

Workday와 스쿠트

사람과 장소를 잇다

하나의 시스템에서 통합적으로 직원을 연결하는 것은 어려울 수 있습니다. 모두가 접근할 수 있고 사용하기 편리해야 하니까요. 게다가 HR 부서에서 각종 프로세스와 모든 직원 관련 데이터를 관리하는 데에도 같은 시스템을 사용해야 하는데, 대개는 이런 작업의 규모가 너무 방대하여 쉽게 처리하기 어려울 수 있습니다. 회사에서 모바일 액세스까지 가능한 시스템을 필요로 한다면 어려움은 더욱 가중될 것입니다.

이 문제는 싱가포르를 거점으로 하는 항공사, 스쿠트(Scout)가 해결해야 할 중대 과제였다고 HR 담당 부사장인 Theresa Tan은 말합니다.

“직원 대부분은 한 달에 한 번 사무실에 올까 말까 합니다. 승무원은 근무 시간이 불규칙하기 때문에 직원의 능동적인 참여를 유도하여, 그들이 직접 휴가/휴직 관리 어플리케이션과 같은 필수 회사 프로세스에 액세스할 수 있는 시스템을 찾아야 했습니다. 우리는 일반적인 회사와는 다릅니다. 평범한 시스템으로는 우리의 비즈니스 모델을 지원할 수 없습니다.”

이러한 과제는 회사가 성장함에 따라 더 커집니다. 스쿠트의 HR 부서에서 인재 운용 및 IR을 책임지고 있는 Keith Ng은 이렇게 말합니다. “단순히 HR 시스템만 필요했던 게 아닙니다. 회사의 성장과 진화하는 비즈니스 프로세스, 그리고 그에 수반하는 과제를 탄력적으로 수용할 수 있는 시스템을 원했습니다.”

미래를 보장하는 HR 시스템 탐색

2011년 싱가포르 항공에 의해 설립된 스쿠트는 중장거리 노선을 운항하는 저가 항공사입니다. 싱가포르에서 영업을 시작했을 당시 직원 수는 1,000명이 채 되지 않았으나, 현재는 아시아 태평양의 6개 지역에서 2,200여 명이 일하고 있습니다.

스타트업 시절에는 레거시 시스템이 없었습니다. 간단한 시스템을 HR보다는 재무의 용도로 사용했기 때문에 기본적인 HR 정보와 직원 데이터만 저장하는 수준이었습니다. 성과 리뷰, 인재 리뷰 등의 업무는 여전히 Excel 스프레드시트를 사용하여 처리해 왔다고 Ng은 말합니다.

회사가 점차 성장하고 직원도 늘어남에 따라 스쿠트는 현실적인 요구 사항에 부합하는 시스템을 찾게 되었습니다. 무엇보다도 가장 우선시되는 요구 조건은 셀프서비스와 디지털화였습니다. 직원이 제3자의 도움 없이 직접 정보를 찾아서 휴가나 휴직을 신청하고 경비를 청구할 수 있어야 하며, 이 모든 작업이 클릭 한 번으로 가능해야 했습니다.



비즈니스 케이스 개요

- 아시아 태평양의 6개 사업장에서 2,200명 근무
- 본사: 싱가포르

Workday 어플리케이션

- HRM(Human Resource Management)
- 인재 관리
- 보상
- 근무시간 및 휴가/휴직
- Workday 채용

이점

- 클라우드 기반 시스템
- 셀프서비스 기능
- 모든 기능에 단일 로그인
- 차원 높은 구성 및 뛰어난 유연성
- 사용 편의성

배포 위치

- 아시아 태평양 지역: 호주, 중국, 일본, 인도, 싱가포르, 태국

Tan은 “자율성이 매우 중요하다고 생각했기 때문에 셀프서비스 기능이 있는 시스템을 원했다”고 말합니다. “모바일 사용자와는 직접 연결하고 소통하기가 쉽지 않기 때문에 그들이 이 모든 정보와 프로세스에 손쉽게 액세스할 수 있도록 하는 것이 우선 과제입니다.”

Ng은 덧붙여 이렇게 얘기합니다. “디지털화가 이루어지면 자산 관리 프로세스에서 해방될 수 있습니다. 그리고 어떤 시스템을 사용하더라도 반드시 클라우드 기반이어야 합니다. 그러면 직원은 어디서든 강력한 보안이 적용되는 상태에서 인터페이스와 정보에 액세스할 수 있습니다.”

비즈니스 요구 사항 해결

스쿠트 팀은 근 2개월의 조사와 검토를 거친 후 2013년에 Workday 시스템을 도입하기로 했으며, 이 결정을 단 한 번도 후회하지 않았습니다.

Tan은 이렇게 회상합니다. “단일 통합 시스템을 찾기 시작하면서 우리는 여러 벤더를 접했습니다. Workday의 경쟁사 중에는 상당히 저렴한 비용을 제시하는 곳도 있었죠. 하지만 우리의 비즈니스 프로세스와 요구 사항이 타 조직과는 다르다는 점이 중요하게 작용했습니다. Workday가 제안한 커스터마이징이 없었다면 더 막대한 비용이 들었을 것입니다.”

다양한 기능, 다양한 이점

커스터마이징 문제가 해결되자 Workday가 바로 스쿠트에서 필요로 하는 솔루션임이 분명해졌습니다.

Ng은 이렇게 설명합니다. “클라우드 기반 HCM(Human Capital Management) 및 재무 관리 어플리케이션은 우리가 원했던 셀프서비스 기능을 제공할 뿐만 아니라 어플리케이션 내부의 변경 사항을 유연하게 관리할 수 있게 합니다. 게다가 차원 높은 구성을 통해 최종 사용자가 원하는 대로 프로세스를 처리하고 변경하는 것이 가능합니다.”

“다양한 기능을 빌트인 형태로 구현하여 직원이 SSO(Single Sign-On)를 통해 액세스하게 할 수도 있습니다. 이제 직원은 단일 시스템에서 휴가, 휴직, 보상 어플리케이션에 액세스할 수 있습니다. 이것이 바로 회사와 직원 모두에게 유익한 점입니다. Workday로 바꾼 덕분에 이제는 직원이 업무 시간을 더 생산적으로 사용할 수 있게 되었습니다.”

Ng과 Tan은 직원들이 이 시스템에 만족하고 있다고 확신합니다. 사용하기 편리한 Workday 시스템의 진가는 2016년 타이거 항공과의 합병으로 이 회사의 직원들이 스쿠트에 합류하면서 더욱 분명하게 드러났습니다.

“타이거 항공 직원들은 이 새로운 시스템에 만족하고 있습니다. 사용자 인터페이스에 만족하고, 손쉽게 시스템을 탐색하여 정보를 찾을 수 있다는 점도 호평을 받고 있죠.” Ng의 설명입니다.

그 혜택은 일반 직원들뿐만 아니라 매니저도 누리고 있습니다. 매니저는 Workday HCM을 사용하여 실시간으로 보고를 할 수 있고 시스템 대시보드에서 직접 리포트를 작성하거나, 예측 보고에 필요한 분석을 수행할 수도 있습니다.

Workday 인재 관리에서는 성과 리뷰 및 승계 계획을 위한 모든 보고 및 평가를 간편하게 해결할 수 있습니다. “예전에는 Excel에서 모든 작업을 일일이 해야 했습니다. 그러나 지금은 드래그 앤 드롭 방식으로 모든 내용을 한 화면에서 보면서 처리합니다.” Ng은 “이것이 바로 우리가 Workday로 바꾼 이유”라고 말합니다.

Tan은 Workday를 “HR 실무자가 어디서든 조직의 인재를 효과적으로 관리하게 해주는 최고의 시스템”이라고 평가합니다.

파트너십을 통한 시너지 효과

Workday HCM과 Workday 경비 시스템을 함께 배포하는 데는 그리 오래 걸리지 않았고 다운타임도 길지 않았습니다. 단 3개월만 소요되었습니다. 또한 배포 과정에서 스쿠트 팀도 참여하여 향후 이 시스템을 실행하고 유지관리하는 방법에 대해 익혔습니다.

“좀 더 까다로운 기능 개선 등에는 여전히 Workday의 도움이 필요한데, Workday는 늘 신속하게 지원을 해주었습니다.” 하지만 사소한 변경이나 이미 알고 있는 범위의 문제라면 팀 내에서 자체적으로 처리할 만한 실력을 갖추게 되었다고 Ng은 말합니다. “또한 정기적으로 어플리케이션의 성능에 관한 피드백을 Workday에 전달하고, 더 효과적으로 비즈니스 프로세스를 지원하기 위한 개선 방안에 대해 Workday와 협의합니다.”

Workday는 고객의 특별한 비즈니스 요구 사항도 수용합니다. 스쿠트에는 FlexCredits라는 탄력적 직원 수당 제도가 있습니다. 하지만 스쿠트와 Workday의 파트너십이 막 시작했을 때는 이 프로그램을 관리할 수 있는 어플리케이션이 없었습니다. 그러나 Workday는 Workday 경비와 Workday 보상을 연계하는 방식으로 해결책을 내놓았습니다.

“스쿠트를 위해 수정된 Workday 보상 어플리케이션은 현금 보상 기능을 제공하는데, 이는 예전의 FlexCredit 솔루션과 비슷한 방식입니다. Workday에는 없던 새로운 기능이죠. Workday에 고마울 따름입니다.” Tan은 이렇게 평가합니다.

Workday는 스쿠트에서 고과인상 프로세스 기능 때문에 문제가 생겼을 때도 도움을 주었습니다. 시스템 업데이트의 릴리스 노트에서 몇 가지 세부 사항이 누락되는 바람에 기술적인 문제가 생겼고, 결국 급여 인상분이 지급되지 못했던 적이 있습니다. 이때 스쿠트는 일반 고객 지원 채널을 통해 이 문제를 에스컬레이션했으나, 원격 지원 지역 간 시차 때문에 문제 해결이 다소 지연될 수 있는 상황이 발생했습니다.

그러자 Workday 서비스 팀이 직접 나서기 시작했습니다. “Workday의 어카운트 매니저, 컨설턴트, 트레이너 모두가 본인의 일이 아님에도 불구하고 마치 가족처럼 도와주었습니다.” Tan은 이렇게 회상합니다. “우리는 신속하게 이 문제를 해결할 수 있었고, 큰 지연 없이 직원들에게 인상분을 지급할 수 있었습니다.”

현재 스쿠트의 시스템에는 Workday 채용이 추가되어 있습니다. 이전에는 Workday에 ATS(지원자 관리 시스템)의 역할을 할 만한 어플리케이션이 없었습니다. 하지만 현재 업그레이드된 어플리케이션에서는 스쿠트의 복잡한 프로세스도 지원할 수 있는 기능을 제공합니다. HR 매니저는 이 어플리케이션을 통해 채용 프로세스를 진행하면서 예비 지원자에 대한 개인 정보를 전송할 수 있어 관리 작업이 크게 줄어들었습니다.

Ng은 이렇게 말합니다. “Workday와 스쿠트는 사고방식과 지향점이 닮았습니다. 최근에 챗봇 기능을 추가할 수 있는지에 대해 논의했었는데, 현재 Workday에서 이 기능이 개발 중이라는 것을 알게 되었습니다. 아직 이 업계에서는 챗봇이 새로운 기능에 속합니다. 앞으로 면밀히 검토하여 조기 도입 가능성을 따져볼 예정입니다.”

함께 성장하는 파트너

스쿠트는 새로운 회계연도를 맞이하여 Workday와 함께 비약적인 도약을 이루려고 합니다. 즉, Workday와 손잡고 인력 운용의 효율성을 획기적으로 향상시킬 계획입니다. 직원 수를 줄이기보다는 시스템을 활용하여 각 직원에게 훨씬 더 효율적인 역할을 맡길 계획이라는 게 Tan의 설명입니다.

Workday 어플리케이션은 비즈니스의 성장 속도와 함께 진화하면서 스쿠트에게 새로운 기회를 제공하고 있습니다. Ng은 이렇게 말합니다. “우리는 항상 더 업그레이드된 자동화를 구현하기 위해 최선을 다하고 있으며, 이러한 노력은 현재에도 계속되고 있습니다. Workday는 정말 든든한 파트너입니다. 6개월마다 어플리케이션을 업데이트하면서 새로운 기능으로 더 큰 혜택을 누리게 해주니까요.”

Tan은 이렇게 말합니다. “Workday가 현실을 직시한다는 점도 마음에 듭니다. 어떤 업무 프로세스는 Workday 시스템에서 구성하지 못할 수도 있기 때문에 융통성을 발휘해야 한다는 점을 Workday는 처음부터 분명히 밝혔으니까요. 게다가 Workday 어플리케이션이 우리의 비즈니스 요구 사항을 지원할 수 있는지 여부도 솔직하게 말해줍니다. Workday는 시스템을 판매하는 것으로 끝내지 않고 우리의 비즈니스 성장을 지원할 방법을 늘 모색하는 진정한 파트너입니다.”



워크데이 코리아 유한회사 | 서울특별시 강남구 테헤란로 129 강남N타워 14층 | 수신자 부담 전화번호
080 822 1409 | www.workday.com/ko-kr