

디지털 번호표 개선을 통한 지점 방문 예약 시스템

광명 융합기술교육원 데이터 분석과
박천호

01

서비스 소개

서비스 기획 배경 & 목적
분석 & 개선점

02

서비스 상세

서비스 기능 & 기술

03

서비스 시연

시연 시나리오 & 영상

04

서비스 구현

개발일정
개발환경

서비스 소개

01

1. 서비스 배경



시각성 : 코로나19로 대면 접촉 시간 최소화

<관련 기사>

"은행 대기시간 줄여라"...코로나19 우려에 방문예약 '인기'[이슈+]

입력 2020.02.26 10:50 | 수정 2020.02.26 10:50

코로나19 재확산에 '비대면 금융 서비스' 나선 은행권

2020-09-03 13:53:44

- 언택트 채널 서비스·번호표 미리뽑기 등 다양한 방법 강구

코로나 때문에...은행들, '창구 대기시간' 최소화

사전방문예약 서비스 적극 활용..."감염위험 낮추고 편의성 키워"

은행 가기 전 '모바일 대기표' 발급 받으세요

파이낸셜뉴스 입력 2019.05.20 18:09 수정 2019.05.20 18:09

“편의성 높아져”...창구 대기시간 최소화 나선
시중은행



손님의 불편사항 개선

손님들의 불편 사항

- 얼마나 **대기** 할지 모르는 점 : 54%
- 어떤 **서류**가 필요한지 모르는 점 : 18%
- 점심 포기 : 62%
- 기다리다 포기 : 71%

출처 : 카카오, 박천호



서비스의 목적

대기 시간을 손님이 주도적으로 활용하는 경험

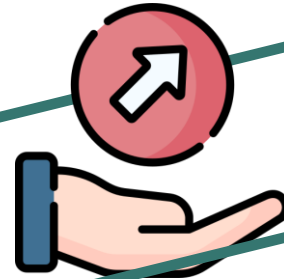
손님의 기쁨
그 **하나**를 위하여

지점의 상황을 한눈에 파악하여 유기적 대기 손님 응대

2. 기본 분석 & 개선점

기존 서비스의 Weak Point

- 서비스 제공 지점의 수
- 발급 후 필요 서류 확인 가능
- 비대면 업무 여부 파악 불가



프로젝트의 개선점

- 서비스 제공 지점의 수 증가
- 필요 서류 목록을 사전 확인
- 비대면 업무 여부 파악 가능
- 사전 제출 서식 기능 제공
- 카카오톡 알림 메시지 발송

서비스 상세

02

1. 서비스 기능 & 기술 - 기능 리스트

손님

번호표 발급 및 확인

- 지점 선택 후 필요서류 확인
- 비대면 업무 확인 후 번호표 발급
- 발급한 번호표 내용 확인



행원

소속 지점의 번호표 관리

- 대기 번호표 상담 및 처리
- 지점 방문 손님 분석
- 사전 제출 서류 관리



부가 기능

Spring-MVC로 비즈니스 로직 구현

- 즐겨 찾는 지점 등록
- 손님의 소리(답글형 게시판)
- Interceptor를 통한 인증 기능



편의 기능

API, Library를 통한 지도, 차트

- 지도에 지점 표현, 검색
- 지점 방문 손님 차트화
- 카카오톡으로 발급 알림 전송



2. 서비스 기능 & 기술 – 기반 기술

스프링 프레임 워크



번호표 발급 및 확인

- 지점 선택 후 필요서류 확인
- 비대면 업무 확인 후 번호표 발급
- 발급한 번호표 확인



소속 지점의 번호표 관리

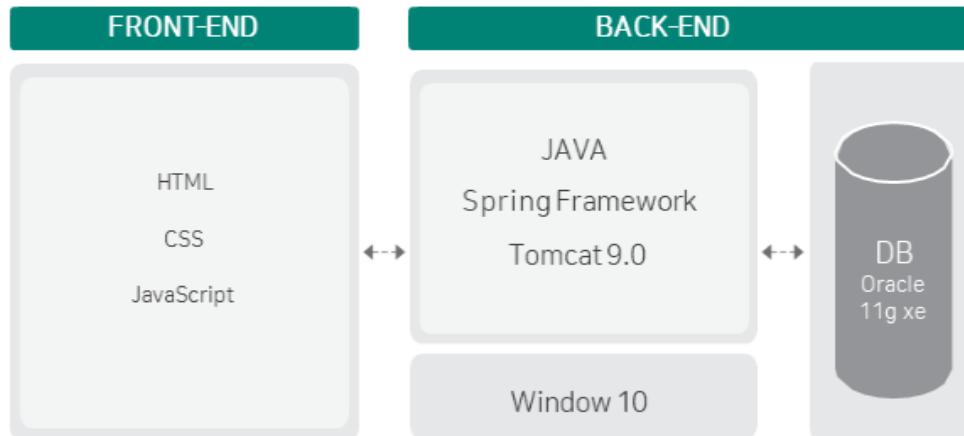
- 대기 번호표 상담 및 처리
- 지점 방문 손님 분석
- 사전 제출 서류 관리



부가 기능

- 즐겨 찾는 지점 등록
- 손님의 소리 (답글형 게시판)
- Interceptor를 통한 인증

ARCHITECTURE



Spring-MVC를 활용한
비즈니스 로직 구현

3. 서비스 기능 & 기술 - 응용기술

API, 라이브러리



DB에 있는 지점을
지도에 표현하여
선택 & 검색

카카오 Map API
사용



번호표 발급시에
번호표 정보를 카카
오톡 메시지로 알림

카카오 Message
API 사용



일별, 주별 방문
손님을 행원이
차트로 파악

Morris.js
라이브러리 사용



필요 서류, 지점에 발
급된 번호표 파악을
위한 반응형 그리드

AX5UI JS UI
프레임워크 사용

서비스 시연

03

1. 시연 영상 시나리오

목적 : 개인신용대출
위치 : 종로구



박천호 손님

목적 : 수표 입금
위치 : 종로구



박진우 손님



박하나 행원

소속 : 혜화동
담당업무 : 대출상담 업무
서브업무 : 입출금 업무

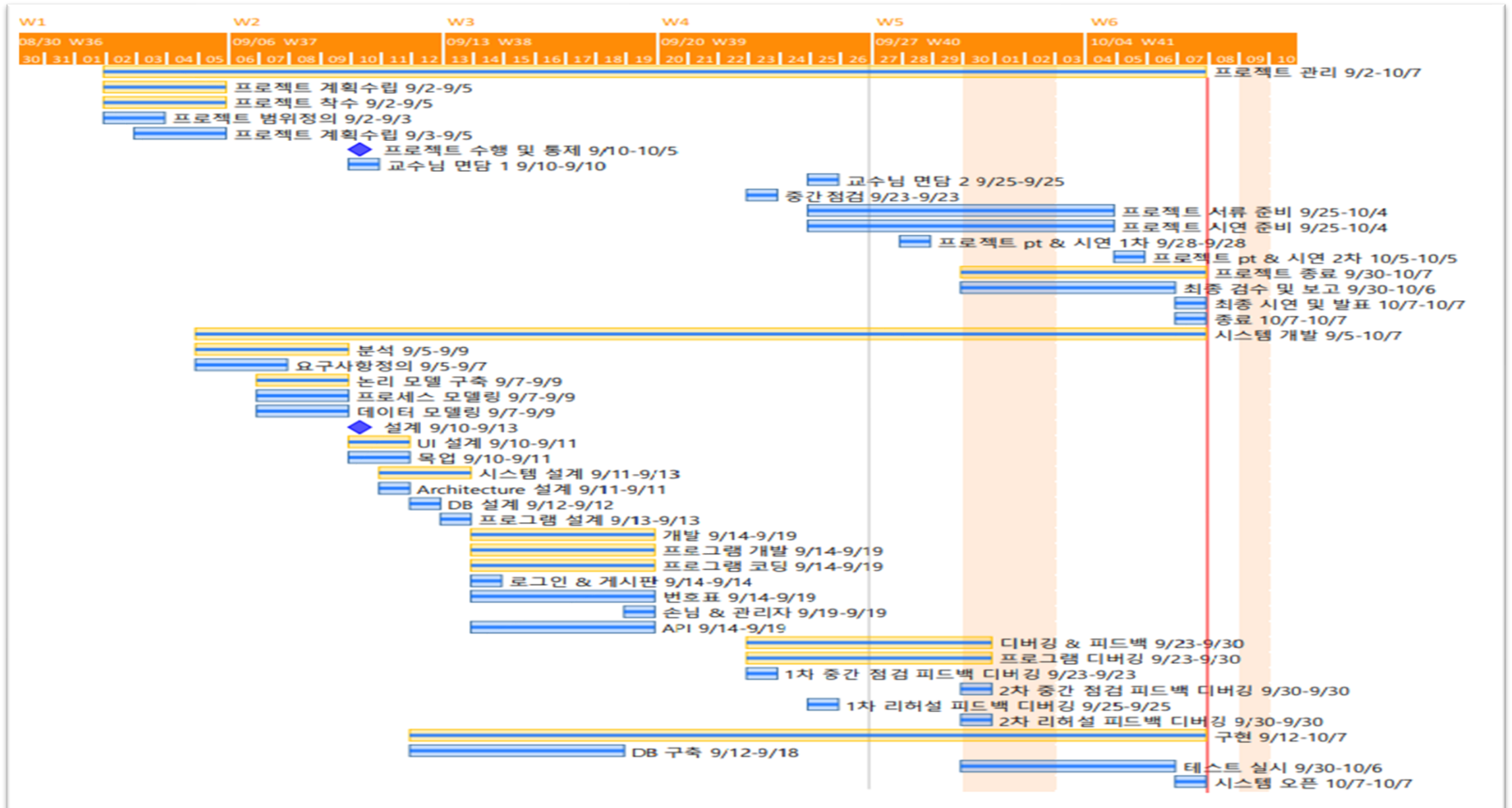
구현 순서

1. 번호표 - (손님)
2. 번호표 - (행원)
3. 카카오 API

서비스 구현

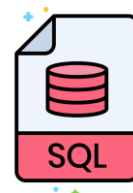
04

1. 간트 차트를 통한 일정 관리



2. 개발 환경

Language



Library



API



Framework



VCS



DB

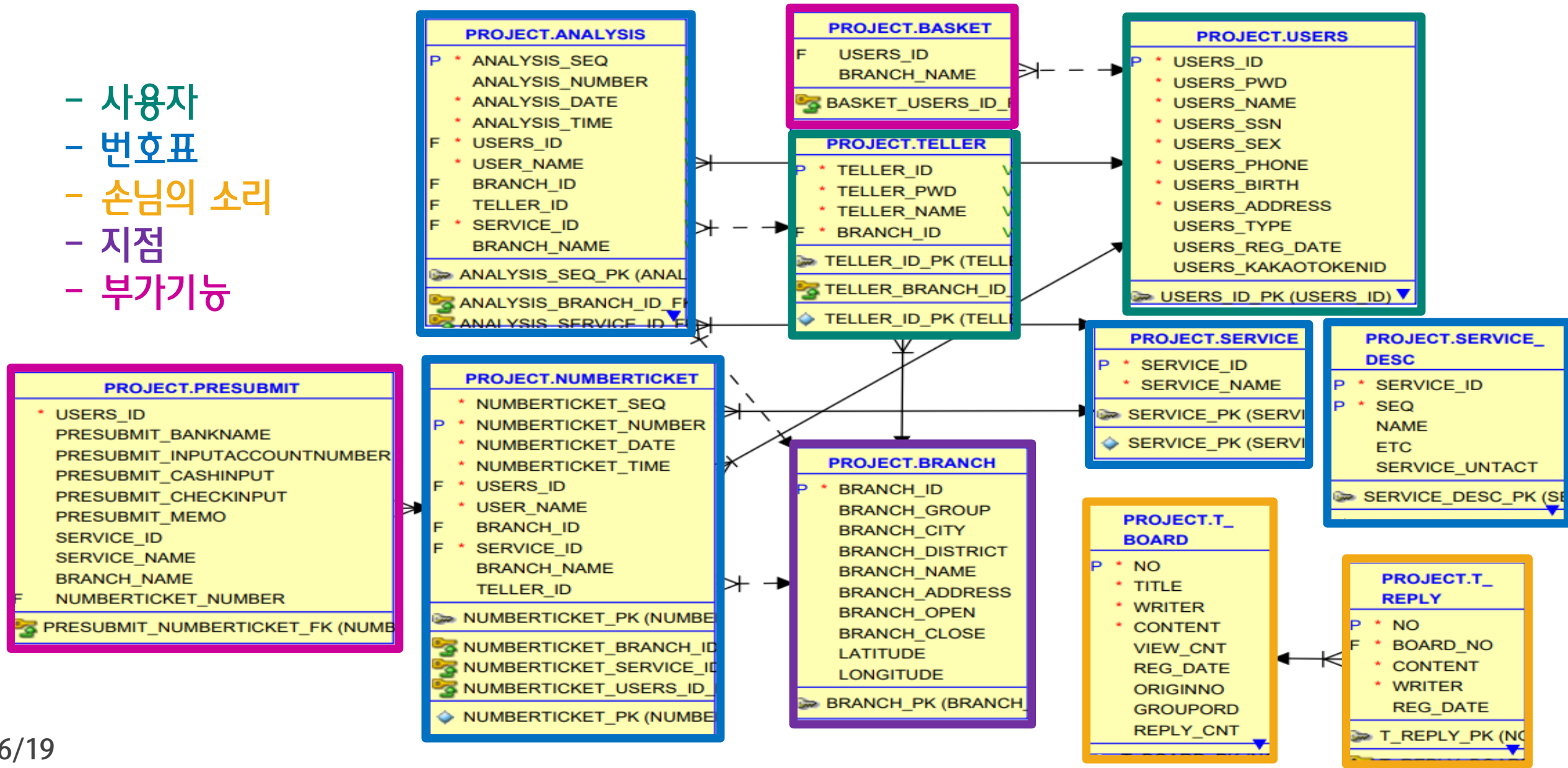


Server



3. ERD

- 사용자
- 번호표
- 손님의 소리
- 지점
- 부가기능



4. 요구사항 관리

구분	요구사항 명	구현 여부	비고
손님	회원가입 / 수정 / 탈퇴	O	
	손님 로그인 / 로그아웃	O	
	지점 방문을 위한 번호표 발급 전 지점의 상황을 인지	O	
	발급한 번호표를 중도 취소	X	손님의 번거로움 증가 및 행원의 호명 후 넘김 처리
	지점 선택 후 원하는 업무로 번호표 발급	O	
	필요시 사전 제출 서류 작성	O	일부 업무의 경우 서비스 제공
행원	직원 로그인 / 로그아웃	O	
	소속된 지점의 업무별 번호표 상황 한눈에 인지	O	
	일별, 주별 방문 손님정보 파악	O	
	사전 제출 서류 확인	O	추가 요구사항
	상담해야 하는 손님의 업무를 사전에 보다 자세하게 인지	X	업무의 소분류 종류가 너무 다양하여 중분류로 파악
번호표	번호표 상태를 변경 (상담, 종료)	O	
	상담이 종료되면 번호표 테이블에서 사라지고 분석 테이블에 저장	O	
	사전 서류가 있는 번호표 종료시에 사전 서류도 함께 삭제	O	
부가적 기능	DB에 저장된 지점을 지도에서 확인 후 검색 및 선택	O	
	번호표를 발급하면 카카오톡으로 정보를 포함한 알림 발송	O	추가 요구사항

| 요구사항 | 수용 : 12건 | 삭제 : 2건 | 추가 : 2건 |