

# 중소기업에서의 인터넷기반 영업관리정보시스템 개발

김태운\* · 차명수\* · 이해경\*

\* 경성대학교 산업공학과

## Abstract

인터넷 이용의 급증은 이를 통한 전자상거래의 증대뿐만 아니라, 자료 및 정보전달을 위한 경제적 인프라로서 이용될 수 있는 가능성을 보여주고 있다. 기업들이 처한 업무환경은 지역과 국가의 지리적인 경계를 벗어나서 점차로 국경이 없는 Global한 환경으로 변화해 가고 있다. 이러한 배경 하에 중소기업이 고객의 요구를 신속히 반영하며 대처해 나가기 위해서는 정보통신의 인프라가 요구되는데 독자적인 통신전용선을 구축하는 것은 비용 대 효과 면에서 어려운 상황이다. 따라서 자료 및 정보전달의 수단으로서 인터넷의 통신망을 이용하는 연구 및 사례가 증대하고 있는 상황이다.

본 연구의 목적은 스포츠신발을 주로 생산 판매하는 중소기업의 국내영업관리에 대한 정보시스템을 설계하고 개발하여 실제 적용하는데 있다. 본 연구의 대상기업은 각국의 바이어로부터 주문 받은 상품을 주문자 상표 부착 방식으로 생산하여 수출을 위주로 하고 있으며, 내수부분은 자체 상표를 개발하여, 물류비용을 절감하고, 유통 과정을 줄이기 위해서 판매점을 통하여 관리하고 있다. 회사의 전체적인 정보시스템 구축을 위해서 해외영업 및 수출업무 위주의 전체 시스템에 대한 분석을 행하였고, 영업 무역관리, 생산 자재관리, 회계 재무관리, 국내영업관리 등에 대하여 각 부문별로 모듈을 개발 중에 있으며, 본 논문의 범위는 현재 모듈 개발이 완료된 국내영업관리를 대상으로 한다.

대상 기업에서는 기존의 DOS환경의 영업관리프로그램을 구입하여 사용하고 있었으나, 기존 프로그램은 회계 및 재무관련 자료와 영업관리에 필요한 일부 기능만을 지원할 뿐, 판매처의 재고 현황과 판매 현황자료의 즉시 파악이나, 영업계획수립을 위하여 의사결정에 도움을 줄 수 있는 분석된 자료 등은 전혀 제공하지 못하고 있으며, 또한 제공되는 자료도 실적 집계를 위한 정도로 이용되고 있으며, 그 수단도 전화나 팩스 등을 이용한 off-line 작업으로서 업무의 효율성이 떨어지고 있었다. 따라서 영업과 관련된 정보를 빠르게 접수하고 각 판매점의 주문과 판매 현황을 본사 영업관리 담당자가 즉시로 관리할 수 있는 정형화된 정보 시스템의 구축이 요구되었다.

대상 기업의 업무를 지원하기 위해서는 Client/Server 방식의 정보 시스템이 필요하지만, 과도한 초기 투자비용과, 관리 인원의 부족으로 시스템을 구축하더라도 유지, 보수에 많은 어려움이 따르는 것이 현실이며, 또한 대상 기업은 아직 유통망이 완벽히 구축된 상황이 아니어서 이러한 어려움은 더욱 가중된다고 볼 수 있다. 본 논문에서는 대상 기업의 업무영역 중에서 내수 판매와 관련된 국내 영업부서의 업무 흐름을 IDEF0와 IDEF3를 이용하여 분석하였다. IDEF0는 SADT<sup>TM</sup> (Structured Analysis and Design Technique)에 기반을 둔 것으로서 요구사항을 정의하고 기능을 명시하며 요구사항을 만족시키고 기능을 수행할 수 있는 이행방법을 설계하는 기능모델링(Functional Modelling) 언어이다. IDEF0의 주요 특징으로는 비즈니스, 제조나 어떤 형태의 기업의 업무라도 세부적으로 표현하고 그래프로 나타낼 수 있으며, 간단한 언어이면서 확실하고 명확히 표현하며 사용과 해석에 있어서 일관성을 유지하게 해주며, 계층적인 상세화와 학습의 용이성으로 시스템분석, 개발자, 사용자간에 의사소통을 높여주며, 이미 미 공군, 정부기관, 기업에서의 사용으로 효용이 입증되었다. IDEF3는 IDEF0가 기능 중심의 모델링 언어인 반면, Process 중심의 모델링 언어이며, 대상 기업과 같이 동일한 부서내에서 팀별로 바이어의 요구 조건이 다르고, 그에 따른 업무의 흐름이 다양한 경우에 이것을 표준적인 하나의 모형으로 표현하기 보다는 다양한 경우를 Scenario로 분석할 수 있으므로 대상 기업의 프로세스를 분석하기에 적합한 방법이라고 하겠다.

본 개발시스템은 고객정보관리, 상품정보관리, Order sheet 관리, 주문정보관리, 상품재고관리, 불량관리 및 각종 보고서와 출력자료 등으로 구성되어 있다. 시스템 개발 도구로는 기본 프로그램을 위한 Delphi 4.0과 데이터베이스를 지원하기 위한 MS-Access 및 보고서출력을 위한 MS-Excel을 이용하였다. 또한 DHTML로는 ASP(Active Server Page)를 이용하여 각 직영점에서 인터넷을 통해 본사의 홈페이지에 접속하여 주문을 할 수 있으며, 판매 현황을 입력하여 본사에서 관리할 수 있는 시스템을 구축하였다. DHTML을 이용한 각 직영점의 관리는 별도의 관리 인원이 필요 없으며, 초기 설치등의 작업이 필요치 않는 장점이 있으며, 직영점이 추가 되더라도 유연하게 대처할 수 있다.

본 시스템은 대상기업의 전체 정보시스템의 일부에 해당하므로 추후 나머지 부분이 개발 완료되면 네트워크를 통해서 연결될 예정이며, 현재 개발된 영업관리모듈은 그 자체로서 국내의 여러 영업점 및 직영점과 연결하여 독립된 모듈로서 활용되고 있다. 이를 통해서 현재까지 파악되지 못하던 자료의 즉시조회, 영업계획수립을 위한 유용한 정보획득, 각종 보고서의 출력 및 의사결정의 지원도구로서 정보시스템의 효과를 입증하는 계기가 되고 있다.