

## 고객지향 SI 프로젝트, ICIS 개발

시스템통합(SI)이란 소프트웨어, 하드웨어, 네트워크등 사용자 요구에 적합한 솔루션을 적시에 제공하는 종합적인 정보서비스 체계를 의미한다. SI사업은 90년대 들면서 연평균 30~40%의 급성장을 통하여 소프트웨어산업을 넘어 정보통신산업의 핵심으로 부상하고 있다. 이에따라 한국통신은 고객중심의 미래경영체제로의 전환을 통하여 WTO 체제하의 국제경쟁 환경을 극복하고 고객의 다양한 요구를 신속하고 편리하게 일괄처리해 줄 수 있는 국내 최대의 SI프로젝트인 통합고객정보시스템(ICIS : Integrated Customer Information System) 개발에 착수 하였다.

김 봉 일 한국통신 통합시스템개발단장

이 시스템은 '96년부터 '98년까지 3년에 걸쳐 한국통신통합시스템개발단 주도하에 외부 협력업체 3사(삼성데이터시스템, 쌍용정보통신, LG-EDS)에서 총 500여명의 개발인력이 공동 참여하여 현재 요금관리, 마케팅관리, 고객대응업무 등 분산처리되는 각종 개별 서비스 업무를 하나로 통합 데이터베이스를 구축하여 고객관련 서비스가 One-Call서비스로 신속히 처리될 수 있도록 하고, 업무효율이 증대되며 비용이 절감되는 등 한국통신 경영전반에 개인당 생산성이 향상되어 내부경영 혁신을 가져올 것이다.

나아가 다양한 미래 환경변화에 대응한 상품개발을 위한 정보의 수집체계 확립과 국가경제 전반의 향상에 크게 기여할 것이다.

또한 갈수록 격심하여지는 통신사업의 경쟁대응에 즈음하여 사내정보의 유출을 방지하며 앞서가는 공기업으로서 정보부문의 국가력을 단계적으로 결집하기 위하여 하나의 국내업체에 일괄수주 용역개발방식을 지양하고 한국통신내의 통합시스템개발단이 주도하여 각 분야별 단일팀을 구성하여 본격적인 개발에 착수하였다.

### 시스템의 특징

ICIS 시스템은 고객중심의 다양한 요구를 수용할 수 있는 시스템으로 현대의 단말기로 여러가지 서비스오더를 지원하며 고객은 인쇄물, 디스켓, HiTEL, EDI, ARS 등을 청구매체로 하여 선택할 수 있으며, 요금 청구일도 고객의 요구에 따라 유연하게 처리할 수 있다.

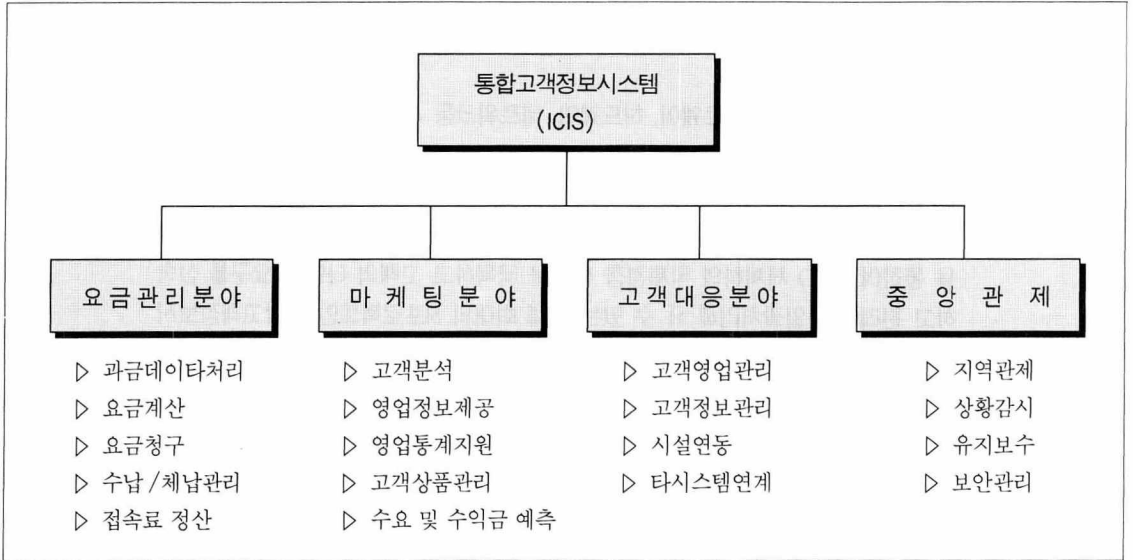
또한 어떠한 장소나 시간에 관계없이 한 곳의 창구에서 모든 민원을 해결할 수 있고, 요금정보의 제공방법도 다양해져서 고객등급별로 정보제공을 차별화하여 대고객서비스를 향상시킬 수 있다.

시스템의 운영을 통제하고 소프트웨어를 유지보수하기 위한 중앙집중화와 개방형 클라이언트-서버 구조로 시스템을 운영하고 유지보수함으로써 조직의 슬림화로 인력을 효율적으로 배치하여 일원적인 업무처리 기능을 수행함에 따라 시스템이나 조직의 변화등 경영환경의 변화를 유연하게 대처할 수 있다.

ICIS 시스템의 분야별 제공되는 세부정보는 아래 <그림 1>과 같다.

요금관리분야는 새로운 서비스의 도입 및 기존 서

〈그림〉 ICIS시스템 기능



비스 변경의 손쉬운 지원으로 다양하고 신속한 요금 정책전개가 가능하도록 지원하며, 일일과금체제에 의한 Cycle /Demand Billing을 통하여 고객서비스 향상을 추구하는 것으로 서비스관리, 과금데이터 처리, 요금계산, 요금청구, 수납/채납 관리, 요금정산의 5개 주요모듈로 구성되어 있다.

마케팅지원분야는 서비스개발 및 요금정책 수립을 위한 기초정보제공 및 마케팅 활동의 지원으로 대외 경쟁력 강화를 목표로 하여 고객평가, 고객 상품 선정, 고객 상품 안내, 경쟁사 정보 관리, 영업통계 지원으로 구성되어 있다.

고객대응분야는 민원, 상담, 청약 등 고객서비스에 관련된 모든업무를 One-Call 서비스체제로 지원하여 고객만족을 최대 목표로 하여 서비스오더 처리, 요금조회 조정, 사무지원 등을 포함하는 고객영업관리, 고객대응 관련 정보의 통합관리를 위한 고객정보관리 시설 연동 및 관련 타시스템에 정보를 제공하는 타시스템 연계 등 크게 4개 분야로 구성되어 있다.

중앙관제분야는 통합고객정보시스템의 안정된 서비스 제공 및 효율적인 업무 운용을 위하여 전국에 분

산 설치된 시스템자원을 중앙에서 감시 및 제어하고, 지역관제, 상황감시, 유지보수, 보안관리 등 4개 분야로 구성되어 있다.

### 업체선정과 운용

ICIS프로젝트 협력업체선정은 3단계 세분화된 평가작업 및 제안요청 설명회를 통해 각 평가항목을 세밀하게 분류하여 채택하였다. 이는 미국방부의 국제 입찰방식과 동일한 방식으로 국내 공공기관 SI프로젝트 추진에 새로운 기준으로 자리매김 할 것이다.

프로젝트 사업에 필요한 모든 자료를 공개하여 제안서 제출전 충분한 검토작업이 이루어지고 또한 두 차례의 워크샵에서는 구축할 시스템 구조나 업무운용 절차 외에도 한국통신의 현재 업무시스템을 상세히 분석, 설명해 ICIS사업에 대한 이해를 높였다.

이런 점은 사업에 대한 명확한 이해 없이 제안서를 작성했던 관행을 말끔이 극복한 좋은 사례가 됐다.

이를 바탕으로 개발분야별로 KT 개발팀장 + KT 지원팀장 + 협력업체팀장 + KT 통신팀장으로 인력을 구성하는 매트릭스체제를 채택하여 SI경험이

<표> ICIS구축 직접효과

구 분	현 재	I C I S
과금자료수집방식	M/T 차량운송	온라인 전송
요금청구주기	1회/달	요구시(정기 및 비정기)
할인율적용	가입자/시간/이용율	가입자/시간/이용율/일별/주별/사업/서비스/지역/패키지 등
신규서비스적용기간	6개월 ~ 12개월	1개월
서비스와 상품수	200여종	1,000 ~ 2,000종
청구서 제공방법	전화번호중심 청구 - 종이	고객요구대로 - EDI, M/T, 디스켓, 우편 등 - 기업별(그룹별, 부서별)
서비스 오더처리	서비스별/창구별	단일 창구
요금 수납처리	창구, OCR, 자동이체	HiTEL, OCR, 편의점 PCS, 카드식공중전화 등
동일데이터 입력	서비스별	1회
번호부여	시설정보(TIMs)와 자동연계 미흡	시설정보 조회와 동시고객대응
정책결정 지원자료	2개월/단순	1일/다양
고객세분화/차별화	미흡	세분화/차별화
복수서비스관리(고장수리 접수 등)	서비스별 별도관리	통합관리(통합창구, 통합담당기)

있는 개발단직원이 직접참여, 개발 전 과정을 주도하도록 하였다.

### 향후전망

고객의 편의성 제고를 목표로 구축될 ICIS시스템은 클라이언트/서버 환경하에서 국산 주전산기를 로컬서버로 하고 한국형 객체지향 DBMS를 기본으로 사용한다. 시스템의 구축이 완성되면 한국통신의 전국의 영업 상황정보를 중앙에서 즉시 파악할 수 있으며 운영 소프트웨어 변경 관리를 중앙에서 동시에 자동으로 처리 할 수 있다.

특히 새로운 서비스가 도입되어도 즉각 수용할 수 있는 인프라를 갖추게 되는 것이다.

ICIS가 전국에 확산되면 고객서비스가 획기적으로 향상되며 신규서비스 도입과 요금체계변동에 능동적으로 대응할 수 있는 시스템으로 기대되며 이와함께 DB통합에 따른 BPR 및 정보공유에 따른 인력절감

효과도 클 것으로 전망된다. 기존의 통합과 조직구조의 통합조정을 검토, 전사적인 정보시스템의 구조개편을 유도할 수 있다.

또한, 오는 98년까지 완료한다는 기본계획 아래 '97년말까지 기본설계 및 상세설계를 마치고 개발 테스트베드 설치를 완료할 계획이다.

이러한 시스템이 구축될 때 고객중심의 직접적으로 체감할 수 있는 효과로는 <표>과 같다.

ICIS시스템 검증이 완료되면 중국, 인도네시아, 말레이시아 등 동남아시아를 대상으로 국산 HW 및 SW패키지를 적극 수출할 계획이다.

향후 2차적으로 재무, 인사, 물자 등 KT-MIS와의 2단계 시스템 통합을 추진토록하고, 한국통신의 정보부문 유관부서 업무의 기능적 통합과 조직구조의 통합조정을 검토하여 장기적으로 정보시스템본부 기능으로서의 확대 발전을 지속적으로 추진하여 전사적인 정보시스템의 구조 개편을 유도하여 나아갈 것이다. ●