

# 웅진홀딩스 스마트워크 사례

박진경\*

## ◆ 목 차 ◆

1. 서론
2. 웅진의 스마트워크 사례
3. 데스크탑 가상화 이후의 변화
4. 웅진그룹의 VDI 확산

## 1. 서론

최근 스마트폰과 스마트TV의 보급이 급속도로 확대되고 있으며, 스마트폰(모바일 오피스)과 스마트TV(원격 영상협업)를 기반으로 하는 스마트워크가 새로운 시장으로 주목 받고 있다. 스마트워크란 종래의 사무실 개념을 탈피하여 시간과 장소에 얽매이지 않고 언제 어디서나(anytime, anywhere) 편리하고 똑똑하게 근무함으로써 업무효율성을 향상시킬 수 있는 미래지향적인 업무환경 개념을 의미한다[1].

국내 스마트워크 도입은 대기업과 IT 업종을 중심으로 모바일 오피스, 재택근무, 영상회의 등 다양하게 활용되고 있는데, 본고에서는 현재 웅진그룹에서 구축, 활용 중인 스마트워크의 사례를 알아보고자 한다.

웅진그룹은 1980년 자본금 7,000만 원의 출판사로 시작해 2010년 매출 5조 3,000억 원 규모의 기업으로 성장하였다. 웅진그룹은 출판사인 웅진씽크빅이 모태이며, 지주회사인 웅진홀딩스를 포함한 14개 계열사로 구성되어 있다. 계열사들은 교육, 가전, 건설, 화학, 에너지 등 7개의 다양한 산업에서 두각을 나타내고 있다.

웅진홀딩스는 웅진그룹의 IT서비스 및 콜센터 운영을 맡고 있으며, 스마트폰이 활성화되기 이전인 2003년부터 산업용 PDA를 이용한 모바일 오피스 환경을 구축해왔으며, 2010년 국내 최초로 콜센터 데스크탑 가상화를 성공적으로 구현하였다.

다음으로 웅진홀딩스의 스마트워크 구축 사례 중 모바일오피스, 데스크탑 가상화, IPT와 UC에 대해 각각 살펴보고 특별히 데스크탑 가상화 도입 후의 변화와 향후 계획에 대해 자세히 알아보자.

## 2. 웅진의 스마트워크 사례

웅진그룹은 스마트워크를 언제 어디서나 효율적으로 일할 수 있는 환경을 통해 커뮤니케이션을 활성화하고 창의적으로 일할 수 있는 환경의 구현으로 정의하였다. 웅진그룹은 직원들을 대상으로 모바일 그룹웨어와 모바일 세일즈포스(세일즈)를 구축하고, 데스크탑 가상화를 통해 기존의 PC환경을 대체하였으며, IPT(Internet Protocol Telephony)와 UC(Unified Communication)를 통해 편리하고 자유로운 커뮤니케이션이 가능하게 했다.



\* (주)웅진홀딩스 IT기획팀

## 2.1. Mobile 오피스

### 가. 산업용 PDA

웅진은 스마트폰이 활성화되기 이전인 2003년 15,000대의 산업용 PDA를 운영함으로써 모바일 환경을 업무에 처음 도입하였다. 웅진코웨이는 정수기, 청정기, 연수기에 필터를 교체할 때 고객의 집을 방문하여 점검하는 서비스를 제공하고 있다. PDA 도입 이전에는 제반 사항을 프린트한 종이로 처리하는 시스템으로 비효율적이고 비용이 많이 드는 서비스 구조를 가지고 있었는데 이러한 구조를 혁신하기 위하여 모바일과 ERP를 연계하였다.

이를 통해, 현장에서 활동 중인 코디의 휴대용 단말기(PDA)에서 콜센터, 물류센터, CS닥터의 설치 보수, 대금청구, 납부가 일어나는 이른바 ‘end to end 프로세스’를 갖추게 되면서 비용 절감 효과와 함께 새로운 경쟁력을 확보하게 되었다. 웅진코웨이는 이 시스템을 도입한 덕분에 재고를 270억 원어치나 줄였고, 그로 말미암아 낭비되던 연간 약 100억 원의 정수기 필터 교체비용을 절감할 수 있었다.

### 나. 모바일 그룹웨어

2006년부터는 웅진그룹을 한 회사로 묶어 관리할 수 있는 그룹웨어 시스템인 모바일 웅진넷을 시작하였고 스마트폰을 활용한 모바일 오피스를 구축하였다. 이는 기존에 웹으로 제공되는 웅진넷이 그룹사 전체가 단일화된 서비스를 제공하고 있어서 과급력을 가질 수 있었다.

한편으로는 모바일 그룹웨어에서 확장하여 자신의 아이디어와 의견을 자유롭게 제안하는 모바일 상상오션 등 모바일 업무 웹, 모바일 홈페이지를 제작하여 기존 PC상에서 진행되던 업무들을 모바일 환경하에서도 동일하게 제공하고 있다.

모바일앱과 웹 중 어떤 방식을 선택할 것이냐 하는 점이 초기 도입 당시에 큰 고민이었는데, 기능을 최적화 할 수 있는 앱 방식보다는 다양한 유저와 디바이스에서 구동되는 웹 방식으로 전개를 하다가, 기능 위주의 어플리케이션이 필요하고, 특정단말기와 OS로 지정 서비스를 할 수 있는 경우에는 앱으로 개발하는 정책으로 운영을 하고 있다.

### 다. 태블릿PC

웅진은 고객과의 접점에 있는 판매인들에게 태블릿 PC를 제공하여 스마트 세일즈 방식을 구현하고 있다.



웅진코웨이에서 런칭한 화장품 브랜드 Re:NK는 방문 판매를 기본으로 하는 세일즈 전략을 가지고 있는데 갤럭시탭을 통하여 뷰티플래너들은 최신 제품을 모바일 카탈로그를 통해 고객에게 소개하고, 고객피부 실시간 진단, 내부 시스템과 연동하여 모바일 주문 서비스를 제공한다. 태블릿 안에 동영상 콘텐츠를 저장하여 효과적으로 세일즈 정보를 고객들에게 보여줄 수도 있을 뿐만 아니라, 피부진단기와 연결된 피부진단 컨설팅이 가능하다.

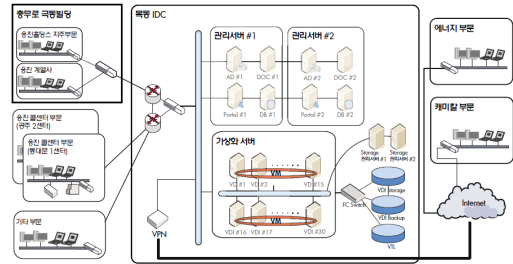


(그림 1) 웅진코웨이 Mobile 판매 시스템

웅진코웨이의 환경가전분야에서는 아이패드2를 활용하여 헬스플래너들이 실적 관리, 고객 관리 등을 모바일 상에서 효과적으로 할 수 있게 되었을 뿐 아니라 3D 화면을 통하여 상품에 대한 보다 정확한 사용자 경험을 고객에게 전달하는 톨로 사용 가능하다. 또한, 즉각적인 주문, CRM 업무 등도 현장에서 가능하다.

게 되었다.

기존의 모바일 업무가 ERP시스템 등과 연계한 백 오피스 업무의 편의를 위해서 도입이 되었다면 웅진의 SFA 는 3D 화면을 통한 고객에게 제품에 대한 이해를 돕고, 마케팅에 도움이 되는 각종 동영상 등을 이용한 고객설득 등 판매와 서비스에 직접 도움이 되는 커뮤니케이션 툴로서의 비중을 높인 것이 특징이다.



(그림 2) 웅진 VDI 시스템 Architecture

## 2.2. IPT와 UC

웅진그룹은 통합커뮤니케이션 구축을 통해 IPT기반의 UC메신저 및 CRM시스템과 연계된 Click to Call 서비스 등 다양한 환경에서 쉽게 커뮤니케이션을 활성화 할 수 있는 업무환경을 직원들에게 제공하고 있다. IP 텔레포니 기반의 화상전화, 화상회의, 영상자료, 그룹웨어, CRM 통합을 통하여 언제 어디서나 다양한 방법으로 소통이 가능해졌다. 클라우드환경하에서 최적의 통합 네트워크를 제공하고, 특히 UC메신저를 연계하여 사용자들은 텔레포니 자체의 편리보다는 시스템과 연결된 부가서비스를 통해 사용자들의 만족을 배가되는 사용자 경험을 하고 있다.

또한, 일하는 시간의 혁신적인 단축 및 신속하고 향상된 고객응대와 고객만족 극대화, 회선 및 통신비용 절감 등을 통해 연간 약 120억 원의 효용가치가 발생될 것으로 예측된다.

## 2.3. 데스크탑 가상화

웅진은 2010년 국내 최초로 가상데스크탑 환경(VDI)을 콜센터에 적용한 클라우드 콜센터를 구축하였다. 이후, 전사적으로 도입을 확대하여 웅진케미칼, 웅진홀딩스, 웅진폴리실리콘의 영업, 생산, 물류, 연구 등 전 부분에 데스크탑 가상화를 추진하였고 현재 웅진에너지가 프로젝트를 진행 중이다.

클라우드 콜센터에 VDI를 도입한 목적은 크게 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 고객정보보안, 운영 관리 효율화, PC의 유지·관리비용 절감이다. 대다수의 기업들과 마찬가지로 고객정보 보호 및 관리는 비즈니스의 최대 이슈이다. 웅진홀딩스는 계열사에 콜센터

운영서비스를 제공하고 있으며 코웨이와 썬크빅 각각 400만, 100만의 고객정보를 관리하고 있다. 업무의 특성상 고객방문이 잦은 이들은 고객의 집주소, 전화번호 등 계속해서 업데이트 된 고객정보를 가지고 있어 정보가 유출될 경우 기업이 받는 타격은 매우 커진다. 또한 콜센터 상담원들을 채용하기 어려워짐에 따라 채택 근무를 하는 상담사를 확대할 계획이 있어, 이를 위해서는 보다 강화된 보안체계를 필요로 했다.

콜센터의 근무환경 역시 문제였다. 콜센터의 협소한 공간에서 많은 사람들이 일을 하다 보니 PC자체가 내뿜는 먼지, 열기 및 소음 등 사무환경에 대한 개선이 필요했다. 무엇보다 단위공간당 전력사용량이 높아, 건물주는 구체적으로 전력량을 낮춰줄 것을 요구해 오는 수준에까지 건물주와의 갈등이 이르렀다.

또한 변화된 환경에 따른 새로운 운영 방안을 마련하고 비용을 절감하는 것은 기업이 지속적으로 추구해야 할 과제였다. 따라서 가상화를 통해 이 모든 문제를 해결할 수 있다는 것이 가상화 도입 초반의 가장 큰 이점이었다.

데스크탑 가상화 수행결과 크게 4가지의 성과가 달성되었다. 첫째, 클라우드 컴퓨팅 환경을 통해 사용자별 표준 가상 데스크탑 환경을 제공하고, 개인별 사용량에 따른 자원 배분이 가능하게 되었으며, 하드디스크, 메모리 등 자원의 효율적 분배 활용이 가능해졌다. 둘째, 운영 관리 효율화 측면으로 중요 데이터 백업을 통한 데이터 관리 강화, SW 배포 및 라이선스 관리 강화, PC구매업무의 효율적 관리(30분내 배포가능)가 가능해졌다. 셋째, 사용자 보안 강화 측면으로 매체제어를 통해 사용자 정보 보안 강화, 중요기술문서 정보 유출 방지가 가능하게 되었으며, 마지막으로

기존 5년이던 PC 교체 주기가 7년 이상으로 예상되어 사용 년 수 증가 및 그에 따른 비용 절감이 가능하게 되었다.

### 3. 데스크탑 가상화 도입 후 변화

데스크탑 가상화를 도입한 후 가장 크게 달라진 점은 첫째, 정보 보안이다. VDI 시스템의 모든 작업은 중앙 서버에서 데이터 처리가 이루어지며 사용자 PC의 HDD, 외장저장장치, 프린터 등의 주변장치에 대한 보안 정책이 적용 가능하다. 사내에서 접속했을 때 로컬 PC의 디스크가 보여지고 프린터가 설정되어 인쇄가 가능하지만 외부(VPN)를 통해서 접속하면 로컬 파일 다운로드 및 인쇄도 차단되어 상황 별 사용자 보안 강화가 가능하게 되었다.

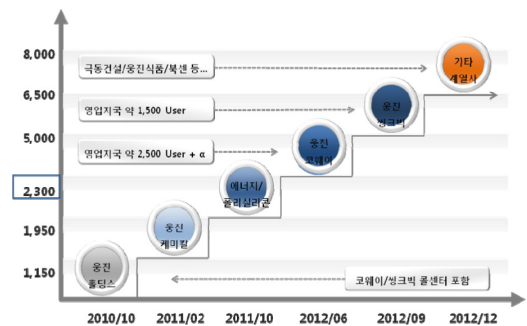
둘째, 데스크탑 가상화 도입을 통해 IT자산을 중앙 집중화해 관리할 수 있게 됨으로써, IT자산 운영을 효율적으로 관리할 수 있게 되었다. 기존에는 개인이 PC의 소프트웨어 및 하드웨어를 직접 설치해 사용해야 했다. 그러나 표준화된 가상화 데스크탑 환경으로 바뀌면서 IT자산 관리 비용 및 PC의 다운타임이 감소하는 효과를 얻게 되었으며, 또한 IT자산의 가용성을 높여 효율적으로 분배 할 수 있게 되었다.

셋째, 웅진그룹은 기업의 기후변화 대응이 중요시됨에 따라 2010년 ‘저탄소 경영’을 선포하고 2020년까지 2005년 대비 CO<sub>2</sub> 배출량을 월 단위 50% 감축하겠다는 ‘Carbon Balance Woongjin 2020’ 전략을 발표하였다. 이를 통해 기업의 생산활동에서 발생하는 온실가스 저감량과의 균형을 통해 온실가스 배출을 제로화하겠다는 것이다. 웅진홀딩스는 가상화 도입을 통한 그린IT 전략으로 ‘Carbon Balance Woongjin 2020’에 동참함으로써 웅진홀딩스의 그린IT를 통한 친환경 기업 이미지 제고하고 있다.

마지막으로, 기존 데스크탑 PC를 Thin Clients로 교체하면서 근무환경 개선을 이루었다. Thin Clients는 PC에 비해 상대적으로 적은 면적을 차지하고, 먼지, 열, 소음 등의 발생이 적어 근무환경이 개선되었다. 또한, 이러한 변화를 통해 다양한 사용자 조건에서 동일한 업무환경을 제공함으로써 생산성 향상에 기여하였다.

### 4. 웅진그룹의 VDI 확산

웅진그룹은 2011년 9월 현재 웅진홀딩스, 웅진코웨이, 웅진씽크빅, 웅진케미칼 등 그룹내 15개 계열사중 5개 계열사의 PC를 가상화하였다. 향후 대내 적으로는 2012년까지 전 계열사에 데스크탑 가상화 도입을 확대할 예정이며, 대외 사업에서도 클라우드 서비스를 올해의 새로운 사업으로 선정하고, 다양한 산업의 고객사에 컨설팅 및 구축, 운영 서비스 모델을 제안 중에 있다.



(그림 3) 웅진그룹 VDI 구축계획

웅진그룹이 이처럼 VDI사업에 주력하는 이유는 VDI 도입 후 생기는 다양한 이점들에 주목하고 있기 때문이다. 웅진그룹이 처음 VDI를 도입한 목적은 정보보안과 그린IT였다. 하지만 정보 보안은 물론 IT 자산의 운영관리 효율화, 비용절감, 그린 IT 구현 등 다양한 효과들이 입증되면서 그룹 전체로 사업을 확장할 계획을 가지게 되었다. 특히 IT자산의 양적 증대에 따른 효율적 관리 방안이 필요해졌다. PC가 점차 고 사양으로 교체되고 있고, 설치된 소프트웨어를 개인이 관리하기가 어려워짐에 따라 복잡해진 IT환경의 효율적 관리의 중요성이 부각되었다. 이들의 효율적 관리 는 업무 생산성이나 매출과 직결되기 때문이다.

웅진그룹은 가상데스크탑은 한번에 전사가 도입하고 단말기는 기존 PC들의 교체 주기가 도래할 때 점진적으로 Thin Clients와 경량 노트북으로 전환하는 투 트랙 방식의 도입 전략을 실행하고 있다.

웅진그룹은 업무환경의 조성이 개별 기술의 도입으

로 되는 것이 아니라 ERP 등의 기반 시스템, 그룹웨어 포털 등의 업무환경을 충분히 잘 사용하고 있는 기존시스템의 성숙한 이용환경에 시스템을 활용한 보고, 커뮤니케이션이 자연스러운 문화조성이 뒷받침되어, 모바일, IPT, UC, VDI 등 포괄적인 스마트기술이 적용될 때 효과적으로 운영될 수 있다고 판단하고 이에 맞춘 전략을 수립하고, 수립된 전략을 차근차근 실행하고 있다.

행하고 있다.

## 참고 문헌

- [1] 방송통신위원회, 기업을 위한 스마트워크 도입 운영 가이드북, 2011. 1.

### ● 저자 소개 ●



#### 박진경

2006년 Michigan State University Telecommunications(학사)  
2011년 연세대학교 커뮤니케이션대학원(언론학 석사)  
현재 (주)웅진홀딩스 CIT서비스본부IT기획팀