



디지털 뱅킹과 클라우드 이전 전략

홍정표 (jeongpyo.hong@riverbed.com)

Riverbed Technology

Agenda

1

패러다임의 변화

2

디지털 트랜스포메이션

3

같은 점과 다른 점

4

변화의 방향성

5

The Only thing that matters is END USER EXPERIENCE

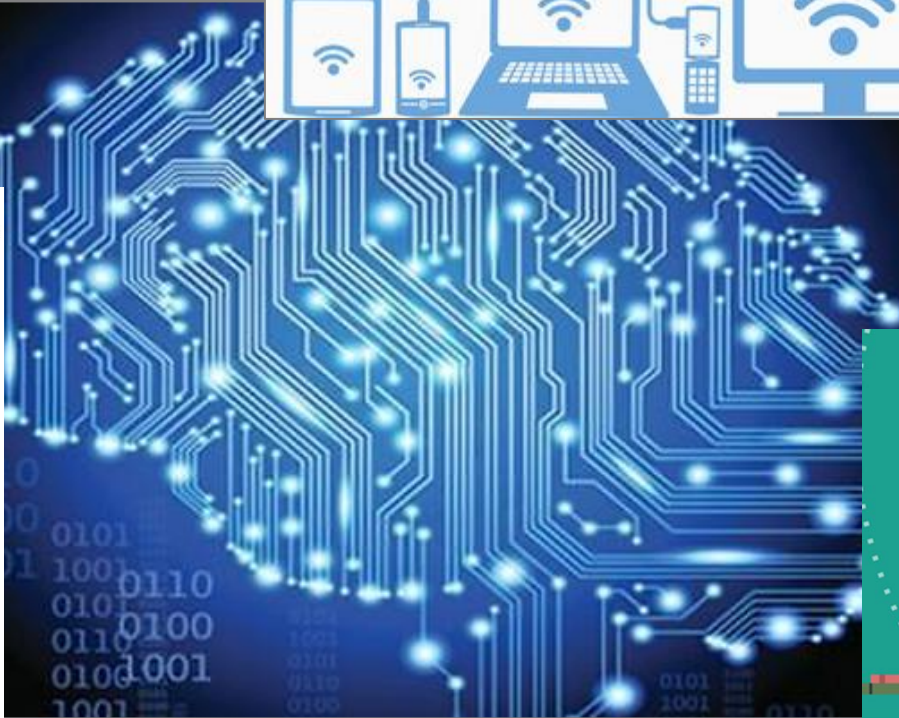
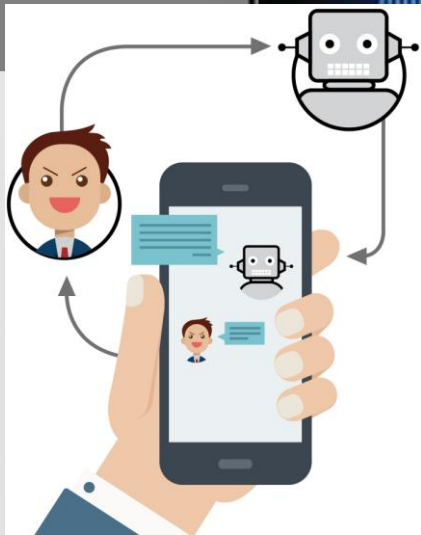
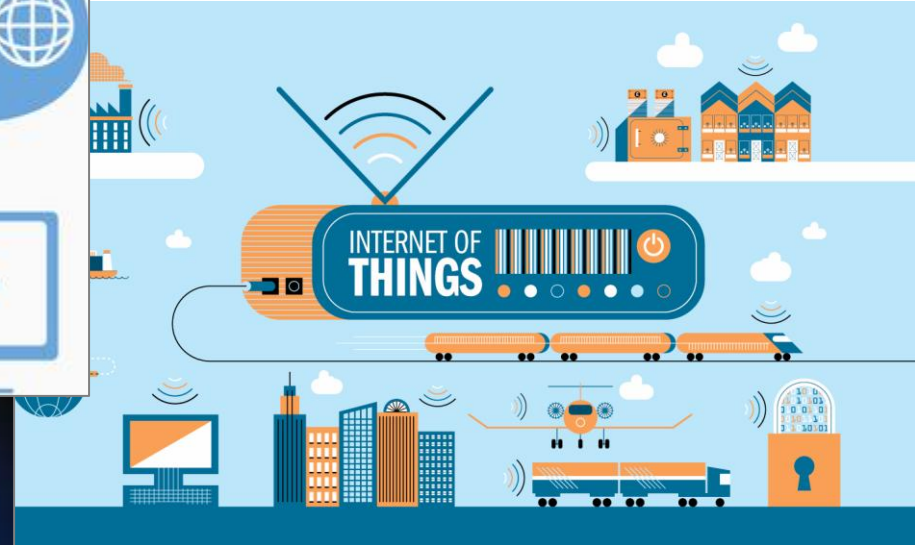
6

맺으며 ...

패러다임의 변화



패러다임의 변화



패러다임의 변화



은행 주도

- ✓ 상품 지향
- ✓ 일괄 서비스
- ✓ 현금, 수표 등 실제 통화 기준

- ✓ 채널/지점 중심
- ✓ 정보 전파
- ✓ 공간과 시간의 제약

고객 참여

- ✓ 서비스 지향
- ✓ 세분화된 서비스 제공
- ✓ 온라인 확대 및 활용

- ✓ 서비스 지향 조직
- ✓ 문제 해결
- ✓ 온라인 서비스의 확대 → 모바일 결제

고객 주도

- ✓ 관계 지향
- ✓ 맞춤 서비스
- ✓ 가상 화폐, 모바일 머니

- ✓ 고객 지향 중심
- ✓ 고객 접점의 세분화 / 다양화
- ✓ 시공간의 제약 탈피

고객 맞춤 [개인화]

- ✓ Unbundling
→ 핀테크
- ✓ Disintermediation
→ 전통 은행 기능의 축소
- ✓ Personalized Banking
→ 개인 고객 요구의 상품화/서비스화
- ✓ Community

디지털 트랜스포메이션 = 디지털 뱅킹

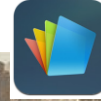


Every Company is becoming a **DIGITAL COMPANY**



CONSTRUCTION

UTILITIES



MANUFACTURING



FINANCIAL SERVICES



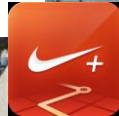
RETAIL



PUBLIC SECTOR



HEALTHCARE



LOGISTICS



Digital Transformation is
HAPPENING EVERYWHERE

디지털 트랜스포메이션



52%
2000년 이후
75년 VS. 15년
50년 간 기대수명



600억불
2020년 Cloud



60억불
2015년 S/W 매출

We work with business and technology leaders to develop customer-obsessed strategies that drive growth.

The Forrester logo, featuring the word "FORRESTER" in a bold, black, sans-serif font above the tagline "CHALLENGE THINKING. LEAD CHANGE." in a smaller, black, sans-serif font. The background of this section is a green and blue geometric pattern with a dashed white arrow pointing upwards and to the right.

FORRESTER
CHALLENGE THINKING. LEAD CHANGE.



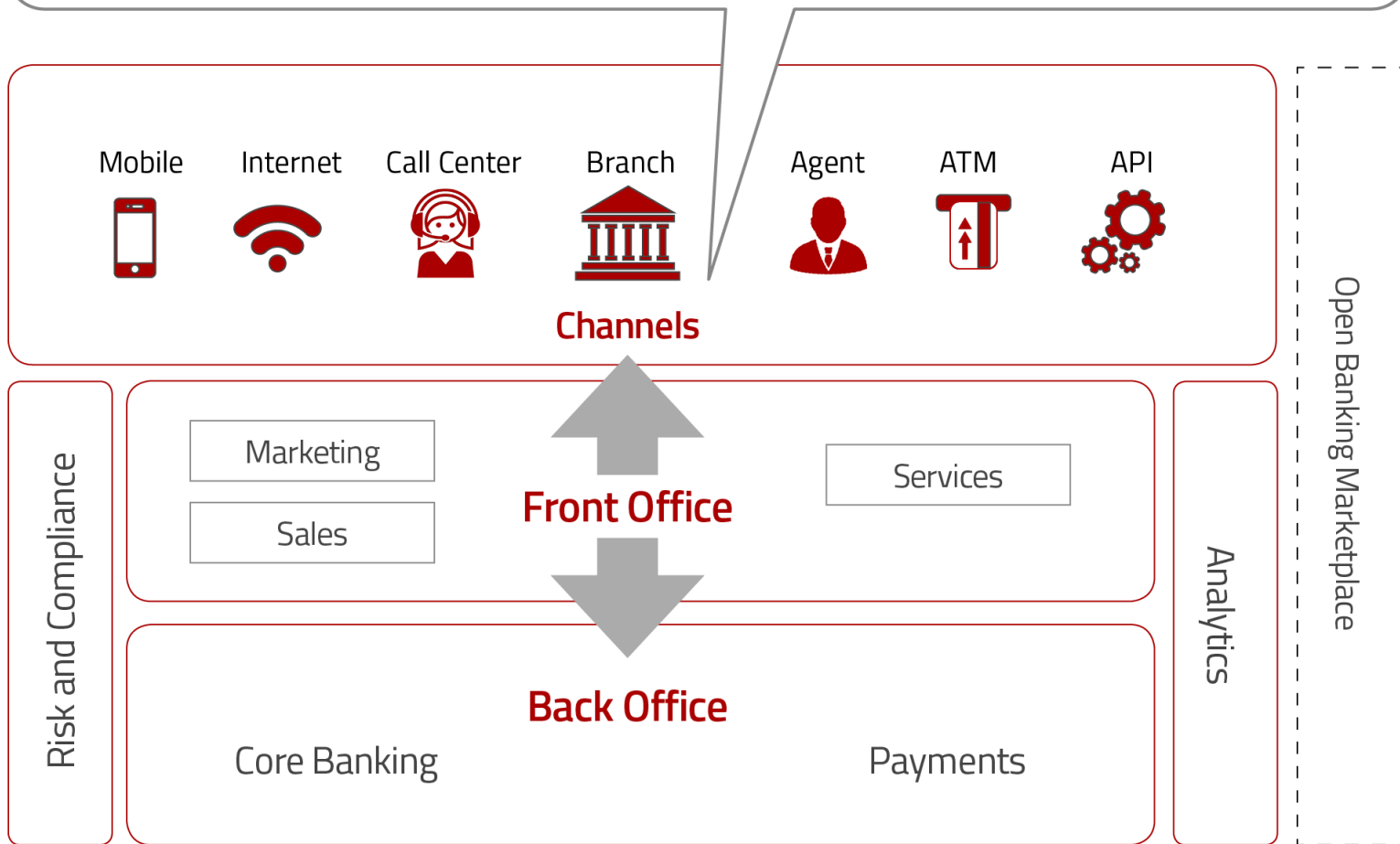
Cloud
2018년까지
3개만 유지

1.13조 달러
2020년
US B2B Market

50% +
2020년
Online Market
매출

디지털 트랜스포메이션

Becoming a 'digital bank' goes beyond the customer experience



SOURCE: Temenos © March 2017 The Financial Brand

- **Anytime, anyplace, any channel banking:** Banking on the customer's terms.
- **Banking beyond the borders:** More than just traditional products, using customer data to become a virtual advisor.
- **Contextuality:** Using customer insights and advanced analytics to proactively provide personalized solutions.

디지털 트랜스포메이션

1. **A digital-first strategy** that extends beyond just mobile and online devices to allow for expansion into emerging channels and communication options. The ability to provide anytime, anywhere, any device banking includes an integration strategy that allows for a seamless transition between devices.
2. **An analytics-driven experience for customers** that supports real-time contextual and personalized solutions. With insights delivered across the organization and to all customer devices, these analytics will also support product development in the future.
3. **A customer-centric perspective** that provides a seamless experience and an integrated view of financial affairs.
4. **Instant fulfillment** made possible by straight-through processing and real-time transaction insight availability.
5. Ability to support **open banking**, including the offering of products and services developed by outside organizations. A strong API strategy is the key to becoming a customer's 'banking concierge' offering the best available services in the marketplace.
6. **Open architecture** allowing for the reduction in costs and operational risk. A fully integrated, automated digital solution avoids the duplication and reduces the manual processes that result in sub-optimal end results.
7. **Flexible solutions** across the organization that tie back-office and front-office processing into a seamlessly integrated solution. With differing innovation cycles, solutions must be easily upgradable independent of each other.
8. **Agile development** where products and services can be brought to market almost instantly. This is important as regulatory changes occur and increased personalization is desired.
9. Due to **expanding volumes of data, scalability of solutions** is imperative. According to Temenos, in the next 10 years, banks will need to plan for 100-fold increase in the number of transactions and enquiries handled by their banking platforms.
10. **Cloud-based solutions** will be required to provide scalability, to drive down processing costs, and to support increased security standards.

같은 점과 다른 점



같은 점과 다른 점

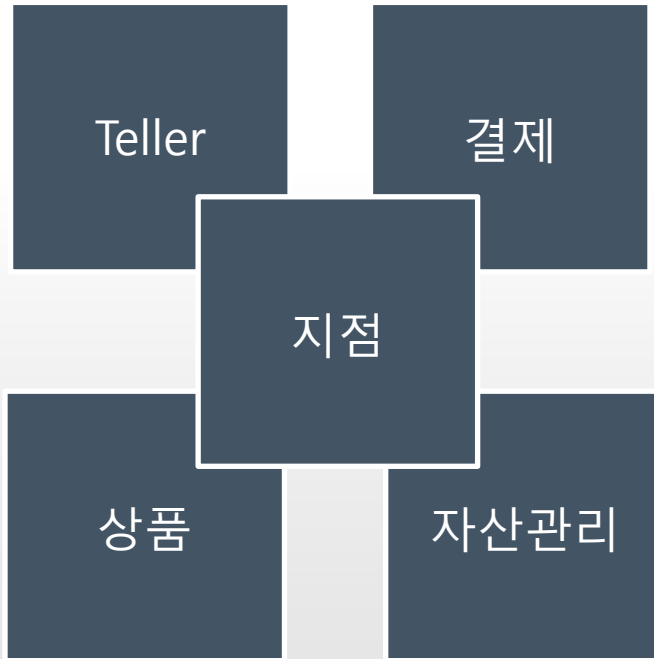
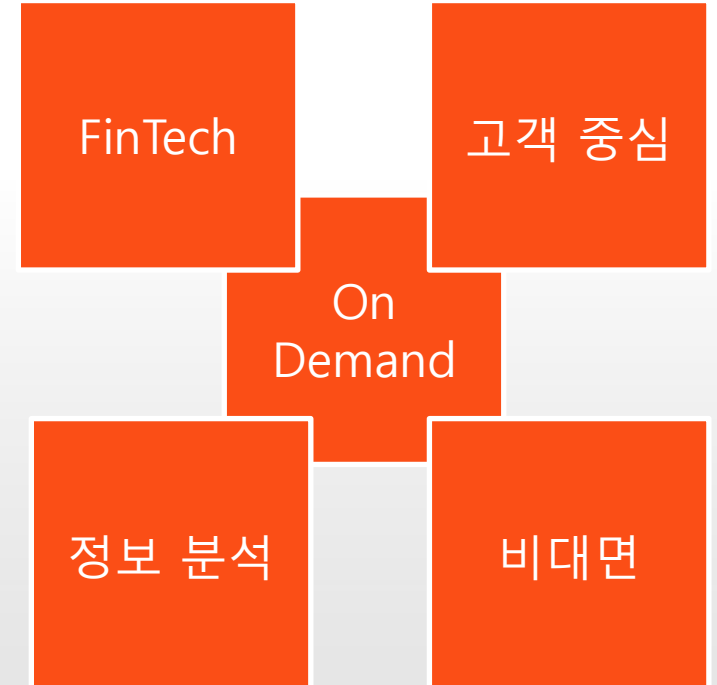


사진 = 시사저널이코노미



개인 금융 서비스

실시간 고객 대응

AI / Big Data

생체 보안

금융 이외의 데이터 분석 체계

간편한 결제 대행

같은 점과 다른 점

차세대 인력
 디바이스간 연결 강화로 생산성 향상, 협업 증진, 고객상담서비스 직원 인건비 절감을 모두 경험하세요
 [창출가치: \$500억, 2015년-2018년]

영상 기반 상담
 사업장 내, 혹은 개인의 모바일 디바이스로 고객과 상담가를 연결해 정보를 제공하거나 안내하세요
 [창출가치: 380억 달러, 2015년-2018년]

화이트라벨 서비스
 더 폭넓은 제품 제공과 서비스 확장으로 은행의 시장 범위를 확대해 보세요. 글로벌 시장에서 가장영역의 영향력과 인지도를 높이십시오.
 [창출가치: 250억 달러, 2015년-2018년]

사이버 보안
 디바이스들에 도사리고 있는 보안 위협뿐 아니라 자산에 대한 보안 위협을 감지, 대응, 해결하는 보안 역량을 확보해 기밀정보를 보호하세요.
 [창출가치: 180억 달러, 2015년-2018년]

가상 텔러
 상담이나 거래를 자동화하시면 낮아진 직원 채용 조건과 높아진 직원 생산성, 그리고 고객만족도 개선을 경험하실 수 있습니다.
 [창출가치: 500억 달러, 2015년-2018년]

세일즈 · 서비스 변화
 여러 채널을 넘나드는 연결 및 조화로 지능적이고 개별화된 고객 상호작용이 가능합니다.
 [창출가치: 1,520억 달러, 2015년-2018년]

모바일 결제
 모바일폰으로 결제가 가능하도록 해 고객 편의성을 높이고, 은행 접근성이 낮은 시장을 잡으세요!
 [창출가치: 430억 달러, 2015년-2018년]

연결 · 타겟팅 광고
 이메일, 소셜미디어, 온라인 광고, 모바일 디바이스, 디지털 사이니지를 활용해 타겟팅 광고-마케팅을 제공해보세요. 애널리틱스와 인터넷 기술을 활용해 고객들에게 더욱 직접적인 연결이 가능해집니다.
 [창출가치: 330억 달러, 2015년-2018년]

제품혁신
 고객에게 선보일 새로운 서비스를 개발할 때 고객에 대한 이해도와 효율성을 높이세요. 이를 통해 시장 출시에 걸리는 시간을 단축하고, 고객 충성도를 높이고, 크로스셀링 기회를 개선할 수 있습니다.
 [창출가치: 190억 달러, 2015년-2018년]

정보기반 컨설팅
 고객 선호도와 요구사항에 대한 정보를 바탕으로 컨설팅 서비스를 만들어보세요. 은행이 이미 보유하고 있는 정보로 더 많은 수익을 창출할 수 있습니다.
 [창출가치: 900억 달러, 2015년-2018년]

시스코 코리아

A BETTER WAY	THE OTHER WAY
PERSONALIZED	GENERIC
Customers get great service in context of each specific situation.	Customers get irrelevant answers forcing them to repeat themselves & call back.
EASY	DIFFICULT
Representatives are guided through each customer request.	Representatives must hunt and peck across multiple cluttered, ugly screens.
AUTOMATIC	MANUAL
Interactions are automated, and fully transparent... straight through from A to Z.	Interactions are training and labor intensive leading to incomplete requests, increased costs and unhappy customers.

RE-USE	RE-CREATE
Easily re-use customer strategies and processes that span channels and organizations.	Re-create customer strategies and processes for each channel.
RAPID	SLOW
Rapidly adapt to change without the need for IT intervention.	Rely on IT and system customizations to adapt to changes.
UNLIMITED	LIMITED
Manage the complex demands of the modern contact center.	Struggle to deliver service across multiple channels, products, geographies and ever growing volumes.
	Pega

변화의 방향성



변화의 방향성

전통적인 금융 IT [안정성]

- 계정계, 정보계, 카드계
- 자산 관리
- BW, FEP, EAI, MCI
- 금융 기관 연계
- 텔레뱅킹, 인터넷 뱅킹, 모바일/스마트 뱅킹
- 보안



새로운 방식의 IT [민첩성]

- 전통적인 금융 IT (금융 정보)
- 고객 정보
- 게임, 메신저, SNS 정보
- 위치 기반 정보
- 실시간, 광고, 유통
- 클라우드, 플랫폼

변화의 방향성



위챗페이와 알리페이

03.21

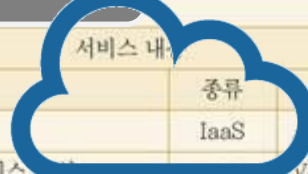
结账没那么好奇吧

去超市用手机结账不是很正常吗? 怎么每次都有人凑上来问: “咦? 这是什么?”



해외 금융권의 클라우드 도입 현황과 목적

회사명	국가	목적	종류	비고
FINRA	미국	증권 이벤트 분석	IaaS	Amazon 기반
USAA	미국	클라우드 기반 인증 서비스	IaaS	Verisign
Risk MetricsGroup	미국	위험관리 분석업무	SaaS	Azure 기반
Bankinter	스페인	알고리즘 시뮬레이션	IaaS	Amazon 기반
BBVA	스페인	전 세계 직원 간 협업 시스템 도입	SaaS	Google App
Suncorp	호주	응용프로그램 구동	IaaS	Amazon 기반
Commonwealth Bank	호주	데이터베이스 통합	PaaS	Oracle 기반
ME Bank	호주	운영 프로세스 개선	IaaS	Amazon 기반
Zitouna	튀니지	모바일, 인터넷 뱅킹 개발 플랫폼 구축	IaaS	IBM 기반
UniCredit	이탈리아	개이 배키 시스템 지외	IaaS	IBM 기반
ICM Asia Pacific	뉴질랜드			MS BizTal
Deutsche Bank	독일			



“
 뱅킹은 필요하지만,
 은행은 필요하지 않게 될 것.
 -빌게이츠-
 ”

국내 주요 은행 모바일 뱅킹

은행	모바일 뱅킹 플랫폼	특징
신한	써니뱅크	모바일뱅크 최초 비대면
KEB하나	원큐뱅킹(1Q뱅킹)	캐나다 등 선진국 시장에 국내 본격 출시는 내년 1월
우리	위비뱅크	금융권 최초 모바일뱅크 중금리 상품 출시
기업	아이원뱅크(i-ONE뱅크)	대출, 자산관리, 상담 등 50개 이상의 앱으로 제공
NH농협	NH올원뱅크(가칭)	기존 NH디지털뱅크를 모바일뱅크로 내년 상반기

2012~2016년 은행 직원·점포·자동화기기수 추이



변화의 방향성



언번들링(Unbundling)

기존 은행의 업무를 결제, 대출, 외환 송금, 자산관리, 주식중개, 클라우드펀딩 등 기존 은행 업무에 핀테크 스타트업 기업들로 대체될 것이다.



탈중개화(Disintermediation)

가까운 미래에 전통적인 은행의 기능 대부분 은행을 거치지 않게 될 것이다.



새로운 금융 패러다임 모델 제시 - 핀테크(Fintech)

소셜네트워크서비스(SNS)의 일상화, 사물인터넷(IoT), 빅데이터, 웨어러블 등 일생 사회의 IT 화, 밀레니엄 세대의 출현으로 핀테크 기업의 은행 해체화 가속.

전통적인 금융 IT의 변화는 지점과 ATM, 심지어 인력의 감소를 촉발할 것이며, 오히려 금융 IT 전문 인력의 증대와 FinTech 기술로 이전할 것이다.

변화의 방향성



SOURCE: Marco Antonio Cavallo, CIO.com © March 2017 The Financial Brand

사용자 중심 서비스 (User Centric)

네트워크 접근 (Open Platform)

신속한 서비스 (Agile)

계량 가능한 서비스 (Analytics/Visibility)

공유 컴퓨터 자원 (Cloud)

변화의 방향성

전통적인 금융 IT [안정성]

- 지점 중심
- 금융 채널 서비스
- 고객과의 상호 작용
- 요구 중심의 관리
- 성과 관리

새로운 방식의 IT [민첩성]

- 금융 채널 뿐만 아니라 IT 생태계의 모든 디지털 채널을 활용한 서비스
- 고객 참여/주도형 Clustering
- 디지털 맞춤형 서비스, 실시간, 이벤트, 자동화
- 고객 참여 채널의 다변화
- 소셜 / Networking
- Digital First
- Customer Centric / User Experience
- FinTech / Microservices

Digital Transformation
Digital Banking
User Centric
Open Architecture / Service Platform

Based On



The Only thing that matters is
END USER EXPERIENCE



The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**



VISIBILITY



CONTROL



OPTIMIZATION

Online

- End user experience
 - Web+App
- End to end visibility
 - Web+App
- Increased revenue
- Multi-Channel enablement
- Accelerated development test and deployment of new services

Branch

- End to end visibility
- Multi-Channel enablement
- Simplify and optimize branch Infrastructure
- Cost reduction
- Accelerated provisioning
- Accelerate updates
- Guest Wifi/BYOD

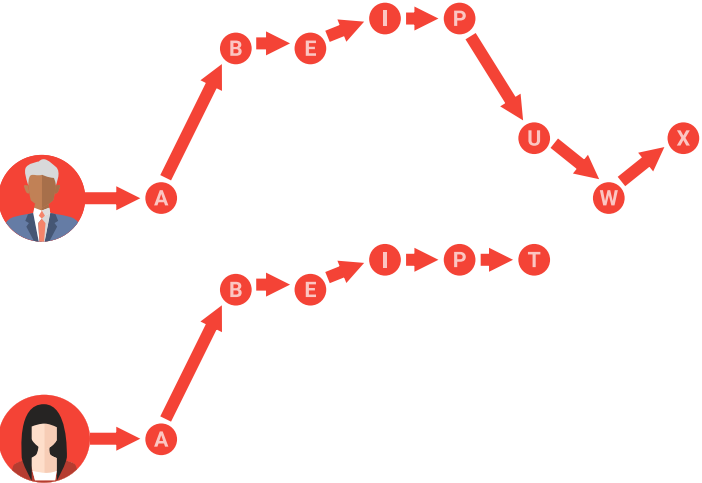
Datacenter

- Improve compliance posture
- Improve DR provision
- Everything for the network
- Network discovery and mapping
- App and network performance monitoring

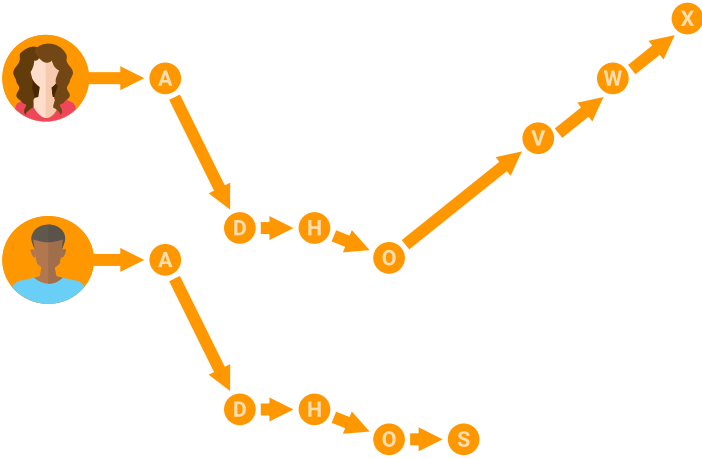
Cloud [Hybrid]

- Optimize Cloud/SAAS services
- Accelerate Cloud deployments
- Visibility for Cloud/SAAS services
- Azure/AWS

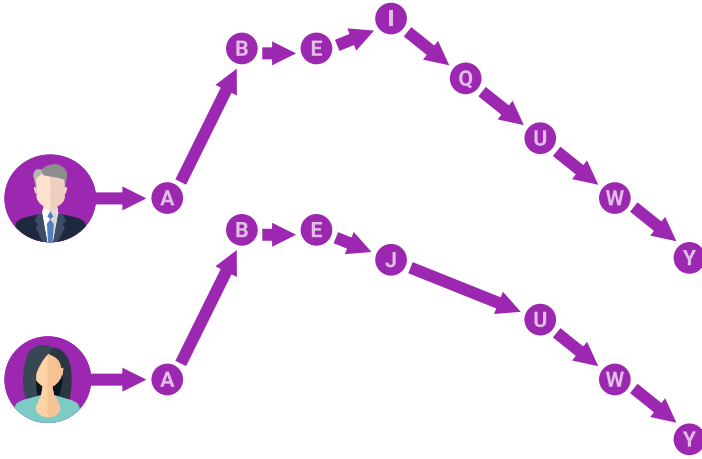
The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**



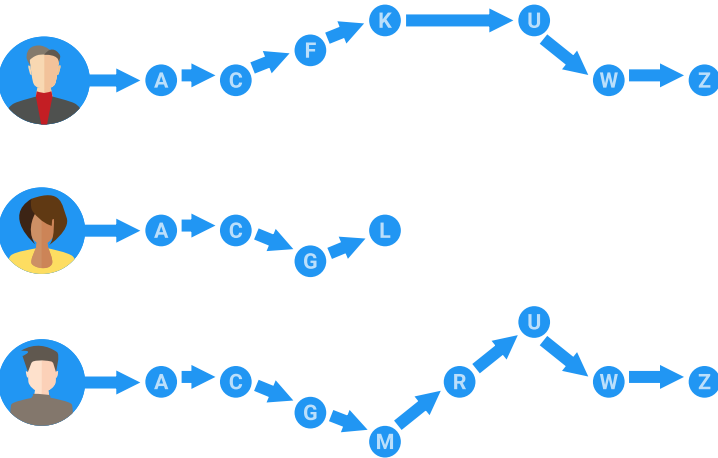
Login



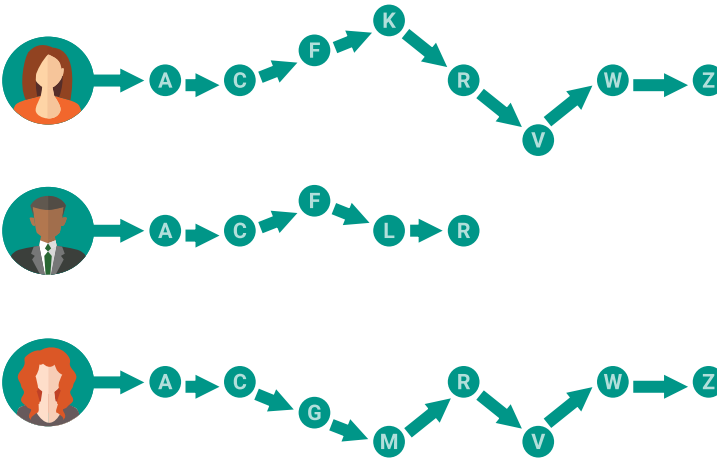
Payment



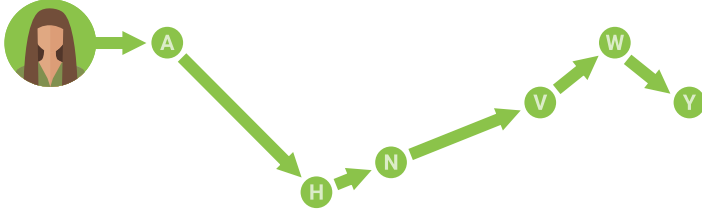
Add to Cart



Checkout

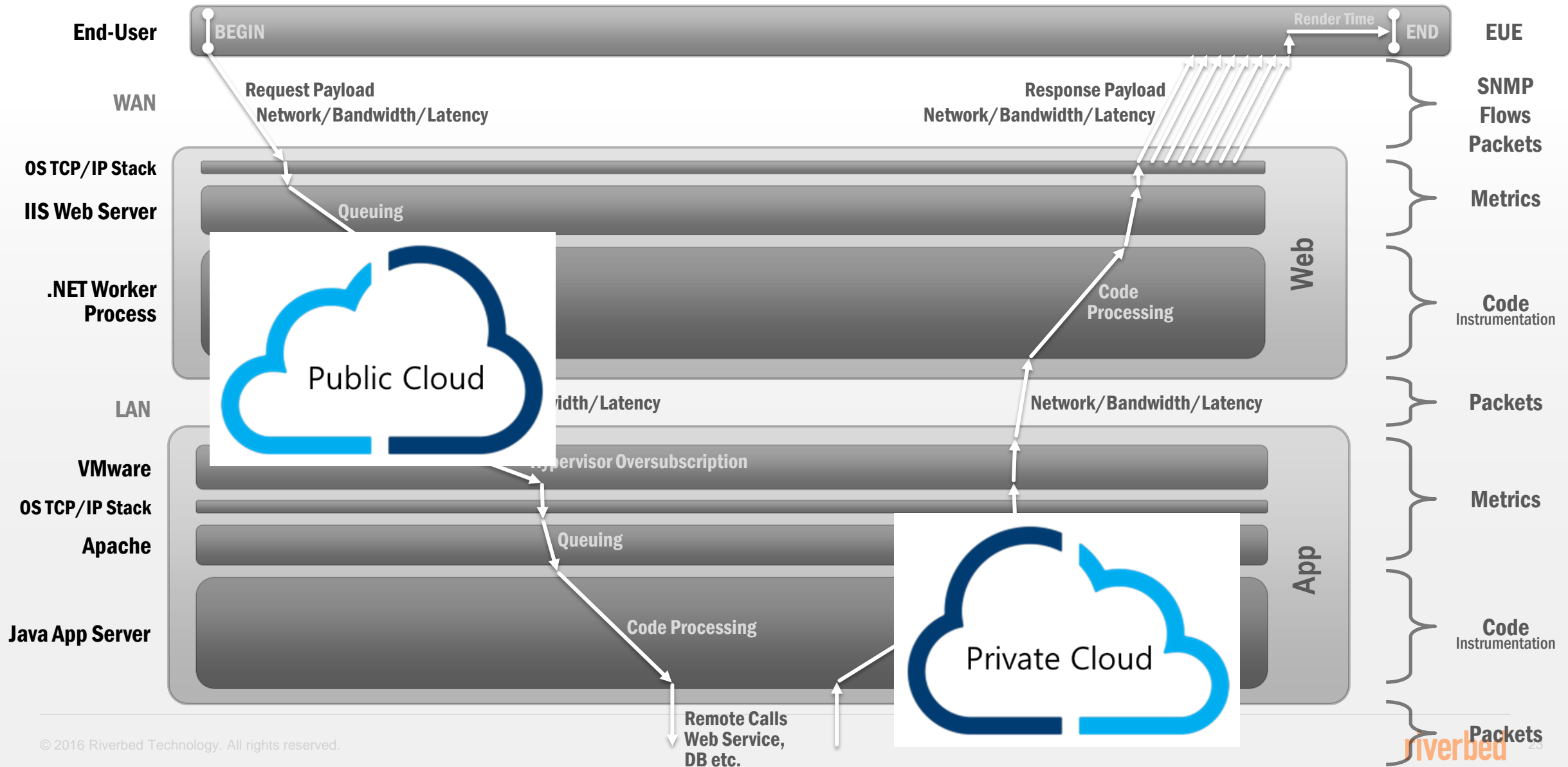


Express Checkout



Logout

The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**

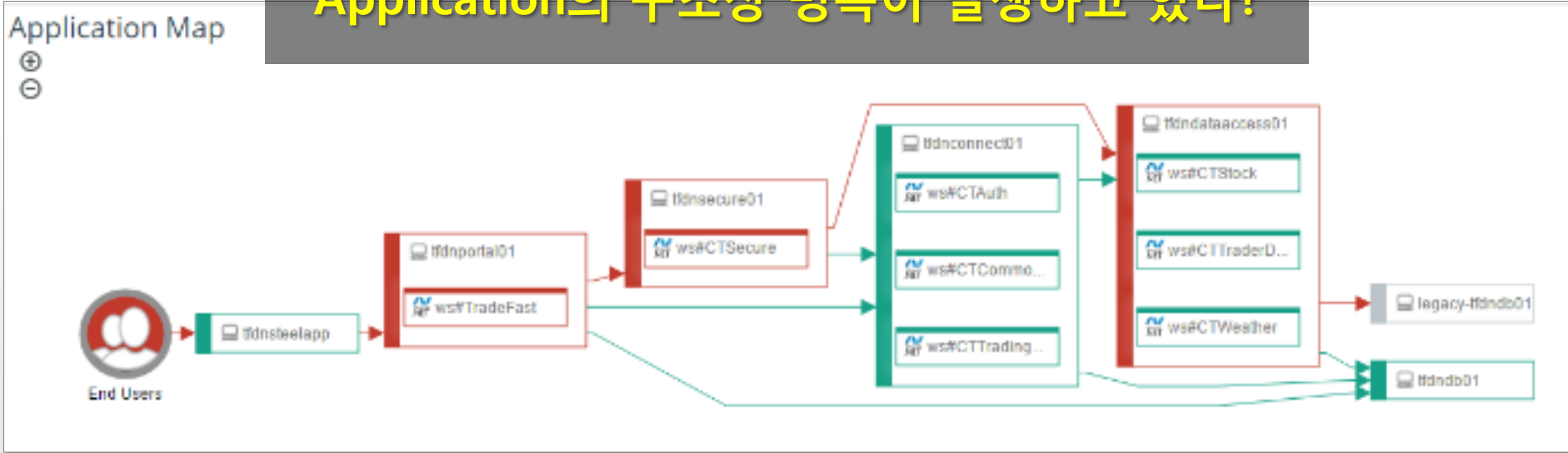


The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**

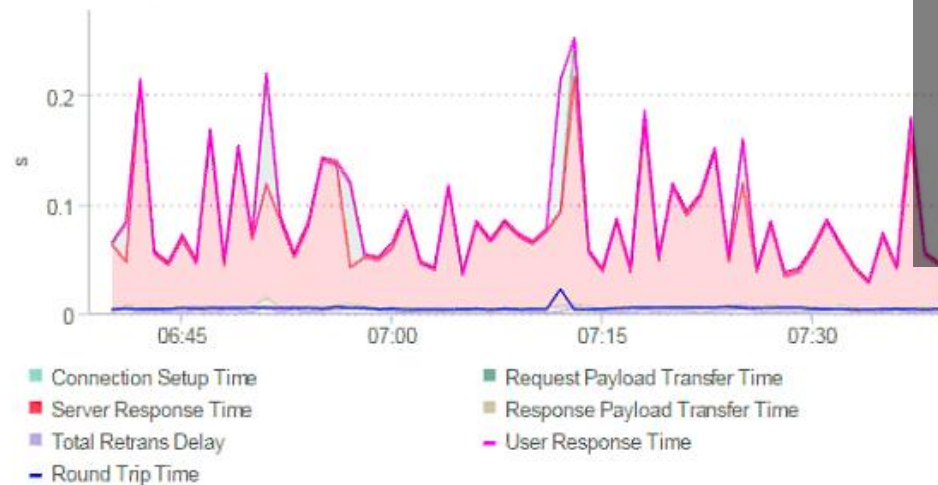
1. VOC, 지속적으로 성능 문제, 혹은 이슈에 대한 문제 제기를 하고 있는 고객이 있습니다. 데이터센터의 모든 모니터링 도구를 통한 문제 분석을 해도 원인 파악이 되고 있지 않습니다. 어디서 문제인지 혹은 누구의 문제인지 알 수가 없습니다.

The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**

Application의 구조상 병목이 발생하고 있나?



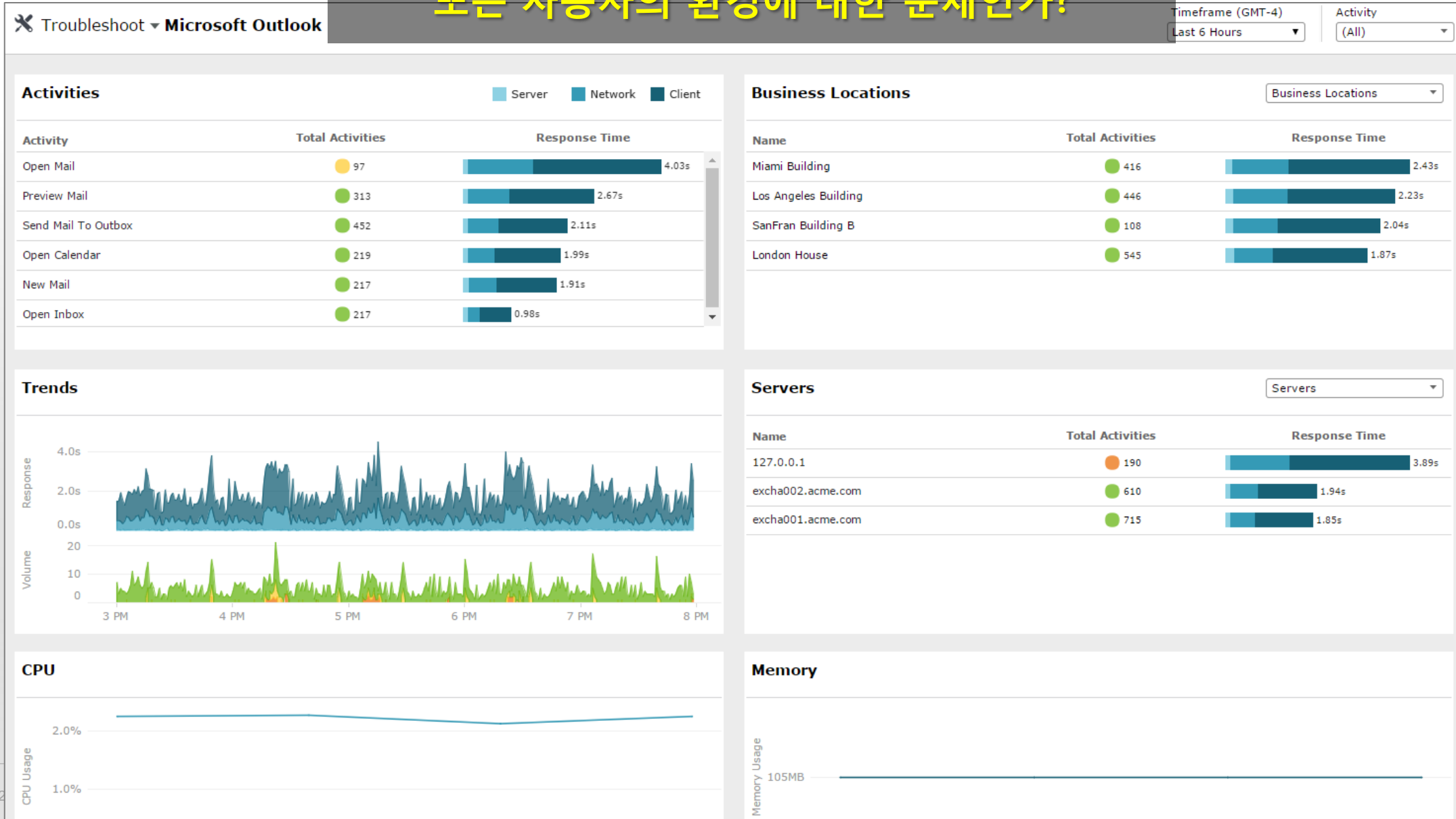
User Response Time



Application의 트래픽이 빈번하게 발생하는가?
Application 트래픽 당 성능은 괜찮은가?

The Only thing that matters is END USER EXPERIENCE

또는 사용자의 환경에 대한 문제인가?



The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**

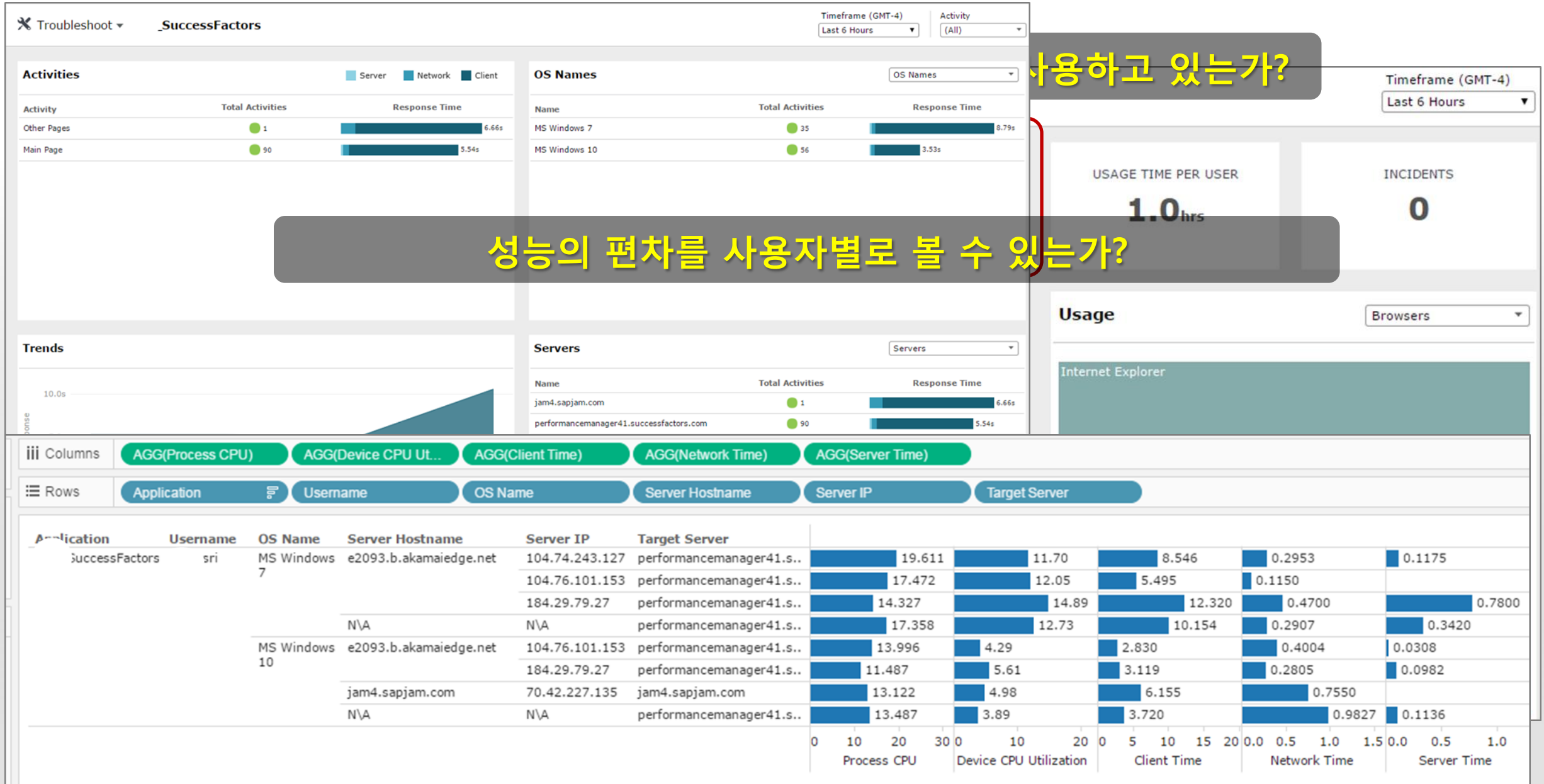
2. 회사의 업무 환경 중 일부가 SaaS Application으로 이전을 진행하고 있는데, 그렇다면 우리가 유지하고 있는

SLA는 어떻게 해야 합니까?

그리고 SaaS로 이전을 해도 모니터링을 해야 하는 것은 아닐까?

문제가 생기면 어떻게 분석을 해야 하지?

The Only thing that matters is END USER EXPERIENCE



The Only thing that matters is END USER EXPERIENCE

성능 저하 또는 문제를 경험한 사용자들의 공통점은 무엇이지? 차이점은 어떤 것이 있을까?

Attribute	Value	Total Activities	Performance Score	Activity Response
Server IP	10.1.1.17	32	100	0.36s
CPU Frequency	2GHz to 2.5GHz	35	100	0.90s
CPU Generation	4	35	100	0.90s
CPU Model	Intel(R) Core(TM) i5-4200U CPU @ 1.60GHz	35	100	0.90s
MS Office Version	MS Office 2013	35	100	0.90s
Manufacturer	SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.	35	100	0.90s
Memory	8GB	35	100	0.90s
Model	900X3G	35	100	0.90s
Network Speed	600.0MB	35	100	0.90s
Network Speed	1000.0MB	55	100	3.73s
Network Type	LAN	55	100	3.73s
OS Architecture	64비트	55	100	3.73s
OS Disk Type	HDD-5400	55	100	3.73s
OS Name	MS Windows 10	55	100	3.73s
OS Version	Microsoft Windows 10 Enterprise K	55	100	3.73s
Version	11.00.10240.16384 (th1.150709-1700)	55	100	3.73s
Server IP	184.29.79.27	45	100	3.68s
Department	Other	44	100	3.46s

Users with Worst Performance

Top 100

Username	Device Name	Device Type	OS Name	CPU	Memory	Department	Business Location	Max Response	Total Activities	Performance Score	Activity Response
ssakssri	-IN	Laptop	MS Windows 7	4	8GB	HR	South Kor..	14.71s	35	100	0.90s
ssakssri	vin10	Laptop	MS Windows 10	4	4GB	Hk	South Kor..	9.78s	11	100	4.81s
ssakssri	-win10	Laptop	MS Windows 10	4	4GB	Other	Suji, South Kor..	8.23s	44	100	3.46s

Jun 15, 12:12:58 AM	accessFacto... Main Page	10.86s
Jun 15, 12:12:33 AM	accessFacto... Main Page	13.56s
Jun 14, 11:58:14 PM	accessFacto... Main Page	4.62s

ssakssri	Laptop	95%	76
ssakssri	Laptop	98%	242

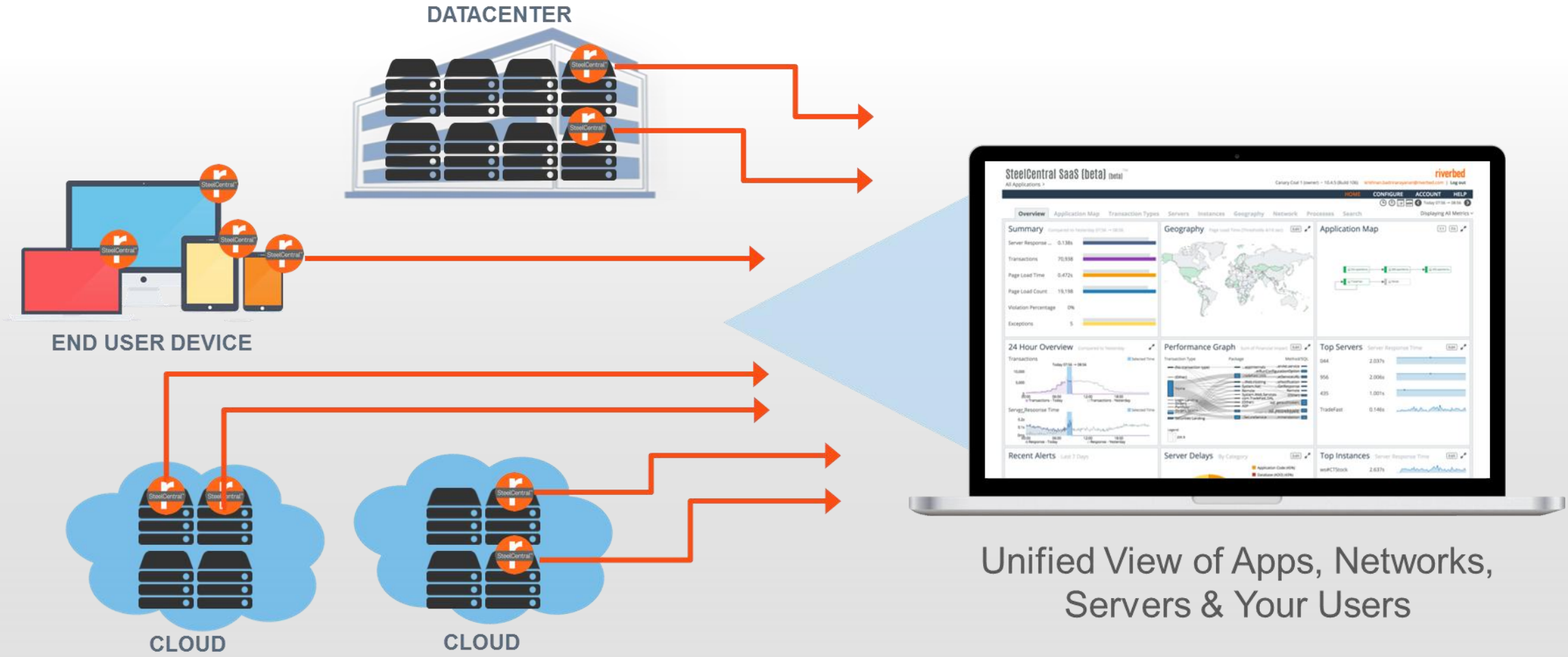
The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**

3. 대세인 Cloud로 넘어가기로 결정이 되었습니다. 기존과 같이 효율적인 모니터링을 할 수 있는 방법을 찾아야 합니다.

IaaS, PaaS 환경에 대한 정확한 모니터링의 분기가 필요할 듯 합니다.

The Only thing that matters is **END USER EXPERIENCE**

모니터링을 위하여 어떤 일들이 필요할까?



The Only thing that matters is END USER EXPERIENCE

운영 환경에 영향을 미치지 않는 환경으로 이관, 그리고 네트워크까지 모니터링해야하는데?

SUMMARY

SERVICES

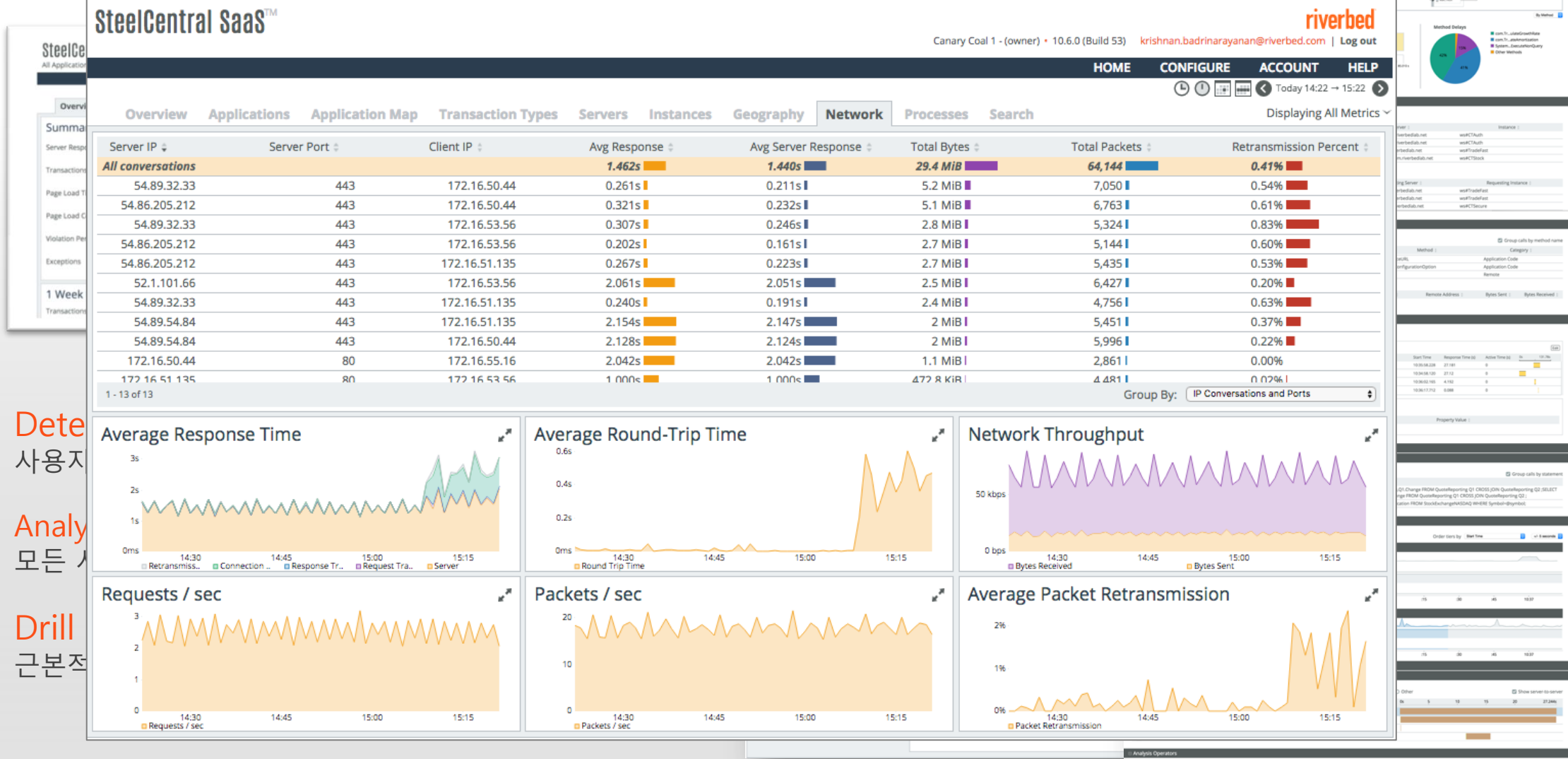
CODE

SQL

SYSTEM

NETWORK

SYSTEM



Detect 사용자

Analysis 모든

Drill 근본적

맺으며



맺으며

직장에서 우물한가요?
직장에서 우물함을 줄이는 3가지 방법
그렇다면 직원들의 지능
오디스 우물함을 줄이는 가장 큰 이유는?

신입사원 재테크
첫 월급부터 절반 저축... 재테크 3가지 TIP
1. 연봉, 입사연차, 퇴사연차
2. 고가치 자산 투자
3. 사회 초년생 부자되는 재테크 10개법

CAREER GROWTH
TEAM WORK
FINANCE

한 눈에 보는 카드 혜택
내맘대로 카드 추가할인
내맘대로 카드 추가할인



하루를 더다
장구서 확인!
모든 것 해결!

내 집 마린의 재테크 노하우

NH 스마트뱅킹
39위 ▼4 3.5점 ★★★★★
농협BANK | 금융

신한S뱅크 - 신한은행 스마트폰뱅킹
67위 ▲1 3.6점 ★★★★★
Shinhan Bank | 금융

우리은행 원터치개인뱅킹
74위 ▼2 3.6점 ★★★★★
WooriBank | 금융

KEB하나은행 - 스마트폰뱅킹(Hana 1...)
116위 ▼1 3.2점 ★★★★★
KEB하나은행 Hanabank | 금융

i-ONE뱅크 by IBK기업은행
129위 ▼3 3.5점 ★★★★★
IBK 기업은행 | 금융

새마을금고 스마트뱅킹
301위 ▼28 3.3점 ★★★★★
MG새마을금고 | 금융

우체국 스마트뱅킹
359위 ▲5 3.9점 ★★★★★
우체국금융 | 금융

SC제일은행 모바일뱅킹
374위 ▲12 2.5점 ★★★★★
SC제일은행 | 금융

DGB 개인뱅킹 - 대구은행 스마트뱅킹
447위 ▲9 3.3점 ★★★★★
(주)대구은행 | 금융

제12회 금융공모전 개최
fibrcel!

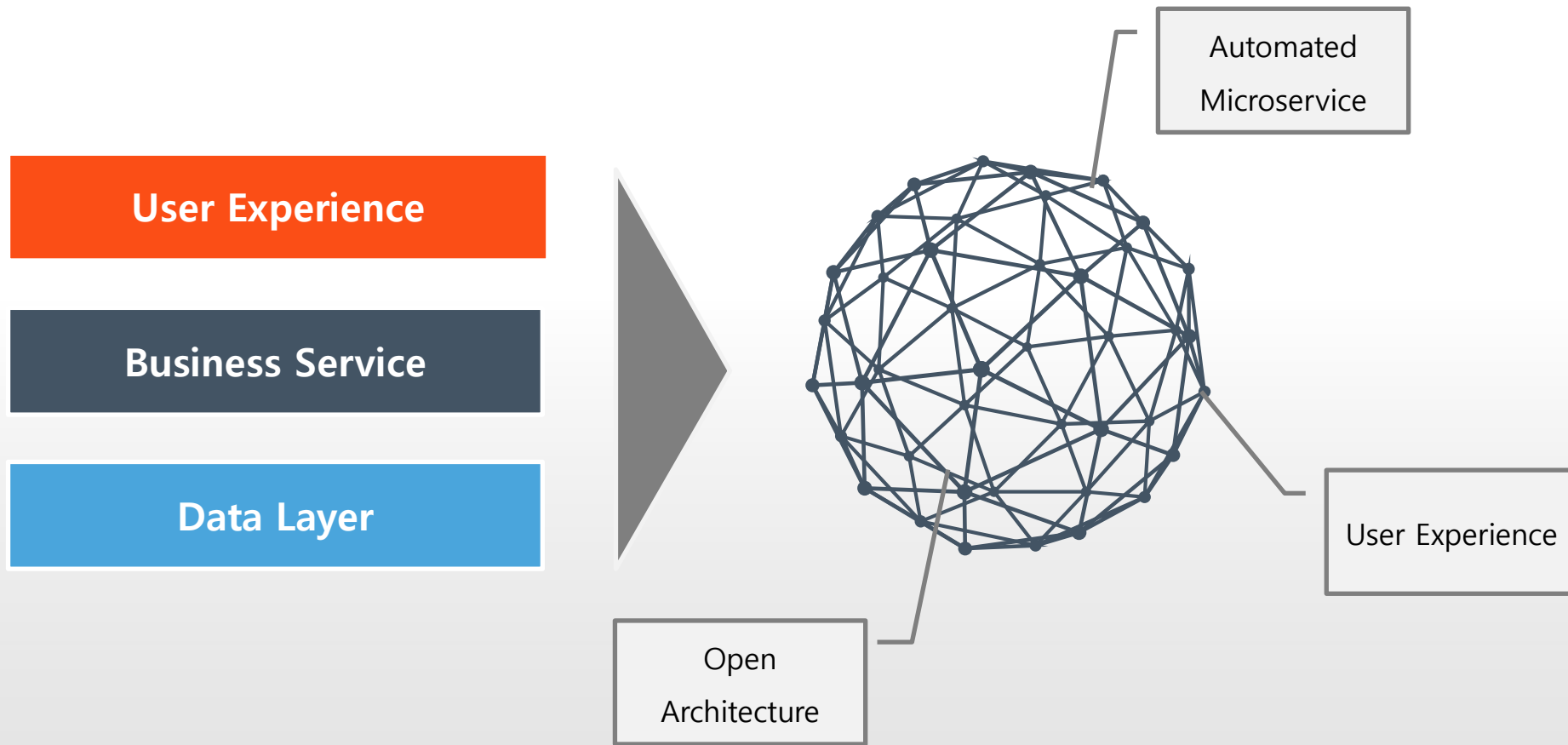
카드 친구관리 주고받고 할 수도 있어요

위버가 총 3천만원 씩입니다
DIGI-THINK FESTIVAL

따뜻한 서민금융

쓱터쓱 소비해택도 쓱

맺으며



다양한
환경에서의



사용자
생산성을
높이고



다양한 정보
분석을



쉽고 빠르게
접속하고



서비스 품질의
향상으로



개별 사용자의
만족도를 높일
수 있도록



Thank You