



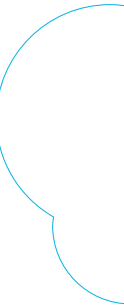
스마트 은행 및 금융사의
선진 케이스 관리

Advanced Case Management



Advanced Case Management

스마트한 금융 및 혁신으로 기업의 성장 추진
선진 케이스 관리

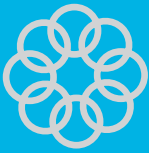


04 | 은행 및 금융사의 시스템 현황 및 케이스 관리 필요성 대두

15 | 은행 및 금융사의 각 업무별 IBM 선진 케이스 관리 솔루션의 역할

21 | 전 세계 은행 및 금융사의 주요 선진 케이스 관리 사례





현재의 케이스 관리 시스템

불만 및 분쟁 관리를 위한 복수의 구현



비즈니스 경영의 목표

- 정보 관리
- 선행적 제안 개발
- 고객 및 케이스에 대한 통찰력
- 규제 준수

IBM 제공

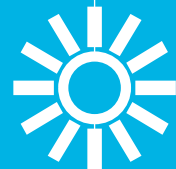
정보 관리
선행적 제안 개발
고객 및 케이스에 대한 통찰력
규제 준수

기존 환경

- 이종의 사양화된 LOB 시스템
- 고객 케이스 연구의 전체 뷰 부재
- 불안전하고 중복된 정보

스마트한 접근

- 통합된 하나의 케이스 관리 시스템
- 모든 케이스 연구를 포함하는 360도의 뷰
- 신뢰할 수 있고 중복되지 않은 정보



스마트한 금융에는 의사 결정의 혁신이 필요

복잡한
의사 결정

시간 엄수
의사 결정

위험 요소
의사 결정

고객 만족
의사 결정

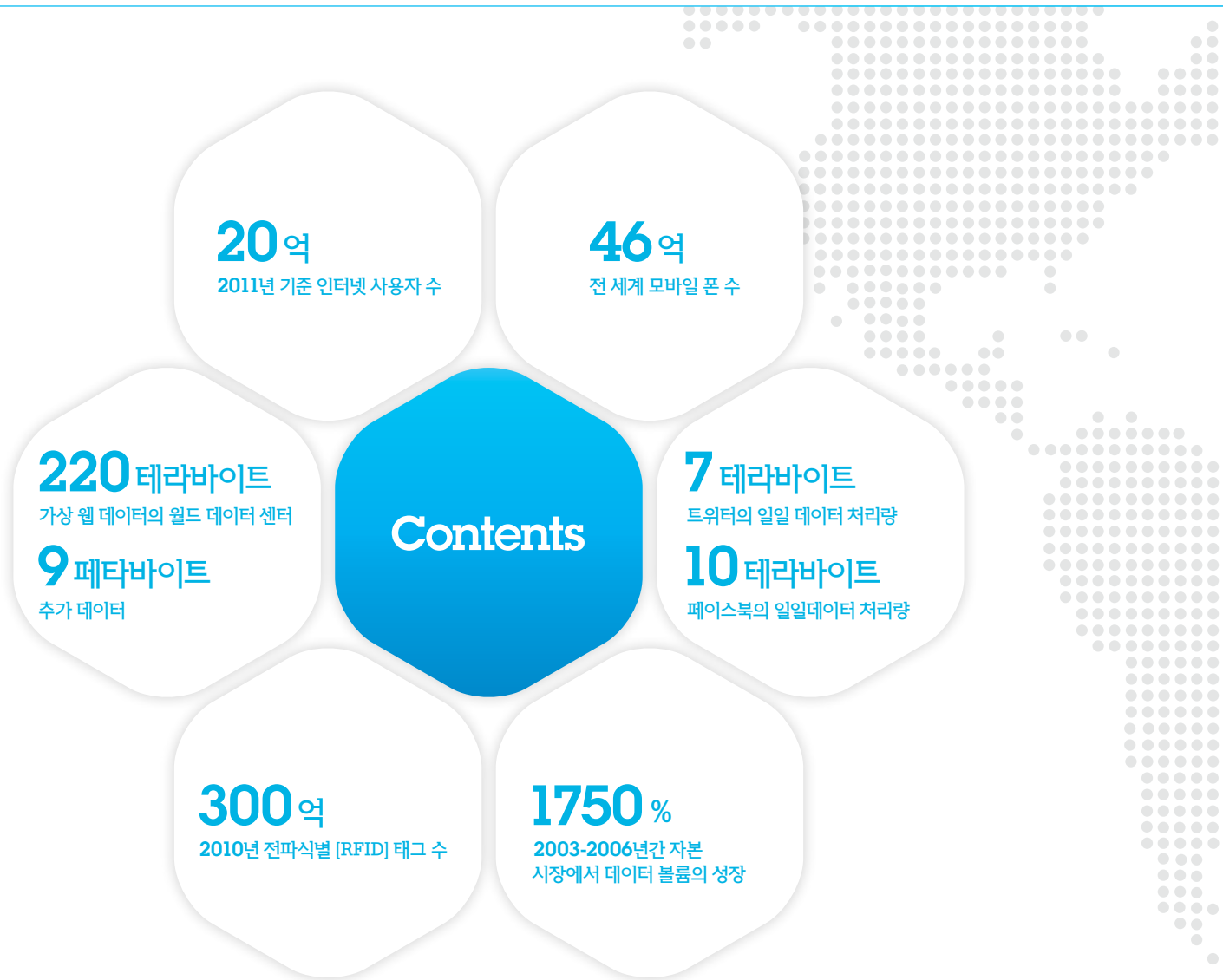
교차 LOB
의사 결정

잘못된 의사 결정으로 인해
문제가 있습니까?

- ☑ 비용 지출
- ☑ 평판 위험
- ☑ 규제 노출
- ☑ 법적 노출 (책임성)
- ☑ 고객 수 감소 위험
- ☑ 고객 불만족



새로운 기회 흐름의 중심에 컨텐츠가 있습니다



목표는 소음에서 신호를 구분하는 것입니다

컨텐츠 활용을 위해 대량의 텍스트를 검색, 평가 및 분석하여 방화벽 내부와 외부의
다중 정보 소스에서 빠르게 이해하고 결정할 수 있는 통찰력이 필요합니다



social media



documents



web forms



video



mobile devices



images



e-mail

은행 및 금융사는 정보에 대한 수집, 관리 및 활용의 방법을 재고할 필요가 있습니다

비즈니스 성과 향상

- 우수 고객 통찰 및 지능적 의사 결정으로 수행



스마트한 위기 관리

- 분석 및 지능적 케이스 관리로 수행



비용 최적화

- 비즈니스 프로세스의 통합 및 최적화로 수행

“오늘날과 같이 경쟁이 치열한 환경에서는 정보를 이해하고 활용하여 이를 적시에 적절한 형식으로 적합한 대상에게 제공하는 기업이 결국 승리하게 됩니다.”

최고의 분석가와 산업 전문가는 새로운 접근법을 요구하고 있습니다

사양화된 솔루션이 비즈니스 수요에 신속히 대응할 수 있습니까?

신뢰할 수 있는 최선의 의사결정입니까?

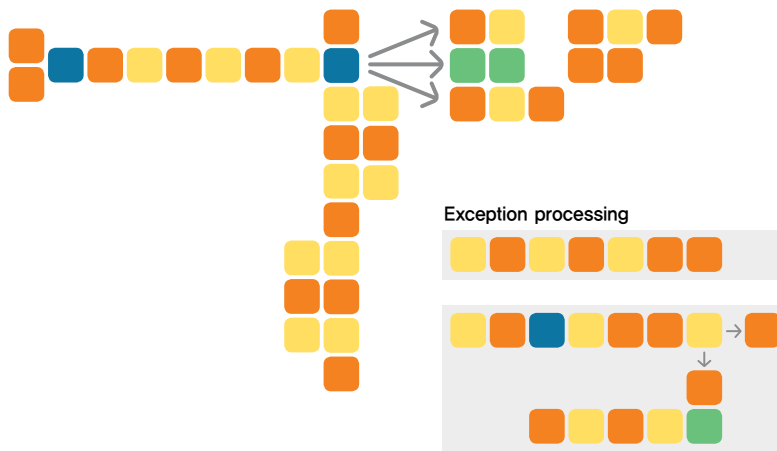
범주의 케이스 관리 시스템을 유지하는
합당한 이유가 있습니까?

동일한 고객에 대해 범주의 신용 파일을
보유하는 이유가 있습니까?

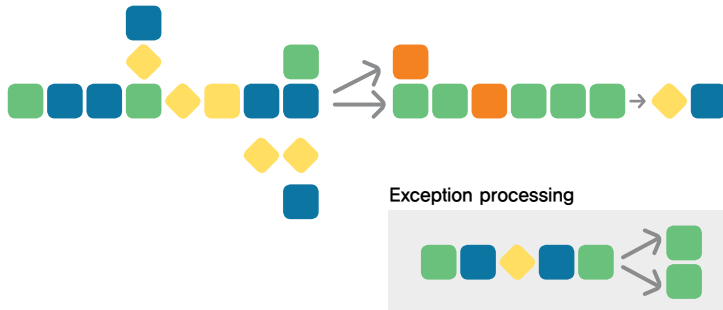


기존 비즈니스 프로세스 관리 단계를 뛰어 넘은 새로운 솔루션

이전 길고 복잡한 프로세스 - ECM 미사용



이후 간소하고 효율적인 프로세스 - ECM 사용



비효율적 프로세스

- 사람의 개입이 필요한 중이 기반 프로세스
- 대기 시간

효율적 프로세스

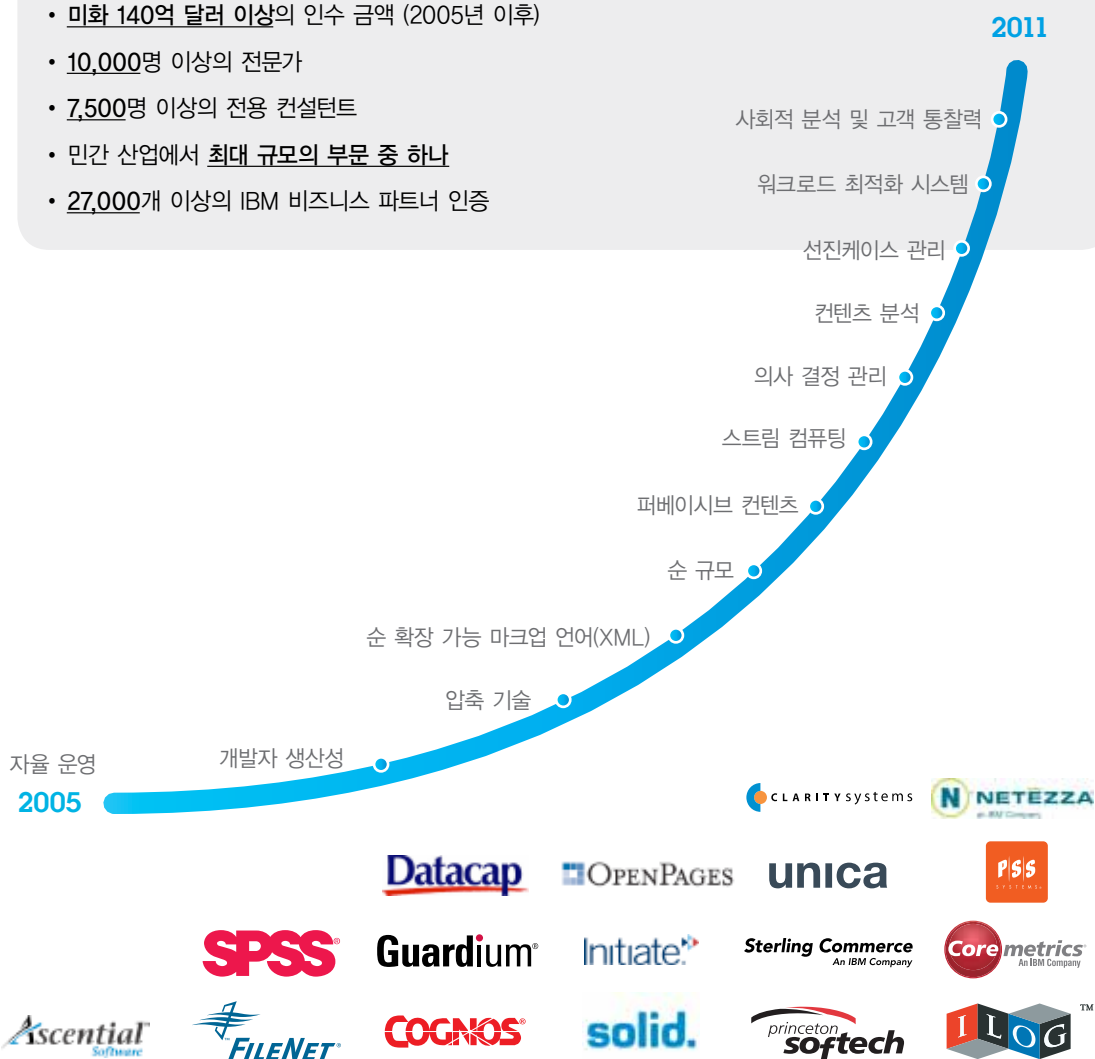
- 반자동화된 활동
- 완전히 자동화된 전자적 활동

IBM은 정보 관리를 위해 포괄적인 비즈니스 포트폴리오를 구축하였습니다



포괄적인 비즈니스 성장

- 미화 140억 달러 이상의 인수 금액 (2005년 이후)
- 10,000명 이상의 전문가
- 7,500명 이상의 전용 컨설턴트
- 민간 산업에서 **최대 규모의 부문 중 하나**
- 27,000개 이상의 IBM 비즈니스 파트너 인증



IBM ECM 포트폴리오는 새롭고 주목할 만한 비즈니스 솔루션 지원을 위한 강력한 기반을 제공합니다

핵심 콘텐츠

프로덕션 이미징 및 캡처
엔터프라이즈 보고서 관리
사무용 문서 서비스
ECM 표준화



정보 수명 주기 거버넌스

컨텐츠 수집 및 아카이브
고급 분류
레코드 관리
eDiscovery 관리



첨단 케이스 관리

포괄적 케이스 관리
통합된 협업 및 규칙
케이스 분석
컨텐츠 특정 비즈니스 프로세스 관리(BPM)



컨텐츠 분석

컨텐츠 분석
컨텐츠 평가
마스터 컨텐츠
엔터프라이즈 검색



보다 나은 의사결정을 더욱 신속하게

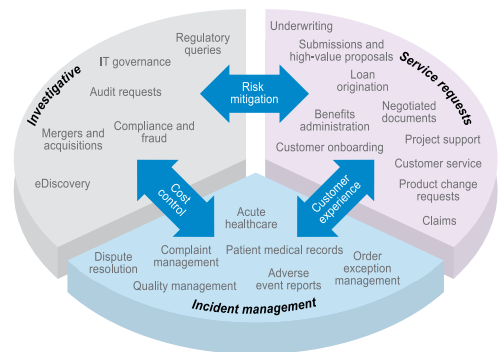
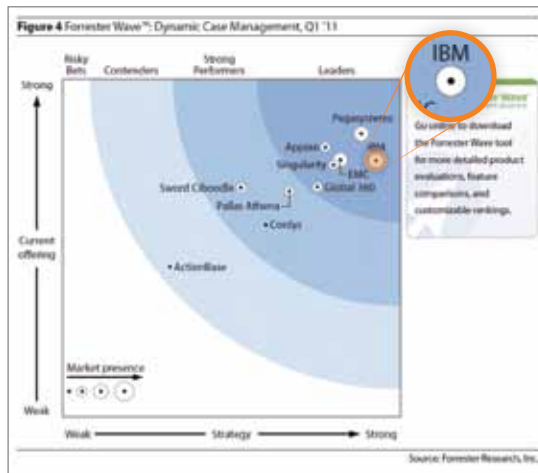


Forrester Case Management Wave 보고서, IBM 케이스 관리, 시장에서 독보적 입지 구축

“IBM은 능동적 케이스 관리 시장의 분석 면에서 리더십을 발휘할 것이다.”

“IBM은 조사, 서비스 요청 및 사건 관리를 포함하는 DCM 사용 케이스의 세 가지 범주 전반에 걸쳐 가장 높은 점수를 기록하고 있다. 이는 BPM, ECM 및 분석을 종합한 포트폴리오 전반의 강력함과 포괄성을 반영하는 것이다.”

FORRESTER®



“전략적으로 강력한 파트너십 에코시스템은 모든 DCM 사용 케이스 부문에 있어 수평 플랫폼을 산업 솔루션으로 진입시키는데 유리하게 작용한다.”

IBM Case Manager는 보다 나은 의사 결정을 더욱 신속하게 지원합니다



- 증가하는 대량의 정보 이해
- 콘텐츠에서 트랩한 정보로의 액세스
- 내부/외부 데이터 및 정보 피드의 모니터
- 소셜 네트워크에서 콘텐츠의 모니터 및 캡처
- 내부적 및 외부적 협업
 - 프로세스 개선을 위한 패턴 및 트렌드 분석
 - 고객 응대 직원을 위한 실시간 고객 정보 분석
 - 크레딧 및 운영 위험 실시간 방지
 - 사기 금지 프로그램 실시간 지원
 - 규제 및 기업 준법 개선



은행 및 금융 서비스 중심의 주요 첨단 케이스 관리

케이스 시스템 통합

통합 뷰를 제공합니다



자산 관리

자산 관리를 지원합니다



비즈니스 대출

보다 신속한 의사 결정을 지원합니다



사기 및 불법 거래 방지

불법 행위를 금지합니다



도매 금융

차별화된 도매 금융을 제공합니다



대출업 올바른 의사 결정을 더욱 빠르게



비즈니스 파트너의 목표

- 신용 공여, 상품 번들화 및 가격 책정 용이
- 신용 공여 절차 간소화
- 신용 위험 관리 개선
- 대출 승인 주기 시간 감소
- 고객당 평균 상품 수 증가

IBM의 지원 가능 개선

- 정보 관리
- 프로세스 및 비즈니스 규칙
- 위험 관리 및 평가
- 준수 및 모범 케이스

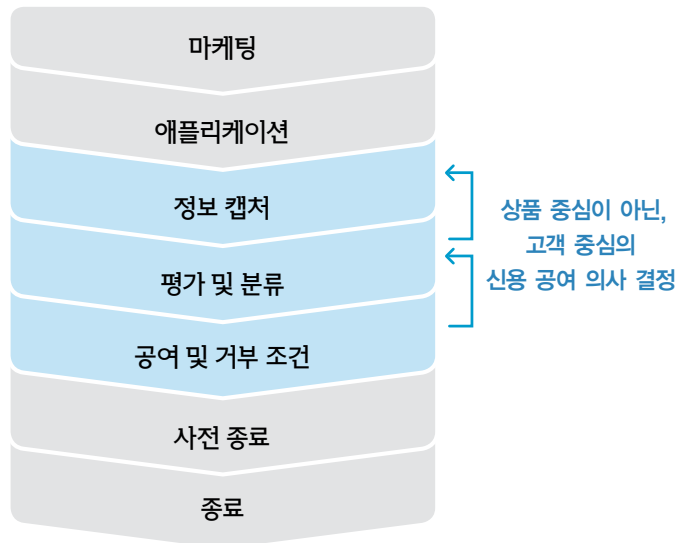
기존의 대출 자동화 확대를 통한 보다 나은 의사 결정 수립

기존 환경

- 긴 처리 주기
- 구조화되지 않은 콘텐츠의 볼륨 증가
- 대출 위원회의 BI (Business Intelligence) 부족

스마트한 접근

- 위험을 줄인 신속한 대출 의사 결정
- 모든 케이스 정보에 대한 접근
- BPM, 규칙 및 분석을 활용한 프로세스 개선



- 임기응변적
- 대량 정보
- 다양한 채널
- 다양한 데이터 유형
- 협업 필요
- 조사
- 외부 자원
- 예측 분석
- 고객에 대한 완전한 뷰
- 준수

스마트한 접근으로 현장에서 사기 및 불법 거래 제재



비즈니스 성격의 목적

- 금융 및 평판 위험 감소
- 실시간으로 사기 및 불법 행위 점검
- 모니터링 향상
- 관련 기관에 신속한 보고
- 보다 지능적인 조사 수행

IBM의 지원 가능 개선

- 정보 이해
- 검색 및 발견
- 컨텐츠 분석
- 케이스 관리

기존 환경

- 오래되거나 불안정한 고객 정보
- 사기 및 불법 거래에 대한 사후적 접근
- BI 및 예측 분석 부족

스마트한 접근

- 고객의 과거정보에 대한 포괄적인 실시간 뷰
- 예측 분석을 기반으로 하는 실시간 범죄 방지
- 비즈니스 인텔리전스, 분석 및 데이터 품질 향상

자산 관리

효율적 자산 관리 제공



비즈니스 성공의 목동

- 고부가가치 고객의 유치 및 보유
- 고객당 평균 상품 수 증가
- 고품질의 상담 서비스 및 포트폴리오 관리 제공
- 생산성 증가, 고객 만족 및 위험 감소

IBM의 지원 가능 개선

정보 관리
컨텐츠 분석
정보 이해
사전 정보 작성

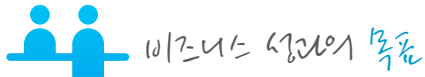
기존 환경

- 후속 조치 및 마케팅을 통해 고객 기회 활용
- 상품 중심 자산 관리
- 부분 자동화된 자산 관리
- 사양화된 정보 및 케이스 취급

스마트한 접근

- 고객과 연결되어 있는 동안 활용 가능한 고객 데이터를 이해, 분석 및 렌더링
- 스마트한 관계 관리(Relationship Management)
- 포괄적으로 자동화된 자산 관리
- 전체적 정보 및 자산 관리

케이스 시스템 통합 통합 뷰의 제공



- 고객 경험 향상
- 교차 판매 매출 증대
- 응답성 높은 상담 서비스
- 위험, 오류 및 규정 위반 감소
- 고객 수 증가

IBM의 지원 가능 개선

정보 관리
선제적 제안 개발
고객 및 케이스 통찰
준수

기존 환경

- 이중의 사양화된 LOB 시스템
- 고객 케이스 연구의 전체 뷰 부재
- 중복되고 불완전한 정보


스마트한 접근

- 하나의 통합형 케이스 관리 시스템
- 모든 케이스 연구를 포함하는 360도의 뷰
- 중복되지 않은 신뢰 가능한 정보

은행 산업은 스마트한 결정이 중요합니다 업계의 리더가 되십시오

주목할만한 혜택

- 비즈니스 프로세스 내의 문제점을 파악하여 문제점의 원인 제거
- 고객 분쟁 및 불만 방지
- 신용 공여 의사 결정 향상
- 표준 고객의 매출 감소 방지
- 상담자 추천사항의 신뢰도 향상
- 최적화된 프로세스로 담당자 및 헬프 데스크에서 고객 최초 응대 시 모든 요구사항 해결
- 준수 위반 감소

주요 선진 케이스 관리 사례 1 

IBM Case Manager로 새로운 가시성 및 성과 실현

중서부 거래처 대출업체

요구사항

- 직원 확대 없이 최신 모기지 위기 이후 회복 목표, 매출 20% 향상
- 유통 시장에 더 빠르게 대출 조달 및 향상된 대출 성과를 위해 대출 처리 효율성 개선
- 판매팀에 대출 상태에 대한 향상된 가시성 제공 및 백엔드 및 판매자간 통신 개선
- 백엔드 처리 및 성능 요소에 대한 가시성을 관리에 부여

솔루션

- 대출업체에서 IBM 비즈니스 파트너 피라미드 솔루션을 활용하여 백 오피스 효율성을 개선하고, 회사 비즈니스에 대한 개선된 가시성을 관리에 제공
- 솔루션을 빠르게 프로토타입하고, 신청 처리 작업이 대출업체의 체크리스트 기반 대출 처리 스트림에 부합하는지 표시하여 IBM Case Manager의 안정성 증명
- 관리, 지점 및 백오피스 간의 가시성을 개선하여 통신을 강화하고, 예외 항목의 식별 및 해결을 가속화하여 대출 처리 시간 절감

이점

- 모든 허가 당사자에게 단일, 전체 뷰를 제공하여 대출 처리 속도를 향상하고, 단일 전화 호출로 대출 고객 문제 해결
- 체크리스트 태스크 자동화로 효율성 향상 및 예외 사항 해결을 위해 지점 간 직접 통신
- 확장된 빌트 인 도구 스위트를 통해 핵심 성능 표시 지표 - 대시보드 스타일 - 보고
- 모듈형 개발 환경을 제공하여 비즈니스 분석가가 규정 변경 지원을 위해 새로운 또는 업데이트된 태스크를 빠르게 구현



IBM Case Manager는 기업 전반의 역할에 걸친 협업 및 효율성을 지원하기 위한
총체적 솔루션 제공



주요 선진 케이스 관리 사례 2

IPO 부문, 효율성 및 정확성 제공을 위해 운영을 가속화

대형 금융 서비스 공급자 IPO 유닛

요구사항

- IPO(Initial Public Offering) 부문은 IPO 비즈니스 운영 마일스톤을 위한 복잡한 공시 문서 관리에 효율적 수단 필요
- 고객의 경영진 리더십은 비즈니스에 걸쳐 정교한 콘텐츠, 프로세스, 규칙 및 분석 요구사항에 부합하도록 단일 벤더로부터 플랫폼을 활용하기 위한 비전 보유
- 복잡한 비즈니스 운영의 단순화 - 200개 이상의 비즈니스 프로세스 문서, 운영 병목 현상에 대한 분명한 뷰의 부재, IPO 계약은 수 년으로 확대될 수 있음
- 중국에서 IPO에 대해 엄격한 규칙 및 통제 적용

솔루션

- IBM Case Manager의 비즈니스 규칙은 단계의 단순화, 빠른 개발, 분석 활동으로 비즈니스 규칙 편집 가능
- 다중 개별 태스크의 병렬 실행 및 개별 IPO 상태의 360도 뷰의 진행 추적 가능
- 복잡한 요구사항을 충족하는 완성도 높은 콘텐츠 관리

이점

- IBM Case Manager의 강력하고 통합된 콘텐츠 관리, 프로세스 관리, 규칙 관리 및 비즈니스 분석으로 경영진 리더십의 완전한 비전에 부합하고, 몇 주 내에 구현될 수 있는 아웃 오브 박스 솔루션 제공
- 분석 시 개별 IPO 상태에 대한 360도 뷰 및 태스크 상태와 병목 상태에 대한 명백한 뷰 제공
- 효율성 제공 및 총 비용 절감을 위해 추가 비즈니스 영역으로 단계별 롤 아웃



비즈니스 사용자는 수백 개의 운영 프로세스를 병렬로 처리하기 위해 개별 태스크로 통합하도록 규칙을 유연하게 편집할 수 있다.




주요 선진 케이스 관리 사례 3 

프랑스의 대형 금융 서비스 기관

국가	신규/추가
프랑스	기존 FileNet BPM 환경에 IBM Case Manager 추가
산업	파트너
FSS	Arondor

제품 / 솔루션

- 이 고객은 프랑스에서 직원 저축, 은퇴 저축, 보험 및 서비스 부문에서 선두업체이며, 전 세계에서 경쟁력 있는 직원 혜택 계획으로 직원의 유치, 동기화 및 보유를 지원하고 있음. 올해 이 고객은 5,000개 이상의 고객사에게 새로운 서비스를 제공. 여기에는 온라인 명세, 구독 등이 포함
- FileNet BPM 및 BPF 고객은 오랜 기간을 사용해 왔으며, IBM 기능의 새로운 세대 전환을 희망하고 있었음. 고객은 IBM Case Manager(ICM)를 평가했고, IBM에서 제공하는 빠른 개발 환경에서 거대한 이점을 발견. 고객은 가까운 시기에 파일럿 프로그램을 시작하며, 45,000명 이상의 내부 사용자와 외부 고객에게 ICM을 롤아웃하게 됨
- ICM 솔루션을 평가 중인 두 개의 자회사가 있음. 이 회사는 ICM 솔루션의 현재 고객 개발의 후속으로 채택

주요 선진 케이스 관리 사례 4 

효율적인 시스템 구축과 연료 사업 성장을 위한 비즈니스 프로세스의 통합 및 자동화

남아프리카 주요 은행

요구사항


- 수동적인 종이 프로세스 업무의 과부하로 이를 관리하기 위한 일반 비용의 과도한 발생
- 보안 대출, 자산 및 차량 대여와 같은 다양한 부문에서 고객 정보의 가시성을 보유하기 어려움
- 고객 정보에 대한 제한된 가시성으로 판매/상향 판매 능력의 제한
- 정보 중복이 일반적 문제점

솔루션

- IBM을 통해 부문 간 고객 뷰에 대한 시스템의 자동화 및 통합 실현
- IBM Case Manager로 중복 태스크 및 중복성 제거, 다양한 부문에서 360도 뷰 가능 및 고객 데이터 정보에 대한 액세스 용이
- IBM Case Manager를 통해 모든 비즈니스 프로세스 자동화 및 운영 오버헤드 감소로 수동적인 종이 기반 프로세스 단계 축소
- IBM Case Manager를 통해 사례 구조의 빠른 개발로 예외 과제를 빠르게 극복하고, 가치 실현 시간을 단축

이점

- 고객당 매출 증가
- 고객 충성도 향상
- 오류 감소
- 부문 간 고객 정보에 대한 빠르고 용이한 액세스
- 보다 빠른 은행 거래 서비스 (사례)

주요 선진 케이스 관리 사례 5 

레코드 시간에서 백 오피스의 효율성 및 투명성 생성

스웨덴 대형 소매 은행

요구사항

- 소매 금융 운영과 관련한 250개 이상의 사례 유형 처리
- 오래되고 사용자 정의된 애플리케이션에서 더욱 유연하고 미래 증명적 솔루션을 통한 사례 처리 기능 업데이트
- 200명의 백 오피스 직원, 5개 지점 및 다양한 은행 비즈니스 단위에서 5,000명 이상의 일반 사용자에게 대한 용이한 사례 처리 및 관리 기능 제공


솔루션

- IBM 및 비즈니스 파트너 Apendo에서 단기간에 맞춤형 프로토타입 공동 개발
- IBM Case Manager에서 전체 수명주기 동안 사례 관리 기능과 이전 솔루션에서 불가능했던 유연성을 제공하여 필요에 따라 누락된 태스크를 수행할 수 있음
- IBM Case Manager는 히스토리 및 실시간 분석, SLA 모니터를 위한 비즈니스 대시보드를 제공하여 사례 처리 로드를 효율적으로 관리
- IBM Case Manager의 통합 기술 세트로 조직에서 새로운 플랫폼에 대한 지속적 투자 없이 원하는 추가 가능성을 활용할 수 있음

이점

- 애플리케이션 요구사항을 지원하기 위해 필요한 FTE 절감
- 고객 콜백 수 절감 및 사례/문서 투명성 증가로 고객 만족도 상승
- 시간 경과에 따라 최종 고객에 대한 사례 처리 기능 확대



주요 선진 케이스 관리 사례 6 

미국 대형 은행 24시간 이내 대출 처리

요구사항

- 조직 전반에서 저장되는 정보의 편집
- 고객 정보에 대한 빠르고 효율적인 검색
- 대출 담당자가 고객과 통화 중 또는 질문 응대 시 정보 검색 불필요

솔루션

- IBM 소프트웨어를 활용해 비즈니스 프로세스를 최적화
- 소스에 관계없이 케이스별로 관련 콘텐츠에 대한 액세스 제공
- 전체 문서를 스캔하여 시스템에 저장하고 전자적으로 관리
- 직원에게 대출 처리, 고객 조회 응답 및 SLA에 부합 여부를 판단할 수 있는 정보 제공

이점

- 며칠이 소요되는 대출 처리시간을 몇 시간으로 단축
- 인수 회사에서 Best Practice 적용 기간을 수개월에서 몇 주로 단축
- 직원 생산성을 능동적으로 향상시켜 새로 직원을 고용하지 않고 기존 직원의 재배치를 통해 업무 수행

주요 선진 케이스 관리 사례 7 

다국적 은행 계좌 개설 프로세스 개선

요구사항

- 계좌 개설 프로세스의 간소화
- 에이전트가 교차 판매 활동 및 상향 판매 가능성 확대에 더 많은 시간을 투자할 수 있게 함
- 서비스 레벨에 중점을 두고 고객 맞춤형 상품 개발

솔루션

- 데이터 모델, 워크플로우, 자동화 및 기술을 사용하여 계좌 개설 프로세스의 변환
- 지점 담당자의 역할 패러다임을 서비스 제공자에서 마케팅 담당으로 변경
- 담당자가 고객 정보를 파악할 수 있는 단일 뷰 구현

이점

- 계좌 개설 프로세스의 간소화로 고객 서비스 향상 및 비용 절감
- 고객과의 약속 이전에 고객에 대한 상세 정보를 제공하여 교차 판매 및 상향 판매 가능성 증대
- 직원과 고객과의 관계 구축 지원





© Copyright IBM Corporation 2011
한국아이비엠주식회사
(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

TEL : (02)3781-7800
www.ibm.com/kr

2011년 9월

Printed in Korea
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com은 미국 및/또는 다른 국가에서 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 상기 및 기타 IBM 상표로 등록된 용어가 본 문서에 처음 나올 때 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 표시되었을 경우, 이러한 기호는 본 문서가 출판된 시점에 IBM이 소유한 미국 등록 상표이거나 관습법에 의해 인정되는 상표임을 나타냅니다. 해당 상표는 미국 외의 다른 국가에서도 등록 상표이거나 관습법적인 상표일 수 있습니다. IBM의 최신 상표 목록은 ibm.com/legal/copytrade.shtml 웹 페이지의 "저작권 및 상표 정보" 부분에서 확인할 수 있습니다.

기타 다른 회사, 제품 및 서비스 이름은 다른 회사의 상표 또는 서비스 표시일 수 있습니다.

이 문서에는 IBM 제품과 서비스를 참조한 경우에도 IBM이 비즈니스를 수행하고 있는 모든 국가에서 해당 제품과 서비스를 제공함을 의미하는 것은 아닙니다.

Advanced Case Management

ibm.com/software/data/content-management/industry-solutions/banking.html ▼

검색