

## 온 디맨드 여정의 성공



## 금융권을 위한 온 디맨드 비즈니스

IBM Primer는 온 디맨드 비즈니스를 위한 금융 솔루션으로 금융권의 온 디맨드 세계에 대한 내용을 다루는 네 권의 책자로 구성되어 있습니다. IBM Financial Services Marketing Leadership Team의 발의로 작성된 본 시리즈의 내용은 다음과 같습니다:

제 1 권: "온 디맨드 시대의 금융기관"은 금융기관 내부 및 금융권 전체의 근본적인 변화가 유례 없는 기회로 이어지고 있는 현실을 살펴봅니다.

제 2 권: "혁신을 향한 로드맵"은 비즈니스, 애플리케이션, 인프라 측면의 혁신에 대한 내용입니다.

제 3 권: "금융 솔루션"은 컨설팅, 소프트웨어, 하드웨어, 서비스 등 IBM의 금융 솔루션을 소개합니다.

- ▶ 제 4 권: "온 디맨드 여정의 성공"은 전 세계에서 성공적인 여러 금융기관이 IBM 금융 솔루션을 활용하고 있는 사례와 세계 각국에 위치한 IBM의 브리핑 센터(Briefing Center)와 컴피턴시(Competency Center) 센터를 소개합니다.

---

목 차

---

개요	3
성공을 만들어 가는 사람들의 이야기	4
IBM 중역 브리핑 센터 및 컴피턴시 센터	22

## 개요

IBM은 금융권에서 풍부한 경험을 갖추고 있으며 세계적으로 수많은 금융 기관의 성공에 기여했습니다. 제 4권에서는 몇 가지 성공 사례를 살펴보고자 합니다. 마지막 섹션에서는 IBM금융기관의 브리핑 센터(Briefing Center)와 컴피턴시 센터(Competency Center)를 소개합니다. 세계 각국에 위치한 IBM의 센터에서는 금융권에 종사하고 계시는 전문가 여러분의 온 디맨드 여정을 도와드리는 최신 솔루션과 기술에 대해 보고 배울 수 있는 기회를 드립니다.

## 성공을 만들어 가는 사람들의 이야기

멀티 채널 트랜스포메이션  
(Multi-Channel Transformation)

IBM Global Services의 지점 인프라 및 데스크톱 개선 서비스를 통해  
50 퍼센트의 IT 비용을 절감한 북미 금융 기관의 사례

### 배경과 도전

전 세계 50개 국에 걸쳐 50,000 명의 직원과 1천 만 명에 이르는 고객을 보유한 북미의 한 선도적인 금융 기관은 변화하는 고객의 요구에 신속하게 대응할 수 있도록 850개의 지점과 16,000대의 데스크 톱 관련 비용을 절감하고 운영 상의 변화를 관리하고자 했습니다. 지속적인 성장을 위해서는 지점의 상품 판매 중심 문화를 판매 및 서비스 중심의 문화로 전환해야 했습니다. 직원들은 고객 및 판매 현황을 적시에 볼 수 있어야 했는데 기존의 시스템으로는 불가능한 일이었습니다. 또한 기술의 노후로 데스크 톱의 성능과 안정성이 떨어지고 있었습니다. 고객의 요구에 신속하게 대응하고 비용을 절감하고 효율성을 제고하기 위해서는 새로운 기술을 도입해야 했습니다.

### 솔루션

IBM Global Services는 온 디맨드 비즈니스를 지원할 수 있는 고가용성, 탄력성, 확장성을 갖춘 중앙 집중식 지점 인프라를 설계하고 구현했습니다. 영업 및 업무 사용자들은 이 솔루션을 통해 웹 기반의 데스크 톱 패러다임을 사용할 수 있게 되었습니다. 솔루션에는 IBM이 포털 환경에서 시장 선도적인 판매 역량을 갖출 수 있도록 작성한 은행 소유의 애플리케이션이 포함되어 있습니다. 구축된 솔루션은 IBM WebSphere® Application Server를 기반으로 하며 IBM eServer® pSeries® server에서 구동합니다.

### 결과

해당 금융 기관은 새로운 지점 인프라를 통해 온 디맨드 애플리케이션과 데이터를 구현하는 동시에 워크로드를 전문적으로 할당할 수 있게 되었습니다. 임원진은 향후 5년 간 지점 IT 비용의 50 퍼센트를 절감할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다. 절감한 비용은 성장을 위한 투자에 활용할 수 있을 것입니다. 데스크 톱의 라이프사이클도 연장되었으며 과거에는 몇 주씩 걸렸던 새로운 기능도 이제는 몇 일이면 구현할 수 있게 되었습니다. 또한 서비스 장애가 감소했고 강력한 보안 기능이 추가되었습니다. 성능의 개선으로 생산성이 14 퍼센트 향상되면서 지점의 만족도도 증가했습니다.

**멀티 채널 트랜스포메이션  
(Multi-Channel Transformation)**

**IBM이 구현한 지점 운영 환경을 통해 고객 경험을 개선할 수 있었던 호주  
금융 기관의 사례**

**배경과 도전**

호주에 위치하고 있으며 규모 면에서 세계 100대 은행 중 하나인 한 금융 기관은 지점을 서비스 전략의 핵심으로 여기고 있습니다. 지점은 지역 사회와 밀접한 관계를 맺으며 분산된 형태로 운영되는 반면 고객 계좌는 집중식 데이터 센터와 데이터베이스, 네트워크를 통해 중앙에서 관리하고 있었습니다. 은행은 개발 비용과 순환 주기를 줄이고 더욱 대응력 있는 고객 경험을 제공해야 했습니다. 노후된 기술 때문에 시스템의 교체가 필요했으며 경영진은 향후 비즈니스 리엔지니어링과 채널 개발의 기반을 마련하고자 했습니다.

**솔루션**

IBM은 현재의 텔러 애플리케이션을 지원하고 향후 새로운 비즈니스를 신속하게 구현할 수 있는 운영 시스템을 구축해 달라는 요청을 받았습니다. 솔루션의 내용은 다음과 같습니다.

- 새로운 채널 통합 솔루션 개발 - IBM WebSphere MQ 연동 소프트웨어를 활용한 IBM Channel Integration Middleware (CIM)
- IBM 통합 소프트웨어 개발 플랫폼을 통해 트랜잭션 애플리케이션을 위한 컴포넌트 기반 프레임워크의 설계, 테스트, 구현
- CIM 애플리케이션 통합 허브를 활용한 탄력적인 공개 표준 인프라를 기반으로 하는 유연한 차세대 텔러 시스템 론칭
- 다양한 기능을 제공하기 위해 사용자 인터페이스를 대폭 리엔지니어링

텔러 애플리케이션은 WebSphere MQ를 통해 Channel Integration Middleware (CIM) 솔루션을 거쳐 IBM Global Financing와 함께 리스로 제공되는 IBM eserver zSeries® 플랫폼에서 구동되는 은행의 기간계 고객 및 계좌 시스템을 사용하게 됩니다.

**결과**

구축된 솔루션으로 IT의 중복을 줄이고 개발 비용을 절감하고 약 30 퍼센트의 재사용을 통해 시장 출시 기간을 단축할 수 있었습니다. 시스템 다운타임이 감소했으며 고객 서비스와 직원의 사기가 진작되었습니다. 은행은 구현된 컴포넌트를 인터넷 뱅킹과 같은 다채널 이니셔티브에 재사용할 수 있으며 도입한 솔루션으로 향후 비즈니스의 변화에 빠르게 적응할 수 있는 능력을 갖추게 되었습니다. 결과적으로 기술을 구현했을 뿐 아니라 고객의 경험도 새롭게 변화시킬 수 있었습니다.

**멀티 채널 트랜스포메이션  
(Multi-Channel Transformation)**

유럽 최초로 다채널 금융 서비스 솔루션을 구현하여 유통 채널 전반의 운영을 컴포넌트로 통합한 대규모 이탈리아 은행의 사례

**배경과 도전**

소매 금융과 기업 금융 부문에 오랜 전통을 가지고 있는 이탈리아의 한 대규모 은행은 채널 전반에 걸쳐 일관성 있고 대응력 있는 고객 경험을 제공하고 시장의 요구에 맞춰 더욱 신속하게 서비스를 제공하는 목표를 세웠습니다. 무엇보다도 규제 당국이 새로운 규정을 수립하면서 변화가 더욱 절박한 상황이었습니다.

**솔루션**

IBM은 은행과 함께 유통 채널 전반에 걸쳐 은행의 운영을 컴포넌트로 완전히 통합하게 될 다채널 금융 서비스 솔루션을 유럽 최초로 구현하고 있습니다. 웹 기반 애플리케이션 인터페이스를 갖추고 있으며 Linux, J2EE, IBM WebSphere 플랫폼 상에서 통합된 이 아키텍처는 중앙의 IBM zSeries 서버와 지점 네트워크의 Linux 클라이언트에 연동되어 있습니다. IBM Business Consulting Services의 금융 전문 컨설턴트들이 운영 형태를 비즈니스 컴포넌트 관점에서 분석하여 IBM 미들웨어를 통해 중복을 없애고 효율성을 개선하고 전사적으로 하나의 고객 데이터 뷰를 제공할 수 있도록 운영 요소를 재통합할 수 있는 방법을 파악했습니다.

**결과**

이러한 구조로 은행은 대량의 역동적으로 변화하는 대량의 워크로드를 처리하고 전사적인 통제 및 감사 기능을 제공할 수 있는 IBM 메인프레임에 은행의 리스크 포지션이나 익스 포저와 같은 핵심 컴포넌트를 통합할 수 있게 됩니다. 또한 간단한 웹 기반 브라우저로 모든 채널에서 동일한 핵심 고객 데이터에 액세스할 수 있습니다. 은행은 이 새로운 인프라를 통해 최소의 투자로 새로운 서비스를 신속하게 개발하고 구축할 수 있으며 시장의 변화에 유연하게 대응하면서도 전반적인 고객 경험을 향상할 수 있습니다. 즉 비즈니스의 요구에 대한 기민한 대응력을 갖추게 되었으며 시스템 구현 및 유지 보수 비용을 절감했습니다.

**고객 통찰력**  
**(Customer Insight)**

**IBM의 지원으로 700만 고객을 위한 포괄적이고 광범위한 예측 세그먼트화 모델을 구현한 캐나다 은행의 사례**

**배경과 도전**

한 대규모 캐나다 은행의 경영진은 IBM과 함께 고객 통찰력/고객 관계 애플리케이션을 강화했습니다. 은행은 포괄적이고 광범위한 예측 고객 세그먼트화 모델을 통해 고객의 니즈를 예상하고 충족하는 체계적인 접근 방식을 구현해야 했습니다. 이 과정에서 상품 중심의 레거시 시스템에 분산되어 있는 고객 정보를 한 군데에 저장하는 중앙 저장소를 구축했습니다.

**솔루션**

IBM은 기존의 환경을 활용하고 비즈니스 인텔리전스, 고객 관계 관리(CRM), 스코어링 기능 등을 제공하는 종합 고객 통찰력 솔루션의 구현을 지원했습니다. 은행은 고객 관리 목적에 따라 고객을 세그먼트화하고 CRM을 위한 프레임워크를 구축하기 위해 IBM Business Intelligence Solutions을 선택했습니다. 데이터 웨어하우스는 IBM pSeries에서 구동되는 IBM DB2® 정보 관리 소프트웨어와 비즈니스 인텔리전스와 고객 통찰력뿐 아니라 고객 세그먼트화까지 제공하는 DB2 Intelligent Miner™ 스코어링 툴을 포함하고 있습니다. IBM 비즈니스 파트너사인 Unica Affinium사의 소프트웨어와 Siebel, SAS, PeopleSoft 등의 솔루션도 포함되어 있습니다.

IBM Business Consulting Services는 수익성 정보를 측정하고 보고하는데 필요한 방법론과 시스템의 단계적 구현을 지원했습니다.

**결과**

IBM의 솔루션은 1,000여 개에 달하는 지점과 700만 명이 넘는 고객과 2,200만 개의 계좌에 영향을 미치고 있습니다. 새로운 환경으로 다채로운 분석, 데이터 마이닝, 세그먼트화가 가능해 졌습니다. 은행의 금융 그룹은 생산성 향상으로 500만 캐나다 달러를 절감했습니다. 풍부해진 고객 정보, 개선된 세그먼트화, 심층 모델을 보유하게 된 이 은행은 현재 고객들에게 매월 3 건의 맞춤형 오퍼를 제공할 수 있게 되었습니다. 고객의 요구를 바탕으로 한 상품과 서비스의 연계로 고객의 충성도를 유지하고 시장 점유율을 확대할 수 있었습니다. 또한 다양한 세그먼트 중심의 이니셔티브에 따른 대출 분석과 이벤트 트리거로 당좌 대월을 효율적으로 관리할 수 있게 되면서 수 백만 달러의 수익을 남길 수 있었고 나아가 고객의 충성도를 높일 수 있었습니다.

**고객 통찰력**  
*(Customer Insight)*

**IBM Bank Data Warehouse Solution으로 경쟁 우위를 보유하게 된  
유명한 국제 은행의 사례**

**배경과 도전**

전 세계 60여 개 국에 3,000개가 넘는 지점과 100,000여 명의 임직원을 보유하고 있으며 총 자산 규모가 600억 유로인 한 유명한 국제 은행은 과거에 별도의 데이터 웨어하우스 프로젝트를 여러 번 구현했습니다. 경영진은 이들 프로젝트를 일관성 있고 효율적으로 진행하여 시너지 효과, 비용 절감, 정보의 공유를 달성하고자 했습니다.

**솔루션**

고객 서비스와 은행 업무를 활성화 하기 위해 IBM Banking Data Warehouse (BDW) Solution이 구현되었습니다. 구축된 솔루션은 IBM 데스크 톱 PC, IBM DB2 정보 관리 소프트웨어, IBM DB2 OLAP Server™ 등이 있으며 IBM iSeries™ 서버에서 구동됩니다. 은행은 단순화된 관리 방식과 매력적인 총 소유권 구매 비용을 바탕으로 iSeries 서버를 선정했습니다. IBM Business Partners Business Objects와 Cognos도 솔루션에 포함되어 있습니다. 사전에 정의된 55개가 넘는 비즈니스 솔루션 템플릿으로 고객 수익성, 고객 점유율, 고객 이탈율, 유동성 분석 등 공통으로 필요한 데이터 웨어하우스 애플리케이션의 신속한 정의, 범위 확정(scoping), 구현이 가능합니다.

**결과**

구축된 솔루션은 의미 있는 금융 데이터로 구성된 웨어하우징의 신속한 구현을 지원하고 안정적인 인프라 기술, 성능이 입증된 데이터 관리 제품군, 다양한 기능 콘텐츠를 제공합니다. 또한 마케팅, 고객 서비스, 계좌 관리, 리스크 평가 등에서 사실에 기반한 의사 결정 과정을 활성화합니다. 여러 국가의 은행들은 이제 공통의 경로를 통한 커뮤니케이션으로 축적된 정보를 기반으로 한 통찰력을 습득할 수 있습니다. 순환 주기가 감소하면서 새로운 상품과 서비스의 시장 출시 기간이 단축되었으며 더욱 빠르게 수익을 실현할 수 있게 되었습니다.

은행의 도매 금융 고객 그룹은 개인 금융 고객 그룹에서 이미 개발한 데이터 모델의 상당 부분을 재사용할 수 있었으며 3개월 만에 구현을 완료함으로써 비용과 시장 출시 기간을 50 퍼센트 줄일 수 있었습니다.

**리스크 앤 컴플라이언스**  
**(Risk and Compliance)**

**컴플라이언스(Compliance) 관련 문제를 해결하기 위해 IBM을 선택한 국제 은행의 사례**

**배경과 도전**

소비자 금융, 기업 금융, 기관 금융, 국고 채권 서비스를 제공하며 때로는 해당 지역의 유일한 은행으로 여러 신흥 개발국에서 영업 중인 한 국제 은행의 사례입니다. 은행은 규제 당국의 요건에 따라 운영 리스크 관리를 위한 종합 솔루션을 구현하여 내부 통제를 개선하고 비용을 절감하고자 했습니다.

**솔루션**

IBM의 컨설턴트들로부터 데이터, 리스크 산출, 리포팅 부문에서 신 바젤 자기 자본 협약 (바젤 II) 관련 자문을 받고 있던 이 은행은 맞춤형 데이터 웨어하우스 구축 솔루션인 IBM Financial Services Data Model(FSDM)을 포함하고 있는 IBM Information Framework (IFW) Banking Data Warehouse (BDW)를 선정했습니다. 구축된 솔루션으로 개념과 데이터에 대한 전사적 정의가 규정되었고 현업과 IT 간의 커뮤니케이션 개선으로 표준 개발 비용의 50 퍼센트를 절감할 수 있었습니다. IBM IFW Data 및 Process Model은 금융 기관을 위해 특별히 고안된 것으로 선진 금융 사례를 대표하며 바젤 II의 요건을 준수하고 있습니다.

IBM Business Consulting Services는 IBM 비즈니스 파트너사인 Ascential사의 DataStage를 데이터 추출, 가공 및 적재 컴포넌트로 사용하는 솔루션을 구현했습니다. 이 밖에 사용된 IBM의 제품으로는 IBM eserver pSeries 서버에서 가동되는 IBM DB2 데이터 관리 소프트웨어, IBM WebSphere MQ 연동 소프트웨어, IBM AIX® 운영 체제 등이 있습니다.

**결과**

은행은 BDW와 IBM 컨설팅을 통해 리스크 관리 및 규제 당국 준법 문제를 조기에 해결하기 시작하면서 3~4개월의 기간을 단축할 수 있었습니다. 구축된 솔루션은 추가 요건에 대한 유연성도 제공합니다. 경영진은 전 세계에 위치한 소비자 금융과 도매 금융 부문에서 동일한 리스크 및 바젤 II를 위한 데이터 모델을 사용함으로써 높은 수익과 시너지 효과를 얻을 수 있을 것이라고 확신하고 있습니다. 나아가 은행의 자기 자본 비율을 관리하고 개선하는 기회로 이어질 것입니다.

**리스크 앤 컴플라이언스**  
**(Risk and Compliance)**

**리스크 평가를 개선하고 바젤 II 요건을 준수하기 위한 서비스를 받은 선도적인 유럽 은행의 사례**

**배경과 도전**

약 1,100개의 지점과 47,000명 이상의 직원을 보유하고 있는 유럽의 한 은행은 정보 관련 요구가 강화된 새로운 은행권 규정을 적용해야 했습니다. 이에 따라 비즈니스 인텔리전스 애플리케이션을 위한 유일한 정보 소스(single source of information)가 필요했으며 내부 감사 업무를 지원하는 애플리케이션을 구축해야 했습니다.

**솔루션**

IBM은 은행이 이러한 목적을 달성할 수 있도록 IBM DB2 Universal Database 소프트웨어와 IBM eserver p690 "Regatta" 시스템을 기반으로 하는 포괄적인 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 제시했습니다. 데이터 웨어하우스는 국내의 대출 정보와 신용 리스크 데이터를 관리하며 궁극적으로는 미러링, 프로덕션, 테스트 공간을 포함한 4 테라바이트의 디스크 공간을 갖추게 됩니다. 그 중 약 1 테라바이트는 데이터 웨어하우스 자체의 정보에 사용될 것입니다.

솔루션의 다른 요소로는 IBM eserver pSeries 서버, IBM AIX 운영 체제, IBM DB2 OLAP 서버, IBM WebSphere 플랫폼, IBM Storage System Adapter(SSA) Disk RAID 5, 그리고 IBM 비즈니스 파트너사인 Business Objects사의 Informatica가 있습니다.

**결과**

구축된 솔루션은 내부 감사가 바젤 II 요건을 준수할 수 있도록 통합 리스크 관리 정보를 제공합니다. 또한 애플리케이션에서 산출된 내역으로 감사들이 리스크가 가장 높은 대출을 파악할 수 있다는 점에서 새로운 리스크 관리 접근법이기도 합니다. 감사부는 저장소에서 신용 리스크에 대한 정보를 얻을 수 있을 뿐 아니라 온라인으로 리스크를 분석함으로써 중요한 의사 결정 정보에 중점을 둘 수 있게 됩니다. 그 결과 수 일씩 걸렸던 의사 결정 절차가 몇 분이면 끝날 수 있게 되었습니다. 또한 특별 보고 기능과 추가 분석이 필요한 대출을 파악할 수 있는 기능을 제공합니다.

**리스크 앤 컴플라이언스**  
**(Risk and Compliance)**

**비용을 절감하고 재난 복구를 활성화하기 위해 IBM 서버로 유럽 지역의 업무를 통합한 라틴 아메리카 은행의 사례**

**배경과 도전**

라틴 아메리카에 본사를 두고 있으며 21개 국에 지점을 두고 있는 한 국제 은행은 유럽 지역의 금융 시스템 관리 비용을 절감하고 재난 복구 기능을 구현하고자 했습니다. 경쟁의 증가는 마진의 감소로 이어졌고 이에 은행은 운영 비용의 절감을 통해 고객 서비스를 떨어뜨리지 않으면서 수익성을 유지하고자 했습니다.

**솔루션**

IBM은 은행의 여러 시스템을 IBM iSeries 820 서버로 통합하도록 지원했습니다. 은행은 주요 금융 시스템을 통합한 후 두 대의 iSeries 서버를 추가로 구축했습니다. 이 때 도입된 서버 중 하나는 Linux 운영 체제를 구동하는 820 서버로(DNS, DHCP, 방화벽을 포함한) 네트워크 서비스, 파일, 프린트 서버의 역할을 합니다. 나머지는 iSeries 270으로 이메일과 공유 캘린더를 포함하는 IBM Lotus® Domino® Collaboration 소프트웨어와 호스트 시스템 전용으로 사용됩니다. 모든 프로덕션 시스템은 주요 데이터 센터에 장애가 발생했을 경우 비즈니스의 연속성을 보장할 수 있도록 10 마일 떨어진 거리에 설치된 네 번째 iSeries 서버에 미러링되어 있습니다. IBM Global Financing은 이 서버를 최대의 비용 효율 조건을 내용으로 하는 리스로 제공했습니다. IBM 비즈니스 파트너사인 Platinum Blue Ltd.사가 새로운 재난 복구 시스템의 사이징을 지원했으며 전체 iSeries 환경에 대한 지속적인 지원을 제공하고 있습니다.

**결과**

은행은 이제 강력한 서버 인프라를 한 군데에서 관리할 수 있게 되었습니다. 이를 통해 비용을 절감하고 시스템 유지 보수가 용이해졌으며 향후 고객의 요구에 대응할 수 있는 확장성과 어떠한 프로덕션 시스템에 장애가 발생하더라도 처리할 수 있는 능력을 갖추게 되었습니다. 경영진은 한 지역에 위치한 하나의 플랫폼에 업무 운영을 집중화함으로써 지점에 새로운 서비스를 신속하게 구현할 수 있게 되었습니다. IBM iSeries 서버는 높은 안정성, 단순한 관리, 뛰어난 확장성으로 핵심 시스템의 플랫폼으로 선정되었습니다.

**리스크 앤 컴플라이언스, 그리드 컴퓨팅**  
*(Risk and Compliance,  
grid computing)*

**IBM 그리드 컴퓨팅 솔루션으로 리스크 보고 시간을 몇 분대로 단축한 미국  
금융 지주 회사의 사례**

**배경과 도전**

자산 규모가 3,000 억 달러 이상인 미국의 한 초대형 금융 지주 회사는 기업 금융, 소매 금융, 자산 관리, 자본 시장, 증권 거래 서비스 및 상품을 제공하고 있습니다. 온라인 고객 300만 명을 포함해 2,000만 명에 이르는 고객이 90,000여 명의 직원, 3,000개의 지점, 수 천 개의 ATM, 수 백 개의 거래소를 통해 서비스를 제공 받고 있습니다. 이 회사의 경영진은 고정 수익과 자본 시장의 리스크 보고를 신속하게 진행하여 비즈니스 성과를 향상하고 현저한 성장을 지원할 수 있는 인프라를 구축하고자 했습니다.

**솔루션**

회사는 비즈니스 분석 애플리케이션을 지원하고 리소스를 가상화하고 사용하지 않는 컴퓨팅 파워를 활용하기 위해 IBM의 그리드 컴퓨팅을 선택했습니다. 그리드 컴퓨팅은 프로세싱, 네트워크 대역폭, 스토리지 용량 등 분산된 컴퓨팅 및 데이터 리소스를 가상화하여 하나의 시스템 이미지를 구현하고 사용자와 애플리케이션이 여러 시스템에 분산되어 있는 다양한 IT 기능을 끊임 없이 액세스할 수 있도록 합니다. 구축된 솔루션의 요소로는 IBM eserver xSeries®, IBM eserver BladeCenter™, Linux 운영 체제, IBM 비즈니스 파트너사인 DataSynapse, Inc.사의 GridServer 소프트웨어가 해당됩니다.

**결과**

그리드 컴퓨팅 기술로 달성한 가장 뚜렷한 비즈니스 상의 혜택은 컴퓨팅 속도가 수 분에서 단 몇 초로, 수 주에서 단 몇 일로 현저하게 빨라졌다는 것입니다. 이 회사의 경우에는 여러 시간이 걸리던 리스크 보고가 실시간으로 하루에 단 몇 분만에 가능해졌습니다. 이 솔루션으로 복잡한 금융 상품의 거래를 지원할 수 있는 처리 용량이 네 배, 모델링 시뮬레이션이 25배 증가하였습니다. 그리드 컴퓨팅 솔루션으로 애플리케이션과 작업의 안정성이 개선되었고 하드웨어 활용도가 높아졌으며 전체 인프라의 소유권 비용을 절감할 수 있었습니다.

**홀세일 페이먼트**  
**(Wholesale Payment)**

**IBM WebSphere 솔루션으로 지급 아키텍처를 리엔지니어링하고 업데이트한 영국 은행의 사례**

**배경과 도전**

영국 국내와 해외에서 서비스를 제공하며 2,500만 파운드 이상의 자산 규모와 75,000여 명의 직원을 보유하고 있는 영국의 한 선도적인 금융 그룹은 포지션 평가를 통해 그룹의 소매 지급 기능이 전략적으로, 특히 고객 관계에서 중요한 비중을 차지하고 있다는 사실을 발견했습니다. 이와 더불어 글로벌화, 전자 지불 시스템(e-payments)의 증가, STP(straight-through processing)에 대한 압력으로 개선된 지급 시스템이 필요했습니다. 단일부서(silo)프로세스로 구성된 기존의 시스템은 유지 보수 및 업데이트 비용이 높았습니다. 따라서 현저한 비용 절감 효과와 시장에서의 차별화에 원동력이 될 수 있는 메시지 기반의 환경과 리엔지니어링된 지급 프로세스를 위한 확장성 있고 강력하며 유연한 프레임워크가 필요했습니다.

**솔루션**

IBM Business Consulting Services의 지급 분야 전문 컨설턴트들이 은행의 시스템을 분석하여 기존의 시스템을 활용하면서도 더욱 효율적인 운영 환경으로 이동하는 방법을 파악한 내용을 바탕으로 유연한 IBM WebSphere 비즈니스 통합 및 WebSphere MQ 연동 소프트웨어를 기반으로 하는 Wholesale Payments Solution을 구현했습니다. 시간 당 백만 건의 트랜잭션을 안정적으로 지원할 수 있는 솔루션은 트랜잭션을 제어하는 애플리케이션을 통합하고 더욱 효율적인 프로세스를 구축함으로써 전반적인 지급 처리 프로세스의 향상을 가져왔습니다. 모든 호스트 시스템에 자동화된 워크플로우가 구현되어 각 호스트가 유효한 메시지를 처리할 수 있게 되었습니다. 구축된 솔루션은 IBM eserver pSeries 서버에 구현되었으며 IBM DB2 Universal Database와 IBM Enterprise Storage Server®(ESS)를 스토리지 관리에 사용하고 있습니다.

**결과**

IBM Wholesale Payments 솔루션은 구식의 단일부서(silo)로 구성된 지급 프로세스를 리엔지니어링 하는 동시에 기본적인 플랫폼의 교체와 중복의 제거를 가능하게 하는 인프라를 제공했습니다. 이 은행은 지급 애플리케이션을 재사용 가능한 컴포넌트로 세그먼트화하여 중복된 기능을 줄이고 프로세싱 비용을 개선했습니다. 최종적으로는 필요한 모든 지급 관련 비즈니스 요건을 효율적으로 처리할 수 있는 개방형의 확장성 있는 인프라를 갖추게 되었습니다.

**지급, 수표**  
**(Payments, check)**

**IBM imageCPCS 솔루션으로 비용 절감, 고객 경험 개선, 매출 기회 증대를 가능하게하고 수표 지급 프로세스를 효율화한 대규모 미국 은행의 사례**

**배경과 도전**

미국의 대규모 금융 지주 회사 중 하나인 한 은행은 기존의 문서로 이루어지는 지급 프로세스를 완전히 전환하고자 했습니다. 이 결정은 2004년에 발표될 예정이었던 21세기를 위한 수표 결제 법안(Check Clearing for the 21st Century Act), 즉 Check 21 법안에 따라 내려진 것으로 본 법안은 은행이 수표 원본을 폐기한 후 수표 정보를 디지털로 처리하고 종이 형태의 수표를 받고자 하는 은행에는 대체 수표를 제공하는 것을 그 내용으로 하고 있습니다.

**솔루션**

다른 대형 수표 처리 기관처럼 이 은행에서도 초고속 수표 처리를 위해 IBM Check Processing Control System(CPCS) 기술을 사용하고 있습니다. 2003년 후반에 은행은 수표 처리 센터에 IBM DB2 데이터베이스 소프트웨어를 통한 IBM imageCPCS 솔루션을 구현하기로 결정했습니다. 은행은 지점, ATM, 그리고 소매 상품 판매 시점(point-of-sales)에서 지급 사이클의 가장 빠른 시점에 수표 이미지를 캡처해서 교환할 수 있게 될 것입니다. 과거에는 기표한 후 자기앞 수표에 대해서만 이미지를 캡처해서 아카이브로 관리해 왔지만 이제는 프라임 패스(prime pass)를 통해 디지털 수표 이미지를 캡처할 수 있습니다.

**결과**

은행에서 구축한 IBM imageCPCS 솔루션은 세 가지의 혜택, 즉 프로세스의 효율화, 마이크로필름의 사용 중단을 통한 비용 감소, 연간 2,500만 달러를 초과하는 수송비의 대폭 절감을 가져다 줄 것입니다. 과거에는 고객이 아카이브로 관리하고 있는 수표를 요청하면 3일이 넘게 걸리던 것이 인터넷 banking 채널을 통한 조회로 단 몇 분만에 가능해졌습니다. 구축된 솔루션은 비즈니스 혁신과 새로운 매출 기회를 불러올 것입니다. 예를 들어 디지털 수표 이미지와 공개 인프라로 기업 고객에게 개선된 현금 관리와 같은 새로운 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

**지급, 신용 카드**  
*(Payments, credit card)*

**고객 편의를 고려한 스마트 카드 기술로 지급 솔루션을 전환한 국제 금융 기관의 사례**

**배경과 도전**

소비자와 기업에 지급 솔루션을 제공하는 한 국제 금융 기관의 경영진은 소매 거래 시 소비자의 지급 카드 사용이 증가할수록 구매 프로세스를 개선하기 위한 새로운 기술이 필요하다는 것을 알게 되었습니다. 카드에 일반적으로 사용되는 마그네틱선 기술로는 더 이상 업계가 요구하는 애플리케이션을 지원할 수 없습니다. 경영진은 카드의 마그네틱선을 스마트 칩으로 교체하면서도 카드의 가격을 저렴하게 유지하고자 했습니다. 또한 단일 기능의 지급 카드를 공개 표준의 다목적 스마트 카드로 전환하고 시장 선도적인 기술을 3달러 이하에 달성하고자 했습니다.

**솔루션**

이 회사는 IBM Business Consulting Services의 지원을 바탕으로 합리적인 가격에 상호운용성과 성능을 달성하기 위해 IBM이 Java, 공개 표준, GlobalPlatform을 기반으로 개발한 운영 체제인 JC/OP 기반의 솔루션을 선정했습니다. 모든 카드는 스마트 입금/출금 애플릿을 담고 있습니다. 또한 로열티 솔루션과 보안 솔루션 같은 다른 카드 애플릿을 추가할 수 있습니다. 2,000 만 개의 스마트 카드를 출시함으로써 21,000 개 이상의 은행이 비용 절감 효과를 보았습니다.

**결과**

구축된 솔루션으로 티켓팅(ticketing) 애플리케이션으로 금융 서비스를 통합하고 스마트 카드로 업그레이드함으로써 이 패러다임 전환 기술의 성장이 가속화되었고 고객의 편의가 향상되었습니다. 또한 합리적인 가격의 카드를 통해 전 세계에서 단순한 마그네틱선 카드를 역동적인 다목적 스마트 카드로 신속하게 전환할 수 있을 것입니다. 이는 해당 금융 기관이 소비자 및 기업이 장소, 시간, 장비에 구애 받지 않고 상거래를 할 수 있는 U-커머스(u-commerce: universal commerce)를 위한 인프라 구축이라는 목표의 달성에 핵심적인 요소입니다.

**코어 시스템 트랜스포메이션  
컴포넌트 베이스드 모델링  
(Core Systems Transformation,  
component-based modeling)**

**IBM 솔루션을 통해 고객에 대한 객체(silo) 구조를 전사적 관점으로 전환하고  
컴포넌트 기반 모델을 활용한 대규모 한국 은행의 사례**

**배경과 도전**

한국의 한 대규모 통합 은행은 고객 관계를 강화하고 시장 점유율을 높여야 했습니다. 경영진의 비전은 은행을 고객에게 금융 서비스를 제공하는 최고의 기관으로 만드는 것이었습니다. 그러나 객체(silo)기반의 조직 구조 때문에 조직 경계를 초월한 정보의 공유와 고객에 대해 일관성 있는 관점을 유지하는 것이 원활하지 않았습니다. 또한 중복을 제거하고 조직을 단순화하기 위해서는 은행의 비즈니스를 "컴포넌트화"해야 했습니다.

**솔루션**

IBM Business Consulting Services는 유사한 기능을 통합하고 궁극적으로는 뛰어난 민첩성(agility)을 확보할 수 있도록 은행의 전사적 활동을 분석하는 작업을 지원했습니다. 은행은 IBM과 함께 포괄적인 전사적 프레임워크를 개발했습니다. IBM팀은 컴포넌트 기반 방법론을 통해 차세대 코어 बैं킹 시스템의 지원에 사용 및 재사용 가능한 핵심 요소를 파악해서 구현했습니다. 은행은 컴포넌트 기반 프레임워크를 활용하여 코어 बैं킹 시스템과 채널을 전환하는 주요 프로젝트를 진행했습니다.

**결과**

구축된 솔루션으로 고객에 대한 전사적인 분석이 구현되면서 더 나은 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 전략적 평가와 아키텍처 측면의 평가를 통해 비즈니스 컴포넌트의 경제적 가치를 정의하고 이를 지원할 수 있는 형태로 IT와 운영 방식을 구성하고 공통의 조직 구조, 반복 가능한 비즈니스 프로세스, 일관성 있는 전사적 IT 아키텍처를 개발할 수 있었습니다. 은행은 이제 탄력성과 대응력이 높아졌으며 IT 운영 환경의 통제 비용과 복잡성을 줄일 수 있게 되었습니다. 중복된 비즈니스 프로세스의 제거와 조직 재정비를 통해 은행이 절감할 수 있는 비용은 2억 5,000만 달러를 넘을 것으로 예상됩니다. 은행은 이러한 이니셔티브를 통해 고객에 대한 이해를 높이고 신상품을 더욱 빠르게 출시하고 우수한 고객 서비스를 구현할 예정입니다.

**코어 시스템 트랜스포메이션  
컴포넌트 베이스드 모델링  
(Core Systems Transformation,  
component-based modeling)**

**현저한 비용 절감과 향상된 고객 서비스를 위해 코어 시스템을 전환한 북유럽  
은행의 사례**

**배경과 도전**

합병을 막 마친 유럽의 한 다국적 은행은 고가의 운영 모델과 과도한 IT 비용이라는 문제를 안고 있었습니다. 기존의 기간계 시스템으로는 상호 의존적인 상품과 관계를 지원할 수 없었으며 고객 관점을 효율적으로 통합할 수 없었습니다. 노후된 기술 때문에 신상품 도입 주기가 길었으며 오늘날 요구되는 더욱 복잡한 리스크 관리 프레임워크를 수용할 수 없었습니다. 은행은 매출 성장을 촉진하고 주주 가치를 높이고 비즈니스 목표를 달성하기 위해 기간계 시스템을 전환하기 시작했습니다.

**솔루션**

은행은 현재의 IT 프로덕션 환경을 온 디맨드 환경으로 변환하고 통합하기 위해 IBM Global Services의 Worldwide Strategic Outsourcing과 10년에 걸친 서비스 계약을 체결했습니다. 단일 목적의 합작 법인을 설립한 후 약 900 명의 직원을 새로 설립한 회사로 옮겼습니다. 과거 4개 국에 있던 데이터 센터를 두 개로 합쳐 하나의 장소에 설치함으로써 여러 기술 플랫폼을 통합할 수 있었습니다. 네트워크와 데스크 톱이 표준화되었고 자원 조달, 자산 추적, 워크플로우 스케줄링, 인프라 모니터링 등 핵심 IT 기능을 자동화 하였습니다.

IBM Business Consulting Services는 은행을 비즈니스 컴포넌트로 "구조변화" 한 후 리소스를 수익 창출과 경쟁력 있는 성과와 연계하고 강점과 약점을 분석하고 직원들이 비즈니스 성과를 전환할 수 있는 방법을 파악하고 기존의 시설을 재사용할 수 있는 계획을 수립하는 등 컴포넌트 비즈니스 모델링을 지원하고 있습니다. 아웃소싱된 인프라로는 IBM eserver zSeries, pSeries, xSeries 서버와 Shark로도 알려져 있는 IBM Enterprise Storage Server등이 있습니다.

**결과**

구축된 솔루션으로 생산비가 절감되었고 IT의 복잡성이 단순화되었으며 양적인 성장을 지원할 수 있게 되었습니다. 은행은 계약이 3년째로 접어드는 시점부터 비용을 25 퍼센트 절감하고 더욱 높아진 프로세싱 규모를 지원할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다. 은행은 아웃소싱을 통해 고정 비용을 유연한 용도 기반의 비용으로 전환함으로써 절감한 자본을 비즈니스 혁신에 투자할 수 있게 되었습니다.

**유연한 금융 및 딜리버리 오퍼링**  
(Flexible Financial and Delivery offerings)

**IBM Global Services를 통해 다양한 가격의 아웃소싱을 활용하여 비용 절감과 유연한 운영 환경을 달성한 국제 금융 서비스 제공 업체의 사례**

**배경과 도전**

세계적으로 선도적인 한 국제 금융 서비스 제공 업체는 비즈니스 변환을 진행하는 동시에 비용 구조를 개선하고자 했습니다. 경영진은 인수와 사업 분할 등을 수용할 수 있는 유연한 운영 모델을 구현하고자 했습니다. 나아가 자본 절감 통해 새로운 기회에 투자하고 신뢰성 있는 온라인 지급 서비스를 구현하고 우수한 고객 서비스를 제공하며 안정적인 온라인 지급 애플리케이션으로 시장 출시 기간을 단축하고 운영 비용을 줄이는 등의 목표를 설정했습니다.

**솔루션**

경영진은 은행의 IT 인프라를 IBM Global Services에 아웃소싱하기로 결정했습니다. 아웃소싱은 유럽 지역의 데스크 톱뿐 아니라 데이터 센터와 소규모의 서버 사이트까지 대상으로 하는 것이었습니다. IBM은 공개 컴퓨팅 환경을 기반으로 하는 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 용도 기반의 (유틸리티와 유사한) 청구 프로세스, 서버의 통합, 집중화와 가상화, 자동 컴퓨팅을 통한 자체 관리 및 자체 치유 능력 등 뛰어난 탄력성, 보안, 가용성을 갖춘 온 디맨드 운영 환경을 구축하고 있습니다. 약 900명의 은행 직원이 IBM으로 옮겨서 작업을 진행하고 있습니다. 아웃소싱 환경에는 z/OS®, OS/390®, Linux 운영 체제를 가동하는 여러 개의 논리적 파티션(LPAR)로 구성된 IBM eserver pSeries 및 zSeries 서버 등이 있습니다. 전체 IT 시스템은 약 26대의 메인프레임 서버, 3,000대의 중급 서버, IBM TotalStorage® Enterprise Storage Server, SAN 스위치, 테이프 시스템을 포함하는 저장 장비로 구성되어 있습니다.

**결과**

은행은 운영 아웃소싱을 통해 고정 IT 비용을 가변적인 용도 기반의 비용 구조로 전환하면서 즉각적이고 현저한 유연성과 비용 절감을 달성했습니다. 일부 영업 분야를 분사한 후에는 업무량이 감소하면서 IT 사용/청구 비용이 즉시 떨어지기도 했습니다. 은행은 향후 10년에 걸쳐 약 10억 유로를 절감할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다. 그 결과 특히 백 오피스 분야에서 새로운 매출 기회를 창출할 수 있게 되었습니다. 예를 들어 은행은 인프라 용량이나 탄력성을 우려하지 않고도 제공할 수 있는 온라인 지급 서비스를 제 3자 업체에게 제공할 계획입니다. 이 밖에도 향상된 효율성, 개선된 고객 서비스, 인터넷 뱅킹을 지원할 수 있는 탄력적인 e-비즈니스 인프라를 확보하게 되었습니다.

**비즈니스 혁신 아웃소싱**  
*(Business Transformation Outsourcing)*

**IBM Business Transformation Outsourcing 계약을 통해 IT 비용을 30 퍼센트 절감한 스페인 은행의 사례**

**배경과 도전**

스페인에서 가장 역사가 깊은 이 은행은 시장의 도전에 더욱 기민하게 대응하고 비용 구조를 개선하고 규모의 경제를 실현하고 고객에게 우수한 가치를 제공하고자 했습니다.

**솔루션**

은행은 이러한 목표를 달성하기 위해 IBM과 10년에 걸친 백 오피스 프로세스의 운영 관련 Business Transformation Outsourcing 계약을 체결했습니다. 계약 내용에는 지급 관리, 해외 운영 관리, 자금 대출, 재무 및 인사 관리, 지점/계열사 관리, 비용 통제, 가상 बैं킹, 콜 센터 서비스, 빌딩 관리 등이 포함되어 있습니다. 이 솔루션은 네트워크 운영 시스템, 네트워크 스테이션 관리(NWSM : network station management), e-비즈니스 애플리케이션, 데이터 웨어하우스, 관련 SAP 고객 관계 관리 인프라, 가상 बैं킹 및 웹 호스팅 서비스 등을 내용으로 하는 기존의 아웃소싱 계약의 범위를 확장한 것입니다.

IBM은 향후 규모의 경제를 더욱 잘 실현할 수 있도록 은행에서 시작해 향후 다른 금융 서비스 조직에까지 비즈니스 변혁 아웃소싱 서비스를 제공할 우수 금융 연구 센터를 개발 할 것입니다. IBM은 또한 금융 서비스 프로세스에 대한 지속적인 연구와 혁신을 제공할 것입니다. 솔루션의 요소에는 IBM zSeries 및 iSeries 서버, 기타 중급 서버, IBM Netfinity® 데스크 톱 컴퓨터, IBM DB2 소프트웨어, 저장 소프트웨어 등이 해당됩니다.

**결과**

은행은 솔루션의 구축을 통해 30 퍼센트 이상의 생산성 향상을 실현할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 그 밖의 혜택은 다음과 같습니다.

- 백 오피스 프로세스의 전환을 통한 시장의 변화에 실시간으로 대응할 수 있는 더욱 유연한 관리 구조 구현
- 고정 비용을 가변 비용으로 전환
- 우선 순위가 높은 분야에 활동 및 자원을 집중하여 고객 가치를 창출하고 효율성 향상
- 핵심 비즈니스 프로세스와 그 바탕을 이루는 IT 시스템의 통합

**비즈니스 혁신 아웃소싱**  
*(Business Transformation Outsourcing)*

**시장 정보 데이터베이스를 IBM에 아웃소싱하여 리스크 관리를 개선하고 비용을 절감한 선도적인 유럽 은행의 사례**

**배경과 도전**

전 세계 60여 개국에 위치한 1,100개의 지점을 통해 금융 상품을 제공하고 있으며 47,000여 명의 직원을 보유하고 있는 유럽의 한 선도적인 은행은 핵심 역량에 중점을 두고자 했습니다. 목표는 운영 비용을 절감하고 비용 구조를 개선하는 것이었습니다. 또한 데이터 관리를 개선하여 리스크 통제를 강화해야 했습니다.

**솔루션**

은행은 보유하고 있던 금융 시장 정보 데이터베이스를 IBM에 매각하면서 24명의 임직원을 전출시켰습니다. IBM과 공동으로 개발된 데이터베이스는 금융 정보를 수집하여 아카이브로 관리하고 분석을 지원하고 리스크 통제를 위한 처리를 담당하며 품질 보증을 최우선으로 하고 있습니다. 은행은 데이터베이스를 엄정한 리스크 관리 요건에 맞추어 업그레이드하는 등의 데이터베이스 개발 및 관리를 IBM Global Services에 아웃소싱 했습니다. IBM은 비즈니스 혁신 아웃소싱 업체로서 프로세스 관리, 파생된 리스크 데이터의 운영 및 조달, 분석 활동까지 수행하게 됩니다. 솔루션은 IBM Market Data Management Utility를 활용한 것으로 IBM은 이 서비스를 다른 고객에게도 업계 유틸리티로 제공할 예정입니다.

**결과**

아웃소싱을 통해 높은 고정 비용으로 이루어졌던 비효율적인 정보 관리가 가변 비용의 수준 높은 시장 데이터 및 분석으로 바뀌었습니다. 비용은 20 퍼센트 감소했고 직원의 40 퍼센트가 감축되었습니다. 은행은 솔루션을 통해 일관성 있는 품질의 데이터로 이루어진 업그레이드된 정보 데이터베이스를 제공 받게 되면서 핵심 역량을 리스크 평가와 관리에 집중할 수 있게 되었습니다. 솔루션이 롤 아웃하게 되면 IBM Market Data Management Utility를 다른 금융 기관에서도 사용할 수 있는 공유 서비스 센터로 활용함으로써 시장 데이터 서비스 비용을 추가로 50 퍼센트 절감할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

**페이먼트, 컴포넌트 베이스드 모델링  
(Payments, component-based  
modeling)**

중복을 제거하고 IT와 비즈니스 전략을 일치시키는 IBM의 솔루션을 통해 4,000만 달러를 절감할 것으로 예상되는 대규모 합병 은행의 카드 서비스 사업부의 사례

**배경과 도전**

미국의 주요한 두 은행의 합병은 35개 국에 걸쳐 3,300만 명의 고객과 250만 명의 기업 고객을 보유한 초대형 은행의 탄생으로 이어졌습니다. 은행은 비즈니스에 적합한 IT 전략을 통해 운영되어야 하는 몇 가지 포괄적인 전략 목표에 착수했습니다. 가장 큰 장애물은 은행의 카드 서비스 사업부가 완벽한 별도의 단일부서(silo)로 존재하면서 소수의 고객을 대상으로 다른 사업부와 공통된 업무를 수행하고 있다는 점이었습니다.

**솔루션**

IBM Business Consulting Services는 은행의 카드 서비스 부문 관리진으로부터 비즈니스 변혁 계획을 수립하고 IT 아키텍처 및 전략을 더욱 광범위한 비즈니스 전략의 목표와 부합할 수 있도록 해달라는 요청을 받았습니다. IBM의 컨설턴트들은 카드 서비스 부문과 e-커머스 부문에서 진행 중인 60 여 개의 프로젝트를 평가했습니다. 이들 프로젝트는 끊임 없이 변화하는 시장 환경에서 비즈니스의 강점과 약점을 분석할 수 있는 전략인 IBM의 컴포넌트 기반 방법론으로 통합 및 재정의를 되었습니다. 이 과정에서 회사를 비즈니스 컴포넌트로 "해체"하고 리소스를 매출 및 성과의 창출과 연계하고 강점과 약점을 분석하고 직원이 비즈니스 성과를 혁신할 수 있도록 지원하며 기존의 시설을 재사용 할 수 있는 계획을 수립하는 등의 활동이 이루어졌습니다.

**결과**

은행의 카드 서비스 부문은 온 디맨드 비즈니스로 전환하기 위한 명확한 로드맵을 보유하게 되었습니다. 은행은 중복을 제거하고 시스템과 애플리케이션을 통합하고 중복 리세스(recess)를 합리화함으로써 약 4,000만 달러를 절감할 것으로 예상하고 있습니다. 절감된 비용은 비즈니스 혁신의 투자 자금으로 활용할 수 있을 것입니다. 또한 컴포넌트 비즈니스 모델링을 다른 부문까지 확장하여 향후 비즈니스 리엔지니어링 및 채널 개발을 가능하도록 했습니다. 이 접근 방식으로 은행은 강력한 고객 통찰력과 고객 관계 관리 능력, 우수한 서비스 확보, 비용 효율적 프로세싱 구현 등을 달성할 수 있을 것입니다.

## IBM 중역 브리핑 센터 및 컴피턴시 센터

전 세계 주요 지역에 위치해 있는 IBM의 중역 브리핑 센터와 컴피턴시 센터는 IT 전문가 여러분이 금융권을 위한 온디맨드로의 변혁 및 솔루션을 구현할 수 있도록 지원하기 위한 곳입니다. 전 세계에서 많은 참석자들이 IBM의 광범위한 업계 지식, 금융 전문 지식, 안정적이고 확장성 있는 탄력적인 제품 솔루션을 사용하기 위해 이들 센터를 방문 합니다. 다양한 센터에서는 고객이 혁신을 위한 비전을 수립할 수 있는 내용에서부터 IBM의 통합 솔루션을 확신할 수 있는 솔루션 프로토타입, 기술 검증 및 벤치마크 등 특수한 환경에서의 작업까지 다채로운 브리핑이 이루어집니다. 주요 내용으로는 IBM의 고객 및 비즈니스 파트너사를 위한 심층적인 기술 관련 논의, 제품 데모, 솔루션 워크샵 등이 있습니다. 근본적인 목표는 오늘날의 온 디맨드 환경에서 수익성과 성공을 보장하는 것입니다.

### 머린 센터(The Merlin Center)

머린 센터는 "고객 경험"에 주안점을 두는 독특한 중역 브리핑 센터입니다. 미 코네티컷주 스탬퍼드 소재의 머린 센터는 IBM과 세계적인 banking 설계 및 마케팅 업체인 John Ryan Company의 공동 후원을 받고 있습니다. 경영진은 이곳을 소매 금융 유통 및 인도와 관련된 새로운 접근 방식을 위한 비전 수립 센터로 간주하고 있습니다. 금융의 임원진은 이 센터에서 새로운 아이디어를 경험하고 IBM 및 IBM 비즈니스 파트너사와 함께라면 그러한 아이디어가 실현될 수 있으리라는 확신을 안고 떠날 수 있습니다.

멀린 센터를 방문하는 금융기관의 임원진은 소매 지점에 독특한 고객 경험을 구현하고 새로운 가치를 창출할 새로운 아이디어와 솔루션에 빠져들게 됩니다. 하루의 브리핑은 7,500 평방 피트에 마련된 지점 세계의 투어에서 시작합니다. 투어의 하이라이트는 지점을 높은 생산성을 갖춘 영업 및 고객 관계 센터로 변모시키는 소매 상품의 머천다이징 혁신과 IBM의 온 디맨드 솔루션입니다. 전체 일정은 비전 달성을 위해 이행 가능한 단계를 체계적으로 수립하는 워크샵으로 마무리됩니다.

### 업계 솔루션 연구소 (Industry Solution Labs)

두 개의 IBM 업계 솔루션 연구소가 미 뉴욕주 호손과 스위스 취리히에 위치해 있습니다.

- 각 연구소는 70개 이상의 데모로 이루어진 최첨단 전시실을 갖추고 있습니다.
- 각 연구소에서는 특정 비즈니스 이슈와 신기술에 대한 양방향 세션을 제공합니다.
- 방문객들은 IBM의 연구 과학자 및 업계 전문가들을 직접 만날 수 있습니다.
- 각 방문 일정은 방문하는 고객이나 파트너의 상세한 요구 사항에 맞추어 IBM 또는 IBM 비즈니스 파트너사의 전문가들에 의한 관련 솔루션과 기술 데모를 포함한 프리젠테이션으로 구성됩니다.
- 대부분의 연구 프로토타입은 연구진, 고객, 파트너사가 모여 내일의 기술로 오늘의 문제를 테스트하는 유례 없는 프로젝트의 결과물입니다.

### 글로벌 e-비즈니스 솔루션 센터 (Global e-business Solution Center)

미 텍사스주 달러스 소재의 글로벌 e-비즈니스 솔루션 센터는 IBM 팀과 전 세계의 고객이 함께 선도적인 금융권을 위한 온디맨드 솔루션을 개발하는 곳입니다.

- IT 아키텍트와 전문가들이 몇 가지 선정된 비즈니스 기능에 대한 금융권 솔루션 프로토타이핑을 수행하여 고객 여러분께 비즈니스 가치를 보여드립니다.
- IBM의 경험과 전문 지식으로 아키텍처와 지식을 최고의 IBM 및 IBM 비즈니스 파트너사의 기술을 하나로 통합합니다.
- 다음과 같은 지점 및 다채널 참조 아키텍처 및 프로토타입 구현을 경험할 수 있습니다:
  - 금융 서비스 기업의 채널 전반에 다양한 기능과 역량을 제공하는 서비스 기반 아키텍처
  - 은행의 텔러, 영업직 및 지점장 등의 역할에 맞추어 구성된 온 디맨드 사업장
  - 적절한 수준의 서비스를 보장할 수 있도록 고객의 가치와 상태를 결정할 수 있는 전사적 컨택 센터
  - 평상시에는 핵심 비즈니스 역량에 집중하고 최대 용량에 도달하면 추가 리소스를 사용하는 온 디맨드 컨택 센터
- 달러스 센터에서는 IBM이 e-비즈니스 애플리케이션 프레임워크를 기술 전략으로 활용해 IBM 및 타사 제품을 강력하고 안전하며 안정적인 완전한 솔루션으로 설계하고 통합하는 방법을 보여드립니다.
- 이 외에도 솔루션, 아키텍처, 설계 검토 워크샵 등이 진행됩니다.
- 프리젠테이션의 내용에는 업계의 요구와 요건에 따른 지점 및 다채널 참조 아키텍처도 포함되어 있습니다.

### 금융기관의 프론트 오피스를 위한 EMEA 컴피턴시 센터 (EMEA Center of Competence for Banking Front Office)

스페인의 바르셀로나에 있는 EMEA 컴피턴시 센터는 IBM 연구소와 선정된 IBM 비즈니스 파트너사의 혁신적인 온 디맨드 기술에 대한 고급 비즈니스 및 기술 컨설팅을 제공합니다.

- 기술 검증(proofs of concept)과 최초 및 조기의 혁신 프로젝트에 주안점을 두고 있습니다.
- 프리젠테이션에는 지점 변혁, 다채널 통합, 고객 통찰력 등의 개념이 포함됩니다.
- 은행의 임원진은 미래의 지점("지능형 지점(smart branch)") 데모를 통해 새로운 기술과 개발 내용을 소매 영업 기법에 접목시켜 미래에 대한 비전을 수립할 수 있습니다.
- 프리젠테이션은 IBM 비즈니스 파트너사의 일반적인 बैं킹 및 구체적인 고객 시나리오, 기술 검증, 자료 등으로 구성되어 있습니다.

### 시드니 e-비즈니스 이노베이션 센터 (Sydney e-business Innovation Centre)

호주에 위치한 이노베이션 센터는 영업을 강화하고 프로젝트를 활성화할 수 있는 온 디맨드 역량과 사업장 솔루션뿐 아니라 IBM의 전체 제품군과 서비스를 통합할 수 있는 환경을 제공합니다.

- 고객은 IBM의 다양한 기능을 경험할 수 있으며 때로는 제안된 솔루션을 개발하고 적절하게 수립할 수 있는 비전과 컨텍스트를 IBM에 제공하기도 합니다.
- 금융 서비스 관련 솔루션의 데모를 통해 신속한 구현, 리스크 감소, 운영 개선 등을 달성할 수 있습니다.
- 고객은 IBM의 전문가와 함께 고객 및 주요 비즈니스 파트너와의 관계를 수립하고 강화하는 솔루션을 프로토타이핑하고 개발해 볼 수 있습니다.
- 본 센터에서는 디지털 비디오 카메라, 착용식 컴퓨터, 영업 직원용 장비, 스마트 카드, 디지털 미디어, 디지털 자산 관리 등을 직접 체험해 볼 수 있습니다.

### 중국 베이징의 IBM 금융 솔루션 센터

이 새로운 솔루션 센터는 지점 금융 솔루션을 집중적으로 연구하는 곳입니다. 고객은 브리핑을 통해 IBM의 지점 솔루션을 통한 비즈니스 니즈의 해결 방법을 이해할 수 있습니다. 고객을 위한 데모의 내용은 다음과 같습니다.

- 생산성 향상 : 텔러와 영업 직원이 더욱 많은 서비스를 제공할 수 있는 솔루션
- 폭넓은 셀프 서비스 : 백 엔드 애플리케이션 서비스와 통합된 ATM의 기능
- 집중화된 기술 : 집중화된 기술을 활용한 고객 지원 개선 및 지점 비용 절감
- B2B 기회 증대 : 파트너십을 통한 엔드 투 엔드 (end-to-end) 고객 경험 제공
- 인프라 기능 : 현재의 고객 요건을 처리하고 미래의 서비스를 제공하는 소프트웨어 인프라 제공
- 네트워크 기능 : 새로운 서비스의 구현에 필요한 인프라를 줄이고 더욱 효과적으로 지점과 컨택 센터를 연계하는 Common component Resilient Network Architecture(CCRNA) 제공

### 프랑스 몽펠리에의 IBM 중역 브리핑 센터

본 브리핑 센터는 오늘날의 온 디맨드 환경에 대한 인프라를 개발하여 경쟁 우위를 달성하고자하는 고객, 시스템 통합 업체, 독립 소프트웨어 벤더 업체, 비즈니스 파트너를 위한 포괄적이고 심층적인 기술 브리핑, 제품 데모, 솔루션 워크샵 등을 제공합니다.

- 고객은 600만 개의 계좌를 지원하는 온 디맨드 은행의 실제 데모를 볼 수 있습니다. 이 데모는 전형적인 은행 환경에서 시작해 현재의 기술과 아키텍처를 사용하여 온 디맨드 비즈니스 모델로 전환한 사례를 보여줍니다. 그리고 비즈니스 프로세스 통합 및 인프라 기술 관점에서 코어 금융 프로세스를 검증을 통해 보여드립니다.

- 데모의 첫 단계에서는 코어 시스템 트랜스포메이션 (Core Systems Transformation) 및 멀티 채널 트랜스포메이션 솔루션(Multi-Channel Transformation)에 중점을 둡니다. IBM zSeries 서버와 IBM Enterprise Storage Server(ESS)가 zSeries 에서 구동되는 Linux 운영 체제와 BladeCenter Web 포털 지원을 통해 다채널 통합을 구축 하면서 효과적으로 관련 서비스의 품질을 관리하여 평상시와 피크 때의 비즈니스 요건을 처리하는 모습을 보여드립니다. zSeries에서 여러 채널을 통합함으로써 텔러 지원의 가용성과 성능이 높아지는 동시에 인터넷과 ATM의 다양한 트래픽에 대응하는 과정이 전부 배치 데이터베이스 백그라운드 프로세싱으로 동시에 처리됩니다.
- 은행에서는 가용성과 보안이 중요하므로 데모를 통해 예상 장애 시나리오와 예기치 못한 상황에서 고객 서비스를 유지할 수 있는 핵심 회복(resiliency) 기능을 보여드립니다. 또한 유연성을 통해 온 디맨드로 용량을 늘려 피크 시의 비즈니스를 처리할 수 있는 방법을 보여드립니다.
- 이 외에도 표준과 모델이 새로운 비즈니스 기능의 전환과 신속한 도입을 활성화하는 내용의 시나리오와 리스크 및 컴플라이언스 (Risk and Compliance)와 고객 통찰력 금융 솔루션을 체험해 보실 수 있습니다.



© Copyright IBM Corporation 2005

IBM Business Consulting Services Korea  
(135-798) 서울시 강남구 삼성동 159-1  
아셈타워 40층 TEL: (02)3781-8000  
[www.ibm.com/kr/bcs](http://www.ibm.com/kr/bcs)

All Rights Reserved

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서의 IBM사의 등록상표입니다. 기타 회사, 제품, 서비스 명칭은 다른 회사의 등록상표 또는 서비스 상표일 수 있습니다.

본 출판물에 언급된 IBM의 상품과 서비스는 IBM이 영업하는 모든 국가에서 제공된다는 것을 의미하지는 않습니다.