

AHP를 이용한 CRM 프로젝트 구현에 영향을 미치는 위험 요인 분석

한경선 : 한양대학교 대학원 경영정보시스템 전공(cianne33@hotmail.com)

백승익 : 한양대학교 경영학부 교수 (sbaek@hanyang.ac.kr)

한현수 : 한양대학교 정보통신대학 교수 (hshan@hiware.hanyang.ac.kr)

서울시 성동구 행당동 산 16, 한양대학교
Tel : 2290-1062

요약

정보기술의 발달로 인하여 고객들은 시간과 공간의 제약을 받지 않고 실시간으로 자신이 원하는 정보를 손쉽게 제공받을 수 있게 되었다. 이러한 변화로 인하여 기업은 과거와는 달리 경쟁우위를 확보하고 수익을 창출하기 위하여 고객의 니즈를 파악하고, 그 니즈에 맞는 서비스와 제품을 적시에 제공하는 것이 오늘날 급변하는 시장에서 기업이 생존할 수 있는 유일한 방법이라 여기고 있다. 따라서 많은 기업들은 새로운 경영전략기법으로서 고객관계관리(Customer Relationship Management: CRM)을 서둘러 도입하고 있으며, 고객의 니즈를 분석하고 인터넷 상으로 다양한 마케팅 전략을 수행할 수 있는 정보시스템 도입에 막대한 노력과 투자를 수행하고 있다. 그럼에도 불구하고 CRM을 위한 이러한 기업의 노력과 투자는 기업의 경영 성과에 그다지 큰 영향을 미치지 못하고 있다. 현재 많은 연구들은 CRM이 경영성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 측정에 초점을 맞추고 있는 실정이다. 예를 들어 BSC(Balance Score Card)를 사용하여 CRM 이 어떠한 성과를 내고 있는지를 조사하는 연구가 많이 이루어 지고 있다. 프로젝트는 기획 단계에서부터 철저한 준비를 걸쳐 체계적으로 운영되어야 그것이 추구하는 목표를 달성할 수 있다. 그러한 측면에서 본 연구는 CRM 프로젝트의 경영성과에 미치는 영향이나 CRM 프로젝트의 결과를 측정하려고 하는 것이 아니라 기획단계 있어서 앞으로 진행되어질 CRM 프로젝트에 어떠한 위험이 존재하는지 알아보는 것이다. 또한 전문가의 인터뷰를 통해 그 위험이 어떻게 CRM 프로젝트에 영향을 미치는지 분석하고, CRM 프로젝트를 구축하고자 하는 기업들에게 실증적인 가이드라인을 제시하는데 본 연구의 목적이 있다.

본 연구는 델파이 기법(Delphi Method)을 사용하여 CRM 전문 컨설팅 회사의 전문가들을 통해 CRM의 위험요인(Risk Factors)을 파악하고, 위험요인(Risk factors)으로 인해 발생할 수 있는 조직의 문제점을 살펴보고 그 해결책을 제시할 것이다. 한 걸음 더 나아가 분석적 계층 기법(Analytic Hierarchy Process: AHP)을 이용하여 위험요인(Risk Factors)의 상대적 중요도를 파악해 보고자 한다. 또한 하나의 현재 진행중인 사례를 사용해 본 연구에서 개발한 가이드 라인이 얼마나 잘 적용 되어있는지를 보고자 한다.

따라서, 본 연구는 최초로 IS(Information System)프로젝트가 아닌 CRM 프로젝트만 초점을 맞추어 CRM 프로젝트가 성공적으로 운영되기 위해 위험요인을 발견하고 그것을 해결할 수 있는 해결책을 제시하는데 의의가 있다.