



국가대표 네트워크·보안 기업으로 도약... 품질 최우선으로 글로벌 공략 가속

“고객 감동과 신뢰 확보 비결은 한결같은 ‘품질경영’”

클라우드 데이터센터 최적화 전문기업으로 위상을 높이고 있는 파이오링크(대표 조영철)가 외산의 공세에 맞서 국내 ADC(Application Delivery Controller) 시장을 주도할 수 있었던 배경에는 품질 최우선이라는 경영 키워드가 자리하고 있다. 시행착오를 거치며 품질경영이라는 신념과 원칙을 15년간 우직하게 고수함으로써 제품 생산 및 고객 서비스가 글로벌 수준으로 높아졌고, 이는 파이오링크를 국가대표 네트워크 및 보안 기업으로 만들었다. 가장 기본인 품질을 보다 확고히 다져나가는 것이 경쟁력 강화를 위한 열쇠라는 것을 증명한 것이다. 10년 이상 근속하며 고객 감동과 신뢰를 최우선으로 하는 파이오링크의 품질경영을 정착시키는데 큰 공헌을 하며 품질 경영 3인방으로 불리는 한중희 QA센터 센터장, 김태조 생산관리팀/QM본부 팀장, 이승현 기술지원센터 센터장을 만났다. 글 강석오 기자·kang@datanet.co.kr 사진 김구룡 기자·photoi@naver.com

파이오링크는 2000년 7월 설립된 클라우드 데이터센터 최적화 전문기업으로, 2013년 8월 코스닥 시장에 상장됐다. 파이오링크는 네트워크상에서 애플리케이션을 효율적으로 전송하는 ADC를 주력으로 다양한 네트워크 및 보안 솔루션을 개발·공급 중으로 국내 ADC 시장 점유율은 25%를 상회하며 선도 기업으로서의 위상을 공고히 하고 있다.

특히 지난해에는 가트너 '매직 퀴드런트 2014 보고서'에서 ADC 부문 '니치 플레이어'로 등재되면서 국내 네트워크 기업으로는 유일하게 이름을 올리며 국제적으로도 인정받기 시작했다. 뿐만 아니라 액세스 네트워크 보안과 웹보안을 위한 보안스위치, 웹방화벽은 물론 독자적인 고성능 플랫폼이 적용된 SDN 스위치도 개발해 SDN/NFV 시장 개척과 생태계 확장에 적극 나서는 등 한국을 대표하는 네트워크 및 보안 기업으로 발돋움했다.

경영 키워드 '품질 최우선'

15년간 한 우물을 파며 축적된 기술 노하우가 녹아있는 파이오링크의 ADC인 PAS-K는 애플리케이션 서비스의 가용성, 보안, 성능 등에 최적화돼 있다. 이를 통해 기업의 서버 집중화와 클라우드 환경 속에서 대용량 트래픽을 빠르고 안정적으로 전송해 데이터센터 내의 핵심 역할을 수행하며 파이오링크 ADC는 고객에게 감동을 주고, 신뢰받는 브랜드가 됐다.

이처럼 파이오링크가 외산의 파상 공세에 맞서 국산의 자존심을 지키며 신뢰받고 있는 배경에는 품질 최우선이라는 경영키워드가 자리를 잡고 있다. 빠르게 변하는 IT 환경에서 10년 이상 한 제품을 사용한다는 것이 쉽지 않지만 파이오링크는 국내는 물론 일본에도 10년째 PAS 4509를 사용하는 고객이 다수 있을 정도로 창업 당시부터 고수하고 있는 제품과 서비스에 대한 품질우선주의는 고객들의 신뢰로 이어지며 지속적인 성장 기반으로 작용하고 있다.

파이오링크는 사업 초기부터 '통합 품질 관리로 제대로 된 제품을 만들고 고객이 만족하는 서비스를 하겠다'는 신념과 원칙을 기반으로 제품 개발뿐 아니라 서비스 품질에 대한 경영철학을 최우선으로 제품 생산 및 고객 서비스를 꾸준히 강화해 왔다. 그 결과 품질, 생산, 기술지원 등의 3박자가 유기

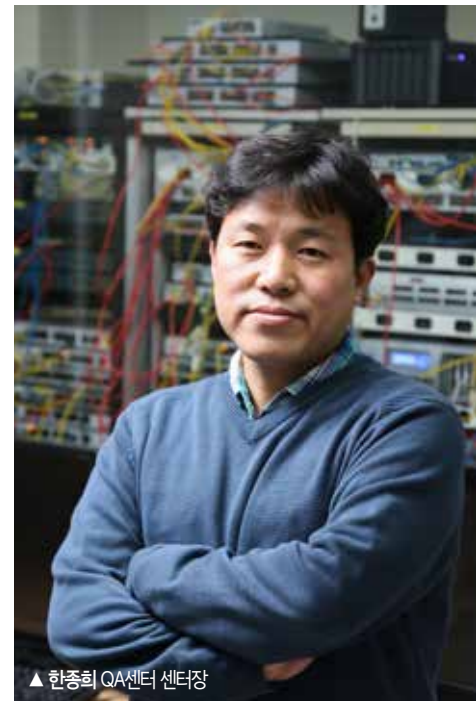
적으로 어우러지며 제품의 안정성, 성능, 기술 서비스 경쟁력 강화로 이어지는 순환구조를 만들어내며 국내를 넘어 글로벌로 시장으로 나아가는 원동력이 되고 있다.

파이오링크는 QA센터, 생산관리팀, 기술지원센터(TAC)를 핵심 축으로 품질경영을 전개하고 있다. 하드웨어/소프트웨어 초기 테스트를 통한 제품 품질 향상 및 안정화를 담당하는 QA센터는 테스트 프로세스 개선 및 자동화 구현, 제품 출시 및 생산이관, 자체 품질 지수 개선 등을 수행하고 있다. Q(Quality), C(Cost), D(Delivery)를 통한 경쟁력 있는 제품 생산을 담당하는 생산관리팀은 품질 안정화 및 개선, 하드웨어 AS 및 유지보수, 원? 부자재 구매/정산/원가관리 등의 업무를 주로 수행하고 있다.

고객 사이트 설치, 기술지원, 장애처리, BMT 등 고객 서비스를 담당하는 기술지원센터는 고객 기술지원, 고객/파트너 기술교육, 실망 테스트를 통한 제품 품질 개선, 제품 개발 협의 등을 수행하며 서비스 품질 보장에 나서고 있다. 여기에 파이오링크와 다년간 사업을 함께 수행하며 동고동락해온 파트너들의 노하우까지 더해져 품질경영이 한층 빛을 발하고 있다.

QA센터, 최고 수준 QA 프로세스 구축

파이오링크는 신생 벤처였던 사업 초기부터 품질 수준을 높이기 위해 고가의 각종 계측장비와 항온·항습기 등 테스트기기에 투자하는 등 품질 개선에 아낌없이 투자했고, 현재도 투자는 계속되고 있다. 이를 기반으로 지능적이고 고도화된 애플리케이션 네트워킹 영역에서 소프트웨어 개발뿐 아니라 하드웨어 설계까지 직접 하면서 애플리케이션에 최적화된 제품을 생산하고 있는 파



▲ 한종희 QA센터 센터장

이오링크는 연구소와 별도로 QA센터가 있다. QA센터 내에서도 하드웨어와 소프트웨어를 담당하는 HQA/SQA 팀으로 나눠져 체계적인 품질 테스트가 이뤄지며 최고의 제품 개발에 힘을 보태고 있다.

한중희 파이오링크 QA센터 센터장은 “2004년 QA팀을 처음으로 조직했지만 그 당시 사내에는 관련 인력이나 지식이 전무하다시피했다”며 “시중에 나와 있는 서적으로 지식을 축적하고, 시행착오를 거듭하며 현재는 국내 몇 안 되는 품질 관련 자격증까지 보유하며 QA 프로세스를 구축했다”고 설명했다.

맨땅에서 시작해 현재의 QA 프로세스를 갖추기까지 많은 노력과 비용이 들었지만 결실은 매우 컸다. SW품질전문 국제 자격증인 ISTQB(International Software Testing Qualifications Board)를 보유하고 있는 한중희 센터장은 물론 개인의 파위가 결국 조직의 파워인 만큼 구성원들의 꾸준한 교육과 학습은 물론 다양한 지원은 관련 자격증 취득으로 이어지며 최고 수준의 QA센터를 만들기 위해 부단한 노력을 하고 있다.

한 센터장은 “사람이 바뀌어도 품질은 변하지 않아야 하기 때문에 QA 프로세스를 강화하는 한편 효율성 향상을 위해 자동화 테스트 툴도 자체적으로 개발했고, 지난 10년간의 테스트 자료를 QA서버에 저장해 문제발생 시 활용하고 있다”며 “또한 목표 달성을 위해 NPR/MFR 등의 QA 지표를 만들어

세계 표준에 적합한 제품 출시를 위해 노력하고, 동기부여 측면에서 사이트 장애 횟수나 고객 불만 등을 기준으로 품질만족지수를 평가해 인센티브에도 반영하고 있다”고 설명했다.

이어 그는 “품질 개선 지수는 매년 20% 이상 향상을 목표로 하고 있다”며 “품질 개선을 위해 관련 팀들과 유기적인 협력은 물론 대표이사 주재로 매월 품질회의를 실시하는 등 품질 보증에 전사적인 역량을 집중하고 있다”고 덧붙였다.

생산관리, 엄격한 수을 관리로 무결점 도전

파이오링크는 사업 초기에는 불량률이 높은 만큼 불량제품 검출에 주력했지만 점차 설계, 원자재, 관리 시스템, BMT 등의 프로세스 확립을 통해 불량품 개선 방향을 정리해 품질관리의 체계화와 효율화에 나서게 됐다. 이에 엄격한 테스트를 거쳐 생산으로 이관된 제품들은 품질을 보장하기 위해 원·부자재 선정부터 생산관리, 품질관리 등 까다로운 공정을 통과해야만 최종 양산단계로 넘어가게 된다.

김태조 파이오링크 생산관리팀/QM본부 팀장은 “제품의 외주 생산이 이뤄지면서 관리, 공정 등의 상세한 파악이 어려웠지만 2008년부터 ADC는 직접 생산관리에 나서면서 신뢰성이 한층 개선됐고, 외부 업체에도 동일한 프로세스를 적용하고 있다”며 “글로벌 기업들과 경쟁하기 위해서는 품질이 기본인 만큼 품질 분야의 설비에 많은 투자를 하고 있고, 에이징 테스트에 통과한 제품만 출하하는 등 최고의 품질 확보에 노력하고 있다”고 설명했다.

파이오링크는 생산관리 강화를 통한 생산성 향상을 위해 지난해부터 공정불량률을 수율로 관리하기 시작했다. 수율 관리를 통해 생산 공정의 균형을 맞추고, 외주 생산에도 적용해 샘플링이 아닌 전수검사를 실시해 무결점에 도전하고 있는 것. 특히 QC1, QC1+, QC2, QC2+ 등의 여러 공정을 거치면서 수율 향상으로 이어지고 있다.

김 팀장은 “생산관리를 수율로 전환해 모든 공정의 안정화를 기함에 따라 현재 95% 정도의 양호한 공정 수율을 보이고 있다”며 “보드단 테스트, 어셈블리 세트 단위 테스트, 에이징 테스트 등 여러 단계의 검사를 통과해야만 양산이 이뤄진다”고 설명했다.



▲ 김태조 생산관리팀/QM본부 팀장



▲ 이승현 기술지원센터 센터장

이어 그는 “평가 중심에서 벗어나 시제품 단계부터 직접 참여하는 프로세스를 확립과 함께 제조기술, 공정분석기술 등 기술력을 더욱 강화해 생산관리의 체계화를 발전시켜 나갈 것”이라며 “차기 제품 설계와 제조에 반영할 수 있도록 선대응 차원에서 품질 강화를 위한 예방 활동도 적극 전개해 나갈 것”이라고 덧붙였다.

기술지원, 서비스 품질 강화 초점

엄격한 품질 및 생산관리는 물론 차별화된 기술지원을 통한 고객 만족 서비스는 파이오링크의 경쟁력이다. 외산에 뒤쳐진 품질을 따라가기 위해 서비스 품질 강화에 초점을 맞춰 지속적으로 기술지원을 강화, 그 결과 글로벌 벤더들과 대등한 경쟁을 펼칠 수 있는 큰 힘이 됐다.

이승현 파이오링크 기술지원센터 센터장은 “원활한 장애대처, 전체적인 분석 능력 등을 기반으로 하는 고객 중심의 기술 지원은 사용자의 만족도를 높일 뿐 아니라 고객 환경과 비슷한 실망 테스트를 통해 품질이나 생산관리 부분에서 미처 발견하지 못한 부분을 찾아내 제품의 품질 개선으로 이어지고 있다”며 “자체 엔지니어는 물론 10년 이상 함께 한 파트너들의 뛰어난 기술력과 함께 연구소의 적극적인 협력 등을 통한 기술지원은 글로벌 벤더보다 한수 위로, 기술 변화에 대응해 교육 프로그램, 파트너와 정보 공유 등을 더욱 강화해 나갈

것”이라고 강조했다.

파이오링크는 글로벌 벤더들과의 경쟁에서 기술력이 차지하는 비중이 높은 만큼 기술력 강화를 위한 꾸준한 노력을 전개하고 있다. 기술 교육은 물론 고객 대응 방법 등 체계적인 교육 시스템을 마련해 기술인력 양성에 적극 나서는 한편 파트너의 기술력 향상을 위해서도 다양한 지원과 투자를 병행해 나가고 있다.

대표적인 프로그램이 ‘PEC(PIOLINK Engineer Conference)’다. 올해로 11회를 맞은 PEC는 파트너 엔지니어의 기술 역량 강화를 통해 서비스 품질을 높이는 것은 물론 파트너와의 협력 관계를 다져 기술 경쟁력 강화로 이어지고 있다.

이 센터장은 “고객사가 1만 여개에 이르며 파트너의 기술 지원이 한층 중요해지면서 정기, 상시, 수시 교육은 물론 기술 역량 강화를 위한 기술인증제 도입 등 파트너와 동반성장을 위한 다양한 지원과 프로그램을 운영하고 있다”며 “파트너와 지속적인 교류와 소통을 통해 고객 서비스 품질을 한층 향상시킴으로써 글로벌 수준의 서비스 제공에 노력하고 있다”고 밝혔다.

클라우드 데이터센터 최적화 전문기업 위상 강화

파이오링크는 사업 초기 품질경영을 위한 지식과 인력 부족으로 많은 시행착오를 거쳤지만 몸으로 직접 부딪치며 터득하고 축적한 노하우를 제품 개발과 생산에 적용함으로써 국내 ADC 시장의 선두업체로의 자리매김은 물론 일본, 중국을 포함한 아시아 시장 진출도 성공리에 이뤄내고 있다. 파이오링크는 품질경영을 위한 투자를 더욱 강화해 글로벌 표준에 부합하는 관리와 서비스로 클라우드 데이터센터 최적화 전문기업으로서 위상을 더욱 높여 나갈 계획이다.

파이오링크는 경쟁 심화, 시장 포화 등 불확실한 경영 환경에 선제적으로 대응하기 위해 품질 향상을 통한 제품 경쟁력과 고객 지원 강화라는 내실경영을 통해 외산과 어깨를 나란히 할 수 있게 됐고, 글로벌 진출도 이뤄낼 수 있었다. 결국 가장 기본인 품질을 보다 확고히 다져나가는 것이 경쟁력 강화를 위한 지름길이고, 성공을 위한 열쇠라는 것을 증명하고 있다. **NT**