

소통에서 'Green'으로 진화하는 웅진의 IT 서비스



IT(Information Technology)처럼 오늘날 국가는 물론이고 기업이나 단체, 개인을 망라해 널리 사용되고 있는 말도 드물다. 그 영역도 컴퓨터나 통신기술을 이용하여 정보를 수집, 가공, 전달하는 일반적인 과학 기술에서 산업 기술로 뻗어나가 지금은 정보문화의 개혁이라는 뜻으로까지 그 폭을 넓히고 있다.

IT 기술의 향상과 함께 밀려온 정보화 사회는 기업들에게 엄청난 과장을 일으키고 있다. 오늘날 잘 나가는 기업들은 소비자의 욕구 파악, 최적정 가격 산정 등 사업 노하우나 아이디어에도 IT 기술을 적극 활용함으로써 유형·무형의 정보기술 산업에서 앞서 나가고 있다. 전문가들은 편리함과 쾌적함에 대한 욕구와 미래 사회에 대한 기대 심리는 앞으로 더 커질 것이며, 이 기대와 열망을 앞질러 충족시키기 위해 기업은 능률과 효율을 높이고, 제품의 경쟁력까지 갖추어야 한다고 주장한다. 즉 IT 기술의 진보는 생동하는 기업에게는 더 이상 선택의 문제가 될 수 없는 것이다.

전산 시스템의 도입

웅진그룹에 처음으로 업무용 퍼스널 컴퓨터가 도입된 때는 1986년 1월이다. 이 한 대의 PC 도입을 기점으로 전산 담당 직원을 뽑고, 우선 급여 업무를 전산화했다. 그 해 8월에 발간되어 웅진씽크빅(당시 웅진출판)의 전설이 된 학습지 <웅진아이큐>는 전산화를 가속화시키는 촉발제가 되었다. 창간 6개월 만에 <웅진아이큐>가 20만 고객이 가입하는 돌풍을 일으키면서 회원 관리 업무가 폭주했기 때문이다.

1986년 11월 금성사를 통해 구입한 중형 컴퓨터(HONYWEL DPS6-75)로 웅진아이큐 발송 업무에 전산 기능을 도입해 업무 처리의 어려움을 어느 정도 해결할 수 있었던 웅진씽크빅은 곧 이어 전산실장을 영입하는 등 전담 조직을 갖추고 1987년 3월부터 할



웅진홀딩스 IT서비스분부는 전사적인 자원 관리 시스템인 ERP (Enterprise Resource Planning) 시스템과 각 계열사의 웹사이트 및 전산업무를 통합적으로 관리하고 있다.

부 임금 관리와 판매 수수료 등 실적 관리 업무를 전산화했다. 1987년 6월에는 보다 더 성능이 뛰어난 중형 컴퓨터(DPS6-98)를 도입해 처음으로 부산, 대구, 광주, 대전 등 전국의 터미널을 연결하는 온라인 시스템을 구축했다. 첫 컴퓨터를 도입하던 1986년에 78억 원 불과했던 웅진씽크빅의 매출액이 1987년에는 287억 원, 1989년에는 573억 원으로 비약적인 증가세를 기록하면서 회사의 규모가 날로 커지자 1991년 3월, 웅진씽크빅은 늘어나는 업무를 효율적으로 지원하기 위해 대형 컴퓨터(DPS6-800)를 도입하고, 전국에 200여 개의 단말기를 설치 운영함으로써 본격적인 전산 시스템 시대를 열었다.

이처럼 웅진의 전산 시스템은 대고객 접점 영업을 기반으로 하는 회사의 급속한 성장을 지원하는 데 핵심적인 역할을 했으며, 이 과정에서 개발된 다양한 프로그램과 노하우는 그 뒤에 설립된 웅진코웨이, 웅진식품 같은 계열사에 한층 더 발전된 형태로 적용되어 성장을 도왔다.

인프라 구축에서 소통까지

성장을 거듭하던 웅진그룹도 1997년 외환위기라는 국가적 경제난을 맞아 잠시 주춤했다. 그러나 곧 웅진코웨이의 렌탈 마케팅과 <아침햇살>을 위시한 웅진식품의 잇단 히트 상품으로 위기를 슬기롭게 극복하면서 그룹의 규모가 한층 더 커지자 각 계열사 간의 업무 통합 작업의 필요성이 새롭게 대두되기 시작했다. 점점 규모가 커지는 그룹의 경쟁력을 높이려면 중복되고 중첩되어 비용과 시간을 낭비하는 요소를 제거하여 하나로 통합해야 한다는 것이 윤석금 회장의 생각이었다. 새로운 경영 관리 모델에 대한 지침은 IT 서비스 관리를 통해 그룹 차원에서의 관리, 제어권을 향상시키는 작업으로 구체화 됐다. 그리고 더 나아가 각 계열사 간 업무 연계와 시스템 통합, 프로세스의 표준화, 그리고

아웃소싱을 통해 질적 향상을 꾀하는 전략으로 발전했다.

업무의 효율성과 재무 정보의 빠르고 다양한 활용을 위해서 가장 시급한 것은 재무 회계 업무의 통합이었다. 특히 회계 업무의 전산 시스템화는 IT 자산과 인력을 효율적으로 관리할 수 있을 뿐더러 회계 기준을 통일해 비용 분석을 통한 올바른 지출을 유도할 수 있다는 점에서 요긴했다. 2003년 4월, 웅진그룹은 각 계열사의 전산 담당 직원을 불러 모아 6개월 넘게 전산 통합 작업을 벌인 끝에 그해 10월에 웅진그룹 전산 통합 서비스 회사인 웅진에스티를 설립했다. 재무·회계 업무의 통합을 전제로 한 기초 작업이었다.

2004년 4월 1일에는 각 계열사 전산실의 서버를 통합하여 외부 전문업체인 KT IDC에 관리를 맡겼다. KT에서는 별도의 부서가 웅진의 서버에 대한 전문적인 관리를 제공하여 비용 절감은 물론 서비스 질의 안정성을 확보하고, 서버 증가에 따른 확장성을 높이는 등 비효율적인 운용 환경을 개선할 수 있었다. 한편 통합 모델로 갈 수 있는 정보전략계획(ISP) 인프라 환경을 구축했다.

인프라 구축을 마친 웅진은 2004년부터 '웅진넷'이라는 웅진그룹 내부의 인트라넷으로 만들기 위한 작업에 들어갔다. 그룹 커뮤니케이션 매체를 통합하여 소통을 원활하게 하려는 목적으로 만들기 시작한 '웅진넷'은 2005년에 통합 작업을 마치고 이메일, 공지, 메신저, 결제, 일정 관리 같은 서비스를 제공하는 등 내부 통신망을 일원화했다. 이 통합으로 각 사별로 지출하던 유지·보수 비용은 물론 계열사 간에 이루어지는 유선 통화 요금을 절약하는 부대 효과도 누렸다.

그 뒤 웅진에스티는 2006년, 음반 쇼핑몰 '포노'를 운영하던 웅진 계열사인 (주)플래티늄미디어에 합병된 뒤 각 계열사의 웹사이트 팀을 흡수하여 통합 온라인 사업부로 운영되어 왔다. 그러다 이듬해인 2007년 5월에 새로 출범한 웅진그룹의 지주회사 웅진홀딩스에 흡수합병되어 오늘의 웅진홀딩스 IT서비스본부가 되었다.

통합 정보 시스템(ERP)의 도입

인트라넷이라는 통합 시스템 구축으로 기업 구성원 간의 소통을 충족시킨 웅진은 한 단계 높여 이를 업무에 연동하는 작업에 들어갔다. 곧 기업의 분산된 전산 시스템과 인사 재무 등 경영 정보를 인터넷 환경으로 묶어 언제 어디서나 필요한 업무를 개인화된 단일 화면으로 수행할 수 있도록 시스템을 구축해나갔다. 이를 위해 전사적인 자원 관리 시스템인 ERP(Enterprise Resource Planning) 시스템이 도입되었다. ERP는 재고관리는 물론 현장 주문에서 결제, 납품에 이르기까지 모든 작업이 거의 실시간으로 이루어질 수 있도록 도와주는 시스템이다. 2004년, 웅진식품을 시작으로 도입된 ERP 시스템은 2005년에는 웅진씽크빅, 2006년에는 웅진코웨이와 북센 등으로 확대되었다.

웅진코웨이의 경우 현장에서 활동 중인 코디의 휴대용 단말기(PDA)에서 콜센터, 물

류센터, CS닥터의 설치·보수, 대금청구, 납부가 일어나는 이른바 ‘end to end 프로세스’를 갖추게 되면서 비용 절감 효과와 함께 새로운 경쟁력을 확보하게 되었다. 웅진코웨이는 이 시스템을 도입한 덕분에 재고를 270억 원어치나 줄였고, 그로 말미암아 약 100억 원의 정수기 필터 원가를 절감할 수 있었다.

그러나 이만한 일이 단순히 시스템에 적용한 결과만은 아니다. 현재 웅진홀딩스 IT서비스본부가 도입하여 활용하고 있는 ERP 시스템은 업무용 프로그램으로 세계적인 명성을 쌓은 독일 회사 SAP의 프로그램이긴 하지만 웅진코웨이나 웅진생크빅의 업무에 적용하려고 보니 시스템에 비해 그 규모가 너무 큰 것이 문제였다. 그동안 ERP 시스템을 사용한 어떤 기업도 400만 계정이 넘는 렌탈 고객을 관리한 사례가 없었기 때문이다. IT서비스본부 프로그래머들과 엔지니어들은 이런 규모에 적합한 모듈을 개발하기 위해 직접 나섰다. 웅진에 최적화된 SAP 렌탈 프로그램을 개발하는 데 8개월의 시간이 걸렸다. 이렇게 만들어진 렌탈 시스템은 웅진의 모든 재고 자산은 물론 세무 회계까지 투명하게 만들어 기업의 가치를 한 단계 높이는 데 기여했다. SAP 렌탈 프로그램은 지금도 관련 회사들로부터 특별한 벤치마킹의 대상이 되고 있다.



웅진홀딩스 IT 서비스본부는 웅진그룹 내부 통합 전산 인프라 구축과 운영경험을 기반으로, 외부 고객사 대상 서비스를 강화하고 있다.

자원 관리에서 환경 관리 표준화로

2007년부터 극동건설, 웅진케미칼 등 큰 회사를 인수하고, 웅진에너지와 웅진폴리실리콘 등 새 회사가 설립되는 등 그룹의 외형이 커지고, 지주회사인 웅진홀딩스가 설립되자 이에 걸맞게 전산 통합과 신규 사업 지원 업무가 IT서비스본부의 주요 과제가 되었다. 그러나 전산 통합 작업이 기존 인프라에 연계해 이루어지다보니 규모를 감당할 만한 수준으로 업그레이드가 절실했고, 또 지주회사 체제에 합당한 새로운 모델이 요구됨으로써 IT서비스의 고도화 작업이 시급한 과제로 대두되었다. 다시 말하면 그동안의 목표가 계열사의 통합과 표준화 작업이었다면, 다음 단계의 목표는 웅진그룹의 성장 속도에 보조를 맞추어 지원할 수 있도록 서비스 수준을 높이는 것이었다.

대표적인 사업이 인사, 회계 프로그램 개발과 그린 IT 프로젝트 개발이다. IT서비스본부는 2009년 10월에 그룹 평가시스템과 e-리더웨이 같은 그룹 인사 시스템 프로그램을 개발해 인사와 회계 업무를 효율화시켰으며, 또 웅진홀딩스 경영지원실의 의뢰를 받아 국제회계기준(IFRS, International Financial Reporting Standards)에 맞는 회계 프로그램도 앞당겨 개발하였다. 우리 정부가 2011년에 도입하겠다고 발표한 국제회계기준을 웅진이 서둘러 도입을 준비하는 데에는 미리 안정성을 확보하자는 의미도 있지만 투명한 회계를 위한 원칙을 지키고자 하는 일관된 뜻이 있다.

이와 함께 웅진홀딩스가 전사적으로 추진하고 있는 것이 그린(Green) IT 프로젝트 시스템의 개발이다. 리서치 기관인 가트너(Gartner)는 그린 IT를 ‘환경 친화적으로 지속 가능한 IT와 환경보존을 위한 IT’로 정의한다. 지금까지 가장 친환경에 근접한다고 여겨진



웅진홀딩스 IT서비스분부는 2009년 SAP에서 가장 많은 공인 솔루션 개발회사로 선정되었다.

IT 산업조차 과도한 전력 사용으로 인한 에너지 소비로 이산화탄소 배출이라는 환경 문제에 직면하게 되었다는 인식에서 탄생한 개념이다. 가트너는 IT 분야에서 소비하는 에너지가 전 세계 이산화탄소 배출량의 2%에 달하며, 이는 전 세계 항공기가 배출하는 양과 비슷하다고 경고하고 있다.

그린 IT의 핵심적 목표는 IT 기술을 최대한 활용해 저전력 설계, 친환경 및 재활용 가능 소재 사용 등 생산에서 폐기까지 아우르는 그린 프로세스를 도입해 에너지 소비를 절감하고, 온실가스 배출을 억제하자는 것이다. 웅진홀딩스는 2009년부터 3개년 계획으로 그린 IT를 추진, 제품별, 생산 현장별 탄소 배출량을 정량화하고, 유해물질을 효율적으로 관리하는 시스템을 구축해나가고 있다. 웅진은 그린 IT 시스템에 글로벌 기준을 상회하는 엄격한 기준을 적용하고 있으며, 국내에서 처음으로 SAP EHS 모듈을 도입하여 탄소 관리에서 환경, 물질, 폐기물 관리에 이르기까지 모든 환경 업무의 통합관리를 실현해나가고 있다.

대외 사업으로 발을 넓히고

웅진그룹 내부 통합 전산 인프라 구축과 운용을 목적으로 탄생한 웅진홀딩스 IT 서비스 본부에는 엔지니어만 160명(프리랜서 엔지니어를 포함하면 250명)이 일하고 있다. 그 규모로 보면 다른 지주회사들이 단지 몇 명의 IT 담당을 통해 그룹의 IT 기획 업무를 하는 것과는 차원이 다르다.

IT 영역의 효용성과 가능성을 중심으로 조직과 역량을 키우다보니 외부 영업의 경쟁력이 생겨 IT서비스본부의 고객은 웅진그룹 계열사와 그 계열사의 고객, 그 밖의 전산망 서비스를 원하는 외부 고객사로 점차 확장되고 있다. 내부 관리 조직에서 대외 영업을 통해 일정한 매출을 일으키는 조직이 된 것이다. IT서비스분부는 SAP B-one(Business-One) ERP 프로그램을 컨설팅하고, 회사별로 적용시켜 운용할 수 있는 서비스를 제공하고 있다. 2008년부터 본격적으로 업무를 시작하여 이 분야에서 업계 2위의 실적을 가지고 있으며, 2009년에는 SAP에서 가장 많은 공인 솔루션을 개발한 회사로 선정되었다.

또한 통합 웹사이트를 구축하고 관리한 경험을 상품화하여 경찰청 사이버 테러 대응 시스템인 'NETAN'이나 서울대학교 병원 화상교육 시스템, SH공사 포탈 시스템, 서울시 상상뱅크 사이트 등 벌써 굵직한 용역을 여럿 완수했다.

웅진홀딩스 IT서비스본부의 직원들에게 웅진그룹의 직원들은 동료가 아니라 고객이다. 그들은 고객에게 서비스한다는 자세로 동료직원들을 대하고 있다. 이들은 그룹 안에서 얻어진 경험과 노하우로 대외 시스템 통합 사업을 강화해 IT 서비스 시장을 압도할 날을 기다리고 있다.