



CASE STUDY

*

AXA



—
ICS도입을 통해
타부서의 관여 없이도
직접 콘텐츠를
업로드하고 수정하는
작업이 가능해졌으며
테스트해야 할 항목이
줄어들어 업무 수행
시간이 기존보다
90% 단축
되었습니다.
—

AXA_모바일 콘텐츠 관리 시스템(CMS) 구축 프로젝트

기업정보

기관명: AXA

주소지: 서울시 용산구 한강대로71길 4

사업분야: 보험, 자산 운영업

소개글: 한국 시장에 2008년 9월 진출한 AXA는
대한민국의 보험 시장을 선도하고 있는
보험회사로서 2001년에 국내 최초로
다이렉트 자동차 보험을 선보인
전 세계 1억 명이 사용하고 있는
글로벌 No.1 보험회사이다.

효과적인 콘텐츠 관리를 위해서는 빠르고 유연한 운영이 가능해야 한다.

ICS 도입 이전, 모바일용 콘텐츠를 업로드를 하기 위해서는 콘텐츠를 파일로 제작하여 타 본부에 송부한 후 처리가 가능했다고 한다.
업로드와 수정이 즉각적으로 진행될 수 있는 상황이 아니었기 때문에 콘텐츠 관리에 어려움을 느낄 수밖에 없었다.

ICS를 도입한 이후에는, 타 본부에 송부하지 않아도 CMS를 통해 즉시 업데이트와 수정이 가능해져 효과적으로 콘텐츠를 관리하는
것이 가능하다고 한다. 또한 테스트해야 할 항목이 줄어들어 업무 수행 시간이 90% 단축되었다고 한다.

지금부터 프로젝트의 목표와 도입 후 효과, 소감 및 향후 계획 등 자세한 이야기를 들어보고자 한다.



01 이번 프로젝트의 목표는 무엇이었나요?

이번 프로젝트는 모바일 웹과 앱의 개편을 목표로 했습니다. 그중 첫 번째 목표는 타부서의 관여 없이도 콘텐츠를 디지털 부서에서도 직접 올릴 수 있도록 변경되는 것이었으며, 두 번째 목표는 CMS에서 관리할 수 있는 모바일 페이지 기능 영역 확장이었습니다.

저희 디지털 부서에서는 이번 프로젝트를 통해 유연하고 빠르게 콘텐츠를 운영할 수 있도록 개선하였습니다. 기존에는 모바일용 콘텐츠를 업로드하려면, 콘텐츠를 파일로 만들어서 타 부분에 송부한 후 처리 가능했습니다. 때문에 콘텐츠 업로드와 수정이 즉각적으로 진행되기 어려운 상황이었는데요. 현재는 CMS를 이용하면 부서 내에서 자체적으로 바로바로 업데이트와 수정이 가능하도록 변화되어 콘텐츠 관리가 한층 더 수월해졌습니다.

또한, 이전보다 CMS를 통해 제어할 수 있는 모바일 웹과 앱 기능의 영역이 확장되었습니다. 콘텐츠를 작성하고 수정하는 단순한 관리를 넘어서, 보험 상품 관련 계산 기능 영역까지 CMS로 관리할 수 있게 되었습니다.

02 가장 개선하고 싶었던 항목은 무엇인가요? 리뉴얼 이후엔 어떻게 개선되었나요?

기존의 트리구조의 메뉴와 컴포넌트 형식의 콘텐츠를 개선하고 싶었습니다.

트리구조 메뉴의 경우 하나의 메뉴를 수정할 때마다 여러 번의 수정 과정이 필요합니다. 그만큼 테스트를 자주 시행해야 하는 번거로움이 있었는데, 리뉴얼 이후에는 전체 메뉴를 한 번에 수정하고 관리할 수 있도록 개선되어, 업무 효율성이 증대되고 테스트 시간 또한 많이 절감되었습니다.

또한 콘텐츠의 경우, 이전에는 컴포넌트화 되어있어 단순 문구만 수정이 가능했습니다. 리뉴얼 이후에는 스크립트만 넣으면 전체 페이지와 기능이 수정 가능하도록 변화되어, 관리 상의 콘텐츠 업로드와 수정이 훨씬 수월해졌습니다.

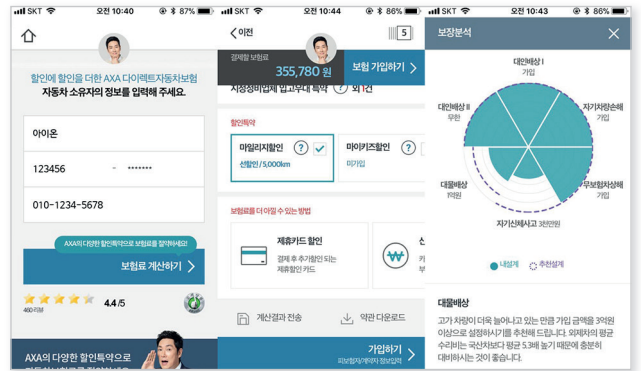
03 CMS 프로젝트 도입 이후 어떤 효과를 보셨나요?

업무 수행 시간이 기존 보다 90% 단축되었습니다.

CMS를 통해서 웹사이트 관리를 하는 것은, 기존 CMS가 없을 경우에 대비하여 매우 큰 차이가 있습니다.

앞에서 말씀드렸다시피 기존에는 메뉴 하나를 수정할 때 테스트해야 할 항목이 많아서 20분 정도 시간이 소요되었습니다. CMS 도입 이후에는 테스트해야 하는 부분이 줄어들어 기존 20분에서 2분으로 많은 시간 단축이 가능해졌습니다.

더불어 IT부서가 아니더라도 직접 콘텐츠 등록이나 업로드나 수정 작업을 할 수 있도록 편의성을 높여 의뢰나 처리에 대한 절차가 간편 해져서 전반적인 업무시간 단축 효과를 얻었습니다.



04 CMS 관리할 수 있는 모바일 사이트 영역 비중이 증가했다고 들었는데요?

이번 프로젝트를 통해 모바일 CMS 관리 영역 비중이 10%에서 50%로 증가했습니다.

예를 들어 보험료 산출이나 계산 영역의 경우에는 단순한 정적 이미지나 텍스트가 아닌 IT 기능이 활용되어야 하는 부분이어서 처음에는 CMS로 제어하는 작업이 어렵지 않을까 예상하는 분위기였습니다.

하지만 아이온에서는 설계를 변경하면 가능하다는 의견을 주셨고, 프로젝트 진행 후에는 모바일 웹과 앱에서도 보험료 계산/산출 기능을 CMS에서 제어할 수 있게 개선되었습니다.

프로젝트를 진행하는 동안 아이온에서 적극적으로 요구 사항을 들어 주시고 의견을 내주셔서 그 외 어려운 것으로 예측했던 기능들도 모바일 웹과 앱도 CMS를 통해 관리하기 편해졌습니다.

아이온의 이런 적극적인 대응은 프로젝트 진행에 있어 가장 큰 장점으로 보입니다.

05

**아이온커뮤니케이션즈와 프로젝트를 함께
해보신 소감이 어떠신가요?**

AXA에 ICS가 도입된 지는 꽤 되었지만, 실제로 업무를 할 때 사용해 본 기간은 짧았습니다. 디지털 조직에서 무리 없이 사용할 수 있고 이번 프로젝트에서 이슈가 없을지에 대한 의구심이 들었습니다.

하지만 사용해본 이후에는 걱정과 염려가 모두 사라졌습니다. 정기적으로 CMS 점검도 해주시고, 기능적으로 궁금한 부분이 생겼을 때 연락을 드리면 단 한 번도 바쁘다면서 거절하신 적이 없었습니다.

그러다 보니 지속적으로 신뢰도를 쌓아갈 수 있었으며, 좋은 의견이 있을 때마다 서로 연락을 주고받기가 수월했기에 프로젝트가 더욱 잘 마무리된 것 같습니다. 현재는 동료들에게도 아이온의 CMS를 사용하면 매우 편리하고 좋다고 전파하는 중입니다.

06

향후 계획에 대해 말씀 부탁드립니다.

현재 AXA 특이라는 이름의 고객 대화 시스템을 운영하고 있습니다.

고객과의 대화까지는 가능한 상태이지만 챗봇의 기능은 아직 적용되어 있지 않습니다. 이를 CMS를 통해 고도화 하여 챗봇으로 발전시킬 예정입니다.

이전 챗봇 운영을 하고자 했을 때는, 고객이 어떤 질문을 입력할지 모르기에 그에 관련된 수많은 답변 관련 콘텐츠를 미리 제작해두는 것이 문제였습니다. 앞서 말씀드렸듯이 기존에는 콘텐츠를 업로드할 때마다 여러 부서에서 관여해야 하거나, 테스트를 자주 시행해야 하는 등의 번거로움이 있었기에 많은 양의 콘텐츠를 미리 준비하기엔 어려운 상황이었습니다.

하지만 개편된 CMS를 활용한다면 이전보다 쉽고 빠르게 콘텐츠를 제작하고 효율적으로 관리할 수 있습니다. 더불어 CMS를 통한 고도화 작업은 IT부서의 도움 없이도 바로 테스트해볼 수 있기에 향후 테스트를 해보며 챗봇 시스템으로 운영할 예정입니다.



07

**이번 진행된 프로젝트에 대해 의견
부탁드립니다.**

이번 프로젝트를 통해 모바일 웹과 앱의 콘텐츠 관리 환경 개선에 큰 효과가 있었고, 모든 프로젝트 목표도 모두 이루어 잘 마무리된 프로젝트인 것 같습니다.

개발자분들이 적은 인력으로도 많은 역할을 해내 주시고, 개발 과정에서도 많은 대화를 통해 원활한 프로젝트 진행이 가능했다는 부분이 가장 좋았던 점이었습니다.

저희가 다른 이슈로도 정말 바쁘고 힘들고 정신 없던 와중에 깜짝 놀랄 정도로 잘 진행해 주셔서 이런 부분까지 생각해주시 수 있나 싶어서 감동을 받은 적도 있습니다.

마지막으로 프로젝트 기간 내내 요구 사항 반영과 좋은 의견 많이 내주시는 남영애 부장님께 감사의 말씀을 전합니다.