백서

기존 데이터를 활용하여기업을 GDPR에 최적화하는 방법

GDPR 준수를 담당하는 경영진을 위한 백서

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

경영진들은 흔히 유럽연합 개인정보보호법(GDPR)을 귀찮은 장애물 정도로만 여깁니다. 하지만 본 백서에서 나타나듯이, 기업이 데이터 거버넌스와 적절한 기술을 통해 기존 데이터를 활용하면 GDPR 준수를 보장할 뿐 아니라 더욱 탄탄한 비즈니스 사례를 만들 수 있습니다.

현실이 된 GDPR

개인정보보호법(Regulation (EU) 2016/679), 즉 GDPR은 현실이 되었습니다. **이 규정은 개인으로 식별 가능한 고객, 잠재 고객, 공급업체 또는 직원의 데이터를 처리하는 전 세계 기업과 조직에 영향을 미칩니다.** 그 누구도 GDPR 준수 의무에서 벗어날 수 없으며,

이전 데이터 보호 지침과는 달리 무시할 수 없습니다. 기존 지침에 따르면 데이터 침해에 대한 벌금은 일반적으로 3,000~4,000 유로에 불과하며, 어떤 기업은 이 금액을 마케팅 예산에 배정해 놓기도 합니다. 새로운 규정에 따르면, 규정 위반으로 인해 치러야 할 대가는 2천만 유로 또는 전 세계 연간 매출의 4%(둘 중 더 높은 금액)에 달할 수 있습니다.

GDPR은 "부과된 벌금은 효력이 있고, 위반행위에 비례하며, 실효성이 있어야 한다."고 명시하고 있습니다. (Regulation (EU) 2016/679, § 151).

실효성으로 말하자면, 과도한 수준의 벌금은 이미 규제 효과를 가짐으로써 전 세계 기업과 조직의 사고 방식과 관행을 바꾸어 놓았습니다.

...규정 위반으로 인해 치러야 할 대가는

2천만 유로

또는 전 세계 연간 매출의 4%(둘 중 더 높은 금액)에 달할 수 있습니다.

GDPR 개요

GDPR은 2016년 4월 27일 유럽 의회에서 채택되어 2018년 5월 25일 EU 회원국들에 의해 시행되었습니다.
1995년 이후 처음으로 데이터 보호법이 개정된 것으로, 1995년 이후 정보 기술과 인터넷이 크게 발전하여 기존의 데이터 보호 지침(Directive 95/46/EC)은 한참 뒤쳐진 상태로 남았습니다.

GDPR은 유럽 시민과 소비자의 개인정보 보호 강화를 요구하며, 이를 위해 기업은 다음과 같은 구체적인 소비자 권리를 보장해야 합니다.

- 잊혀질 권리
- 반대할 권리
- 수정 권리
- 액세스 권리
- 데이터 이동성 권리
- 소비자 동의

[출처: New EU General Data Protection Regulation (GDPR): What it is and what you need to do, Stibo Systems white paper, May 2018, http://dealingwithgdpr.stibosystems.com]

이러한 권리를 보장하려면 기업은 다음과 같은 여러 의무를 준수해야 합니다.

- 요청 시, 개인의 모든 데이터를 삭제해야 합니다.
- 어떤 데이터가 어떻게 처리되고 있는지 안내할 수 있어야 하며, 마케팅 목적의 프로파일링에서 개인을 제외할 수 있어야 합니다.
- 고객 데이터를 다른 기업으로 지장 없이 전송할 수 있어야 합니다.
- 개인 데이터를 저장하고 사용하려면 소비자의 적극적인 동의를 얻어야 합니다.
- 데이터 유출은 72시간 이내에 당국에 보고해야 하며, 특정한 경우에는 침해당한 개인에게 통보해야 합니다.

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

CIO에게 미치는 영향

대규모 조직은 당연히 더 많은 데이터를 보유하고 있는 만큼, 규정에 맞춰 최적화하는 것도 더욱 어려운 과제입니다. **GDPR 최적화의 책임은 흔히 조직의 최고정보관리책임자(CIO)에게 있습니다.**

CIO는 누구인가

이 맥락에서 CIO는 직함이라기보다는 역할이며, 흔히 다음과 같은 분야를 담당합니다.

- IT 전략 및 계획 수립
- 통신 네트워크
- 시스템 운영
- 사이버 보안 및 위험 관리
- 소프트웨어 및 하드웨어 구매
- IT 전략을 비즈니스 전략에 맞춰 조정

이러한 책임은 최고데이터책임자(CDO) 또는 IT 책임자에게도 돌아갈 수 있습니다.

CIO는 GDPR 최적화를 위한 프로젝트 총괄 매니저로서 다음을 포함한 GDPR 규정 준수 전략을 세웁니다.

- 운영 단계에서 역할을 수행할 수 있는 데이터 소유자 및 관리자로 구성된 조직 구축
- 데이터를 매핑하고 실행 가능하도록 설계
- 신속한 대응을 위한 절차 설정
- 투명성 구축

GDPR을 최적화하려면 기존 데이터를 파악해야 합니다. 여기에는 상당한 리소스와 자금이 소요될 수 있지만, 일반적으로 책임성, 개요, 접근성을 포함한 데이터 거버넌스가 바람직합니다.

기존 데이터의 활용에는 GDPR 준수 외에도 비즈니스 기회가 숨겨져 있습니다.

데이터는 어디에 위치해 있는가

기존 데이터의 문제는 데이터가 다양한 용도와 형식으로 여러 부서에 분산되어 있는 경우가 많다는 것입니다. 동일한 데이터 세트가 통합되지 않은 상태로 여러 다른 시스템에서 유지되는 경우가 많습니다. 그 결과 아무도 최신 버전의 개인 기록을 끌어낼 수 없습니다.

개인 데이터는 흔히 여러 도메인에 분산되거나 HR 시스템, CRM, ERP, 이메일 및 고객 지원 시스템과 같은 다수의 시스템에 저장되어 사일로를 형성합니다.

사일로 데이터는 CIO의 데이터 관리자에 의해 매핑, 설명, 유지보수될 수 있지만 이는 여전히 많은 오류를 수반하는 번거로운 과정입니다.

데이터 거버넌스를 통해 기존 데이터를 활용하면 업무량과 리스크를 모두 줄일 수 있습니다.

데이터 거버넌스

데이터 거버넌스는 인력, 프로세스 및 IT가 함께 협력하여 문제 없는 데이터 관리를 보장하고 데이터의 상업적 가치를 높일 수 있도록 지원하는 포괄적인 방법론이자 조직적 사고방식입니다.

데이터 거버넌스에는 사람과 기술, 문화 그리고 디지털 변혁이 모두 포함되며,

기존 데이터를 활용하고 다음 사항을 강화하는 방법입니다.

- 요청에 대한 효율적인 응답
- 정확한 보고
- 기준 준수(GDPR, ISO, 다양한 업계 기준)
- 의사결정자와 변경 요청 처리자의 책임성
- 회사 평판(데이터 거버넌스는 정보 유출을 방지하고 피해을 완화하는 데 유용)

또 다른 관점에서, 데이터 거버넌스는 조직, 프로세스 및 기술의 세 가지 영역에 집중해야 합니다.

A. 조직

개인 데이터의 존재는 매우 광범위하기 때문에, 조직 전체가 관련된 범위 내에서 개인 데이터를 관리하는 방법을 알아야 합니다. GDPR은 각기 다른 정도로 모든 직원에게 영향을 미칩니다.

CIO는 인식을 조성하고 사고방식과 문화를 변화시키기 위해 데이터에 익숙한 조직을 구축해야 하는 과제를 안고 있습니다. CIO는 정책과 지침을 설계할 데이터 소유자와 관리자를 지정해야 합니다. CIO는 개인 데이터를 처리하고 그에 따라 절차를 설명하고 변경하며, 조직에 지속적으로 정보를 제공하고 요청에 응답하는 모든 사람들에 대한 변경사항을 관리해야 합니다.

책임성은 GDPR의 초석으로, 데이터 거버넌스의 중요 요소인

역할과 책임을 규정해야 합니다.

팀은 조직의 비전에 동의해야 하며 개인 데이터 관리의 중요성을 이해하고 스스로 높은 동기를 부여해야 합니다.

B. 프로세스

데이터 소유자와 관리자로 구성된 팀은 데이터의 위치와 액세스 방법을 알아야 합니다. 이를 위해서는 올바르게 규정된 프로세스가 필요합니다.

GDPR에 데이터를 활용하는 두 번째 단계는 올바른 데이터 프로세스를 갖추는 것입니다. 데이터 처리는 부담스러운 작업일 수 있지만, 결국에는 데이터 매핑, 데이터 정리 및 데이터 신디케이션의 세 가지 전략으로 요약됩니다.

1. 데이터 매핑

데이터 소유자와 관리자로 구성된 CIO의 팀은 우선 소비자와 당국의 요구에 부응할 수 있도록 데이터를 매핑해야 합니다.

개인 데이터는 HR 시스템, CRM, 고객 지원 시스템, 개인 아카이브의 스프레드시트, 이메일 등 예상보다 많은 곳에 존재합니다.

부서마다 특정 이유로 자체 데이터 관리를 유지할 수 있으며, 영업 관리자들이 기업 CRM 시스템 외에도 개인 고객 파일을 유지하는 경우를 흔히 볼 수 있습니다.

누가 어떤 데이터를 소유하는지, 데이터가 어디에 위치하여 어디로 움직이는지, 어떻게 라벨링되고 암호화되는지, 얼마나 오래 되었는지, 다른 시스템에 어떻게 참조되는지 명확히 파악한 이후라면 데이터 품질을 제어하고 개선할 수 있습니다.

2. 데이터 정리

데이터 매핑 직후에 데이터를 정리하는 것은 고품질 데이터를 보호하는 중요한 과정입니다. 깨끗한 데이터 세트는 중복 정보가 없고 상시 업데이트되며 비즈니스상의 정당성이 사라지면 언제든지 삭제할 수 있습니다.

조직은 전송, 수정 또는 삭제를 위해 요청을 받으면 완전한 최신 데이터 기록을 추출할 수 있어야 합니다.

이와 같은 이유로, 동일한 개인이 조직의 데이터 저장 및 처리 시스템에 서로 다른 이름이나 주소로 기록되어 있지 않도록 해야 합니다. 각기 다른 데이터 저장소가 존재하는 이상, 중복된 기록은 드물지 않습니다. 그러나 GDPR에 비춰 볼 때, 중복된 기록이 있다면 완전한 데이터 기록을 제출할 수 없기 때문에 사용자의 개인정보 보호 권리를 침해하여 기업에 피해를 줄 수 있습니다. 관련이 없거나 오래된 정보를 제공하여 사용자의 신뢰와 평판을 잃을 수 있다는 점 역시 치명적입니다.

깨끗한 데이터는 마케팅 자산이자 GDPR 완전 준수에 반드시 필요한 요소입니다.

3. 데이터 신디케이션

데이터 매핑 및 정리의 결과와 작업량을 고려하여 CIO는 통합되고 동기화된 데이터 처리를 위해 노력할 것을 권고합니다.

수많은 데이터 소스가 별도로 유지되고, 서로 다른 부서의 소스가 통합되지 않는 조직은 오래되었거나 부정확한 개인 데이터를 사용할 위험이 높습니다.

GDPR 최적화에 있어 CIO 최고의 파트너는 조직의 기존 개인 데이터를 중앙 집중화하고 통합하는 데이터 저장소입니다.

CIO는 별도의 사일로가 아닌 단일 버전의 진실을 필요로 합니다.

현명한 데이터 소유자와 관리자는 사일로의 밑바닥까지 정보를 추적하고 서버를 검색하여 이러한 기록을 수동으로 완성할 수 있지만, 이는 시간이 많이 소요되는 수작업 과정입니다.

GDPR의 여파로 신디케이트된 데이터에 대한 거버넌스의 필요성이 증가하고 있으며, 이에 따라 다음과 같은 현상이 더욱 빈번해질 것입니다.

- 시민이 자신의 권리 행사
- 당국이 계획이나 관련 신고에 따라 수시로 점검 시행
- 악의적 공격의 결과로 데이터 손상

효율적인 데이터 처리를 달성하고, 대응력을 강화하고, 위험을 최소화하려면 자동화된 데이터 신디케이션이 정답입니다.

C. 기술

데이터 담당 직원이 배치되어 있고 데이터가 상주하고 이동하는 위치가 자세히 명시된 맵이 있더라도, 간단한 요청을 해결하기 위해 여러 시스템과 파일을 찾아보는 것은 불가능합니다.

스티보시스템즈는 데이터 처리를 자동화하는 데 도움이 되는 기술을 제공합니다. MDM 시스템은 단일 버전의 진실을 생성하는 데이터의 중앙 집중식 저장소로, 조직 내 모든 사용자가 쉽게 사용할 수 있도록 항상 최신 정보를 제공합니다.

황금 기록

황금 기록은 사용자 친화적인 인터페이스를 갖춘 도구입니다. 또한 다양한 데이터 사일로에 있는 데이터를 통합하고 업데이트된 단일 고객뷰를 생성하는 마스터 데이터 관리(MDM) 시스템의 가시적인 결과이기도 합니다. MDM 시스템은 사일로를 분해하거나 사일로와 공존할 수 있습니다.

그러면 조직은 개인 데이터를 검색하는 단일 진입점을 갖추게 되어 더 빠른 응답과 정확한 기록이 가능해집니다. MDM 시스템의 알고리즘은 중복 데이터와 불완전한 데이터를 다른 소스의 데이터와 비교하여 식별합니다.

스티보시스템즈의 MDM은 여러 시스템의 데이터를 통합하여 데이터를 정리, 검증하고 소스 형식을 특정 데이터 모델에 매핑하며, 확률적, 결정론적 일치와 연결을 통해 불완전하거나 충돌하는 데이터를 검증합니다.

따라서 데이터 관리자는 GDPR 준수를 위해서든 상업적 목적이든, 모든 관련 데이터를 최신으로 업데이트된 고품질의 상태로 필요할 때마다 찾아낼 수 있습니다.

간단히 말해 스티보시스템즈의 MDM을 통해 얻는 혜택은 다음과 같습니다.

- 복잡한 요구 사항과 도메인 및 계층 간의 관계를 지원하는 유연한 데이터 모델
- 데이터 소유권을 명확히 하여 감사 추적, 버전 제어 및 승인과 통합된 워크플로우 및 비즈니스 규칙 등 데이터 거버넌스 정책과 프로세스 지원
- 데이터 신디케이션으로 여러 이해관계자 또는 채널에 마스터 데이터를 효율적으로 제공
- 강력한 일치, 연결, 통합 기능으로 중복이나 충돌을 식별하고 처리
- 강력한 프로파일링, 정리, 강화를 통해 잘못된 고객 데이터를 정확하게 식별
- 제품 간의 관계를 쉽게 보여 주고 연결된 마스터 기록으로 이동하는 동적 시각화

스티보시스템즈는 비즈니스 최우선의 사고방식을 추구하며, 고객이 진화하는 추세와 규정에 발맞출 수 있도록 최선의 노력을 다해 지원합니다. 당사는 GDPR을 조직이 데이터를 활용할 수 있는 기회로 여깁니다.

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

데이터를 활용하는 것이야말로 상업적 성공의 열쇠입니다

오늘날 상업적 성공은 그 어느 때보다도 데이터 수집과 기존 데이터 사용에 의해 좌우됩니다. 이것이 바로 GDPR 준수가 경쟁적인 이점을 가져다주는 이유입니다.

GDPR은 데이터 보호 및 처리에 대한 기준을 높였고, 이 새 규정은 기업이 데이터를 정리하고 활용하는 데 있어 강력한 영향을 미칩니다. 따라서, GDPR은 대기업에게 동일한 데이터를 상업적 목적으로도 사용할 수 있는 특별한 기회를 제공함으로써 대기업에 유리하게 작용할 수 있습니다.

바로 이 부분에서 스티보시스템즈의 솔루션이 귀사가 규정을 준수하고 비즈니스를 위해 데이터를 활용하도록 도울 수 있습니다. 스티보시스템즈의 MDM 솔루션은

- 디지털 전환을 지원하기 위해 데이터를 수집, 관리, 게시합니다.
- 추가 통합 없이 다른 도메인(고객, 공급업체, 위치, 직원)으로 확장할 수 있는 멀티도메인 솔루션을 제공하여 엔터프라이즈 마스터 데이터에 대한 단일 버전의 진실을 제공합니다.

기업에서 직원 및 고객 데이터가 광범위하게 저장되고 소비된다는 점을 고려할 때, 데이터를 올바르게 활용할 경우 비용 절감, 비즈니스 효율성 및 고객 만족도 향상에 큰 효과를 볼 수 있습니다. 거의 모든 회사는 아직 개척하지 않은 개인 데이터를 가지고 있습니다. GDPR은 개인 데이터의 사용을 금지하지 않습니다. 조건을 설정하고 부당한 착취를 방지하는 것이 목적입니다.

GDPR의 경우, 법적 요구사항과 사업 목표가 같은 방향으로 수렴됩니다.

기업이 데이터 거버넌스를 수행하고 MDM 시스템으로 구동되는 자동화된 데이터 신디케이션을 적용하면, GDPR을 준수하면서 다음과 같은 부수적인 효과를 보게 됩니다.

- 360도 고객뷰를 통해 보다 나은 고객 지원 제공
- 수작업 과정을 줄여서 더 많은 수익 창출 활동을 위한 인적 자원 확보
- 최적의 고객 환경을 보장하는 데이터 품질
- (사용자가 기혼 상태를 변경하거나 주택 소유자가 되는 경우 등) 상업용 재료를 보다 효과적으로 사용
- 브랜드 구축: GDPR 준수는 신뢰가 가장 중요한 자산 중 하나가 된 인터넷 시대의 품질 증명

분리된 시스템에 놓여 있는 단편적이고 중복된 고객 데이터는 기업이 신속하게 행동하고 성장할 수 있는 능력을 제한합니다. 고객 데이터를 마스터하고 거래 및 분석에 필수적인 비즈니스 시스템에 통합하면 데이터의 가능성이 활짝 열립니다.

StiboSystems
MASTER DATA MANAGEMENT

스티보시스템즈는

- 다양한 규모와 구조의 여러 업계에 걸쳐 비즈니스 가치를 제공해 온 역사를 자랑하는 신뢰할 수 있는 기업입니다.
- 모든 지역에 걸쳐 글로벌 기술 지원 및 프로페셔널 서비스를 제공합니다.
- 인증된 대규모 글로벌 파트너사/제휴 커뮤니티와 협력합니다.

About Stibo Systems

Stibo Systems, the master data management company, is the trusted source of MDM solutions based on a unique business-first, people-centric approach. Our solutions are the driving force behind forward-thinking companies around the world that have unlocked the strategic value of their master data; empowering them to improve the customer experience, drive innovation and growth, and create an essential foundation for digital transformation. Stibo Systems is a privately held subsidiary of the Stibo A/S group, founded in 1794, and is headquartered in Aarhus, Denmark. For more information, visit stibosystems.com.