

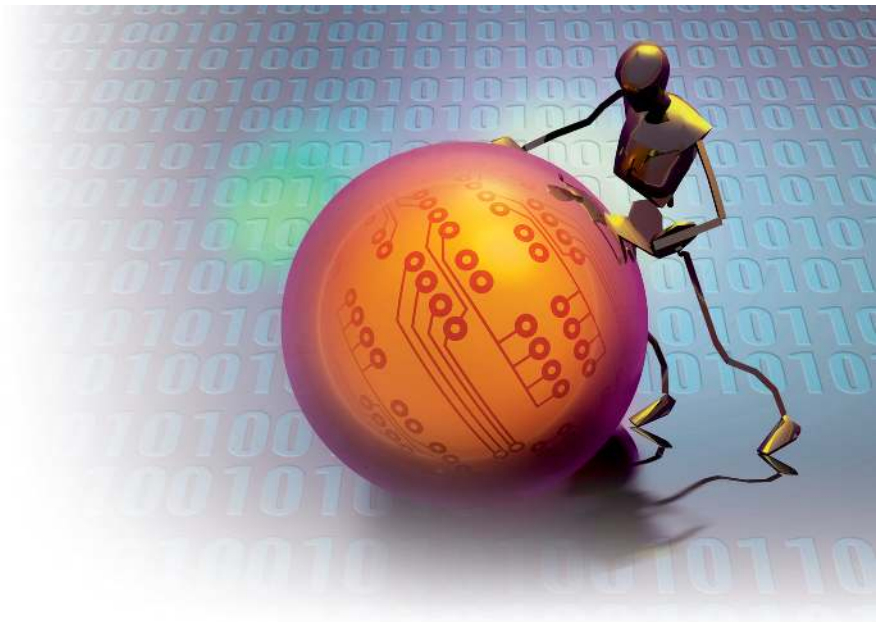
고객정보보호 · 문서관리비용 절감 효과 만점

전 유통망에서 고객청약서 전자문서화, 아이온커뮤니케이션즈의 '이미징시스템' 도입

KTF가 고객청약서를 기존 종이서식지에서 탈피해 전자문서로 변환, 관리하는 전자서식지시스템을 구축해 고객정보를 보호하고, 기존 종이서식의 수집, 운송, 보관에 드는 비용을 절감하는 효과를 누리고 있다. 대리점, 판매점, 온라인상에서 발생하는 모든 신청서를 통합 관리하는 KTF의 전자서식지시스템은 이동통신업체로서는 가장 먼저 구축한 것이다. KTF는 앞으로 시스템을 업그레이드해 100% 종이 없는 전자서식지시스템을 구현할 계획이다.

박종주 기자 doublej@itdaily.kr





KTF가 '전자서식지시스템'을 구축한 것은 지난 2006년으로 거슬러 올라간다. 당시 어느 이동통신업체의 대리점이 폐업하면서 고객정보가 담긴 청약서를 고물장사에게 폐지로 판매한 사건이 발생했다. 고객정보를 함부로 방치한 단적인 사례였다.

고객정보보호 목표로 10년치 종이서식지 전자문서화

KTF는 무엇보다 고객정보보호를 목표로 전자서식지시스템의 구축에 들어갔다. 고객정보의 유출을 원천적으로 차단하고, 고객의 민원 등에 즉각 대응할 수 있는 체제 구축에 나선 것이다.

이에 따라 그동안 대리점과 판매점 등에 산재했던 고객의 모든 서식지들을 중앙에서 수거하고, 이를 고속 스캐너를 이용해 전자문서로 변환하고 전자서식지시스템에 등록하는 작업을 수행했다. 그리고 전자서식지시스템은 국내 ECM 전문업체인 아이온커뮤니케이션즈의 '이미징시스템'을 기반으로 KTF의 환경에 맞춰 구축했다.

이러한 전자문서화 작업은 경기도 군포에 있는 전자서식지시스템 센터에서 진행됐다. 군포의 전자서식지센터에서는 KTF가 이동통신 서비스를 시작한 지난 1997년부터 2006년까지 10년 치 고객의 종이서식지를 전자문서화한 것이다. KTF는 이러한 과정을 거쳐 전자문서화된 서식지에 해킹이나 위변조를 막을 수 있는 보안 모듈을 더해 데이터의 신뢰성을 높였다.

KTF는 이렇게 군포 센터에서 전자문서로 변환된 서식지를 서울 중앙전산센터에 보내고, 이를 회사의 핵심시스템인 영업전산시스템에 반영하는 작업을 수행했다. 이를 위

해 군포 전자서식지시스템과 서울 중앙전산센터 간에 전용선을 구축했다. KTF의 이러한 전자서식지시스템의 구축기간은 2006년 6월부터 분석 1개월, 개발 3개월, 운영 및 테스트 1개월 등 총 5개월이 걸렸다.

KTF는 이러한 기존 종이서식지의 전자문서화에 따라 대리점에서 이미지 자료의 신속한 조회가 가능하고, 고객 민원에 대한 원스톱 서비스를 실현해 응답 시간을 크게 개선했다.

하지만 이러한 체계의 전자서식지시스템의 운영은 고객의 민원 요청에 즉각 대응할 수 없는 문제점을 드러냈다.

KTF IT서비스기획팀 조규만 과장은 "종이로 된 고객 청약서를 군포 전자서식지시스템 센터에 보내고, 전자문서화한 뒤 이를 중앙전산시스템으로 보내기까지 약 2일이 걸린다. 그런데 민원은 청약서를 작성한 당일에서부터 2~3일 동안 가장 많이 발생한다"며 이 문제를 풀 수 있는 방안을 고민했다고 밝혔다.

대리점 등 현장에서 직접 전자문서화 환경 갖춰

KTF는 이런 문제의 해결 방안으로 2007년 KTF 대리점 개설시 발생하는 모든 계약 서류들을 전자화문서로 관리하는 '대리점계약서류시스템'을 구축한데 이어 2008년은 대리점이나 판매점 등에서 발생하는 모든 서식지를 바로 현장에서 전자문서화할 수 있는 환경을 갖췄다. 즉 대리점에는 스캐너를 지급하고, 판매점에는 웹 팩스 시스템(KT 애니팩스)을 구축해 현장에서 바로 서식지를 전자문서로 만들어 전자서식지시스템에 등록하도록 한 것. 여기에다 온라인의 경우에는 대리점에서 개통을 요청하면 해당 고객의

CASESTUDY KTF '전자서식지시스템'



KTF IT서비스기획팀 조규만 과장

“ KTF는 전자서식지시스템의 구축으로 고객정보보호라는 당초 목표를 달성하고, 대리점이나 판매점에서 기존 종이서식지의 관리 비용을 절감하는 효과를 거뒀다. 특히 현장에서 직접 종이서식지의 전자문서화 작업을 수행하고, 이를 본사에 전송해 영업전산시스템에 반영, 고객 민원을 즉시 해결할 수 있는 체제를 갖췄다.”

신청 화면을 캡처해 전자서식지시스템에 등록할 수 있는 환경을 마련했다. 이러한 내용의 전자서식지시스템의 고도화 작업을 2008년 6월부터 9월까지 3개월에 걸쳐 추진됐다.

KTF는 이처럼 현장에서 직접 종이서식지의 전자문서화 작업을 수행하고, 이를 본사에 전송해 영업전산시스템에 반영, 고객 민원을 즉시 해결할 수 있는 실시간 처리 환경을 갖췄다. 특히 고객정보보호라는 당초 목표를 달성하고, 대리점이나 판매점에서 기존 종이서식지의 관리 비용을 절감하는 효과를 거뒀다. 즉 중앙으로 서식지를 보낼 때 드는 운송비용이나 창고 임대료 비용 등을 줄이고, 이같은 서류 관리 업무에서 해방되어 본연의 업무에 전념할 수 있게 됐다.

아이온커뮤니케이션즈, 기술지원 능력 등 앞서

KTF의 이같은 전자서식지시스템의 구축과 운영에는 국내 ECM 전문업체인 아이온커뮤니케이션즈의 '이미징시스템'이라는 솔루션이 활용됐다.

KTF가 여러 솔루션 업체 가운데 아이온커뮤니케이션즈를 선택한 이유는 제품의 성능, 기술지원, 구축사례 등이 타사보다 우수했기 때문이다. 조규만 과장은 “아이온커뮤니케이션즈는 국내 ECM 시장에서 인지도가 높을 뿐만 아니라 제품 성능 테스트

에서도 월등한 성적을 보였다. 또한 국내 금융권 전자서식지시스템 분야에서 ING생명, 롯데손해보험, 대우캐피탈 등 여러 성공사례를 보유하고 있는 점도 높은 평가를 받았다”고 그 이유를 밝혔다. 조 과장은 특히 “이동통신서비스 업체는 민원에 신속하게 대처해야 하는 사업의 특성상 무엇보다 즉각적인 기술지원이 중요하다”며 “국내 업체인 아이온커뮤니케이션즈를 선정한 까닭을 말했다.

KTF는 앞으로 100% 종이 없는 서식지시스템의 운영 환경을 구축한다는 방침이다. 그 방안으로 신청 업무시 고객은 고객 전용 화면을 보고, 상담사는 상담사 전용화면을 보면서 해당 업무를 처리하며, 서명은 사인패드 방식으로 저장하고, 신분증 등 기타 증빙 서류들은 스캐너로 현장에서 바로 전자화하는 환경을 갖춰 나갈 계획이다.

KTF는 2006년에 이미 강남의 4개 대리점에서 이러한 내용의 서비스를 시범적으로 수행한 바 있다.

KTF는 올해 전자서식지시스템을 활용해 신용카드사와 카드 신청 업무를 제휴해 수익 확대에 나서며, 기존 KT PCS 가입자의 서식지를 새로 등록해 통합 관리하며, 이미 구축한 차세대 시스템과 전자서식지시스템의 연동 작업을 추진할 계획이다. **kw**