

관리, 관리, 관리, 그리고 아웃소싱

HP의 최고 경영자인 피오리나는 다음과 같은 말을 했다고 한다.

“회사에는 두 가지 업무 영역이 존재한다. 하나는 영업이고 또 다른 하나는 생산이다. 당신은 어디에 속하는가?”

많은 생각을 하게 만드는 말이다. 나는 어디에 속하는지 자문을 하게 된다면 본인이 열심히 하고 있는 업무가 비효율적이라는 생각이 들게 만들기도 한다.

그렇다면, 관리조직은 어디에 속하는 조직인가?

흔히 지원부서 또는 스텝으로 분류가 되는 조직들을 한 번 생각해 보자. 기획, 회계, 경리, 자금, 인사, 총무, IT 조직들의 소속이 애매해진다. 영업과 생산 어디에도 속하지 않는 것처럼 느껴지기도 하고 속하는 것처럼 보이기도 한다.

이와 같은 고민을 하는 조직이 HP를 비롯한 대기업만은 아니다. 실질적으로 관리조직의 구성에 대해 고민하는 중소기업들이 많을 것이다.

관리조직의 비대화는 기업 생산성에 치명적으로 비용증가를 가지고 올 것이며, 관리조직의 최소화는 업무상의 많은 혼란을 야기시킬 것이다.

중소기업들은 소수정예의 조직을 가지고 있기를 원하지만, 관리조직을 보유하지 않으면 전체적인 업무가 진행이 되지 않는 것처럼 느낄 것이고, 관리 조직을 가지고 있으면 비용이 부담이 되는 조직이 관리조직이다. 구조조정을 하게 되면 제일 먼저 정리되는 조직이기도 하다.

그렇다면 어떻게 해야 할까?

과감하게 아웃소싱을 해야한다. 최근들어 아웃소싱 전문회사들이 성황을 이루고 있다고 한다. 월정액으로 일정한 비용을 지불하면 필요한 서비스를 지원하는 관리 전문조직이 있다면 두려움없이 아웃소싱을 시도해야 한다.

그럼에도 불구하고 가상기업이라는 조직 구성 원칙을 가지고 계시는 많은 중소기업 사장들은 이리저리한 이유로 아웃소싱하기를 꺼리고 있다. 아마도 가장 중요한 핑계는 기업과 관련된 비밀이 밖으로 새어 나간다는 이유일 것이다.

주머니에 있는 지갑을 열어 보자. 그리고 여러분들의 지갑 속에 있는 현금과 은행 통장에 있는 통장잔액을 비교해 보자.

대부분의 현금은 은행예금이라는 이름으로 은행에 보관되어 있을 것이다.

왜 그럴까? 스스로가 은행에 현금 보관을 '아웃소싱' 한 것이다.

물론 은행은 현금 보관수수료를 징구하지는 않는다. 다른 곳에서 - 여신에서 수익을 만들어 내고 있기 때문이다. 최근들어 은행 수익성을 위해 송금수수료를 청구하고 있기는 하지만, 은행이 불안하다고 집에 커다란 금고를 만들어서 보관하는 사람도 있다.

하지만, 대부분의 부자들은 은행에 현금을 보관시키고 손에는 몇 개의 글자가 쓰여진 통장이라는 종이만 있을 뿐이다. 그런데도 그들은 안심하고 있다.

기업도 마찬가지다. 아웃소싱이 불안하면 믿을 만한 직원을 채용하여 내부적으로 처리하면 된다.

그렇지 않다면 신뢰할 만한 아웃소싱업체를 선정해서 사용하는 것이 바람직하



다. 현재 일상화되어 있는 아웃소싱은 회계, 경리 등 순수 관리 기능이다.

이제는 아웃소싱의 범위를 확대할 필요가 있다.

지금은 수동적으로 일부 기능을 아웃소싱하였다고 한다면, 이제부터는 전체를 아웃소싱 대상으로 선정할 때다.

업무중에서 내부적으로 처리해야만 할 업무를 선정하라. 그리고 고민하라. 이 업무를 내부적으로 꼭 해야 하는가? 그렇다면 내부적으로 처리하라. 그렇지 않다면 아웃소싱을 하는 것이 바람직할 것이다.

채권관리서비스도 마찬가지다. 내부적으로 관리할 능력도 사람도 없는 기업에서 채권 회수를 위해 시간과 노력을 낭비하는 것을 보면 안타까울 뿐이다.

물론 아웃소싱을 하게 되면 수수료가 발생한다. 영업을 대행해 주면 영업대행 수수료, 생산을 대신해 주면 생산수수료, 회계나 경리를 대신해 주면 기장대행수수료, 은행 송금을 대신 해주면 송금수수료, 부동산 중개를 해주면 중개수수료...

아웃소싱 수수료를 적게 줄 생각을 하는 것보다 지불하는 비용만큼의 서비스를 받을 수 있도록 하는 것이 아웃소싱의 효과를 최대한 얻는 방법이다. **코브**

D&B KOREA는 한국신용정보와 미국 D&B, 일본 TSR의 제휴로 2002년 10월 설립된 국내 최대의 기업신용정보 제공업체 (Commercial Credit Bureau)다.

D&B KOREA는 D&B가 보유하고 있는 전세계 214개국, 7500만개 기업에 대한 신용정보와 시스템 운영 노하우 및 한국신용정보의 기업정보, 신용평가 경험을 바탕으로 한국 및 해외기업에 대한 기업신용정보 제공, 신용위험관리 솔루션, 영업관리 솔루션, e-Business 솔루션 개발 등의 업무를 영위하고 있다.