

SUCCESS STORY

(주)에스티이지



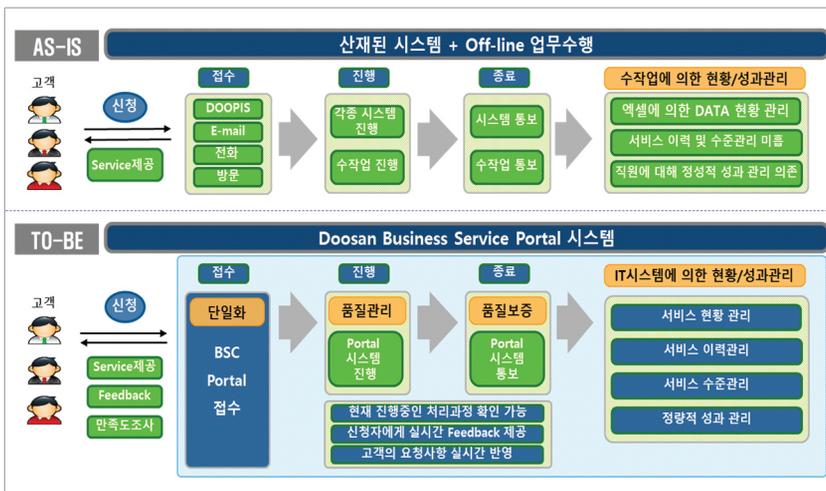
Doosan Business Service Portal 시스템 구축

I 개요

그룹 내부 직원용 비즈니스 서비스 중 복리후생, 총무, 급여, 영상 등 반복적이고 정형화된 공통 서비스(Shared Service)의 품질 및 업무 효율성 향상을 목표로 두산그룹은 서비스 제공 조직을 하나로 통합하여 체계적으로 관리 하고자 하였다. 그러나 e-HR, 총무, 복리후생 등 각 업무 시스템 별 요청 관리 기능 분산, 각 계열사 별 처리 프로세스 상이, 서비스 요청자 Feedback 미흡, 서비스 매뉴얼 및 지식 공유 부족, 두산 그룹 내부 직원 Offline 접점 서비스를 제공하는 지역별 BSC(Business Service Center)의 처리 실적 통합 어려움 등의 이슈에 직면하게 되었다.

이와 같은 이슈 해결을 위하여 두산그룹은 각 계열사에 제공하던 서비스 제공 정보를 취합하고 서비스 분류와 각 서비스 별 요청 프로세스를 표준화하였으며, 주요 서비스에 대한 관리지표를 도출하였다. 이를 기반으로 여러 업무 시스템에서 분산처리 되고 있던 각종 비즈니스 서비스에 대한 고객 단일접점 제공 및 요청 실적의 통합관리를 위한 DBSP(Doosan Business Service Portal)시스템 구축을 추진하여 복리후생, 총무, 급여, 영상, GBS 등 총 6개 영역 115개의 비즈니스 서비스 요청 유형을 프로세스 표준화를 통해 28개 표준 Workflow로 변환 시스템에 내재화 하였으며, 각 서비스 별 성과지표 모니터링 기능을 구현하였다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- 고객 중심의 표준 프로세스 고도화 및 체계적인 업무 처리 시스템 구축을 통한 고품질 비즈니스 서비스 제공

주요과제

- 비즈니스 서비스 카탈로그 및 요청 처리 표준 프로세스 표준화
- 통합 비즈니스 서비스 포털 및 Workflow 기반의 비즈니스 요청 관리 프로세스 구현
- 서비스 수준 및 성과관리 기능 구축
- 전자결재, 인사정보 시스템 등 유관 시스템 연계
- e-HR, 복리후생, 총무관리시스템 등 유관 업무 처리 시스템 연계

구축기간

- 2009. 5.11 ~ 2009.12.10 (7개월)

적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk Concurrent User SW
- E-GENE™ Data Interface Pipeline Concurrent User SW
- E-GENE™ SLM Concurrent User SW

기대효과

- 비즈니스 서비스 요청 처리 프로세스 표준화 및 고도화
- 그룹 내부 직원 대상 비즈니스 서비스 만족도 제고
- 비즈니스 서비스 온라인 단일접점 구현
- 비즈니스 서비스 업무 처리 효율성 증대 및 서비스 제공 조직 역량 강화

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

서비스 업무관리 기능

- 공통, 복리후생, 총무, 급여, 영상, GBS 등 6대 영역 115개 비즈니스 서비스 요청 유형의 요청관리 프로세스 구현
- 서비스요청 유형별/직무별/BSC별/계열사별 요청처리 현황 조회
- Fitness 센터 및 임대물품 관리 기능 등 단위

서비스 수준 및 운영성과관리 기능

- KPI 측정을 위한 산출공식 및 목표 설정, 데이터 수집 기능
- 직무별/BSC별/계열사/KPI별 측정된 성과현황을 연/월 별로 조회

Business Service Center Portal

- 공지사항, FAQ, 게시판 관리
- 상담 및 업무처리 관련 지식 등록 및 검색 기능
- 설문 문항 및 설문지관리, 설문조사관리, 설문통계 관리 등

시스템 연계 기능

- 사용자 편의성 제공을 위한 SSO(Single Sign On) 및 인사정보 연계
- 프로세스 승인을 위한 두드림(그룹 공통 결재시스템) 연계
- 요청 접수 이행관리를 위한 복리후생 및 총무업무 유관 시스템 연계



[비즈니스 서비스 포털]



[서비스현황 대시보드]



[요청처리 현황]



[고객만족도 설문관리 및 조사]