

### III. 經營 政策 課題

#### 1. 마케팅 정보 시스템(MKIS)의 효과적인 도입 방안

- (意義) MKIS(Marketing Information System)는 마케팅 情報를 구축하여 활용하는 것으로 급변하는 환경에 적응하기 위해서 등장하였음
- (體系 및 基盤 環境) MKIS는 企業 外部와 内部의 정보 흐름을 유기적으로 연결하는 것으로 POS 제도, 電子情報交換, VAN, 데이터베이스 등의 기반 환경이 社內에 구축되어야 함
- (對應 方案) 기업은 MKIS를 도입하기 전에 시스템을 구축하고 電算化, 電算 能力 向上 등 前提 條件 측면에서 自社의 問題點을 파악하고 중장기 계획을 세워야 함

급변하는 환경하에서 마케팅 정보를 효과적으로 이용하는 것이 요구됨

#### ○ MKIS의 重要性

- 급변하는 경영 환경으로 인해 마케팅 관리가 매우 복잡해지고 어려워짐
- 소비자 정보, 경쟁사 정보 등 마케팅 관련 정보가 무수히 수집되고 있지만 이를 효과적으로 활용하지 못하고 있음
- 그래서 체계적으로 마케팅 정보를 관리하여 복잡한 마케팅 문제를 효과적으로 해결하는 것이 매우 필요해지게 됨. 이를 해결하는 것이 MKIS임

MKIS는 마케팅 정보를 구축하여 활용하는 것임

#### ○ MKIS의 意義

- 이는 마케팅의 기획, 관리 및 거래에 관한 데이터를 처리하며 마케팅과 관련된 의사결정을 하는데 필요한 정보를 제공하는 시스템을 의미함

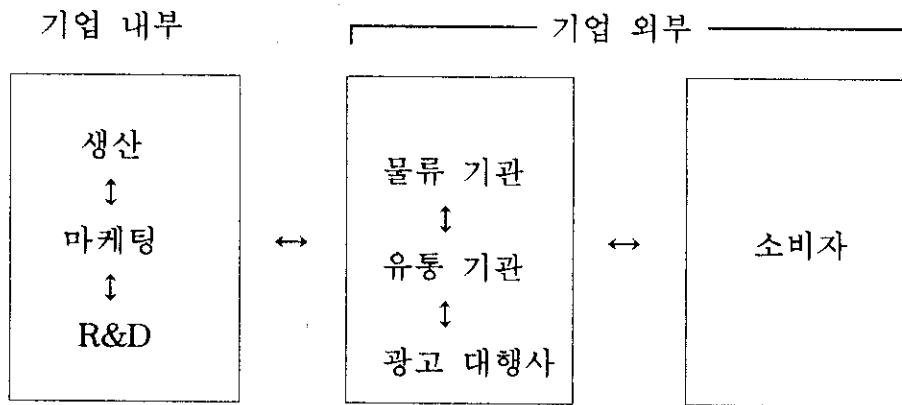
MKIS를 구축하기 위해서는 기업 내외의 정보를 네트워크해야 함

#### ○ MKIS의 體系

- MKIS는 기업 외부와 기업 내부의 정보 흐름을 유기적으로 연결(네트워크)하여 각각에서 발생하는 마케팅 정보를 효과적으로 관리하게 됨(<그림1>참조)

- 기업 외부는 소비자, 유통 기관, 물류 기관, 광고 대행사 등으로 구성됨
- 기업 내부는 마케팅, 생산, R&D 등으로 구성됨

<그림 1> MKIS의 체계



○ MKIS 構築을 위해 必要한 시스템

- MKIS를 구축하기 위해서는 POS 제도, 전자정보교환(EDI), 부가가치통신망(VAN), 데이터베이스(DB) 등이 필요함(<표 1>참조)

<표 1> MKIS을 위한 기반 시스템들

목적	필요한 시스템
소비자 정보의 수집	POS 제도
구성원간 네트워크 형성	전자정보교환 부가가치통신망
정보의 관리	데이터베이스

- POS 制度

- POS(Point of Sale)제도는 판매 시점에서 정보를 관리하는 제도임
- 편의점에서 쉽게 볼 수 있는 것처럼 스캐너를 통해

포스 제도는 판매 시점에 정보를 입수하여 관리하는 것임

구매 정보를 입수하여 각종 정보를 처리하고 분석하여 생산 계획과 소매점 재고 관리 등에 활용함  
 · 국내 기업에서는 시스템 설치 및 터미날 등 포스기기의 도입이 전체적으로 저조한 실정이며 소프트웨어 등 프로그램의 기능도 낮은 수준임

EDI와 VAN은 기업간에 네트워크를 형성하여 정보가 신속, 정확하게 흐르도록 해줌

- 電子情報交換 (EDI)

- EDI는 기업간 정보 교환시에 종이 서류나 우편, 전화, 그리고 인적 전달 대신에 전자 정보를 이용하는 것임
- EDI는 선진국에서도 실험적으로 운영하는 곳이 많으며 우리나라에서는 메시지 표준의 개발이 미비하고 최고 경영층의 인식 부족 등으로 인해 EDI 도입이 저조한 실정임

- 附加價值通信網 (VAN)

- VAN은 통신 회선에 정보처리 기능의 부가가치를 결합한 것임
- 정보가 통신 회선을 통해서 온라인으로 결합되어 효율적으로 처리되어 네트워크에서 필요한 정보를 쉽게 이용할 수 있어야 함
- 국내 VAN 수준은 내부전산화의 미비, POS 제도의 미비, EDI의 표준화 미비, 기업간 왜곡된 상거래 관행 등으로 초보적인 단계임

방대한 정보 관리를 위해서는 정보가 체계적으로 DB화 되어야 함

- 데이터베이스(DB)

- 데이터베이스는 필요한 때에 정보를 쉽게 꺼내서 활용할 수 있도록 기업내외의 자료를 수집하고 일원적으로 관리해 놓는 것임
- 다양하고 방대한 정보를 개별적으로 관리하는 것은 불가능하므로 이를 체계적으로 관리하는 것이 매우 필요함
- 데이터베이스 측면에서도 DB에 대한 인식의 부

족, DB 기술 문제, DB 정보의 양과 품질 문제, 정부의 역할 미비 등으로 인해 DB 구축 및 활용이 미비한 실정임

기업은 MKIS를 도입하기 전에 우선 기반 환경을 구축해야 함

전제 조건으로 전산화, SW 개발, 전산 능력 향상 등이 필요함

그밖에 전산화 마인드 형성, 경영층의 지원, 동일한 조직 문화의 형성 등이 필요함

MKIS 구축을 위해 自社의 문제점 파악과 개선 등 장기적인 노력을 기울여야 함

○ MKIS를 導入하기 위한 企業의 對應 方案

- MKIS를 도입하기 위해서는 앞서 제시한 포스 제도 등 기반 시스템을 사내에 구축해야 함. 하지만 국내에서는 이러한 것들이 제대로 정비되어 있지 않은 실정임
- 그리고 MKIS가 성공을 거두기 위해서는 여러가지 前提 條件이 필요함
  - PC를 활용하여 업무 처리를 할 수 있도록 우선 기업의 전산화가 이루어져야 함
  - 그리고 전산 이용의 핵심인 소프트웨어의 개발과 이를 활용하는 조직원의 전산 능력 개발이 필수적임
  - 이외에도 전산화에 대한 조직원의 마인드 형성 및 최고 경영층의 적극적인 지원이 필요함
  - 그리고 부서간 의사소통의 원활, 직원간의 문화 및 구조가 동질성을 유지하는 것 등이 선결되어야 함
- 이와같은 기반 환경의 조성 및 전제 조건의 해결은 단기간에 이루어지는 것이 아니며 많은 비용을 투자하고 장기간에 걸쳐 시행착오를 반복해야 함
- 그러므로 MKIS를 구축하기 위해서는 우선적으로 기반 환경 및 전제 조건 등에서 自社의 문제가 어디에서 발생하는지를 파악하고 이를 개선하기 위한 계획을 세워야 함

(배수현)