포스코 통합 플랫폼으로 고객 대응속도 10배 향상하고 철강 생산 효율 증대 및 고객만족 향상

[**Share**](https://www.oracle.com/kr/customers/posco-1-exadata-kr.html#share)

**포스코는 고객 중심의 프로세스를 강화하고 경영의 투명성과 의사결정의 신속성을 더해 글로벌 기업에 적합한 인프라뿐 아니라 포스코만의 차별화된 경쟁력을 갖추게 됐다. 포스코의 오랜 파트너인 오라클과의 협력을 통해 ERP에 OPM을 적용하고, 퓨전 프로덕트 허브를 도입하여 더욱 세분화되고 복잡해진 고객의 요구와 프로세스에 대응할 수 있는 글로벌 표준시스템을 마련할 수 있었다. 또한 이들 소프트웨어의 최적화된 성능을 지원하는 엑사트윈을 채택해 시스템을 빠르고 원활하게 운영할 수 있게 됐다.**

*— 김경철, 그룹장, 정보인프라추진*

포스코는 지속적인 설비효율화와 생산성 향상을 통해 1998년 조강생산 기준으로 세계 1위의 철강회사로 발돋움했으며, 2000년 포스코는 민영화에 발맞추어 고객중심으로 프로세스를 혁신하고 ERP를 도입하여 경영투명성을 확보하였다. 최근에는 인도네시아, 인도에 일관제철소 건설을 추진하는 등 주요 해외 거점에 생산 설비를 증설하고 있다. 안정적인 원료 확보를 위해 해외 투자를 확대하고, 고부가가치 전략 제품의 판매 비중 또한 획기적으로 높여 가고 있다. 포스코는 현재 국내에 제철소 2개, 인도네시아에 제철소 1개를 운영 중이다.

1999년 세계 철강업계 최초로 대규모 프로세스 혁신(PI) 프로젝트인 포스피아1.0을 통해 구매, 생산, 판매 등 전 부문의 업무 프로세스를 재정립하고 디지털 통합 시스템을 구축했다. 이후 포스피아2.0를 통해 전사 통합시스템을 갖추었으며, 2014년 현재 글로벌 최적화를 위한 프로젝트 포스피아3.0을 가동하고 있다.

포스피아3.0은 전사 차원의 176개 시스템을 글로벌 최적화한 ‘미래형 통합 경영체제’로 생산•구매•판매 등의 데이터를 종합 관리하는 전사적자원관리(ERP)를 비롯해 철강 조업활동을 관리하는 생산관리시스템(MES), 영업과 생산의 효율성을 위한 공급망관리(SCM), 직원의 스마트한 업무를 지원하는 스마트워크플레이스(SWP; Smart Workplace) 등을 전면 재구축한 것이다.

포스피아 3.0 프로젝트의 ERP, MES, SCM분야에 오라클의 엔지니어드 시스템과 소프트웨어 솔루션이 대거 도입되어 성공적으로 구축되었다. 특히, 오라클 퓨전 프로덕트 허브(Oracle Fusion Product Hub), 오라클 퓨전 프로덕트 허브 데이터 스튜어드(Oracle Fusion Product Hub Data Steward), 오라클 엔터프라이즈 데이터 퀄러티 데이터 익스텐션(Oracle Enterprise Data Quality Product Data Extension)는 국내 첫 도입된 제품이라는 점에서 의미가 더 크다. 포스코는 앞으로 해외 철강법인을 시작으로 글로벌 포스코패밀리사 전체로 포스피아3.0을 확대 적용해나갈 계획이다.

또한 오라클 엑사데이타 및 오라클 엑사로직 상에서 오라클 애플리케이션을 운영해 고객 응답에 소요되는 시간을 10배가까이 단축했으며, 제품 원가취합 업무의 경우 30배 가까이 속도가 향상되었다. 이를 통해 더 탁월한 의사결정이 가능해졌을 뿐 아니라 고객 만족을 증대시킬 수 있게 됐다. 포스코는 또한 오라클 엔니니어드 시스템을 위한 오라클 플래티넘 서비스를 도입해 시스템 가용성 및 성능을 극대화 했으며, 원활한 시스템 운영이 가능해졌다.

* 오라클 퓨전 프로덕트 허브로 고객대응 속도 10배가까이 단축하고, 생산 효율성 향상

포스코는 주문생산체제로써 고객으로부터 주문 받아 제품을 설계하고 납품하는 것이 기업의 미션 크리티컬한 프로세스 중 하나다. 포스코는 주문생산 방식을 효율적으로 운영하기 위해 고객 주문에 필요한 각 아이템의 정보를 비롯해 고객사, 공급사, 담당직원의 정보 정보를 모두 표준화하여 저장하는 기준정보를 생성하며, 이 기준정보를 바탕으로 고객에게 주문을 받고 생산 및 납기를 진행한다.

포스코는 기업의 생산력 및 고객대응과 연관되는 기준정보 관리영역을 개선하기 위해 오라클 퓨전 프로덕트 허브를 도입해 제품 허브를 구축하고, 고객의 주문에 필요한 핵심정보를 관리할 수 있게 됐다.

이를 통해 기준정보의 명확성을 확보하고 정확한 주문 및 신속한 납품을 할 수 있게 됐다. 철의 두께와 폭, 표면의 아이템 코드까지 방대한 양의 비즈니스룰을 포괄하는 기준정보의 오류를 방지하고 생산 및 납기과정의 효율을 증대했으며, 데이터 오류로 인한 인적, 물적 자원의 낭비를 사전에 방지할 수 있게 됐다.

퓨전 프로덕트 허브는 고객이 제품 주문 시 제품의 요구사항과 기준정보를 매치하는 기능이 제공되며, 이전에 복잡했던 오더 프로세스를 더욱 간소화된 형태로 제공한다. 또한 포스코가 제품 스펙의 중앙화를 할 수 있도록 도우며, 데이터 거버넌스뿐 아니라 데이터의 품질을 보장하는 제품으로 오류 데이터가 유입됐을 경우 이를 검색 및 파악하고 대시보드를 통해 알려준다.

또한 포스코의 ERP시스템인 Oracle E-Business Suite 제품에 중앙화되고 표준화된 제품코드를 제공함으로써 효율적인 제품 가격 및 운영 제어를 가능하게 한다.

포스코는 퓨전 프로덕트 허브에 오라클의 BPM (Business Process Monitoring)을 접목함으로써 기준정보가 제대로 업데이트 되었는지 자동적으로 체크하고, 놓친 부분에 대해서는 담당자에게 경보(alert)를 보내 신속히 업데이트 할 수 있도록 유도했다.

포스코는 국내 기업 최초로 오라클 퓨전 프로덕트 허브를 도입했으며, 퓨전 프로덕트 허브에 최적화된 오라클 엑사데이타와 엑사로직을 채택해 전체적인 주문생산과정의 정확성 및 신속성이 향상됐을 뿐 아니라 고객 문의와 품질 요구에 대한 신속한 응답체계를 구축해 종전에 10일 걸리던 고객대응 업무를 단 하루만에 처리할 수 있게 되는 등 고객 중심의 프로세스가 10배 가까이 강화됐다.

* 정확한 제품 원가를 파악하고 데이터 중심의 신속한 의사결정 가속화
* 포스코는 기업의 규모가 확대되고 글로벌화가 진행됨에 따라 공장단위에서 이루어지는 물류의 흐름을 정확히 파악하고 각 품목별 세부 관리가 필요하다고 판단했다.
* 포스코는 기존 ERP시스템인 Oracle E-Business Suite Release 12에 OPM (Oracle Process Manufacturing)을 도입하여 기존 제철소 단위로 운영되던 오라클의 ERP시스템을 공장단위로 모든 세부 품목을 관리함에 따라 기존에는 파악하기 어려웠던 공장간의 물류 흐름을 가시화하여 파악할 수 있게 됐다.
* 원가취합의 경우 기존 제철소 단위로 운영 시 하루 12시간이 소요되던 업무였다. 현재 공장단위로 원가취합을 하면서 처리 데이터가 3배 더 늘어났으나 엑사 트윈도입 후 세부 아이템들의 원가관리 및 제고 수율관리가 가능해졌으며, 기업의 자원을 훨씬 효율적으로 관리할 수 있게 됐다.
* 또한 포스코의 경영정보를 시각화•데이터화해 실시간 제공함으로써 데이터 중심의 투명하고 신속한 의사결정을 할 수 있도록 지원할 수 있게 됐다. 이에 따라 경영 리스크를 사전에 감지함으로써 선제적 대응이 가능할 뿐만 아니라 경영활동의 투명성을 강화했다.
* 3배 가까이 늘어난 데이터를 원활히 처리하고 직원 생산성 및 만족 증대
* 포스코의 아이템 항목이 세분화되고 관리 품목이 늘어나 기존대비 3배 가까운 데이터를 처리해야 했다. 이에 포스코는 Oracle E-Business Suite을 위한 시스템으로 오라클의 엑사로직과 엑사데이타를 채택해 하드웨어 성능을 극대화 시킴으로써 전보다 더욱 빠른 속도로 방대한량의 데이터를 병목현상 없이 원활히 처리할 수 있게 됐다.  오라클 엔지니어드 시스템으로 처리속도가 30배가까이 증가해 운영시간은 더 단축됐다. 원가취합뿐 아니라 그 이후의 단계인 표준원가 제작, 결산 등 모든 프로세스의 시간도 함께 단축되어 전반적인 마감시간을 앞당길 수 있었으며, 이에 경영 스피드가 증가했을 뿐 아니라 업무량 감소로 직원들의 만족도가 증가했다.
* 또한 포스코는 선재를 비롯한 철강 제품을 생산하기 위해 작업 지시에서부터 가열로 장입, 압연, 정정, 입고에 이르는 일련의 조업활동을 관리하는 생산관리시스템(MES, Manufacturing Execution System)을 운영하고 있다. 공장의 MES에서 보고되는 실적은 하루 6만건에서 10만건에 달한다. 엑사트윈 도입으로 실적처리 속도를 최대 4배까지 향상시켜 오라클 ERP에 실시간으로 실적을 업로드할 수 있게 했으며, 경영진은 이 실적을 실시간으로 확인해 의사결정의 속도를 높이고 작업의 생산성을 확인할 수 있게 됐다.
* 시스템 가용성 극대화하고 서비스 지원 강화
* 포스코는 더욱 안정적이고 신속한 인프라를 구현하기 위해 오라클 플래티넘 서비스를 도입했다. 오라클 플래티넘 서비스는 네트워크를 통해 포스코의 엑사시스템을   24 x 7 장애 모니터링을 제공한다. 이에 따라 장애 발생을 즉시 감지하고, 장애가 발생했을 경우 사전에 정의된 액션 플랜에 따라 즉각적인 긴급 이슈 지원 체계를 가동하고 문제를 해결해 장애 발생 및 장애 발생으로 예상되는 피해를 사전에 최소화 한다.
* 오라클 플래티넘 서비스는 장애가 발생하였을 시 생성의 경우 기존대비 45배 빠르게 SR을 생성하고, 15배 빠른 정보요청 프로세스를 제공하며, 정보 업로드 속도는 4배 개선했다. 이를 통해 이차적인 비즈니스 피해를 줄여줄 뿐 아니라 포스코 IT인력의 업무 부하를 감소시켜 준다.

Challenge:

* 포스코는 ERP, MES, 공급망을 포함해 176개 엔터프라이즈 규모의 비즈니스 시스템의 제품 데이터를 표준화하고 통합해 철강 생산 효율성을 최적화하고, 고객 만족을 증대하고자 했다.
* 기업의 규모가 확대되고 글로벌화가 진행됨에 따라 기존 제철소 단위로 관리되던 ERP시스템을 중앙화하고 더 세분화해 관리해야 했다.
* 데이터 처리량이 세배 가까이 증대됨에 따라 고성능의 확장 가능한 하드웨어 플랫폼을 통해 세분화된 데이터를 병목현상 없이 원활히 처리할 수 있는 시스템을 필요로 했다.
* 오라클 엑사 기반의 인프라 시스템에 장애가 발생했을 시 24/7기반으로 문제를 즉각적으로 처리하고 문제를 사전에 예방할 수 있는 서비스를 요구했다.

Result:

* 오라클 엑사데이터와 오라클 엑사로직에서 오라클 퓨전 제품 허브를 운영해 주문생산체제에 필요한 철강 제품 데이터를 표준화하여 고객만족을 최대화 했으며, 직원의 고객 응대 속도를 10배 가까이 향상했다.
* 기존 ERP시스템인 Oracle E-Business Suite Release 12에 OPM (Oracle Process Manufacturing)을 도입하여 모든 세부 품목을 관리함에 따라 원가 정보를 정확하게 파악할 수 있게 됐다.
* 퓨전 프로덕트 허브를 구축하고, 고객의 주문에 필요한 핵심정보를 관리함으로써 기준정보의 명확성을 확보하고 정확한 주문 및 신속한 납품을 할 수 있게 됐다. 또한 기준정보의 오류를 방지하고 생산 및 납기과정의 효율을 증대했으며, 데이터 오류로 인한 인적, 물적 자원의 낭비를 사전에 방지할 수 있게 됐다
* 오라클 엔지니어드 시스템에서 Oracle E-Business Suite을 운영함으로써 기존대비 원가취합 처리속도가 30배 가까이 증가했으며, 이를 통해 직원의 만족도가 향상됐다.
* MES 속도는 4배 가까이 향상돼 경영 임원진들은 실시간으로 글로벌 공장 운영 및 작업생산을 확인할 수 있게 됐으며, 이를 통해 고객에게 차별화된 가치를 제공할 수 있게 됐다.
* 오라클 플래티넘 서비스를 통해 SR생성은 기존대비 45배, 정보요청 프로세스는 15배, 정보업로드 속도는 4.4배까지 개선할 수 있었다.
* 엑사 시스템 장애를 24x7 모니터링하고, 문제 발생시 즉각적인 조치를 실행해 발생할 수 있는 리스크를 최소화 했다.

**공식 발표**

# 포스코, 오라클 프로덕트 허브 및 엔지니어드 시스템 도입으로 고객중심 주문프로세스 강화

**- 엔터프라이즈 기준정보 허브 구축으로 비즈니스 프로세스 및 생산성 강화해 고객응답시간 획기적으로 단축하고 고객만족 증대**

Korea, Republic of South Korea — 2014년 9월 22일 (월)

### 뉴스 요약

2014.9.22 – 한국오라클(사장 김형래, [www.oracle.com/kr)](http://www.oracle.com/kr/index.html)은 포스코(www.posco.co.kr)가 고객 중심 프로세스를 강화하기 위해 국내 최초로 [오라클 프로덕트 허브(Oracle Product Hub)](http://www.oracle.com/us/products/applications/fusion/supply-chain-management/product-hub/overview/index.html)를 도입하고 고객주문 프로세스 및 생산 효율성을 극대화했다고 밝혔다.

포스코는 고객에게 차별화된 가치를 전달하기 위해 올해부터 글로벌 IT 최적화 프로젝트인 ‘포스피아 3.0’을 전사적으로 가동하고 있다.

포스코는 오라클 프로덕트 허브를 통해 제품 정보를 중앙화 및 표준화했으며, 오류 데이터가 유입됐을 경우 이를 검색 및 파악하고 대시보드를 통해 알려주는 기능을 통해 데이터를 정확히 관리하고 있다. 또한 주문 시 발생하는 방대한 양의 고객 요구사항을 수백만 건의 제품 기준정보에 자동으로 정확하게 매치해 복잡한 주문 프로세스를 간소화했다.

국내는 물론 해외 고객의 문의와 품질 요구에 대한 신속한 응답을 위해 전사의 일하는 방식과 시스템을 글로벌 표준화하고 통합하였다. 그 결과 포스코는 고객대응 업무를 실시간 처리함으로써 고객만족 서비스 품질을 향상시킬 수 있게 됐다

또한, 정확한 기준정보 관리 기반 마련을 위해 오라클 프로덕트 허브에 [오라클의 BPM(Oracle Business Process Management Suite)](http://www.oracle.com/us/technologies/bpm/overview/index.html)을 접목해 시스템에 기준정보가 제대로 업데이트 됐는지 자동으로 체크하고, 업데이트가 지연될 경우 담당자에게 경보를 보내 신속히 업데이트 할 수 있도록 유도했다.

이와 함께 오라클 프로덕트 허브를 통해 중앙화되고 표준화된 제품코드 및 정보를 자사의 ERP시스템인 [오라클 E-비즈니스 스위트(Oracle E-Business Suite)](http://www.oracle.com/us/products/applications/ebusiness/overview/index.html)과 공유함으로써 더욱 효율적인 운영 제어 및 제품 가격 관리가 가능해졌다.

포스코는 오라클 프로덕트 허브에 최적화된 엔지니어드 시스템인 [오라클 엑사데이타 데이터베이스 머신(Oracle Exadata Database Machine)](http://www.oracle.com/us/products/database/exadata/overview/index.html)과 [오라클 엑사로직 엘라스틱 클라우드(Oracle Exalogic Elastic Cloud)](http://www.oracle.com/exalogic)를 구축, IT인프라를 간소화했으며, 전체적인 주문생산과정의 운영 효율성 및 신속성을 향상시켰다.

오라클 애플리케이션 사업부의 릭 쥬얼(Rick Jewell) 수석 부사장은 “오라클 프로덕트 허브는 제조 및 공급망 프로세스에 최적화된 제품으로 뛰어난 확장성과 중앙화된 제품 기준 정보를 제공한다”며 “포스코는 프로덕트 허브를 통해 고객 서비스를 강화하고 고객들에게 보다 차별화된 가치를 제공할 수 있다”고 말했다.

### 참조자료

* [Oracle Product Hub](http://www.oracle.com/us/products/applications/fusion/supply-chain-management/product-hub/overview/index.html)
* [Oracle Exalogic Elastic Cloud](http://www.oracle.com/exalogic)
* [Oracle Exadata Database Machine](http://www.oracle.com/us/products/database/exadata/overview/index.html)
* [Oracle E-Business Suite 12.1](http://www.oracle.com/us/products/applications/ebusiness/overview/index.html)
* [Oracle Business Process Management Suite](http://www.oracle.com/us/technologies/bpm/overview/index.html)