

4개의 멀티 OS를 i5 서버 한대에서 구현하는 통합 IT 시스템-한올제약 사례

글: ¹ 선애영 한국IBM(주) Technical Sales Support 차장 aysun@kr.ibm.com

● 한올제약은 항생제, 아미노산 수액제 등 전문의약품
을 제조, 판매하는 치료제 전문 제약회사로서 병원 및 의원 분
야에 강한 영업력을 갖고 있는 회사이다. 또한 한올제약은 21
세기의 일류 제약기업으로 지속적인 성장을 이어나갈 수 있도
록 경영합리화를 통한 경쟁력 강화와 미래지향적인 고객만족
경영을 위한 혁신을 준비중이다.

CRM 구축 추진 배경

차별화된 고객 가치를 전달하는 기업으로의 혁신을 위한 성공
적인 업무프로세스 혁신 및 업무처리 역량의 향상을 이루기 위해
서는 선진 IT 시스템에 기반을 둔 기업성장 동력 확보가 필수적이
라고 판단한 한올제약은, ERP 시스템 구축에 이어 2005년에는
관리체계의 효율화를 넘어서 지식기반 기업으로 도약하기 위한
CRM 구축 및 기간제 시스템 통합 프로젝트를 추진하게 되었다.

사회 전반에 걸친 인터넷의 발전으로 네트워크를 통한 커뮤니
케이션이 활성화되고 각종 정보의 획득이 과거보다 더욱 쉽고 편
리하게 이루어지면서 최근 제약업계에서도 IT 시스템 구축에 관
한 새로운 패러다임이 등장하고 있다. 제약산업의 공급시장에서
기업간 경쟁이 점점 심화되면서 기업의 시장 지배력이 약화된 것
도 이러한 변화를 이끄는 요인이다.

특정 신약의 독점적 지위를 누리는 기간이 과거의 수 년에서
1~2년, 짧게는 수 개월로 단축되면서, 비즈니스 니즈에 적합한 시
스템 환경을 구축할 필요성이 생겼다. 시장의 동향 및 니즈를 빠
르게 파악하고 신속한 정보력과 정보 축적능력을 배양하는 한편
업무프로세스 혁신을 통해 신약개발 기간을 단축시키고, 마케팅
효과를 극대화 하는 것이 제약기업의 주요 목표로 떠올랐다.

그리고 이와 같은 업계 공통의 목표를 신속하게 실현하기 위해
서는 첨단 정보시스템 구축이 필수적이라는 인식이 업계에 확산
되고 있다. 선진 IT 시스템 구축이 제약기업 전략의 보조수단이
아닌 핵심수단으로 부상하면서 ERP, CRM 등 차세대 정보시스
템 구축이 이어지고 있는 것이다.

올해로 창립 32주년을 맞은 중견 제약기업인 한올제약이 2003
년 관리업무 효율화를 위한 기간업무 시스템인 ERP 시스템 구축

에 이어, 올해 CRM 시스템 구축에 나선 것은 관리체계의 효율화를 넘어서 지식기반 기업으로 도약하기 위한 준비 작업이다.

계약업계의 CRM 구축시 가장 중시되는 목표 중 하나는 영업·판매자동화(SFA:Sales Force Automation)를 통한 매출의 극대화이다. 실제로 일반적인 CRM이 고객관리 기능에 초점이 맞춰져 있는 반면 계약업계의 CRM은 영업사원의 영업활동관리·수금관리 등의 기능이 중요시되고 있다. 고객관리보다 수금 등 매출과 직결된 업무를 맡고 있는 영업사원의 관리가 계약업계 CRM 도입의 주요 목표이며, 한올제약이 CRM을 도입한 목적이기도 하다.

한올 통합고객관계관리 시스템 'HI-CRM'

한올제약의 CRM 구축 추진은 선진 정보 시스템 구축 없이 영업성장 및 기업성장의 동력을 확보하는 데 한계가 있으며, 이는 중장기적인 경쟁력 저하로 나타날 것이라는 확고한 상황인식에서 출발했다.

한올제약의 CRM 구축 및 기간제 서버 통합 프로젝트인 HI-CRM은 전통적 개념의 CRM 시스템을 넘어서 e-Detail, e-Mail 마케팅, Groupware, KMS가 통합된 특별한 정보기술 인프라이다.

HI-CRM은 Hanall Integrated Customer Relationship Management Systems의 약자로 번역하면 한올 통합고객관계관리 시스템을 말한다. 여기서 통합의 의미는 전통적인 CRM 시스템 영역인 고객관리, 판매관리 또는 마케팅 관리의 통

합 뿐만 아니라 대고객서비스 품질의 향상을 위해 필요한 각종 지식과 정보를 공유하고, 신속한 의사결정을 지원하는 등의 협업지원 프로세스를 통합한다는 뜻을 포함한다.

계약업계 CRM에 특화된 솔루션 파트너사로서 계약업계 CRM 구축 레퍼런스를 이미 다수 보유하고 있는 텍토스가 이번 프로젝트의 총체적인 개발과 시스템 구축업무를 진행하였다.

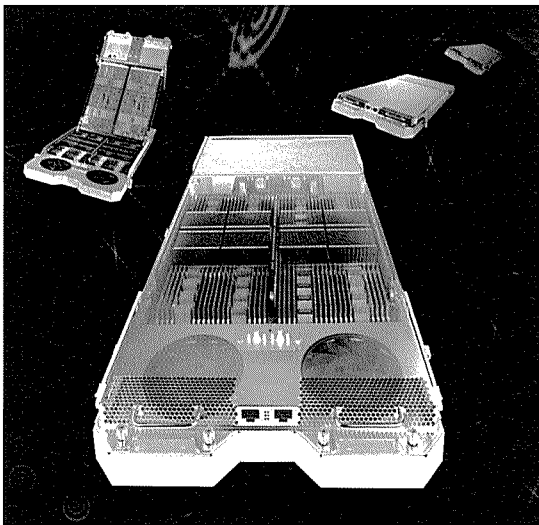
이에 시스템 선정이 프로젝트의 핵심 사안으로 대두되었으며, CRM 구축에 필요한 하드웨어 및 오퍼레이팅 시스템 등 모두가 시스템 선정의 중요한 고려 대상이었다. 다양한 플랫폼 검토 후 뛰어난 통합성에 IBM 가상화 엔진 기술을 통한 멀티 OS 기능을 보유한 i5 서버가 선정되어 IBM 비즈니스 파트너사인 시스템트 정보를 통해 납품되었다.

한올제약은 기존에 사용하고 있던 iSeries 810 서버를 업그레이드하여 i5의 최신 멀티 OS 통합 기술을 사용, 총 4개의 OS가 운영되도록 구성하였다.

Windows 통합 기술인 IXA(Integrated xSeries Adapter) 및 IXS(Integrated xSeries Server)를 사용하여 리눅스 및 윈도우 기반의 CRM 애플리케이션을 통합함과 동시에, 새로 도입한 i5 570을 총 5개의 파티션으로 할당하여 기존에 사용하던 BPCS ERP를 하나의 파티션으로, CRM DB 파티션을 AIX 기반의 오라클 기반으로 통합하는 등 한 대의 i5 서버에서 i5/OS, Linux, AIX, Windows 등 총 4개의 독자적인 OS가 운영되도록 하였다.

이는 업계에서 가장 유연하게 멀티 OS 환경을 지원할 수 있는 i5 시스템이 실제로 시장에서 구축된 사례로서, 작년부터 진행해 온 i5의 멀티 OS 인프라 전략의 고객 전달 가치가 가장 극대화된 환경이라 할 수 있다.

CRM 시스템 구축에 나선 것은 관리체계의 효율화를 넘어서 지식기반 기업으로 도약하기 위한 준비 작업이다. 제약업계의 CRM 구축시 가장 중시되는 목표 중 하나는 영업·판매자동화(SFA: Sales Force Automation)를 통한 매출의 극대화이다.



i5는 특유의 가상화 엔진 기술을 통해 향후 더욱 많은 가치를 발휘할 것으로 기대된다. i5 서버의 다이내믹 LPAR 기능은 AIX, Linux, i5/OS 파티션 간에 프로세서와 메모리를, 시스템을 사용 중에 시스템 관리자에 의해 또는 시스템이 자동으로 옮길 수 있게 해준다.

또한 i5 서버의 가상화 기능은 Windows 운영 체제 기반 서버와 디스크, 테이프 및 DVD를 공유할 수 있도록 해준다. 기존 Windows-기반 서버 구축 시, 디스크 드라이브가 각각의 서버에 연결되어 있으며 시스템 운영자가 각각의 서버 용량을 따로 관리해야만 하는 데 비해 차세대 i5 스토리지 아키텍처는 보다 많은 유연성을 제공한다.

i5 서버와 함께 통합된 모든 디스크는 RAID-5 혹은 복제 및 보호된 싱글 스토리지 풀로써 관리 가능하며 스토리지 사용 비율을 극대화시킴으로써 데이터 관리를 단순화하고 생산성을 향상시킬 수 있다.

통합 IT 시스템의 전망과 효과

한올제약 정보기획팀의 김민호 실장은 “한올제약은 이번 CRM 구축 및 기간제 서버 통합 프로젝트를 통해서 기간제 업무는 물론 한올의 Value Chain의 여러 부문에서 프로세스 혁신을 이루어낼 것이다. 마케팅과 영업업무를 시스템을 통해 상호 연계·통합 관리하는 통합마케팅체계를 구축하여 고객에 대한 보다 양질의 서비스를 제공할 것”이라고 설명했다.

또한 “이번에 구축되는 CRM 프로젝트 및 기존 기간 업무의 서버들을 전체 통합하게 되는 i5 570 시스템 도입을 통해 부족한 전산 인원을 시스템 관리 파트로 할당할 수 있게 됨에 따라, 전산실 인원을 좀더 생산적인 파트에 할당할 수 있게 되었다”고 설명했다.

또한 “단 한 대의 서버로 구성되는 만큼, 제안 시 고려했던 타 벤더사의 분산환경보다 상당한 금액만큼의 유지보수 비용이 절감될 것”이라고 전망했다.

이번 한올제약 CRM 및 기간제 서버 통합 프로젝트는 최근 Systems Agenda 발표와 함께 ‘IT 환경 단순화’ 및 ‘통합’을 중시하는 IBM STG 사업본부의 전략을 가장 잘 보여주고 있는 예이다.

i5 서버의 멀티 OS 환경을 실현하였으며, 분산환경으로 구축하였을 경우, 10여 대의 서버와 외장 스토리지 등으로 구성되었을 환경이 단 하나의 i5 서버로 구성하여 상당한 수준의 TCO의 절감이 예상된다.

또한 서버의 관리 및 유지보수 비용의 절감 효과를 기반으로 정보 시스템 구축 및 운용과정에서 상당한 수준의 인프라 단순화 효과를 볼 것으로 기대되고 있다. Users