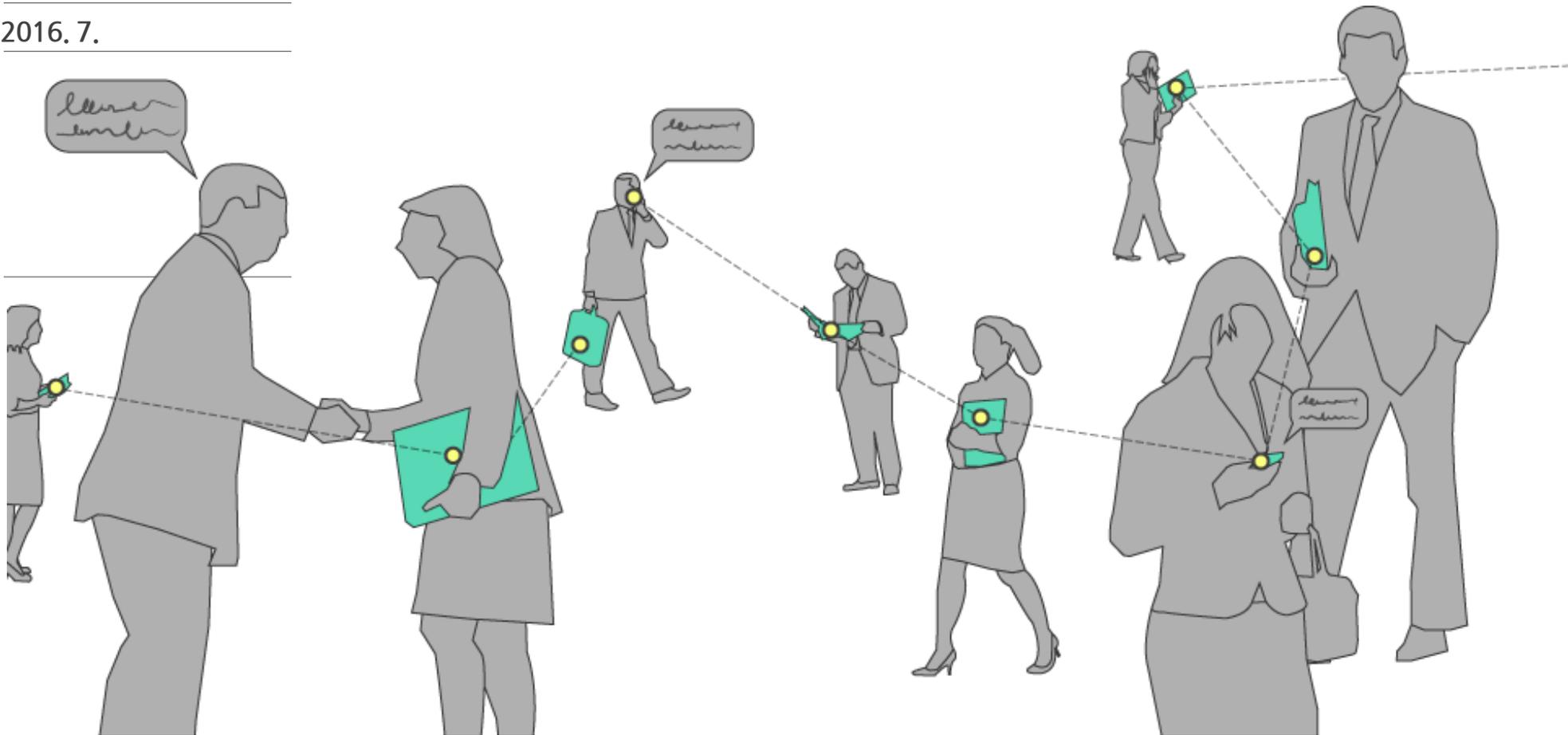


Marketing & Sales Transformation in Finance Service

2016. 7.



목차

I. 기술 및 금융권 동향

II. ODS 구현 방안

III. 사례발표

1. 관련 동향

(1) 모바일 기술 활용 현황

스마트 혁명의 변화상은 라이프 스타일의 변화로 요약되며 개인 및 기업의 일상 전반에 스마트 Mobile 기술 중심의 『Mobile Only』가 도래하고 있으며, 이는 상시 접속 시대의 도래를 의미합니다.

사물인터넷(IOT) 확산

“ 인간-사물-서비스로 연결되는 네트워크 ”

옛지 장치 "사물" 게이트웨이 네트워크 인프라 데이터 센터
 수집, 분석 및 응용

- 웨어러블디바이스의 출시로 웨어러블 기기 기반의 모바일 IoT 시대에 진입
- 피트니스, 헬스 케어, 인포테인먼트, 군사산업 기능 등 IoT가 접목된 분야가 급속히 성장

SNS 활용의 폭발적 증가

“ 스마트 Device를 통한 실시간, 양방향 소통 ”

- SNS가 정보공유 및 사회적 관계 유지의 새로운 소통 양식으로 등장
- Mobile SNS를 통해 정치, 사회이슈에 대한 의견 표출이 쉬워지고 급속도로 전파되면서 영향력이 확대

Smart Work 확산

“ 어디서나 똑똑하게 일하는 Mobile 오피스 ”

Smart Office	Smart Works	Smart Work Infra
• 모바일 그룹웨어 및 업무처리 • 기업문서의 통합관리(SmartCM) • 원격영상회의(TV회의, PC, 폰) • Smart Working Center • 센트럴서 오 커식웨어 시스템 • 유무선 통합 전화 • Cloud Printing	• 모바일을 통한 설비 운전 및 장비 관리 • 위험예지 및 안전사고 예방 관리 • 스마트폰 + RFID를 이용한 자재관리 • GPS를 이용한 물류관리	• 단말관리 시스템 구축(SW관리, 보안관리, 단말관리, 운영관리) • 개방형 Cloud 기반 인프라 • 모바일 SW 개발 Frame (Cross Platform 기반)

스마트워크 컨설팅

스마트워크 구축

스마트워크 운영

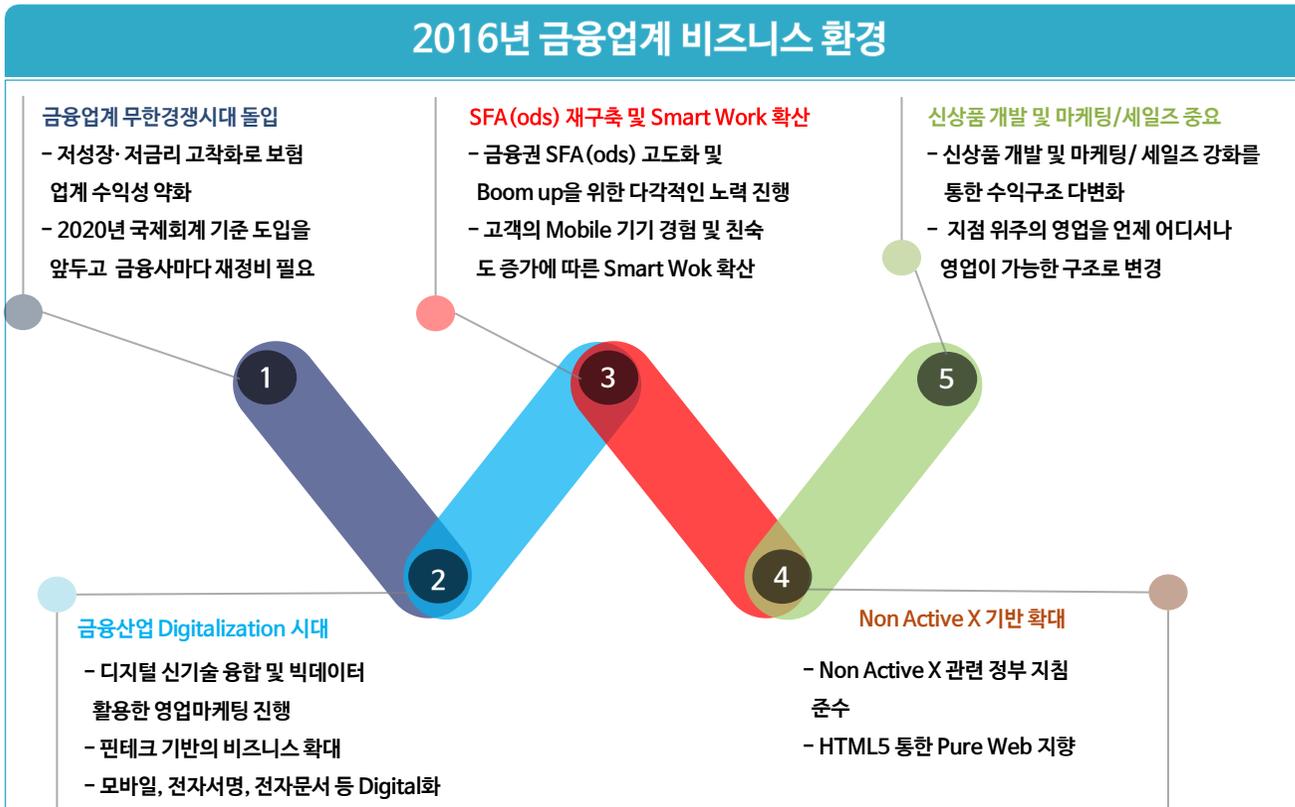
Smart Work Total Service

- 상장기업의 약 30%인 523개 기업, 약 25만명 근로자가 스마트워크 이용 (방통위, 2014.1)
- 스마트워크를 더욱 활성화하기 위해, 대면중심 기업 문화 개선, 정보보안 강화 등의 활성화 대수

1. 관련 동향

(2) 비즈니스 환경의 변화 : 금융업

금융 업계는 수익성 악화, 국제회계 기준 도입, 핀테크 연계 등 환경 변화에 대한 필요를 인식하고 있으며 현재 Smart Work 확산 및 복합 판매 채널 성장에 따른 영업지원시스템 재구축과 비대면 채널 구축 확산이 다양하게 이루어지고 있습니다.



시사점

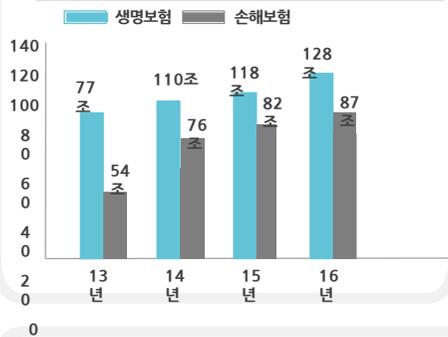
금융업계 전반적인 성장률 및 수익성 저하 기초에서 전략적 영업활동 전개 및 대 고객 서비스 강화의 가치가 중요

1. 관련 동향

(2) 비즈니스 환경의 변화 : 보험업권

2015년 보험업계 비즈니스환경

최근 5개년도 수입보험료지표



- ◆ 2016년 생명보험 수입보험료는 약 128조 규모로 추경
 - 전년 대비 7.8% 증가수준
- ◆ 지속적인 재무 건전성 제고 노력 강화 전망
 - 안전자산 위주 투자확대 및 리스크 축소 전략

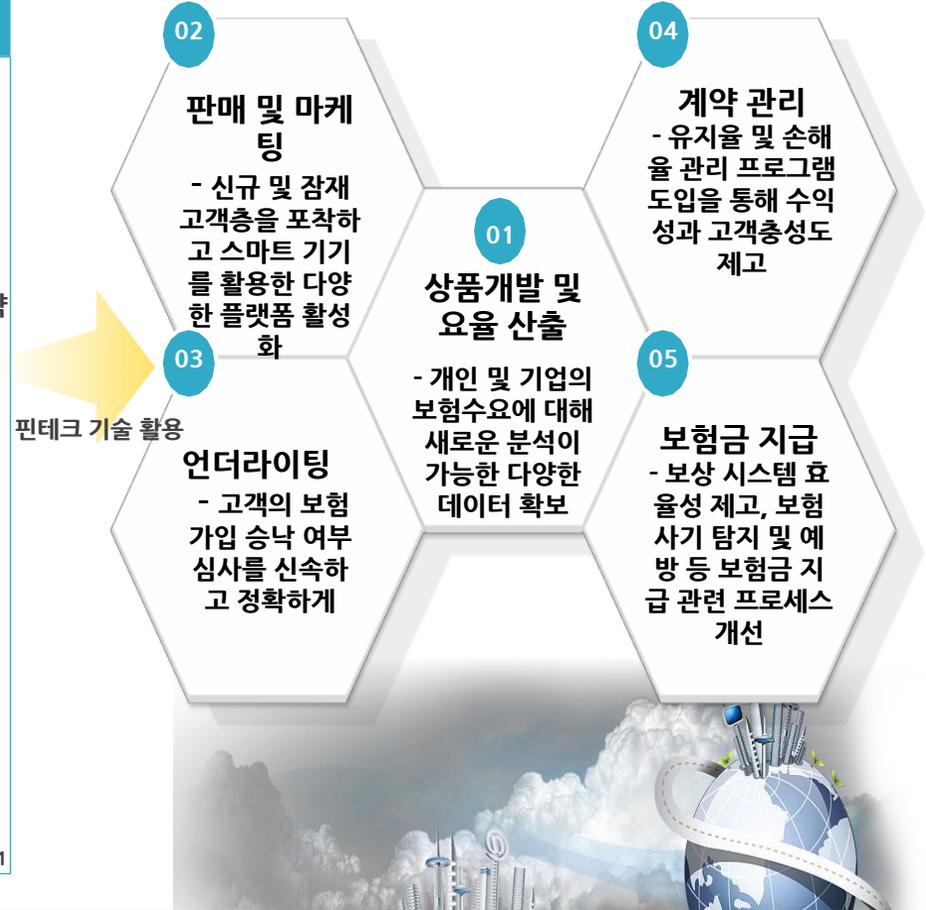
2016년 보험산업 경영과제 Top5

1. 저성장 고착화 대응 및 RISK 관리 강화
2. 금융개혁 체계적 대응
3. 중·소형 보험회사의 성장전략 모색
4. IFRS 준비 강화
5. 금융 융·복합화 대응 및 핀테크, 빅데이터를 활용한 새로운 부가가치 창출 노력

- ◆ 전년 대비 '규제', '수익성' 측면의 주제 화두
- ◆ 채널 고도화에 대한 주제 핵심 과제 유지
- ◆ 그 외 소비자보호강화, 신 성장영역 발굴 등

Source : 보험연구원(2016년도 보험산업 전망과 과제), 2015.11

Risk and Opportunity



시사점

보험업계 전반적인 성장률 및 수익성 저하 기조에서 전략적 영업활동 전개 및 대 고객 서비스 강화의 가치가 중요해짐

가. 현황 및 문제점

- 다양한 핀테크를 접목*함으로써 소비자 효용 제고 및 금융사의 수익성 강화 가능

* 다양한 지급결제 방식 도입에서 시작하여 빅데이터를 활용한 신용평가 등 점차 금융산업 전반으로 확산되는 추세

- 그러나, 보험산업에서는 2001년 온라인 자동차보험 도입 이후 상품개발 등 타부문에서의 핀테크 도입은 아직 초보적인 수준*

* 이는 보험회사의 현실안주 관행 등에도 일부 기인하나, 핀테크에 필요한 개인 정보 수집·이용 관련 법적 제약 및 불명확성에도 기인

나. 개선 방안

- 상품개발, 판매·마케팅, 언더라이팅 및 보험금 지급 등 보험업 전과정에서의 다양한 핀테크 접목을 적극 유도

※ 해외 핀테크 접목 사례

- ① 보험상품 개발 : 자동차 텔레매틱스 기술을 접목하여 주행거리와 급제동·과속 등 운전자의 운전습관을 파악하여 보험료 산정시 반영
- ② 실시간 언더라이팅 : 고객 면담 과정에서 제공한 정보를 전송하여 승낙 여부를 실시간으로 안내함으로써 보험가입 시간을 대폭 단축
- ③ 보험사기 탐지 : 보험사기 탐지에 사회관계망 분석, 빅데이터 분석 등을 도입하여 보험사기 탐지체계를 정교화하고 탐지시간을 단축

- 이를 위해 민관 협의체를 구성하여 보험회사가 핀테크 접목 과정에서 부딪힐 수 있는 개인정보 등 법적·행정적 문제를 함께 해결

다. 향후 계획

	2015	2016	2017
핀테크 접목 유도	민관 협의체 구성	-	-

가. 현황 및 문제점

- 현재 실손보험 가입자가 보험금 청구를 위해서는 병원으로부터 진료비영수증 등 구비서류를 서면으로 발급받아 보험사에 제출

* 보험사 방문, 우편, FAX, 방문, 설계사 전달, 스마트폰 어플 등 사용

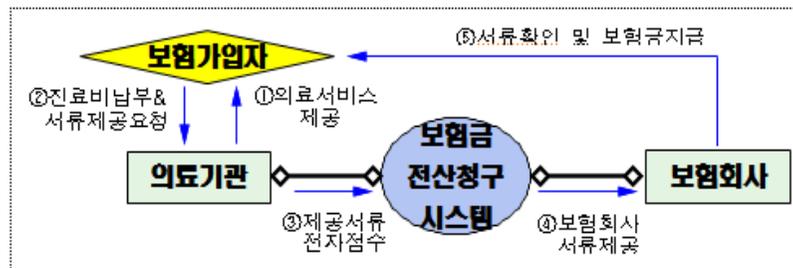
- 이처럼 복잡한 보험금 청구절차로 불필요한 비용이 소요되고, 일부 소액건의 경우 보험금 청구를 포기하는 경우 발생

나. 개선 방안

- 실손 가입자가 요청·동의할 경우, 의료기관이 진료기록을 전자적 방식으로 보험회사에 제공할 수 있도록 보험금 청구절차 개선

- 실손의료보험 가입자가 의료기관 진료 후 보험회사와의 별도 접촉 없이 의료기관 창구에서 보험금을 청구하고 수령할 수 있도록 One-stop 체계 구축

< 전산청구 시스템에 의한 보험금 청구 절차 >



다. 향후 계획

	2015	2016	2017
보험금 청구 온라인화	방안 마련/관계기관 협의	-	-

한화생명 "보험금 청구하면 38분만에 지급"

동아일보 | 15.09.25 03:12

[동아일보]

한화생명이 태블릿PC를 통한 보험금 청구제도를 도입해 보험금 지급에 걸리는 시간을 30분 수준으로 크게 줄였다. 전체 보험금 지급 기간도 대폭 개선해 24시간 이내 보험금 처리율을 대폭 끌어올렸다.

24일 한화생명에 따르면 8월 중 한화생명 고객이 태블릿PC를 통해 보험금을 청구했을 경우 보험금을 지급받기까지 걸린 시간은 평균 38분이었다. 한화생명은 올해 4월에 재무설계사(FP)가 고객에게 찾아가 보험금 청구 서류를 태블릿PC로 촬영해 실시간으로 본사로 전송하는 시스템을 도입했다. 도입 초기인 4월에는 평균 75분이 소요됐지만 최근 30분대까지 보험금 지급 시간이 단축된 것이다. 최근 골절로 입원했던 한화생명의 한 고객은 퇴원 날짜에 맞춰 방문한 담당 FP가 입원확인서 등의 서류를 태블릿PC 카메라로 촬영한 뒤 30분이 채 안돼 "보험금 지급이 완료됐다"는 문자를 받기도 했다.

한화생명의 전체 보험금 지급 기간도 대폭 짧아진 것으로 나타났다. 올해 1월 61.8%였던 한화생명의 24시간 이내 보험금 처리율은 8월에 91.1%로 상승했다.

박민우 기자 minwoo@donga.com

[오늘의 동아일보] [동아닷컴 Top기사]

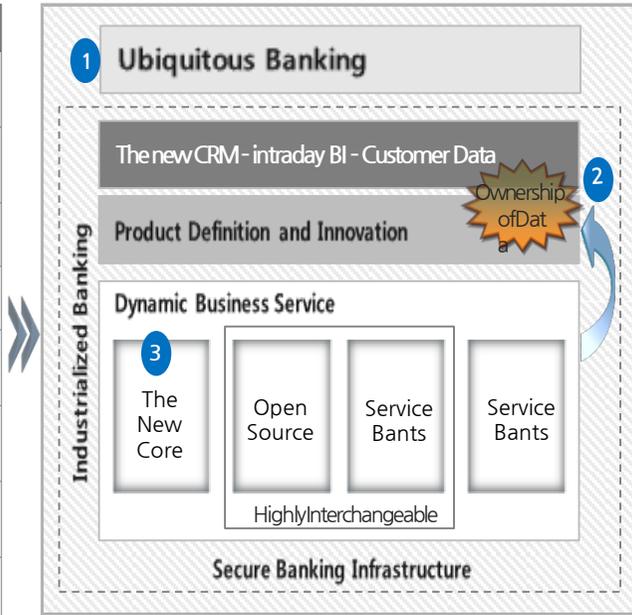
© 동아일보 & donga.com, 무단 전재 및 재배포 금지

2. 고객 통합 중심 마케팅/세일즈 지원

새로운 금융 차세대 시스템은 마케팅/세일즈 통합 플랫폼을 기반으로 고객 중심 마케팅/세일즈 역량 강화를 공통적인 핵심과제로 도출하고 있습니다.

은행의 미래 아키텍처 변화

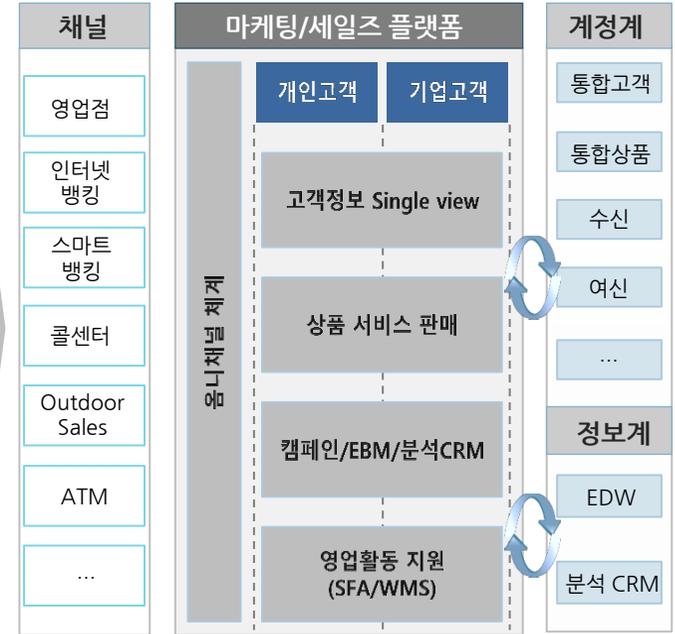
	2008	2023
Multichannel 연계	Incomplete	Ubiquitous
CRM	Inconvenient	Customer-Oriented
상품개발	Siloed	Personalized
계정계	Important	Commoditized
업무처리 Application	Monolithic	Assembled
외부 비즈니스 파트너	Rigidly Sourced	Utilized
지역적 활동범위	Limited	Regional / global
Legacy 시스템	Under Renewal	?



- Product Design: 획일화된 상품 구조에서 상품 Factory 및 정확한 고객 데이터 기반 개인별 상품 설계가 가능해짐
- Core Banking: 핵심영역에서 상용시스템으로 기능 축소
- Business Application: 어플리케이션을 모듈화하고 중복기능 최소화

- 1 Ubiquitous 시대의 사용자 니즈를 지원하기 위한 모든 채널의 통합 / 연계화
- 2 CRM, Product Factory 영역으로 Data Ownership 이전 - 통합 고객정보 기반의 정확한 니즈 분석과 상품 개발을 위한 변화
- 3 Core Banking 시스템의 일반 상용 시스템화 및 중요도 축소

마케팅/세일즈 플랫폼 아키텍처



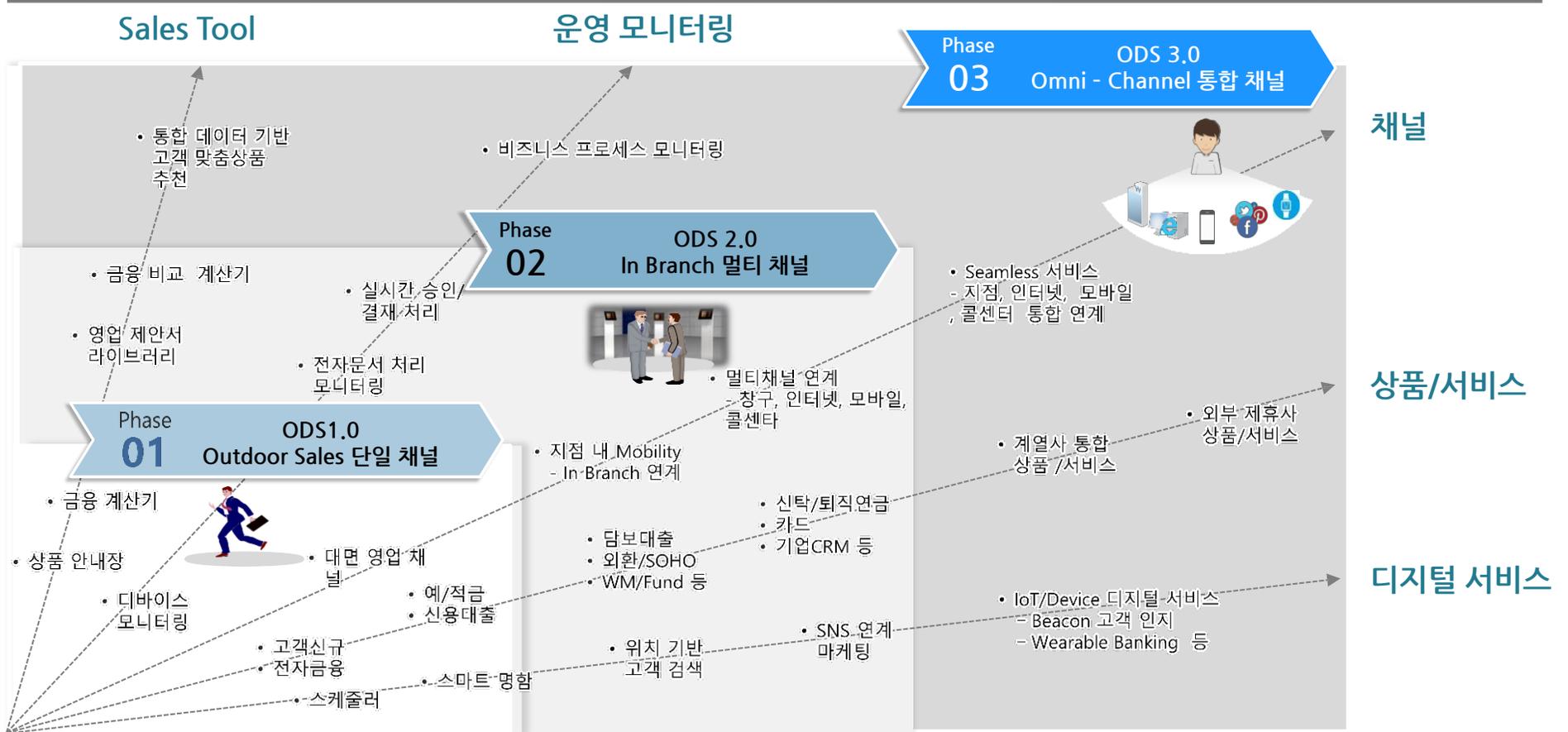
- 세분화된 고객 프로파일 분석 및 개인화 지원
- 표준 프로세스, 고객 피드백을 활용한 향상된 고객의 기대수준 충족
- 다양한 디지털 채널의 전략적 활용 및 고객참여 증대
- 데이터 분석 및 활용역량 증대
- 치열한 경쟁환경 고려 차별화 포지션 확립

출처: "2016년 금융부문 IT 트렌드 및 전망, SK C&C 자료를 재인용

3. 대면 채널의 혁신 Out Door Sales(Tablet Branch)

태블릿 브랜치는 외부영업을 위한 싱글채널에서 지점, 비대면 채널 연계로 멀티채널로 발전하고 고객의 모든 접점 채널에서 동일하고 연속적인 경험과 서비스를 제공하는 옴니채널로 고도화 될 것으로 전망되고 있습니다.

Out Door Sales 발전 Roadmap



출처: "2016년 금융부문 IT 트렌드 및 전망, SK C&C 자료를 재인용

1. ODS 개요

(1) ODS 란?

모바일 영업지원 시스템

Paperless 영업지원 시스템

Mobile SFA

ODS

용어 상 차이점

?

영업지원 모바일 시스템

스마트 모바일 영업지원 시스템

모바일 영업지원 시스템의 전통적인 호칭
(10년 여 간)
보험, 유통, 제조, 물류, 기타 산업

최근 증권사, 은행 중심으로 새롭게 표현
(2013~2014년도부터)
증권사, 은행, 공공기관 외

없음.

1. ODS 개요

(2) 확장 개념 : 태블릿 브랜치

금융권 치열한 경쟁

01 2000년대 은행은 오프라인 점포경쟁

- 2000년대의은행의 경쟁력은 오프라인 개수를 통한 확장
- 오프라인 환경의 확대가 규모이며, 시장점유의 척도

03 이후 온라인 과 오프라인의 유기적결합(포터블 브랜치)



환경변화의 적극적인대처

02 2012년 인터넷뱅킹 경쟁

- 고객의은행업무 접근성의 확대
- 다양한기능을 인터넷뱅킹을 통한 제공 → 고객만족도 향상

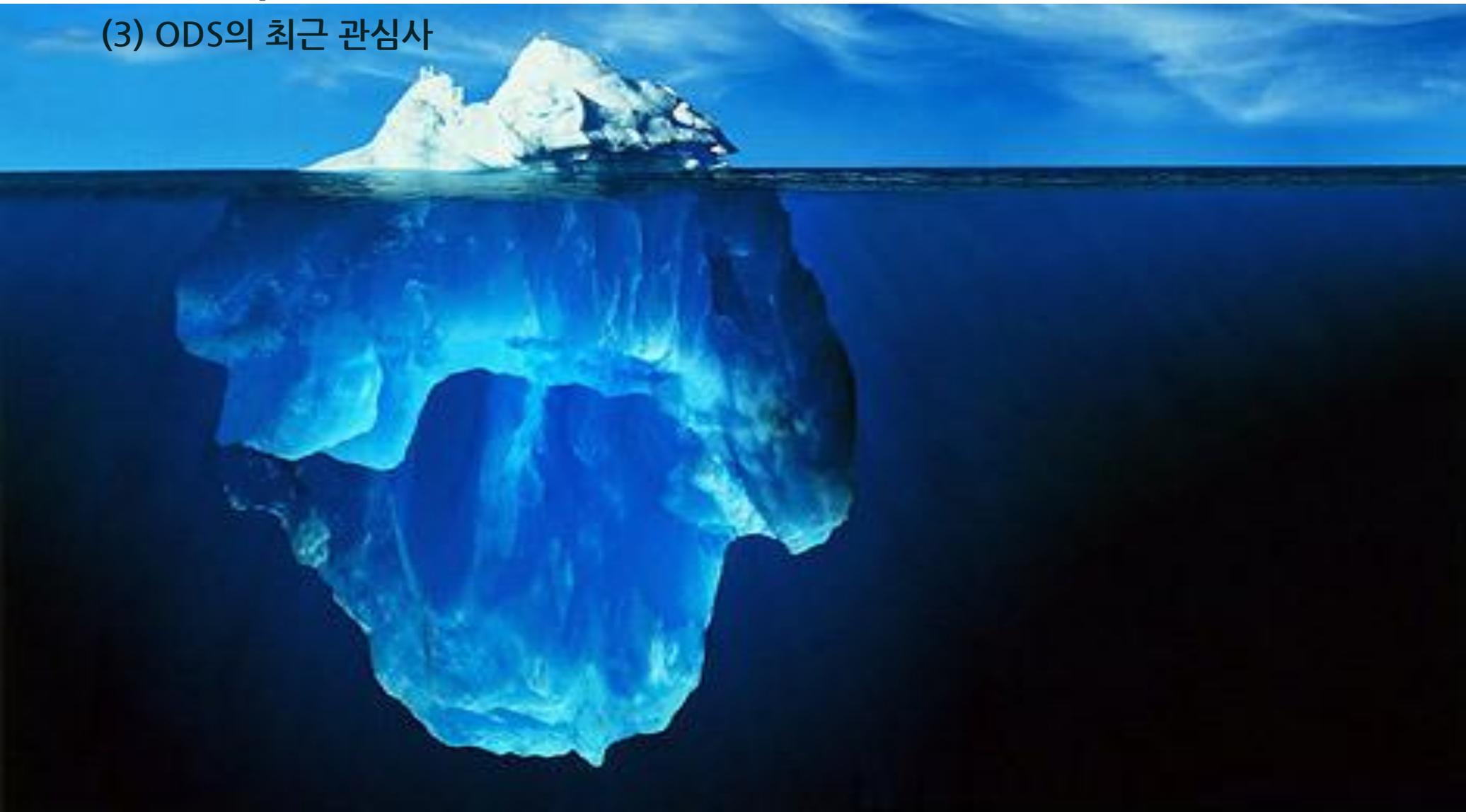
04 현재 태블릿브랜치



- 모바일기기의 발전
- 보험사의 성공사례를 도입

1. ODS 개요

(3) ODS의 최근 관심사



1. ODS 개요

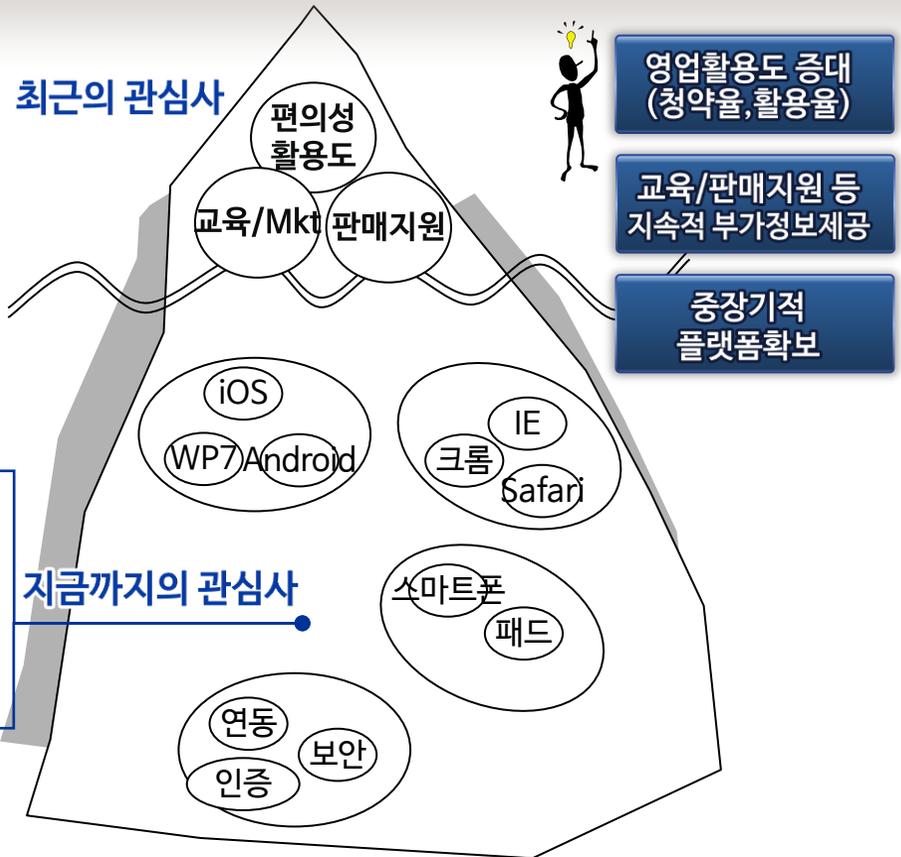
(3) ODS의 최근 관심사

ODS의 구축배경을 이해하여 중장기적 'Enterprise Mobility Service'를 도출하고, 이를 실현하기 위한 System을 구축할 수 있는 전략/전술을 도출하는 것이 필요합니다.



Check Point · Mobile Excellence 확보를 지향하며...

서비스	<p>모바일 서비스 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> • 영업가족/Staff : Sales Support System 불편하거나 추가 제공이 필요한 서비스는?
플랫폼	<p>모바일 서비스를 운영하고 관리하기 위한 플랫폼 전략은?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Android, iOS 등과 같은 Cross Platform • 스마트폰, 패드 류 등 다양한 사이즈의 디바이스 • MEAP or UI/UX Platform • 콘텐츠의 효율적 재사용 및 관리
관리 체계	<p>모바일 서비스 관리 체계는?</p> <ul style="list-style-type: none"> • 부서별, 시기별 다양한 모바일 서비스 Needs를 조율하고 구축, 운영 하기 위한 R&R



1. ODS 개요

(4) ODS 구축의 효익

금융사 영업경쟁력 강화와 신채널 확장의 컨셉으로 기동성/편리성/고객접근성 강화로 Detail 영업 및 고객 Upsell이 가능해 집니다.

01

영업경쟁력 강화

- 시간, 장소에 구애 받지 않는 영업활동으로 FP 경쟁력 강화 및 생산성 증대
- One-Stop 영업환경의 구축을 통한 영업시간 단축 및 업무 간소화
- 상품해설서, 활동 인쇄물 등 종이절감으로 사업비 절감 및 영업환경 개선 효과

02

경영효율 1등 금융사

- 모바일 기기 사용 활성화로 Any Where ,Any Device 시대에 대응하는 경영효율 1등 선도회사로서의 이미지 제고
- 고객의 니즈에 맞는 다양한 모바일 영업활동 자료 제공으로 보험전문가적인 이미지 제고
- 고객이 신뢰하는 경영효율 1등 보험사

Mobile
Excellence
확보를
지향하며...

03

고객만족도 향상

- 전자서명 활성화 및 보안강화로 인한 고객 신뢰도 향상
- 고객의 문의를 현장에서 즉시 대응하고 현장 컨설팅 강화를 통한 고객 만족도 제고
- 고객 접점처리로 고객 친화력 강화

04

IT관리 효율성 제고

- 자체 프레임워크 구현으로 모바일 개발 표준화를 마련하여 표준 플랫폼 적용에 따른 기능확장, 유연성 및 생산성 극대화
- 표준화, 최적화된 통합 개발 환경으로 유지보수 체계 확보
- 플랫폼 기술 습득 및 자체 운영인력 역량강화

1. ODS 개요

(6) 주요 개발 내용 과 구현 방안

구분	주요 개발 범위 / 요건	구현 방안	비고
고객관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객정보 (고객정보 부가정보를 포함한 통합조회, 고객정보 조회/입력/수정, 다수계좌 개설여부 등 부속거래 구현) 예약고객 (예약 고객 정보조회, 상담스케줄 관리) 고객관리 (섭외이력 관리, 대고객 SMS/E-mail 발송) 	<ul style="list-style-type: none"> 고객 가입상품 조회, 전자금융 유무, 카드보유여부, 급여이체여부, 청약보유여부, 가맹점 보유여부 조회 기능 제공 예약/상담일정 스케줄 및 섭외이력 관리를 통하여 고객 방문 전 정보 및 마케팅 기회 확인 	
수신	<ul style="list-style-type: none"> 입출금계좌개설 예·적금 (통장 만들기) 계좌조회 제신고 	<ul style="list-style-type: none"> 고객상담결과, 상품추천, 계좌 신규 업무 프로세스 정립하여 기능 구현 업무완료 시 고객 교부서류(안내장 등) SMS/E-mail 연동기능 구현 작성한 종이문서의 전산인자는 영업점 복귀 후 계정단말을 통해 인자 전자서식 도입된 경우 상기 업무 현장 처리 	•전자서식 도입 여부
여신	<ul style="list-style-type: none"> 채무관계본인확인서 작성 신용대출 상담 담보/기금대출 상담 대출상품 상담표 작성 	<ul style="list-style-type: none"> 개인신용대출 가능상품 기능 구현 담보평가기관, 평가시스템과 연계하여 여신담보업무 기능구현 채무자의 담보 등 감안 여신 및 담보현황표 작성 	
카드	<ul style="list-style-type: none"> 신용카드 신청 체크카드 신청 (+즉시발급) 카드 교부 카드 제신고 	<ul style="list-style-type: none"> 카드상품 안내장 제공 IC카드 발급기 연결하여 현장 즉시 발급 처리 (도입한 경우) 	
전자금융	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷뱅킹/스마트뱅킹 신규 보안카드/OTP 전자금융 제신고 	<ul style="list-style-type: none"> 전자금융 신규/재이용/제신고(사용자 암호변경, OTP발급, 사용자암호 3회 오류, 출금계좌 등록, 이체한도 변경) 기능 구현 	

2. ODS 구축 동향

(1) 보험 업계 : 전략적 영업활동 전개, 고객 서비스 강화

2016년 보험업계 비즈니스 환경

최근 5개년도 수입보험료지표

연도	생명보험 (조)	손해보험 (조)
13년	77	54
14년	110	76
15년	118	82
16년	128	87

- ◆ 2016년 생명보험 수입보험료는 약 128조 규모로 추정
 - 전년 대비 7.8% 증가 수준
- ◆ 지속적인 재무 건전성 제고 노력 강화 전망
 - 안전자산 위주 투자 확대 및 리스크 축소 전략

2016년 보험산업 경영과제 Top5

1. 저성장 고착화 대응 및 RISK 관리 강화
2. 금융개혁 체계적 대응
3. 중·소형 보험회사의 성장전략 모색
4. IFRS 준비 강화
5. 금융 융·복합화 대응 및 핀테크, 빅데이터를 활용한 새로운 부가가치 창출 노력

2016년 동종업계 동향 및 전략

1. 차세대시스템 진행
2. 영업지원시스템 고도화

- ◆ 전년 대비 '규제', '수익성' 측면의 주제 화두
- ◆ 채널 고도화에 대한 주제 핵심 과제 유지
- ◆ 그 외 소비자보호 강화, 신 성장영역 발굴 등

Source : 보험연구원 (2016년도 보험산업 전망과 과제), 2015.11

상품개발 및 요율 산출

개인 및 기업의 보험수요에 대해 새로운 분석이 가능한 다양한 데이터 확보

판매 및 마케팅

신규 및 잠재 고객층을 포착하고 스마트 기기를 활용한 다양한 플랫폼 활성화

언더라이팅

고객의 보험가입 승낙 여부 심사를 신속하고 정확하게

계약 관리

유지율 및 손해율 관리 프로그램 도입을 통해 수익성과 고객충성도 제고

보험금 지급

보상 시스템 효율성 제고, 보험사기 탐지 및 예방 등 보험금 지급 관련 프로세스 개선

기술 기반

- Non ActiveX/HTML5
- Web+Mobile One Source
- Framework 교체

핀테크 기술 활용 →

사업 방향 →

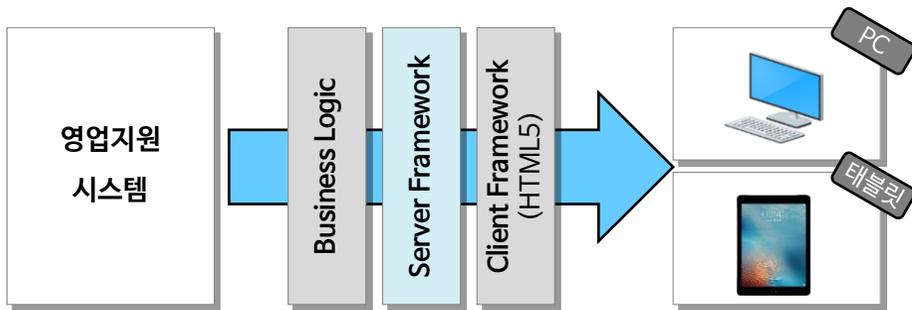
2. ODS 구축 동향

(2) 생산성 증대, 품질 증대

업무지원시스템 기술 트렌드

□ PC, 태블릿 통합 시스템 구축 요건

- ✓ PC와 모바일 서비스 개별 유지보수 어려움, 통합관리 필요성 증대
- ✓ Non Active X, HTML5 기반 환경 구성
- ✓ 태블릿에서 PC와 동일한 업무처리(기능) 요구 증가



□ 통합 시스템 구축 사례



- 모바일 영업지원 시스템 (14' 03~14' 11)
- HTML5 Pure Web 기반
- 태블릿+스마트폰 지원



- 모바일 영업지원 시스템 (15' 03~16' 02)
- HTML5 Pure Web 기반
- PC+태블릿+스마트폰 지원

※ '16하반기 이후 대형보험사 '통합 업무 지원시스템' 추진 계획

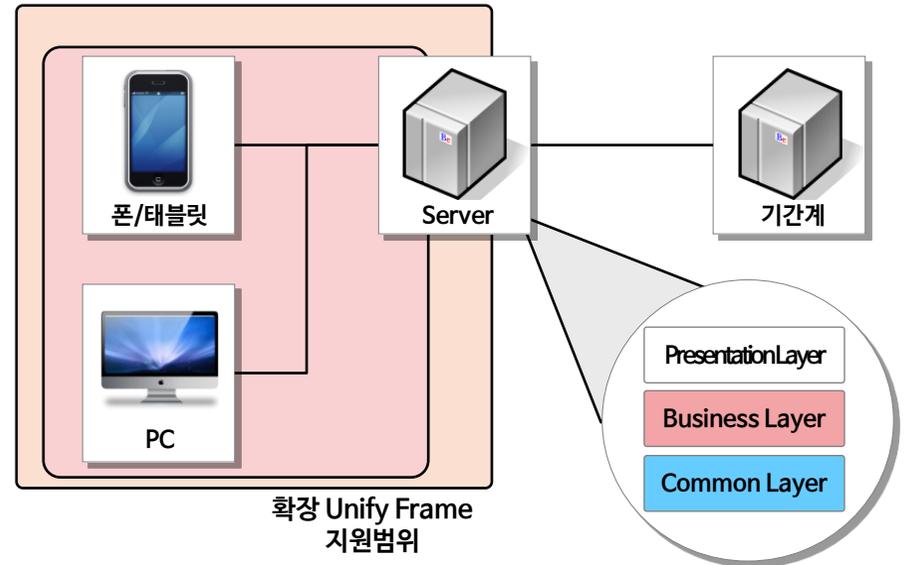
Framework 개발 배경

□ 고객사 Framework 교체 요청

- ✓ 운영 중인 Framework에 대하여 지원 부족하고 유지보수 곤란.
- ✓ 기존 기능 유지하면서 PC + 태블릿 지원 가능한 Framework 로 교체 요청
- ✓ UI Tool 없이 공통화 작업으로 화면이 가볍고 다양한 구성 가능

□ Unify Frame Platform 확대 개발 필요

- ✓ 모바일 UI개발에 특화된 Unify Frame 확대 개발 진행
 - Common Component 및 Business Layer Framework 개발 진행
 - Transaction, Log, Session, Message, Code...



2. ODS 구축 동향

(2) 생산성 증대, 품질 증대

Framework 분석 시사점

TO-BE Framework 방향

1	Business Application 재사용 노력이 필요
<ul style="list-style-type: none"> 가장 비용이 많은 곳(어플리케이션 프로그램)을 효율화하여, 작은 노력으로 큰 성과를 얻을 수 있도록 함 Application Framework 기술은 많이 진보되어 자체 재사용성은 높은편 	
2	비즈니스 영역별 특화된 Application Framework 기능 강화
<ul style="list-style-type: none"> 금융을 비롯한 공공 등의 비즈니스 특화된 Application Framework 기능 강화 필요 실제 프로젝트에서는 이 부분이 없을 경우, 자체 개발하여 사용함 난이도가 높아 개발 부담이 큰 편임 	
3	개발지원 강화
<ul style="list-style-type: none"> 실행 Library에 집중 되어 있는 Framework에서 개발 환경 지원 도구로의 확대 필요 	
4	안정성, 성능, 동적 배포 등 차별화 기능 필요
<ul style="list-style-type: none"> WAS, JVM 등의 J2EE기반이 가지는 제약점을 극복하여 차별화된 Framework을 제공하는 전략 필요 	

1	Model Repository 기능
<ul style="list-style-type: none"> 테이블, 소스, 산출물을 모두 통합하고, 유기적인 연계 관리가 가능한 Repository 3rd Party Modeling Tool과 연계 기능 개발 도구와의 연계로 소스 Generation 등의 생산성 효율화 	
2	S/W소유권에 대한 Paradigm의 변화
<ul style="list-style-type: none"> 납품된 모든 S/W는 Model Repository를 거쳐, Asset화 함 유사 프로젝트는 이 Asset을 구입하도록 하거나, 전략적 제안용으로 함 실제 프로젝트의 방법론도 Product Line 또는 패키지 적용방법론과 유사한 방식의 방법론을 개발하여 생산성을 증대함 	
3	Eclipse와 각종 Plug-in 등을 통합한 개발환경
<ul style="list-style-type: none"> 설계 모델이 들어가 있는 Model Repository를 이용해 모든 프로그램 자원을 엮어서 개발 할 수 있는 환경 컴파일, 빌드, 테스트를 수행하며, 개발자 보안까지 통제 가능한 개발 도구 UI Tool 없이 공통화 작업으로 화면이 가볍고 다양한 구성 가능 	
4	성능 및 안정성 향상
<ul style="list-style-type: none"> 타 Framework과 차별화 할 수 있는 Killer-Function Component 지원 표준 UI (Grid, Object 등)제공으로 인해 개발 표준 및 속도 향상 웹과 모바일이 One Source로 구성 되어 있어 소스관리 용이 	

3. ODS 구축 전략

(1) ODS 구축 로드맵



	Phase 01 태블릿PC 기반 영업환경구현	Phase 02 전자서식을 통한 Paperless환경구현	Phase 03 Proactive Financial 서비스 확대
사업 목표	<ul style="list-style-type: none"> “찾아가는 영업”으로 신규고객 유치 모바일 기반 방문영업 시스템 구축 현장 실시간 계좌개설/IC카드 발급 	<ul style="list-style-type: none"> 외부 방문영업 시스템 강화 (전자서식, TSA 적용) 종이 없는 One-stop 서비스 구현 	<ul style="list-style-type: none"> 스마트 비즈니스 구현 전자문서 채널 통합
Channel	<ul style="list-style-type: none"> 태블릿 PC IC CARD 발급기 영업지원 도구 App 업무단말 App 	<ul style="list-style-type: none"> 전자서식 기반 모바일 App 대외계를 통한 TSA 인증 서식 통합관리 시스템 	<ul style="list-style-type: none"> Smart Kiosk FinTech 창구 고객용 모바일 App 스마트 디바이스 창구 고객용 태블릿 PC 도입
Process	<ul style="list-style-type: none"> 고객관리 정보 조회 및 작성 업무단말 실시간 처리 서비스 영업지원 도구 서비스 상담/영업 	<ul style="list-style-type: none"> 전자서식 작성 전자문서 결제 전자문서 BPR연계 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> 창구 전자문서 결제 전자문서 유통(NPL, 소송자료) 전자문서 증명(채권관련문서) 스마트 마케팅 서비스
Infra & Legacy 연계	<ul style="list-style-type: none"> 모바일 오피스 Infra 활용 스마트워크 아키텍처 적용 태블릿브랜치를 위한 Legacy 연계 	<ul style="list-style-type: none"> BPR 신시스템 전자문서 연계 차세대 시스템 연계 	<ul style="list-style-type: none"> 전자창구 및 Smart Kiosk 적용 순번발행 시스템 연계 통합단말 연계 확대

3. ODS 구축 전략

(2) One Stop Sales Process 구축

항목		W은행	S은행	K은행	K-H은행	S은행	
도입시기		2016.02	2015.02	2016.05	2014.12	2014.07	
운영 현황	영업점	전지점	전지점	전지점	일부 지점	일부 인원	
	특징	체크카드 즉시발급	전자서식	전자서식	은퇴설계 가능	1인 점포 운영	
가능 업무	계좌개설	요구불	O	O	O	△	O
		적립식	O	O	O	△	O
	전자금융	인터넷스마트	O	O	O	△	△
	체크카드	체크카드즉시발급	O	X	X	X	△
	대출상담	신용정보조회	O	O	O	X	O
		담보대출 DTI	O	O	O	X	O
	대출실행	신용대출/담보대출	X	X	X	X	O
	외환거래	거래외국환지정	O	X	O	X	X
	자산관리	은퇴설계	X	X	X	O	X
		로보어드바이저	O	X	X	O	X
제신고	비밀번호제신고 외	O	O	O	△	O	
신청서 징구		징구	전자서식	전자서식	전자서식	전자서식	

O: 현장에서 업무완료, △: 신청만 가능, X: 불가능

3. ODS 구축 전략

(2) One Stop Sales Process 구축

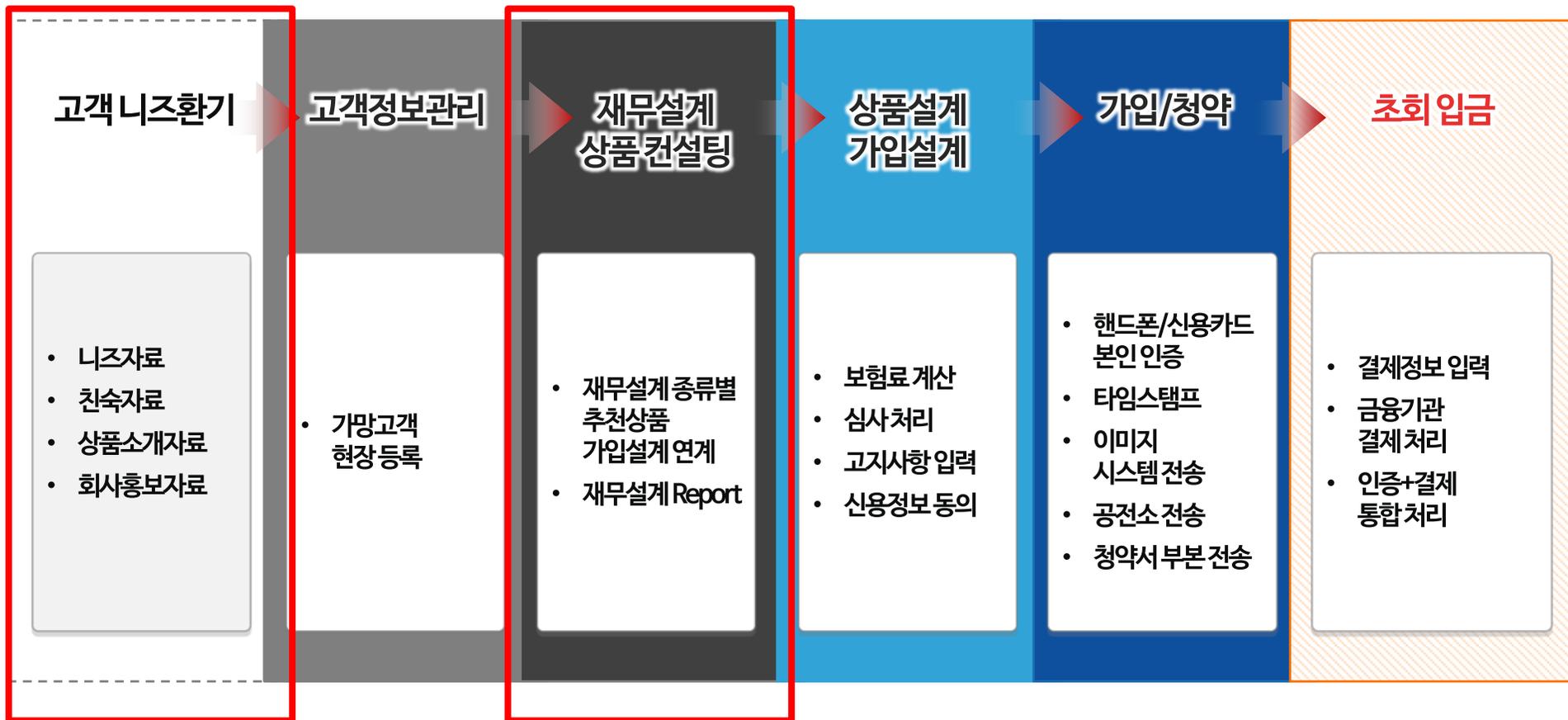
One-Stop Sales Process: 증권 업종



3. ODS 구축 전략

(2) One Stop Sales Process 구축

One-Stop Sales Process: 보험 업종



3. ODS 구축 전략

(3) 3S 구축 전략

타사대비 경쟁력 있는 ODS 시스템 구축

Simple

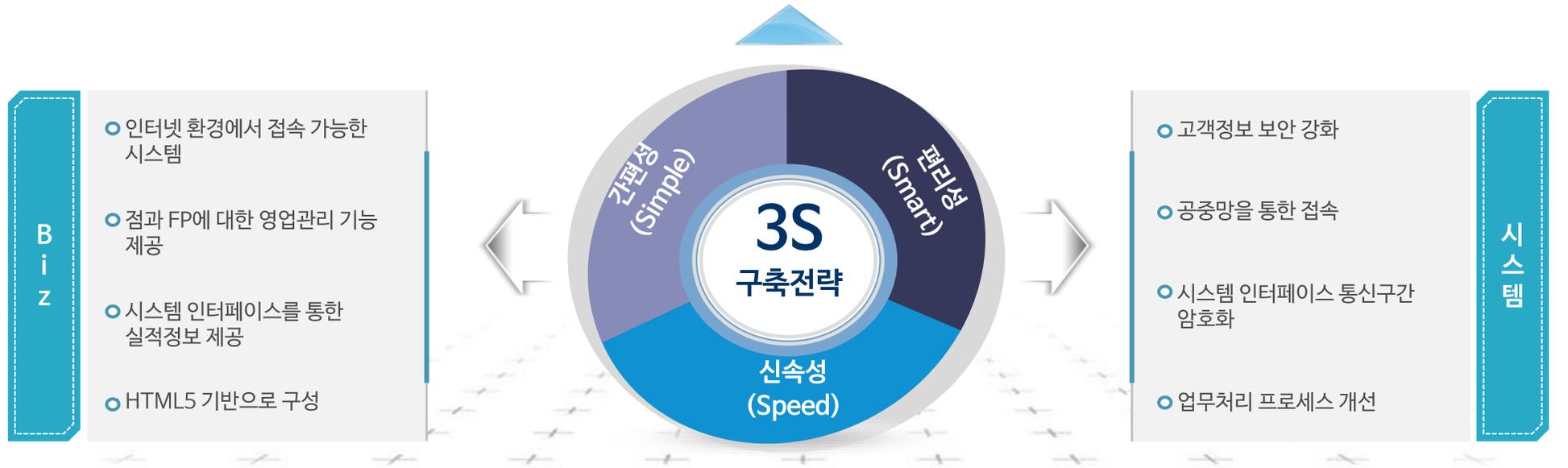
- 사용자 동선을 고려한 통합 UI 설계
- 일관성/통일성 있는 UI구현
- 통일된 UI 제공으로 웹 접근성 향상

Smart

- 설계, 상품 가입까지 One-Stop 서비스
- 고객의 상황에 따른 유연한 설계 변경
- 입력데이터 정합성 체크 및 Help기능

Speed

- 인터넷 환경에서 접속 가능한 시스템 구축
- 응답속도 3~5초 이내인 시스템 구축
- 원활한 개발을 위한 프로토타입 대상업무 선정 및 개발



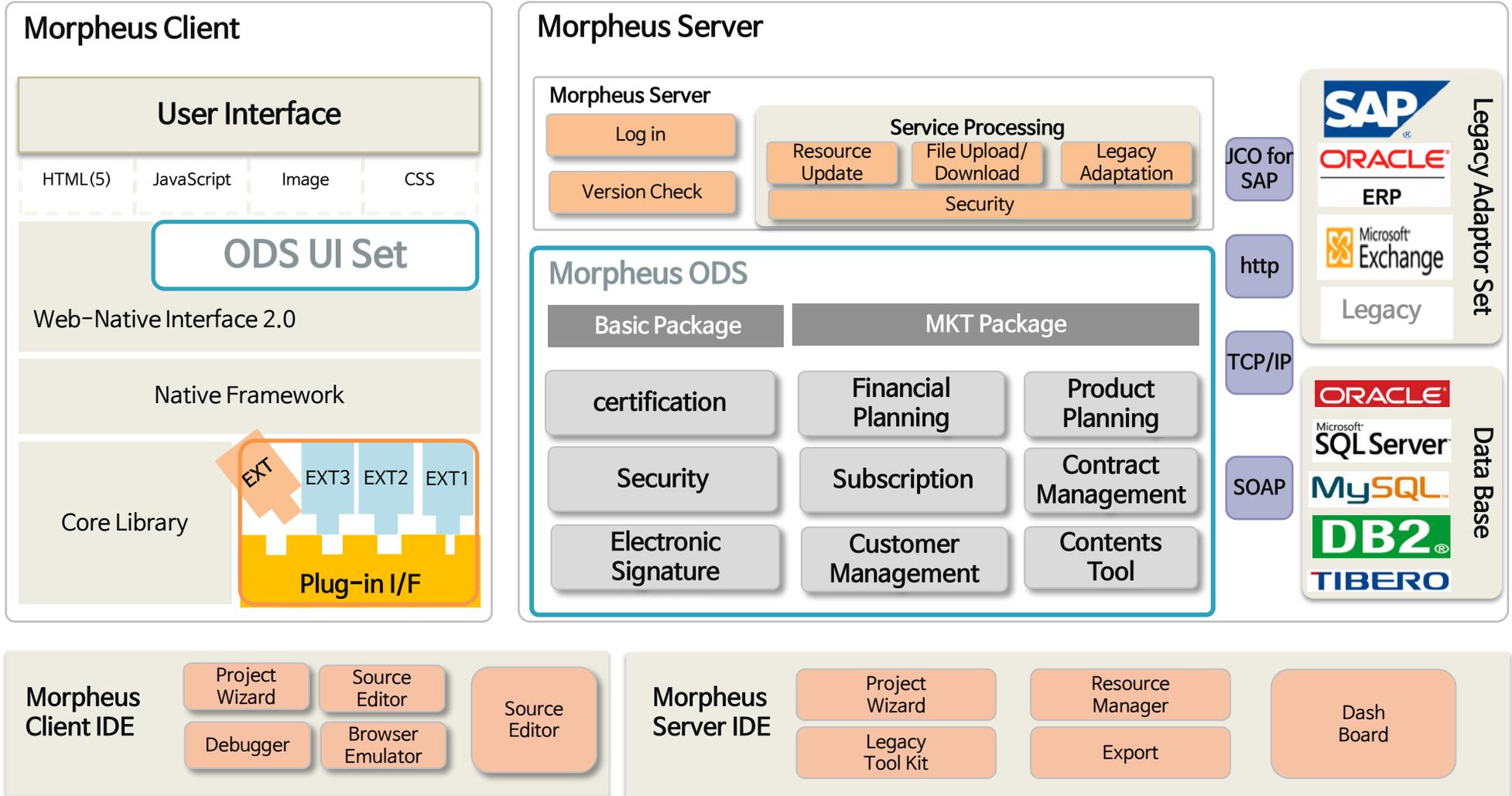
3. ODS 구축 전략

(4) 최적의 개발 방법론 제시

항목	Web App.	Hybrid	Native App
개발방법	JSP	JS	JAVA, C
Application 방식	Web	C/S, Web	C/S
외부 I/F 연동 (GPS, 카메라 등)	X	O	O
Off-line 지원	X	O	O
보안기능	중간	높음	높음
Graphic Performance	하	중	상
Logic Performance	중	상	중
개발 편의성	중	낮음	낮음
운영 편의성	높음	높음	낮음
Test 편의성	낮음	높음	낮음

4. ODS 구축 방안

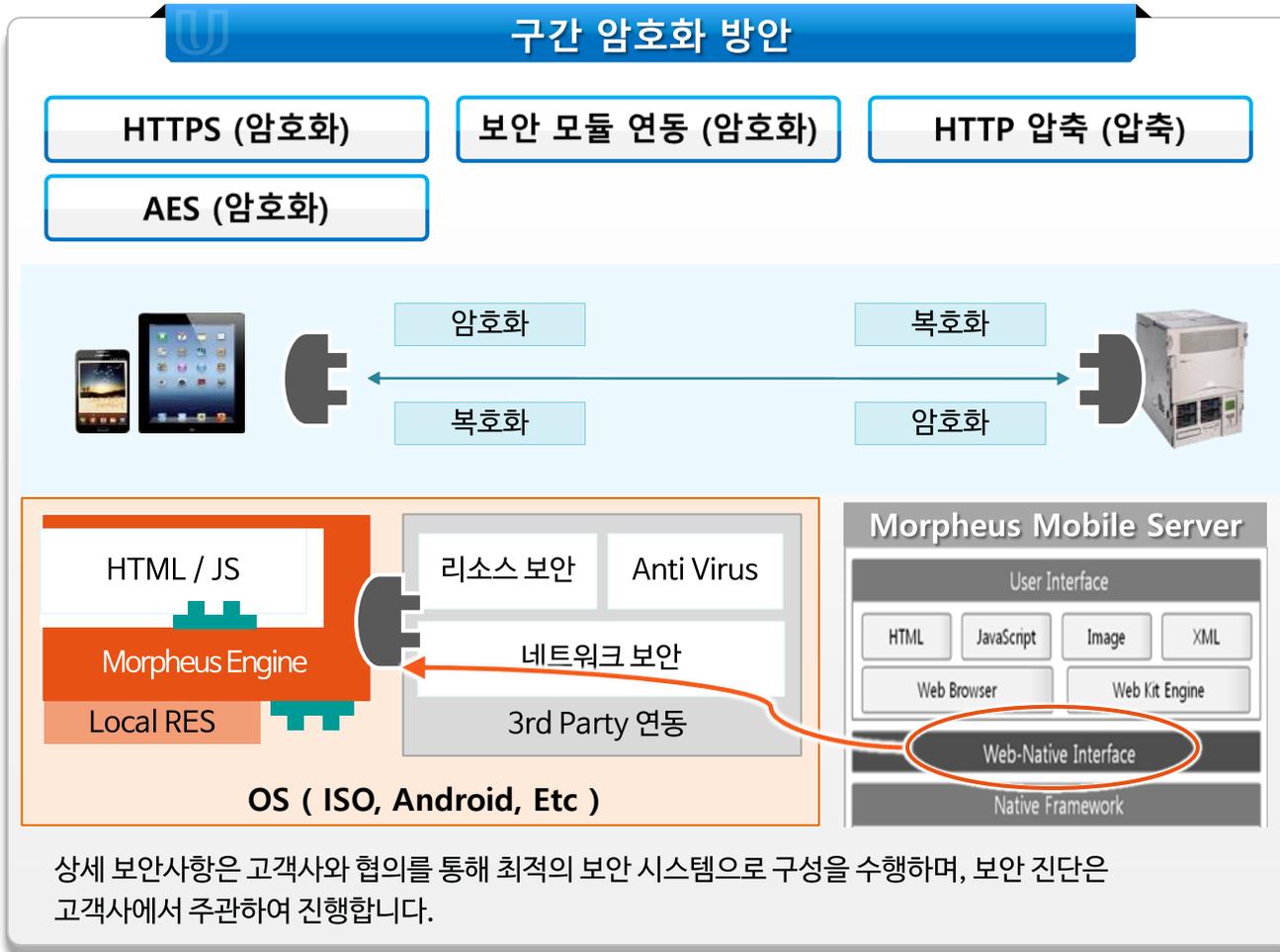
(1) Morpheus ODS Architecture



4. ODS 구축 방안

(2) Basic Package: 보안

모피어스 ODS는 다양한 3rd party 모듈과의 연동을 지원하여 안정적이고 확장된 기능을 제공하며, 기존 국내 출시되어 있는 모든 모바일 보안 제품에 대한 연동의 용이성을 보장합니다.



주요 특징	
구 분	내 용
암호화	<ul style="list-style-type: none"> • 128 비트 개인정보보호 대상 암호화 • 3rd Party 보안 모듈 연동으로 데이터의 고객사 협의 통한 암호화 수행
앱보안	<ul style="list-style-type: none"> • 앱 위변조 방지 • 리소스 암호화 • 3rd party 보안 모듈 고객사 협의 통한 적용
보안 준수	<ul style="list-style-type: none"> • 고객사보안 표준 Guideline 준수

4. ODS 구축 방안

(2) Basic Package: 전자서명

원본문서



모바일기기에서 청약서를 전자문서로 고객에게 제시/설명

고객 서명



PDF에서 텍스트필드 부분을 자동으로 찾아 클릭시 입력할 수 있는 UI 제공

TST 인영 삽입



PDF에서 전자서명 필드부분을 자동으로 찾아 클릭시 전자서명 UI 제공

진본성 검증



청약서에 인증기관의 TimeStampToken 을 첨부하고, Visual 인영 표시

진본성 검증



TST 검증실패 시 Visual 인영에 변조마크 표시



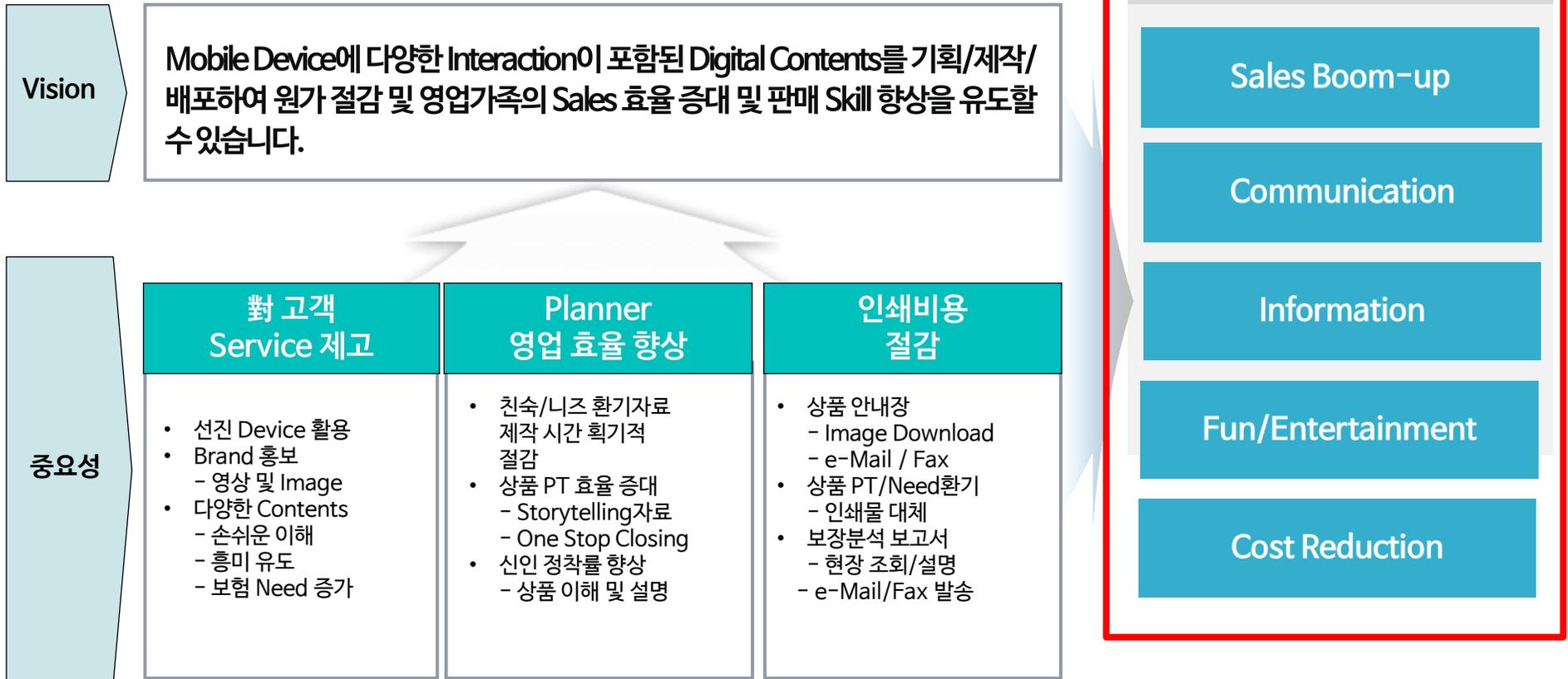
4. ODS 구축 방안

(3) MKTG Package: 콘텐츠의 중요성

모피어스 ODS는 다양한 3rd party 모듈과의 연동을 지원하여 안정적이고 확장된 기능을 제공하며, 기존 국내 출시되어 있는 모든 모바일 보안 제품에 대한 연동의 용이성을 보장합니다.

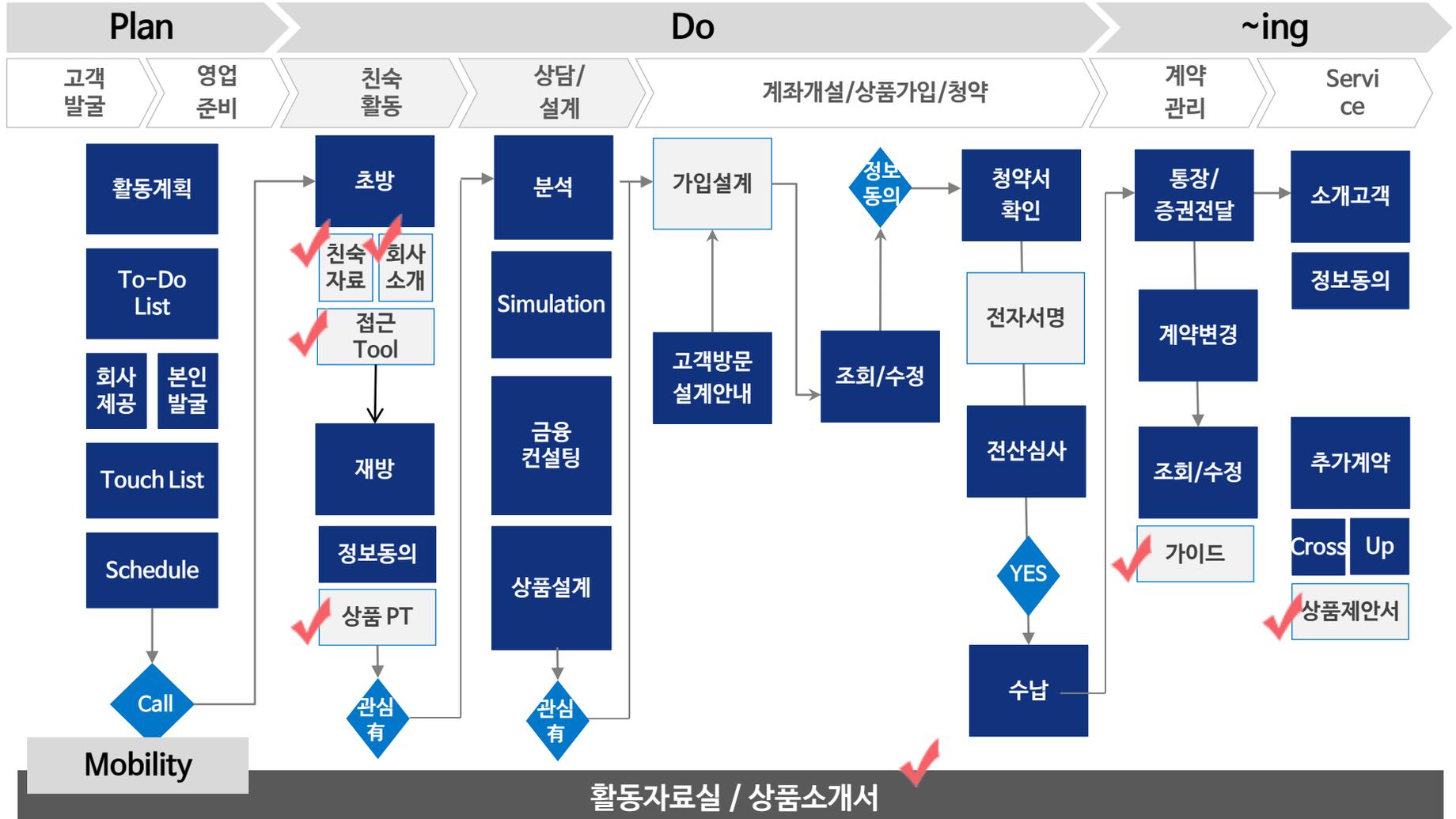
Mobile Contents의 중요성

기대효과



4. ODS 구축 방안

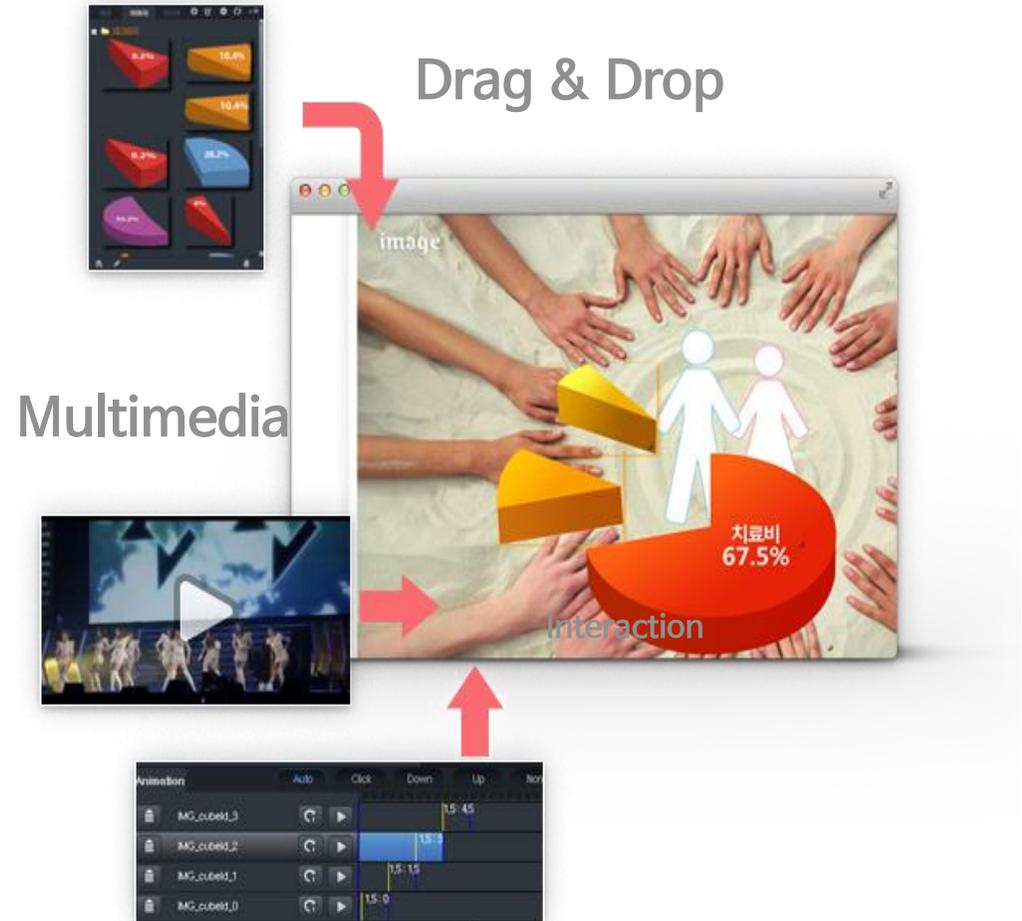
(3) MKTG Package: 콘텐츠 Tool 도입후의 개선 업무 프로세스(보험 사례)



4. ODS 구축 방안

(3) MKTG Package: 콘텐츠 제작

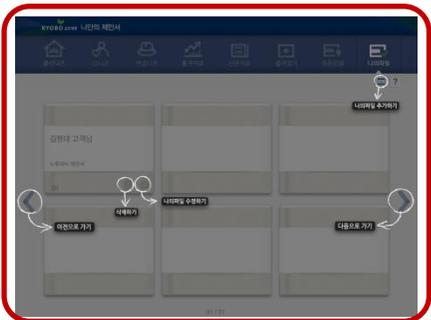
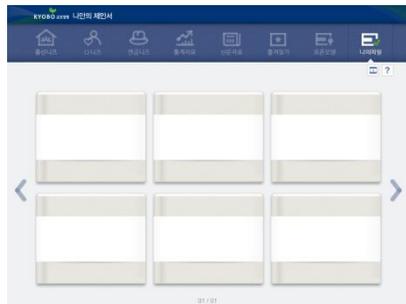
- 1 **Drag & Drop**
Powerpoint 사용 정도의 능력으로
Mobile 콘텐츠를 쉽게 제작 할 수 있습니다.
- 2 **Multimedia Contents**
Image, Text, Video, Sound, PDF 등
Mobile Client에서 볼 수 있도록 제공합니다.
- 3 **Animation**
TimeLine 방식으로 쉽고 빠르게 Animation을
적용하여, 단순한 Contents를 Dynamic
Interaction한 Contents로 변환시킵니다.



4. ODS 구축 방안

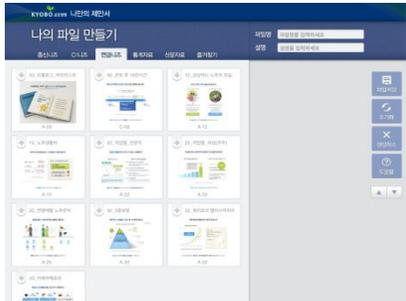
(3) MKTG Package : 사용자 친화성으로 펜으로 그리기, 형광펜 작업, 도움말, 즐겨찾기, 메일보내기

맞춤형 PT자료 생성 초기화면 및 도움말



도움말 기능

맞춤형 PT자료 생성

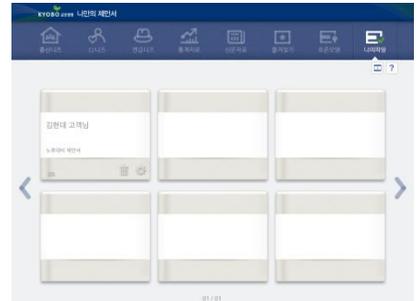


컨텐츠 선택 / 순서 맞추기



파일명 및 설명글 설정

맞춤형 PT자료 활용



형광펜 기능



4. ODS 구축 방안

(3) MKTG Package: 사용자 친화성 : 백지설계 외



1. Case Study

(1) 스마트 ICT 기술 발전에 따라 국내 및 해외 은행의 브랜치 Mobility 사례 증가

은행명	도입 시기 등	대응경험
Barclays		<ul style="list-style-type: none"> 2012년말 영국의 6대은행이 제휴해 만든 'MortgageBrain App' 론칭에 즈음하여 직원들에게 8,500대의 아이패드 제공 영업점 직원들의 초기 영업 프로세스를 돕고 모기지 시장의 실시간 정보 제공 및 고객관리 프로그램을 통해 고객과의 상호작용, 영업력 증대에 기여
Citi Private Bank		<ul style="list-style-type: none"> 'Project Sheen'이라는 디지털 사업 첫 단계로, 2014년초 'In View' 자산관리 앱을 제공 PB와 고객이 동일한 화면을 보면서 자산관리 관련 포트폴리오 점검, 보고서 제공, 투자의사결정 및 향후 결과에 대한 시뮬레이션 가능케 함
Royal Bank of Canada (RBC)	2014.12	<ul style="list-style-type: none"> 2014년말 'e-SignLive'를 개발, 은행 외부에서 고객과 계약 체결 시 태블릿을 통한 서명 전자화 툴 제공, 페이퍼리스 실현으로 직원 생산성 향상 및 차별적 고객 경험 창출
하나은행	2014.2	<ul style="list-style-type: none"> 318개 태블릿 브랜치 운영 및 확대 예정, 예금/전자금융/신용대출 약정 기능 은행권 최초 태블릿 브랜치
기업은행	2014.4	<ul style="list-style-type: none"> 10월 태블릿 PC 2,300여대 도입 본격화. 2015년 초 전 지점 태블릿화 (전 직원 지급) 2011.5월부터 포터블 IBK 운영
SC제일은행	2014.7	<ul style="list-style-type: none"> 2012.1월 개시한 이자 오픈 서비스를 모바일리티 플랫폼이라는 이름으로 태블릿화 BDC(Business Development Consultant)에 의한 다이렉트 बैं킹
NH농협은행	2015.1	<ul style="list-style-type: none"> 17개 영업점 시범 운영 후 200개점 확대
신한은행	2015.2	<ul style="list-style-type: none"> EFS(Electronic Filing Service) 도입 후 15개 영업점 시범 운영 중 (방문/내점 이원화)
KB국민은행	2015.3	<ul style="list-style-type: none"> 아웃바운드 마케팅 전문가 조직 SBM을 통한 신규 고객 발굴, 영업점 연계 고객화 추진 기업 고객 대상, 향후 태블릿화

1. Case Study

(1) 스마트 ICT 기술 발전에 따라 국내 및 해외 은행의 브랜치 Mobility 사례 증가

발주처	사업명	구축 기간	구축 업무 내역	비고
우리은행	태블릿 브랜치 구축	2015.11~2016.05	예금신규, 전자금융거래, 대출거래 외 IC카드 현장 발급	
NH농협은행	모바일오피스(태블릿 브랜치) 구축 2차 사업	2015.08~2015.12	추가 업무 구축 / 고도화	
신한은행	전자문서 서비스(태블릿 브랜치) 구축	2014.07~2015.02	섭외지원/업무지원(예적금,전자금융, 펀드,대출,미래설계,단체접수)/상담지원	
부산은행	태블릿 브랜치 구축	2014.07~2015.01	예금신규, 전자금융거래, 신용카드, 대출거래	
NH농협은행	종이 없는 은행창구(PPR) 구축 2차	2014.05~2014.12	수신, 여신, 외환, 카드, 펀드, ODS	
SC은행	ODS (Out Door Sales) & Open-banking Sales Project Phase 1	2013.06~2013.08	ODS 구축	
NH농협은행	종이 없는 은행창구(PPR) 구축 1차	2013.05~2013.12	수신업무 6종	
NH농협은행	종이 없는 은행창구(PPR) 파일럿	2012.08~2013.12	수신업무 은행 창구 Paperless 시범사업	

1. Case Study

(1) W 은행

이슈 및 리스크 분석

구분	참조 항목	대응 분석
Benchmark Point	상징성	<ul style="list-style-type: none"> 전자청약위주의 가입성 보다 개설의 의미가 큰 1금융권의 개설위주의 실업무성 가장많은 사용율: 재증명, 실적화위주:체크카드 즉시발급(실시간 IC카드 발급)
Check Point	기간계 변경 이슈	<ul style="list-style-type: none"> 창구의 통합단말의 기능의 축소판 구현 (행원의 사용용이 → 실사용율 증대) 수신/여신/재 증명/카드 등의 전반적인 기능을 모두 구현 (8개 기간계 실시간 연동)
시사점	요건의 간소화 등 교훈 사례	<ul style="list-style-type: none"> 보험업계 방식보다는 1금융권 특성에 맞춘 실업무 위주의 기능 구현

Lessons & Learned

관리 중요성

- 8개 주요 기간계 실시간 연동으로 One Stop 구현
- 정책변경으로 인한 기간계 수정시 대응관리 필요
- 구현 기능의 다양화로 운영시 관리의 집중 필요

협업 중요성

- 다양한 기간계 연동으로 기간계/채널계의 공동관리
- Front/ Back 의 상호 대응관리 (협업 必)



1. Case Study

(1) W 은행 : IC 카드 즉발 기능 (태블릿 브랜치 독보적 환경)

업무단말 태블릿 상 구축



IC 카드 입출력기

예시화면

심플한 구성



1. Case Study : 보험업권

(1) 국내 레퍼런스를 통한 Lessons-Learned 적용 필요

보험사	특징	대응경험
S생명	Touch UI Renewal	<ul style="list-style-type: none"> • UI개선작업 • 지능형 Needs환기(컨텐츠) 보완중
K생명	차세대 Start LOB 통합영업지원	<ul style="list-style-type: none"> • 약30개월 예정의 차세대 프로젝트 Start • 통합영업지원이 가장 큰 영역 (LOB 통합 영업지원/Mobile First Strategy)
D생명	One Source / One UI	<ul style="list-style-type: none"> • Web/Mobile 통합 영업지원 구축 (FC, GA, TM 채널 통합) • Web/Mobile 동일 Framework 적용 (UI는 Pure HTML5+WebApp) • 전자서명: 계피 상이건 적용 및 타인 사망담보 청약 전자서명 도입
H생명	통합영업지원	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 영업지원 구축 • UI Tool 적용 및 Contents 제작 Tool 적용
M생명	통합영업지원	<ul style="list-style-type: none"> • Web/Mobile 통합 영업지원 구축 • 가입설계/재무설계 전면 개선
M생명	Legacy 개편 해외에 병행 적용	<ul style="list-style-type: none"> • Web/Mobile 통합 영업지원 구축 • 기간계 일부 고도화 병행
A생명	Non ActiveX UI Tool	<ul style="list-style-type: none"> • Web/Mobile 통합 영업지원 구축 • UI Tool 적용
P생명	차세대 시스템 Open One Source / One UI	<ul style="list-style-type: none"> • Web/Mobile (Tablet) 통합 • FC/GA/TM 채널 통합

1. Case Study

(2) I 생명

이슈 및 리스크 분석

구분	참조 항목	대응 분석
Benchmark Point	세부 업무 별 참조 사항	<ul style="list-style-type: none"> 최초로 Interactive한 니즈환기/친숙자료의 자체 생성 전략 실행
Check Point	프로젝트 규모	<ul style="list-style-type: none"> Sales, Customer, Learning 업무 단 통합 진행으로 대형화된 프로젝트
시사점	가장 최신의 참조 모델	<ul style="list-style-type: none"> 선행 참조 모델을 집대성한 가장 최신의 참조 사례 Device, 통신 환경 등 가장 발전된 환경적 조건

Lessons & Learned

**관리
중요성**

- 1차/2차 Open Task에 맞춰 공동 개발 Part, 1차 및 2차 개발 Part 등이 유기적으로 개발 및 Test를 수행할 수 있도록
유기적인 관리

**협업
중요성**

- 수행사 PMO, 개발, 전자서명, 디자인 및 SAW 제공 업체 등
협업 하에 납기 내 Open
- 현재 활용도 및 Tablet을 통한 전자서명 체결율이 타사 대비 높음



2. (주)유라클 금융사 ODS 및 비대면 서비스 구축 사례

발주처	사업명	계약기간	수행 내역	참여 형태	비고
동부생명	모바일 영업지원 구축	2016.03~2016.11	• <u>웹/모바일 통합 영업지원(SFA)</u>	주사업자	
우리은행	태블릿 브랜치 구축	2015.11~2016.05	• <u>모바일 영업지원(ODS)</u>	주사업자	
KDB생명	모바일 영업지원 구축	2016.01~2015.07	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주사업자	
알리안츠생명	모바일 영업지원시스템 고도화	2015.10~2016.03	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주사업자	
KDB생명	모바일 다이렉트 보험 서비스	2015.07~2015.09	• <u>Mobile 다이렉트 청약</u>	공동 사업자	
KB생명	모바일 영업지원 구축	2015.03~2015.09	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	플랫폼 공급	
교보라이프플래닛	모바일 다이렉트 보험 서비스	2014.11~2015.02	• <u>Mobile 다이렉트 청약</u>	플랫폼 공급	• <u>PUSH Platform</u>
알리안츠생명	모바일 영업지원시스템	2014.10~2015.06	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	공동 사업자	
NH농협생명	모바일 영업지원시스템	2014.11~2015.05	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	공동 사업자	
현대해상(하이카다이렉트)	모바일 보상 시스템 구축/운영	2013.06~2013.10	•보상업무/현장출동 앱	주관 사업자	
우정사업정보센터	우체국보험 스마트청약시스템 구축	2014.07~2014.12	• <u>스마트 청약 (SFA)</u>	공동 사업자	
알리안츠생명	방카슈랑스 업무용 앱 구축	2014.07~2014.10	• <u>방카슈랑스 영업지원</u>	주관 사업자	•간편가입설계 외
동부화재	동부화재 고객용 앱 3단계 구축	2013.11~2014.05	• 고객용 스마트 청구 앱	부 사업자	
흥국생명	모바일 영업지원 및 모바일 청구	2012.11~2013.06	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주관 사업자	
신한생명	태블릿 영업지원 지원시스템 구축 모바일 전자청약 및 상품 개정	2011.09~2012.08	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주관 사업자	
대한생명	가입설계 전용 스마트 App 개발	2011.11~2012.03	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주관 사업자	
메트라이프생명	모바일 영업지원 시스템(MOS) 구축	2011.07~2011.12	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	부 사업자	
흥국화재	모바일 보상시스템 구축	2011.06~2011.10	•모바일 보상/현장출동 시스템	부 사업자	• <u>PUSH Platform</u>
삼성생명	법인 퇴직연금 영업지원 시스템 방카슈랑스 영업지원 시스템	2011.01~2011.10	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주관 사업자	•태블릿 기반
대한생명	스마트청구/스마트폰 SFA 통합 구축	2010.07~2011.01	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주관 사업자	•스마트폰 기반
삼성생명	스마트청구/스마트폰 SFA 통합 구축	2010.05~2010.12	• <u>모바일 영업지원(SFA)</u>	주관 사업자	•보험권 국내 최초

1. 부가 솔루션 검토

• 전북은행 뉴스마트뱅킹 설명 (출처 : Apple.com 앱스토어)

전북은행이 3월 (2016.2) 출시한 뉴스마트뱅킹은 공인인증서 없이 바로 이체하는 간편결제 서비스(SafeTouch)가 탑재되어 있습니다.

전북은행 뉴스마트뱅킹

JEONBUK BANK 제작

iTunes를 열어 App을 구입하고 다운로드합니다.



설명

편리하고 다양한 금융서비스 제공을 위한 전북은행의 새로운 뉴스마트뱅킹(개인뱅킹 Lite 버전)으로 2016년 3월 내 손 안의 Full-Banking 서비스를 기대해 주십시오.

1. 스마트데스크는 스마트폰 안의 영업점 장구입니다. 은행을 방문하지 않고 본인확인을 통해 은행의 업무를 처리하는 스마트한 서비스입니다.
 - * 비대면 본인확인 : 신분증촬영+영상통화, 스마트데스크 업무시간 : 평일 09:00 ~ 17:00
2. JB다이렉트는 무방문의 다이렉트 뱅킹서비스입니다. 스마트폰으로 높은 금리, 수수료 우대 혜택의 예금계좌를 개설하는 서비스입니다.
 - * JB다이렉트 고객센터 : 1588-4422, 평일 : 09:00 ~ 17:00
3. 2016년 3월 전북은행 뉴스마트뱅킹이 이렇게 바뀔니다.
 - 고객 편리성을 최우선으로 고려한 UI/UX 다양한 크기와 해상도 대응으로 간편 거래
 - 더욱 편리하고 다양해진 서비스
 - 통장/카드없이 바로 출금하는 스마트출금, 공인인증서 없이 바로 이체하는 간편이체
 - 더욱 편리하고 다양해진 서비스
 - 고객님의 상황에 따른 맞춤형 상품정보 제공서비스, 나에게 맞는 상품 검색, 실시간 금융상품 서비스 제공
 - 은행 방문없이 쉽고 빠른 계좌개설
 - 스마트폰으로 실명확인부터 계좌개설까지 원타임으로 금융업무 가능, 영업점에서만 가능한 업무를 무방문으로 가능
 - 필요한 정보를 바로바로 알려주는 알림서비스
 - 거래내역 및 각종 금융정보를 알려주는 PUSH 서비스, 고객님의 꼭 필요한 금융정보를 모아서 제공
 - 보다 안전한 보안 서비스
 - 개인화 이미지 등록 서비스, 전자금융사기예방 서비스, 세이프터치 인증서비스, 스마트뱅킹의 보안성 강화

개발자의 콘텐츠 더보기



무료

카테고리: 금융

업데이트: 2016.02.25

버전: 1.2.0

크기: 24.4 MB

언어: 한국어, 영어, 중국어(간체)

개발자: JEONBUK BANK CO.,LTD

© 2016 BY JEONBUK BANK.ALL RIGHT RESERVED

4+

호환성: iOS 6.0 버전 이상이 필요. iPhone, iPad 및 iPod touch와 호환.

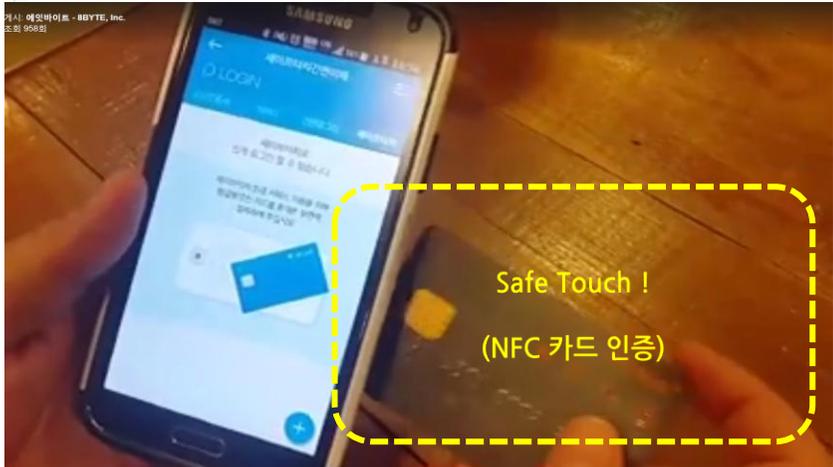
고객 평가

이 응용 프로그램의 현재 버전은 평균값을 표시할만큼 평가되지 않았습니다.

모든 버전: 1.2.0 (1개의 평가)

공인인증서 없이 바로 이체하는 간편결제 = Safe Touch

□ 더욱 편리하고 다양해진 서비스
고객님의 상황에 따른 맞춤형 상품정보 제공서비스, 나에게 맞는 상품 검색, 실시간 금융상품 서비스 제공



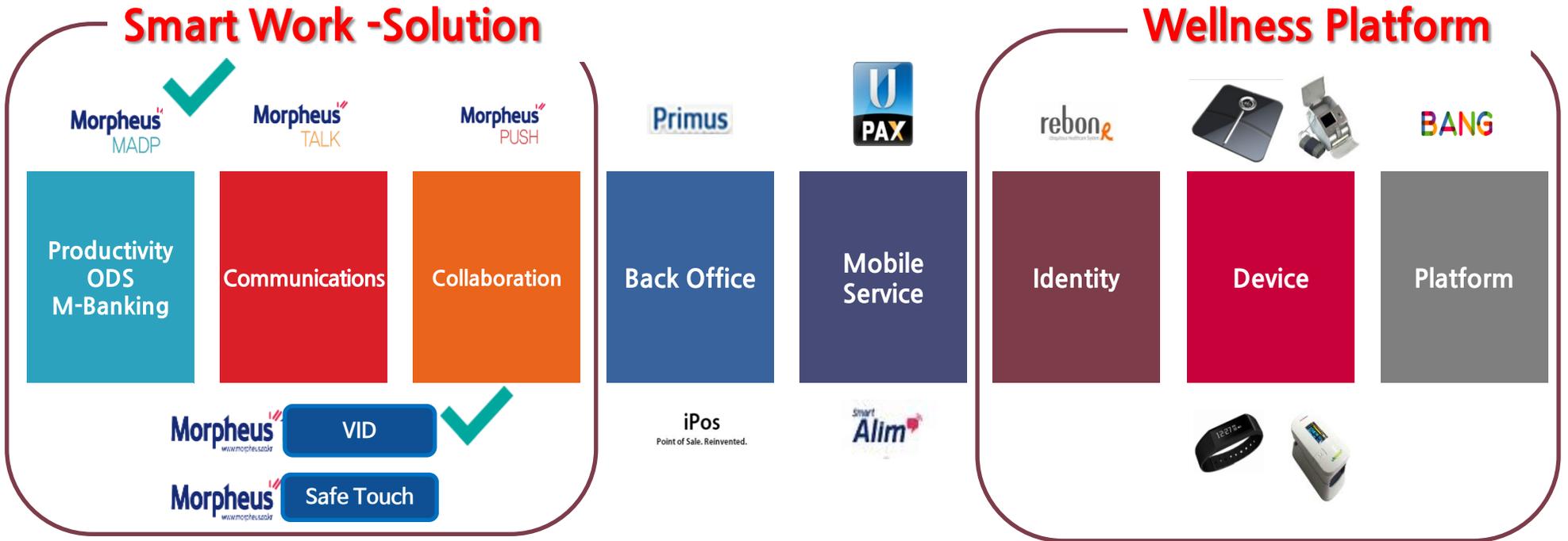
1. 부가 솔루션 검토

• 간편 보험금 청구 서비스 검토



1. 부가 솔루션 검토

- 15년 간 다양한 금융 분야에 모바일 관련 사업을 수행하면서 취득한 사업 모델을 기반으로, 플랫폼의 성능 개선 및 발전 방향을 공유함으로써 러닝메이트의 역할을 수행합니다.



← **Uracle software** →

...with the most complete vision for the future

1. 부가 솔루션 검토

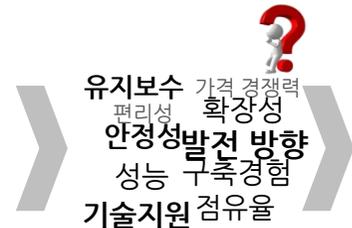
- 15년 간 다양한 금융 분야에 모바일 관련 사업을 수행하면서 취득한 사업 모델을 기반으로, 플랫폼의 성능 개선 및 발전 방향을 공유함으로써 러닝메이트의 역할을 수행합니다.

다수의 모바일 관련 솔루션 보유

모피어스 MADP 	Mobile for android Mobile for iOS Mobile for responsive web Server IDE(Integrated Develop Environment)
모피어스 ALM App Lifecycle Management	App Test App Monitor App Analytics MAM MDM MCM
모피어스 Push, Talk	Public Push Private Push for Enterprise Private Push for BFI Marketing Talk
모피어스 Industry kit	금융 방송 헬스케어 유통 교육 Out Door Sales Video ID Video CMS Wellness(Bang) Commerce Academy

유사 사업 모바일 담당자 의견

- 최신 기술 기반 제품이 필요합니다.
- 기존 시스템과의 연계에 문제가 없어야 합니다.
- 기술이전/유지관리가 어떻게 이루어지나요?
- **그런데 플랫폼을 어떤 방향으로 무엇을 발전시키면서 사업을 진행하시나요?**



- #### 선정 항목
- 최신 기술 / 성능
 - 기술지원
 - 운영 편리성
 - 발전 방향 로드맵

사업 분야 경험 + 최신 기술 트렌드 분석을 기반으로
“사업 모델 + 플랫폼 개선 로드맵 수립”

감사합니다

주식회사 유라클 금융사업본부

정우석 이사

Any Question : jhuman@uracle.co.kr