

고객서비스 강화와 업무 자동화 통한 효율성 증대 '굿'

서류보관 체계 획기적 개선 ... 자동화된 데이터 시스템으로 서비스 향상

대우캐피탈

대우캐피탈(대표 강상윤 www.dwcapital.co.kr)은 급변하는 경영환경에 따른 투명 경영, 스피드 경영, 시스템 경영이라는 세 가지 경영 이념 아래 궁극적으로는 '고객 만족 경영' 을 목표로 아이온커뮤니케이션즈의 ECM인 '이미징시스템' 을 도입해 지난해 4월부터 채권관리 시스템을 기동, 자동차 구매 관련 채권 관리 체계를 획기적으로 개선하며 최상의 서비스 제공 업체로 모범을 보이고 있다. 대우캐피탈은 현재 1차 구축한 서류의 디지털화에 멈추지 않고, 보다 다양한 기간계 업무에 이미징시스템을 결합시켜 사용자에게 더욱 편리한 서비스를 제공하고, 대출시 심사승인의 대출서류 이미지를 OCR(광학식 문자판독기)과 결합해 사용자의 수작업 입력 없이 심사 승인의 업무를 자동화해 업무 처리 속도가 더욱 빨라지게 함으로써 회사의 수익 향상에 기여할 수 있게 할 계획이다.

| 글 · 김나연 기자 · grace@datanet.co.kr | 사진 · 김구룡 기자 · photoi@naver.com |

1994년 자동차 할부금융을 중심으로 문을 연 대우캐피탈은 할부금융 외 리스금융, 개인 여신금융 등의 분야에서 맞춤형 금융상품 개발 및 고품질·고품격 서비스로 고객에게 최상의 서비스를 제공하고 있는 종합 여신전문금융회사다.

지난해 대우캐피탈은 영업액 2조6천억원, 당기순이익 700억원을 실현해 자동차 할부금융 시장 점유율 19%로 업계 2위로 올라섰으며, 업계 최저 연체율 2.04%을 기록하는 등 사상 최대의 실적을 올리며 매년 30% 이상의 고성장을 기록하고 있다. 이 같은 여세를 몰아, 오는 2010년까지 신기술금융업, 내구재, 기계류, 부동산, 선박 및 항공분야로의 리스사업 확대 등의 사업다각화와 중국, 인도, 베트남 등 해외시장 개척을 통해 글로벌 종합금융서비스 기업으로 새로운 변신을 도모하고 있다.

대우캐피탈 이창수 차장은 "보관해야 하는 수많은 서류들을 단순히 서류철로 관리하다보니 관리 및 통제가 어렵고, 데이터화 돼 있지 않다보니 서류를 다시 찾을 때도 시간이

오래 걸리고 유실 및 훼손이 생겨서 업무의 효율성을 높이는 데이터 관리 방안이 필요했다"고 설명했다.

이 차장은 "이런 차원에서 서류 및 각종 데이터를 디지털화하기로 결정, 아이온커뮤니케이션즈의 ECM인 이미징시스템을 도입했다"고 말했다. 이미징시스템을 통해 대우캐피탈은 '채권관리시스템' 을 새롭게 오픈했다.

시스템 도입 당시 대우캐피탈은 단순히 서류를 스캔하고



이미징화 해서 조회할 수 있는 용도로만 이를 받아들였지만, 프로젝트를 진행하면서 현업에서 발생하는 더 많은 요구사항을 수용해 업무의 심사, 승인 단계에서도 시스템을 활용할 수 있도록 했다.

이창수 차장은 “대출을 받으려면 심사, 승인 과정에서 반드시 증빙해야 할 서류가 있다. 이미지화한 필수 서류들이 빠짐없이 첨부 됐는지 사무실에서 체크할 수 있도록 했고, 상황에 맞게 업무에 필요한 서류들을 자동으로 세팅할 수 있게 했다”고 설명했다.

이때 도입된 이미지 생성(스캐닝) 기능은, 기존 종이 문서들을 다양한 기종의 스캐너를 사용해 전자 파일화 하며 대출 신청서 관리시스템으로의 입력기능을 지원하며, 문서분류, 문서스캔, 이미지 보정, 콘텐츠 재 스캔 및 추가 스캔 기능 등의 특징을 가지고 있다.

ECM 이미징시스템 구축시 대우캐피탈은 서류를 스캔해서 조회하는 것을 1차적 목표로 했으며, 진행중인 2단계 작업은 현재 서류에 첨부해 육안으로 확인하고 있는 전표를 스캔하면 자동으로 형식에 맞게 데이터화되도록 하는 부분이다.

‘이미징시스템’ 도입으로 업무 효율성 제고

대우캐피탈은 채권관리시스템을 이용해 자동화된 프로세스를 도입함으로써 기존 업무 프로세스의 불필요한 단계를 축소하고 업무 생산성 향상 및 비용 절감 등의 효과를 얻게 된 부분에 만족스러움을 나타냈다.

이창수 차장은 “시스템을 도입하기 전에는 대출서류 작성에서부터 대출승인이 떨어지기 까지 총 4~6일 정도 소요되던 시간이 이제는 하루, 이틀이면 완료할 수 있도록 대폭 시

간이 줄었다”며 “고객이 집적 서류를 작성해서 접수·등록 후, 보완해야 할 서류가 있는지 기다려야 했던 시간이 이제는 없어졌다. 등록하기만 하면 시스템에서 자동으로 보완해야 할 부분이 체크돼 나타나므로 그 자리에서 서류를 보완할 수 있기 때문이다”고 설명했다.

영업점에서의 절차도 크게 단축된 것이 가시적인 성과이다. 기존에는 접수된 서류를 모으고, 심사대상을 분류해 심사자에게 넘기면, 심사자는 신청인 및 서류를 심사하고 기재 사실을 다시 한 번 일일이 확인해야 했다. 그 다음으로 결재권자인 팀장→지점장→본부장→본사의 결재를 거치고 난 후에야 대출 승인이 이뤄지면 대출금이 지급됐다.

그러나 시스템을 통한 자동화 프로세스에서는 서류의 이상 유무가 바로 확인되고, 스캔한 서류는 심사자에게 자동 분배·전송돼 정밀 심사가 필요한 신청자와 약식심사로 대출 승인이 가능한 신청자의 프로세스가 갈라져 심사 시간을 크게 단축할 수 있다.

이창수 차장은 “업무 성격 및 네트워크 상황에 따라 즉시 전송 및 예약 전송으로 분류해 서버로 전송할 수 있으며, 전송결과 데이터를 제공해 누락되는 파일이 없도록 구축한 이미지 전송 기능 등을 이용해 업무 효율성이 30% 이상 증가한 것으로 나타났다”고 밝혔다.

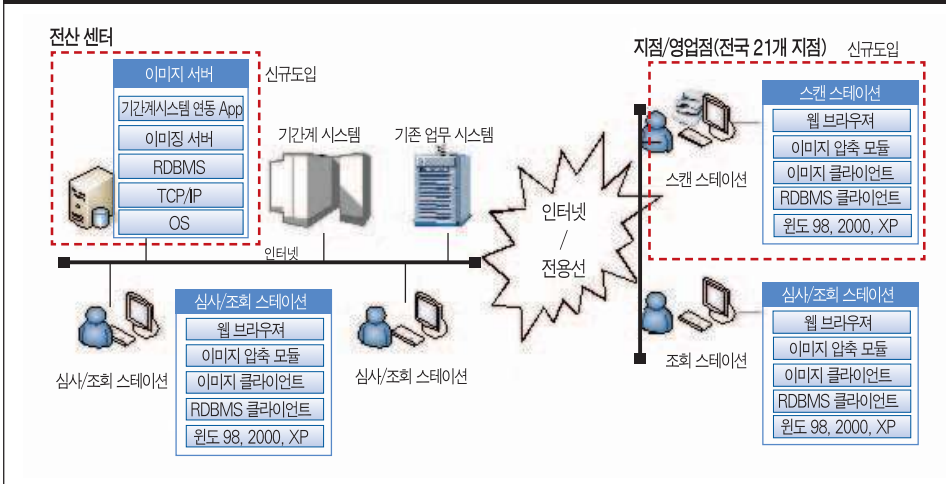
복잡하고 시간이 많이 걸리던 심사절차를 크게 개선한 대우캐피탈은 고객서비스 부분을 더욱 강화하고, 알선업무의 간소화를 통한 영업/마케팅 강화, 신청서 분실 방지를 통한 법적 대응력을 향상시킬 수 있으며 고객자료의 실시간 조회를 통한 업무의 효율성 증대 등의 효과를 누리게 됐다.

이 외에도 대우캐피탈이 리스크 관리를 강화하게 된 부분

을 오늘날 금융권에서 보완해야 할 중점적인 부분으로 꼽은 이 차장은 “스캔된 서류는 모두 데이터화돼 저장되므로 종이 문서와 달리 신청서를 분실할 염려가 없고, 문서 보관 창고에 대한 경비 축소 및 안정된 관리가 가능하다”고 덧붙였다.

이번 시스템을 구축한 대우 캐피탈은 최초 목표했던 이미지 생성(스캐닝) 작업외에 다양한 조건에 의한 검색/조회 및 출력 지원, 기간제

(그림 2) 대우캐피탈 채권관리시스템 구성도





이창수 | 대우캐피탈 시스템팀 차장

■ ECM 이미징시스템 구축 배경은.

시스템을 구축하기 전에는 고객에게 징구하는 대출서류를 대출 전에 원버여부를 확인해야 함에도 불구하고 필수서류의 누락 및 신상내용 기재 미흡 등 관리 부재가 빈번하게 나타나 채권관리에 어려움이 발생했다. 또한 법적조치 등 강제 회수 발생시나 거점간 또는 본사로의 잦은 이동 등으로 원본이 훼손되거나 분실 등이 발생할 우려가 있는 상태였다. 이에 서류정보관리를 통한 회사의 경쟁력 우위확보를 위해 유연하고 탄력적으로 대응할 수 있는 시스템 구축의 필요성이 대두됐다.

시스템과의 연동에 만족감을 드러냈다. 이창수 차장은 “특히 이미지의 압축은 기존의 TIFF의 G3, G4 등의 우수한 압축률을 보이는 포맷을 사용하면서 이 포맷과 비교해 약 50% 정도의 파일 사이즈로 저장할 수 있게 됐다”며, “기존의 TIFF 방식은 개방적이라 보안부분에 취약했으나, 이미지 압축 소프트웨어를 사용하면 다른 일반 이미지 뷰어로 볼 수가 없으므로 중요한 데이터의 유출을 방지할 수 있다”고 설명했다.

기간계 시스템과 연동에 중점

이미지화된 서류를 전송하는 단계에서도 업무 성격 및 네트워크 상황에 따라 즉시 전송 및 예약 전송으로 분류해 서버로 전송할 수 있게 됐고, 전송결과 데이터를 제공해 누락되는 파일이 없도록 재확인 가능한 것도 특징이다.

또한 다양한 조건에 의한 검색, 조회 및 출력도 가능해져

“전체적인 영업력 강화에 큰 만족”

■ 채권관리시스템 도입 후 이점은.

채권관리시스템은 대출 업무의 자동화를 통해 심사 시간의 단축을 통한 고객서비스의 증대, 앞선업무의 간소화를 통한 영업/마케팅 강화, 신청서 분실 방지를 통한 법적 대응력을 향상시킬 수 있으며 고객자료의 실시간 조회를 통한 업무의 효율성 증대 등의 효과를 가져왔다.

무엇보다 고객 서비스와 관련된 업무가 원활해진 점이 가시적인 성과로, 심사 진행 상태를 공유함으로써 고객의 요청이 있을 경우 신속한 응대가 가능하고, 시스템 자동화에 따른 대출 업무 시간이 대폭 단축됨에 따라 고객이 대출을 받는데 기다리는 시간이 줄어들었다.

회사 내부의 이점으로는 신청서 및 관련 문서에 대해 영입점이 이미지 파일로 서류를 일괄 보관할 수 있게 해, 관련 부서간의 협업 기능이 강화됐다. 또 업무량 분석이 가능해 짐에 따라 인력을 효율적으로 배치할 수 있게 됐다.

■ 시스템의 만족도 및 향후 활용 계획은.

1차적으로 이미징시스템을 구축함으로써 기존 업무에서 발생하는 다양한 문서를 디지털화해 원본서류의 안정적인 보관은 물론 서류를 전산시스템에 보관함으로써 사전 확인 및 즉시 열람 등으로 신속한 업무처리가 가능하게 돼 업무의 신속성과 효율성을 높이게 됐다.

향후에는 현재 구축된 서류의 디지털화에 멈추지 않고, 보다 다양한 기간계 업무에 이미지 시스템을 결합시켜 사용자에게 더욱 편리한 전산 서비스를 제공하고, 대출시 심사승인의 대출서류 이미지를 OCR(광학식 문자판독기)과 결합해 대출 서류 이미지의 문자를 자동으로 인식해 사용자의 수작업 입력 없이 심사 승인의 업무가 자동화돼 업무 처리 속도가 더욱 빨라지게 함으로써 회사의 수익 향상에 기여할 수 있게 할 계획이다.

입력을 통해 신청서의 이미지와 내용이 함께 저장·관리됨으로서, 이렇게 관리되는 항목들은 DB에 체계적으로 축적돼 검색 시에 주민번호, 계약서번호, 심사자, 성명, 전화번호 등의 다양한 조건으로 관리할 수 있다.

이 차장은 “특히 기간계시스템 사용 중 신청서 일련 번호, 주민번호 등의 항목이 포커스될 때 해당되는 이미지 영역이 팝업 및 스플릿 형식으로 보이도록 해서 화면에서 기간계의 데이터와 이미지를 비교해 데이터의 일치 여부를 알 수 있으므로 더욱 편리하게 업무를 할 수 있게 됐다”고 만족감을 나타냈다.

채권관리시스템 도입 후 능동적이고 효과적인 대응과 함께 무엇보다 고객의 편의를 더욱 배려한 서비스 제공이 가능해진 대우캐피탈은 지속적인 안정화와 향상된 시스템을 기반으로 토대로 보다 다양한 고객 서비스를 제공할 계획이다. **NT**