

CASE STUDY

* ICE COMMERCE



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

제주관광공사

인터넷면세점 및 VISIT JEJU(관광정보 사이트) 고도화 구축 프로젝트

기업정보

기관명: 제주관광공사

설립일: 2008년 06월 25일

주소지: 제주특별자치도 제주시 선덕로 23
제주웰컴센터

사업분야: 제주관광산업 육성발전

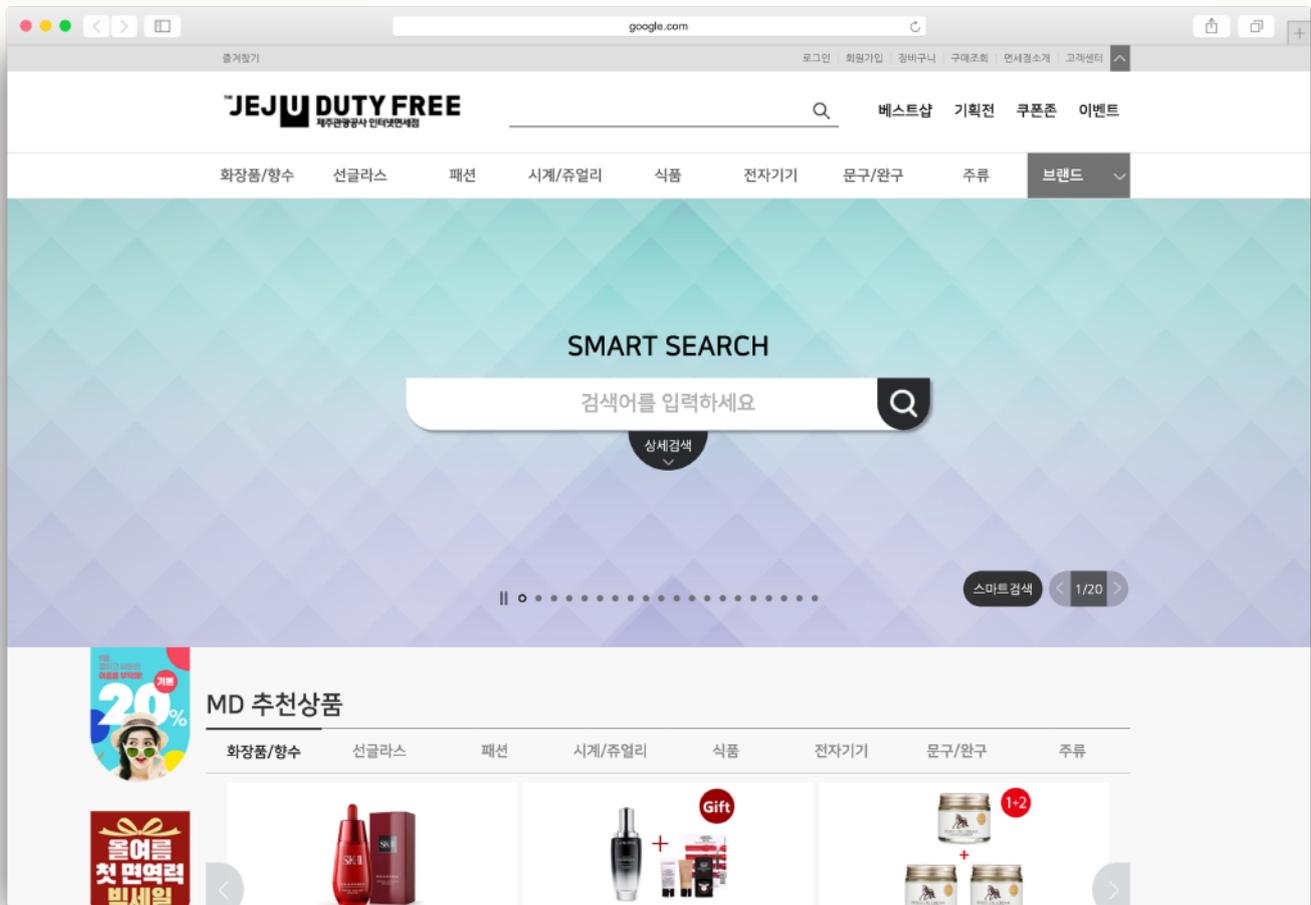
소개글: 관광 산업 육성을 통한 지역경제 발전과
주민 복지 증진을 목적으로 설립된
제주특별자치도 지방 공기업이다.

‘제주관광공사 인터넷면세점’의 운영 시스템의 안정화를 통해 이용 시 발생하는 오류를 최소화하고 효율적인 관리 시스템 구축으로 인터넷면세점의 통합관리를 지향하며, 마케팅 프로모션을 위한 회원/프로모션 관리 기능 강화 및 이용자 관련 데이터베이스 구축을 통한 CRM 고도화를 목적으로 이 사업을 추진하였습니다.

또한, 지정면세점의 영업관리 시스템 최적화된 시스템 연계와 그간의 기능 오류에 대한 철저한 분석으로 안정적인 인터넷면세점 플랫폼 구축을 하였습니다. 이용자 증가 추세가 두드러지는 모바일 WEB, APP 면세점의 개편과 신규 서비스 도입으로 이용자의 만족도를 높이기 위함입니다.

‘VISIT JEJU’라는 관광정보 사이트는 인심/안전 FIT 관광 환경 조성 및 스트레스 없는 손안의 편안한 제주 관광을 위한 인프라 서비스 강화를 위해 시스템의 고도화가 필요했습니다. 또한, FIT 관광객의 관광 정보 이용 만족도를 충족시키기 위해 관광 정보 및 개인화 서비스 등 신규 서비스 구축 및 현행 서비스를 개선할 필요가 있어 고도화 사업을 추진하였습니다.

01 제주관광공사 인터넷면세점 고도화 사업 - 이커머스플랫폼.



[이미지 출처 : 제주관광공사 인터넷면세점(<https://www.jejudfs.com>)]

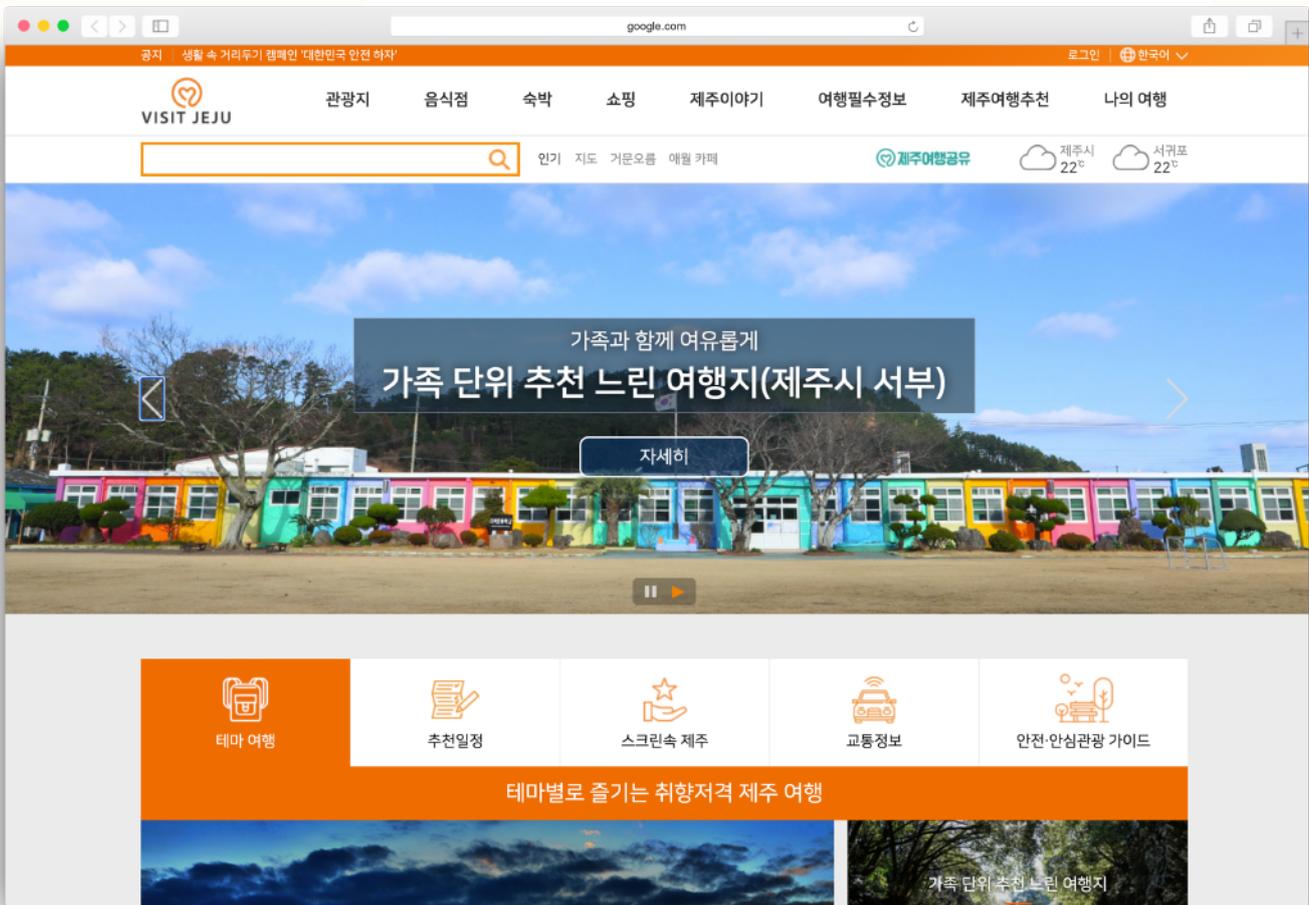
1-1. 인터넷면세점 도입배경

- › 운영 시스템의 안정화를 통해 이용시 발생하는 오류를 최소화하고 효율적인 관리 시스템 구축으로 인터넷면세점의 통합관리 지향
- › 다양한 마케팅 프로모션 시행을 위한 회원/프로모션 관리 기능 강화 및 이용자 관련 데이터베이스 구축을 통한 CRM 고도화

1-2. 인터넷면세점 프로젝트 내용 - 고도화 사업

- › 인터넷면세점 Front-end(PC웹 / Mobile웹) 웹사이트 재구축
- › 인터넷면세점 관리자시스템(Admin) 재구축
- › 기간계시스템 및 유관시스템 I/F 연동
- › 기존 데이터 이관
- › 위치기반 서비스(비콘 및 GPS)를 활용한 서비스 구축
- › 카카오톡(Chatter robot) API를 활용한 면세점 챗봇 서비스 구축
- › 웹로그 분석 서비스 구축

02 VISIT JEJU(관광정보 사이트) 고도화 사업 - CMS / 디지털마케팅플랫폼.



[이미지 출처 : VISIT JEJU(<https://www.visitjeju.net>)]

2-1. VISIT JEJU 도입배경

- › 안심/안전 FIT 관광 환경 조성 및 스트레스 없는 손안의 편안한 제주관광을 위한 인프라 서비스 강화를 위해 시스템 고도화 필요
- › FIT 관광객의 관광 정보 이용 만족도를 충족시키기 위해 관광 정보 및 개인화 서비스 등 신규 서비스 구축 및 현행 서비스를 개선이 필요

2-2. VISIT JEJU 프로젝트 내용 - 고도화 사업

- › CMS 기능 고도화
- › VISIT JEJU 모바일 웹·앱 고도화
- › 타 플랫폼(외부시스템) 연계 기능 구현
- › 검색엔진 최적화(SEO) 고도화
- › 여행 큐레이션 서비스 구현
- › 지도기반 내 여행 일정 생성·관리 서비스
- › 빅데이터/통계 시스템 구현
- › 이용 편의성 및 효율적 운영·유지 관리를 위한 시스템 고도화

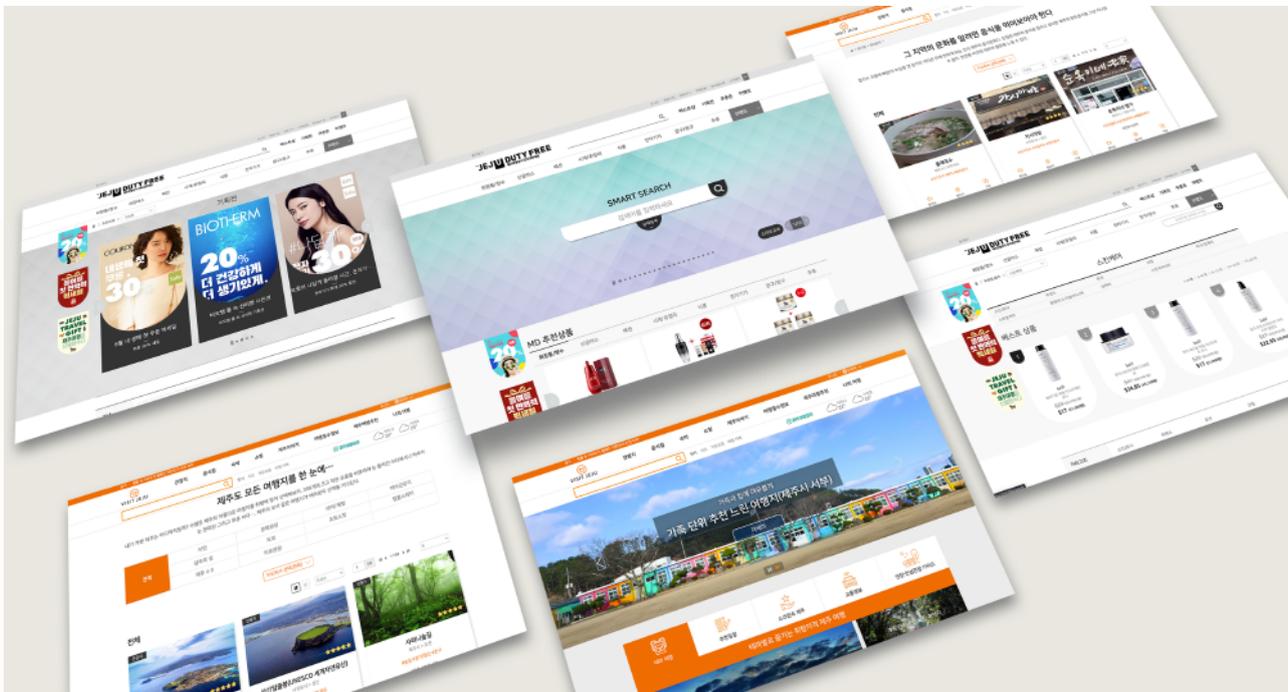
03 아이온커뮤니케이션즈의 ICE (I-ON Contents Ecosystem) 구성도.



[아이온커뮤니케이션즈 솔루션 ICE Platform 구조도]

- > 제주관광공사 인터넷면세점 → ICE e-commerce 플랫폼으로 구축
- > VISIT JEJU → ICE Contents Management System / ICE Digital Marketing 플랫폼으로 구축

04 'ICE' 도입을 통한 인터넷면세점·VISIT JEJU 구축효과.



[제주관광공사 인터넷면세점·VISIT JEJU 구축 완료 후 전시관리 화면]

- 1) 노후된 온라인면세점의 전면 재구축으로 기본적인 이용 프로세스 상에 노출된 불편함과 오류를 개선, 매출목표 달성을 위한 안정적인 인프라 구축
- 2) 일반적인 온라인쇼핑몰들이 갖추고 있는 영업관리/상품관리/고객관리 등의 기능 탑재로 온라인면세점의 효율적인 운영과 편안한 쇼핑환경 구축
- 3) 통합 관광정보제공을 위한 시스템 연계 강화로 '제주관광공사 Visit Jeju 개인화 맞춤 정보 서비스 구현'