

CASE STUDY



ICE Campaign



ICE Campaign

기업정보

기 관 명: 하나은행

설 립 일: 1967년 1월 30일

주 소 지: 서울특별시 중구 을지로2가 을지로 35(본점)

사업분야: 금융업

소 개 글: 하나은행은 1971년 설립된 한국투자금융(주)에서 출발해 1991년 은행으로 전환되었다.

한국투자금융(주)은 순수 민간자본으로 창립된 국내 최초 비은행금융기관으로, 경제 성장과 금융산업 발전에 기여했다.

1990년 은행 전환이 본격 검토되면서 1991년 2개의 점포와 347명의 인원으로 첫영업을 시작, 1993년에는 한국의 최고은행으로 선정됐다.

2015년에는 '하나'와 '외환'이 만나 하나은행으로 출범하였으며 국내 은행으로는 최대인 해외 24개국에 진출하였다. 현재는 글로벌 현지화 경영과 네트워크를 연계해 글로벌 이익 비중 40%(Expanding to Global 40%)를 목표로 세계적 글로벌 뱅크로 전진하고 있다.

하나은행, 1인 디지털 영업점 'My 브랜치' 서비스 구축

비대면의 편리함과 대면의 장점을 융합한 **하나은행 My브랜치(브랜치 제작 Tool)** 서비스를 아이온커뮤니케이션즈의 **'ICE Campaign'**으로 구축하였습니다.

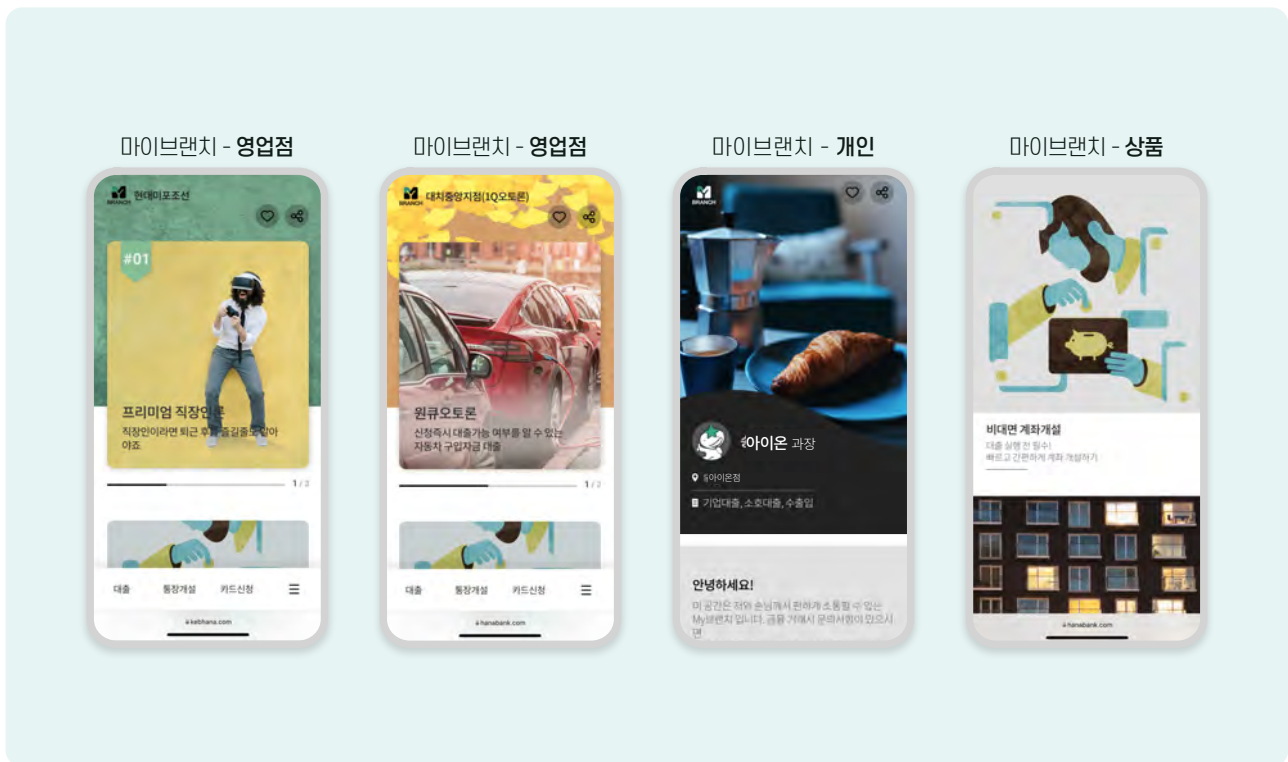
다수의 불특정 고객에게 똑같은 상품과 서비스를 제공했던 기존 비대면 서비스와 달리 마이브랜치를 통해 기업 브랜치, 아파트 입주민 브랜치, 각종 커뮤니티 브랜치 등 다양한 고객군별 특성에 맞춘 상품을 구성해 특화된 금융서비스 및 콘텐츠를 영업점 직원이 템플릿을 통해 직접 제작합니다.

특정 고객군을 대상으로 메일, LMS, 카카오톡, 쿠팡, 행사카드 등의 캠페인카드를 직접 제작하고 통합메시징시스템(UMS)으로 발송합니다.

발송 후 피드백트래킹을 통해 참여, 구매전환율 등을 확인하며 고객의 브랜드 인지도, 충성도, 브랜드 연상 등을 측정합니다.

또한, 캠페인카드 제작 시 사용한 이미지, 비디오 등의 디지털 자산을 금융업 특성에 맞게 관리할 수 있도록 구축하였습니다.

01 마이브랜치 제작 Tool 구축 (캠페인 카드 제작)



[아이스캠페인(ICE Campaign)으로 제작한 하나은행 캠페인카드(마이브랜치)]

하나은행의 디지털 금융 플랫폼 마이브랜치는 다수 손님에게 똑같은 상품과 서비스를 제공하였던 기존 서비스와 달리 영업점 별로 다양한 고객군 특성에 맞춘 금융상품 및 콘텐츠를 직원이 직접 캠페인카드(마이브랜치)를 제작할 수 있습니다.

캠페인카드(마이브랜치) 제작을 통해 온라인지점, 개인명함, LMS, 메일, 행사카드, 카카오톡친구톡 등 미리 조합된 템플릿을 활용하거나 사용자가 직접 컴포넌트를 조합하여 템플릿을 만들 수 있습니다.

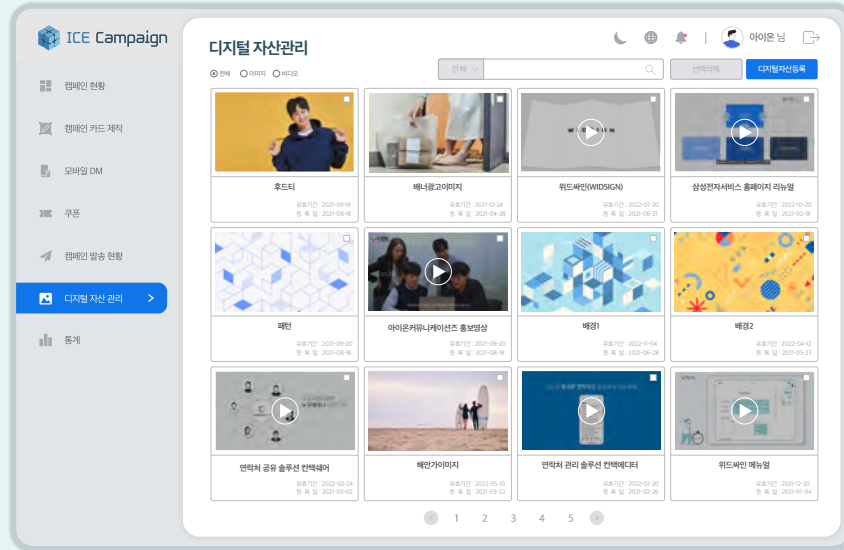
템플릿은 3Depth까지 등록할 수 있는 체계를 구현하고 다양하게 페이지 연결 설정이 가능하도록 브랜치 템플릿 카테고리 관리 기능을 제공합니다.

캠페인카드 제작 시 유형과 템플릿을 선택 후 미리 조합된 컴포넌트의 상품, 콘텐츠, URL, 텍스트 등을 입력하고 영역 변경은 Drag&Drop을 통해 레이아웃을 조정합니다. 제작 시 미리 보기가 지원되어 직관적으로 누구나 간편하게 만들 수 있습니다.

제작된 캠페인카드는 임시저장 기능으로 최종버전에서 수정할 수 있도록 하며 승인요청 프로세스를 구성하여 권한에 따른 승인 및 반려를 수행하도록 합니다. 브랜치 및 콘텐츠의 갱신 주기에 맞춰 영업점별로 수동 또는 삭제가 가능하도록 합니다.

또한, 직원용, 본부용 등 사용자의 그룹에 따라 메뉴 접근 권한 및 이용에 대한 차별화 된 권한을 설정하고 단일 ID 체계 구축 운영을 통한 콘텐츠 추적 및 이력관리의 효율성을 높일 수 있는 기능을 제공합니다.

02 디지털 자산 관리



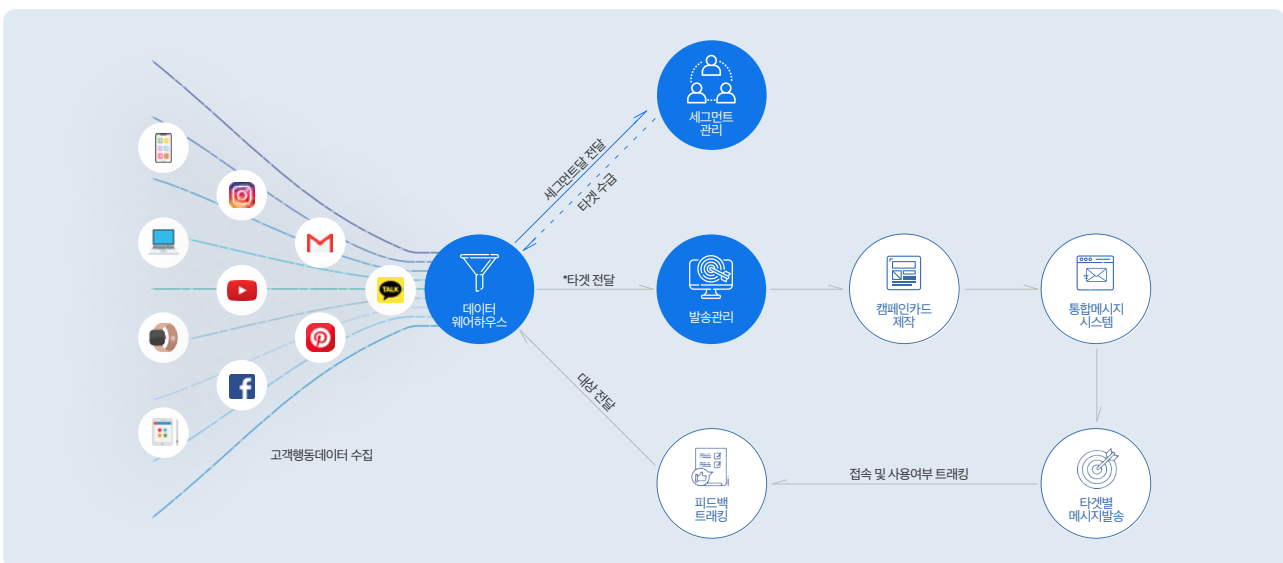
[아이스캠페인(ICE Campaign) '디지털자산관리' 기능 예시 이미지]

템플릿과 캠페인카드(마이브랜치) 제작 시 필요한 이미지, 비디오를 관리 할 수 있는 기능입니다.

다양한 유형의 콘텐츠를 등록/관리하며 카테고리 단위의 메타 항목을 지원하는 모델 체계를 구현함으로써 캠페인카드 (마이브랜치)에 대한 체계적인 관리와 유형 추가 시 개발을 최소화하도록 구현합니다. 자산별로 제목, 유효일, 유형, 썸네일(동영상)을 입력할 수 있으며 사이즈, 포맷, 해상도 등의 메타데이터를 조회합니다.

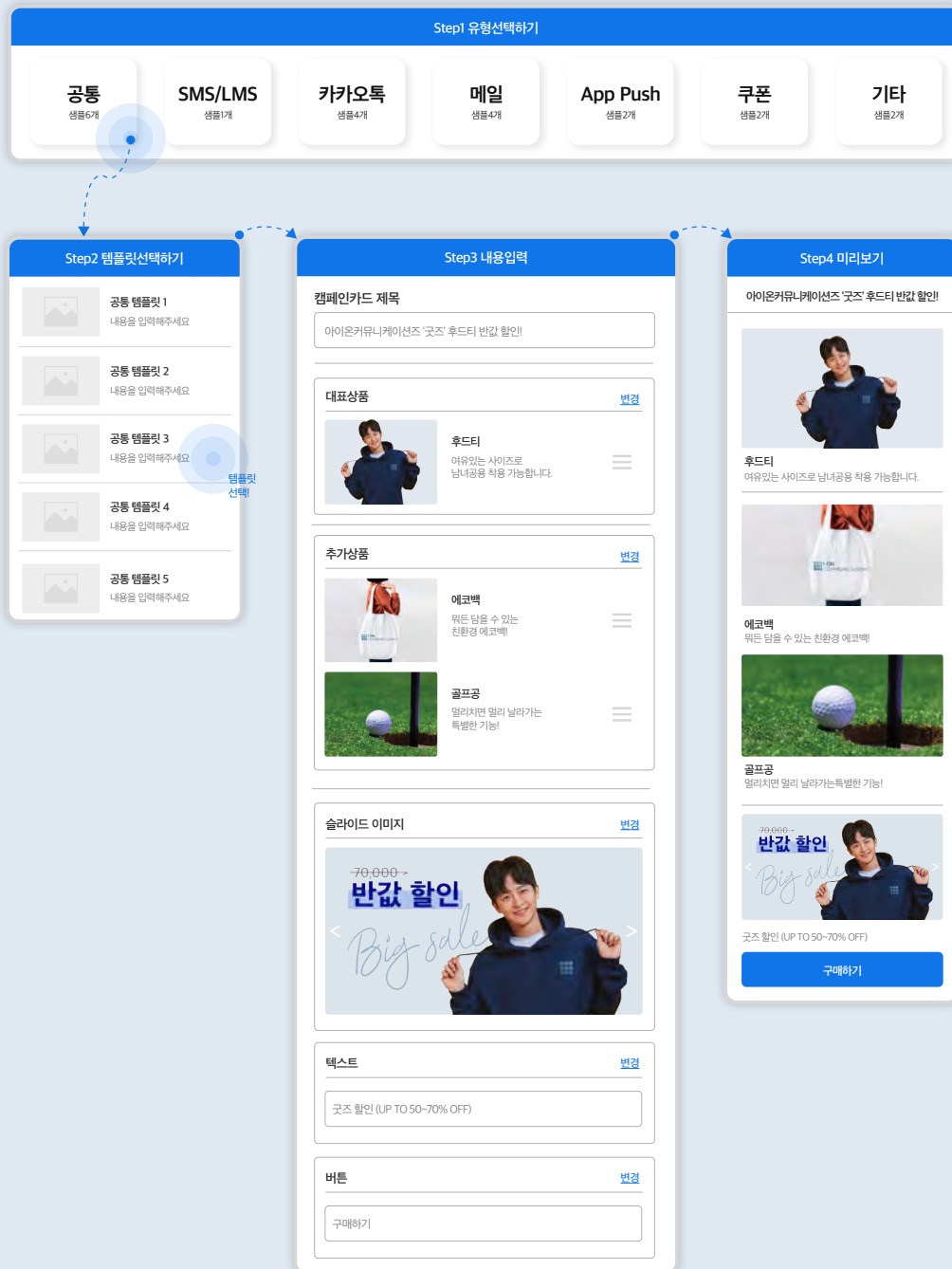
또한, 금융업 특성을 고려해 자산별 준법심의번호와 일자의 유효성을 검사하여 사용 여부를 결정합니다. 그리고 각 사용자별로 보기, 수정, 삭제 등의 권한을 부여하여 자산을 보호합니다.

부록 아이스캠페인 소개



[아이스캠페인(ICE Campaign) 구조도]

아이스캠페인을 통해 데이터웨어하우스로 수집된 고객 행동 데이터를 분석하고 특정 고객군을 추출합니다. 추출된 고객군을 대상으로 개인화된 캠페인카드를 제작하고 통합메시징시스템(UMS)으로 발송합니다. 발송 후 피드백트래킹을 통해 참여, 구매전환율 등을 확인하며 고객의 브랜드 인지도, 충성도, 브랜드연상 등을 측정합니다.



[아이스캠페인(ICE Campaign)의 캠페인 카드 제작 기능 예시 이미지]

컴포넌트를 조합하여 행사카드, LMS, Mail, App Push, 카카오톡친구톡, 쿠폰 등 여러 유형의 템플릿을 미리 제작하고 이를 활용하여 누구나 간편하게 캠페인카드를 제작할 수 있습니다.

캠페인카드 제작 시 필요한 이미지, 비디오와 같은 디지털 자산을 체계적으로 관리할 수있는 **디지털 자산관리**를 지원합니다.

또한, **캠페인카드 발송 현황에 따른 통계 기능**을 지원하여 도달, 오픈, 클릭, 유입 등의 데이터를 시각화합니다. 데이터를 분석하여 추후 효과적인 마케팅 전략을 세울 수 있습니다.

(주)아이온커뮤니케이션즈

M.ask@i-on.net

T.02-3430-1250

www.i-on.net