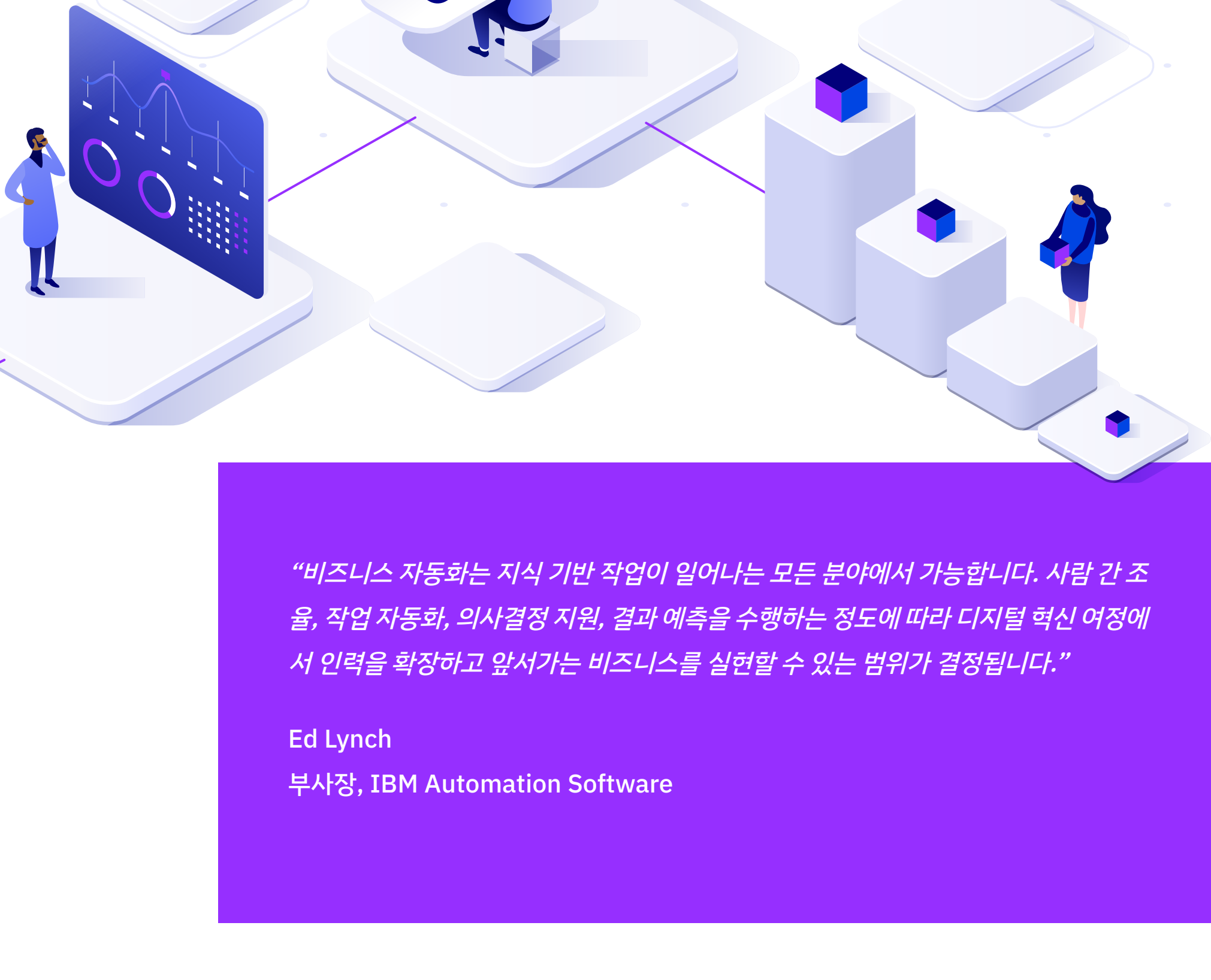


자동화 권장 및 비권장 분야

COO는 전략적으로 매우 까다로운 사람들입니다.

오늘날 비즈니스 자동화 기회가 무궁무진한 분야는 어디일까요?



"비즈니스 자동화는 지식 기반 작업이 일어나는 모든 분야에서 가능합니다. 사람 간 조율, 작업 자동화, 의사결정 지원, 결과 예측을 수행하는 정도에 따라 디지털 혁신 여정에서 인력을 확장하고 앞서가는 비즈니스를 실현할 수 있는 범위가 결정됩니다."

Ed Lynch
부사장, IBM Automation Software

자동화 기회가 무궁무진하지만 변동이 심한 고객 수요와 같은 새로운 운영 과제들이 불러오는 효율성과 비즈니스 연속성 문제를 신속하게 해결할 수 있어야 합니다. 시간을 고려하여 까다롭게 선택하면 그만큼 효과가 클 수 있습니다. 효과가 빠르게 나타나 처음 시도하기에 좋은 몇 가지 분야를 소개합니다.

자동화 권장: 운영 문제를 해결하는 9가지 방법

과제: 변동이 심한 수요

1 일괄처리시스템을 통해 수요 급증 처리

- 결제 분쟁 해결과 같은 업무 프로세스 자동화
- 비정형 송장에서 데이터 추출

2 지능형 워크플로우를 통해 확장 가능한 고객 서비스 구현

- 새로운 결제 조건 요청 처리
- 환불 또는 크레딧과 같은 예외 처리 자동화
- 자동화된 워크플로우와 의사결정 프로세스를 통해 효율적으로 주문 대체

3 직원들이 가치 높은 작업이 집중하도록 지원

- 송장 조정
- 판매 주문 입력
- 신규 고객 정보 입력

과제: 업종별 장애

4 모바일 캡처를 통해 고객 셀프 서비스 지원

- 대출 신청자가 대출 서류를 직접 제출하도록 지원
- 보험 고객이 손해 배상 데이터와 서류를 업로드할 수 있음
- 직원이 확인 데이터를 업로드할 수 있음

5 코드가 적은 애플리케이션으로 새로운 자동화 솔루션의 빠른 개발

- 신규 공급업체 심사
- 신규 고객별로 특별한 혜택 제공
- 신규 직원의 복리후생 서류 수집

6 비즈니스 프로세스 서비스를 통해 변화하는 조건에 맞게 비즈니스 정책 조정

- 의사결정 서비스를 통해 소매 판매의 규정 규칙 업데이트 및 적용
- 새로운 대출 프로그램에서 고객 자격 요건을 판단하는 지능형 워크플로우 구축

과제: 인력 생산성

7 클라우드 기반 비즈니스 운영 자동화를 통해 원격 협업 지원

- 대출 앱 재설계
- 소매 제품 앱 재설계
- 결제 앱 재설계

8 콘텐츠 서비스를 통해 규정을 준수하는 안전한 원격 콘텐츠 액세스 보장

- 직원이 재택 근무 시 민감한 정보 삭제
- 직원이 오프라인으로 작업하고 나중에 동기화할 수 있도록 지원
- 자동화 애플리케이션 내에서 동영상 스트리밍할 수 있음

9 지능형 워크플로우 애플리케이션 및 서비스를 통해 내부 프로세스 자동화

- 원격 근무자 구축
- 휴가 요청
- 직원 구매 요청 개선

자동화 비권장

자동화가 인간의 창의력과 공감 능력, 대인 관계, 스토리텔링과 혁신성을 대체할 수 없다는 점은 모두가 잘 알고 있습니다.

자동화는 인간이 함께 일하는 방식을 혁신하여 시간 절감, 정확성 향상, 중요한 인사이트의 빠른 도출 등 다양한 혜택을 가져다 줍니다. 이를 통해 직원들은 자동화에서는 안 되는 분야, 인간만이 할 수 있는 일에 역량을 집중하고 효율적으로 처리하여 높은 성과를 이끌어낼 수 있습니다.



IBM이 제공하는 도움

IBM Automation은 고객이 로드맵의 어떤 단계에 있던 가장 적절한 자동화 프로젝트를 빠르게 시작하고 확장할 수 있도록 유연한 통합 소프트웨어 및 서비스 플랫폼을 제공합니다.

고객이 실현할 수 있는 이점:

비용 절감 증가.

IBM 자동화 서비스 덕분에 한 자동차 회사 고객은 소규모 시범 운영 후 50개 이상의 봇으로 확장한 지 1년이 채 되지 않아 3백만 달러의 절감 효과를 실현할 수 있었습니다.¹

\$3백만

절감 효과

투자수익률(ROI) 증가.

IBM 자동화 소프트웨어가 3년의 기간 동안 은행 업계의 한 고객에게 675%의 투자수익률(ROI)을 안겨주었습니다.²

ROI

675%

고객 경험 향상.

코그니티브 기술과 로봇 자동화를 통해 서비스 데스크 티켓이 70% 감소했습니다.³

70%

티켓 감소량

설계 프로세스 가속화.

한 엔지니어링 및 전문 서비스 회사는 자동화 워크플로우 소프트웨어를 이용하여 설계 프로세스 속도를 99% 단축했습니다.⁴

99%

설계 프로세스 속도 향상

1500명 가량의 COO에 따르면 자동화를 이용하는 회사의 수가 3년 내에 7배 증가할 것입니다.⁵

지금 해야 할 일

자세한 정보가 필요하세요? 자동화 및 AI를 이용한 복원력 구축 방법을 알아보세요.

업무 환경 혁신하기