

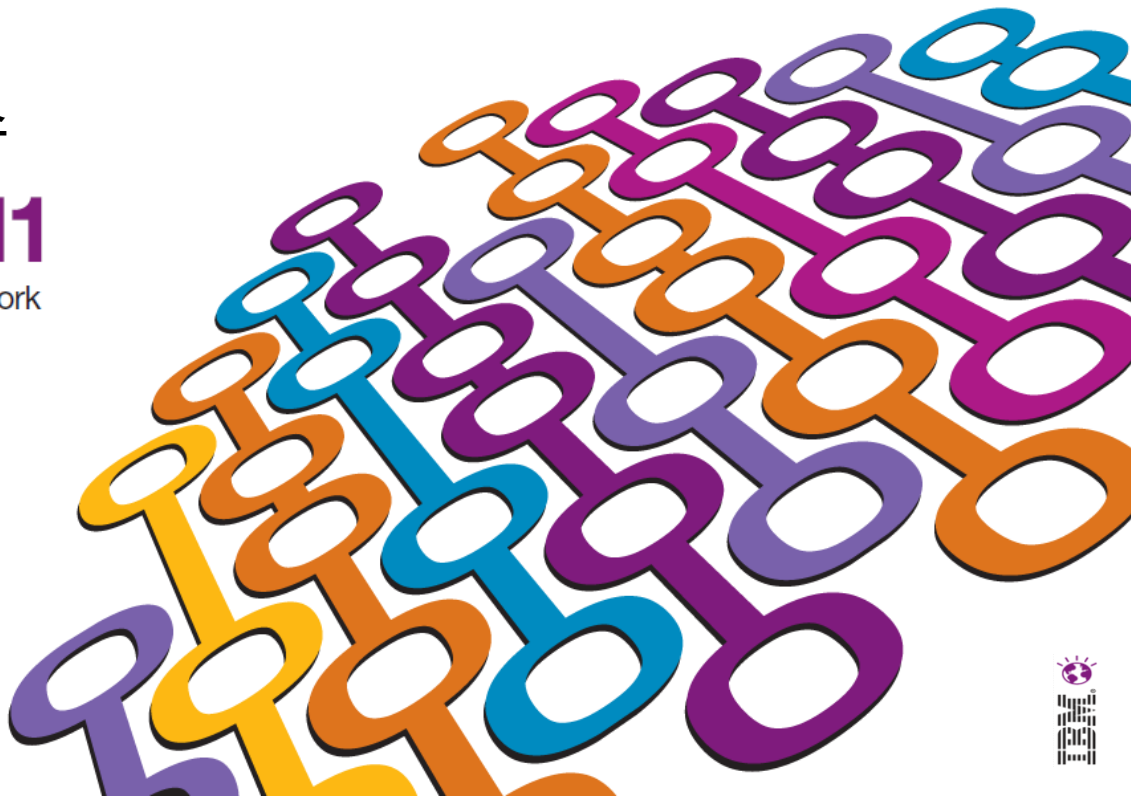
비즈니스 중심의 BPM 적용을 위한 베스트 프랙티스 금융, 물류 적용 시나리오

조국 부장

한국IBM 글로벌 비즈니스 서비스

Impact Korea 2011

Changing the Way Business and IT Leaders Work



IBM Industry Accelerators



- **IBM Industry Accelerator**는 비즈니스 성과 개선을 위해 산업별 Use Case에 맞게 비즈니스 민첩성 도구를 활용한 BPM 역량으로, 사전 패키징되어 출시되고 구성 변경이 가능합니다
- **IBM Industry Accelerators**



IBM Translation Accelerator and Manager for ICD-10



IBM Customer Advisor for Retail Banking



IBM Campaigns and Promotions Management for Telco



IBM Professional Certification For Education



IBM Vendor Trade Fund Management for Retail

- 비즈니스 성능 개선을 위해 프로세스 전반에 비즈니스 민첩성 도구를 추가



BPM Industry Use Cases



Banking

- Account Opening
- Corporate Payments
- Loan Origination
- Mortgage Refinancing
- Dynamic Product Offering

Insurance

- Claims Management (IOF)
- Policy Admin
- Claims Status
- Variable Annuities New Business

HCLS

- Healthcare Plan/Payer
 - Provider & Member Relations
 - Core System Modernization
 - Healthcare Claim Adjudication
- Healthcare Provider
 - eHealth & Collaborative Care
 - Accreditation and Regulatory Compliance
 - Benefit Eligibility Determination

Government

- Smart Architecture & Engineering
- Intelligence Lifecycle Management
- Integrated Case Management
- Intelligent Water Management

Telecom

- Customer Order Handling
- Multi-Channel Retailing
- Campaign Management
- Product Lifecycle Management
- Service Configuration & Activation
- Incident and Problem Management

Retail

- Promotions, Planning & Execution
- Multi-Channel Demand Driven Inventory Locator
- Vendor On-Boarding & Contracts Mgt
- Vendor Trade Fund Management
- Merchandise Calendar Planning





Customer Advisor Accelerator for Retail Banking

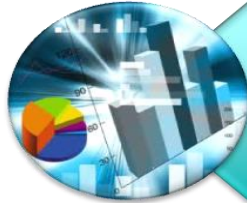




고객 접점을 최적화하는 것은 고객 경험 향상과 연결됩니다

신규 계좌 개설에서의 문제는 고객 손실로 인해 매출 감소와 비용 상승을 초래

채널간 통합 결여



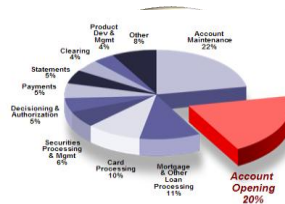
Inconsistent customer experience
\$4.5M in lost revenue due to customer abandonment
Difficulty in transferring cases and applications
Increased work for introduction of new products

자동화 부족



\$11.4M in lost cross sell and upsell
Lack of 360-degree view leads to missed opportunities
90% of applications require manual intervention
increasing both cost and time to fund the account

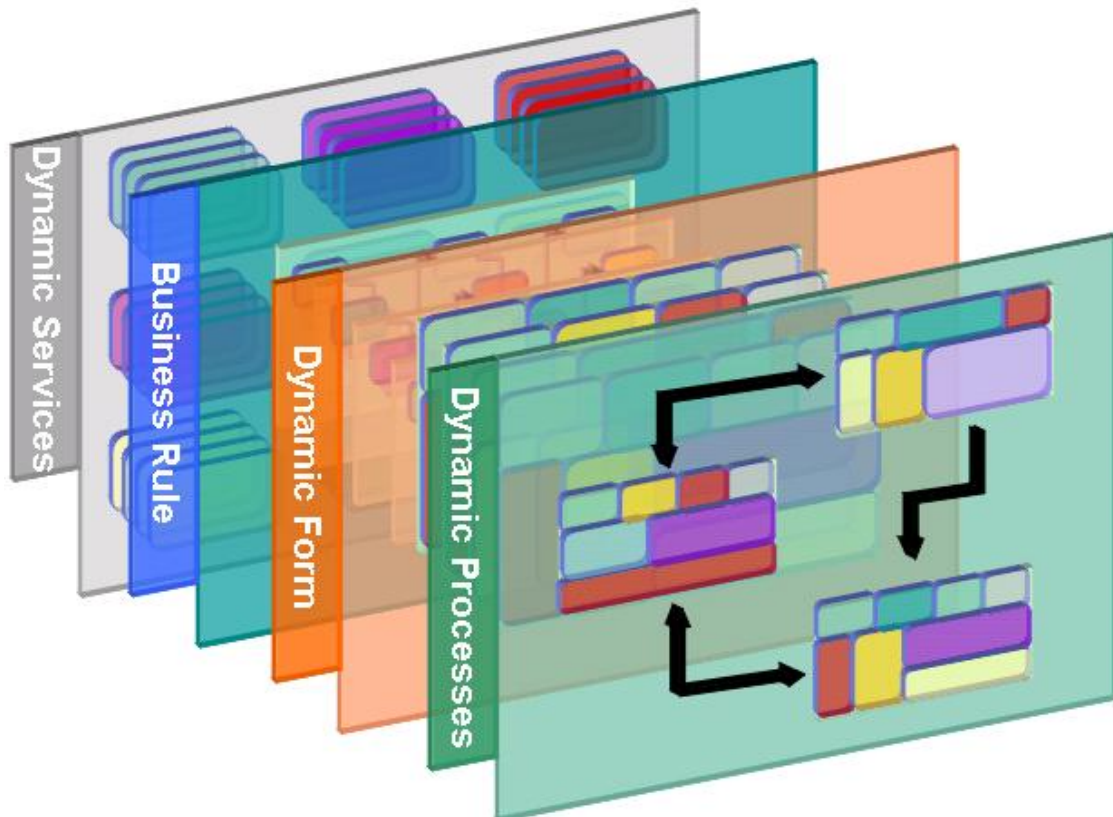
글로벌 은행에서의 계좌 개설 문제



1.5M Accounts lost / year due to client dissatisfaction
\$570M lost revenue
20% of total processing costs to maintaining lines and channels for account opening



지능적 고객 상담 도구



1. 상품 추천

- 상품 추천
- 상품 시뮬레이션
- 상품 비교

2. 계좌 개설

- KYC 프로세스와 룰
- 계좌 개설

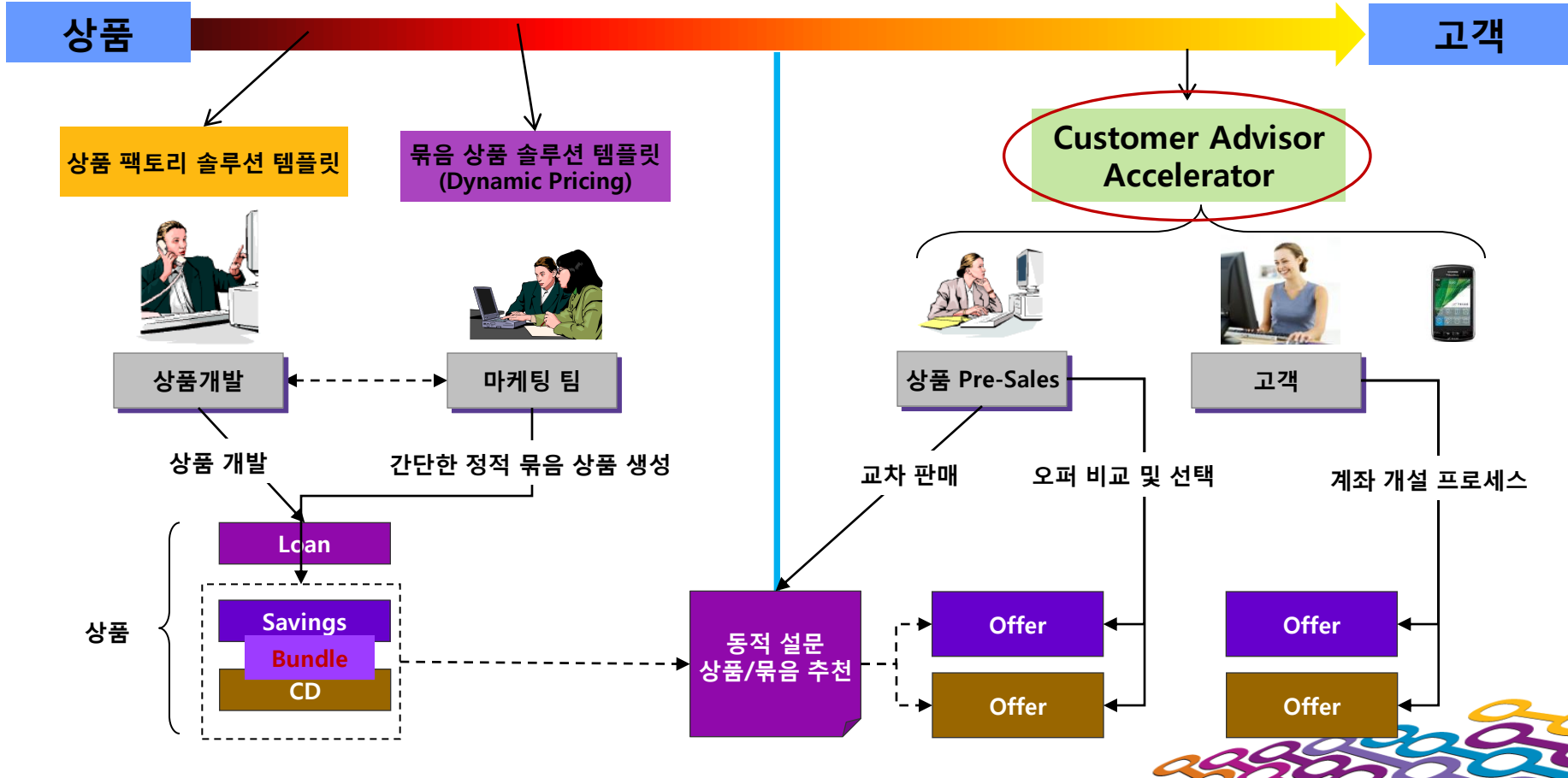
3. 분석

- KPI 모니터 및 피드백

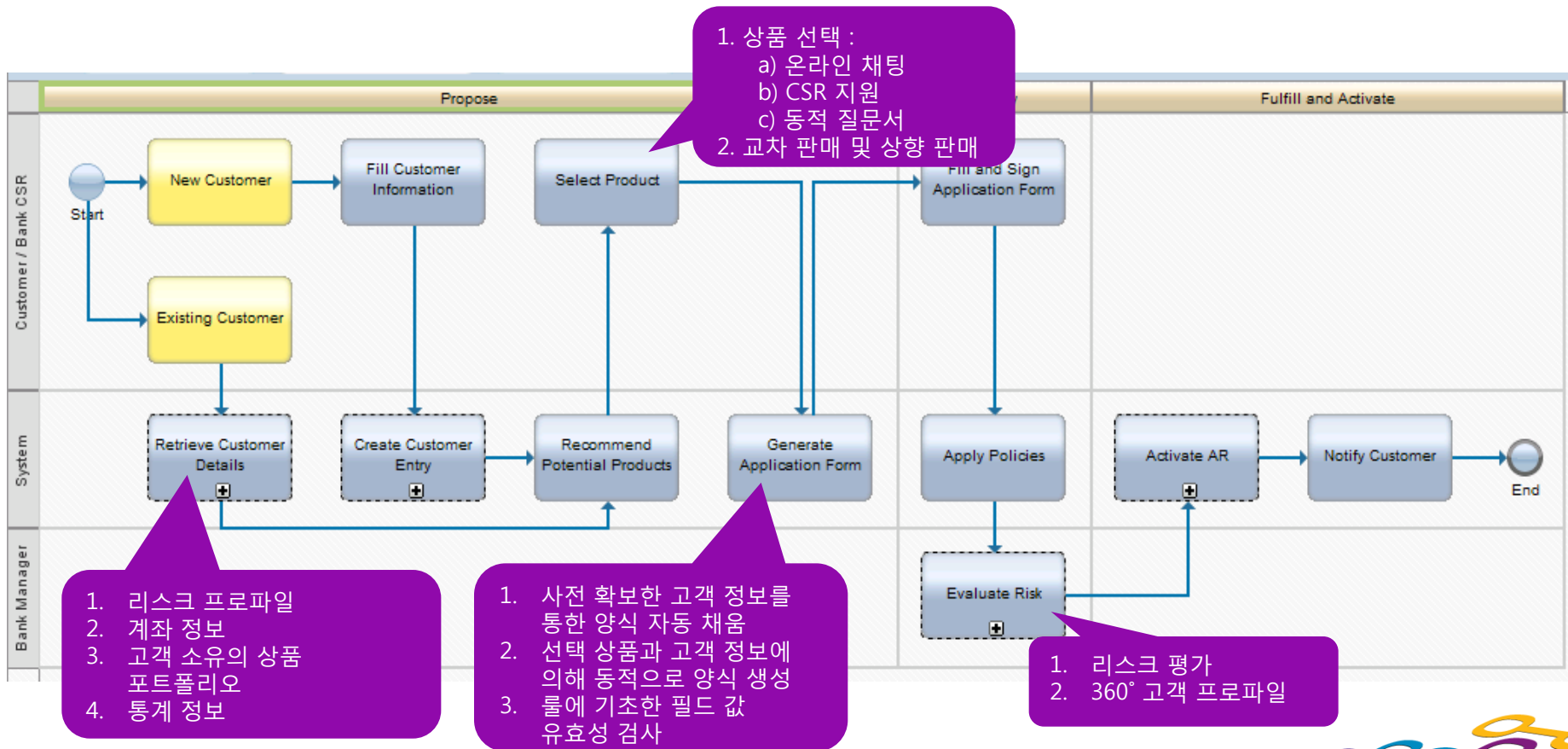
* KYC : Know Your Customer



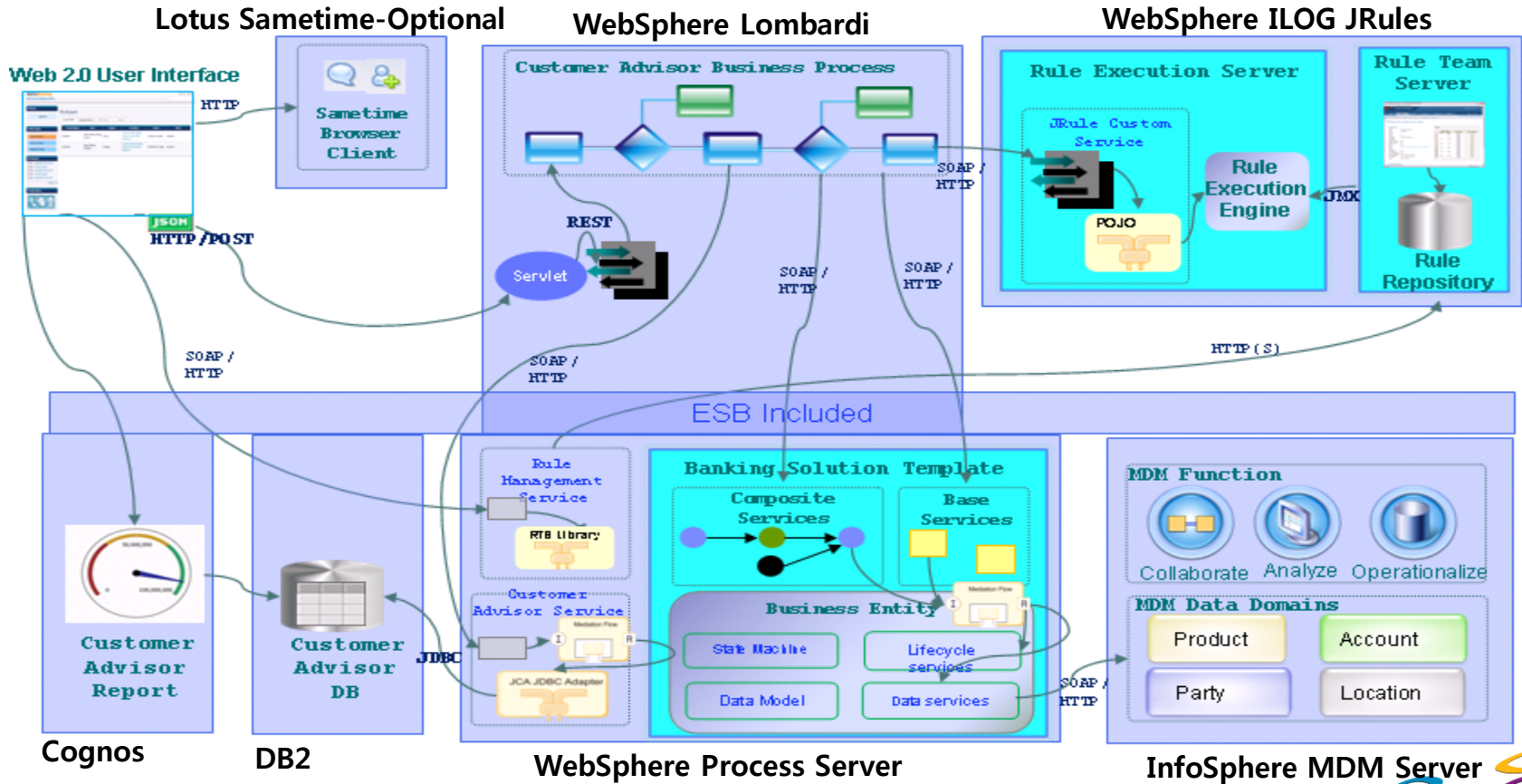
Customer Advisor는 고객 상담 채널에 지능을 추가합니다



계좌 개설 : 비즈니스 프로세스(Blueprint)



Customer Advisor Accelerator – 통합 아키텍처



Customer Advisor Accelerator는 고객 상호 작용의 가치를 극대화하여 지갑 점유율(Wallet Share) 확대에 초점을 맞추고 있습니다



File View Control Help

Online Banking

Welcome
Hans Klassman

>>Sign Out

I need to ...

[View My Account](#)

[Open An Account](#)

[Manage My Wealth](#)

[Manage My Profile](#)

Alert Box

10/11 Account Opened

Guidance & Advice

Recommended Products [Checking](#) [Saving](#) [Mutual Fund](#) [Certificate of Deposit](#) [All Products](#)

Open Financial Money Market

The fund's investment objective is the highest income consistent with preservation of capital and the maintenance of liquidity. The fund invests principally in high-quality, U.S. dollar-denominated, short-term debt instruments that present minimal credit risk and comply with strict Securities and Exchange Commission (SEC) guidelines applicable to money market funds.

(Currency: U.S. Dollar)

➔ Minimum Limit	\$3000	➔ Maximum Limit	None
➔ Increase Minimum Amount	\$50	➔ Minimum Term	None
➔ Maximum Term	None	➔ Fee rate	0.63%
➔ Market Risk Rating	Conservative	➔ Reinvest Dividends	NO
➔ Reinvestment Gains	NO	➔ Price Per Share	1.00
➔ Day Change	0.00	➔ Rating	★★★★★
➔ Year To Date Return	0.01%	➔ One Year Return	0.16%
➔ Five Year Return	2.91%	➔ Ten Year Return	2.58%

[Add to Portfolio](#) [My Portfolio](#)

Open Financial Money Market

The fund's investment objective is the highest income consistent with preservation of capital and the maintenance of liquidity. The fund invests

Open Financial Aggressive Growth Fund

The Open Financial Aggressive Growth Fund (the Fund) is an equity fund with an investment objective of capital appreciation.

Open Financial Index Fund

The fund investment objective is to seek to match, before fees and expenses, the performance of the U.S. stocks not included in the S and P 500 Index as





Customer Advisor Accelerator 주요 기능

- Cross-sell/up-sell products tailored to your customers
- Dynamic questionnaires personalize product offers

Business rules



- Standardize efficient processes across channels
- Extend process across disparate systems

Process design and management



- Rule based dynamic form generation.
- Reduce time for business people to build a Form

Dynamic Forms



- Expand customer experience by unifying delivery of services

Collaboration



- Connect to existing core banking systems with scalable

Foundation for expansion



customer data

- Business Dashboard & KPI
- Product selling

Monitor & Business Report monitoring





주요기능 : 비즈니스 룰 기반 질문서

Open Financial CD Based On Individual Information

definitions

set the customer to the individual customer ✖
[where] ✖

set the age to the age of the customer [±] ✖
[where] ✖

set the monthly Income to ▼ an income [from/in] ✖
where the type of this income [±] is MonthlyIncome [±] ✖
↳ ✖

if

all of the following conditions are true :

- the owned products do not contain the product : Open Financial CD ↳ ✖
- the age [±] is more than ▼ 15 [±] ↳ ✖
- the amount of the monthly Income [±] is more than ▼ 25000 [±] ↳ ✖
- the balance of deposit accounts [±] is more than ▼ 3000 [±] ↳ ✖
[-] ✖

↳

Questionnaire

Dis required

Personal Information

What is your age range? ▾ 19 - 39 ▾

What is your monthly income? ▾ >8000 ▾

What is your residence? ▾ USA ▾

Questions for the products you selected

What is the time frame for you to achieve your financial goals? ▾ 11-15 years ▾

Which of the following best describes your investment objectives? ▾ Preserving principle ▾

Five years from now, what do you expect your standard of living will be? ▾ Somewhat better tl ▾

From now on, what do you expect your investment annual return to be? ▾ 6-10% ▾

Ten years from now, what do you expect your portfolio value will be? ▾ Moderately greater ▾

What do you want to do with the income generated by your portfolio? ▾ Receive all dividen ▾

Risk Tolerance

An investment decision involves the possibility of high return as well as the possibility of suffering a loss. What most influences your thinking when making an important investment decision? ▾ I'm only influenced ▾

Which of the following statements best describes what your reaction would be to short-term fluctuations in this investment portfolio? ▾ I would be extrem ▾

Which of the following statements best describes your reaction if the value of your portfolio suddenly declined 15%? ▾ I would be very co ▾

Which of the following investments would you feel most comfortable owning? ▾ Certificates of depx ▾

- 룰을 활용하여 자연어로 기업 활동을 기술하고 변경 영향도를 분석하여 상호 작용의 효과를 개선
 - 개인화된 질문서
 - 고객 조언 및 상품 추천
 - 필요한 데이터만 표시하여 입력 간소화
 - 고객 이력을 활용하여 CRM 데이터 가치 향상



주요기능 : 동적 양식 생성

비즈니스 룰에 근거한 폼 생성

Source Type	Question
1 Deposit check at branch	ContractFundingFromAccountNumber
2 Deposit check at branch	ContractFundingFromAccountNumberOtherBank
3 Deposit check at branch	ContractFundingRoutingNumber
4 Deposit check at branch	ContractFundingAmount
5 Transfer from other account	ContractFundingFromAccountNumberOtherBank
6 Transfer from other account	ContractFundingRoutingNumber
7 Transfer from other account	ContractFundingBranch

- 수작업 프로세스를 줄이기 위해 워크플로우와 룰 결합
 - 고객 및 상품 정보를 이용한 폼 자동 입력을 통해 프로세스 처리 속도 향상
 - 고객에게 정확하고 일관된 데이터 보장: 수익 누출 축소
 - 고객 요청에 대해 신속하게 대응
 - 이 기능을 셀프 서비스에 적용



주요기능 : 룰 기반 상품 추천



Save and deploy to rule execution server

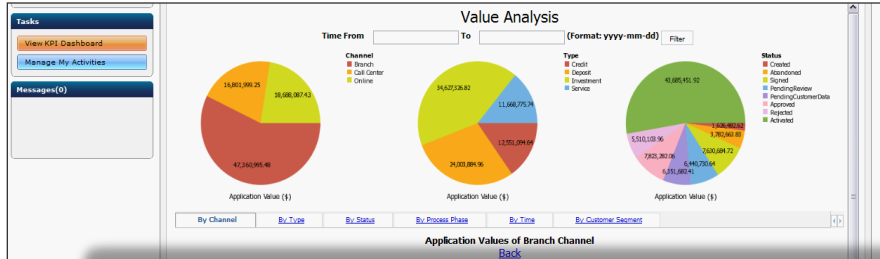
- LOB의 신속한 룰 변경 가능
- 신속한 시장 진입 가능
- KYC(Know Your Customer) 정보에 의한 정확한 상품 선택 가능

With the new rule, a new product from the IRA catalog is now in the recommendation list

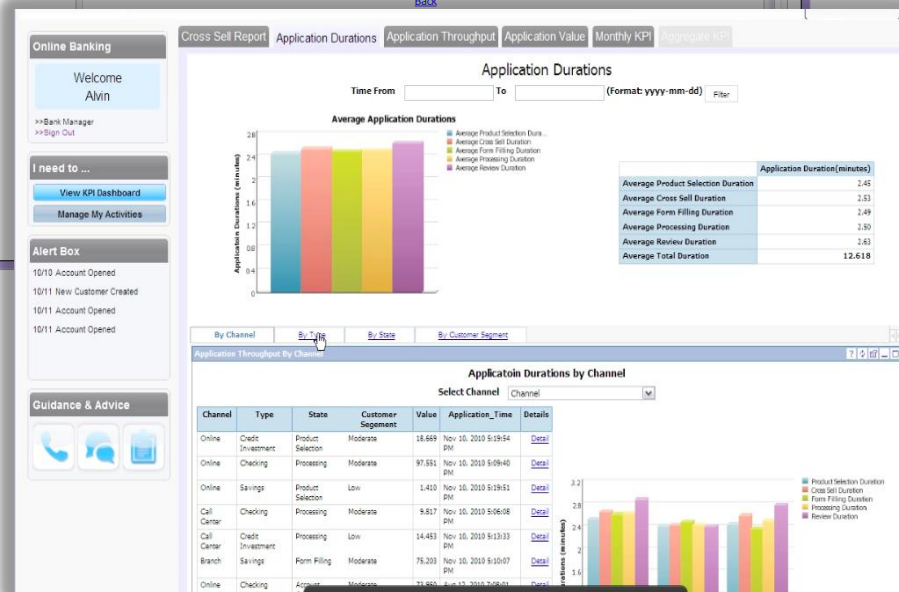




주요기능 : 고객 상호작용에 대한 효과 측정 및 개선



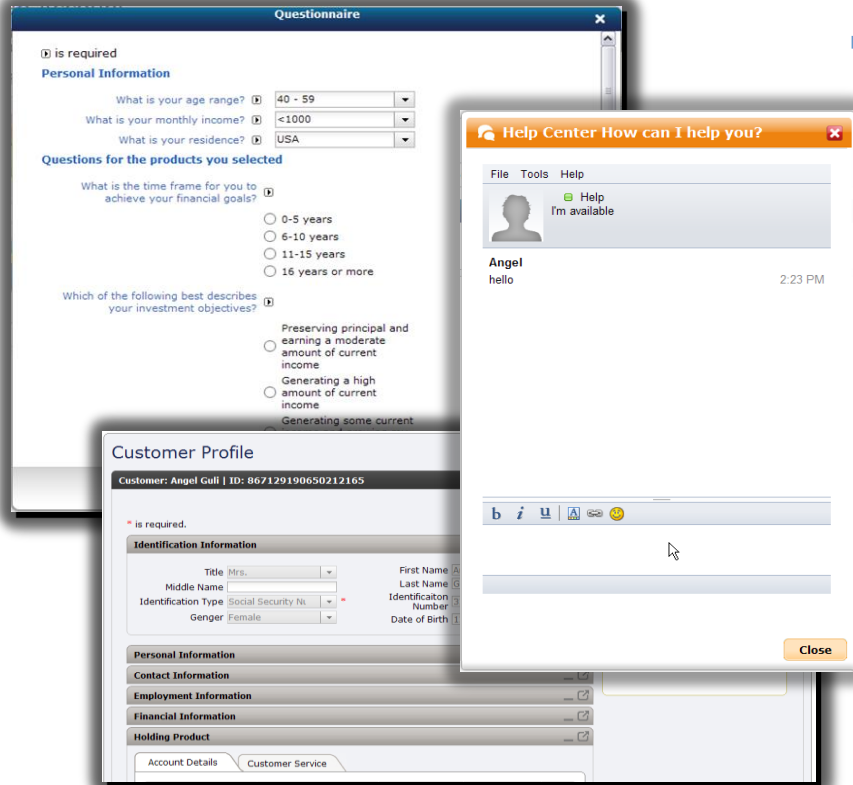
- 상세 보고서를 통해 고객 행동에 대한 통찰력 획득
- 조직 성과 측정
- 지속적인 프로세스 개선



- 가정의 시나리오 평가를 위해 시뮬레이션 이용



주요기능 : 뛰어난 고객 경험을 제공하기 위해 고객과 상호 작용



- 고객 중심 경험 생성을 통한 고객 만족도 개선
 - 신속하게 전체 고객 프로파일을 참조하여 고객의 특별한 요구를 이해
 - 고객 요구를 개선하고 가장 정확한 추천을 위해 동적 설문을 활용
 - 고객 지원 위한 최상의 자원을 결정하기 위해 부서간 협업





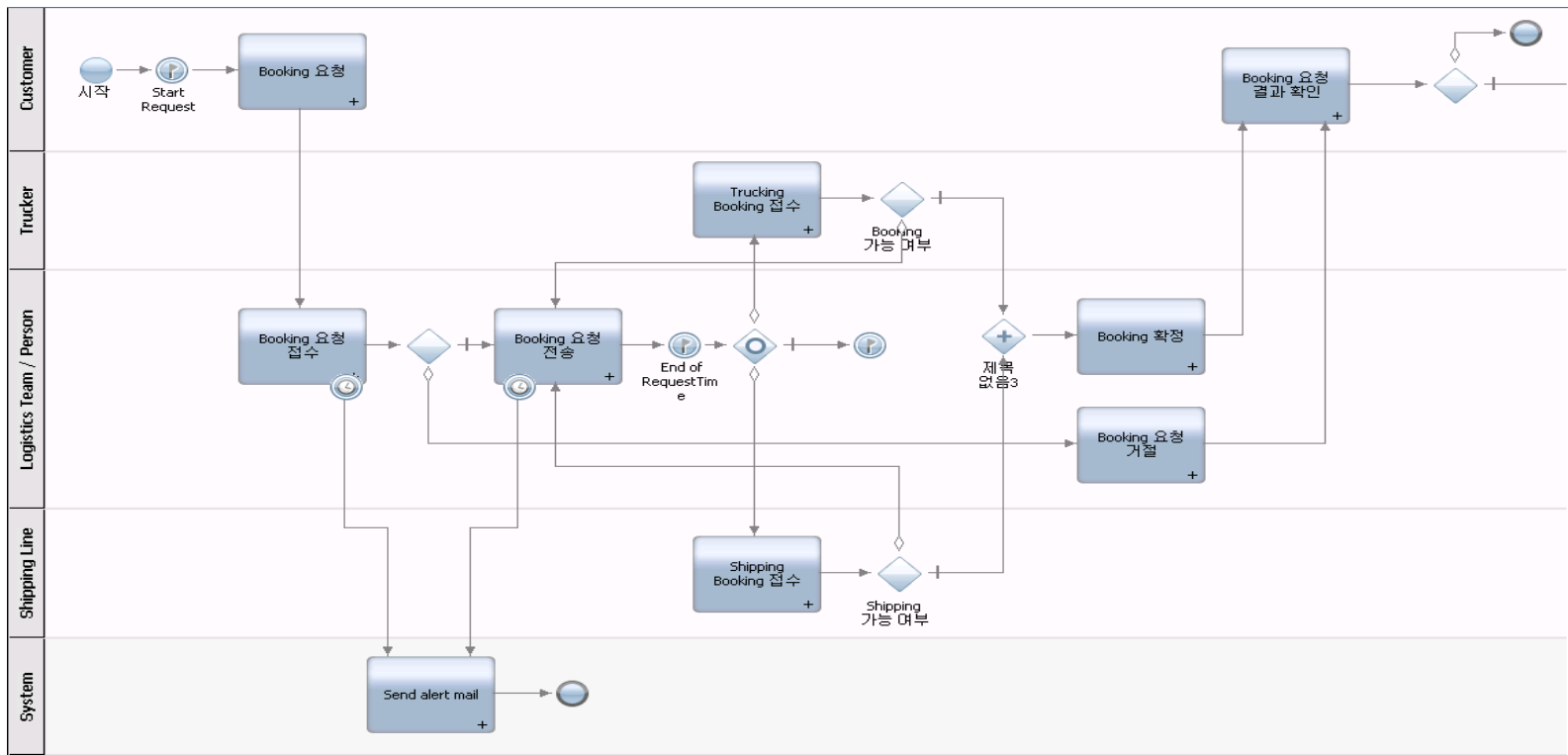
Ocean Export Process in Logistics





비즈니스 프로세스 : Ocean Export(1/2)

Booking Request / Booking Confirm



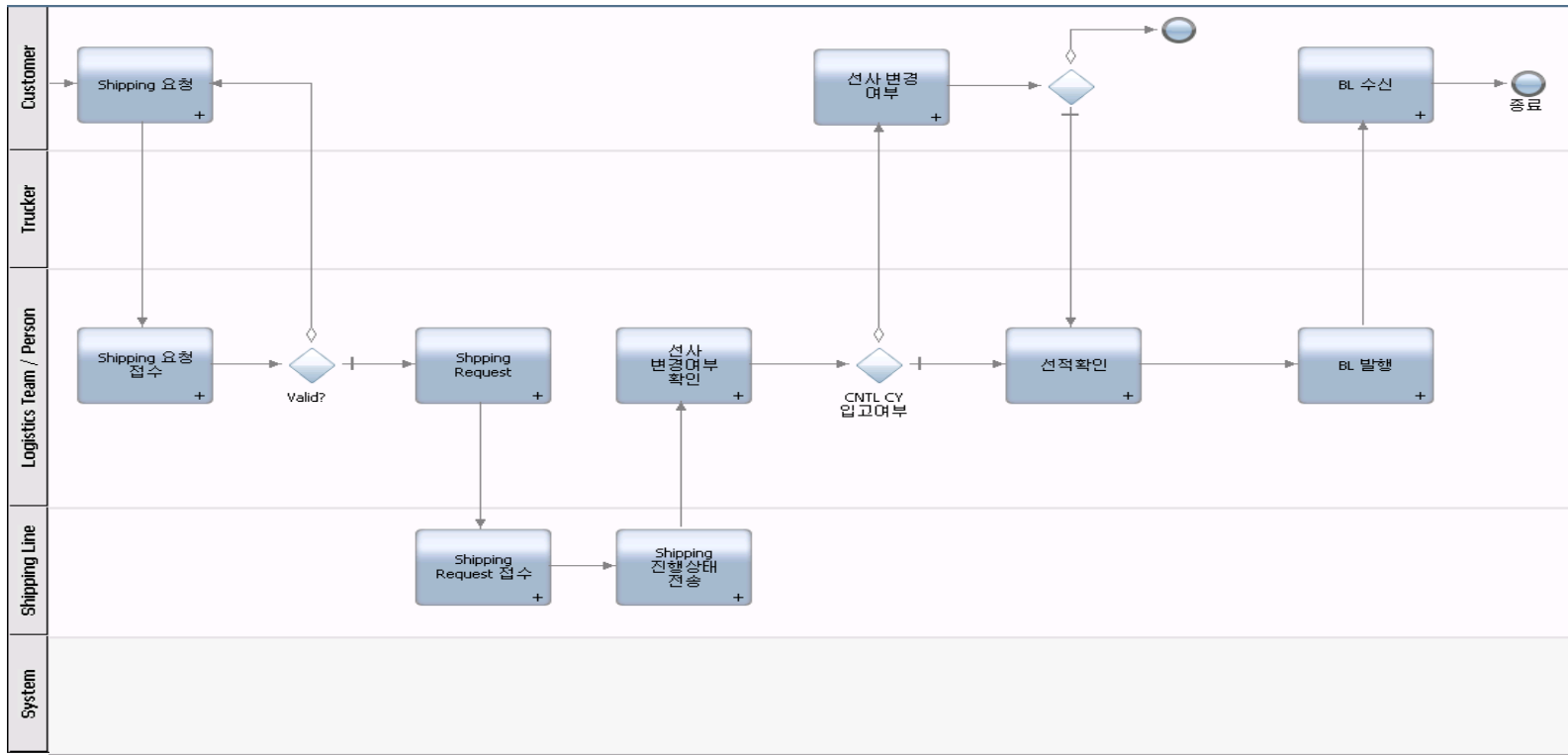
➡
계속





비즈니스 프로세스 : Ocean Export(2/2)

Shipping Request / Shipping Confirm



사용자 및 담당업무

담당업무	부서		이름	담당업무	ID
예약접수(Booking, SR)	영업팀	대리	김예약	예약접수(Booking, SR)	ls_user01
내륙운송예약	해상업무팀	과장	이내륙	내륙운송예약	ls_user02
해양운송예약, SR전송		과장	이해운	해양운송예약, SR전송	ls_user03
선적확인, B/L발행		과장	이선화	선적확인, B/L발행	ls_user04
예약요청 ,SR요청	고객		박화주	예약요청,SR요청	ls_cust01
내륙운송처리	Trucking		정내륙	내륙운송처리	ls_trucker
해양운송처리	Shipping Line		송해운	해양운송처리	ls_shipper



오퍼레이션 화면



Booking 요청

Customer

예약 고객 정보	1002	예약 번호	42
수탁지*	KRSUO (수탁)	인도지	DEFRA (독일, Frankfurt)
컨테이너 픽업 위치	KRICN (인천)	카고 픽업 일자*	09-09-2011
선적항*	선적항은 선택권 없음	하역항*	DEHAM / 독일, Hamburg
출발 요청 일시		도착 요청 일시	
컨테이너 크기		컨테이너 수량	

Trucking / Shipping Booking 요청

예약담당

예약 고객 정보	1002	예약 번호	42
수탁지	KRSUO	인도지	DEFRA
컨테이너 픽업 위치	KRICN	카고 픽업 일자	9-9-2011
선적항		하역항	
출발 요청 일시		도착 요청 일시	
컨테이너 크기		컨테이너 수량	
트럭 회사*		선박 회사*	

Booking 확정

예약담당

예약 고객 정보	1002	예약 번호	
수탁지	KRSUO	인도지	
컨테이너 픽업 위치	KRICN	카고 픽업 일자	
선적항	KRICN	하역항	DEHAM
출발 요청 일시	9-7-2011	도착 요청 일시	9-17-2011
컨테이너 크기	40'	컨테이너 수량	20
운송사 예약번호	0	예약 확정번호	0

확인

Shipping 요청

예약담당

예약 고객 정보	1002	예약 번호	42
수탁지	KRSUO	인도지*	DEFRA
선적항*	KRICN	하역항*	DEFRA
출발 요청 일시	09-07-2011	도착 요청 일시	09-17-2011
컨테이너 크기*	40'	컨테이너 수량*	20
선박명*	ABC777	선박 번호*	HJH00777
운송사 예약번호	20110906001	예약 확정번호	20110906002

BL 발행

BL 담당

예약 고객 정보	1002	예약 번호	21
수탁지	KRSUO	인도지	CZPRB CZPRB
선적항	KRICN	하역항	NLRTM
출발 요청 일시	7-27-2011	도착 요청 일시	8-6-2011
컨테이너 크기	20'	컨테이너 수량	45
선박명	2223	선박 번호	1232344
지정 선박회사	111	예약 확정번호	21
운송사 예약번호	0	출하인	1
수탁인	111	통지처	
화물 표시		통지처	
제품명	111	제품 수량	0





DEMO





감사합니다

