기준 정보 관리에 대한 비즈니스 사례

[Informatica MDM도입 사례]

Informatica

핵심을 먼저 파악하기

"고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰"가 무엇을 의미하는 것일까요?
이 뷰를 통해 가장 큰 이점을 얻을 수 있는 영역은 무엇일까요?

고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰

고객 경험 관리에 대한 기존의 접근 방식에서는 구매자-판매자 관계를 변모시키는 데이터의 힘을 인식하기는 했으나, 이 방식은 부서별 이니셔티브에 국한되는 경우가 많았습니다. 그러나 실제로 이 접근 방식은 고객에 대한 단편적인 뷰만을 제공하며 계속해서 부서에 국한되거나 고립됩니다. 풍부한 데이터를 보유할 수는 있지만 조직 전반에서 일관성을 보장할 수는 없습니다.

고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰는 내부 사일로와 외부 데이터 소스 전체에서 단편적인 고객 데이터를 지속적으로 종합하여 고객 경험 이니셔티브를 지원합니다. 그런 다음 고객 데이터의 정제, 조정, 유효성 검사, 확인, 보강, 연결을 수행하여 모든 시스템, 온 프레미스 또는 클라우드 전체에서 기업 전반에 걸쳐 안전하게 공유되며 일관성까지 갖춘 차세대 360도 고객 뷰를 제공합니다.

신뢰할 수 있는 고객 프로파일을 구성 요소로 사용함으로써 고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰는 비즈니스에서 가장 중요한 사람, 장소, 사물 사이의 점을 연결해 주므로 직원이 고객 중심 전략을 성공적으로 실현할 수 있게 됩니다.

필요한 데이터를 신뢰할 수 있게 되면 직원은 적합한 작업을 올바르게 수행할 수 있게 됩니다. 고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰는 다양한 활용 사례와 이니셔티브에 적용할 수 있습니다. 가장 일반적인 예는 마케팅, 영업, 고객 서비스입니다.

탁월한 마케팅

- 세분화 개선
- 캠페인 효과
- 마케팅 분석

효과적인 영업

- 영업 생산성
- 교차 판매 및 상향 판매
- 영업 성과 분석

- 신속한 해결
- 유지율 및 충성도 분석
- 옴니채널 서비스

효율적인 고객 서비스

- 예측 및 개인화된 제안
- 적시에 적절한 상호작용 제공
- 옴니채널 마케팅

개인화된 디지털 경험

그림 1. 신뢰할 수 있는 고객 데이터와 고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰를 통한 활용 사례 및 이니셔티브 강화

PayPal은 203개 시장의 사람들이 사용할 수 있는 글로벌 결제 플랫폼으로, 고객이 대금을 받고 은행 계좌로 자금을 인출하고 PayPal 계정의 잔액을 여러 통화로 유지할 수 있도록 합니다.

목표

- 재무 마스터 데이터 감독에 대한 적절한 제어 및 규정 준수 보장
- 제품 출시 속도 및 보고 효율성 증대

솔루션 및 결과

eBay에서 분리되고 제품 출시 속도 및 보고 효율성을 지원하기 위해 PayPal은 시스템 통합업체인 Deloitte와 함께 Informatica 기술 제품군을 활용하여 이전의 수동 데이터 관련 제어를 자동화하여 반복 가능하고 단순화된 글로벌 프로세스를 구축할 방법을 모색하여 재무 마스터 데이터 관리를 지원했습니다. 여기에는 특히 금융 영역과 관련된 자동화되고 통합된 제어 기능을 갖춘 데이터 거버넌스 프로그램 구현이 포함되었습니다. 거버넌스 프레임워크와 함께 Informatica MDM 및 PowerCenter 플랫폼은 PayPal이 데이터 분석 및 분석을 통해 가치를 창출하는 데 소요되는 시간을 늘리기 위해 재무 마스터 데이터를 수집, 조작, 관리 및 조정하는 데 소요되는 시간을 줄이는 데 도움이 됩니다.

미국 식품의약국(FDA) 의약품 평가 및 연구 센터는 인체 및 동물용 의약품, 생물학적 제품 및 의료 기기의 안전, 효능 및 보안을 보장함으로써 공중 보건을 보호할 책임이 있습니다. 방사선을 방출하는 국가의 식품 공급, 화장품 및 제품의 안전을 보장합니다.

"혁신의 성공은 우리가 데이터를 관리하는 방식에 기인할 수 있습니다. Informatica의 신뢰할 수 있는 데이터는 우리의 비전을 실현하고 우리가 필요로 하는 운영 효율성을 제공합니다."

-프로젝트 매니저, FDA

비즈니스 요구 사항

•세계화, 규제 및 시장 복잡성으로 인해 발생하는 비즈니스 과제 해결
•규제 검토 중인 제품과 관련된 글로벌 공급망에 대한 360도 뷰 생성
•복잡한 제품 라이프사이클을 보다 효율적으로 관리

목표

•Informatica PowerCenter 및 Informatica MDM을 사용하여 수만 개의 시설, 비즈니스 엔터티 및 제품의 데이터를 통합 및 마스터하여 단일 데이터 원본 생성
•B2B 데이터 교환을 통해 제품 정보를 간편하고 안전하게 입력하고 전자적으로 처리할 수 있습니다.
•Oracle을 활용하는 중앙 집중식 데이터 웨어하우스를 통해 기관 전체에서 보고서 생성 가능

솔루션 및 결과

•제품 검토 프로세스 전반에 걸쳐 일관성 있게 정책, 관리, 과학 및 운영 데이터를 통합
•단일 진실 소스를 공유하는 이해관계자 그룹과의 협업 및 커뮤니케이션 개선
•새로운 전자 제출 기능을 통해 제품 라이프사이클 운영을 간소화하여 제품 검토의 품질, 속도, 예측 가능성 및 완전성을 향상

FASTWEB S.p.A.는 Swisscom 자회사로 이탈리아 거대 대체 통신 회사입니다. 이 회사는 기업과 일반가정 모두를 위해 음성/데이터 서비스 및 애플리케이션을 제공합니다. FASTWEB은 우수한 서비스 품질과 모든 시장 부문의 요구 사항을 충족하는 역량에 힘입어 업계 리더의 자리에 올랐습니다.

목표

•고객 참여를 향상, 경쟁에 대응하며 수익을 증대하기 위한 고객 데이터 분석

•분산된 고객 데이터 통합, 데이터 중복 제거 및 고객 데이터 신뢰도 향상.

솔루션 및 결과

신뢰할 수 있는 고객 프로파일

서비스 및 채널 전반에서 고객 및 고객 관계에 대한 종합적인 뷰를 확보하기 위해 고객 데이터 관리를 표준화하여 구독자 계약에 대한 정보를 다양한 주문 관리 시스템과 Salesforce에서 제공하는 서비스 관련 정보와 통합하여 각 가정별 사용자의 수, 선호사항, 행동을 비롯해 모든 일반가정 고객과 이들 고객과의 관계에 대해 일관되고 전체적인 싱글뷰 생성, 모든 비즈니스 고객과 해당 고객의 회사 내 직위 파악, 발행된 서비스 계약에 대한 인벤토리 생성, 향후 과제와 시장에 적응할 수 있는 유연한 솔루션 선택

개인화된 고객 경험

고객이 접속하는 채널과 관계없이 FASTWEB 에이전트는 고객이 사용하는 서비스, 청구 이력, 서비스 문의, 가족 정보를 모두 한 곳에서 확인 가능. FASTWEB은 이 싱글 버전에서 제공하는 신뢰할 수 있는 데이터를 사용하여 민첩하고 고도로 개인화된 고객 서비스를 제공하고 고객에게 보다 능동적으로 대응함으로써 3년 안에 고객 이탈률을 80%까지 줄일 수 있을 것으로 예상.

향상된 보고 관리

관리 보고는 시기적절하고 신뢰할 수 있는 의사 결정을 지원하는 기능으로, 속도와 안정성이 향상됨.

에이전트는 고객 주문이 수신되어 활성화되기까지의 시간을 추적하는 보고서를 거의 즉시 사용할 수 있게 됨.

RBC Wealth Management

RBC 웰스 매니지먼트는 캐나다 왕립 은행의 자회사인 RBC 캐피털 마켓의 사업부로 운영됩니다. 1909년에 설립된 RBC Capital Markets는 뉴욕 증권 거래소, 금융 산업 규제 기관, 증권 투자자 보호 공사 및 기타 주요 증권 거래소의 회원입니다. RBC Wealth Management US는 총 고객 자산이 3,530억 달러이며 42개 주의 200개 위치에서 약 1,800명의 재무 고문이 활동하고 있습니다.

"우리는 차세대 디지털 경험을 가능하게 하기 위해 Informatica MDM을 도입해 고객에 대한 더 넓은 관점을 얻을 수 있었습니다."

- 네이트 팔린, RBC 자산 관리 이사

비즈니스 요구 사항

- 클라이언트 온보딩 및 협업 촉진
- 클라이언트, 가구, 수혜자 및 신탁에 대한
- 신뢰할 수 있는 정보 생성
- 고객에게 더 나은 자산 계획 경험 제공

목표

•별도의 비즈니스 제품 플랫폼에서 고객에 대한 단일 보기를 확보하여 고객 및 재무 고문의 디지털 경험 향상

•참조 데이터 세트를 관리, 중앙 집중화 및 표준화하여 운영 효율성, 보고 및 규정 준수 개선

•일관되고 정확하며 최신의 신뢰할 수 있는 고객 정보를 제공하여 고객 커뮤니케이션 및 봉사 활동을 개선하기 위한 현대화

솔루션 및 결과

•Informatica Data Quality가 내장된 Informatica MDM은 클라이언트 데이터의 무결성과 접근성을 향상시킵니다.

•Informatica Reference Data Management Accelerator는 참조 데이터 세트의 전체 라이프사이클을 관리합니다.

•클라이언트 데이터의 전반적인 품질과 완성도를 높여 서비스 경험을 개선합니다.

•DaaS(Informatica Data as a Service)는 고객 이메일, 전화 및 주소 정보를 확인하고 보강합니다.

•고객과 재무 고문에게 더 나은 재무 관리 경험을 제공합니다. 클라이언트 온보딩 프로세스를 며칠에서 몇 분으로 단축

•참조 데이터에 대한 일관된 엔터프라이즈 표준을 설정하여 운영 효율성, 보고 및 규정 준수를 개선합니다.

Community Health Choice는 텍사스 주민의 건강과 웰빙을 개선하기 위해 노력하는 지역 비영리 관리 의료 기관입니다. 1997년에 설립된 이 회사는 저소득 아동에게 STAR Medicaid 보장을 제공하는 것으로 시작했습니다. 오늘날 Community Health Choice는 텍사스 남동부에서 가장 큰 제공자 네트워크 중 하나에 저렴하고 비용이 들지 않는 다양한 건강 보험 플랜을 자랑스럽게 제공합니다.

"우리의 진정한 목표는 의료 서비스 제공자와 회원이 올바르게 행동하는 것입니다. 올바른 데이터를 확보함으로써 Informatica는 우리가 Texans가 기대하는 범위와 서비스를 계속 제공할 수 있도록 도와줍니다."

-니콜라 르노, 정보 시스템 선임 관리자

목표

•공급업체 및 구성원에 대한 단일 보기를 통해 규제 요구 사항을 충족하면서 더 나은 경험 제공

•개별 회원 및 50,000명 이상의 의료 서비스 제공자와의 관계를 개선하기 위해 빠르고 정확한 지불 제공

•특히 여러 이해 관계자의 의견이 필요한 복잡한 사례의 경우 청구 프로세스에 속도와 안정성 제공

솔루션 및 결과

•Informatica Multidomain MDM을 사용하여 팀과 데이터 소스 간 사일로를 허물고 의료 제공자 정보에 대한 단일 뷰

•의료 제공자 데이터를 정리하여 Medicaid 및 Marketplace 제품 라인 전반에서 더 빠른 청구 판결 속도와 시기 적절한 청구 처리 보장

•Community Health Choice의 제공자 네트워크에서 50,000개 이상의 의료 제공자에 대한 청구 승인을 33% 가속화

•Informatica Data Quality를 활용하여 더 나은 데이터 품질 및 신뢰 규칙을 생성하여 청구 승인 프로세스를 단순화

•의료인 연락처 데이터 정확도 59% 향상, 회원 관계 강화

•조직 전체에서 데이터에 대한 신뢰도를 높이고 구성원 대면 팀을 배치해 담당자와 더 가까워지고 새로운 관계구축

펜실베이니아주 피츠버그에 본사를 둔 Highmark Health는 미국 내에서 두 번째로 큰 통합 전달 및 금융 시스템(IDFS)이자 국가 건강 및 웰빙 조직입니다. Highmark Health 및 Highmark Inc., Allegheny Health Network, HM Health Solutions는 50개 주와 컬럼비아 특별구에서 35,000명 이상의 직원을 고용하고 있습니다.

"Informatica MDM – Reference 360은 생산성을 높이고 참조 데이터 관리 비용을 줄이는 데 도움이 되는 비즈니스 사용자 친화적인 인터페이스를 제공합니다."

-토니 로스코, 데이터 거버넌스 및 품질 이사

목표

•Highmark Health가 미국 의료 혁신의 리더가 되도록 지원하는 데이터 리소스 및 서비스 제공

•조직 전반에 걸쳐 데이터 거버넌스를 촉진하여 의사 결정을 개선하고 비용을 절감하며 환자 치료 강화

•상호 운용성 및 간소화된 재무 보고를 위해 비즈니스 단위 전체에서 데이터 필드 및 코드 값에 대한 공통 언어 설정

솔루션 및 결과

•Informatica Intelligent Data Platform을 기반으로 엔터프라이즈 데이터 기반 구축

•Informatica MDM – Reference 360을 사용하여 참조 데이터를 표준화하고 전략적 자산으로 활용

•Informatica Enterprise Data Catalog 및 Informatica Axon Data Governance를 사용하여 AI로 카탈로그 작성 및 거버넌스를 자동화 및 확장

•치료 제공 및 보험 비즈니스 전반에서 협업 및 조정을 가능하게 하여 환자 결과 개선

•운영 시스템 전체에서 동기화된 일관된 데이터로 재무 보고 및 분석 효율성 향상

•데이터를 더 쉽게 찾고 이해할 수 있도록 하여 직원들이 더 나은 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 지원

영국에 본사를 두고 있는 KPMG는 감사, 세금 및 자문 서비스를 제공하는 전문 서비스 회사의 글로벌 네트워크입니다. KPMG 회원사는 146개국에서 사업을 운영하고 있으며 총 226,000명 이상의 직원을 고용하고 기업, 정부, 공공 기관, 비영리 단체, 그리고 회원사의 감사 및 보증 관행을 통해 자본 시장의 요구에 부응하고 있습니다.

"우리의 데이터 전략은 디지털 혁신을 추진하기 위해 올바른 기능을 배치하고 있는지 확인하는 데 도움이 됩니다. Informatica MDM이 핵심 역할을 하고 있습니다."

- 조디 모튼, KPMG 최고 데이터 책임자

비즈니스 요구 사항

•진실의 단일 버전을 위해 서로 다른 데이터 소스 통합
•디지털 솔루션으로 비즈니스 혁신 지원
•데이터를 기본 및 전략적 자산으로 설정

목표

•고객에게 더 큰 가치를 제공하며 내부 의사 결정 개선
•비즈니스 가치와 효율성을 위한 중요한 동인으로서 디지털 기능을 위한 고품질의 투명한 고객 데이터 확보
•데이터 공급망 전체에서 신뢰할 수 있는 고객 정보 소스 및 관련 참조 데이터 생성

솔루션 및 결과

•Informatica Master Data Management(MDM)를 사용하여 상대방 및 연락처를 포함한 비즈니스 항목 마스터
•Informatica Data Quality를 활용하여 미리 정의된 규칙에 따라 자동으로 데이터 정리
•최소한의 수동 프로세스로 관리 보고를 가능하게 하고 중요한 참조 데이터에 대한 공통 소스를 활용하여 시간 절약, 보고 간소화
•업계 조정 및 서비스 유형을 설명하는 주요 필드를 포함하여 참조 데이터의 전체 수명 주기 관리
•KPMG의 운영 효율성 향상, 데이터에 대한 더 빠르고 깊은 통찰력을 확보-> 고객에게 더 나은 서비스를 제공
•고품질의 신뢰할 수 있는 고객 및 재무 데이터를 사용하여 분석, 운영 및 보고의 정확성 향상