

Success Story

부산은행 BPM 프로젝트



Industry:
Financial Services

"부산은행은 한국의 대표적인 지역은행으로 새로운 금융환경에 빠르게 대처하고, 기 구축된 은행 내부의 IT 인프라간 상호 통합 운영성의 필요성과 대 고객접점에서의 차별화된 고객 중심의 서비스를 제공하여 이를 기반으로 은행의 경쟁력을 높이기 위하여 BPM 프로젝트를 추진하게 되었습니다.

- 김봉진 부팀장
(bjkim@pusanbank.co.kr)
가계여신 지원팀, 부산은행

1967년 창립된 부산은행은 한국을 대표하는 지역 은행으로써 [선진 지역특화 우량은행] 건설이라는 경영 비전을 수립하였으며, 2005년 경영목표를 [내실 있는 성장] 로 결정하였다. 이를 달성하기 위해 부산은행은 리스크 관리강화, 대손상각비 및 판매관리비 감축 등의 영업업무를 강도 높게 추진하여 은행의 내실을 다지는 등 수익창출 기반을 공고히 하는 한편, 중장기적으로 안정적인 지역시장

점유율을 유지할 수 있도록 영업기반 확충 전략도 함께 병행하고 있다.

특히, 2010년도까지 총자산 30조원 규모의 작지만 강한 [선진 지역특화 우량은행] 구현을 목표로 2007년도까지 전략방향을 영업 체질 변화, 고객로 였던 중대, 지속적인 경영효율화 추가로 정하였으며, 동남경제권 중추 금융기반으로 새롭게 도약할 것이다.

1. 추진배경

부산은행은 대외적으로 급격하게 변화하는 새로운 금융환경의 변화 및 IT환경의 변화와 대내적으로 대 고객 서비스를 위한 새로운 마케팅 방법의 변화가 필요하며 이러한 환경변화에 빠르게 대처하고 사업 역량을 강화하고자 BPM 프로젝트를 추진하게 되었습니다.

오늘날과 같은 급변하는 경영환경의 변화는 기업의 유연하고 민첩한 대응을 요구하게 되었고, 이를 위해서 조직의 모든 정보와 지식이 실시간으로 공유되는 "Real Time Enterprise"로의 체제전환이 요구됨에 따라 부산은행은 이에 부응하여 차별화된 수익모델 확보, 선진경영 인프라 구축, 업무 프로세스 신기술도입 등을 통해 내실경영 기초하의 성장잠재력을 확충할 필요가 불가피해진 것입니다.

또한, 기술 및 산업의 발전으로 고객의 요구사항이 다양해지고 기대치가 상승하는 환경속에서 부산은행의 필요성이 대두 되었고, 지역 친화형 상품, 서비스 채널 구축을 통하여 지역사회와의 긴밀한 유대관계를 유지하며 지역적 브랜드 이미지를 극대화할 위한 고객중심주의의 마케팅 전환이 필요하게 되었습니다.

2. 프로젝트 구축 현황

고객 개개인에게 차별화 된 서비스를 제공하여 긴밀한 유대관계의 형성으로 증가하는 고객의 요구에 부응하기 위하여 효율적인 영업점 업무의 수행을 위하여 기존 업무 절차를 분석하여 효율성 향상과 시간 및 자원낭비 방지 등 업무 간소화 방안을 제시하였습니다. 이에 따라 기존의 각 영업점에서 처리하던 여러 업무를 중앙에 집중하여 효율적으로 처리하기 위하여 각 업무별 후선업무 센터를 과감하게 신설하여 업무 효율성을 극대화하였고, 대량으로 발생하는 각종 전표, 수표, 어음 등의 수신업무 이미지 데이터 처리를 영업점에서 일일이 스캔을 하지 않고 집중센터에 고속 스캐너를 사용하여 효율적으로 처리를 하였습니다. 특히 여신의 대출 심사 및 감정업무의 처리는 영업점과 여신센터 및 본부 등에서 적절한 권한에 따라서 처리 할 수 있는 업무 프로세스 및 시스템을 구축하여 효율적으로 처리하고 이를 통해 성과 관리 측면에서도 혁신을 꾀하였습니다.

본 부산은행의 BPM시스템 개발기간은 2004년 6월 말에 시작하여 영업점 시범적용 시기까지 채 1년이 소요되지 않은 8개월 가량의 비교적 짧은 기간에 구축하였고, 이렇게 짧은 기간임에도 불구하고 BPM프로젝트 팀의 의욕적인 추진결과로 테스트를 무사히 마치고 영업점 시범 적용 및 전 영업점 확산을 순조롭게 처리하여 마지막 프로젝트 완료시점까지 완벽하게 마무리하였습니다.

3. 파일네트의 솔루션

시스템 통합업체인 삼성SDS는 기존의 업무절차를 검토하여 부산은행의 업무 효율성 향상과 대 고객 서비스 업무 절차 개선을 위하여 기존의 업무절차를 재설계하고 부산은행의 여신 관리 및 수신업무 지원등의 업무절차를 원활하게 지원할 수 있는 BPM 솔루션으로 FileNet의 제품을 제안하였으며, FileNet의 ValueNet 파트너사인 (주) 데카소프트사는 자체 개발 방법론이 DECABPMM(Decasoft Business Process Management Methodology)을 통해 프로젝트 기간의 단축 뿐만 아니라 변화 관리를 통해 부산은행 BPM프로젝트를 함께 수행하였습니다. BPM프로젝트의 구축 시스템과 관련하여 FileNet eProcess 솔루션과 FileNet Image Manager을 이용하여 이미지 처리를 관리하는 이미지 시스템과 업무 프로세스를 관리하는 Workflow시스템 및 물류를 관리하는 물류 시스템이 BPM의 핵심시스템으로 구현 되었으며 이렇게 구축된 FileNet 솔루션을 이용하여 기존 시스템을 전사적으로 통합시켰습니다.

또한, 부산은행의 전반적인 개발환경 플랫폼인 [NET] 환경하에 구축이 되어 기존의 여신 시스템인 'TOLOS'와의 상호연동이 용이하게 할 수 있었고, 이를 통해 계정계 및 기타 시스템과의 인터페이스도 손조롭게 처리되었습니다.

이미지 시스템은 장차 준비해야 할 "전자서문에 관련법규"가 규정하는 전자문서의 보안에도 준비를 철저히 하여 저장장치는 Row Device를 지원하는 FileNet의 이미지 서버를 적용하여 Black Box구조로 저장하며 이미지 문서 조회 시에도 조회하는 사용자의 PC에 이미지가 저장되지 않은 이미지 Streaming 솔루션을 적용한 BIS를 도입하여 개인 정보유출에도 안전을 기하였습니다.

이 새로운 시스템은 현재 1차 BPM프로젝트 구축을 통하여 수신 및 영업지원209개, 여신 209개 지점에서 수신 및 여신관리 업무프로세스를 수행 중이며 일일 평균 26,000건의 거래를 성공적으로 처리하고 있습니다.

실제 부산은행의 수신 및 여신 영업점의 영업일 21일 기준으로 발생하는 일일 이미지 발생건수와 프로세스 발생 및 처리건수를 분석해보면 수신지점의 19,926건과 여신지점의 8,593건 총 28,519건의 이미지 발생 건수를 신속하고, 성공적으로 처리하고 있으며, 각 지점의 일일 처리 프로세스의 수를 분석해보면 일일 신규발생건수는 14,037건의 프로세스가 발생 처리되고 있습니다.

파일네트의 FileNet eProcess 솔루션과 FileNet Image Manager을 이용하여 이미지 처리를 관리하는 이미지 시스템과 업무 프로세스를 관리하는 Workflow시스템 구축을 통하여 부산은행은 급변하는 경영환경 속에서 경쟁력을 갖추게 되었으며 업무흐름 자동화를 통해 인력낭비와 대 고객접점에서의 맞춤서비스를 구현할 수 있게 되어 고객만족도를 크게 향상시킬 수 있게 되었습니다.



© Copyright IBM Corporation 2008

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

한국아이비엠주식회사
고객만족센터
TEL: (02)3781-7114
www.ibm.com/kr

2008년 11월

Printed in Korea
All Rights Reserved