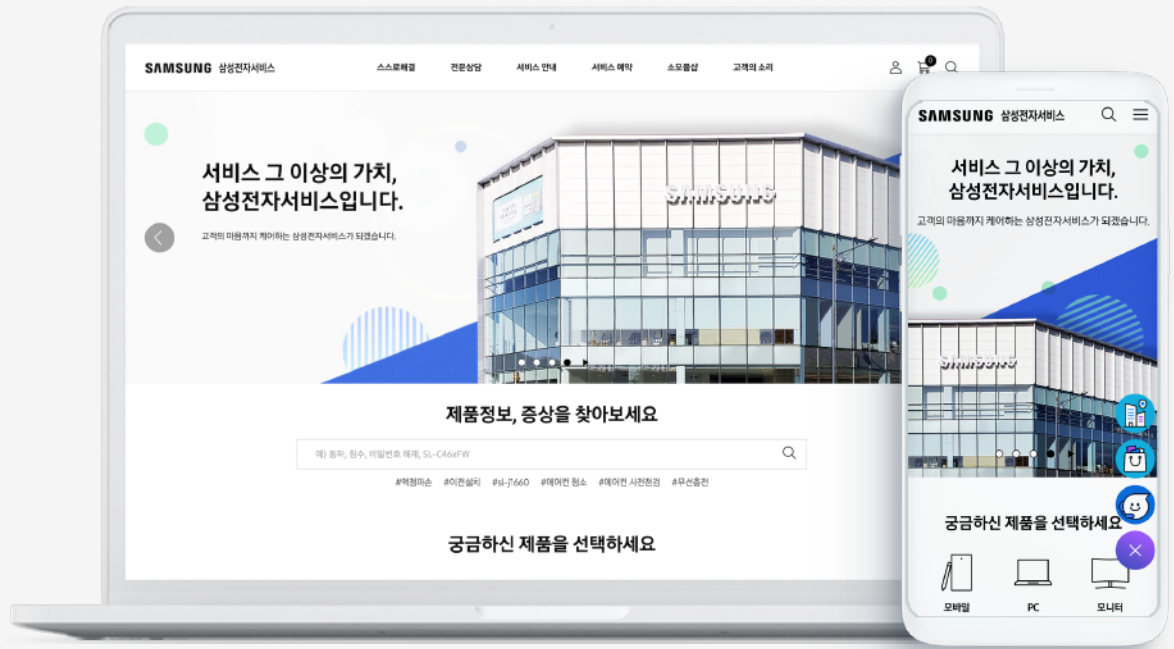


CASE STUDY

*
ICE Commerce



ICE Commerce

삼성전자서비스 홈페이지 리뉴얼 프로젝트

기업정보

기관명: 삼성전자서비스
설립일: 1988년 10월 27일
주소지: 경기도 수원시 영통구 삼성로 290 (원천동)
사업분야: 전자제품 수리업
소개글: 삼성전자서비스주식회사는 대한민국의 전자 제품 수리 기업입니다. 1998년 삼성전자서비스사업부가 분사에 자회사로 설립되었고 전국에 180여 개의 서비스센터가 있습니다.

삼성전자서비스는 기존 노후화된 홈페이지 리뉴얼과 사용자 편의성을 위한 모바일 최적화를 위해 리뉴얼 프로젝트를 진행했습니다.

이번 프로젝트를 수행한 아이온커뮤니케이션즈의 ACT본부의 길선영 본부장(Karen)과 조운기 팀장(Jacob), 영업마케팅본부의 오권석 부장(Kuns)의 인터뷰를 통해서 프로젝트 배경과 목표, 커머스 솔루션 ICE의 장점과 도입효과에 대해서 들어보겠습니다

영상으로 확인하기 📺





Q1

삼성전자서비스 홈페이지 리뉴얼 한 이유는 무엇인가요?

CASE STUDY 삼성전자서비스편

I-ON
COMMUNICATIONS

ACT사업본부 본부장 길선영입니다

[아이온커뮤니케이션즈 ACT본부 길선영 본부장(Karen)]

길선영 본부장(Karen): 오랜 시간 동안 변화 없이 안정적으로만 유지하던 삼성전자서비스 홈페이지는 최신 트렌드에 맞춰 고객들이 원하는 서비스가 되지 못하였습니다. 고객들은 계속 새로운 것들을 원하였고, 결국 고객의 요구에 맞춰 변화(리뉴얼)를 시도하게 되었습니다

Q2

삼성전자서비스 홈페이지에 도입한 ICE에 대해 알려주세요

CASE STUDY 삼성전자서비스편

I-ON
COMMUNICATIONS

ACT본부의 DEV1팀을 맡고 있는 조운기입니다.

[아이온커뮤니케이션즈 ACT본부 DEV1팀 조운기 팀장(Jacob)]



조운기 팀장(Jacob): ICE의 장점은 MSA(Micro Services Architecture) 구조를 가지고 있어서 여러 가지 서비스를 한 곳에서 집중적으로 관리를 할 수 있고 개별적으로 서비스를 운영할 수 있다는 장점이 있어서 삼성전자서비스에 적용하게 되었습니다.

Q3 삼성전자서비스 리뉴얼 프로젝트의 **사업스토리**를 말씀해주세요.



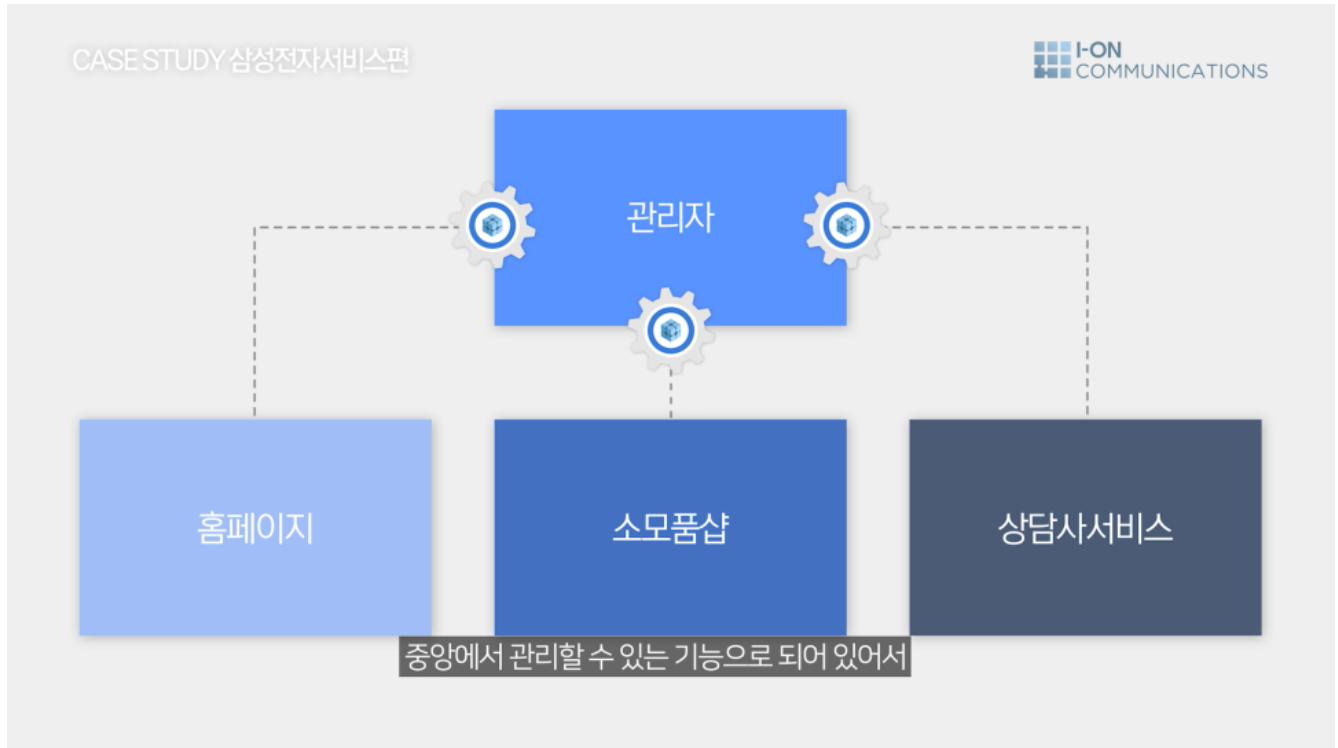
오권석 부장(Kuns): 삼성SDS와는 여러 사업을 같이 진행했습니다. 최근 커머스(Commerce)에 따른 시장의 요구사항을 삼성SDS에서도 같이 준비를 하고 있었습니다. 삼성SDS에서는 여기에 따른 커머스 솔루션이 없다 보니 커머스 솔루션 있는 저희 아이온커뮤니케이션즈와 같이 협력해서 이번 사업을 준비하게 되었습니다.

Q4 ICE 도입 후 홈페이지에서 달라진 기능은 무엇이 있나요?



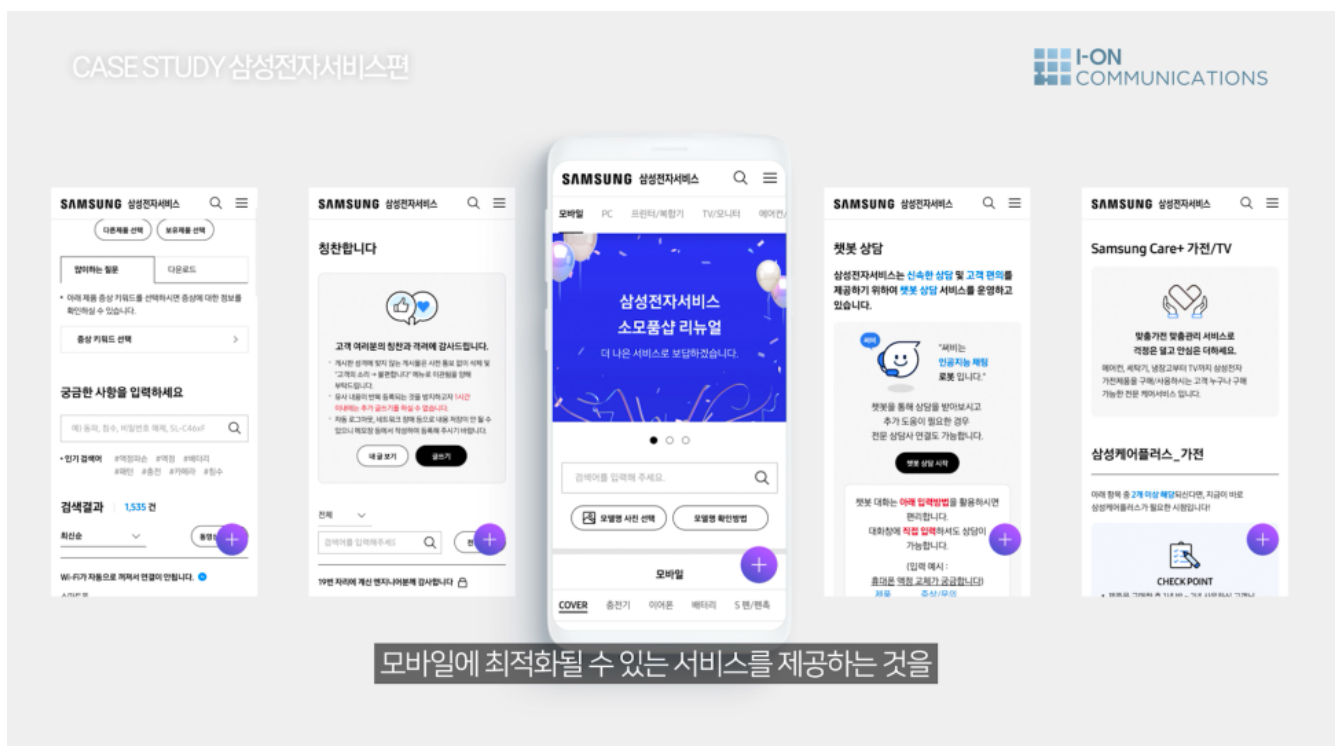
조운기 팀장(Jacob): 메인 페이지에 있는 로테이션 되는 광고성 이벤트라든지 비주얼, 메인 기능들에 있는 기능들을 캐싱서비스 합니다. 실제로 더 높은 성능을 발휘할 수 있게 ICE에 있는 캐싱서비스 기능이 적용되어서 좀 더 많은 사용자를 같은 스펙의 하드웨어에서 양질의 서비스를 제공하게 되었습니다.

Q5 운영시스템에서 달라진 기능은 무엇이 있나요?



조운기 팀장(Jacob): 운영시스템에서 제공하는 서비스는 총 4가지 서비스 홈페이지, 소모품샵, 상담사서비스, 관리자페이지가 있습니다. 관리자 홈페이지에서 나머지 3가지 서비스를 중앙에서 관리할 수 있는 기능으로 되어 있습니다. 예전에 개별적으로 페이지를 관리했었지만, 지금은 한 곳에서 관리하여 운영 측면에서 봤을 때 운영비용을 낮췄습니다.

Q6 리뉴얼 후 가장 기대 되는 점은 무엇이 있나요?





길선영 본부장(Karen): 모바일에 최적화될 수 있는 서비스를 제공하는 것을 목표로 했기 때문에 사용자들의 접근성이나 사용성이 향상되었습니다. 이것들을 결국 사용자가 삼성전자서비스 이용률을 훨씬 더 높여 줄 수 있을 거라고 기대하고 있습니다.

Q7 마지막 소감 한마디 부탁드립니다



오권석 부장(Kuns): 고객이 원했던 시간과 수준만큼의 퀄리티를 맞춰 주는 것도 굉장히 어려운 숙제입니다. 이번 삼성전자서비스 프로젝트는 그에 걸맞은 프로젝트가 완료되어서 보람되었습니다.



길선영 본부장(Karen): 고객과 개발사가 함께 만족할 수 있는 서비스를 만들려고 노력했습니다. 리뉴얼 한 삼성전자서비스 홈페이지가 앞으로도 꼭 좋은 서비스로 유지될 수 있었으면 좋겠습니다