

전사 고객정보 통합 전략

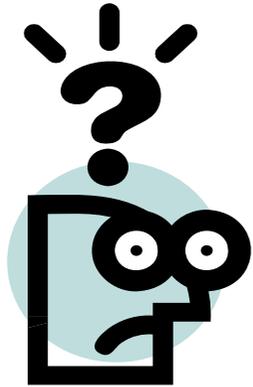


Table of contents

- 고객정보 주요 이슈
- 고객정보 통합 전략

고객 정보 관련 이슈

최근 보험 업계에서 고객정보에 대한 공통된 이슈는 Different View 및 Shallow View 의 이슈로 정리 될 수 있습니다



Different View

영업 채널별 채널간 다른 고객정보

업무별 업무 시스템별 다른 고객정보

Shallow View

고객 정보 품질의 제약

고객 정보 확보의 한계

Different View

최근 보험영업 채널이 다양화 되고 생명보험사가 제공하는 상품/서비스가 변화됨에 따라 기존 보험 계약고객 정보중심의 고객정보 관리 체계의 변화가 필요합니다

- 신규업무 시스템과 기존 보험 처리계의 고객정보 통합 미흡(기본정보만 통합)

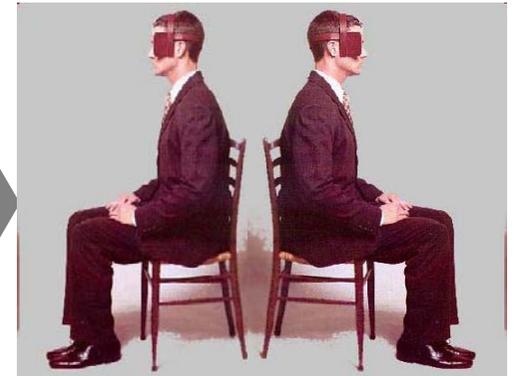
- 법인 단체 정보가 법인지원 시스템과 신보험 통합 고객정보로 이원화 관리

- 유망고객 정보가 FP별로 중복되어 관리 (중복 여부 조차 판단 어려움)

- 세대 및 재무 정보가 각 시스템별 산재되어 있어 활용에 제약

- 법인 단체 계약 정보와 개인 계약 정보 통합 지원 미흡 (종업원 정보 포함)

- 일부 채널의 고객정보 활용 제약 (방카슈랑스 등)



Shallow View

보험상품의 복잡화, 고객중심의 차별화된 서비스, 보험 금융시장의 경쟁 심화에 따라 고객 정보의 축적 및 축적된 정보의 품질 관리를 기반으로 한 마케팅/서비스 제공이 필요합니다

- 재무 정보, 세대정보, 관계정보의 체계적 관리 미흡

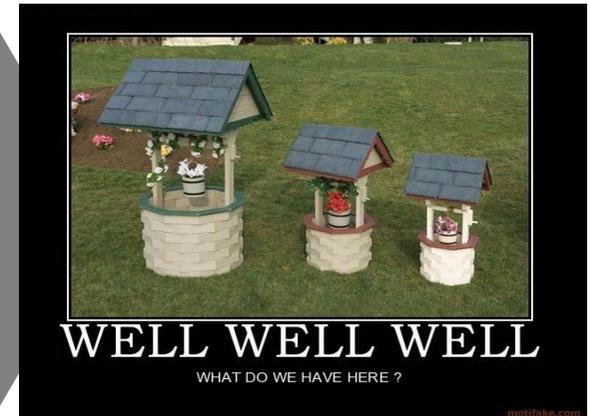
- 고객 정보 품질 관리 프로세스 및 품질관리 기준 미흡

- Compliance 에 대비한 회사 중심의 고객정보 Ownership 확보 필요

- 고객 정보 관련 부문간 R&R 및 관리 기준 불명확

- 통합 캠페인 관리 및 성과 관리 체계 미정착

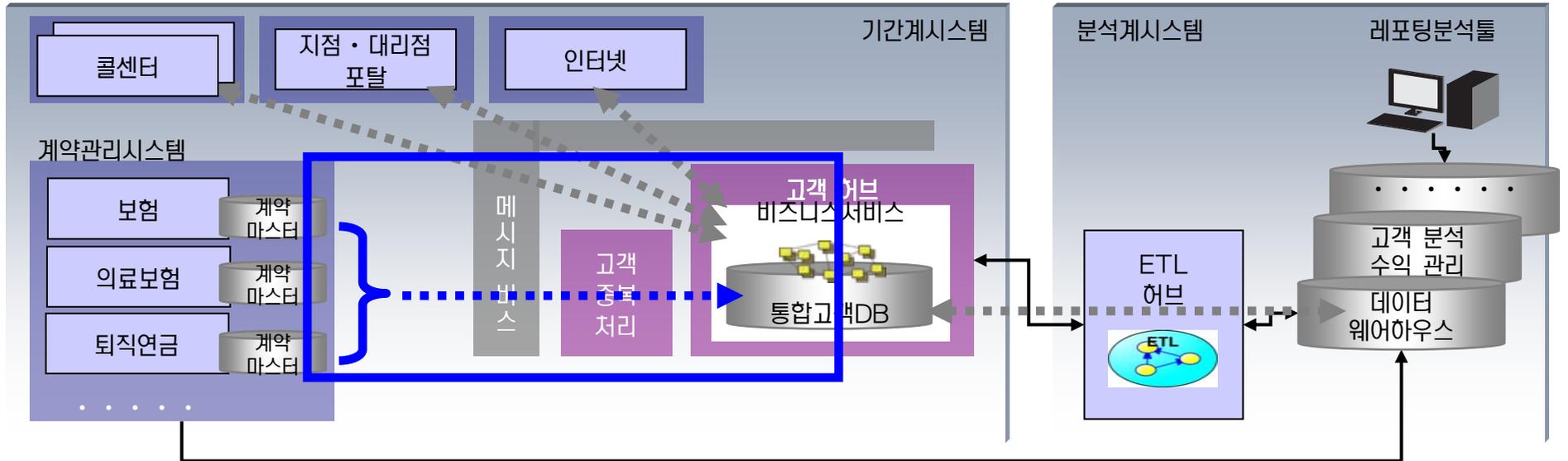
- 고객 정보를 기반으로 한 고객 군 설정 및 관리체계 한계



- 고객정보 주요 이슈
- 고객정보 통합 전략

고객정보 통합 발전 단계(1단계)

통합 고객 정보의 1 단계는 고객정보가 산재되어 있고 각 시스템별 소스를 연계하여 통합된 고객 정보를 제공하는 단계 입니다



고객 중복 ⇔ 고객 속성 통합

- 소스 측과의 연결정보
- 고객 · 계약기본속성
- 정상적인 고객중복지원정보

고객 속성 확장

- 고객을 중심으로 한 관계정보
- 업무 목적별 공유정보

온라인 활용

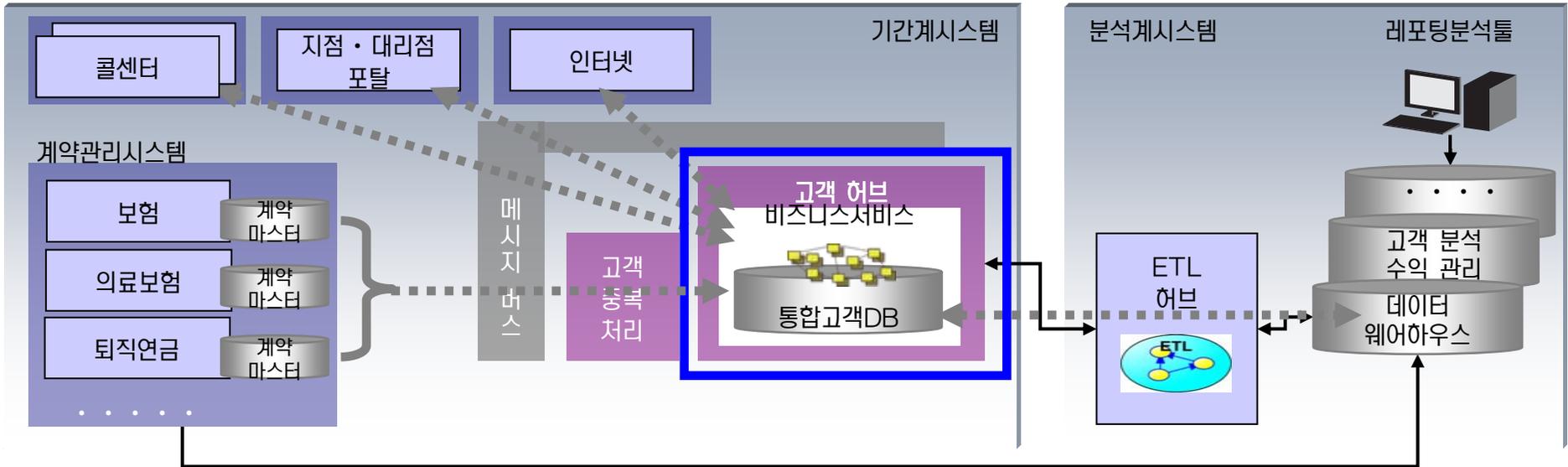
- Single Customer View
- 온라인 고객중복확인

분석계 시스템과의 연계

- 통합/확장된 마스터를 DWH에 제공
- DWH의 분석결과를 통합DB에 피드백

고객정보 통합 발전 단계(2단계)

통합 고객 정보의 2단계는 고객정보의 속성을 확장하여 통합 고객정보 시스템에서 전사의 시스템과 동기화를 통해 고객정보를 통합하는 단계 입니다



고객중복 ↔ 고객 속성 통합

- 소스 측과의 연결정보
- 고객 · 계약기본속성
- 정상적인 고객중복지원

고객 속성 확장

- 고객을 중심으로 한 관계정보
- 업무 목적별 공유정보

온라인 활용

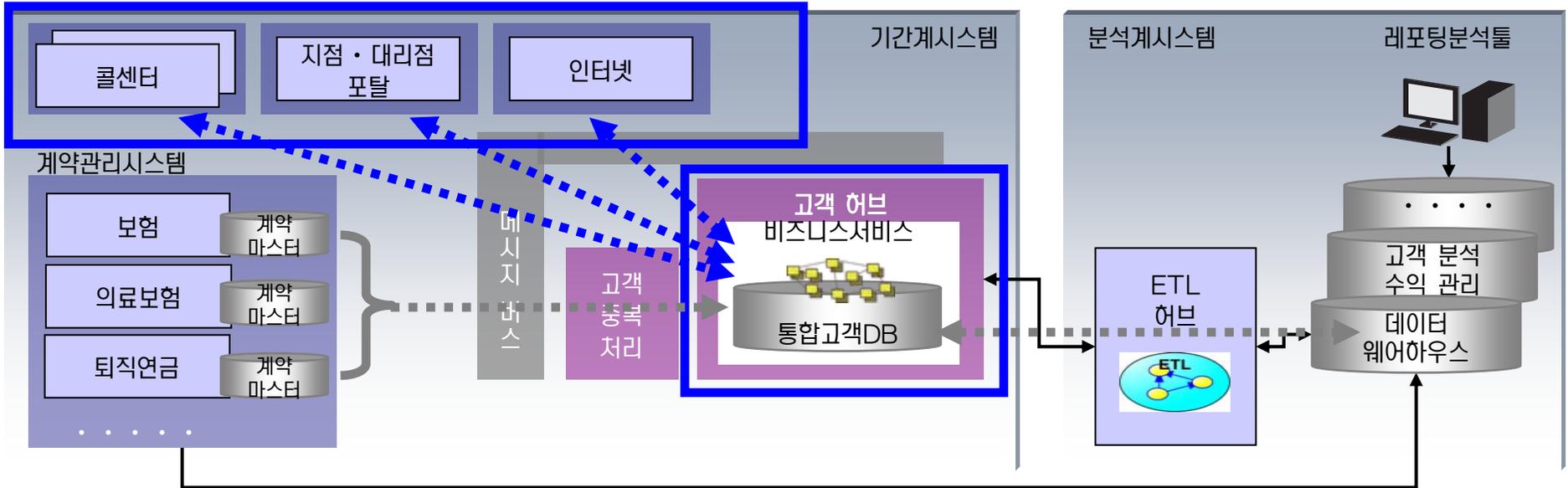
- Single Customer View
- 온라인 고객중복확인

분석계 시스템과의 연계

- 통합/확장된 마스터를 DWH에 제공
- DWH의 분석결과를 통합DB에 피드백

고객정보 통합 발전 단계(3단계)

통합 고객 정보의 3단계는 온라인으로 고객정보를 연계하여 Customer Single View 를 구현하는 단계입니다



고객중복 ↔ 고객 속성 통합

- 소스 측과의 연결정보
- 고객 · 계약기본속성
- 정상적인 고객중복지원정보

고객 속성 확장

- 고객을 중심으로 한 관계정보
- 업무 목적별 공유정보

온라인 활용

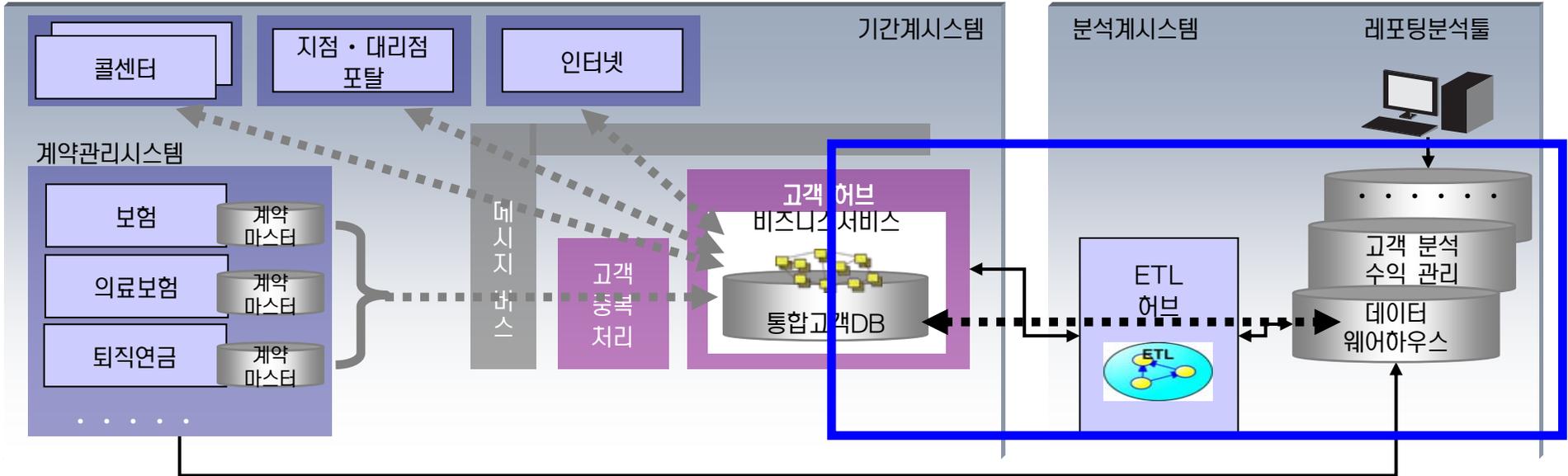
- Single Customer View
- 온라인 고객중복확인

분석계 시스템과의 연계

- 통합/확장된 마스터를 DWH에 제공
- DWH의 분석결과를 통합DB에 피드백

고객정보 통합 발전 단계(4단계)

통합 고객 정보의 4단계는 고객 정보 분석 시스템과 연계하여 고객의 속성 분석 및 수익 분석 등 고도화된 고객 정보를 활용하는 단계 입니다



고객중복 ↔ 고객 속성 통합

- 소스 측과의 연결정보
- 고객 · 계약기본속성
- 정상적인 고객중복지원정보

고객 속성 확장

- 고객을 중심으로 한 관계정보
- 업무 목적별 공유정보

온라인 활용

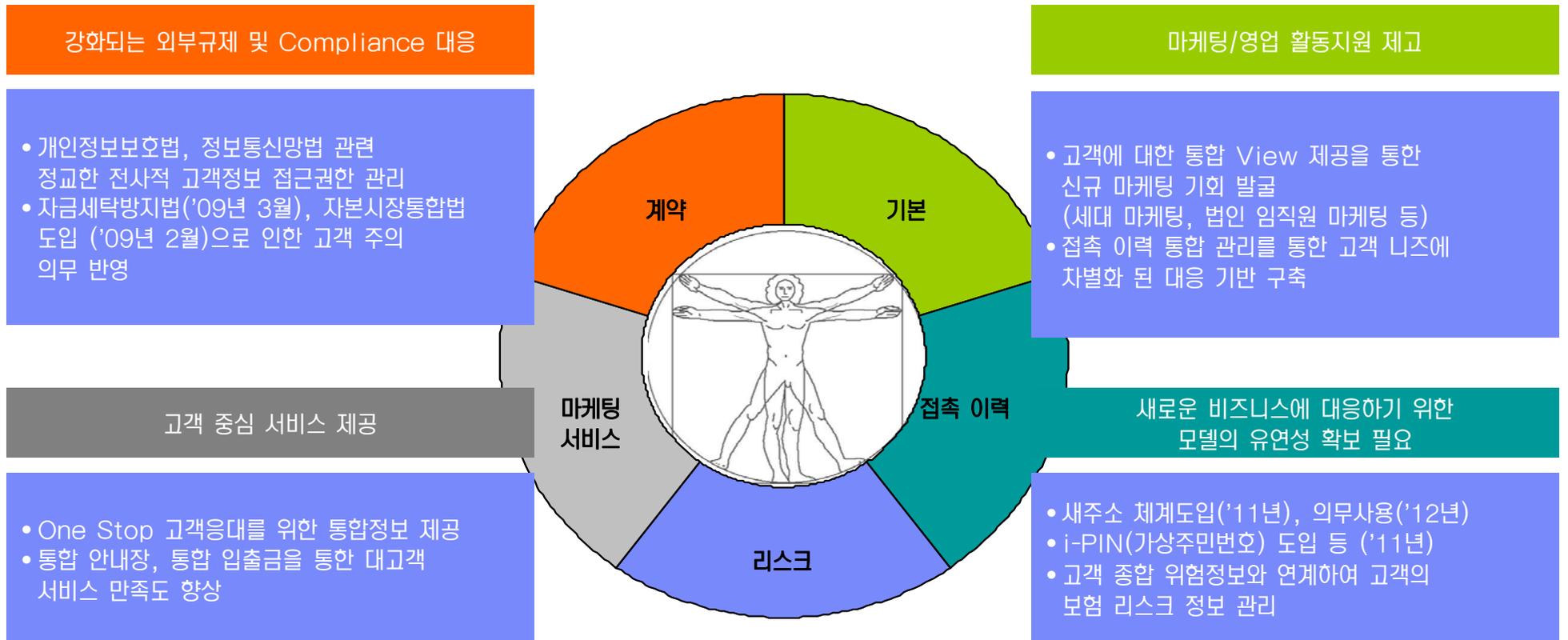
- Single Customer View
- 온라인 고객중복확인

분석계 시스템과의 연계

- 통합/확장된 마스터를 DWH에 제공
- DWH의 분석결과를 통합DB에 피드백

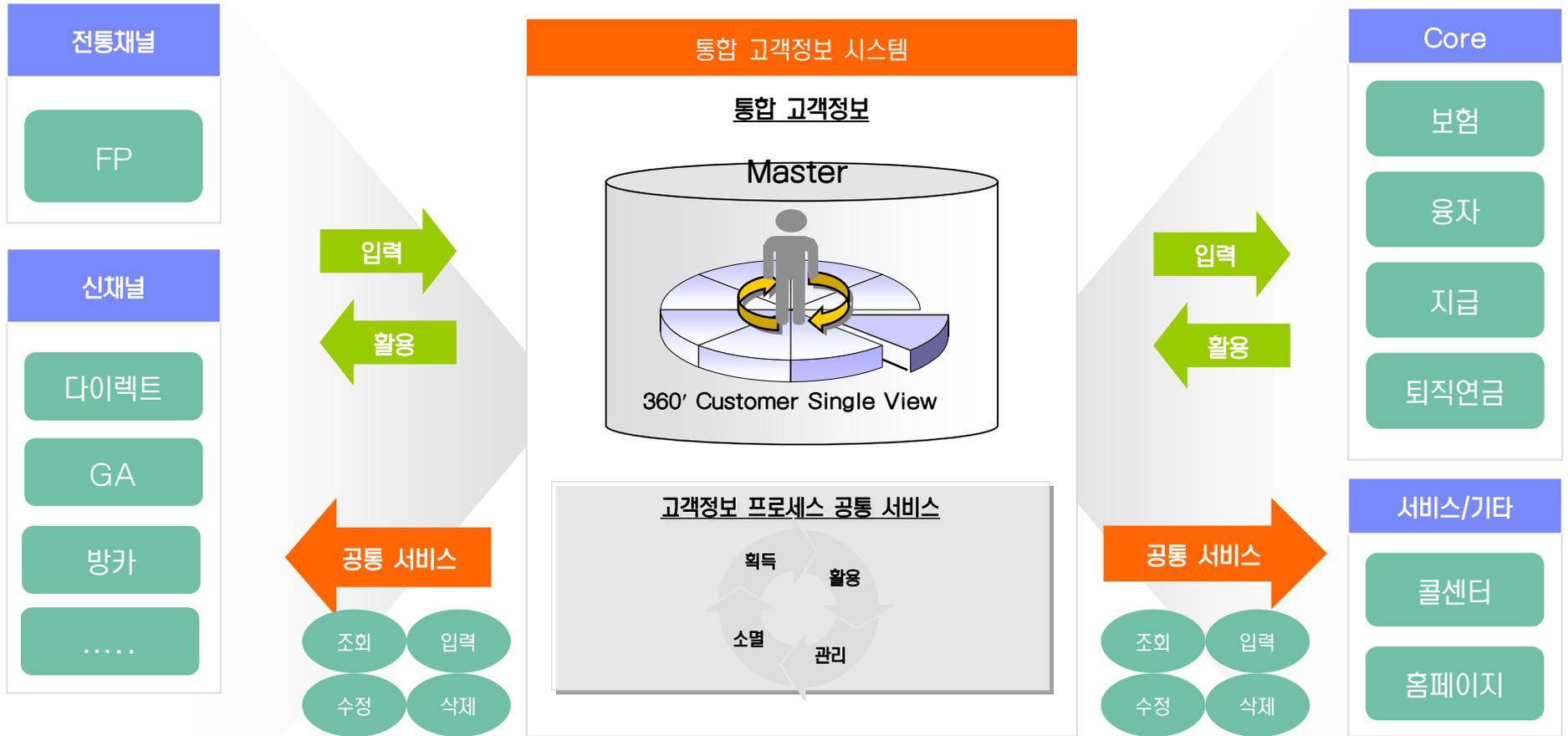
360' Customer Single View

전사의 고객 접점에서 획득되는 고객정보를 통합하고 이를 기반으로 고객접점에서의 고객 중심 대응에 활용 하는 전사 관점의 360' Customer Single View 를 구현 합니다



고객정보 Master

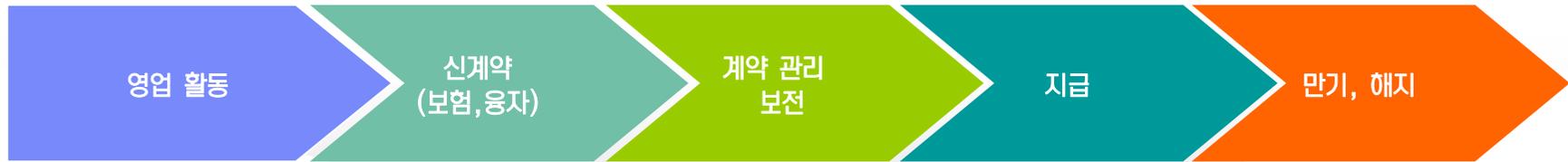
전사에서 획득된 고객 정보를 한곳에 통합, 전사 고객 마스터 데이터를 구축하고 마스터 데이터를 활용하기 위한 공통 서비스를 제공함으로써 고객정보의 일관된 품질을 확보 할 수 있습니다



고객정보 활용업무 서비스 제공

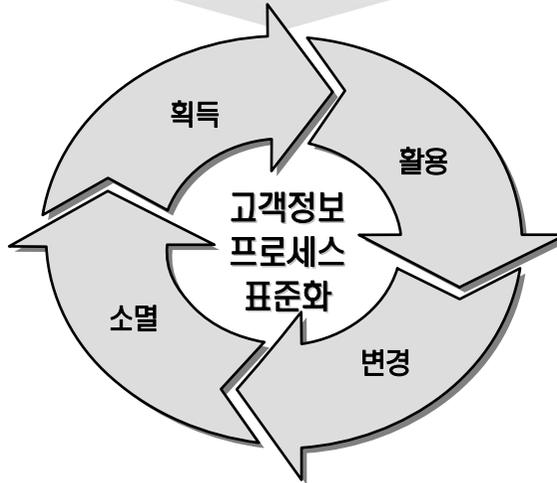
통합 고객정보에서 전사 고객 관련 업무에 제공하는 업무 서비스는 고객정보의 활용 권한 및 전사 표준화된 공통 서비스를 각 업무 프로세스에 제공하여 전사의 고객정보 프로세스를 표준화 하여 관리 합니다

보험 업무 Process Chain



역할과 규칙 기반의 권한관리

관리	직무별 권한(역할)
	정보별 보안등급



표준화 서비스

획득	신규고객 등록
	고객정보 갱신
	주소정보 입력
	관계자정보 등록
활용	고객정보 검색
	고객리스트 조회
	고객정보 기본 조회
	관계자정보 조회
변경	정보 변경 요청
	오류고객정보 처리
소멸	고객 정보 폐기,삭제

고객 정보 Compliance

고객 정보 통합은 회사가 관리 하는 고객정보가 확대 되는 것이므로 **현행 고객정보 관련 법률인 정보통신망법, 신용정보법, 개인정보 보호법**에 대한 우선 검토가 필요합니다

현재 시행중인 고객정보보호 관련 현행 법률

헌법		
공공부문	구분	민간부문
공공기관의개인정보 보호에관한법률	일반법 (컴퓨터정보)	정보통신망이용촉진및 정보보호등에관한법률 (이하 정보통신망법)
전자정부구현을위한 행정업무등의전자화촉진에관한 법률	특별법 (일반선언규정포함, 개별분야 적용)	신용정보의 이용및보호에관한법률 (이하 신용정보법)
주민등록법, 호적법도로교통법, 자동차관리법령, 국세기본법, 예금자보호법		보험업법령, 의료법, 전자거래기본법, 전자상거래등에서의소비자보호 에관한법률, 응급의료에관한법률
국가인권위원회법, 전자서명법, 정보화촉진기본법, 정보통신기반보호법, 보건의료기본법, 사회보장기본법, 약사법, 정신보건법, 통신비밀보호법, 금융실명거래및비밀보장에관한법률 등		

고객정보제공/활용동의 관련 법률

정보통신망법

- 정보통신망의 안전 이용을 촉진하고 정보통신서비스를 이용하는 자의 개인 정보를 보호를 위한 법률
 - ✓개인정보보호지침 : 정통망법에 관한 세부 규정을

신용정보법

- 신용정보의 효율적 이용과 체계적 관리로 신용정보의 오용·남용으로부터 보호를 위한 법률

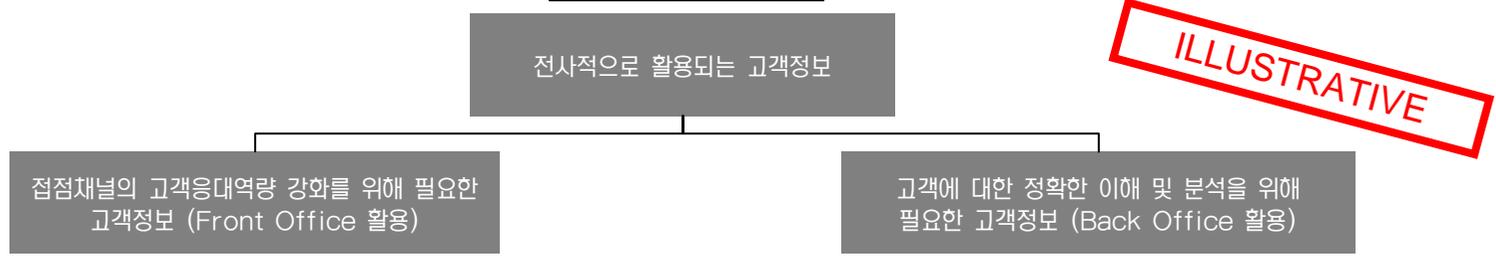
개인정보보호법

- 공공·민간의 개인정보보호 및 처리원칙 규정, 공공·민간 피해구제 창구 일원화 등을 위한 개인정보 관련 통합법 (2009년 입법 예정)

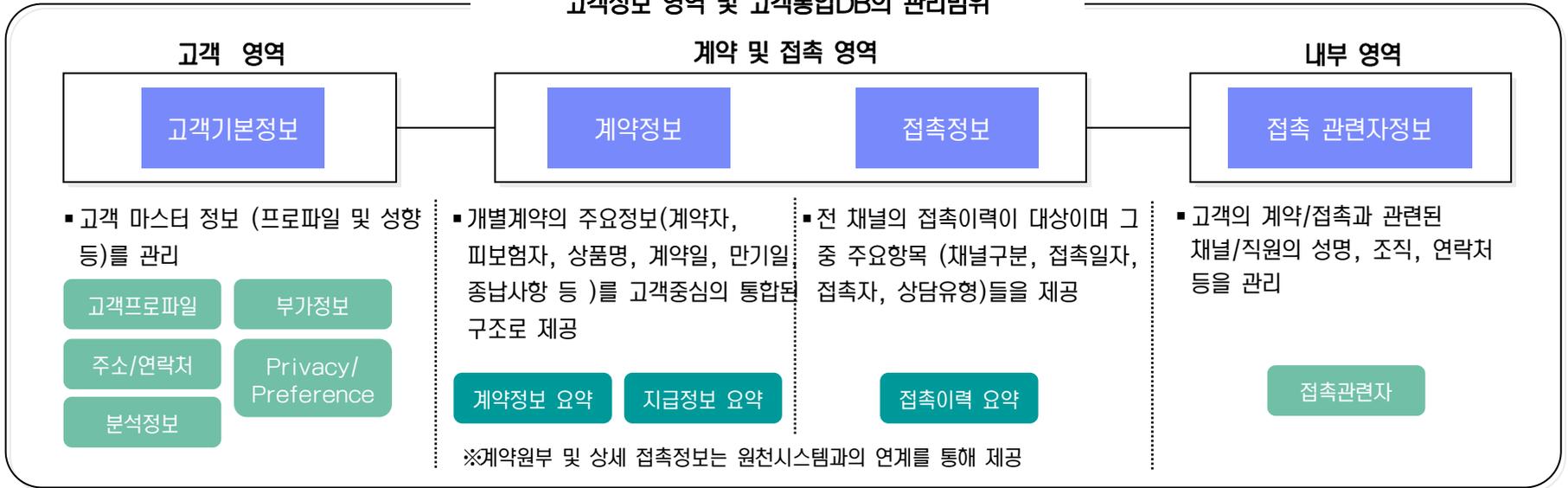
고객 정보 항목

통합 고객정보에서 관리되는 고객정보 항목은 전사적으로 활용되는 고객정보를 그 대상으로 하며, 점점에서의 고객응대 및 고객 분석 강화를 위해 고객기본, 계약, 접촉 및 접촉 관련자 정보를 포함합니다

필요고객정보 정의 원칙

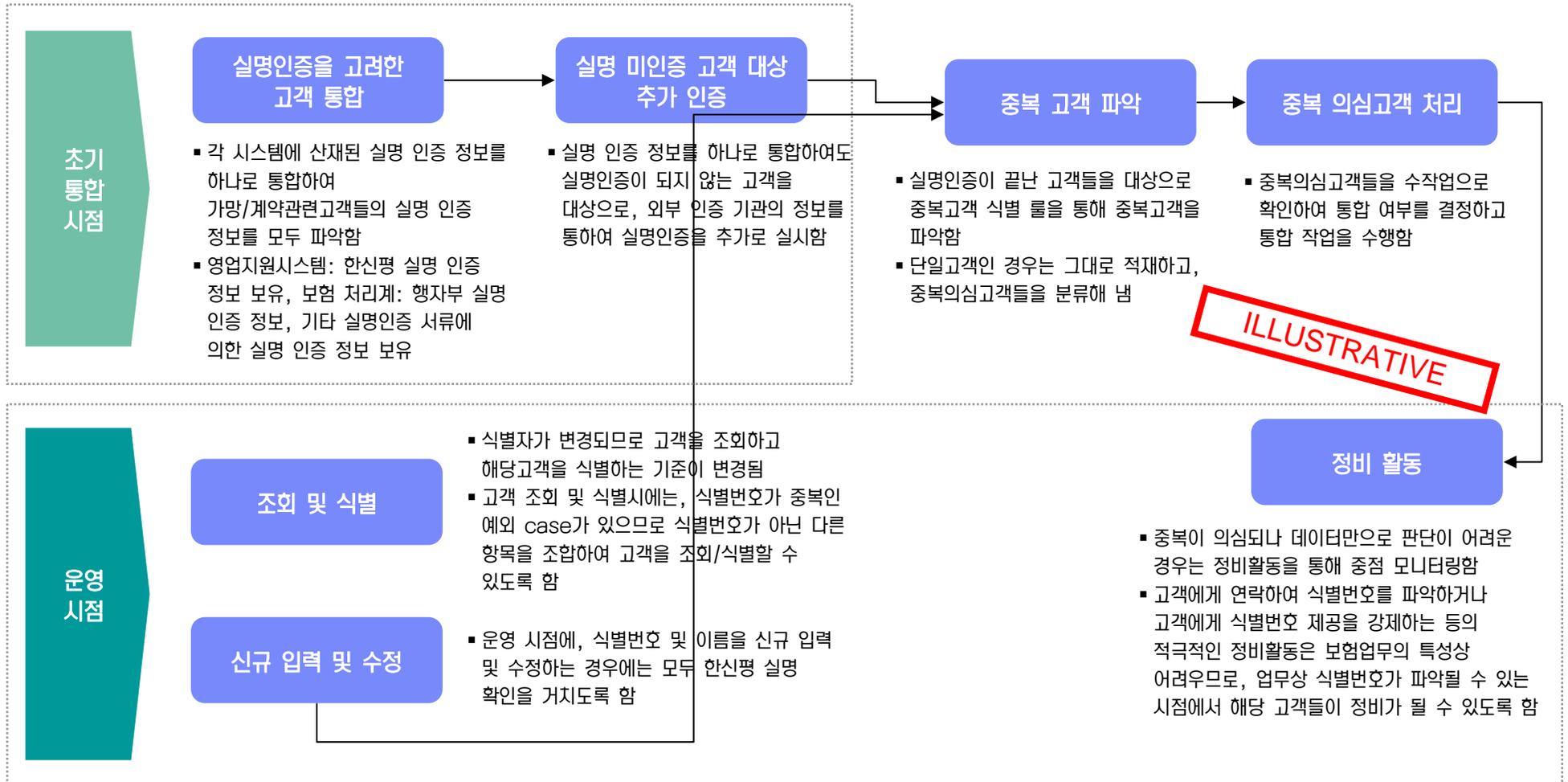


고객정보 영역 및 고객통합DB의 관리범위



고객 정보 통합

통합되는 고객정보는 실명이 인증되고 고객정보의 활용동의를 확보한 고객을 대상으로 하며 기존 시스템내 존재하는 미인증, 미동의 고객 정보에 대해서는 상시 정비 활동 방안을 수립하여 운영 단계에서 정비 합니다



오류 정보

부실정보의 유형별 정보 품질 평가 항목에는 충실성, 유효성, 명료성, 일관성, 정확성이 있으며, 이 항목별 각각의 case에 따라, 1) 정보 유입 단계에서의 정보 품질 검증과 2) 부실정보 관리 활동을 실시할 수 있습니다



Q & A