

세일즈오퍼레이션팀 책임감으로 뚝뚝 뭉쳐 HIS 성장의 무한궤도를 열다

효성인포메이션시스템이 IT 시장에서 기술력과 영업력을 인정받으며 성장의 탄탄대로를 걸을 수 있기까지는 보이지 않는 곳에서 노력하는 이들의 공도 매우 크다. 여기, 드러나지 않지만 효성인포메이션시스템의 한 축을 든든히 받치고 있는 이들이 있다. 12명으로 구성된 세일즈오퍼레이션팀이 바로 그들이다. 세일즈오퍼레이션팀이 그리는 효성인포메이션시스템의 미래를 들어본다.

정확성과 책임감을 겸비한 전문가 집단

세일즈오퍼레이션팀은 효성인포메이션시스템에서 제공하는 솔루션을 히타치 벤틀라에서 구매하는 일부터 제품을 고객에게 최종 전달하기까지의 과정을 모두 책임지고 있다. 발주, 무역, 통관, 납품과 같은 물류 비즈니스가 주 업무지만, 약 4년 전부터는 원활한 파트너 비즈니스를 위해 파트너 프로그램의 기획과 관리 업무도 겸하고 있다.



“세일즈오퍼레이션팀은 영업 전선에서 고객과 대면하는 비즈니스는 아니지만, 영업대표들이 고객을 만나 비즈니스를 하는 데 있어 원활한 커뮤니케이션과 의사결정이 가능하도록 지원하는 팀입니다. 12명의 팀원 중 일부는 경기도 곤지암에 위치한 물류센터에서 근무하고, 대부분은 본사 내 각자의 위치에서 전문성을 발휘하고 있습니다.” 세일즈오퍼레이션팀을 총괄하는 정기성 팀장이 팀에 대해 간략하게 설명했다.

타 팀보다 12명이란 구성원 수가 많은 듯하지만, 광범위한 업무 프로세스를 진행하다 보면 손이 모자랄 때가 많다. 따라서 각 업무가 독립적이면서도 한 줄기로 연결되는 세일즈오퍼레이션팀의 업무 특성상, 정확성과 책임감은 모든 팀원이 갖춰야 하는 기본 역량이다. 주로 구매와 물류 분야에서 영업 활동을 지원하는 부서이기 때문에 매일 수십 건의 발주서를 정확하게 검토하고 고객에게 신속하게 납품하기까지 긴장을 늦출 수 없다.



발주 파트를 책임지는 김태윤 과장은 “구매, 발주, 무역, 통관, 납품 과정은 개별적으로 보이지만, 연속적인 프로세스입니다. 즉, 팀원 간 혹은 팀 간 원활한 협업과 체계화된 프로세스가 필수적이죠. 이 과정에서 문제가 발생할 여지가 보이면, 세일즈오퍼레이션팀원들은 주저 없이 모두가 각자의 자리에서 열정적으로 해결 방법을 도출해냅니다. 문제가 해결된 후에도 더 나은 프로세스 개발을 위해 노력을 멈추지 않고요. 열정적인 팀원들의 적극적인 태도를 보면서 저 역시 깨달음을 얻을 때가 많습니다.”라고 설명한다.

어려움을 오히려 기회로 바꾸다

지난해는 특히 세일즈오퍼레이션팀에게 굴곡이 많은 시기였다. 코로나 상황이 장기화하면서 관련 IT 수요가 증가했지만, 전 세계적으로 반도체 부족 사태가 지속되면서 제품 수급을 적시에 할 수 없는 상황에 맞닥뜨린 것이다. 물류 비즈니스를 총괄하는 세일즈오퍼레이션팀이 고객의 요구에 맞춰 영업 활동을 지원하려면 새로운 전략과 아이디어가 필요했다. 세일즈오퍼레이션팀은 그간 축적한 노하우와 기지를 발휘해 고객의 요구에 맞춰 문제없이 납품을 완료하며 위기를 기회로 바꿨다.

“물류 비즈니스에서 가장 중요한 것은 고객의 환경과 상황에 맞춰 제품을 제때 납품하는 것인데, 최근 몇 년간은 대외적인 상황이 악화하면서 긴장의 연속이었습니다. 유관 부서와 수시로 커뮤니케이션하고, 여러 벤더와 긴밀하게 협조하며 고객에게 최상의 서비스를 제공하려고 노력했죠. 다행히 큰 문제 없이 한 해를 마무리할 수 있었습니다. 팀원들과 영업 대표들의 숨은 노력 덕분이지요.” 물류 파트를 책임지고 있는 송영철 차장이 전한다.

그뿐만이 아니다. 시작한 지 얼마 되지 않은 파트너 비즈니스 역시 고충이 있었다. “후발주자기 때문에 초기엔 효성인포메이션시스템을 파트너사에 알리는 데 중점을 두었습니다. 이런 활동은 당장 눈에 보이는 성과로 이어지는 게 아니어서 조바심이 날 때도 많았죠. 하지만 점차 영업 문의가 증가하고 프로그램에 참여하는 파트너사가 늘어나면서 이젠 서두르지 않고 차근차근 준비한 보람을 느끼고 있습니다. 올해는 더욱 다양한 파트너 정책과 프로그램을 추진해 제품과 솔루션 영업이 활성화될 수 있도록 뒷받침하겠습니다.” 파트너 비즈니스를 담당하는 심재찬 차장이 덧붙였다.

VOC 활동으로 성장의 기회 확보

몇 년 전부터 효성 그룹 내에서 추진하고 있는 VOC(Voice of Customer) 활동은 효성인포메이

션시스템의 문화를 변화시키는 전환점이 되었다. 그룹에서 추구하는 VOC는 단순히 고객의 목소리를 수집하는 것에서 그치지 않는다. 근본적인 고객의 문제를 찾아 해결하고, 고객의 의견을 지속적으로 사업에 반영한다.

그간의 VOC 활동을 통해 효성인포메이션시스템의 영업과 관리 조직의 문화가 상호 보완되고 있는 점은 긍정적으로 평가할 수 있는 부분이다. 이전까지 영업과 관리가 각자의 룰에 맞춰 따로 움직였다면, 활동 이후로는 ‘함께’라는 쪽으로 무게중심 추가 움직이고 있기 때문이다.

먼저 영업팀이 고객의 요구와 이슈 등을 청취하고 사내에 전파하면, 관리 조직은 이에 대한 개선 방법과 함께 고객 지원을 어떻게 할지 함께 고민한다. 세일즈오퍼레이션팀원들은 지난 해 반도체 수급 이슈로 물류 비즈니스에 영향이 있을 때도, 이와 같은 활동 덕분에 서로 힘을 합해 어려움을 헤쳐 나갈 수 있었다고 입을 모은다.

“VOC 활동을 통해 소통의 기회가 많아지면서 도전할 기회 역시 증가하고 있습니다. 각자 자신의 역할에 충실한 것도 물론 중요하지만, 영업이나 관리 파트의 목표는 단 하나, 회사의 성장입니다. VOC 활동을 통해 사내 분위기와 문화가 점점 긍정적으로 변하고 있지만, 이제 시작 단계에 불과합니다. 더욱 민첩하게 움직여야 합니다. 고객의 요구에 한발 두발 앞서 충족시켜주는 것이 우리가 나아가야 할 방향이기 때문이죠.” 정기석 팀장은 VOC 활동으로 회사 내 긍정적인 영향력이 커지고 있다며, 더욱 기대감을 드러냈다.

조직 내 상호작용 강화로 긍정적 발전 기대

세일즈오퍼레이션팀은 정확성을 높이기 위해 업무에 몰두하다 보니 주변으로부터 ‘딱딱하고 까칠한 팀’이라는 소리를 종종 듣는다. 그러나 세일즈오퍼레이션팀은 이런 평가에 대해 ‘세일즈오퍼레이션팀의 숙명’이라 여긴다. 두루뭉술한 표현은 오히려 혼란이 가중되고 업무에 차질을 빚을 수 있기 때문이다. 다만, VOC 활동을 통해 사내 팀 간 커뮤니케이션 기회가 늘어나면서 팀의 이미지가 변화하고 있다는 점에서 이런 평가는 다소 개선될 것이라는 기대감도 있다.

‘내 일은 내가 다 한다.’ 세일즈오퍼레이션팀의 모토다. 당연한 이야기인지도 모른다. 일의 연속성이 중요한 팀의 특성상, 한 곳에서 업무의 누수가 발생하면 전체 프로세스에도 영향을 주어 문제가 겹잡을 수 없이 커질 수도 있다. 이에 세일즈오퍼레이션팀원들은 시작부터 꼼꼼히, 완벽하게 처리하자고 스스로 다짐하곤 한다.

“팀원들이 정확하고 책임감 있게 업무를 수행할 수 있도록 지원하는 것이 팀장으로서 제일 중요한 역할이라고 생각합니다. 회사 내에서 영업과 관리 조직 간 전체적인 분위기 역시 자신의 역할에 충실하면서 팀 간 조화를 이뤄 함께 하자는 분위기로 변하고 있고요. 팀원들 역량 하나하나가 모여 회사의 성장에 이바지한다는 생각으로 팀원들을 독려하고 있습니다.” 정기성 팀장이 팀을 이끌어가는 그만의 전략에 대해 말했다.

효성인포메이션시스템이 한 단계 더 성장하기 위해서는 파트너 비즈니스 역시 중요한 부분이다. 매년 새로운 정책과 프로그램을 신설해 파트너 참여를 독려해온 세일즈오퍼레이션팀. 특히 올해는 파트너와 고객사에 직접 방문하여 제품 로드맵과 시장 동향을 소개하는 온사이트 세미나 프로그램을 적극적으로 개최할 계획이다. 이와 함께 파트너사의 VOC 역시 수집하여 질 높은 프로그램이 되도록 꾸준히 업그레이드해서 시장을 이끌어간다는 목표다.

각 조직이 자신의 성과를 위해 달리기보단, 모두가 한 팀이 되어 회사의 성장을 위해 힘을 모으는 것이 궁극적으로 회사의 성장을 이뤄낼 수 있다고 믿는 세일즈오퍼레이션팀. 그룹 차원의 VOC 활동을 기반으로 고객의 요구와 패턴을 파악해서 영업 조직에 먼저 제안할 수 있도록 자체 역량을 높인다는 기치 아래, 세일즈오퍼레이션팀은 오늘도 힘차게 업무에 매진하고 있다.

“세일즈오퍼레이션팀은
책임감과 정확성을 겸비한
전문가들로 구성된 팀입니다.
효성인포메이션시스템이
성장하는 데 있어 중요한 축을
담당하고 있다고 자부합니다.”

- 정기성 / 세일즈오퍼레이션팀 팀장

