

통합 · 일괄적 콘텐츠 관리로 고품격 휴양서비스 'OK'

아이온 'IWS' 도입 ... 중앙 통제로 업무 효율성 제고



국민의 보건 증진을 위해 전국 산림 휴양림 조성 및 유지관리를 담당해온 국립자연휴양림(관리소장 성부근 www.huyang.go.kr)이 산림의 휴양기능 극대화로 삶의 질 향상이라는 목표를 내걸고 2006년부터 기업형 책임운영기관으로 전환하며 새로운 모습으로 단장을 마쳤다.

이의 일환으로 지난 2003년 오픈한 홈페이지 업그레이드 등 국립자연휴양림의 정보시스템 구축·개발 프로젝트를 추진, 아이온커뮤니케이션즈가 CMS(콘텐츠관리 시스템)를 구축함으로써 사용자 및 관리자의 편의성을 극대화했다.

글 · 김나연 기자 · grabe@datanet.co.kr | 사진 · 김구룡 기자 · photoi@naver.com |

국립자연휴양림은 '산림의 휴양기능 극대화로 삶의 질 향상'이라는 비전 실현을 위해 '산림휴양시설의 확충 및 기존시설 업그레이드', '산림의 문화교육적 기능 강화', '휴양자원 관리 및 고객서비스 향상', '경영 합리화로 보다 다양한 휴양 프로그램의 제공'이라는 네가지 과제에 역점을 두고 있다.

이에 지난 2006년부터 기업형 책임운영기관으로 전환, 운영되고 있는 국립자연휴양림관리소는 민간경영마인드를 도입해 국민들에게 더 좋은 서비스, 더 좋은 휴양공간을 제공하기 위해 노력하고 있다.

현재 국립자연휴양림관리소는 전국 34개소의 휴양림을 관리·운영하며, 시설관리 뿐만 아니라 휴양림 이용자의 예약확인/민원접수 등을 홈페이지를 통해 통합 관리하고 있다.

그러나 주 5일 근무제가 확산되고 초·중·고등학교 특별활동 시간의 확대 등으로 자연휴양림 이용에 대한 국민의 관심이 점차 증대되는 등 폭발적으로 늘어난 자연휴양

림 수요를 감당하기 위해 근본적인 시스템 체계 개선이 불가피했다.

국립자연휴양림관리소 유연수 계장은 "휴양림 사용자 과다에 따라 예약을 비롯해 입장관리, 주차관리, 야영장 관리, 정산관리 등 업무의 효율성과 공정성을 높이기 위한 정보화 사업의 필요성이 대두됐다"며 "휴양림 이용과 관련한 모든 업무를 자연휴양림정보시스템에서 통합 관리함으로써 업무의 효율성을 높이는 방안이 필요했다"고 설명했다.

국립자연휴양림의 정보시스템 구축·개발 프로젝트에는 아이온커뮤니케이션즈의 CMS인 'IWS(I-ON Web Analytics Server)'가 도입됐다. CMS를 통해 자연휴양림정보시스템 관리자는 손쉽게 콘텐츠 관리를 할 수 있게 되고 매뉴얼 페이지뷰 통계를 위해 해당 부분과 연동 기능이 필수로, 효율적인 시스템 관리를 담보할 수 있었다. 뿐만 아니라, 웹사이트를 이용하는 고객 정보를 분석해 고객이 원하는 서비스를 제공하는 등 고객과의 원활한 커

무니케이션이 가능하게 됐다.

국립자연휴양림관리소 유연수 계장은 “이번 프로젝트는 전국에 분산돼 있는 34개 휴양림 콘텐츠를 통합적이고 일괄적으로 관리할 수 있게 된 점에서 의미가 있다”며 “CMS 기능을 활용한 콘텐츠의 체계적인 분류 및 정형화된 콘텐츠 관리 기준 확립, 콘텐츠 등록·수정·활용·버전관리 및 폐기에 이르는 콘텐츠 라이프 사이클을 자동 관리하는 한편, 중앙에서 관리를 하면서도 휴양림 별로 권한에 따른 콘텐츠/템플릿 관리가 가능하도록 했다”고 설명했다.

휴양림관리사무소에서 34개의 휴양림에서 올라오는 정보를 처리하기도 어렵고 번거로운 작업이었지만, CMS를 도입하면 전산·컴퓨터 관련 비 전문가여도 웬만한 작업이 가능하다는 점이 가장 큰 장점으로 실시간으로 콘텐츠 관리 및 업데이트가 가능한 부분에 만족스러움을 표했다.

환경에 적합한 통합관리 솔루션으로 'IWS' 낙점

이번 CMS 구축 프로젝트는 국립자연휴양림관리소의 콘텐츠 관리 및 등록·배포, 콘텐츠 순수 디자인, 로그 분석 등 관리자와 사용자를 위한 최적의 환경을 갖추는 데 초점이 맞춰졌다. 특히 웹사이트에 대한 정성적 접근이 아닌 정량적 접근이 가능하게 된 점도 작성된 콘텐츠들이 얼마나 효과적이었는지 정량적인 관점에서 파악할 수 있게 돼 운영비용을 줄이는데 주요한 역할을 한 것으로 알려졌다.

휴양림 고객이 원하는 바를 빠르게 파악하고 즉각적인 대응까지 가능하게 된 휴양림관리소는 실시간 분석 시스템을 통해서 내용을 빠르게 파악하고, 분석된 내용은 콘텐츠 관리 모듈을 통해서 빠르게 업데이트하고 반영해 새로운 제품 론칭이나 캠페인에 대한 시장 접근 시간을 최소화 시킬 수 있게 됐다.

유연수 계장은 “휴양림의 통합 홈페이지를 방문한 고객들이 원하는 바를 빠르고 다양한 형태로 지원할 수 있게 돼 고객의 경험을 더욱 풍부하게 해주고 고객 만족 극대화로 이어져 궁극적으로 국립자연휴양림의 브랜드 가치를 증가시키는데도 일조하게 됐다”고 설명했다.

이번 프로젝트의 가장 큰 특징은 콘텐츠 관리 시스템 뿐만 아니라, 웹사이트의 이용 형태를 분석하는 ‘웹 로그 분석 시스템’과 최종 고객이 어떠한 콘텐츠에 관심을 많

이 갖고 있는지 검색하고자 하는 키워드를 분석하는 ‘검색엔진’과의 결합, 가장 많은 관심을 갖는 콘텐츠가 왜 최종 고객으로부터 관심을 갖는지 고객과의 직접적인 커뮤니케이션을 할 수 있는 ‘콘텐츠 평가 시스템’ 그리고 이메일 프로모션 시스템과의 연동 등 웹 사이트에서 이뤄지는 수많은 응용 애플리케이션과의 ‘유기적인’ 연동이 가능하단 점이다.

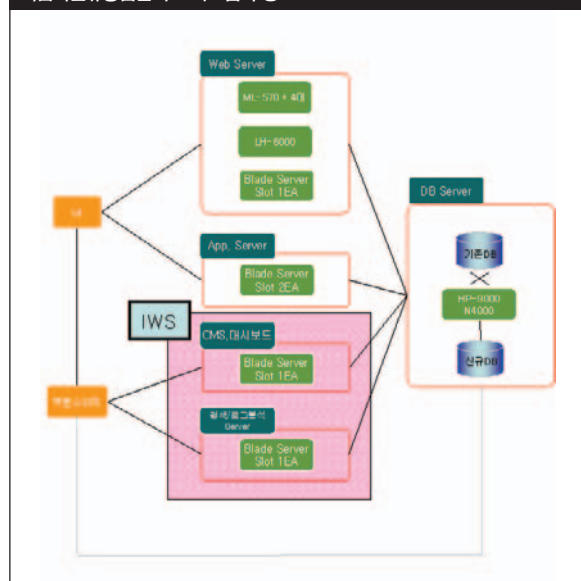
통합시스템 업무환경 대폭 개선

국립자연휴양림 CMS 구축의 성과는 무엇보다 홈페이지에 접속하는 고객들의 만족도를 대폭 높게 됐다는 점이다. 기존에는 고객이 원하는 콘텐츠를 올리거나 자료를 수정하기 위해 여러 단계를 거쳐야 했기 때문에 시간이 오래 걸리는 단점이 있었다. 그러나 CMS를 통해 전체 시스템의 통합적이고 일괄적인 콘텐츠 관리 및 등록이 쉽고 빨라져 중전의 시간적 문제를 해결할 수 있게 된 것이다.

유연수 계장은 “고객들에게 정보가 더욱 신속하게 전달돼 그들이 느끼는 만족감은 시스템적 기대효과를 훨씬 상회한다”며 “이를 CMS 도입의 궁극적인 성과라고 본다”고 밝혔다.

특히 국립자연휴양림에 구축된 CMS는 콘텐츠 관리 기능과 더불어 로그 분석 엔진이 결합한 시스템이란 점이 특징이다. 사용자의 정보, 성향, 방문 경로 등의 데이터가

국립자연휴양림관리소 시스템 구성도



실시간 콘텐츠 관리로 고객과 커뮤니케이션 '원활'



유연수 | 국립자연휴양림관리소 휴양경영팀 계장

■ CMS 구축 배경은.

주 5일 근무제가 확산되고 초·중·고등학교 특별활동 시간의 확대 등으로 자연휴양림 이용에 대한 국민의 관심이 점차 증대되는 등 폭발적으로 늘어난 자연휴양림 수요를 감당하기 위해 근본적인 시스템 체계 개선이 불가피했다. 휴양림 이용자 과다에 따라 예약을 비롯해 입장관리, 주차관리, 야영장관리, 정산관리 등 업무의 효율성과 공정성을 높이기 위한 정보화 사업의 필요성이

대두돼, 휴양림 이용과 관련한 모든 업무를 자연휴양림정보시스템에서 통합 관리함으로써 업무의 효율성을 높이는 방안이 필요했다.

■ 시스템 구축 과정은.

업무 효율성을 높이기 위해 추진된 정보시스템 구축·개발 프로젝트에서 아이온커뮤니케이션즈의 CMS인 'IWS(I-ON Web Analytics Server)'가 도입됐으며, CMS를 통해 자연휴양림정보시스템 관리자는 손쉽게 콘텐츠를 관리할 수 있게 되고 메뉴별 페이지뷰 통계를 위해 해당 부분과 연동 기능이 필수로, 효율적인 시스템 관리를 담보할 수 있었다. 뿐만 아니라, 웹사이트를 이용하는 고객 정보를 분석해 고객이 원하는 서비스를 제공하는 등 고객과의 원활한 커뮤니케이션이 가능하게 됐다.

■ 시스템의 만족도 및 향후 활용 계획은.

기존에는 국립자연휴양림관리소에서 한꺼번에 34개의 휴양림 콘텐츠를 관리하는 것이 힘들었는데 지금은 각각의 휴양림에서 로그인하고 관리할 수 있으므로 상당한 큰 메리트를 갖게 됐다. 앞으로 휴양림 홈페이지에 있는 콘텐츠를 각 지방 휴양림마다 다르고 다양하게 만들고 싶다. 현재 구성된 콘텐츠가 휴양림 주변의 볼거리, 먹거리, 공지사항, 요금표 등으로 구성돼 있지만, CMS를 활용해 휴양림마다 관리자 특성을 살려 지역특색을 강조할 수 있는 콘텐츠를 개발·관리할 계획이다.

검색 로그 및 웹 로그를 통해 다방면으로 분석돼 활용 가능한 리포트로 도출될 수 있는 것.

유연수 계장은 “예전에는 홈페이지에서 마케팅 및 홍보 자료를 뽑아내려면 여러 명이 달려들어야 하고 분석 작업에 시간도 많이 들어갔지만, CMS 도입으로 ‘조건 검색’이 가능해져 내가 필요한 자료를 추출해 낼 수 있다”며 “원하는 자료를 원하는 방향으로 뽑아내 홍보 자료로 활용할 수 있었다”고 설명했다.

CMS가 구축되기 전에는 어느 휴양림의 어떤 객실이 가장 많이 예약됐는지 알아내려면 DB분석을 해야 했지만, 지금은 어떤 버튼(콘텐츠)이 가장 많이 클릭됐고, 어느 페이지가 가장 많이 노출됐고 아닌지를 CMS를 통해 검색할 수 있다.

뿐만 아니라, 홈페이지가 고객에게 어느 정도 어필됐는지 분석할 수 있어 누가, 언제, 하루에 몇 명, 몇 번 접속했는지도 나타난다. 이러한 고객 정보를 활용해 국립휴양림관리소에서는 우수 고객을 대상으로 한 ‘정책 고객’ 제도를 운영하고 있다고 밝혔다.

로그분석 자료를 마케팅으로 활용할 수 있다는 점에 큰 기대를 걸고 있다는 국립자연휴양림관리소는 “CMS의 로그분석이 없었다면 공격적인 마케팅 수립 시 시간이 많이 들고 어려움이 클 것”이라며 “로그분석 결과를 갖고 향후 자연휴양림 정책을 어떻게 들고나갈지 추출할 수 있다면 고객과의 원활한 커뮤니케이션을 목표로 한 휴양림의 사업 목적을 달성할 것”이라고 전망했다.

국립자연휴양림의 CMS 프로젝트는 통합관리자에 의한 중앙 통제로 해당 자연휴양림 관리자의 업무 효율성을 제고했을 뿐 아니라 각종 보고서 및 통계 자료의 자동 생성으로 업무 효율성 제고 및 향후 대비란 점에서 모범적인 CMS 구축 사례로 꼽히고 있다. **NT**