

IBM Information
On Demand

2009



>>> Comes To You

차세대 고객통합 및 고객정보 보호

- 금융산업 중심으로



INNOVATE.OPTIMIZE.
PERFORM.

Unlock the business value of your information.

김진수 수석
한국IBM 글로벌비즈니스서비스

Agenda



- 고객정보 통합의 배경
 - 고객정보 통합의 필요성
 - 고객정보 통합 Agenda의 변화
 - 고객정보 통합의 접근전략
 - 고객정보 통합의 Architectural Option
 - 고객정보 통합 Framework
 - 고객정보보호 및 보안체계 수립 절차
 - 고객정보통합 사례



고객정보 통합의 배경

왜 고객정보 통합을 고민하는가?

고객

- 차별화된 서비스 인식 및 고객의 Needs 다양화
- 노령화 사회로 진입 등 고객 Life Style의 변화

시장

- 자본시장통합에 따른 은행, 증권, 보험 등 타 금융 업종 간 경쟁 심화
- 회사간 인수 합병, 지주사 설립에 따른 통합 고객정보 활용의 Synergy 요구

법규 및 규제

- 고객정보 유출사고의 증대
 - ✓GS칼텍스, 옥션, 보험공단/연금공단 등
- 고객정보 보호 관련 법규 및 규제의 강화
 - ✓개인정보보호법, 정보통신망법
 - ✓자본시장통합법, 자금세탁 방지법에 따른 고객주의 의무(KYC)

IT

- 비즈니스의 다양한 변화 요구를 유연하게 수용할 수 있는 IT역량 확보가 필요
- IT 기술의 빠른 발전 및 지원 분야의 증가로 투자비용을 절감하는 것이 주요 이슈
- 금융권 중심으로 노후화된 시스템의 정비 및 차세대 시스템의 개발 이슈



고객정보 통합의 필요성

고객정보통합은 기존에 중복, 분산되어 제대로 활용되지 못했던 고객정보를 기업의 전략적 자산으로 활용할 수 있는 기반을 마련해 줌.

기존의 고객정보 관리 현실
(고객정보통합 도입 전)

“고객정보가 여러 곳에 산재되어 있어 원하는 때에 원하는 정보를 찾기가 힘들다.”

“고객정보가 외부로 유출되지 않도록 항상 감시하여야 한다.”

“고객정보가 완전하지 않고 서로 일치하지 않아서 다시 확인하고 작성하여야 한다.”

“조직마다 고객, 제품, 협력업체에 대해 개별 관리하고 있어 경영층이 원하는 정보는 항상 새로이 생성하여야 한다.”

VS.

고객정보의 전략적
자산화가 비즈니스
성공의 핵심

정보를 전략적 자산으로 성공적으로 활용하는 기업은 그렇지 못한 기업에 비해 5배 더 많은 가치를 창출하는 것으로 나타남

성공적인 고객정보 관리
(고객정보통합 도입 후)

Single version of Truth

Right information

To right person

At the right time

At the right security level

통합성

유연성

최신성

적시성

접근성

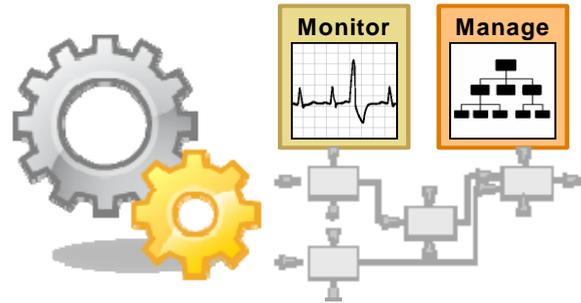
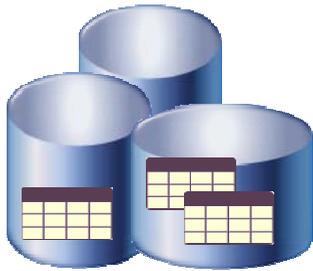
보안성

Sources: IBM Attributes & Capabilities Study, 2005; Client Interviews 2004; IBM CFO Study, 2006



고객정보 통합 Agenda의 변화

고객정보 통합에 대한 고민은 데이터 중심에서 관리체계 중심으로 변화하고 있음



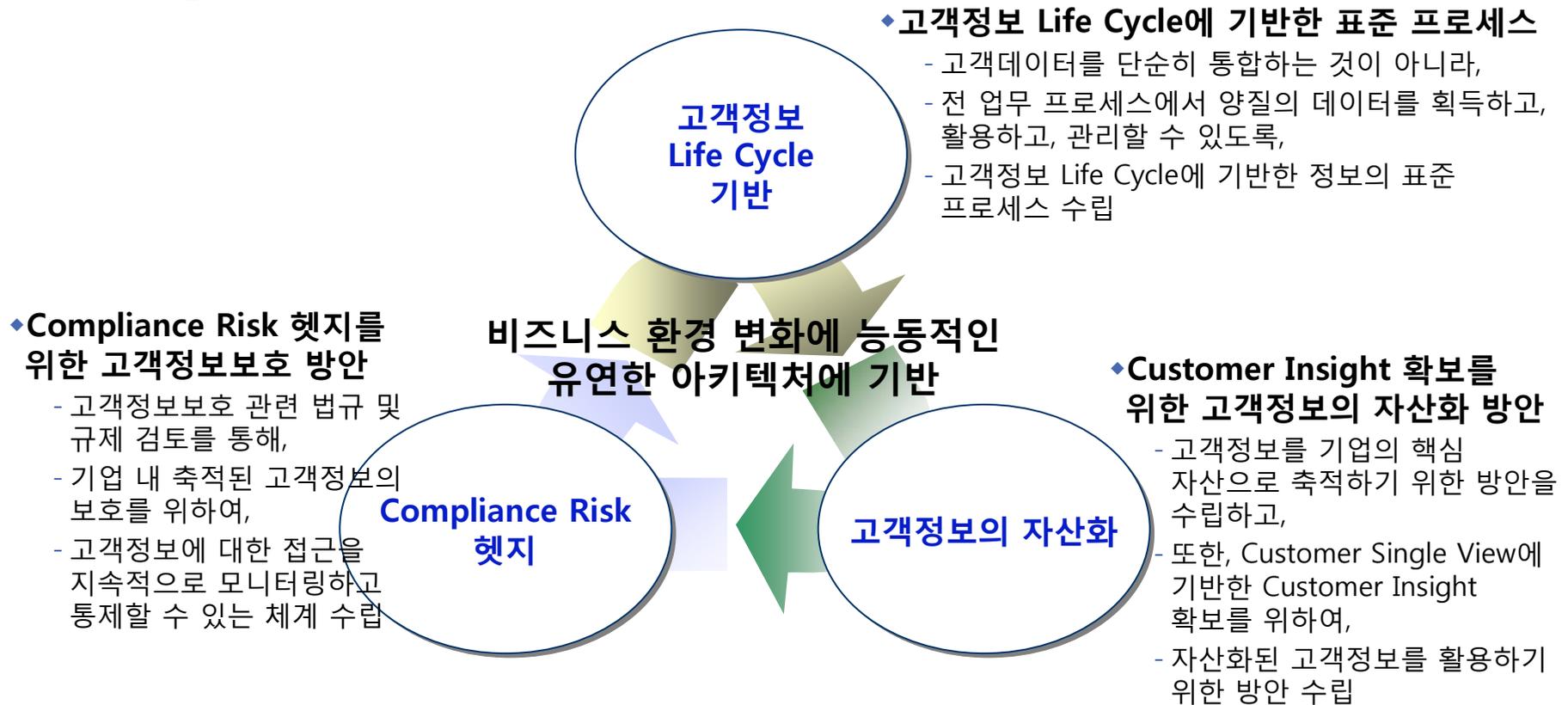
- 데이터의 정의
- 데이터의 구조
- 트랜잭션 처리와 시스템 성능의 보장
- 원장과 복제본의 아키텍처 정의
- 데이터의 표준화 및 품질

- 고객정보의 정의와 범위
- 고객정보 수집 및 활용의 목적
- 생성, 관리, 소멸에 이르기까지 고객정보 Life Cycle의 설계
- 표준화된 고객정보 프로세스의 정의
- 고객정보 자산화를 위한 관리 Rule
- 사 내외의 각종 규제 및 Compliance Risk 완화 방안



고객정보 통합의 접근전략

고객정보통합의 Business Value를 달성하기 위해서는 데이터를 단순히 기술적인 측면에서 통합하는 것이 아니라, 고객정보의 Life Cycle, 고객정보의 자산화, Compliance Risk를 고려한 전방위적인 접근이 필요함.



고객정보 통합의 Architectural Option

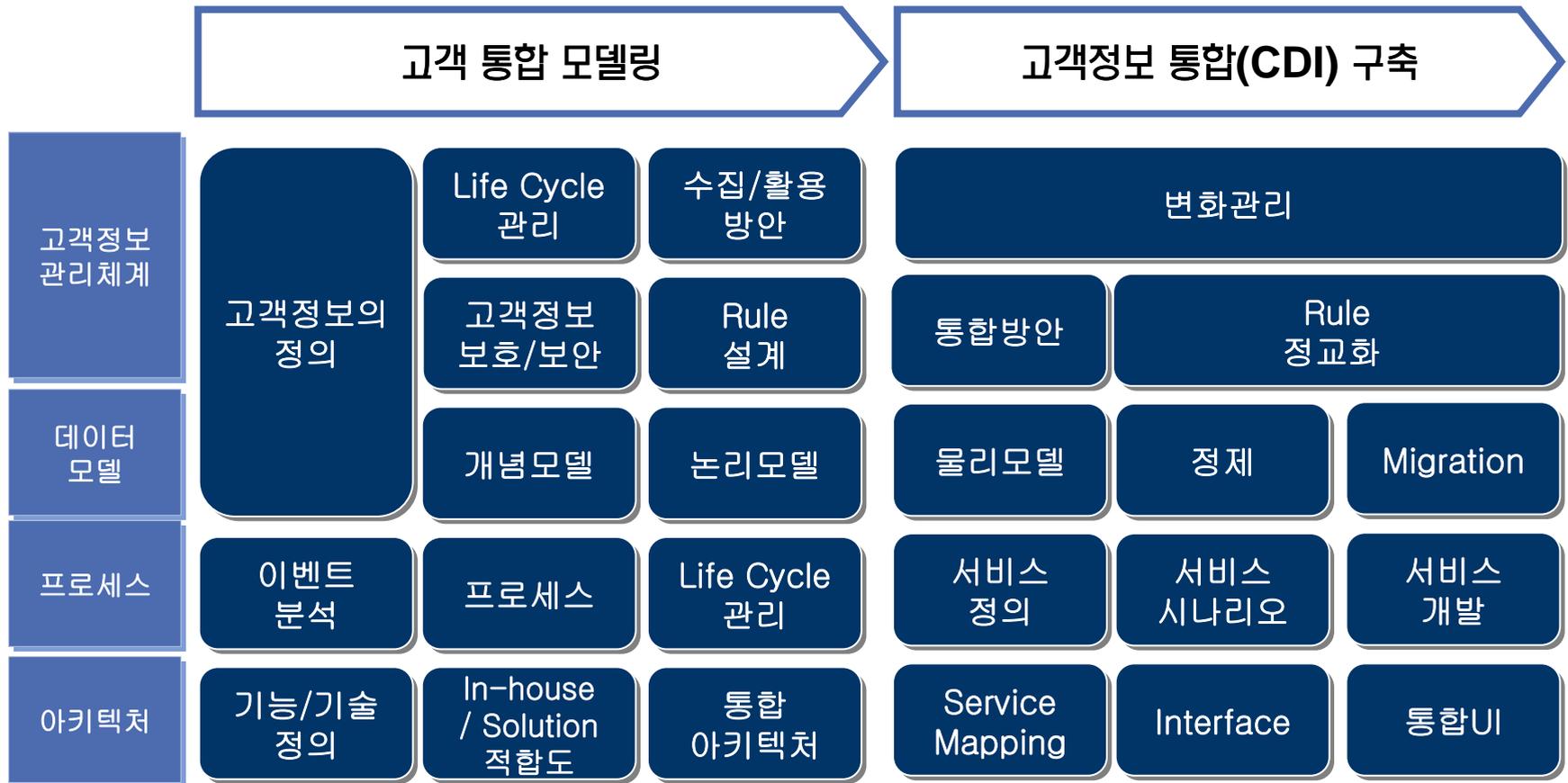
고객정보통합방식은 통합 목적과 기존 시스템 현황, 타사 적용 사례 등을 고려하여 기업의 IT 전략에 적합한 방식을 선정함

	Option	장점	단점
1	<p>Relocation 기존 시스템의 모든 고객정보들을 물리적으로 하나의 single repository로 옮기는 방법으로 전사적으로 하나의 고객정보에 하나의 copy만 존재하며 고객정보 관련 모든 트랜잭션을 한 군데에서 처리</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객정보의 최신성 유지 및 버전 관리가 용이 ▪ 완전한 360도 뷰 ▪ 보안 관리가 용이 ▪ Data Storage 비용 절감 ▪ 고객데이터 백업 용이 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기존 시스템에 영향도 큼 ▪ Migration 시간 및 비용 과다 ▪ 고객정보의 전사 표준화 작업 필요 ▪ 고성능의 하드웨어 필요
2	<p>Replication 기존 시스템에 고객정보들은 그대로 둔 상태에서 single repository에 copy를 가져가는 방법으로 하나의 고객정보에 여러 copy가 존재하며, 필요한 고객정보만 별도 Repository로 Copy하는 일종의 ODS 방식</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기존 시스템에 영향도 없음 ▪ Migration 시간 및 비용 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Replication을 위한 추가적인 Data Storage 필요 ▪ 다양한 Copy 간 sync의 어려움 (역변환 등) ▪ 보안 이슈
3	<p>Federation 기존 시스템에 고객정보들은 그대로 둔 상태에서 중앙의 고객정보 관리 시스템이 고객키만 reference하여 관리하는 방법으로 하나의 고객정보에 여러 copy가 존재하며, 필요할 때 마다 고객정보를 다이내믹하게 모아서 보여주는 형태</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기존 시스템에 영향도 적음 ▪ Migration 시간 및 비용이 거의 없음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 중앙의 고객정보 관리 시스템이 처리해야 할 룰이 굉장히 복잡 ▪ 고객정보의 최신성 유지 및 버전 관리 어려움 ▪ 네트워크의 의존성 큼 ▪ 성능 이슈



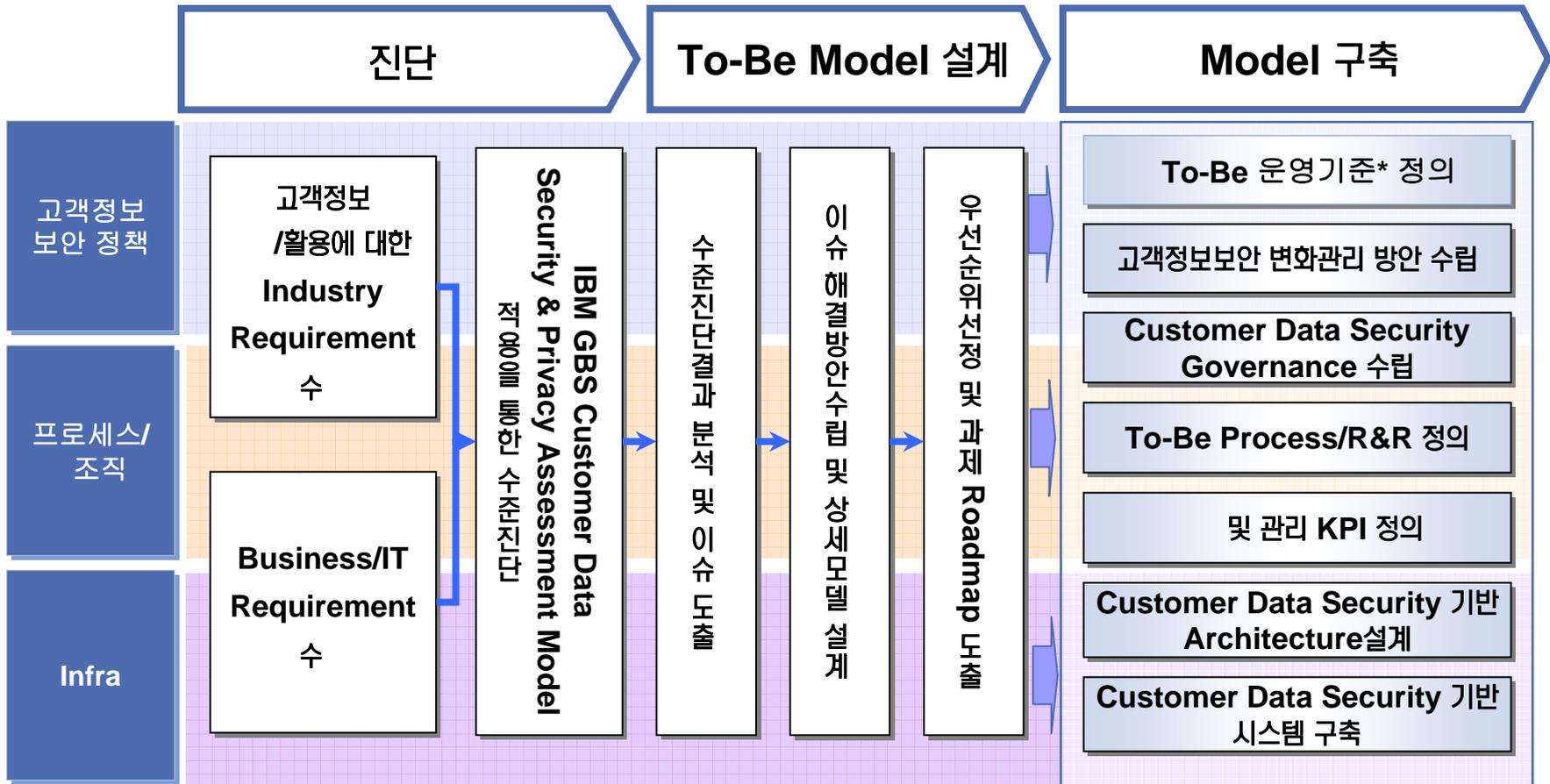
고객정보 통합 Framework

IBM GBS의 고객정보관리체계 수립 및 고객정보 통합(CDI)은 고객 통합 모델링과 구축단계로 나뉘어 진행함.



고객정보보호 및 보안체계 수립 절차

IBM GBS의 Assessment Model을 활용하여 진단, To-Be 설계, To-Be실행방안 수립 단계를 통해 고객정보보안체계를 수립할 수 있음



고객정보통합 사례 : Bank Of America

계 M A로 고객통합의 필요성이 제기되어 CRM을 중심으로 고객 마스터 DB를 구축하 으나, 활용 이 어 SOA 기반으로 을 진함



추진 배경

- 계속된 인수합병으로 개별 고객 DB가 5개 존재(고객수 2억명)
- 고객 데이터 공유, 동기화 및 정제작업에 많은 비용 소요
- 교차 판매 마케팅 전략 수립 어려움

BOA 사업확장 내역

- 1874: Commercial National Bank 창업
- 1957: American Commercial Bank 매수
- 1991: Citizens&South Sovran Corp. 매수
- 1996: Boatmen's Bانشares 매수
- 1998: BankAmerica 합병 → BOA로 개칭
- 2004: FleetBoston 매수
- 2006: MBNA카드사 매수, 고객수 5,500만 명

M&A를 통한 적극적인 사세 확장 전략 추구

1 차 고객 통합 프로젝트 "Know The Customer, 2003"

추진 내용

- 소매 금융을 중심으로 고객 DB의 90% 통합
- Siebel CRM 데이터모델 기반으로 고객 마스터 DB공동 개발
- EDW도 같은 시기에 진행

문제점

- 고객마스터 DB의 활용률이 떨어짐
 - 시스템 중 15% 만 사용
- 원인
 - 인터페이스의 어려움으로 App. 통합비용 증가 (C++ custom-built 인터페이스)
 - 데이터 구조 수립 및 데이터 통합에만 중점

2차 고객 통합 프로젝트 (SOA 기반 고객마스터 DB)

추진 내용

- 1단계: 2005.3Q ~ 2006.4Q
- 2단계: 2007.1Q ~
- WCC 도입

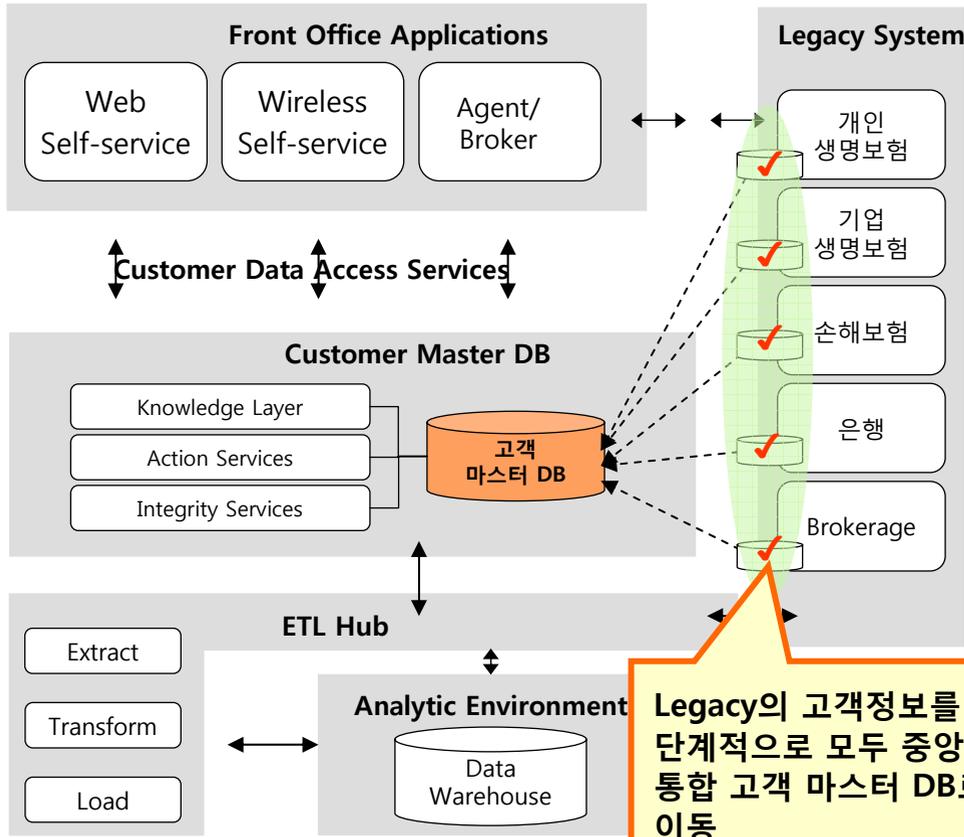
추진 범위

- 3개 DB통합
 - Party
 - Contract
 - Address & Contact Method



고객정보통합 사례 : Met Life

2년에 걸쳐 Legacy 시스템에 존재하는 어플리케이션을 수정하고, 운영시스템에서 고객정보는 오직 고객 마스터 DB에만 존재하는 중복이 없는 구조로 구현하였음.



추진 목적

- 상품중심 고객 관리에서 고객 중심으로 변경
- 채널간 데이터 공유 문제 해결
- 고객서비스 차별화 및 세대정보 관리

추진 경과

- 2001년 2월 ~ 2002년 12월
- 2년간 자체적으로 프로젝트 진행.

특징

- Legacy의 모든 고객정보를 단계적으로 제거
→ CIO의 전략적인 의사 결정
- 자체개발과 솔루션 도입의 장단점을 분석 후 솔루션을 도입하기로 결정

효과

- 고객데이터 품질관리 운영 비용 절감
- 새로운 매출 기회 창출



Thank you

