

하나은행 홈페이지 개편 프로젝트



하나은행 미래금융사업본부 e-금융사업부 오혜린 대리

아이온커뮤니케이션즈의 콘텐츠 관리 시스템 ICS (I-ON Content Server) 으로 홈페이지 관리 비용 및 시간 절감

금융권 상황에 맞는 커스터마이징 (맞춤제작), 웹 전문가만이 웹사이트를 제작할 수 있는 것이 아닌 누구라도 손쉽게 웹 콘텐츠 제작 가능

오늘날 인터넷이 생활의 중심에 들어온지 오래된 시점에서 전 산업군의 사업에 있어 IT는 더 이상 땀해야 땀 수 없는 관계가 되었다. 현재의 금융 서비스를 보면, 다양한 IT 기기에서 큰 불편 없이 서비스의 이용이 가능해졌다.

국내 금융권 기업들의 경우 고객에게 효과적인 서비스를 제공하기 위해 콘텐츠를 미래 전략으로 인식하면서 투자와 지원을 아끼지 않고 있으며, 영업점 수준의 고객 맞춤형 홈페이지를 제공하면서 새로운 시장기반을 다지는데 주력하고 있다.

지난 2006년 4월 하나은행은 홈페이지 기획 단계를 거쳐 6월 e-business 부서를 중심으로 전산정보, 예금, 카드, 신탁 등 각 현업부서의 실무 자들로 TFT를 구성하여, 국내외 주요 업체들에 대한 선별작업 및 내부 평가작업을 수행하였다.

그 결과, 홈페이지 관리와 함께 요구조건 모두를 충족시킬 수 있는 CMS (Contents Management System)업체로 아이온커뮤니케이션즈를 최종 선정 하였으며, ICS (I-ONContent Server)를 도입하여 오랜 시간 동안 관리 및 운영을 함으로써 고객 만족도 향상은 물론 홈페이지 관리 비용 및 시간 등을 절감하는 효과를 본 바 있다.

올해에는 시대에 발 빠르게 대응함과 동시에 사용편의와 고객과의 소통도 한 단계 'UP'시키는 등 진화된 서비스를 제공하면서 앞서 나가기 위해 부분 개편을 진행 하였다. 이번 사례에서는 하나은행 운영팀 담당자를 통해 운영에 가장 중점을 두고 있는 부분, 아이온커뮤니케이션즈의 솔루션 도입 이유 및 향후 운영 방향에 대해 들어보고자 하였다.



Q1 현재 운영에 있어 가장 중점을 두고 있는 부분은 무엇인가.

항상 정확하고 빠른 반응에 중점을 두고 있다. 각 부서 담당자들의 의견을 운영팀에서 모두 받아서 처리하기에는 현실적으로 어려웠다. 그래서 간단한 작업들은 각 부서 담당자들이 직접 작업하여 홈페이지에 적용할 수 있도록 했는데, 만약 사용률이 어렵거나 반응이 지체된다면 고객에게 빠르고 정확한 정보 서비스를 제공한다는 것은 거의 불가능했을 것이다.

아이온커뮤니케이션즈의 솔루션은 이 부분에 있어 빠르게 반응이 되도록 신속하고 안정적인 배포가 가능하였고, 운영하는데 있어 손쉬운 툴로 구성이 되어 있었기에 담당자들이 사용하기에 정말 탁월하고 좋았다.

또한 최근에 앱 방식에서 일반 탭 메뉴 구조에서 레프트 메뉴 구조의 방식으로 홈페이지 구조를 변경하였는데, 프로젝트 공수 계산(공정계획에 있어서 각 작업에 소요되는 공수를 계산) 시 아이콘 하나 하나 마다 내용이 별도로 만들어져 있던 것을 구조를 변경하게 되면 페이지별로 일일이 다시 만들어야 하기에 일이 엄청날 것이라고 생각했었다.

그렇지만 당시 생각과 달리 운영팀에서 쓰고 있는 아이온커뮤니케이션즈의 CMS는 특정 공통 영역을 수정하면 공통 적용되는 기능이 있었다. 그래서 해당 기능을 이용해 간단하고 수월하게 변경을 진행할 수 있었다.

Q2 다른 솔루션들도 있었을 것 같은데, 아이온커뮤니케이션즈 솔루션의 매력은 무엇이라고 생각하는가.

다른 솔루션을 고려하지 않았던 것은 아니지만, 이미 운영하는데 있어서 아이온커뮤니케이션즈가 하나은행을 위해 깊숙이 커스터마이징을 해준 상태였다. 더불어 이 솔루션에 오랫동안 적응해오며 익숙해져 있었고, 자사에서 원하는 사항을 정확하게 파악하여 제작을 해주었기에 최적화 되어 있었다.

아이온커뮤니케이션즈의 솔루션이 도입되기 전에는 자체적으로 관리자 페이지를 만든 적도 있었지만, 업데이트에 대한 어려움과 웹사이트가 점점 방대해지다 보니 외산 CMS를 사용하게 되었다. 그렇지만 외산 CMS의 경우 커스터마이징이 불가능했고, 단순히 배포 기능만 있었으며 HTML을 잘 모르면 사용이 어려웠었다.

이러한 시점에서 은행 상황에 맞는 커스터마이징이 가능한 아이온커뮤니케이션즈의 솔루션은 당연히 매력적으로 다가올 수밖에 없었다고 생각한다. 더불어 약간의 교육만 받으면 쉽게 웹 콘텐츠 제작이 가능한 것부터 배포까지 관리하고 있기에 정확하고 빠른 운영이 가능하다. 그러므로 현재 이 솔루션으로 빠른 반응과 안정적인 배포 등 여러 장점을 바탕으로 홈페이지 관리 비용과 운영에 소요되는 시간을 절감할 수 있어 정말 좋은 솔루션이라 생각하며 감사하게 생각한다.

Q3 마지막으로 아이온커뮤니케이션즈에 바라는 점을 포함하여, 향후 운영에 대한 말씀 부탁드립니다.

앞으로 검색 기능과 그 결과에 대한 보고서 부문이 강화된다면, 정확한 정보와 함께 강력한 솔루션이 될 것이라고 생각한다. 그래서 더욱 성장하며 앞서나가는 기업이 되었으면 하는 바람이고, 하나은행 또한 앞으로 다양한 고객들이 편리한 이용을 바탕으로 더욱 만족하며 고객중심의 맞춤형서비스를 제공하도록 최선을 다하며 많은 노력을 기울일 것이다.