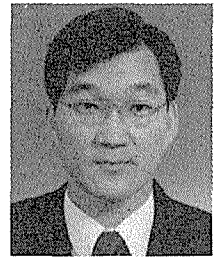


고객별 특성에 맞춘 다양한 웹사이트, SK주식회사



변명기
〈SK(주) IT기획팀장〉



SK주식회사는 쌍방향 Communication을 통해 한 차원 높은 서비스를 제공하고 고객만족을 증대시키기 위해, 개인고객 및 법인고객을 대상으로 다양한 채널의 웹사이트를 운영하고 있다.

SK주식회사의 기업 홈페이지인 www.SKCorp.com은 다양한 목적을 가지고 있는 방문자들이 효과적으로 각종 정보를 검색하고 관련 사이트를 찾아갈 수 있도록 구성되어 있다. 이를 위하여 Business 파트너, 투자자, 기자, 일반인/학생 등의 고객군에 따라 그룹

별 관심사항을 1~3개의 메뉴 아래 집중시켜 Navigation의 편의성을 높였으며, 투자자/기자 등 특정 그룹에 대해서는 Main Page를 별도로 마련하여 편리한 정보탐색이 가능하도록 하고 있다.

또한 보도자료, IR소식, 채용정보, R&D소식, 이벤트 등의 각종 뉴스를 웹사이트상에서 신청한 고객에 대해 e-Mail로 송부함으로써 고객들이 필요정보를 편리하게 받아들 수 있는 '뉴스레터' 서비스도 제공하고 있다.

그리고, 기업 홈페이지를 방문하는 고객이 SK주식 회사에서 운영중인 여러가지 성격의 Website를 쉽게 인지하고 접근할 수 있도록 하기 위해, Main Page에서 각 사이트를 Grouping, 안내하고 있으며, 각 사업/제품별 소개를 조회하는 과정에서도 관련 사이트를

쉽게 찾아갈 수 있도록 설명/Link를 해 놓고 있다.

석유사업 B2C사이트인 www.Enclean.com은 SK주유소의 고객에게 On-Off를 아우르는 통합서비스를 제공하는 사이트이다.

현재 150만명의 회원을 보유하고 있는 엔크린 사이트는 SK주유소/충전소, 각종 석유제품, 엔크린보너스카드, SK제휴카드 등 석유사업과 관련된 각종 제품/서비스에 대한 안내 및 SK상품권, 여행상품, 핸드폰 등을 구입할 수 있는 쇼핑물 등으로 구성되어 있다.

회원 대부분이 운전자 고객이라는 차별화된 특성을 활용하여 정기적으로 이루어지는 사은행사 및 왕대박 잔치 참여기능, Speedmate 정비 예약서비스를 제공하는 등 단순 정보제공이 아닌 운전자 중심의 Contents 제공을 위해 노력하고 있다. 특히, 정기사은행사의 포인트상품 신청/배송현황 및 엔크린

보너스카드 회원 주유 실적의 실시간 조회가 가능하도록 하고 있으며, 고객건의 및 불만사항에 대해서는 24시간 내에 처리하는 등 개인고객에게 신속하고 차별화된 서비스를 제공하고 있다.

또한, 2,000여명의 고객을 주유소 모니터 요원으로 선발, 웹사이트 상에서 주유소 평가 및 경영제안,

Community활동 등을 펼칠 수 있게 함으로써, 웹사이트를 고객이 참여하고 행동하는 장소로 만들어 가고 있다.

석유사업 법인고객을 위한 B2B사이트로는 일반석유류, 선박용 연료/운할유, LPG, 아스팔트, 운할유 등 제품별 특성에 따라, 각기 다른 사이트가 있다.

SK Corporation e-Commerce

월별출하현황

일일출하현황 월간출하현황 분기출하현황 사업별출하현황 외산대금결제현황
 아음일급현황 세금계산서 주문 주문내역조회 취소/정정주문

[1/1] Page

■ 사업자번호: [사업자번호 전체] (주) 코오롱

■ 사업장: [사업장 전체]

■ 조회 기간: [2001]년 [11]월 - [2001]년 [11]월

* 2001. 11. 07(08:22:16) 기준 * 단위 (일반유:ℓ, LPG:kg)

년월	석유명	수량	단가	공금액	부기세	총액
200111	L-Nox 0.5% B-C			1,145,709	214,569	380,278
200111	L-Nox 0.5% B-C			7,169,243	516,923	686,166
200111	L-Nox 0.5% B-C			3,899,665	389,960	269,615
TOTAL						1,336,059

상기금액은 사정상 일부 조정 될 수 있습니다.

www.e-SK.com은 석유제품 법인고객을 대상으로 운영하는 사이트로 Web Site와 내부 기간제시스템을 연계시켜 온라인 주문, 주문내역 및 주문진행현황을 Real Time으로 입력/조회할 수 있음은 물론이고, 거래와 관련된 월별/일별/차량별 출하현황, 대금결제 현황, 세금계산서발행여부 등을 조회할 수 있으며, 그 외에도 석유가격정보, 석유시장동향, 환율정보, 제품정보, 안전 및 관련법규 등 법인고객에게 필요한 여러가지 정보들을 실시간으로 제공하고 있다.

www.SKMarine.com은 선박용 연료와 선박용 운할유 고객을 대상으로 각종 정보를 제공하고 있는 사이트로 역시 Web Site와 내부 기간제시스템을 연계하여 Inquiry, Order 진행 현황 등을 Real Time으로 입력/조회할 수 있게끔 구현하였으며, 선박용 연료/운할유에 대한 제품설명 및 가격, Port정보 등을 조회할 수 있는 병커링 전문 영문사이트이다.

www.SKlpg.co.kr은 가스사업의 법인고객인 충전소 대리점 및 개인고객인 상용차보유 고객을

대상으로 운영하는 사이트로 충전소 운영인에게는 주문 및 주문진행 정보를 Real Time으로 입력/ 조회할 수 있도록 하였으며, 거래관련 정보인 잔량 현황, 출하현황, 어음결제 현황도 내부 기간계시스템과 Interface하여 제공하고 있으며, 충전소 운영시 매우 중요하다고 할 수 있는 안전관련정보 제공 및 충전소 홍보, 시설매매장터 등 충전소 Community성격의 Contents도 구현하였다.

개인고객에게는 신규 충전소 개설과 관련된 사업전망, 개설절차 및 개인고객이 가장 관심이 있는 충전소 위치안내, 엔크린보너스카드 등의 정보를 제공하고 있다.

www.SKAsphalt.com은 국내 아스팔트 대리점 및 아스콘사, 건설사를 대상으로 구현한 Web Site로 대리점 및 아스콘사에게는 내부 기간계시스템과 Interface하여 주문, 대리점/아스콘사별로 거래실적 정보는 물론 영업활동 정보도 제공하고 있으며, 아스팔트 및 고분자 개질 아스팔트인 슈퍼팔트에 대한 성능, 경제성, 포장실적 등 각종 정보와 관련자료 등을 제공하고 있으며, 샘플 및 기술지원도 할 수 있도록 구현하였다.

www.SKZIC.com은 국내 윤활유제품의 최종 완제품 고객인 카센터를 대상으로 구현한 Site로 ZIC제품을 구매함으로써 발생하는 마일리지에 대한 조회, 관리, 상품신청과 같은 서비스를 제공하고, 윤활유 특성상 다양한 제품에 대해 발생하는 Q&A 등을 제공하고 있다. 또한 해외고객에 대해서는 제품정보, 물류정보 조회기능 및 Inquiry, Order를 Real Time으로 입력할 수 있는 기능을 구현, 제공하고 있다.

www.YUBASE.com은 SK주식회사에서 생산하는 각종 초고점도기유(YUBASE)에 대한 정보를 제공하는 사이트로 국내 고객에 대해서는 사업소개, 유통망, 제품소개, 공정소개 등 기본적인 정보를 제공하고 내

부 기간계시스템과 Interface하여 Real Time으로 주문입력 및 주문진행현황을 제공하고 있으며, 제품가격 및 구매실적을 일단위로 제공하고 있다. 뿐만 아니라, 기유고객 특성상 시료요청이 많이 발생하고 있는데 이것도 역시 웹사이트에서 신청할 수 있도록 서비스를 제공하고 있다. 그리고 해외고객에 대해서는 현재 기본적인 정보조회 기능만을 제공하고 있고, 향후 재고관리 등과 같은 서비스가 가능하도록 시스템을 개선하고 있는 중이다.

www.SKAviation.com은 항공유를 사용하는 고객을 대상으로 제품정보, 가격정보 및 Spot성의 Order를 Web Site에 구현하였으며, www.SKBitumen.com은 중국 아스팔트 시장을 대상으로 회사홍보, 제품소개와 같은 여러 정보를 제공하고 있다.

이러한 B2B사이트들은 법인고객관리시스템인 CRM System과의 Interface / Integration을 통해 법인고객 B2B e-CRM의 Infra로 성장할 것이며, 이러한 Infra를 바탕으로 다각도의 B2B e-CRM 활동을 펼칠 예정이다.

SK주식회사는 고객별 특성에 맞춘 여러가지의 B2B, B2C 웹사이트 운영을 통해 고객에게는 일반 정보에서부터 주문/출하 까지의 각종 정보를 신속하고 편리하게 제공함으로써 고객의 가치를 증대시키며, 회사로써는 각종 e-CRM 활동을 통해 업무 효율을 증대시키고 있다.

또한 이러한 웹사이트의 운영을 통해 얻어지는 각종 정보 및 Know-how를 활용, 새로운 Business를 창출하는 기회를 모색하고 있으며, 이를 위해 웹사이트를 고객DB와 연계시켜 항상 살아있는 고객정보를 유지하는 한편, 정기적인 웹사이트 Log분석/평가를 통해 항상 고객의 입장에서 고객의 Needs를 파악하고자 노력하고 있다. ♪