

# Workday와 트립어드바이저

클라우드 기반 통합 어플리케이션 제품군을 선택한 여행 전문 사이트

여행 계획의 새로운 개념을 제시하면서 업계의 판도를 바꿔 놓은 트립어드바이저는 속도의 중요성을 잘 알고 있습니다.

“트립어드바이저는 웹 사이트 방문자에게 최상의 서비스를 최대한 빨리 제공하는 데 중점을 두고 있습니다.” 트립어드바이저의 회장 겸 CEO인 스티븐 카우퍼(Stephen Kaufer)는 이렇게 소개합니다. 이 회사는 이러한 철학을 “속도가 성공의 비결(speed wins)”이라는 표현으로 정리합니다. 그리고 Workday를 선택한 이유이기도 합니다.

## ‘기약 없는 기다림’의 연속이었던 기존 시스템

2000년에 설립된 트립어드바이저는 현재 세계에서 가장 큰 규모의 여행 전문 웹 사이트입니다.

카우퍼는 이렇게 말합니다. “트립어드바이저는 여행자에게 유용한 사이트입니다. 하지만 여행 계획을 세우도록 도와주는 주체는 트립어드바이저라는 회사가 아닙니다. 이미 여행을 마친 사용자들로 이루어진 커뮤니티에서 각종 조언, 팁, 저마다의 특별한 관점을 공유하면서 다음 여행자에게 도움을 주고 있습니다. 한 달에 5,000만~6,000만 명이 방문하고 7,500만 개의 리뷰와 의견이 게재됩니다. 이렇게 수많은 사람이 가까이 귀중한 시간을 내어 다른 여행자가 더 알찬 여행을 즐기도록 돕고 있습니다.”

이 회사는 2011년 12월에 여행 사이트인 익스피디아(Expedia)로부터 분사했는데, 당시 익스피디아는 온-프레미스 ERP 시스템을 사용했습니다. 트립어드바이저의 CFO인 줄리 브래들리(Julie Bradley)는 그 낡은 시스템을 사용하는 것이 매우 힘들었다고 털어놓았습니다. “정말 쉽지 않은 일이었습니다. 정보를 입력한 다음 결과물이 나올 때까지 한참 동안 기다려야 했죠. 보고에 시간이 걸리고 분석에도 시간이 걸렸습니다. 이는 우리 회사가 좀 더 성장하고 발전하는 데 걸림돌이 되었습니다.”

기업 공개를 준비하는 과정에서 기존 ERP 시스템은 “속도가 성공의 비결”이라는 철학에 부합하지 않는다는 것이 더욱 명확해졌습니다. 또한 이 회사는 직원들이 최고의 도구를 사용하길 바랐습니다.

브래들리는 다음과 같이 설명합니다. “트립어드바이저는 근본적으로 테크놀로지 기업입니다. 우리 엔지니어 팀은 정말 뛰어난 최고의 인재들로 이루어졌습니다. 시스템이 제 역할을 하지 않으면 직접 구축할 사람들이죠. 따라서 이들에게 제공할 도구는 최신 기술을 활용하고 확장 가능하며 우수한 사용자 경험을 제공하고 더 성공적인 업무 수행을 뒷받침할 수 있어야 합니다.”



## 비즈니스 케이스 개요

직원 수: 1,400명(미국 및 중국)  
NASDAQ 종목 기호: TRIP  
매출: 6억 3,700만 달러(2011년 기준)  
본사: 미국 매사추세츠주 뉴턴

## Workday 솔루션

HCM(Human Capital Management)  
재무 관리  
급여  
경비  
구매

## 비즈니스 이점 요약

인적 자원 관리/재무 관리 통합 시스템을  
주어진 일정 및 예산에 맞춰 신속 배포

비즈니스 프로세스, 보고, 조직 차원의 변경  
사항이 즉시 전 범위에 적용되므로 데이터의  
정확도 향상

더 강력한 분석 기능을 활용하여 더 효과적으로  
비즈니스 의사 결정 지원 및 재무 기능의  
응답 시간 단축

복잡한 고속 성장 비즈니스의 요구 사항에  
부합하는 글로벌 및 모바일 기능

분기별 결산 프로세스의 속도 향상

고비용의 업그레이드 없이 계속 소프트웨어  
업데이트

더 강력한 통제 및 상시 감사 추적 기능

직원 참여도 상승, 교육 및 지원 비용 절감

## 혁신을 위한 최고의 조합

카우퍼에게는 트립어드바이저의 대담하고 독창적인 접근 방식에 걸맞은 철학을 가진 파트너를 찾는 것이 중요했습니다. “트립어드바이저를 시작하던 시절을 떠올렸습니다. 기존의 모델에서 벗어난 차별화된 방식을 보여주었죠. 당시는 가이드북이 대세였지만 우리는 사용자가 만드는 콘텐츠에 집중했습니다.”라고 그는 말합니다. “ERP 시스템의 옵션을 검토하면서 생각했습니다. ‘이것도 하나의 방법이긴 하지만, 대체 뭐가 혁신적이지? 우리에게 필요한 것은 웹 인터페이스, 간편한 사용 환경, 커스터마이징된 홈페이지인데.’”

이들이 찾던 파트너는 바로 Workday였습니다.

Workday의 글로벌 기능은 곧 트립어드바이저의 관심을 끌었습니다. 카우퍼는 이렇게 설명합니다. “트립어드바이저는 전 세계로 뻗어 나가며 성장한 기업입니다. 20여 개의 언어로 사이트를 운영하면서 세계 각지에서 영업하고 있습니다. 따라서 우리에게 엔터프라이즈급 시스템이 정말 필요했습니다. 각기 다른 자회사, 각기 다른 지급 방식, 대기업 운영의 각종 영역을 모두 다뤄야 하니깐요. 우리가 지금까지 사용해 온 Workday는 대단히 만족스럽습니다.”

## 통합 제품군과의 완벽한 통합

Workday 통합 어플리케이션 제품군은 도입 직후부터 트립어드바이저가 성공의 비결인 빠른 속도를 유지하는 데 기여하기 시작했습니다. HCM(Human Capital Management) 배포에 5개월, 재무 관리 배포에는 7개월이 걸렸는데, 모두 주어진 일정과 예산을 준수하면서 예측했던 대로 진행되었습니다.

CFO인 브래들리는 이렇게 말합니다. “이제는 HR 부서에서 급여를 처리합니다. 그리고 모든 내역이 재무 시스템에 문제없이 추가되죠. 여러 상이한 시스템을 통합하려고 애쓸 필요가 없습니다. 일관성 있는 보고가 이루어집니다.” 또한 매니저는 일관성 있는 사용자 인터페이스에서 휴가 관리, 경비보고서 승인, 벤더 지급 승인 등 여러 작업을 수행할 수 있습니다. “여러 시스템에 로그인할 필요가 없습니다. 더할 나위 없는 사용자 경험입니다.”라고 그녀는 평가합니다.

“4월 1일에 Workday를 고라이브했고 상장 기업으로 맞이한 두 번째 분기를 Workday 시스템에서, 즉 HR과 통합된 재무 부문에서 마감했습니다. 모두의 기대를 뛰어넘는 결과를 얻었습니다. 일찍 수치를 확인할 수 있게 되었습니다. 기다리는 시간이 짧아지고 생각할 수 있는 시간이 늘어나 더 깊이 있는 분석이 가능해졌습니다. 우리 팀은 수치를 제대로 이해할 수 있게 되었습니다. 이 정보를 다시 월스트리트와 비즈니스 부서에 전달할 수 있습니다.”

마지막으로 브래들리는 이렇게 말합니다. “Workday 덕분에 단순히 수치를 보고하는 차원에서 벗어나 수치를 분석하여 다시 비즈니스 부서에 가치 있는 결과물을 제공할 수 있게 되었습니다.”

## 상장 기업의 요건 이행

트립어드바이저에서 기업 재무 총괄 책임자를 맡은 노엘 왓슨(Noel Watson)은 상장 회사로서 해야 할 일, 이를테면 사베인스 옥슬리(Sarbanes Oxley)법 준수, 엄격한 감사 요건 이행을 Workday에서 효과적으로 지원할 수 있음을 높이 평가합니다. “Workday에서는 곧바로 데이터를 조회할 수 있습니다. 프로세스가 실행될 때까지 하루 이상 기다렸다가 답변이 필요한 질문을 다시 확인할 필요가 없습니다.”

왓슨이 (“속도가 성공의 비결” 철학과 관련하여) 또 크게 감명받은 것은 익스피디아에서 분사한 후 빠른 속도로 회사를 재정비하여 정상적으로 운영하는 데 Workday가 큰 역할을 했다는 점입니다. 트립어드바이저는 재무 조직, 세무 조직, SEC 보고 기능 등 모회사가 제공했던 모든 것을 새롭게 구축해야 했습니다. “Workday를 구현하고 사용하는 과정에서 이 모든 것을 구현하고 더 나아가 단일 시스템에서 모든 요건을 쉽고 빠르게 해결할 수 있다는 사실에 정말 놀랐습니다.” 왓슨은 이렇게 말합니다.

왓슨은 Workday 덕분에 트립어드바이저의 결산 업무가 훨씬 더 빨라진 점도 인상적이라고 밝힙니다. “결산 주기를 단축하고 최대한 빨리 회계 분기를 마감하는 것은 상장 기업에게 정말 중요한 일입니다. 그러면 경영진은 그 결과를 받아보고 분석한 다음 투자자, 분석가, 기타 대외 관계자들과 논의할 준비를 할 수 있습니다.”

결산은 얼마나 빨라졌을까요? “Workday를 도입하기 전에는 분기 마감에 일주일 이상 걸렸습니다. 지금은 며칠 만에 완료하는 것을 목표로 합니다. 이러한 목표 달성을 가능하게 하는 도구가 있으니까요.”라고 그는 평가합니다.

### 글로벌 인력에 최적화된 모바일 기능

트립어드바이저의 인사 부문 수석 이사인 에릭 롬바도(Eric Lombardo) 역시 같은 생각입니다. “Workday는 우리가 ‘속도를 성공의 비결’로 삼는 기업 문화에서 최고의 민첩성을 발휘하도록 뒷받침합니다. Workday 덕분에 테크놀로지를 활용하여 우리의 인재 기반을 제대로 이해하면서 이 성공적인 문화를 영위하고 있습니다.”

특히 롬바도는 Workday의 모바일 기능에 만족합니다. “기존 시스템에서는 보고서를 실행하는 게 늘 어려웠습니다. 지금은 특정 직원에 대한 인재 프로필을 확인하면서 근무지 변경을 원하는지, 부서장직을 원하는지, 개별 공헌자가 되고 싶어 하는지 알 수 있습니다. 게다가 어디서든 iPad로 그 데이터를 얻을 수 있습니다. 예컨대 싱가포르에서 열리는 회의에 참석할 예정인데 내가 만날 직원이 누군지, 이 직원의 동기 요인은 무엇인지, 어떤 발전 기회가 있는지 알고 싶습니다. 그럴 때는 iPad에서 Workday에 접속하기만 하면 됩니다.”

기존 시스템에서는 항상 최신 기술로 업데이트하는 것도 힘들었습니다. “기술이 나올 때까지 기다리거나 라이선스를 구매해야 했습니다. 이로 인해 제 업무에 어려움이 많았죠.”라고 롬바도는 말합니다. Workday는 많은 비용과 시간이 드는 업그레이드 대신 Workday 어플리케이션 제품군에 대한 정기 업데이트를 제공합니다.

“Workday를 선택하면 즉시 사용 가능한 플랫폼을 갖게 됩니다. 변화무쌍한 인력의 동적 요소에 상시 대응하면서 민첩하게 움직일 수 있습니다. 성공적으로 업무를 수행하는 데 필요한 최신 동향에 대한 정보도 얻습니다.” 업데이트 속도는 트립어드바이저의 비즈니스 속도와 비교해도 부족함이 없습니다. “더는 구태의연한 모습의 HR이 아닙니다. 항상 실시간으로 대응하고 있으니까요.”라고 롬바도는 말합니다.

### 쉬운 결정

비즈니스는 더 복잡해지겠지만 Workday는 그에 따라 성장할 수 있습니다. CEO인 카우퍼는 이렇게 말합니다. “Workday가 능히 보조를 맞출 것으로 확신합니다. 광범위한 Workday 고객 기반에서는 제가 그 필요성조차 몰랐던 기능을 예측하곤 합니다. 다음 업데이트에서 그런 기능을 발견하는 것은 즐거운 경험이지요.”

그는 덧붙여 이렇게 말합니다. “Workday에는 뛰어난 관리 팀, 뛰어난 웹 기반 제품이 있습니다. 우리가 원하는 모든 기능을 갖추고 있고, 사용하기 쉽습니다. 저도 어떤 교육이나 사용자 설명서도 없이 사용하고 있어요. 그러니 별 고민 없이 Workday HCM, Workday 재무 관리, Workday 급여 시스템을 도입하게 되었습니다.”



워크데이 코리아 유한회사 | 서울특별시 강남구 영동대로 517, 30층(삼성동, 아셈타워) |  
수신자 부담 전화번호 080 822 1409 | [www.workday.com/ko](http://www.workday.com/ko)