

구조적 데이터 및 비구조적 데이터를 연결하여 더 우수한 비즈니스 통찰력 확보



통합형 데이터 관리로 고객 정보에 대한 단일 통합 뷰 구현

주요 내용

- 마스터 정보에 대한 완전하고 신뢰할 만한 뷰 확보
- 신뢰할 만한 정보를 활용하여 더 우수한 비즈니스 성과 달성
- 비구조적 콘텐츠를 구조적 마스터 레코드에 포함
- 마스터 데이터에 대한 더 우수한 뷰 구현

민간 기업과 공공 기관 모두 고객에게 제공하는 서비스 및 상품과 관련하여 비용을 줄이고 더 유익한 서비스를 제공하며 더 현명한 의사 결정을 내리는 데 주력하고 있습니다. 그러한 목표를 달성하기 위해서는 고객에 대해 신뢰할 만한 정보를 찾아내고 그에 대한 접근을 가능하게 하는 것이 필요합니다. 그러나 대부분의 기업에서는 고객 정보가 각기 다른 시스템, 부서 및 지역에 걸쳐 분산되어 있으며 심지어 중복되는 경우도 많습니다.

이러한 상황을 타개하고자 마스터 데이터 저장소를 개발한 곳도 많습니다. 마스터 데이터 저장소에서는 보유한 데이터에 대해 완전하고 정확하며 신뢰할 만한 가시성을 실현합니다. 즉 단일 버전의 정보를 제공하면서 비즈니스 프로세스와 관련하여 더 현명한 결정을 내릴 수 있게 합니다. 그러나 기업 정보의 대부분이 비구조적 데이터임에도 불구하고, 대부분의 마스터 데이터 관리(MDM) 솔루션에서는 구조적 데이터만 제공합니다.

IBM® InfoSphere™ Master Content for InfoSphere Master Data Management Server를 선택한 기업과 기관은 구조적 콘텐츠 및 비구조적 콘텐츠 자산을 모두 활용하면서 고객 또는 주민에 대해 확실하고 완전하며 신뢰할 만한 가시성을 확보함으로써 더 효과적인 의사 결정을 내리고 우수한 비즈니스 성과를 거둘 수 있습니다.

비구조적 콘텐츠 지원으로 누릴 수 있는 가치

그림 한 장에 천 마디 말의 가치가 있습니다. 또한 데이터베이스 행 천 개의 의미가 담겨져 있을 수도 있습니다. 스캔 이미지, 사무 문서, 양식, 이메일과 같은 비구조적 정보를 통해 프로세스 및 전략에 대한 새롭고 가치 있는 통찰력을 얻을 수 있습니다. 주요 비즈니스 엔티티에 대한 단일 통합 뷰를 제공하는 InfoSphere MCS로 모든 기업 데이터를 효과적으로 활용함으로써 고객 서비스 품질을 높이고 고객 셀프 서비스를 간소화하며 부정 행위 및 중복된 노력을 최소화할 수 있습니다.



InfoSphere MCS에서는 기업 콘텐츠(및 그 메타데이터)를 식별하고 이를 InfoSphere Master Data Management (MDM) Server의 데이터와 동기화합니다. 개별 항목 기반의 콘텐츠 연결만 지원하는 다른 솔루션과 달리 InfoSphere MCS에서는 모든 가용 콘텐츠를 해당 마스터 데이터 레코드와 연결하므로, 신뢰할 수 있는 기업 정보의 전체 범위를 수용합니다 (그림 1 참조). 따라서 기본 데이터 또는 통합 콘텐츠 여부와 상관없이, 모든 유형의 정보를 저장하는 애플리케이션에 대해 단일 뷰를 구현할 수 있습니다.

InfoSphere MCS에서는 문서 등급 및 그 속성(기업 콘텐츠에 대한 구조적 정보)을 해당 MDM 파티 (party) 유형 및 속성에 매핑합니다. 이 솔루션은 다음 기능을 제공합니다.

- IBM FileNet® Content Manager에서 일어나는 문서 작성 및 변경 이벤트 수집
- 사전 정의된 “마스터 콘텐츠” 기준에 부합하는 콘텐츠의 경우 그 구조적 데이터를 InfoSphere™ MDM Server에 동기화
- InfoSphere MDM Server의 파티와 문서 간 연결
- 기업 콘텐츠 관리 시스템에 저장된 문서의 대량 로드 및 연결 - 초기 배포 단계를 위한 또는 정규 업무 시간 외 마스터 데이터 업데이트를 선호하는 사용자를 위한 배치 옵션 제공
- InfoSphere MDM Server 서비스를 단일 정보 버전으로 이용하는 사용자 인터페이스 및 애플리케이션을 위해 FileNet Content Manager의 비구조적 데이터에 대한 효율적 액세스 지원

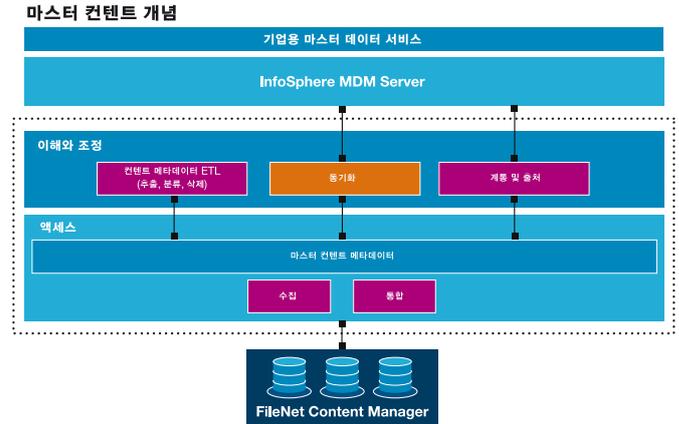


그림 1: IBM InfoSphere Master Content for InfoSphere Master Data Management Server에서는 기업 콘텐츠 관리 시스템과 마스터 데이터 관리 시스템을 연결합니다.

InfoSphere MCS는 IBM FileNet P8 및 InfoSphere MDM Server와 효과적으로 통합하므로, 지금까지 투자해 온 콘텐츠 관리 도구 및 프로세스를 그대로 심분 활용할 수 있습니다.

IBM 기업 콘텐츠 관리 (ECM) 솔루션에서는 전사적 범위에서 어디서든 콘텐츠를 수집하고 통합하는 마스터 카탈로그를 작성하여 신뢰할 만한 콘텐츠를 공급합니다. 따라서 비즈니스 프로세스 및 라이프 사이클 관리 애플리케이션에서는 콘텐츠의 일관성과 유효성이 보장됩니다. 또한 ECM 솔루션의 분류 및 메타데이터 도구를 사용하여 콘텐츠의 품질을 지속적으로 개선할 수 있습니다.

마스터 데이터는 고객, 공급자, 파트너, 제품, 자재, 직원 등에 관한 중요한 핵심 정보로서 각 기업은 이를 일상적으로 활용하면서 중요한 비즈니스 프로세스를 지원합니다.

마스터 콘텐츠는 신뢰할 수 있는 기업 콘텐츠로서 MDM 시스템 관리 대상인 고객에 대해 단일 뷰를 구현합니다.

그러나 MDM 솔루션에서는 정보 허브 및 비즈니스 엔티티 정의를 제공합니다. 이 솔루션에는 마스터 엔티티를 정의하고 정보를 조정하며 마스터 엔티티 레코드를 생성할 수 있는 도구와 프로세스가 있습니다. 따라서 핵심 비즈니스 엔티티에 대한 정보의 소스와 연결하고 마스터 정보를 관련 애플리케이션에 전달할 수 있습니다.

InfoSphere MCS에서는 ECM 시스템과 MDM 시스템을 연계합니다. 이를 위해 FileNet Content Manager의 콘텐츠와 그 속성 및 특성과 같은 정보를 연결합니다. ECM 시스템에서 제공한 규칙에 의거하여 신규 문서 또는 변동 사항은 발

생 즉시 수집할 수 있습니다. 각 변동 사항은 신뢰할 만한 콘텐츠로 마스터 데이터 항목을 보강하므로 고객에 대해 더 완전하고 통합된 뷰를 구현할 수 있습니다.

그 결과, 하나의 뷰

고객/주인이 해당 기업/기관과 상호 작용하는 방식을 나타내는 하나의 뷰, 즉 모든 정보 유형을 포괄하는 뷰를 구현함으로써 다음과 같은 이점을 누릴 수 있습니다.

- 완전한 마스터 데이터 - 신뢰할 수 있는 콘텐츠 포함
- 고객 서비스 향상
- 오류 또는 부정 행위를 더 효과적으로 식별하여 리스크 최소화
- 신용, 비용, 허가, 불만 및 기타 요인과 관련하여 더 유익한 의사 결정
- 노력의 중복을 최소화하여 직원의 업무 생산성 향상
- 중복된 정보를 수집하고 저장하는 데 발생하는 비용 최소화
- 여러 비즈니스 영역(silo) 및 비즈니스 애플리케이션을 포괄하여 일관성 있는 방식으로 정보 구조화

표 1에서는 데이터 집약적인 산업 분야, 즉 정부/공공 기관, 은행과 보험 분야에서 에서 정보에 대한 단일 뷰를 구현함으로써 비즈니스 과제를 어떻게 해결할 수 있는지 보여 줍니다.

산업	비즈니스 과제	해결책	이점
정부/공공 기관	<ul style="list-style-type: none"> • 단편화된 정보 • 주민 정보에 대한 불완전한 가시성 • 주민이 여러 차례 정보를 제공해야 하는 번거로움 • 기관들 간의 주민 정보 액세스 기능 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 기관을 포괄하여 주민 정보에 대한 단일 뷰 구현 • 온디맨드 (On-demand) 방식의 데이터 및 콘텐츠 액세스(출생 증명서, 운전 면허증, 여권, 주민등록증 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민 서비스 품질 및 만족도 향상 • 새로운 셀프 서비스 기회 발굴 • 비용 절감
은행	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 관계 기반의 효율적인 고객 서비스 • 한 번으로 모든 게 해결되는 (once-and-done) 트랜잭션 완료 방식 기대 	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 채널을 포괄하는 고객 및 콘텐츠에 대한 단일 뷰(계약서, 운전 면허증 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 서비스 향상 • 관련 정보를 더 폭넓게 조회함으로써 리스크 최소화
보험	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 상품을 보유한 고객이 일관성 있는 서비스 기대 • 상품 및 청구 처리 업무에서 갈수록 중요해지는 비구조적 콘텐츠에 대한 가시성 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 정보(양식, 계약서, 보험 증권, 첨부 문서/포기 증서, 이미지 등)에 대한 단일 뷰를 구현하여 보험사 직원 및 프로세스에 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 서비스 품질 및 청구 처리 업무 개선 • 증빙 없는 지급 최소화 또는 근절

IBM 고객들은 IBM의 기술과 풍부한 비즈니스 경험을 활용하면서 이와 같은 믿을 수 있는 단일 뷰를 구현하고 있습니다. 몇 가지 비즈니스 가치 중심 시나리오를 통해 그 성과를 조명할 수 있습니다.

- 한 유럽 은행은 신규 계좌 개설 시 비즈니스 리스크 분석을 실시하고 고객의 상태 변동 사항을 점검하여 그 고객과의 관계를 유지하는 것이 바람직하거나 적법한지 판단해야 합니다. 이 은행은 InfoSphere MCS를 사용하여 구조적 데이터와 비구조적 데이터를 모두 포함하는 고객 마스터 레코드를 기반으로 고객 심사 비즈니스 애플리케이션을 개발하고 있습니다.
- 한 금융 서비스 기관은 신규 고객 및 상태 변동 고객을 감사하기 위한 비즈니스 리스크 분석을 실시할 계획입니다. 이 기관에서는 InfoSphere MCS를 사용하여 Dun & Bradstreet를 비롯한 신뢰할 만한 소스의 비구조적 콘텐츠를 MDM 카탈로그에 포함시킬 것입니다.
- 또 다른 금융 서비스 기관은 퇴직 연금을 관리합니다. 연금 가입자는 우편, 팩스 또는 전자 양식을 이용하여 인출을 신청할 수 있습니다. 이 기관이 현재 사용 중인, 수작업 의존도가 높은 프로세스는 불완전하거나 부정확한 정보를 내놓곤 합니다. 따라서 이 프로세스를 자동화하고 완전한 고객 정보를 CRM 솔루션에 전달하기 위해 InfoSphere MCS를 도입했습니다. 이 기관은 이번 프로젝트로 비용을 줄이고 고객 만족도를 높일 수 있으리라 기대합니다.

고객 및 주민 데이터에 대한 단일 뷰 구현

고객 또는 주민 정보에 대한 진정한 단일 통합 뷰를 개발하려면 구조적 및 비구조적 회사 정보에 액세스할 수 있어야 합니다. InfoSphere MCS는 FileNet Content Manager와 같은 ECM 시스템을 InfoSphere MDM Server에 연결하여 콘텐츠 관리 저장소의 변경 사항을 모니터링하고 InfoSphere MDM Server 레코드를 자동으로 업데이트합니다.

InfoSphere MCS를 이용하면 기업 콘텐츠와 그 마스터 데이터를 식별하고 그 연결 관계를 구현 및 유지 관리함으로써 MDM 기반 비즈니스 애플리케이션에서 데이터 및 콘텐츠에 대한 통합 액세스를 지원할 수 있습니다. 비구조적 콘텐츠와 구조적 데이터를 취합함으로써 고객에 대한 하나의 완전한 뷰를 확보하고 이를 바탕으로 더 우수한 비즈니스 성과를 낼 수 있습니다.

자세한 정보

IBM InfoSphere Master Content for InfoSphere Master Data Management Server에 대해 자세히 알아보시려면 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하시거나

ibm.com/software/data/infosphere/mdm_server/master-content.html을 참조하십시오.

IBM FileNet P8에 대해 자세히 알아보시려면 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하시거나

ibm.com/software/data/content-management/filenet-content-manager를 참조하십시오.



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

미국에서 제작
2010년 7월
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com 및 InfoSphere는 미국 및 기타 국가에서 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 이 상표 및 기타 IBM 상표가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 처음 표시되는 경우 이는 해당 자료가 발표된 시점에 IBM이 보유한 미국 등록 상표 또는 관습법상의 상표임을 의미합니다. 그러한 상표는 다른 국가에서도 등록 상표 또는 관습법상의 상표일 수 있습니다. 최신 IBM 상표 목록은 ibm.com/legal/copytrade.shtml의 "저작권 및 상표 정보 (Copyright and trademark information)"에서 확인할 수 있습니다.

기타 제품, 회사 또는 서비스 명칭은 타사의 상표 또는 서비스 상표일 수 있습니다.



재활용하십시오