

# ‘금융 포스트 차세대시스템’ 무엇을 지향하는가

( K은행 구축사례 중심으로)

2015. 12

# Agenda

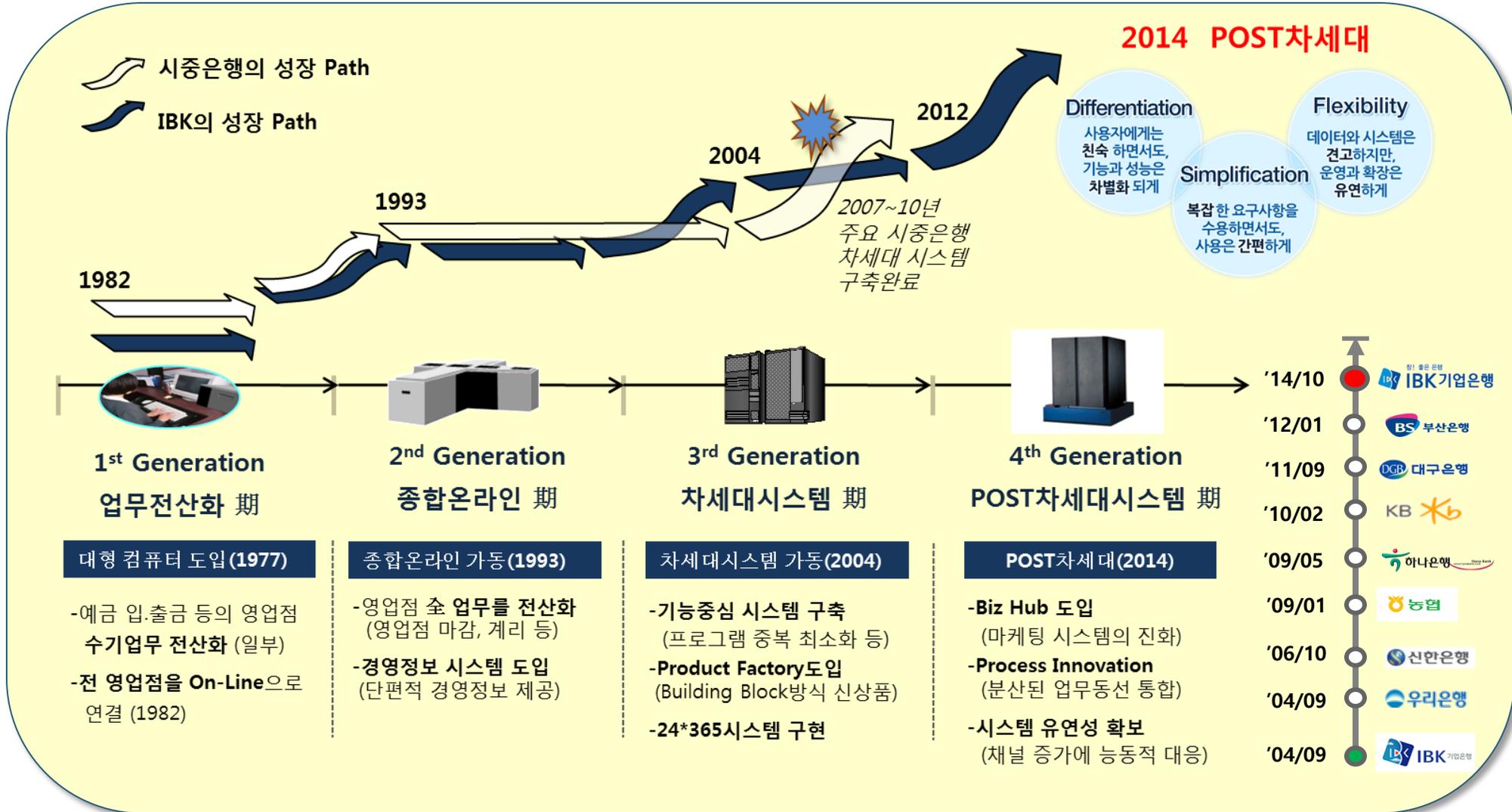
## I. POST차세대시스템 개요

1. 은행IT의 진화
2. 新 시스템 구축 사유
3. 新 시스템 구축 준비
4. 기존 시스템 구축과의 차별성

## II. 주요 지향사항 (구축내용)

[참고] 대형 프로젝트 時 주요 위험과 대응

은행 IT는 IT환경변화 대응과 새로운 비즈니스 창출 등을 위해 약 10년 주기로 크게 변화



다음과 같은 동인에 따라 대규모 구축사업을 추진

### SYSTEM

- Main Frame과 Unix로 혼재된 구조로 인터페이스 및 상호운영의 한계
- 보유시스템이 다양하고 많아짐에 따라 전사적인 표준화 필요(Platform, 언어..)
- 각종 IT 신기술의 등장과 다양한 채널의 증가에 효과적 대응 필요

### BUSINESS

- 스마트폰 등 각종 IT 신기술의 등장으로 IT-금융서비스의 융합 증가
- 금융업무 패러다임의 변화 (비대면 채널의 증가, Big data 등 다양한 정보요구)
- 자산 등 외형의 증가와 고객, 상품, 거래량의 증가

### PROCESS

- 복잡하고 중복된 업무에 대한 통합, 재배치 등 프로세스 개선요구  
→ 업무 Navigation, Workflow 등 미숙련 직원도 쉽게 사용할 수 있는 업무환경 요구 증가
- 업무별 별도로 구축된 시스템의 통합구축으로 운영 및 업무처리 환경 개선 요구
- UI/UX 등 사용자 중심의 업무환경 제공요구 증가

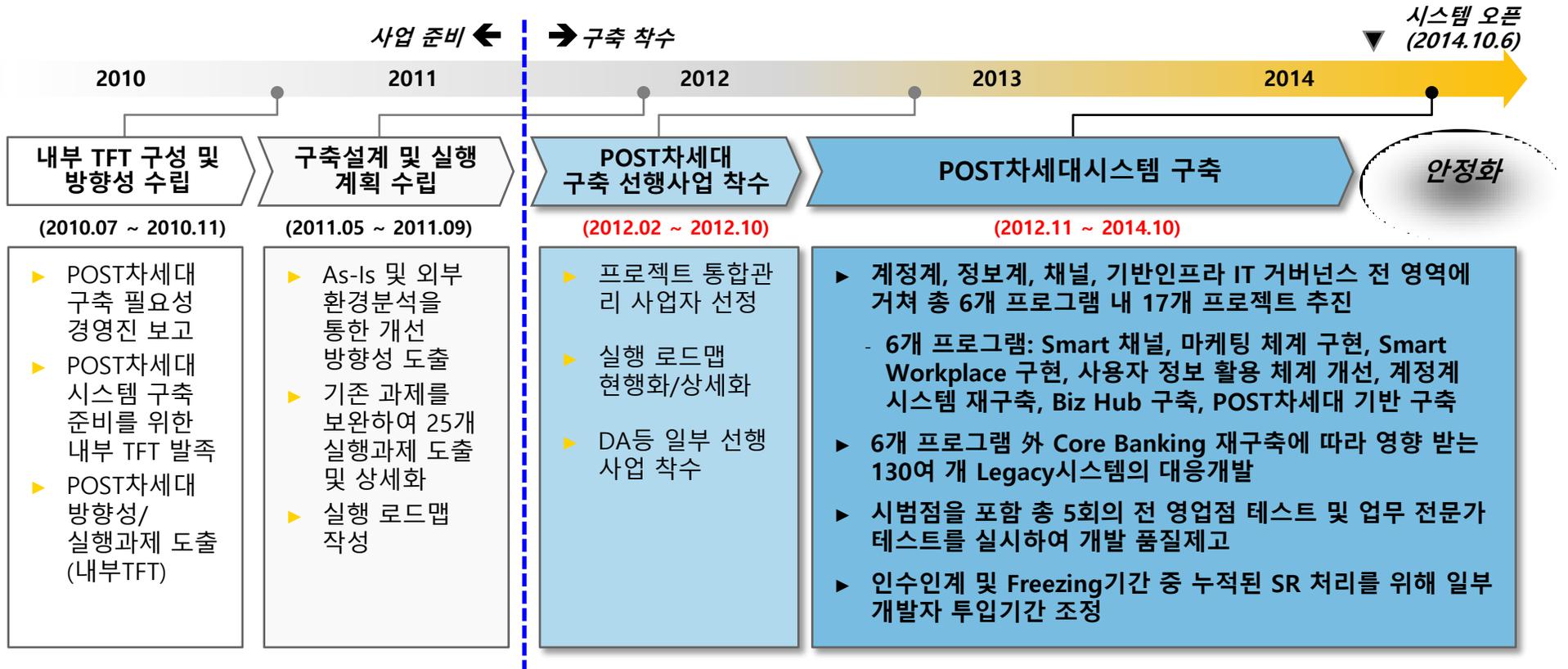


**"작은 몸집으로 큰 상대를 이기려면 「강한 체력과 스피드」가 중요!!"**

**→ 유연하고 신속한 첨단 IT시스템 구축으로 경쟁우위 확보**

기존 시스템의 한계를 극복하고 Smart Biz를 선도할 新 시스템 구축을 2010년부터 준비

## POST차세대의 준비와 실행



**“차세대구축사업은 준비 및 구축기간에 최소 3년 이상 소요되는 대형사업으로 미래를 예측하여 선제적으로 준비하고 대응하는 것이 무엇보다 중요”**

## 4. 기존 시스템 구축과의 차별성

금융권 2기 차세대라 할 수 있는 POST차세대는 기존 차세대시스템의 보완적인 사업이 아닌 새로운 Paradigm의 Banking시스템으로 구축 지향점이 IT에서 Business로 이동



# Agenda

I. POST차세대시스템 개요

**II. 주요 지향 사항 (구축내용)**

1. 구축 범위

2. Biz Hub 도입

3. Process Innovation

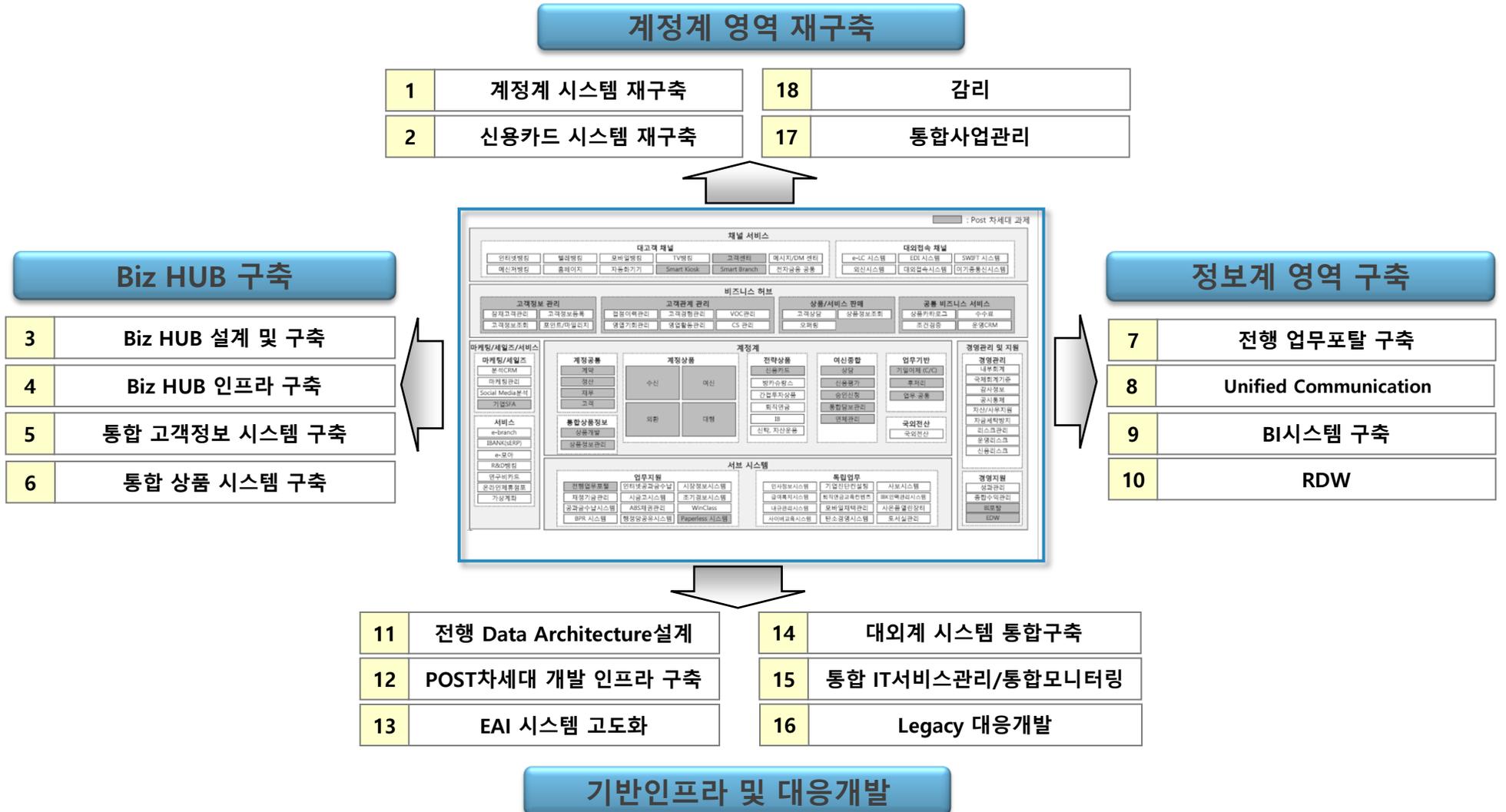
4. 전행 플랫폼 단일화

[참고] 대형 프로젝트 時 주요 위험과 대응

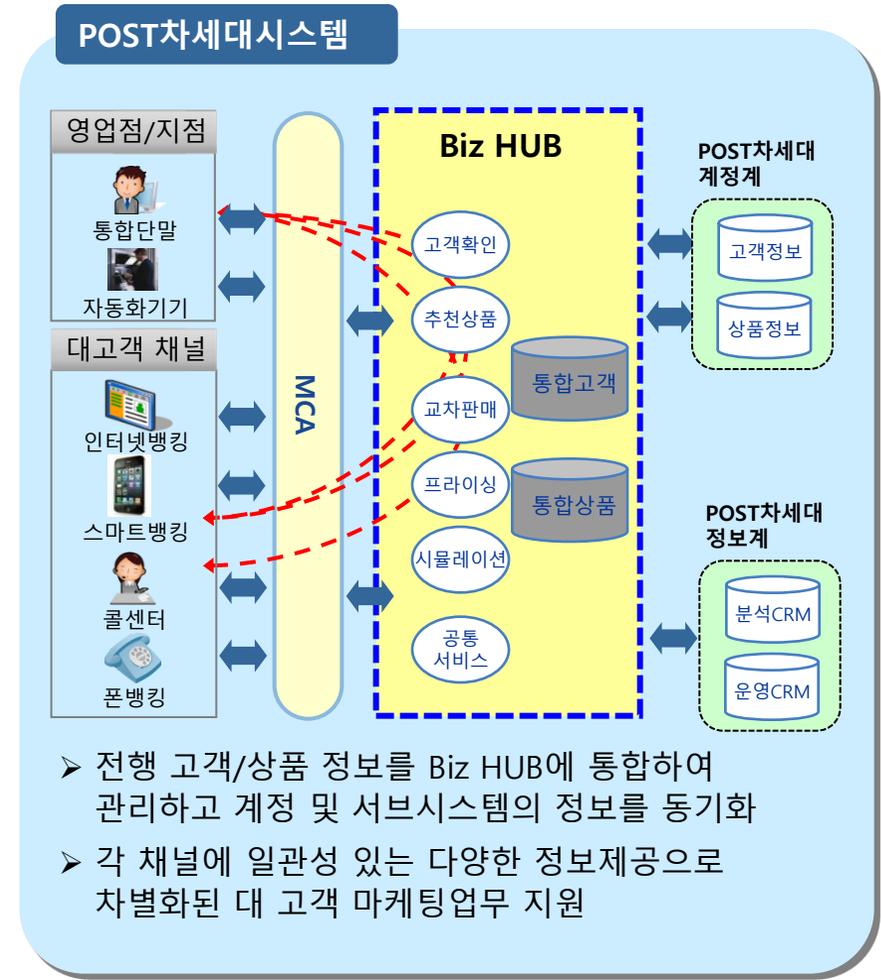
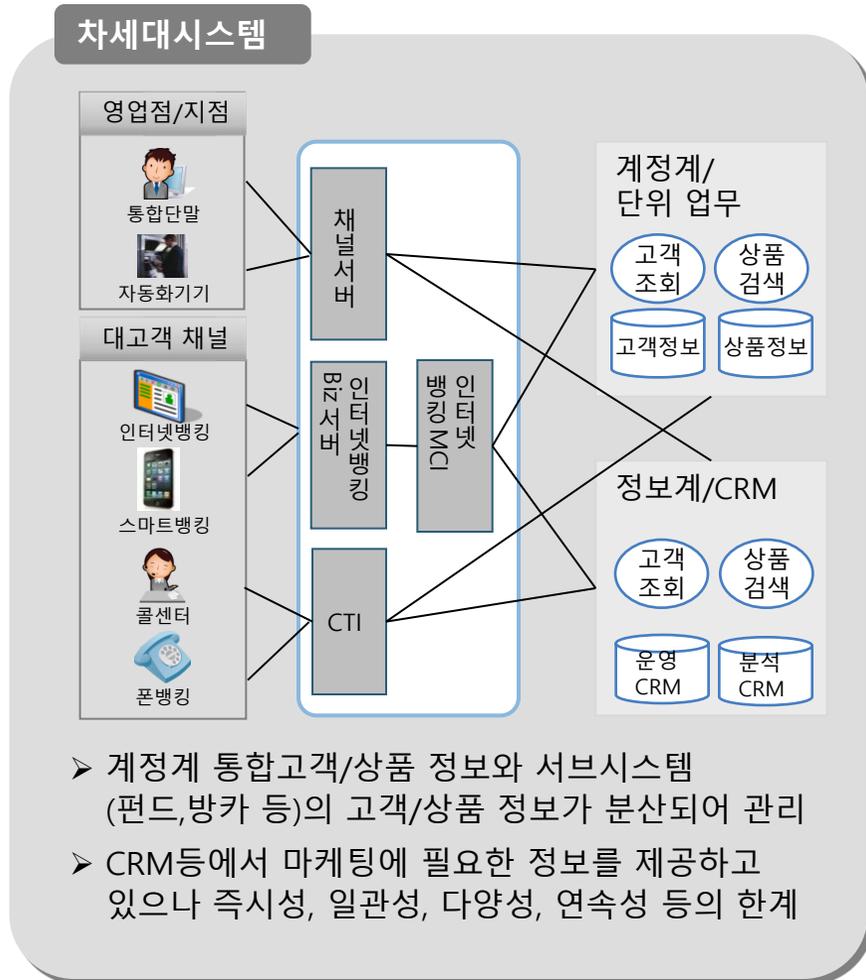
# 1. 구축 범위

## II. 주요 지향사항(구축내용)

은행의 계정/정보/인프라 영역 등 **Banking** 시스템을 재구축 또는 신규구축 하였음

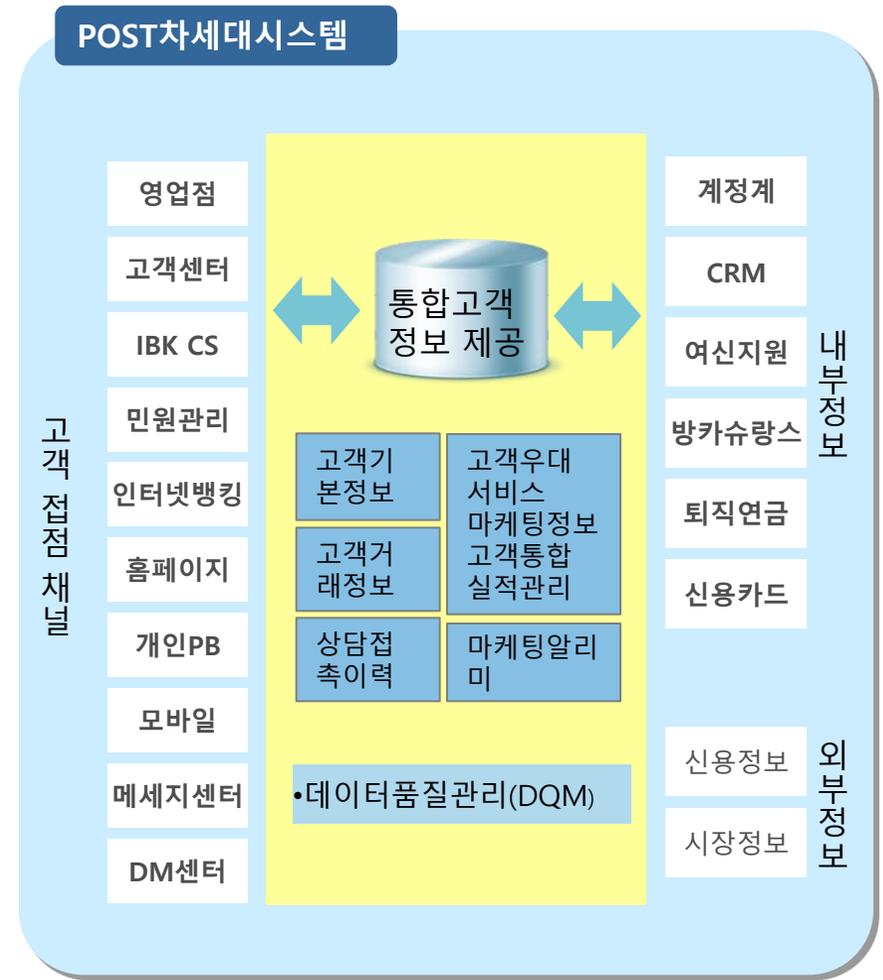
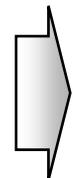
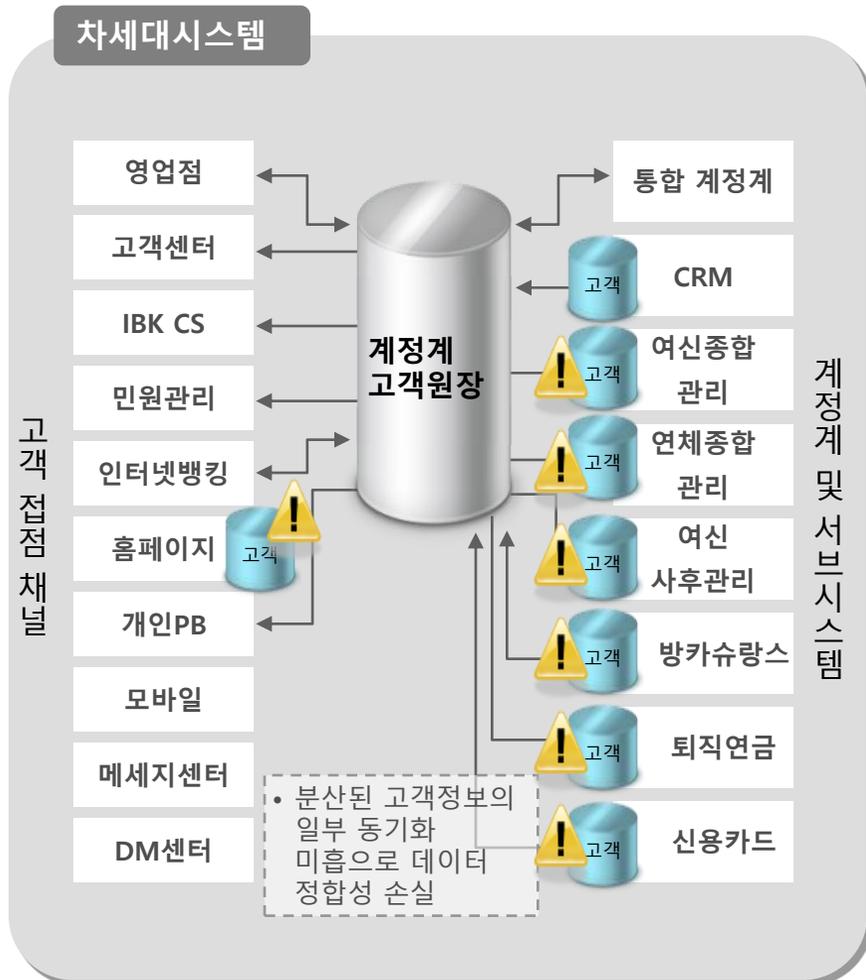


여러 시스템에 분산되어 있는 고객, 상품정보 등 마케팅 관련 정보를 통합하여 관리/제공하는 새로운 개념의 마케팅 Layer로 멀티채널마케팅 및 상담판매 업무를 혁신



### 통합 고객 정보 제공

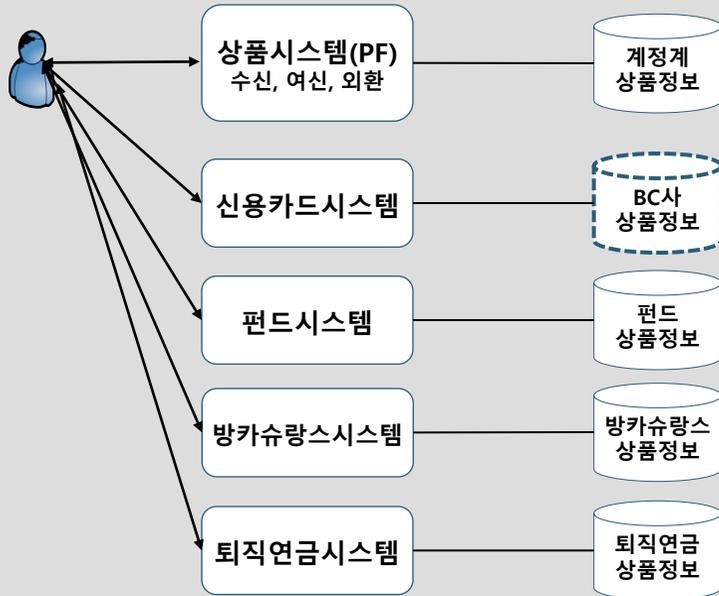
- ▶ 창구직원의 마케팅을 지원하는 통합된 고객 360° view를 제공
- ▶ 고객기본정보 등에 실시간 접촉정보, 상담내역과 같은 정보를 추가 제공함으로써 효과적인 창구마케팅을 지원



### 통합 상품 정보 제공

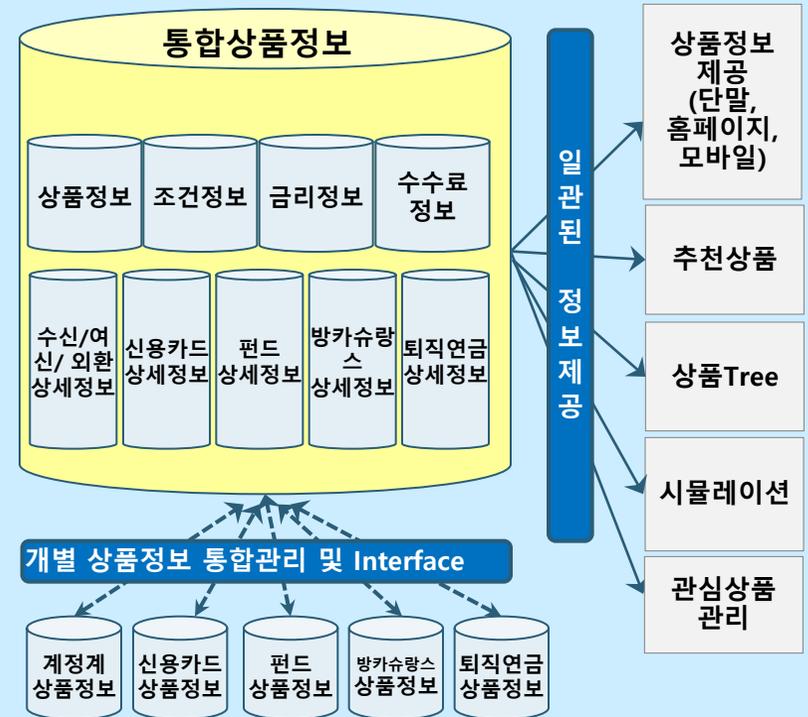
전행 상품정보를 통합하여 관리 및 제공함으로써 일관성 있는 정보의 제공이 가능해 지고, 고객 관심상품과 추천상품 등 다양한 정보를 제공하여 상담, 판매 환경을 획기적으로 개선

#### 차세대시스템



- 개별 시스템 별 상품정보만 관리하여 상품정보를 전산 프로그램에서 조건정보로 활용
- 당행상품의 일관성 있는 통합정보 제공이 불가

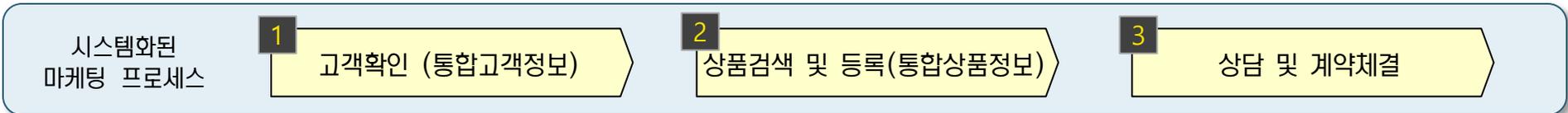
#### POST차세대시스템



- 통합상품 정보를 다양한 시스템에 일관성 있게 연계 제공 가능

표준 상담/판매  
프로세스 제공

고객의 일반정보, 가입정보, 상품추천, 가입조건상담, 계약체결까지 표준화된 상담/판매 프로세스를 시스템화하여 제공하여 창구 초보자도 표준화된 절차에 의한 Sales 가능



"창구직원은 단말을 통해 제공되는 고객의 거래현황, 접촉정보, 상담내역 등 다양한 고객정보를 확인"

"고객의 맞춤/추천상품 및 교차판매 상품 등을 확인하고 상담 및 고객별 장바구니에 등록"

"급여이체, 신용카드 실적 등 각종 우대조건 및 금리를 시뮬레이션을 통해 고객에게 최적화된 조건으로 제안, 상담하고 상품신규"



"고객은 모바일 및 인터넷을 통해 제공되는 맞춤/추천상품을 확인"



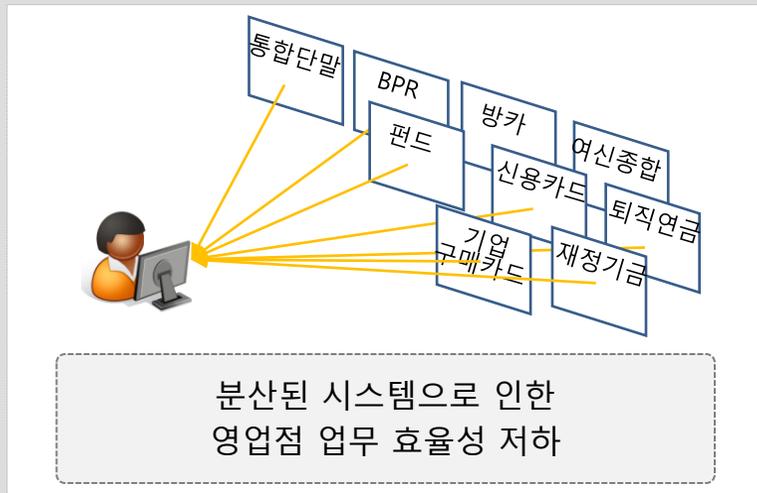
"상품안내신청 등록시 영업점 방문하면 해당 상품에 대한 안내 및 신규가입"

"맞춤/추천상품을 모바일 뱅킹이나 인터넷 뱅킹에서 신규"



분산되어 제공되었던 각 개별시스템 업무를 계정성 업무는 통합단말, 정보성 업무는 업무포탈로 통합하여 제공함으로써 사용자 편리성을 획기적으로 향상

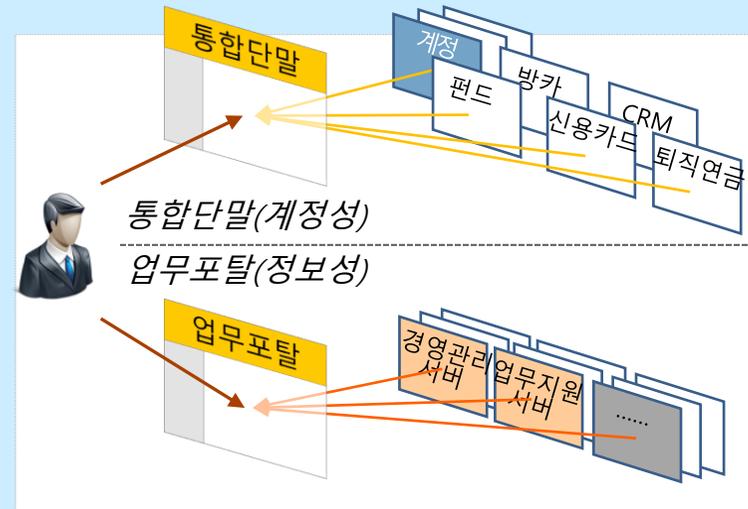
#### 차세대시스템



- 영업점 직원은 업무 처리를 위해 통합단말, BPR, 신용카드, 방카슈랑스, 재정기금 등 다수의 시스템을 사용
- 단일업무 처리를 위해 복수의 시스템을 사용하거나 업무 메뉴얼이 복잡
  - 업무처리 동선이 길어지고 처리 효율성 저하

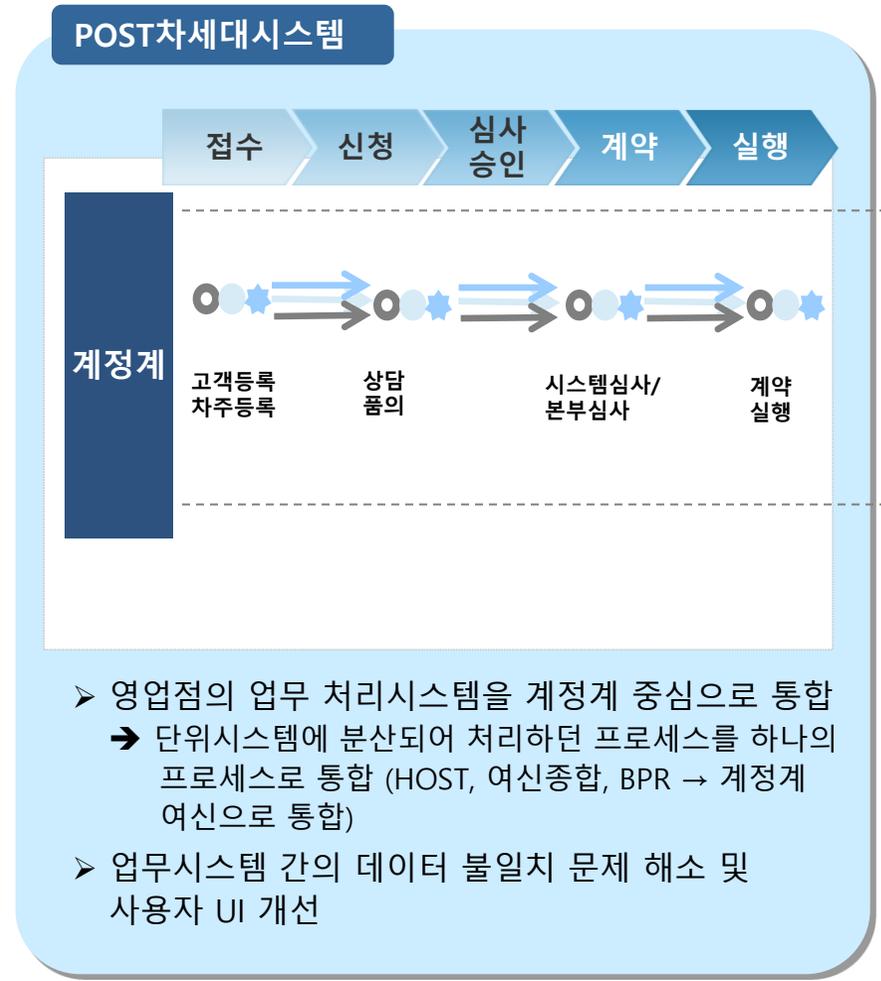
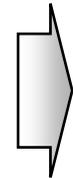
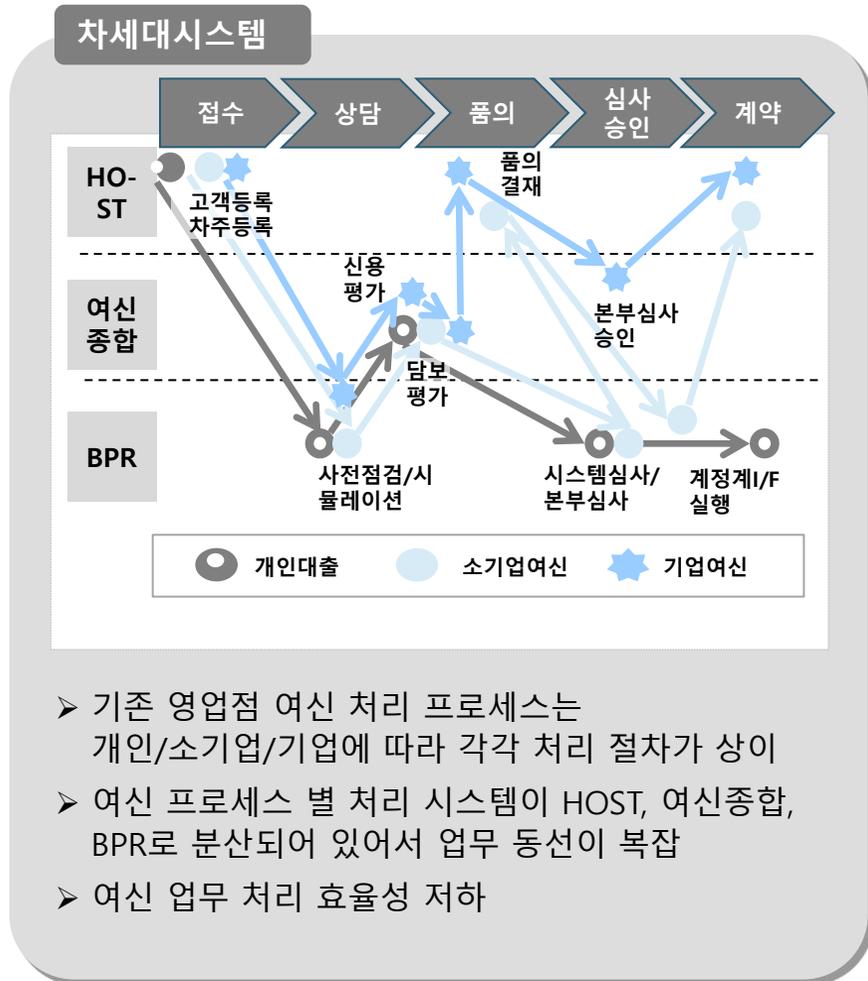


#### POST차세대시스템

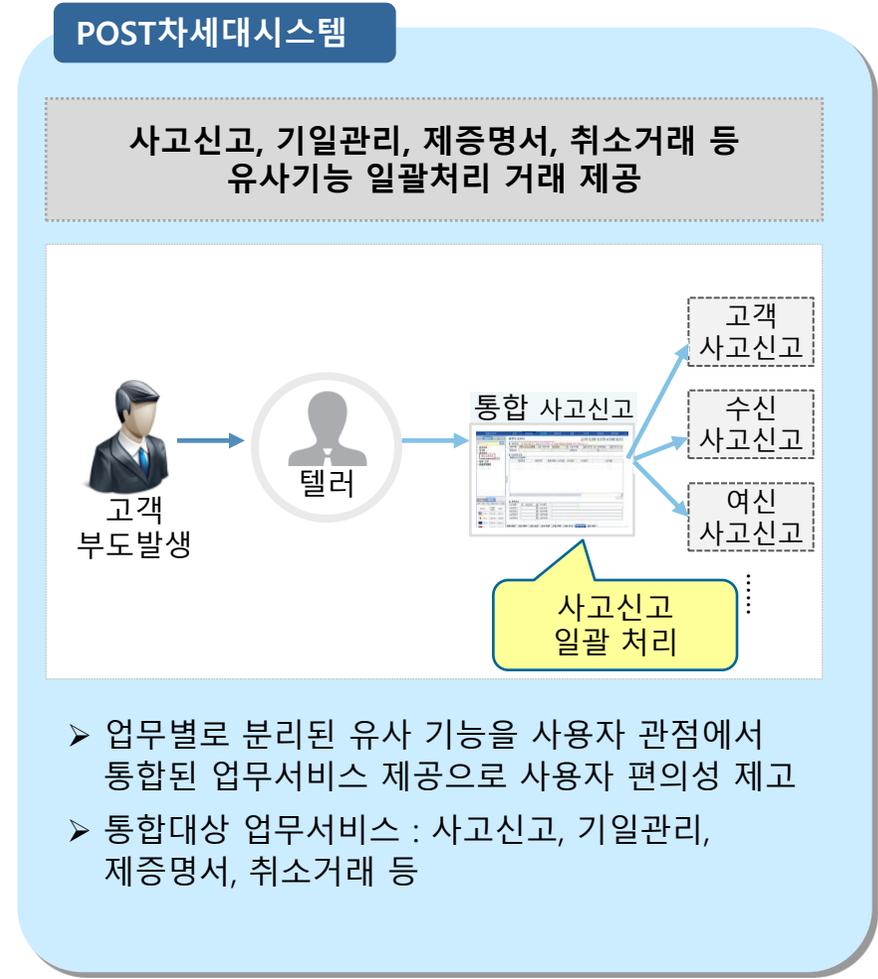
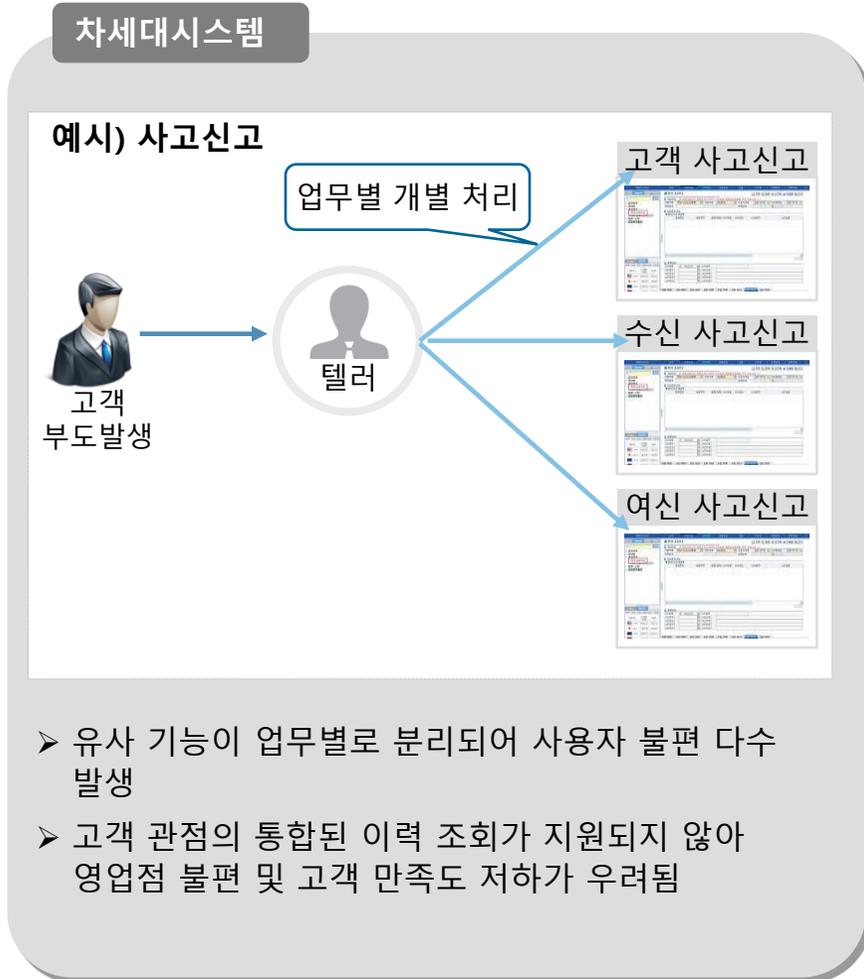


- 영업점 사용 업무시스템을 통합단말로 통합
  - ✓ 여신종합관리, 여신사후관리, IB종합관리, 재정기금, BPR,펀드 등의 업무를 모두 통합단말에서 처리
- Workflow, 업무navigation 제공 등 기능 업그레이드
- 업무포탈은 5개의 정보시스템을 통합하고 향후 재구축 시 통합할 수 있는 기반 마련

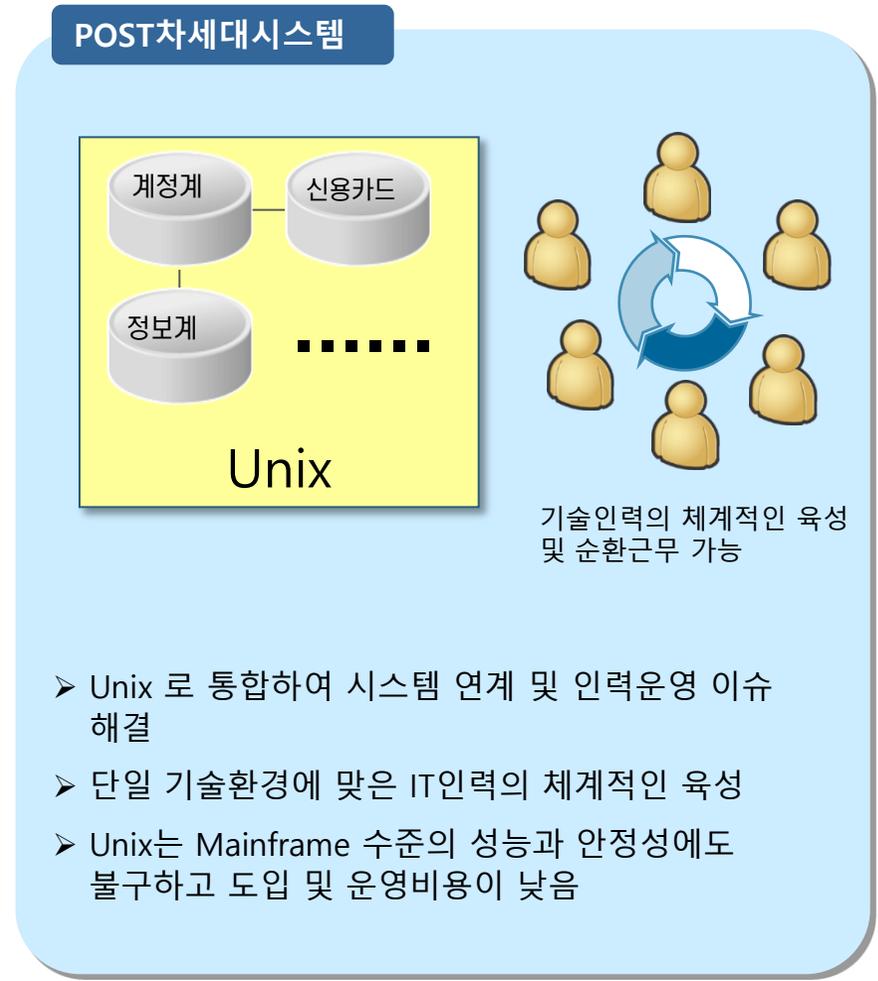
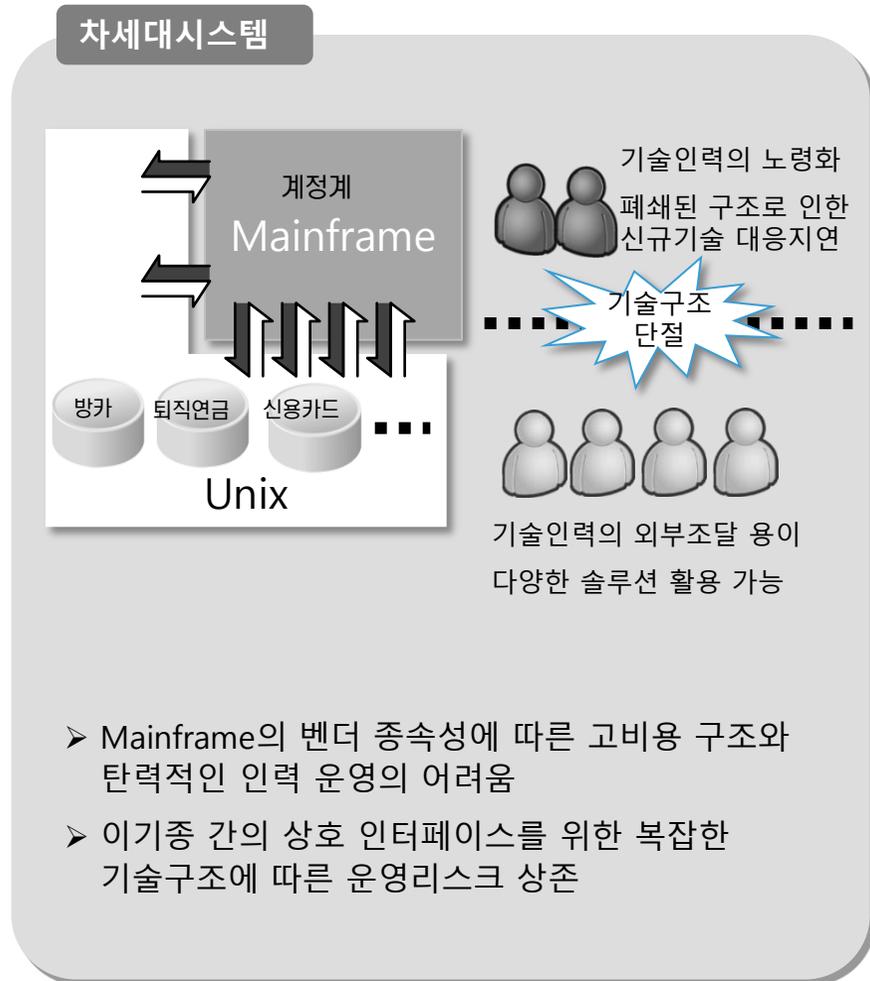
동일 업무처리를 위해 여러 업무시스템을 이용하여 처리하던 업무처리 동선을 단말 內 단일 거래로 통합하여 사용자 업무처리 환경을 혁신



업무별 개별 거래가 필요한 유사기능에 대해 통합처리 및 변경이력을 제공 함으로써 업무 효율성과 정보의 일관성 확보로 對 고객 서비스 수준을 향상

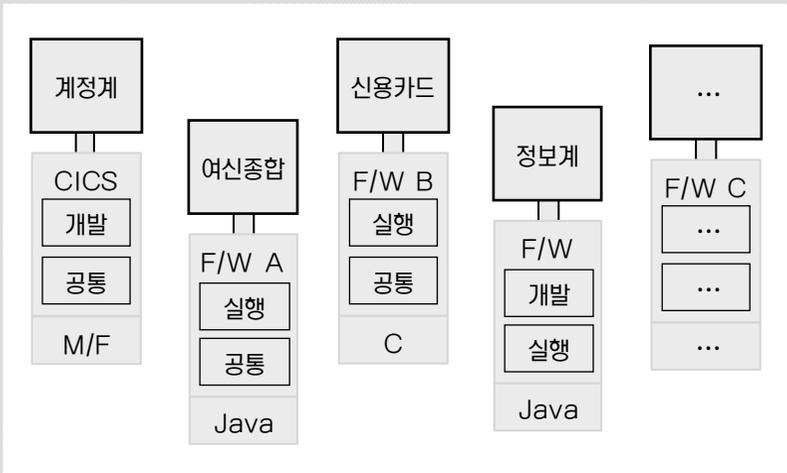


Mainframe과 Unix로 이원화 되어있는 시스템 구조를 개방형 Unix체계로 표준화하여 유연성 확대 및 비용 효율적인 시스템으로 전환



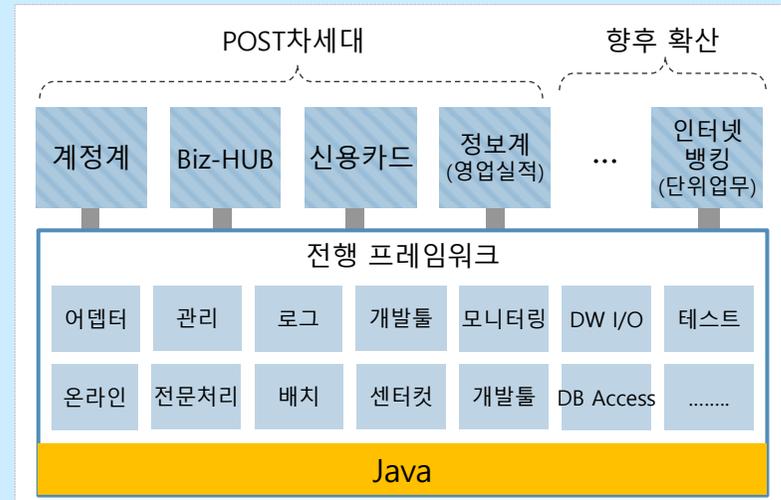
비즈니스의 유연성을 확보하고 대고객 서비스를 강화하기 위해 당행에 최적화된 Java 기반 전행 표준 프레임워크를 구축하여 효율적인 개발 인프라 마련

### 차세대시스템



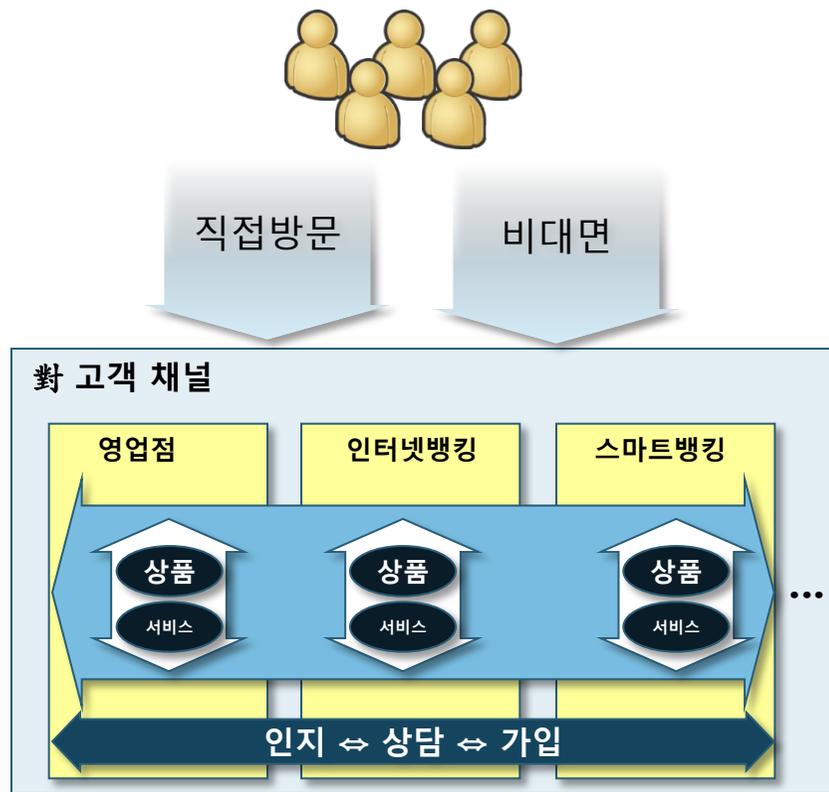
- 계정계 M/F 프레임워크는 자체 개발 생산성은 높으나 유연성, 확장성 및 유지보수 효율성이 떨어짐
- 단위시스템 별로 각자의 프레임워크를 사용하고 각각 상이한 개발 표준으로 설계/개발되어 유지보수가 어려움
- 단위 시스템 별로 운영의 관리 수준이 상이하여 종합적 운영관리 효율화를 위한 보완이 필요함

### POST차세대시스템



- GUI기반의 모델링 도구를 활용한 쉬운 개발 가능
- 개발 지원도구를 활용한 코드 자동 생성 및 업무모듈 관리
- 어플리케이션에 필요한 다양한 온라인/센터컷/배치 기능 제공
- 주요 컴포넌트의 통합 모니터링/제어 기능 제공

옴니채널을 통하여 채널간, 채널내 프로세스 단절 없는 서비스를 고객에게 제공



♣ 'Omni channel'을 통한 고객경험 완성

- 채널간 연계를 통해 프로세스의 단절이 없는 구매 촉진과 고객경험 차별화
- 채널내 프로세스 완결성을 통한 고객불편 해소

**채널간 연계**

- 채널간 연계를 통해 고객이 원하는 활동, 서비스가 채널간 프로세스 단절 없이 지원되도록 연계
- 비즈니스허브를 활용한 기본적인 옴니채널 프로세스 지원

**채널 별 Full Banking 지원**

- 온라인 채널 내에서 고객이 원하는 활동, 서비스가 프로세스 단절 없이 지원되도록 구현
- 고객관점에서 서비스 Flow중심으로 프로세스를 정의하여 고객별 최적의 상품제공

# Agenda

## I. POST차세대시스템 개요

## II. 주요 지향 사항 (구축내용)

### [참고] 대형 프로젝트 時 주요 위험과 대응

1. 개발 범위 산정 및 계약
2. 개발장소 및 소통
3. 개발자 감성경영
4. 개발자와 기존시스템 운영자 통합
5. 시스템 용량 및 처리 속도
6. 처음 사용하는 Java플랫폼
7. 타 시스템의 대응개발
8. 중요업무 사전 점검
9. 테스트 집중 실시
10. 대량 데이터 이행
11. 전환기간 중 영업중단 대응
12. 안정화 인력 운영
13. CEO의 관심과 지원



## “개발 범위산정 및 계약”

→ 계약 초기 개발범위의 명확한 이해와 합의가 중요

### □ 광범위한 개발범위 및 자원산정의 어려움

- 특화된 업무와 복잡, 다양한 은행업무의 특수성을 고려한 개발인력 산정 필요
  - 여신, 대외연계 등 일부 업무는 각 개발단계를 거치며 지속적으로 인력 Issue 발생
- 제안서 발송전에 명확한 업무요건과 범위, 개발인력 산정이 중요
  - 변경 영향이 큰 업무에 대해서는 주사업자와 상호 협의, 조정 등의 조치가 중요
  - 건설공사에서는 설계 변경시 추가 비용 지급이 정착되어있으며, IT사업에서도 인정하는 추세

### □ Freezing의 어려움과 추가 SR\* 반영 (\*Service Request)

- 개발품질의 확보를 위해 Freezing은 필수적이거나 은행업무의 특성상 완벽한 Freezing은 어려움
  - ‘변화관리TF’를 구성하여 강력한 개발 통제 및 제한적 적용 실시, Open 후에는 SR 일괄반영을 위한 방안 마련 필요

Freezing대상	설계단계 말	개발종료 시점	비고
POST차세대시스템	요구사항Baseline 설정	요구사항 확정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개발단계부터 변경관리 적용</li> <li>• 테스트단계 변경통제를 적용</li> </ul>
Legacy시스템	1차 Freezing	최종 Freezing	As-Is계정계, 인터넷뱅킹 등
유관프로젝트	Freezing	변경관리	정보계/카드 프로젝트 등



## “개발 장소 및 소통”

→ 대형 프로젝트의 경우 교통이 편리한 시내 단일장소 확보 필요

### □ 사업간 협업 구축이 필요하나 동일공간 내 수용의 한계로, 3곳에서 분산 개발

- 사업초기 개발장소 부족으로 수지IT센터 인근 건물을 임차하여 분석/설계단계를 진행
  - 주 사업(계정계 재구축)은 개발자-운영자간 소통 및 협업의 어려움이 있어 개발단계부터 개발장소를 다시 통합하고,
  - 업무 연관성을 고려하여 다음과 같이 3곳으로 업무별 재배치 실시

구분	계정계/Biz HUB	신용카드	정보계	대응개발
개발장소	IT센터 (수지)	YTN빌딩 (서울역, 임차)	본점 (을지로)	IT센터/본점

- 화상회의, 화상전화, 메신저 등을 주로 활용하였으나 대면 소통에 비해 상호간 이해 및 협조에 한계
  - 사업간 이슈조정 등 Critical한 내용은 대면회의를 할 수 밖에 없어 개발 지연요인 발생

### □ 사업자 간 Issue 및 Gray zone (8개 주사업자 및 51개 협력사가 구축에 참여)

- 각 주사업자의 PM이 참석하는 정기회의체( 'POST차세대확대회의', 'POST차세대 Issue협의회 ) 운영
  - 월 2회 정기 운영으로 각 사업자 간 요구사항/ Issue 등을 발굴, 해결하는 등 선제 대응 (CIO의 강력한 조정 및 실행)
- PMO를 각 사업에 전진 배치하여 조정자 역할을 수행
  - 사업관리 담당자는 사업 內 Issue 모니터링 및 Gray zone 발굴, 조정, 해결을 최우선적으로 수행



## “개발자 감성경영”

→ 장기 프로젝트 참여로 인한 개발자들의 동기부여 필요

### □ 개발자 사기 진작 프로그램 운영(감성경영)

- 매월 우수 개발자에 대한 감사장 수여
- 개발자 생일 이벤트 : 생일 축하 이벤트 및 조기 퇴근권, 가족 영화표 지급
- 가정의 달 등 이벤트 : 개발자에 대한 영화표 지급
- 명절 및 창립기념 선물 : 김 세트, 법랑세트 등 제공
- 야식 및 간식제공 (컵라면, 과자류, 음료, 과일, 계란 등)
- 개발자가 당행 거래시 은행수수료 면제
- 휴게실, 수면실 운영, 전신 안마의자 설치
- 샤워장 운영 (24시간 개방) 등

### □ 사업착수 시 사기진작을 위한 예산 확보 고려

- 야식/간식, 개발자 선물 및 포상 등 다양한 사기진작 프로그램 운영을 위한 비용확보 필요

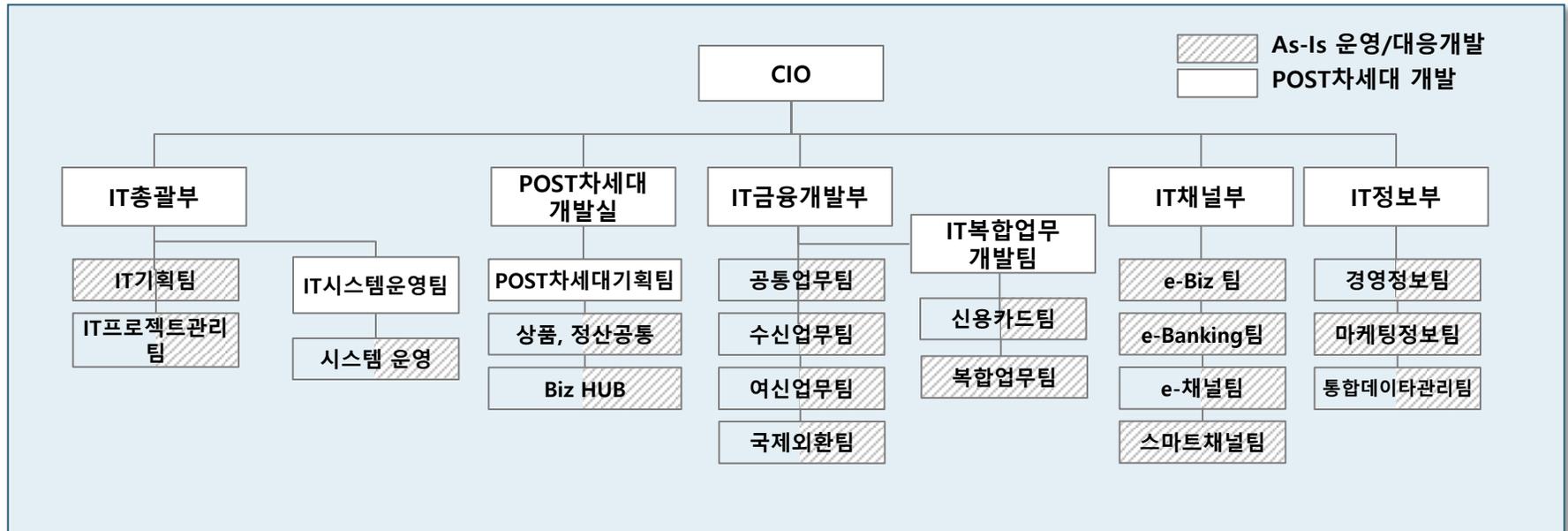


## “개발자와 기존 시스템 운영자 통합”

→ 개발조직과 운영조직의 적기 통합으로 전사적인 역량 집중을 통한 개발 품질 제고

□ 개발 전담부서(POST차세대개발실)를 IT운영부서와 통합 재배치 (개발단계 종료 후)

- 현 운영직원 업무 노하우를 활용하여 주요 업무에 대한 검증 및 테스트 수행
- 구축 완료 이후 안정적인 인수를 위해 조기 인수체계로 전환
- 운영직원들이 거부감 없이 개발/테스트에 참여할 수 있도록 세심한 배려 필요



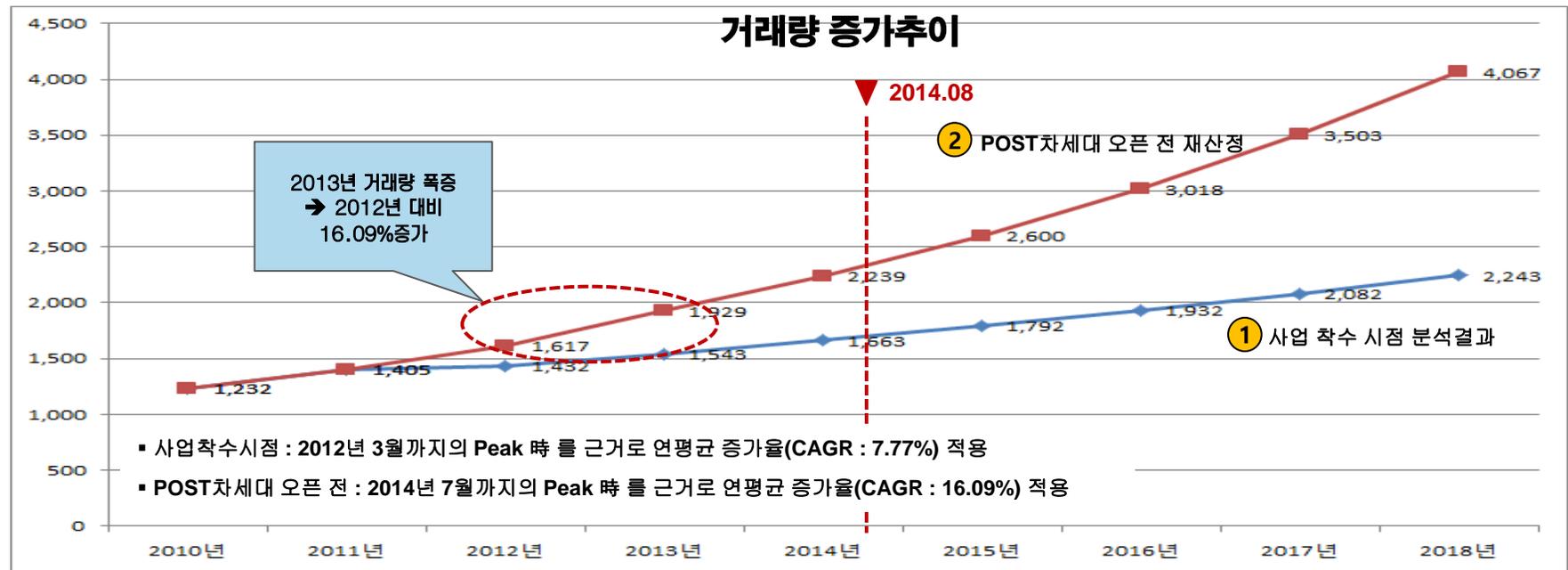


## “시스템 용량 및 처리 속도”

→ ISP단계 예측하여 산출한 시스템 용량 및 처리속도 Gap 발생에 대한 신속한 증설 실시

### □ 사업 준비단계 추정한 거래량 증가치에 대한 實 거래량을 반영하여 재 산정

- 스마트 banking 등 비대면 채널 거래의 급증
- 체크카드 이용 활성화에 따른 거래량 대폭 증가



\* CAGR : Compound Annual Growth Rate



## “처음 사용하는 Java 플랫폼 (I)”

→ Hot Change를 통한 “무 중단 기반 프로그램 배포”

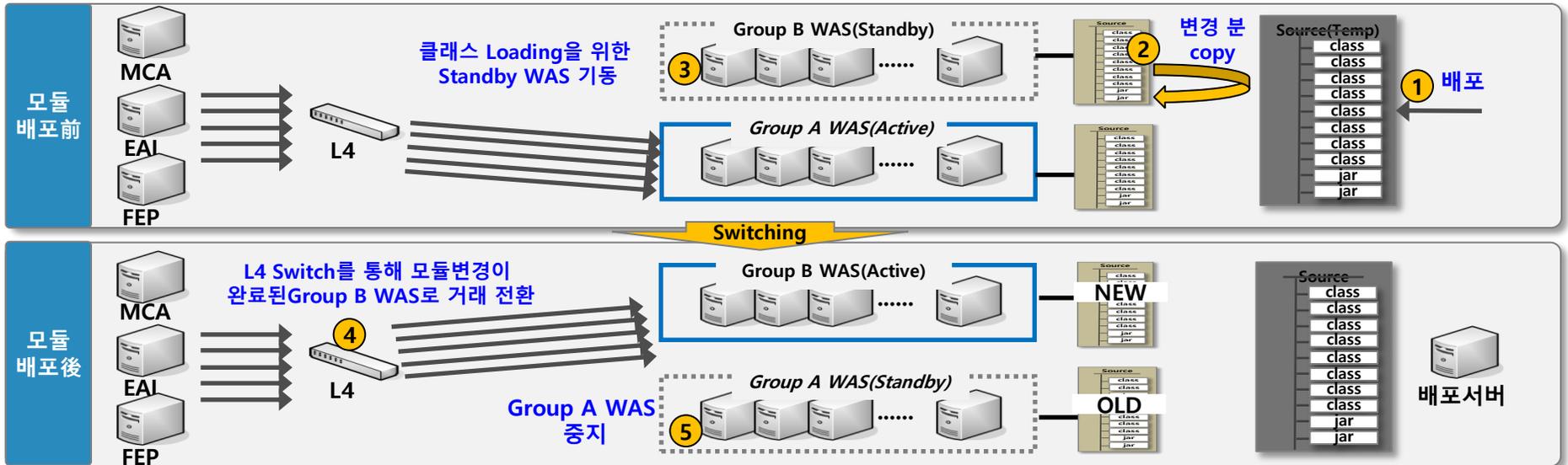
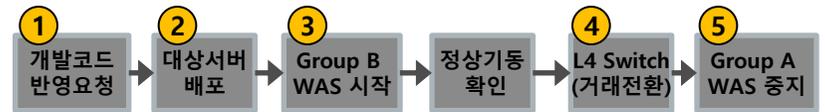
### Java 제약사항

- WAS에서 제공하는 Hot Deploy 기능에 대한 운영환경 적용 사례가 없음
- 대부분의 자바 운영 Site에선 프로그램 배포 시 Rolling Restart 방식으로 적용

→ Rolling 時 특정 시점에 변경전·후 모듈의 동시수행도 가능하며 Rolling 대상 **시스템의 거래 중단이 수반됨**

### 대응

- 동일 서버 내 WAS Instance를 Active-Standby 群으로 이중화하여 WAS Instance 별로 서비스 Port를 구성
- WAS, Framework 및 L4 Switch를 통합하여 프로그램 배포 기능을 구현하여 운영함





# “처음 사용하는 Java 플랫폼 (III)”

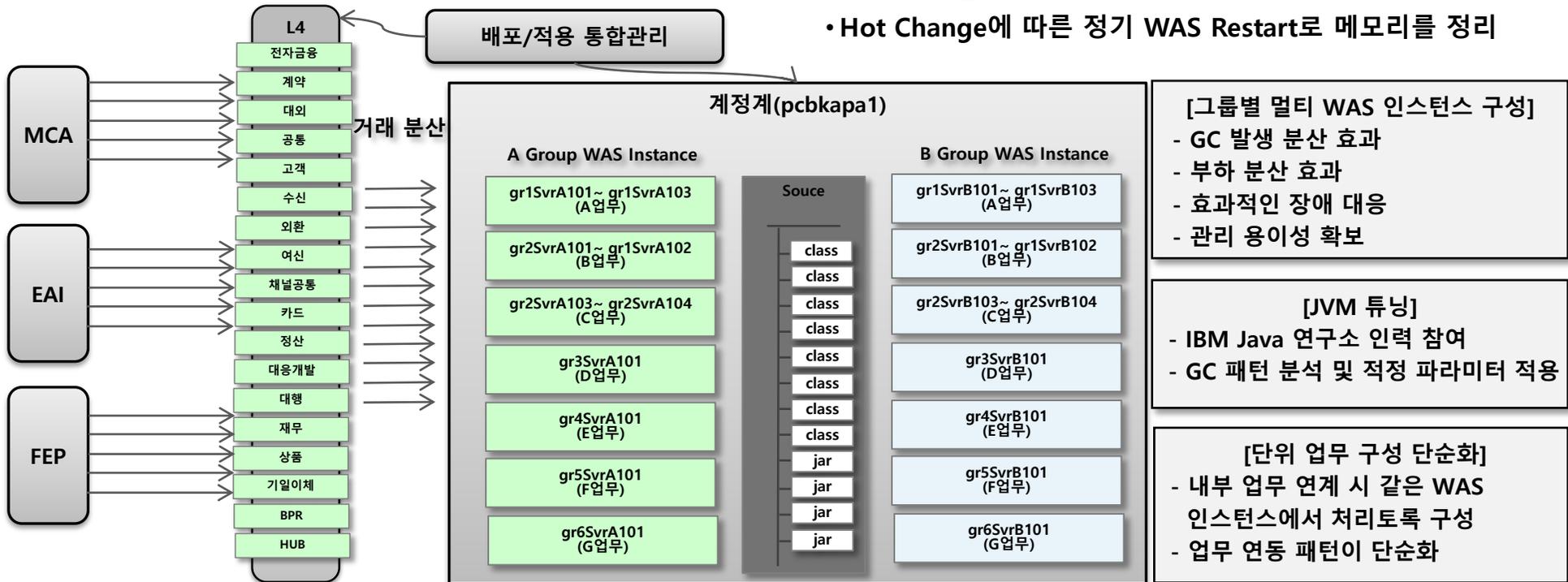
→ GC(Garbage Collection) 대응

## Java 제약사항

- 자바 특성상 Garbage Collection을 JVM에서 수행하게 되는데, Full GC가 발생할 경우 **거래가 중단되거나 전체 성능 저하** 현상이 발생할 수 있음

## 대응

- 업무처리를 위한 WAS Instance를 업무별로 Multi로 구성하여 업무 Instance 중 특정 Instance에 GC가 발생하더라도 전체 거래는 중단되지 않도록 함
- 지속적인 WAS, JVM 모니터링에 따른 GC 패턴분석 및 시스템 영향도를 분석하고 GC 발생회수를 최소화할 수 있는 최적화 옵션 적용 운영 중
- Hot Change에 따른 정기 WAS Restart로 메모리를 정리





## “타 시스템의 대응개발”

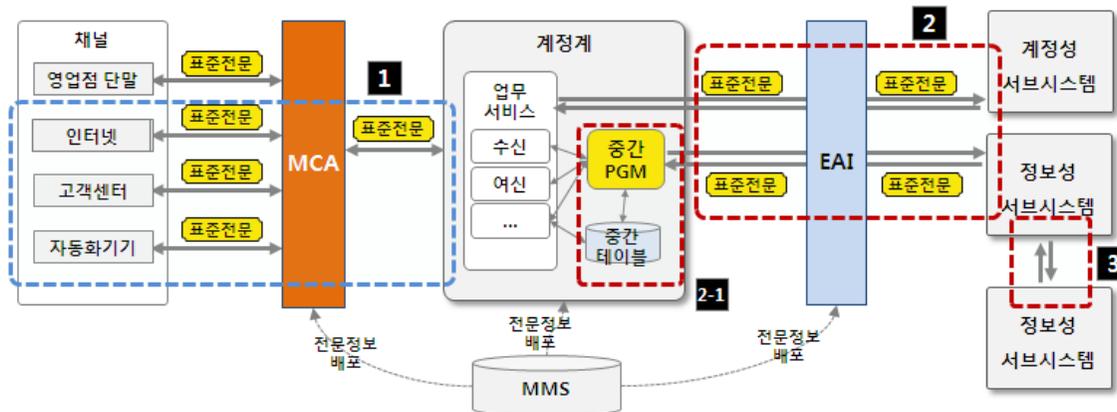
→ 계획수립단계에서 사업범위 예측이 어렵더라도 추정예산 등 편성 필요

### □ 대응개발을 준비

- 대응개발에 필요한 기간을 약 1년으로 추산하고 역산하여 사업을 준비 (설계단계에 준비착수)
  - DB의 설계변경이 거의 없고 안정화되는 시기인 개발단계 후반부 부터 대응개발 착수
  - 주 사업착수시 전체 사업범위에 포함시켜 이사회 등 사전 인식할 필요, 미확정 예산부문 설명

### □ 대응개발 범위

- 채널/계정성 서브/정보성 시스템 등 130여개 시스템이 대응개발 대상
  - 대응개발 범위가 작은 50여개 시스템은 운영인력에 의해 자체 개발하고, 범위가 넓은 80여개 시스템은 외주개발
  - 사전 정확한 대응개발 범위산정을 위해 운영직원들을 상대로 수 차례의 설명회 개최 (개발범위 및 설계내용 공유)



- (1), (2) 대내외 인터페이스의 변경 영역  
 (2-1) 기존 중간 DB등 구조의 변경 영역  
 (3) 원천Data의 변경에 따른 개발영역



## “중요업무 사전 점검”

→ 핵심업무 및 타사 오류사례를 수집, 분석하여 선제적인 조치로 Open Risk 대응

- 핵심 점검항목인 50여 개의 'OPEN품질지표'를 정의하고 각 부장이 직접 관리하도록 함
  - 잔액대사, 결산, 이자와 같은 주요 항목을 테마테스트 영역으로 지정하여 집중 관리 및 매주 점검보고
- 타행 사례분석 및 대응을 통한 선제적 Open Risk 대응
  - 타행에서 발생한 차세대 프로젝트의 장애사례를 수집/분석하여, 재발하지 않도록 대비

“13개 주제별  
타행 장애 사례 조사”

“총 59개 장애 유형에 대한 원인 분석 및  
발생 방지를 위한 대응방안 수립”

#	장애 및 민원
A.	본이행 기간 중 장애/ 민원
B.	센터컷 장애로 인한 고객 민원 발생
C.	채널 시스템 장애
D.	대외 연계거래 장애
E.	수수료/이자/금액오류
F.	자동화기기/제휴기기 오류
G.	한도 체크 오류
H.	단말/주변기기 장애
I.	거래제어 오류
J.	SMS
K.	시재/마감 미완료
M.	업무 PGM 로직 오류
N.	단위시스템 장애

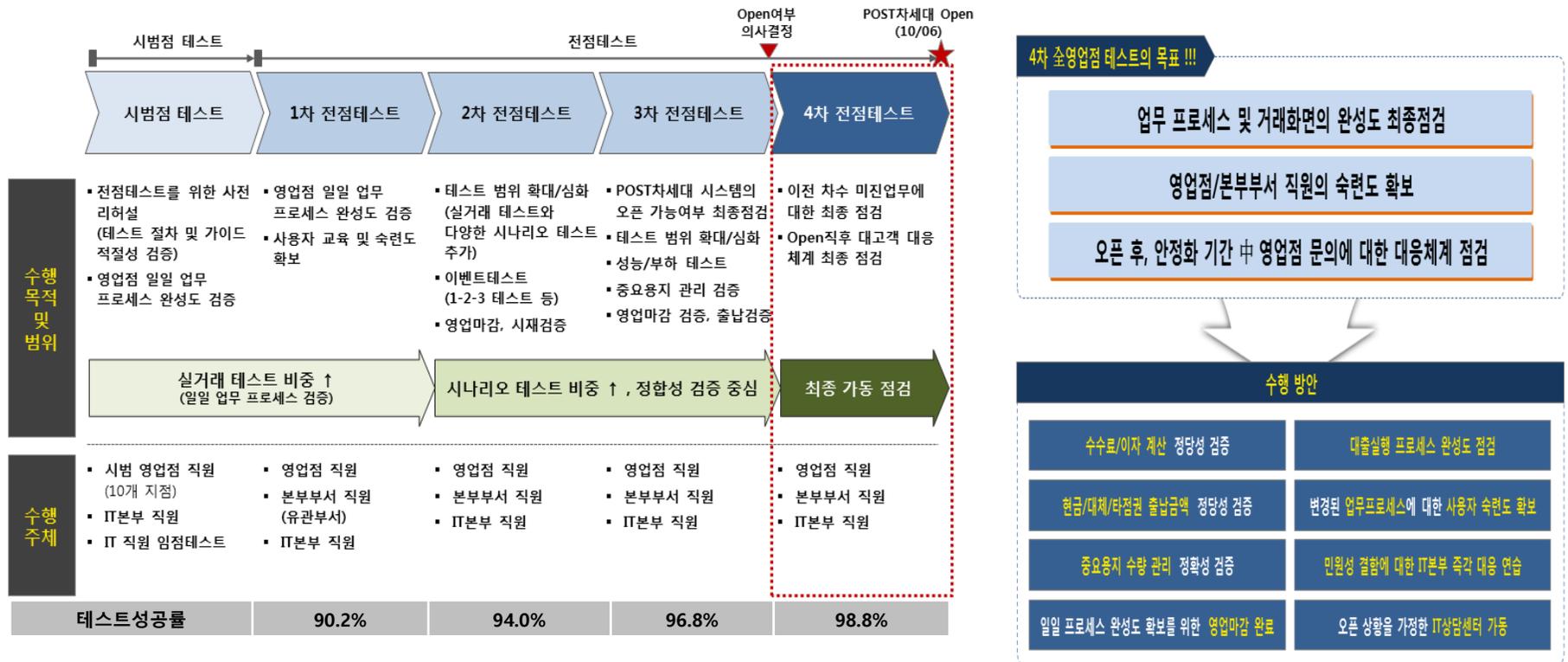
#	장애 및 민원	내용	업무분류	고려사항
<b>A. 본이행 기간 중 장애/ 민원</b>				
1	콜센터 사고신고를 위한 현행시스템 접속 장애	콜센터에서 As-Is 계정단말 거래 불가로 사고수표 조회 및 신용카드 접속 안됨 (BC카드사 대행 처리 중)	진행통제	▶현행시스템을 이용한 휴일거래 환경 사전점검 및 리허설 필요
2	신용카드 해외승인 중단에 따른 민원 발생(유학생)	BC사에서 해외서비스까지 중단, 민원 접수됨	진행통제	▶(이행기간 중) 대고객 지원 서비스 범위와 시간 대별 일정에 대한 명확한 정의 및 사전 점검
3	자동화기기 일부가 본이행기간 중 오픈되어 지급거래 발생	외주 자동화기기 일부가 용역직원의 착오로 전오픈되어 지급거래 발생	진행통제	▶IT본부 상황실에서 전체 자동화기기(외주 포함) On/Off 모니터링
4	자동화기기 계좌비밀번호 검증 오류 (테스트용 소스)	테스트용 계좌비밀번호 검증 로직 미수정으로 자동화기기 전환 점검 수행 못함	진행통제	▶(본이행 진행 이전)에 테스트용 소스/하드코딩/주석처리 일괄 해제하여 운영용 기능으로 전환 - 테스트용 Key, IP번호, 로직내 하드코딩 - 변경한 프로그램에 대해서는 본이행 기간내에 최종 점검 필요
5	소스, DBIO 버전 불일치로 인해 기본 거래 장애 발생	오픈 직전일, 콜센터 사고신고 수기등록 단계에 기본 거래 구동 오류상황 확인 - 일부 업무팀 이전버전 DBIO 배포 오류로 인한 전체 거래 장애 발생	진행통제	▶ 본이행 및 오픈 후 안정화 기간에는 배포 통제 프로세스 엄격히 준수(영향도 분석 必 및 테스트 환경에서 사전 점검)
<b>B. 센터컷 장애로 인한 고객 민원 발생</b>				
6	핀뱅킹 업체별 송수신 파일 포맷 처리 오류	업체별 송수신 파일 포맷이 상이한 경우 이에 대한 처리 장애 발생	핀뱅킹	▶핀뱅킹 전체 업체 파일 포맷 검증 - 금액, 통화표시 구분, 전문 Size check 등
7	등록 인출	남부자 자동이체, 계좌간 자동이체, 급여 자동이체, 지로 자동이체 등 등록 인출로 인한 민원 발생	자동이체	▶센터컷 작업별, 건별 진행상태 모니터링 체계 구축 필요 - 각 센터컷 사전적입, 처리, 전송완료 등 End-2End 프로세스에 대한 모니터링



## “테스트 집중 실시”

→ 실 발생 거래 및 시나리오 테스트 등 다양한 테스트로 품질 검증

### □ 쉰 직원이 참여한 4회의 영업점 테스트 실시와 명확한 회차 별 목표 설정 및 관리



### □ 테스트 전담반 및 현업 전문가테스트 그룹 운영

- 영업점 베테랑직원으로 구성된 테스트전담반(27명)과 업무전문가로 구성된 전문가테스터(40명) 운영



## “대량 데이터 이행”

→ 성공적 Cut-over의 가장 중요한 변수인 데이터 이행을 위한 부장급 별도 조직 운영

□ 총 7회에 걸친 통합이행 리허설 수행을 통해 시스템간 연관관계를 반영한 이행절차의 검증, 각 Task의 이행 시간 단축 및 상세 Check-List 운영으로 성공적인 이행 완료

### ■ 대량 데이터이행



■ 데이터이행 소요시간 : 19시간 (목표 24시간 대비 5시간 단축)

■ 성공이행을 위한 고려사항

- ✓ Data Architecture 수립 및 data cleansing 을 선행사업을 통해 미리 완성하여 이행부담 경감
- ✓ 사전이행(약 10Tb)을 통한 본 이행 데이터 량의 감소
- ✓ 인프라 등 환경에 대한 다각적 분석을 통한 최적화 및 분산
- ✓ OS, 네트워크, DB, 스토리지의 자원 및 사용량을 측정하여 병목구간 확인
- ✓ 총 19차례의 실전적 테스트를 통한 최선의 시나리오 도출
- ✓ 이행데이터 논리/값 검증 등 운영직원들의 적극적 참여

### ■ 이행 모니터링시스템 구축 활용

- One View를 통한 데이터이행 현황 모니터링
- 매핑요건서 및 프로그램 현황관리
- 매핑요건서 변경관리
- 매핑요건서 오류관리

ID	시스템	대상	타겟	타입	상태	진행률	비고
1	TEL.COM.CSC.COM	EMPLOYEE	인원정보	1	완료	100%	
2	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	2	완료	100%	
3	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	3	완료	100%	
4	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	4	완료	100%	
5	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	5	완료	100%	
6	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	6	완료	100%	
7	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	7	완료	100%	
8	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	8	완료	100%	
9	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	9	완료	100%	
10	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	10	완료	100%	
11	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	11	완료	100%	
12	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	12	완료	100%	
13	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	13	완료	100%	
14	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	14	완료	100%	
15	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	15	완료	100%	
16	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	16	완료	100%	
17	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	17	완료	100%	
18	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	18	완료	100%	
19	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	19	완료	100%	
20	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	20	완료	100%	
21	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	21	완료	100%	
22	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	22	완료	100%	
23	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	23	완료	100%	
24	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	24	완료	100%	
25	TEL.COM.CSC.COM	TEL	전화번호	25	완료	100%	



## “전환기간 中 영업중단 대응”

→ 고객 불편 최소화를 위한 다양한 사전 홍보 활동 등 대응책 마련

### □ 시스템 전환기간 中 對고객 서비스 중단

- 舊시스템에서 POST차세대시스템으로 전환을 위하여 3일간 금융거래 중단



대용량 데이터 이행, 논리검증 등 시스템 전환에 소요되는 시간과 영업 재개를 위한 점검 및 준비에 일정시간 소요

### □ 영업중단에 따른 고객불편 최소화를 위한 사전 홍보와 펀드 운영

- D-40일 부터 인터넷 및 ARS, 영업점 현수막, SMS, 주요고객 개별 TM 등으로 중단 안내
- 긴급사유로 자금이 필요경우 지원을 위한 ‘긴급자금 지원펀드’ 운영 등
- 서비스 중단대상 업무범위

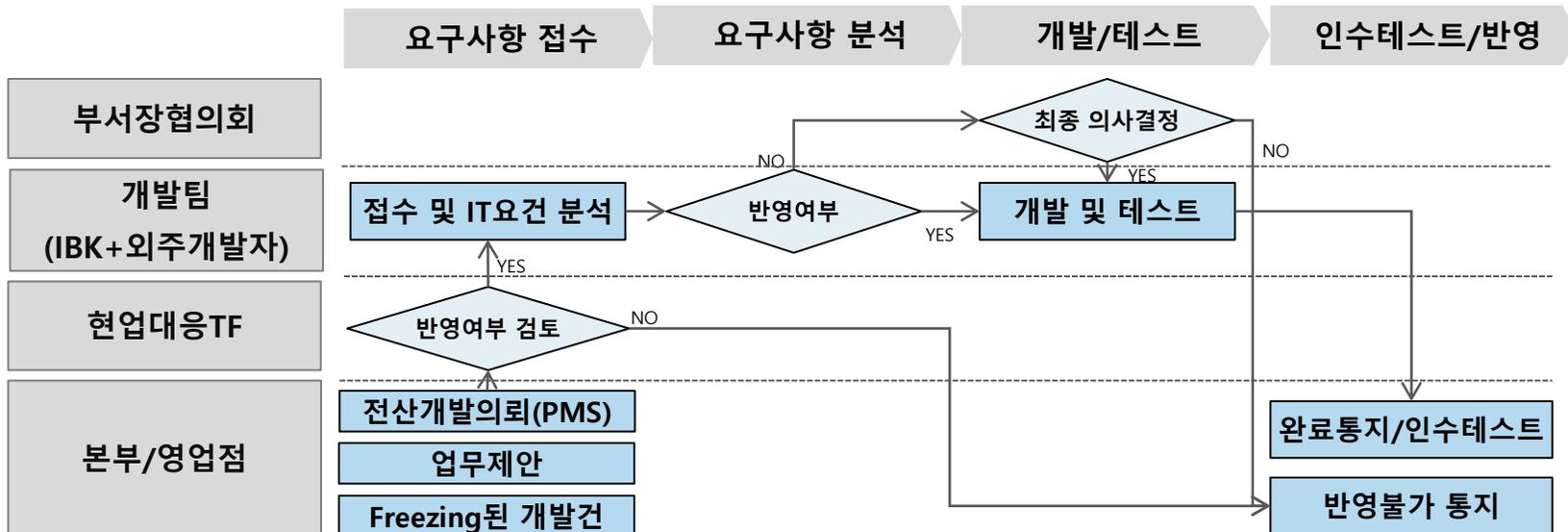
구분	거래	비고
현금출금	불가	모든 은행 CD/ATM을 통한 출금 불가
인터넷/모바일/텔레 뱅킹, CD/ATM	불가	입금, 출금, 이체, 조회 등 모든 거래 불가
주말 영업점포	불가	서울역 환전센터, 이태원외화송금센터, 안산외환송금센터
체크카드	일부 가능	단, 지하철, 버스(시내/광역), 교통카드는 사용가능
신용 카드	가능	단, 현금서비스는 일부 제한
고객센터(사고신고)	가능	자기앞수표, 통장, 카드 분실 등 수기접수
고객센터(조회업무)	일부 가능	자기앞수표, 입출금식 잔액, 거래제한 등록 내역, 카드 승인내역/사용가능한도/거래정지조회 가능



## “안정화 인력 운영”

→ 안정적인 업무인수와 문제발생시 신속대응 및 개발업무의 연속성 확보가 중요

- Freezing이후 접수된 현업의 요구사항을 신속하게 반영하고 철저한 인수인계를 통해 가동 초기 시스템을 안정적으로 운영할 수 있도록 개발 참여 주요인력을 단계별로 철수
- 조기 안정화를 위해 ‘현업대응TF’ 구성, 운영 (업무별 3개월~12개월 운영)
  - 변경된 프레임워크 및 언어 등 개발환경의 급격한 변화로 기존 운영자들이 새로운 시스템에 적응할 수 있도록 완충역할을 할 수 있도록 지원조직과 시간을 고려





## “CEO의 관심과 지원”

→ 전사적인 참여 기폭제

### □ On Time Delivery 강조

- 주요 Milestone별 진척현황 및 주요 Issue 점검
- Open 3개월 전 이행계획보고 시 “프로젝트의 연기는 없다!” 독려
- 전 개발자 “성공결의대회”를 통한 자신감 회복

### □ 현장방문을 통한 품질점검과 격려

- 전 영업점 테스트(5회) 영업점 및 본부 방문 점검
- 경영전략회의 등 주요 회의시 전 직원 적극참여 강조
- 휴가철 휴일 출근 테스트에 대한 직원 격려
- 최종 이행상황 모니터링 등의 적극 참여

Thank You

감사합니다