



스마트 보험을 위한 IBM 애널리틱 솔루션

윤대근 실장
한국 IBM

Mar. 3, 2011

1.차세대보험 정보계

1.보험사 정보계 아키텍처

2.IBM솔루션 매핑(BI)

2.각 부문별 IBM 애널리틱 솔루션

1.Business Analytic Solution (ISAS)

2.Business Analytics Asset (IIW)

3.업무별 Analytics 적용 예시

4.고객사례

1.차세대보험 정보계

1.보험사 정보계 아키텍처

2.IBM솔루션 매핑(BI)

2.각 부문별 IBM 애널리틱 솔루션

1.Business Analytic Solution (ISAS)

2.Business Analytics Asset (IIW)

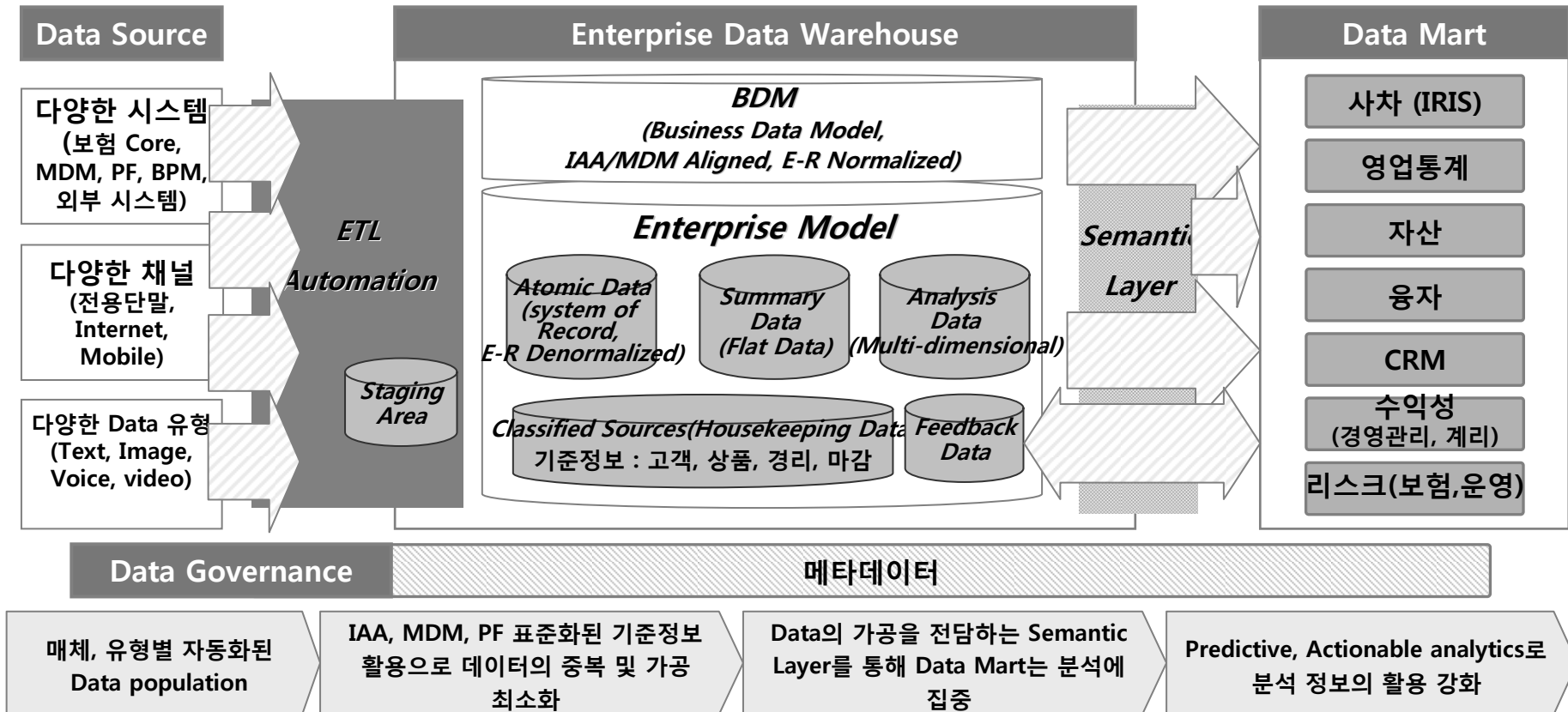
3.업무별 Analytics 적용 예시

4.고객사례

훨씬 다양화된 데이터유형, 복잡한 비즈니스 사용자 그룹의 요건을 충족하기 위해서는 차세대 정보계 데이터 모델 및 아키텍처가 필요합니다.

차세대 정보계 모델 및 아키텍처(IIW 8.3)

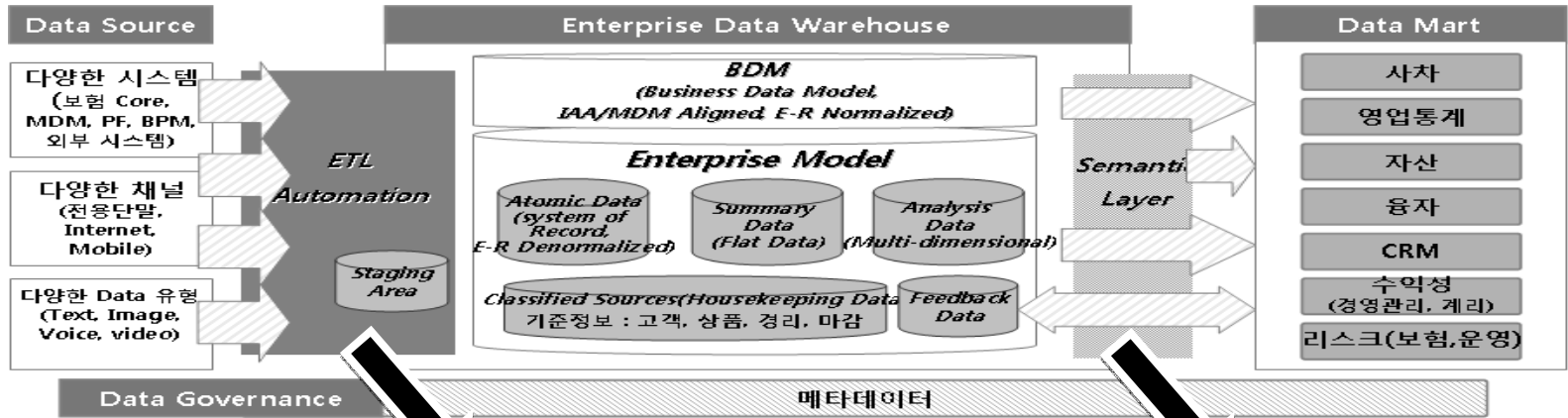
IAA, IIW 8.3 표준기반의 Data Warehouse모델과 데이터 수집, 축적, 활용의 최적화로 Predictive /Actionable Analysis의 기반을 구축하고 분석 정보의 활용을 강화.



1.2 차세대 보험사 정보계 아키텍처

차세대 정보계는 정보의 생산뿐 아니라 정보의 활용/소비를 통한 비즈니스 가치실현이 주요 목표가 되어야 합니다. 이를 위해 데이터 통합과정의 컴포넌트/자동화를 통한 비용의 절감, 시맨틱 레이어를 통한 유연성의 증대 등이 고려/추진되어야 합니다.

차세대 정보 공급망 (Supply Chain) 설계 - 정보 아키텍처 수립



정보의 생산

정보의 소비/활용

목적 및 지향점

주요 이슈

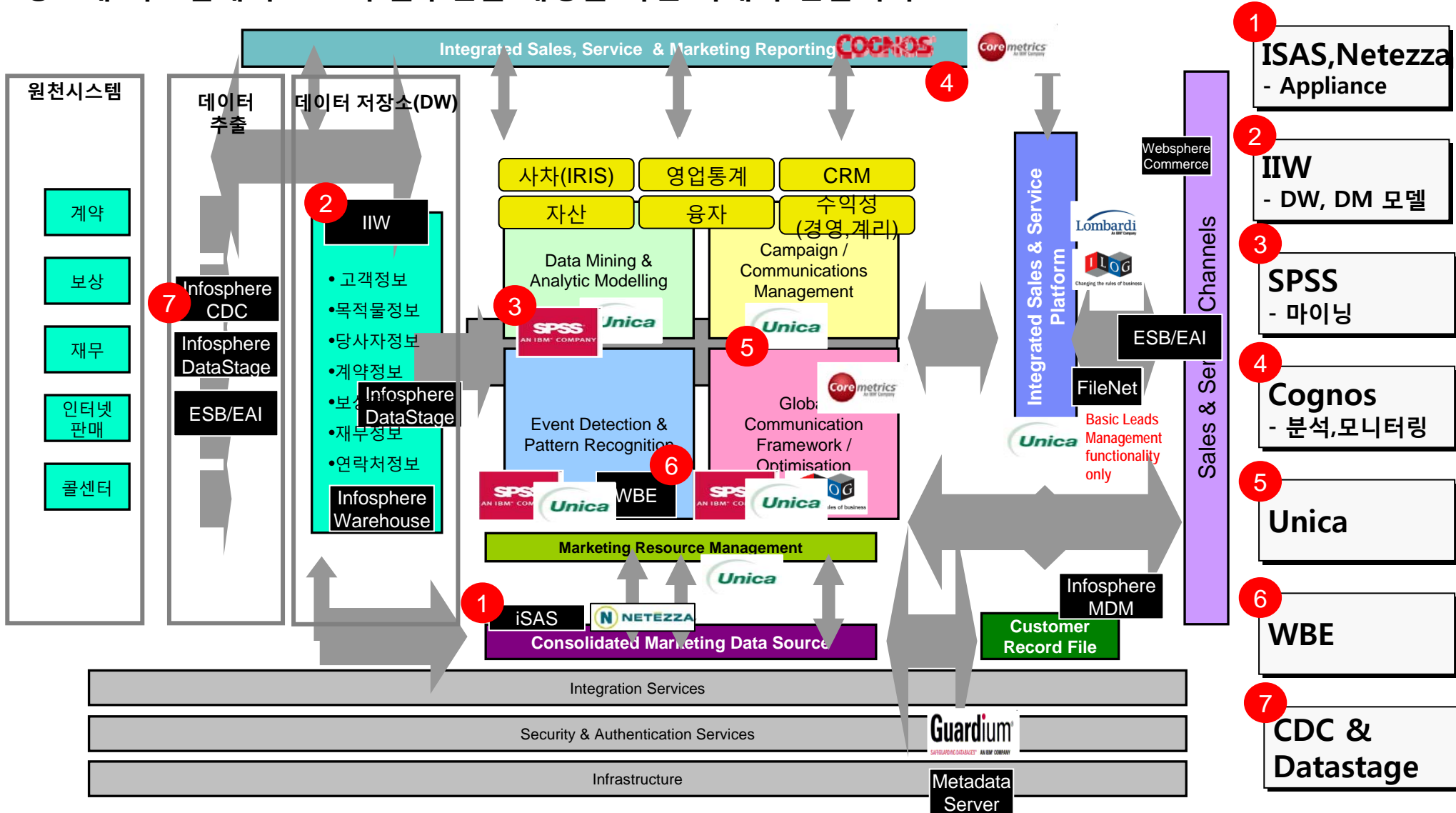
주요 할 일

- 생산비용의 절감 (효율성)
- ETL 복잡성급증 (새로운 데이터/채널)
- 노동집약적/ 업무경험자 필요
- ETL 과정의 **컴포넌트화/자동화** 설계
- 메타 데이터 등 신기술개념 적용

- 정보 소비 → 가치 실현 (효과성)
- 정보요건이 환경변화로 계속 변화
- 변화에 대한 IT 대응의 유연성 절실
- Semantic Layer로 **유연성** 보장
- 데이터 거버넌스 체계 강화

2. IBM 솔루션 매핑(BI)

정보계 시스템에서 IBM의 솔루션을 매핑을 하면 아래와 같습니다.



1. 차세대보험 정보계

1. 보험사 정보계 아키텍처

2. IBM 솔루션 매핑(BI)

2. 각 부문별 IBM 애널리틱 솔루션

1. Business Analytic Solution (ISAS)

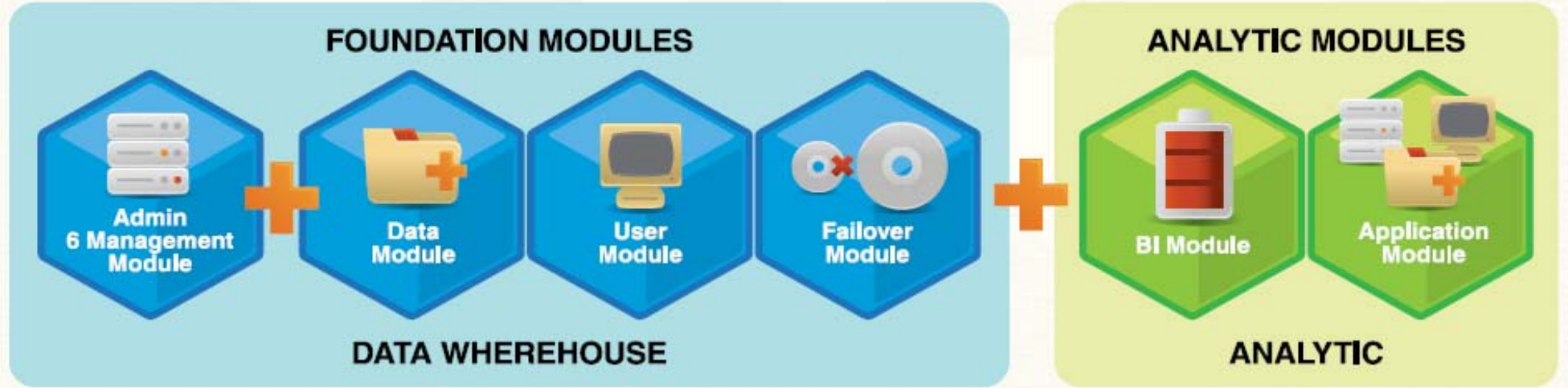
2. Business Analytics Asset (IIW)

3. 업무별 Analytics 적용 예시

4. 고객사례

ISAS 솔루션은 DW 시스템을 위해 IBM 하드웨어와 비즈니스 분석 소프트웨어가 최적의 성능으로 조합된 DW 전용 어플라이언스입니다.

IBM SMART ANALYTICS SYSTEM



IBM Smart Analytics System (ISAS)는

- ✓ IBM의 하드웨어와 비즈니스 분석을 위한 IBM의 소프트웨어가 최적화된 pre-built된 어플라이언스(Appliance) 임.
- ✓ 기업 업무에 즉각 투입할 수 있는 "Time-to-value"의 장점 제공
- ✓ 하드웨어와 DBMS, 분석 소프트웨어를 각각 도입해 구성하는 것보다 획기적인 ROI를 제공
- ✓ IBM 하나의 창구(Single point of contact)를 통해 신속한 서비스를 제공
- ✓ 기업의 환경에 따라 유연하게 확장 가능한 모듈(Module)방식의 확장성 제공
- ✓ 고성능 압축률을 통한 스토리지 절감 및 에너지 절감

차세대 정보계 시스템은 다양한 비즈니스, 관리이슈에 대한 해답을 제시 할 뿐 아니라 기업의 정보 인프라에 대한 전략적 roadmap을 지원할 수 있는 기술과 전략에 충분한 지원과 투자가 담보되어야 합니다.

<p>비즈니스 이슈</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 데이터 중복과 이동에 과도한 시간과 비용 투자 ● 복잡한 DW 아키텍처로 인한 데이터의 중복과 신뢰도 상실 ● DW 시스템에 대한 실시간 데이터 변경 요구사항 증가 ● 업무 중요도에 따라 우선순위 조정이 불가능 ● 대용량 데이터에 대한 질의 성능과 관리 어려움 발생
<p>관리 이슈</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 폭발적으로 증가하는 데이터에 대한 관리와 비용이 증가 ● 관리, 유지보수 시간과 비용을 절감할 수 있는 자동화기술 필요 ● 이기종 시스템과의 연계 및 복제에 대한 요구사항 증가 ● 실시간 데이터 요구 증가에 따른 관리, 복잡성 증가 ● 다양한 형태의 백업, 복구에 대한 요건 증가
<p>전략적 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 전사 정보 로드맵 구축을 위한 파트너 관계 구축의 필요성 ● 신뢰성 있는 제품 roadmap 과 기술 전략에 대한 보증 ● 데이터 접근과 권한 관리를 통한 정보보호 roadmap 지원 ● 기존 사용중인 다양한 솔루션과의 연동 지원을 통한 투자 보호 ● 표준 개발환경, 기존 운영중인 framework 과의 원활한 연계

- 실시간 Dynamic Warehouse 지원
- 확장 가능한 Architecture
- 데이터 경합 최소화
- Workload Management
- 성능/Query 최적화
- 관리 편의성
- 데이터 압축
- 데이터 접근 제어
- 백업 및 복구
- 이기종 연계 솔루션
- 개발 편의성

차세대 정보계 시스템은 DW 환경을 위한 최적의 플랫폼으로 대용량 데이터 처리, 다수 사용자에 의한 분석쿼리에 대하여 매우 우수한 성능을 보장해야 합니다.

1 10EDW 를 위한 고성능 DW 아키텍처

- Shared Nothing 병렬 아키텍처를 기반으로 대용량 처리 성능 보장
- 트랜잭션 처리 및 DW 업무에 모두 적합한 구조로 향후 실시간 환경을 효과적으로 지원
- 대용량 로드 / 압축기능 / 다차원쿼리성능 / 워크로드 관리



2 10개방형 아키텍처 기반의 유연성

- 특정 HW구조에 독립적인 개방형 아키텍처
- 다양한 시스템 구성방안 제시
- 표준 기반의 응용프로그램 개발 환경 제공

3 10유연한 시스템 확장 및 가용성 보장

- 동시 사용자 증가, 데이터 양 증가 등 다양한 업무 환경 변경에 따른 적절한 확장 방안을 제시함.
- 추가적인 서버를 증설하는 수평적 확장에 유연함

4 10저렴한 TCO 보장

- Open Platform 지원으로 개발 및 유지보수 비용 절감
- 뛰어난 압축 기술로 IT 인프라 비용 절감
- 자율 컴퓨팅을 이용한 유지보수의 편의성 제공

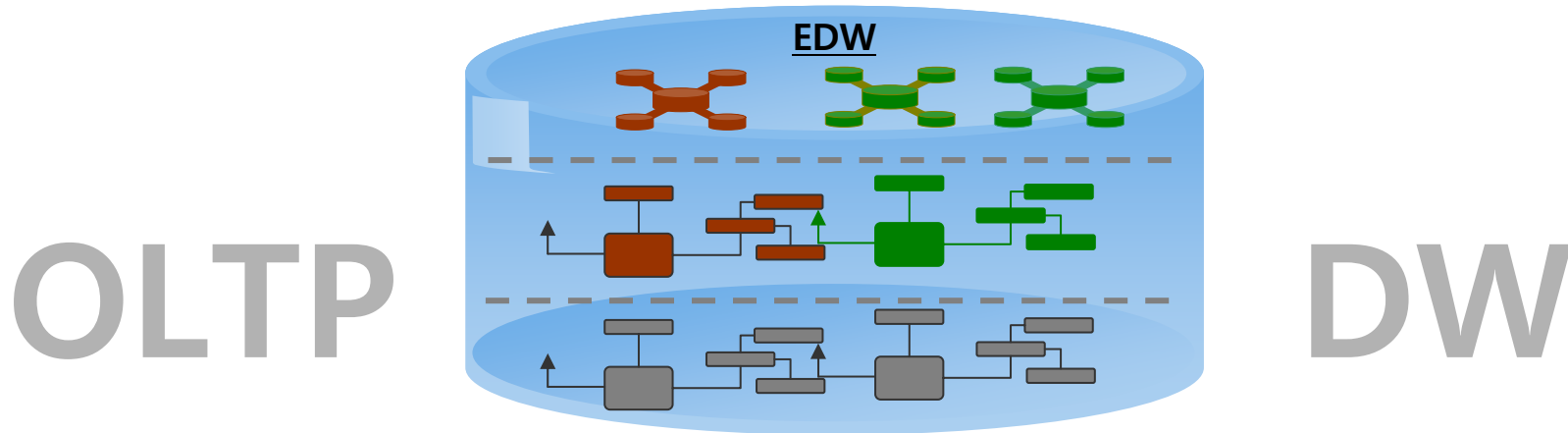
IBM Smart Analytics System

5 10국내 초 대용량 사례를 통해 검증된 기술

- 국내 100T 이상의 초 대용량 사례 보유
- 전세계 350여 대용량 고객 사례에 의해 검증된 기술

2.3 실시간 DW 지원

ISAS의 기반 DBMS인 DB2는 대용량 트랜잭션 처리를 위한 기본 아키텍처 및 알고리즘을 내장하고 있으며, 병렬처리 아키텍처, 파티셔닝 기법, 워크로드 관리 기능 등 강력한 DW 전용 기능 뿐만 아니라 실시간 데이터 처리를 위한 OLTP 기능(Locking mechanism, Logging algorithm)을 제공하여 실시간 DW를 가능하게 합니다.



OLTP 엔진 기반의 트랜잭션 처리

- 동시 사용자 처리를 위한 선진 lock 관리
- 실시간 데이터 처리를 위한 logging 기능
- 실시간 트랜잭션 처리에 최적화
- 고가용성 및 장애 대처 등 안정성 보장
- 확장성, 보안/접근 통제 기능

고도의 데이터 압축

- 스토리지 비용감소
- 효율적인 I/O 성능 관리
- 조회 성능 향상

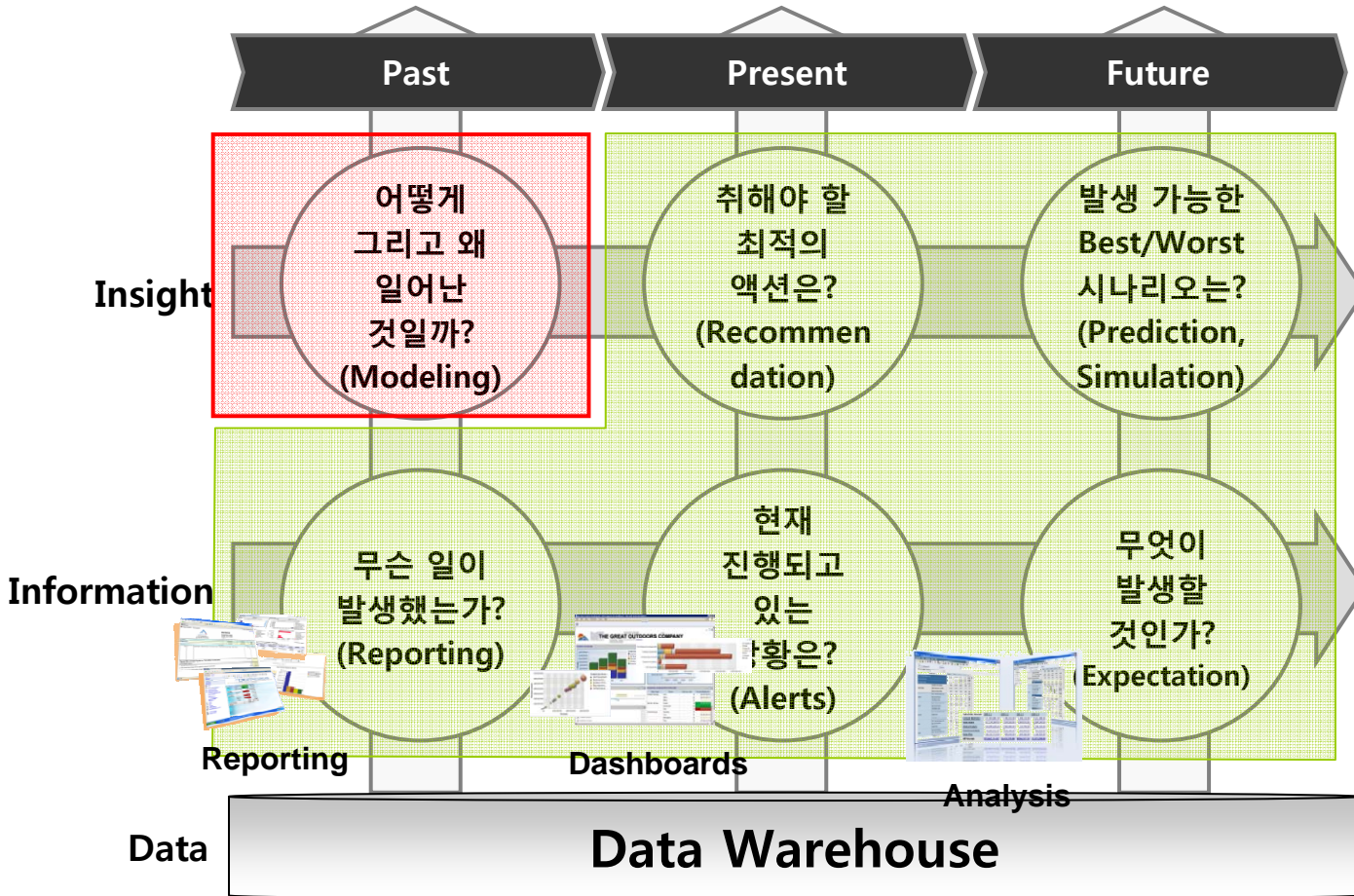
강력한 DW 기본기능

- Shared-nothing 아키텍처
- 선진 데이터 파티셔닝 기법
- 스마트 워크로드 관리 기능

2.4.1 최적의 분석 플랫폼 제공

ISAS에 Optional로 들어가는 IBM의 Analytics 솔루션인 Cognos와 SPSS는 기업이 경영 활동 상 다루는 주요 질문들에 대한 답에 대답하기 위한 최적의 플랫폼을 제시합니다.

기업 내 경영 활동 상 다루는 주요 질문들



다양한 형태로 필요한 정보를 제공



Web



Mobile



Office

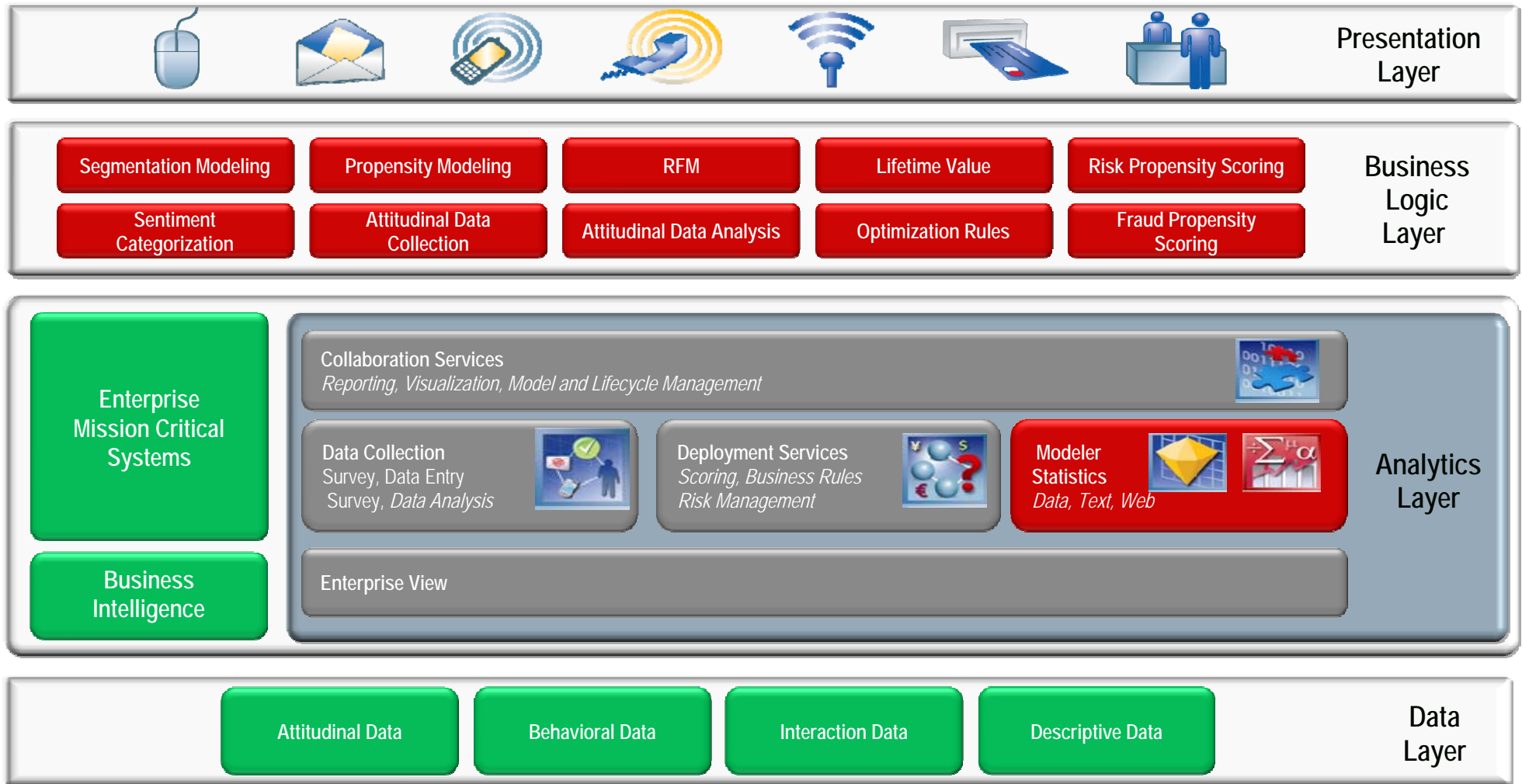
2.4.2 Cognos Platform

Cognos의 Performance Management System은 단일 솔루션 플랫폼 위에서 의사 결정을 위한 모든 기능 요소 (How, Why, What)들을 제공합니다. 또한 Performance Application 및 Blueprint를 통해 Global 선진 사례들을 프로젝트에 활용할 수 있습니다.



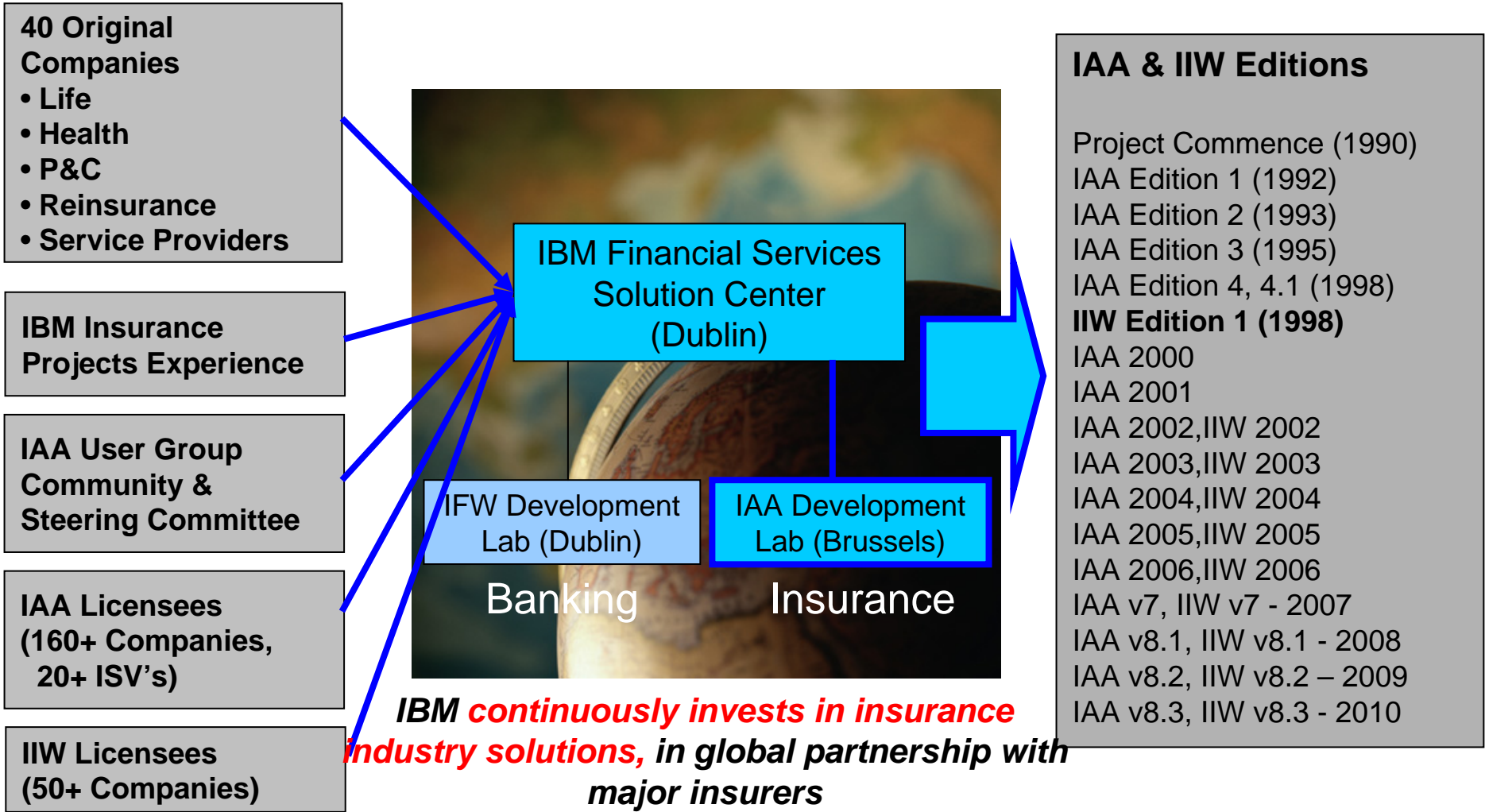
2.4.3. SPSS Platform

IBM SPSS System은 단일 솔루션 플랫폼 위에서 4가지 기능 요소 (Presentation Layer, Business Logic Layer, Analytics Layer, Data layer)들을 제공합니다.



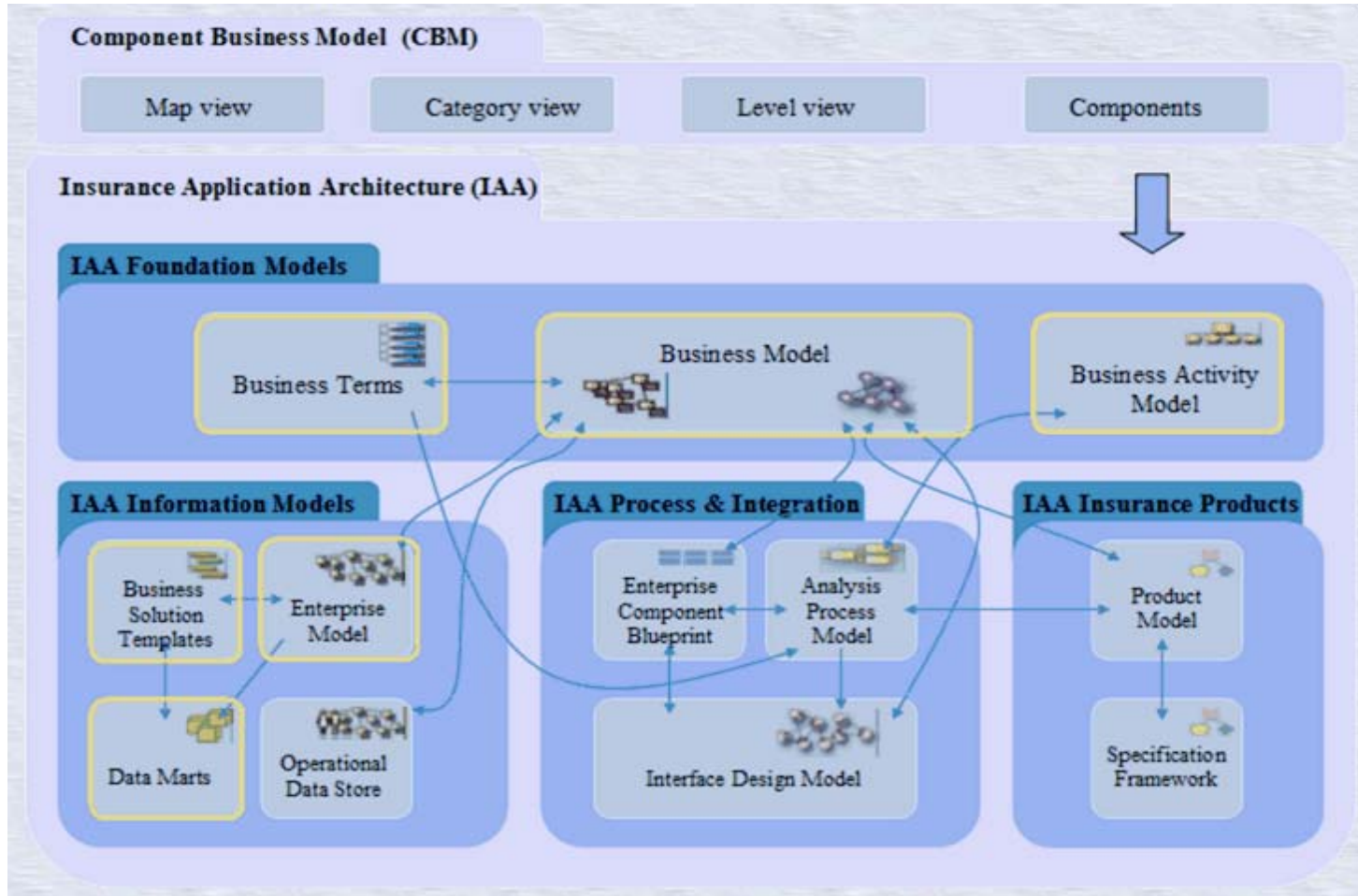
2.1. IIW 배경

IIW는 Insurance Application Architecture (IAA)를 기반으로 IBM이 오랜 시간을 두고 수백만 불에 달하는 R&D 투자와 수천여 개가 넘는 고객 Used Case를 통해 개발되었으며 많은 고객사례를 통해 검증된 보험사업의 비즈니스 데이터 모델입니다.



2.2. IIW개요

IIW는 보험산업의 검증되고 서로 연계된 비즈니스요건, 분석과 디자인모델의 통합체이며 보험산업에서 요구하는 비즈니스와 IT의 시스템 개발 요건을 정확하고 일괄되게 정의해 놓은 모델입니다. IIW는 Platform Independent Model 이며 구체적인 보험고객들의 요구사항에 의한 확장과 customization이 가능한 모델입니다.



IBM의 IIW 모델은 분석과 개발 프로젝트들을 가속화 시켜주고 Risk를 감소해 줍니다

▶ 구축 가속화



IBM의 IIW은 out-of-the-box모델로서 보험회사의 업무요건에 80%가 넘게 부합하여 어플리케이션의 Deployment를 가속화 시켜 줍니다

▶ Risk 최소화



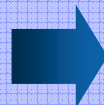
IBM의 모델은 400개가 넘는 금융회사들에서 도입 되었습니다. 업계에서 검증된 솔루션으로 오랜 기간의 비즈니스와 IT의 협업을 통해 승인된 비즈니스 용어와 프로세스 그리고 데이터 모델이 조성되어 왔습니다. 이와 같이 17년이 넘는 IBM의 산업 경험이 담긴 모델을 통해 고객들은 프로젝트를 진행함에 있어서 많은 Risk를 최소화 할 수 있습니다

▶ 개발비용 최소화



많은 IBM의 industry model 고객들은 50%가 넘는 개발 비용 절감을 경험해 왔습니다. IBM의 모델은 SOA Compliant이며 개발자들은 모델이 제공하는 pre-defined 된 기능과 reuse를 통해 개발비용과 시간을 최소화 할 수 있습니다

▶ 규제 대응



IBM의 subject matter expert들은 별도의 외부 개발 없이 보고서 요건과 프로세스 등에 직접 Compliance 규정을 도입할 수 있습니다. IBM의 industry 모델은 Sarbanes-Oxley, Solvency II 그리고 다른 여러 regulatory requirements를 지원 합니다

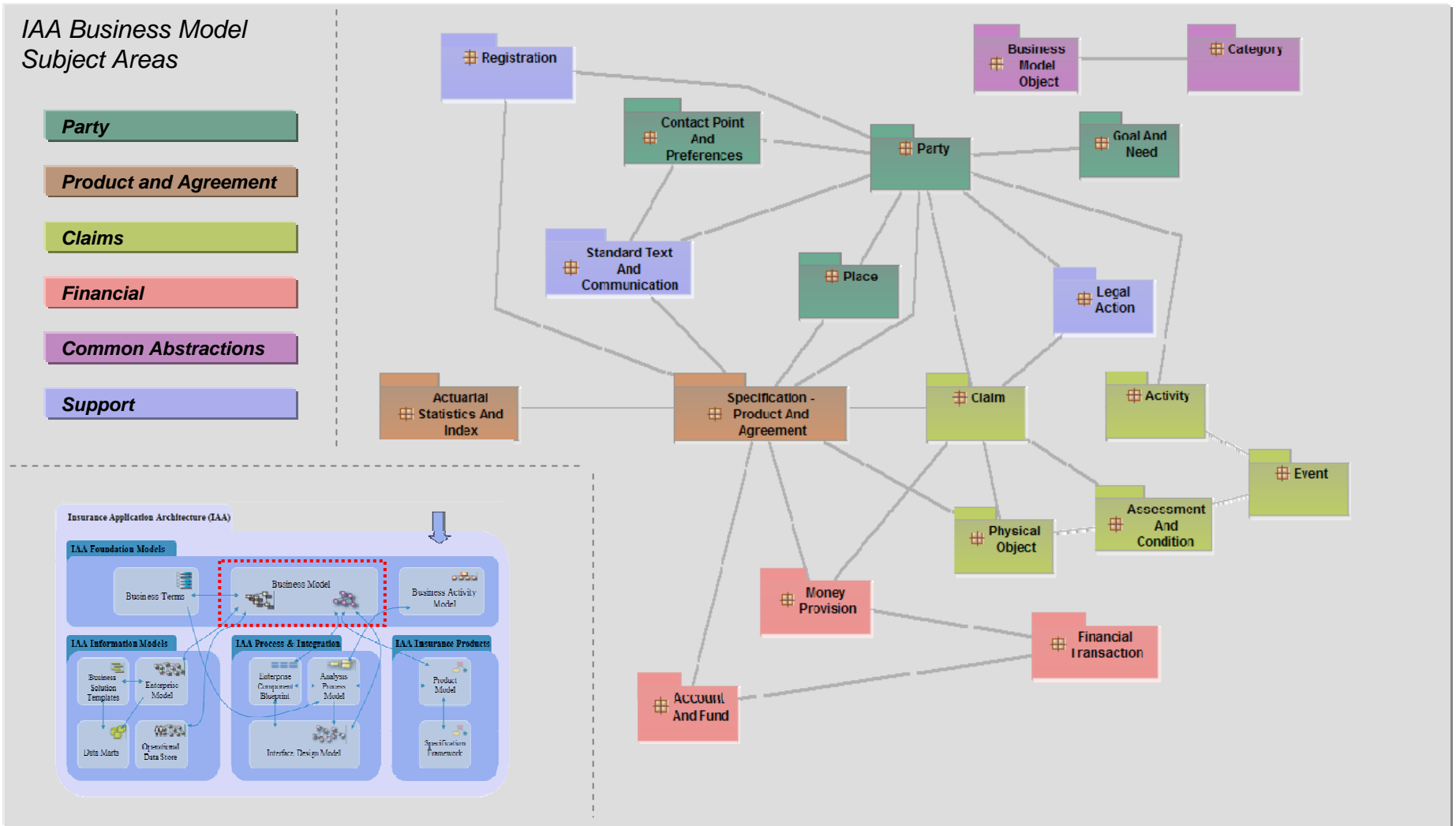
2.4. IIW 구성 요소

IIW는 4가지의 Component로 구성되어 있습니다.

구성요소	Comment
① Analytical Requirement Model	⑩ 사용자의 요구사항을 효율적으로 구조화하여 정리해놓은 것으로 데이터 마트 영역과 매핑됨(9개)
② Business Model	⑩ 기간계와 정보계를 모두 Cover하는 개념 비즈니스 데이터 모델
③ Enterprise Model	⑩ 정보계 구조에 맞게 정의해 놓은 E-R 모델
④ Data Mart	⑩ 정보계를 통해 활용할 수 있는 영역마트를 글로벌하게 수집하여 표준화 해놓은 모델(13개)

2.5. IIW 비즈니스 모델

IIW의 비즈니스 모델은 6개의 Subject영역으로 구성이 되어 있습니다.



데이터마트 설계는 200여개에 달하는 Business Solution Templates (BST)를 사용하여 보다 손쉽게 설계를 할 수 있습니다.

Profitability and Business Performance



Business Performance
400 KPIs for all processes in the insurance value chain, focusing on Grow revenue, Improve profit margin, and Optimize capital efficiency and manage enterprise risk:

- Product development
- Marketing
- Sales and distribution
- Underwriting
- Contract management
- Billing and collection
- Long Term benefit payment
- P&C claim management
- Asset management
- Customer service

Intermediary Performance

- Agency continuous professional development
- Agent performance based on competency
- Agent training analysis
- Customer feedback on intermediaries analysis
- Intermediary compensation analysis
- Intermediary persistency analysis
- Intermediary production analysis
- Intermediary sales performance analysis
- Policy delivery analysis

Claims Efficiency

- Claim handling performance analysis
- Claim incoming recovery payments analysis
- Claims audit analysis
- Claims monthly close off analysis
- Claims statistical analysis
- Claims value variation analysis
- Late claims analysis
- Loss event analysis
- Year-to-date claims comparison analysis

Analytical CRM



- Campaign answer analysis
- Campaign communication analysis
- Campaign contact analysis
- Campaign cost analysis
- Campaign installment analysis
- Campaign profitability analysis

- Campaign sales analysis
- Campaign analysis by customer
- CRM event analysis
- Cross-sell strategy analysis
- Cross-selling forecasting analysis
- Policyholder behaviour analysis

- Household value analysis
- Customer persistency analysis
- Customer profitability analysis
- Customer prospect optimization analysis
- Customer satisfaction analysis
- Customer risk analysis

Risk Management & Regulatory Compliance



Solvency II

- Liabilities analysis for P&C insurance
- P&C Claims, expenses and technical provisions Analysis
- Expenses for Long Term Insurance
- Premiums for Long Term Insurance
- Liabilities & margins analysis for Long Term Insurance
- Admissible Asset Analysis
- Net Asset Analysis
- Profit & Loss Analysis
- Summary of Premiums & Claims for P&C
- Solvency Analysis for P&C
- Solvency Analysis for Long Term Insurance
- Statement of Solvency

Sarbanes-Oxley Act

- Consolidated Financial Statements Analysis
- Consolidated Statement Of Cash Flows
- Consolidated Statement Of Changes in Shareholders' Equity Analysis
- Consolidated Balance Sheet Analysis
- Consolidated Statement Of Income Analysis
- Management's Discussion And Analysis Of Financial Condition and Results Of Operations

IAS/IFRS

- Balance sheet classified approach analysis
- Balance sheet net assets approach
- Balance sheet order of liquidity approach
- Balance sheet portfolio basis approach
- Cash flow direct analysis
- Cash flow direct financial institution analysis
- Cash flow indirect analysis
- Cash flow indirect FI analysis
- Income statement by function analysis
- Income statement by nature analysis
- Income statement FI approach analysis
- Statement of changes in equity analysis

- KPI 와 데이터 요건
- 200+ 여 개의 분석요건 – Business Solution Templates (BST)
- Data Warehouse의 논리와 물리 모델 (Enterprise Model)
- 12개의 특정 비즈니스 요건에 대한 샘플 데이터마트 – Star Schema (Underwriting, Profitability, segmentation & discovery, campaign management 등)
- 데이터웨어하우스 로드맵

2.7. BST 적용방법

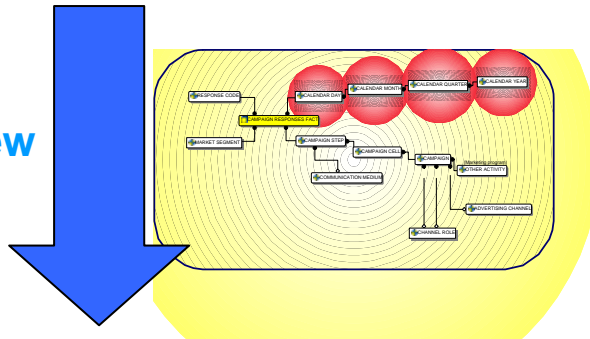
IIW Business Solution Templates (BST)

예: 지급여력 보고서 요건



Measures

Scoped vertical view



Technical template은 ROLAP 과 MDOLAP 테이블들이 어떻게 비즈니스 요건에 맞게 구성되는지에 대해 직관적으로 설명해 줍니다

데이터마트 디자인

2.8. InfoSphere Data Architect(IDA)

IDA는 모델을 탑재/수정할 수 있는 툴로, 정보 모델링, 디자인 검증, 데이터베이스 개발, 리포트 개발을 보다 효율적으로 하도록 지원합니다.

디자인 검증

- 용어/명명 표준
- 도메인 정의
- 정규화 검증
- 데이터베이스 컴프라이언스 검증

데이터베이스 개발

- 조회 (SQL, SQL/XML)
- SQL DDL 생성
- XML 스키마 생성
- DB2®
 - 사용자 정의 함수
 - 프로시저

리포트 개발

- 유연한 리포트 개발 능력
- 메타데이터와 데이터를 결합한 리포트 생성
- 다이어그램을 가진 HTML 리포트 생성



정보 모델링

- 논리, 물리 모델링
- 시각적 엔티티/관계 모델링
- 모델 변환
- 포워드, 리버스 엔지니어링
- 논리적, 물리적, 토폴로지 다이어그램
- XML 스키마 편집
- XML Visualizer

데이터 자산 발견 및 관계

- 관계 발견 및 맵핑
- 맵핑 구성
- 맵핑 코드 생성

라이프 사이클 관리

- 비교 및 동기화
- 영향 분석
- 통합 버전 관리
- 병렬 모델링 지원

1. 차세대 보험 정보계

1. 보험사 정보계 아키텍처

2. IBM 솔루션 매핑(BI)

2. 각 부문별 IBM 애널리틱 솔루션

1. Business Analytic Solution (ISAS)

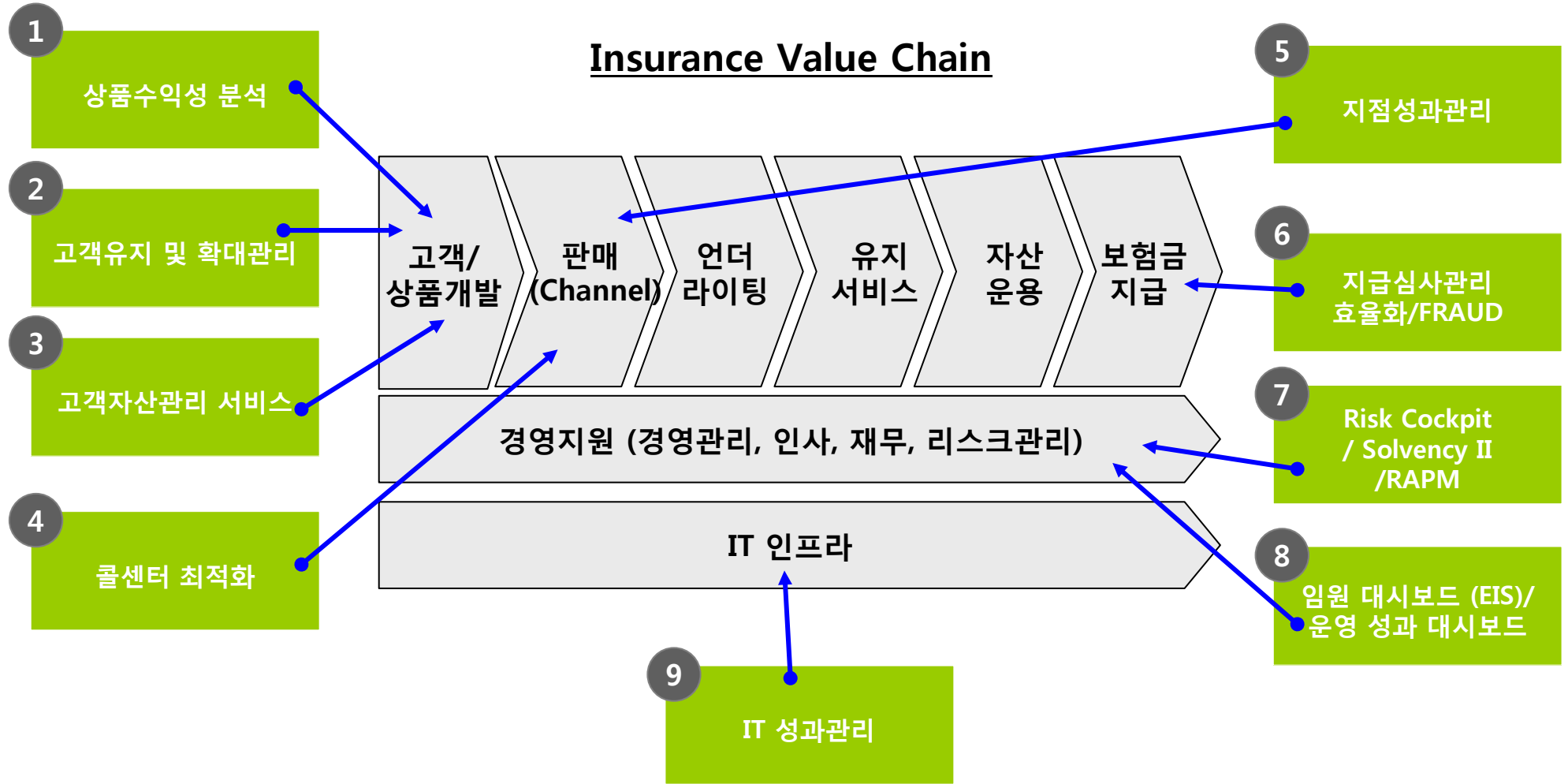
2. Business Analytics Asset (IIW)

3. 업무별 Analytics 적용 예시

4. 고객 사례

1. 각 업무 별 애널리틱 적용 예

시장 변화에 따른 요구사항을 보험업계 Value Chain에 연계한 애널리틱 적용 예입니다.



2. 각 업무 별 필요 애널리틱 솔루션 예

IBM 애널리틱 솔루션으로 앞에서 말씀드린 모든 영역을 구축/지원할 수 있습니다.

	Subject Area	IBM 애널리틱 솔루션		
		SPSS	Cognos	
		Mining / Prediction	Planning	BI
①	보험 상품 수익성 관리		✓	✓
②	고객 유지 및 확대관리	✓	✓	✓
③	고객자산관리 서비스			✓
④	콜센터 최적화			✓
⑤	지점 성과관리		✓	✓
⑥	지급심사관리 효율화	✓		✓
⑦	Risk Cockpit / Solvency II / RAPM		✓	✓
⑧	임원 대시보드 (EIS)/ 운영 성과 대시보드			✓
⑨	IT 성과관리		✓	✓

1.차세대보험 정보계

1.보험사 정보계 아키텍처

2.IBM솔루션 매핑(BI)

2.각 부문별 IBM 애널리틱 솔루션

1.Business Analytic Solution (ISAS)

2.Business Analytics Asset (IIW)

3.업무별 Analytics 적용 예시

4.고객사례

1. 고객유지 및 확대관리

1 벨기에의 대형 다이렉트 보험사는 애널리틱 도입을 통해 장기고객 수익성을 20% 향상하였습니다.

Client Situation:

벨기에의 대형 다이렉트 손보사는 이메일, 콜센터, 웹사이트, 그리고 판매 전문 에이전시 등 4개의 채널을 활용하여 고객을 유치하고 있었음.

- 신규 고객 유치에 대한 비용이 첫해 년도 매출의 50% 이상을 초과하여 수익성 개선에 대한 압박이 있었음.

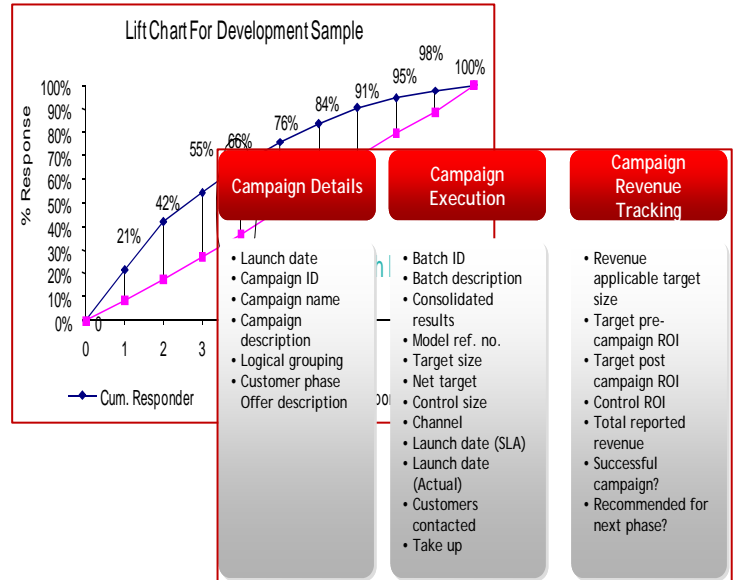
Analytics Approach:

- Advanced Analytic 기술 도입은 신규 고객 유치에 대한 수익성 향상에 초점을 맞추어 진행되었음.
- SPSS Predictive Analytics 를 활용하여 타겟 고객군을 찾아내어, 기존에 매스마케팅 형태에서 타겟마케팅 형태로 전환, 마케팅 캠페인을 최적화할 수 있었음.

Business Benefits:

Advanced Analytics로, 첫 해년도 매출로 신규 고객 유치에 대한 비용을 커버할 수 있었고, 이로 인한 수익성 개선으로 성장 전략을 지속할 수 있었음.

- ✓ 캠페인 비용 30% 절감
- ✓ 장기 고객 수익성 20% 향상
- ✓ 매출 향상
- ✓ 6개월 내에 애널리틱 도입에 대한 비용 페이백 완료



2

미국의 Assurant.com은 IBM의 애널리틱 도입을 통해 Customer Interaction 만족도를 높여, 직접적인 수수료 절감을 실현하였습니다.

Client Situation:

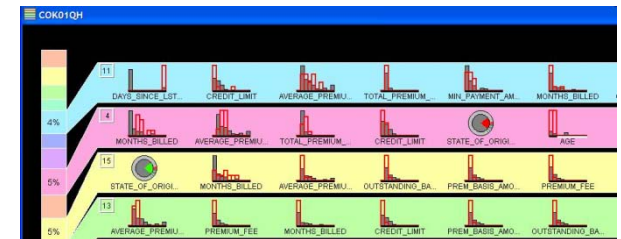
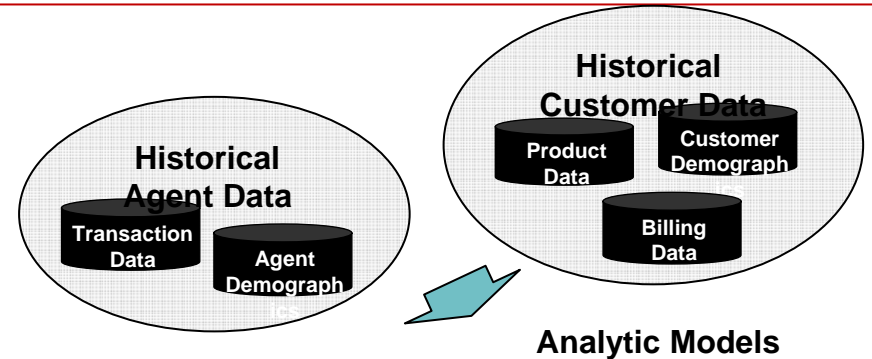
- 현재까지는 에이전트의 경험/기술과 제품 영역에 맞추어 영업 사원과 고객 매칭이 이뤄지고 있었음.
- 콜에 대한 고객 만족도가 낮았음.

Analytics Approach:

- 고객 Interaction에 관계있는 attribute 정의
- 고객 정보와 콜 센터 직원 정보의 실시간 분석을 Individual-level로까지 제공 (고객의 과거 이력을 분석하여 가장 적합한 콜센터 직원을 매칭)

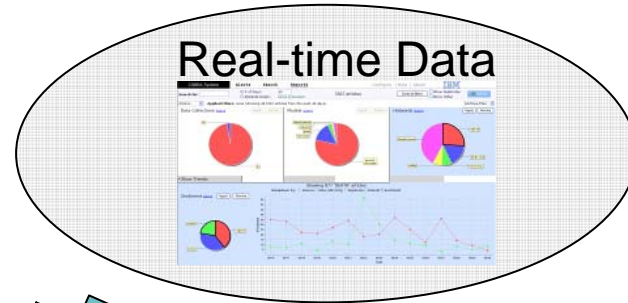
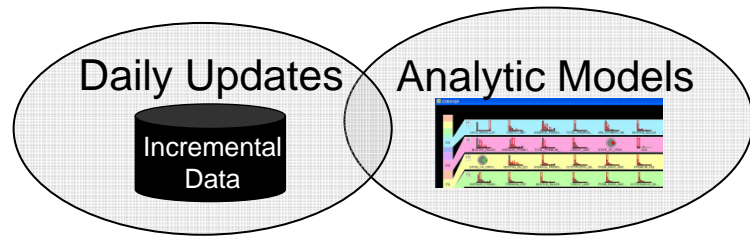
Business Benefits:

- ✓ Reaction → Prediction 의 구조 구현
- ✓ In-bound call의 최적화를 통해 Call 센터 운영 비용 절감폭 119% 향상 (16.4% → 35.9%) 및 In-bound 콜 수 절감을 49% 상승 (15.7% → 23.4%)
- ✓ Outbound call의 최적화를 통해, conversion ratio를 29% 향상하였고, 고객 불만도를 25% 줄였음.



2

Real-time scoring을 위한 RAMP Scoring Model



Based on established models, daily updates ensure that **real time scoring** reflects all of the latest activity

Dynamic Operational data:

- Agent availability
- Predicted agent availability
- Call wait times
- SLA Performance,
- Agent fatigue

Affinity Scores

		Customers									
Agents	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
	234	234	234	234	234	234	234	234	234	234	234
	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345	345
	456	456	456	456	456	456	456	456	456	456	456
	567	567	567	567	567	567	567	567	567	567	567
	678	678	678	678	678	678	678	678	678	678	678
	678	678	678	678	678	678	678	678	678	678	678
	789	789	789	789	789	789	789	789	789	789	789
	890	890	890	890	890	890	890	890	890	890	890



A matrix is built real time containing scores of every caller for every logged-in agent (One to One) (**Analytics Run-time Engine - ARE**)



3. 비용개선 및 전환율개선

2 네덜란드의 한 보험 회사는 우편 비용을 35%로 줄임과 동시에 전환율을 40% 개선하였습니다.

고객 상황:

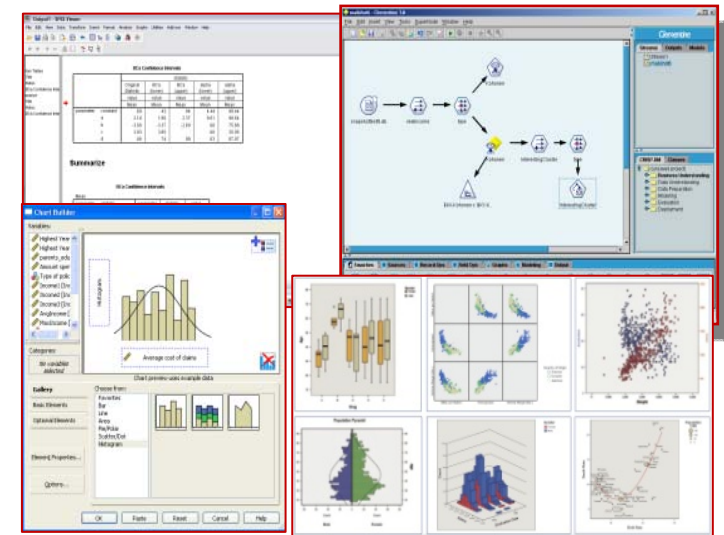
- 네덜란드의 한 보험 회사는 광고 채널만을 사용하여 보험 제품을 판매하며, 광고용 우편물과, 콜센터 및 인터넷을 사용하여 현재와 미래의 고객과 상호작용함
- 그러나, 마케팅 캠페인이 응답할 확률이 높은 대상에 맞춰져 있지 않기 때문에 우편이 실제 판매로 전환되는 전환율이 비교적 낮음

분석 방식:

- 금융상품을 구매할 경향이 평균 이상인 잠재 고객이나 보험회사의 고객을 식별하기 위해 성향 모델이 개발되었음
- 마케팅 팀에서는 다양한 시나리오를 시뮬레이션하여 사전에 전환율과 우편 비용을 계산할 수 있음
- 변환될 가능성을 기반으로 고객 맞춤형 제품을 제공하기 위해 고객을 선택했으며 이후에 있을 고객과의 상호작용을 준비함

비즈니스 혜택:

- ✓ 마케팅 팀에 캠페인의 효율성을 예측할 수 있는 능력 제공
- ✓ 마케팅 캠페인을 작성하고 최적화하고 실행하는 효율성 증대
- ✓ 우편 비용 35% 감소
- ✓ 전환율 40% 증가
- ✓ 인바운드 문의 전환율 25% 증대
- ✓ 고객 웹 프로모션 클릭 전환율 25% 향상
- ✓ 일관성 및 고객 충성도 개선



4 엔드투엔드 고객 관리 분석을 구현하여 중동 지역 은행의 금융 서비스 포트폴리오에 의미있는 결과를 점진적으로 제공하였습니다.

교차판매

자산상품/신용카드의 교차판매를 위해 일련의 유사 상품과의사결정 트리 및 제2의 예측 모델을 개발



- 지금까지 27건의 캠페인을 시행함
- 개발과 교육을 통해 최고 수준의 실행 인프라를 개발함
- 현재의 캠페인을 고객의 CRM 시스템과 통합할 수 있는 방법을 제시함

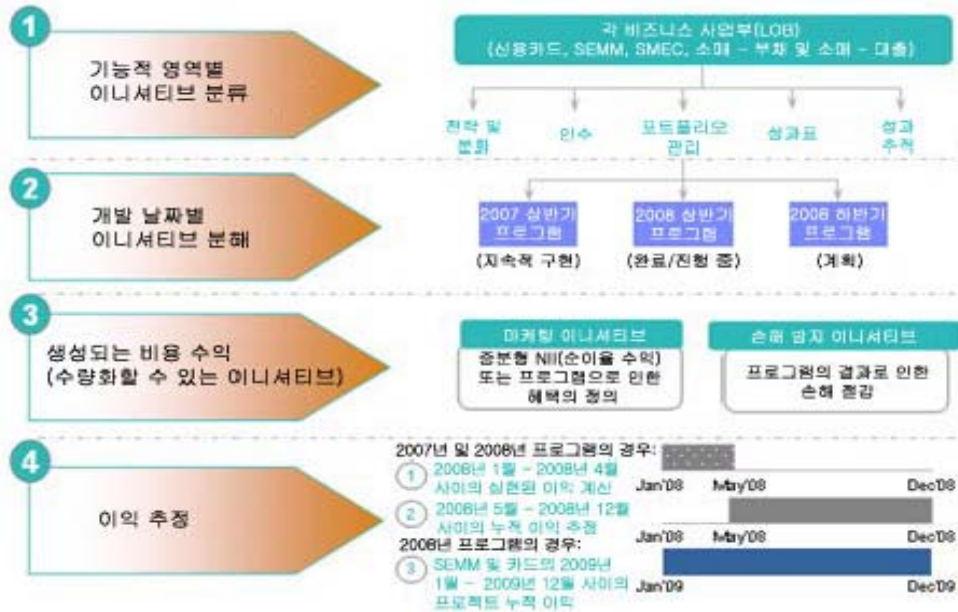
주요 은행상품 에서 수행되는 전체 고객 라이프사이클 관리				
	취득	활성화	가치 관리	보유
자산 상품	- 대출 판매 - 신상품	-	- 두 번째 자동차를 구매하는 데 필요한 대출 판매 - 개인용 대출 추가 지불 판매	- 차압 예방
부채	- 마켓에서 기회가 있는 영역 식별	- 고객 참여 및 활성화	- 잔고 증대 - 직불카드 및 POS 사용량 증대	- 예방 - 조용한 고객 감소 - 잔고 감소 - 고객 재활성화
신용 카드	- 신용 카드 판매	- 고객 참여 및 활성화	- 소비 및 사용도 증대 - 한도액 증대	- 고객 감소 예방 - 고객 재활성화

- ✓ 분석을 통해 1억3천만 달러의 목표 수주 실적을 달성함
- ✓ 평균 티켓 크기가 15% 증가함
- ✓ 획득 비용이 42% 감소됨

5

인도네시아의 한 은행에서 분석을 사용한 마케팅 기능을 이행하였고 지난 3년 간 미화 2천 5백만 달러의 증분 수익을 달성하였습니다.

고객 가치를 강화하기 위한 분석 지향 마케팅 프로세스 사용 현황

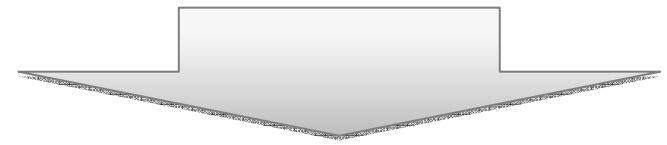


전략적 목표 관련 분석

- 높은 수익성 비즈니스 및 제품에 집중
- 새로운 자금 출처 모색
- 자산 클래스 개선
- 운영 상의 탁월성 확보

분석 지향 비즈니스 전략을 통한 유기적 성장 추진

- 90점 이상 득점/소비자 라이프 사이클의 전분야를 망라하는 모델
- 2년 내에 6곳의 사업 부문에서 채택
- 사업 부문에 걸쳐 x자형 판매와 같은 시너지
- 테스트 및 학습 문화






✓ 지난 3년간 미화 2천 5백만 달러의 이익 실현

✓ 증분 원가 대 16%의 소득 비율




6.1. 보험사 IIW 도입사례

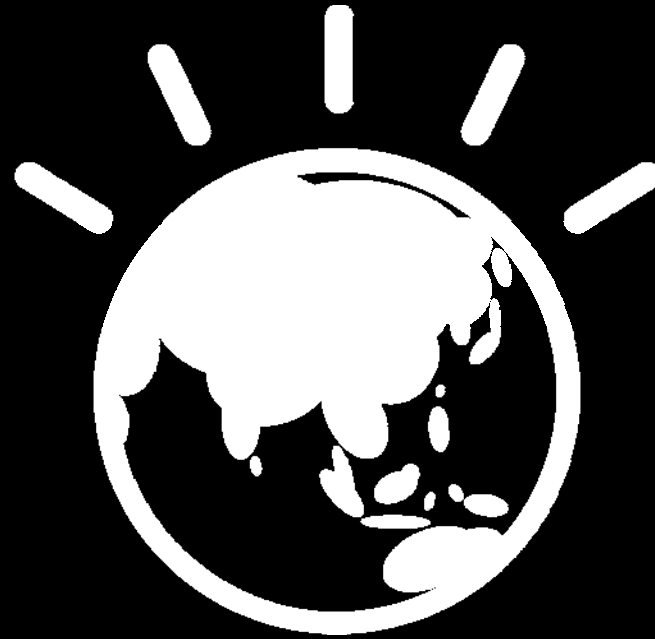
이외에도 많은 보험사들이 정보축적/ 제공/ 활용과 관련된 분야에 많은 투자를 하고 있는 것으로 분석되고 있습니다.

회사명	Biz. 이슈	Approach & 기대효과
 State Farm	<ul style="list-style-type: none"> • 현행 분석용 대용량 데이터 수용불가 • Customer Segmentation의 정교화 필요 • Cross-Selling 및 고객정보 확보 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 35TB의 대용량 EDW 구축 • Risk Profile에 의한 고객세분화 지원 • X-Selling 및 고객확보를 위한 Predictive Modeling 도입
 ING US Financial Services	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Single View 제공 미흡 • ODS를 활용한 DW 활용 미비 • Fraud Management Domain을 위한 Data 정교화 부족으로 활용성 저하 	<ul style="list-style-type: none"> • IIW를 활용한 EIA (Enterprise Information Architecture) 구축 • Single Customer View 제공 • CRM Business Value를 향상시킴
 The Auto Club Group The Auto Club	<ul style="list-style-type: none"> • 상품수익성 분석을 위한 DashBoard 미비 • Data표준, MetaData 등 데이터 관리체계 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • IIW를 활용한 정보계 구축 • 정보의 전략적 활용 및 관리기능 강화 • DW, ODS, DataMart를 각각 6~9Months로 단기간에 구현함

6.2 보험사 IIW 도입사례

이외에도 많은 보험사들이 정보축적/ 제공/ 활용과 관련된 분야에 많은 투자를 하고 있는 것으로 분석되고 있습니다.

회사명	Biz. 이슈	Approach & 기대효과
 <p>Gjensidige NOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BSC 및 Analytical CRM을 위한 데이터 제공 미흡 • Methodology를 지원하는 참조모델 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • IIW를 활용한 EDW 구축 • BSC 및 Analytical CRM을 위한 전사적 데이터 활용체계 구현 • 참조모델의 활용으로 Project Risk 감소
 <p>OneBeacon</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 보험료 분석기능 미비 • Loss DataMart 기능 미흡 • 타사 사고이력 등 데이터 획득 및 축적관리 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • IIW를 적용한 정보관리 아키텍처 적용 • 보험료 분석 및 Loss DataMart 기능 강화 • CGU US 및 General Accident US로부터 받은 데이터 획득 및 축적기능 강화
 <p>AXA Global</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AXA에 기적용된 IIW의 Upgrade 필요 • AXA용 IIX의 Assetization 부족 • IIX의 DataMart영역의 사용자 활용 미비 	<ul style="list-style-type: none"> • AXA에 기적용된 IIW인 [IIX]를 Upgrade함 • IIX를 AXA의 Asset으로 정의함 • 가이드, 교육문서 등을 통한 전사 IIX 확산



Let's build a smarter planet