



“아이온커뮤니케이션즈의 CMS 도입 후
효율적인 업무처리, 업무의 투명성보장,
제작속도의 단축효과를 보았습니다.”

(왼쪽부터) 신세계백화점 이혁주 과장, 신세계INC 박기효 담당

CASE STUDY

*

신세계백화점

신세계백화점, 콘텐츠 관리 시스템(CMS) 구축 프로젝트

도입제품

콘텐츠 관리 시스템 ICS
(I-ON Content Server)

기업정보

회사명: 신세계백화점
 설립: 1963년 11월 12일
 주소지: 서울특별시 중구 소공로63(충무로 1가)
 사업분야: 종합소매업(백화점)
 소개글: 신세계 그룹의 대표적인 사업분야로, 대한민국을 대표하는 유통업체 중 하나이다. 우리나라 최초 백화점인 본점을 시작으로 현재 전국에 10개 지점을 운영 하고 있다.

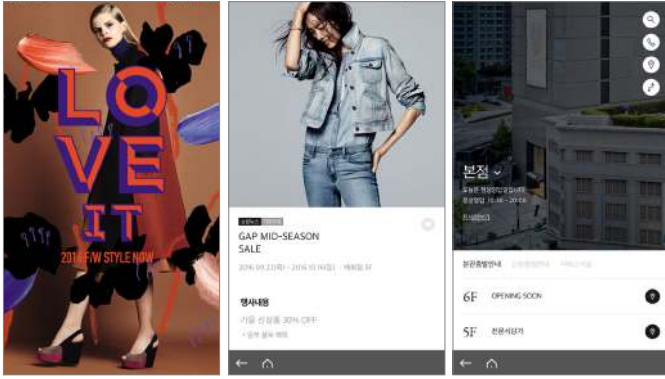
효과적인 콘텐츠 관리는 온라인 쇼핑물 업계에서 가장 큰 이슈라고 할 수 있다. 여기서의 콘텐츠관리는 백화점에서의 매장정보, 광고, 입점된 상품, 이벤트 종합정보 등의 관리를 말한다.

온라인쇼핑몰에서 효율적 콘텐츠 관리는 적재적소에 고객들에게 개인화된 상품을 추천하거나 개개인의 고객들이 선호하는 상품을 노출 시켜 줄 수 있을 뿐만 아니라, 업무의 효율성을 높여 디지털 콘텐츠 제작속도 단축에 큰 도움을 줄 수 있다.

이러한 상황에 발맞춰 우리나라를 대표하는 유통업체 중 하나인 신세계 그룹의 신세계백화점은 고객들에게 만족스러운 쇼핑을 제공 하기 위해 한·일 시장점유율 1위인 기업 콘텐츠 관리 솔루션 전문 기업 아이온커뮤니케이션즈의 콘텐츠 관리 시스템(CMS)를 도입하였다.

도입 후, 이전의 수작업위주로 진행하는 제작 프로세스에서 벗어나 회사의 자산인 데이터들의 관리가 가능해져 업무시간이 많이 단축되었고, 개인화된 마케팅을 할 수 있어 각 고객들에게 의미 있는 정보전달이 가능하게 되었다.

이에 신세계백화점 이혁주 과장과의 인터뷰를 통해 프로젝트의 배경과 목표, 아이온커뮤니케이션즈를 선택한 이유, 자사의 솔루션 도입 후 효과 등 자세한 이야기를 들어 보고자 한다.



신세계백화점 모바일 서비스 사이트

01. 프로젝트 배경 및 목표

“고객별로 개인화된 콘텐츠를 적시에 제공하기 위해서는 과거에 운영하던 수작업위주의 프로세스의 변경이 필요”

저희가 처음에 CMS 구축 프로젝트를 시작하게 된 계기는 대 고객 관련하여 현재 운영 중인 디지털 커뮤니케이션이 과거에 운영하던 수작업 위주로 진행되는 광고 제작 프로세스에서 더 발전하지 못하는 상황이었기 때문입니다.

하나의 콘텐츠를 웹 사이트에 올릴 때 이미지파일 형태로 업로드 하여 각각의 이미지, 텍스트 등의 정보를 따로 관리하지 못했습니다. 이로 인해 각각의 정보들이 검색, 재사용이 되지 않아 작업에 상당한 번거로움이 있었습니다.

또한 자사에서 운영하던 시스템으로는 고객들의 로그기록을 구축하고 관련 콘텐츠를 제공하는 것에 어려움이 있었고, 각각의 DM(Direct marketing)콘텐츠 이름이 없어 분석 할 수 없어 고객들에게 개인화된 콘텐츠 제공을 하는 데에 불편함이 있었습니다. 이에 전체적인 콘텐츠를 메타데이터화 하여 관리해야 할 필요성을 느껴 아이온의 DAMS와 CMS를 이용하여 여러 표준화된 콘텐츠 제작 툴을 도입하게 되었습니다.

솔루션을 도입하고 난 후, 자사의 목표는 이전의 수작업 프로세스에서 벗어나 내부적으로 비효율적인 업무 프로세스를 제거하고, 효과적인 콘텐츠 관리를 통해 각각의 고객들에게 적합한 콘텐츠를 제공 함으로서 개인화된 마케팅 서비스를 제공하는 것입니다.

02. 도입 이유

“국내의 개발환경에 대한 이해와 자사가 필요한 부분보다 더 확장하여 검토 해주신 점에 만족”

이전에 다른 회사와 견적을 내고 테스트를 해보는 과정이 있었습니다. 전체적으로 솔루션 베이스로 들어갈 때는 이미 업무용시스템을 고려하고 있었기 때문에 SI개발과 어느 정도 맞아야 했습니다. 그러나 SI개발에 대해서는 부정적이고 대응이 잘 되지 않는 부분이 있었고, 개발인프라가 잘 갖춰져 있지 않아 일원화된 개발을 위한 커뮤니케이션이 잘 안 되는 부분이 있었습니다.

하지만, 아이온커뮤니케이션즈는 국내의 개발 환경을 많이 이해하고 있다는 점과 회사 내에 R&D조직이 있는 부분이 좋았습니다. 또한, 저희가 필요한 부분보다 더 확장 성을 검토하여 앞서 개발해주시는 부분이 너무 맘에 들었습니다.

만약 이때, 확장성을 고려하지 않고 개발했다면 앞으로 새로 생긴 기술마다 그 양식에 맞게끔 인터페이스를 다시 고려 해야 하는 번거로움이 있었겠지만, 아이온은 저희 스스로 확장할 수 있게끔 플랫폼 성격으로 개발해주신 점이 차별화되고, 만족스러운 부분이었습니다.

03. 도입 후 효과

“효율적이고 빠른 일 처리와 제작 속도의 단축”

고객한테 얼마나 차별화된 서비스를 제공하는지에 대한 점을 가장 중요하게 생각하지만, 이를 측정하는 것이 어렵기 때문에 내부적으로 얼마큼 관리를 효율적으로 잘 할 수 있느냐에 초점을 맞춘다면 아래와 같은 몇 가지 효과가 있습니다.

첫째, 디지털 아카이브 개념에서 보면 여러 점포 단에서 개별적으로 움직이던 과정들을 일괄로 묶어서 멀티 유즈 할 수 있는 개념이 생겨 효율적인 업무처리가 가능해지고, 제작 과정에서 사람 대 사람으로 일일이 엮이는 것이 아니라 사람 대 시스템으로 가는 것이라 관리와 점검이 편리해졌습니다.

둘째, 여러 가지 프로세스가 ICS의 관리 절차를 바탕으로 업무의 현재진척 상황이 어떻게 되고 부족한 부분이 어떤지 관리자나 점포관리자가 자기 권한에 맞게 볼 수 있다는 것이 업무의 투명성도 보장될 수 있습니다.

셋째, 제작하는 속도가 굉장히 단축이 되었습니다. 이전에는 템플릿을 요청하면 만들던 구조였지만 CMS라는 개념이 들어가면서 지정된 템플릿이 생겨 소스가 바로 대응이 되어 업무시간도 단축에 큰 도움을 주었습니다.

04. 프로젝트 소감

“양질의 콘텐츠 제공을 통해 주식 입문자들에게 지속적으로 도움이 되는 서비스로 자리매김 하고, 아이온커뮤니케이션즈와 함께 좋은 서비스를 만들어 나가고 싶다.”

이번에 솔루션 도입을 했다고 해서 도입하고 개발하고 끝나는 프로젝트가 아니라 계속 연장될 수 있는 프로젝트이기애 아이온을 선택했습니다. 저희 입장에서 초기 투자비용이 많을 수는 있지만, 확장 성이 좋아 활용하는 범위에 따라 언제든지 지 활용할 수 있는 솔루션이라고 생각합니다.

저희가 필요한 부분보다 더 넓게 검토해주시고, 본인 회사처럼 잘 협조를 해주신 직원 분 들께 굉장히 감사함을 느끼고 있습니다. 또한 향후에 이와 유사한 업종인 면세점, 프라퍼티(하남 복합 쇼핑몰) 등과 같은 유사한 형태로 확장을 하기 때문에 회사대회사의 연도 이번 계기를 통해 이어 나갈 수 있지 않을까 생각합니다.