

ISV

10



대등한 경쟁의 장을 마련한 IDP InsuraSphere 보험 컨설턴트 포탈



도전 과제

IDP는 소규모 지역 보험사를 대상으로 하는 소프트웨어 및 서비스 공급사로서, 독립 컨설턴트들이 대형 보험사와 경쟁하는데 도움이 될 포탈을 개발하고자 했습니다.

솔루션

SaaS 기반 InsuraSphere 컨설턴트 포탈은 IBM WebSphere Portal, IBM WebSphere ILOG JRules 및 관련 IBM 소프트웨어를 활용하여 컨설턴트들이 고객의 질문에 답하고, 보험 계약 견적서를 실시간으로 제공할 수 있도록 했습니다.

기대 효과

순쉬운 맞춤형을 제공하는 이 포탈을 통해 사실상 즉각적으로 보험 계약 견적 제공이 가능해졌습니다. 보험 사업자와 그 컨설턴트들의 경쟁력 강화를 통해, IDP가 수천 명의 잠재 고객에게 솔루션을 판매할 수 있도록 했습니다.



1949년에 설립된 IDP(Insurance Data Processing)는 미국 손해보험사 대상 기술 및 서비스 공급 분야에서 가장 오래되고 풍부한 경험을 갖춘 ISV입니다. 업종 전체가 사업 대상이지만, IDP는 특히 중소 규모의 보험사업자 시장에 특화되어 보험사업자의 독립 컨설턴트들에게 보험 계약 견적과 청구 및 과금 관리 서비스를 제공하고 있습니다. 이 컨설턴트들은 IDP 온라인 애플리케이션에 크게 의존하고 있습니다.

이들은 일대일로 직접적으로 또는 전화상으로 고객과 접촉하면서 동시에 IDP 애플리케이션에 로그인하여 영업 과정에서 도움을 받을 수 있습니다.



“IBM WebSphere는
독보적인 엔터프라이즈
애플리케이션
개발 플랫폼입니다.”

- Bob Blitshtein, IDP社 CEO

컨설턴트 포털의 잠재력 발휘

보험사업자와 컨설턴트들이 경쟁력을 유지하려면 중요 정보에 실시간으로 액세스할 수 있어야 합니다. 대형 보험사는 컨설턴트 포털에 여러 해의 애플리케이션 개발 노력과 수백만 달러의 자금을 투자할 여력을 갖고 있습니다. 그러나 현재까지 소규모 지역 보험사들 가운데 실시간 솔루션을 개발할 만한 전문 역량과 리소스를 확보한 경우는 거의 없으며, 따라서 많은 소규모 보험사들이 경쟁에서 불리한 위치로 물리고 있습니다.

이러한 사정은 IDP에게는 새로운 고객을 유치하고, 매출을 대폭 늘릴 수 있는 기회가 되었습니다. 소규모 지역 보험사를 대상으로 SaaS 방식의 실시간 컨설턴트 포털을 만들자는 것이 기본 발상이었습니다. SaaS 방식은 비용 대비 효과가 매우 뛰어나며, 서비스 공급업체가 일대다 원리로 관리하기 때문에 공급업체 입장에서는 관리가 쉽고, 보험사와 컨설턴트로서도 소프트웨어 관리에 신경 쓸 필요가 없다는 장점이 있습니다. “SaaS 방식 컨설턴트 포털은 소규모 보험사들이 자기 지역에서 대형 보험사들에게 밀리지 않고 계속 번창할 수 있도록 해주는 훌륭한 경쟁 수단이라 생각합니다. 컨설턴트 포털을 구현함으로써, 보험사는 컨설턴트들의 비즈니스 편의를 높이고, 이들과 더욱 긴밀한 관계를 형성하여 더 많은 계약을 수주하게 할 수 있습니다.” 라고 IDP의 CEO인 Bob Blitshtein은 설명했습니다.





이 컨설턴트 포탈의 필수적 요건에는 실시간 보험 계약 견적을 위한 고속 처리 성능, 수천 명의 잠재 고객을 지원할 수 있는 확장성, 그리고 엔터프라이즈급 보안 등이 포함되었습니다. 이 컨설턴트 포탈은 보험사와 웹서비스 공급사의 백엔드 시스템과 쉽게 연동할 수 있어야 했으며, 각 보험사별 맞춤 구성과 브랜드화가 간단해야 했습니다. 또한 실시간 보험 계약 견적을 위한 비즈니스 로직, 워크플로우, 온라인 양식을 지원해야 했습니다. 그리고 소프트웨어 플랫폼은 애플리케이션을 신속히 개발할 수 있는 툴을 제공해야 했으며, 보험 계약 및 견적 의사결정을 쉽게 작성 및 변경하고, 이전 구성의 변경 이력도 조회할 수 있어야 했습니다.

IDP는 이미 어느 정도 실시간 기능을 갖춘 포탈을 제공하고 있었으나, 확장성과 유연성 및 민첩성이 더 우수한 엔터프라이즈 솔루션이 필요했습니다. 오랫동안 Microsoft의 솔루션을 이용해 온 IDP는 10여 년 동안 낡은 .NET 애플리케이션을 계속 수작업으로 코딩해 왔으며, 그 결과 각 보험사마다 별개의 이질적인 Visual Basic/.NET 애플리케이션을 공급했습니다. 이는 각 고객마다 다른 애플리케이션을 지원하고 있다는 뜻입니다. “우리의 이전 포탈은 좋은 평가를 받았습니다. 그러나 수천여 고객을 지원할 수 있는 뛰어난 구성 능력, 가용성 및 확장성을 제공하는 아키텍처는 아니었습니다.” 라고 Blitshtein은 설명했습니다.

맞춤형 포탈의 신속한 구현

Blitshtein은 엔터프라이즈 애플리케이션이 생소한 사람이 아니었습니다. 그는 AIG의 아키텍처 책임자였습니다. 이러한 배경은 IDP에서 IBM WebSphere Portal 제품군과 추가 IBM 소프트웨어를 차세대 InsuraSphere 컨설턴트 포탈의 플랫폼으로 선정하는데 중요한 작용을 했습니다. “엔터프라이즈 솔루션 아키텍처 분야에서 오랫동안 일해 온 저는 IBM이 엔터프라이즈 애플리케이션 개발 및 시스템 통합 분야에서 독보적인 기업이라 판단합니다.” 라고 Blitshtein은 말했습니다.

자체 인력 교육 및 포탈 개발에 대한 도움을 받기 위해 IDP는 IBM 비즈니스 파트너로 세계적인 시스템 통합업체인 Prolifics를 고용했습니다. 이 제휴 관계는 매우 유익했습니다. IDP는 SaaS 포탈의 요구사항 수집 단계에서 완전한 상품화에 이르기까지 불과 6개월 내에 모두 진행할 수 있었습니다. Blitshtein은 “Microsoft의 툴을 계속 사용했다더라면 이러한 속도는 불가능했을 것입니다.” 라고 말했습니다.

Prolifics는 WebSphere Portal 소프트웨어 및 IBM WebSphere ILOG JRules 개발 환경에 관한 고도의 전문적 기술 능력을 발휘하여 개발 속도를 높일 수 있었습니다. 그리고 그것은 새로운 상품의 신속한 출시에 중요한 성공 요인으로 작용했습니다. Prolifics는 IDP 솔루션에 활용된 매우 다양한 IBM 제품 전체에 걸쳐 깊은 수준의 전문 역량을 갖고 있었으며, 매우 전문적인 아키텍처와 설계, 인프라, 개발 및 멘토링 서비스를 제공했습니다.



WebSphere Portal과 WebSphere ILOG JRules 외에도, IBM Web Content Manager, IBM WebSphere Process Server, IBM Forms, IBM WebSphere ESB(Enterprise Service Bus) 등이 포함되어 각기 중요한 기능을 담당하고 있습니다.

WebSphere Portal 소프트웨어는 여러 애플리케이션 및 콘텐츠의 검색, 개인화 및 보안 기능을完비한 역할 기반 애플리케이션으로 원활히 통합할 수 있도록 하는 엔터프라이즈 포탈 기능을 제공합니다. “WebSphere Portal이 없으면 웹 기반 애플리케이션을 담을 그릇이 없습니다.” 라고 Blitshtein은 지적했습니다. 그는 이 소프트웨어 덕분에 포탈을 보험사의 필요에 맞게 쉽게 맞춤화/브랜드화할 수 있다고 말했습니다. 그리고 포털릿, 가젯, 위젯, 웹서비스를 비롯하여 널리 사용되는 웹 개발 툴 및 기술에 대한 개방적인 표준 기반 지원은 개발자의 생산성 향상에 도움이 될 수 있습니다. 이러한 기능들의 조합은 WebSphere Portal을 필수 불가결한 것으로 만들어줍니다.” 라고 Blitshtein은 말했습니다.

Web Content Manager 소프트웨어는 기술 교육을 받지 않은 사용자도 포탈에 콘텐츠를 게시할 수 있도록 합니다. IT 리소스가 부족한 소규모 보험사로서는 매우 중요한 특징입니다. 고객이 직접 기사, 배너 광고, 뉴스 피딩 및 안내문을 게시할 수 있게 함으로써 이 소프트웨어는 IT 부서에 과중한 업무 부담을 주지 않고, 항상 포탈을 최신 상태로 유지하도록 지원하며, 최종 고객이 소속 조직의 고유 특성에 맞게 포탈을 구성할 수 있도록 합니다.

Forms 소프트웨어는 WebSphere Process Server 소프트웨어 및 WebSphere ILOG JRules 환경과 연동하여 실시간 보험 계약 건적의 바탕이 되는 온라인 데이터 필드, 비즈니스 로직 및 워크플로우를 제공합니다. IDP는 보험 계약 건적 작성 시 답해야 하는 고유의 질문 체계 개발에 Forms 소프트웨어를 이용하고 있습니다. WebSphere Process Server 소프트웨어는 각 보험사 워크플로우에 고유한 비즈니스 프로세스의 구현에 사용됩니다.



솔루션 구성요소

1. 소프트웨어

- IBM WebSphere Portal
- IBM Web Content Manager
- IBM WebSphere Enterprise Service Bus
- IBM WebSphere Process Server
- IBM WebSphere ILOG JRules
- IBM Forms

2. IBM 비즈니스 파트너

- Prolifics





“Prolifics는 전문적인 아키텍처, 설계, 인프라, 개발 및 멘토링 서비스를 통해 IDP 솔루션을 신속히 출시하는데 큰 도움을 주었습니다.”

– Bob Blitshtein

보험료 산정과 관련된 비즈니스 의사결정, 특히 보험 계약 효율을 결정하는 보험사 고유 변수와 알고리즘은 건적 과정의 핵심적 측면 가운데 하나입니다. 예를 들어 주택 보험료 산정에는 800개의 변수와 수백 개의 의사결정이 동원됩니다. 따라서 컨설턴트 포탈에는 강력한 의사결정 관리 시스템이 필요합니다. WebSphere ILOG JRules 개발 환경이 이 역할을 수행하여 비즈니스 시스템의 세밀하고 가변적인 결정을 자동으로 처리하는 의사결정 기반 애플리케이션 구축을 제공합니다. 이 환경은 효율 산정에 동원되는 복잡한 로직을 갖추고 있을 뿐만 아니라, 사용하기 쉽기 때문에 프로그래머가 아닌 비즈니스 분석가도 각 보험사에 맞게 의사결정을 만들어낼 수 있습니다. 또 다른 핵심 요소는 의사결정과 관련된 거버넌스입니다. 각 구성을 버전 별로 분류하여 관리할 수 있으며, 감사 기능이 제공되어 어떠한 규제 요건과 관련해서든 의사결정 준수 상태를 쉽게 제시할 수 있습니다.

IDP는 신용 보고, 지불 처리, 보험금 청구 이력 저장소 등 보험사가 이용하는 제3의 웹서비스와 컨설턴트 포탈을 중개하는 비즈니스에 WebSphere Enterprise Service Bus 소프트웨어를 이용하고 있습니다. ESB의 진정한 장점은 각 보험사들이 핵심 SaaS 솔루션에 영향을 주지 않으면서, 웹서비스에 연결할 수 있게 한다는 점입니다. “사용 환경이 얼마나 맞춤화되고 수정되었든 관계 없이 SaaS 솔루션은 자신이 호출하는 백엔드 시스템에 관해 어느 것도 알 필요가 없습니다.” 라고 Blitshtein은 설명했습니다.



매출 창출

Prolifics는 IDP와 협력하여 2011년 6월 InsuraSphere 컨설턴트 포털을 출범시켰습니다. 그리고 이 포털은 IDP에 중요한 사업적 이익을 제공하면서 동시에 IDP 고객의 경쟁력과 성공에 기여하고 있습니다.

실시간 견적 기능은 소규모 보험사와 그 컨설턴트들에게 자신들의 요구사항에 정확히 맞춘 솔루션을 자체적으로 개발하는 경우보다 훨씬 큰 수익 창출 능력을 제공하고 있습니다. IDP가 모든 IT 관리 업무를 처리하므로, 컨설턴트와 보험사는 매출 창출과 고객 서비스에만 온전히 집중할 수 있는 것입니다.

이러한 기능과 가능성은 이 포털을 IDP에게 새로운 고객과 매출 증가를 가져올 중요한 원천으로 만들고 있습니다. "우리는 소규모 지역 보험사에게 이전에는 갖지 못했던 기능을 제공할 수 있도록 SaaS 플랫폼을 만들었습니다." 라고 Blitshtein은 말했습니다. 이 고유의 확장성은 IDP에서 성능 손실 없이, 이와 같은 고객 수천 명을 서비스할 수 있게 합니다. Prolifics의 서비스와 IBM 툴을 이용해 코어 솔루션을 신속히 개발했던 것처럼, IDP는 어떤 신규 고객의 포털이든 2개월 내에 맞춤화할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다.

Blitshtein은 이 포털의 아키텍처가 독보적이며, 소프트웨어 스택은 IBM의 것이라는 점을 지적하며, "이 2가지 특성으로 인해 애플리케이션에 독보적인 확장성과 용이한 맞춤화 기능을 부여하는 역량이 창출됩니다." 라고 말했습니다. 실제로 이 프로젝트의 성과에 힘입어, IDP는 보험 가입자를 위한 별도의 포털(InsuraSphere Insured Portal)을 개발 중입니다. 그리고 IDP는 IBM 비즈니스 파트너가 되어 대형 보험사들에게도 기술 서비스를 제공하고 있습니다.



추가 정보

- Prolifics에 대한 자세한 내용은 www.Prolifics.com를 참고하시기 바랍니다.
- IDP InsuraSphere에 대한 자세한 내용은 www.insurasphere.com를 참고하시기 바랍니다.

