

디지털 플랫폼 기업으로의 혁신:
금융 계정계의 클라우드 전환

“롯데카드는 컨테이너 기반의 클라우드 전환을 통해 빠르게 변화하는 디지털 비즈니스에 대한 선제적 대응과 운영 비용 절감의 두가지 효과를 기대하고 있습니다.”



롯데카드는 국내 최대의 유통, 서비스 네트워크를 기반으로 하는 신용카드사입니다. ‘쇼핑하면 롯데카드’가 떠오를 정도로 유통 및 서비스 분야에 특화된 롯데카드는 미래 성장을 견인할 새로운 패러다임으로, 고객 서비스 중심의 디지털 전환을 추진해오고 있습니다. 2019년에는 ‘디지털 플랫폼 기업’으로의 전환을 핵심 과제로 삼고, 모바일 라이프 플랫폼에서부터 백오피스에 이르는 전 업무 영역의 디지털화를 통해 경쟁력을 확보하고, 플랫폼 비즈니스 기업으로 도약하기 위해 박차를 가하고 있습니다.

 도전 과제

비즈니스 다각화의 필요성

국내 카드산업은 정부 규제는 물론 내수 중심의 **경쟁적인 시장**과 **이용자 포화상태** 등으로 성장에 대한 우려가 계속 제기되어 왔습니다. 카드사의 주된 수입원 중 하나인 **가맹점 수수료율은 지속적으로 인하**되는 추세이고, 최근에는 디지털 기술로 무장한 ICT 기업이 대규모 고객층과 간편 결제와 같은 편의성을 기반으로 **결제 플랫폼 사업을 확대**해 나가고 있습니다. 카드업계의 입지가 더욱 좁아지는 상황 속에서 롯데카드는 경쟁력을 갖추기 위해 **사업을 다각화**하고 있습니다.

디지털 플랫폼 기업으로의 전환

어느 때보다 불확실한 경영환경에서 롯데카드는 ‘디지털 플랫폼 기업’으로서의 전환을 선포하고 혁신을 위한 속도를 내기 시작했습니다. 우선 2017년 서비스별로 분산 운영되던 고객용 앱을 ‘Life Platform’ 앱으로 통합하면서 **디지털 전환 여정**으로의 첫걸음을 떼었습니다. 2018년에는 모바일 통합 애플리케이션에 **서비스형 플랫폼 클라우드를 자체적으로 도입**했고, 모바일 앱 성능 향상으로 인한 고객 만족도 상승, 총 소유 비용(TCO) 절감 등 매우 긍정적인 효과를 경험하였습니다. 고객 채널 시스템의 경쟁력을 토대로 롯데카드는 서비스형 플랫폼 **클라우드를 계정계 시스템까지 확장**하여 전사적으로 적용하기로 결정하였습니다.



금융 디지털 혁신에 대한 역량 보유

롯데카드사는 기존 계정계의 변경을 최소화하면서 클라우드로 전환하려고 계획하였습니다. **계정계 트랜잭션 유형이 다양하고 복잡**하기 때문에 클라우드 전환 사업은 쉽지 않은 과제입니다. 카드사 업무 환경을 잘 알고, 금융산업 디지털 혁신에 대한 역량과 경험이 중요하였습니다. 킨드릴은 **금융 업무 아키텍처에 대한 이해**와 벤치마크를 통한 노하우를 전달하면서, **클라우드 전 여정을 함께하는 파트너십**을 제공하고자 하였습니다.

킨드릴 솔루션

계정계 시스템의 클라우드 전환 및 플랫폼 구축

롯데카드사는 확장 가능한 애플리케이션 환경을 구현하고, 벤더 종속성을 탈피하기 위해 **Red Hat OpenShift 기반으로 PaaS 클라우드 아키텍처**를 채택하였습니다. 킨드릴은 수많은 클라우드 마이그레이션 경험을 바탕으로 **컨테이너화의 전문적인 가이드**를 수행하였습니다. 대상 애플리케이션 분석, 설계, 마이그레이션 및 향후 안정화에 이르기까지 전체 공정을 심도있게 수행하는 구성원들과 그들의 전문적인 역량 및 운영 노하우를 확보하고 있습니다. 또한 킨드릴은 전환 사업 전반에 대한 Health Check부터 이슈 Follow Up에 이르기까지 전체 프로젝트 과정을 단일 커뮤니케이션 채널을 통해 지원하는 **통합 서비스 지원 체계**를 갖추고 있습니다.

클라우드 보안에 대한 기준 마련

클라우드 전환에 따른 철저한 보안은 최우선 고려사항 중 하나입니다. 카드 업계에는 이미 ISO27001, PCIDSS와 같은 보안 표준이 있었지만, 클라우드 보안 영역은 규정 자체가 불분명한 상태였습니다. 킨드릴은 **컨테이너 보안**을 포함하여, **클라우드에 최적화된 보안 가이드라인**을 안내하고 해당 기준에 적합한 시스템 구성까지 제시하였습니다. 즉, 금융기업 보안 관리 운영과 클라우드 기반의 컴플라이언스 대응 체계 서비스도 지원 가능합니다.



 기대 효과

01 폭증한 비대면 채널 유입량에 대한 선제적 대응

2018년 7월에 ‘Life Platform’ 을 오픈한 이후, 채널 유입량은 폭증하고 있습니다. **많은 4배까지** 비대면 고객 업무와 핀테크사 및 마이데이터 연계사들의 채널 유입량이 추가되어 계정계 시스템에 대한 업무 부하가 늘어나고 있습니다. 디지털화가 가속화되면서 비대면 트랜잭션이 증가할 수밖에 없고, 특히 **실시간 비즈니스 트랜잭션에 대한 안정적인 수용 능력과 계정계 시스템의 한계에 선제적으로 대응**하는 효과를 기대하고 있습니다.

03 정밀한 타겟 마케팅과 고객 서비스 제공

디지털 고객 경험과 개인화 서비스를 지속적으로 개선하기 위해서는 **업무의 세분화** 그리고 분리 구성이 필요합니다. 기존 계정계 시스템의 경우 고객, 운영, 업무, 매출, 채권, 회계, 상품 등의 워크로드별로 업무가 처리되고 있습니다. 그러나 컨테이너 기술을 적용하면, 예컨대 상품 업무의 경우, 상품제휴, 마케팅, 리워드 등 세부 워크로드로 조정하고 그 기능을 수행할 수 있습니다. 계정계 시스템이 이처럼 유연하게 뒷받침을 하면, 타겟 고객에 대한 더욱 **정밀하고 개인화된 마케팅**과 핀테크사와의 제휴를 통한 **다양한 신규 서비스**를 효과적으로 제공할 수 있습니다.

02 효율적이고 안정적인 대형 이벤트 운영

카드사는 주요 결제일이나 대형 이벤트를 진행하는 경우 접속자가 몰리는 현상을 반복적으로 경험하고 있습니다. 최근의 예로 국가 긴급재난지원금이 있습니다. 최소 수십만명의 신청자들이 정해진 기간에 신청하는 대형 이벤트였지만, 롯데카드드는 **접속 대기없이 신청 서비스가 진행**되었고 기존의 **다른 서비스도 영향받지 않고** 안정적으로 운영하였습니다. 컨테이너가 가진 유연한 Scale-out 구조를 통해 **피크 트래픽의 안정적인 처리**와 필요시 신속한 확장이 가능했습니다.





(07326) 서울시 영등포구 국제금융로10
서울국제금융센터 (Three IFC 12층)

TEL: 1811-9180

www.kyndryl.com

2021년 11월

Printed in Korea

All Rights Reserved

© Copyright Kyndryl, Inc. 2021. 이 문서의 어떤 부분도 Kyndryl의 서면 허가 없이는 어떤 형태로든 복제되거나, 전송될 수 없습니다. 이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지없이 언제든지 변경될 수 있습니다. 이 문서와 관련한 Kyndryl의 계획, 방향 및 의도에 관한 진술은 사전 통보 없이 단독 판단에 따라 변경 또는 철회될 수 있습니다. 이 문서의 정보는 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 보증, 그리고 권리 미침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 “현 상태대로” 제공됩니다. Kyndryl이 영업하는 모든 국가에서 모든 오픈링이 제공되는 것은 아닙니다. 인용된 성능 데이터와 고객 사례는 설명을 위한 용도로만 제공됩니다. 실제 성능 결과는 구체적인 환경과 운영 조건에 따라 달라질 수 있습니다. 고객은 고객에게 적용되는 법률과 규정을 준수하는지 확인해야 할 책임이 있습니다. Kyndryl은 법률 자문을 제공하지 않으며 Kyndryl의 서비스나 제품 사용이 고객의 관련 법률이나 규정 준수를 보장해준다고 진술하거나 보증하지 않습니다.