

완벽한 화음으로 성장의 탄탄대로를 열다

지방사무소 영업팀

관광과 휴양의 도시, 부산에 있는 효성인포메이션시스템 지방사무소로부터 좋은 소식이 연이어 들려오고 있다. 절대적인 화합과 신뢰를 기반으로 폭풍 성장 중인 지방사무소 영업팀을 만나 그 들만의 이야기를 들어본다.

신속한 정보 공유와 추진력의 조합

효성인포메이션시스템은 비수도권 고객이 쉽고 편리하게 기술 지원과 서비스를 받을 수 있도록 지방사무소를 운영하고 있다. 그중 윤정도 소장의 총괄 하에 지방사무소(부산)에는 16명, 지방사무소(대구)에는 7명의 팀원이 근무 중이다.

“2006년 1월, 효성인포메이션시스템 부산사무소에 CS 담당으로 입사했습니다. 당시 부산사무소 인력은 저 혼자였어요. 몇 년 동안 홀로 고객의 기술 지원을 담당하다가, 2010년에 영업직으로 전환하면서 기술 담당자가 새로 입사해 2명이 되었습니다. 이후 매년 인원을 충원할 정도로 꾸준히 발전해 16명의 전문 인력이 포진한 조직으로 성장했습니다. 부산사무소의 원년 멤버이자 현재는 총괄 담당으로서, 그간의 과정이 뿌듯하고 자랑스러울 뿐입니다.” 윤정도 소장이 지방사무소(부산)의 16년 발자취를 전했다.



지방사무소는 현재 영업팀·CS팀·SA팀으로 구성되어 있으며, 영업팀에는 윤정도 소장을 포함해 총 7명이 소속되어 있다.

“지방사무소는 특성상 영업팀, CS팀, SA팀이 한 공간에서 늘 마주하고 있기 때문에 고객사 현황, 기술 이슈와 정보 등을 서로 신속하게 공유할 수 있습니다. 한 마디로, 효율적인 ‘협업’을 위한 지표 같은 곳이라고 할 수 있죠.” 지난해 말, 오라클사업팀에서 지방사무소로 이동해 근무하고 있는 이동중 부장이 효성인포메이션시스템 지방사무소의 특성을 간결하게 정리했다.

성장의 원동력, 화합과 신뢰

부산과 대구 및 경상도 지역의 영업과 컨설팅, 기술 지원을 담당하던 지방사무소는 지난해부터 전라도와 충청도 일부 지역까지 영역을 넓히며 고객들과 적극적으로 소통하고 있다.

이에 대해 김형일 차장은 “지방사무소는 다양한 산업군의 고객과 정보를 공유하면서 다방면의 지식과 경험을 쌓을 수 있는 것이 큰 장점”이라고 말한다. 반면, 광범위한 지역을 관리하기 때문에 혹여 고객의 소리를 놓치는 경우가 없는지 늘 신경을 써야 한다고 말하며, 담당 지역이 넓어진 만큼 더욱 세심한 노력이 필요하다고 덧붙였다.

영업 조직은 고객과의 신뢰 형성이 무엇보다 중요하다. 따라서 잦은 인원 변동은 영업 조직이 성장하는 데 큰 걸림돌이 될 수밖에 없다. 효성인포메이션시스템의 지방사무소는 이 부분에서 남다른 강점이 있다.

“지방사무소를 둔 벤더는 많지만, 10여 년이 넘도록 인원 변동 없이 모두가 그 자리를 지키고 있는 벤더는 우리가 유일합니다. 오랜 시간 동안 고객과 쌓은 신뢰가 두터우며, 서로 간의 신뢰와 협업을 통한 성과를 창출하는 관계가 잘 형성되어 있습니다. 이런 강점은 고객들이 저희의 제품 뿐만 아니라 영업, 컨설팅, 기술 지원 등 프로젝트 수행 시 전체적으로 ‘안정적’이라고 평가하는 이유 중 큰 부분을 차지한다고 봅니다.” 이낙훈 차장이 탄탄한 지방사무소의 조직력에 대한 자부심을 드러냈다.

고객과의 소통을 최우선으로

그간 최고의 화합을 자랑하며 꾸준히 성장한 지방사무소. 세계적인 감염병 사태로 비즈니스 환경이 악화하는 가운데서도 ‘오로지 성장’을 목표로 꾸준히 달려온 결과, 좋은 소식이 끊이지 않고 있다.

“지방사무소는 큰 굴곡 없이 성장을 지속하고 있었는데, 작년에 이어 올해는 유독 크고 작은 성과들이 많습니다. 우리 솔루션을 거의 접해보지 않은 신규 고객사에 솔루션을 제공한 사례도 있고, 최근 몇 년간을 통틀어 지방사무소 최대 규모의 매출을 달성한 구축 사례도 있습니다. 팀원이 모두 하나 되어 고객의 소리에 귀 기울이고 꾸준히 소통하면서 이룬 결실이라고 생각합니다.” 효성인포메이션 시스템에 22년을 몸담은 장승훈 부장이 승승장구하는 지방사무소의 비결을 전한다.

지방사무소의 특별함은 ‘기술 지원’에서도 드러난다. 효성인포메이션시스템 지방사무소는 엔지니어들이 직접 기술 지원 업무를 수행하고 있다. 아웃소싱으로 기술을 지원하는 타 벤더에 비해 많은 인력이 직접 서비스하기 때문에 고객 상황에 더욱 유연하고 빠르게 대처할 수 있고, 이는 높은 고객 만족도로 이어졌다.

지속적인 성장의 발판 마련

IT 시장과 트렌드가 급변하는 현재 상황은 다양한 고객을 둔 지방사무소 영업팀에게도 큰 도전이다. 그런데 특이한 점이 하나 있다. 예전부터 효성인포메이션시스템이 새로운 제품이나 솔루션을 출시하면 지방사무소가 가장 먼저 결과를 내고 있다는 사실이다. 이에 대해 윤정도 소장은 “고객과 신뢰가 충분히 쌓이지 않았다면 불가능한 일”이라고 단언한다. 덕분에 회사에서 지향하는 방향에 발맞춰 어느 조직보다 선도적으로 성과를 창출해 낼 수 있었다는 것이 윤 소장의 생각이다.

지방사무소에 주어진 또 다른 과제가 있다. 효성인포메이션시스템을 여전히 스토리지 전문 벤더로 생각하는 지역 고객들에게 솔루션 및 서비스 전문 벤더로 인식을 전환하는 활동이 그것이다. 이에 대해 영업팀은 화합과 신뢰를 기반으로 한 지방사무소의 강점을 강화하면 더 많은 고객을 확보할 수 있고, 이는 곧 효성인포메이션시스템에 대한 인식 전환으로 이어질 수 있다고 자신한다.

다양한 활동을 통해 지속해서 성장할 수 있는 발판을 마련하는 일도 적극적이다. 이의 일환으로 올가을 부산/경남지역 고객을 대상으로 한 세미나를 개최하기로 했다. 감염병 사태 이후 3년 만이다. 이번 세미나를 통해 고객들에게 IT 트렌드와 효성인포메이션시스템만의 차별화된 데이터 센터 현대화 기술을 제대로 전할 수 있게 되어 팀원들의 기대감 또한 크다.

“지방사무소는 하나의 팀(One Team: 영업+SA+CS)으로 움직였기에 지속적으로 성장할 수

있었습니다. 고객들은 우리를 정확하고 일관성 있는 조직으로 높게 평가하고 있고, 이러한 기대에 부응할 수 있게 더욱 최선을 다하겠습니다. 어려운 여건 속에서도 긴밀히 소통하며 힘을 보태준 파트너사와의 협력도 더욱 강화할 것입니다.” 허성윤 과장이 포부를 밝혔다.

신뢰를 1순위 가치로 여기고 진심으로 고객과 소통한 지방사무소 영업팀. 지금껏 일군 성장의 과정을 자양분 삼아 열정의 ‘경상도 사나이’들이 펼쳐갈 미래가 더욱 기대된다.



Interview

“16년간 뚝심 있게 지방사무소를 지켜온 보람을 느낍니다”

윤정도 소장



지방사무소를 총괄하면서 중점을 두는 부분은 무엇입니까?

첫째는 모든 팀원이 ‘성장’에 대한 목표 의식을 갖도록 지원하는 것입니다. 팀원 모두가 성과의 기쁨을 직접 느끼고, 탁월한 역량을 기반으로 목표를 향해 달릴 수 있도록 든든한 조력자 역할을 다할 것입니다.

두 번째는 즐겁게 일할 수 있도록 분위기를 조성하는 것입니다. 서로가 오랫동안 합을 맞춰온 만큼 스스럼없이 소통하기 위해 노력하고 있습니다. 업무적으로는 영업 초기부터 고객 지원까지 VOC를 빠르게 공유하고 협업하는 데 중점을 두고 있습니다.

앞으로 지방사무소를 어떻게 이끌어가고 싶으신지요?

지금처럼 지방사무소가 성장할 수 있었던 배경에는 고객들과 파트너사의 지원이 절대적이었습니다. 이 자리를 빌려 모든 분께 감사의 인사를 드리고 싶습니다. 앞으로도 지방사무소는 고객들을 위해 초심을 잃지 않고 뚝심 있게 달려 나갈 것입니다. 특히 우리만의 무기인 ‘화합’으로 무장하고 말이죠. 더욱 성장하는 모습을 끝까지 지켜봐 주십시오.