



고객앱 회원ID통합 개발계획서

TP본부 / 보안기술연구소

2020. 09. 02

CONFIDENTIAL

A SK telecom Company

개요

목적

- 고객계정은 각 시스템에서 각각 회원가입, 앱 가입 시 이미 등록된 ID가 있을 경우, 다른 아이디를 사용해야 함. 개인별 너무 많은 ID/PW를 가지고 있어 관리가 어려움.
- 계약자, 직원, 가족회원이 주요서비스별 각각 가입으로 ID/PW 관리의 어려움



투자 비용

개발 범위

- 인증센터 구축
 - 인증 토큰(Access Token) 관리
 - 통합 회원가입/로그인/아이디, 비밀번호 찾기
 - 다중 앱 사용권한(Authorization) 관리
 - 로그인(회원 활동) 분석(Audit), CI 수집
 - 알림(Notification, SMS) 관리
 - 기존 회원(로그인) 기능 통합 관리
- 고객앱 4종(고객센터/뷰가드/캡스홈/뷰가드미니) 적용
 - 회원가입/로그인 대체/비밀번호 찾기 본인인증 대체
 - 인증 서버(Access Token) 기반 인증 적용
 - 회원 권한(계약 해지 등) 연동
 - 뷰가드/뷰가드미니 셀프 가입 프로세스 적용
- 로그인 제공 방식
 - T아이디, 생체인증(패턴), ADT아이디, PASS간편로그인

개발 일정

- 목표 일정: '22년 6월4주 개발 완료(고객앱 4종 포함)
 - 통합 인증 서버 구축('22 2월 2주)
 - 고객센터, 캡스홈, 뷰가드('22 3월 4주)
 - 통합 검증 및 시험운영('22 6월 3주)
 - : FT & FOT, 정보보안검증, 모의 해킹 등



도입방안

■ 요약

- 고객앱 중 사용량이 높은 주요서비스에 대해 통한인증센터를 통한 로그인 인증, ID찾기, 비밀번호 변경 등의 서비스 통합
- 기존 각각의 서비스에서 로그인 처리 방식에서 통합인증센터에서만 인증하는 방식으로 프로세서 단일화 구축

■ 도입효과

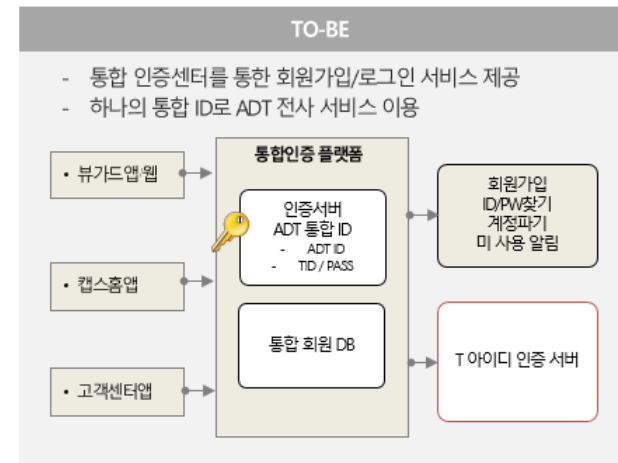
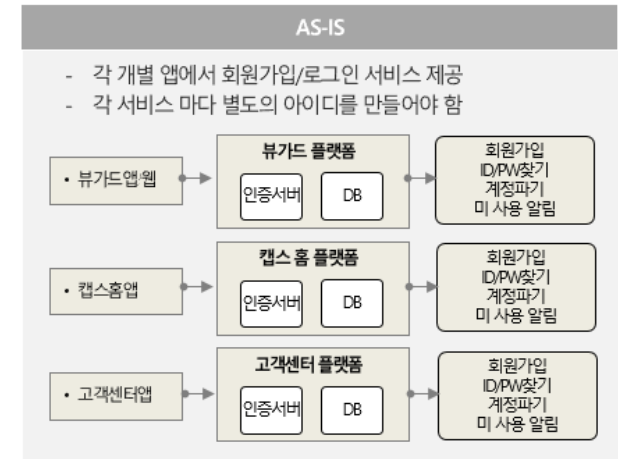
- 하나의 고객 ID로 주요 서비스(고객센터, 뷰가드, 캡스홈 등) 이용 가능
- 주요 서비스별 회원가입/로그인/이용 현황 파악 가능
: 가입고객의 나이, 연령, 남/여, 통신사, 내/외국인, 앱 사용 등

■ 특징

- T아이디 또는 ADT아이디를 이용한 통합인증
- 다양한 인증방식 제공(ID/PW, 생체인증, 패턴 등)
- GUI 기반의 통합 서비스 제공현황, 모니터링 서비스 제공

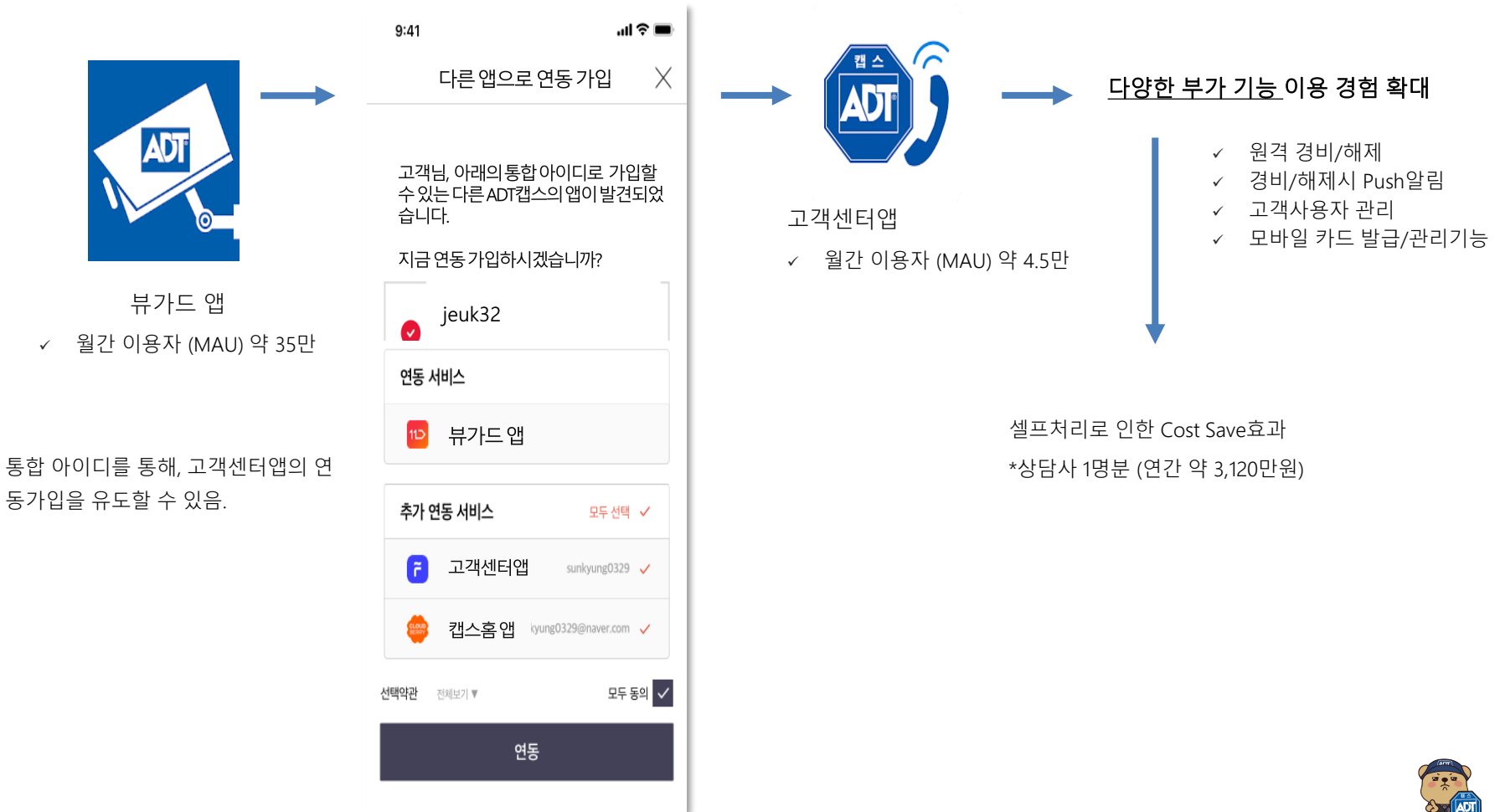
■ 계정현황

구분	모바일 앱 명	계정수	%
주요앱	뷰가드	445,315	64.71%
	고객센터	114,730	16.67%
	캡스홈	128,141	18.62%
Total		688,186	100%



기대효과 - 전사 서비스 아이디 통합

통합 아이디를 통해, 제공하려는 다른 서비스에 접근을 보다 쉽게 할 수 있음. (예를 들어, 뷰가드 앱을 이용하는 고객에게 아래와 같이 고객센터앱의 이용을 권유할 수 있음.) 이를 통해 고객만족도 향상과 셀프 처리로 인한 Cost Save 효과 기대



기대효과 - Cost Save 효과

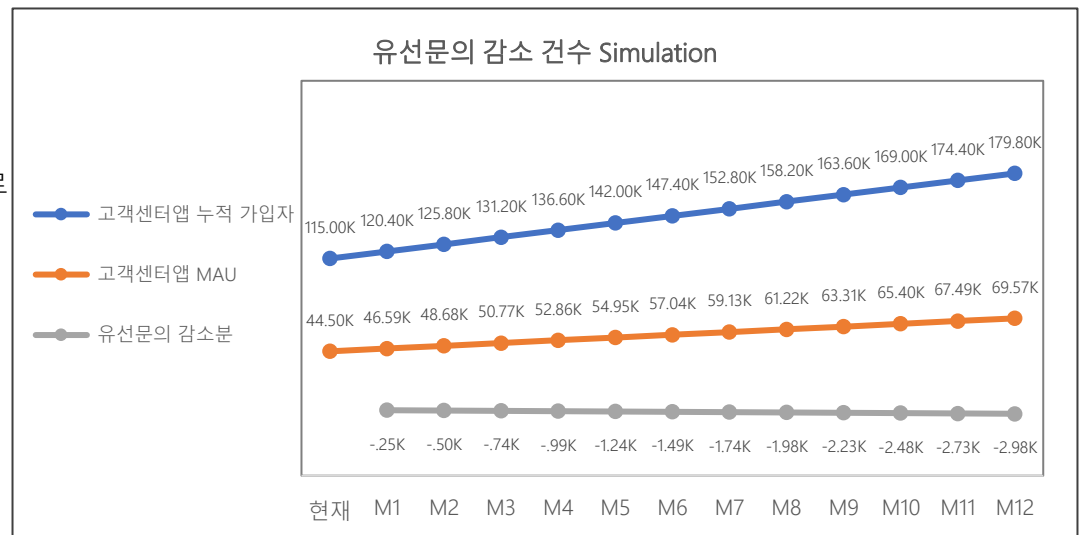
셀프처리 유도로 고객센터 인입호 감소, Cost Save 효과*
 - 약 2,973건 감소 (상담사 1명 분에 해당)

*고객센터앱을 통한 주요 셀프처리 기능






- 1) 아이디/비밀번호 유선문의 감소
- 2) 원격 경비/해제 유선문의 감소
- 3) 고객사용자관리 건의 유선문의 감소

		AS-IS	TO-BE	감소효과	상담사 인원 환산
뷰가드 이용 고객		350,000	350,000		
고객센터앱 이용 고객		44,500	69,500		
유선	ID/PW	2,373	1,542	830 (-35%)	0.3 명
	원격 경비/해제	9,698	7,758	1,939 (-20%)	0.6 명
	고객사용자 관리	1,018	814	204 (-20%)	0.1 명
	Total	13,089	10,114	2,973	1.0 명 (3,120만원)

※ 단, Cost Save효과는 통합아이디 적용 직후 효과 나는 것이 아니라 연동가입을 통한 고객센터 이용자가 늘어나는 추이에 따라 점진적으로 증가할 것으로 판단됨 (감소 효과가 1명분까지 도달 하는데는 약 12개월이 걸릴 것으로 추정)



기대효과 - 회원정보 관리 및 인증체계 고도화

주요기능	내용
Authentication (인증)	<ul style="list-style-type: none"> • OpenID Connect, OAuth 2.0 지원, SSO 지원 • 다양한 시스템과 연동 I/F 제공 • 다양한 인증 방식(ID/PW, 생체(지문인증), 패턴 등)을 통한 강력한 사용자 인증 체계 지원 
Authorization (권한)	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 권한관리 체계수립 및 기능 제공 • 사용자 속성 및 Role 기반으로 자원에 대한 통합된 권한 관리 • 유연한 권한관리 체계 제공 (각 서비스 별 세부 권한은 개별 시스템에서 관리) 
Administration (관리자)	<ul style="list-style-type: none"> • GUI 기반(웹 또는 C/S)의 통합 관리자 도구를 통한 모든 사용자와 자원에 대한 중앙집중관리 • 주 관리자와 부 관리자의 계층화된 관리 업무(관리 권한의 위임 및 제한 기능) 
Audit (감사)	<ul style="list-style-type: none"> • 통합인증 시스템의 모든 컴포넌트에 대한 실시간 모니터링 및 관리자 도구를 통한 reporting • 접근 사용자의 접속상태에 대한 로그 저장기능 제공 • 사용자의 자원 사용 내역 및 권한 관리 내역에 대한 감사 및 리포트 제공 
사용자 데이터 분석	<ul style="list-style-type: none"> • 의사결정과 서비스 개선을 위한 지표(사용자 활동 데이터) 수집 • Acquisitions(사용자 획득) : 앱 설치 ~ 첫번째 실행 단계의 데이터 • Retention (사용자 유지 단계) : 사용자 재접속율 분석 • Engagement (사용자 활동 단계) : 활동내역 분석 및 서비스의 로열티 확대 • Monetize (수익화 단계) : 추가수익 창출 

※ 사용자 데이터 분석은 이번 범위에서 데이터 수집 기반을 구축하고

향후 서비스 시나리오 확정 후 시스템 추가 개발 예정



시스템 구성도

Dashboard

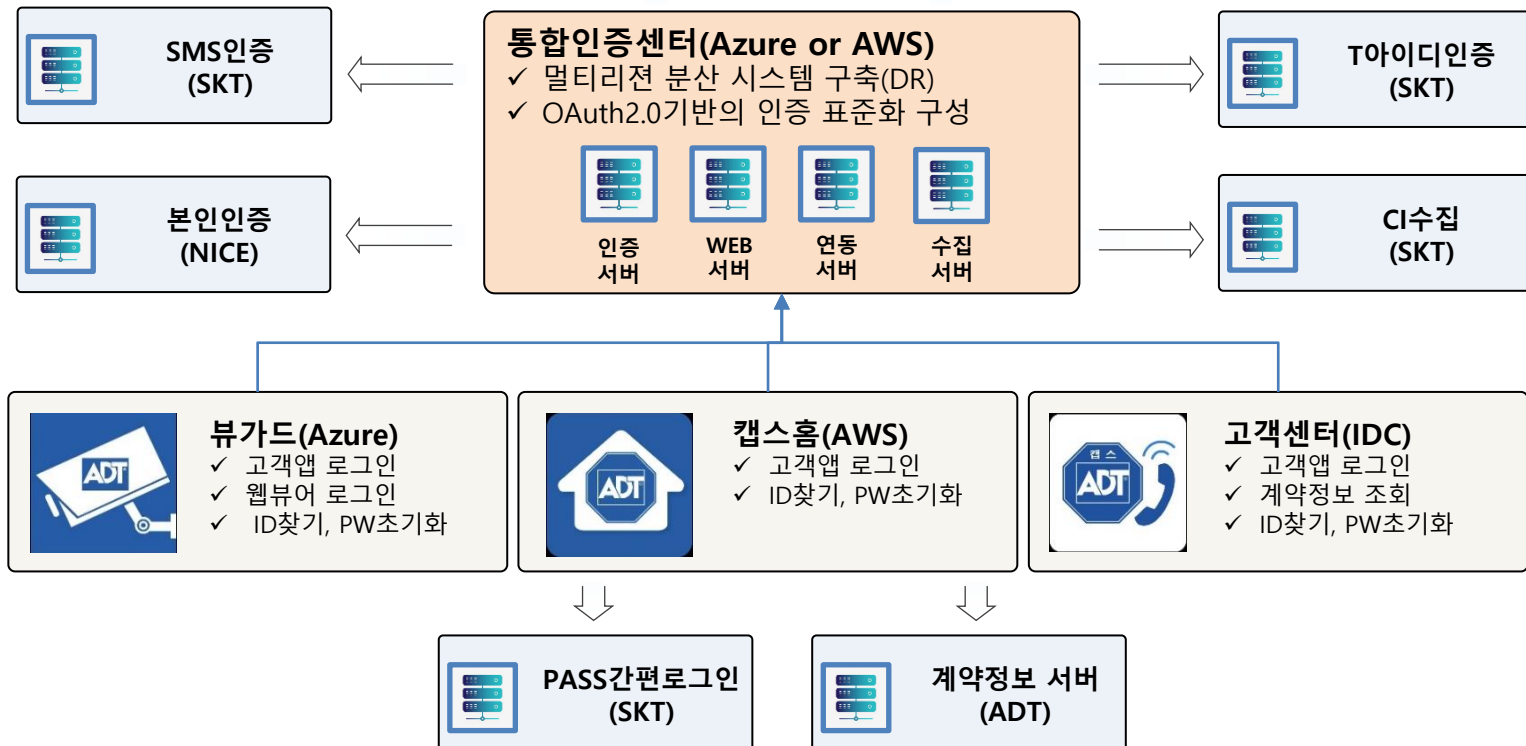
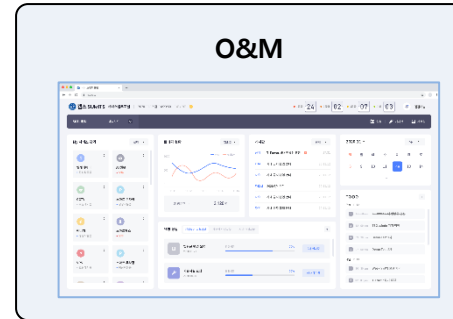
- ✓ 서비스 상태 모니터링
- ✓ 앱 로그인 현황 모니터링
- ✓ 지역/성별/연령/OS별 실시간 현황 모니터링



O&M

O&M

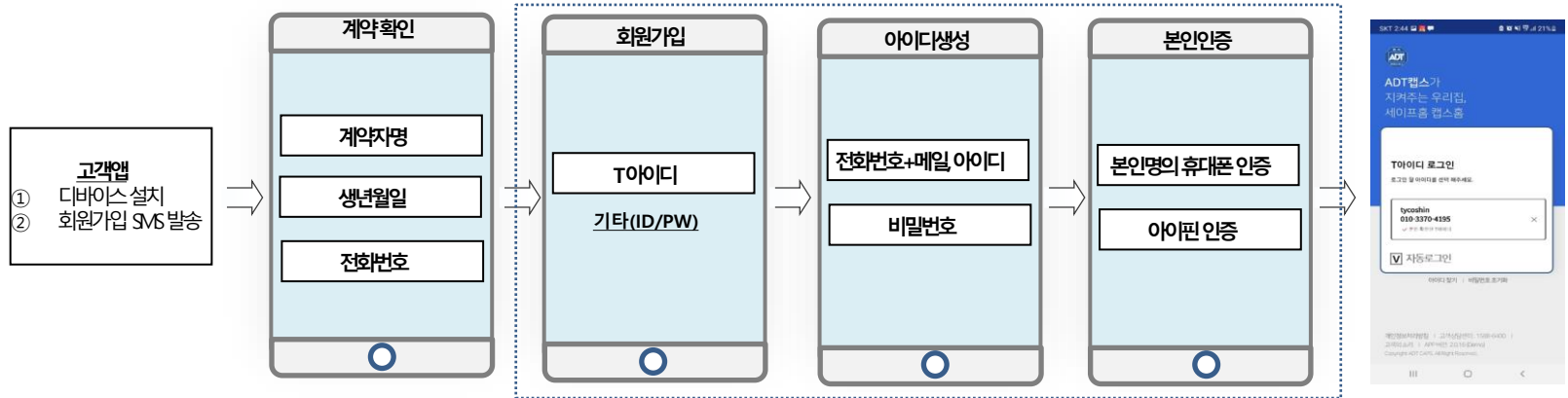
- ✓ 서비스별 현황 조회
- ✓ 계약정보 조회
- ✓ 인증방식 현황 조회
- ✓ ID찾기, PW초기화
- ✓ 고객 유형 조회
- ✓ 질의응답



신규/기존 고객 ID통합방안(하나의 서비스 이용)

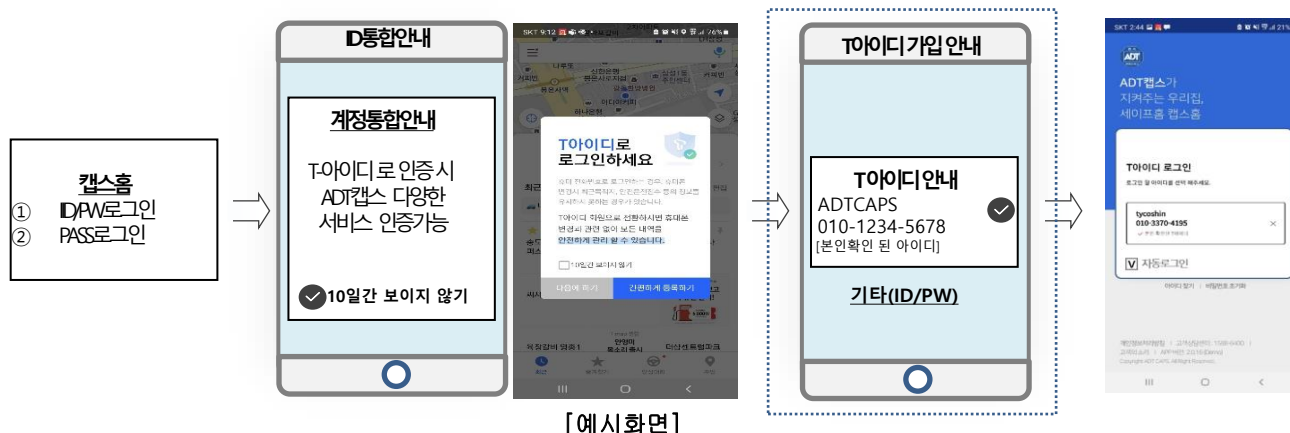
■ 신규가입 고객

- 회원가입 시 계약여부는 기존 시스템에서 승인 후 인증등록을 T아이디(또는 ID/PW), 또는 ADT아이디로 통합
- T아이디 미 보유 시 신규 T아이디 생성 또는 기존 ID를 이용한 ADT아이디로 신규 생성



■ 기존가입 고객

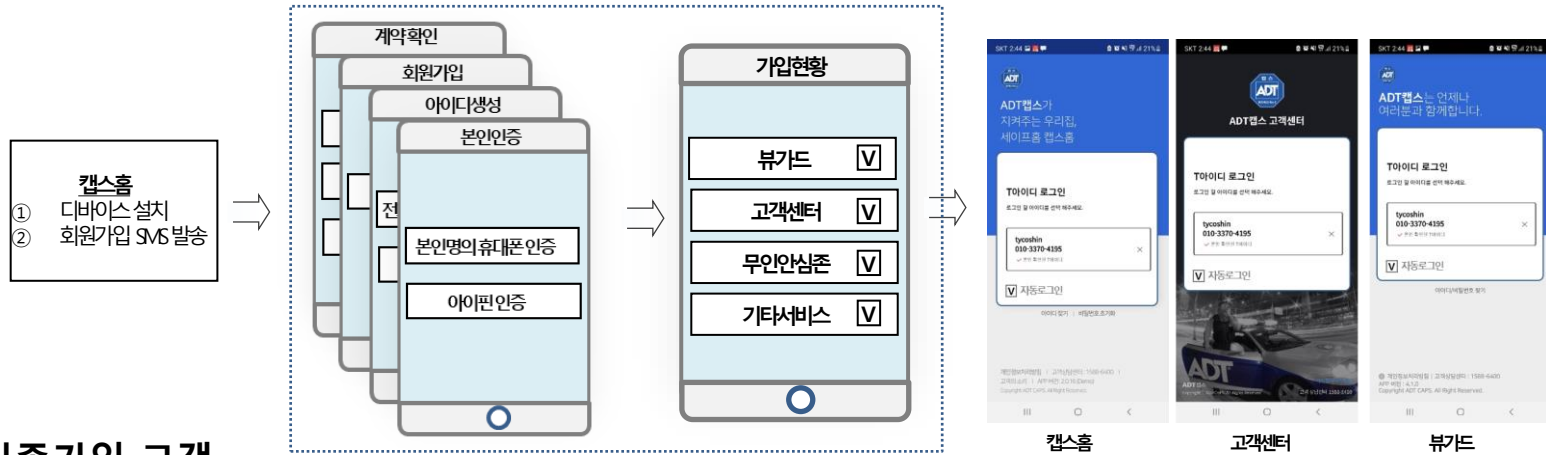
- 자동로그인을 많이 사용, 로그인 완료 후 일정기간 안내 팝업을 통한 통합ID(T아이디,ADT아이디) 인증 유도
- T아이디 보유 시 전화번호 기준으로 손쉽게 인증, 없을 경우 T아이디 가입 또는 기존 ID를 통한 ADT아이디 생성



신규/기존 고객 회원가입방안(다수의 서비스 이용)

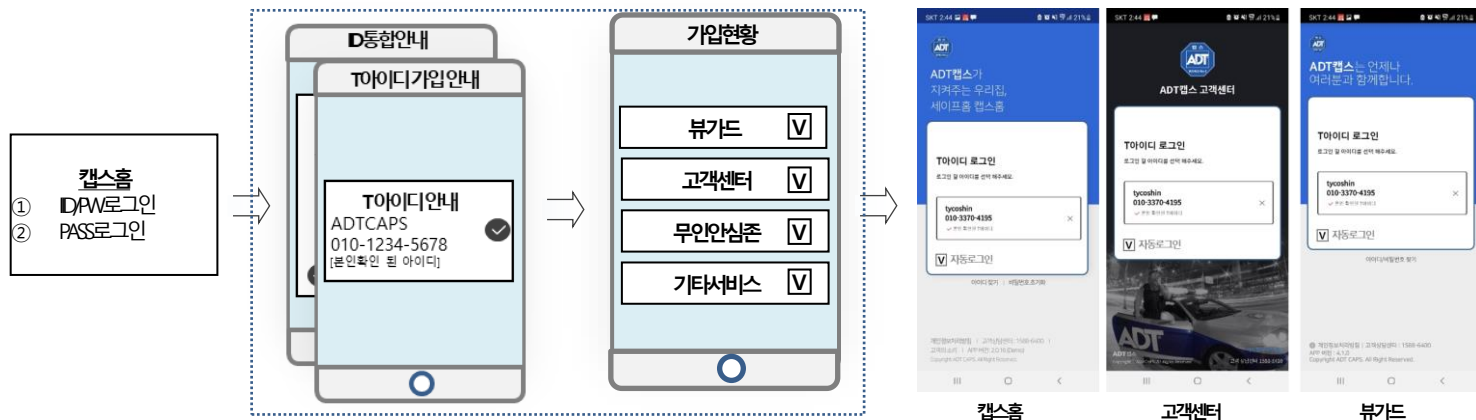
■ 신규가입 고객

- 회원가입 시 본인인증 후 ADT캡스 가입 서비스 현황을 표시, 계정을 통합할 서비스를 선택 시 모든 가입 서비스에 대해 T아이디로 인증 가능(본인인증 CI기준으로 각 서비스 가입 여부 검색)



■ 기존가입 고객

- 안내 팝업을 통해 T아이디 인증 완료 시 ADT캡스 가입 서비스 현황을 표시, 계정을 통합할 서비스 선택 시 모든 가입 서비스에 대해 T아이디로 인증 가능 (본인인증 CI기준으로 각 서비스 가입 여부 검색)



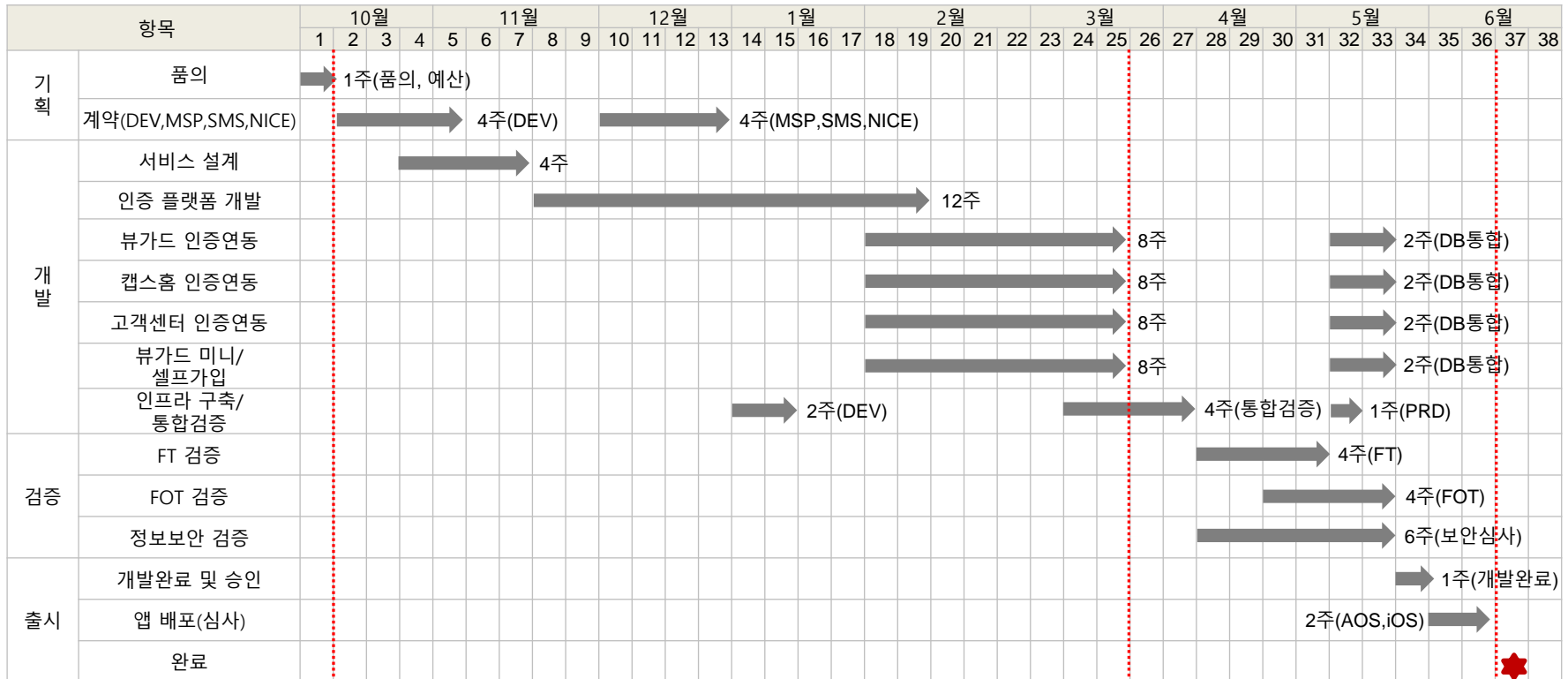
개발 범위 및 일정

■ 개발범위

- 통합 인증 플랫폼 개발(기존회원 로그인 서비스 이전)
- 통합 대시보드 및 관리자/통계용 O&M 웹 서비스 개발
- 뷰가드/캡스홈/고객센터 인증연동 (로그인/회원가입/아이디,비밀번호 찾기)
- 뷰가드(미니포함) 서비스 셀프가입 프로세스 추가 개발

■ 개발일정: 35주

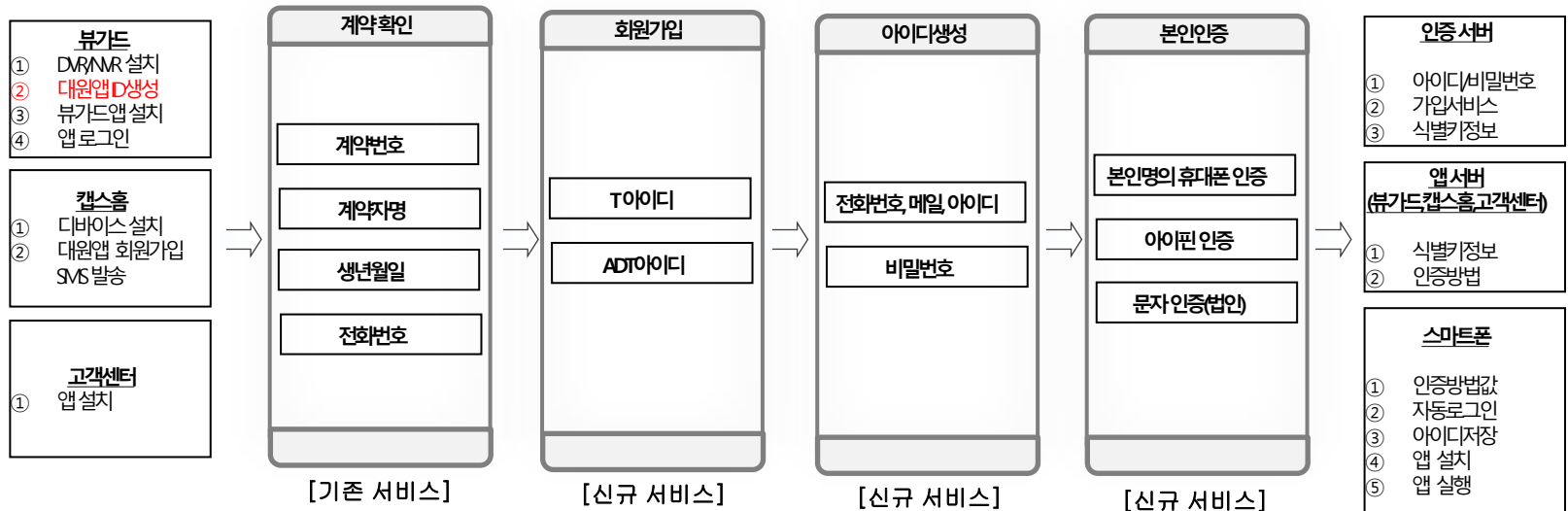
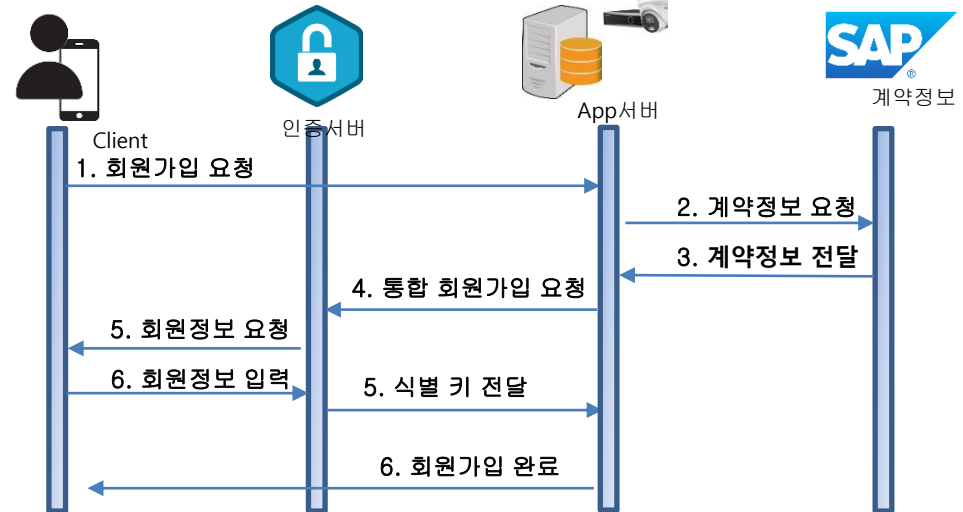
- 개발: 24주, 검증/배포: 15주)



참조. 고객앱 가입 프로세스 [신규 ID]

■ ADT 통합 ID 신규 생성

- 통합인증센터를 통해 신규가입
 - ID 중복 체크
 - ID/PW 찾기 등
 - TID 선택 or ADT ID
- 실명인증
 - 휴대폰 번호 기반(CI 생성)
- App서버에 회원 별 식별 키 전달



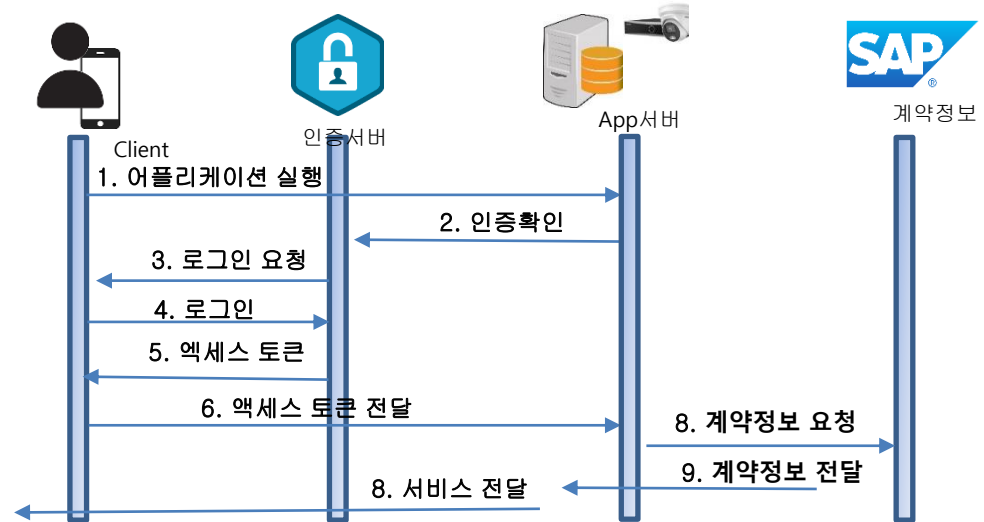
* 부가드 대원앱 ID생성 프로세스로 인해 T아이디, ADT아이디 적용 불가, 선 셀프ID 프로세스 선적용 예정



참조. 고객앱 가입 프로세스 [로그인]

■ ADT 통합 ID 로그인

- 통합인증센터 로그인
 - 액세스 토큰 생성
- App서버(뷰가드 등) 서비스 전달

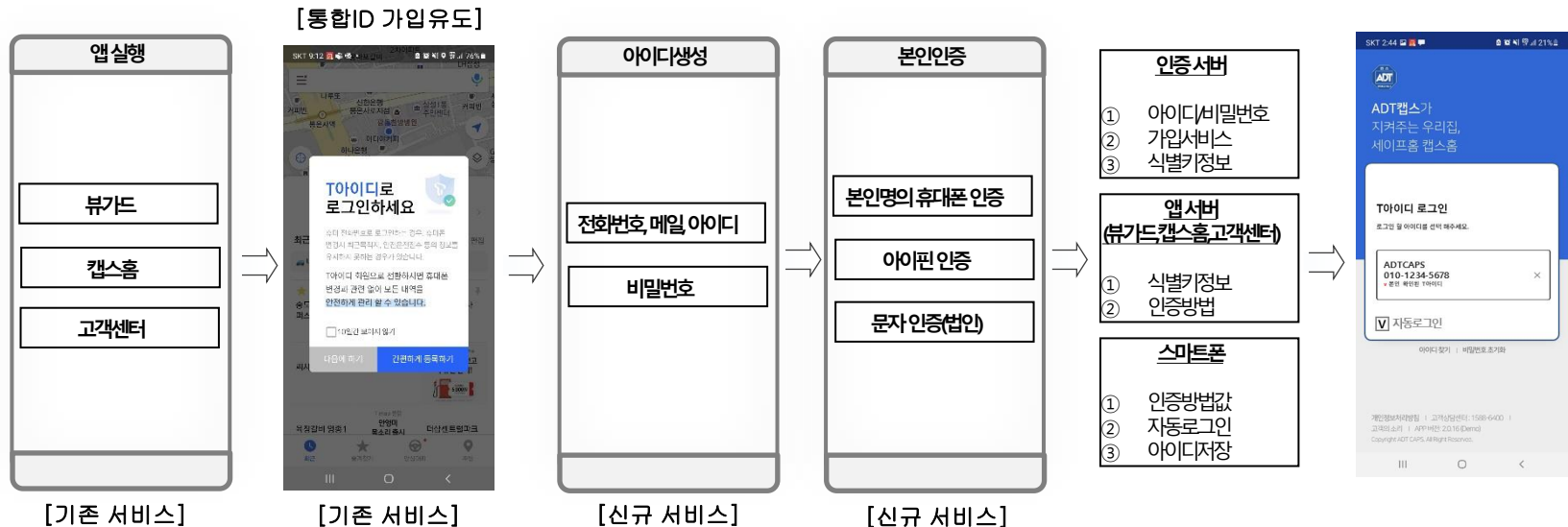
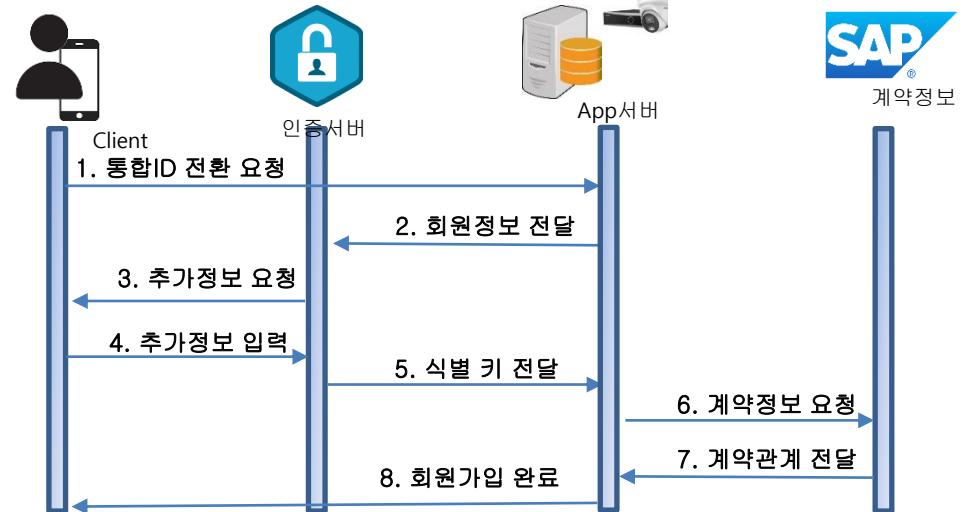


* 기존 고객은 ID/PWD, PASS 로그인 화면 표시, 통합ID 생성 시 등록된 인증 방법만 표시

참조. 고객앱 가입 프로세스 [기존고객 가입유도]

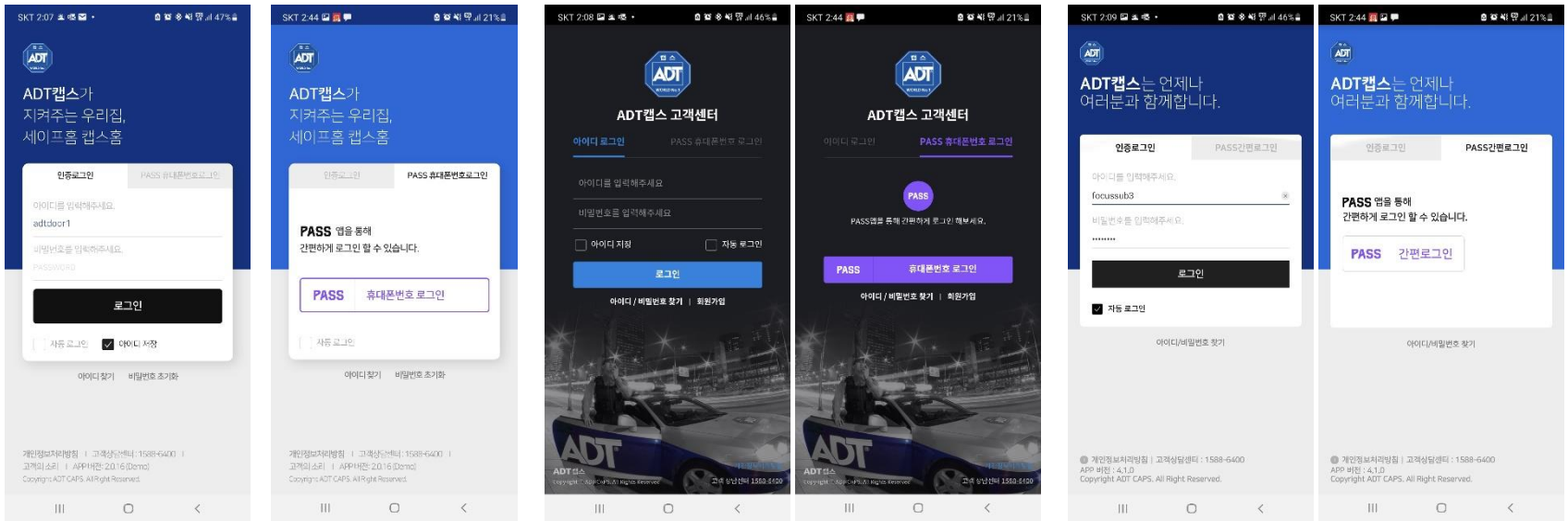
■ ADT 통합 ID 전환(기존고객)

- ADT 통합 아이디 전환 선택
 - ADT ID or TID 선택
- 기존 입력정보 활용
 - 전환 편의성 제공



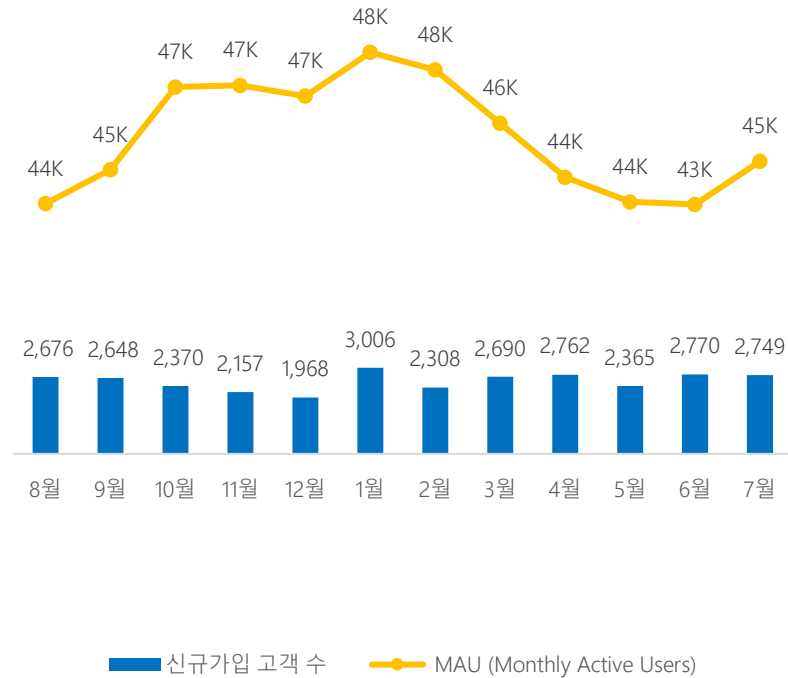
* 기존 고객은 ID/PWD, PASS 로그인 후 공지사항/팝업 메시지를 통해 통합ID 가입 안내

참고. 고객앱 이미지



참고. 서비스 이용현황

고객센터앱 이용현황 (MAU)



원격경비해제(RRS) 채널별 이용 현황

