

IBM Cloud Pak for Business Automation

AI 기반 자동화를 통해
비즈니스 성과 향상 실현

업무 방식을 혁신하고 운영을 간소화합니다.

2022년까지 기업은 자동화와 AI를 결합하여 미화 1,340억 달러 규모의 노동 가치를 창출할 것으로 전망됩니다. 또한 대다수의 AI와 자동화 선도 기업들은 매출 성장 부문에서 경쟁업체들을 능가할 것으로 예상됩니다. 운영 환경에 AI를 통합하여 모든 상호작용, 경험 및 프로세스를 보다 지능적으로 만들어 혁신을 가속화합니다.

AI 기반 자동화의 잠재력을 최대한 활용하려면 기업은 검증된 자동화 소프트웨어를 일관성 있게 활용하고 더 빠른 디지털 고객 경험 창출에서 내부 프로세스 최적화에 이르기까지 모든 워크플로우에 모범 사례를 적용해야 합니다. 그러나 모든 솔루션에 포괄적인 운영을 자동화하는 데 필요한 기술이 전부 포함되어 있는 것은 아니므로 멀티 포인트 솔루션의 채택, 비용 증가, 확장 불가능으로 이어질 수 있습니다.

IBM Cloud Pak® for Business Automation은 가장 어려운 운영 문제를 신속하게 해결하도록 설계된, 하이브리드 클라우드용으로 구축된 모듈식 통합 소프트웨어를 제공합니다. 여기에는 프로세스 마이닝, 콘텐츠, 캡처, 의사결정, 워크플로우 및 태스크와 같은 광범위한 AI 기반 자동화 기능은 물론 소규모로 시작한 후 비즈니스 요구 사항의 변화에 따라 확장할 수 있는 유연한 모델이 포함됩니다. 로보틱 프로세스 자동화(RPA)를 적용하여 인력의 업무 부담을 해소하고 운영 인텔리전스로 의사결정 속도를 높이며 핵심 운영 환경에서 주요 작업 유형을 자동화할 수 있도록 범위를 확장하여 디지털 혁신 여정을 시작할 수 있습니다. 보안이 강화된 환경은 다자간 워크플로우에 신뢰와 투명성을 제공하며, 이 모든 요소를 기존 투자에 맞게 조정하고 통합할 수 있습니다.

실행 가능하고 AI가 생성한 권장 사항과 효과를 측정하기 위한 분석 기능이 내장되어 있으며 혁신을 앞당기는 데 필요한 비즈니스 친화적인 틀인 IBM의 소프트웨어는 고객의 프로세스 완료 시간을 90%¹ 단축하고 고객 대기 시간을 절반으로 줄이며² 위험 요소를 최소화하고 수천 시간에 달하는 인력 시간을 절약하여 더 중요한 작업을 수행하는 데 재할당할 수 있습니다.³

주요 특징

- 개선할 기회를 파악합니다.
- 주요 영역에 자동화를 적용하여 비즈니스 효과를 개선합니다.
- 변화하는 환경에 신속하게 대처할 수 있는 비즈니스 애플리케이션을 개발합니다.
- AI 기반 자동화를 통해 업무 환경을 최적화합니다.

기능

IBM Cloud Pak for Business Automation은 다음 기능을 통해 비즈니스 성과를 개선하는 데 도움을 줍니다.

프로세스 마이닝 및 모델링에 따른 비효율성 파악

프로세스 마이닝으로 프로세스의 수행 방식에 대한 자세한 정보를 얻을 수 있습니다.

모델 프로세스를 있는 그대로 사용하여 공통된 이해를 도출하기 위해 주요 이해 관계자와 협력합니다.

운영 인텔리전스를 적용하여 주요 인사이트 확보

컨텐츠의 분류 및 이해

- 지능형 분류 기능을 통해 문서 분류를 자동화합니다.
- 딥 러닝을 사용하여 문서 라벨과 값 사이의 관계를 파악하고 기존의 영역 기반 추출 방법을 대체합니다.
- IBM Watson® Knowledge Studio를 통해 이메일 및 계약과 같은 텍스트에서 의미를 추출합니다.
- 기기별 AI로 지능 모바일 문서를 실시간으로 캡처하여 중요한 정보를 얻습니다.

태스크 우선 순위 지정

- 예측 분석을 사용하여 다음 기준으로 작업자 목록에 있는 모든 태스크의 점수를 매깁니다.
 - 스킬 점수
 - 성능 점수
- 목록 상단에 중요도가 높고 고도의 역량이 필요하며 고성능의 태스크가 배치되도록 태스크 목록을 정렬합니다.
- 작업자가 중요도가 가장 높은 태스크에 우선 순위를 부여할 수 있습니다.

예측적 의사결정 내리기

- 하위 코드 환경에서 비즈니스 분석가 머신러닝(ML) 모델에 액세스할 수 있습니다.
- ML 모델을 통합하여 규칙 기반의 사결정을 확대합니다.
- IBM Watson Machine Learning 예측적 분석과 기본적으로 통합됩니다.
- 타사 ML 제공업체의 광범위한 프레임워크를 활용합니다.

지능형 챗봇 구축

- 기본 제공되는 RPA 챗봇 명령어로 채팅 기능을 자동화합니다.
- 음성 합성 및 인식용 대화형 음성 응답(IVR)을 통해 고객 지원 기능을 간소화합니다.
- 챗봇 및 RPA 명령을 결합하여 클라이언트 상호작용을 처리합니다.

운영 데이터에 AI 적용

- 여러 비즈니스 및 운영 소스에서 이벤트 데이터를 캡처합니다.
- 사전 선별된 운영 데이터를 데이터 레이크에 공급합니다.
- 데이터 사이언티스트가 AI 및 ML 프로젝트의 운영 데이터를 사용할 수 있습니다.
 - 프로세스 실행에 대한 인사이트 확보
 - 작업자 효율성 파악
 - 권장 사항 제공

RPA를 통한 업무 환경 증강 및 직원의 디지털화

개발자들이 반복적인 업무에 시간을 뺏기지 않고 보다 중요한 업무에 집중할 수 있게 됩니다.

비정형 문서에서 추출된 데이터를 바탕으로 조치를 취합니다.

텍스트 및 음성 응답을 사용하여 챗봇과 대화합니다.

중앙 자동화 기능으로 운영 자동화

컨텐츠 캡처 및 디지털화

- 여러 형식으로 획득한 다중 채널 문서를 활용할 수 있습니다.
- ML 및 AI 툴을 사용하여 문서 및 이미지에서 데이터를 분류하고 추출합니다.
- 여러 저장소에서 강력한 검색 기능과 페더레이션을 통해 비즈니스 콘텐츠를 저장하고 관리합니다.
- 다양하고 세분화된 보안 제어 및 역할 기반 기능을 사용합니다.
- 협업 방식의 콘텐츠 공유 및 모바일 지원과의 동기화를 수행합니다.
- 라이프사이클 및 레코드 관리를 통해 조직 간 데이터 보존에 관한 정보 거버넌스를 확보합니다.

업무 관리

- 유연한 검색 및 필터링을 사용하여 프로세스를 실시간으로 측정합니다.
- 수백 개의 프로세스 애플리케이션 개발을 중앙 집중식으로 관리합니다.

의사결정 자동화

- 확장성이 뛰어난 마이크로서비스 아키텍처를 사용하여 신속하게 의사결정을 테스트, 시뮬레이션 및 실행합니다.
- 가청도를 개선하기 위해 실행 상태를 추적합니다.

하위 코드 애플리케이션 개발

- 중앙 집중식 사용자 인터페이스(UI) 빌더를 사용하여 모든 핵심 기능에 대한 자동화 컴포넌트를 끌어다 놓습니다.
- 개발자가 개발하고 비즈니스 사용자가 적용한 툴킷을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다.
- 기본 제공되는 거버넌스 및 라이프사이클 관리를 활용합니다.

모니터링 및 보고

- 여러 자동화 기능에 걸쳐 있는 이벤트를 상호 연관시킵니다.
- 사전 정의되고 사용자가 구성할 수 있는 대시보드를 통해 작업을 실시간으로 파악할 수 있습니다.
- AI의 인사이트를 사용하여 비즈니스 운영을 조정하고 개선합니다.

기술 요건

- Red Hat® OpenShift® 컨테이너 플랫폼
- 시스템의 동적 요건 세부 정보: ibm.com/support/pages/node/1079007

배포 옵션

자동화 소프트웨어는 온프레미스 환경에 구축된 모든 기존 인프라, 프라이빗 및 퍼블릭 클라우드에서 실행되는 IBM Cloud 기반 Red Hat OpenShift 소프트웨어가 지원하는 컨테이너를 통해 또는 IBM에서 SaaS(Software-as-a-Service)로 관리되는 등 거의 모든 위치에서 자동으로 실행할 수 있습니다. 사용하기 쉬운 완전 모듈식 접근 방식을 통해 필요한 기능을 사용해 보세요.

IBM 자동화 플랫폼의 일부인 IBM Cloud Pak for Business Automation에는 컨테이너화된 IBM 미들웨어 및 공통의 통합 레이어를 기반으로 하는 개발 및 관리용 소프트웨어 서비스가 포함됩니다.

설치 옵션에 대한 자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하세요. ibm.com/support/knowledgecenter/en/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html

보안 및 지원

IBM Security and Privacy by Design

이 제품은 보안 및 개인정보 보호를 우선으로 고려하여 설계되었습니다. IBM Security and Privacy by Design은 제품, 오픈링, 서비스 설계에 보안 및 개인정보 보호 기능을 포함하려는 IBM의 노력을 대변하며, 보안 및 개인정보 보호 사례에 초점을 맞춘 스트리밍 애자일 세트입니다. IBM은 사이버 및 개인정보 위협 평가를 실시하며, 업계 표준 위협 모델과 개인정보 보호 영향 평가 개념을 사용하여 처음부터 데이터를 최소화하고 적절한 데이터 보호를 구현할 수 있도록 지원합니다.

침투 테스트와 수동으로 조작되는 윤리적 해킹 외에도 시스템, 코드 및 애플리케이션 보안 테스트가 수행됩니다. 테스트는 DevOps 파이프라인에 통합 및 자동화하여 애자일 사례와 지속적인 배포를 지원하는 방식으로 구현됩니다. 마지막으로 GA(General Availability) 출시에 앞서 주요 기본 요건이 완전히 충족되었는지 확인하기 위해 개별 팀 및 기업 수준에서 제품 검토를 실시합니다.

IBM Cloud Pak for Business Automation은 다음 표준을 준수합니다.

- ISO/IEC 27001:2013(27017, 27018)
- GDPR/IBM

IBM Cloud Pak for Business Automation은 육각형 아키텍처 모델을 기반으로 하므로, 각 컴포넌트는 비즈니스 로직이 비공개로 액세스 가능한 내부 컴포넌트에 캡슐화되어 있는 자체 관리형 서비스 공급업체 및 소비자로 구현됩니다. 모든 네트워크 통신은 HTTP 프로토콜을 기반으로 하며 HTTPS TLS 1.2를 사용하여 보호됩니다. 기본적으로 외부 액세스는 HTTPS TLS 1.2로 제한됩니다. 또한 HTTPS TLS 1.2만 사용하도록 내부 통신을 구성할 수도 있습니다.

IBM Cloud Pak for Business Automation

기능 및 이점

기능	이점
프로세스 마이닝 및 모델링	핵심 비즈니스 프로세스에 프로세스 매핑, 모델링 및 마이닝을 적용하여 현재 상태를 정확하게 파악할 수 있습니다. 비효율성과 핫스팟을 정확히 파악하면 자동화가 가장 효과를 발휘할 수 있는 핵심 영역을 식별할 수 있습니다.
RPA 및 직원의 디지털화	하이브리드 업무 환경을 도입하여 생산성을 높입니다. RPA를 통해 태스크를 자동화하고 반복적인 작업을 줄이면 직원들이 가치가 높은 업무와 혁신에 집중할 수 있습니다.
운영 인텔리전스	AI 기반 업무 환경과 성능 관리 대시보드는 사용자에게 문제를 경고하고 신속한 문제 해결과 지속적인 개선을 위한 다음 단계를 제시합니다. AI와 심층적인 기술 전문성을 활용해 애플리케이션을 개발하여 직원 간의 기술 격차를 줄일 수 있습니다.
중앙 자동화	포괄적인 기능이 포함된 IBM Cloud Pak for Business Automation을 사용하면 다양한 유형의 작업을 자동화할 수 있습니다. 다자간 콘텐츠 서비스, 지능형 정보 추출, 비즈니스 프로세스 관리 및 AI 기반 의사결정을 결합하여 처리 과정을 보다 간소화할 수 있습니다.

요약

IBM Cloud Pak for Business Automation은 클라이언트가 비즈니스 성과를 개선하는 데 도움을 줍니다. 이 솔루션은 기업 및 IT 팀이 변동이 심한 고객 수요를 충족하기 위해 신속하게 확장 또는 축소하고, 새로운 제품 및 서비스 개발 속도를 앞당겨 경쟁 우위를 확보하며, 직원 생산성을 높일 수 있도록 설계되었습니다. 여기에는 콘텐츠, 캡처, 워크플로우, 의사결정 및 태스크와 같은 광범위한 AI 기반 자동화 기능은 물론 소규모로 시작한 후 비즈니스 요구 사항의 변화에 따라 확장할 수 있는 유연한 모델이 포함됩니다.

IBM Cloud Pak for Business Automation은 IBM 자동화 플랫폼의 일부로, IBM이 공유한 자동화 서비스를 활용해 비즈니스 프로세스의 실행 방식을 파악하고, 핫스팟 및 병목 현상을 시각화하며, 재무적 영향 정보를 사용하여 문제 해결의 우선 순위를 지정할 수 있도록 지원합니다.

추가 정보

IBM Cloud Pak for Business Automation에 대해 자세히 알아보려면 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하거나 다음 웹사이트를 방문하십시오. ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation

IBM을 선택해야 하는 이유

IBM Cloud는 차세대 하이브리드 클라우드 플랫폼, 앞선 데이터 및 AI 기능, 20가지 산업별 심층적인 기업 전문 기술을 제공하는 가장 개방적이고 안전한 기업용 퍼블릭 클라우드입니다.

IBM의 광범위한 도메인 지식과 업계 경험을 활용하여 자동화 비전을 실현하여 AI 기반 자동화로 전환을 빠르게 시작하십시오. 14,000명이 넘는 자동화 전문가, 5,000곳의 자동화 고객, 약 4,000개에 이르는 봇 및 런타임 스크립트를 배포한 IBM은 조직이 운영 우수성을 달성하도록 지원하는 강력한 기반과 경험을 갖추고 있습니다. 자세한 정보는 다음 웹사이트를 참조하십시오. ibm.com/automation

전문가 상담하기

(07326) 서울시 영등포구 국제금융로10

서울국제금융센터(3IFC)

TEL: (02)3781-7114

IBM 홈 페이지:

ibm.com/kr-ko

IBM, IBM 로고, IBM Cloud, IBM Cloud Pak 및 IBM Watson은 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 ibm.com/trademark에 있습니다. Red Hat 및 OpenShift는 미국 및 기타 국가에서 사용되는 Red Hat, Inc. 또는 자회사의 상표 또는 등록상표입니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다. 그러나 IBM 제품 및 프로그램과 함께 사용한 기타 다른 제품이나 프로그램의 운영에 대한 평가와 검증은 사용자의 책임입니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상태대로"제공됩니다. IBM 제품은 제품에 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다. 우수 보안 관리제도에 대한 설명: IT 시스템 보안은 귀사 내/외부로부터의 부적절한 접근을 방지, 감지, 대응함으로써 시스템과 정보를 보호하는 일을 포함합니다. 부적절한 접근은 정보의 변경, 파괴 또는 유출을 초래하거나, 타 시스템에 대한 공격을 포함한 귀사 시스템에 대한 피해나 오용을 초래할 수 있습니다. 어떠한 IT 시스템이나 제품도 완벽하게 안전할 수 없으며, 단 하나의 제품이나 보안 조치만으로는 부적절한 접근을 완벽하게 방지하는 데 효과적이지 않을 수 있습니다.

IBM 시스템과 제품은 합법적이며 종합적인 보안 접근방법의 일부로서 고안되며, 이러한 접근방법은 필연적으로 추가적인 실행절차를 수반하며 가장 효과적이기 위해서는 다른 시스템, 제품 또는 서비스가 필요할 수도 있습니다. IBM은 시스템과 제품이 임의의 당사자의 악의적 또는 불법적 행위로부터 영향을 받지 않는다는 것을 보장하지는 않습니다.

법률과 규정을 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다. IBM은 법률 자문을 제공하지 않으며 IBM의 서비스나 제품을 통해 관련 법률이나 규정에 대한 고객의 준수 여부가 확인된다고 진술하거나 보증하지 않습니다.

© Copyright IBM Corporation 2021

- 1 "Banco Popular: Decreasing process completion times by 90% with robotic process automation," IBM case study, October 2018, ibm.com/case-studies/banco-popular
- 2 "Brownells Inc.: Automating business rules to improve customer service with IBM Operational Decision Manager software," IBM case study. August 2017, ibm.com/downloads/cas/YZN1OGWK
- 3 "TTI, Inc.: Using IBM Robotic Process Automation to increase workforce efficiency," IBM case study. February 2019, ibm.com/case-studies/tti-inc-dba

