

데이터베이스(DB) 구축을 위한 전략 - ABI社 -

데이터베이스의 완전성을 확신하기란

결코 쉽지 않다.

Nebraska, Omaha에 있는 ABI(America Business Information)社는 통신법인체로서 550명의 종업원을 고용, 가장 포괄적인 국가 데이터베이스중의 하나인 전화번호부 DB를 구축하고 있다.

동社는 소스로부터 데이터베이스에 이르기까지 완벽한 업무처리를 위해 최상의 장비와 효과적인 인력자원 관리책을 사용한다.

ABI의 부회장 Bill Kerrey씨에 따르면 최상의 장비에도 불구하고 동사의 종업원들은 다음과 같은 사항들에 계속 도전을 받아 왔다는 것이다.

- ◆ 미국 전역에서 발행된 모든 전화번호부에 대해 조사한 것을 분류하는 것.
- ◆ 약 5,000여개의 전화번호부 목록에 수록된 정보를 정확하게 데이터베이스로 옮겨 놓는 것.
- ◆ SIC코드, Zip코드, County코

드 등 세부사항들을 데이터베이스의 전화번호부 정보에 첨가시키는 것.

- ◆ 성명이나 고용인수와 같은 부가적인 사실 등 데이터베이스상의 전화번호부 정보를 확인하기 위해서 1천2백만통의 전화통화를 하는 것.
- ◆ 매월 데이터베이스를 업데이트시키는 것.

데이터베이스를 구축·유지하는 일이 이처럼 복잡하지만 ABI는 고도의 훈련을 받아 동기가 부여된 인적자원으로 이 작업에서 여전히 정밀함을 자랑하고 있다.

“정보산업에서의 성과는 수집된 정보에 불과하다. 따라서 기본적인 수집과 컴파일로 시작되는 이러한 과정에서는 인적자원의 관리가 핵심(Key)이다.”라고 Kerry씨는 말한다.

컴파일 과정중에서 많은 어려운 일들이 발생하게 되는데, 이러한 일들은 흔히 지루하고 반복적인 것이기 때문에 우선 그와 같은 거대한 사업을 성취할 수 있는 사람을 찾아내는 것과 또

그들을 만족시키고 생산적인 상태로 유지하는 일이 중요하다.

ABI는 이러한 문제들을 세가지 방안으로 풀고 있다.

그 첫단계는 고도의 업무에 대처할 개인을 선별하는 것인데, 이를 위해 ABI에서는 로스앤젤레스나 뉴욕의 기업들 처럼 두배에 이르는 임금과 특별급여, 그리고 정확도에 따른 현금보너스를 지급한다.

두번째로 ABI는 강력하게 훈련을 시행한다. 동사는 훈련생들로 하여금 그들의 일상적 할당량에 대처하고, 99%의 정확도 수준을 유지토록 석달과정의 프로그램을 만들어 두고 있다. 물론 이 프로그램에 따라 회장과 관리인들을 포함한 ABI의 모든 사원들이 훈련을 받게 되는데, 경영인들의 참가는 사기를 높일 뿐만 아니라 나아가 업무의 질을 개선시킨 것으로 나타났다. 또한 ABI는 첫훈련에 이어 세미나, 품

질써클, 일상 브리핑, 기타 활동 등을 통해 종업원들에게 후원을 계속하고 있다.

세번째로 ABI는 사업성과를 높이기 위해 값비싼 하드웨어와 복잡한 소프트웨어를 사용한다. 그러나 이것이 회사가 원하는 최상의 성과를 얻게 하는 주요인은 아니라고 Kerry씨는 지적한다.

그는 “우리로 하여금 고품질 성과를 낳게 하는 것은 기계가 아니라 사람이라는 것을 알고 있다. 또한 우리는 정확도를 강조하며, 업무의 완전무결을 유지하기 위해 사람들에게 툴, 훈련, 동기 뿐만 아니라 그들이 필요로 하는 모든 지원들을 해주고 있다.”고 한다.

결국 한 회사가 종업원들에게 시간과 돈을 투자하는 것은 구성원들로 하여금 모든 회사들이 얻으려고 노력하는 고도의 완전성을 성취하게 돕는다는 것이다.■

