



SUCCESS STORY⁰³

메리츠화재해상보험

MERITZ FIRE & MARINE INSURANCE



**메리츠화재, 차세대 프로젝트로 서비스 제공 패러다임 전환해 업무 효율 높이고
고객 중심의 맞춤형 서비스 구현**

“올해 창립 91주년을 맞은 메리츠화재는 새로운 100년에 대비하고 급변하는 외부 환경에 빠르게 적응하기 위해 차세대 프로젝트를 진행했으며, 업무 시스템의 전 영역을 SOA 기반으로 재편하는 차세대 시스템을 성공적으로 구축했다. 메리츠화재는 자사 프로세스에 최적화된 서비스를 제공하는 오라클 퓨전 미들웨어 솔루션을 통해 서비스 제공 패러다임을 전환했으며, 업계 최고 수준의 업무 환경 제공은 물론, 고객 중심의 맞춤형 서비스를 제공할 수 있게 됐다”

- 홍성훈 팀장, BIZ혁신팀장 / 현업 PM, 메리츠화재

메리츠화재는 1922년 국내 최초로 창립된 '대한민국 1호 손해보험회사'로 탄탄한 재무건정성을 바탕으로 수준 높은 경쟁력을 보유하고 있으며, 풍부한 경험과 노하우를 토대로 고객의 안전을 지켜오며, 국내 손해보험 산업의 발전을 선도하고 있다. 메리츠화재는 변화와 혁신의 생활화, 과학적이고 전략적인 고객관리 및 확고한 윤리의식으로 고객의 신뢰를 얻고자 노력하고 있으며, 2012년, 장기 보장성 보험 중심의 매출 구성 및 영업전략으로 매출 4조 원을 돌파했다.

메리츠화재의 차세대 프로젝트는 오라클은 물론, 메리츠금융정보 등 여러 협력업체와 함께 2011년 2월부터 시작해 손해보험업계 최단 기간인 26개월 만에 성공적으로 완료됐으며, 2013년 4월 22일 성공적으로 오픈 됐다.

본 차세대 시스템은 MDA(Model Driven Architecture)방식을 적용해 개발 되었으며, 기존의 Ad-hoc 개발을 통해 사일로(Silo)화된 업무 시스템의 전 영역을 SOA(Service Oriented Architecture) 기반으로 재편했다. 메리츠화재의 차세대 프로젝트는 고객 맞춤형 서비스 제공, 신속한 금융 상품 출시, 업무 효율성 향상, IT 서비스 생산성 제고 및 정보보안 수준 강화 라는 5대 차세대 개선 목표 하에 진행됐다.

핵심 프로세스 혁신 통해 서비스 제공 패러다임 전환

메리츠화재는 비즈니스 측면에서의 핵심 프로세스 혁신으로 서비스 제공 패러다임을 전환하고자 했다. 이에 오라클 솔루션을 도입, 차세대 프로젝트를 진행하면서 금융환경 및 제도변화에 대

한 신속한 대응 체계를 구축하고, 잠재적인 비즈니스 리스크를 최소화해 비즈니스를 보다 안정적으로 운영할 수 있게 됐다. 또한, 직원의 업무 생산성과 효율성 향상은 물론, 다양한 복합 금융 상품 및 서비스의 제공과 고객 접점에서의 차별화된 경쟁력을 창출함으로써 영업 경쟁력을 극대화했다.

업계 최고 수준의 IT 업무 환경 구현

메리츠화재는 IT인프라 측면에서 업계 최고 수준의 업무 환경을 제공하고자 했다. 이에 따라 이번 차세대 프로젝트를 통해 서비스 기반의 전사 표준 아키텍처를 수립하고, 고객, 채널 및 상품의 변화에 유연한 인프라를 구현하여 시스템 운영환경 내의 중복업무 및 비효율 요소를 제거했다. 시스템은 사용자 중심의 시스템으로 전환함으로써 IT 운영

회사 소개

메리츠화재해상보험 | 서울, 대한민국
www.meritzfire.com



산업군

보험

직원 수

2,499명

매출

4조8천3백6십6억원

도입 제품

Oracle Web Tier
Oracle WebLogic Server
Oracle SOA Suite
Oracle WebCenter Portal
Oracle Database 12c

도전 과제

- 메리츠화재는 비즈니스 측면에서 서비스 제공 패러다임의 전환이 필요했다.
- IT인프라 측면에서 업계 최고 수준의 업무 환경을 제공하고자 했다.
- 고객 중심의 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 통합 아키텍처가 요구됐다.

도입 효과

- 메리츠화재는 오라클 솔루션을 도입하여 금융환경 및 제도 변화에 대한 신속한 대응 체계를 구축하고, 잠재적인 비즈니스 리스크를 최소화해 비즈니스를 안정적으로 운영할 수 있게 됐다.
- 또한, 직원의 업무 생산성과 효율성 향상은 물론, 다양한 복합 금융 상품 및 서비스의 제공과 차별화된 경쟁력 창출을 통해 영업 경쟁력을 극대화했다.
- 메리츠화재는 서비스 기반의 전사 표준 아키텍처를 수립하고, 고객, 채널 및 상품의 변화에 유연한 인프라를 구현하여 시스템 운영환경 내의 중복업무 및 비효율요소를 제거했다.
- 사용자 중심의 시스템으로 전환함으로써 IT 운영 효율성을 획기적으로 개선했다.
- 메리츠화재는 전사 아키텍처와 연계된 자체 개발 메리츠 스마트 프레임워크를 이용해 업무 모듈의 완벽한 표준화를 달성했다.
- 대내외 인터페이스의 개발 시간 단축 및 기존 배치 작업량 감소를 통해 IT 서비스 생산성을 대폭 향상시켰다.

- 영수업무의 통합 및 자동화를 구현해 업무 효율성을 대폭 개선했다.
- 전사 고객정보와 서비스 이력을 통합 관리하고 고객정보 정확성을 향상시켰다.
- 프로세스를 업무처리자 중심에서 고객 중심으로 변경함으로써 업무 프로세스의 가시성을 얻고 보험 가입설계 시간을 단축시켰으며, 보험금 자동 산출 기능을 통해 한층 빨라진 처리 속도로 고객 편의성과 업무 효율성을 크게 향상시켰다.
- 사용자별 권한에 맞는 업무 활동 중심의 메리츠 스마트 업무환경을 제공하기 위해 오라클 웹센터 포털을 기반으로 차세대 포털을 구축했다.
- 오라클 웹티어를 대내외 통합 웹 서버로 활용해 포털, 리포팅 및 업무 부문별 인스턴스를 분리해 각각 운영했다.
- 보험 계정계의 코어 시스템 및 주변 시스템 운영을 위해 고성능 및 고가용 애플리케이션 서버를 구현하는 오라클 웹로직 서버를 도입했다.
- 기존 데이터베이스를 오라클 데이터베이스로 교체해 고객 정보 암호화와 웹가운 암호화를 전사 차원으로 확대 적용하여 금융 당국이 요구하는 높은 정보 보안 수준을 확보했다.

파트너사

메리츠금융정보(Meritz Financial Information Service)
| 서울, 대한민국
www.meritzfis.com



“메리츠금융정보는 IT 서비스의 운영 최적화와 미래 가치의 창출이라는 목표에 따라 풍부한 경험과 앞선 기술을 기반으로 오라클의 우수한 기술지원 인력과 협업을 통해 메리츠화재의 차세대 프로젝트를 성공적으로 완료했다”

- 전기정 수석보, 채널서비스팀 / 포털 PL, 메리츠금융정보

효율성을 획기적으로 개선했다. 메리츠화재는 전사 아키텍처와 연계된 자체 개발 메리츠 스마트 프레임워크를 이용해 업무 모듈의 완벽한 표준화를 달성했다. 전사 시스템과 애플리케이션 정보를 통합 관리하여 모든 업무 서비스에서 엔드-투-엔드 모니터링이 가능해졌으며, 통합인터페이스 구축으로 대내외 인터페이스 개발 시간을 단축시켰다. 또한, 온라인 연계 및 정보계 전환을 통해 기존 배치(Batch) 작업량을 감소시키는 등 IT 서비스 생산성을 대폭 향상시켰다. 이와 함께 영업 관리자 코칭 시스템 및 영업 활동 지원 시스템을 도입해 영업 현장에 대한 지원도 강화했다. 이들 시스템을 통해 영수업무의 통합 및 자동화를 구현하였으며 출수납 처리시간과 총무 단위의 업무 처리 시간을 단축함으로써 내부 업무 효율성을 대폭 개선했다.

고객 중심의 맞춤형 서비스 제공
 고객 맞춤형 서비스 제공을 목표로 통합 아키텍처를 구현한 메리츠화재는 오라클 SOA 스위트를 기반으로 그룹의 엔터프라이즈 애플리케이션을 실시간으로 통합 및 자동화하였으며, 이를 통해 전사 고객정보와 서비스 이력을 통합 관리하고 고객정보 정합성(Single View)을 향상시켰다. 고객 유형은 14개에서 79개로 세분화하여 고객 개개인을

위한 맞춤형 서비스를 제공했다. 특히 프로세스를 업무처리자 중심에서 고객 중심으로 변경함으로써 고객의 보험계약, 보상처리 및 약관대출 등의 모든 정보를 한 눈에 파악할 수 있도록 했다. 이를 통해 업무 프로세스의 가시성을 얻고 보험 가입설계 시간을 단축시켰으며, 보험금 자동 산출 기능을 통해 한층 빨라진 처리 속도로 고객 편의성과 업무 효율성을 크게 향상시켰다. 아울러 메리츠화재는 업무기능별로 분해 및 조립이 가능하도록 설계된 '상품 팩토리' 기능을 구현함으로써 빠르게 변하는 금융시장과 복잡하고 다양한 고객의 요구에 일치하는 상품을 개발하고 금융상품 출시 시기를 더욱 앞당겼다.

다양한 업무 시스템 통합 통한 사용자별 권한에 맞는 업무 활동 중심 메리츠 스마트 업무환경 제공

메리츠화재는 사용자별 권한에 맞는 업무 활동 중심의 메리츠 스마트 업무환경(MERITZ SMART WORKPLACE)을 제공하기 위해 오라클 웹센터 포털을 기반으로 차세대 포털을 구축했다. 기존 포털 시스템의 총 등록 사용자는 임직원, 영업가족, 대리점 및 설계사 등 약 130,000명으로 그 수가 너무 많아 모든 사용자에게 동일한 서비스를 제공할 수 없었다. 이번 차세대 포털 구축에서 메리츠화재는 기존 한 개로 운영되던 포털을 임직원을 위한 업무 포털과 영

업가족, 대리점 및 설계사를 위한 영업 포털로 나눠 두 개의 포털로 구축했다. 업무 포털은 웹센터 기반으로 개발됐으며, 영업 포털은 자체 개발하되 포털릿 서버는 공유하는 방식의 아키텍처로 구성했다. 사용자 역할에 따라 레이아웃은 총 7개로 구성했다. 이번 차세대 포털 구축으로 개인은 각자의 포털 레이아웃을 직접 설정할 수 있게 되었으며, 사용자 유형별로 포털을 다르게 구성하고 초기 화면, 업무 메뉴 및 업무 활동 지원 영역 등은 개인화하여 셀프서비스는 한층 강화됐다. 또한, 업무 메뉴와 업무 지원 포털릿 등 사용자 권한에 따른 업무 서비스를 구현했다. 또한, 메리츠화재가 구축한 통합 서비스는 모든 시스템에 대한 단일 접근 경로를 제공하고 단일 인증 및 전사 권한 서비스는 물론, 업무 활동 중심의 통합 업무 환경을 지원하고 있으며, 차세대 업무에 대해서는 UX(User Experience) 표준 기반의 UI(User Interface)로 통합됐다. 포털의 기능과 관련해서는 로그인하여 HOME(초기 화면)과 업무 영역으로 구성된 일반적인 방식에서 탈피해 HOME을 업무 영역의 일부로 구성하여 로그인 후 더 이상의 업무 이동이 필요하지 않게 구현했다 또한, 업무 메뉴, 관리자 추천 메뉴, 개인 메뉴 등 업무 접근을 위한 다양한 메뉴를 제공하고, 기본 화면 설정을 통해 자주 사용하는 업무 화면

은 로그인 후 바로 확인할 수 있도록 해 업무 효율성을 높이고, 포털 내 업무 접근성 및 이용 편의성을 높였다.

또한, 메리츠화재는 기본 정보, 새로 고침, 마이 메뉴 추가, 기본 화면 추가, 화면 캡처 및 화면 인쇄 등의 업무 화면 상의 공통 기능을 MDI(Multiple Document Interface) 편의 기능으로 제공하였다. 이 밖에도 실시간 알림 메시지 등을 통한 빠른 정보 공유, 드래그 앤드롭(Drag&Drop) 등을 통한 업무와의 양방향 연계 서비스 및 SMS 보내기, 고객 검색 등 유틸리티 성격의 서비스를 확대하여 신속한 정보는 물론, 다양한 연계 서비스를 제공할 수 있게 됐다.

서비스 중심의 아키텍처를 제공하는 오라클 솔루션 활용

메리츠화재는 SOA 기반의 차세대 프로젝트를 진행하기 위해 가장 완전하고 개방형의 통합 비즈니스 솔루션을 제공하는 오라클을 선택했다. 메리츠화재는 오라클 웹티어를 대내외 통합 웹 서버로 활용해 포털, 리포팅 및 업무 부문별 인스턴스를 분리해 각각 운영하고, 보험 계정계의 코어 시스템 및 주변 시스템 운영을 위해 고성능 및 고가용 애플리케이션 서버를 구현하는 오라클 웹로직 서버를 도입했다. 또한, 직관적인 사용자 경험을 제공하는 포털 및 복합 애플리케이션 솔루션인 웹센터 포털을 기반으로 업무 포털을 구축했다.

마지막으로, 메리츠화재는 이번 차세대 시스템 구축을 위해 기존 데이터베이스를 오라클 데이터베이스로 교체하면서 고객정보 암호화와 웹공간 암호화를 전사 차원으로 확대 적용하여 금융 당국이 요구하는 높은 정보 보안 수준을 확보하게 됐다.

오라클 선택 이유

메리츠화재는 자사에 필요한 기능 및 성능 요구사항에 따라 제품 POC 및 BMT를 진행하였으며, 그 결과 오라클 제품은 전반적인 항목에서 고르게 우수한 결과를 보이며 메리츠화재의 규모와 시스템에 가장 적합한 솔루션으로 선택됐다.

구축 과정

메리츠화재는 2011년 2월부터 4개월간의 분석과 6월부터 3개월 간의 설계 과정을 거쳐 1차적으로 2011년 9월부터 SOA 기반 차세대 시스템을 구축하기 시작했으며, 2012년 2월부터 10월까지 8개월 간의 2차 구축, 10월부터 2013년 1월까지의 통합 테스트, 그리고 2013년 1월부터 4월까지 3개월 간의 이행 과정에 이르기까지 총 26개월 간의 구축 과정을 성공적으로 이행하며 프로젝트를 완료했다.

파트너사

메리츠금융정보는 2008년 4월 설립

이래 메리츠금융그룹 전 계열사의 IT Shared-Service Center로서, 2012년 8월 메리츠증권 차세대 시스템의 성공적인 구축, 그룹 Shared-Service System의 구축 및 그룹 데이터센터의 통합 등을 통해 축적된 IT 기술력을 바탕으로 '금융 Business Enabler'의 역할을 추구하는 금융IT 전문기업이다.

메리츠금융정보는 2011년부터 메리츠화재와 메리츠증권의 차세대 프로젝트를 동시 착수하여 양사의 차세대 시스템을 성공적으로 오픈하였으며, 메리츠 Smart Framework와 Smart ExDBIO를 자체 개발했다. 메리츠 스마트 프레임워크는 객체지향 방법론을 바탕으로 메리츠금융그룹의 고유한 아키텍처 특성을 반영해 메리츠금융정보가 자체 개발한 어플리케이션 프레임워크로, META 기반 Repository에 저장된 표준 아키텍처를 참조하여 개발 시 발생하는 비표준 요소를 자동 추출하고, 프로그램의 실시간 테스트를 위해 테스트 도구를 지원하며, 운영 환경에서 발생한 장애 상황을 테스트 환경에서 동일하게 재현하는 등 혁신적인 기능을 포함하고 있다. 현재 특허 등록이 진행 중인 본 프레임워크는 메리츠화재 차세대 어플리케이션의 안정성을 제공하는 데 핵심적인 역할을 담당하였다.