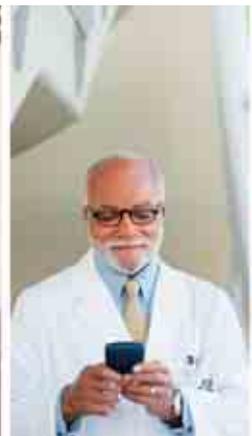


## 건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드

IOD (Information On Demand) 강화를 위한 전략



목차	
3	정보의 숨겨진 가치
5	IOD (Information On Demand)
6	정보 어젠다 구축
7	건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드
7	정보 전략: 비즈니스 의사 결정을 촉진하는 필요 조건
9	규정 및 관리: 정보의 품질, 가용성, 무결성 및 보유 역량 강화
9	정보 인프라: 신뢰할 수 있는 정보 작성, 관리 및 제공
11	로드맵: 단계별 실시 계획에 따른 통합
11	가입자의 건강 증진을 위한 IT 프로젝트
12	업무 효율성 및 비용 절감을 위한 IT 프로젝트
14	성장 및 지속적인 가입자 유지를 위한 IT 프로젝트
15	리스크 및 규제 준수 관리를 위한 IT 프로젝트
16	액세스 및 투명성을 위한 IT 프로젝트
18	정보 어젠다 가이드 활용의 이점
19	변화를 위한 동반자 IBM

“건강 증진 2015 및 미국 건강보험 계획: 새로운 역할, 새로운 경쟁력”<sup>1</sup>에 따르면 현재와 같은 상태의 건강보험은 지속되기 어려우며, 2015년경에는 시장 상황이 오늘날과 크게 달라질 것으로 전망됩니다. 계속되는 상황 변화에도 불구하고 건강보험 부문만큼 빠르게 변화하는 업종은 매우 드뭅니다. 보건 업종은 글로벌 경제와 소비자 운동의 등장이라는 기본 변수 외에도 인구 통계학과 생활 방식의 변화, 사상 최대 규모에 도달한 질병 치료 비용, 의료 기술 및 진료 방식의 급속한 혁신 등으로 인해 한층 더 취약한 입장에 처해 있습니다. 공공 및 민간 부문의 가입자들과 고용주, 정부 등 보건 비용 부담자를 비롯한 건강보험 업계는 모든 측면의 수요에 대응해야 합니다. 이들은 가입자 개인에 대한 이해 수준을 높일 수 있는 각종 분석 작업을 실시하고 포털과 도구를 구현함과 동시에, 가입자를 건강보험의 주체로 설정하고, 요양 서비스의 발전을 위해 조직 구성의 원칙을 재정립하는 등 사실상 변화를 주도하고 있습니다.

이러한 변혁의 파급 효과는 매우 넓은 범위로 전파됩니다. 비용 절감이라는 상존하는 문제에 더하여 요양 서비스의 품질 개선과 규정 준수의 부담까지 해결해야 하는 건강보험 업체는 새로운 상품과 서비스를 개발하고 가입자와 공급자 양측의 수요를 예측하고 우수한 서비스를 제공함으로써 경쟁 우위를 유지해야 한다는 커다란 압력에 시달리고 있습니다. 이를 위해서는 가입자, 공급자, 대리점 및 파트너에 대한 종합적인 지식과 이해를 바탕으로 기존 관계를 강화할 새로운 방식을 찾아내야 합니다.

오늘날 많은 건강업체에서 가입자와 공급자는 물론 접근하기 어려운 사업 부문을 파악하기 위해서는 관련 정보를 반드시 확보해야 합니다. 데이터가 양적으로 부족한 경우는 없지만, 흔히 수많은 분야에 걸쳐 다양한 형식으로 산재되어 있기 때문에 이러한 정보를 토대로 실질적인 통찰을 얻어 경쟁적 차별화를 꾀하기는 거의 불가능한 형편입니다.

이와 같이 새로운 비즈니스 모델에 적응하기 위해 건강보험 업체의 CIO는 각 부문 실무자들과 함께 IT 전략과 비즈니스 전략을 재평가하고 양적으로 계속 증가하는 정보를 생성 및 관리하는 목적을 다시 정립할 필요가 있습니다. 건강보험 업체들이 보다 넓은 지리적 범위에 걸쳐 보다 치열하게 경쟁함에 따라 새로운 서비스의 출시 기간과 투자 수익의 회수 기간이 현저히 단축되는 양상을 보이고 있습니다. 파트너 및 제3자와의 계약을 통해 경쟁력을 높이거나 보다 세련된 서비스를 제공하는 건강보험 업체가 늘고 있음을 감안할 때 기술, 재정 및 규제 측면의 리스크 감소는 무엇보다 중요합니다.

또한 연방 정부와 주 정부에서 부과하는 엄격한 규제 및 보고 요건이 계속 확대되면서 정보 보고에 대한 새로운 수요와 함께 업무 단계의 복잡성도 늘고 있습니다. 무엇보다도 개인 가입자의 상황이 지속적으로 변화함에 따라 건강보험, 예방 프로그램, 복지 및 건강 서비스를 맞춤 조정해야 할 필요성이 커지고 가입자의 만족도에 대한 관심도 높아지고 있습니다.

#### 정보의 숨겨진 가치

가입자 중심이라는 개념이 새롭게 강조되면서 고객, 거래 및 의료 정보를 비롯하여 고객 만족도 개선에 이용할 수 있는 막대한 양의 데이터 활용도 개선을 전제 조건으로 하는 비즈니스 모델이 등장했습니다. 콜 센터의 처리 건수마다, 공급자가 방문할 때마다, 처방전을 발행할 때마다, 진료를 이행할 때마다, 그리고 의료비 청구서가 제출될 때마다 생성되는 이러한 데이터를 이용하여 건강보험 업체에서는 가입자, 시장 부문, 새로운 경향과 공급 채널에 대한 통찰을 얻을 수 있습니다. 오늘날의 CIO들은 이러한 데이터의 잠재적 가치를 고려하여 보다 발전된 차원의 새로운 정보 관리 방식을 고안해 내야 합니다.

지난 10 - 15년간은 업무 속도 향상 및 비용 절감을 위한 업무 프로세스 자동화를 목표로 비즈니스 운영을 개선하는 것이 건강보험 업계의 주된 관심사였습니다. 이러한 자동화 문제를 해결하기 위해 건강보험 업계에서는 콜 센터 음성 대응(IVR), 기업 자원 관리(ERP), 고객 관계 관리(CRM), 공급망 관리(SCM)를 비롯한 전사적 애플리케이션에 거액을 투

---

주요 특징

---

건강보험 업체의 실무자들이 시장 상황의 변화에 보다 잘 대응할 수 있도록 통찰력 있는 정보를 요구함에 따라 CIO는 신뢰할 수 있는 정보 작성 및 활용에 더 많은 노력을 기울이고 있습니다.

사업이 늘 그렇듯이, 정확한 정보를 적시에 적합한 사람에게 제공하여 상당한 이익을 거둘 수 있습니다.

자하는 방식을 선택했습니다. 그러나 다른 건강보험 업체에서도 유사한 투자를 감행한 결과 이러한 전략으로 얻을 수 있는 경쟁력은 약화되었으며, 따라서 건강보험 업체들은 보다 강도 높은 간소화, 자동화, 차별화를 추구하기 위해 업무 프로세스 관리(BPM) 도구에 대한 투자를 늘리고 있는 실정입니다.

문제는 대부분의 건강보험 업체에서 사용하는 청구 애플리케이션으로는 가입자 개인을 총체적으로 파악할 수 없으며 가입, 공급자, 사례 관리 등 각종 애플리케이션으로 관리하는 데이터가 서로 동기화되지 않아 각각 격리된 상태일 뿐 아니라 품질마저 의심된다는 점입니다. 막대한 양의 데이터를 관리하면서도 정보의 가치를 최대한 이끌어낼 수 있는 건강보험 업체는 매우 드뭅니다. 건강보험 업체가 데이터 부족 현상을 겪는 경우는 거의 없습니다. 그러나 현재와 같은 데이터에서 얻을 수 있는 정보는 가입자와 공급자에 대한 일관된 시각을 확보할 수 있도록 체계적으로 통합 및 구성된 데이터와 비교할 때 사소한 수준에 불과합니다.

지금은 건강보험 업체의 CIO들이 단순한 업무 프로세스 지원 또는 자동화에 수집된 데이터를 이용하는 데 그치지 않고 이를 활용 및 응용하여 지속 가능하고 의미 있는 경쟁 우위를 확보할 때이며, 이것은 CIO의 의무이기도 합니다. 그러나 이러한 데이터에 액세스하고 검증하는 것은 쉽지 않은 일입니다. 실제로, 흔히 여러 부서에서 데이터를 내놓지 않으려고 하기 때문에 데이터 중복 등 여러 가지 오류가 발생할 위험이 있습니다. 건강보험 업체의 수많은 업무 부서에서 같은 정보를 저마다 다른 용어나 형식으로 표현하거나 다른 종류의 데이터를 동일한 용어로 설명하는 경우도 있습니다.

따라서 이러한 장애물을 극복할 경우 충분한 보상을 거둘 수 있습니다. 정확하고 완벽한 그리고 최신의 정보를 제공하도록 설계된 프로세스와 관리 방식을 도입하여 조직 전체의 모든 데이터를 일관성 있게 그려낼 수 있을 때, 막대한 양의 다양한 이종 데이터를 가치 있고 믿을 수 있는 실용 정보로 변환할 수 있을 것입니다. 표 1에서 보듯이, 이렇게 구축된 정확한 정보는 완전히 새로운 차원의 정보 기반 서비스와 지속 가능한 경쟁 우위를 확보하는 수단이 될 수 있습니다.

주요 특징	
광고	→ 부문별 마케팅(세대별 광고) 가입자의 요구에 부응하는 상품 개발, 판촉 및 광고
투명성/비용 대비 성능	→ 건강보험 업체/공급자의 협업 및 실적 관리 환자가 얻는 혜택 향상
보험 계리사/가입자에 대한 총체적 시각	→ 건강 관리 및 복지 증진 가입자 건강 증진, 실질적 비용 절감, 효율성 향상
다양한 채널 이용	→ 계약 비용 절감 마케팅 효율성 개선
일관성 있는 프로세스	→ 최적화된 중재 및 보상 프로세스 사업 실적 개선
비즈니스 인텔리전스/실시간 분석	→ 가입자 의견 반영 가입자의 요구를 파악 및 예측하여 보다 우수한 건강보호 방식 및 규범 도입
리스크 분석	→ 규제 준수, 보험 사기 및 악용 사건 관리 가입자 정보 및 재정 데이터 보안

표 1. 신뢰할 수 있는 정보 제공 및 활용으로 가입자와 공급자를 위한 서비스 수준 개선 및 경쟁 우위 확보

정보 어젠다란 데이터를 신뢰할 수 있는 전략적 자산으로 변환하여 각종 애플리케이션과 프로세스 및 의사 결정 과정에 활용함으로써 지속적으로 경쟁 우위를 확보하는 과정을 말합니다.

### IOD (Information On Demand)

IOD (Information On Demand)란 정보의 비즈니스적 가치를 활용하여 경쟁 우위를 확보하고 기업이 신뢰성 있는 정보를 확립 및 전략적으로 이용할 수 있도록 하기 위한 종합적 비전을 의미합니다. 건강보험 업체에서는 IOD (Information On Demand)를 통해 관리되는 정보의 활용도를 높임으로써 보다 정확한 가입자 파악, 주주 만족도 확보, 신속한 상품 개발을 촉진하는 한편 가입자 정보, 세대별 인구 통계, 정보 활용 내역 등의 요인을 감안하여 세분화된 서비스를 제공할 수 있게 됩니다. IOD (Information On Demand) 방식을 선택하는 건강보험 업체는 가입자와 공급자의 만족도를 높이고, 규제 보고 요건을 준수하고, 업무 비용을 절감하고, 인수 및 합병을 한층 더 효율적으로 실시하는 한편 리스크를 경감하고 수입 관리를 개선하는 등 사업 실적을 극대화할 수 있습니다.

### 정보 어젠다 구축

기존 정보원과 신규 정보원을 최대한 활용하고 싶지만 어디서부터 시작해야 할지 모르는 건강보험 업체에 필요한 것이 바로 정보 어젠다(그림 1)입니다. 정보 어젠다는 정보 담당자와 실무자들이 서로 협력하여 단기적 및 장기적인 전략 변화를 꾀하고 이를 이행하기 위한 종합적이고 전사적인 접근 방식을 의미합니다.

효과적인 정보 어젠다는 건강보험 업체가 다음과 같은 몇 가지 핵심 목표를 달성하는 데 도움이 됩니다.

- 업무에 필수적인 데이터 및 콘텐츠 파악
- 정보의 제공 시기, 방법, 경로 및 용도 규명
- 데이터 관리 프로세스 및 관리 방법 결정
- 경비 절감 또는 시장 점유율 확대 등 최대한의 가치를 창출하는 정보 프로젝트 파악 및 우선순위 부여
- 정보 역량에 맞춘 사업 요건 조정
- 현재 및 미래의 요구를 모두 만족하는 정보 인프라 구축 및 도입

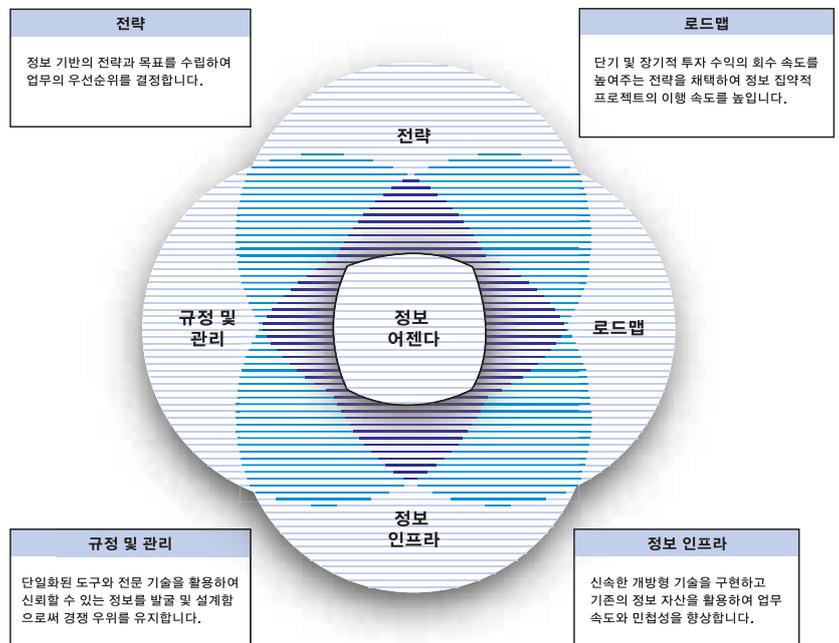


그림 1. 건강보험 업체가 자사의 사업 전략에 맞춰 정보의 비즈니스적 가치를 활용할 수 있도록 단계별 실천 방안과 전략적 비전을 제공하는 효과적인 정보 어젠다

---

주요 특징

---

건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드는 CIO가 조직의 단기 및 장기적 전략 변화를 계획할 수 있는 훌륭한 토대가 됩니다.

### 건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드

IBM은 산업별 정보 어젠다 가이드를 통해 업무 프로세스의 속도를 높이고 정보 어젠다 개발에 따르는 위험을 최소화할 수 있는 방법을 개발했습니다. 건강보험 업체를 위한 IBM 정보 어젠다 가이드는 IOD (Information On Demand)라는 비전과 전략을 실현할 수 있는 실용적인 접근 방식으로 그 성과가 입증된 바 있습니다. CIO는 실무자들과 협력하여 기업 정보 관리를 위한 최고의 비전을 수립하고, 목표 달성을 위한 세부 로드맵을 작성할 수 있습니다.

목표는 바로 정보의 비즈니스적 가치를 활용하여 경쟁력을 강화하고, 기업의 데이터 시스템을 통해 신뢰성 있고 정확한 정보를 제공함으로써 사업 실적을 극대화하는 것입니다. 이 정보 어젠다 가이드에서 제안하는 실무 지침은 조직 내 주요 관계자들이 실행하도록 되어 있으며, 다음 네 가지 핵심 정보 어젠다 요소를 심층적으로 설명하는 한편 이러한 요소들이 서로 연동될 수 있도록 합니다.

- **정보 전략:** 의사 결정의 지침이자 사업 목표를 가장 확실하게 지원할 방법을 결정하는 데 도움이 되는 비전
- **정보 인프라:** 공통의 정보 프레임워크를 확립하는 데 필요한 기술 요소와 역량
- **규정 및 관리:** 업무 계통 전반에 걸쳐 정보의 관리, 사용, 개선 및 보호를 촉진하는 정책과 관행
- **로드맵:** 조직을 변화시키기 위한 단계별 실행 계획

### 정보 전략: 비즈니스 의사 결정을 촉진하는 필요 조건

건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드의 최상단은 모든 비즈니스 의사 결정을 뒷받침하는 필수 전략을 파악하기 위한 정보 위주의 업계 최고 사례로 구성되어 있습니다. 그림 2의 가장 바깥쪽 원에 나와 있듯이 가입

주요 특징

정보 전략은 정보 활용을 통해 완전히 또는 부분적으로 달성할 수 있는 비즈니스 요건 중 우선순위가 높은 부분을 규정합니다.

자의 건강과 업무 효율성, 비용 절감, 성장 및 가입자 보유, 리스크 및 규제 준수 관리, 액세스 및 투명성 등이 현재의 시장 상황에 대처하기 위해 많은 건강보험 업체에서 채택하는 핵심적인 전략 요건이라 할 수 있습니다.

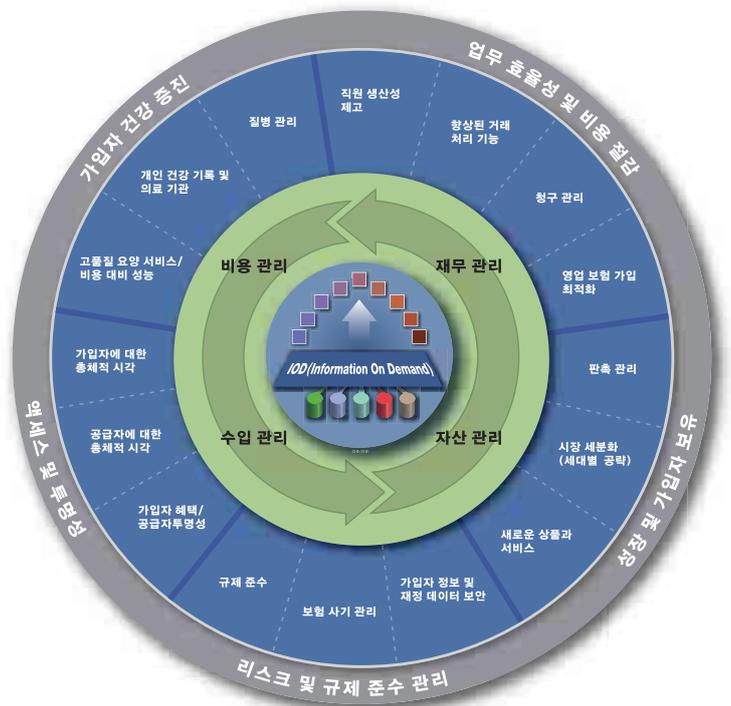


그림 2. 건강보험 업체를 위한 비즈니스 최적화 계획: IOD (Information On Demand) 비전 및 전략 실현을 위한 실용적이고 입증된 접근 방식

두 번째 원에는 각각의 전략 방안을 지원하기 위한 구체적인 비즈니스 최적화 목표가 나와 있습니다. 질병 관리, 가입자의 복지 및 혜택/공급자 투명성, 비용 대비 성능, 청구 관리에서 데이터 보안, 보험 가입 최적화, 보험 사기 관리에 이르기까지 각종 비즈니스 요건과 사업 최적화 목표를 설정하는 단계는 기업 정보 어젠다의 비전과 전략을 확립하기 위한 기초 단계입니다. 이러한 접근 방식을 택할 경우, IT 목표와 기업 전반의 목표가 합치됨은 물론, 업무 담당자와 IT 담당자가 공통의 언어로 모든 프로젝트 및 계획에 대해 논의할 수 있게 됩니다.

---

**주요 특징**

---

정보 어젠다는 기업의 목표와 IT 목표가 서로 조화를 이루도록 합니다.

규정 및 관리 기능은 과거에 부족했던 전사적 표준과 일관성을 보장합니다.

이 비즈니스 최적화 계획에서 응집력 있는 IOD (Information On Demand) 환경을 향해 한 걸음 더 나아간 세 번째 원을 보면 전사적 비용, 재정, 자산 및 수입 관리를 위한 핵심 연계 프로세스가 간략하게 표시되어 있습니다. 건강보험 업체에서는 이 정보 어젠다 가이드에 따라 개편 또는 업그레이드가 필요한 IT 시스템과 업무 프로세스를 파악함으로써 새로운 비즈니스 모델에 요구되는 정보 및 고객 서비스를 식별할 수 있습니다.

**규정 및 관리: 정보의 품질, 가용성 및 무결성 향상**

정보 어젠다 가이드의 핵심 요소인 정보 관리 기능은 건강보험 업체가 데이터 품질, 관리 프로세스 및 책임 소재 파악 등의 기준을 확립하는 데 이용됩니다. 이렇게 규정된 기준과 프로세스를 바탕으로 기업 전체의 데이터 및 정보 관리에 대해 보다 엄격한 접근 방식을 취함으로써 사업 실적을 향상할 수 있습니다.

건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드는 IBM의 축적된 실무 경험을 토대로 업계 최고 사례를 적용함으로써 정보 관리 정책을 수립해 줍니다. 이와 함께 기존의 정책과 절차를 활용하여 보다 일관되고 자신 있게 정보를 관리할 수 있는 환경을 조성하고, 이를 통해 전략 요건에 활용되는 자산에서 최대한의 가치를 이끌어냅니다.

**정보 인프라: 신뢰할 수 있는 정보 작성, 관리 및 제공**

현재와 미래를 대비한 사업 목표 및 많은 방안들은 건강보험 업체가 가입자, 서비스, 상품 및 시장 전략과 관련된 정보를 보다 효율적으로 작성, 수집, 관리 및 활용할 수 있도록 하는 공통의 정보 인프라를 토대로 마련될 것입니다. 건강보험 업체는 효과적인 정보 인프라를 통해 다음과 같은 목표를 달성할 수 있습니다.

- **정보 주기 전체에 걸쳐 보다 효율적으로 정보를 관리합니다.** 목표는 액세스 관리, 고객 기반 확대, 규제 준수 증진 등과 관련된 비용을 절감하는 것입니다.
- **기업 전체의 업무 프로세스에 데이터와 콘텐츠 등 정보를 활용합니다.** 적절한 시기에 정확한 정보를 업무 수행 단계에 제공함으로써 시스템 성능을 보다 알맞게 조정하고 의사 결정 과정을 촉진할 수 있습니다.

주요 특징

정보 인프라는 기존의 IT 자산 위에 새로운 솔루션을 통합하여 체계적이고 단일화된 정보 기반을 마련해 줍니다.

- 시간의 흐름에 따라 정확하고 믿을 수 있는 정보 파악의 기틀을 확립합니다. 기존의 IT 투자를 융통성 있게 활용하는 아키텍처를 토대로 모든 측면에서 일관성 있고 정확하며 믿을 수 있는 정보를 확보하는 것은 보다 철저한 분석과 확실한 의사 결정에 도움이 됩니다.
- 사업 실적을 미리 계획하고, 이해하며, 최적화합니다. 효과적인 정보 인프라는 신뢰성 있는 정보를 활용하여 계획을 수립하고, 업무 현황을 파악하고, 기업 전체의 사업 실적을 극대화하는 데 노력을 집중할 수 있도록 해 줍니다.

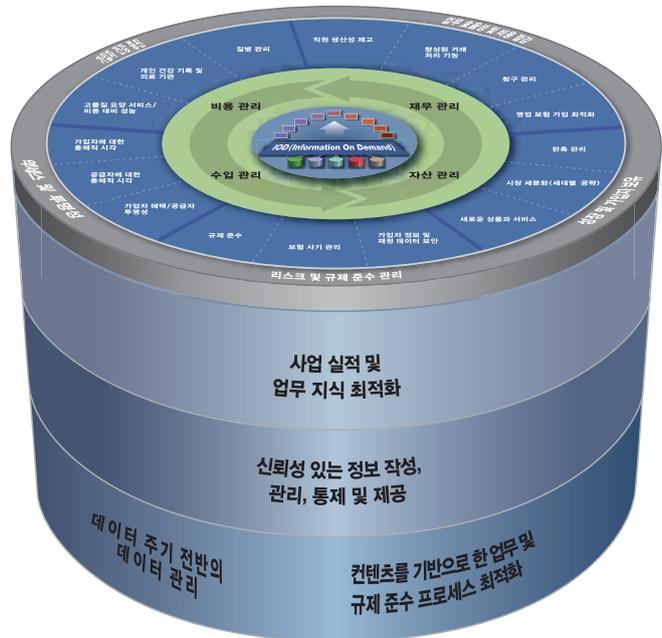


그림 3. 정보 어젠다의 비즈니스 최적화 계획을 지원하는 전사적 비즈니스 최적화 인프라

정보 어젠다 가이드를 바탕으로 기존 자산을 활용하고 핵심적인 정보 역량의 확보를 목표로 IT 구매 결정을 내림으로써 IOD (Information On Demand) 라는 목표를 달성할 수 있습니다. 그 과정에서 기존의 IT 자산을 여러 프로젝트에 이용할 수 있는 공통 요소로 변환할 방법을 연구해야 하며, 단기 및 장기적 목표를 달성할 수 있는 방향으로 새로운 기술/소프트웨어에 대한 투자가 이루어지도록 지침을 수립해야 합니다.

---

주요 특징

---

IOD (Information On Demand)를 달성하기 위해 IT 프로젝트의 우선순위와 실행 순서를 정하고 시간 계획을 수립하는 과정은 정보 어젠다 로드맵을 통해 이루어집니다.

**로드맵: 단계별 실시 계획에 따른 통합**

효과적인 정보 어젠다 로드맵은 정보 관리 및 통합 과정의 방향을 제시하고 그 방향으로 노력을 집중시킵니다. 이 로드맵을 이용하여 기업의 핵심 정보를 바탕으로 비즈니스 최적화 목표를 달성하기 위해 수행해야 하는 IT 프로젝트의 우선순위와 실행 순서를 정하고 시간 계획을 수립하게 됩니다. 로드맵 작성의 1단계는 기본 IT 프로젝트를 파악하고 우선순위를 정하는 것입니다. 기본 IT 프로젝트는 대개 각 비즈니스 요건을 달성하는 데 도움이 되는 소프트웨어와 서비스로 구성됩니다.

**가입자의 건강 증진을 위한 IT 프로젝트**

업계 전반에 걸쳐 소비자 중심의 서비스, 가입자의 의무와 책임 등에 대한 관심이 높아짐에 따라, 많은 건강보험 업체가 최적의 가입자 건강 보장을 중요한 전략적 요건 중 하나로 간주하게 되었습니다. 건강보험 가입자의 건강과 질병 관리에 대한 책임을 가입자 본인에게 더 많이 부담시키는 현재의 추세는 모든 이해 관계자에게 상당한 이익을 안겨 줄 수 있을 것입니다. 고혈압, 당뇨, 비만을 비롯한 각종 만성 질환은 치료 비용이 엄청난 데 비해 예방, 관리 및 통제 비용은 비교적 저렴한 편입니다.

고용주들 역시 인력 자원의 건강을 유지하는 것이 직접적인 보험 비용은 물론 질병으로 인한 생산성 저하 방지 측면에서도 이익이 된다는 사실을 인식하고, 이에 따라 건강보험 업체 및 공급자 측과 협력하여 가입자의 건강 증진과 비용 절감을 위한 모니터링, 조정 및 지원 프로그램을 개발하고 있습니다. 그러나 가입자 건강에 관한 정보는 흔히 기업 전체에 분산되어 있고 여러 가지 표현으로 설명되기 일쑤이며, 가입자, 이름, 주소 등이 달라지면 정보가 유실되기도 합니다.

건강보험 업체에서는 예방 및 진단 서비스의 품질, 조기 발견 및 개입 프로그램, 환자 관련 규제 준수, 약물 치료의 효과에 대한 데이터를 수집하고 분석하는 등 질병 관리를 증진하기 위한 새롭고 우수한 방법을 찾고 있습니다. 건강보험 업체가 원하는 것은 가입자의 행동 양식을 보다 잘 이해하고 위험에 처한 가입자 그룹을 파악함으로써 필요할 때 필요한 가입자 계층에 제대로 된 프로그램을 제공하는 방법입니다. 또한 이들은 정확한 개인 건강 기록을 종합적으로 관리하고 실용성이 높은 의료 정보 흐름

---

주요 특징

---

기업은 사업 목표 및 우선순위에 따라 IT 프로젝트를 선정하고 이를 정보 어젠다 로드맵에 포함시킵니다.

구축하는 한편 요양 서비스의 품질과 비용 대비 성능을 모니터하기를 원합니다. 이러한 요건을 만족하기 위해서는 기업 내 가입자 관련 정보의 효율적 관리가 반드시 필요하기 때문에 CEO, 최고 의료 책임자(CMO), 기타 임원들은 CIO에게 해결 방안을 강구할 것을 요구하고 있습니다.

현재와 같은 정보 관리 상태를 기업 정보 어젠다에 명시된 이상적인 상태로 바꾸는 것은 결코 쉬운 일이 아닙니다. 건강보험 업체가 가입자 만족도를 향상시키는 데 장애가 되는 요인으로는 수많은 가입자 데이터가 일관성 없이 서로 격리된 상태로 기업 전체에 분산되어 있다는 점, 가입자 및 공급자 정보를 조율하고 동기화하기가 어렵다는 점, 모든 관계자에 대해 완벽하고 정확한 최신 데이터를 제공해 줄 신뢰성 있는 단일 정보원을 확보하기 힘들다는 점 등을 꼽을 수 있습니다.

보험 상품, 제도, 서비스 등에 관한 정보를 가입자에게 제공할 때 동일한 문제가 여러 번 발생하므로 다양한 고객 대응 채널에서 고객 만족도에 편차가 나타납니다. 정보 어젠다 가이드는 정보원과 관계없이 데이터의 품질과 일관성을 향상하고, 다양한 정보원을 통합하여 모든 가입자 교류 채널에 걸쳐 “가입자/공급자에 대한 일관된 시각” 또는 “상품에 대한 일관된 시각”을 확보할 수 있도록 하며, 가입자 거래를 실시간으로 모니터 및 분석하여 고객 동향에 대한 통찰을 제공하므로 건강보험 업체가 이러한 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.

그림 4에 나와 있듯이, 건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드를 이용하면 가입자의 건강 증진에 필요한 정보 인프라를 구축하고 이러한 인프라를 토대로 사업 목표에 따른 실질적 성과를 보장하는 핵심 IT 프로젝트를 파악할 수 있습니다.

**업무 효율성 및 비용 절감을 위한 IT 프로젝트**

기술을 이용하여 업무 효율성을 높인다는 발상은 이미 오래 전에 등장했습니다. 그러나 이러한 목표를 달성하기까지 정보가 얼마나 중요한 역할을 하는지 깨닫게 된 것은 최근의 일입니다. 이제 기업 정보 어젠다를 통해 정보의 작성, 수집, 관리 및 보급을 감독함으로써 해당 기업에 이익이 되는 방향으로 정보 이용을 최적화할 수 있게 되었습니다.

주요 특징



그림 4. 가입자 건강 증진을 위한 IT 프로젝트의 표준 로드맵 사례

정보 어젠다는 기존 데이터에서 보다 큰 가치를 끌어냄으로써 업무 효율성과 조직 효율성을 높이는 데 도움이 됩니다.

흥미로운 사실은 기존에 사용하던 여러 가지 정교한 데이터 및 정보 애플리케이션이 정보 어젠다 구현을 가로막는 장애물이 될 수 있다는 점입니다. 건강보험 업체가 업무 효율성 목표를 달성하지 못하는 데는 가입자 및 거래 정보원으로부터 최대한의 가치와 통찰을 이끌어낼 역량 부족, 투자 자산의 비효율적 이용, IT 시스템 또는 애플리케이션의 데이터와 프로세스 통합 결여 등 몇 가지 방해 요인이 있습니다.

정보 어젠다 가이드는 건강보험 업체가 비즈니스 인텔리전스 및 데이터 마이닝 기술을 응용하여 대량의 거래 데이터로부터 최대한의 가치를 끌어내고 이를 토대로 각종 문제점과 경향을 파악함으로써 수익성 향상을 추구할 수 있도록 합니다(그림 5). 보험료 과금, 송장 처리, 계약, 직원 및 자산 주기 관리 등과 관련된 정보의 처리 프로세스 및 관리 업무를 보다 철저히 통합함으로써 “후선 지원 부서”의 전반적인 업무 효율성을 높일 수 있습니다.

주요 특징



그림 5. 업무 효율성과 비용 절감을 위한 IT 프로젝트의 사례

건강보험 업체에서는 성장 및 가입자 보유를 위한 IT 프로젝트를 통해 가입자/공급자 행동 패턴을 분석하고 이를 토대로 새로운 제품과 서비스는 물론 보다 세분화된 판촉 방식을 개발할 수 있습니다.

성장 및 지속적인 가입자 유지를 위한 IT 프로젝트

성장과 가입자 보유 문제가 대두된 것은 건강보험 업체가 관리 업무를 간소화하고, 업무 비용을 절감하고, 새로운 고용자 그룹을 유치하기 위해 노력할 수 있는 건강보험 시장과 규제 환경의 여건이 조성되고도 한참 뒤의 일입니다. 요양 서비스 비용이 기하급수적으로 증가함에 따라 시장 부문도 급속한 변화를 겪고 있습니다. 예를 들어, 베이비 붐 세대와 과체중 인구의 시장이 새로 나타났습니다. 전보다 영리해진 소비자들 역시 건강보험 상품과 서비스 및 정보원 이용에 대한 기대 수준을 높여 가고 있습니다. 이제 고객 유치 및 보유는 전보다 훨씬 더 노력을 기울여야 하는 일이 되었습니다. 또한 가입자의 장기적 건강 정보를 파악하고 반영하는 과정의 중요성도 과거 어느 때보다 높아졌습니다.

기업의 성장 및 가입자 보유에 수반되는 복잡성(그림 6)은 모든 건강보험 업체가 해결해야 할 도전 과제입니다. 이러한 전략적 요건을 최적화하는데 장애가 되는 요인으로는 고용주 중심의 보험 상품에서 정부 및 개인 보험으로의 지속적인 변화, 소비자 책임 및 의무에 대한 강조, 건강보험 업계에 적용되는 규제 요건 변화, 공급 모델과 역량 및 보상 모델의 변화 등이 있습니다.

주요 특징



그림 6. 성장 및 가입자 보유를 위한 IT 프로젝트

정보 어젠다 가이드는 보다 효율적으로 고객층을 세분화하고 판매 촉진 관리를 재편하는 한편 새로운 상품과 서비스의 개발 가능성을 파악할 수 있는 비즈니스 인텔리전스를 제공하므로 건강보험 업체의 성장과 고객 보유 목표를 달성하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 가입자 활용도 및 인구 분포에 대한 장기적이고 총체적인 시각이 확보되면 은퇴 가입자를 대상으로 하는 맞춤형 정책과 건강보험 업체의 수익을 보장하는 가입자 관련 정책을 설계 및 구현할 수 있습니다.

리스크 및 규제 준수 관리를 위한 IT 프로젝트

모든 가입자, 상품 및 서비스에 대한 정보의 정확성과 종합성, 가용성이 높아 질수록 리스크 경감 및 규제 준수를 위한 건강보험 업체의 노력이 더 큰 효과를 발휘할 수 있을 것입니다.

새로운 서비스, 새로운 계약 체결, 새로운 파트너가 등장할 때마다 새로운 리스크를 평가해야 하는 것은 물론 법규 및 업계 요건에 대응하기 위한 규제 준수 방안을 새로 마련해야 합니다. 리스크와 규제 준수는 기술적, 재정적, 법률적으로 광범위한 영향을 미치며 이를 해결하기 위해서는 정보 관리가 필요합니다. 리스크 관리 및 규제 준수에서 성공을 거두려면 정확하고 믿을 수 있는 정보에 신속히 액세스하고 이를 분석하여 오늘날은 물론 미래의 사업에 대한 큰 그림을 그릴 수 있어야만 합니다.



그림 7. 리스크 및 규제 준수 관리를 위한 IT 프로젝트

그러나 리스크 관리 문제는 데이터의 막대한 양과 분산된 정보, 많은 수의 격리된 시스템 등으로 인해 해결하기가 특히 어렵습니다. 건강보험 업체가 리스크 및 규제 준수 문제를 효과적으로 관리하는 데 장애가 되는 요인으로는 업무상 필수적인 정보 시스템에 서로 격리된 상태의 막대한 부서별 데이터, 과거 데이터, 업무 데이터가 담겨 있다는 점, 그리고 각각 다른 “부서”에서 이러한 정보원 또는 정보 시스템의 관리를 책임진다는 것을 들 수 있습니다.

건강보험 업체에서는 정보 어젠다 가이드에 포함된 전략과 기능을 이용하여 규제 준수, 보험 사기 관리, 가입자 및 재정 데이터 보안 등과 관련된 리스크와 규제 준수의 문제를 체계적으로 해결할 수 있습니다 (그림 7).

**액세스 및 투명성을 위한 IT 프로젝트**

건강보험 업체의 임원들은 주로 규제 요건, 소비자 보호 주의, 공급자 품질 기준을 분석할 필요성 등으로 인해 데이터 액세스가 강조되는 상황에 특히 취약합니다. 공급자 데이터에 대한 일관된 시각은 이를 위한 전략 수

주요 특징

확실하고 정확하며 비교 가능한 데이터에 액세스할 수 있는 인프라의 토대 위에 여러 종류의 시스템을 통합하고 서로 격리된 각 분야의 데이터를 상호 개방함으로써 데이터 액세스 및 투명성이 촉진됩니다.

립의 토대가 됩니다. 건강보험 업체는 공급자에 대한 “총체적” 시각을 확보하고 이를 바탕으로 공급자가 제공하는 요양 서비스의 품질을 파악하여 건강보험의 성과를 극대화하는 동시에 비용을 관리할 수 있습니다.

공급자에 대한 총체적 시각을 확보하려면 전자적 정보 액세스 방식을 구현하고, 데이터 및 정보 프로세스를 향상하고, 중복/잉여/격리된 데이터 그룹을 통합하여 정확하고 믿을 수 있는 정보원을 구축하고, 표준을 도입하며, 공통의 형식을 수립하기 위해 노력해야 합니다. 데이터 액세스 개선은 건강보험 업체와 공급자의 협력을 촉진하므로 환자가 얻는 혜택과 삶의 질, 완쾌율, 실적 관리 등이 향상됩니다. 또한 가입자 데이터를 종합하여 업무 규칙, 데이터 정리 및 관리 규칙 등을 담은 “마스터 레코드”를 마련하면 기업 전체에 걸쳐 가입자 데이터를 동기화하고 정확성을 유지하는 데도 도움이 됩니다.



그림 8. 액세스 및 투명성을 위한 IT 프로젝트

---

주요 특징

---

CIO는 정보 어젠다를 통해 건강보험 업체의 핵심 사업 목표에 보다 확실하게 기여할 수 있습니다.

서로 호환되지 않는 시스템 또는 정보원으로부터 막대한 양의 데이터와 정보를 입수하는 데는 크나큰 어려움이 따릅니다. 건강보험 업체가 데이터에 대한 액세스 범위를 넓히고 데이터 통합을 효과적으로 관리하는 데 장애가 되는 요인으로는 종합적 데이터 품질의 확립 및 분산된 정보원 통합의 어려움, 상품/고객/계정/위치 등 다양한 분야의 데이터를 통합하는 문제, 여러 부서에 나뉘어 있는 다양한 이종 콘텐츠 관리를 위한 기업 콘텐츠 전략의 개발에 따르는 어려움 등이 있습니다.

정보 어젠다 가이드는 이러한 난관의 중심에서 업계의 데이터 모델, 마스터 데이터 관리, 데이터 웨어하우스와 기업 콘텐츠, 프로세스 관리 플랫폼 기능 등을 이용 및 통합하여 다양한 정보원의 품질과 일관성을 보장하고 IT 인프라의 복잡성을 완화함으로써 건강보험 업체가 가입자 및 공급자에 대한 총체적 시각을 확보할 수 있도록 돕습니다(그림 8).

**정보 어젠다 가이드 활용의 이점**

건강보험 업체의 CIO는 정보 어젠다를 구현함으로써 단순한 업무 지원 수준을 벗어나 비즈니스상 실질적이고 장기적으로 도움이 되는 근본적인 변화를 촉진하는 데 필요한 여러 가지 수단을 얻을 수 있습니다. 건강보험 업체를 위한 IBM 정보 어젠다 가이드는 비즈니스 목표 및 통합된 사업 모델의 목표를 완수하고 결과적으로 사업 실적을 개선하기 위한 조직적 비전을 제공합니다. 모든 이해 관계자가 가입자 보유, 가입자 건강 증진(및 그에 따른 비용 절감), 공급자 만족, 네트워크 활용, 사례 관리, 고용주 만족, 새로운 서비스 기회 파악 등 이러한 성과를 공유할 수 있습니다.

건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드는 구체적인 IT 프로젝트에서 도출된 최고 사례 템플릿을 활용하여 기업의 정보 어젠다 로드맵을 보다 신속하게 마련할 수 있도록 돕습니다. 사전 구성된 이 템플릿은 해당 업계의 비즈니스 최적화 목표 및 요건에 맞춰 조정할 수 있으며, 기업은 이를 통해 정보 어젠다의 틀 안에서 신속하게 IT 프로젝트를 구성하고 우선순위를 결정할 수 있습니다.

---

주요 특징

---

IBM은 건강보험 업체를 위해 맞춤 조정된 정보 어젠다의 개발 경험과 전문성, 입증된 접근 방식을 보유하고 있습니다.

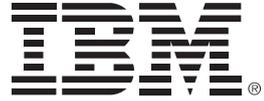
원하는 프로젝트에 즉시 착수할 수 있는 기업이 드문 현실에서 건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드는 사업상 필요에 따라 IT 프로젝트의 실행 순서를 정하는 데 크게 도움이 됩니다. IT 프로젝트의 실행 순서가 명확히 규정된 로드맵을 마련하면 보다 적절한 자원 분배가 보장됩니다. 예를 들어, 데이터 품질 및 전자적 과금 등 여러 가지 전략적 요건을 동시에 지원하는 IT 프로젝트도 있습니다. 건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드에 포함되어 있는 우선순위 결정 템플릿 및 프로세스로 이러한 공통 프로젝트를 선별하면 자원을 수월하게 배분할 수 있습니다. 정보 어젠다를 구현한 뒤 건강보험 업체의 경영자는 IOD (Information On Demand)를 이용하여 경쟁적 우위를 다지기 위한 확실한 계획 수립에 착수할 수 있습니다.

**변화를 위한 동반자 IBM**

IBM이 유수의 글로벌 기업들과 오랫동안 협력하면서 쌓은 경험을 바탕으로 개발한 건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드는 실용적이고 신속하며 성과가 입증된 접근 방식입니다. 우수한 규범적 방법론과 성숙한 건강보험 업체의 자산으로 구성된 이 종합 프로그램은 해당 산업에 대해 깊이 있는 경험과 지식을 갖춘 IBM 전문가가 제공합니다.

IBM의 IOD (Information On Demand) 솔루션은 여러분의 정보 어젠다를 실행하기 위한 완벽한 정보 인프라를 제공합니다. IOD 솔루션은 기업이 요구하는 신뢰성 있는 정보에 대한 모든 문제를 해결하도록 특별히 설계되었습니다. 지난 3년간 100억 달러 이상이 투자된 개방형 표준 기반의 IBM IOD 솔루션은 업계에서 가장 종합적인 솔루션 중 하나입니다.

기업 정보 어젠다 구축을 완벽하게 준비해 온 건강보험 업체의 CIO와 임원 여러분께 IBM이 주최하는 정보 어젠다 워크샵에 참가하실 것을 권합니다. 이 워크샵에서는 IBM의 축적된 경험을 토대로 실무 적용이 가능한 프로젝트 사례를 들어 CIO, 선임 IT 관리자, 업무 계통의 관계자들에게 응집력 있는 정보 어젠다 구축 프로세스를 간단히 소개합니다. IBM이 주최하는 이번 워크샵은 보다 신속한 프로젝트 수행 및 투자 수익 실현에 도움이 될 것입니다.



## 추가 정보

건강보험 업체를 위한 정보 어젠다 가이드와 IBM IOD (Information On Demand) 솔루션에 대해 자세히 알아보려면 해당 지역의 IBM 영업 담당자에게 문의하시거나 다음 웹 사이트를 방문하시기 바랍니다.

[ibm.com/cio/leverage](http://ibm.com/cio/leverage)

[ibm.com/informationondemand](http://ibm.com/informationondemand)

© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504  
U.S.A.

미합중국에서 생산됨  
2008년 11월  
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고 및 [ibm.com](http://ibm.com)은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호 (® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 해당 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보" ([ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml))에 있습니다.

그 밖의 회사, 제품 및 서비스 이름은 해당 회사의 상표 또는 서비스표입니다.

여기서 IBM 제품 또는 서비스를 언급하는 것이 IBM이 영업하는 모든 국가에서 이들 제품 또는 서비스를 사용할 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다.

<sup>1</sup> 건강 증진 2015 및 미국 건강보험 계획: 새로운 역할, 새로운 경쟁력, 2007년 9월 IBM 기업 가치 연구소 발행. <http://www-935.ibm.com/services/us/index.wss/ibvstudy/gbs/a1028776?cntxt=a1000056>



재활용 가능, 재활용하십시오.

CIW03051-KRKO-00