

B. 발표장 (소회의실 I)

④ B4. Intelligent System IV

B4.1 지능형 에이전트 기반의 인터넷 보험 시스템 전략
조규찬 이사(보나비전)

B4.2 Intelligent Search Engine
공기중 대표(에이드텍)

The Intelligent Internet Company

지능형 에이전트 기반의 인터넷 보험 시스템 전략

조규찬, 신홍식

www.bonavision.net

The Intelligent Internet Company

제1부: BonaVision 소개 요약

 **BonaVision**

www.bonavision.net

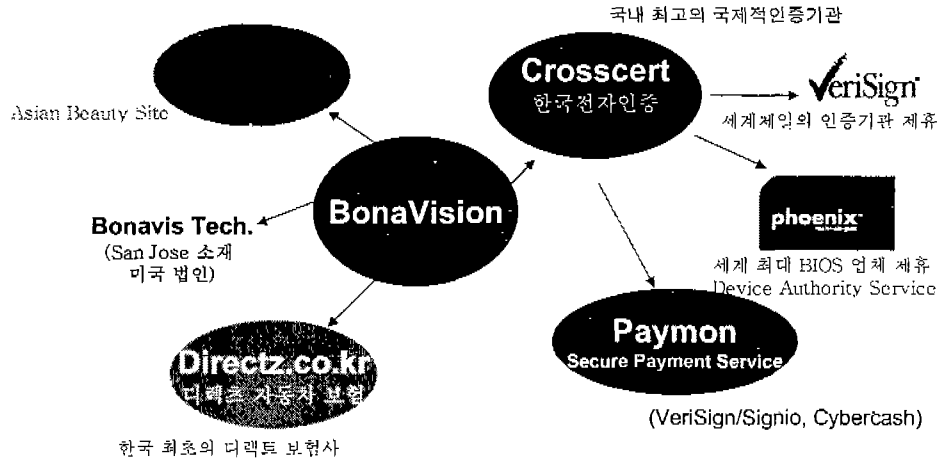
BonaVision: *HISTORY*

- 2001년 3월 Secure Payment 회사 **썬페이몬 (PayMon.co.kr)** 설립
- 2001년 2월 미국 법인 **Bonavis** 설립; San Jose 소재 i.PARK (정보통신부) 입주
 - 2001년 2월 현재 납입 자본 53억원
- 2001년 1월 신홍식 이사회장 **한국지능정보시스템학회 회장** 취임
 - 2000년 4월 회사명을 **썬보나비전**으로 개명
- 2000년 2월 **Directz** 코리아디렉트 (자동차보험전문회사) 설립
- 2000년 1월 미국 **EC Plaza USA** 출자 (www.ecplaza.net)
 - 1999년 12월 한국전자거래진흥원 주최 우수사이버몰 수상 (산업자원부 주관)
 - 1999년 9월 한국전자상거래대상 전문쇼핑몰 우수상 수상 (정보통신부 주관)
- 1999년 3월 **한국전자인증주식회사** 설립
- 1999년 1월 세계유명화장품쇼핑몰 **Cosmall** (www.cosmall.com) 오픈
 - 1998년 12월 병역특례지정업체 선정
 - 1998년 7월 벤처기업확인서 발급 (중기청 발행)
 - 1997년 9월 부설 한국전자상거래 연구소 설립
- 1997년 6월 주식회사 **신테크 (Syntech)** 설립

BonaVision: 지능형 인터넷 전문 기업

- 세계적 수준의 지능형 에이전트 기술 보유
 - 미국 GTE Labs에서 MIT 및 CMU 연구팀과 지능형 에이전트 기술 공동 연구 (1990-1991)
- 국내 최고의 지능형 전자상거래 전문 회사
 - 국내 최초로 지능형 에이전트 개발 과제 수행
 - 과기처 G7 과제 (1993-1995)
 - 현재 지능형 EC 에이전트 기술 개발
 - 지능형 쇼핑 에이전트; 지능형 EC 에이전트
 - 지능형 에이전트 게임 엔진 개발
- 지능형 에이전트 소프트웨어
 - ILAGE (Intelligent Learning Agent Engine)
 - CBR (Case-Based Reasoning) 기반의 Learning Engine 및 에이전트 간 통신 소프트웨어
 - Agent Communication Language (ACL): KQML, KIF
 - JATLite (Java Agent Template, Lite)

The Intelligent Internet Company



CO/MALL

Cosmall.com: 아시아 여성의 미를 완성하는 온라인 커뮤니티

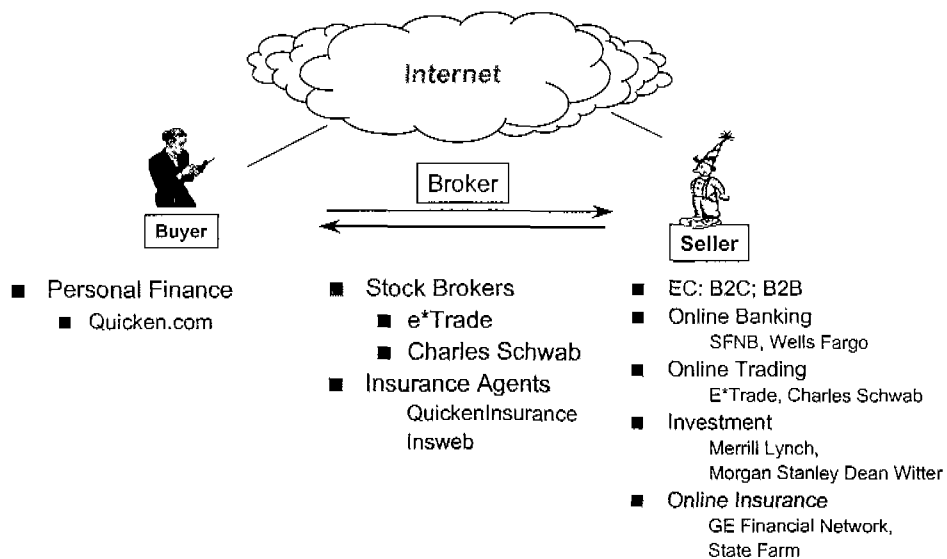
- 국내 최고의 세계 유명 화장품 전문 쇼핑몰**
 60 여개의 국내외 유명 브랜드 입점
 여성 20-30대 특화된 고객 사이트
 국내 여성 쇼핑몰 분야 최고의 온라인 커뮤니티
 Bulletin Boards, Chatting, Emails, Newsgroups, FAQs
 게시판 게재 : 일평균 1000 여개; 현재 총 10만 여개
 조회 건수 : 현재 일평균 30만 Page Views Session Length 20분
- 수상 실적 및 랭킹**
 '99 한국 전자상거래 대상 전문쇼핑몰 부문 우수상 (99.10)
 정보통신부 주관: 조선일보, 매일 경제 주최
 제2회 우수 사이버몰 전문 쇼핑몰 (99.12)
 산업자원부 주관 전자거래진흥원, 한국경제신문, 전자신문 주최
 국내 전자상거래 100대 쇼핑몰 중 16위 (전자신문, 2000.4)
 국내 전문 쇼핑몰 3위; 화장품 부문 1위 (www.100hot.co.kr, 2000년 9월)

제2부: Intelligent Agent 기반의 인터넷 보험 시스템

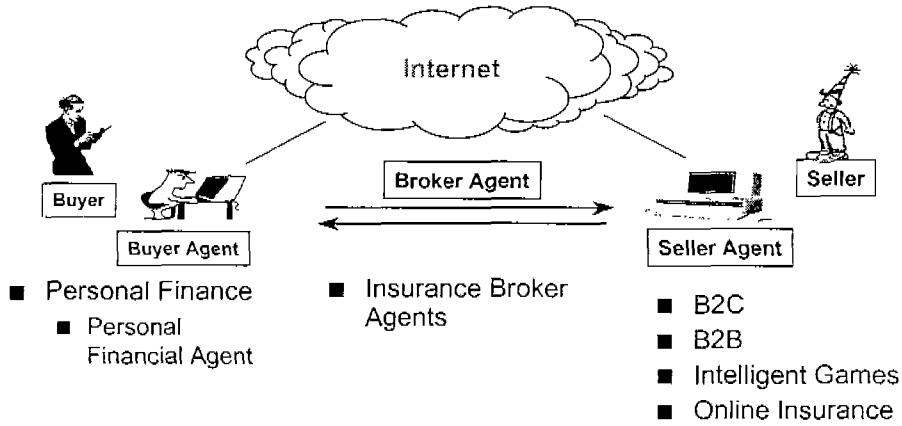


www.bonavision.net

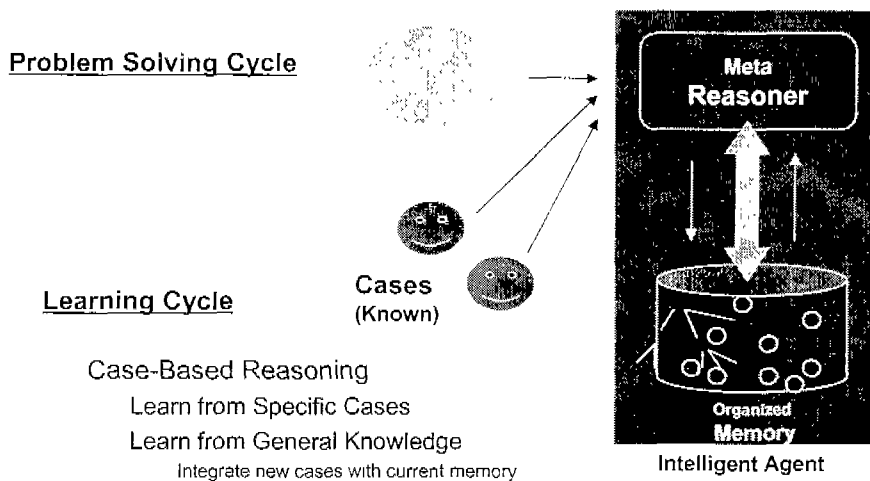
Financial Electronic Commerce



ABeC (Agent Based eCommerce)



Intelligent Agent: Technology Architecture



Agent Memory: Case Memory

- Class case

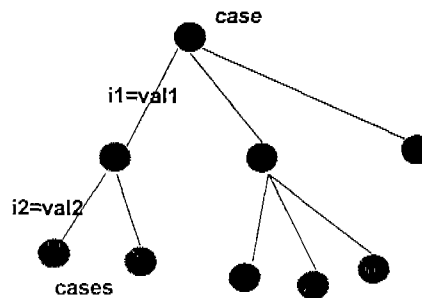
problem
solution
procedure
result

- Class node

content: case
indices
((index1 node1) (index2 node2))

- Class index

feature
value



Agent's Memory in Case Hierarchy

Each memory node represents a case

국내 자동차보험 시장 동향

- 국내 보험 시장 규모

국내 보험 시장 규모 세계 6위
국내 손보 시장 규모 세계 12위 (Swiss Re 1999.7)
자동차 보험 시장은 6조원 규모

- 보험 시장 성장성

자동차 대수 : 2000년 12 백만대; 2010년 20백만대
국내 손보 회사 현재 11개

- OECD 가입이후 보험 시장 개방 자유화 급진전

신규 손해 보험 사업 허가 (1950년 말 이후 처음)
자동차보험 허가 1963년 이래 처음 신규 허가

- 세계 직판 보험 시장 급성장

(미국, 유럽 등: 수년 내 자동차 보험 30-50%)
직접 판매 채널 (전화, 우편, 인터넷)은 기존 판매 채널 (모집인, 대리점 등
간접 판매)에 비해 사업비 절반 이하

- 직판 (Direct) 보험회사 국내 최초 등장 및 국내 시장 급변

국내 직판 인터넷 보험 마켓 급성장 예측
인터넷 사용자: 2001년 2천만명

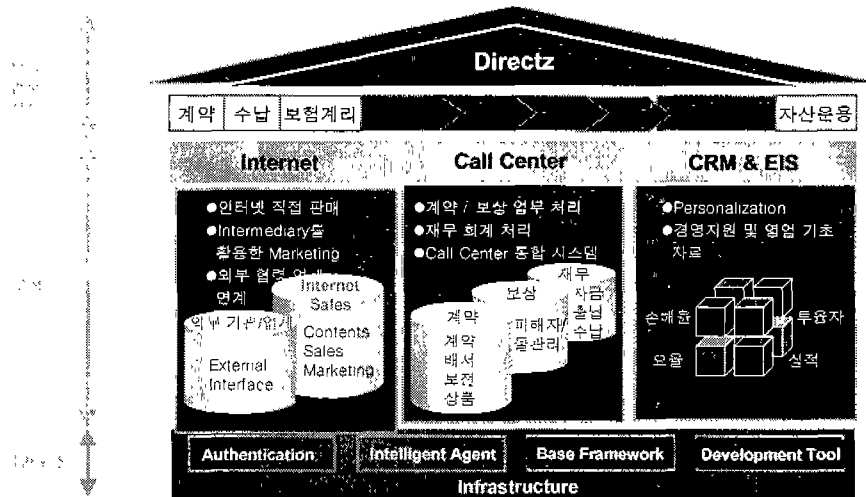
영국과 한국의 직판 자동차 보험

| | 영국 | 한국 | 특기 사항 |
|----------------|----------------------|------------|-------------------|
| 시장 | 20 백만대 | 12 백만대 | |
| 보험사 수 | 300 개사 | 11 개사 | |
| 최초의 직판 자동차 보험사 | Direct Line | Directz | |
| 설립 시기 | 1984 년 | 2000 년 2 월 | |
| 사업 개시 | 1985 년 4 월 | 2001 년 9 월 | |
| 자본금 | 2 천만 파운드 | 200 억원 | |
| M/S | 15% (1993) 영국 1 위 | | |
| 직판보험 시장 | 30% (1995) | 6% (2000) | 국내에는 아직 직판 보험사 없음 |

■ 영국 자보 시장

사업비: 시장 전체 평균 27.3% ; Direct Line 11.5% (1993)

Direct Insurance System Architecture

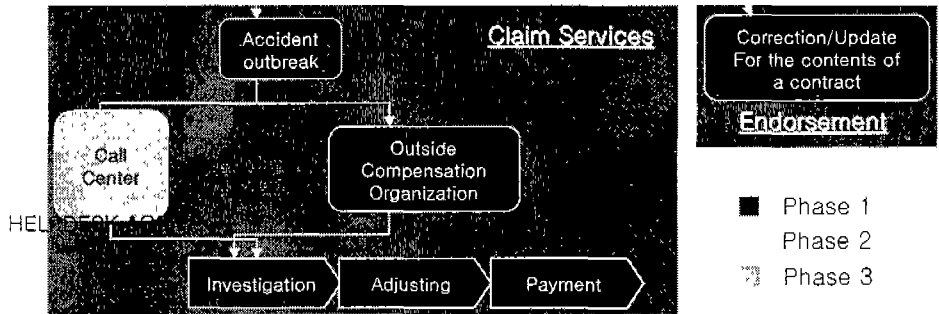


Intelligent Agents For Insurance Services

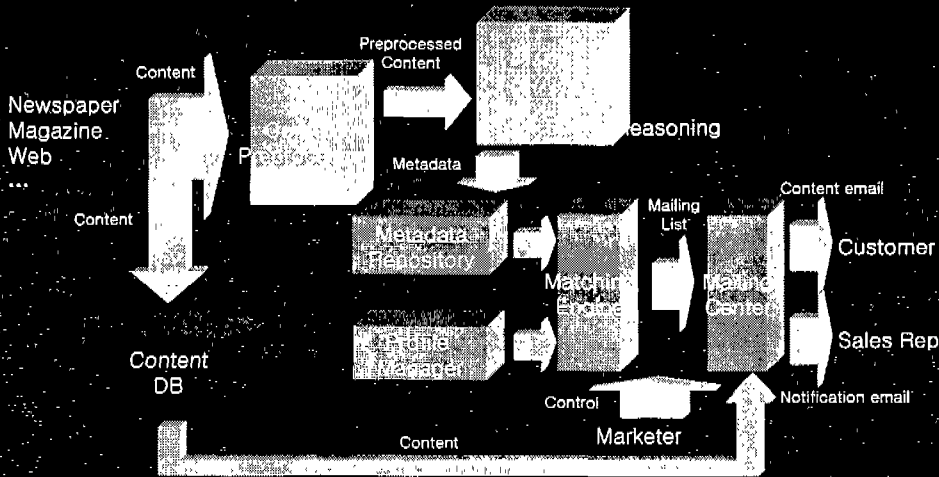
MARKETING AGENT



ONLINE QUOTE AGENT

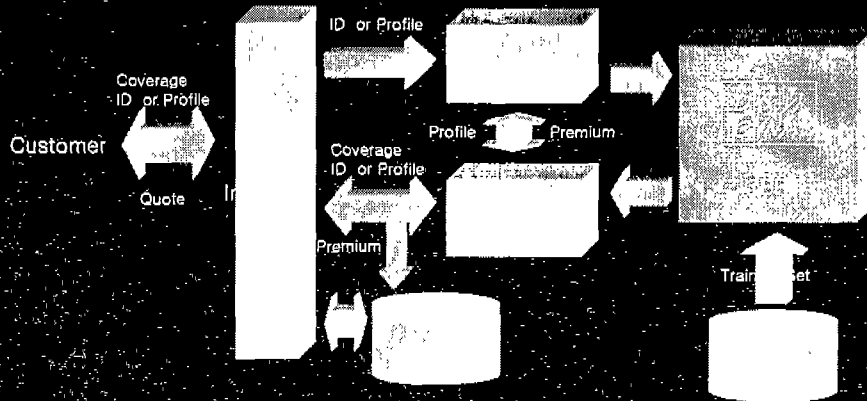


Insurance MARKETING AGENT



- Automatic content classification
- Personalized content provision

ONLINE Insurance QUOTE AGENT



- Real time online quote service
- Recommendation
- Multiple quote management

Direct Insurance System

자동차 보험 시스템



- 계약/배서/보전/분납/수납/출납 /회계 업무 시스템
- 개발원/자동차체/지불 인터페이스 시스템

인터넷 판매 시스템



- 인터넷 고객 서비스 및 청약 시스템
- 지능형 보험 상품 판매 시스템
- One-To-One 맞춤형 시스템
- 인터넷 Agent 지원 시스템

Insurance System

콜 센터 통합 CRM 시스템



- 통합 고객 접촉 관리 시스템 (전화, E-MAIL, 팩스, 우편)
- Inbound/Outbound 통합 시스템
- VOIP/Visual 상담 시스템
- DB 마케팅 시스템

인증 및 EIS 시스템



- 통합 데이터 기반 실시간 지표 관리 시스템
- 지능형 통계 분석 시스템

E-COMMERCE & CRM

e-Commerce & CRM 의 기능

판매

- 고객/Segment관리
- Order 관리
- Quotation
- 계정관리
- 상품관리
- Product Configurator
- Forecasting
- 담당자(Keymen) 관리
- Promotion 관리
- 활동관리
- 일정관리
- 경쟁사 정보관리
- 협력업체 관리
- Quota관리

상품관리

- 전자 Catalog 관리
 - Price관리
 - 상품구성관리
 - 상품검색
- #### 서비스 요청
- 서비스 요청관리
 - 서비스 요청 배정 및 상태관리
 - Trouble Ticket관리
 - 서신관리
 - Smart Script(CTI/WTI)

캠페인 관리

- 캠페인 정의
- Target 리스트 관리
- 캠페인 수행(TM,DM,eMail)
- 응답관리/분석

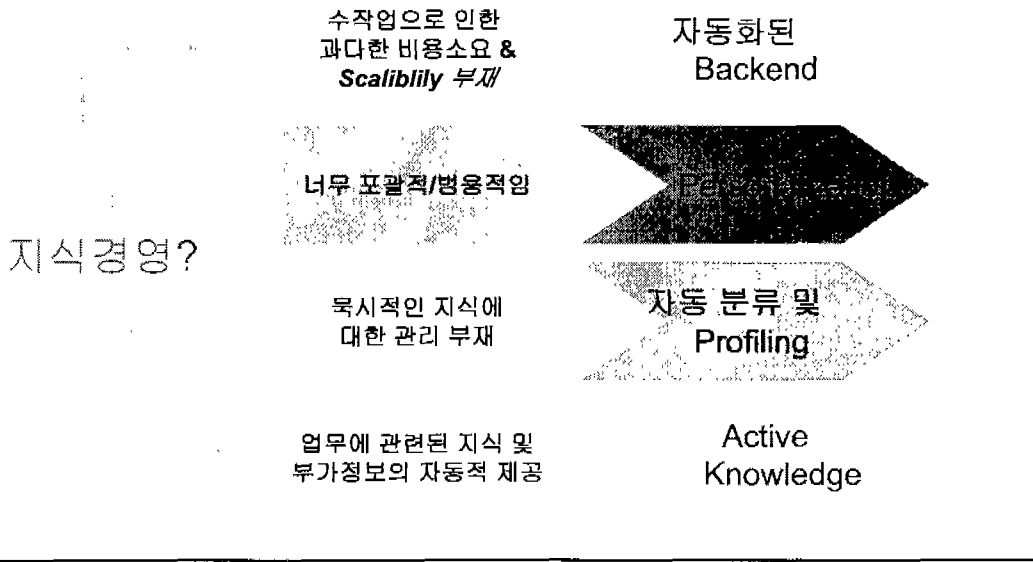
Administration

- 직원관리
- 배정관리
- Workflow관리
- 메시지 발송
- 게시판 관리
- 자료관리(KM)
- Reporting

E-COMMERCE & CRM: DYNAMO 특징

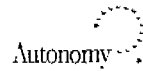
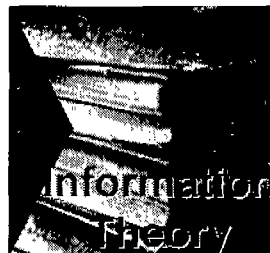
- 강력한 개인화(Personalization) Tools
 - Rule & Target Scenario-based 개인화
 - (예) 어떤 Scenario가 고객최대화/수익극대화 ?
- 완전한 맞춤형 e-Commerce Platform
 - 신속한 설치 & 최적화
- 신속한 고객관계 대응
 - 업무자에 대한 전략적 조정: Cycle-Time 최소화

KMS EIP: 지식경영- 해결책



KMS EIP

BonaVision KMS/EIP Solution ⇒ **Autonomy**



독자적인 Pattern Recognition Technology

- 캠프리지 대학의 연구 결과에 기초함
- 텍스트와 학습을 통하여 개념을 추출하는 알고리즘
- 언어에 독립적

KMS EIP: AUTONOMY

KNOWLEDGE
SERVER

KNOWLEDGE
UPDATE

KNOWLEDGE
BUILDER

PORTAL
in a BOX™

동시에 수백개의 뉴스 기사를 Newsfeed

제공할 수 있는 개인화된 뉴스 제공 환경
personalized news feed

기업 개개의 요구에 맞추어
Autonomy의 제품을 커스터마이징할 수 있는
있도록 하는 도구

쉽게 Enterprise Information Portal을 구축하고
자동 운영하도록 하는 Out-of-the-box solution.
내외부 정보원으로부터 콘텐츠를 수집하여
personalize하여 제공하는 진보적인 특성 제공

Direct Insurance System: 주요 특성

- 국내 최초의 완전 Web-based Insurance System
- Internet Sales, 계약/배서/보상/회계, CRM, Call Center 통합 시스템
- Component-base 로 개발: Scalable

