

대한민국 대표 생명보험사 'NH농협생명', SAP 애플리케이션 유지보수 비용 절감하고 디지털 금융 이니셔티브에 재투자



고객 프로필 : NH농협생명(Nonghyup Life Insurance Co., Ltd. www.nhlife.co.kr)는 지난 1965년 종합농협 생명공제 사업을 시작으로 2012년 3월 농협법 개정에 의한 신경분리에 따라 과거 농협중앙회의 공제부문 중 생명보험 부문이 분할되어 설립된 NH농협금융그룹의 계열사입니다. 2019년 1월 자산총액 기준 대한민국 생명보험업계 4위의 생명보험사입니다. 총 자산 65조원, 보유 고객수 300만명을 달성했습니다. NH농협은행 본사는 서울특별시 서대문구 통일로 87에 두고 있습니다.

업종 : 금융(Financial Service)
지역 : 서울특별시 서대문구 통일로 87
매출 : 9조 6,486억 9,700만 (2020.12. IFRS 연결)
직원 수 : 1,026명 (2020.12.)
지원 제품 : SAP ECC 6.0 애플리케이션

“리미니스트리트는 전담 지원 엔지니어와 기술 전문가 팀이 있어서 SAP 커뮤니케이션 애플리케이션의 안정적인 운영을 위한 프로세스가 간소화되고 문제 해결 시간이 크게 단축됐습니다.”

NH 농협생명 관계자

“리미니스트리트로의 전환은 우수한 품질의 ERP유지보수뿐만 아니라, 절감된 비용을 고객에게 보다 편리하고 안정적인 서비스를 제공하기 위한 디지털 금융 이니셔티브와 같은 미래 비즈니스 변화에 투자할 수 있다는 점에서 매우 매력적이었습니다”

— NH 농협생명 관계자

NH농협생명은 종신보험, 연금보험 등 고객의 생명과 재산을 안전하게 보장하고, 미래를 설계할 수 있도록 50여종의 다양한 상품을 제공하고 있습니다. 고객이 빠르고 정확하게 보험 정보를 획득하고, 편리한 플랫폼 환경에서 보험서비스를 이용할 수 있도록 생명보험사 최초의 실손보험금 간편 청구, 금융업계 최초 ‘바이오체인 인증 서비스’ 도입 등 디지털 보험사로의 전환에 박차를 가하고 있습니다.

NH농협생명의 당면과제

NH농협생명은 업계 성격상 규제가 엄격하며 SAP 시스템을 조직의 핵심적인 운영 백본으로 사용합니다. 농협생명의 IT 부서는 높은 유지 보수 비용을 지불하면서도 그에 상응하는 적절한 지원 서비스에 대한 많은 고민을 하고 있었습니다.

NH농협생명은 글로벌 3자 엔터프라이즈 소프트웨어 지원 시장의 폭발적인 성장에 깊은 인상을 받았으며 고부가가치, 빠른 대응을 제공하는 3자 유지보수 서비스에 대해 알게 된 후 논의를 시작했습니다.

NH농협생명은 최종적으로 이미 전세계 주요 기업들이 도입하여 사용하고 있어 안전성과 신뢰성을 검증 받았으며, 최적의 IT 시스템 지원을 위해 한국인 전담엔지니어와 함께 리미니스트리트 글로벌 지원 팀의 기술전문가로부터 받을 수 있는 리미니스트리트로 유지보수를 전환했습니다.

NH농협생명 관계자는 “리미니스트리트로의 전환을 결정한 데는 우수한 품질의 ERP 유지보수뿐만 아니라 다른 요인들이 작용했습니다. 고객에게 보다 편리하고 안정적인 서비스를 제공하기 위해 디지털 금융 이니셔티브와 같은 미래 비즈니스 변화에 투자할 수 있다는 점이 결정적인 전환의 이유가 됐습니다.”라고 말했습니다.

이점

- 디지털 이니셔티브 가속화 일환으로 3자 유지보수 서비스 제공 업체 리미니스트리트로 금융권 최초로 전환했습니다.
- 고품질 서비스, 문제 해결 위한 적극적인 의사소통, 현지 지원 엔지니어 활용으로 디지털 금융 투자를 위한 자금과 자원을 확보했습니다.

리미니스트리트 솔루션

NH농협생명은 특히 지원 및 유지보수 요구사항 측면에서 보다 즉각적이고 전문적인 서비스와 신속한 해결을 보장하는 전문 엔지니어와 직접 협업하기를 원했습니다. NH농협생명은 모든 리미니스트리트 고객과 마찬가지로 평균 20년의 엔터프라이즈 소프트웨어 경험을 보유한 선임급 PSE(기업전담전문엔지니어, Primary Support Engineer)를 배정받았습니다. 리미니스트리트는 가장 중요한 이슈에 대해 10분 이내 응답 시간을 보장하는 업계 선두의 SLA(서비스수준협약)를 준수하며, 모든 이슈에 연중무휴(24/7/365) 엔지니어와 협의할 수 있습니다.

고객 결과

NH농협생명은 한국에 거주하고 있는 전문PSE(Primary Support Engineer, 기업 전담 전문 엔지니어)와 글로벌의 기능, 기술 전문가의 지원을 활용하여 SAP 애플리케이션 관련 문제를 해결하고 있습니다.

NH농협생명 관계자는 “리미니스트리트는 전담 지원 엔지니어와 기술 전문가 팀이 있어서 커뮤니케이션 프로세스가 간소화되고 문제 해결 시간이 크게 단축됐습니다.” -라고 말했습니다.

NH농협생명은 이제 보다 성장하고 경쟁력을 확보하기 위해 디지털 혁신 기능에 투자하고 배포하는데 집중하고 있습니다. NH농협생명은 절감한 비용으로 IT 투자를 확대하여 옴니 채널 고객 전략과 디지털 전문인력에 초점을 맞추고 보험업계에서의 경쟁력 강화에 나설 계획입니다.

자세한 정보

NH농협생명에 대한 자세한 정보와 다른 고객의 스토리는 www.riministreet.com/kr/clients에서 확인할 수 있습니다.

riministreet.com/kr | enquirykorea@riministreet.com | linkedin.com/company/rimini-street | twitter.com/riministreet

©2022 Rimini Street, Inc. All rights reserved. “리미니스트리트”는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트의 등록상표이며 리미니스트리트 로고 및 그 조합과 TM이 표시된 기타 기호는 모두 리미니스트리트의 상표입니다. 기타 모든 상표는 각 소유주의 재산이며, 달리 명시된 경우를 제외하고 리미니스트리트는 본문에서 언급된 모든 상표 소유자 또는 기타 업체와의 제휴관계, 홍보 또는 연관관계를 주장하지 않습니다. 본 문서는 Rimini Street, Inc.(“리미니스트리트”)에서 작성한 것이며 오라클, SAP SE 또는 기타 모든 관계자가 후원 또는 홍보하거나 그들과 제휴관계를 맺지 않았습니다. 달리 서면으로 명확하게 제시한 경우를 제외하고, 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보와 관련하여 각종 명시적, 묵시적 또는 법적 보증을 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 여기에는 상업성 또는 특정 용도의 적합성에 대한 암묵적인 보증이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보를 사용/사용하지 못함으로써 발생한 각종 직간접적, 결과적, 징벌적, 특수 또는 우발적 피해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 3자가 제공한 각종 정보의 정확도 또는 완전성과 관련하여 어떠한 의견을 내세우거나 보증을 하지 않으며, 각종 정보, 서비스 또는 제품을 언제든지 변경할 권리가 있습니다. LR-74531 | KR-022222