

## 회사소개

**회사명**  
: 한국엑스퍼트주식회사  
(Korea Expert Inc.)

**설립연일**  
: 1995년 3월 27일

**인원**  
: 36명  
(기술연구소 연구위원 3명 별도)

**부설연구소**  
: 기술연구소

**제품 공급**

- 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 : 로그 분석 개발 도구
  - Smart Call : Internet Call Center Package
  - Smart Shopper : B2C EC Package
  - Smart Commerce : B2B e-Procurement Package

제품공급에 따른 컨설팅 및 개발 서비스 제공

솔루션 교육 사업

Page 2

www.koreaexpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

# RBMS를 이용한 Smart & e-Business System 수행실적



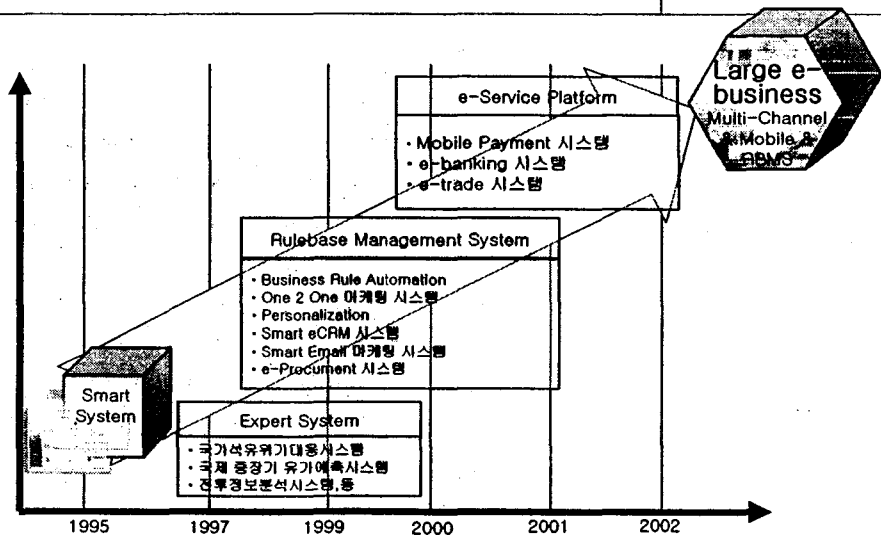
<b>삼성화재</b> eCRM, O2O Marketing Personalization Smart Email marketing system	<b>Kookmin Bank</b> eCRM, O2O Marketing, Smart Email marketing system	<b>Hana IB.com</b> 인터넷 개인 신용 대출 시스템
<b>Buy@Joy</b> eCRM, DW구축, O2O Marketing, Smart Email marketing system	<b>H 현대예상</b> Smart Email Marketing system	<b>01</b> 인터넷 기반의 국제투자금융 서비스
<b>samsung life</b> eCRM, O2O Marketing e설계사 영업 지원 시스템	<b>LG화학</b> Smart Internet Call Center System	<b>LG Telecom</b> Cyber eCare System
<b>중앙화재해상보험주식회사</b> eCRM, O2O Marketing Personalization	<b>KOSCOM</b> Wrap Account 시스템	

**서흥보험보험**  
인터넷청약서비스  
보험료  
산정 시스템

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

개발생산성  
향상 및 유지  
보수비용절감

# Vision



## Brokat Technologies 주요 솔루션



### 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 투과적으로 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



Page 5

www.koreaexpert.com © 2001 Korea Expert Inc.



국민은행 eCRM 배경



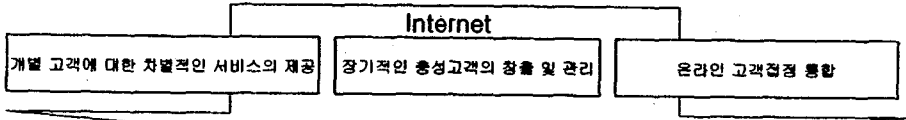
Page 6

www.koreaexpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

# 국민은행 eCRM 배경



은행서비스의 특성상 개인별 자산에 대한 관리와 차별화된 **환 고객서비스**가 중요시되고 있으며, 최근 인터넷을 통한 거래와 이용고객의 수가 증가함에 따라 경쟁기업간의 사이버채널을 통한 고객과의 빈번한 상호작용(Interaction)이 높은 온라인고객 만족을 유도한다는 인식이 공감대를 형성하였고, 인터넷이 고객정보와 마케팅 정보를 저비용이고 즉각적으로 감지할 수 있는 중요한 채널로서의 역할을 하고 있으며 오프라인에서와 마찬가지로 인터넷 금융 고객에 관해서도 CRM 관점의 접근을 통한 본격적인 관리가 필요



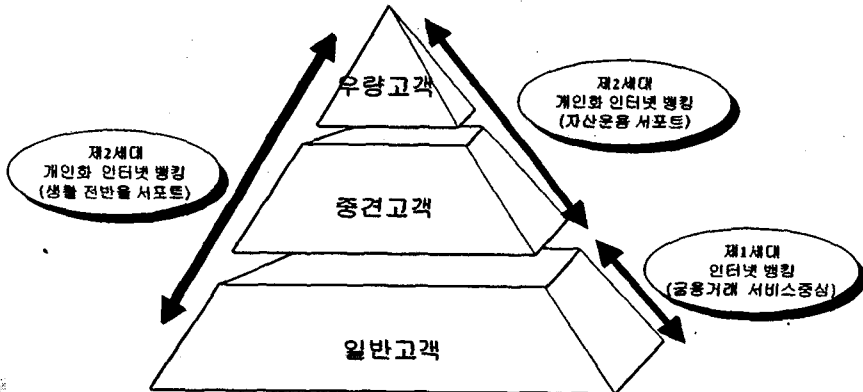
고객정보와 마케팅정보를 효율적으로 통합·관리할 수 있으며 각 고객 개인의 구매이력과 성향 및 욕구를 분석함으로써 개인화 된(Personalized) 맞춤형서비스를 제공할 수 있는 RBMS기반의 eCRM시스템의 도입이 필요

\* RBMS : Rulebase Management System

# 인터넷 banking에서의 eCRM 적용 필요성



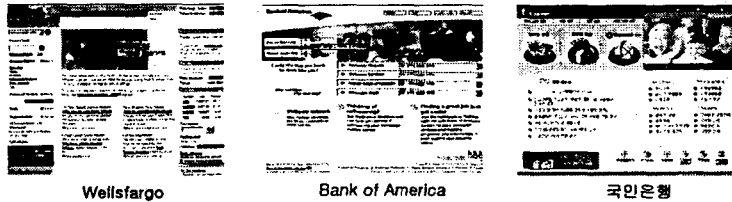
1. 인터넷 이용현황 증가 및 경쟁사의 방향성 : 개인화 서비스의 확대
2. 우량고객층 및 중견고객층에 대한 타겟 마케팅강화 : 개별맞춤서비스 욕구의 증대
3. 인터넷 banking의 이용률 급증 : 보다 효율적인 개인화 서비스 목표
4. 「독자적인 전략」 으로서의 개인화 서비스는 홈페이지와 인터넷 banking에서의 개인화 서비스 연동을 통해 가능



## 국내외 은행권 eCRM 현황



### RBMS기반의 eCRM도입은행



RBMS의 도입으로 Web Site와 Internet Banking System을 Personalization된 통합 금융포털 사이트화

- 거의 전 항목에 걸쳐 Interactive한 요소들을 사용하고 있어 고객과의 Communication을 놓치지 않으려는 노력이 보임.
- 일반 유저들도 쉽게 상품에 접근할 수 있다는 장점을 지니고 있음.
- My Page기능에 다이내믹한 Personalization Service.
- Personalization에 필요한 각종의 비즈니스 툴을 Brokat Advisor로 IT화
- 개인의 개별고객에 최적의 정보 / 서비스를 선택하게 하여 전용Financial Support Page를 제공
- 한번 관심을 표명한 인터넷 고객에 대해서는 완벽한 고객 Care를 가능 하게 함

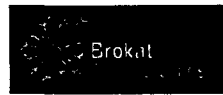
## 은행에서의 eCRM 목표



목표 : 인터넷 상에서 고객과 일대일의 장기적인 관계 형성을 위한 기반 환경의 구축이 목표  
 기대효과 : 온라인상에서의 고객 충성도 제고, 고객 지식의 축적, 고객관리 비용절감에 따른 수익성 제고 및 마케팅 경쟁력 강화 등의 효과

인터넷 상의 One2One 고객 릴레이션 쉽 강화	충성 고객 창출 및 장기적 관리 (Loyalty)	인터넷 고객 접점에 대한 전략적 관리
	고객과의 원활한 Interaction 환경구축 (Interaction)	우량 고객 대응 강화
		IB의 안전성 인식증대
	니즈에 대응하는 개인화 된 컨텐츠 제공 (Personalization)	사이트 사용의 편의성 증대
		고객과의 채널강화 (커뮤니케이션)
		고객 개인화 서비스 제공
	자산관리기능 (PFM)	
	고객정보관리	

## 은행에서의 eCRM 구현범위



고객 행태 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 고객 프로파일 획득 (회원제 운영)</li> <li>고객 행동(Web log) 분석</li> <li>시간계 데이터(Host)를 활용한 One2One 마케팅 연계</li> </ul>
One2One 마케팅 플랫폼	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인화 된 콘텐츠 및 서비스 제공</li> <li>다이나믹 콘텐츠 구현 (My Page)</li> <li>다이나믹 상품 추천 (One2One을 위한 RBMS기반의 eCRM 플랫폼)</li> <li>신속하고 정확한 Alert 메시지 통보</li> <li>Life Cycle에 따른 커뮤니티 분류 플랫폼</li> <li>일반적 RBMS기반의 eCRM 플랫폼 : 환영인사, Alert, Notification...</li> <li>개인화 된 상품추천 플랫폼 : 예금상품, 투자성상품, 대출상품, 신용카드 RBMS기반의 eCRM 플랫폼...</li> <li>기타 콘텐츠 플랫폼 : 커뮤니티 및 관심콘텐츠 제공, 인터넷 고객 선정 인기상품리스트...</li> </ul>
금융마케팅 상품추천 플랫폼	<ul style="list-style-type: none"> <li>은행의 상품을 대화형식으로 고객에게 추천을 하는 사이버 도우미</li> <li>은행의 상품 종류와 특징을 쉽게 검색할 수 있는 기능을 제공</li> <li>수집된 데이터를 이용하여 마케팅에 활용</li> <li>목표마케팅 추천마케팅 : 목표마케팅 상품추천...</li> <li>자금유용 추천마케팅 : 자금유용 상품추천...</li> <li>대출 추천마케팅 : 나에게 맞는 대출상품 찾기, 무보통신용대출 약식조회 서비스...</li> <li>투자성향분석 플랫폼 : 투자성향 진단 및 해당 성향에 맞는 상품추천</li> </ul>
E-Mail을 통한 One2One 마케팅 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM캠페인과 연계된 이메일 발송</li> <li>스케줄에 의한 대량 발송 및 즉시 발송</li> <li>이메일 발송 대상자 추출</li> <li>고객성향에 따른 신상품 프로모션, 계좌이체해 따른 이메일 통지, 각종 기념일 통지, 각종 Alert통보를 위한 이메일 발송...</li> </ul>

## RBMS를 이용한 eCRM 기대효과



고객응대측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>Real One2One 시스템을 구현</li> <li>Beyond Personalization서비스를 실현</li> <li>대화식 고객 맞춤 서비스를 실현</li> <li>Cross-Sell, Up-Sell의 증대</li> <li>고객이 은행상품에 쉽게 접근할 수 있는 시스템을 실현</li> <li>지속적인 관리로 인한 우수 고객 유지</li> <li>고객 가치 파악</li> <li>고객 만족 대응</li> </ul>
비용절감측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>개발기간의 단축 및 비용의 절감</li> <li>마케팅 비용의 절감 (신규 고객 유지 비용 대비)</li> <li>거래 비용의 절감</li> <li>고객 이탈 감소로 고객 전이 비용의 절감</li> <li>판매 실패에 따른 비용의 감소</li> </ul>
시스템 측면	<ul style="list-style-type: none"> <li>eCRM 시스템을 위한 기업의 정책, 마케팅 담당자들의 전략을 쉽게 시스템화</li> <li>마케팅정책과 전략의 시스템화 이후의 효율적인 유지/보수</li> <li>마케팅 업무담당자의 노하우와 고객 서비스전략의 시스템화로 서비스 품질의 향상 개선</li> <li>마케팅 활동을 적시에 수행</li> <li>마케팅 활동에 대한 ROI 분석의 체계화</li> <li>마케팅 자료가 DW에 저장됨으로써 사용자가 직접 정보를 탐색 가능</li> </ul>

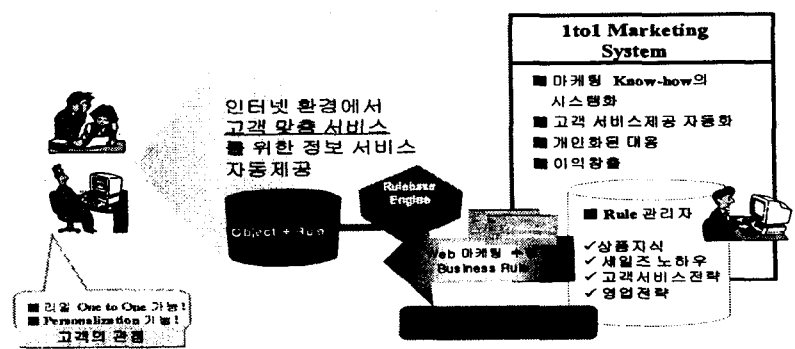


## 개발 업무 내역

- 1) RBMS기반의 One2One 서비스
- 2) RBMS기반의 금융상품추천 마법사
- 3) RBMS기반의 Smart E-mail 마케팅 시스템

## RBMS기반의 One2One 업무개요 I

- RBMS기반의 eCRM 기반시스템은 인터넷상에서 고객을 관리, 각 개별고객 특성에 맞는 상품과 서비스를 능동적으로 판매·제공하는 영업 및 고객관리 전략을 수행
- RBMS기반의 eCRM 플랫폼은 고객정보 (고객 프로파일, 거래내역, 계좌잔고, Web Log등)를 기반으로 고객성향에 맞는 One2One 맞춤서비스와 귀형의 금융상품을 추천 서비스 제공
- 즉, RBMS기반의 eCRM 플랫폼은 귀형이 인터넷상에서 전략적 e-Marketing활동을 수행하는데 있어 기반이 되는 고객응대 및 상품판매 지식이라고 할 수 있으며 eCRM을 구현하는데 있어 가장 핵심업무



## RBMS기반의 One to One 업무개요 II



One to One 마케팅에서의 풀 적용측면	
프로세스측면	영업점/콜센터의 1:1 고객응대 프로세스
WebSelling측면	Web채널의 직접 마케팅(Direct Marketing) 적용영역
eCustomer행동측면	인터넷 고객 행동 특성
고객정보측면	고객의 인구통계학적 변수, 사회심리적 변수, 선호 및 특성
온라인컨텐츠측면	고객의 라이프 사이클
우량고객관리측면	CAM주거래 고객의 대상 및 특성
고객데이터분석측면	구매이력 및 구매잠재력
실시간개인화서비스측면	Web Personalization의 대상 영역
고객Needs&Wants측면	금융니즈(Financial Needs)별 온라인 서비스
마케팅비용절감측면	타겟고객에게 상품홍보, 단순 상담업무 최소화

## 금융니즈별 (Financial Needs)별 온라인 서비스 전략

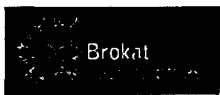


인터넷 금융서비스에서의 고객 니즈를 One2One 마케팅의 몇가지 핵심영역 (금융니즈)으로 구분할 수 있으며, 이러한 금융 니즈를 기반으로 고객에게 최대한의 Value를 제공(금융니즈를 충족)하기 위한 마케팅 기회와 RBMS기반의 eCRM 풀을 도출 가능.

지불거래처리 서비스 영역	자행,타행계좌이체, 편리한 계좌조회 서비스, 지불거래후 결과통지, 지불일정관리, Alert 등
대출 서비스 영역	대출정보제공, 나에게 맞는 대출상품 추천 및 판매, 금융상품 검색기능 등
금융지식 제공영역	은행상품정보, 금융 전문용어 해설, 이자율 계산, 경제 상식 제공 채테크 상식 제공, 금융 지식 재고를 위한 교육, 금융 전문가 상담, 경제뉴스 해설 등
통합금융 서비스 영역	주식정보제공, 금리 및 환율정보제공, 보험 및 기타 금융상품 정보 안내 등
신용카드 사업영역	사용내역 조회정보, banking 서비스와 신용카드 연계통합서비스, 우수가맹점 및 이벤트 정보 등

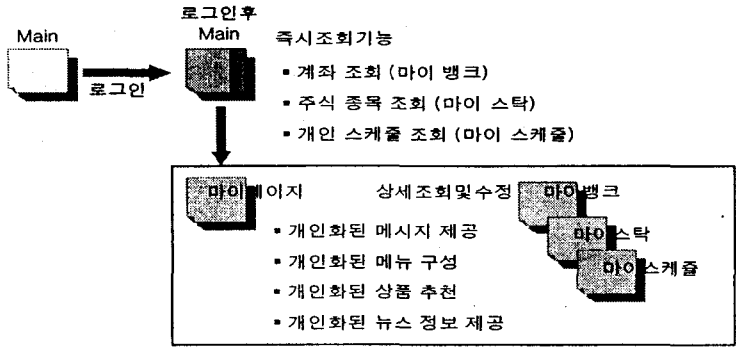


# One2One 마케팅을 통한 인터넷 서비스 I



<b>My Page</b>	개인 고객에게 제공하고자 하는 다양한 메시지를 표현하고, 웹상에서 다양한 개인 금융 정보를 제공하는 나의 공간을 구현
<b>운영 방법</b>	최초 로그인 후 마이 페이지를 별도로 운영하는 모델로 구성하며, 고객은 마이페이지내에서 자신에게 필요로 하는 컨텐츠를 설정할 수 있으며, 각종 상세 조회기능을 통해 한 장소에서 원하는 업무를 수행할 수 있도록 설계

### Navigation



# One2One 마케팅을 통한 인터넷 서비스 II



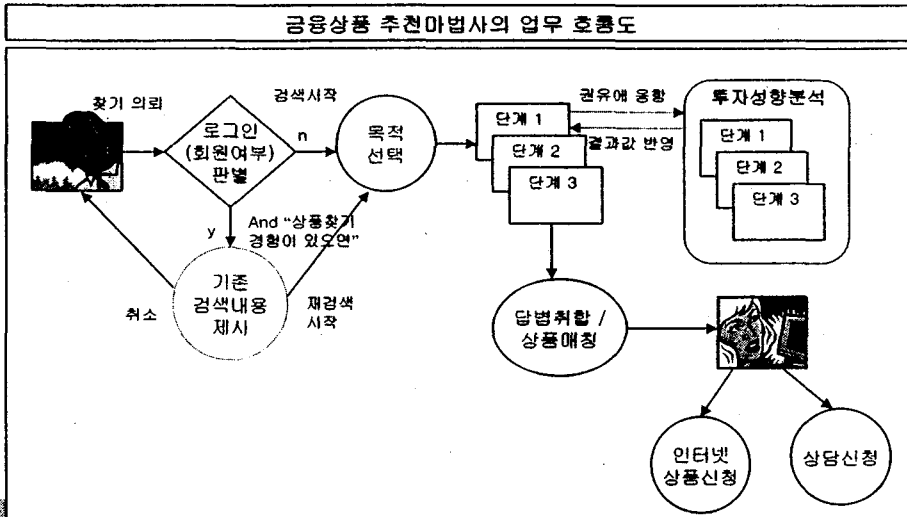
One2One 온라인서비스 내용별 분류	
<b>개별고객 서비스</b>	고객 개인에 대한 관심을 표명하고, 고객이 웹상에서 처음으로 귀항과 접하는 시점 (MOT: Moment of Truth)에 배려하는 서비스를 제공함으로써 방문고객의 웹사이트 친밀감을 높이고, 장기적으로 고객의 e-로열티를 제고 시킴
<b>One2One 상품추천</b>	방문고객의 현재의 관심상품, 개인의 구매력 등을 고려하여 편리한 상품정보 획득과 상품구매욕구를 자극시킴
<b>개인화된 컨텐츠</b>	고객의 선호와 성향, 라이프 사이클 등에 따른 금융 니즈를 토대로 선별된 금융 컨텐츠를 제공함으로써 장기적인 관계를 유지토록 함
<b>개인화된 메시지</b>	귀은행과 관련된 개인별 통지사항의 전달(Notification)과 금융거래와 관련된 신속한 정보를 사전 경보(Alert)함으로써 방문고객에게 독특한 경험과 귀항의 대고객 커뮤니케이션 능력을 제고.(연체관리의 비용절감 효과)
<b>고객성향별 광고</b>	텍스트형식의 마케팅 메시지 전달뿐만 아니라 각 개별고객의 특성을 고려한 상품배너, 내부 관심페이지를 연결하는 하우스 배너(House banner) 등을 활용하여 고객의 시각적 자극과 메시지전달 능력을 강화
<b>Smart E-Mail</b>	Permission을 받은 고객들을 대상으로 타겟 세그먼트, 우수고객군 등으로 그룹화하여 그들이 필요로 하는 정보를 제공함으로써 효과성 높은 마케팅과 고객관리를 수행함
<b>Web Campaign</b>	Web Site와 e-Mail을 활용하여 주기적으로 귀항의 신상품과 각종 이벤트를 활성화하여, Proactive Marketing을 수행



## 개발 업무 내역

- 1) RBMS기반의 One2One 서비스
- 2) RBMS기반의 금융상품추천 마법사
- 3) RBMS기반의 Smart E-mail 마케팅 시스템

## 금융상품 추천마법사 업무개요



## 금융상품 추천마법사 주요 요건 I

Brokat

단계별 접근 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 고객에게 필요한 정보를 묻고 답하는 데 있어 단계별 접근을 활용 (예, STEP1 → STEP2 → STEP3 → STEP4...)</li> <li>&gt; 단계별 중간 추천 상품 결과를 안내하고 최종적으로 만족하는 상품 추천이 가능하도록 설계</li> </ul>
고객니즈에 맞게 제한된 상품추천	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 제한된 상품 추천 : 2개 이하 or 추천대안의 우선 순위</li> <li>&gt; 고객으로 하여금 자신에게 맞는 상품을 정확히 알려준다는 인식과 흥미를 갖게 함. 최종 추천 결과로 1순위 추천 결과와 그에 대한 자세한 설명, 2순위 추천 결과 수준으로 줄여주는 것이 필요</li> </ul>
Two-way Dialog	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 현재 대부분의 상품추천은 주로 One-Way 추천 방식</li> <li>&gt; 인터넷 매체의 특성상 쌍방향 커뮤니케이션 적극 활용 필요</li> <li>&gt; 해당 코너의 질문을 영업직이나 콜센터의 담당 직원이 실제 상담을 하는 것과 같은 대화방식을 채택하여 재구성</li> </ul>
예금/투자/대출상품의 추천기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 예금/투자/대출상품의 상품 검색/ 추천</li> <li>&gt; 예금/투자/대출 상품에 대한 적극적인 상품 추천은 고객의 은행 상품에 대한 이해도를 높이며, 자금이용 목적에 맞는 상품을 찾는 과정을 보다 단순화</li> </ul>

## 금융상품 추천마법사 주요 요건 II

Brokat

질문요구 사항에 대한 고객 답변	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 주관식 질문 방식 가급적 배제</li> <li>&gt; 주관식 설문이 필요한 경우, Pull - down 메뉴식의 콤보 박스 활용</li> <li>&gt; 고객의 인지적 부담 경감을 통한 이용 가능성 증대 및 중도포기를 감소 유도</li> </ul>
기존추천 상품기록	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 고객이 로그인하여 추천 받은 사항을 DB에 저장</li> <li>&gt; 재방문 시 기존의 추천 상품을 재확인하거나 다른 접근 경로를 선택할 수 있도록 함</li> </ul>
투자성향 분석기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 고객의 투자 성향을 분석해주는 투자성향 분석기능</li> <li>&gt; 분석된 고객 투자 성향은 보다 적합한 상품 추천의 기초 자료로 활용</li> <li>&gt; 투자성향 분석을 마친 고객에 한해 투자성향의 이해를 돕는 '투자성향그래프' 제시</li> </ul>
금융마법사 관련용어 해설	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 일반 고객에게 어려울 수 있는 금융 용어 검색 기능</li> <li>&gt; : 매 화면 마다 '용어 찾기 해설 버튼'을 등</li> <li>&gt; 옥돌마련 추천마법사, 자금운용 추천마법사, 대출 추천마법사, 투자성향분석별로 구성된 용어해설화면을 각 경우에 새 창으로 띄워줌 하여 용어이해를 도움</li> </ul>



## 개발 업무 내역

- 1) RBMS기반의 One2One 서비스
- 2) RBMS기반의 금융상품추천 마법사
- 3) RBMS기반의 Smart E-mail 마케팅 시스템

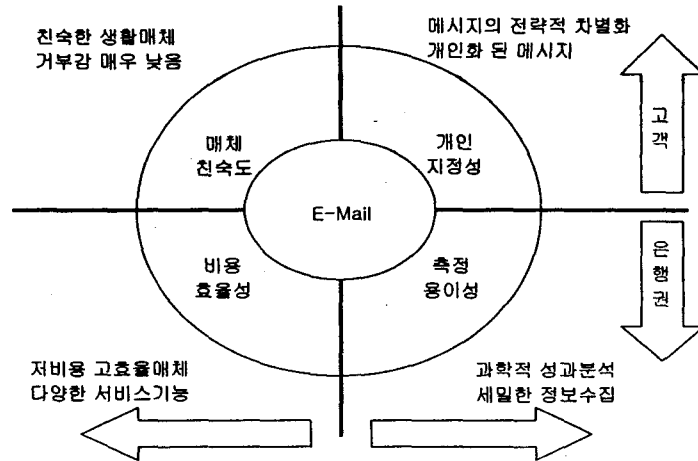


## E-Mail 서비스의 역할

E-Mail 을 통한 마케팅으로 고객과의 One2One Interaction 채널을 확보하여 고객으로 하여금 귀행의 인터넷사이트에 대한 친밀감을 형성하고, 인터넷서비스에 대한 신뢰를 얻으면서, 고객이 원하는 금융정보를 정확한 내용으로 적시에 제공

<b>Promotion &amp; Sales Channel</b>	상품정보를 고객에게 알리고, 판매와 연결해주는 가교의 역할, 향후 예상되는 CRM차원에서의 대 고객 캠페인수단으로 활용
<b>Customer Service Channel</b>	고객 성향정보와 행태정보를 바탕으로 고객의 커뮤니티별 예상 금융정보 욕구에 맞추어 상품정보나 금융문제 상담내용을 제공하고, 인터넷 banking 서버와의 연계를 통해서 정기적, 비정기적 계좌정보 및 신용상태정보를 발송
<b>Site에 대한 친밀감/신뢰감 형성</b>	Double Opt-in방식 (웹상에서 회원가입 후 E-Mail로 가입의사를 재확인하는 것으로 개인정보누출방지를 위한 안전장치로 활용되는 방식)으로 개인정보보호정책을 실현하여 개인정보누출에 대한 불안을 해소하고, 개인화 된 고객대응을 e-mail을 통해 실현함으로써 보다 친밀한 은행으로서의 이미지 형성에 기여

## E-Mail 서비스의 특징



## Smart E-Mail 마케팅 시스템 정의



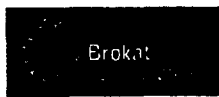
E-Mail System은 E-Mail을 이용하여 고객의 니즈(Needs)와 욕구(Desires) 발견하여 고객의 욕구를 충족시키기 위해 E-Mail을 통해 제품이나 서비스를 제공하는 활동으로서, E-Mail을 통한 서비스 시스템 및 고객 관리 시스템이라 할 수 있다.

Smart E-Mail System은 E-Mail을 통한 다양한 HomePage 방문유도로 효과적으로 사이트 트래픽을 관리하며 고객 서비스의 질적 제고를 통한 양질의 고객 DB를 확보 및 관리하는 것을 목적으로 한다.

각종 안내자료를 E-Mail을 통해 전달 함으로써 비용절감 및 응대시간 단축을 꾀할 뿐만 아니라 확보된 고객에 대한 e-CRM활동 수행 및 거래발생을 유도한다. 또한, 웹 로그로부터 고객의 홈페이지 행동을 분석하여 고객 성향 정보를 추출 하고, RBMS를 이용하여 고객을 Targeting 하며, 발굴된 가망고객에 대한 차별화된 메시지를 Dynamic 하게 작성한다.

이처럼, Smart E-Mail system은 기존 E-Mail 발송 시스템이 모든 고객에게 동일한 메일을 발송하는 것과 달리, RBMS를 통한 효율적인 고객 분류 및 개별 E-Mail 발송으로 Targeted E-Mail Marketing 꾀하여 Smart One2One 마케팅을 실현한다.

# Smart E-Mail 서비스 내역 I



## E-Mail 서비스 내역

### > 은행상품의 홍보 및 구매연결

- 신상품 마케팅
- 인터넷뱅킹 가입(이벤트) 캠페인
- 인터넷뱅킹 가입고객을 대상으로 홈페이지 회원 등록요청 캠페인
- 보유상품 Up-Selling (Marketer의 Rule로서 관리)
- 대출상품 Cross-Selling
- 거주지/직장인근 신규정보 홍보
- 설문조사 대상설정 안내
- 인터넷뱅킹 회원대상의 홈페이지 회원가입 요청캠페인
- 주거권 고객 특별관리 (마케팅중요도 : 최상)

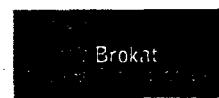
고객님께서 저희은행 VIP고객입니다.  
고객님께서 인터넷뱅킹을 통한 영어채  
(자형이채포함)를 하실 경우 이채수수료를  
전액면제 해 드립니다.  
많은 이용 부탁드립니다.

### > 고객에게 필요한 정보를 적시에 제공

- 개인화 된 금융컨텐츠 서비스 (맞춤금융뉴스 및 금융정보제공)
- 대출심사료보 (마케팅 중요도 : 최상)
- 주거권고객 등급변경 축하
- 주택청약 자격획득 홍보
- 고객신용등급 변경홍보
- 청약순위 변경안내

이왕진님께서 2001년 0월0일자로 신청하신  
대출심사료보를 홍보해 드립니다.  
신청하신금액을 대출받기 위해서는 보증인이  
필요하며 보증 없이 대출을 받으실 수 있는  
한도금액은 00000원입니다.

# Smart E-Mail 서비스 내역



## E-Mail 서비스 내역

### > 은행거래관련 홍보

- 주택청약예금 만기일 안내
- 예/부/적금/대출만기일 통보안내 (마케팅중요도 : 최상)
- 이체거래통지 (마케팅 중요도 : 최상, 인터넷 뱅킹과 로그인의 연계 필요)
- 인터넷뱅킹 예약이체 일정안내
- 인터넷뱅킹 예약이체 결과통보 (마케팅 중요도 : 최상)
- 상품가입인사 (HOST와의 Daily data-link가 필요함)
- 해지통보안내 (HOST와의 Daily data-link가 필요함)
- Minimum Balance 서비스 (마케팅 중요도 : 최상, 최저잔고 부족안내)
- Maximum Balance 서비스 (마케팅 중요도 : 최상, 최저잔고안내)
- 월납부 적/부금 연체통보 (HOST와의 Daily data-link가 필요함)
- 대출이자 연체통보
- 대출만기일 안내

만기안내 - 귀하께서 보유하신 OO적금이  
2001년 3월5일자로 만기가 도래합니다.  
대출상품안내-VIPOO예금으로 전환하시면  
0.2%의 우대금리가 적용됩니다.  
대출상품 : 만기연장 방법안내

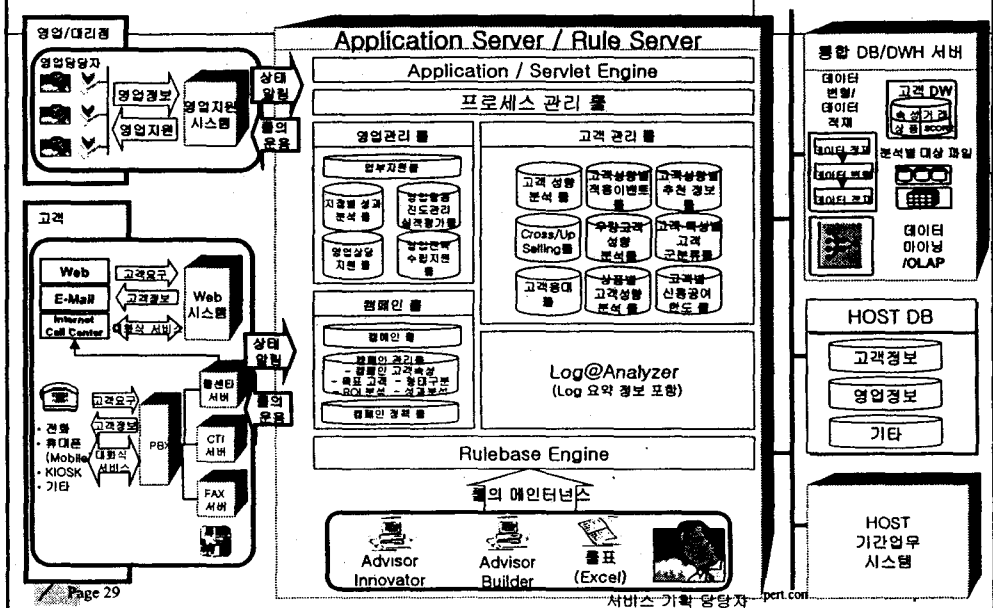
### > Site에 대한 친밀감 형성, 신뢰유지

- 친밀한 고객대응 : 인터넷회원 등록감사, 인터넷뱅킹/등록감사, 예금가입감사, 기념일축하, ID-PW보실시 대응, 이벤트데이 축하인사, 사고신고 접수안내, 사고신고 처리안내, 게시판등록 캠페인 응답...
- 개인정보 보호 : 개인정보 변경요청, 개인정보 변경결과 통지, Spam성 뉴스레터의 처리...

이왕진님께서 2001년 3월21일 15시30분에 신고하신  
현금카드 분실신고는 저희은행 주권산에 반영되었음을  
알려드립니다. 안심하시기 바라며 재발발요청은 가까운  
저희 은행지점을 통해 신청해 주시기 바랍니다.  
처리결과조회 : <http://banking.OObank.co.kr/>

이왕진님께서 2001년 0월0일 O/OI분에 등록하신 "직장인 무보증  
신용대출"문의사항이 저희은행 인터넷 신용대출 담당자에게  
전달되었습니다. 24시간 이내에 답변해 드리겠습니다.

# RBMS 기반의 e-CRM 시스템 구성도



## 「Brokat Advisor Solution Suite™」

Brokat Technologies의 RBMS Solution

# Advisor Solution Suite의 주요기능 및 특징



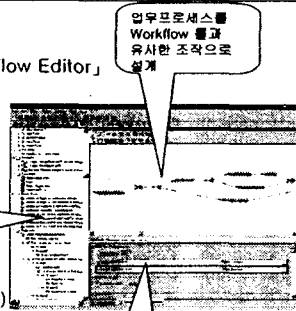
구분	주요 기능 및 특징
RBMS 개발 및 운용 개요	비즈니스 룰 애플리케이션 개발, 배포, 유지보수 지원 등 RBMS 구축 및 운용에 필요한 모든 기능 지원
Object Oriented Programming 지원	다양한 객체 기술의 통합 Java Object, COM Object, CORBA Object 등 각종 Object를 Advisor가 제공하는 Wizard를 통해 쉽게 통합
OO DesignTool과의 연계	OO Design Tool인 Rational Rose의 Object를 통합, 설계의 OOP컨셉을 개발시에도 유지가능
한글지원	한글은 물론, 10개국어 지원 가능
DB interface	-Oracle -informix -Sybase -DB2 등 JDBC를 지원하는 모든 DB 가능 Advisor가 제공하는 Wizard기능으로 쉽게 DB interface 가능
사용 편의성	Visual한 각종 Editor 제공으로 User friendly Interface 환경
퍼포먼스	RBMS 운용 시 10,000rules/초 이상의 처리능력 보유
Blaze Advisor 구성요소	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

# Advisor Solution Suite의 구성 I



## Rulebase 구축/관리 툴 「Advisor Builder」

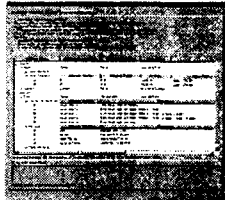
- > 업무프로세스를 Workflow룰과 유사한 조작으로 설계하는 「Rule Flow Editor」
- > 템플릿 기능을 통한 「한글기반의 항목기술」 형태로 Rule을 등록
- > Rule의 모순과 에러를 비주얼하게 체크하는 디버그 기능
- > 외부 시스템과의 연계를 지원하는 강력한 「Wizard기능」
  - Java 오브젝트 연계 Wizard
  - COM/DCOM 오브젝트 연계 Wizard
- > Open API제공
  - 분산 오브젝트 대응(CORBA/DCOM)
  - 기존 솔루션과 연계 (IBM MQ, Lotus Notes,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



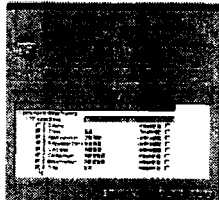
업무프로세스를 Workflow 룰과 유사한 조작으로 설계

개발업무내용을 클래스의 오브젝트의 계층적 구조로 표현

Rule의 모순과 에러를 비주얼하게 체크하는 디버그 창



Import Java Wizard



Import 데이터베이스 Wizard



## Advisor Solution Suite의 구성 II



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

- 100% Pure Java 아키텍처(SUN Microsystems인증)
- 오픈 API를 통해 외부 시스템과의 자유로운 접속/연계
- 높은 퍼포먼스 (10000줄/초 이상의 처리능력)
- Rule 적용을 자동화
  - 「제어로직」 및 「제어 오브젝트」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

## Advisor Solution Suite의 구성 III

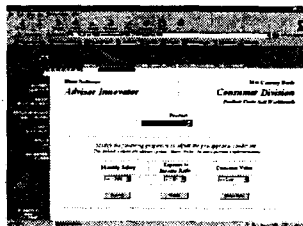


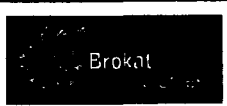
### 멀티 Rule Agent 통합관리 서버 「Advisor Rule Server」

- 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





# 「Case Study」

## Brokat Advisor Solution Suite 국/내외 적용사례



# 삼성화재

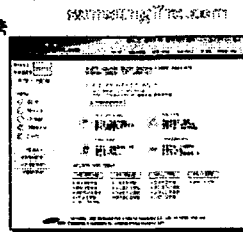
## RBMS기반의 Beyond Personalization 모델

### 프로필

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

### 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

# KT-Buynjoy



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

## 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

# 삼성생명



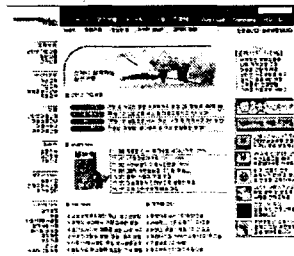
RBMS기반의 Beyond Personalization 모델

## 프로필

- > 능률협회 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

# 현대해상화재보험

eCRM측면의 Smart E-Mail 마케팅 시스템



## 프로필

- > 국내 화재보험 회사
- > eCRM의 인프라 요소기술로 규칙기반 시스템인 Brokat Advisor 선정
- > 1차 Outbound Service로 'Smart E-Mail 마케팅 시스템' 구축
- > E-Mail 발송엔진 iMAS와 연동하여 서비스 제공

**H 현대해상**

## 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 DB 확보 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-Mail 마케팅 시스템 확충
- > 기존 고객 가망고객에 대한 메일 내용의 차별화로 매출 증대 기여

## 도입효과

- > 인터넷 환경하의 효율적인 Smart E-Mail 마케팅 시스템 구축
- > RBMS를 통한 효율적인 고객분류 및 개별 E-Mail 발송으로 One2One 마케팅 실현
- > 마케팅 전략의 변경을 쉽고 빠르게 시스템 내에 반영 가능



Page 39

www.koreaxpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

# 하나은행

Internet Banking System을 위한 개인 신용 대출 시스템



## 프로필

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

오늘의 가장 그 하나를 위하여



Hana Bank

## 도입목적

- > 대출 신청인에 대한 심사를 맡고 있는 Loan Center의 심사역들의 갖고있는 심사 노하우 Rulebase을 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 지능화에 의해 업무효율이 대폭 향상
- > 인터넷을 이용하여 영업점의 직원뿐만 아니라 일반 고객들도 손쉽게 이용함으로써 다양한 고객확보 실현



Page 40

www.koreaxpert.com © 2001 Korea Expert Inc.

# 서울보증보험

사이버 영업서비스 시스템



## 프로필

- 국내 제1위 보증 금융기관
- 서울보증보험 사이버 영업시스템과 쇼핑몰 보증보험 시스템 구축
- “인터넷보험료 산정 서비스 시스템” 개발



## 도입목적

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

## 도입효과

- 서울보증보험 사이버영업시스템 고객만족 극대화

# LG 화학

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-Stop유지보수가 가능
- 고객정보를 분석하여 가장 적절한 상담원을 자동 분배하는 기능

## 도입효과

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

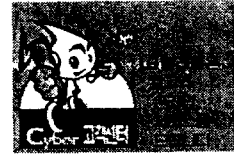
# LG Telecom

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 서비스등 eCRM 측면에서의 서비스 확대

## 도입효과

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

# (주) O-One

인터넷 기반의 국제 투자금융 중개서비스



## 프로필



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

## 도입목적

- > 금융시장 분석가의 전문지식 플랫폼으로 시스템
- > 국가간 금융거래에 따른 외환 관리법 플랫폼으로 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

