

하나금융티아이 채용연계교육생 이진희

상담기록음니채널

하나은행 ONEHANA



행원

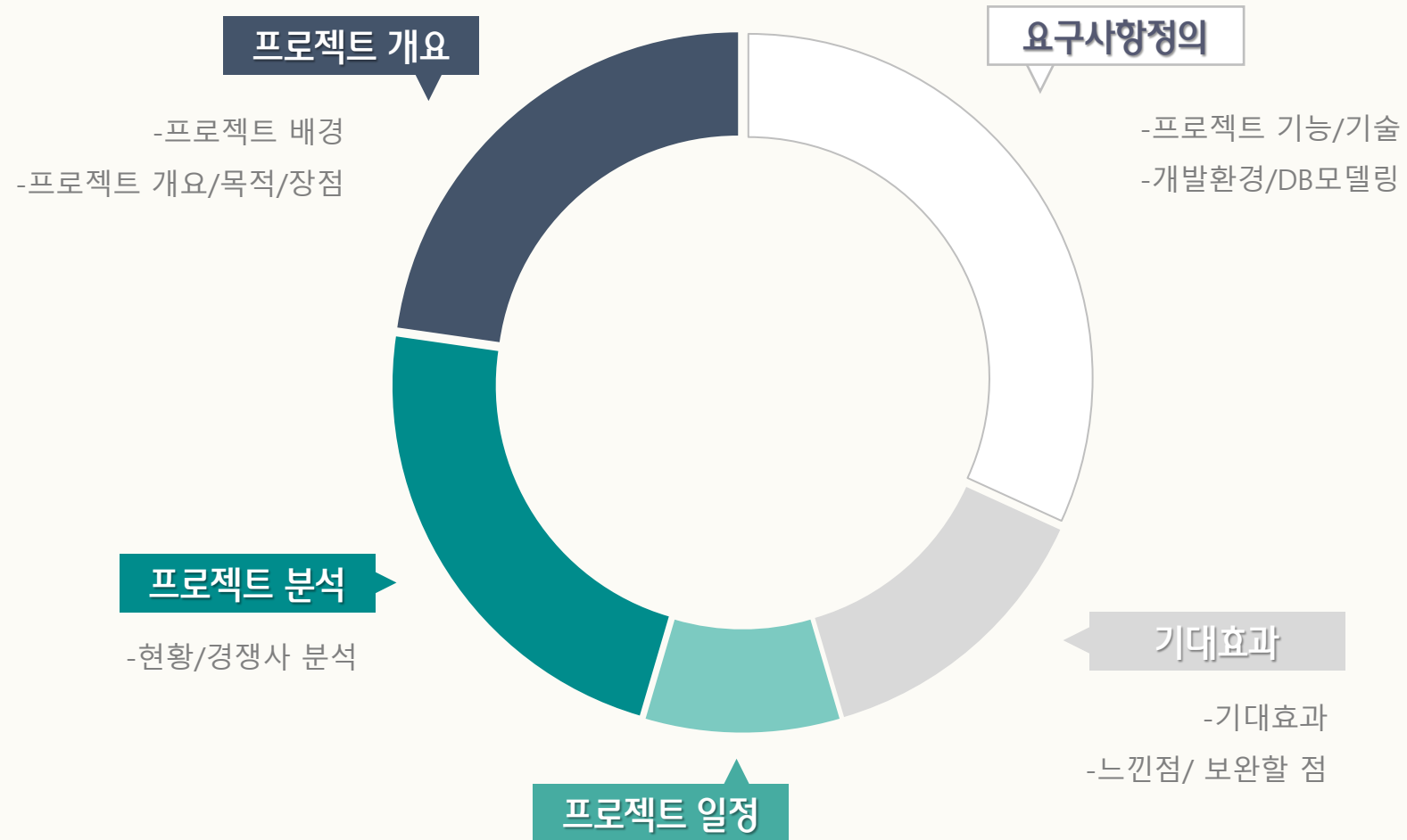


손님



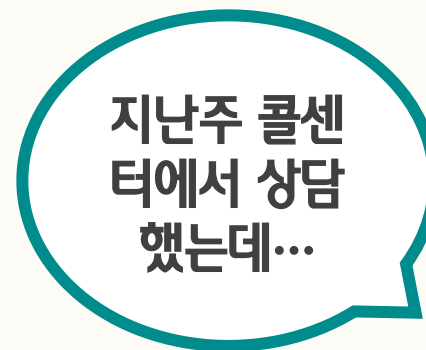
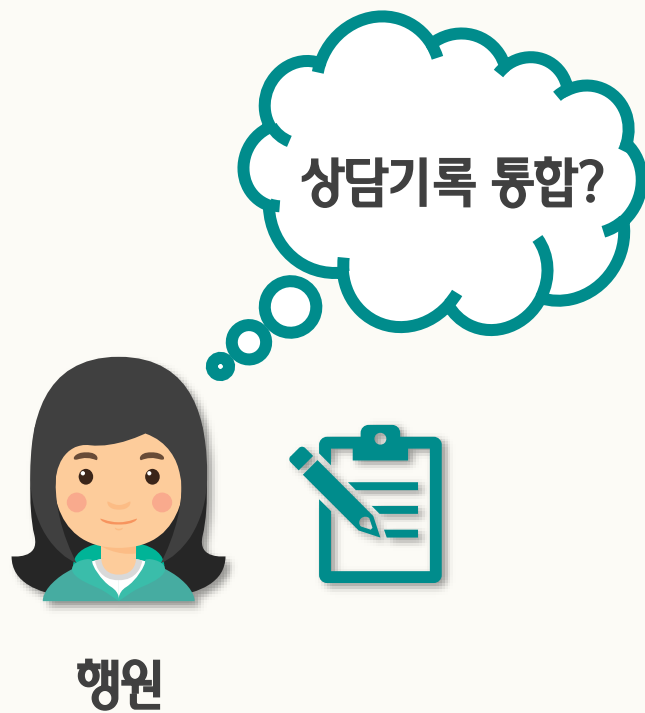
상담사

목차

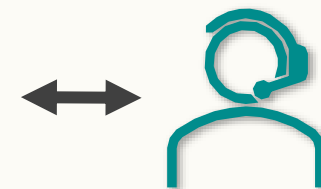


1. 프로젝트 배경

실제상황) 2016년 6월 은행 창구



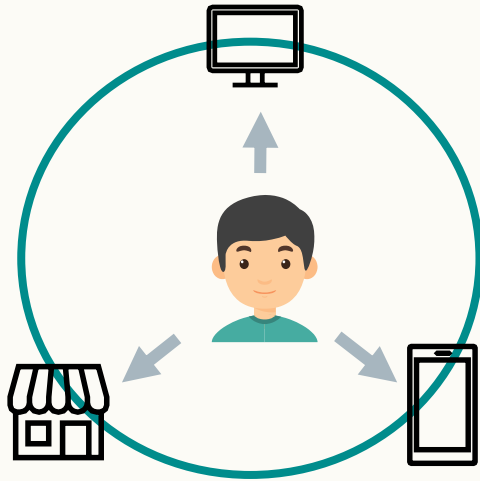
손님



콜센터

1. 프로젝트 개요

하나은행 = “온,오프라인 일관된 경험을 제공하는 은행”



상담기록옴니채널

- 손님: 상담채널이 바뀌어도 이전 상담 지속가능
- 행원/상담사: 업무효율 상승

서비스 장점

1. 일관된 손님 경험 제공
2. 개인화된 손님 경험 제공
3. 행원/상담사 업무 효율성

서비스 목적

2. 프로젝트 분석

- 경쟁사 분석



신한은행

ONE VIEW ONE VOICE

모바일, 인터넷뱅킹, 영업점 등 22개 채널에서
각각 관리된 고객 접촉 정보 데이터 통합관리



하나은행

ONEHANA(상담기록옴니채널)

?



농협은행

스마트상담옴니채널

다양한 채널의 선택권을 고객에게 제공+채널의
유기적 연계 통해 일관 경험 제공

3. 사용자별 기능

01

손님

1. 기 상담 내역을 바탕으로 추가 상담 등록/삭제.
2. 영업점 검색.
3. 상담 데이터 바탕으로 분석된 차트 조회.
4. 추가 상담 등록 시 문자 알림
5. 통합 상담리스트 조회.
6. 인터넷 문의 등록/ 답글 상담.

02

행원/상담사

1. 당일 예약된 상담 확인.
2. 인터넷 문의 접수/답글 등록.
3. 전체 고객 상담리스트 조회/검색.
4. 상담 불가 일정 등록, 삭제.
5. 분석된 차트 바탕으로 실적관리
6. 손님 리스트 조회/검색.
7. 상담 당일 문자 알림 전송.

3. 응용기술



달력 라이브러리

상담 예약 등록 및 관리자 일정 등록
에 사용



문자 API

회원가입시 핸드폰인증 및 상담 예약
시 예약 알림 전송

Kakao Developers Open API

카카오지도 API

영업점 검색 가능한 지도 구현

summernote

에디터 라이브러리

개사글 등록에 사용, 사용자가 편한
UI

우편번호 서비스

우편번호 API

회원가입 시 주소 검색 시
우편번호 구현

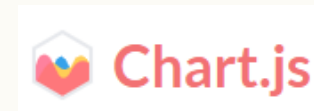


차트 라이브러리

상담 분석에 사용

3. 시나리오



1. 하나은행 **문의게시판**에
대출 문의 작성

2. 문의 답글 작성



상담사



3. 구체적인 상담이 필요하다고
느낀 후 **콜센터로 연락한 손님**

4. **기 상담기록 조회** + 전화
상담 진행 및 가까운 영업점
안내



상담사



5. 하나은행 **창구에 방문한 손님**

6. 손님 **상담기록 검색** 후
상담진행



행원



7. 통합상담기록 조회 및 추가
상담 원할 시 추가상담 예약
[예약 문자 알림]

8. 예약된 추가 상담 일정 확인
및 추가상담 진행 후 노트 등록
[상담 당일 예약 알림 전송]



상담사



행원

3. 시스템 확장(Rest 방식)

상담 기록 남기기 & 채널 연동

output

상담 리스트 조회

금융상품

▼

예금

▼

hanauser1

2020-09-01

2020-09-30

검색

등록일시	성함	ID	생일	대분류	중분류	제목	채널	담당직원	사원번호	진행상태	추가상담
2020-09-16	박진우	hanauser1	940322	금융상품	예금	리틀빅정기예금 가입 상담, 가입	원격	김하나	hnv2001	완료	N
2020-09-16	박진우	hanauser1	940322	금융상품	예금	리틀빅정기예금 상담 후 가입완료	원격	김하나	hnv2001	완료	N
2020-09-16	박진우	hanauser1	940322	금융상품	예금	리틀빅정기예금 가입완료	원격	김하나	hnv2001	완료	N
2020-09-16	박진우	hanauser1	940322	금융상품	예금	적금 상품 상담 후 가입완료	원격	김하나	hnv2001	완료	N
2020-09-16	박진우	hanauser1	940322	금융상품	예금	리틀빅정기예금 상담 후 가입완료	원격	김하나	hnv2001	완료	N
2020-09-16	박진우	hanauser1	940322	금융상품	예금	정기예금 상담 후 가입완료	원격	신행복	hnv2004	완료	N



화상창구 채널



DB

input

20200523 + 20200628 + 02 + 손님id

↑
시작일

↑
종료일

↑
업무분류

↑
적요

7. 시연영상

URL:

<https://youtu.be/efshhwYzvQ8>



4. 개발환경

OS :



IDE tools :



LANGUAGE :



FRAMEWORK :



DBMS :



SERVER :



4. DB모델링

CUSTOMER_TB (고객)

# ID	VARCHAR2 (20)	고객ID
* NAME	VARCHAR2 (20)	이름
* GENDER	VARCHAR2 (20)	성별
* PHONE_NO	VARCHAR2 (20)	연락처
* JOB	VARCHAR2 (50)	직업
○ ADDRESS	VARCHAR2 (100)	주소
○ EMAIL_ID	VARCHAR2 (50)	이메일ID
* PASSWORD	VARCHAR2 (20)	비밀번호
* DIGITAL_EDU	VARCHAR2 (10)	디지털교육(Y/N)
○ TYPE	VARCHAR2 (5)	유형
* INTEREST	VARCHAR2 (10)	관심분야
* AGE	VARCHAR2 (10)	연령
* BIRTH	VARCHAR2 (20)	생년월일
○ CUSTOMER_TYPE	VARCHAR2 (5)	고객관리유형
○ EMAIL_DOMAIN	VARCHAR2 (50)	이메일DOMAIN

REPORT_TB (리포트)

# CONSULTING_NO	NUMBER	상담번호
* REPORT_YMD	DATE	등록일시
* CONSULTING_REPORT	VARCHAR2 (4000)	한줄상담리포트
* CONSULTING_CHANNEL	VARCHAR2 (20)	상담채널
* ADMIN_NAME	VARCHAR2 (20)	직원이름
* MAIN_CATEGORY	VARCHAR2 (20)	문의유형(대분류)
* MIDDLE_CATEGORY	VARCHAR2 (20)	문의유형(중분류)
○ ADD_CONSULTING	VARCHAR2 (20)	추가상담(Y/N)
* ID (FK)	VARCHAR2 (20)	고객ID
○ PROGRESS	VARCHAR2 (30)	처리상태
* NAME	VARCHAR2 (20)	이름
* TITLE	VARCHAR2 (100)	한줄제목
○ CUSTOMER_TYPE	VARCHAR2 (20)	고객관리유형
* EMPNO (FK)	VARCHAR2 (20)	사원번호
* BIRTH	VARCHAR2 (20)	생년월일
○ FAVORITES	VARCHAR2 (5)	즐거찾기

MAIN_CATEGORY_TB (대분류)

# MAIN_NAME	VARCHAR2 (20)	대분류이름
# MAIN_NO	NUMBER (5)	대분류번호
○ USE_OR_NOT	VARCHAR2 (5)	사용여부(N/Y)

MIDDLE_CATEGORY_TB (중분류)

* MAIN_NO (FK)	NUMBER (5)	대분류번호
○ USE_OR_NOT	VARCHAR2 (5)	사용여부
# MIDDLE_NO	NUMBER (5)	중분류번호
* MIDDLE_NAME	VARCHAR2 (20)	중분류이름
* MAIN_NAME (FK)	VARCHAR2 (20)	대분류이름

BRANCH_TB (지점)

# BRANCH_NO	VARCHAR2
* BRANCH_NAME	VARCHAR2 (30)
* PHONE_NUMBER_1	VARCHAR2 (30)
○ PHONE_NUMBER_2	VARCHAR2 (30)
* POST	VARCHAR2 (20)
* LOC	VARCHAR2 (200)
○ LATITUDE	VARCHAR2 (20)
○ LONGITUDE	VARCHAR2 (20)
○ START_TIME	VARCHAR2 (20)
○ FINISH_TIME	VARCHAR2 (20)
○ REMARKS	VARCHAR2 (1000)

CONSULTING_SUBJECT_TB (상담주체)

# EMPNO	VARCHAR2 (20)	사원번호
* PASSWORD	VARCHAR2 (20)	비밀번호
* ADMIN_NAME	VARCHAR2 (30)	직원이름
* GENDER	VARCHAR2 (10)	성별
* CONSULTING_CHANNEL	VARCHAR2 (20)	상담채널
* BRANCH_NO (FK)	VARCHAR2	지점번호
○ TYPE	VARCHAR2 (5)	관리자유형
○ ADD_CONSULTING_CNT	NUMBER (5)	추가상담건수
○ ALL_CONSULTING_CNT	NUMBER (5)	총상담건수

REGISTER_TB (추가상담예약)

○ NO	NUMBER
# CONSULTING_NO (FK)	VARCHAR2
* MAIN_CATEGORY	VARCHAR2
* MIDDLE_CATEGORY	VARCHAR2
* ID	VARCHAR2
* NAME	VARCHAR2
* TITLE	VARCHAR2
* EMPNO	VARCHAR2
○ ADMIN_NAME	VARCHAR2
* CONSULTING_CHANNEL	VARCHAR2
○ REPORT_YMD	DATE
* REGISTRATION_DATE	DATE
○ REGISTRATION_TIME	DATE
○ PROGRESS	VARCHAR2
○ FAVORITES	VARCHAR2

INQUIRY_TB (문의게시판)

# NO	NUMBER
* WRITER	VARCHAR2
* TITLE	VARCHAR2
* MAIN_CATEGORY	VARCHAR2
* REG_DATE	DATE
* VIEW_CNT	INTEGER
○ LIKE_IT	INTEGER
* MIDDLE_CATEGORY	VARCHAR2
* CONTENT	VARCHAR2
○ ADMIN_NAME	VARCHAR2
○ CONSULTING_CHANNEL	VARCHAR2
○ EMPNO	VARCHAR2
○ WRITER_NAME	VARCHAR2
○ BIRTH	VARCHAR2
○ CUSTOMER_TYPE	VARCHAR2
○ REPLY_CNT	VARCHAR2

REPLY_TB (댓글)

# NO	NUMBER (5)
○ INQUIRY_NO (FK)	NUMBER
* CONTENT	VARCHAR2 (1000)
* WRITER	VARCHAR2 (200)
○ REG_DATE	DATE

FAVORITES (즐거찾기)

# NO	VARCHAR2
* ADMIN_NAME	VARCHAR2
* EMPNO	VARCHAR2
* NAME	VARCHAR2
* ID	VARCHAR2
○ YMD	DATE

5. 프로젝트 일정

9/2 - 10/7

프로젝트 일정		09/02	09/07	09/12	09/17	09/22	09/27	10/06
정의	계획단계	계획서작성						
	요건정의	요구사항 정의서작성						
구현	개발환경	개발환경 구축						
	자료수집	데이터 수집						
	설계	DB설계						
		정적페이지 구현						
	손님	회원가입 구현						
		회원 정보 조회/검색 구현						
		핸드폰번호 인증 구현						
		로그인/로그아웃 구현(인터셉터)						
		문의게시판 작성/답글 구현						
		사용자 사이트 테스트						
	상담	전체 상담 조회/검색 구현						
		추가 상담 등록/삭제 구현						
		추가 상담 조회 구현						
		상담 채널 선택 구현						
		상담 데이터 분석 구현						
		상담 알림 구현(문자 API구현)						
		상담 리포트 조회 구현						
		관리자 상담 노트 작성 구현						
		관리자 추가 상담 조회 구현(달력)						
	행원/상담사	일정 조회 구현(달력)						
		일정 등록/삭제 구현(달력)						
		문의게시판 접수/답글 구현						
		손님 검색/조회 구현						
	확장	상담기록통합(REST활용)						
	영업점	영업점 검색(지도 API구현)						
테스트		통합 테스트 및 수정						
완료		보고서 작성 및 발표 준비						
		완료 보고 및 시연						

6. 기대효과

-손님 맞춤관리로 신뢰구축

-영업점/비대면 채널 유기적 연
계로 업무 효율 상승



행원



상담사

-개인화된 상담 데이터를 통해
지속적인 맞춤 상담 가능



손님

-분석된 상담데이터를 바탕으로
비즈니스 이익 창출
-실시간 마케팅 용이
-신뢰도 상승



은행

6. 보완할 점 & 향후 방향성

보완할 점

- 상담 데이터 상세 분석
- 가입 정보가 없는 손님도 기록 통합 관리

향후 방향성

- 시스템 확장 시 DB 통합
- 하나금융그룹 그룹사 상담 기록 통합

 KEB 하나은행



 하나금융그룹

Q & A

감사합니다.

