

**스마트 बैं킹 프로세스를 위한
IBM ILOG 솔루션**



비용 절감, 수익성 달성 및 은행권 비즈니스 룰을 활용한 역동적인 대응

개인 대출이 수 분 이내에 승인되고, 기업 대출은 하루 만에 승인되며, 매매 청약 승인 기간이 3%에서 30%까지 단축 가능한 스마트 बैं킹 프로세스, IBM ILOG 솔루션으로 가능합니다.

해결 과제

오늘날 은행권은 아주 까다로운 환경에 직면해 있습니다. 금융 기관은 상품 및 가격 정책을 신속히 선보이고 변경해야 하며, 판매 시점에 맞춰 고객 및 채널에 대한 상품 구성을 조정해야 할 뿐만 아니라 비용 조절, 수익 성장의 저해 없이 금융 사기 및 리스크를 관리해야 합니다. 또한 복잡한 컴플라이언스 룰로 가득한 글로벌 환경에도 대처를 해야만 합니다.

스마트 बैं킹 프로세스

스마트 बैं킹 프로세스는 IBM WebSphere ILOG BRMS(비즈니스 룰 관리 시스템)을 이용하여 하드 코딩된 비즈니스 로직을 시스템을 통해 자동화함으로써 유연성, 속도 및 효율성을 극대화시킵니다. IBM WebSphere ILOG BRMS는 시스템 및 운영 민첩성을 증대하는 한편 비용을 절감하여 은행권은 신규 고객을 유치하고 고객 이탈을 방지하며 리스크 관리를 개선할 수 있습니다. 수 개월 걸리던 बैं킹 프로세스의 주요 의사결정도 수 분 이내에 변경할 수 있기 때문에 일상적인 운영 효율성 또한 향상됩니다.

선도적인 금융 서비스 기업은 비즈니스 룰을 사용하여 공격적으로 영업하고 있습니다.

- 대출 및 신용 조회, 결제 처리, 계좌 개설 등 핵심 बैं킹 프로세스의 비용 50% 이상 절감
- 신규 상품 개발 및 업데이트, 가격 정책 및 규제 준수 요구 사항의 적시 반응을 통해 마케팅 속도 50% 이상 향상
- 판매 시점에서 실시간 의사 결정으로 15% 많은 고객 유치 및 이탈 방지
- 고객의 요구 사항에 맞는 오퍼링 제공을 통해 30% 이상의 교차 판매 및 상향 판매 목표 달성
- 가격 정책의 세분화 및 다양화, 적절한 심사를 통한 적격성 판단 등을 통해 가격을 최적화하고 리스크를 최소화시켜 ROI를 증대
- 사업 부문이나 지리적 위치에 상관 없이 일관성, 정확성, 투명성을 지닌 규제 준수 요구 사항 및 정책 결정

미국 Bank of the West 기업 대출 소요 시간 단축

기업 대출을 하루 만에 승인하면 비용 및 고객 만족도가 어느 정도 개선될까요?

Bank of the West는 IBM ECM(Enterprise Content Management), BPM(Business Process Management) 및 ILOG BRMS 솔루션을 실행 및 통합하여, 수동 방식의 문서 기반 프로세스를 효율적이고 자동화된 전자 문서 기반 시스템으로 이전했습니다.

eForms를 통한 활성 콘텐츠로 비즈니스 프로세스를 시작하는 이 시스템은 비즈니스 룰을 프로세스로부터 분리시키기 때문에, 기업의 신용 관리팀은 IT 지원 없이도 신용 조건, 승인 요구 사항 및 특별 승인을 갱신할 수 있습니다.

그 결과 고객 요구 사항과 변화무쌍한 시장 요구 사항에 신속히 대응하기 위해 조직은 점점 민첩해지고 있으며 기업 대출의 승인율이 하루로 단축되어 향후 5년간 150만 달러가 절감될 것입니다. 뿐만 아니라, 직원 생산성이 향상됨으로써 고객 관계를 개선하여 고객 이탈을 방지 할 수 있습니다.

미국 Equifax 중앙 통제식 비즈니스 룰 관리 토대

고객이 실시간으로 변화하는 시장 요구에 신속히 대응하고, 비즈니스 모델 또는 서비스 레벨 협약(SLA)로 기업 대출에 대한 신용 결정을 자동화할 수 있습니다.

Equifax는 IBM WebSphere ILOG BRMS를 자사의 InterConnect 기술 인프라에 내장하여 고객별 특수 니즈를 충족하는 비즈니스 룰을 중앙에서 관리합니다. 판매 지점의 리스크 관리 및 마케팅 의사결정에서부터 대출 요청 및 소규모 비즈니스 의사결정 지원에 이르기까지, Equifax의 InteConnect 소프트웨어는 IBM WebSphere ILOG BRMS를 중심으로 하여 주(州) 및 연방(聯邦) 정부 규제사항의 준수가 용이할뿐 아니라, 적격성 및 상품 청약까지 판별하고 있습니다.

이제, Equifax 고객은 몇 주 또는 몇 개월이 아닌, 단 며칠 만에 비즈니스 룰에 대한 변경 사항을 실시간 구현할 수 있습니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 다음과 같이 금융 서비스 운영을 크게 능률화합니다.

- **신용 및 대출** - 자격 사전심사, 가격정책, 상품 추천 및 선정, 문서 선정
- **리스크 관리** - 가격정책, 인수, 컴플라이언스, 금융 사기 탐지 및 관리
- **결제** - 최소 비용 송달, 요금 산정, 자동 방식의 고객 SLA 관리 및 결제 인소싱
- **고객 관리 및 통찰력** - 신규 계정 개설, 매매 및 교차판매, 청약 구성
- **트레이드 프로세스 자동화** - 포트폴리오 최적화, 트레이드 매칭, 컴플라이언스, 리스크 관리

효과적인 신용 결정을 보다 신속하게 제공

대출 및 신용 창출에는 신청자의 자격 심사 및 신용 리스크 평가에서부터 대출 상품의 가격정책, 규제사항 준수에 이르는 모든 사항을 관리하는 복잡하고 다양한 룰이 수반됩니다. 사일로형 애플리케이션에서 하드 코딩된 룰로 구성된 대출 창출 시스템에서는 대출 작업에 많은 시간이 걸리기 때문에 빠른 응답을 기대하지 못합니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 의사결정 룰에 애플리케이션 코드가 없기 때문에 미세한 상품 오퍼링, 가격정책 및 적격성을 사용자가 직접 정의할 수 있을 뿐만 아니라, 고객 니즈를 실시간으로 충족시키는 대체 상품의 권고도 가능합니다. 기본 자동화 기능은 물론 모기지 및 가계 자금 대출부터 자동차, 상업용 부동산 및 신용카드에 이르는 대출 프로세스와 대출 상품에 걸쳐 지능적인 의사결정 기능이 추가되어 있습니다.

중앙 통제식 룰 관리로 지점, 콜 센터, 셀프서비스 및 도매 금융 또는 이와 유사한 개인 판매 접점 등 모든 판매 지점에 걸쳐 규제 준수에 대한 의사결정을 내릴 수 있습니다.

결제

IBM WebSphere ILOG BRMS는 비용 절감 및 효과적인 고객 서비스를 위한 공통 작업을 자동화합니다. 클리어링 채널 선정(최소 비용 송달), 수동 백오피스 간섭을 줄이기 위한 예외 처리, 수수료 산정, 상품 결정 및 결제 구성 등이 이에 해당합니다. 또한, 새로운 매출 창출형 상품에 대한 적시 마케팅 시간이 크게 단축되고 새로운 결제 채널을 비즈니스로 통합하는 한편, 복잡성에 관계없이 투명성 및 신규 규제사항에 대한 컴플라이언스를 단순화합니다.

미국의 5대 은행

새로 도입한 CRM 시스템이 정밀하고 청약 소구 작업에 효율적이어서 수 백만 달러의 잉여 수익을 몇 개월 내에 달성할 수 있습니다.

어느 세계 유수의 금융 서비스 회사는 기존 CRM 시스템으로는 고객 접점에서 최대 이익을 달성하지 못한다는 것을 알게 되었습니다. 온라인 고객들에게 적시에 올바른 청약을 제시하지 못하기 때문에 수익 손실이 발생하고 있었고, 동시에 의사결정 로직이 채널 별로 산재하여 일관성이 없었습니다.

하여 이 회사는 CRM 아키텍처를 정정하고 중앙화하기 위한 표준 플랫폼으로 IBM WebSphere ILOG BRMS를 사용하여 온라인 고객에게 실시간으로 맞춤형 청약을 제공할 수 있게 되었으며, 그 결과 2.5 개월 만에 신규 비즈니스에서 1,400만 달러가 넘는 매출을 달성하였습니다. 이는 접착점에서 교차 판매 및 매매할 수 있도록 맞춤형 옵션을 적시에 선보였기 때문에 가능한 일이었습니다.

웹 채널만으로 하루에 300만 개가 넘는 룰 기반 의사결정을 내려야 했지만, 내부 SLA는 200만 초 미만의 속도로 맞춤형 온라인 청약을 표시해야 했습니다. 이 은행은 이러한 한계를 일관성 있게 충족하면서도 BRMS에서 6,000개가 넘는 룰을 가동하고 있습니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 비즈니스 룰을 바로 작성할 수 있도록 ISO-기반 룰 용어집을 제공합니다.

- 자동화 및 향상된 STP (straight-through processing)를 통한 비용 효율성 개선
- 고객별 특화 및 SLA 기반 조건의 정의 및 실행
- 운영 및 IT 시스템에 대한 투명성 및 제어 기능 향상
- 신상품 발표의 적시 마케팅 시간 50% 이상 단축
- 유연성 향상으로 비용 절감 및 차별화된 서비스 관리

고객 관리 및 통찰력

영업 및 마케팅 조직의 주요 목표 중 하나는 구매 프로세스 단계마다 고객 또는 파트너들을 지원하는 특별 지원 인력이 있는 것처럼 각각의 상호작용을 자동화하는 것입니다. BRMS는 가장 중요한 접착점에서 의사결정을 개선하고 자동화함으로써 최일선의 직원들이 상호작용 시 보다 효과적이고 일관성 있는 의사결정을 내릴 수 있게 합니다. 고객 담당 수석 임원이 보유하고 있는 전문성이 모든 조직원을 통해 고객 서비스 담당자에게(결국, 모든 고객에게) 제공되는 것입니다.

- 계정 개설 청약을 개인화하여 고객 확보 증대
- 매매 및 교차 판매 승낙을 10배 이상 증대
- 상품 및 가격 정책을 고도로 세분화된 고객에게 제공
- 우수한 고객 서비스로 고객 만족도 및 충성도 고양
- 고객 서비스 비용 절감 및 정확도 개선채널에 관계없이 비용 절감을 통해 향상된 결과를 달성하도록 마케팅 캠페인 관리

실시간 리스크 관리 및 컴플라이언스

금융 서비스는 나날이 복잡성이 증가하고 다양하게 변하기 때문에, 언제든지 프로세스 모니터링, 평가 및 리스크 관리가 용이해야 합니다. IBM WebSphere ILOG BRMS 및 IBM ILOG Optimization 기술은 투명하고 정확하며 감사 추적이 가능한 IT 시스템 구현을 위해 널리 사용되고 있습니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 AML/KYC (돈세탁 방지 및 Know Your Customer) 관한, 리스크 측정, 규제, 경로 및 문서 관리 룰 등 컴플라이언스 요구사항을 자동화하고 강화합니다. 특히 멀티-GAAP, 다수 기업 및 다수 외환 보고 요구사항 등 복잡한 환경에서도 금융 서비스 조직이 빠른 속도와 낮은 비용으로 서로 다른 리스크 및 컴플라이언스 요구사항을 충족시키도록 지원합니다.

- 자동화된 리스크 정보를 기반으로 한 가격 정책 및 인수를 통해 성장을 저해하지 않고도 위험 노출 방지
- 중앙 통제식 회계 엔진을 통해 비즈니스 이벤트를 세부 회계 정보로 변환
- 거래 이전 또는 이후의 주문 컴플라이언스를 강화하여 거래 위반 리스크 감소
- 오류 또는 사기성 정보의 즉각적인 탐지 및 보고
- KYC 요구사항을 판별하도록 룰을 사용하여 클라이언트 온-보드 효율성 개선
- 중앙 저장소에 위치한 룰로 시스템 및 채널에 걸쳐 투명한 감사 촉진

거래 처리

IBM WebSphere ILOG BRMS는 거래 이전, 거래 및 거래 이후 과정의 방대한 애플리케이션에서 의사결정 기능을 자동화하고 또 추가하여 운영 효율성, 규제 컴플라이언스 및 고객 관계 관리를 개선합니다. 전자 거래의 의사결정 자동화는 낮은 비용으로 STP(straight-through processing)를 보다 빠르게 구현하는 한편, 리스크에 대한 투자 회수를 극대화합니다. 여러 금융 서비스 기관은 포트폴리오, 투자, 거래 및 규제 컴플라이언스를 자동화하여 다음을 구현하고 있습니다.

- 적시 마케팅 속도를 50% 이상 증대
- 거래 비용을 절감하여 연간 수 백만 달러 절약
- 수 백만 초 단위의 룰 실행으로 지연 방지
- 프로세스에 걸쳐 룰 및 의사결정의 완전한 감사 추적 획득
- 리스크를 낮추고 투자 회수를 높이기 위한 포트폴리오 최적화



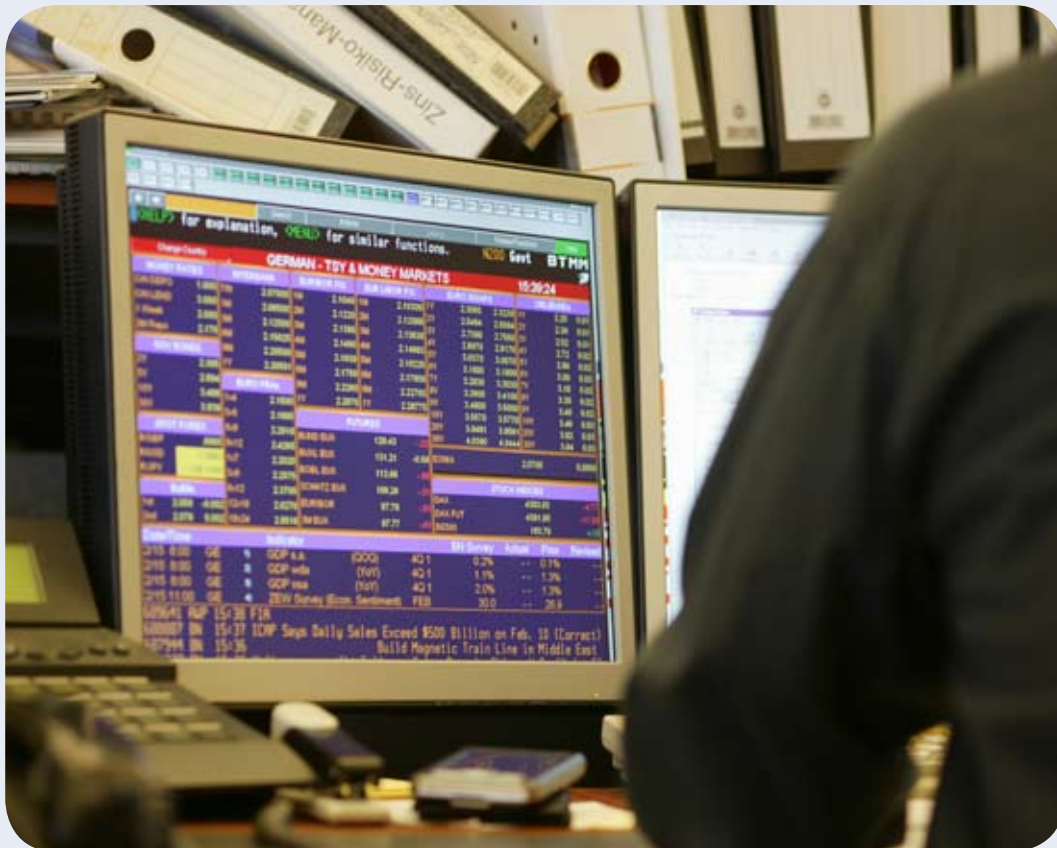
세계 20대 금융 기관

거래 매칭의 자동화로 연간 수 백만 달러의 비용 절감이 가능합니다.

세계적인 은행 기업의 유럽 자회사는 분산된 레거시 애플리케이션, 수동 방식의 고객 특화형 가격정책 계산, 높은 IT 유지보수 비용, 유럽식 부가가치세 및 요금 청구 표준 준수 등 해결해야 할 과제가 많았습니다.

수동 방식의 처리 과정을 없애고, 유지보수 비용을 줄이며, 일괄 처리 방식을 실시간 처리로 이전하여 새로운 청약, 신상품 또는 가격정책의 적시 마케팅을 보다 빠르게 구현하고자 했습니다. 이러한 이유로 IBM WebSphere ILOG BRMS를 도입하여 사일로형 가격정책 애플리케이션을 중앙 통제식의 고성능 룰 기반 가격정책 엔진으로 이전하였습니다.

IBM WebSphere ILOG BRMS는 상품 레벨의 가격정책, 협약 레벨의 가격정책, 고객 분류 및 VAT 청구 등에 관한 의사결정을 자동화합니다. 새 시스템은 이 은행의 소매 및 도매 금융 전략을 온전하게 지원합니다. 적시 마케팅의 속도도 수 개월에서 며칠 이내로 단축되었고, 확장 가능한 가격정책 엔진을 통해 15분 이내에 2 백만 개의 조작이 가능해졌습니다.



IBM WebSphere ILOG BRMS 소개

수작업 방식의 사일로형 프로세스에서 BRMS가 탑재된 스마트 프로세스로 전환함으로써, 은행 및 금융회사는 프로세스, 시스템 및 채널에 걸쳐 의사결정 기능을 자동화하는 동시에 추가하고 있습니다. ILOG BRMS는 비즈니스 시스템 안에서 의사결정 포인트를 창조하고 유지하는 의사결정 서비스의 가장 유연한 형태입니다.

주요 혜택

- 의사결정 로직의 분리를 통한 프로세스 효율화 및 안정화
- 다양한 프로세스, 애플리케이션, 시스템에 걸친 의사결정 재사용
- 진화하는 대량의 룰 셋 관리에 효율적
- 복잡하며 매우 가변적인 의사결정 자동화 가능
- 다양한 프로세스 채널에 적용된 룰을 중앙 집중 방식으로 관리
- 업무 담당자가 비즈니스 룰을 생성, 관리, 테스트하고, 시뮬레이션 분석도 수행할 수 있는 환경 제공
- 포괄적인 룰 감사 추적 기능과 의사결정 제공

지금 IBM WebSphere ILOG BRMS를 경험해보십시오!

- **BRMS 데모** IBM의 데모는 온라인 및 고객사 방문을 통해 고객이 원하는 시간에 맞춰 제공됩니다.
- **디스커버리 워크숍** BRMS에 투자하기에 앞서 BRMS가 비즈니스 요구 사항에 적합한 솔루션이라는 것을 검증하고 싶으시면 무료 워크숍을 신청하십시오.
- **파일럿 프로젝트** 9주 이내에 비즈니스 룰을 전개할 것이라고 생각해 보십시오. 간단한 파일럿 프로젝트를 통해 비즈니스 룰 관리를 특정 업무에 적용할 수 있습니다. 이를 통해 ROI를 보다 빠르게 달성할 수 있습니다.



IBM ILOG 솔루션에 대해 보다 자세히 알아보십시오

한국IBM ILOG 영업 대표 김효철 과장
02-3781-8579, 010-4995-8579,
HCKIM@kr.ibm.com



Copyright IBM Corporation 2010

한국아이비엠주식회사

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12

군인공제회관빌딩

Tel : 02 3731 7114

www.ibm.com/kr

All Rights Reserved

IBM과 IBM 로고는 미국 및 다른 국가에서의 IBM사의 등록상표입니다. 기타 회사, 제품, 서비스 명칭은 다른 회사의 등록상표 또는 서비스 상품일 수 있습니다.