

미래 지향적인 우편 물류 정보시스템 구축을 위한 물류 프로세스 분석

이성룡, 선지웅(한국외국어대학교 산업정보시스템공학부), 이경식(ETRI)
sryee@hufs.ac.kr, 031-330-4191

요약

21 세기에 들어서면서 급격히 변화하는 정보환경은 일반 기업은 물론 공공 사업에까지 그 영향력을 미치고 있다. 이제는 공공의 사업조직도 재무적 성과 및 조직의 효과성을 개선하기 위하여 기업형으로 바뀌고 있으며 이러한 과정에 프로세스 변화와 함께 정보기술의 응용이 보편화되고 있다. 국내의 우정사업에서도 이러한 변화의 추이를 살펴볼 수 있는 바, 우편부문의 정보화 추진계획 등이 그 예이다. 본 논문에서는 우정사업 중 우편 물류 부문의 정보화시스템 구축을 위한 기초 연구내용을 다루고 있다. 즉, 우편부문의 사업환경을 분석하고 선진사례를 통해 우편 물류 프로세스의 차이를 분석함으로써 향후 미래 지향적인 우편 물류 정보시스템 설계에 반영할 수 있는 요소들을 도출하고 적절한 설계방향을 제시하고자 한다.

21세기를 들어서면서 급격한 정보통신기술의 발달에 힘입어 기업의 경영은 물론 국가적인 사업에도 정보화의 물결은 거세어지고 있다. 이제는 이러한 정보화가 기존의 사업을 더욱 합리적이고 효율적으로 지속시킬 수 있는 수단이 되며 미래지향적으로 사업을 팽창시키는데 필요 불가결한 요소라는 것을 모두 인식하고 있다. 전 세계적으로 시장의 개방과 경영환경의 변화는 국내의 우정사업의 환경도 변화시키고 있으며, 날이 갈수록 심해 가는 경쟁속에서 현재 우정사업본부가 갖고 있는 우편에 대한 독점적 지위와 혜택의 상당부분이 도전을 받을 것이 예상된다. 따라서, 이러한 환경 변화에 능동적으로 대처하기 위해서는 국내의 우정사업도 경영합리화를 도모하고, 고객만족을 추구하고 효율성에 바탕을 둔 경영조직으로의 패러다임 전환 및 이를 시스템 적으로 운영 관리할 수 있는 종합 정보시스템의 도입이 절실하다.

국내의 우정사업도 기존의 공공성을 강조한 “공평하고 적정한 우편역무를 제공함으로써 공공의 복지증진에 기여”(우편법 제1조)하는 것으로부터 “우정사업의 경영 합리화를 도모하여 우정사업의 품질을 향상시키고 국가경제의 발전에 이바지”(우정사업운영에 관한 특례법 제1조)하는 것을 중점으로 하는 기업성을 갖는 변화를 하고 있다. 이렇게 우정산업의 성격이 공공형에서 기업형으로 전환하는 것은 국내뿐만 미국, 캐나다, 영국 등 전 세계적인 추세라 할 수 있는데, 예를 들어, 미국 우정국(United States Postal Service)이 1998년에 발표한 5개년 전략계획 상의 목표는 “고객을 만족시키고, 종업원과 조직의 효과성을 개선하며, 재무적 성과를 개선하는 것”으로 명시되어 있다. 우정사업본부의 구조변화는 전 세계적인 추세에 따라 기존의 조직을 기업형 조직으로 전환함으로써 효율을 극대화시킬 필요성이 큰 때문인 것으로 판단된다.

공공형 조직을 기업형 경영조직으로 전환하는 패러다임의 변화에 대응하기 위해서는 사업, 업무 프로세스, 조직문화 등 전반적 혁신이 필요하며, 혁신과정에서 효과적인 정보기술

의 응용은 필수적이다. 일반적으로 정보기술의 응용은 정보시스템의 구축을 통하여 전개되어 지는데, 특히 e-비즈니스 시대의 조직경영에 필수적인 가시성, 지능성, 민첩성을 확보하기 위해서는 경영비전 및 전략과 효과적으로 정렬된 통합정보 시스템이 필요하다.

본 논문에서는 이러한 경쟁력 있는 우정사업 종합정보시스템 구축을 위한 기초연구로서 국내 우편 물류와 관련한 사업환경을 분석하며, 우편 물류 프로세스 측면에서 선진 시스템의 사례분석을 통해 차이를 분석함으로써 미래지향적인 우편 물류 정보시스템 구축을 위한 설계요소들을 도출하고 적절한 설계 방향을 제시하고자 한다.