

企業信用情報管理 業務의 OA 시스템 構成方案

OA System Formation of Credit Information Control in Business

黃 在 福*

(Whang, Jae Bok)

目 次

- I. 머리말
- II. 事務自動化의 概念과 必要性 및 背景
- III. 事務自動化의 節次와 方法
- IV. 企業信用情報管理 業務 시스템의 構成方案
- V. 맺는말

I. 머리말

Automation이라는 단어가 많이 사용되고 있는 것이 요즈음의 현상인데 Factory Automation, Home Automation등의 단어가 우리의 實生活에 속속 등장하고 있을 뿐만 아니라 事務自動化(O.A, Office Automation)란 것이 최근에 들어 사회 각부문에서 가장 많이 쓰이는 단어로 부각되고 있으며 이의 定義나 意義, 內容 그리고 具體的인 推進方案에 대하여 많은 의견들이 나오고 있지만 事務自動化란 종래의 E.D.P.S, MIS, 분산처리 등이 전산응용의 중심적인 개념으로 발전되어 온 것처럼 최근에 「컴퓨터」응용의 중요한 개념으로 등장하고 있다. 事務自動化는 현재에도 계속 연구되고 있으며 새로운 개념과 기술이 도입으로 빠른 속도로 발전을 기하고 있는 실정이다.

개별기업의 財務情報, 非財務的 情報뿐만 아니라 經濟與件, 예를들면 同業界의 業況情報, 經濟政策, 海外市場與件, 金融政策 등과도 연관하여 判斷, 評價, 分析하여야 하기 때문에 많이 투자와 장기간에 걸친 노력이 요청되며 또한 이와같이 방대한 企業信用情報管理의 효율적인 추진을 위해서는 「컴퓨터시스템」의 활용이 필수적인 실정이다.

이에 本稿에서는 컴퓨터시스템을 이용한 企業信用情報管理業務의 OA시스템구성에 관하여 論하고자한다.

II. 事務自動化的 概念과 必要性 및 背景

「事務自動化란 어떤 組織體의 목적이나 정책을 수행하기 위하여 사무실의 각종 기능들을 自動化하는 것이며 여러가지 장비를 이용하여 다양한 應用分野를 통합함으로써 사무직 근로자의 생산성을 높이려는 적극적인 노력이다」라고 Vincent Lun은 말하고 있다.

그렇다면 왜 事務自動화가 불가피하게 되었는가?

그 필요성 및 배경을 요약해보면 다음과 같다.

첫째, 사무직 근로자의 생산성 향상의 필요성의 대두이다.

美國의 SRI(Stanford Research Institute)의 調査研究에 의하면 1960年代의 生産部門의 勞動生産性 向上率は 83% 증가된데 이하하여 事務部門의 勞動生産性 向上率は 4%에 불과 하였으며 東洋圈에 속하는 日本도 이와 유사한 결과치를 나타내고 있다. 다시 말해서 사무부문에 대한 投下費用의 相對的인 增加를 나타내며 결론적으로 사

무부문에 대한 生産性 提高가 요청된다.

둘째, 사무부문의 情報量이 계속 증가하는 추세에 있다.

事務職 勤勞者의 情報(數值情報, 非計數的 情報, 文書情報등)증가에 따라 재래적인 管理方法(수작업 및 문서함 보관법등)이 어느 정도 한계점에 도달하였다.

셋째, 技術開發(기계 및 응용방법)의 급속한 신장이다.

또한 電子工學 關聯 技術 및 이의 應用方法의 급신장에 따라 事務自動化機器가 原價性을 가짐에 따라 投下費用 對比 收益效果가 높아졌다는 點 등으로 요약할 수 있다.

Ⅲ. 事務自動化的 節次와 方法

一般的으로 OA를 통한 事務改善을 진행시키는 단계는 맨처음 단순한 기능을 가진 각종 事務機器를 도입, 사용하고 차츰 이러한 機器를 복합시켜 사무기능을 통합 추진하면서 통신「시스템」을 이용한 「로컬네트워크 시스템」을 전개하며 궁극적으로는 「未來의 統合된 電子事務室」을 지향해 나가게 된다. 그러면 이러한 事務自動化 機器는 어떻게 도입하고 어떤 시스템으로 운영되는 것이 바람직 할 것인가?

이 문제에 관하여 「로버트·아담」은 다음과 같은 충고를 하고 있다.

「事務自動化」를 위한 일련의 機器를 성공적으로 도입한 많은 경우에도 적어도 두 가지의 잘못된 점을 발견할 수 있다.

첫째로 事前計劃의 不足이다.

갖추고자 하는 機器 및 「시스템」에 대한 다각적인 검토와 효과분석의 미흡이 이에 속한다고 할 것이다.

둘째, 중요한 業務機能을 수행하기 위하여 정보가 組織體內에서 어떻게 구성되어야 하는가에 대한 理解不足이다. 즉 각각의 組織體 및 構成個體의 要求情報(Information Requirement)에 대한 분석과 이러한 요구를 어떤 방법으로 충족시켜야 할 것인가를 충분히 고려하여야 할 것이다.

事務自動化 機器 및 運營「시스템」의 구성 이전에 上記한 문제점에 대한 충분한 검토가 있어야 할 것이며 필요에 따라서는 既存의 組織構造 및 制度運營 節次 등을 변경해야 하는 경우도 감안해야 할 것이다.

한편 事前計劃은 충분한 시간적 여유를 갖고 다각적으로 분석함과 동시에 각 경영계층의 의사수렴 및 동의를 필요로 하고 있어 사무자동화 「시스템」의 도입, 운영에 관하여는 공동임무에 대한 확실한 의식과 조직체내에 가져다 줄 이익에 관한 이해가

선결되어야 할 것이다.

이에 대한 충분한 고려가 부족할 경우 電算시스템의 構成 運營에 막대한 지장을 초래하게 되며, “電算을 위한 電算” 또는 정보의 공급에 있어서 불필요한 정보의 過多供給과 必要情報의 정확한 제공이 지장 받으며 나아가서는 전산시스템에 대한 불신감 내지는 조직체내의 불협화음을 야기하는 경우가 있기 때문이다.

IV. 企業信用情報管理 業務 시스템의 構成方案

1. 事務電算化 綜合시스템

본란에서는 企業信用情報管理 業務의 電算시스템에 關한 說明 以前에 向後 推進해 나가야 할 全般的인 電算「시스템」에 關하여 보급코자 한다. 이는 기업신용정보관리 시스템은 企業全體의 綜合적인 前山「시스템」中的 일부로서 存在해야 할 뿐만 아니라 각 시스템은 전략적으로 밀접한 연관關係를 맺고 있기 때문이다.

종합前山 시스템의 體系圖 및 각 「시스템」의 목적 및 기능 그리고 入力資料의 種類에 關한 概略的인 내용은 다음과 같다.

〈표 2〉 「시스템」別 概要

(經營支援 「시스템」)

○目的 및 機能

- 經營部門別 趨勢分析
- 經營實績 管理 評價 및 調整을 위한 資料提供
- 經營計劃을 위한 部門別 資料의 提供 등

○人力資料

- 營業實績資料
- 經營計劃資料
- 經營 外部環境 資料
 - 金融機關 與受信資料
 - 經營動向
 - 金融·財政政策 등

(經營運營 시스템)

○目的 및 機能

- 營業 部門別 實績 分析 및 管理資料의 提供

- 營業統計資料의 提供
- 經營支援 시스템의 主要 基礎資料 提供
- 營業店別 運營實績 分析 및 管理등

○人力資料

- 영업계획 및 취소자료
- 영업활동실적자금
- 영업사고발생에 관한 자료
- 미수금 회수 및 생각에 관한 자료
- 營業制度에 관한 자료
- 豫算配定 및 運用에 관한 자료
- (企業信用情報管理 시스템)-기업경영정보관리

○目的 및 機能

- 영업활동자료의 관리
- 간접부문 정보자료의 관리
- 동종업종 統計資料의 작성관리
- 배부 결정분 자료의 제공
- 영업자료의 분석
- 營業을 위한 計劃資料의 제공

○人力資料

- 信用調查資料
- 間接調查資料
- 經營 外部環境 資料 등
- (人事管理 시스템)

○目的 및 機能

- 人事管理 資料의 提供
- 部署別 職級別 人力(能力)分析 및 人力構造 分析
- 給與管理
- 職員 研修記錄 管理 등

○人力資料

- 個人別 身上事項
- 人事發令 사항
- 職員經歷事項

(會計, 資金管理「시스템」)

○目的 및 機能

- 財務狀況 報告
- 經營成果 分析
- 賃金 造成 및 運用事項管理
- 豫算編成 및 執行事項管理 등

○人力資料

- 日計表
- 出捐사항
- 預置金 사항
- 豫算配定 및 執行事項
- 營業事項
 - 信用調査事項
 - 事故, 代立辨濟事項등

(營業店 自動化「시스템」)

○目的 및 機能

- 營業事務의 기계화(「터미날」을 통한 업무 즉시 처리)
- 營業店 자체 MIS 기능의 수행
- 본부 MIS의 기초자료 제공 등

○人力資料

- 정지와 해지자료
- 信用調査資料
- 사고 및 구상전자료

上記에서 서술한 종합적인 전산시스템에서는 각 시스템별로 入力資料 내용의 중복 또는 어느 시스템은 다른 시스템의 기능 자체를 入力資料로 선정하고 있는데 이는 入力資料 작성의 중복을 뜻하는 것이 아니고 한번 입력된 자료를 각 시스템에서 기능별로 취사선택함을 뜻한다.

위의 각표에서 나타나듯이 각 시스템은 相互關聯性을 가지고 운영되어야 할 것이다.

2. 企業信用情報管理 시스템

1) 基本方針

전산시스템의 效率的인 運營을 위해서는 전산시스템의 구성(안)에 대하여 경영 각 계층별로 충분한 의사를 수렴하여 長短期시스템構成計劃에 대한 충분한 事前檢討를 필요로 하며(예: 妥當性, 情報處理의 範圍, 處理節次, 方法등) 이를 위하여는 조직의 합리적인 조정, 정비를 실시하고 전산시스템의 목적을 궁극적으로는 사무의 자동화에 두어야 할 것이다. 이에 관하여 附言해두고 싶은 말은 프로그램의 構造的 接近方法論중에서 Murphy의 법칙이다. 이 문구는 비단 프로그램작성에서 뿐만 아니라 다른 모든 Project에도 중요한 의미가 있기 때문이다.

“Murphy’s Law”

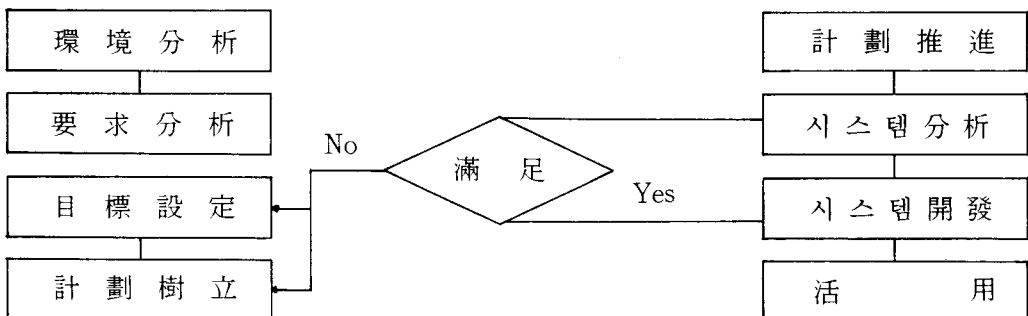
- Things are more complex than they seem to be
- Things take longer than expected.
- things cost more than expected.
- If somethings can go long, it will.

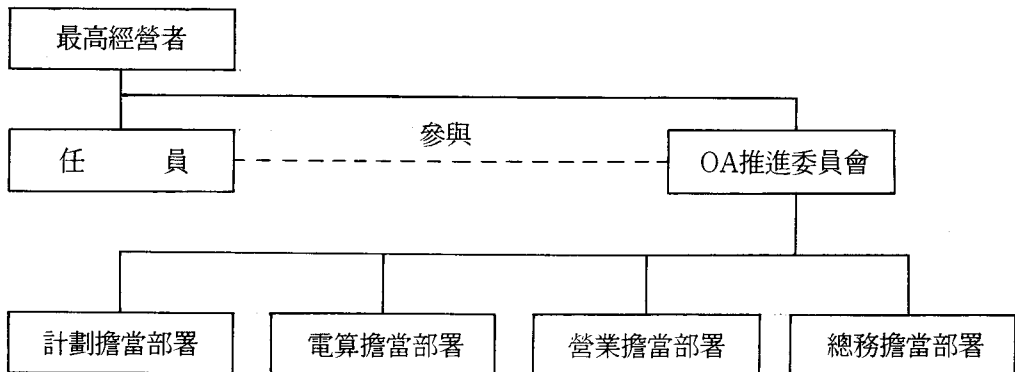
2) 推進計劃의 樹立

OA를 實用化하기 위한 推進方法으로 上向式 接近方式과 下向式 接近方式을 주장하는 사람들이 많다. 그러나 오늘날의 많은 기업들은 「컴퓨터」를 도입하여 활용해온 경험이 많고 대부분이 MIS를 추진하기 위해 많은 정보처리요원을 확보하고 비용을 투하해왔다. 따라서 생산성 向上수준 즉 理念水準의 OA를 추진하기 위해서는 DP(Data Processing)「시스템」을 포함한 OA를 추진해야 함으로 上向式, 또는 下向式의 어느 한면을 중시할 것이 아니고 이의 장점을 취사선택하여 기존 DP시스템을 최대로 활용하는 것이 바람직하다.

〈표 3〉

OA推進段階





이런 관점에서 볼때 기업신용 정보관리업무의 전산화도 기존 DP시스템을 바탕으로 全基金的인 규모의 분석을 통하여 OA시스템을 구성해 나가야 할 것이다.

한편 통상적인 OA시스템 구성을 위한 技術的인 구성면에도 일부 원인이 없는 것이 아니지만 대체로 推進過程의 인적 요소에 특히 영향을 많이 받고 있다.

추진하고자 하는 사람의 강력한 의지와 사용하고자 하는 사람의 욕구가 높아야만 효율적인 구성, 운영이 가능하고 따라서 생산성의 증가가 가능하다. OA시스템에 대한 先入見이 나쁘거나 거부반응(유형 또는 무형)은 OA시스템구성 및 운영의 커다란 장애요인이 될 수 있으며 이의 극복을 위해서는 조직 전체적인 합의를 요하게 되는 바 통상 <표4>와 같은 위원회를 구성하여 추진하는 것이 효율적이다.

상기 <표4>상의 각 부서가 추진해야 할 업무를 살펴보면 전산담당부서는 주로 기술적인 면의 기능을 담당하여 전산처리의 가능성 거부반응(유형 또는 무형)은 OA시스템구성 및 운영의 커다란 장애요인이 될 수 있으며 이의 극복을 위해서는 조직 전체적인 합의를 요하게 되는 바 통상 <표 4>와 같은 위원회를 구성하여 추진하는 것이 효율적이다.

상기 <표4>상의 각 부서가 추진해야 할 업무를 살펴보면 전산담당부서는 주로 기술적인 면의 기능을 담당하여 전산처리의 가능성, 시스템 구성 방법의 妥當性, 技術開發에 따른 代替性등에 관해 집중적으로 의사를 개진하고 계획담당부서에서는 경영 계획 전반에 걸쳐서 종합적인 면을 검토해야 할 것이다. 따라서 OA시스템의 구성 계획에 관하여는 전산담당부서에서 관장하기 보다는 계획담당부서(예: 기획부등)에서 총괄함이 오히려 바람직하다.

한편 경영외부환경의 변환에 따라 「시스템」을 신속히 대처할 수 있도록 해야하기

때문에 가능한 한 향후의 경영외부환경의 변환가능성등을 감안하여 계획을 작성해야 할 것이며 처음 구성된 「시스템」의 변경도 위원회에서 결정, 처리함이 타당 할 것이다.

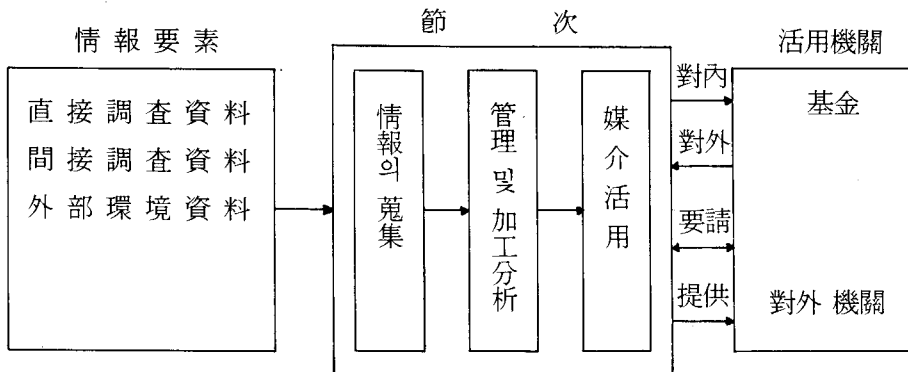
3) 「시스템」의 구성

가. 업무분석 및 향후전망

기업신용정보의 관리업무는 업무절차상으로 볼때 企業信用資料의 蒐集, 管理, 分析, 加工, 매개활용으로 구분되며 企業信用資料에는 직접 조사한 기업의 신용 자료와 기타 기관에서 작성, 蒐集한 間接調查資料와 경영외부환경資料로 대별 할 수 있다. 또한 經營外部環境資料는 경제동향 및 同業界業況, 財政 및 金融政策, 해외시장동향, 산업기술정보 등으로 나누어진다. 이와같은 기업신용정보의 처리절차와 정보요소를 도표화하면 다음 <표 5>와 같다.

<표 5>

企業信用情報 흐름圖



한편 기업신용정보관리 업무를 분석함에 있어 향후의 제도적인 변환을 예상해보면 다음과 같다.

첫째, 直接信用調査의 調査項目의 변동 및 분석기법의 다양화가 예상되며 둘째, 間接調查資料의 蒐集體系의 확립 및 제도적인 보완이 계속적으로 강구될 것이며 셋째, 기업신용정보의 요구가 증가되며 넷째, 자료이용도가 높아짐에 따라 정보의 적시성 및 질적 수준의 향상이 요청될 것이다.

나. 컴퓨터시스템의 구성

일반적으로 우리나라의 金融機關은 전산시스템 구성에 있어 중앙집중형 방식을 채택하고 있다. 이 방법은 자료의 중앙집중에 따른 장점도 있으나 Host-computer의 대형화가 요구되므로 이에 따른 비용의 상승을 가져오고 있는 실정이다. 한편 일본의

金融機關은 초창기에는 우리나라와 마찬가지로 중앙집중형 방식을 채택하여 운영해 왔으나 현재 운영 또는 추진중인 전산「시스템」은 분산처리와 집중처리의 장점을 이용한 중간형태의 시스템을 구성하고있다. 이는 모든 자료의 집중에는 위에서 언급한 바와 같이 과다한 비용이 소요되므로 중요한 자료는 중앙에 집중하여 처리하고 기타 자료는 營業店 또는 母店別로 분산하여 처리하고 있다.

기업신용정보관리는 방대한 자료의 수집, 관리, 분석, 가공 및 제공을 하는 업무인 점을 감안하여 전산시스템 자체를 分散, 集中型의 절충식을 택하는 것이 바람직하다. 다만 어떤 자료를 집중하며, 어떤 자료를 분산시켜야 하는가는 자료의 용도등을 감안하여 충분히 고려 되어야 할 것이다.

한편 컴퓨터시스템의 관련 기술면에서는 Hardware, software 및 通信裝備등과 병행해서 검토해야 할 것이다. 현재 주로 사용되는 O.A機器에 관하여 간단히 정리해보면 아래와 같다.

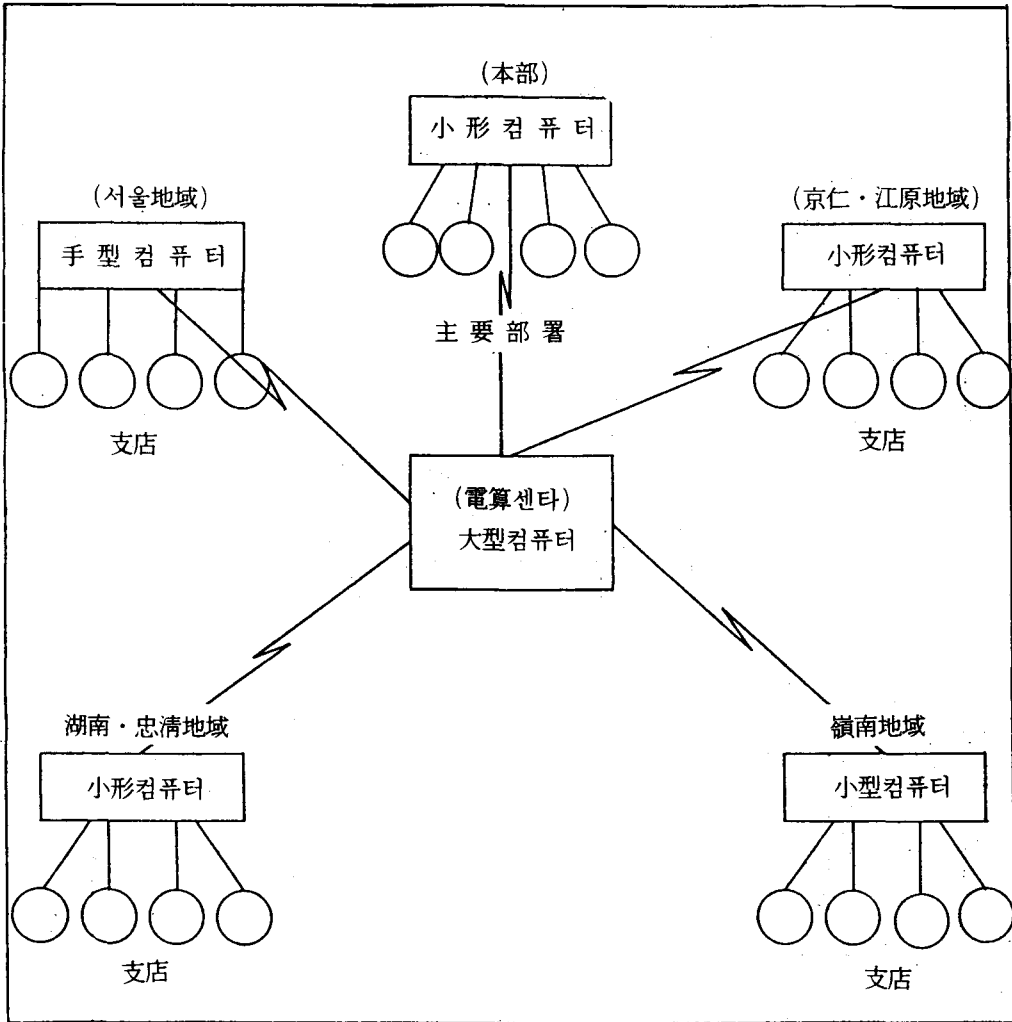
1. Hardware

- Small Business Computer
- Personal Computer (PC : 個人業務處理用)
- Word Processor (문서처리장치)
- Facsimile (문서화상처리장치)
- 다기능 Work-Station (복합기능)
- OCR, OMR
- Optical Disk
- Untra Micro Film 등

2. Software

- 簡易言語(비전문가를 위한 「프로그램」언어)
- 문서의 작성
- Electronic mailing
- Electronic filing
- Automation Document System 등
- 인공지능용 「프로그램」언어 등

〈丑 6〉 電算시스템機器構成圖(Hardware configuration)



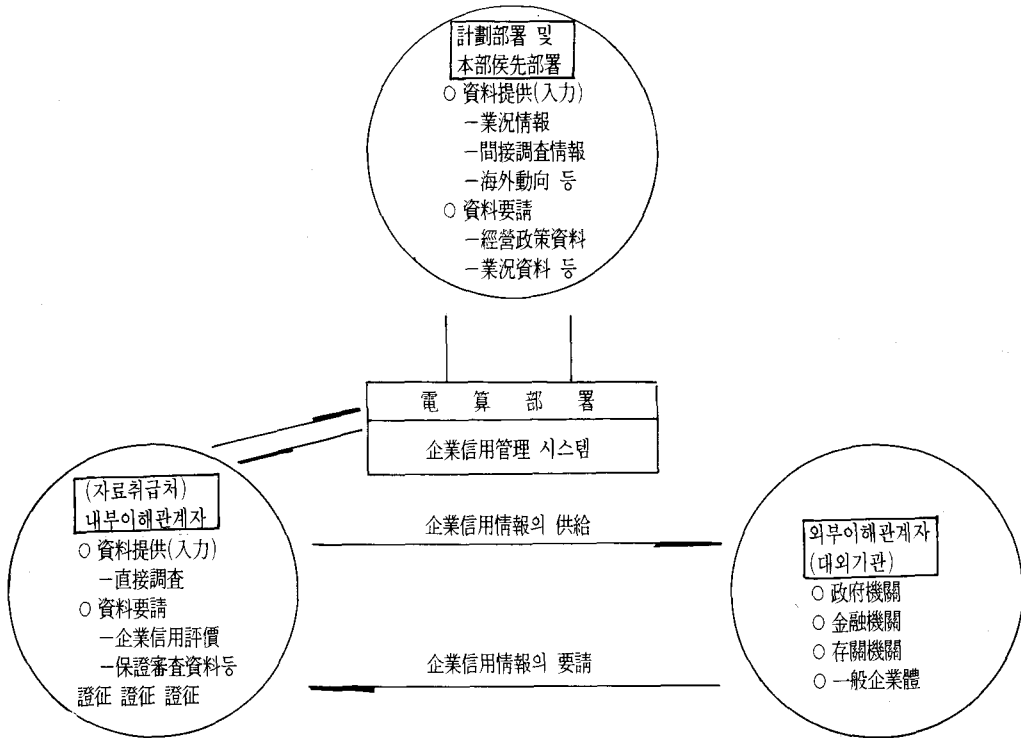
- 註 1) 電算센터는 大型컴퓨터 시스템을 設置하여 經營 및 經營情報를 集中 電算處理하며 各 地域別 小形컴퓨터 시스템을 統制, 지원함.
 2) 各 地域別로 中·小型컴퓨터 시스템을 설치하며 各 經營店舖의 단말기(TERMINAL)시스템을 統制함.

3. Communication

- Telex
- Videotex
- Local area network(각종 OA機器의 統合)
- Teleconference(화상회의장치등)

〈丑 7〉

企業信用情報管理體系圖



상기한 기능별 機器裝置 등을 감안한 컴퓨터시스템을 구성하여 운영함이 효과적인 것이다. 그러나 이러한 장치의 운영에는 전문성의 確保가 중요하며 기존전산시스템은 감안하여 하는 것이 바람직하다.

다. 업무처리 절차

기업신용정보관리의 전산시스템구성 운영에 따라 기존의 업무처리 절차는 변경을 수반하게 된다.

A. 현행 調査節次

- 信用調査 依頼書 接受
- 豫備調査 및 調査計劃樹立
- 直接調査

- 側面調査 및 信用照回
- 최종 신용판정
- 조사내용 회보
- 조서 「화일」보관

B. OA시스템에 따른 조사절차의 변경

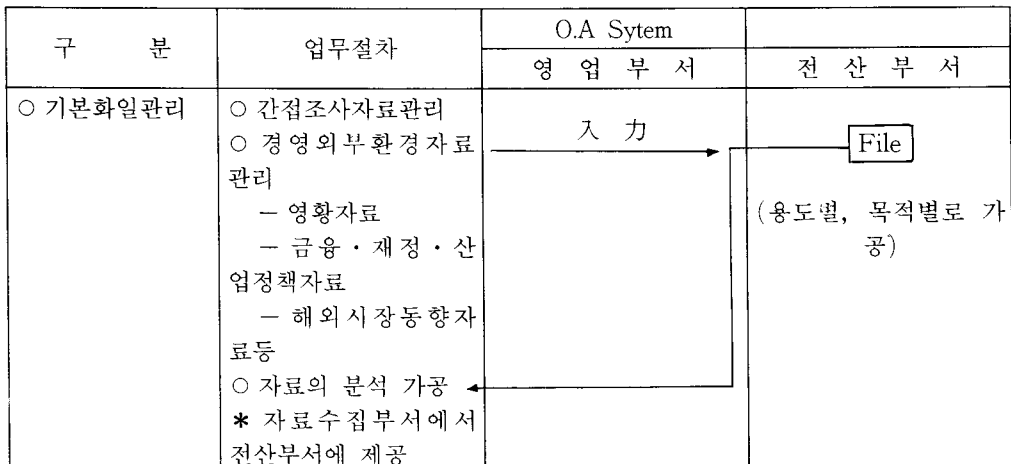
① 電算擔當部署

- 間接調査 資料의 入力管理
- 경영외부환경자료의 入力管理
- 직접조사 자료의 入力管理
- 업종별 자료의 분석, 가공
- 개별기업 자료의 연혁적 관리
- 현업부서의 요청에 따른 자료의 제공 등

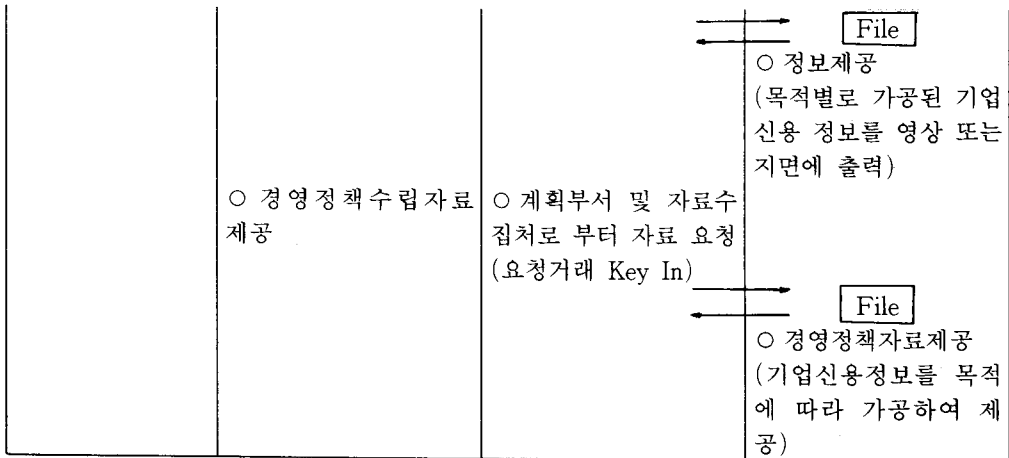
② 현업담당부서

- 信用調査 依頼書 接受
- 전산자료의 요청(개별기업 및 외부환경자료:예매조사 자료)
- 직접조사 및 동 내용 전산 입력
- 전산부서에 신용판정 의뢰
- 회보 및 내용자료 보관

〈표 8〉 기업신용정보관리 시스템 절차도



○ 직접신용조사	○ 조사의뢰서 접수	○ 접수(기업체번호 및 요청거래 Key In)	<p>File</p> <p>○ 화면에 조사서양식과 함께 기조사분내용을 영상 출력한다.</p>
	○ 예비조사		
	○ 집접조사	○ 실시 (기업체 번호 및 요청거래 Key In)	<p>File</p> <p>○ 화면지시식거래(영업부서에 자료 입력을 지시)</p> <p>— 기조사분과 동일내용여부 검증</p> <p>— 변동시만 입력요청</p>
		○ 전진 화면에 따라 변동 내용입력	<p>○ 조사 내용의 검증</p> <p>검증시스템</p> <p>— 입력분에 대한 오류자료 여부의 체크</p> <p>— 보류시 영업점에 즉시 영상출력하고 담당직원 호출</p>
	○ 조사서작성	○ 조사서 작성을 요청 (요청거래 Key In)	<p>File</p> <p>○ 조사서를 영업점에 회보 (영상 또는 지면)</p>
○ 조사내용 회보	○ 의뢰처등에 문서회보		
○ 정보의 활용 및 제공	○ 조사서 활용(직접 : 대내)	○ 기업신용정보의 공급요청 (보증심사등에 사용하기 위하여 목적및 요청거래를 Key In)	<p>File</p> <p>○ 정보제공 (목적별로 기업 신용정보를 분석, 가공하여 영상또는 지면에 출력 : 심사분석)</p>
	○ 조사서 제공	○ 자료수집처에서 대외기관으로 부터의 기업 신용정보공급 요청 접수(요청거래 Key In)	



V. 맺는말

컴퓨터시스템은 물리적인 구성이외에 다음 사항에 대한 충분한 고려와 협력이 특별히 요구된다고 할 수 있다.

첫째, 전산담당부서의 업무추진은 전술한 바와 같이 기능면에서 컴퓨터에 관련된 기술에 관한 면을 담당해야 하는데 이는 어디까지나 주로 담당해야 할 전문적인 일이고 아울러 제도의 변환이나 전산시스템에 관여할 가능성이 있는 외부여건의 변화에 항상 능동적인 자세를 견지해 나가야 할 것이며 또한 구성되어 있는 전산시스템이 항상 이용자를 위한 최선의 시스템이 되도록 보완·개선에 노력해야 할 것이다.

둘째, 계획부서는 경영전반에 걸친 전산시스템 및 사업에 대하여는 장기적인 관점에서 계획, 검토해 나가야 할 것이다. 모든 전산화가 그러하겠지만 계획수립의 단계에서 Output의 성급한 요구는 자칫 시스템의 구성을 오도하기 쉬운 일면이 있음을 고려하여야 할 것이며 계획기간은 충분한 시간적 여유를 두고 추진해 나가야 할 것이다. 또한 전산담당부서는 전산시스템구성에 있어 특히 전체조직과의 유기적인 협조를 갖고 추진해야 함을 염두에 두어야 할 것이다. 왜냐하면 전산시스템의 成敗는 비교적 이용자의 만족도에 비례하기 때문이다.

끝으로 企業信用情報管理 OA시스템은 정보자체도 방대하겠지만 이의 수집, 관리, 분석, 제공에 상당한 제도정보완이 요구되며 이와같은 제도적면에서의 검토는 항상 전산담당부서와 계획담당부서의 합의하에 추진되어야 한다는 점을 부언해 두고자 한다.

參考文獻

- 徐南源, 經營情報, 貿易經營社, 1991.
- 李學鍾, MIS와 經營組織, 博英社, 1986.
- 趙東成, 韓國의 綜合貿易商事, 法文社, 1988.
- 로렌스 피터스, 安重鎬譯, 情報시스템 分析 및 設計, 1989.
- 김준석, 경영정보시스템, 法文社, 1989.
- 鄭甲泳, 產業組織, 博英社, 1991.
- 韓國經營情報, OA實施大典, 1986.
- 韓國經營情報, OA導入推進事例集, 1986.
- D.J. Luck H.G. Wale D.A. Taylor R.S. Rubin, Marketing Research, Prentice-Hall, 1982.
- Wortzel, Strategic Manapement of Multinational Corporations, John wiely & Sons., 1985.