

현대카드/캐피탈의 이노베이션 전략



배경

현대카드/캐피탈은 '금융을 바꾸다'라는 광고 카피가 설명해주듯이, 금융계에서 'Innovations'을 선도하고 실천하는 대표적인 기업이다. 알파벳으로 표현된 새로운 디자인의 신용카드, 자동차에서 주택으로 확장되는 다양한 리스 및 대출 상품 등은 'Innovations'이 마케팅 뿐 아니라 기업 전략 전반에 녹아 있음을 느끼게 한다.

이러한 현대카드/캐피탈의 이노베이션 전략은 각종 신청서와 대출 서류 등에 대한 프로세스 자동화와 보안, 관리 효율성에도 반영되고 있다.

현대카드/캐피탈은 300여 대리점으로부터 접수되는 신용카드, 대출 신청서 등에 대한 심사 업무를 보다 효율적으로 수행하고 또 이들 문서에 대한 안전 관리를 강화하기 위해 IBM 파일네트 ECM 솔루션을 도입, 이미지 관리 시스템을 구축했다.

이슈

기존엔 카드 업무의 경우, 대리점에서 신청서류 받아 일일이 스캔해서 본점으로 보내 심사를 요청하는 형태였다. 이렇게 스캔된 이미지 정보는 주크박스에 저장됐다. 하지만 평균 조회 시간이 25초 이상 소요됐고, 주업무 시스템인 처리계 시스템과 유기적으로 연동되지 못해 업무 효율성에 한계가 있었다. 캐피탈 업무도 마찬가지로, 전문적인 인프라 구현 없이 내장 디스크에 해당 이미지를 저장하는 형태여서 조회, 관리가 힘들었다. 이렇게 기존에 저장된 이미지는 현대캐피탈이 256만 건, 현대카드가 500만 건에 달했고 이 건수는 점차 늘어나는 추세였다.

이에 따라 현대카드/캐피탈은 안정성, 처리능력, 경제성, 확장성, 최신 기술 적용 여부 등 주 고려요소로 삼아, 도입 솔루션 검토에 나섰다. 검토 결과, ECM 분야의 시장 점유율, 제품 기술력, 국내외 레퍼런스, 향후 제품 확장성 면에서 파일네트 ECM이 가장 우수한 것으로 평가됐다. 특히 대량의 이미지 자료를 관리하는 이미지 부분에 대해서 안정성이 가장 뛰어난 것으로 판단했다는 것이 현대카드/캐피탈 IT기획팀의 설명이다.

프로젝트 경과 및 결과

파일네트 ECM 구축을 위해, 현대캐피탈과 현대카드는 그동안 주크박스과 내장디스크에 각각 저장, 관리했던 256만 건의 현대캐피탈 개인입회신청서, 1만 2000건의 대출신청서, 그리고 500만 건의 현대카드 개인입회신청서를 모두 ECM 이미지 데이터 파일 포맷으로 컨버전했다.

또한 이미징 프로세스의 효율성을 높이기 위해 워크플로우를 개선했다. 영업소와 데스크의 복합기를 파일 서버(DPM)와 연결해 자동으로 이미지가 등록되도록 한 것이다. 파일 서버에 등록된 이미지 인덱스 정보가 자동으로 ECM 서버에 등록되는 형태이며, 이것이 EAI와 채널 통합 서버를 거쳐서 처리계 호스트 서버로까지 실시간 연계되도록 프로세스를 구성함으로써, 별도의 저장, 처리 프로세스 없이 실시간 자동화 처리가 가능해졌다.

새롭게 구축된 ECM을 통해 동시에 7건의 이미징 등록이 가능하고, 조회 시간은 1~2초 이내로 크게 단축됐다.

이러한 효율성을 기반으로 현재는 활용 범위를 늘려, 카드 부문의 신용카드입회심사, 론패스입회심사, 여신심사, 채권관리, 민원관리, 매출전표관리 그리고 캐피탈 부문의 입회신청, 대출신청, 범칙금 통지서, 업무매뉴얼, 이미지관리, 매출전표 등 카드 및 캐피탈 업무의 주요 정보를 모두 이미지 데이터로 저장, 관리하고 있다.

현재 현대카드/캐피탈의 총 900여명이 ECM을 활용하고 있으며, 조회를 포함한 일별 온라인 ECM 발생 건수는 카드가 21만 건, 캐피탈이 8만 건에 달하며, 누적 이미지 저장 건수는 카드가 3600만 건, 캐피탈이 1억 4200만 건에 달한다.

결론

IT 기획팀 박기태 팀장은 "문서 이미지와 정보 객체를 신속하고 안전하게 저장, 관리하고 검색할 수 있다는 점이 가장 큰 도입 효과라고 볼 수 있다"고 강조했다.

실제 업무 측면에서 심사 업무를 위한 이미지 등록, 관리, 처리, 조회가 매우 원활해졌으며 많은 사람이 동시에 빠르게 문서를 찾을 수 있다는 점, 심사 단계별로 워크플로우 정의가 가능하다는 점 그리고 문서 내용의 추적이 용이하다는 점 등에서 고객 지원에 대한 업무도 개선됐다.

관리, 운영 측면에서도 이미지 시스템의 이중화 구성과 백업 체계 구축을 통해 자원의 안정성을 확보할 수 있게 됐고, 처리계 시스템과의 유기적인 연동을 통해 업무 효율성이 향상됐다. 특히 실물 보관 용량이 작아서 이미징 데이터에 대한 보관, 관리 검색으로 인한 비용이 절감됐으며 문서의 훼손/분실 방지, 부정확한 정보로 인한 위험요소 제거에 대한 반사 이익효과도 보고 있다.

IT 운영팀 이승규 과장은 "위험요소 감소, 안정적인 인프라 구성, 유기적인 프로세스 등을 통해 인건비를 비롯한 직간접적인 비용 절감 효과를 보고 있다"고 설명했다.

향후 현대카드/캐피탈은 이미 구축되어 있는 ECM 이미징 시스템을 보다 개선해, BPM과 이미징, 워크플로우로 연결되는 프로세스 관리 시스템을 구축, 프로세스를 보다 혁신할 계획이다.



© Copyright IBM Corporation 2008

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

한국아이비엠주식회사
고객만족센터
TEL: (02)3781-7114
www.ibm.com/kr

2008년 11월

Printed in Korea
All Rights Reserved