

쿠팡맨의 스마트한 조력자 DDS 팀

2019. 7. 4.



로켓배송이 처음 출범한 2014년 초만 해도 쿠팡맨들이 종이로 된 리스트를 보며 배송했다는 사실 알고 계시나요? 이를 직접 경험한 1기 쿠팡맨들에게도 이제는 아스라이 남은 추억일 겁니다. 쿠팡카 없는 배송이 불가능한 것처럼 로켓배송 없는 배송은 이제 상상조차 할 수 없는 일이 되었으니까요. 로켓배송업은 이제 배송업무의 시작과 끝을 함께 하는 든든한 파트너라고 할 수 있는데요. 이러한 로켓배송업의 발전을 위해 오늘도 바빠 움직이는 사람들이 있습니다. 똑똑한 배송 앱 시스템을 만드는 Delivery Device Service 팀(이하 DDS 팀)이 오늘의 주인공입니다.

반갑습니다. 먼저 DDS 팀을 간단히 소개해주세요.

저희 DDS팀은 쿠팡맨들의 배송 업무를 지원하는 어플리케이션의 개발과 운영을 담당하고 있습니다. 쿠팡맨이 캠프에 출근해서 퇴근하기까지 스마트폰이나 PDA를 활용한 모든 업무의 기술적인 부분을 지원한다고 볼 수 있습니다. 바로 곁에서 일하지는 않지만 누구보다 쿠팡맨과 가까운 입장에서 일한다고 할 수 있죠. 쿠팡맨이 없으면 DDS도 없다고 해도 과언이 아닙니다.

DDS 팀이 담당하는 시스템에는 어떤 것이 있나요?

전국적으로 매일 수천 명에 달하는 인원이 로켓배송 상품을 배송하고 있습니다. 이 과정이 효율적이고 안정적으로 이루어질 수 있도록 분야별 시스템이 존재합니다. 대표적으로 쿠팡맨들의 배송 업무에 사용하는 로켓배송앱(RDA, Rocket Delivery App)이 있는데요. 쿠팡맨이 고객의 배송지, 상품의 개수와 고객의요청사항을 확인해 빠르고 정확한 배송 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 앱입니다. 또한 캠프에서 반송, 반품 업무 등의 업무를 지원하는 로켓캠프앱(RCA, Rocket Camp App)과 일반인 자가용 배송을 지원하는 플렉스 배송앱(FDA, Flex Delivery App)도 있습니다.



로켓배송앱의 차별점은 무엇이 있을까요?

일반적인 택배사들이 오직 배송만을 전문으로 하는 반면, 쿠팡의 경우 국내에서 유일하게 주문과 결제, 물류센터 운영과 배송까지 온라인 쇼핑의 전과정을 모두 책임집니다. 때문에 각각의 시스템들이 모두 유기적으로 연결되어 있으며, 이 모든 과정이 자체 기술력으로 운영되고 있습니다. 그래서 배송앱을 개발할 때도 늘 전후 단계의 프로세스를 염두에 두는 것은 물론이고 쿠팡맨이 사용하는 PDA뿐만 아니라 물류센터에서 사용하는 스캐너를 비롯한 여러 자동화 장비와의 호환성을 고려해 개발하고 있습니다. 그동안 개선되고 발전해온 과정 또한 남다르다고 볼 수 있습니다.

어떤 부분이 다른 지 궁금합니다.

단지 개발 담당자들끼리 고민해서 만들어낸 시스템이 아니라는 점에서 차이가 있습니다. 이런 점은 저희 팀뿐만 아니라 쿠팡의 모든 조직이 가진 장점이라고 할 수 있는데요. 끊임없이 고객의 입장에서 생각하고, 테스트를 게을리하지 않습니다. 로켓배송앱 또한 정기적으로 쿠폭(각 캠프별 대표 쿠팡맨들로 구성된 협의체) 회의에서 수집된 여러 의견과 현장 체험을 통해 얻어진 피드백이 집약된 결과물이라고 볼 수 있습니다.

현장 체험은 어떻게 이루어 지나요?

모든 팀원들이 월 1회 이상 캠프를 방문하고 있습니다. 단순히 쿠팡맨들의 피드백을 듣는 걸 넘어 직접 배송을 하며 앱도 써보고, 쿠팡맨의 배송에 동행하며 이분들이 배송앱을 어떻게 사용하는지도 관찰합니다. 그리고 이 결과를 팀원들과 공유해 개선할 점을 찾고 추후 개발 계획에도 적용하죠. 어떤 기술이든 직접 경험이 가장 소중한 교훈을 준다는 점을 팀원들 모두 잘 알고 있습니다.



“Delivery Device Service 팀”

새로운 기능이 개발되면 쿠팡맨들의 테스트를 거쳐 도입하나요?

물론이죠. 테스트는 개발의 가장 중요한 단계입니다. 올해는 부산5 캠프의 쿠팡맨 분들이 배송앱 정식 출시 전의 베타테스터로서 시스템의 개선에 큰 도움을 주고 계신데요. 이 자리를 빌려 꼭 감사의 인사를 전하고 싶어요!

개발과정에서 기억에 남는 성과가 있다면?

수많은 프로젝트를 해왔지만 몇 년 전 로켓배송앱에 지도를 도입했던 일이 가장 기억에 남습니다. 당시에 쿠팡맨 분들이 가장 뜨거운 호응을 보내주셨거든요(웃음). 이전까지는 배송지 목록이 리스트 형태로 보였던 터라 배송 지역에 대한 이해가 부족한 경우에는 별도의 지도 어플리케이션을 함께 사용해야 하는 불편함이 있었습니다. 그런데 이 업데이트를 통해 지도와 리스트 형태를 결합시켰고 훨씬 편리한 배송 업무가 가능해졌습니다.

반대로 어려운 점도 많을 것 같습니다.

어려운 점이라기보다는 물리적으로 필요한 개발 시간과 여러 요소를 복합적으로 고려해야 하는 점이 매년 큰 고민입니다. 예를 들어 ‘개발 과제 중 가장 빠르게 도입 가능한 건 무엇인가?’, ‘시간이 걸리더라도 가장 우선으로 삼아야 할 과제는?’, ‘새로운 기능의 도입이 쿠팡맨의 업무 프로세스에 미치는 영향은?’, ‘배송 편의를 위한 기능이 고객만족도에 어떤 영향을 주는지’ 등 다양한 관점을 염두에 두고 프로젝트를 추진합니다.



DDS 팀이 그리는 로켓배송앱의 미래가 궁금합니다.

쿠팡맨의 요청에 따라 정보를 보여주는 수동적인 방식에서 벗어나 미래에는 보다 능동적인 시스템을 그려보고 있습니다. 예를 들어 한 가구의 배송을 완료하면 알아서 다음 배송지의 동선을 보여주거나 배송할 박스를 찾아주거나 하는 식으로 말이죠. 배송앱을 사용하는 기기도 지금의 스마트폰이나 PDA가 아닌 새로운 형태의 웨어러블 디바이스가 될 수 있지 않을까요? 스마트 안경 등으로 고객의 박스를 보면 목적지와 이동 동선이 바로 노출되는 등의 기능도 상상할 수 있지요. 물론 당장 실현은 어렵겠지만, 머지않은 미래에 더 편리한 기술을 현실화할 수 있도록 한발 한발 착실히 나아가고 있습니다.

말만 들어도 배송앱의 미래가 더욱 기대되네요. 마지막으로 쿠팡맨들에게 한 마디 부탁드립니다.

배송앱의 개선이 바로 체감하기 어려운 경우도 있고, 때로 쿠팡맨분들의 요청이 우선순위나 개발 기간 등의 문제로 당장 적용되지 않는 경우도 있습니다. 하지만 지속적으로 개선이 이뤄지고 있으니 앞으로도 지속적으로 커뮤니케이션하며 함께 나아갈 수 있으면 합니다. 배송 앱에 대한 건의사항이나 아이디어가 있다면 언제든지 dds.cdt@coupang.com으로 메일 보내주시고요. 이제 곧 더운 여름이 다가올 텐데요. 언제나 건강 챙기시고 늘 안전에 유의해 주세요!

취재 문의 media@coupang.com