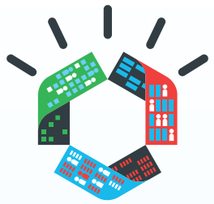
Smart Work.
똑똑하게 일하는 똑똑한 기업들 2

은행금융 분야

IBM



오늘 날 개인의 일상에서부터 기업의 비즈니스, 도시와 정부의 모든 활동들은 하나의 신경망처럼 연결되어 있으며, 고도의 테크놀로지에 기반해 지능화 되어가고 있습니다.

우리의 일하는 방식은 빠른 속도로 진화하고 있습니다. 하지만 우리를 둘러 싼 비즈니스 환경 또한 빛의 속도로 변화하고 있습니다. 매일 아침마다 시장은 새로운 모습으로 우리 앞에 나타나며, 소비자의 새로운 기대에 부응하기 위해 기업 간의 경쟁은 더욱 더 치열해지고 있습니다.

이러한 변화를 따라잡기 위해 우리는 더욱 열심히 일합니다. 하지만 경쟁에서 승리하기에는 부족합니다. 우리는 지금보다 더 똑똑하게 일해야만 합니다.

Smart Work는 더 민첩하고 협력적이며, 비즈니스 환경을 상호 연결하고 변화를 수용합니다. 심지어 그 변화를 활용합니다. 우리는 이를 통해 비즈니스의 수익성과 생산성을 크게 향상시킬 수 있습니다. 결과적으로 더 쉽고 더 편리하며, 더 효율적인 방법을 만들 수 있습니다.

Smart Work는 내일의 이야기가 아닙니다. 바로 오늘의 이야기입니다. 지금 이 순간에도 은행과 금융 기업들의 성공적인 Smart Work스토리는 계속되고 있습니다. 이 책자를 통해 전세계 IBM 고객들이 어떻게 사람과 사람을 연결하고 프로세스를 개선하는지 확인하실 수 있습니다.

- 비즈니스 퍼포먼스를 최적화하는 법
- 비즈니스 니즈를 빨리 충족시키기 위해 적절한 기술을 활용하는 법
- 협업의 효과를 극대화 하는 법

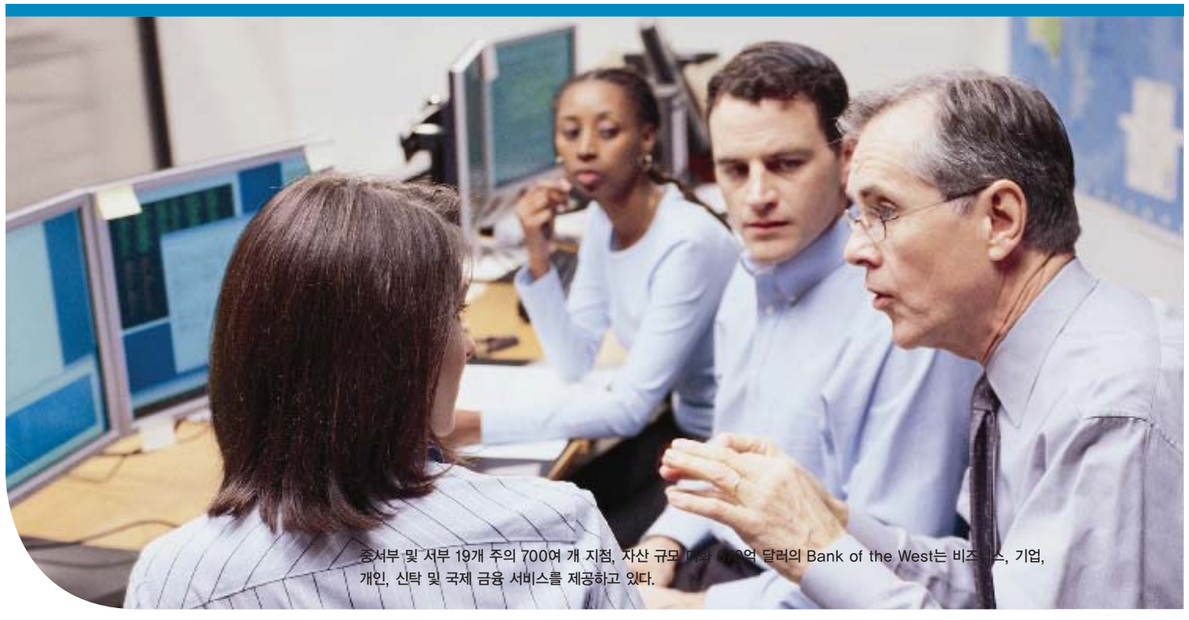
CONTENTS

대출승인을 1주일에서 단 하루로 단축하다 *04*
Bank of the West

미래형 지점에서 혁신적인 고객체험을 실현하다 *06*
First National Bank of Omaha

완벽한 뱅킹 서비스로 일본 1위 인터넷 은행이 되다 *10*
SBI Sumishin Net Bank

Smart Work에 대한 더욱 자세한 정보를 얻으시려면 ibm.com/kr/smartwork를 방문하십시오.
다양한 성공사례는 ibm.com/smartwork/success(영문)에서 보실 수 있습니다.
귀사도 저희 고객사례 리스트에 포함될 수 있기를 바랍니다.
IBM 고객사례에 관심이 있으시면 ibm.com/ibm/clientreference(영문)를 방문하세요.



중서부 및 서부 19개 주의 700여 개 지점, 자산 규모 미화 670억 달러의 Bank of the West는 비즈니스, 기업, 개인, 신탁 및 국제 금융 서비스를 제공하고 있다.

대출승인을 1주일에서 단 하루로 단축하다

BANK OF THE WEST

Bank of the West

개요

Bank of the West
캘리포니아 주 샌프란시스코
www.bankofthewest.com

업종
- 금융 서비스

제품
- IBM FileNet P8
- IBM FileNet Content Manager
- IBM FileNet Business Process Manager
- IBM FileNet eForms
- IBM WebSphere ILOG JRules
- IBM WebSphere Application Server

중서부 및 서부 19개 주의 700여 개 지점, 자산 규모 미화 670억 달러의 Bank of the West는 비즈니스, 기업, 개인, 신탁 및 국제 금융 서비스를 제공하고 있다.

비즈니스 과제

기업 인수를 통해 규모가 2배 이상 늘어나게 된 Bank of the West는 수작업 프로세스 때문에 신속하고 효율적인 기업 대출 처리가 어려워졌습니다. 신청서는 사내 메일로 승인 받느라 처리가 지연되었고, 신용 심사 과정에서 추가 정보가 필요할 경우에는 서류가 접수된 지점으로 돌려보내 다시 제출 받아야 했습니다. 이로 인해, 리스크 관리 팀이 일반적으로 대출 신청서를 당일에 처리할 수 있음에도 불구하고 절차 지연으로 인해 대출 승인은 거의 일주일이 소요되기도 했습니다.

솔루션

Bank of the West는 IBM의 비즈니스 룰 관리 시스템(BRMS) – IBM FileNet eForms, IBM FileNet Content Manager, IBM FileNet Business Process Manager 및 IBM WebSphere ILOG JRules을 도입하여 수작업과 종이 서류에 의존하던 프로세스 대신 종이 서류가 필요없는 효율적이고 자동화된 시스템을 구축하였습니다. ECM 및 BPM 솔루션의 구축, 도입, 관리를 위한 기초 애플리케이션으로는 가용성과 확장성이 우수하고 안정성이 뛰어난 IBM WebSphere Application Server를 적용하였습니다.

"IBM 소프트웨어 덕분에 접수부터 승인까지 1주일이나 걸리던 대출처리 시간이 1일 미만으로 단축되었습니다. 우리 회사의 경쟁 우위 유지에 핵심적인 역할을 해주었지요."

– Michael Begovich, 수석 부사장, 리스크 관리, Bank of the West

주요 혜택

- 1주일에서 1일 미만으로 대출업무 승인처리 시간 단축
- 5년 간 약 1,500만 달러 절감 예상
- 직원 생산성 향상으로 직원들이 고객과의 관계 강화에 집중 가능해짐

"IBM 소프트웨어를 사용하여 종이 서류 위주의 프로세스에서 종이를 사용하지 않는 프로세스로 점점 변경함에 따라 당사의 대출 담당자들은 고객에게 더욱 집중하고, 고객과의 관계를 더욱 친밀히 할 수 있었습니다."

– Michael Begovich, 수석 부사장, 리스크 관리, Bank of the West

통합된 전사 컨텐츠 관리(ECM), 비즈니스 프로세스 관리(BPM) 및 BRMS 솔루션은 전자서식의 능동형 컨텐츠를 사용하여 비즈니스 프로세스를 시작하고, 비즈니스 룰을 프로세스 자체와 분리함으로써 회사의 신용 관리팀은 IT의 도움 없이 신용 상태, 승인 요건 그리고 특별 승인 권한을 갱신할 수 있게 되었습니다. 그 결과, 회사는 고객과 시장의 변화하는 요구사항에 빠르게 대응할 수 있는 민첩한 조직으로 변했습니다. 한편, 매월 시스템을 통해 처리되는 대출 거래는 750 건에 달하기 때문에 직원들이 쉽고 빨리 전자 서식(eForms)을 이용할 수 있도록 종이 서식과 전자 서식의 외관을 똑같이 만들었습니다. 대출 회계 시스템에서 얻은 대출 고객 정보를 FileNet eForms와 BPM 솔루션의 신용 요청서에 기입함으로써 대출 서식을 온라인으로 작성하고 신용 심사 및 승인 부서에 손쉽게 전달할 수 있습니다.

이 같은 통합 ECM, BPM, BRMS 시스템은 각 승인자의 신용 권한을 확인하고 특정한 주요 정보 입력란을 완성해야만 파일의 저장과 전송을 허용합니다. 허용된 상태에서도 대출 거부 결정 번복을 확인할 수 있으며, 직원이 번복 조치를 정당화하고 보고할 수 있는 서식을 만들 수 있습니다. 대출이 승인 또는 거부되면 사업 부문의 대출 결정과 리스크 등급 변동을 알리는 이메일 통지서가 자동으로 생성됩니다.

신용 심사원들이 자세한 정보를 필요로 할 경우, 대출 담당자는 즉시 온라인으로 서식을 업데이트하여 새 문서를 공유할 수 있습니다. 사내 메일로 인한 지연을 없애고, 이를 통해 직원들은 추가 정보가 필요한 경우에도 신규 대출을 접수 당일에 승인할 수 있게 되었습니다. 과거 정정사항 및 추가 정보를 사내 메일로 주고 받았을 때 이 과정이 1주일 가까이 소요되었던 것과는 확연히 비교되는 결과입니다. 또한 감사 및 보고 절차를 합리적으로 개선하는 효과도 확인할 수 있었습니다. 과거의 리스크 관리인력들은 각 지점의 종이 사본 보고서를 수작업으로 찾고 사내 메일을 통해 리스크 관리부에 보내 심사를 받아야 했으나 이제는 시스템이 수집한 대출 고객 산업, 담보 및 리스크 부문 등의 정보를 토대로 신용 심사원의 평가를 위한 월말 보고서를 작성할 수 있습니다..

민첩한 IBM ECM 솔루션을 통해 Bank of the West는 고객 서비스, 현금 관리 및 직원 요청과 관련된 수십 가지가 넘는 프로세스를 자동화할 수 있었습니다. 고객 서비스 담당자가 고객 문의를 전자 서식에 직접 입력하면 적절한 부서에 자동으로 전달되는 것을 하나의 예로 들 수 있습니다. 현재 약 5,000명의 Bank of the West 직원이 IBM ECM 솔루션을 사용하고 있으며, 앞으로도 비효율적인 종이 기반 프로세스를 지속적으로 자동화함에 따라 이를 사용하는 직원의 수는 점점 증가할 것으로 예상됩니다.

미국 최대 개인금융 기업 [illegible]National of Nebraska, Inc.,의 자회사인 First National Bank는 관리 자산 200억 달러, 35개 주의 지점 직원 7,500명에 달하며 최근 네브래스카 주 오마하에 "미래형 지점"을 선보였다.

미래형 지점에서 혁신적인 고객체험을 실현하다

First National Bank of Omaha

개요

비즈니스 과제

First National Bank of Omaha는 고객 관계 및 만족도를 한 단계 격상시키고, 지난 150년 간 유지해 온 서비스 혁신 은행으로서의 전통을 계승할 새로운 유형의 지점을 만들고자 했습니다.

솔루션

First National은 IBM과의 협력을 통해 광범위한 신기술을 결합함으로써 은행의 브랜드를 강화하고 완벽한 셀프 서비스 체험을 제공해 고객 만족도를 향상시키는 "미래형 지점"을 설계, 구현했습니다.

은행 지점에 대한 획기적인 인식의 대전환

한 동안 자동현금출납기와 온라인 은행에 자리를 내주게 될 지 모를 위험에 처했던 은행 지점은 소매 금융 분야에서 일종의 부흥을 맞이하고 있습니다. 은행들은 전반적인 전략상에서 지점의 역할에 대해 획기적인 인식의 전환을 이루었습니다. 이러한 인식 변화의 핵심은 전체 은행 업무를 체험하는 동안 고객들이 느끼고 요구하는 것이 무엇인지 은행이 보다 풍부하고 섬세하게 이해하는 것입니다. 시간이 지나면서 시중 은행들은 고객 체험에 있어서 모든 채널들이 개별적이고 대등한 역할을 담당한다는 것을 인식하게 되었습니다. 여러 가지 채널을 결합해 일관되고 매력적이며 만족스러운 체험 제공을 목표로 하는 멀티채널 은행이 경쟁적 차별화의 원천으로써 점점 중요해짐에 따라, 균형 있고 보완적인 채널 전략의 중요성은 점점 커지고 있습니다.

고객이 금융서비스를 체험하는 전략적 공간화

시중은행 지점은 차별화 전략의 중요한 일부입니다. 무엇보다도 고객은 지점을 통해 은행과 처음 관계를 형성하게 되며, 은행과 관계를 마감할 때까지 고객이 은행과 물리적으로 접촉하는 주된 창구입니다. 그렇기 때문에 고객의 지점 이용 경험은 은행에 대한 고객 인식 형성에 있어서 강력하고 손쉬운 영향을 미치게 됩니다. "체험"이라는 측면에서 볼 때, 각 지점 임직원이 정확한 정보를 토대로 제공하는 친절한 맞춤 서비스와 함께 가용 서비스의 범위와 수준 또한 핵심 요소입니다. 더불어 고객이 체험하는 물리적 환경도 중요한 요소입니다. 탁 트인 공간, 조명, 독특한 기술의 응용, 혹은 은행과 직접적인 관련이 없는 보조 서비스 등 지점의 환경적 측면은 뛰어난 고객 체험을 위해 노력하는 은행의 의지를 강하게 보여줄 수 있습니다.

주요 혜택

- 보다 매력적인 은행 거래 체험을 통해 고객 만족도 개선 및 고객 관계 강화
- 목표 30% 초과한 고객 성장
- 새로운 제품 및 서비스의 최신 정보의 제공 능력을 개선함으로써 교차 판매 기회 제고
- 테크놀로지에 익숙한 젊은 고객을 더 깊이 공략할 수 있을 것으로 기대
- 지점 내 디지털 디스플레이를 통한 브랜드 강화
- 서비스 혁신 기업으로서의 은행 이미지 제고

"IBM과 협력함으로써 당사는 고객과의 교류를 향상시켜 궁극의 고객 체험을 선사할 수 있게 되었습니다." 기본적으로, 당사는 지역사회 은행이 모든 서비스를 제공하고 있는 편리성과 최신 기술을 결합하여 지점에서 선사할 수 있는 체험이 어떤 것인지를 재정의했습니다."

– Rolland Johannsen, 소매 담당 수석 부사장, First National Bank of Omaha

최근에 설립 150주년을 맞이한 First National Bank of Omaha(www.first-national.com)는 고객에게 이 같은 의지를 보여주고자 하는 확고한 의지를 갖고 있습니다. 자회사인 First National Bank of Nebraska는 최근 쉐도우레이크 시민회관에 개설하는 지점을 자사의 미래형 지점에 대한 비전을 알리는 데 활용하기로 하였습니다. 편리한 설비와 실내 디자인도 이 같은 비전의 일부였지만, 가장 중요한 테마는 혁신적인 기술을 사용해 자사 지점을 이용하는 고객의 체험을 완전히 변화시키는 것이었습니다. 쉐도우레이크 지점은 이 같은 모델의 원형을 제시하는 역할을 했습니다.

구체적인 사항이 아직 정해지지 않은 상태에서, First National 팀은 지점 내 셀프서비스 기술을 둘러싼 몇 가지 방안을 조사했고, 그 중 가장 매력적인 기술은 뉴욕 주 호손(Hawthorne) 시에 있는 IBM 산업 솔루션 연구소의 IBM Everywhere Branch Optimization이라고 하는 동종 최초의 디스플레이 기술이었습니다. IBM Research에서 최근에 개발한 Everywhere Branch Optimization은 프로젝터와 첨단 광학, 그리고 "액셔너블(actionable)" 카메라를 사용하여 디스플레이의 이미지를 모든 2차원 표면에 투사합니다. 이는 기존의 단말기 기반 터치스크린 디스플레이가 필요로 하는 복잡한 전선줄 없이 터치만으로 동작을 실행할 수 있도록 해줍니다.

Everywhere Branch Optimization을 사용하여 지점 내 서비스를 이용할 수 있다는 가능성에 흥미를 느낀 First National은 IBM Global Business Services에 가능성을 설명하고 이 기술이 어떻게 은행의 미래형 지점에 대한 비전에 적합한지 더욱 분명히 규정해줄 것을 요청했습니다. 이 같은 기초가 다져진 상태에서, IBM 솔루션의 전체적인 아키텍처와 모든 것을 결합하여 First National 고객의 완전하고 혁신적인 체험을 제공하는 방법에 대해 다시 초점을 맞췄습니다.

솔루션 구성요소

솔루션
- IBM Everywhere Branch Optimization

서비스
- IBM 산업 솔루션 연구소 (뉴욕 주 호손)
- IBM Research
- IBM Global Business Services

일정
- 개념에 관한 사전 논의: 2개월
- 솔루션 개발: 3개월

IBM의 National Kiosk Practice 직원을 포함해 적절한 사내 리소스를 확보하는 것 외에, IBM은 키오스크 소프트웨어 회사에서부터 솔루션과 함께 표시될 디지털 컨텐츠 제작 회사에 이르기까지 솔루션 이외의 다른 요소들을 제공하는 수 많은 타사 공급업체와 협업하기도 해야 했습니다. 팀은 프로젝트의 산업 디자인에서 기술 구현에 이르는 모든 측면에서 조화를 이루는 것이 매우 중요함을 인식하고, 목표 결과를 달성하기 위해 IBM Global Business Services가 프로젝트를 책임지고, 솔루션의 모든 부분이 전체적으로 조화를 이루도록 미래형 지점 이니셔티브에 관여하는 다른 공급업체들과 협업하였습니다.

미래 기술이 제공하는 새로운 고객 체험

'미래형 지점' 의 실현을 설명하는 가장 좋은 방법은 프로젝트의 결과로 얻어진 지점 솔루션을 가상으로 확인해 보는 것입니다. 고객이 First National의 쉐도우레이크 지점에 들어오면, 탁 트인 공간만 눈에 띄는 것은 아닙니다. 은행의 브랜드 정체성을 강화할 수 있는 최신 상품, 서비스, 그리고 마케팅 메시지를 동적으로 보여주는 세 개의 평면 스크린도 눈에 띄게 설치되어 있습니다. 화면에 동적으로 표시되는 컨텐츠 중에는 고객 앞에 있는 주요 은행 직원에 대한 개인 정보가 있으며 이는 은행이 고객과 친밀한 관계를 형성하는 데 도움이 됩니다.

하지만, 쉐도우레이크 지점이 선사하는 체험에서 기억에 남는 가장 혁신적인 기술 응용은 동종 최초의 셀프서비스 솔루션을 통해 이루어지는 새로운 차원의 고객 접촉입니다. IBM Everywhere Branch Optimization를 중심으로 설계된 미래형 지점의 "가상 연못(Koi pond)" 은 고객에게 정보 및 자가 주도형 지점 서비스로 연결되는 매력적인 양방향 게이트웨이를 제시합니다. 서비스의 중심에는 위로부터 바닥에 투사되는 원형 연못 형태의 버튼식 옵션 메뉴가 있습니다. 그 주변에는 상호 교체가 가능한 4개의 키오스크가 있습니다. 고객은 연못 안의 "제품 및 서비스" 또는 "계좌 개설" 과 같은 옵션 버튼을 발로 밟아 선택할 수 있고, Everywhere Branch Optimization은 특수 개발된 팬/틸트 비디오 카메라를 사용하여 고객이 어떤 투사된 버튼 위에 서 있는지를 원격으로 감지하고 이를 토대로 생성된 관련 명령을 시스템의 기초를 이루는 소프트웨어로 전송합니다. 이에 따라, 시스템은 연못 안의 가상 물고기 떼를 따라 고객을 4개의 키오스크 중 하나로 안내하고, 키오스크 화면은 고객이 선택한 내용에 따라 자동으로 메뉴를 표시합니다.

보다 똑똑한 금융

First National Bank of Omaha는 IBM Research가 개발한 새로운 센서 기술을 사용하여 동종 최초의 고객 셀프서비스 솔루션을 제작했습니다. 이는 은행의 "미래형 지점" 비전의 중심이며, 매력적인 소매 금융 체험에 관한 새로운 기준을 제시하고 있습니다.

First National의 "미래형 지점" 의 고객은 최신 홍채 스캔 기술을 활용하여 개인금고를 열 수 있다.

키오스크의 최첨단 기능 중 하나는 고객에게 전체 계좌 개설 절차를 안내하는 기능입니다. 이를 통해고객은 자동현금출납/직불 카드를 만들고 그 자리에서 직접 받을 수 있습니다. 개인금고를 이용하고자 하는 지점 고객은 최신 기술로 구현된 또 다른 새로운 셀프서비스 기능을 이용할 수 있습니다. 열쇠 2개를 가지고 고객을 안전한 확인 구역 안으로 안내하는 기존 방식과는 대조적으로, First National의 미래형 지점은 최첨단 홍채 스캔 기술을 이용한 인증으로 안전을 보장할 뿐만 아니라 획기적인 편리함까지 제공합니다. 고객의 80%가 이 기능을 신청했다는 사실은 이 기능이 얼마나 매력적인지를 보여줍니다.

리소스 동원

IBM을 선택하고, 프로젝트를 성공으로 이끌 수 있었던 것은 IBM 연구소가 진행하는 연구의 질적 수준뿐만 아니라 개발된 아이디어를 실제로 응용하고 구현하는 심층적인 리소스를 갖고 있기 때문입니다. 이것은 전통적인 통합업체의 역할을 수행하고 기술 파트너와 협력하는 능력을 포함하며, 키오스크에서 카드를 출력하는 적절한 방법부터 투사된 "가상 연못" 디스플레이의 명암 비를 최적화할 바닥재 선택 등 미묘한 문제들의 해결을 위하여 필요한 전문성을 결집하는 능력까지 포함합니다. 이를 위해 IBM Global Business Services는 다른 유사한 배포 사례를 살펴보며 적절한 솔루션을 찾고자 했고, 경우에 따라서는 IBM 연구소의 깊이 있는 기술적 노하우 기반에서 필요한 정보를 얻기도 했습니다.

향후 몇 달 동안 신규 및 기존 지점에 새로운 솔루션을 확대 도입함에 따라 First National의 미래형 지점은 점점 미래가 아닌 현재가 되어갈 것입니다. Rolland Johannsen 소매 금융 수석 부사장은 설계 및 기술을 사용하여 고객 체험을 재정의함으로써 First National이 고객 관계를 더욱 강화할 수 있게 되고, 미래형 지점 시스템에 가장 큰 관심을 가질만한 젊은 층에게도 호소할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. "IBM과 협력함으로써 당사는 고객과의 관계를 향상시켜 궁극의 고객 체험을 선사할 수 있게 되었다" 고 Johannsen 부사장은 말합니다. "기본적으로 당사는 모든 서비스를 제공하는 지역사회 은행의 편리성과 최신 기술을 결합하여 지점에서 선사할 수 있는 체험이 어떤 것인지를 재정의했습니다."

도쿄에 본사를 두고 있는 SBI Sumishin Net Bank는 SBI Holdings와 Sumitomo Trust & Banking의 합작 투자로 설립된 인터넷 전용 은행이다.

완벽한 뱅킹 서비스로 일본 1위 인터넷 은행이 되다

SBI Sumishin Net Bank

개요

비즈니스 과제

점점 경쟁이 치열해지는 일본의 인터넷 뱅킹 비즈니스 환경에서 SBI Sumishin Net Bank, Ltd.는 다른 금융 기관 대비 빠른 시일 안에 폭넓은 상품군을 출시한다는 목표를 세웠습니다. 이를 위해 일본 금융 기관에 적용되는 엄격한 기술 표준을 준수하면서도 경쟁 우위 확보를 해야만 했습니다.

솔루션

SBI Sumishin Net Bank는 IBM에 기존 자산을 토대로 한 플랫폼 대신 완전히 새로운 인터넷 뱅킹 플랫폼을 개발해 줄 것을 요청하였고, 회계 시스템 애플리케이션 패키지와 서비스 지향 아키텍처(SOA) 프레임워크를 사용하여 새로운 플랫폼은 개발되었습니다.

비즈니스 환경의 변화로 일본의 은행 사업 또한 크게 변했습니다. 그 중 하나는 일본의 개인 자산 증가였습니다. 개인 자산의 총액이 1,400조 엔을 넘어섰고 이로 인해 고객의 자산 관리 및 투자 서비스에 대한 수요가 증가했습니다. 규제 완화에 힘입어 은행들이 더 자유롭고 유연하게 고객의 요구 사항을 충족시키게 되면서 시장은 엄청난 규모로 성장하고 시장 점유율을 높이기 위한 경쟁은 더욱 치열해졌습니다. 그 결과 은행들은 구조 조정과 통합을 추진하고 비즈니스 효율을 높여야 했으며, 금융 기관을 선택하는 고객들의 기준이 예전보다 까다로워지면서 보다 다양한 상품 라인업을 제공해야만 했습니다.

성장하는 소매 금융 시장에서 기회를 포착하기 위해 일본에서는 인터넷으로 완벽한 금융 서비스를 제공하는 '인터넷 은행' (the Internet bank)이 새로운 비즈니스 모델로 채택되면서 일본 금융 산업의 새로운 변화가 표면화되고 있습니다.

'인터넷 은행' 이라는 용어는 기존 은행이 제공하는 인터넷 뱅킹 서비스와 비슷한 것이라고 생각할 수 있지만, 인터넷 은행의 운영 스타일은 물리적인 사무실이 없다는 점에서 완전히 다릅니다. '인터넷 은행은' 물리적인 사무실이 없기 때문에 매력적인 금융 상품을 제공하면서도 비용을 절감할 수 있고, 기존의 뱅킹 모델을 사용하는 다른 기관들보다 새로운 시장 기회에 더 유연하고 효과적으로 대응할 수 있습니다.

주요 혜택

- 영업을 시작한 후 단 18개월 만에 약 6,000억 엔의 자금이 예치되고 40만 개의 새 계좌가 개설되었습니다.
- 서비스 출시를 위한 시간이 기존 금융 상품 개발 시간보다 짧아졌습니다.
- SOA(서비스 지향 아키텍처)를 이용한 플랫폼을 통해 신규 서비스를 훨씬 더 유연하게 추가할 수 있게 되었습니다.
- SOA 방식을 사용함으로써 애플리케이션과 프로세스의 통합이 쉬워지고 개발 비용이 크게 절감되었습니다.
- 프레임워크 방식을 채택함으로써 구현에 따른 리스크가 크게 완화되었습니다.

"프로젝트의 가장 큰 성공 요인은 IBM과 당사 간의 팀워크와 경영진 레벨의 정보 공유, SOA 기반 패키지 솔루션과 이를 지원하는 뛰어난 기술 인력, 그리고 AMS(애플리케이션 관리 서비스)에서 제작한 안정적인 유지관리 및 운영 시스템이었습니다."

– SBI Sumishin Net Bank社
Yoshikazu Tanaka, CEO

새로운 비즈니스 모델, 그리고 새로운 도전 과제들

높은 성장 가능성에도 불구하고 일본 뱅킹 시장에서 인터넷 전용 비즈니스 모델을 채용하는 은행이 성공하려면 여러 가지 극복해야 할 과제들이 있습니다. 첫 번째는 인터넷 뱅킹 비즈니스 모델의 가장 기초가 되는 낮은 시스템 비용의 유지입니다. 독점적이고 값비싼 하이 레벨 시스템을 개별적으로 제작하는 방법 외에는 선택의 여지가 없기 때문에 지금까지 일본에서 영업중인 비교적 적은 수의 '인터넷 은행' 들에게 이는 매우 큰 문제였습니다. 두 번째, '인터넷 은행' 은 물리적 사무실이 없기 때문에 기존 은행들은 인터넷 뱅킹과 오프라인 지점 모두에서 고객 서비스를 제공할 수 있다는 이점을 차별화하고 경쟁 우위를 점할 수 있는 상품과 서비스를 개발하고 있다는 사실입니다.

일본 '인터넷 은행' 산업에 새로 진출한 SBI Sumishin Net Bank(www.net-bank.co.jp)는 경쟁업체와는 달리 인터넷을 통해 완벽한 금융 서비스를 제공함으로써 스스로를 차별화할 수 있는 기회를 잡았습니다. 은행은 새로운 인터넷 뱅킹 플랫폼을 설계 및 구축할 기업으로 IBM을 선정했습니다. 광범위한 제품, 서비스 및 패키지 애플리케이션을 지원하는 회계 시스템을 제작함으로써 SBI Sumishin Net Bank 는 완벽한 뱅킹 서비스를 제공하는 일본 최초의 '인터넷 은행' 을 개설할 수 있게 되었습니다. 프로젝트가 크게 성공할 수 있는 필수적인 요인은 솔루션 설계에 SOA 방식을 도입한 것이었습니다.

SBI Sumishin Net Bank의 사업은 원래 자산 관리를 포함하여 기존 '인터넷 은행' 이 과거 고객에게 제공했던 것보다 광범위한 서비스를 제공하는 것으로 계획되었습니다. SBI Sumishin Net Bank는 신생 기업으로서 갖고 있는 이점을 활용하면서 기존 시스템 설계의 제약을 받지 않는 고도로 유연한 시스템을 채용했고, 이는 분명 이점으로 작용했지만 새로운 솔루션을 구축하는 관점에서 봤을 때 대출, 예금 및 외환과 같은 회계 기능이 의존하는 백엔드 시스템과 관련하여 범위, 복잡성 및 기타 요인에 관한 문제들은 여전히 해결해야 할 과제로 남았습니다.

"24시간/365일 논스톱 서비스와 완벽한 웹 기반 트랜잭션, 그리고 유연한 첨단 서비스 지향 시스템을 사용한 실시간 서비스를 통해 당사는 영업을 개시한 후 단 18개월 만에 총 6,000억 엔에 달하는 자금을 유치하고 40만 개의 계좌를 개설하는 엄청난 성공을 거두었습니다."

– SBI Sumishin Net Bank社
Yoshikazu Tanaka, CEO

경쟁이 매우 치열한 시장으로의 진입, 그리고 유연한 시스템의 제작

서비스의 빠른 개시에 대한 요구는 프로젝트의 어려움을 배가시켰습니다. 경쟁은 치열해지고, 경쟁업체들이 시장 진입을 준비하고 있는 상황에서 SBI Sumishin Net Bank에게 최대한 빨리 서비스를 시작하는 것은 무엇보다 중요했습니다. 새로운 인터넷 뱅킹 플랫폼의 개발이 조금이라도 지연될 경우 시장에서 손익분기점을 넘기기 위해 충분한 고객을 확보하지 못할 수 있고, 사업의 수익률에 직접적인 타격을 입을 수 있습니다. 따라서 빠른 서비스 시작을 위해 가장 중요한 것은 아키텍처 설계에서 프로젝트 관리, 테스트에 이르는 전체 프로세스에 걸쳐 솔루션을 활용하고 구현하는 방법이었습니다. 이는 SBI Sumishin Net Bank가 금융 산업에서 오랫동안 활약해 온 IBM을 플랫폼 개발 업체로 선택한 주된 이유이기도 했습니다. SBI Sumishin Net Bank는 IBM이 제안한 프레임워크 위주의 뱅킹 솔루션 개발 방식이 프로젝트의 위험 부담을 줄이는 방법일 뿐만 아니라 더욱 뛰어난 유연성과 함께 낮은 유지 비용을 지속적으로 보장할 것이라고 판단했습니다.

IBM은 SBI Sumishin Net Bank의 새로운 인터넷 뱅킹 플랫폼을 기한 내에 완성하면서 IBM의 SOA에 기초하고 있는 모든 은행 업무를 대상으로 상호 연동된 제품 및 기술인 Rapid Enterprise Renovation for Financial Services Systems(RER for FSS) 프레임워크를 최대한 적용했습니다. 그 결과 J2EE를 사용하는 강력한 비즈니스 운영에 필수적인 뱅킹 시스템이 탄생할 수 있었습니다.

이 패키지 제품의 주요 구성요소는 IBM DB2와 WebSphere Application Server 등입니다. 그 밖에, 회계 시스템 기능의 구현을 위해 IBM 비즈니스 파트너 Fidelity Information Services가 적용되었습니다. SBI Sumishin Net Bank는 패키지 애플리케이션을 회계 시스템에 성공적으로 결합하여 완벽한 뱅킹 서비스를 제공하는 일본 최초의 '인터넷 은행' 이 될 수 있었습니다.

RER for FSS 프레임워크의 독특한 특징 중 하나는 SOA를 통해 은행의 여러 시스템을 연결하는 유연한 링크를 만든다는 것입니다. IBM WebSphere Enterprise Service Bus를 통해 은행의 프런트엔드 및 백엔드 시스템은 서비스 지향 인터페이스로 연결되고, IBM WebSphere MQ가 뱅킹 비즈니스 애플리케이션과 시스템 사이의 안전하고 안정적인 전자식 연결을 구현합니다. IBM WebSphere Message Broker는 은행 간 데이터 전송과 다양한 경로 설정 및 데이터 변환에 사용됩니다.

솔루션 구성요소

소프트웨어
- IBM WebSphere Application Server
- IBM WebSphere Enterprise Service Bus
- IBM WebSphere MQ
- IBM WebSphere Message Broker
- IBM DB2
- IBM Tivoli Monitoring
- IBM Tivoli Storage Manager
- Corebank (Fidelity Information Services)
- SAP R/3 FI/CO

서버
- IBM Power 570
- IBM Power 595 IBM

비즈니스 파트너
- Fidelity Information Services

보다 똑똑한 금융

Sumishin Net Bank는 비즈니스 플랫폼을 처음부터 다시 구축하면서 SBI 회계 애플리케이션용 패키지 제품을 성공적으로 도입한 일본 최초의 '인터넷 은행' 이 되었습니다. SBI Sumishin Net Bank는 프레임워크 방식과 산업 표준 기술을 결합함으로써 프로젝트의 높은 난이도에도 불구하고 일본 금융 시장에서 신속하게 자사의 시스템 인프라 운영을 시작했습니다.

시스템 및 스토리지 관리 작업은 IBM Tivoli Monitoring, IBM Tivoli Storage Manager 및 기타 IBM Tivoli 제품이 수행합니다. 서버 플랫폼 역할의 IBM Power Systems의 클러스터 아키텍처는 수준 높은 안정성과 확장성을 실현했습니다.

영업 개시

SBI Sumishin Net Bank의 인프라 구축은 각 단계마다 성공적으로 진행되었습니다. 프로젝트의 높은 난이도에도 불구하고 이처럼 빨리 서비스를 시작할 수 있었다는 사실은 IBM이 채택한 컴포넌트형 개발과 테스트 기법의 장점을 입증합니다. 이는 또한 SOA 방식에 기초한 RER for FSS 프레임워크를 사용한 뱅킹 플랫폼 구축 방법의 근본적인 이점을 보여주는 것이기도 합니다. SOA 방식의 채택으로 다양한 비즈니스 구성요소의 통합이 간소화되고, 높은 운영 유연성이 보장되었으며, 은행은 경쟁력 높은 새로운 서비스를 상품 라인업에 보다 빨리 추가할 수 있게 되었습니다. 이 같은 특징은 인터넷 뱅킹 전략에 매우 중요합니다.

짧은 상품 개발 주기로 인해, SBI Sumishin Net Bank는 실질적인 경쟁 우위를 얻게 되었습니다. 은행 측은 첫 3년 동안 40만 계좌를 개설한다는 목표를 정했지만 이 목표는 단 18개월 만에 달성되었습니다. IBM은 이 새로운 금융 비즈니스의 운영 지원을 제공했으며, IBM 솔루션의 안정성과 확장성은 은행의 빠른 확장을 통해 입증되었습니다. "당사가 약 18개월에 불과한 개발 기간을 거쳐 이 사업을 시작할 수 있었던 것은 순전히 IBM 덕택이었다" 고 SBI Sumishin Net Bank의 Yoshikazu Tanaka CEO는 말했습니다. "당사가 1위 인터넷 은행이라는 지위를 확고히 다지기 위해서는 계속하여 고객 위주의 뱅킹 서비스를 제공하는 것이 중요합니다. 당사는 새로운 영역을 개척하는 파트너이자 IT 분야의 안내자 역할을 하고 있는 IBM에게 큰 기대를 걸고 있습니다."

Copyright IBM Corporation 2010
한국아이비엠주식회사
(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

Tel : 02 3781 7800 한국IBM 마케팅 총괄본부
ibm.com/kr/smartwork
twitter.com/IBM_SmartWork

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.

KR0BM03D