

**inswave** systems

Beyond Web Technology Create New Business Value

광주은행 혁신 사례로 보는

옴니채널 기반의 모바일웹뱅킹

# Mobileweb Banking

Day

2018.12.13(목) 13:30 ~ 14:00

Place

더플라자호텔 (그랜드볼룸 B2)

Speaker

인스웨이브시스템즈 이광철 팀장

## - 발표 요약 소개 -

급변하는 IT 환경과 새로운 기술들은 금융 비즈니스 환경도 빠르게 변화시키고 있습니다. 복잡해지는 고객 니즈를 명확히 파악하여 대응하기 위하여는 경쟁력 있는 기술 기반에 차별화된 금융 서비스를 제공하여야 합니다. 이번 발표에서는 최신 기술 트렌드를 활용한 금융 마케팅 전략과 효율적인 고객 마케팅, 개인별 타겟 마케팅을 위한 전략과 방향을 제시합니다.

특히, 고객 편의성과 은행 업무의 효율성을 제고하기 위하여 진행 된 광주은행의 모바일웹뱅킹(Mobile Web Banking)과 창구디지털서비스(BDT) 구축 사업의 사례를 소개하고, 광주은행 모바일웹뱅킹 구축에 활용된 인스웨이브시스템즈의 옴니채널기반 디지털 고객 경험 플랫폼 "W-XTouch"를 소개합니다.

**inswave** systems

Beyond Web Technology Create New Business Value

# Agenda



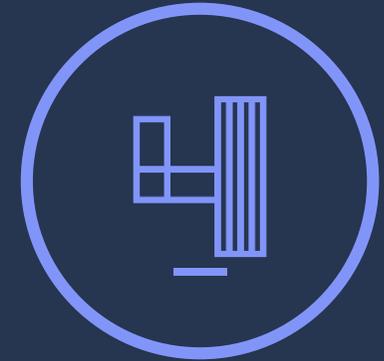
고객경험(CX)이란?



고객경험(CX)  
구축전략



모바일웹뱅킹  
구축사례



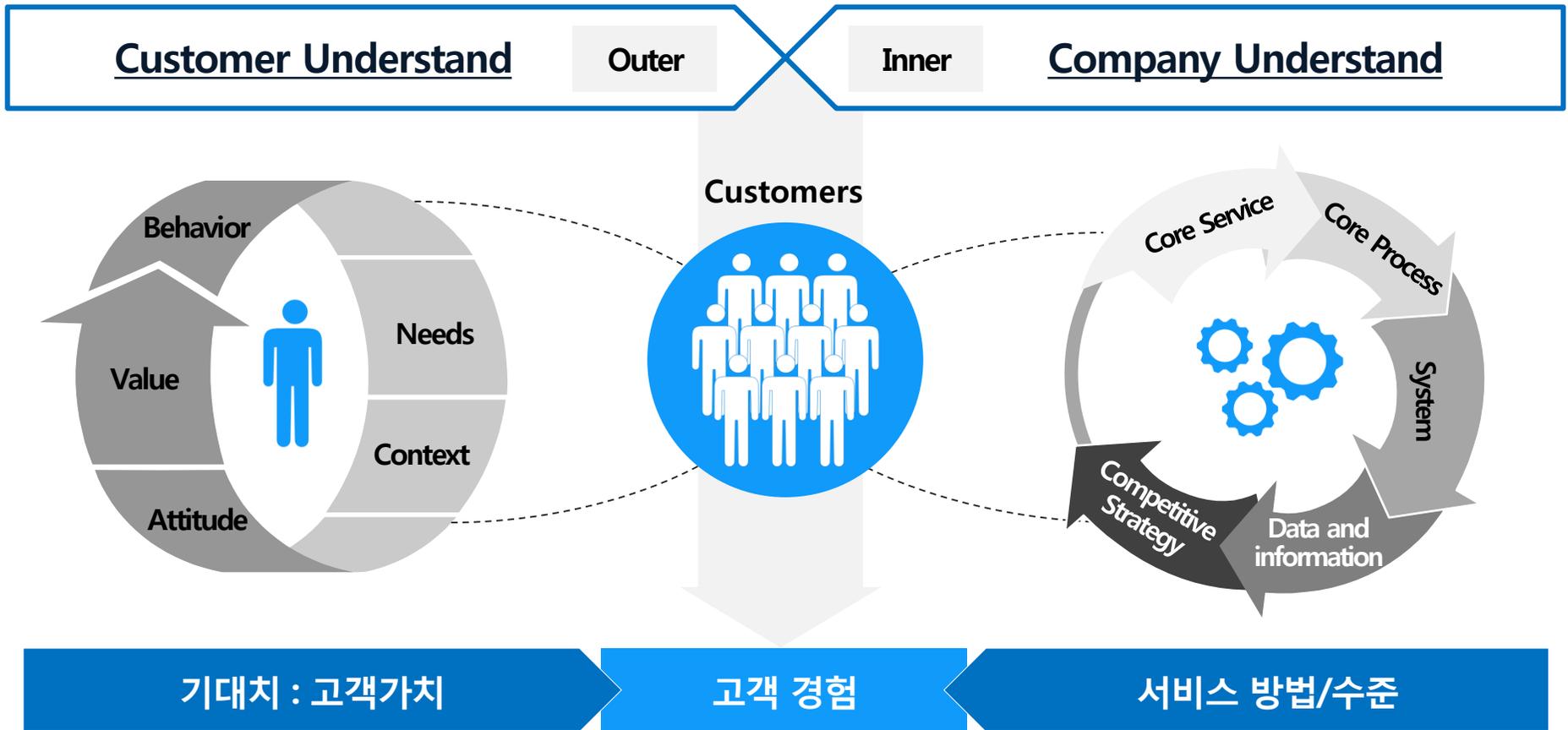
인스웨이브는?



고객경험(CX)이란?



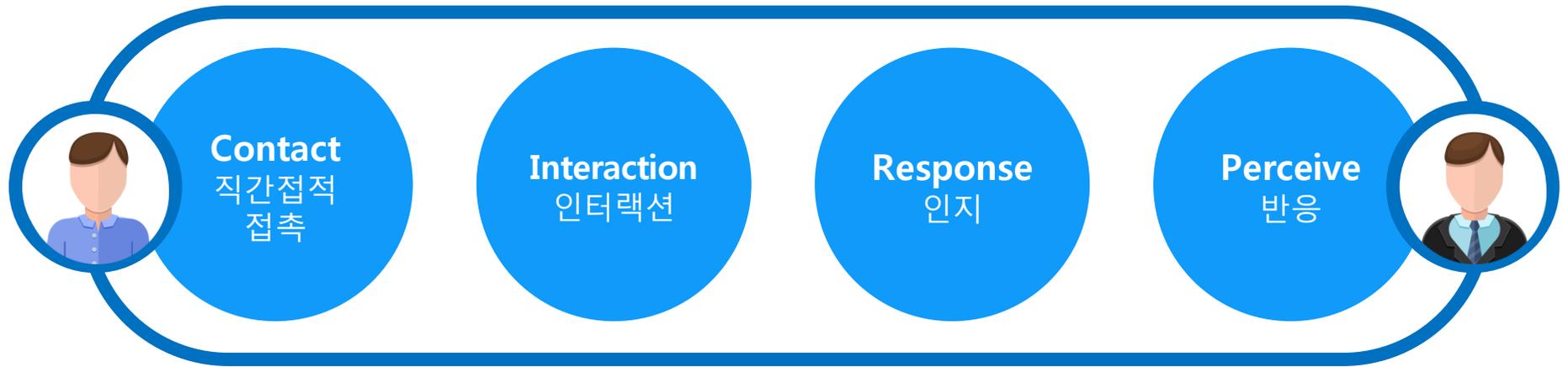
'서비스를 통해 궁극적으로 얻고자 하는 기대치'와  
'기업이 제공하는 서비스' 사이에서 고객경험 형성





기업과 고객의 다양한 Interaction을 통해 형성되는 종합적인 반응.

기존 기업들이 관여하지 않았던 고객여정의 시작부터 끝까지, 또는 다시 되는 여정 전반에 경험 생성



## 고객과 기업 사이의 직간접적 접촉에서 갖게 되는 내부적이고 주관적인 반응

*단일 접촉을 통해 형성되는 것이 아니라 종합적인 접촉을 통해 형성*

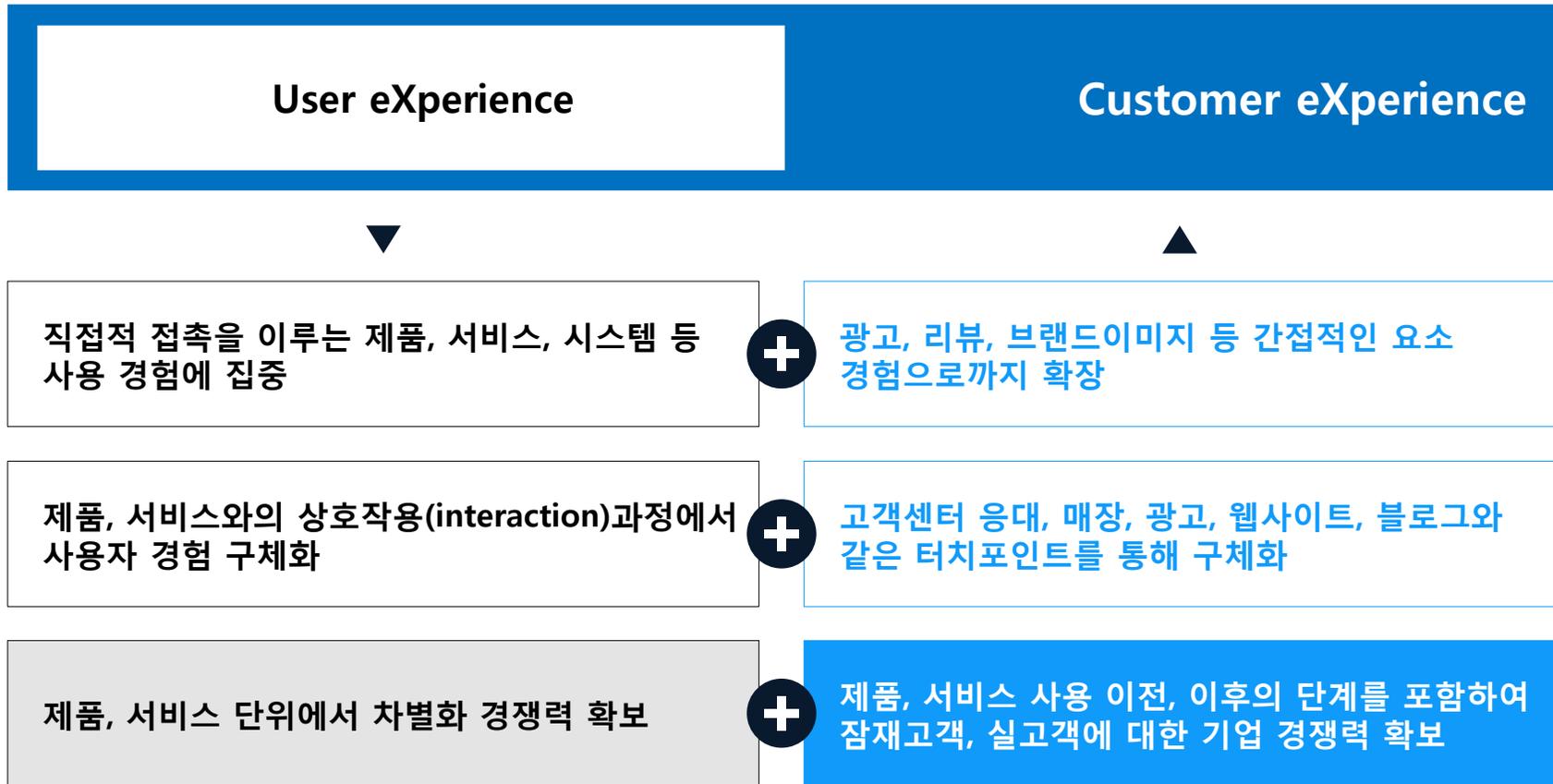
제품을 탐색할 때, 구매할 때, 제품 사용 시,  
문제를 해결을 위해 도움을 받을 때 고객경험이 탄생한다.



# 고객경험

고객경험은 사용자경험을 포함하는 포괄적 개념으로 **직접적 접촉/간접적 경험포함여부, 구체화 방법, 사용자(고객)범위, 사용시점/사용이전,이후 단계**를 포함하느냐에 따라 개념이 구분됨

## User eXperience VS. Customer eXperience



# 고객경험 3단계

즐거움

사용성

니즈 충족

“매우 만족스럽다”

“쉽게 원하는 것을 처리할 수 있다”

“목표를 달성했다”

# 그렇다면!

고객



안쪽이 아니라

바깥쪽이 우선이다

기업



방향의 전환이 필요하다!

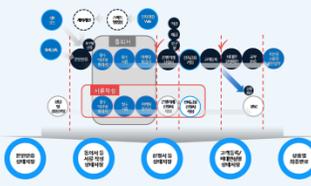


## 고객경험(CX) 구축전략

# 2 고객경험(CX) 구축을 위한 핵심 전략

CXP는 고객경험, 디바이스 지원, 서비스, 콘텐츠 관리, 엔진기반 서비스 5가지 측면에서 7대 핵심기능

## Customer eXperience Platform Feature

Customer eXperience	Device support	Banking Services	Contents Management	Workflow Engine
<p><b>1 개인화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>개별 사용자의 특성, 선호에 따라 기능, 화면, 테마 등 커스터마이징 가능</li> </ul> <p><b>2 타겟팅</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 별 차별화 된</li> <li>화면 및 마케팅 콘텐츠 오피</li> </ul>	<p><b>3 반응형</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>디바이스 유형, 크기에 따라 최적화 되는 반응형 지원</li> <li>✓ PC/태블릿/스마트폰</li> <li>✓ 화면 Size별 템플릿</li> </ul> 	<p><b>4 비즈니스 템플릿</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>적용 사례가 내재된 디지털뱅킹 서비스 템플릿 LaunchPad</li> <li>Ready-made Asset</li> </ul> <p><b>5 위젯 기반 유연성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>독립적인 서비스 실행이 가능한 미니 앱</li> <li>여러 포털, 화면에서 재사용 가능</li> </ul>	<p><b>6 카탈로그</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>포털에서 사용할 수 있는 모든 콘텐츠 저장/관리</li> </ul> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Global Catalog</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pages</li> <li>-Containers</li> <li>-Widgets</li> </ul> </div> <p style="text-align: center;">상속 ↓    ↑ 업로드</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Local Catalog</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pages</li> <li>-Containers</li> <li>-Widgets</li> </ul> </div>	<p><b>7 고객여정관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객별 서비스 단위의 여정관리</li> <li>중단된 여정의 관리를 통해서 이어가기 가능</li> <li>표준화된 프로세스 기반으로 콘텐츠 재사용 증대</li> <li>재사용을 통한 비즈니스 JIT(Just in Time) 구현</li> </ul> 

고객 스스로 개인 성향에 맞는 화면 구성 가능.  
고객경험 분석 기반 개인화 정보 제공

## 개인화 예시

개인 커뮤니티 연동 1

레이아웃, 위치, 스타일 조정 6

개인별 타겟화 오퍼링 5

사용자 프로필

2 개인별 메뉴 구성

3 개인별 대쉬보드

4 위젯 Pool에서 추가/삭제

## 주요 특징

### ① 고객 스스로 개인 성향에 맞는 화면 구성 가능

- 레이아웃 위치 및 크기, 프로퍼티 변경
- 위젯 Pool에서 필요 기능(위젯) 추가
- 개인별 대쉬보드 제공
- 개인별 메뉴 구성

### ② 고객 경험 분석 기반 개인화 정보 제공

- 고객 행동 패턴과 소셜 프로필 등을 분석하여 개인별 타겟화된 오퍼링

### ③ 개인 커뮤니티 연동

- SNS 커뮤니티 정보 등과 주소록 등의 연락처 정보 동기화



모바일웹뱅킹 구축사례

동영상



## 인스웨이브는?

1. 인스웨이브의 대응
2. 웹스퀘어 5 SP3
3. 주요 제품

## Solution History



2007년 9월

- 국내 최초 웹 표준 UI 플랫폼 출시
- "웹 표준 UI 플랫폼 웹스퀘어"



2011년 9월

- 웹스퀘어 하이브리드 앱 플랫폼 출시
- One Source Multi Use 지원



2015년 2월

- 웹스퀘어5 SP1



2010년 2월

- 웹 표준 UI 플랫폼 최초 모바일 웹 지원
- 다양한 모바일 웹 지원



2014년 4월

- 웹스퀘어5
- HTML5 UI 플랫폼



2017년 1월

- 웹스퀘어5 SP2



# WebSquare<sup>5</sup>

## Service Pack3

강력한 성능으로 진일보한 웹스퀘어5 서비스팩2



### WebSquare5 Page

구조적 개선으로  
메모리 과다 사용과 성능 저하  
문제를 해결할 수 있는  
웹스퀘어5 서비스 팩2의  
강력한 기능



### Screen view

비즈니스 환경에 최적화된  
화면을 제공하는  
새로운 개념의 스크린 뷰



### Widget

컨텐츠와 화면을  
자유롭게 구성,  
독립적인 개인화 화면 구현



### Pivot

데이터 분석과 표현을 위한  
전문 Pivot 기능 제공

# WebSquare<sup>5</sup>

Advanced HTML5 Framework  
국내 최고의 HTML5 UI/UX 플랫폼



## W Gear

Simple Gateway to WoT  
HTML5 통합 플랫폼

## W Browser

웹 표준을 준수하는  
기업 전용 브라우저

## W Docs

화면 설계서  
자동 생성툴

## W Craft

HTML5 웹 표준  
전환 툴

**inswave** systems

비즈니스 가치를 극대화 시키는 웹 표준 전문소프트웨어



# Thank You

—  
인스웨이브시스템즈 이광철 팀장  
E-mail : [lklee@inswave.com](mailto:lklee@inswave.com)