Internet IT Campus
HOWOW.com

아웃소싱 (outsourcing)

1 아웃소싱이란? 1
2 아웃소싱의 방법과 결정 2
3 아웃소싱 관리 4
4 아웃소싱 사례 5
5 요점 정리 6

강사 : 한동환(웹매니아 컨설팅 사업부 과장)

1. 아웃소싱이란?

1 일반적인 개념

아웃소싱(Outsourcing)이란 경리, 인사, 신제품 개발, 영업 등의 업무를 외부에 위탁하여 관리 비용을 줄이고, 그 분야에 종사했던 인원을 다른 개발 사업에 활용해 수익을 올리는 디지털 마케팅 전략이다.
한 분야에서 자사보다 탁월한 능력을 보유하고 있는 기업과 팀을 이뤄 업무를 추진할 수 있고, 대부분의 기업 업무를 외부화하는 동시에 위탁 대상 기업과 정보 네트워크를 연결할 경우 이른바 사이버 코퍼레이션 (가상기업)도 가능하다. 아웃소싱 전략은 기업 조직을 부품화해서 다시 조립하는 디지털적인 발상이며, 앞으로 기업의 구조와 존재 형태를 크게 달라지게 할 것으로 기대된다.

자료: 매경인터넷[경제용어사전]

2 인터넷에서의 아웃소싱

인터넷 비즈니스에서 아웃소싱은 다양한 방법과 목적으로 이루어지고 있다.
크게 분류를 해보면 아래 내용과 같다.

① 자체적인 일에서 시간 부족으로 인하여 한번에 많은 인원이 투입되어야 하는 경우
② 전문성이 필요하여 자체적으로 해결하기 어려워 전문가에게 맡기는 경우
예) 특별한 솔루션 도입, 플래시 작업, 사운드 작업 등
③ 장기적인 파견을 나가야 할 경우
④ 특정한 부분에 집중적으로 인력이 투입되어야 하는 경우
예) 이미지 스캔 작업, 번역 작업, 코딩 작업, 마케팅, 프로모션, 리서치 등
⑤ 자체적으로 충분히 해결 가능하나 아웃소싱 도입시 더 효율적이고 경제적일 경우

3 갑 · 을 · 병·· 이해

어디서, 언제부터 유래되었는지 모르지만 흔히 업계에서 갑,을,병….이라는 말을 많이 쓴다.
갑, 을 이라는 말이 무슨 뜻을 내포하고 있는지 알아본다.

갑 : 흔히 '갑'이라 불리는 것은 용역을 주는 업체 즉 용역을 의뢰한 곳이다.
을 : 용역을 의뢰 받아 일을 수행하는 곳을 '을'이라 한다.
흔히 '을'에서 말하는 클라이언트는 '갑'이 되는 것이다.
병 : '병'은 '을'이 다시 용역을 주는 곳을 말한다. 즉 '병'의 입장에서는 '을'이 클라이언트가 되는 것이다.

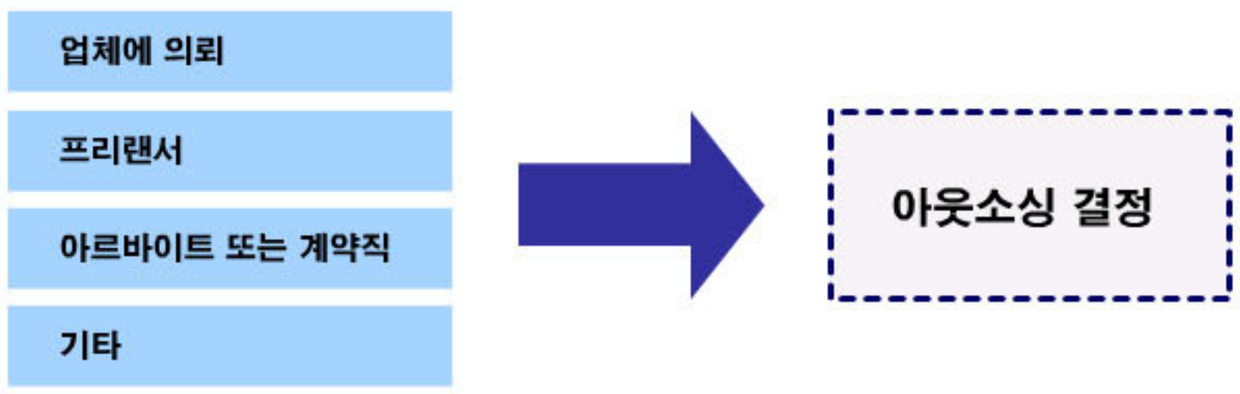
* 이런 경우는 드물겠지만 '갑', '을', '병', '정'까지 내려가는 경우가 있다.
'갑'이 '을'에게 용역을 주고 '을'은 '병'에게 '병'은 '정'에게 용역을 준다.
이런 경우 단순히 커미션만 받고 넘어가는 경우보다는 대형 사이트의 경우 여러 가지 필요한 기술과 능력 때문에 하청이 계속 내려갈 수도 있다.

2. 아웃소싱의 방법과 결정

1 이해

아웃소싱은 다양한 방법으로 할 수 있다. 기존에 있는 업체에 아웃소싱을 할 수도 있고 또는 프리랜서와 계약을 할 수도 있다. 그리고 아르바이트를 고용하여 직접 컨트롤하면서 일을 시킬 수도 있다.

이러한 여러 가지 방법에서 어떤 것을 선택할 것인가는 일에 따라서 두 가지를 병행 할 수도 있고 또는 한 가지를 결정하여 진행할 수도 있다. 가장 효율적인 방법을 적용하면 된다.



2 업체 의뢰

업체에 의뢰하는 경우는 크게 두 가지로 나눌 수 있다.
전문 분야 또는 단순 작업일 경우와 일이 양이 많아 분산 작업이 필요할 경우이다.

첫째, 전문 분야 및 단순 작업일 경우

• 플래시(Flash)
플래시의 경우 멀티미디어 요소들을 갖고 있어서 전문 분야로 자리를 잡았다. 움직임의 처리와 사운드의 첨가와 액션스크립트 언어의 활용 등 플래시 자체를 이용하여 하는 일이 많고 전문적이기 때문에 아웃소싱을 많이 하고 있다. 향후 더 발전한다면 각각의 요소도 세분화 될 수 있다.
(사운드,배경,캐릭터,프로그램 등)

• 스캔(Scan)
오프라인 콘텐츠 중 이미지를 디지털화하기 위해선 반드시 스캐닝을 하게 된다. 스캐너 장비에 따라 나오는 질(Qaulity)도 달라질 수 있고 또 스캔의 양이 많을 경우에는 직접 하는 것보다 대량으로 아웃소싱을 하는 것이 효율적일 것이다. 따로 아르바이트를 고용하거나 업체에 의뢰하는 것이 효과적일 것이다.

• 콘텐츠 입력
사이트 제작시 오프라인의 콘텐츠를 DB화하기 위해서는 모두 DB에 입력시켜야 한다.
단순 작업의 반복의 경우 자체 인력을 활용하기 보다는 초급 기술 인력을 시용하는 것이 효율적이다.

• 동영상
동영상 서비스의 경우 처음부터 디지털 장비로 촬영하지 않았다면 디지털화 시켜야 한다.
디지털화된 영상도 웹 스트리밍 서비스를 하려면 인코딩 과정을 거쳐야 하고 편집도 하게 된다.
추가로 다양한 효과도 들어갈 수 있을 것이다. 관련된 하드웨어나 소프트웨어가 필요하므로 장기적을 갖고 갈 것이 아니라면 아웃소싱을 하는게 효율적이다.

둘째, 일의 양이 많아 분산 작업할 경우

• 카테고리 분산 작업
대형 사이트의 경우 대부분 많은 내용을 포함하고 있어서 주제별로 카테고리를 나누게 된다.
특정한 카테고리를 분할하여 아웃소싱을 주는 경우도 있다. 단, 주의할 점은 사이트 전체의 통일성을 위해 사전에 가이드라인이 확립되어 있어야 하고 아웃소싱 업체에는 제작 지침서를 주어 가이드라인에 맞게 작업하도록 하여야 한다.

• 특정 부분만 아웃소싱
예를 들어 한 카테고리내에 특정한 기능이 들어가는 프로그램이 필요할 경우 그 프로그램 들어가는 부분만 아웃소싱을 한다. 단, 주의할 점은 프로그램이 어드민 툴(admin tool)과 연관이 될 경우 통합적으로 관리할 수 있도록 하며 작업시 다른 프로그램을 건드리지 않도록 하여야 한다.

아웃소싱 업체는 어떻게 연락하며 정하고 계약을 할 것인가?

일반적으로 동종업계끼리 서로 아웃소싱을 하는 경우가 많다. 아웃소싱 업체가 특별히 정해져있기 보다는 각각의 회사가 가지고 있는 역량에 따라 일을 나누는 경우가 많다. 아무래도 아웃소싱은 서로 믿고 일하는 부분이 많아서 서로 아는 업체끼리 아웃소싱을 하는 경우가 많다.

또는 직접적으로 웹 사이트 광고를 보고 의뢰할 수도 있고 아는 사람에게 소개를 받아서 일을 진행하는 경우도 있다.

계약은 대부분 사례별(case by case)로 진행을 한다. 결제는 일반적으로 용역을 주는 회사의 결제일을 따르게 된다. 전혀 모르는 업체라면 사전에 충분히 그 회사에 대해 파악하는 시간이 필요할 것이다.

3 프리랜서

다른 계통도 마찬가지겠지만 인터넷 쪽도 프리랜서들이 있다. 대략적으로 몇 가지 유형으로 분류를 해보면 다음과 같다.

① 특정한 회사에 속하지 않고 프리랜서 활동을 하는 경우
② 프리랜서그룹을 만들어 회사를 세우고 각각 프리랜서 활동하는 경우
③ 회사에 속해있지만 부수적인 아르바이트 형식으로 프리랜서 활동하는 경우

이러한 경우들로 나누어 볼 수 있다. 장점은 회사 대 개인이므로 비용이 저렴할 수도 있고 필요시에만 일을 하므로 편할 수 있다. 단점은 작업 후에 하자 보수 건이 생겼을 때 처리하기 곤란할 경우가 생길 수도 있다.

4 아르바이트 또는 계약직

아르바이트나 계약직의 경우 단기간에 일을 몰아서 할 경우에 주로 일을 시키게 된다.
3가지 유형이 있다.

① 회사에 다니면서 개인적으로 하는 경우(아르바이트)
② 회사를 다니다 퇴사하고 쉬는 동안 하는 경우
③ 미취업자가 경험을 쌓기 위하여 하는 경우

이러한 경우들로 나누어 볼 수 있다. 아르바이트를 고용할 경우 정확한 일의 역할을 정의해 주고 계속적으로 관리해 주어야 한다.

5 기타

여러 가지 경우가 있겠지만 몇 가지 예를 들면 -인사 관리 부분만 아웃소싱 -회계사를 통한 자금 관리도 일종의 아웃소싱 -시스템(하드웨어) 부분만 아웃소싱

이렇듯 아웃소싱은 다양한 방법이 있으며 상황에 맞게 잘 활용하여야 한다. 장기적으로 일을 하더라도 아웃소싱의 효율성을 따져서 훨씬 이익이라면 아웃소싱도 장기적인 계획을 세워서 진행해야 할 것이다.

3. 아웃소싱 관리

아웃소싱을 전담하는 사람을 두는 것이 좋다

업체에 아웃소싱을 하던 개인에게 용역을 주었던 간에 자사 직원이 아니기에 더욱 꼼꼼히 챙겨야 한다. 그러기 위해서는 프로젝트의 규모가 클 경우에는 전담 팀을 만들고 프로젝트의 규모가 작을 경우에는 전담 담당자를 두어 아웃소싱을 전적으로 관리하는 것이 효율적이다.

체계적으로 일의 내용을 전달한다

체계적이지 못하고 정확하지 않은 일을 시켜서 일어나는 여러 가지 낭비 요소를 줄여야 한다. 아웃소싱은 일을 받아서 하는 입장이므로 적극적으로 상황 대처를 하지 않는 편이다. 따라서 정확한 일의 전달이 좋은 결과를 가져오게 된다.

아웃소싱 업체 리스트를 정리해두어야 한다

몇 년 일하고 문닫을 회사는 없을 것이다. 계속적으로 수익 창출을 목표로 비즈니스를 하게 되면 일을 하다가 반복적으로 아웃소싱을 하는 경우도 생길 것이다. 어떤 비즈니스를 하느냐에 따라 아웃소싱 범위가 틀려지지만 과거 일을 같이 했던 업체나 개인 리스트를 정리해 놓으면 향후 프로젝트를 진행하다 필요시에 빠르게 연결될 수 있다. 가능하면 일의 수행 능력에 대한 평가 사항도 정리해 놓으면 좋다.

4. 아웃소싱 사례

ecolors.com(Ecolors.com)

웹 사이트의 이미지 관리를 아웃소싱

쇼핑몰에 있어 자신의 상품 이미지를 실제 이미지와 비슷하게 보여주는 것은 소비자들의 신뢰성이란 측면에서 매우 핵심적인 요인중의 하나이다.

실제 색상을 보여준 경우, 매출이 3배나 증가!

최근 Buystream에서 자체적으로 조사한 자료에 따르면, 실제와 비슷한 이미지를 가진 사이트의 경우 소비자들의 구매율이 3배나 증가했으며, 재구매율도 역시 3배 이상 증가한 것으로 나타났다. 이는 현재 Ecolors.com에서 제공되는 이미지 아웃소싱 솔루션을 이용하고 있는 3개의 사이트를 통해서 조사된 것이다.

이미지 아웃소싱이란?

그렇다면 Ecolors.com은 어떻게 이미지를 아웃소싱하고 있을까? 여기서는 다른 웹 사이트의 이미지를 자신의 서버에 저장하는 형식으로 아웃소싱 서비스를 제공하고 있다. 즉 웹 사이트 관리자는 상품 이미지를 자신의 서버에 두지않고 Ecolors의 독립적인 서버에 저장하게 되며, 이미지를 수정하거나 변경할 때는 네트워크를 통해서 관리하는 형식을 취하는 것이다.

이미지 아웃소싱을 통한 혜택은

그렇다면 Ecolors.com은 어떤 서비스를 제공함으로써 이미지 아웃소싱을 유인하고 있을까?

- 우선 이미지를 보여주는 특수한 기술을 통해서 실제 상품 색상과 거의 비슷한 색상을 쇼핑몰에서 제공할 수 있다.
- 이미지 색상을 실제와 비슷하게 보여주면 용량이 증가하여 로딩 속도가 늦어지는 문제가 발생하는데, 이를 ecolors.com의 서버에서 보다 빠른 속도로 지원해줌으로써 화면 로딩 속도의 문제점을 해결할 수 있다.
- 이미지가 아웃소싱된다는 것은 쇼핑몰 웹 사이트의 화면 로딩 속도가 빨라질 수 있음을 의미한다. 이를 통해서 이미지 이외의 다른 서비스, 예를 들어 콘텐츠나 다양한 애플리케이션을 제공할 기회를 가지게 된다.

매우 재미있는 서비스

이와 같은 이미지 아웃소싱 사업은 실제 상품의 색상을 보여줌으로써 쇼핑 신뢰도를 증가시킬 수 있으며 동시에 빠른 접속 속도를 고객에게 제공할 수 있다는 점에서 매우 매력적인 서비스로 생각되어 진다.

자료 : 아이비즈넷

5. 요점 정리

■ 혼자서 모든 일을 처리할 수는 없다.
회사도 마찬가지로 뭐든지 다해내는 만능회사는 없다.
그래서 아웃소싱이라는 개념이 생겨났을 것이다.
결국 아웃소싱은 반드시 같이 가야 하는 부분이라 할 수 있다.
얼마만큼 아웃소싱을 잘 하느냐에 따라 성패가 좌우 될 수도 있는 것이다.