

## **B. 발표장 (소회의실 I)**

### B2. Intelligent System II

- B2.1 Rulebase Management System(Brokat Advisor)을 이용한 사례 소개  
박규호 대표(코리아 엑스퍼트)
  
- B2.2 사용자 인증 보안을 위한 지능형 온라인 서명검증시스템  
김진환 대표(마이그룹)

Rulebase-Management System  
 Brokat Advisor을 이용한  
 사례 발표

2001. 6. 15. e-Service Platform

코리아엑스퍼트(주)

Brokat Technologies

▶▶ 회사명  
 : 한국엑스퍼트주식회사  
 (Korea Expert Inc.)

▶▶ 설립연일  
 : 1995년 3월 27일

▶▶ 인원  
 : 36명  
 (기술연구소 연구위원 3명 별도)

▶▶ 부설연구소  
 : 기술연구소

Smart e-business 솔루션 공급 (Brokat Advisor)  
 e-Service Platform 공급 (Brokat Server Technologies)  
 국내 Smart 시스템 시장의 90% 점유 (Brokat Expert)  
 J2EE 기반 Web Application Server 공급 (Gemstone/J)  
 응용 소프트웨어 패키지 공급

Log@Analyzer  
 Smart Call  
 Smart Shopper  
 Smart Commerce

e-Service Platform을 위한 서비스 제공

Page 2

www.koreaxpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

**RBMS, 이동 인터넷 & e-Business System** 수행 실적

Brokat Technologies

**SAMSUNG 삼성화재**  
eCRM, O2O Marketing  
Personalization

현대백화점  
**Buy@oy**  
eCRM, DW구축, O2O Marketing,  
Smart Email marketing system

**samsung life**  
eCRM, O2O Marketing  
e설계사 영업 지원 시스템

**중앙화재해상보검주식회사**  
eCRM, O2O Marketing  
Personalization

**Kookmin Bank**  
eCRM, O2O Marketing,  
Smart Email marketing system

**현대해상**  
Smart Email  
Marketing system

**LG화학**  
Smart Internet Call Center  
System

**ROSCOM**  
Wrap Account 시스템

**Hana OB.com**  
인터넷 개인 신용 대출 시스템

**01**  
인터넷 기반의 국제투자금융  
서비스

**LG Telecom**  
Cyber eCare System

**서울보증보험**  
인터넷청약서비스  
보험료  
산정 시스템

**eCRM Project**  
(Personalization & One2One  
기업정책/노하우 시스템화)

개발생산성  
향상 및 유지  
보수비용절감

Page 3 www.koreaxpert.com

**Evolution**

Brokat Technologies

**Smart System** (1995)

**Expert System** (1997)

- 국가석유유통기대용시스템
- 국제 중장기 유가예측시스템
- 전투정보분석시스템, 등

**Rulebase Management System** (1999)

- Business Rule Automation
- One 2 One 마케팅 시스템
- Personalization
- Smart eCRM 시스템
- Smart Email 마케팅 시스템
- e-Procurement 시스템

**e-Service Platform** (2000)

**Mobile Platform** (2001)

**Large e-business** (2002)

Multi-Channel & Mobile & RBMS

Page 4 www.koreaxpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

### 1. Brokat Server Technologies (Channel 통합 Messaging Server)

복잡한 메시지 교환을 유연하게 제어함으로써 Front-End/Back-End 각각에 존재하는 다양한 채널을 RealTime으로 유연하게 통합관리하여 채널간의 Messaging을 Smart하게 컨트롤

### 2. Brokat Advisor (Rulebase Management System)

복잡한 비즈니스 룰의 적용과 Non-Programming/다이나믹한 관리를 동시에 가능하게 하는 Large E Business Engine

### 3. Brokat PaymentWorks (M-Commerce Platform Application)

Mobile Commerce에서 다양한 결제방법을 모두 지원하며 편리성/용이성과 강력한 보안성에 의해 프론트와 백엔드를 두과격으로 통합하는 어플리케이션

### 4. Brokat Financial Applications (eFinancial 대상의 어플리케이션)

Brokat Server Technologies를 플랫폼으로 하는 CMS(Cash Management Service), 온라인증권, 온라인 뱅킹의 업무기반에서 필요한 기능을 구현한 어플리케이션 군

### 5. Brokat Gemstone/J (J2EE기반의 Web Application Server)

J2EE 기반의 Platform



## 정보 시스템 구축 환경 및 과제

# 경영전략이 아닌 시스템요청



**업무 효율성을 추구한  
의 경영전략**

90년대의 요구 : 효율화 추구

- 효율화
- 스피드화
- Paperless



**고부가가치를 추구한  
의 경영전략**

2000년대의 요구 : 부가가치 창출

서비스 제공  
고객 만족  
고부가가치



시장을 요구사항에 직결한 시스템 구축의 중요성 대두

10/22/97

# 새로운 시장



## 시스템 요구 사항

업무 효율화를 통한 이윤창출  
 '데이터 제공'에서 '서비스 제공'으로  
 실제 비즈니스에 대한 대응  
 → 시장 요구에 앞선 서비스를 남보다  
 먼저 제공  
 • One to One Marketing/Sales에 대한 대응

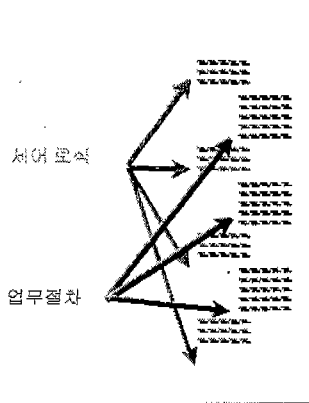
네트워크 이용 서비스제공 / 실거래 자동화  
 채널별 전략적 활용  
 최신정보를 실시간으로 제공  
 → 에이전트로서의 용이성 필요

「정제최적화」 실현  
 개별 서비스 제공  
 고객 요구에 대해 즉시 대응

## 과제

1. 고객 요구사항 분석 및 반영  
 2. 시스템 성능 최적화  
 3. 데이터 정확성 확보  
 4. 실시간 모니터링 시스템 구축  
 5. 고객 지원 체계 강화  
 6. 보안 강화  
 7. 시스템 통합  
 8. 고객 맞춤형 서비스 제공  
 9. 고객 만족도 향상  
 10. 고객 요구에 대한 신속한 대응

**범용 프로그래밍 언어에 의한 개발에  
서는 제어 로직과 업무절차가 혼재**



업무절차를 프로그래밍에서 기술하는 것의 한계  
 업무절차가 복잡해지면 프로그램도 복잡해진다  
 업무절차와 제어코드가 혼재  
 - 업무절차의 변경은 곧 프로그램 변경을 의미

업무프로세스를 프로그래밍에서 기술 / 운영  
 / 관리 하는 것의 한계  
 임의적인 업무프로세스를 기술하는 것이 관련  
 메인テナンス가 곤란

- 개발공수의 증대  
 프로그램/워크플로우의 복잡도에 따라 개발공수 증대
- 품질유지가 곤란  
 품질의 평가/유지에 필요한 비용의 증대  
 개발 리소스와 확보가 곤란  
 개발자의 스킬이 품질에 크게 영향
- 운영비용의 증대  
 전일 스태프에 의한 운영/관리가 필요 / 관리가 필요  
 대규모의 메인テナンス 작업이 빈번한 발생

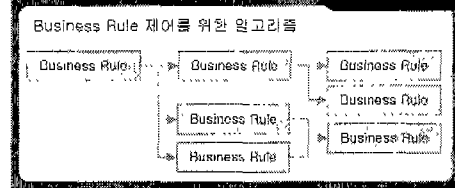
**업무 담당자가 Business Rule을 관리하기가 어렵다.**

- > 시스템 코드를 이해하는 전일 기술자가 필요하게 된다.
  - 「유연한 자동화」를 실현하려 하면 방대한 코스트 발생

**24시간×365일 Non-Stop Service의 제공이 어려워진다.**

- > Business Rule이 변경 될 때마다 시스템을 정지하고, Business Logic을 메인テナンス 하지 않으면 안 된다.

Personalization system



프로그램에 의한 Business Rule 제어  
 전일 SE/Programmer에 의한 보수  
 제어 로직 내에 Business Rule 산재

Business Rule을 제어 로직의 일부로서  
 기술하고 있기 때문에 유연한 추가/변경이  
 어렵다.

고객이 데이터를 정보로 변환  
 -인수한 데이터와 개인의 경험, 지식에 의지해서  
 개별고객 자신이 판단하지 않으면 안됨



단순 데이터의 제공

시스템에서 인수한 데이터와 담당자의  
 경험 및 지식에 의해 가공된 정보 서비스  
 제공



정보 서비스의 제공



데이터의 제공

데이터 관리형 시스템

시스템은 데이터 처리의 자동화도  
 지향해서 구축

- ▶ 정형업무의 효율화
- ▶ 데이터의 공유
- ▶ 데이터의 전자화

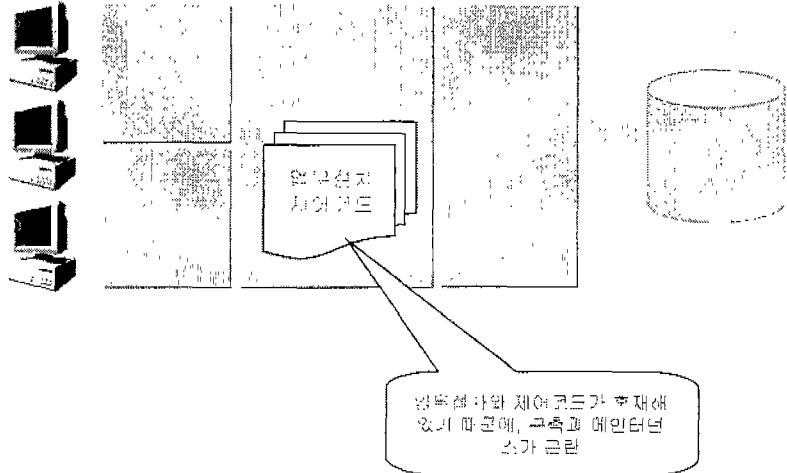


노하우와 아이디어, 전략을 시스템으로 반영하기 위해서는  
 많은 개발 비용과 시간이 필요



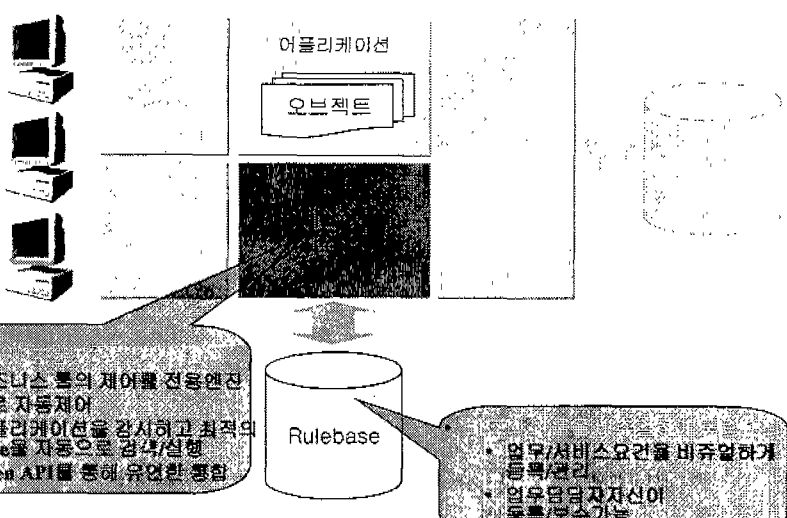
Rulebase Management System  
 (RBMS)에 의한 문제 해결

# 운영체제 및 응용 프로그램의 관리 방식 인스탈리케이트



인스탈리케이트 제어 코드가 부재해 있기 때문에, 구축과 예인터널 스가 근린

# 운영체제 및 응용 프로그램의 관리 방식 인스탈리케이트

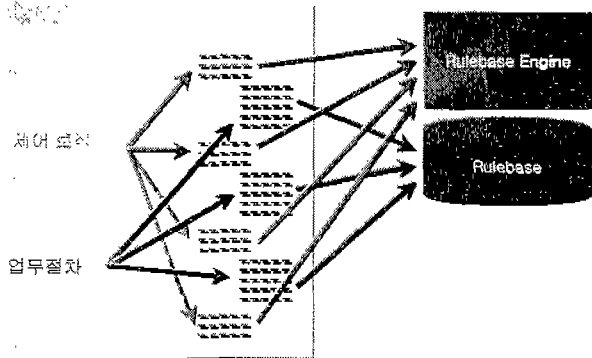


- 비즈니스 용의 제어용 전용 엔진으로 자동 제어
- 어플리케이션을 감시하고 최적의 Rule을 자동으로 검색/실행
- Open API를 통해 유연한 통합

- 업무/서비스요건을 비규약하게 적용/관리
- 개인/부담금/자자신이 적용/모수가능



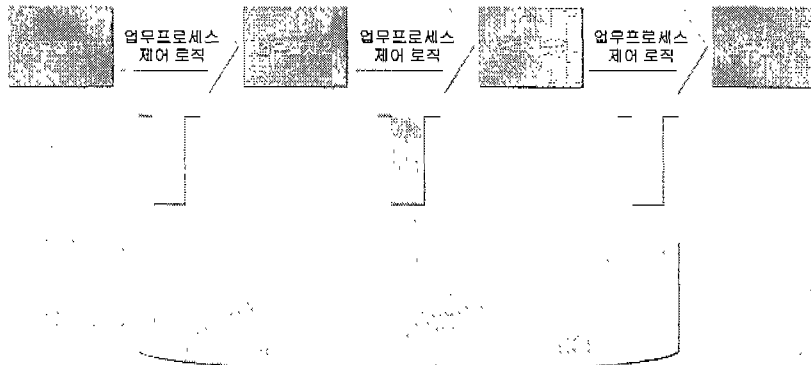
범용 프로그래밍 언어에 의한 개발에서는 제어 로직과 업무절차가 혼재  
 Rulebase → 업무절차를 관리  
 Rulebase Engine → 제어를 자동화



코딩량의 약 50% 이상 감소 실현

© 2003 Webster & Company. 삼성보조어 역할

범용 프로그래밍 언어에 의한 개발에서는 업무프로세스의 제어를 코딩하여 기술



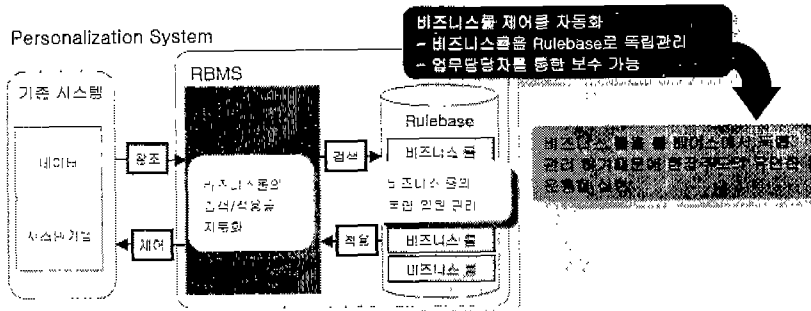
Rulebase에 의한 개발에서는 업무프로세스를 Rulebase로 자동제어

업무 담당자에 의한 Business Rule관리를 실현

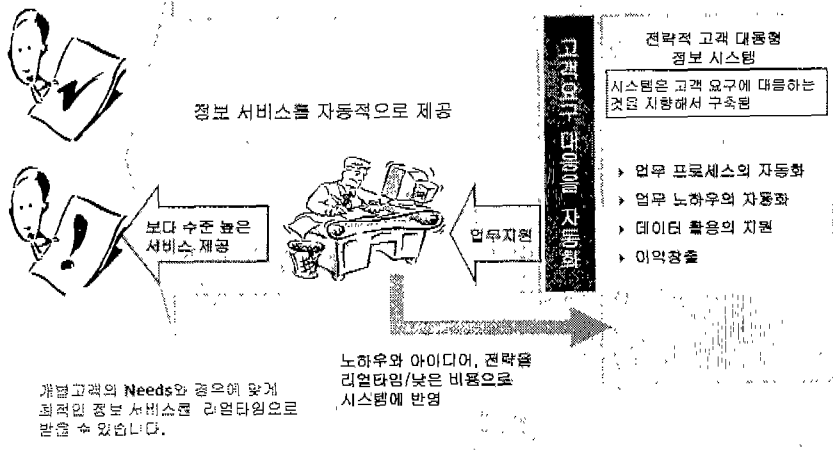
- > Non-Programming으로 Business Rule의 등록 / 변경 / 삭제 가능
  - 현장주도의 「유연한 자동화」가 낮은 Running Cost로 실현 가능

시스템 기반과 비즈니스 룰의 분리를 실현

- > RBMS는 RuleBase의 Non - Stop Maintenance기능을 제공



개별고객





## Rulebase Management System (RBMS)의 이해

## 정의 이해

### ➤ 비즈니스 담당자가 표현하는 비즈니스 정책

- “계좌잔고가 1억을 넘는 고객은 골드 고객이다.”
- “만약 골드 고객이 요청한 대출금액이 10,000,000을 넘으면 이자율을 7.5%로 우대한다.”

### ➤ IT 담당자가 표현하는 비즈니스 정책

```

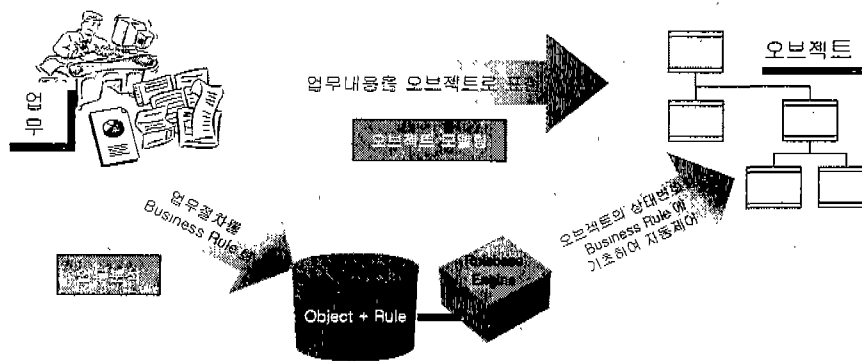
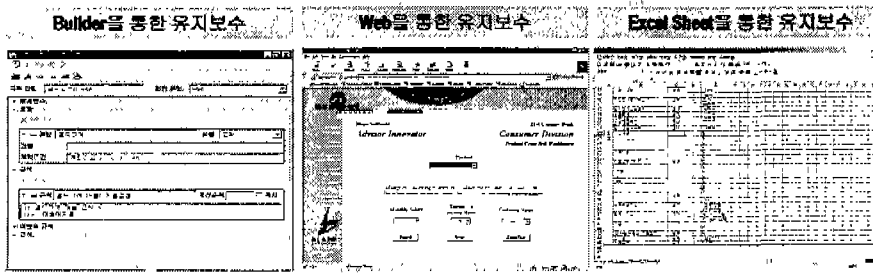
class Application {
protected
    Customer *_customers[]
    Customer *_goldCustomers[]

}

{
for (int i = 0; i < numCustomers; i++) {
    Customer *aCustomer = *_customers[i]
    if (aCustomer->chkIsGold()) {
        numGoldCustomers = S_ExpandListByOne(_goldCustomers);
        goldCustomers[numGoldCustomers] = aCustomer
        if (aCustomer->getCurrentOrder()->getAmount() > 10000000)
            aCustomer->setSpecialDiscount(10)
    }
}
}
    
```

➢ 비즈니스 담당자가 직접 Rule로 기술하는 비즈니스 정책(Builder)

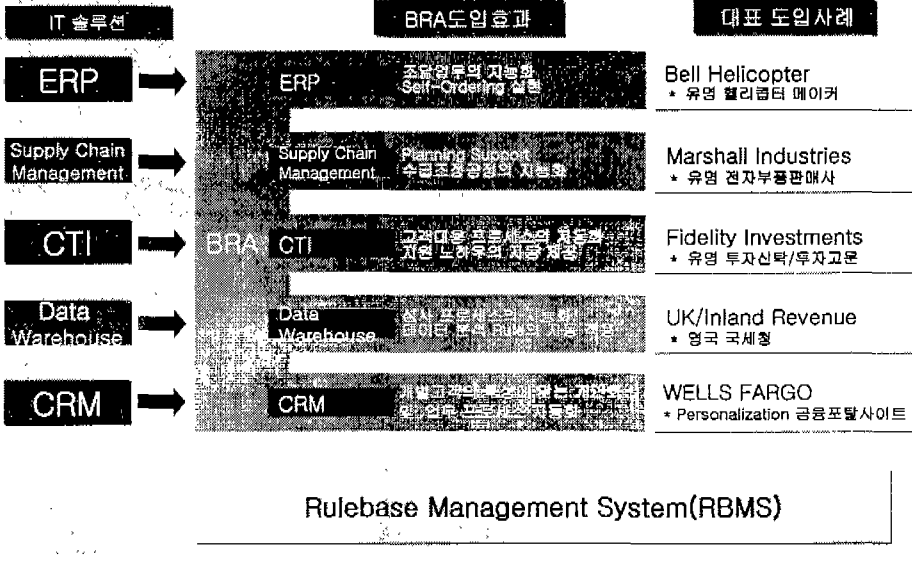
- 골드고객 is any 고객 such that 계좌잔고 > 100,000,000
- if 골드고객,대출금액 > 10,000,000  
then 대출이자율 = 7.5



변화에 즉시 대응할 수 있는 Smart 시스템의 구축

Rulebase Management System(RBMS)

# Business Rule Automation에 의한 IT솔루션의 진보



## 「Brokat Advisor Solution Suite™」

Brokat Technologies의 RBMS Solution

구분	주요기능 및특장점
	비즈니스 애플리케이션 개발, 배포, 유지보수 지원 등 RBMS 구축 및 운용에 필요한 모든 기능 지원
	다양한 객체 기술의 통합 Java Object, COM Object, CORBA Object 등 각종 Object를 Advisor가 제공하는 Wizard를 통해 쉽게 통합
	OO Design Tool인 Rational Rose의 Object를 통합, 설계의 OOP컨셉을 개발시에도 유지가능
	한글은 물론, 10개국어 지원 가능
	-Oracle -informix -Sybase -DB2 등 JDBC를 지원하는 모든 DB 기능 Advisor가 제공하는 Wizard기능으로 쉽게 DB interface 가능
	Visual한 각종 Editor 제공으로 User friendly interface 환경
	RBMS 운용 시 10,000rules/초 이상의 처리능력 보유
	Advisor Builder: 비주요한 룰의 구축 및 유지보수 환경 Advisor Engine: 룰 자동제어 엔진 Advisor Rule Server : 다수의 클라이언트 리퀘스트 처리 솔루션 Advisor Innovator : 비프로그래머를 위한 Web상의 룰 인스턴스 유지보수 솔루션

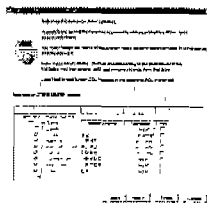
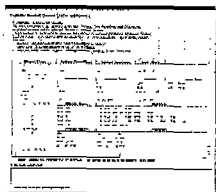
Rulebase 구축/관리 툴 「Advisor Builder」

- ▶ 업무프로세스를 Workflow들과 유사한 조작으로 설계하는 「Rule Flow Editor」
- ▶ 템플릿 기능을 통한 「한글기반의 항목기술」 형태로 Rule을 등록
- ▶ Rule의 모순과 에러를 비주얼하게 체크하는 디버그 기능
- ▶ 외부 시스템과의 연계를 지원하는 강력한 「Wizard기능」
  - Java 오브젝트 연계 Wizard
  - COM/DCOM 오브젝트 연계 Wizard
- ▶ Open API제공
  - 분산 오브젝트 대응(CORBA/DCOM)
  - 기존 솔루션과 연계 (IBM MQ, Lotus Notes, ERP SAP R/3, WebLogic, Websphere 등)


업무프로세스를 Workflow 등과 유사한 조작으로 설계

개발업무내용을 클래스와 오브젝트의 계층적 구조로 표현

Rule의 모순과 에러를 비주얼하게 체크하는 디버깅 창



## Advisor Engine




### Rulebase 검색/실행 자동화 「Advisor Engine」

- 100% Pure Java 아키텍처(SUN Microsystems인증)
- 오픈 API를 통해 외부 시스템과의 자유로운 접속/연계
- 높은 퍼포먼스 (10000룰/초 이상의 처리능력)
- Rule 적용을 자동화
  - 「제어표직」 및 「제어 요브젝트」의 기능을 Rulebase Engine이 자동화
  - 업무로직 구축을 대폭 간략화
- 멀티 스레드에 의한 고속화
  - 서버 기능의 활용
  - 멀티 유저 액세스시의 퍼포먼스 향상
- 외부 시스템과의 연계 시 강력한 제어 기능 제공

Page 27

www.korcaexpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

## Advisor Rule Server

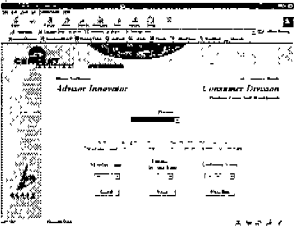


### 멀티 Rule Agent 통합관리 서버 「Advisor Rule Server」

- 높은 퍼포먼스를 위해 대규모 시스템상에서 복수의 Rule 엔진을 생성하고 이들을 통합관리하기 위한 서버기능을 제공
- 서버의 부하분산 (Load Balancing)과 Non-Stop 유지보수가 요구되는 엔터프라이즈 서비스에 있어서 유연한 RBMS 운영관리

### 엔드유저용 Rule관리단말 구축도구 「Advisor Innovator」

- 비프로그래머인 업무담당자가 서버의 비즈니스 룰을 직접 유지보수 할 수 있도록 Web기반의 Rule 관리환경을 제공
- Rulebase의 구조와 현장의 업무에 따라 자유롭게 관리환경을 단기간에 구축할 수 있는 기능제공



Page 28

www.korcaexpert.com © 2001 Korea Expert Inc.



## 「Case Study」

### 1) RBMS기반의 국내 적용 사례

## eCRM의 One2One 서비스 및 Smart E-Mail 마케팅 시스템

### 프로필

- 국내 제1금융업계의 선두업체
- eCRM 인프라 요소기술로 Brokat Advisor 선정
- eCRM을 위한 Real One2One 서비스 및 Smart E-Mail 마케팅 시스템 구축



### 도입목적

- 개별고객의 금융Needs와 금융상황에 맞는 개인화된 서비스
- 고객 성향 분석을 통한 Real One2One 고객 맞춤 서비스
- Beyond Personalization 개념의 대화식 상품 추천
- 유지보수 효율 향상과 개발생산성 향상
- E-Mail을 통한 다양한 HomePage 방문유도로 효과적인 사이트 트래픽 관리
- 당사 각종 안내자료 등을 E-Mail을 통해 전달, 비용절감 및 응대시간단축
- 확보된 고객에 대한 eCRM활동 수행 및 거래발생 유도

### 도입효과

- Customization (고객이 원하는 정보 취득)과 Personalization (시스템이 자동으로 고객에게 적합한 상품/컨텐츠 서비스 제공) 개념이 도입된 My Page 실현
- Rule을 바탕으로 한 대화식 상품 추천 시스템 구현
- 충성고객 창출 및 장기적 관리 실현 / 고객과의 원활한 Interaction환경 구축 / 고객 Needs에 대응하는 개인화된 정보 및 서비스 제공
- 제안/추천 프로세스 자동화로 업무효율성 대폭 향상 (Business Rule의 독립관리)
- 마케팅 담당자에 의한 비즈니스 정책 유지보수



DW 및 고객 마케팅 서비스 / Smart e-mail 마케팅 서비스

프로필

- > 한국통신 패밀리 사이트 : 인터넷 종합 쇼핑몰
- > eCRM을 위한 DW 및 Smart One2One 마케팅 시스템 구축
- > E-Mail 발송엔진 iMAS와 연동한 Smart E-Mail 마케팅 시스템 구축



도입목적

- > eCRM을 통한 인터넷 마케팅 강화 및 유지보수 효율과 개발생산성 향상
- > 고객 성향 분석을 통한 Real One2One 고객 맞춤 서비스
- > Beyond Personalization 개념의 대화식 상품 추천
- > E-Mail을 통한 고객 관리 시스템 구축, 차별화 된 E-Mail 서비스 제공
- > E-Mail을 통한 다양한 HomePage 방문유도로 효과적인 사이트 트래픽 관리
- > 고객 서비스의 질적 제고를 통한 양질의 고객 DB확보 및 관리

도입효과

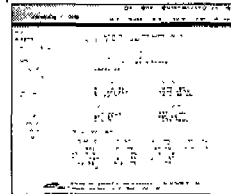
- > eCRM시스템의 Smart화를 실현
- > 개별 고객에 대한 Click Stream 분석 시스템 (Log@Analyzer : KEI 의 웹로그분석패키지) 구축 및 DW 구축으로 고객 정보 활용 극대화
- > Rule을 바탕으로 한 대화식 상품 추천 시스템 개발로 제안/추천 프로세스 자동화, 업무효율성 대폭 향상 (Business Rule의 독립관리)
- > 마케팅 담당자에 의한 비즈니스 정책 유지보수

기반의 Beyond Personalization 모델

프로필

- > 국내화재보험시장에서 1위 기업
- > eCRM 인프라 요소기술로 Brokat Advisor 선정
- > 1차 Inbound Service 로 "eCRM을 위한 Real One2One 시스템" 구축

Real One2One 시스템



도입목적

- > eCRM을 통한 인터넷 마케팅 강화
- > 고객 성향 분석을 통한 Real One2One 고객 맞춤 서비스
- > Beyond Personalization 개념의 대화식 상품 추천
- > 유지보수 효율 향상과 개발생산성 향상

도입효과

- > eCRM시스템의 Smart화를 실현
- > 개별 고객에 대한 Click Stream 분석 시스템 도입으로 Web 상에서의 성향 분석 가능 (Log@Analyzer : 코리아엑스퍼트의 웹로그분석패키지)
- > Customization (고객이 원하는 정보 취득)과 Personalization (시스템이 자동으로 고객에게 적합한 상품/컨텐츠 서비스 제공) 개념이 도입된 My Page 실현
- > Rule을 바탕으로 한 대화식 상품 추천 시스템 개발로
- > 제안/추천 프로세스 자동화로 업무효율성 대폭 향상 (Business Rule의 독립관리)
- > 마케팅 담당자에 의한 비즈니스 정책 유지보수

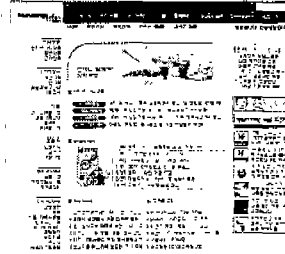
## 기반의 Beyond Personalization

### 프로필

- 금융협회 선정 고객만족도 생명보험 부문 1위
- 인터넷 기반의 사이버 금융 서비스 개발
- “One2One 마케팅 및 e-설계사 영업지원시스템” 구축

### 도입목적

- My Page를 통한 상품추천 및 담당 생활설계사 추천
- 생활설계사의 업무노하우 시스템화
- 고객 성향 분석을 통한 Real One2One 고객 맞춤 서비스
- Beyond Personalization 기능을 통한 대화식 상품 추천



### 도입효과

- 최적의 보험상품을 추천/서비스/정보를 실시간으로 결정/제공 가능
- 인터넷 전용 상품 외에 일반 상품에 대해서도 매출 성과 기여
- 완벽한 고객 Care가 가능
- 마케팅 담당자에 의한 비즈니스 정책 유지보수
- 보험 상품의 가격, 보험요율 정책의 실시간 유지보수 가능

## eCRM측면의 Smart E-Mail 마케팅 시스템

### 프로필

- 국내 화재보험 회사
- eCRM의 인프라 요소기술로 규칙기반 시스템인 Brokat Advisor선정
- 1차 Outbound Service로 ‘Smart E-Mail 마케팅 시스템’ 구축
- E-Mail 발송엔진 iMAS와 연동하여 서비스 제공

### 현대애상

### 도입목적

- E-Mail을 통한 고객 관리 시스템 구축, 차별화된 E-Mail 서비스 제공
- E-Mail을 통한 다양한 HomePage 방문유도로 효과적인 사이트 트래픽 관리
- 고객 서비스의 질적 제고를 통한 양질의 고객 DB확보 및 관리
- 당사 각종 안내자료 등을 E-Mail을 통해 전달, 비용절감 및 응대시간단축
- 확보된 고객에 대한 eCRM활동 수행 및 거래발생 유도
- 기 확보된 회원에 대한 E-Mail마케팅 시스템 확충
- 기존 고객 가망고객에 대한 메일 내용의 차별화된 매출 증대 기여

### 도입효과

- 인터넷 환경하의 효율적인 Smart E-Mail마케팅 시스템구축
- RBMS를 통한 효율적인 고객분류 및 개별 E-Mail발송으로 One2One 마케팅 실현
- 마케팅 전략의 변경을 쉽고 빠르게 시스템 내에 반영 가능

### 프로필

- > 국내 금융 기업
- > "Internet Banking System" 개발
- > 인터넷 기반의 개인 신용 대출 시스템 서비스 구축

스마트 금융 그 향상을 위하여



### 도입목적

- > 대출 신청인에 대한 심사를 맡고 있는 Loan Center의 심사역들의 갖고있는 심사 노하우 Rulebase를 통하여 시스템화
- > RBMS에 의한 자동판정에 의한 신속한 고객응대 및 심사업무의 효율의 향상
- > 가계대출시스템의 지능적 관리



### 도입효과

- > 가계대출시스템의 Smart를 실현
- > Loan Center에서 Brokat Advisor를 이용하여 가계대출시스템을 직접 유지보수함으로써 원활한 시스템 관리체계 확립
- > 심사업무의 자동화에 의해 업무효율이 대폭 향상
- > 인터넷을 이용하여 영업점의 직원뿐만 아니라 일반 고객들도 손쉽게 이용함으로써 다양한 고객확보 실현

### 프로필

- > 국내 제1위 보증 금융기관
- > 서울보증보험 사이버 영업시스템과 소상공 보증보험 시스템 구축
- > "인터넷보험료 산정 서비스 시스템" 개발



### 도입목적

- > 수시로 변경되는 보증보험 상품정보를 프로그램의 변경없이 바로 사이버영업시스템 적용
- > 실시간으로 One2One 서비스 기능으로 확장 가능
- > 고객의 특성에 따라 다른 견적 작성 제공
- > 기업의 비즈니스 정책 / 고객지원정책 투명화 및 공유

### 도입효과

- > 서울보증보험 사이버영업시스템 고객만족 극대화

## Smart Internet Call Center 시스템



### 프로필

- 국내 제조 업체
- “Tech Center By Web 시스템” 개발
- 상담원의 지식과 경험, 노하우를 시스템화 하여 고객을 서비스 할 수 있는 지능형 콜센터 시스템 구축

### 도입목적

- 제품 DB 구축 및 TS by Web Site 구현
- RBMS System을 통한 불량해결 마법사 구축
- 상담원에게 의존한 고객문의를 Rulebase Engine로 자동제어하여 자동화
- Call Center의 유지보수 비용의 절감
- 업무담당자가 직접 시스템안의 Rule을 수정, 추가 및 Non-Stop 유지보수가 가능
- 고객정보를 분석하여 가장 적절한 상담원을 자동 분배하는 기능

### 도입효과

- Internet Call Center 운영 정책, 업무 담당자들의 경험, 노하우를 쉽게 시스템화
- 개발기간의 단축 및 비용의 절감
- 기술지원정책과 전략의 시스템화 이후의 효율적인 유지/보수

## e-Care 서비스를 위한 요금 Simulator System



### 프로필

- 차세대 이동통신을 리드하는 국내 이동통신 업체
- “요금 Simulator 시스템” 개발

### 도입목적

- 개인회원 및 잠재고객의 통화패턴을 분석하여 최적의 요금제도 추천
- 통화내역을 통한 요금제 시뮬레이션
  - 요금제 시뮬레이션을 요청한 고객의 직전 한 달 동안의 통화 내역을 RBMS에 적용, 분석하여 통화패턴을 추출하고 이 패턴에 부합되는 상품을 선정하여 가장 저렴한 상품 추천
- 소비 유형을 이용한 요금제 시뮬레이션
  - 요금제 시뮬레이션을 요청한 잠재 고객의 소비 형태를 입력 받아 이러한 소비형태에 부합되는 상품을 선정하여 상품별 소비형태에 따른 통화료를 계산해 가장 저렴한 상품 추천
- 요금제 변경의 편의를 위한 One2One 서비스 등 eCRM 측면에서의 서비스 확대

### 도입효과

- eCRM 측면의 One2One 서비스 효과 극대화
- 대화형식의 Q & A 를 통해 유연한 요금 제도 변경
- 개발기간의 단축 및 비용의 절감
- RBMS를 통해 고객에게 최적의 요금제도 추천

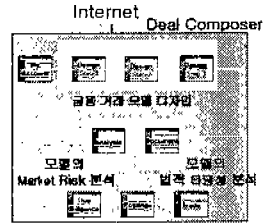
프로필

- > 홍콩계 인터넷기반의 금융 서비스 업체
- > "Investment Banking System" 개발
- > 인터넷 기반의 국제 투자 금융 중개서비스 구축



도입목적

- > 금융시장 분석가의 전문지식 풀베이스로 시스템
- > 국가간 금융거래에 따른 외환 관리법 풀베이스로 시스템
- > 금융 거래 모델에 타당성 검토
- > 계약서 자동 작성



도입효과

- > 투자 금융 중개서비스의 Smart화를 실현
- > 인터넷 기반의 원격 지식관리
- > 시스템의 안정성 향상
- > 비전문가의 사용 용이성
- > Web에 의한 인터넷 뱅킹으로의 확장이 저비용으로 실현가능하게 구축

Brokat Advisor (RBMS)



개발자

금융 시장 분석가  
법률 전문가

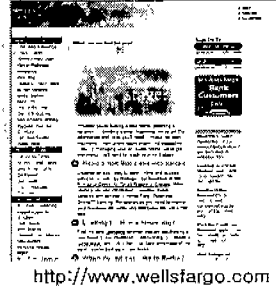


「Case Study」

2) RBMS기반의 해외 적용 사례

### CHALLENGE

- 자사의 Web사이트를 퍼스날라이제이션 통합 금융포탈 사이트화 한다.
  - 각각의 「개별고객」에게 최적의 정보 / 서비스를 선택 하게 하고, 전용 Financial Support Page를 제공한다.
  - My Page기능에 다이내믹한 퍼스날라이제이션 서비스를 도입
- 마케터 자신에 의한 서비스 콘텐츠 관리의 실현
  - Non-Programming Maintenance 가능한 시스템



### SOLUTION

- 퍼스날라이제이션에 필요한 각종의 비즈니스 룰을 Brokat Advisor로 IT화
  - 개별 고객의 거래정보와 프로파일, 취득한 고객이력정보 등을 토대로 하여 Brokat Advisor가 퍼스날라이제이션을 자동화

### 도입효과

- 퍼스날라이제이션 금융 포탈사이트 서비스 「Wellsfargo Online」을 실현
- RBMS의 도입으로, 마케터에 의한 Non-Programming Maintenance 체제를 확립
- 데이터 작성과 테스트 마케팅기간을 50%이상 단축
- 년간 \$ 1,000,000이상의 인건비를 절감

### CHALLENGE

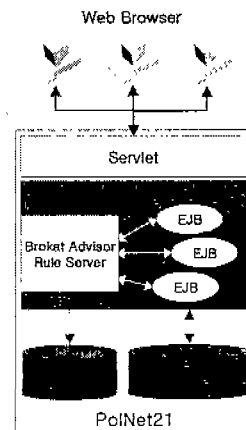
- 도입기업의 개별요구에 유연하게 대응할 수 있는 Web기반의 손해보험 계약업무시스템 패키지 개발
  - 다양한 손해보험 상품 취급 (자동차, 화재, 상해...)에서 유연하고 신속하게 대응할 수 있는 패키지
  - 도입기업마다의 다른 업무 규정과 업무 절차, 서류 형식에 유연하게 대응할 수 있는 패키지
  - 각 도입기업이 퍼스날라이제이션 된 업무처리를 현장주도로 시스템화 할 수 있는 유연성

### SOLUTION

- 업무 수행에 필요한 각종 비즈니스 룰을 Brokat Advisor로 Rulebase화
  - 취급상품 정의와 업무 프로세스, 「개별고객」 특성에 맞는 퍼스날라이제이션을 실시하기 위한 프로세스 관리 등을 룰화 하고, Brokat Advisor로 자동화

### 도입효과

- 다양한 상품 / 비즈니스 룰에 유연하게 대응 가능한 Web 기반 업무 패키지 「PoNet21」을 실현
- RBMS의 도입으로, 개발공수의 대폭경감 (50%이상)을 실현
- 현장주도의 업무시스템관리에 의한, eCRM의 실현



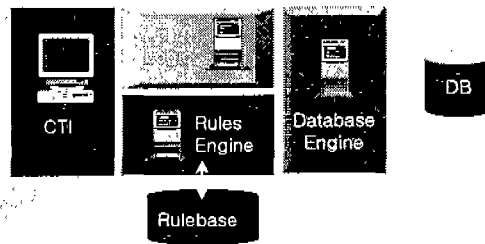
# Fidelity Investments Touch-tone Xpress™



## Fidelity Investments Fidelity Touch-tone Xpress™

- IVR (음성응답장치) 및 오퍼레이터 단말 제어를 Advisor로 자동화
- 1초 내에 사용자 인식이 되고, 들어 개별 User Session으로 분할한다.
- 매일 60만 콜 이상 대응, 최 초 순의 사항의 대응이 대폭적으로 Speed Up.
- CICS/DB2, DCE, Informix, AS/400, CORBA와의 통합

- 자동 고객센터 프로젝트가 「Touch-tone Xpress」의 성공에 의해서 2,500명의 창구업무용으로 자동
- 고객 전체의 약 75%를 시스템이 지원하게 되므로, 고객 서비스 비용을 시스템 도입전의 1/12까지 경감



# Auto-Response Management Engine 언더라이팅 지원 시스템



## CHALLENGE

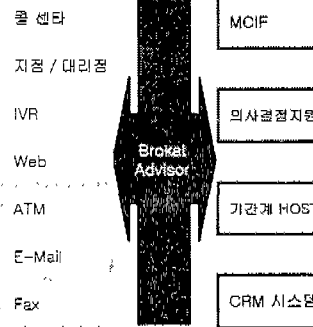
- 보험 대리점을 대상으로 한 업무지원의 일환으로, 온라인 언더라이팅 시스템을 구축
  - 지점 / 계약 대리점을 온라인으로 접속하고, 계약 접수 시 일차 언더라이팅을 자동화
- 복잡한 프로세스 / 각종 체크를 자동화
  - 언더라이팅의 프록세스제어를 RBMS로 자동화

## SOLUTION

- CICS / DB2와 Advisor를 연계하고, 기간제 시스템과 업무단말의 투과적인 접속을 실현
- 퍼스날라이제이션에 필요한 각종 비즈니스 룰도 Brokat Advisor로 IT화하고, Web상에서의 B2C서비스시스템을 구축중
  - 장래에는 보험 통합 포털화를 지향

## 도입효과

- 언더라이팅 프로세스의 신속화에 의해, 고객 만족이 대폭 향상
- 업무의 퍼스날라이제이션과 자동화를 실현하고, 오퍼레이션 비용의 경감을 실현
- RBMS의 도입으로, Non - Programming Maintenance체제를 확립





e-Commerce Site A S P  
<http://www.bluemartini.com/>

### CHALLENGE

- 자유로운 설정이 가능한 최고의 e-Commerce Site Software를 개발한다.

### SOLUTION

- Brokat Advisor로, 상품 추천, 업 세일링, 크로스 세일링을 고객 프로파일, 상품 정보, 판매 점포의 목표에 기초해서 풀(30,000품)로 자동화한다.

### 도입효과

- 제품화를 계획하고부터 6개월 이내에, 소프트웨어 플랫폼을 출시했다.



ZLE SOLUTION  
<http://www.compaq.co.jp/>

### CHALLENGE

- Compaq의 논 스톱, 높은 퍼포먼스의 하드웨어 / 소프트웨어 아키텍처에 의한 비즈니스의 우위성을 고객에게 설명하고 증명한다

### SOLUTION

- 2 천 5 백만 달러를 투자한 대모사이트
- Brokat Advisor로 제품의 크로스 셀링을 실현
  - 단일 데이터 베이스의 동시 액세스
  - 1 일당 10억의 전화 콜
  - 1 초당 1600고객으로 부터의 동시 커스터머 서비스 콜

### 도입효과

- 「업계의 강고한 Enterprise Player」에 시장 인식을 바꾸었다.



조달 <Order Knowledge System>

Helicopter Maker 세계 최대의 기업

CHALLENGE

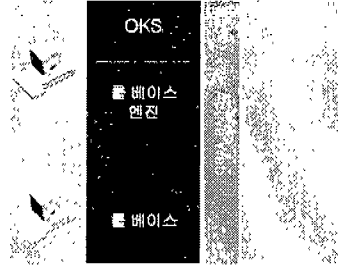
- > 조달 프로세스의 인텔리전트 관리
- > 부품 조달 기간의 단축
- > Supplier 평가 / 선택의 최적화
- > ERP시스템 (People Soft) 과의 연동에 의한 업무효율화

SOLUTION

- > 부품 조달 업무의 자동화를 목표로 스마트한 조달시스템 「Order Knowledge System」 을 구축

도입효과

- > 구입 프로세스의 자동화 / 단기화를 실현
- > 판매업체 선정작업의 단축 (1시간 → 1분)
- > 각종 조례 / 규제에 대한 대응을 자동화
- > 전체 최적화의 실현  
(발주 우선도 / 보류 / 납기 / 입찰 가격 등 전체 파라미터를 표준화하고 자동평가)
- > 기존ERP시스템과의 연계에 의해 업무효율의 대폭 향상
- > 구매자 생산성이 6 배로 향상



선박통관사찰시스템

ABS: 선박 운수 통관 업무의 비영리 조직



CHALLENGE

- > 각지, 각종의 선박에 대해 다른 감찰관이 심사증명용 발행한다
- > 기록과 통관에 필요한 시간을 단축한다
- > 사찰 업무의 일관성과 정확성을 높인다

SOLUTION

- > 최신의 업무 규정과 안전 규정을 Brokat Advisor로 몰화 하여, Laptop형의 심사시스템을 개발한다
- > 말레이시아에서 칠레까지 세계 각지에서 이용한다

도입효과

- > 사찰 물의 일관성을 어플리케이션화. 신속한 사찰업무
- > 서류나 다른 요소물의 경량. 통관 시간의 단축
- > 15일간의 사찰과 기록에 필요한 일수가 1 일로 단축



ActiveWorks Business Rule Agent  
<http://www.activesw.com/>

### CHALLENGE

- Enterprise e-Business Solution에 필요한 어플리케이션간의 라우팅, 전송, 데이터 검증을 하여 통합 소프트웨어 컨포넌트를 개발한다.

### SOLUTION

- Brokat Advisor를 ActiveWorks Business Rule Agent의 핵심부에 채용.

### 도입효과

- 컴퓨터 기술 없이 논리적인 데이터와 이벤트의 설정 가능.
- 데이터 라우팅 로직은 재사용 및 간단한 방법으로 변경가능.
- Java Programming보다 쉽고 실용적인 로직 설정이 가능.



e-Commerce / CRM Application e-volve

### CHALLENGE

- 기존 SFA(Sales Force Automation) Application에서 탈피

### SOLUTION

- Web기반이며 대응성이 좋은 퍼스날라이제이션 된 SFA 시스템을 작성한다.
- Brokat Advisor를 베이스의 적용:
  - 크로스 세일링의 실행
  - 각각의 고객에게 맞는 상품을 판매한다  
(예:샌프란시스코에는 당배를 판매하지 않는다)
  - 고객 요구에 맞는 최적의 세일즈 람을 대응 시킨다

### 도입효과

- 경쟁력 있는 어플리케이션 제공