

LIG손해보험 BA 솔루션 도입 성공사례

Independent BA Solution Insights and Reports

Focus on: IBM and Business Analysis Solution Efficiency

데일리그리드 리서치센터

소프트웨어그룹

2011. 01.

Sponsored By :



비즈니스 분석으로, “정보 라이프사이클 통찰력 얻는다”

의사결정 지원을 위한 보험 선행지표 창출...영업기회 획득, 리스크 관리, 평가시스템 구축



LIG손해보험은 지난 2009년 7월에 ‘차세대 의사결정지원시스템’을 겨냥한 MAS(멀티 어날리시스 시스템, 이하 ‘MAS’로 표현)을 오픈했다. LIG손해보험이 ‘MAS시스템’을 도입하게 된 이유는 보험의 주요 업무에 대해 신속하고 정확한 의사결정 지원을 통한 영업기회 확대와 리스크 관리를 이루기 위해서다. LIG손해보험은 ‘MAS’ 구축으로 관리자를 위한 영업관리 프로세스와 리스크 관리를 비롯해 선행평가가 가능한 영업평가시스템을 구현했다.

방창완 편집장 bcw1@dailygrid.net

최근 보험업계를 중심으로 BI(Business Intelligence)를 통해 올바른 의사결정을 내리기 위한 노력이 한창이다.

BI 즉, 정보에 대한 실시간 분석이 보편화되면서, 비즈니스에 접목해 업무 효율성을 달성하기 위한 노력은 현재 여러 산업으로 확대되고 있지만, 보험사의 경우는 비즈니스 특성상, 신속하고 올바른 의사결정이 고객만족과 직결되는 부분이기 때문에 기업의 핵심 인프라로 적극 활용되고 있다.

LIG손해보험은 지난 2008년 1월에 'MAS' 구축을 시작하여 이듬해인 2009년 7월에 시스템을 오픈했다. LIG손해보험의 'MAS' 구축은 지난 2006년에 시작해 2009년 7월에 오픈한 차세대 프로젝트의 일환으로 정보계 영역에서 의사결정지원을 위한 라이프사이클(정보의 태동에서부터 활용) 프로세스를 확립하는데 목적을 두고 추진된 프로젝트다.

[Background] 영업기회 확대, 예측분석 위해 의사결정지원시스템 도입

LIG손해보험이 'MAS'를 도입하게 된 이유는 보험의 5대 영역(상품, 영업, 심사(언더라이팅), 보상(보험금지급), 재무, 기타(각종 보고서 및 통계자료추출))에 대해 신속하고 정확한 의사결정 지원을 통한 영업기회 확대와 리스크 관리를 이루기 위해서다. 이 중 1차적으로 영업 영역과 기획, 통계 담당인 스태프들의 업무개선을 주 타깃으로 구축했다.

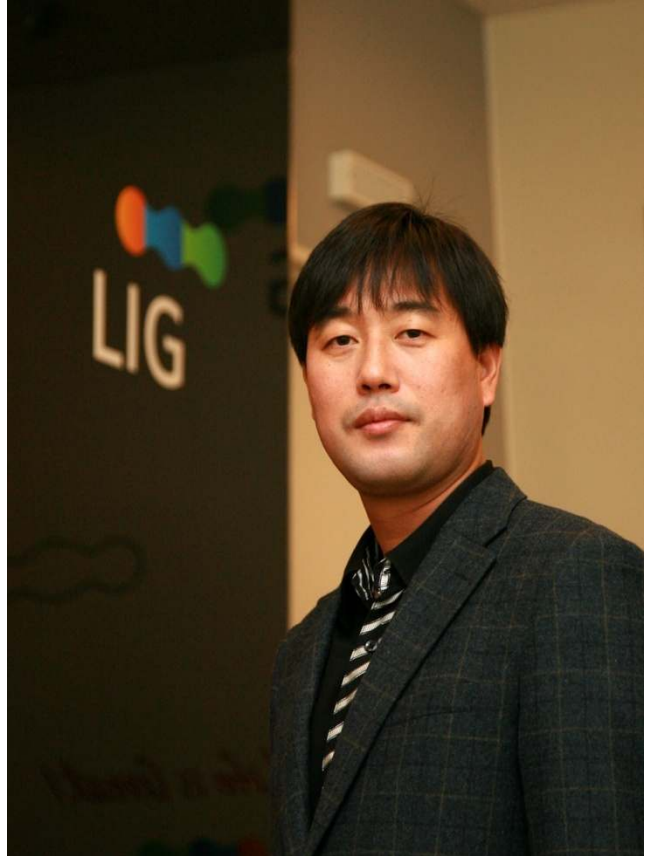
LIG손해보험은 상품을 기획하거나 심사 또는 판매할 때 각 업무영역의 역할자들이 시뮬레이션을 통해 리스크를 살펴보고, 이를 조율해서 의사결정을 내린다. 따라서 근거 데이터에 의한 정확한 예측분석은 리스크를 줄이는데 있어서 핵심요소가 된다.



경기도 구리시에 위치한 LIG손해보험 빌딩

또 영업의 경우, 관리자(지점장)들이 LC(LIG Consultant: 대리점, 설계사 통칭)들에게 상품판매 코치(가이드) 및 활동 가이드를 제공하기 위해서도 신속한 의사결정을 위한 정보분석시스템이 필요했다. 보험은 특성상, 고객 최일선을 담당하고 있는 영업사원(이하 'LC')들과 이들을 지원하는 영업관리자들에게 고객 및 지점현황에 대한 신속, 정확한 정보 피드백이 생명이다.

LIG손해보험 IT 담당 Biz 지원팀 서완우 과장은 "보험은 고객입장에선 신체와 재산에 대한 위험예방이자 소중한 자산 지킴이인 만큼, LC들이 자신의 보유고객에 대한 가입현황을 정확히 파악하고 고객에게 최적화된 컨설팅을 해주는 것이 고객만족을 위한 가장 기본이다. 이러한 기본을 위해 고객이 위험으로부터 방치되지 않도록 적절한 상품을 추천해줄 수 있는, 영업기회정보와 고객 사고접수 정보를 적시에 제공해주는 것이 가장 큰 경쟁력"이라고 말했다.



LIG손해보험 IT담당 Biz 지원팀 서완우 과장

LIG손해보험은 프로젝트를 구축하면서 운영계를 위한 데이터마트 형태의 목적 별 DW(Data Warehouse)를 구성했다. 과거에 유행했던 대규모 DW를 구축한 것이 아니라 실속을 위해 주제영역별 소규모 마트 형태로 구성함으로써 보다 정교하고 빠른 분석환경을 구현한 것이다.

서완우 과장은 "정보계 인프라를 구축하면서 가장 주안점을 둔 목표는 정보에 대한 집적과, 지적 자산의 활용, 그리고 각 조직계층(실무자, 관리자, 경영자)별로 의사결정을 위해 필요한 정보를 빠르고 정확하게 파악할 수 있는 환경을 구현하는 것"이라고 말했다.

[Project feature] 통합환경에서 자유롭게 분석가능

LIG손해보험의 사용자들은 정보계와 기간계를 넘나들며 자유롭게 데이터를 조회할 수 있다. 작은 단위의 정보에서부터 보다 큰 정보 환경으로 자유롭게 넘나들 수 있으며, 데이터에 대한 정합성도 유지되어, 분석가가 다양한 주제영역을 일관된 뷰 형태로 살펴볼 수 있다.

주요 솔루션으로는 IBM의 BA(Business Analytics) 브랜드인 코그노스가 채택됐다. LIG손해보험이 코그노스를 선택한 이유는 속도와 편리성, 그리고 오피스 툴과의 연계성 때문이다.

코그노스는 필요한 데이터를 획득하고 편집하며, 다양한 형태의 그래프 화면으로 구성이 가능한 리포팅 기능들이 통합된 단일 환경에서 이뤄진다. 따라서 사용자들은 보다 쉽고 자유롭게 데이터에 대해 접근하고, 분석할 수 있으며 파악 및 조회가 가능하다. 또한 코그노스는 큐브 형태의 정형화된 데이터 뷰로 정보를 빠르고 정확하게 불러와서 볼 수 있게 해준다.

LIG손해보험 'MAS'시스템의 주요 특징을 살펴보면, LC들 활동관리를 위한 영업지원 시스템과 시뮬레이션 가능한 영업평가 시스템, 영업현장 스태프들을 위한 영업회의지원 시스템 등을 꼽을 수 있다.

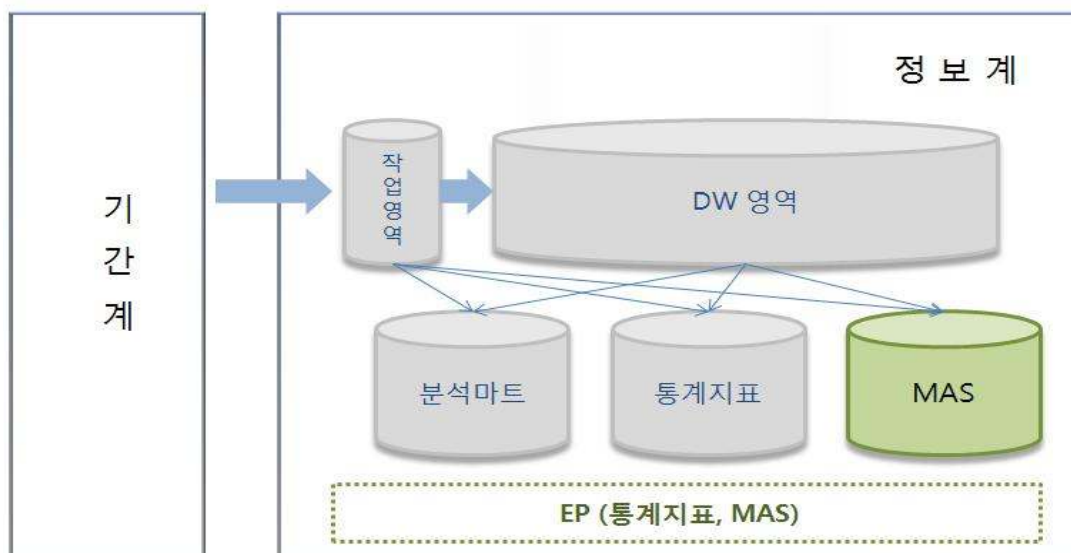


그림1. 시스템 구성도

■ 프로젝트 명: 차세대 정보계 구축

■ 구축업체: LIG손해보험

■ 주요 참여사: 한국IBM, 렉스켄

■ 구축목적:

1. 신속하고 정확한 의사결정 지원을 통한 영업기회 확대와 리스크 관리 달성
2. 정보에 대한 집적과, 지적 자산의 활용, 말단사원에서부터 CEO까지 의사결정을 위해 필요한 정보를 빠르고 정확하게 파악할 수 있는 환경을 구현

■ 구축과정:

1. 운영계를 위한 데이터마트 형태의 목적 별 DW(Data Warehouse)를 구성
 - 실속을 위해 주제영역별 소규모 마트 형태로 구성함으로써 정교하고 빠른 분석환경 구현
2. 정보계와 기간계를 넘나들며 자유롭게 데이터를 조회
 - 작은 단위의 정보에서부터 보다 큰 정보 환경으로 넘나들며, 데이터에 대한 정합성 유지. 분석가가 다양한 주제영역을 일관된 뷰 형태로 살펴볼 수 있음
3. 분석에 용이한 통합된 인프라 구축
 - 3-1. IBM BA(Business Analytics) 솔루션 코그노스를 통해 필요한 데이터를 획득하고 편집하며, 다양한 형태의 그래프 화면으로 구성이 가능한 리포팅 기능들이 통합된 단일 환경 구현
 - 3-2. 큐브 형태의 정형화된 데이터 뷰로 정보를 빠르고 정확하게 불러와서 볼 수 있음
4. LC 활동관리를 위한 영업지원시스템과 시뮬레이션 가능한 영업평가시스템, 영업현장 스태프들을 위한 영업회의지원시스템 구축

<다음페이지에 계속>

■ 주요 효과:

1. 다양한 관점에서 쉽게 고객관리가 가능하도록 정보를 분류해주며, LC는 적절한 상품을 추천하고, 보험사고시 이에 대한 상담도 가능해짐
2. 영업지점장들은 LC의 소득진척현황을 보면서 과부족에 대한 면밀한 면담정보를 MAS를 통해서 피드백 받게 됨. 이 정보를 토대로 영업지점장들은 LC들의 활동 및 소득관리를 하게 되며, 우선순위를 판단해 선택과 집중을 할 수 있도록 신호등 체계로 LC의 코칭 기준 마련
3. 영업과정 관리를 위한 시뮬레이션 기능 구현
 - 중요 KPI요소들에 대한 목표가 셋팅되면 이를 반기, 분기, 월, 주, 일단위로 분기하여 LC들에게 진척현황을 알려주며, 주요 경쟁조직이나 타겟으로 설정한 도전조직과의 비교정보를 SWOT관점에서 피드백 해 현 좌표를 명확하게 분석해 보여줌
4. 비교열위를 가지고 있는 요소를 예측 시뮬레이션을 통해 얼마만큼의 EFFORT를 집중할지를 피드백 해줄 수 있어 이에 맞춰 조직 역량을 집중화함
5. 다양한 보고서 양식을 표준화함으로써 버튼 하나로 보고서 작성 및 드릴&다운, 뷰어 기능이 편리하게 이뤄지도록 함
6. 보고서 생성 과정을 단순화 함
 - 4단계 이상의 과정을 거쳤던 보고서 프로세스를 1~2단계로 축소

■ 향후 계획:

언더라이팅 관리시스템과 상품개발시스템 개발을 통해 진정한 RM(리스크관리) 시스템을 구현해 나갈 계획임. 또한 선행지표가 가미된 EIS(임원정보시스템)외에 중간 관리자 및 실무직원까지 의사결정지원이 가능한 시스템을 구축하는데 노력을 기울일 계획

[Best practice 1] LC들 활동관리를 위한 영업지원 시스템

LC의 경우, 통상 2가지 목표를 가지고 있다. 고객의 신체와 재산을 지켜주기 위해 최고의 위험전문 컨설턴트가 되고자하는 것과, 이를 통한 소득목표의 실현이 그것이다.

이들 LC들의 목표 달성을 위해 존재하는 지원인력이 영업관리자(지점장)들이다. 통상 1개의 지점에는 약 50여명의 LC들이 상주한다. LC 1명이 관리하는 고객들의 수는 적게는 100여명에서 많게는 2000명이 넘는 경우도 있다. 간단히 계산해봐도 1개 지점에서 관리되는 보험고객의 숫자는 5000~10,000명 수준인 셈이다.

LC들 개인입장에서 보면 수십 명 정도의 고객이라면 기억력에 의존하여 작은 수첩 정도만 있어도 고객의 계약사항, 기념일등을 관리하면서 보험상담을 해줄 수도 있으나 몇 백명 단위로 넘어가게 되면 거의 불가능에 가깝게 되며 고객만족을 위한 서비스는 생각조차 할 수 없게 된다.

이를 위해 MAS는 계약종류별 고객분포현황, 만기도래일 고객, 기념일 도래 고객 등 다양한 관점에서 쉽게 고객관리가 가능하도록 정보를 분류해주며, 이 정보에 따라 LC는 고객에게 필요한 시점에 적절한 상품을 추천하고 보험사고시 이에 대한 상담도 가능하며, 특정 기념일에 고객에 대한 감성관리 서비스도 가능해지게 된다.

필드	취급자사원번호	취급자명	직책명	취급일자	신규필	자본GM	주요지표	증권현황	탈락가능	증권현황
M3	3003302	김종진	팀원	1983. 10. 14	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705260	서재화	팀원	2008. 09. 17	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705285	김남희	팀원	2008. 09. 19	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705396	송소각	팀원	2008. 09. 19	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705369	소연자	팀원	2008. 09. 19	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705394	김성애	팀원	2008. 09. 19	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705382	오옥숙	팀원	2008. 09. 19	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705668	박혜선	팀원	2008. 09. 24	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705685	김병래	팀원	2008. 09. 24	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3708662	이미선	팀원	2008. 10. 07	●	●	●	●	●	●
TB44C00	3705252	김우한	팀원	2008. 10. 13	●	●	●	●	●	●
TB45C00	3708877	지정미	팀원	2008. 10. 14	●	●	●	●	●	●
TB45C00	3708283	박중현	팀원	2008. 11. 14	●	●	●	●	●	●
TB45C00	3707086	지은숙	팀원	2009. 01. 16	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3703052	최준원	PM	2008. 09. 08	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3703938	서완희	팀원	2008. 09. 04	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3704248	이용현	팀원	2008. 09. 04	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3703095	김영환	팀원	2008. 09. 04	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3704330	차은정	팀원	2008. 09. 04	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3704329	신동욱	팀원	2008. 09. 04	●	●	●	●	●	●
TB46C00	3703253	이경환	팀원	2008. 09. 04	●	●	●	●	●	●

그림 2. 영업관리자 활동관리 면담 자료

또한 영업지점장들은 50여명의 LC들에 대해, 각자 목표로 한 소득진척현황을 보면서 과부족에 대한 면밀한 면담정보를 MAS를 통해서 피드백 받게 된다. 이 정보를 토대로 영업지점장들은 LC들의 활동 및 소득관리를 하게 되며, 전체인원을 동시에 할 수 없으므로 우선순위를 판단하여 선택과 집중을 할 수 있도록 신호등(빨강,노랑,녹색)형태로 표시해서 우선 코칭할 사람과 아닌 사람을 구분할 수 있게 되는 것이다.



LIG 손해보험 IT 담당 Biz 지원팀 서완우 과장은 "정보계 인프라를 구축하면서 가장 주안점을 둔 목표는 정보에 대한 집적과, 지적 자산의 활용, 그리고 각 조직계로 의사결정을 위해 필요한 정보를 빠르고 정확하게 파악할 수 있는 환경을 구현하는 것" 이라고 말했다.

[Best practice 2] 영업 평가 시스템

두 번째로 의미 있는 부분은 영업관리자 평가시스템의 도입이다. 이는 단순히 결과만을 보여주는 평가시스템이 아니다. 과정관리를 위한 시뮬레이션 기능을 구현했다는 점에서 의미 있다.

모든 조직이 그렇듯, 보험회사 역시 평가를 위한 KPI들이 존재한다. 특히 영업관리자의 경우 매출이나 유지율 및 조직구성원의 고능률화 여부를 평가의 중요 요소로 관리하고 있다.

각 중요 KPI요소들에 대한 목표가 셋팅 되면 이를 반기, 분기, 월, 주, 일단위로 분기하여 진척현황을 알려주며, 주요 경쟁조직이나 타겟으로 설정한 도전조직과의 비교정보를 SWOT관점에서 피드백해줌으로써 나의 현 좌표를 명확하게 분석해서 보여주고 있다.

뿐만 아니라 비교열위를 가지고 있는 요소를 예측 시뮬레이션을 통해 얼마만큼의 EFFORT를 집중할지를 피드백해 줄 수 있기 때문에 거기에 맞춰 조직의 역량을 집중할 수 있다.

[Best practice 3] 보고서 업무 단순화, 셀프코칭 가능

세 번째는, 다양한 보고서 양식을 표준화함으로써 업무 효율성을 꾀한 점이다. LIG손해보험은 기존에 10개의 보고서 형식에서 6~7개가 동일한 패턴으로 이뤄지고 있다는 점을 감안해 회의지원시스템으로 이를 일원화 했다. 전사 표준양식 보고서와 부문별로 지역별 보고서를 만들어 버튼 하나로 보고서 작성 및 드릴&다운, 뷰어기능이 편리하게 이뤄지도록 했다.

네 번째는, 보고서 생성 과정을 단순화한 점이다. 영업정보나 현장정보들은 변동폭이 크고 변수가 다양하기 때문에 유연성이 필요하다. 보통 데이터에 접속해 필요한 매출지표를 얻기 원할 경우, 해당 매출정보와 조직정보, 계약정보 등을 불러오고, 이런 요소정보들이 합쳐져 통일된 매출지표가 나오게 된다.

이 과정에서 LIG손해보험은 각각의 장표들을 파악해서 인위적으로 붙이고, 올렸던 그동안의 번거로운 작업을 없애고 4단계 이상의 과정을 거쳤던 보고서 프로세스를 1~2단계로 줄였다.

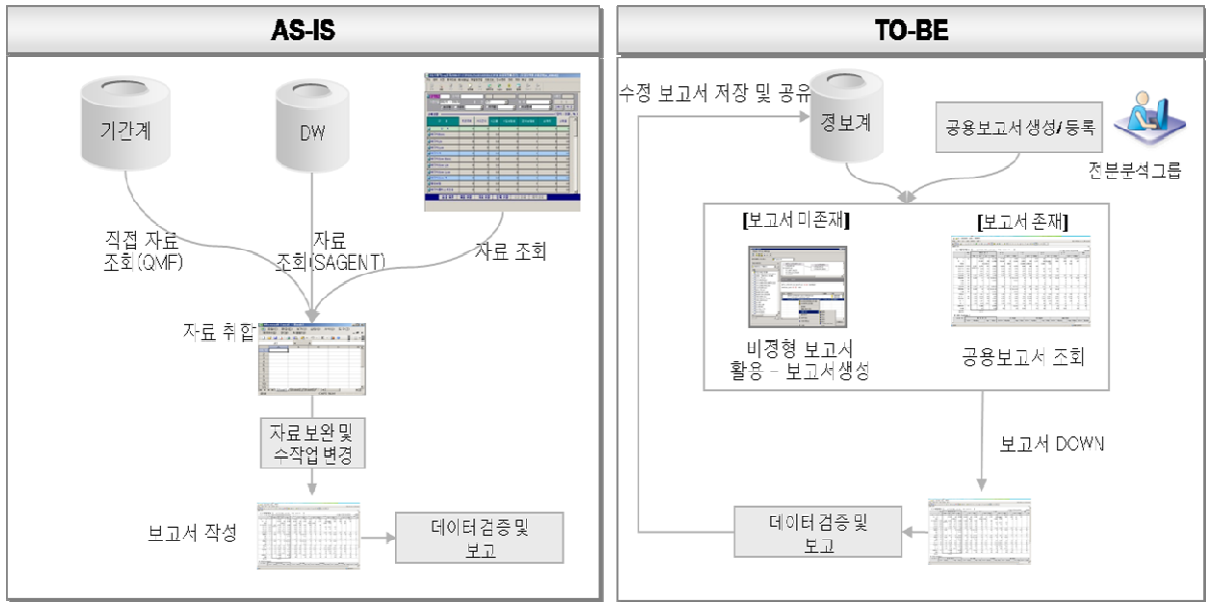


그림 3. 영업회의시스템 Flow

[Future plan] 선행지표개념 토착화에 노력

LIG손해보험은 지난 2009년 7월에 회의지원시스템과 영업활동관리, 영업평가시스템을 오픈한 바 있다. 뒤이어서 조기경보 및 보험사기방지 시스템을 오픈했다. 앞으로는 언더라이팅관리시스템과 상품개발시스템 개발을 통해 진정한 RM(리스크관리) 시스템을 구현해 나갈 계획이다.

또 선행지표가 가미된 EIS(임원정보시스템)외에 중간 관리자 및 실무직원까지 의사결정 지원이 가능한 시스템을 구축하는데 노력을 기울일 계획이다.

서완우 과장은 "의사결정지원시스템의 핵심은 선행지표개념을 누가 빨리 만들어 내느냐에 달려 있다"고 말했다.

보통 뉴스에서 접하는 대형화재사건, 해상납치사건, 풍수재해, 자동차 사고, 질병관련 사건 등은 보험사와 밀접하게 연관되어있다. 사건, 사고 정보가 보험사 시스템에 입력과 동시에, 빛이 프리즘을 통과하듯, 해당 사건으로 인한 영향도 및 손익, 대응방안이 ONE-STOP으로 나올 수 있어야 한다. 이것이 진정한 차별화된 경쟁력이 될 것이다. 선행지표개념은 IT와 비즈니스에 대한 통찰력이 접목되어 하나의 일관된 프로세스로 정착돼야 가능해진다.

서완우 과장은 "단계별로 차근차근 프로세스를 만들고 지속적으로 개선해 나가는 노력이 필요하다. 의사결정지원시스템은 거창한 마스터 플랜 보다는 현장 ACTOR 중심으로, 필요 정보의 입출구를 쉽고, 단순한 구조로 구성할 수 있어야만 가능하다"고 강조했다.



COPYRIGHT NOTICE

The logo for DailyGrid HnCTELEGRAPHINC., with "DailyGrid" in white on a red background and "HnCTELEGRAPHINC." in black on a white background.

Phone: 02-749-3205 E-mail: grid@dailygrid.net web: www.dailygrid.net