

동부화재

24시간 멈추지 않는 지능형 콜센터 구축

>>> Oracle Customer Relationship Management와 Oracle9i Real Application Cluster

“동부화재는 보험산업의 환경 변화로 고객 개개인에 대한 차별화된 영업 및 고객서비스와 다양한 마케팅을 강화하기 위해 Oracle Customer Relationship Management와 Oracle9i Real Application Cluster를 도입하여 24시간 멈추지 않는 지능형 콜센터를 구축했습니다. 이를 통해 콜센터를 단순한 서비스 창구가 아닌, 고객에게 차별화된 서비스를 제공하기 위한 전략적 도구로 사용하여 기업 경쟁력을 한 단계 높일 수 있게 되었습니다.”

-안명욱

동부화재 e-사업본부장

동부화재는 1962년 국내 최초의 자동차보험 전문회사로 출발한 이래 지금까지 줄곧 보험업계를 이끌어 왔다. 고객이 믿고 찾는 경영 효율 최고의 보험회사가 되기 위해 지속적인 경영혁신운동 실천으로 신 고객 서비스 문화를 창조하고, 업계 최고의 전산 인프라 구축, 전문인 양성의 효율적 인력관리를 통하여 선진경영체제를 구축하였다.

1981년에는 손해보험업계 최초로 온라인 시스템을 가동하였고, 2000년 5월에 오픈한 인터넷 쇼핑몰 idongbu.com에서는 국내 최초로 화상상담 서비스를 제공하는 등 끊임없는 노력과 혁신을 지속하고 있다. 또 지난 2002년에는 콜센터를 재구축하고 40% 이상의 원가 절감을 이루는 등 지속적인 혁신을 이루어내고 있다.

차별화된 서비스를 위한 전략적 도구, 콜센터

기존의 고객서비스를 통합한 콜센터(인티그레이션 센터)를 갖고 있었던 동부화재는 기존 시스템에 한계를 느끼고 있었으며, 최근 보험산업의 환경 변화로 고객 개개인에 대한 차별화된 영업이 점차 중요해져 고객서비스와 다양한 마케팅을 강화하기 위해 고객관계관리(CRM)을 통한 선진 마케팅 기법을 도입할 필요성을 느꼈다. 이를 위해 콜센터를 단순한 서비스 창구가 아닌, 고객에게 차별화된 서비스를 제공하기 위한 전략적 도구로 사용하여 기업 경쟁력을 한 단계 높이기 위해 CRM 기능을 갖춘 지능형 콜센터를 구축하기로 하였다.

이에 따라 동부화재는 CTI(컴퓨터 - 전화 통합) 기술 기반의 통합된 콜센터와 고객의 요구에 대한 대응과 콜센터 직원들의 직능 평가까지 가능한 CRM을 결합한 콜센터를 구축하기로 하고 Oracle E-Business

Suite의 Customer Relationship Management와 로커스의 콜센터 솔루션을 도입하였다. 기존의 클라이언트 - 서버 환경의 콜센터를 웹 환경으로 이전하고 5,000회선까지 추가 증설이 가능한 콜센터를 갖추어 동시 사용자 630회선 구조로 손해보험 업계 최대 규모의 신개념 콜센터를 구축한 것이다. 뿐만 아니라 Oracle9i Real Application Server를 도입하여 24시간 무정지 시스템을 가동함으로써 보험사의 핵심인 콜센터가 365일 24시간 멈추지 않는 안전한 시스템을 갖추게 되었다.

영업 전진 기지, 콜센터

유/무선 통신기술이 발전할수록 고객의 콜센터 접속률이 높아짐에 따라 보험사 콜센터의 중요성이 점차 커지고 있는 가운데, 자동차 보험을 취급하고 있는 보험사들은 저마다 ‘빠른 긴급 출동 서비스’를 내세워 시장을 공략하고 있다. 이런 긴급 출동 서비스의 핵심이 콜센터이다. 뿐만 아니라 사고 발생시 법률 상담이나 상품에 대한 문의도 콜센터가 담당하고 있어 최전방의 고객 접점으로서의 중요성뿐만 아니라 영업 실적에도 핵심 역할을 하고 있다.

이러한 이유로 손해보험사들이 콜센터 구축에 초점을 맞추고 있는 가운데, 지난 10월 재구축을 마치고 오픈한 동부화재의 콜센터는 지난 2003년 1월 폭설이 내렸을 때 그 진가를 발휘했다. 평소 15,000 ~ 20,000 콜 정도를 처리하던 콜센터는 눈길에 자동차들이 갇히면서 평소의 몇 배에 해당되는 상담전화로 분주해지기 시작했다. 당시 250명의 상담원이 풀타임으로 전화를 받아도 걸려오는 통화를 소화하지 못했을 정도였다고 한다. 하지만 동부화재의 콜센터는 다운되지 않고 2,500건 정도의 재통화 요구를 해결했다. 그러나 타사

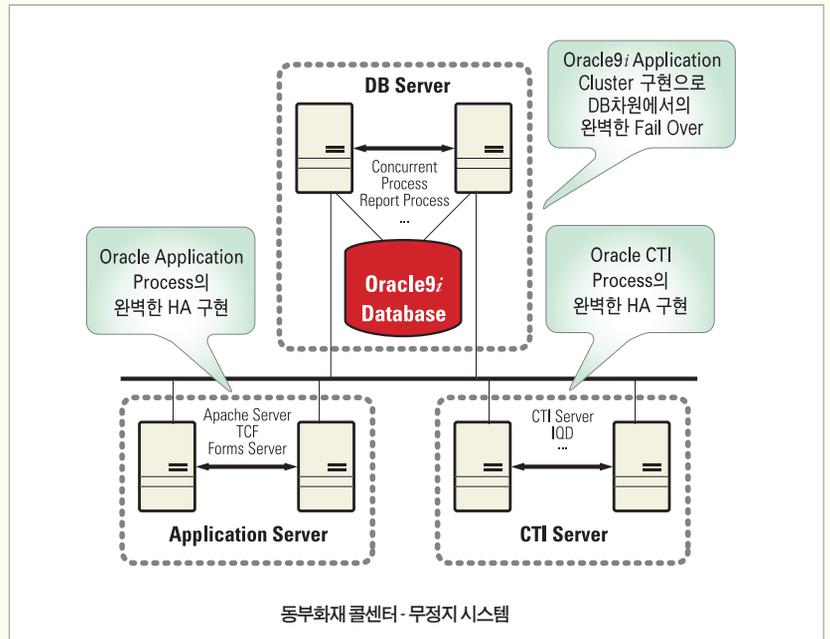
의 콜센터는 걸려오는 전화를 이기지 못하고 다운되고 말았다.

이처럼 콜센터는 이제 손해보험사의 영업전진기지로 발전했다. 10월 오픈 이후 현재까지 이뤄진 기초조사 결과 보상 담당직원 대비 콜센터 직원의 원가가 40% 정도 차이가 나고, 이런 원가 절감은 시간이 흐를수록 높아질 것으로 예상된다. 즉 40% 정도의 원가 절감 요인이 발생할 것이다.

동부화재 콜센터 재구축 프로젝트의 특징

동부화재 콜센터 재구축 프로젝트의 특징을 정리하면, 다음과 같다.

- **콜센터의 확장성, 데이터의 통합성 지원** ... 콜센터의 서비스 범위가 확대되고 판매 기능이 강화되는 등 향후 콜센터의 업무량이 크게 증가할 것이 예상되어, 이를 위한 회선 증설 및 좌석 수 확대가 쉽고 기업 내 다양한 고객 관련 데이터의 통합을 가능토록 해주는 시스템을 구축하였다.
- **기존 시스템 및 신 시스템과의 상호연계성 확보 가능** ... 기존 시스템(신기간제, SMDW, 홈페이지, 전자메일 마케팅 시스템 등)과 새로운 콜센터 시스템 그리고 향후 도입 예정인 시스템과의 상호 연계성 확보가 가능하게 되었다.
- **선진화된 콜 관리 시스템** ... 상담원의 생산성, 효율성 등 선진화된 콜 관리 평가 시스템을 구축하였다.
- **다양한 고객 접점 채널의 통합** ... 다양한 고객 접점(전자메일, 팩스, 웹, 디지털 TV 등)을 통합하며, 향후 기술의 발달로 인해 등장할 수 있는 어떤 접점에 대해서도 고객에 대한 원스톱 서비스를 신속하게 제공할 수 있는 시스템을 구축하였다.
- **선진 CRM 기능 도입 및 수익창출 센터로서의 기반 확보** ... 고객의 특성을 분석하고 이를 효율적으로 활용할 수 있는 각종 CRM(e-CRM 포함) 기법이 적용된 시스템을 구축하여 향후 수익창출 센터(Profit Center)로 성장할 수 있는 기반을 확보하였다.
- **365일 24시간 무정지 시스템** ... Oracle9i Real Application Cluster를 도입하여 24시간 365일 무정지 시스템을 통해 고객만족 및 운영 시스템의 안정성을 확보하였다.

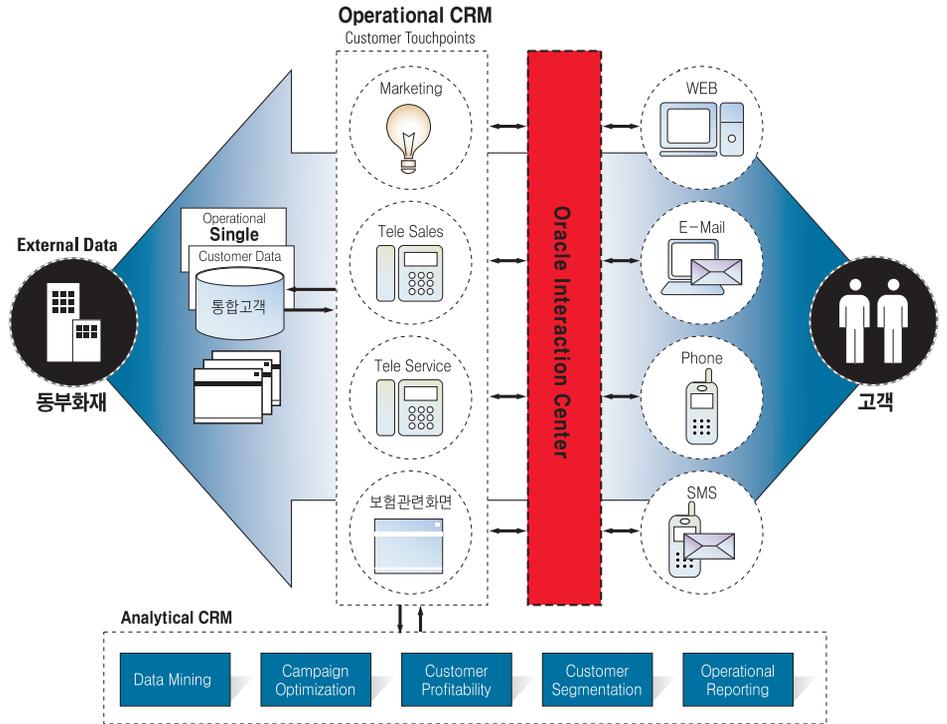


오라클 제품 도입 효과

동부화재에서 오라클 제품을 도입해 거둔 효과는 크게 5가지로 나누어 살펴볼 수 있다.

- **시스템 인프라 효과(Infra Effective)** ... 인터넷 기반의 시스템으로 콜센터를 다양한 e-business 모델로 효과적으로 접목시킬 수 있는 인프라로 활용하고 있으며, 급변하는 기업 환경에 적응하고 기존 시스템과의 통합성으로 시너지 효과를 극대화시킬 수 있게 되었다. 또, 금융 종합화(방카슈랑스: 은행의 보험상품 판매)에 효과적으로 확장할 수 있는 인프라를 갖추게 되었고, 고객 관련 업무 통합으로 비용감소 및 매출 증대를 이루고 있다.
- **기술적 효과(Technological Effective)** ... 콜센터가 통합 전산 및 정보 센터로서의 역할을 충분히 할 수 있게 되었으며, 데이터를 통합하여 자료와 업무의 표준화를 이루었다. 무엇보다도 눈에 띄는 것은 자동 로그 기록 시스템을 통해 상담내역이 모두 자동으로 기록되어 관리가 편리해졌으며, 이를 영업 정보로 가공하여 영업부서에서 사용중인 영업 포탈을 통해 고객별 정보를 수시로 제공하고 있다. 또 시스템을 통합하여 데이터의 단절을 줄이고 유지 보수 인력을 최소화하고, e-business 시스템을 통해 네트워크 자원 활용을 극대화하여 비용 절감을 이루고 있다. 뿐만 아니라 표준화, 자동화된 시스템을 통해 콜센터 상담원의 효율성을 극대화하고 있다.
- **관리적 효과(Management Effective)** ... 업무 프로

동부화재 콜센터에는 Oracle Marketing Online, TeleSales, TeleService, Adv. Outbound, Adv. Inbound, Email Center, Scripting, TCA 등과 동부화재 보험 업무에 맞는 보험 화면이 적용되었다.



동부화재 콜센터 - Customer Relationship Management System

동부화재

<http://www.idongbu.com>

• 산업
손해보험

•오라클 제품 및 서비스

- Oracle E-Business Suite Customer Relationship Management
- Oracle Marketing Online
- Oracle Marketing Intelligence
- Oracle TeleSales
- Oracle TeleService
- Oracle Customer Intelligence
- Oracle Scripting
- Advanced Inbound
- Advanced Outbound
- Oracle Interaction Center Intelligence
- Oracle9i Discoverer
- Oracle9i Real Application Server

•프로젝트 구축 기간

2002년 3월 18일 ~ 2002년 9월 25일(6개월)

•주요 효과

- 웹 환경의 지능형 콜센터 구축
- 선진 CRM 기능 도입 및 수익 창출 센터로 서의 기반 확보
- 다양한 고객 접점 채널의 통합
- 365일 24시간 무정지 시스템

세스를 개선하고 표준화하여 효과적으로 자원을 활용할 수 있게 되었으며, 효과적이고 효율적인 프로세스를 지원할 수 있게 되었다. 또, 내부 의사소통이 원활하게 되고 사무처리가 간소화되어 업무 능률이 향상되고 업무 처리가 합리적으로 바뀌었으며, 표준화에 따른 시스템 정형화로 상담원과 관리자의 작업 능률이 극대화되었다.

양질의 정보를 제공할 수 있게 되어 정교한 실적 분석과 신속정확한 의사 결정 지원이 가능하게 되었으며, 전략적 의사 결정을 위한 정보를 제공하여 정확한 데이터를 바탕으로 한 경영 지원을 통해 경영 효율이 향상되었다.

• **고객 측면 효과(Customer Effective)** ... 고객에 대한 모든 정보를 단일 소스에서 관리하여 다양한 데이터를 바탕으로 마케팅을 강화할 수 있게 되었고, 판매 주기가 축소되고 영업 기회가 증가되었으며, 다양한 고객 접점을 통해 캠페인 반응과 고객 유지가 증가하여 계약 성공률이 향상되어 매출이 증대되었다.

한 예로, 지난 2002년 10월부터 시작한 '약관대출'의 경우 다양한 타겟 마케팅 기법을 적용하여, 현재 월 30억 원의 매출을 올리고 있으며 약 6~10억 원의 순수익이 발생하고 있다. 동부화재는 약관대출을 통해 올해 안에 100억 원의 매출을 예상하고 있다.

• **채널 측면 효과(Channel Effective)** ... 다양한 채널 관리를 통한 효율적인 채널 운영 및 자동화가 가능하게 되었다. 이를 통해 시장 점유율을 유지, 확대하여 매출 증대가 가능하고, 효율적인 채널 운영과 채널 자동화가 가능하게 되었다.

오라클을 선택한 이유

동부화재는 차별되고 개인화된 고객서비스를 신속하게 제공하고, 365일 24시간 장애가 없는 시스템을 구축하여 경쟁력을 확보하기 위해 Oracle Customer Relationship Management를 선택하였다. 오라클 제품의 뛰어난 기술력과 다양한 기능, 안정성뿐만 아니라 안정적인 지원 조직 및 자체 컨설턴트 보유로 인한 지원 능력이 높이 평가되었다. 또, 오라클 데이터베이스와도 완벽하게 연계되고 사용자의 편의에 맞출 수 있는 유연성 또한 오라클의 최대 경쟁력으로 꼽을 수 있다. 그리고 Oracle Customer Relationship Management를 통하여 향후 확장성과 안정성이 보장된 콜센터를 구축할 수 있으며, 발전하는 정보 기술을 쉽게 수용할 수 있다는 점이 높이 평가되었다.

한국원자력연구소

>>> Oracle9i Application Server

‘원자력’ 하면, 흔히 핵반응을 이용해 중성자 폭탄을 만드는 원자폭탄이나 영광, 고리 등의 원자력 발전소를 떠올리게 된다. 그러나, 우리나라 전력 생산력의 절반 이상을 차지할 만큼 원자력은 석탄이나 석유 등 부존 자원이 부족한 우리나라에선 매우 중요한 에너지원이다. 원자력은 전력생산 외에도 일반인들이 상상도 못할 정도로 그 쓰임새가 다양하다. 가령, 한국원자력연구소에서 개발한 세계 최초의 방사성 신약 1호인 간암치료제 ‘밀리칸주’가 대표적이고, 방사성식품·생명공학 기술개발팀이 개발한 해산물 추출 식이섬유는 다이어트 식품에 활용되고 있다. 화공품, 폭약, 고미술품과 같이 분해시 폭발이나 손상 위험이 예상될 때 적합한 검사법인 ‘비파괴 검사’도 원자력을 이용한 것이다. 이 외에도 원자력은 식품의 저장과 가공, 화학분석, 의학 치료 등 다방면에서 활용되고 있다.

1959년 설립 이후 국내 유일의 국가원자력 종합전문연구기관으로 성장해온 한국원자력연구소는 지난 40여년 동안 연구영역 확대 및 다양화, 신기술 개발 및 국가원자력 경쟁력 강화 등 커다란 업적을 이루었다. 특히 1995년 ‘하나로’라는 새로운 연구용 원자로를 직접 설계, 건설하여 원자로 설계의 정확성과 안전성을 검증하는 쾌거를 이룩했다. 또한 이 연구소의 김재희, 정용환 박사등이 세계 인명사전에 등재됨으로써 한국원자력연구소의 위상을 세계적으로도 드높일 수 있는 계기가 되었다.

방대한 데이터 통합을 통한 정보시스템 구축

40년 넘게 계속되어 온 한국원자력연구소의 빛나는 성과는 연구원들의 피땀 어린 연구의 산물이라 할 수 있다. 가지적인 연구결과 외에도 그 이면에서 얼마나 많은 연구 활동이 이루어져 왔는지 짐작할 수 있다. 따라서 연구

과정에서 얻은 방대한 양의 데이터를 보존, 이를 활용하기 위해 좀더 효율적으로 보관, 통합하여 공유하기 위한 시스템을 마련해 더욱 효율적인 연구를 뒷받침하고자 전사적 차원의 정보시스템을 구축할 필요성이 절실했다.

연구소 전체의 효율성을 높여 향후 세계적 수준의 원자력 연구기관으로 거듭나겠다는 전략적 경영을 수립한 한국원자력연구소는 가장 먼저 연구소 내/외에 분산된 정보를 통합하기 위한 전사적 차원의 지식공유 시스템 구축을 계획하기에 이르렀다. 연구원 개개인을 위한 저비용 고효율의 체계적인 연구활동을 지원하는 정보시스템을 마련해 효율적인 연구소 운영으로 세계 최고 수준의 원자력 연구기지로 발돋움하고자 하는 연구소의 의지가 반영된 것이었다.

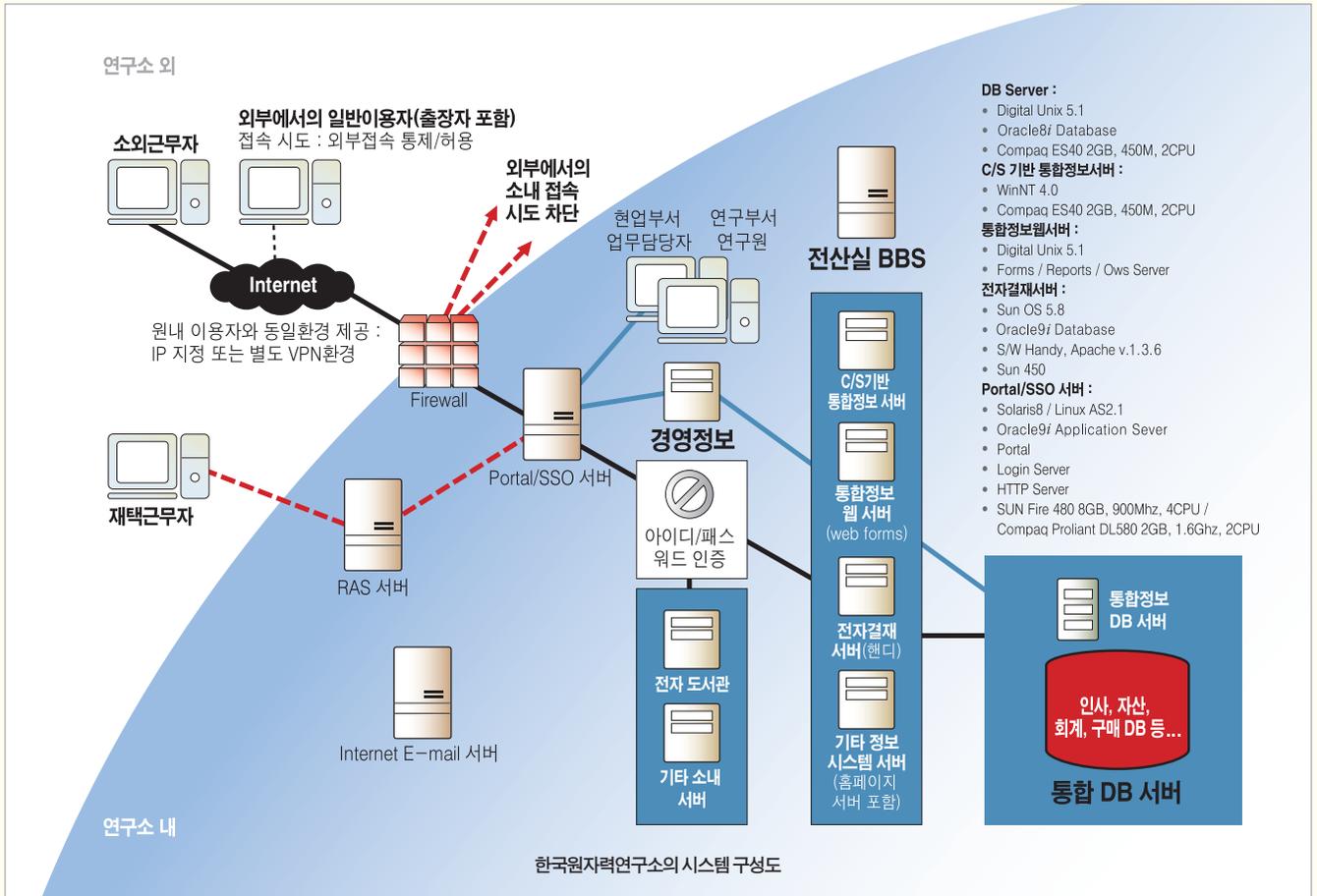
다재다능한 Oracle9i Application Server로 마련한 지식공유 기반

세계적인 원자력종합연구소 도약을 위한 최적의 지식정보 인프라의 초석을 마련하고자 한국원자력연구소는 뛰어난 통합성과 유연성을 자랑하는 오라클의 제품이 한국원자력연구소가 추진하는 전사적인 지식 기반 환경 구축 작업에 가장 잘 부합된다고 판단, 포탈 구축과 웹 서비스 구현을 위해 오라클의 솔루션을 도입하기로 결정했다.

한국원자력연구소가 특히 주목한 것은 소내 시스템의 개별적이고 단편적인 개발보다 전체 시스템의 유기적인 통합에 더 많은 비용이 지출된다는 사실이었다. 이로 인해 구현 시스템에 필요한 소프트웨어의 선정시 소프트웨어의 표준성, 통합성, 개발 생산성 등을 우선순위로 꼽았다. 포탈 구축 및 웹서비스 구현을 위해 도입한 Oracle9i Application Server는 뛰어난 성능과 더

“한국원자력연구소는 보유하고 있는 정보를 효율적으로 통합, 활용할 수 있는 체계적인 관리시스템을 구축하기 위해 웹 서비스 기반의 포탈 솔루션을 원했습니다. 또한, 연구소가 기존에 구축한 데이터베이스 관리 시스템과 통합 가능한 제품을 찾았죠. 유연성과 통합성이 뛰어난 Oracle9i Application Server는 연구소의 지식기반을 획기적으로 향상시켜 주어 글로벌 경쟁력을 지닌 원자력 연구소로 거듭나기 위한 기반을 성공적으로 마련하게 되었습니다.”

-강신복,
한국원자력연구소 정보통신실장



불어 포탈(Oracle9i Application Server Portal), 무선 서비스 (Oracle9i Application Server의 Wireless and Voice 기능), 비즈니스 인텔리전스, 웹 서비스(Oracle9i Application Server의 Web Service)를 기본적으로 제공하고 있으며, 문서관리 기능의 인터넷 파일 시스템, 조직의 협업 기능을 제공하는 등 확장성과 통합성 등에 큰 장점을 가지고 있다.

이런 이유로 현재 연구소의 정보 인프라를 고려할 때 Oracle9i Application Server는 표준 기술을 이용하는 단일의 통합 제품으로서 구축 및 관리비용의 절감 효과 또한 가져오게 되었다.

포탈 구축으로 실현된 효율적인 정보검색

한국원자력연구소의 지식기반 시스템 구축은 기존에 연구소가 보유하고 있던 인트라넷의 여러 곳에 산재하고 있는 데이터에 대한 단일의 액세스 창을 제공함으로써 연구의 효율성을 대폭 향상시키는 것으로, 정보포탈의 구축과 웹 서비스 기술의 접목에 주로 초점을 맞추었다.

우선적으로 Oracle9i Application Server Portal 기반의 포탈 환경으로 데이터베이스를 비롯한 연구소내의 여러 정보자원에 대한 액세스를 단일화할 수 있게 되었다. 원자력 연구의 특성상, 검색 및 접근해야 하는 정보와 관련 기관들의 수와 양이 방대해 기존에는 이러한 웹사이트에 일일이 접

근해 상이한 시스템을 항상 화면에 올려 놓고 보아야 하는 불편함을 겪었다. 그러나 포탈 구축 후, 경영정보시스템, 전자결재시스템, 전자도서시스템, 전자게시판, 홈페이지 등 연구소내의 5개 홈페이지의 내용을 하나로 통합된 포탈시스템을 통해서 액세스할 수 있게 되었고, 단일의 통합 환경에서 업무 수행에 공통으로 필요한 요약 정보를 실시간으로 얻을 수 있게 되었다.

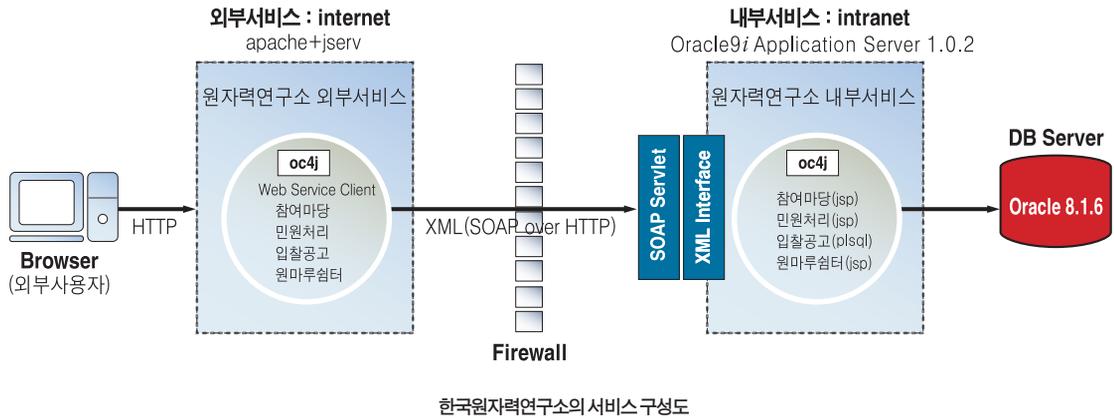
포탈은 액세스의 단일화와 함께 개인화를 가능케 했다. 한국원자력연구소는 하나의 포탈 환경 내에서 연구소내에 존재하는 다양한 부서에 대한 독립적이고 개인화된 업무 환경을 원했다. 신형원자로개발, 핵연료주기개발, 미래원자력 기술개발, 하나로 이용 연구, 첨단방사선이용연구 등 연구소내의 다양한 부서와 이에 따른 직무, 직급 등에 따라 필요로 하는 정보 및 액세스 권한 등이 상이했기 때문이다.

기존에는 자신에게 불필요한 정보까지 한 화면에서 공유해야 했으나, 포탈 구축 후 사용자들은 자신이 원하는 콘텐츠만 골라서 화면을 구성할 수 있게 되었다. 이렇듯 불필요한 정보를 정제하고 개인의 업무, 권한, 역할에 따라 개인화된 정보를 제공 받는 편리한 업무가 가능해졌다.

또한, 원활한 연구업무 수행을 위하여 한 번의 로그인, 즉 싱글사인온으로 여러 시스템에 접근해 편리하게 자료를 제공받을 수 있게 된 것도 포탈 구축 후 얻은 장점이다. 통합인증체계가 실행됨에 따라 기간 시스템(레거시 시스템), 전자결재, 게시판, 연구소 외의 정보시스템 등에 쉽게 접근하는 것이 가능해졌다.

콘텐츠 관리 및 공유 측면에서도 매트릭스 형태로 연구과제에 참여하고

원자력연구소 : 외부 서버를 웹 서비스 클라이언트로 이용하며, 외부 사용자의 직접적인 액세스 차단



한국원자력연구소의 서비스 구성도

있는 한국원자력연구소의 연구원들은 기존에는 연구과제와 부서별로 체계적인 문서 관리가 이루어지지 않았다. 따라서 과제가 종료되면 연구결과 보고서 이외의 지식정보는 상호 공유되지 않고 개인이 소유해 사장되면서도 이를 체계적으로 관리할 시스템이 없었다. 그러나 포털 구축 후 문서를 공유할 수 있는 사이버 공간이 생성되어, 과제 시작부터 문서를 공유하고, 연구과제 수행시 얻어지는 지식정보를 연구소 차원에서 관리할 수 있는 효율적인 지식의 공유가 가능해졌다.

뿐만 아니라 Developer2000으로 개발된 C/S 기반의 정보시스템을 Oracle9i Application Server의 Forms Service로 이전함에 따라 웹 기반의 경영정보시스템 구축이 가능해져 연구소 밖의 원거리에서도 경영정보시스템의 사용 및 웹 기반 정보 포털 기반을 구축할 수 있게 되었다.

차세대 인터넷 플랫폼의 웹 서비스 도입으로 투자효과 극대화

포털 구축과 함께 한국원자력연구소는 차세대 플랫폼으로 각광받고 있는 웹 서비스 구현에 나섰다. 이는 사용의 편리성과 함께 향후 통합의 용이함 등을 고려한 판단이었다.

기존의 연구소 서비스 환경 중 입찰공고 등에서는 외부 사용자의 내부 서버로의 직접 액세스가 발생하여 외부에서 내부 정보에 대한 접근 위험성이 있었으나, 오라클의 웹 서비스 기술을 이용하여 외부 서버와 내부 서버간의 통신은 SOAP을 통한 XML 메시지 교환방식을 구현하여, 외부 사용자에 의한 내부 서버로의 직접적인 접근을 차단하였다. 이들 서비스 중 내부 및 외부인을 위

한 서비스인 참여마당, 민원처리, 원마루웹터 등은 Java 애플리케이션 기반의 웹 서비스로 구현하고, 입찰공고는 PL/SQL 웹 서비스로 구현하였다.

이러한 웹 서비스 기술의 도입을 통하여 웹 서비스화된 애플리케이션의 공개 및 데이터 교환이 XML로 가능하게 되었으며, 향후 추가될 애플리케이션의 확장에 대한 준비도 완벽하게 해 둔 셈이다. 또한 개발 측면에서도 오라클의 웹 서비스 제작 도구인 Oracle9i JDeveloper를 이용하여 웹 서비스 코드화 작업의 생산성 향상을 가져왔고, 유지보수 또한 간편해졌다.

세계 최고가 되기 위한 한국원자력연구소의 큰 도약

Oracle9i Application Server를 이용한 포털 및 웹 서비스 기반 구축으로 연구소 내 정보 시스템의 경쟁력 수준을 한 차원 향상시킨 한국원자력연구소는 더욱 발전된 연구 환경 조성을 위해 박차를 가하고 있다. 일차적으로 개발된 포털 시스템에 지식관리시스템을 확대 구축하고, 향후 무선, 비즈니스 인텔리전스, 웹 서비스로의 확장을 계획하고 있다. 협업 시스템을 도입해 현재 분산되어 제공하거나 아직 구축되지 않은 모바일 서비스, 외부 정보, 팩스, 음성메일, 전자메일 서비스 등을 통합 관리한다는 계획도 갖고 있다.

전사적인 지식 공유를 위한 포털 및 웹 서비스 구축으로 연구기반을 확충해 21세기 세계 원자력기술을 선도하는 세계적 수준의 연구기관으로 도약할 수 있는 기반을 마련한 한국원자력연구소는, 향상된 업무 효율성을 바탕으로 2010년까지 원자력 기술력을 세계 5위권 수준으로 끌어올린다는 야심찬 계획을 달성하기 위해 차근차근 목표를 향해 나아가고 있다.

한국원자력연구소
www.kaeri.re.kr

•산업
연구소

- 오라클 제품 및 서비스
 - Oracle9i Application Server Forms Services
 - Oracle9i Application Server Web Services
 - Oracle9i Application Server Portal
 - Oracle9i Database
 - Oracle9i Discoverer

•프로젝트 기간
2002년 12월 ~ 2003년 3월

- 주요 효과
 - 웹기반에서의 경영정보시스템 활용
 - 스피드 경영을 위한 웹기반 실시간 정보 분석 및 출력
 - 뛰어난 성능, 통합성, 확장성 및 유연성, 가격대비 효과

제일은행

경영목표 달성을 위한 신개념의 인사관리 인프라 구축

>>> Oracle Human Resources Management System

“제일은행은 Oracle Human Resources Management System 을 도입하여 전략적인 인적자원 관리가 가능하게 되었으며, 이를 통해 기업 전체의 경영목표 달성에 시너지 효과를 낼 수 있는 기반인 ‘새로운 개념의 인사관리 인프라’를 구축하였습니다. 이러한 성공적인 구축에는 오라클의 지원 인력과 컨설팅 능력이 든든한 뒷받침이 되었습니다.”

-강원식

제일은행 인력개발부 부부장

일제 하였던 1929년 ‘조선저축은행’이란 이름으로 창립된 이래 73년의 역사와 전통을 자랑하는 제일은행은 지난 2000년 미국의 뉴브리지 캐피탈사로부터 해외자본을 유치하여 국제사회에서 한국을 대표하는 은행으로 발돋움하였다. 그간 제일은행은 조직과 제도의 정비, 새로운 인터넷뱅킹 시스템 구축, 유용한 신상품 개발 등 많은 노력을 기울였으며, 그 결과 BIS 기준 자기자본 비율 국내 은행 중 1위를 차지하고 외국신용평가기관으로부터 시중 은행 중 최고 수준의 신용등급을 받는 등 뛰어난 경영실적을 거두고 있다.

초우량 은행이 되기 위한 끊임없는 노력의 일환으로 ‘전략적 인사관리’를 구현하기 위해 ‘인사관리 시스템’을 구축하기로 한 제일은행은 2001년 9월부터 2002년 11월까지 프로젝트를 진행하고 그 후 시범운영을 거쳐 현재 성공적으로 시스템을 운영중이다. 이를 통해 제일은행 인사관리의 3가지 큰 목표인 글로벌 표준 실현, 직무기반 인사체계 구축, 전략적 의사결정의 지원 등을 구현하는 초석이 마련되었다.

제일은행 인사관리 시스템의 특징

이번 프로젝트에 도입된 오라클의 인사관리 솔루션은 인적자원 관리를 통해 경영 목표를 달성할 수 있게 하는 새로운 개념의 기업 인프라로서, 전략 및 제도, 시스템과의 완벽한 연결을 통해 변화관리를 병행하고, 인사정책이 경영전략을 추진하는 주체로 역할을 수행할 수 있도록 지원한다.

제일은행은 인사관리 시스템 도입을 위해 William M. Mercer사를 선정하여 먼저 BPR (Business Process Reengineering)을 실시하고 그 결과물에 가장 적합한 솔루션으로 Oracle E-Business Suite의 Human Resources Management System을 선

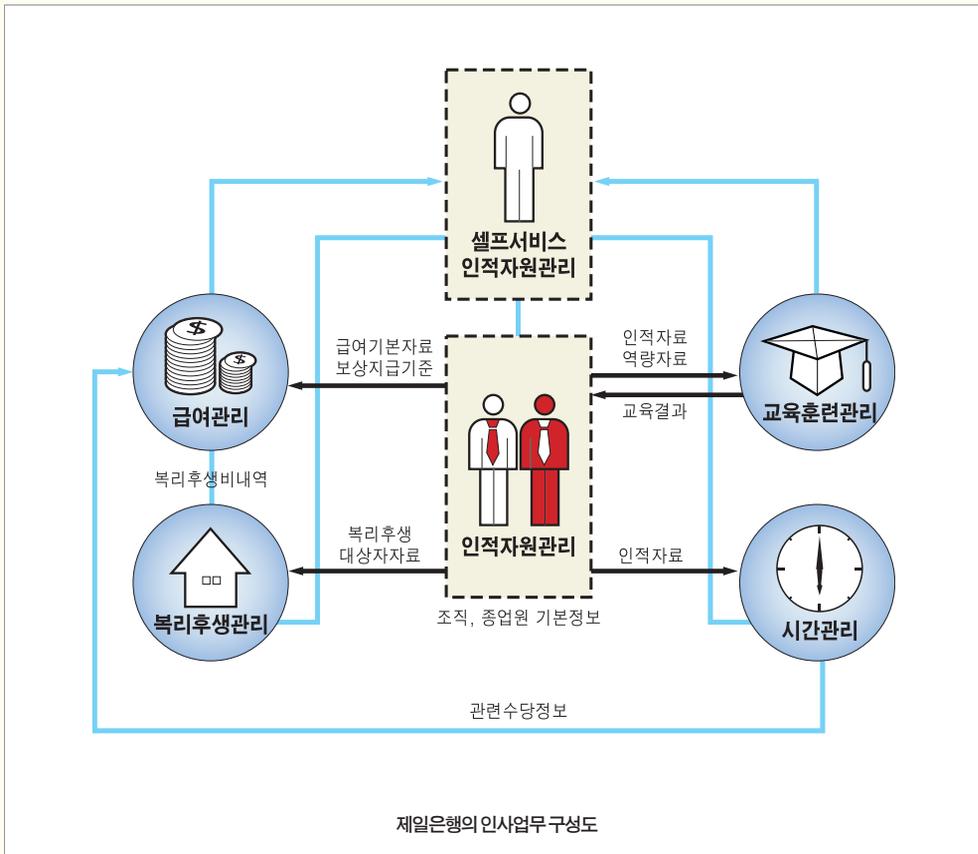
정하였다. BPR 프로젝트의 결과물은 대부분 오라클 솔루션에서 지원되어 제도 개선과 인사시스템 간의 시너지 효과를 낼 수 있었다.

그 결과로, 제일은행의 인사관리시스템 프로젝트는 직능/직무 기반의 시스템을 도입하고, 흩어진 인사관리 시스템을 통합하며, 인사 조직을 관리 중심의 역할에서 전략적인 역할로 전환하여 전략적인 의사결정 지원이 가능한 시스템을 구축하는 것을 목표로 진행되었다.

이를 위해 제일은행의 신 인사시스템은 Oracle Human Resources Management System 시스템에 담긴 글로벌 인사 철학과 Best Practice를 바탕으로 인사관리의 글로벌 표준을 도입하고, 새로운 가치 모델과 인사관리 구조, 업무를 기반으로 한 시스템의 최적화를 위한 업무 중심의 Merit 시스템을 구축하였다. 또 핵심적인 인사 요소와 대안을 보여주어 빠르고 적절한 시뮬레이션이 가능하고, 원인 분석과 반응에 의한 전략적 인사 관리가 가능한 전략적 의사 결정을 지원하도록 설계되었다. 그리고 기존에 제일은행이 가지고 있던 인사관리업무의 다양함과 개별성 및 업무상 특징과 Oracle Human Resources Management System 표준과의 차이점은 Best Practice 기본사상을 유지하는 범위 내에서 사용자에게 익숙한 방식으로 부분적으로 확장하여 차이점을 최소화하였다.

열린 인사관리 실현을 위한 시스템 구축

이번 인사관리 시스템 구축으로 제일은행은 조직과 직원의 유기적 통합관리는 물론 체계적인 경력관리를 통해 구성원 만족도를 높여 인사관리 정보화를 통해 핵심 역량 강화를 실현하게 되었다. 기존에 실시하던 성과 평가의 경우 OCR 카드를 통해 입력 후 데이터베이스화하



제일은행

<http://www.kfb.co.kr>

•산업
금융

•오라클 제품 및 서비스

- Oracle Human Resources Management System
- Core Human Resource
- Payroll
- Training Administration
- Self-Service HR
- Advanced Benefits
- Oracle Support

•하드웨어

Sun Solaris 5.8

•프로젝트 기간

2001.09 ~ 2002.11

•주요 혜택

- 조직과 직원의 유기적 통합관리를 위한 전략수립
- 인사정보의 각 단위업무 통합
- 체계적인 직원 경력관리
- 구성원 만족도를 위한 인사서비스의 개선
- 전략적 인사관리 구현
- 직군/직무제 시스템화
- 웹을 통한 셀프 서비스로 효율적인 인사 관리
- 문서 없는 업무 환경 구현
- 쌍방향 커뮤니케이션 실현
- 성과 평가 데이터베이스화 한달에서 2주 로 단축
- Competency Based HR 구현
- 인사관련 의사결정의 신속한 지원(필요역량 보유인력의 신속한 확보 및 활용 가능)
- 능력, 성과에 대한 보상시스템 구축(인사 관리, 능력개발, 평가 및 보상시스템의 통합운영)
- 체계적인 직원능력개발 및 역량강화 관리 기능
- 급여, 평가업무의 100% 시스템화
- 각종 신청 및 승인업무의 자동화로 직원의 편의도모

는데 한 달 정도 걸려 그 결과를 낼 수 있었으나, Oracle Human Resources Management 도입 후에는 5 일 정도의 평가기간을 거쳐 자동 데이터베이스화한 후 2 주 이내에 모든 결과를 알 수 있게 되어 평가 효율이 높아 졌다.

인사부서에서는 종이 없는 업무환경을 구현하게 되어 업무 효율이 더욱 향상되었으며, 인사서비스의 개선, 성과 목표의 제시 및 기여도에 따른 평가와 보상 등 다양한 인적자원을 차등 운영하여 다양한 인사관련 업무를 체계적이고 조직적으로 수행할 수 있게 되었다.

또, 과거 폐쇄적이던 자료를 직원들이 공유할 수 있게 되어 해당 부서장이 한눈에 인사 정보를 파악할 수 있게 되었고, 평가가 공개되고 쌍방향 커뮤니케이션이 가능하게 되는 등 열린 인사관리를 실현하고 있다.

오라클을 선택한 이유

무엇 보다도 제일은행이 Oracle Human Resources Management를 선택한 이유는 제품의

우수성과 100% 웹 지원이 가능한 유일한 제품이라는 점은 물론 오라클의 뛰어난 지원체계를 꼽을 수 있다. 대부분의 업체와 달리 오라클은 뛰어난 자체 컨설팅 인력을 보유하고 이들이 프로젝트를 주도해 프로젝트의 완성도가 높았다. 그리고 오라클의 제품은 타사 제품과는 달리 표준을 지원하는 기술을 사용하고 있으며 유연성이 뛰어나 선진 인사 프로세스를 적용함과 동시에 제일은행의 인사특징도 함께 반영할 수 있었다. 뿐만 아니라 100% 웹 기반의 시스템을 통해 전 직원이 셀프서비스를 통해 직접 성과 등을 조회할 수 있고 관리자가 필요할 때 언제든지 데이터를 조회할 수 있게 되었다.

향후 계획

제일은행은 사용자에게 보다 편리한 환경을 제공하고자 노력하고 있으며, HR Intelligence를 도입하여 전략적인 인사관리가 가능한 시스템을 강화하고 보안을 더욱 강화할 예정이다. ☞