

5조 기말과제 제안서

팝업스토어 프로세스 최적화 및 개선을 위한 운영 시스템 개발

김형훈¹, 강지민², 우종민³, 민종호⁴

¹ 숭실대학교 산업정보시스템공학과 20192208

² 숭실대학교 산업정보시스템공학과 20201309

³ 숭실대학교 산업정보시스템공학과 20192231

⁴ 숭실대학교 산업정보시스템공학과 20211281

1 문제 정의 및 목표

팝업스토어는 고객 소통과 브랜드 가치 전달을 위한 핵심 마케팅 채널로써 널리 활용되고 있다. 하지만 단기 운영되는 팝업스토어 특성상 표준화된 운영 절차가 부재한 경우가 많으며, 임시 인력의존도가 높아 입장 관리나 고객 응대가 체계적으로 이루어지지 않는 경우가 빈번하다. 그 결과 비효율적인 대기열이 발생하거나 전반적인 응대 품질이 저하되는 등 고객 경험에 부정적인 영향으로 이어질 가능성이 높다.

본 프로젝트는 이러한 팝업스토어 현장 운영 단계의 비효율성을 프로세스 경영 관점에서 정의하고 구조적으로 해결하고자 한다. 이를 위해 현재 운영 방식의 문제점 및 병목 현상을 명확히 진단하고, To-Be 프로세스 설계 및 자동화를 통해 개선안을 도출한다. 최종적으로는 정량적 성과 지표를 통해 개선 효과를 검증하고, 실제 기업의 팝업스토어 운영에 적용 가능한 솔루션을 제안하는 것을 목표로 한다.

2 범위

본 프로젝트는 고객이 팝업스토어 대기열에 도착하는 시점부터 입장, 상품 탐색, 결제를 거쳐 퇴장하는 시점까지의 고객 여정을 중심으로 현장 스태프의 운영 프로세스를 분석한다. 이 과정에서 발생하는 주요 업무 흐름과 상호작용을 모델링하고, 병목 현상 및 비효율성을 식별하여 다양한 테마에 일반화 할 수 있는 개선 방안을 모색한다.

이를 위해, 먼저 운영 절차의 부재로 현장 혼란이 발생한 팝업 스토어 사례들을 자료 조사 통해 분석하여 문제의 기준점 수립 후 모델링 작업에 착수한다. 이후, 현재 운영 중인 여러 팝업스토어를 대상으로 현장 방문 및 스태프 인터뷰를 진행하여 프로세스 도입 효과 및 실현 가능성을 검증한다.

3 수행 방법

프로젝트 단계별 주요 활동 및 구체적 계획은 다음과 같다.

- 요구사항 수집 및 분석:** 팝업스토어 현장 운영과 관련된 문서, 인터뷰, 관찰 자료 등을 수집하여 요구사항을 파악하고, 주요 테스크와 활동을 정의한다.
- 프로세스 맵 작성:** 수집된 자료를 통해 운영 절차를 상세히 분석하고, Camunda Modeler를 활용해 As-Is 프로세스를 시각화한다.
- 프로세스 분석:** Camunda Modeler를 활용해 To-Be 프로세스를 설계하고, 팝업스토어 현장 방문 및 업무 수행자 인터뷰를 통해 도입 효과 및 실현 가능성을 검증한다.
- 프로세스 자동화 실행 및 모니터링:** To-Be 프로세스 중 자동화 가능한 부분을 식별하고, Camunda Platform 및 외부 도구를 활용해 자동화 솔루션을 구한다. 이후 BAM 도구를 활용하여 핵심 성과지표에 대한 모니터링 체계를 구축한다. 핵심 성과지표는 대기시간, 고객 만족도, 운영 비용 절감을 포함한다.

4 추진 일정 및 역할 분담

| Sun | Mon | Tue | Wed | Thu | Fri | Sat |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | | | | | | 1 도두: 주제 제안 |
| 2 14:00-16:00 비대면 회의 진행 주제 선정 완료 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 강지민: 현장조사 대상선정 김형훈, 민종호, 우종민: 자료 조사 |
| 9 14:00-16:00 비대면 회의 진행 제안서 제출 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 민종호: As-Is 모델링, To-Be 모델링 도두: 현장 조사 |
| 16 14:00-16:00 비대면 회의 진행 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 김형훈, 우종민: 자동화, 모니터링 구축 |
| 23 14:00-16:00 비대면 회의 진행 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 강지민: 상세 PPT 제작 및 발표 |
| 30 14:00-16:00 비대면 회의 진행 발표 자료 제출 | | | | | | |

■ 1. 주제 선정 ■ 2. 자료 수집 ■ 3-4. 모델링 및 검토 ■ 5. 개선 및 발표 자료 검토

- 비대면 회의에서는 이전 주의 작업 내용을 검토하고, 해당 주의 세부 작업을 계획한다.
- 현장 조사 일정은 팝업스토어 운영 일정에 따라 조정될 수 있다.