

6-1. 서비스 기획 (플랫폼)

디지털플랫폼부

Q1 직무에 대해 소개해 주세요

플랫폼 직무들은 고객들이 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 플랫폼을 안정적으로 운영하며, 쉽고 편리하게 사용할 수 있도록 끊임없이 개선하고 있어요. 또한 차별화된 투자 서비스를 통해 혁신적인 고객 경험을 제공하고 플랫폼 경쟁력을 기반으로 디지털 비즈니스 성과 창출에 기여하는 직무들입니다.

플랫폼이란? 고객들이 증권 거래를 하기 위해 접하는 MTS/HTS/WTS 및 제휴/그룹 연관 채널 등 모든 접점이 되는 채널들이 플랫폼이에요.

플랫폼 UX기획이란? 디지털 고객, 플랫폼의 운영전략을 기획하고 실행하고 있어요. 타 플랫폼 대비 경쟁력을 유지하기 위해 마켓센싱 고객의 소리, 자문단 등 다양한 경로를 통해 수집하고 플랫폼을 개선하고 있어요. 특히 UI/UX User Interface / User Experience 파트에서는 디지털 고객과 만나는 모든 화면에 대한 사용자 경험을 분석하고 서비스 개선 방향성을 제시하여 사용자 친화적인 화면을 설계 및 디자인하는 업무를 하고 있어요.

플랫폼 트레이딩이란? 증권사에서 가장 중요한 업무인 매매를 담당하고 있어요. 현재 플랫폼에서는 주식, ETF, 선물옵션 등 위탁 상품과 펀드, ELS/DLS, 채권 등 다양한 금융 상품들을 판매하고 있습니다. 원활한 매매와 금융상품 판매를 위해 주문, 잔고 서비스 외에도 정기 투자하기, 서버 자동주문 등 다양한 매매 서비스를 기획하고 각종 제도 개편과 프로세스를 정비하고, 시장 환경에 따라 변화하는 고객들의 투자 트렌드를 팔로업하며 더 나은 매매 시스템과 서비스 기획을 위해 노력을 하고 있어요.

플랫폼 서비스기획이란? 고객들이 플랫폼에서 필요한 서비스들을 담당하고 있어요. 현재 플랫폼에서 비대면 계좌개설, 계좌 인증/보안 매체 운영, 각종 알림 등의 전반적인 서비스 및 투자플러스와 같은 다양한 디지털 투자정보 콘텐츠를 제공하고 있어요.

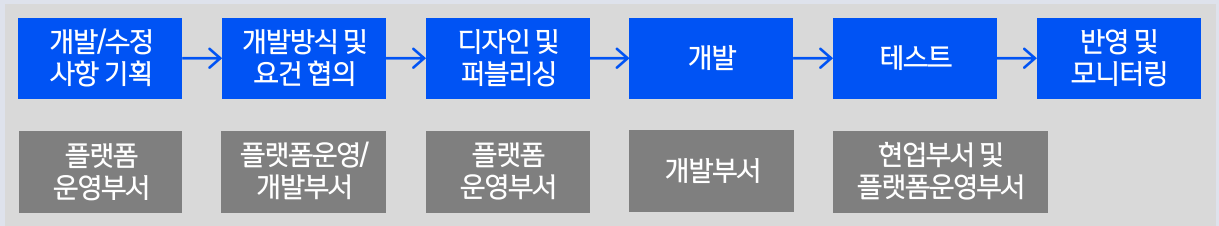
이외에도 급변하는 디지털 투자 트렌드에 맞춰 신규 서비스를 기획하고 기존 서비스를 개선하고, 궁극적으로 우리 회사의 플랫폼의 편의성을 극대화하기 위해 고객 친화적인 서비스와 쉽고 알찬 투자정보를 제공하여 성공적으로 투자할 수 있도록 돕고 있어요.

6-1. 서비스 기획 (플랫폼)

주요 업무 프로세스는? 플랫폼 직무 별로 신규 기획 및 개선을 하기 위해 개발자들과의 협업이 필수적이에요. 부서 자체적인 기획/개발 사항도 있으며, 현업 부서들의 요청으로 개선하는 사항도 있습니다.

① 개발/수정 기획 ② 개발 방식 및 요건 협의 ③ 디자인 및 퍼블리싱 ④ 개발 ⑤ 테스트 ⑥ 반영 및 모니터링으로 정리할 수 있어요

플랫폼 개발 주요 업무 프로세스



Q2 업무상 필요한 역량은 무엇인가요?

첫번째 역량은 **높은 디지털 이해도와 금융 전문지식**이에요. 증권업의 플랫폼을 다루기 때문에 금융에 대한 지식을 기반으로 플랫폼을 기획하는 디지털적인 역량을 고루 갖춘 복합적인 인재가 되는 것이 중요합니다.

두번째는 **고객에 대한 충분한 이해**가 필요해요. 고객이 플랫폼 내에서 원하는 행동을 쉽게 할 수 있도록 프로세스와 디자인을 개선할 수 있어야 하기 때문이에요.

마지막으로 **커뮤니케이션 능력**이에요. 업무 특성상 현업부서, 개발자, 디자이너, 기타 관리부서 등 많은 담당자와 소통하고 이끌어나가는 기획자 역할을 해야 해요. 따라서 일정 전체를 관리하고 에러사항을 풀어나가는 적극적인 커뮤니케이션 능력이 중요합니다.

Q3 업무 시 특히 주의를 기울여야 하는 부분이 있다면?

플랫폼을 이용하는 고객들의 니즈가 다양하기 때문에 기획 단계에서부터 **다양한 Case 들을 고려해서 개발 요건을 설계**해야 해요. 또한 개발 테스트 단계에서 발생할 수 있는 에러사항들까지 꼼꼼하게 체크해야 실제 고객들이 사용할 수 있도록 반영하였을 때 예기치 못한 이슈들을 방지할 수 있어요.

6-1. 서비스 기획 (플랫폼)

Q4 부서에서 하루를 어떻게 보내시나요?

전반적인 업무를 하루일과에 압축해서 표현하자면 다음과 같아요.

- 08:00** 일일 점검 사항 확인 및 팀별 DSU Daily Stand-up 를 통해 당일 추진 사항과 개발 진행 상황 등을 공유
- ~16:00** 플랫폼 채널별 운영과 신규 서비스 기획, 개발 진행을 위한 커뮤니케이션 채널별 담당 화면 현장문의 팔로우업, 개발 진행을 위한 기획, 요건 협의를 위한 개발자 미팅, UI/UX 라이팅 내부 협의, 개발 진행을 위한 내부통제 및 정보보호 이슈 협의 등 다양한 유관부서와의 커뮤니케이션
- 16:00~** 개발 완료 된 건들이 정상적으로 반영이 됐는지 점검하고 오류 사항에 대한 보완 작업



Q5 해당 직무를 희망하는 분들에게 하고싶은 말이 있나요?

많은 비즈니스가 점점 더 디지털화 되어가고 있는 만큼 **플랫폼의 경쟁력이 회사의 경쟁력**이 되어가고 있어요. 그만큼 플랫폼 운영 직무에 대한 중요도 또한 커지고 있습니다.

따라서 플랫폼 직무는 **Back Office 이면서 Front Office**이기도 해요. 국내/해외주식, 금융상품 거래 플랫폼에서 투자 콘텐츠까지, 또 UI/UX, 인증에서 이체 관련 업무까지 디지털 증권 비즈니스의 A~Z까지 다양한 분야에서 다양한 유관부서와 소통하며 전문가로 성장할 수 있는 직무예요.