

InfoSphereTM software

Trusted Information



Information Management software

IBM InfoSphere Master Data Management

MDM Function for Insurance Company

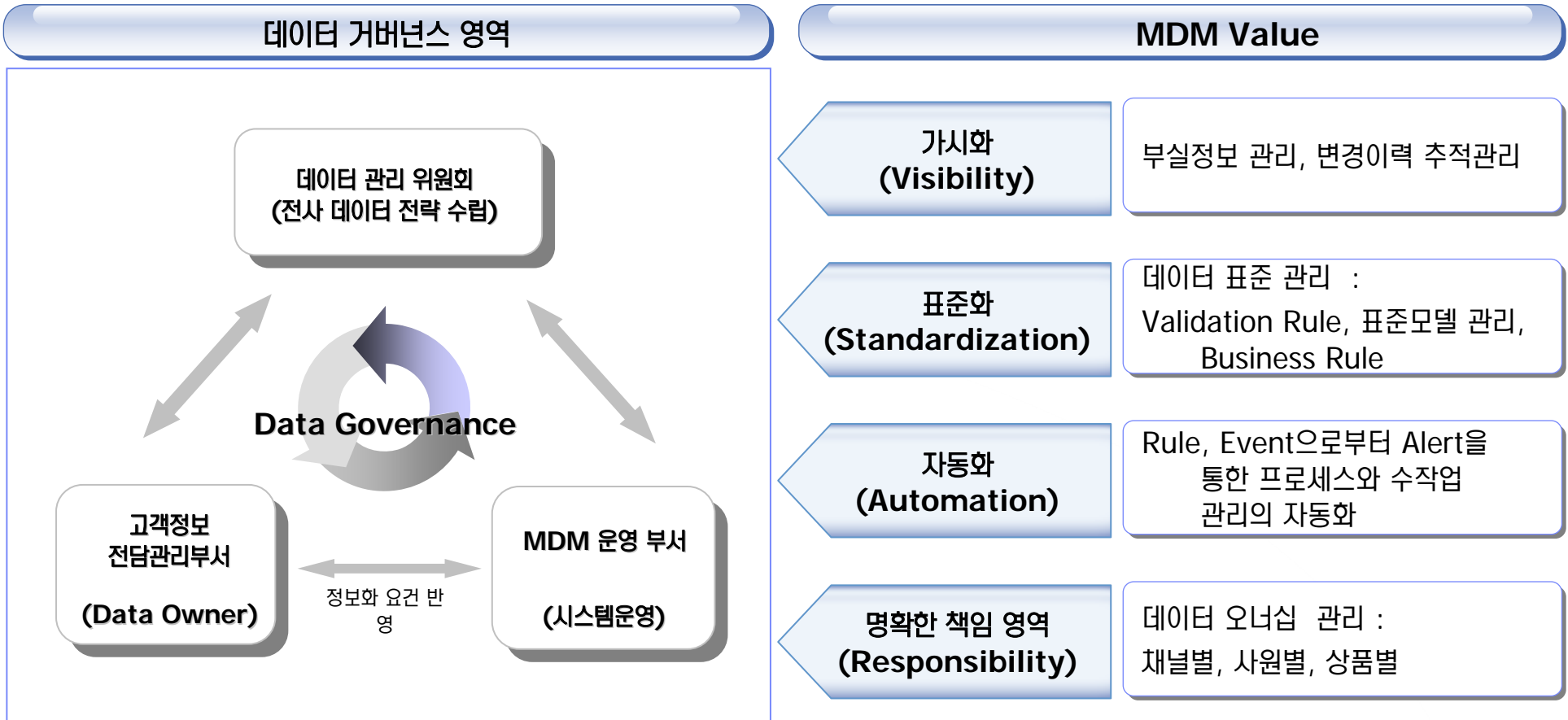
목차

고객 통합을 위한 필요한 MDM 기능

- 1.1. MDM 솔루션에 의한 Governance 운영 지원
- 1.2. MDM 솔루션에 의한 Compliance 준수
- 1.3. 고객 핵심 정보 품질관리 강화
- 1.4. MDM의 유연한 확장성
- 1.5. MDM 고객정보의 활용도 제고
- 1.6. MOT 정보 통합 및 활용 지원
- 1.7. MDM을 통한 고객서비스 강화
- 1.8 MDM Value Map
- 1.9 MDM solution Value Tree
- 1.10 Architecture (of IBM MDM Server)
- 1.11 Global Reference



MDM 솔루션의 Service들을 활용하여 데이터의 안정성, 정합성을 보장하고, 데이터의 Life Cycle을 관리할 수 있는 데이터 거버넌스 체계를 지원합니다

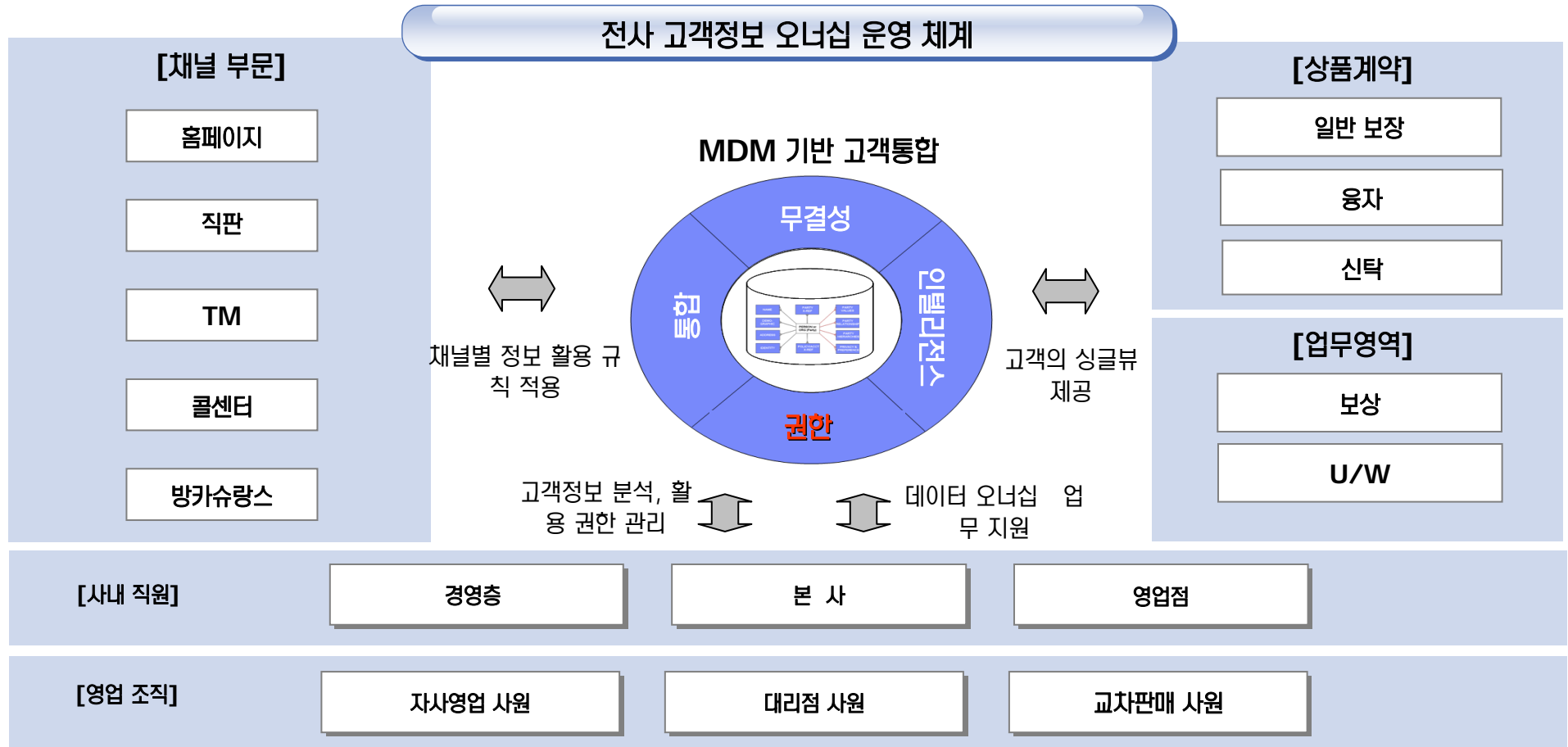


Risk or Value

• 데이터 거버넌스 체계가 시스템과 연결되지 않으면, 데이터 관리 기준이 준수되지 않아 프로젝트 시에 수립한 기준과 Rule이 준수되지 않습니다.



MDM 솔루션은 권한관리 기능을 활용하여 채널간, 영업사원간 즉, 사용자간 데이터 오너십 관리를 원활하게 할 수 있도록 지원합니다



Risk or Value

• 데이터 오너십 관리체계 부재 시, 고객정보의 영업 활용에 대한 채널 conflict이 발생합니다. .

감독기관의 고객정보보호 기준 준수 및 내부 고객정보 보호를 위한 Compliance 준수 체계를 지원합니다.



Risk or Value • Compliance 정보가 마스터데이터로 완전하게 관리되지 않으면, 리스크 관리 및 법적 이슈 대응 측면에서 기업에 막대한 피해를 야기할 수 있습니다.



마스터 정보에 대한 전사적으로 일원화된 인텔리전트 품질 관리 체제를 도입함으로써 핵심 정보의 높은 품질을 지속적으로 유지할 수 있도록 해 줍니다.

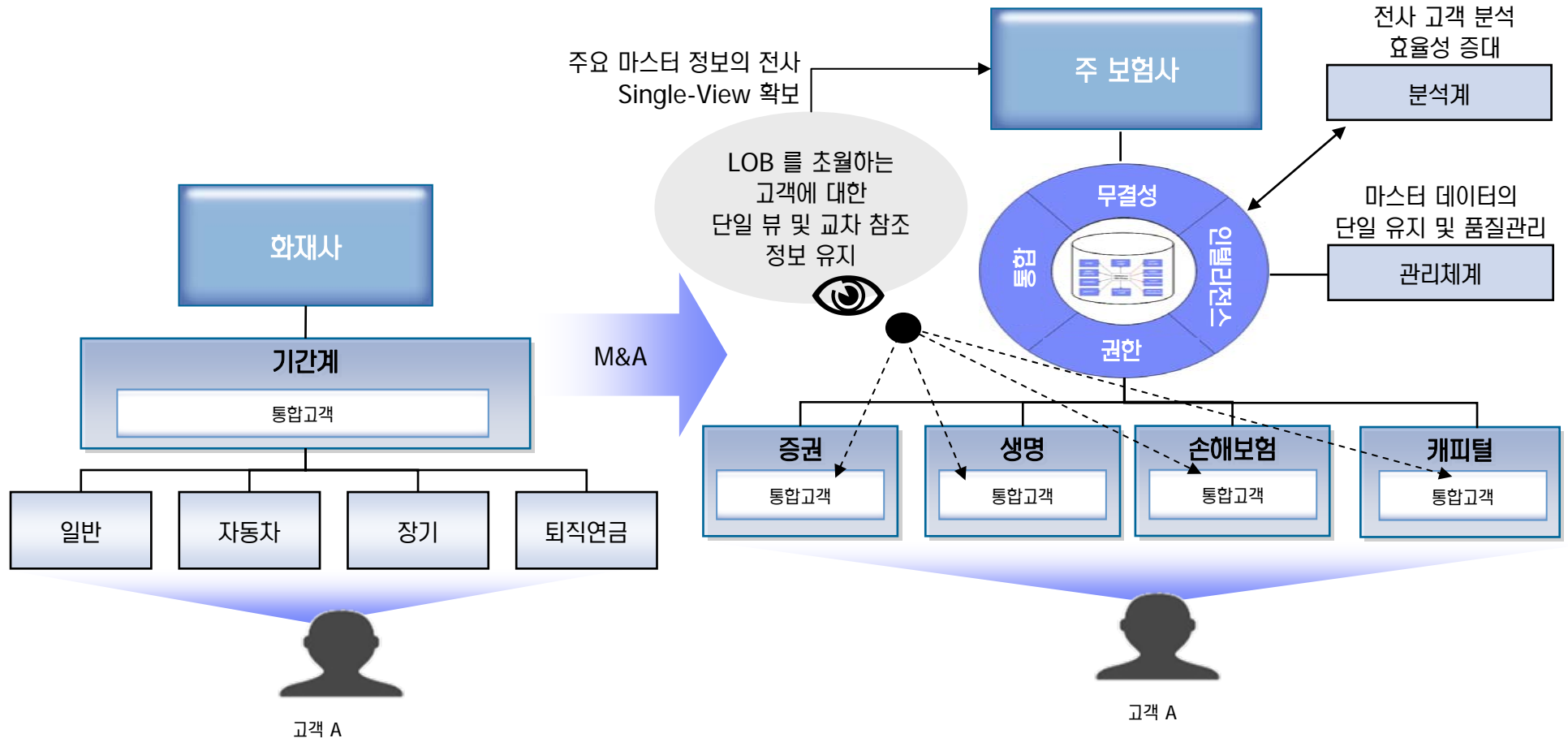
MDM 기능	MDM Value
<p>핵심정보 (Critical Data) 라이프사이클 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 핵심 정보로 정의된 항목에 대해서 생성, 변경, 삭제의 권한, Rule, 이력 관리 강화 • 중요한 고객접촉 매체 정보를 핵심데이터로 정의하여 관리 가능 (ex: 전화번호, 이메일, 주소, 핸드폰 등)
<p>부실 정보 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 정보 항목에 대한 품질 유효기간을 정의하고 이에 입각한 정비 이벤트 자동발생 • 부실정보 유형을 검증 할 수 있는 비즈니스 룰 관리 • 부실 의심 상황 발생 시 정보 부실 이벤트의 생성을 통해 즉각 조치 프로세스 수행
<p>고객정보 분석 프로파일 제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객정보의 품질지표에 대해서 요약 정보 및 상세 정보 제공 • 전사 고객 정보 분포도 측정 및 리포팅 제공 • 정보 오류 발생 시 이력추적을 통한 빠른 원인 파악 및 대책 수립

Risk or Value

• 고객정보는 매년 20% 이상 변동됩니다. 고객의 핵심 마스터 정보를 효율적으로 관리하지 않으면 1~2년 내 무용지물 데이터만 쌓이게 되어 업무 수행에 큰 영향을 미칩니다.



MDM 솔루션은 지주사 전환 또는 M&A 시 각사의 영향도를 최소화하면서 고객정보의 통합을 원활하게 합니다.



Risk or Value

• 지주사 전환 시 고객정보 통합 솔루션이 미흡하면, 고객의 Single View 확보를 위해서 많은 노력과 시간이 소요됩니다.



MDM통해 MOT,CET 기반의 마케팅/세일즈를 제공하며, 고객 민원을 방지하고 고객 접촉 효과 및 성공률 향상에 기여합니다.



마케팅 지원

MOT 기반 영업기회 및 정보 제공

- 고객접촉정보의 실시간 통합
- Event 시점에 캠페인 시스템 및 해당 영업채널에 정보 제공

고객 로열티 확대를 위한 CEM* 기반 구축

- CEM은 고객접점에서의 유의미한 경험 정보를 통해 고객의 긍정/부정적 사인을 분석하여 마케팅에 활용함
- Analytic MDM을 통해 다양한 채널의 MOT 정보를 통합 및 분석하는 기반 제공

세일즈 지원

다양한 혈연/세대관련 정보 활용

- X/Up Selling의 영업기회 확대

CRM 지원

- 영업사원의 효율적인 일일 활동계획 지원
- 영업점 관할지역 중심의 영업활동 지원

서비스 지원

콜센터 고객 대응력 강화 및 민원 방지

- 콜센터 - MDM 실시간 연계
- 콜센터에서 고객의 일장자 관련 정보를 한화면에서 파악 가능

안내장/이메일 발송 효과 증대

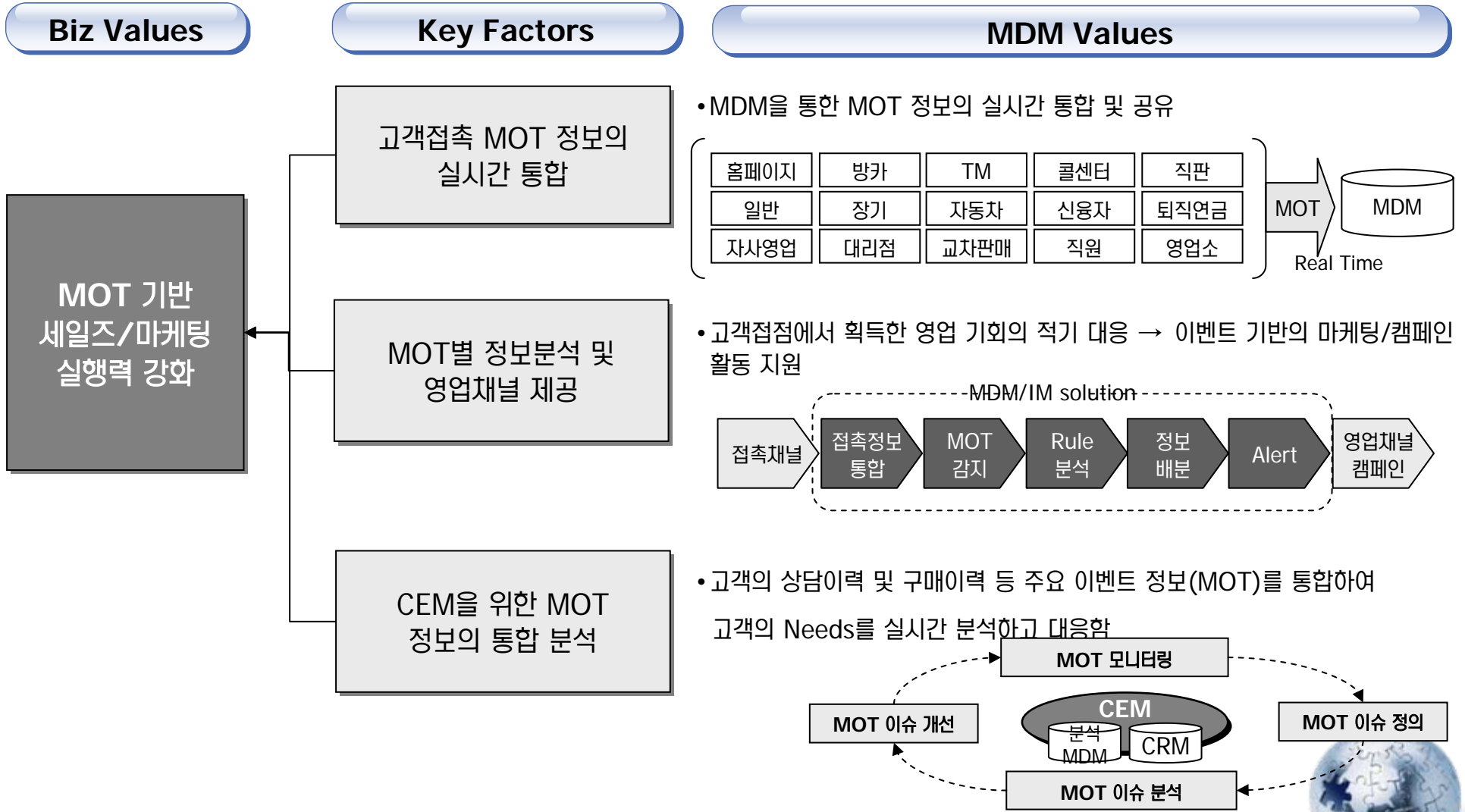
- 전화, 이메일, 주소, 핸드폰 정보의 관리 강화
- 반송 및 오류 정보 갱신 활동 지원
- 정보의 유효기간 관리



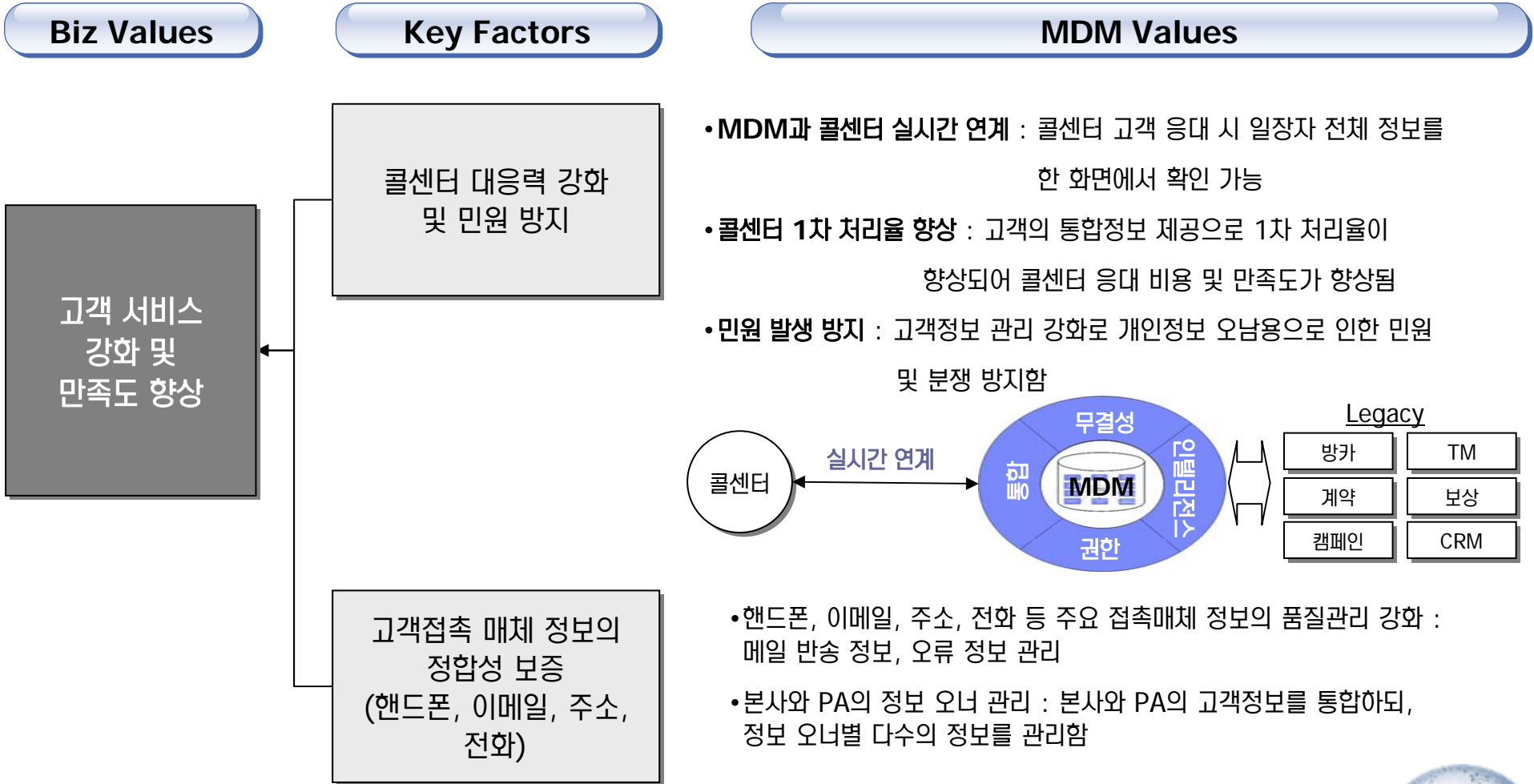
1.6 MOT 정보 통합 및 활용 지원



MDM은 상담이력, 계약이력 등 Customer Experience에 관한 고객정보와 고객 응대에 필요한 정보들을 실시간으로 통합 관리하여 고객의 Needs를 실시간으로 인지하고 신속히 대응하는 마케팅 및 세일즈 실행력을 강화시켜 줍니다.



MDM은 고객의 주요 정보에 대한 관리를 한층 강화하여 품질 확보를 지원합니다. 정확한 고객정보는 마케팅/세일즈의 효과를 높이고 고객 만족도를 향상시킵니다.



MDM Values

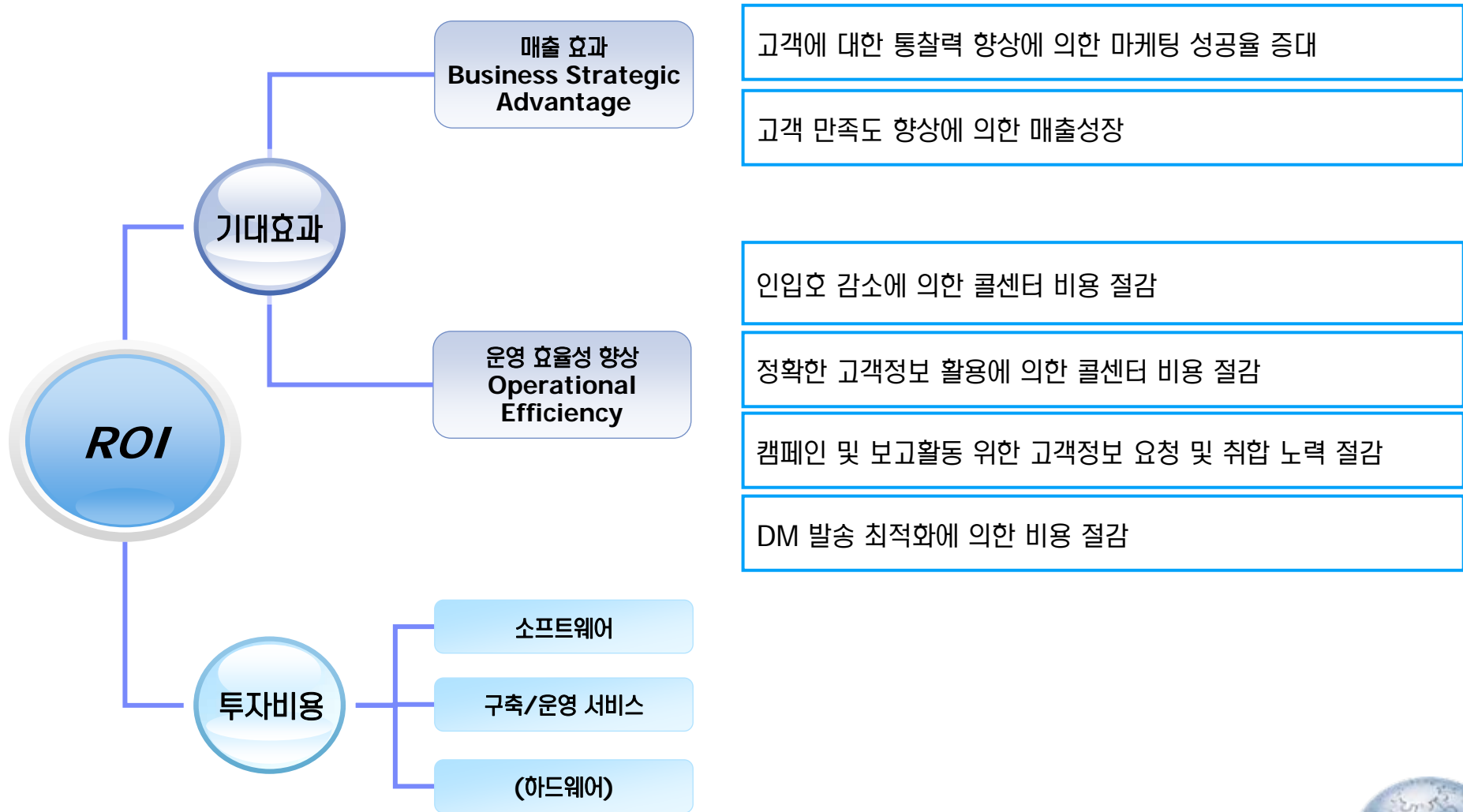
- 기업에 대한 신뢰도 상승 및 고객 이탈 방지
- Customer Single View의 제공으로 고객 대응력 강화
- 고객 이벤트 감지를 통한 세일즈 역량 강화
- 정확한 고객 데이터를 활용한 분석 결과 향상 및 분석 용이성 확보
- 세대정보 활용한 타겟리스트 정교화로 X/Up-Sell 향상
- 가망고객 대상, 다양한 분석정보 활용으로 신규고객 증대 도모
- 솔루션 도입으로 개발 Risk 감소 및 신속한 ROI 확보
- 유연한 시스템 아키텍처로 시스템 Agility 확보
- 고객정보 품질 및 정보 활용성 향상
- 고객 정보 오남용에 의한 민원 방지
- 고객 정보 불일치와 유출에 따른 Legal & Compliance Risk 최소화

대표적인 비즈니스 가치

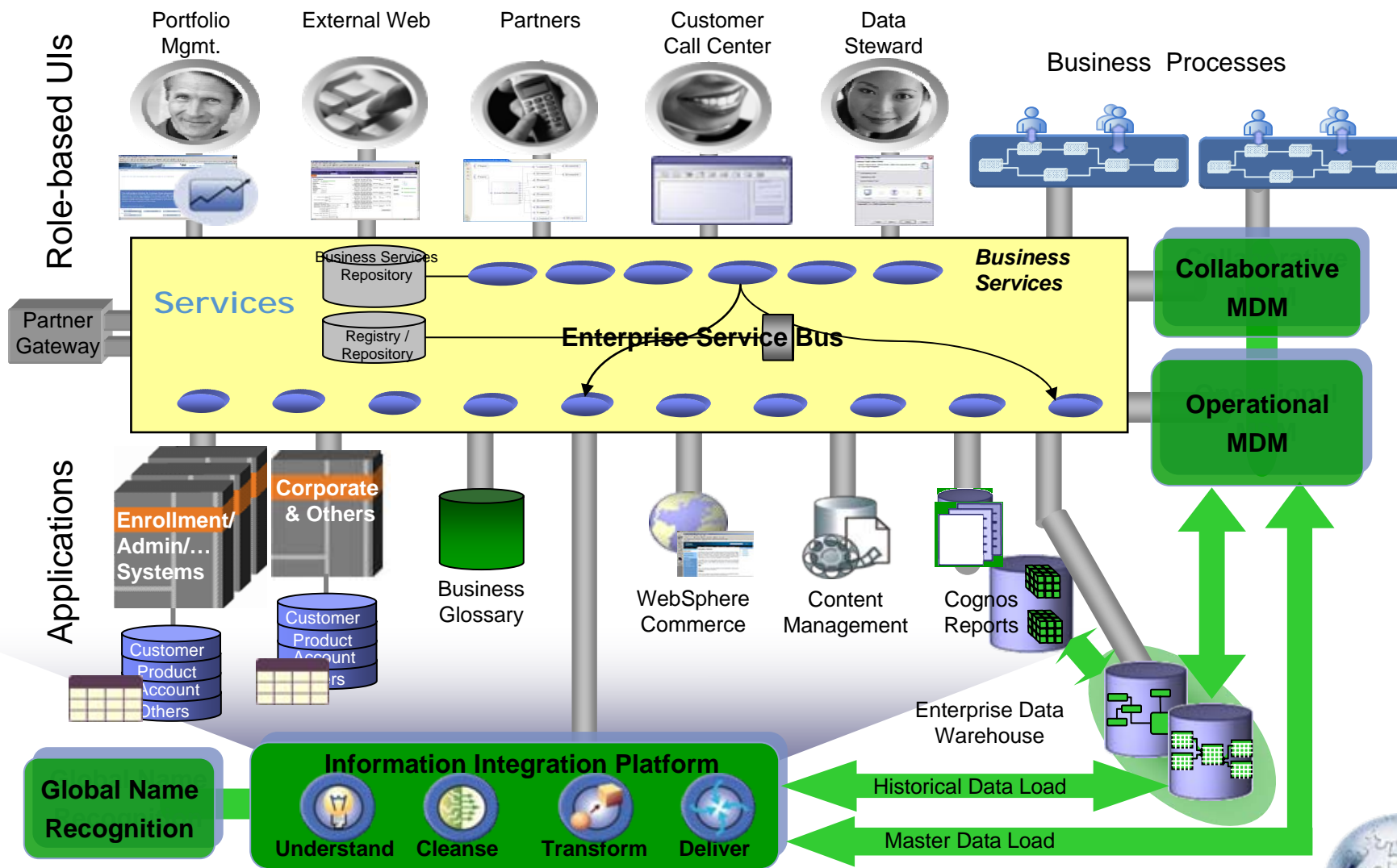
- 고객에 대한 통찰력 향상에 의한 마케팅 성공률 증대
- 고객 만족도 향상에 의한 매출성장
- 인입호 감소에 의한 콜센터 비용 절감
- 정확한 고객정보 활용에 의한 콜센터 비용 절감
- 캠페인 및 보고활동 위한 고객정보 요청 및 취합 노력 절감
- DM 발송 최적화에 의한 비용 절감
- 민원 및 컴플라이언스 처리 비용 절감

주) '민원 및 컴플라이언스 처리 비용 절감' 항목은, 관련 자료 부족으로 ROI 분석시 제외





1.10 IBM's MDM Server in Overall Architecture



- **J2EE Enterprise Application (EAR)**
- **Runs within an EJB container (Stateless Session Beans)**
- **Various Interfaces provided:**
 - RMI / IIOP
 - Web Services
 - Messaging
 - Batch
- **Various Data Exchange formats:**
 - XML
 - Java Objects
 - User-defined: e.g. Delimited, Fixed Format, COBOL Copybook
- **Offers Operational and Administration services**
 - Mixture of Coarse and Fine Grained services
 - Services implemented with a business component-based architecture
 - Database Access with pureQuery, LINQ based persistence framework



- **Out of the box Flexibility and Data Extensibility**
 - Type Driven (Code Table driven)
 - Miscellaneous Values (a.k.a. Dynamic attributes)
 - Generic structures such as Grouping, Hierarchy, Interactions, etc
 - Meta data driven such as inquiry levels, etc
 - Plug-ins such as Standardization, Security Authorization, Matching, etc
 - Configuration options
 - Extend data model with XML Schema
- **Extension Mechanisms**
 - Data Extensions
 - Behavior Extensions
 - Addition Services
 - Service Composition
 - External Business Rules
 - User-defined Request/Response Format



통신사 (Telco)	보험사(Insurance)	은행(Banking)	금융그룹	제조사	기타
<ul style="list-style-type: none"> •Bell Canada •AT&T 	<ul style="list-style-type: none"> •Nation Wide •Standard •Co-Operator •AXA Japan •삼성생명 	<ul style="list-style-type: none"> •Citizen •Bank Of America •SunTrust •Aphabank(Greece) •AkBank(Turkey) 	<ul style="list-style-type: none"> •CITI Group •(시티은행/샐러먼스미스바니증권/트래블러스보험) 	<ul style="list-style-type: none"> •Honey Well 	<ul style="list-style-type: none"> •Carlson Hotel •Avis Budget(Travel & Transportation) •Caisse National d'Allocations Familiales (CERTIAM) •Cardinal Health •Dubai World(Transportation)

