

고객 데이터 정리 및 통합 진행안

1. 고객DB현황 (별첨 1. 상세현황 참조)

가. 전체 현황(업데이트 - 2017. 12. 31까지 기준)

구분		데이터 수	특징	별첨 1. 참조
전체고객 DB 현황		6,634,030	-	-
1. 병합 불필요 대상(고유데이터)		2,092,964	중복되지 않는 고유 데이터 (비회원 -예약/출발/상담 여부 부재 제외)	1) (2.1.2.2.4 - 2.1.2.2.4.2.1) 2) (2.2.4.3 - 2.2.4.3.1)
2. 총 병합 대상	자동 병합	298,661	중복 데이터 통합	2.1.1
	수동 병합	597,202	휴대폰번호 중복, 이름 + 생년월일 여권번호, 이메일 중복자 통합 * 월 평균 추가 건수 약 40,000 건 증가 추세	1) 2.1.2.1 2) 2.1.2.2.1 ~ 2.1.2.2.3 3) 2.2.1 ~ 2.2.3 4) 2.2.4.1, 2.2.4.2
3. 더미 데이터 (정책결정 필요)	삭제	2,540,565	통합 KEY 전체 누락건수, 고유데이터(비회원) 중 예약/출발/상담 기록 부재	1) 1.2 2) 2.1.2.2.4.2.1 3) 2.2.4.3.1
	보관 후 삭제	1,104,638	통합 KEY 전체 누락건수 중 예약/출발/상담 기록 존재	1.1

* 고객 통합 KEY 기준 : 생년월일, 이메일, 휴대폰번호, 여권번호

나. 수동 병합 대상 진행 결과

(1) 하루 평균 처리 건수

- 약 560건

2. 처리방안

가. 데이터 처리

(1) 자동병합

- 지속적으로 축적되고 있는 중복데이터를 6개월마다 정기적으로 자동병합 진행

(2) 수동병합

- 인력 교육 후 투입 병합 조건에 따른 수동병합 처리 진행(별첨 3. 참조)

- 병합 보류건 중 출발기록이 전혀 없는 보류건 백업 후 작업 마지막 단계에서 일괄 삭제 제안(정책 결정 필요)

(3) 더미데이터(정책결정 필요)

- 통합 KEY 전체 누락 건수 중 예약/출발/상담 기록 부재 건수 시스템 자동 삭제 제안


↳ 예약/출발/상담 기록 존재 건수 추후 포인트 적립 요청에 대비하여 출발일 기준 1년 동안 보관 후 삭제 제안

- 병합 대상이 아닌 고유데이터 : 예약/출발/상담 여부 부재 건수 시스템 자동 삭제 제안

(4) 기타사항

- 성별을 확실히 입력되지 않는 경우가 많아 병합 페이지에서 성별 항목에 미정 항목 추가 제안

- 기존 고객에 병합 대상을 합치면 병합대상의 '고객특징' 항목의 정보가 사라지고 기존 고객의 정보만 남는 상태

↳ 고객특징 메모의 예시 :  **고객특징** [2018-01-16본인인증 정보갱신(여승은->여승은)2018-01-16 17:21:26]

- ↳ 기존 고객과 병합 대상 모두의 '고객특징'의 히스토리가 기록되는 시스템으로 변경 제안

나. ERP 수정

(1) 고객정보 자동매칭 시스템 도입

- 출발자 정보를 기존의 고객정보 테이블의 고객정보와 매칭을 시키는 시스템
 - ↳ 같은 고객정보가 존재할 시 해당 CUS_NO로 번호 부여
 - ↳ 신규 고객정보의 경우 새로운 CUS_NO를 부여하여 고객정보 테이블에 저장
- 여행자 계약서 또는 여권을 받아 고객 정보를 입력하는 단계에서 이름+생년월일 또는 여권번호
이름+핸드폰번호 또는 여권번호 입력을 완료 후 자동 매칭하기 버튼을 클릭 후 저장 시 자동으로 고객 정보
매칭되는 시스템 도입 제안
 - ↳ 영업팀에서 생년월일+여권번호 또는 휴대폰번호+여권번호를 입력하지 않았을 시
여행자계약서 입력단계로 넘어갈 수 없도록 제한하는 시스템을 제안
(어린이의 경우 핸드폰 번호가 없음으로 생년월일을 입력하거나 임의로 동반자 핸드폰번호 입력)
- 상품 출발 후에 매칭이 되지 않았을 시 출발날짜가 7일이 지났을 시 자동으로 매칭되는 스케줄러 시스템 도입 제안

다. 회원 특성

(1) SNS 회원

- 현재 일반회원이 가입, 네이버, 카카오, 페이스북으로 각각의 정회원 아이디 생성 가능(중복 정회원 발생)
- 고객병합 페이지에서 SNS회원은 따로 구분 할 수 있도록 SNS 회원 표시 추가
- SNS 회원과 일반 정회원 통합 방안
 - ↳ SNS 아이디와 기존 회원 아이디를 고객 스스로 통합하여 사용할 수 있는 페이지 추가 진행 중
 - ↳ SNS 회원으로 가입 시 바로 정보 수정페이지로 이동 → "정보수정페이지에서 기존 회원 아이디가 존재"
문구 출력 → 기존 회원 아이디와 SNS 아이디 중 통합하여 사용할 기준 아이디를 선택 → 통합 완료

(2) VIP 회원

- 병합 대상이 되지 않도록 선택 버튼 비활성화, 기준버튼만 활성화
 - ↳ 병합 대상으로 설정하기 위해서는 고객정보에서 고객 등급 변경 후 가능하게 설정 제안

라. 수동병합 인력 투입

(1) 예상기간

"560건 처리/DAY" 인력 10인 투입 시				
인원(명)	일 예상 처리량(건)	월 업무일수	월 예상 처리량(건)	예상 처리기간
10	5,600	20일	112,000	6개월

(2) 예상비용

예상처리기간 6개월					
인원(명)	최저시급(원)	1일 업무시간(H)	월 업무일수	월 예상 비용(원)	총 예상 비용(원)

10	7,530	8	20일	14,000,000	84,000,000
----	-------	---	-----	------------	------------

별첨 [1] 데이터 리스트

구분	건수	비중	비고
전체데이터	6,634,030	100.0%	전체 고객번호 수
1. 통합 KEY 전체 누락	2,748,568	41.4%	고객 통합 불가 대상
1.1 예약/출발/상담 기록 존재	1,104,638	40.1%	보관
1.2 예약/출발/상담 기록 부존재	1,643,930	59.9%	시스템 자동 삭제
2. 통합 KEY 中 1 개 이상 보유	3,885,462	58.6%	고객 통합 검토 및 불가 대상
2.1 휴대폰 번호 보유	1,913,241	49.2%	
2.1.1 이름+휴대폰번호 중복	298,661	15.6%	시스템 자동 통합 대상
2.1.2 이름+휴대폰번호 고유	1,614,580	84.4%	인력 수동 통합 및 통합 불가 대상
2.1.2.1 휴대폰번호 중복	202,296	12.5%	인력 수동 통합 1 차 작업
2.1.2.2 휴대폰번호 고유	1,412,284	87.5%	인력 수동 통합 및 통합 불가 대상
2.1.2.2.1 이름+생년월일 중복	18,423	1.3%	인력 수동 통합 2 차 작업
2.1.2.2.2 여권번호 중복	1595	0.1%	
2.1.2.2.3 이메일 중복	48,434	3.4%	
2.1.2.2.4 기타 (중복되지 않은 고유건)	1,343,832	95.2%	
2.1.2.2.4.1 예약/출발/상담 여부 존재	1,096,431	81.6%	고객 통합 불가 대상 : 이름/생년월일,휴대폰번호,이메일, 여권번호가 중복되지 않은 유일한 고객 케이스 1) 회원 2) 예약/출발/취소자 3) CTI 고객
2.1.2.2.4.1.1 WEB 회원	177,104	16.2%	
2.1.2.2.4.1.2 비회원	919,327	83.8%	
2.1.2.2.4.2 예약/출발/상담 여부 부재	247,783	18.4%	
2.1.2.2.4.2.1 WEB 회원	64,191	25.9%	
2.1.2.2.4.2.1 비회원	183,592	74.1%	
2.2 휴대폰 번호 누락	1,972,221	50.8%	
2.2.1 이름+생년월일 중복	293,746	14.8%	전문인력 수동 통합 2 차 작업
2.2.2 이름+이메일 중복	12,262	0.6%	
2.2.3 이름+여권번호 중복	3,489	0.2%	
2.2.4 기타	1,662,724	84.4%	인력 수동 통합 및 통합 불가 대상
2.2.4.1 여권번호 중복	6,603	0.4%	전문인력 수동 통합 2 차 작업
2.2.4.2 이메일 중복	10354	0.6%	
2.2.4.3 기타 (중복되지 않은 고유건)	1,645,767	99.0%	

2.2.4.3.1 예약/출발/상담 여부 존재	932,724	58.0%	고객 통합 불가 대상 : 이름/생년월일, 휴대폰, 이메일, 여권번호가 중복되지 않은 유일한 고객 케이스 1) 회원 2) 예약/출발/취소자 3) CTI 고객
2.2.4.3.1 예약/출발/상담 여부 부재	713,043	42.0%	

* 고객 통합 KEY 기준 : 생년월일, 이메일, 휴대폰번호, 여권번호

별첨 [2] 제안사항 요약 리스트

1. 수동병합 및 자동병합 처리건

- 가. 병합 보류건 중 출발기록이 전혀 없는 보류건 백업 후 작업 마지막 단계에서 일괄 삭제 제안(정책 결정 필요)
- 나. 지속적으로 증가하고 있는 자동병합 대상 6개월마다 정기적으로 자동병합 진행 제안

2. 더미데이터 처리건

- 가. 통합 KEY 전체 누락 건수 중 예약/출발/상담 기록 부재 건수 시스템 자동 삭제 제안
- 나. 통합 KEY 전체 누락 건수 중 예약/출발/상담 기록 존재 건수 추후 포인트 적립 요청
 대비하여 출발일 기준 1년 동안 보관 후 삭제 제안
- 다. 병합 대상이 아닌 고유데이터 : 예약/출발/상담 여부 부재 건수 시스템 자동 삭제 제안

3. SNS 회원

- 가. 현재 개발중인 아이디 통합 페이지를 SNS로 가입 즉시 바로 노출되도록 변경 제안
- 나. 병합대상 선택칸에 SNS 회원, 일반정회원을 구분하기 위해 [일반 정회원], [SNS 정회원]으로 노출 제안

4. ERP

- 가. 여행자 계약서 또는 여권을 받아 고객 정보를 입력하는 단계에서 이름+생년월일 또는 여권번호
 이름+핸드폰번호 또는 여권번호 입력을 완료 후 자동 매칭하기 버튼을 클릭 후 저장 시 자동으로 고객 정보
 매칭되는 시스템 도입 제안
- 나. 상품 출발 후에 매칭이 되지 않았을 시 출발날짜가 7일이 지났을 시 자동으로 매칭되는 스케줄러 시스템 도입 제안

5. 기타사항

- 가. 성별을 확실히 입력되지 않은 경우가 많음으로 병합페이지에서 성별 선택 시 미정 항목 추가 제안
- 나. 기존 고객과 병합 대상 모두의 “고객특징” 정보 및 히스토리가 모두 기록되는 형태로 시스템 변경 제안

별첨 [3] 병합 진행과정

* 병합 조건 불일치 시 단계별로 진행

