

SAMSUNG

Do it by your'SELF'

Samsung Electronics . Global CS Center

목 차 INDEX

01

추진 배경

- 부서 · 주요 업무 및 추진 배경



02

실천 동기

- 시행 동기 및 실천을 위한 노력



03

주요 내용

- 비효율 개선 방법 및 부서간 협업



04

추진 성과

- 정량적 · 정성적 효과 및 변화사항



05

향후 계획

- 향후 추진 계획



□ 부서 및 주요업무 소개

- Global CS 센터 는

- 고객의 접점에서 이루어지는 서비스를 지원하기 위한 Global 전략을 수립하고, 해외 법인의 CS 운영을 지원하는 조직



□ 추진 배경

- 대·내외적 환경 변화에 따른 데이터 분석 Tool 도입 필요

비즈니스 다양화·가속화로 적재되는 **데이터 증가**



비즈니스 복잡화로 **고도화된 데이터 분석 능력 要**



현업 담당자들의 **업무 효율화 니즈 증대**

- 데이터 분석·리포트 개발시 IT 의존도 高
→ **고비용 & 장시간 소요, 수작업 분석 多**
- 기존 시스템을 활용시 **Raw data 다운·재가공·시각화 제약**



외부 환경
변화

업무 효율화
필요

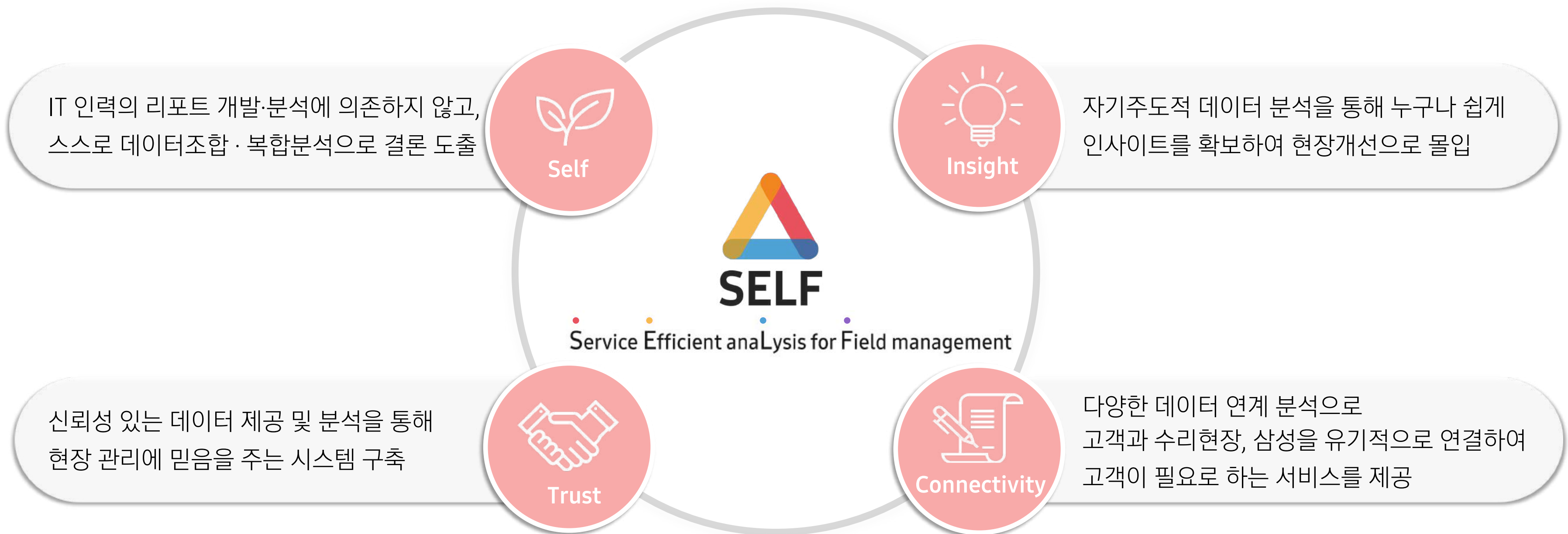
복합적 데이터 분석을 통한 **참원인 발굴 要**

- 정형화된 리포트 조회로 사용자에게 **필요한 데이터 분석 難**
- 파편화된 시스템의 데이터를 **하나로구성 & 분석 니즈 증대**



□ 실천 동기

- 'SELF' 도입을 통해 **업무 효율화** 및 해외 법인 **현장지원 강화**



01. CS 빅데이터 통합 Data Lake · Dictionary 구축



총괄별 자체 BI 툴 사용으로 비용 · 리소스 비효율 발생

- 9개 총괄 中 7 자체 Tool 사용, 매년 유지 보수비 발생

총괄	도입시기	자체 Tool	유지비
북미	'13.2월	도입	발생
중남미	'21.2월	도입	발생
유럽	'14.5월	도입	발생
CIS	'10.1월	도입	발생
중국	'16.12월	도입	발생
동남아	'19.6월	도입	발생
중동	'20.3월	도입	발생

개별 DB 운영으로 데이터 표준 부재 · 데이터 소스 상이

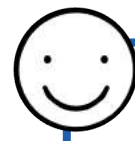
총괄 단위 데이터 적재로 데이터 폐쇄성이 높음

필요한 데이터가 저장된 테이블 · 위치 확인이 어려움

“다관할 국가에 대한 구분 관리가 필요한데 자체 Tool에서는 제공하지 않아요 ”

“ 타법인 또는 총괄의 수준을 알고싶은데 다른 법인에서 실적을 공유해주지 않아요 ”

“ 글로벌 상담 실적정보를 확인해야하는데 어떤 테이블을 조회해야 할지 모르겠어요 ”



통합 Data Lake 구축

글로벌 통합 Data Lake 제공하여 DB 운영 효율화



데이터 표준화 작업

글로벌 공통항목 표준화를 통한 데이터 정합성 확보



데이터 디셔너리 제공

Data 레이아웃 · 샘플 · 업데이트 일시 · 주기 제공을 통한 유저의 데이터 활용도 개선

01. CS 빅데이터 통합 Data Lake · Dictionary 구축

1 Keyword 검색기능 제공

2 전체 연계 항목 정보 제공

3 Table 세부 Schema 제공
· 필드명, 필드 설명, Sample 값, Data type

4 Table 별 데이터 업데이트 주기 및 최종 업데이트 정보 제공

Table Name	Service Name	Column Count	Row Count	Size
qings_material	QNGS	16 Columns	4,662,174 rows	100 MB
Prime material info				
qings_curr	QNGS	7 Columns	7,739,107 rows	100 MB
Currency info Table				
qings_material	QNGS	3 Columns	3,941,100 rows	100 MB
Material group info Table				
qings_mtel_group	QNGS	3 Columns	9,531 rows	100 MB
Texts Chat. Material group				
qings_zadtgc0132	QNGS	226 Columns	74,685,191 rows	100 MB
Sales Order Table				
qings_zadtgc0132		55 Columns	100,104,283 rows	40 MB
Open SO Daily Snapshot				
qings_zadtm0012	QNGS	46 Columns	45,844,758 rows	10 MB
Weekly SPM Forecasting Table				
qings_zadtm0022	QNGS	8 Columns	3,295,944 rows	100 MB
Weekly Sell-in Table				

Column Name	Data Type
1 bic_zstav_if	text
2 comp_code	text
3 doc_number	text
4 s_ord_item	text
5 bic_zvaltype	A
6 recordnode	BW Delta Process: Record Mode
7 bic_zcomp_cde	C565
8 salesorg	Sales Organization
9 doc_type	Sales doc. Type
10 bic_zcs_div	Division(CS)
11 bic_zomateria	BN44-01014A
12 material	Material
13 bic_zprime	Prime Part
14 sales_unit	Sales unit
15 cust_group	Customer group
16 pcompany	C343
17 sold_to	0004314788
18 div_prio	01
19 route	000000
20 qt_bethd	202101407A
21 bic_zposex	000010
22 vend_prio	Prior Vendor
23 base_uom	Base Unit
24 createdon	2021-12-10
25 apo_gdat	0000-00-00

08:45 (KST) / Monday 2022-08-01 09:35

08:45 (KST) / Monday 2022-08-01 09:35

02. 시스템을 통한 글로벌 데이터 복합분석 · 소통 생태계 구축

01 핵심 KPI Dashboard化 종합 분석 제공

- 데이터 분석 · 리포팅이 업무 담당자에 의존적 · 담당자 부재시 업무 마비
- raw data 다운로드 · 재가공과 같은 수작업 업무 다발



“이제 담당자가 리포트를 업데이트 할때까지 기다리지 않고 필요하면 바로 분석이 가능해요”

02 수리점 · 수리기사 레벨까지 분석을 통해 현장 미세관리 가능

- 엑셀 · BEX는 기본그래프외 데이터 시각화 제한적 · insight 발굴이 어려움
- 실적 조회를 위한 피벗 테이블 · Trend 차트등을 이용한 단순 반복형 모니터링
- 리포트 정형화된 포맷으로 제공되며 세부 분석 · 내용 파악이 어려움



“어떤 수리기사가 집중적으로 개선이 필요한지 한눈에 분석이 가능해요”

03 데이터 오픈을 통해 수준 KPI 투명화 및 건실성 확보

- 데이터 접근 폐쇄적이며 소속 조직외 타 총괄 · 법인과 비교 불가
- 상호간 운영 수준 비교가 불가능 · 개별 컨택을 통한 실적 확인등 업무 Loss



“다른 법인에 연락해서 실적을 받지 않고도 나의 현위치를 한눈에 비교할 수 있어요”

02. 시스템을 통한 글로벌 데이터 복합분석 · 소통 생태계 구축



03. 데이터기반 SELF 분석 조직문화 혁신 및 데이터분석가 육성으로 분석역량 상향화

새로운 시스템 도입에 대한 필요성과 취지는 공감하나
담당자의 업무 부담 및 분석업무에 대한 **부정적 인식**

변화에 대한 거부감

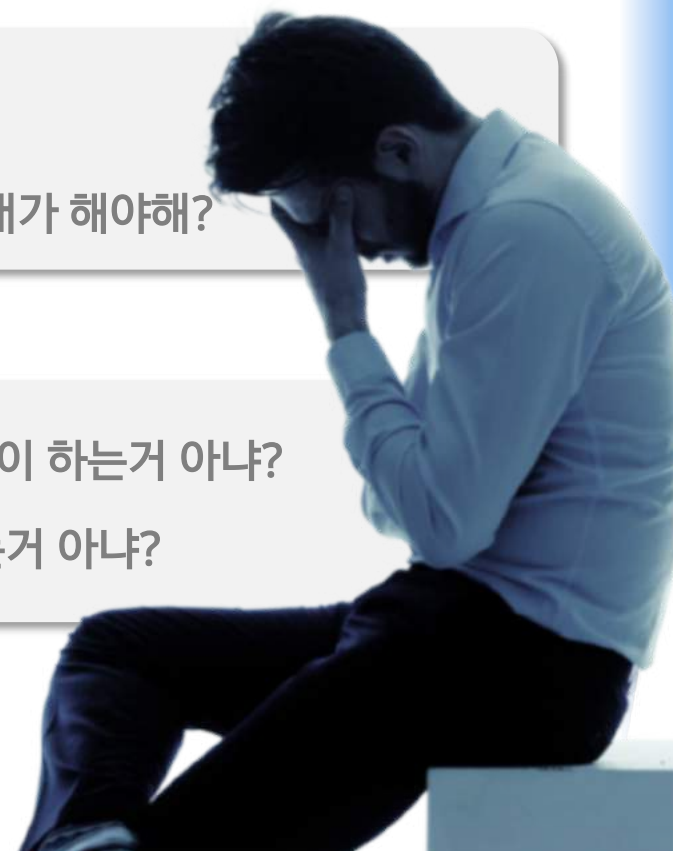
- 기존 엑셀로도 잘 하고 있는데 새로운 Tool을 꼭 도입해야해?

업무 증가에 대한 우려

- IT인력이 이미 하고 있는 업무를 내가 해야해?

분석 업무에 대한 부정적 인식

- 리포팅은 주니어들이 하는거 아냐?
- 분석은 아무나 하는거 아냐?



동기부여를 위한 다양한 활동과 커뮤니티 구성
지속적인 교육 및 정기 교육과정 개선을 통한 **조직문화 혁신**



변화가 가져올 성과에 대한 확신 강조

- 다양한 종류의 시각화 분석 및 기존 미제공했던 복합 분석 사례 지속적인 공유



지속적 · 맞춤형 교육을 통한 전문가 육성

- 외부 및 자체 교육을 단계별로 구성 & 정기적 수행(연간 4회)
- 퍼블릭 데이터가 아닌 현업 데이터를 활용한 맞춤형 교육 과정 제공



데이터 분석 업무에 대한 인식 개선

- 데이터 분석 전문가 / 강사 육성 · 팀 / 센터 우수 사원 시상
- 그룹별 데이터 분석가 상시 그룹챗 · 커뮤니티 구성을 통한 유대감 형성

03. 데이터기반 SELF 분석 조직문화 혁신 및 데이터분석가 육성으로 분석역량 상향화

1

커뮤니티 : 자주 문의가 있는 사항에 대한 FAQ & 표준 디자인 가이드 제공

2

커뮤니티 : 담당자간 상시 채팅방 운영

3

교육 : 현업데이터 기반 맞춤형 교육 제공

□ 데이터 기반 의사소통 체계로 비즈니스 민첩성 · 경쟁우위 확보

- 정량적 효과 및 실사례

정량적 효과

리포트 개발 · 운영을 위한 IT 비용 및 TAT 감축

리포트 개발비 절감

- 리포트 개발 TAT단축 : 2개월 → 1주

* 설계 - 협의 - 개발 - 수정

분석 자동화를 통한 업무 Loss 개선 및 기회 비용 개선

- SELF 기반 자재사유 반품 감축 활동

- 국내 재서비스 리포트 자동화로 업무 Loss 개선

업무 속도 개선

- 지표 분석 및 개선대책 수립후 실행 (5일 → 1일)

업무 혁신 사례 - 한국 재서비스 조회/분석 툴 구축

재서비스 현황, 재서비스 추이 · 영향도 분석 제공으로 업무 효율화

서비스(주) / CS센터 / 사업부

데이터 수작업 가공 등 소요시간 연간 1,084시간 절감

* 데이터 가공(EG, Excel), 대시보드 유지보수, 메일 공유 등 각 부서별 실무자 소요시간 집계

	AS-WAS	AS-IS
데이터 입수	서비스(주)에 요청하여 엑셀 파일로 전달받음 ⚠ 주 1회	사업부↔서비스(주) 간 데이터 자동 I/F ✓ 일 1회
데이터 가공	엑셀 활용하여 수작업으로 가공 ⚠ 휴먼에러 발생가능	SELF(BI Solution) 활용 각종 테이블 및 차트 자동 생성 및 업데이트 ✓ 정확도/신뢰度高
데이터 조회	요청 시 메일로 공유 ⚠ 접근성低	SELF 웹 접속 ✓ 최신데이터 상시조회可

□ 데이터 기반 의사소통 체계로 비즈니스 민첩성 · 경쟁우위 확보

- 정성적 효과 및 업무 변화 사항



수작업 업무 감소

반복적 수작업 업무 감소로
업무효율성 개선



효과적 데이터 분석

높은 분석 자유도 보장
→ 다양한 개선점 발굴可



신속한 의사결정

적기 리포팅으로
신속한 의사결정 가능



데이터 가시성 확보

주기적 데이터 정비로
정합성 확보 및 신뢰성↑

“ 데이터 기반 의사소통 체계 구축 및 업무 효율화로
비즈니스 경쟁우위 확보 ”

글로벌 데이터 전문가 양성 및 데이터 기반한 의사소통 체계를 구축하여
비즈니스 우위를 선점하고 글로벌 CS를 리딩하는 조직으로 자리매김하고자 함



데이터 및 리포트 형상관리 체계 수립

[팀 공식 데이터 · 리포트 형상 관리]

- 데이터 : 지표 정의서 및 Prep 활용하여 설계한 데이터에 대한 로직 문서화
- 리포트 : 리포트 사용 매뉴얼 · 조회 기준 · 변경이력 관리를 통한 형상 관리

[데이터 인증제 강화]

- 공식 KPI 에 대해서 데이터 인증마크 제공을 통해 서버내 게시된 데이터에 대한 구분 제공



NO.
1
Global CS



현지 주도 데이터 분석 문화 수립

[해외 지역별 데이터 전문가 양성]

- 현지 워크샵 진행 및 로컬 데이터 활용한 맞춤형 교육 제공
- 온라인 콘텐츠 제작 및 SAMSUNG 교육 시스템을 통한 배포

[지역 특화 리포트 SELF 전환]

- 로컬 현장지원을 통한 SELF turn over
- 자체 DB ↔ SELF 연계를 통한 로컬 데이터 제공

