

하운택

연락처 010-4795-3330

이메일 yuntaek.ha@gmail.com

자기 소개

저는 서비스 운영 과정에서 발생하는 문제를 데이터로 분석하고, 운영 구조와 프로세스를 개선해 서비스 품질과 효율을 높여 온 운영 담당자입니다. 운영을 단순한 업무 처리 영역이 아니라 사용자 경험을 개선하고 서비스의 기준을 높이는 과정이라고 생각하며 일해왔습니다.

SQL과 데이터 시각화 도구를 활용해 운영 지표와 사용자 행동을 분석하고, 퍼널 분석을 통해 서비스 병목을 발견하고 개선해 왔습니다. 이후 가설을 세우고 실험을 통해 실제 서비스 개선으로 이어지는 실행을 반복해 왔습니다.

위메프, 쿠팡, 중고나라 등 다양한 플랫폼에서 AMD, MD, 운영 매니저 역할을 경험하며 서비스 운영의 현장과 시스템 구조를 함께 이해하게 되었습니다. 이를 바탕으로 개별 이슈 대응에 그치지 않고 서비스 전체 흐름 속에서 문제를 바라보고 운영 구조를 개선하는 방식으로 문제를 해결해 왔습니다.

앞으로도 데이터를 기반으로 문제를 발견하고 빠르게 실험하며, 서비스의 운영 구조와 사용자 경험을 지속적으로 개선하는 역할을 하고자 합니다.

1. 플랫폼 운영 구조 개선 및 자동화

- 운영팀 리더로서 사람 중심의 운영 방식을 데이터와 자동화 기반 운영 구조로 전환
- 예약 담당자 IVR 전환 프로젝트를 통해 24시간 운영 대응 체계 구축 및 연간 약 2억 원의 인건비 절감
- 채널톡 기반 CS 운영 구조 설계 및 상담 프로세스 개선을 통해 상담 효율 및 응대율 개선
- 운영 품질 및 효율 지표를 설계하고 대시보드를 구축해 운영 성과를 정량적으로 관리

2. 데이터 기반 운영 분석 및 문제 해결

- SQL 기반 운영 데이터 분석 및 핵심 지표 설계
- QuickSight, Looker Studio, Superset을 활용한 운영 대시보드 구축

- LTV, AARRR, 퍼널, 코호트 분석을 통해 운영 병목 및 개선 포인트 도출
- 사용자 행동 데이터를 기반으로 가설 수립 및 실험을 통한 서비스 개선

3. 플랫폼 운영 및 서비스 개선 경험

- B2C·B2B 결합 플랫폼에서 예약·정산·CS 등 운영 전반 구조 개선
- 위메프, 쿠팡에서 대규모 커머스 플랫폼 운영 프로세스 경험
- 중고나라에서 C2C 커머스 서비스 운영 및 거래 정책 개선 경험
- 카페-앱 연동 프로젝트 및 결제 서비스 개선을 통해 서비스 활성화와 거래 성장에 기여

4. 협업 및 커뮤니케이션

- 운영·개발·기획·영업 등 다양한 조직과 협업하며 서비스 문제 해결
- 데이터와 근거 기반으로 의사결정 지원 및 개선 방향 도출
- 사용자 경험과 서비스 안정성을 함께 고려하는 협업 방식 지향

지원동기

저는 플랫폼 서비스에서 발생하는 운영 문제를 데이터로 분석하고 구조적으로 해결하며 사용자 경험과 서비스의 기준을 높여온 운영 담당자입니다. 중고나라와 김캐디에서는 사용자 행동 데이터와 운영 지표를 분석해 서비스의 병목을 발견하고, 자동화와 시스템 개선을 통해 반복적으로 발생하는 문제를 구조적으로 해결하는 프로젝트를 수행했습니다.

위메프, 쿠팡, 중고나라 등 다양한 플랫폼 환경에서 일하며 사용자가 서비스를 지속적으로 이용하게 만드는 요소는 단순한 기능이나 가격이 아니라 플랫폼 안에서 형성되는 경험의 신뢰와 안정성이라는 것을 배웠습니다. 특히 중고나라에서 C2C 플랫폼을 운영하며 사용자 간 신뢰와 건강한 거래 환경이 서비스 성장에 얼마나 중요한지 직접 경험했습니다.

또한 당근의 동네생활을 보며 이웃 기반 커뮤니티 플랫폼이 가진 특징을 인상 깊게 느꼈습니다. 일상적인 질문과 정보 공유, 이웃 간 도움 요청이 자연스럽게 이루어지며 이러한 교류가 지역 커뮤니티의 신뢰와 연결을 만들어가고 있다는 점이 인상적이었습니다.

저는 이러한 경험을 바탕으로 커뮤니티 운영 과정에서 발생하는 문제를 데이터로 분석하고 구조적으로 개선하며, C2C 플랫폼 운영 경험을 통해 당근이 만들어가는 건강한 지역 커뮤니티 경험을 함께 발전시키고 싶습니다.

경력사항

총 경력 7년

김캐디 리드 (운영팀) 2025.06 - 2026.02 / 9개월

*주요업무

- 운영 데이터 및 VOC 분석을 통한 서비스 운영 정책 및 개선 과제 도출
- 운영팀·개발팀 협업을 통한 운영 프로세스 및 시스템 개선 기획
- 반복 운영 업무 분석 및 자동화 기회 발굴
- 운영 효율/품질 지표 설계 및 대시보드 기반 모니터링 체계 구축
- 고객센터 운영 정책 수립 및 상담 채널 구조 설계

*주요 성과

- IVR 기반 예약 자동화 프로젝트를 기획 및 도입하여, 운영 인건비 연간 약 2억 원 절감 및 24시간 예약 대응 체계 구축
- 운영 업무 자동화 및 프로세스 개선을 통해 콜 CS 응대율 평균 10% → 80% 수준으로 개선
- 운영 데이터 분석을 기반으로 한 내부 서비스 개선 요청 정의 및 개발 반영 → 고객 불편 감소 및 운영 리소스 절감
- 운영 정책·프로세스 개선 과제를 직접 정의하고 유관 부서와 협업하여 기획-개발-적용까지 전 과정 리드

*사용 툴

- 데이터 시각화 툴: SuperSet(슈퍼셋), 스프레드시트
- DBMS: Amazon Redshift (활용도: 상급)
- CS/CRM: 채널톡, 센터플로우

중고나라 매니저 (결제제휴사업팀) 2022.03 - 2024.04 / 2년 2개월

*주요업무

- SQL을 활용한 데이터 추출 및 분석, 주요 지표 리포트 작성

- 데이터 시각화 및 대시보드 생성, 지표 분석 모니터링
- 중고나라 페이 서비스 운영 관리
- 중고나라 페이 결제 이벤트 기획 및 분석
- 결제 퍼널 분석을 통해 결제 전환 개선 과제 도출

*주요 성과

- 결제 퍼널 분석 및 핵심 사용자 세그먼트 전략을 통해, 중고나라 페이 결제액 2.4배 상승 및 23년 최고 결제액 달성 (23년 결제 KPI 달성)
- 카페-앱 채팅 유도를 통한 중고나라 페이 결제액 3.8백 → 8.4억 상승 (23년 4월 대비 23년 11월 기준)
- 카페-앱 연동을 통한 NRU 1.6배 증가, 상품 등록수 2배 증가 (22년 상품 등록 KPI 140% 초과 달성)
- 사기 채팅 키워드 적용으로 사기 피해 건 수 60% 감소 (22년 상반기 목표 달성)
- 중고나라 페이 모니터링 효율화 및 자동화 서비스 개선 (22년 운영 모니터링 개선 목표 달성)

*사용 툴

- 데이터 시각화 툴: 루커 스튜디오(구. 데이터 스튜디오), QuickSight (활용도: 중상급)
- DBMS: MySQL, PostgreSQL, Amazon Redshift (활용도: 상급)
- CRM: AppsFlyer, Airbridge, GA4 (활용도: 중급)

브랜즈컴퍼니(주) (전.스카이랩(주)) 팀장 (마케팅기획) / 2021.05 - 2022.01 / 9개월

*주요 업무

- 쿠팡 로켓배송 운영 총괄
- 판매 데이터 분석을 통한 발주 주기를 예측으로 원활한 물류 흐름 유지
- 상품 기획, 상품 라인업 증대를 통한 매출 증대
- 매출 데이터 분석 및 보고

*주요 성과

- 쿠팡 로켓배송 채널 운영을 통해 월 평균 10% 이상 매출 성장
- 판매 데이터 기반 발주 전략 개선으로 재고 안정화
- 운영 상품 라인업 확장을 통해 매출 볼륨 확대 (상품 수 37% 증가)

쿠팡(주) L4 (Pricing Operation) / 2020.04 - 2020.08 / 5개월

***주요 업무**

- 리테일 영업부서의 프라이싱 채널 전담 운영, BTS 채널 관리, 비즈니스 단의 가격 검수 및 조사 요청에 대한 지원 제공
- 프라이싱 카테고리별 가격 정책에 대한 설정 및 관리, 이슈 도출 및 관련 부서에 공유
- 각 카테고리별 주요 BM들과의 정기적인 미팅 및 면담을 통한 교육 및 피드백 수집
- 프라이싱 Tech 팀 등 유관 부서와 긴밀한 협업을 통한 개선사항 도출 및 제안

*** 주요성과**

- KF, 덴탈 마스크의 가격 로직을 만들어 시장의 이슈 상품에 대한 안정적인 가격 프로세스를 성립
- 프라이싱 로직에 따른 가격 비교 예외건에 대한 빠른 대응으로 예외율 감소, 정규 로직에 개선
- 블랙셀러, 화이트셀러와 같은 가격 비교 예외 로직에 대한 프로세스를 세움
- SQL로 DB에서 데이터를 추출하여, RBI팀의 업무 프로세스 효율을 이끔

(주)위메프 사원 (판촉운영팀) / 2017.12 - 2020.03 / 2년 4개월

***주요 업무**

- 식품 카테고리 가격 비교 판촉을 통한 거래액 증대 및 판촉 마진 효율화
- 판촉 효율이 높은 상품을 선정하여 가격 비교 페이지 노출 우위 확보
- 식품 카테고리 매출 데이터 분석 및 리포트 작성
- 판매 데이터 분석을 통해 TOP SKU 중심 판촉 전략 수립

***주요 성과**

- 거래액 상위 20% TOP SKU 중심 판촉 전략을 통해 판촉 효율 개선
- 가격 비교 원부 프로젝트 수행을 통해 사이트 내 가격 비교 기능 구축
- 효율적인 식품 카테고리 가격 비교 판촉으로, 카테고리 1등 달성, GMV, CM 목표 달성

학력

상명대학교(천안) / 학사 / 금융경영학과 / 2010.03 ~ 2016.08

교육

Software engineering / 코드스테이츠 (Code States) / 2020. 12 ~ 2021. 04

- Javascript 기반 Full-Stack 과정 (React, NodeJs, Database, AWS 등)
- Vanilla Javascript 기초문법 HTML, CSS, DOM
- 자료구조, 알고리즘, 인증(쿠키, 세션, 토큰, OAuth), 배포
- MySQL, Sequelize를 활용한 DB Schema 설계
- Git, Git Workflow
- 페어프로그래밍 (드라이버, 네비게이터)을 통한 커뮤니케이션
- 프로젝트를 통한 프로젝트 개발 진행

빅데이터 분석 / Codeit; / 2025. 02 ~ 2025. 03.

- Python 기반 데이터 분석 실습 과정 수료
- Pandas를 활용한 데이터 전처리 및 데이터프레임 조작
- Matplotlib, Seaborn을 활용한 데이터 시각화 및 인사이트 도출
- 데이터셋 불러오기, 정제 및 그룹화 등 데이터 핸들링 실습
- 데이터 기반 가설 설정 및 분석 결과 리포트 작성

프로젝트

예약 IVR 자동화 구축 (연간 운영비 2억 절감)

(25.07.29 ~ 25.09.21)

문제 정의

예약 담당자가 근무하지 않는 시간대에는 전화 예약 대응이 불가능해 예약 실패와 매출 손실이 발생했고, 프리랜서 인력 운영으로 인한 비용 부담과 운영 리스크가 지속적으로 발생하고 있었습니다.

실행

예약 담당자 운영 데이터를 분석한 결과 해당 업무가 전체 결제액에서 차지하는 비중이 1% 미만임을 확인했습니다. 이를 기반으로 전화 예약 운영을 IVR 기반 자동화로 전환하는 방안을 설계했습니다.

IVR 예약 수락·거절 시나리오를 설계하고 파일럿 테스트 및 매장 인터뷰를 통해 사용자 거부감을 검증했으며, 개발팀과 협업하여 IVR 시스템을 도입했습니다. 또한 예약 성공률 및 운영 비용을 비교 분석할 수 있는 대시보드를 구축했습니다.

결과

- 미운영 시간대 예약 성공률 50% → 70% 개선
- 연간 약 2억 원 인건비 → 월 약 200만 원 IVR 비용으로 절감
- 24시간 예약 대응 체계 구축 및 운영 리스크 감소

퍼널 개선을 통한 중고나라 페이 결제액 2.4배 성장

(23.04.07 ~ 23.12.31)

문제 정의

중고나라 페이 결제액이 정체되어 있어 사용자 행동 데이터를 기반으로 결제 퍼널 이탈 구간을 분석하고 개선할 필요가 있었습니다.

실행

SQL을 활용해 결제 퍼널을 분석한 결과 채팅 단계에서 높은 이탈이 발생하고 있음을 확인했습니다. 특히 카페에서 크롤링된 상품의 경우 판매자가 앱 채팅을 확인하지 못해 거래가 중단되는 문제가 있었습니다.

이를 해결하기 위해 카페 게시글에 자동 댓글을 생성하여 판매자를 앱 채팅으로 유도하는 기능을 개발팀과 협업해 구현했습니다. 또한 거래액 상위 10% 약 300명의 핵심 판매자·구매자를 세그먼트로 관리하며 리뷰드 정책과 운영 지원을 제공했습니다.

결과

- 결제액 2.4배 성장

- 상위 거래자 거래액 약 20% 증가
- 2023년 최고 결제액 달성 및 KPI 목표 달성

카페-앱 연동 전략 구축 (회원 1.6배 성장)

(22.3.15 ~ 22.12.31)

문제 정의

중고나라 앱의 MAU와 상품 등록 수를 확대하기 위해, 1900만 명 규모의 네이버 카페 회원을 앱 사용자로 전환할 전략이 필요했습니다.

실행

카페 회원의 앱 전환이 서비스 활성화에 기여할 것이라는 가설을 세우고 카페-앱 계정 연동 기능을 기획했습니다. 초기에는 구글폼 기반으로 연동 신청을 운영하며 프로세스를 설계했고 이후 연동 신청 시스템을 개발하여 자동화했습니다.

또한 연동 회원 증가 → 상품 등록 증가 → 결제 증가로 이어지는 단계적 이벤트를 설계해 사용자 행동을 유도했습니다.

결과

- 회원 수 1.6배 증가
- 상품 등록 수 2배 증가
- 연동 회원의 활동 지표 일반 회원 대비 약 20% 높게 발생

중고나라 채팅 데이터 기반 사기 탐지 시스템 개선

(22.04.15 ~ 22.06.30)

문제 정의

중고나라 플랫폼 내 사기 피해가 증가하며 사용자 신뢰와 거래 경험을 저해하는 문제가 발생하고 있었습니다.

실행

앱 내 거래 데이터를 분석한 결과 사기의 90% 이상이 채팅에서 발생한다는 사실을 확인했습니다. 채팅 로그 데이터를 기반으로 사기 키워드를 도출하고 빈도 분석을 통해 모니터링 키워드를 확대 적용했습니다.

키워드 적용 효과를 검증하기 위해 단계적으로 테스트를 진행하고 모니터링 프로세스를 개선했습니다.

결과

- 사기 피해 건수 약 60% 감소
- 플랫폼 거래 신뢰도 개선
- 머신러닝 기반 사기 감지 시스템 도입의 기반 마련