



윤철원

한국피자헛(주) CIO

정보시스템부는 현업을 지원하는 컨설턴트

윤철원 이사와의 인터뷰는 어렵게 성사됐다. 올해 1월초, 피자헛 미국 본사 CEO 등 경영진들의 방문일정으로 윤철원 이사도 바빠진 것이다. 한국피자헛 정보지원팀 CIO 뿐만 아니라 사업개발팀을 책임지고 있기 때문에 그의 역할이 막중하다. 사업개발팀은 IT부서에 비해 세 배정도 큰 조직으로 피자헛의 매장증설에 대한 계획을 세우고, 부지 및 건물을 물색하는 게 주 업무이다.

매장지원 업무가 일순위

“올해는 산발적으로 갖추어진 시스템을 한 데 모으는 통합작업을 추진하는 데 집중할 겁니다. 매장 매니저들이 활용할 수 있도록 의사결정시스템을 개선했는데, 데이터 분석에 그치는 것이 아니라 코치역할을 하도록 했습니다.”

피자헛은 네스팟이 설치되어 있어 어디에서나 인터넷이 가능하며, VPL로 본사와 연결이 가능하다. 피자헛의 IT를 담당하는 정보지원팀은 본사지원팀과 매장지원팀으로 구분된다. 사용자 요구 분석, 디자인까지만 내부인력이 담당하고, 개발업무는 아웃소싱

하고 있다. 피자헛의 정보지원팀은 340여 개의 매장지원 업무가 일순위다. 이는 고객만족과 직결되기 때문에 중요한 요소이다.

1588-5588. 윤철원 이사가 ‘아주 크리티컬한 시스템’이라고 표현한 콜센터시스템으로 연결되는 전화번호이다. 호주 피자헛 콜센터를 벤치마킹하기 위해 직접 찾아가 콜센터에서 매장으로 보내주는 데이터분석기를 카피해와서 프로그램을 개발했다. 현재 사용하는 시스템은 2년 전에 국내 솔루션으로 전환했다. 서울 가양동와 대전에 콜센터가 있어 Load 발란스를 맞추고 있다.

두 번째로는 매장관리시스템이다. 매장 매니저가 데이터를 분석하는 데 많은 시간을 허비하는 것을 막고자 개발한 시스템이다. 매장관리시스템으로 매장 직원들의 출퇴근, 식자재 주문, 실적관리, 과거의 실적과 향후 예상매출 등을 일목요연한 데이터로 만날 수 있다. 프론트라인 오토메이션(FA)시스템이라고 불리는 이 시스템은 타 다른 피자헛 국가에서 벤치마킹할 정도로 훌륭한 사례이다.

세 번째는 본사와 매장간의 네트워크 역할을 하는 ‘RGM Net’이다. 피자헛만의 포털사이트로 매장 직원들이 도착된 수많은 이

메일을 확인하는 번거로움과 시간낭비를 줄여준 시스템이다. 이 시스템을 개발함으로써 피자헛에서는 매장으로 이메일을 보내지 않는다. 회사에서 일어나는 모든 공지사항과 소식들을 RGM Net에서 공유할 수 있다. 매니저는 매주 월요일 아침, 출근하면 회사에서 올린 생일축하 메시지, 업무체크, 공지사항, 교육신청, 각종 정보 등을 확인하면 된다.

3년만 근무하지는 다짐이 12년째

윤철원 이사는 세 가지 업종을 경험했다. 대우중공업 생산관리 전산센터에서 IT담당으로 사회생활을 시작해, 대우증권 고객정보 관리 과장, 세 번째 직장이 피자헛이다.

워낙 명확한 시스템을 추구하는 피자헛 미국본사에서는 성신제 피자지분을 전부 사들였고, 글로벌 차원에서 ERP(당시에는 JD에 드워드)를 전면적으로 도입하는 과정에서 윤철원 이사가 낙점됐다. 그는 한국피자헛 정보화를 이끈 장본인이다.

“3년이면 어느 정도 시스템들을 갖추겠다라고 생각했죠. 3년만하지는 다짐이 12년째입니다. 아무것도 없는 황무지를 개척한다는 정신으로 제 손으로 하나 하나 시스템을 구축하고, 운영하는 재미에 푹 빠졌습니다.”

윤철원 이사는 IT인력의 역량은 매니지먼트 비중을 키우는 게 핵심이라고 말한다. 1년에 네 번 부서 직원들과 개인미팅을 한다. 개인미팅을 통해 상사와 부하관계뿐만 아니라 인간적인 면에서 코치해주는 역할을 한다.

제가 IT부서를 책임지고 있다보니, 직원들의 경력관리에도 관심을 많이 쏟습니다. 직원들에게 항상 하는 말이 대리급 이상 되면 스페셜리스트인가, 제너럴리스트인가를 빨리 파악하라고 주문합니다. 제너럴리스트가 되고 싶으면 자리에 앉아있지 말고, 현업 직



창립 20주년기념식(2009년 5월)에서 임원들이 락그룹 립싱크를 보여줬다. 왼쪽이 윤철원 이사.

원들과 가능한 많은 얘기를 나누라고 충고하죠. 전산팀 문을 나서 는 순간 머릿속을 비우고, 자신이 이미 짜놓은 고정관념을 버리고 합니다. 현업의 얘기를 다 듣고 난 후에 문제점을 해결하도록 노력하라고 말합니다. 한국피자헛은 IT전문기업이 아닙니다. 프로그램을 잘 기획하고 설계하는 것도 중요하지만, 그것만 잘한다고 승진할 수 있는 건 아니죠.”

트럼펫 연주는 수준급

매주 월요일 저녁이 되면, 윤철원 이사가 빠지지 않고 하는 게 있다. 트럼펫 연주 연습이다. 취미활동으로는 성이 안차 순례찬양단에 가입해 한 달에 한 번씩 연주활동을 하기도 한다. 교외에 집을 구하면 지하실에 음악실을 꾸미고 싶을 정도로 음악에 대한 열정이 강하다.

윤철원 이사는 끝으로 IT부서의 새로운 역할을 강조했다.

“IT부서는 유저들의 요구사항에 움직이는 수동형이 되어서는 안됩니다. 이제는 세일즈 역할을 할 때예요. 현업이 일을 잘 할 수 있게 지원하는 컨설턴트 역할을 해야 합니다.” **Users**

캐나다여행 중 아내와 함께

