

# 금융 기관이 애자일로 혁신해야 하는 4가지 이유



## 압박받는 은행

애플리케이션 경제환경에서 경쟁해야 하는 금융 기관은 압박을 받고 있습니다. 오늘날 소비자는 원활하고 빠르게 저렴하면서도 적절한 고객 맞춤형 बैं킹을 원합니다. 새로운 형태의 बैं킹이 속속 등장하고 있으며 고객, 특히 젊은층은 새로운 것에 대한 호기심이 높습니다. 이러한 고객은 은행에서 자신이 원하는 것을 얻지 못하면 주저 없이 다른 은행으로 옮겨 갑니다.

최근 캐나다와 미국에서 4,000명의 소비자를 대상으로 실시한 설문 조사 결과, 지난 해에 11%의 소비자가 금융 서비스 공급자(가상 은행 포함)를 바꿨습니다.\* 모바일 बैं킹의 경우 고객은 더 다양한 모바일 서비스, 단순한 UI 및 옴니채널 환경을 원합니다. 조사 대상 중 27%만이 거래 은행의 온라인, 지점 및 모바일 채널 환경이 원활하다고 응답했습니다.\*

금융 기관의 입장에서 서비스의 질적 향상에 대한 요구는 고객 이탈의 위험을 가진 동시에 고객 충성도를 높일 수 있는 기회이기도 합니다. 설문 응답자의 45%는 현재 이용 중인 은행이 금리를 할인해 줄 경우에만 계속 이용할 것이라고 답했습니다.\* 소비자는 온라인 बैं킹의 편리함을 좋아하면서도 사람 간의 상호 작용도 원합니다. 응답자의 87%(젊은층의 86%)는 사람 사이의 소통에서 오는 신뢰와 가치 등을 고려해 앞으로 은행의 지점을 직접 이용할 생각이 있다고 답했습니다.\*

이러한 고객 기대치 충족이란 과제뿐만 아니라 금융 산업 규제와 보안 증진이라는 과제에 대한 해결책도 제시해야 합니다. 미국 재무부, 사베인즈 옥솔리법, SIFI 요건, 공개 API बैं킹 플랫폼 및 글로벌 인터넷/모바일 결제 보안 지침 등 준수해야 할 규제는 끝이 없습니다.

## 왜 애자일로 혁신해야 하는가?

그렇다면 앞서 언급한 내용들이 금융 기관에 의미하는 바는 무엇일까요? 고객이 원하는 물리적 서비스와 디지털 서비스가 적절하게 조화를 이루어 고객 환경과 가치를 제공하는 것이 핵심이라는 것입니다. 이와 마찬가지로 정부 규정을 준수하고 고객과 기업의 소중한 정보도 보호해야만 합니다.

비용 분석과 선행 투자 비용이 높은 폭포수 개발 방식에 의존하거나 기존 시스템의 부담이 큰 회사에게는 애플리케이션 및 포트폴리오 관리 방식의 현대화가 큰 이점이 없거나 현실성이 없었습니다. 이렇게 혼란스럽고, 세계적으로 연계되어 있고 빠르게 발전하는 업계에서 효과적으로 경쟁하기 위해 여러 금융 서비스 공급업체가 디지털 혁신을 진행하며 애자일 방식을 채택하고 있습니다. 그 네 가지 이유를 살펴보면 다음과 같습니다.

**엄격해지는 규정 준수.** 규정에 맞추는 것은 전 세계적으로 어느 기업에게나 골치 아픈 문제입니다. 전 세계의 기업들은 여러 규정을 준수해야 할 뿐만 아니라 세부 문서를 통해 이러한 준수 여부를 입증해야 합니다. 이러한 엄격한 규정에 따라 모니터링, 투명성 및 추적 가능성을 높여야만 하는데 이는 시간이 많이 소요되며 그에 따른 비용도 만만치 않습니다. 많은 폭포수 개발 방식은 더 많은 문서를 요구하며 이는 부담만 가중시킬 뿐입니다. 추적이 기본적으로 통합된 애자일 방식은 규정 준수 요구에 실질적인 도움이 됩니다. 예를 들어 CA Agile Central을 통해 금융 기관은 규정 준수에 필요한 서류를 만들 수 있으며 솔루션이 제공하는 일관된 데이터와 워크플로를 사용하여 감사용 보고서를 작성할 수 있습니다.

**고객 환경 개선 및 충성도 향상.** 고객 충성도와 비즈니스는 차별화된 옴니채널 환경을 통해 강화되므로 은행은 직관적이고 혁신적이며 품질이 높은 소프트웨어와 앱을 더 빠르게 만들어야 합니다. 다행히 고객 피드백은 애자일 수명 주기에 기본적으로 내재된 부분입니다. 금융 서비스 기업은 애자일 방식을 통해 온라인 및 모바일 상호 작용 증가부터 고객 응답 시간 개선에 이르기까지 비즈니스 프로세스의 전반에 고객 피드백을 빠르고 효과적으로 통합할 수 있습니다.

**비즈니스 민첩성 향상.** 핀테크(FinTech) 신생 기업 및 기타 새로운 업체가 시장 점유율 확보를 위해 경쟁하는 상황에서는 기존의 접근법을 고수하는 금융 서비스 기관은 살아남기 어렵습니다. 애자일 방식은 유연하고 응답성이 높으며, 변화하는 시장과 새로운 혁신에 대응할 수 있습니다. 애자일 방식을 채택하면 기업은 빠른 대응으로 목표를 효율적으로 성취할 수 있을 뿐만 아니라, 제대로 이행된다면 경영진이 현명한 결정을 내리는데 필요한 데이터도 얻을 수 있습니다. 또한 애자일 방식은 낭비를 제거해 줍니다. 즉 지속적인 우선 순위 지정과 빠른 피드백을 통해 조직이 올바른 방향을 선택할 수 있고 이를 통해 고비용 리소스의 효율과 생산성을 높일 수 있습니다.

**비용 관리의 최적화와 효율성 향상.** 나노초 단위의 지연 시간이 수백만 달러의 수익 또는 손실로 직결되는 금융 기관에서 기술은 무엇보다 중요합니다. 하지만 IT가 항상 전략에 부합되는 것은 아닙니다. 경우에 따라 기업 내 조직들이 자금 조달을 위해 내부적으로 경쟁해야 하고 프로젝트의 인력이 너무 많거나 너무 적을 수 있으며 의사 소통 단절로 중복이나 실수가 발생하기도 합니다. 기술을 활용하여 가장 중요한 프로젝트를 식별하고 향상시킬 수 있다면 어떨까요? 애자일 접근법은 회사가 올바른 토대를 마련하고 올바른 결과를 도출하도록 돕습니다. CA Agile Central은 작업을 그 가치에 따라 추적하고 우선 순위를 지정할 수 있으므로 이를 바탕으로 기업 내 조직 간에 신뢰를 구축함으로써 중요한 프로젝트에 자금을 투입할 수 있습니다. 또한 분산된 팀 간에도 제품과 서비스를 효율적으로 제공, 조율할 수 있습니다.

**“우리에게 [CA 테크놀로지스]는 소프트웨어 회사가 아니라 혁신 파트너입니다. 이것이 [CA 테크놀로지스]의 역할을 가장 잘 설명하는 말입니다.”**

- Paul Bratcher, Travis Perkins의 비즈니스 딜리버리 책임자

## 성공적 혁신 실행

애플리케이션 경제환경에서 혁신하고 적응하며 성과를 내는 비즈니스로 발전시키십시오. CA는 비즈니스의 성과와 문화를 향상시키는 애자일 접근법의 성공적인 구현을 도와 드립니다.

규제가 강화된 업계에서 애자일을 채택하는 것이 어렵다고 생각하십니까?  
다시 생각해 보십시오.

웨비나에서 더 자세히 알아보십시오. **[“Agile and Audits: Apples and Oranges”](#)**

CA 테크놀로지스(NASDAQ: CA)는 회사가 변화를 통해 애플리케이션 경제의 기회를 잡을 수 있도록 하는 소프트웨어를 만듭니다. 소프트웨어는 모든 업종, 모든 기업의 핵심입니다. 계획부터 개발, 관리 및 보안에 이르기까지 CA는 전 세계 기업들과 함께 모바일, 프라이빗 및 퍼블릭 클라우드, 분산 및 메인프레임 환경에서 생활, 거래, 소통의 방식을 바꾸고 있습니다. 자세한 내용은 [ca.com/kr](#)을 참조하십시오.

\* Accenture Consulting, “Banking on Value: 2016 North America Consumer Banking Survey” 2016년

Copyright © 2017 CA. All rights reserved. 이 문서에서 언급된 모든 상표, 상호, 서비스 표시 및 로고는 각 해당 회사의 소유입니다. 이 문서는 정보 제공의 목적으로만 제공됩니다.