ATLASSIAN

curvc

- 소프트웨어, 플랫폼 서비스, 쇼핑, 금융 분야 Atlassian 고객 사례 발표

아틀라시안 인싸들의 협업 스토리

2019.05.31 | 코엑스 컨퍼런스룸(남) 402호

ATLASSIAN

User Conference

Seoul 2019

하나카드 Confluence 적용 사례

조 중석 / 하나카드 ITO

하나카드 Confluence적용 사례 - 목차

- Prologue
- 협업을 개선해 보자
- 도입
- 확산 1
- 확산 2
- Epilogue

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - Prologue

하나카드

하나금융, 통합데이터센터 준공…"핀테크 중심 국제시장 진출"

송고시간 | 2017-06-20 09:45

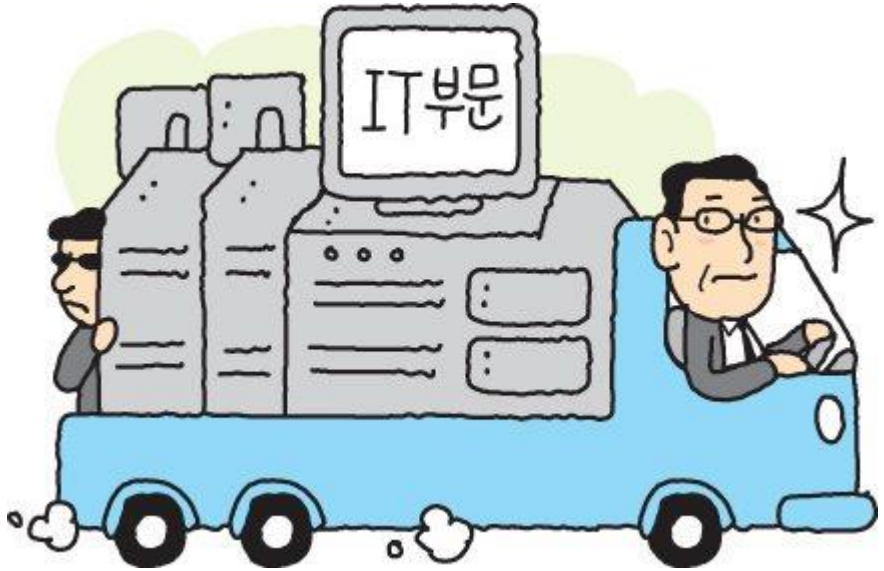
은행·증권·카드·보험·캐피탈 등 계열사 IT 기반 통합 운용

청라 하나금융그룹 통합데이터센터 전경
[하나금융그룹 제공=연합뉴스]

(서울=연합뉴스) 이세원 기자 = 하나금융그룹은 계열사의 정보기술(IT) 기반을 집약한 통합데이터센터 준공식을 20일 인천 청라국제도시에서 열었다.

통합데이터센터는 은행, 증권, 카드, 보험, 캐피탈 등 하나금융그룹 13개 법인에 분산돼 있던 IT 인프라와 인력을 한곳으로 통합한 시설이다.

- 2017년 6월 하나금융그룹 통합데이터 센터 준공
- 하나금융그룹 IT 인프라 인력 데이터 센터로 통합



하나카드 IT, ITO인력 청라국제도시로

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

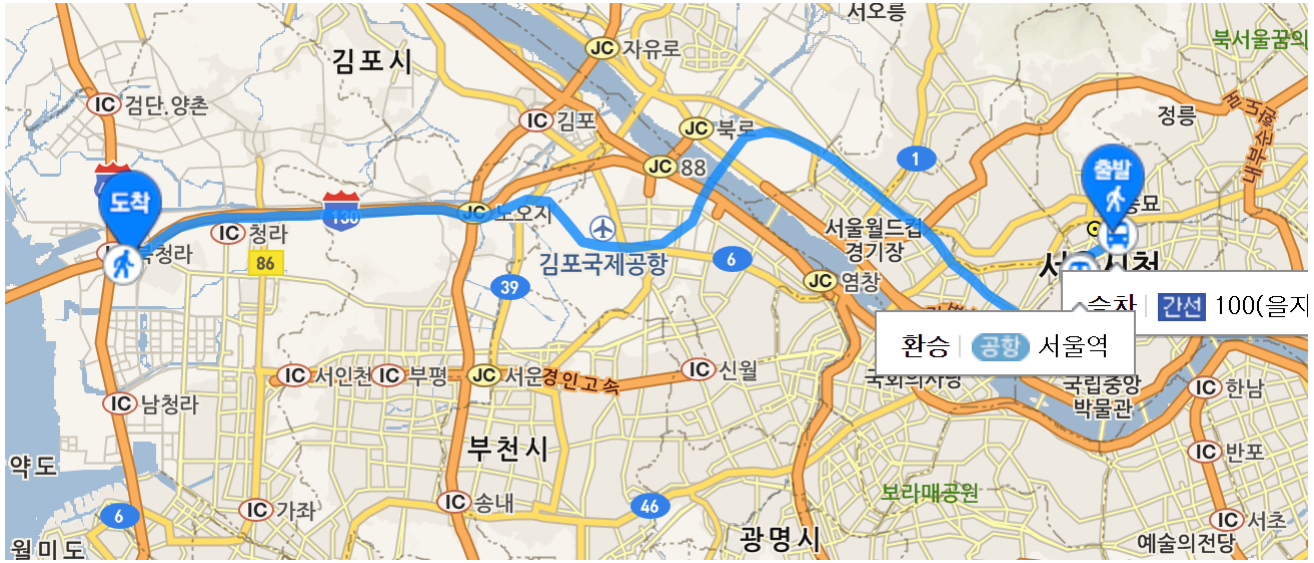
하나카드 Confluence적용 사례 - Prologue

우리의 거리는

명동 본점

약 1시간 10분, 40.32km

데이터 센터

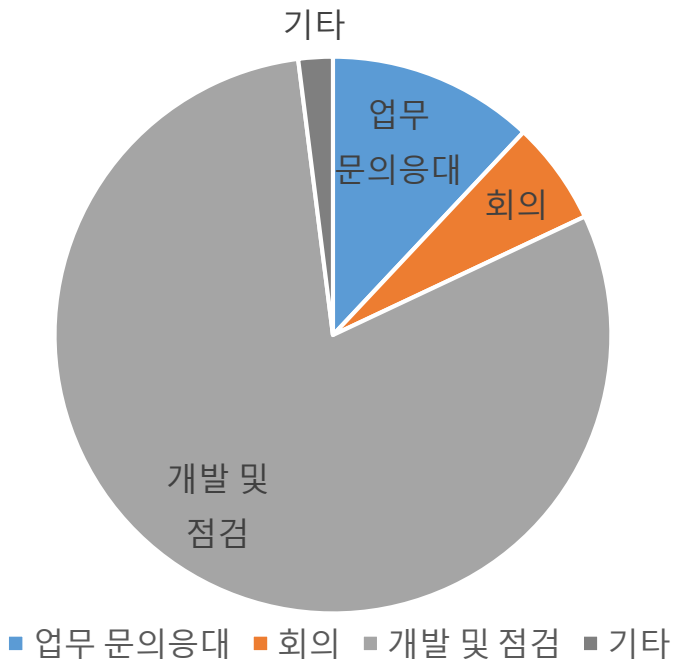


Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 협업을 개선해 보자

하나카드

ITO 업무 현황



- 전체 20%에 가까운 시간을 협업에 사용
- 개발 시 현업과 요건협의에 많은 공수 사용

우리의 협업 방법

- 협업 시 전화, 메일, 메신저를 사용
  - ▶ 전화나 메신저 사용시 커뮤니케이션의 한계
  - ▶ 메일 보관 기간이 짧아 추적관리 어려움
- 방문을 통한 회의
  - ▶ 현업부서와 IT센터간 왕복 2시간의 물리적 거리

<u>새로운 방식의 협업 필요</u>

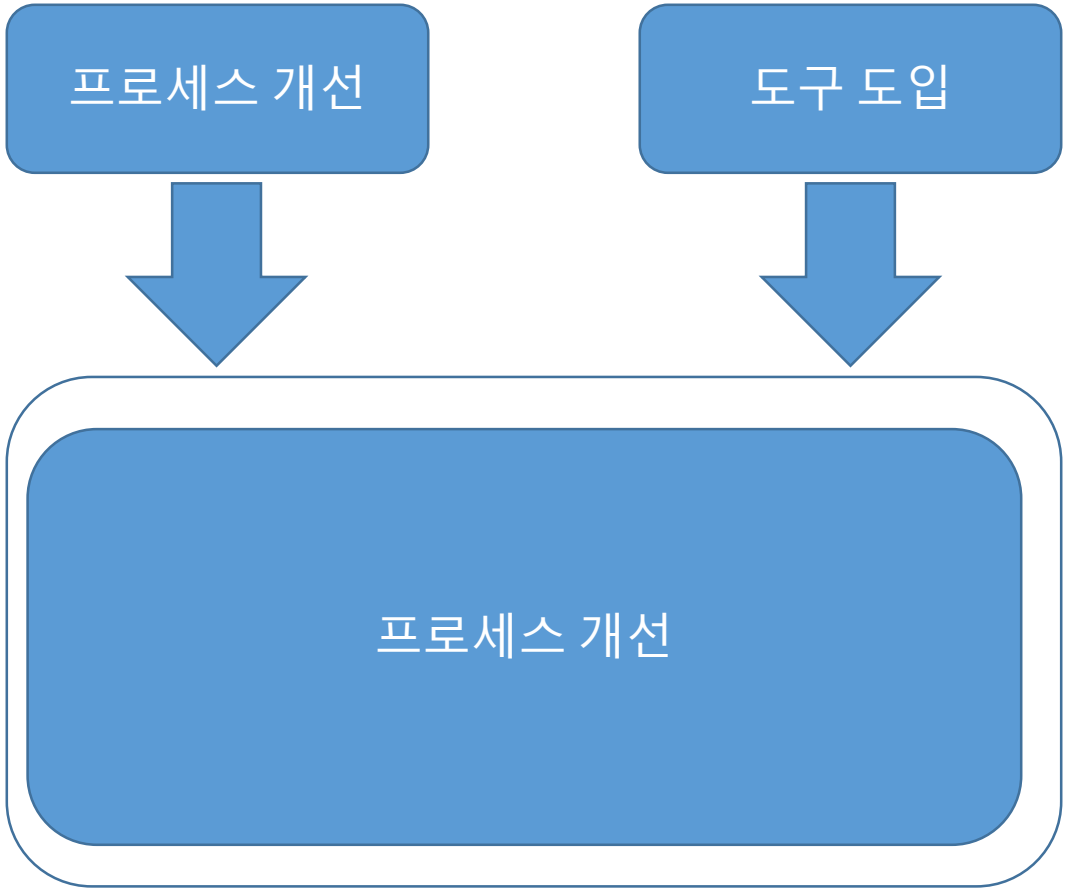
curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 협업을 개선해 보자

하나카드

협업개선을 위한 고민



협업 도구

협업도구로 무엇을 선택할까?

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 협업을 개선해 보자

하나카드

협업도구 필요 기능

문서 작성 및 관리

- 웹 기반의 문서 작성 및 공유
- 문서 공동 편집
- 문서 이력관리
- 템플릿 관리
- 문서 내 그림 작성
- MS Office와 호환

TO-DO List 관리

- Task 할당
- Task 추적 관리
- 일정 공유

기타

- 문서 별 권한관리
- 계정 관리(패스워드 정책 등)
- 유지보수 가능

Confluence

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 도입

도입

2017.12 | 2018.06 | 2018.08

준비

- 협업 개선 필요성 판단
- 협업 개선 요건 수집
- 도구 도입에 대한 공감대 형성
- 업체 수배
- 시연

임시사용

- 설치요청
  : 임시사용 라이선스
- 기능 파악
- 어떻게 사용할지에 대한 고민
- 설치 환경 구성
  : Linux + MySQL

도입

- 도입품의

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

어떻게 사용하지

준비과정 시행착오

- 어떠한 업무에 사용할지 명확히 정의되지 않음
  ▶ 기존 시스템을 대체 할 수 있는 지 검토

- 너무 큰 목표를 설정하여 사용자 혼선 발생
  (산출물 관리, 지식관리, ITSM 대체 등)

- 기존 도구와 같은 시각으로 접근
  (사용자 매뉴얼 작성, 배포, 교육)
  ▶ 사용률 저하

- 당사 보안 요건을 고려하지 않음
  ▶ 외부와 단절된 환경, 문서보안으로 확장에 제약
  ▶ 기본보안요건 충족 어려움

도입하려 했던 근본적 사유인
회의 및 문의응대 기능에 한정한
최소 사용 후 차차 확대 하자

curvc

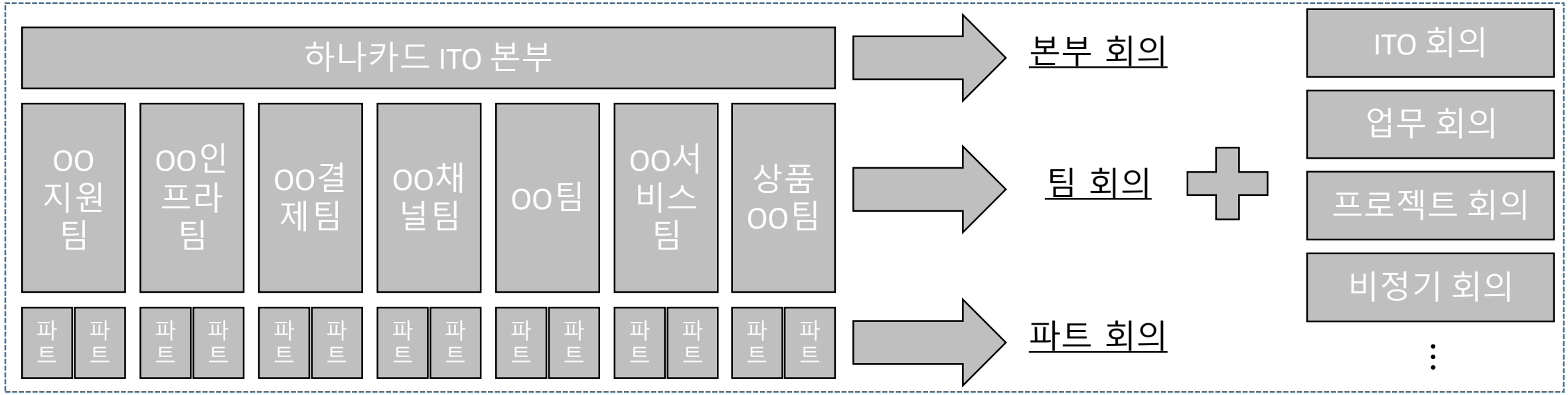
Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

회의체 관리

하나카드 ITO 회의체



회의를 편하게 할 수 있도록 템플릿 제공

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

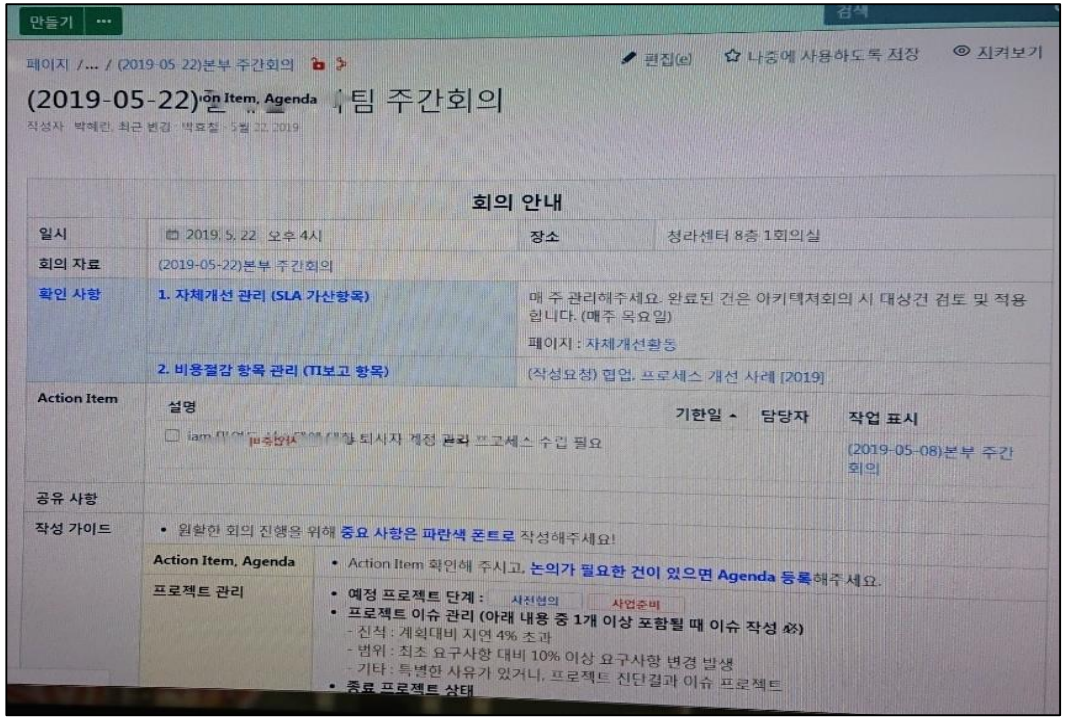
하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

회의체 관리

회의체 활용 사례

팀 회의



본부 회의

회의자료는 한번만 작성하면 되도록 구성

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

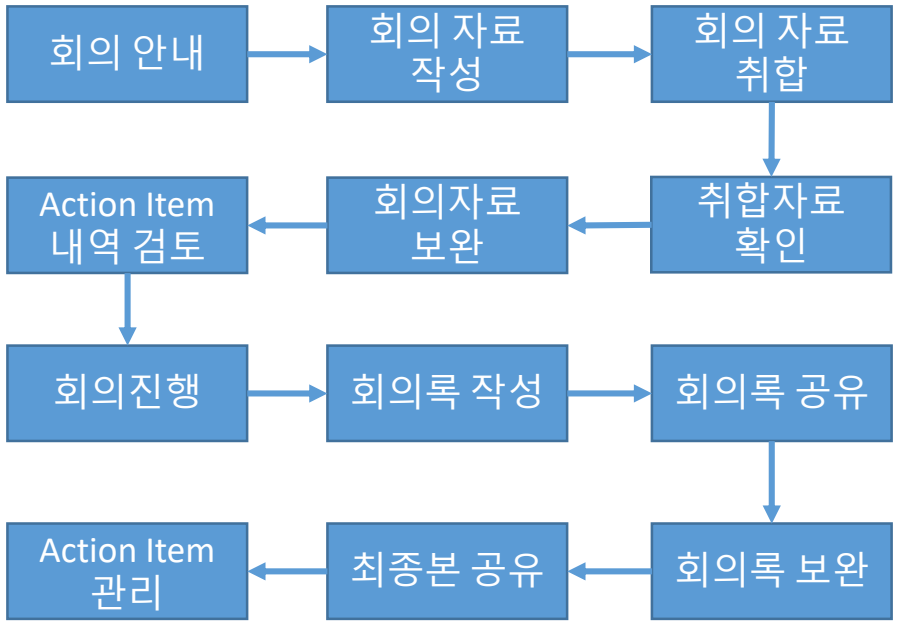
하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

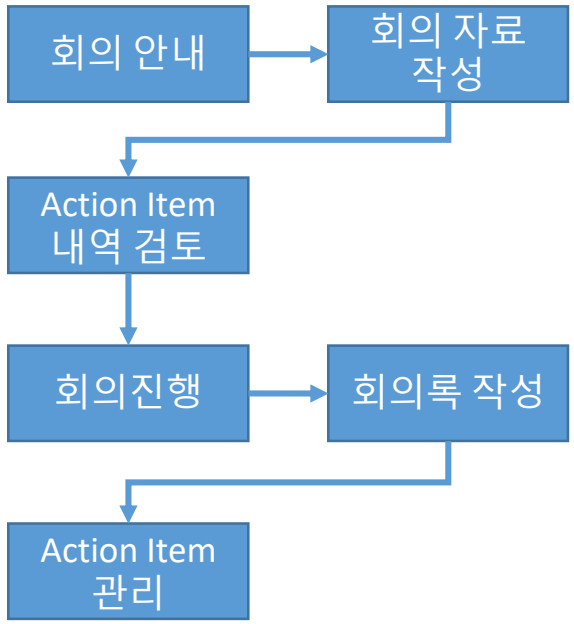
하나카드

회의체 관리

회의 진행의 변화

회의 진행 절차





유사 회의

처음부터 다시 시작

발췌를 통한 재활용

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

작업 관리

작업 목록 기능 활용

- 회의 후 Action Item 도출
- Action Item 추적 관리
- 간단한 작업 관리

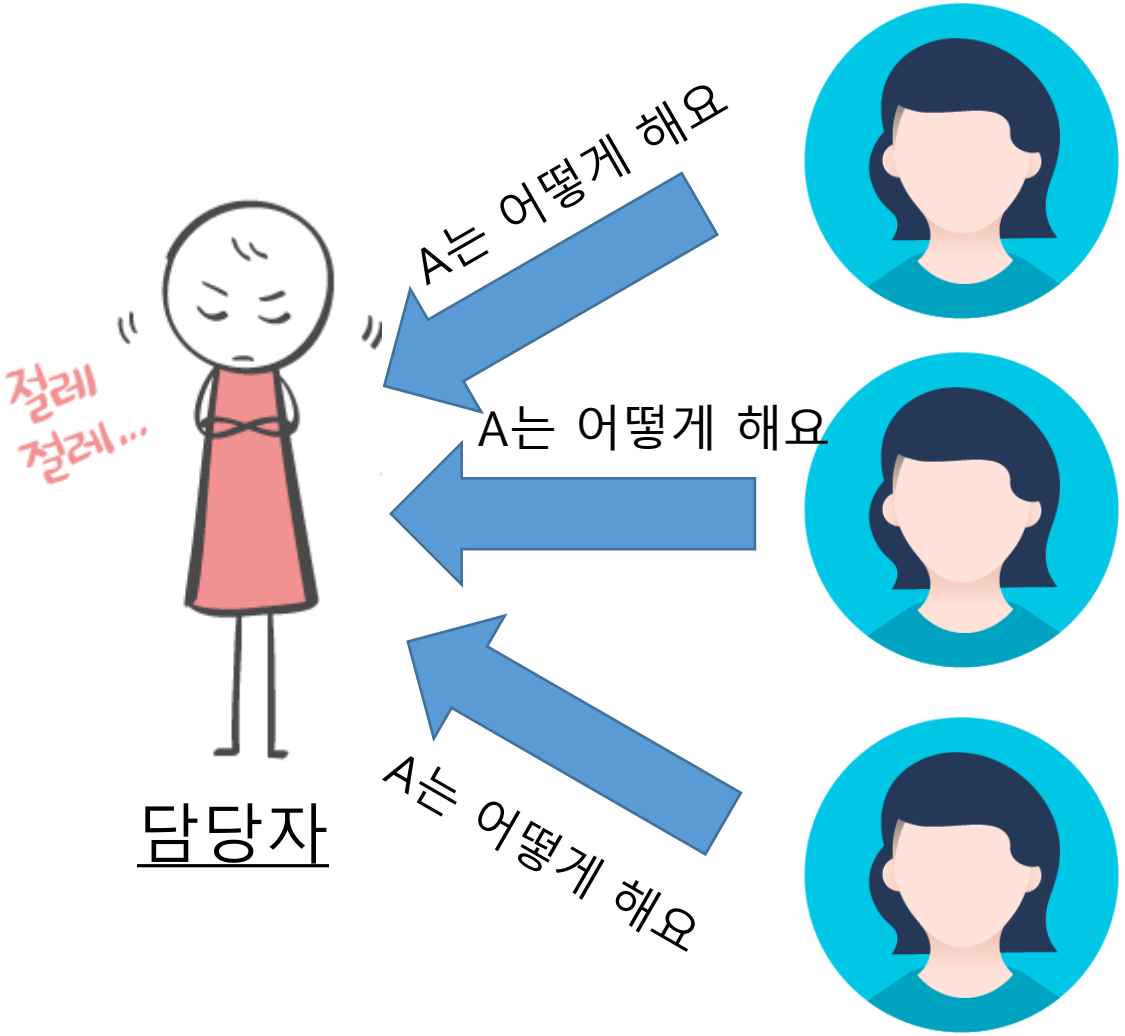
관리 공수 절감

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

업무 문의 개선



- 문의 자체가 많음
- 유사한 문의 반복
- 찾아보기 보다 문의를 통해 해결
- 문의내역에 대해 기록관리 힘듬

주요 문의내역
Confluence에 정리

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

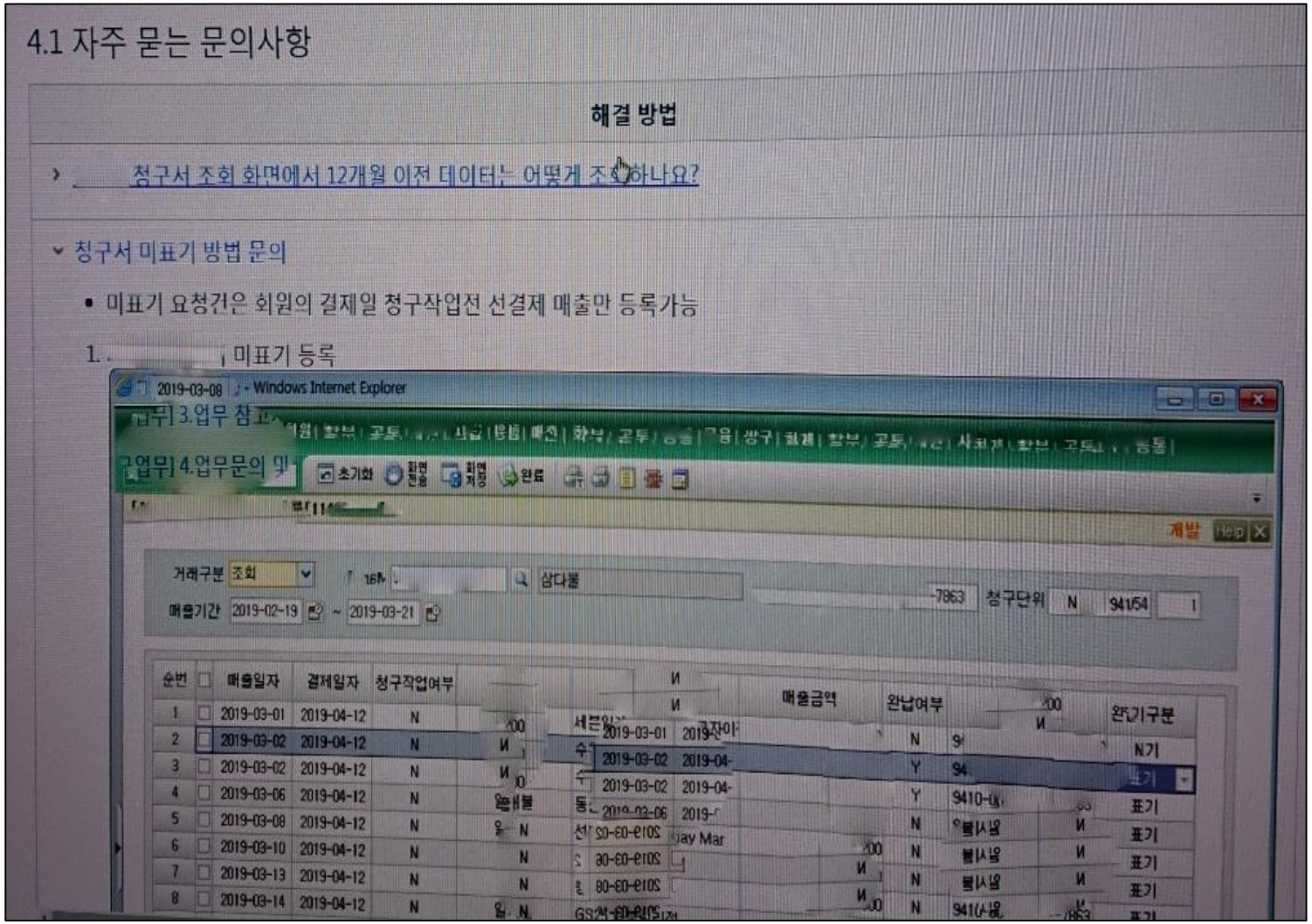
하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

업무 문의 대응

- 자주 묻는 문의사항 정리
  - 업무 별 문의사항 파악
  - 업무 문의 공간 생성
  - 주요 문의사항 정리

- 문의 전 검색 후 문의하도록 안내
  - 유선, 메일 문의 시 Confluence에 내용 정리 되어 있다고 안내



담당자 만족도 증가

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

프로세스 및 문서 확인

- 문서가 산재되어 있어 문서 찾기 어려움
- 내용을 확인하기 위해 문서를 열은 후 찾아봐야 하는 번거로움
- 문서의 최종 유효본 확인과 이전버전 비교 어려움

프로세스 및 주요 문서 Confluence에 정리

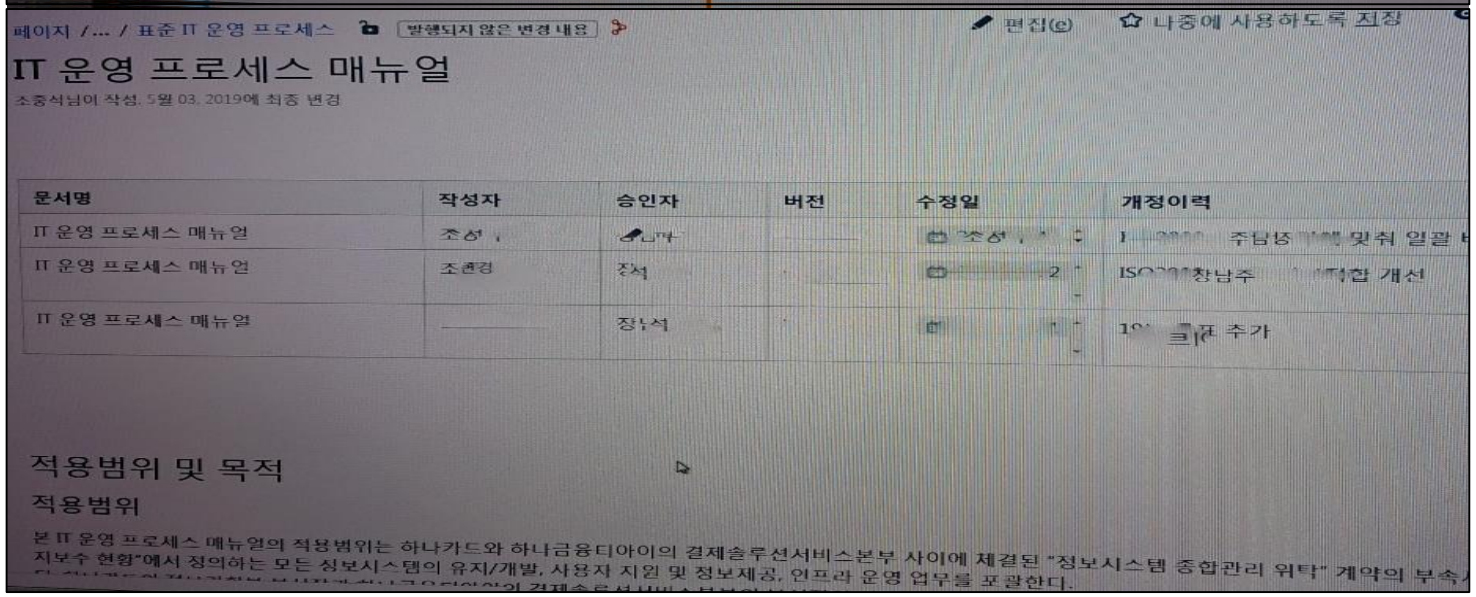
Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

주요 문서 Confluence 관리

- IT 운영 프로세스 Confluence 적재
  - IT운영 프로세스 현행화
  - 프로세스 Confluence 관리 공표
  - Confluence 문서를 통한 대외 인증 (ISO20000-1)
- 주요 문서 Confluence 적재
  - 운영자 매뉴얼 템플릿 화
  - 관리 계획서 / 결과서 관리



운영/관리 효율성 증가

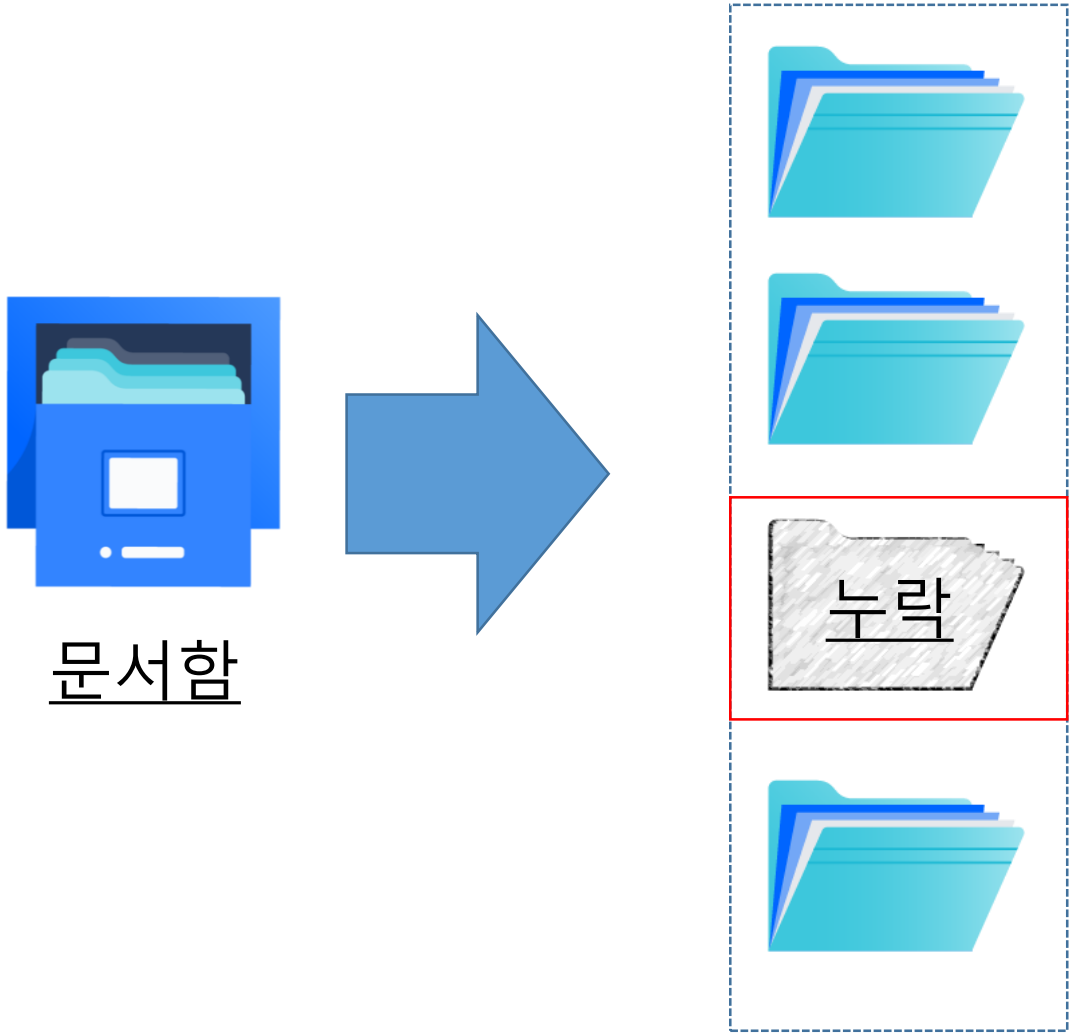
curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

대장관리



- 각종 문서를 수기 관리
  (공문, 장애, 문제, 인시던트)
- 수기관리의 한계로 누락부분 발생

주요 관리문서
Confluence를 통한 대장화

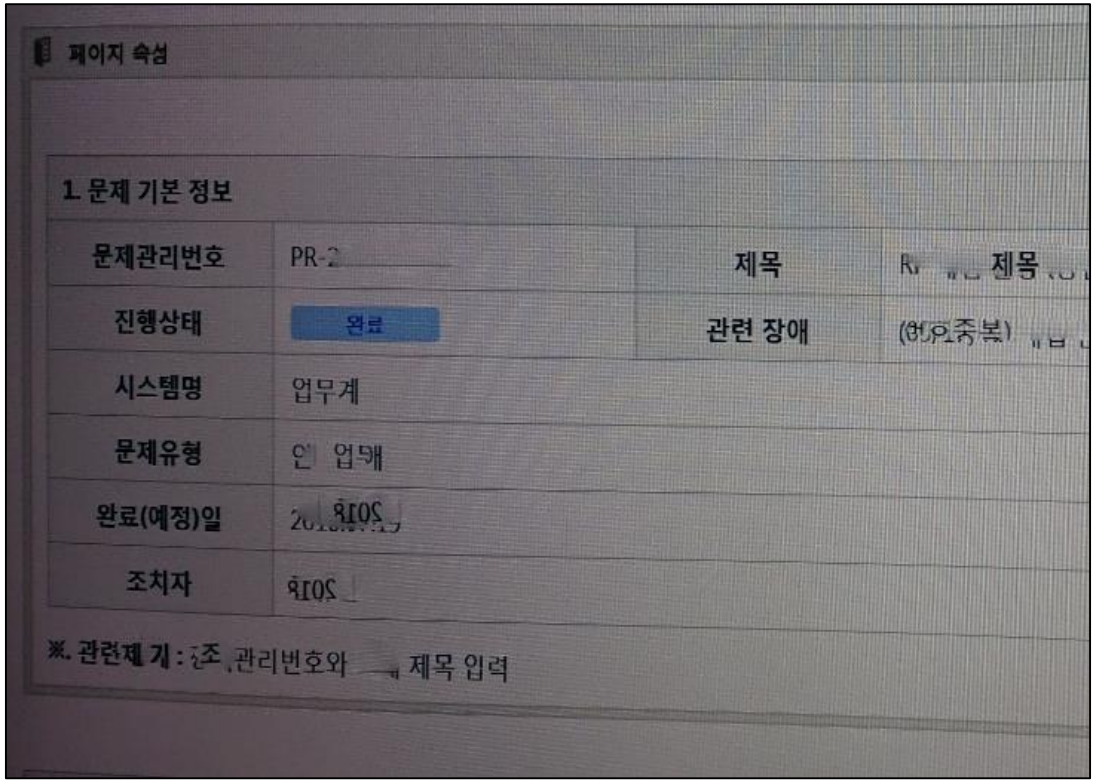
curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

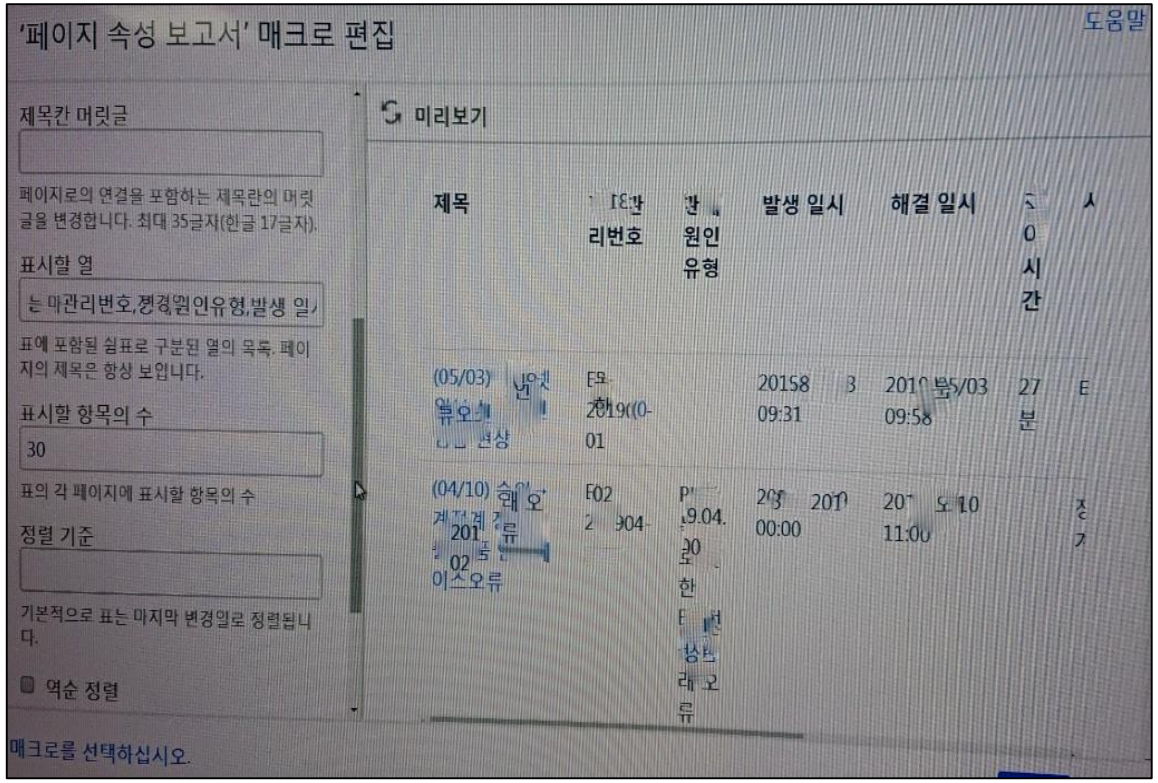
하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

페이지 속성 활용



주요 관리문서
Confluence 템플릿 배포



페이지 속성 보고서 기능을 통한
원하는 데이터 추출

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

하나카드

페이지 속성 활용한 대장 관리

자료 누락 현상 해결

관리 공수 감소 및 효율성 증가

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

프로젝트 관리 대장

프로젝트 관리 대장

조중석님이 작성, 약 11 시간 전에에 변경

수행 프로젝트

프로젝트 명	착수(일)	종료(일)	PM	주관부서	단계	계획(진척)	실적(진척)	이슈 사항
[SI0000] 8A1 Q… 서비스 구축	2019-02-11	2019-09-10	곤과장	오픈…	개발	52%	55%	진척… 실적(진척) 100%
6000X0004X] … 바일 월렛 구축	2019-02-11	2019-09-10	과장	오…	개발	48%	48%	획(진척) 실… 100%
[S00XX] 42] … 개출 즉시출금 개발사업	2019-02-19	2019-07-18	과장	정… 스팀	개발	50%	50%	전체 일정 대비 진척률 재…
[SI00XX0000] … 고도화	2019-04-25	2019-07-24	19-02 과장	오(부)채널팀	개발	27%	27%	N/A
[160093] W하나카 업무 자동화 시스템 구축	2019-04-08	2020-01-07	9-04 팀장	오… PM	개발	27%	27%	
[160000034 기능개선 사업 … 템 개선	2019-04-01	2019-08-31	(팀)… 대리	상품… 전선… 팀	개발	59%	60%	N/…
[SI1916004X] … 강화	2019-05-15	2019-08-31	송… 대리	심장… 스팀	분석	7%	7%	
[SI1916042] … 공세서 법무용 프로그램 업그레이드 - 일반	2019-04-17	2019-09-16	(팀)수 과장	대리 … 텍처팀	개발	24%	24%	N…
[… 0034] 법인… 프로젝트 명 … 업그레이드 - 보안	2019-05-10	2019-09-09	20-01 과장	결… 3.9%	분석	3.9%	3.9%	N/… MSA 개발
… FDS 기능004X] … 고도화	2019-05-17	2019-09-16	김… 차장	오픈… 2%	분석	2%	2%	N/A

당월 종료 프로젝트

프로젝트 명	착수(일)	종료(일)	PM	주관부서	단계	계획(진척)	실적(진척)	이슈
[SI1816… 시스템 고도화	2018-12-31	2019-05-30	전선(팀)수	코… 팀	안정화	99%	99%	N/A
[S… 프로젝트 명 … 동화	2019-01-10	2019-05-09	2019-02-12	2019-05-12	종료	100%	100%	N/A
[SI191… 개선 사업	2019-03-13	2019-05-12	2019-02-12	정… 팀	검수	100%	100%	N/A

예정 프로젝트

프로젝트 명	예상금액	일정	RM	PM	비고
일반 예정 프로젝트 구축	-	미정	2019차장		
일… 인프라 구축					

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 1

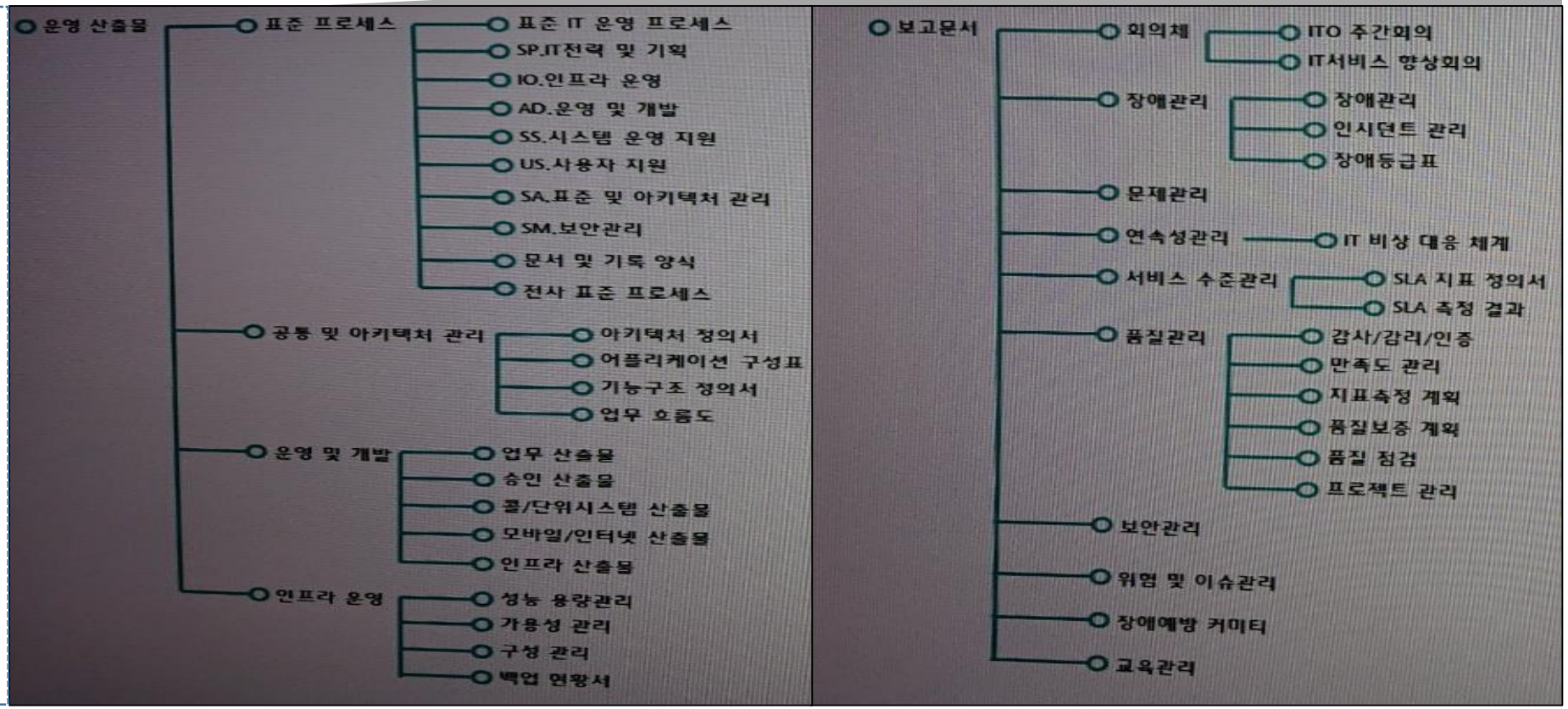
하나카드

우리가 사용중인 Confluence

2018.10 | 2018.12 | 2019.01

회의체 사용 → **산출물 등록** → **점진적 사용범위 확산**

하나카드 Confluence 사용 현황



curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - 확산 2

하나카드

관계사 확산

- 사용 사례 전파
  - 관계사에 카드 변화사례 전파
- 확산 지원
  - 사용법 안내
  - 템플릿 지원
- 관계사 확산
  - 은행 : 도입 완료 및 사용(IT), 확대 적용 검토 중
  - 지주 : 확산 검토 중
  - 증권 : 카드사례 벤치마킹 후 도입 검토 중
  - 티아이 : 도입, 라이선스 확대 검토 중

<u>그룹 전반 협업 개선 진행</u>

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - Epilogue

하나카드

아쉬움

- 도구를 충분히 사용해 보고 도입을 결정했으면 시행착오가 적었을 것
  - ▶ Evolution 라이선스를 충분히 활용해보자(괜히 90일까지 사용할 수 있는것이 아니다,)
- 회사 환경을 충분히 고려하였으면 시행착오가 줄었을 것
  - ▶ 회사의 특수성(외부망 불가, 보안 정책)

교훈

- 새로운 것을 하기 전에 스스로 충분히 익힌 후 실행하자
- 강요하지 말 것, 스스로 사용하도록 유도
- 높은 자유도 보다는 일정부분 통제하는 것도 좋다.
  - ▶ 최대한 익숙한 환경을 제공하는 것도 좋다.
- 도구가 아무리 좋아도 어차피 일은 사람이 한다.
  너무 큰 환상을 갖지 말자

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

하나카드 Confluence적용 사례 - Epilogue

하나카드

추천 플러그인

- Team Calendars for Confluence : 협업 시 일정 공유를 위한 플러그인
- Gliffy Diagram for Confluence : Confluence 내 다양한 diagram 을 그릴 수 있게 해주는 플러그인
- Scroll Office for Confluence : 하위 페이지까지 한번에 인쇄를 해줄 수 있게 해주는 플러그인
- Attachment Filter Tool : 첨부파일 확장자 제한을 할 수 있는 플러그인
- Enterprise Password Policy : 다양한 패스워드 정책을 설정할 수 있는 플러그인
- Excellentabls Spreadsheet : 다양한 Spreadsheet 플러그인 중 지원하는 함수가 가장 많다
- Refined – Structure and Theme : 이것만 있으면 Confluence가 새로워 진다

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

Q&A

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved

감사합니다

curvc

Copyright(C) 2014-2019 CURVC Corp. All rights reserved