

여행 / 운송

18

비즈니스 의사결정을 현대화한 리조트 회사

어느 리조트 회사에서는 휴양지 이용권 교환 서비스와 기업 및 개인 대상 여행 안내 서비스, 그리고 도시 아파트에서 휴양지 별장에 이르는 다양한 민박 상품을 운영하고 있습니다. 또한 자문, 리서치, 자산 관리, 턴키 솔루션 및 서비스도 제공합니다.

도전 과제

코드 수가 3백만 행을 넘고, 연수가 35년에 이르는 복잡한 구형 메인프레임 시스템을 사용해온 이 회사는 몇 가지 중대한 비즈니스 문제에 직면해 있음을 깨달았습니다. 이 회사는 시장 상황의 변동에 실시간으로 대응하지 못했으며, 자산 이용이나 가격 또는 기타 문제와 관련된 수많은 의사결정 정보에 즉시 접근할 수 없었습니다. 그 결과 회원 만족도는 저하되었고, 많은 비용을 지출하면서 콜 센터를 운영해야 했습니다. 이 회사의 회원권 교환 및 임대 업무의 90%가 이 콜 센터를 통해 처리됩니다. 이 시스템에서는 회원 통지 방법도 제한적이었으며, 회비 및 교환 수수료 수입에도 좋지 않은 영향을 미쳤습니다.

이러한 복잡성은 자산 이용 가격 및 조건을 관리하는 이 회사와 가맹사 간의 법적 계약에 기인한 것이었습니다. 이 의사결정들은 현업 부서가 아닌 IT 부서에서 유지 관리를 수행했습니다.



솔루션

이 회사는 SOA 도입을 통해 낡은 시스템을 쇠신하고자 했습니다.

또한 IBM의 WebSphere ILOG JRules를 통해 의사결정 관리 시스템을 구현함으로써 복잡한 비즈니스 로직을 현업 부서에서 보다 쉽게 유지 관리하고 배치할 수 있도록 했으며, 회원 통지 프로그램도 확대했습니다.

이 회사는 검색 기능을 강화한 애플리케이션을 만들기로 하고, 의사결정 관리 시스템을 백엔드 플랫폼으로 배치해 모든 시분할 의사결정을 관리하도록 했습니다. 새로운 SOA 플랫폼은 중앙 교환 플랫폼 한 곳과 가격 정보 및 회원 통신 서비스를 포함한 6 가지 이상의 서비스를 갖추고 있습니다. 현재는 현업 분석가들이 의사결정을 작성할 수 있으며, 현업 부서가 실시간으로 변경하고, 쉽게 검색하고 모니터링을 할 수 있는 상황입니다. 또한 지원 업무를 콜 센터에서 웹 채널로 이관하여 운영 비용도 줄일 수 있게 되었습니다.



“IBM WebSphere ILOG JRules 덕분에 이제 380만 RCI 회원들은 몇 초 만에 개인화된 휴양 상품을 제공받고, 세계 최대 규모의 휴양지 이용권 교환 커뮤니티를 실시간으로 이용할 수 있게 되었습니다.”

- IT 담당 시니어 디렉터

기대효과

- 다양한 안내 및 회원권 전달 방식을 지원하여 회비 및 교환 수수료 수입의 기회가 늘었습니다.
- 현업 부서에서 의사결정을 직접 유지 관리하여 IT의 업무 부담이 줄었습니다.
- 가맹점 네트워크 검색 기능이 강화되고, 검색 실패율이 줄어 회원 만족도가 높아졌습니다.
- 실시간으로 의사결정을 변경할 수 있으며, 몇 달 또는 몇 주가 아닌 며칠 또는 몇 시간 내에 시장 상황의 변화에 대응할 수 있습니다.
- 메인프레임 이용 비용 감소 - 전체 비용은 70% 감소했으며, 웹 채널 전환 관련 비용은 98% 감소했습니다.

