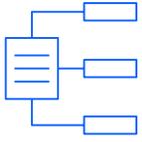




# 로보틱 프로세스 자동화

유용한 구매자 안내서





## 목차

01

### 소개 - 3

RPA는 자동화의 시작점이 될 수 있지만 이점과 제한사항을 이해하는 것이 중요합니다.

02

### RPA는 어떤 경우에 자동화 환경에 적합한가요? - 4

RPA 소프트웨어를 배치하는 것은 완전히 자동화된 프로세스 및 플랫폼을 구축하는 것과는 다릅니다.

03

### 귀사에 맞는 자동화 수준은 어느 정도일까요? - 6

RPA를 배치하기 위한 적절한 방법은 사례에 따라 다릅니다. 실제로 2가지 옵션이 있습니다.

04

### 시작하는 데 필요한 조치는 무엇인가요? - 7

자동화에 가장 적합한 작업을 파악하고 ROI를 개선하는 것이 중요합니다.

05

### 적절한 RPA 제공업체는 어떻게 찾을 수 있을까요? - 8

모든 RPA 소프트웨어 솔루션 또는 공급업체가 동일하지는 않습니다. RPA 공급업체에 다음과 같은 8가지 핵심 질문을 물어보세요.

06

### RPA 체험하기 - 9

시작은 간단합니다.



## 소개

자동화는 효율성을 높이고 고객과 직원에게 더 나은 환경을 제공하기 위해 신속하고 효율적인 프로세스에 의존하는 기업에 밝은 전망을 약속합니다. 독립형 소프트웨어 솔루션에서 디지털 방식으로 변화된 기술 중심의 IT 및 비즈니스 프로세스를 제공하도록 설계된 극단적 자동화 플랫폼에 이르기까지 경로와 가능한 진입점은 다양합니다. 이들 각각은 고유한 장단점과 잠재력, 리스크 수준을 지니고 있습니다.

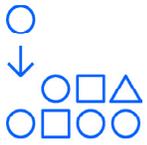
로보틱 프로세스 자동화(RPA)는 지속적으로 많은 관심을 받는 기술 중 하나입니다. RPA는 리스크가 거의 없이 저렴한 비용으로 자동화를 도입하고 비즈니스 이점을 누리기 위한 시작점이 되기도 합니다. 개념은 간단하고 잘 알려져 있습니다. 소프트웨어 "로봇"이 일상적인 인간과 컴퓨터 간의 컴퓨터 상호작용을 복제하여 번거로운 반복 작업을 자동화하는 것입니다. RPA는 수동 상호작용과 완전 자동화 간의 격차를 해소합니다.

RPA는 특히 IT 리소스와 예산이 제한된 경우나, 적절한 API가 없는 관계로 상당한 변화 없이는 자동화가 어려운 백엔드 애플리케이션 관련 작업을 하는 경우에 유용합니다. 그러나 RPA를 스마트하게 배치하려면 이 기술의 장단점은 물론 진화하는 기능과 이 기능을 통해 누릴 수 있는 가치를 확대하는 방법을 이해해야 합니다.

RPA 시장은 2027년이면

**106억 달러**

에 이를 것으로 예상됩니다.<sup>1</sup>



## RPA는 어떤 경우에 자동화 환경에 적합한가요?

RPA 소프트웨어를 배치하는 것은 완전히 자동화된 프로세스 및 플랫폼을 처음부터 구축하는 것과는 다릅니다. 기본형 RPA에서 소프트웨어 로봇은 말 그대로 사람이 하는 일을 수행하는데, 여기에는 데이터 검색과 입력, 버튼 클릭, 파일 업로드 및 다운로드 또는 송장 처리와 같은 일상적인 작업이 포함됩니다. 이는 중대한 제한사항이긴 하지만 기본형 RPA는 직원이 더 가치가 높은 작업에 집중하면서 작업 완료 속도와 정확성도 향상시킬 수 있도록 하므로 유용합니다.

반면, 완전 자동화에서는 시스템, 프로세스 및 애초부터 자동화용으로 특별 제작된 타사 서비스를 사용합니다. 이런 이유로 완전 자동화의 잠재적 이점이 훨씬 크기는 하지만 그만큼 반대급부도 따릅니다.

그러나 절충안이 있습니다. 기본 기능을 향상시키기 위해 다른 자동화 소프트웨어와 통합하면 RPA를 더 많은 상황에서 사용할 수 있으므로 인공지능(AI), 데이터 캡처, 비즈니스 규칙 및 워크플로우와 같은 기술을 포함하는 자동화 전략의 유용한 구성요소가 될 수 있습니다.

예를 들어 RPA를 AI와 통합하면 AI 인사이트를 활용해 지연 시간이나 작업자의 개입 없이 자동화 플랫폼과 같은 다른 시스템을 통해 작업을 완료하는 봇에 직접 명령을 보내 효율성, 고객 경험 및 직원 경험을 개선할 수 있습



니다.

현재 많은 AI 인사이트가 여전히 사람들이 조치를 취하도록 유도하는 데 활용되고 있습니다. 구매 조달 워크플로우를 살펴보겠습니다. 이러한 워크플로우의 대부분에는 송장 처리자가 포함되어 있는데, 일반적으로 결제를 위해 송장을 승인해야 시점과 관련이 있습니다. RPA를 AI와 결합하면 수동 단계를 손쉽게 파악하고 정렬된 RPA 로봇을 신속하게 구축한 다음 송장 처리자 풀에 추가할 수 있습니다. 워크플로우 엔진은 특정 유형의 송장을 처리하는 가장 좋은 방법이 봇으로 라우팅하여 권장 사항을 직접 보내는 것임을 단계적으로 판단하게 됩니다. 이 자동 라우팅은 응답 시간을 단축하고 시간을 절약하여 송장 처리자가 다른 중요한 작업에 집중할 수 있도록 하고, 프로세스의 엔드 투 엔드 자동화를 지원합니다.

## RPA: RPA의 특징

기본형 RPA는 수동으로 처리해야 하며, 상대적으로 간단한 개별 작업을 쉽게 자동화하는 방법입니다. RPA는 전체 비즈니스 프로세스 또는 워크플로우를 자동화하지는 않습니다.

## 로봇: 기회인가? 아니면 위협인가?

당연히 자동화는 직업 안정성에 대한 위협으로 간주될 수 있습니다. 그러나 적절히 배치된 로봇은 기업과 직원 모두에게 기회의 원천이 됩니다.

- RPA는 작업자가 업무를 보다 효율적으로 수행할 수 있도록 아주 반복적인 작업을 자동화하며, 사람이 아니라 사람의 업무를 대신합니다.
- 작업자 지식은 가치가 더 높아집니다. 비즈니스와 고객의 이익을 위해 그 지식을 적용하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있기 때문입니다.
- RPA는 정확성과 속도를 높이는 데 도움이 될 수 있습니다.

## 기본형 RPA의 장점 및 단점

장점	단점
<ul style="list-style-type: none"><li>• 기본형 RPA는 송장 또는 클레임 처리와 같이 사람의 판단이 필요하지 않는 반복적인 사무 업무를 자동화할 수 있습니다.</li><li>• 적절한 사례에서 쉽게 구현할 수 있으며 기존의 수동 작업을 복제하므로 리스크를 줄일 수 있습니다.</li><li>• 직원을 재교육하거나 기존 프로세스를 변경할 필요가 없습니다.</li><li>• 직원들이 일상적이고 반복적인 작업에서 벗어날 수 있으므로, 직무 만족도가 향상되고, 사기가 진작되며, 생산성이 개선됩니다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 기본형 RPA는 복잡한 의사결정을 해야 하거나 경로가 여러 개인 복잡한 작업에는 적합하지 않습니다.</li><li>• 설계적 오류나 기본적으로 비효율적인 프로세스를 수정할 수 없으므로, 병목 현상이 있는 경우 계속될 수 있습니다.</li><li>• 기본적으로 범위와 잠재적 이점이 제한되어 있으며, 완전히 자동화된 맞춤형 프로세스를 대체할 수 없습니다.</li><li>• 파일럿 프로젝트에서 확장하는 것은 어렵습니다.</li></ul>



## 귀사에 맞는 자동화 수준은 어느 정도일까요?

RPA를 배치하기 위한 적절한 방법은 사례에 따라 다릅니다. 강력한 ROI를 실현하기 위해서는 원하는 결과에 맞게 기능을 활용해야 합니다.

2가지 옵션이 있습니다.

- 자동화를 도입하는 간단한 방법으로 기본형 RPA를 배치합니다.
- RPA를 추가 구성요소와 결합하여 보다 정교한 "RPA 플러스" 기능을 생성합니다.

핵심은 기본형 RPA가 충분한 경우, 그리고 비정형 데이터 캡처, 지능형 챗봇, 고급 의사 결정 또는 콘텐츠 서비스 등의 기능이 포함된 완전한 기능을 갖춘 RPA 솔루션을 도입해야 하는 시점을 명확히 파악하는 것입니다.

	기본형 RPA: 쉽고 빠르며 경제적	RPA 플러스: 향상 및 통합
사용하는 경우	정확히 문서화할 수 있으며 단계 순서가 정의된 간단한 작업을 신속히 처리합니다.	복잡성과 증속성으로 인해 조정해야 할 프로세스에 필요합니다. 의사 결정 또는 여러 결과가 수반될 수 있는 복잡한 조건부 작업에 RPA를 사용할 수 있습니다.
작업 특성	일상적이고 반복적이며 예측 가능하고 규정되어 있습니다. 유연성이 필요 없습니다.	비일상적이고, 상태 의존적이며 여러 변수와 결과를 갖습니다. 인적 상호작용과 사람의 판단에 대한 의존성이 높습니다.
구현 비용 및 복잡성	매우 낮습니다. 며칠 내지 몇 주 내로 배치가 가능하며 IT 기술 이거의 필요하지 않습니다.	기본형 RPA보다 큰 비용이 들지만 완전 자동화에 비해 상대적으로 저렴합니다. 내부 역량에 따라 배치하는 데 몇 주 또는 몇 개월이 걸리고 지원이 필요할 수 있습니다.
잠재적 ROI	일상적인 작업에 현재 어느 정도 비용이 소요되는지에 따라 중간 수준에서 중간 이상의 ROI	광범위하고 정교한 자동화로 제공되는 부가 가치로 인해 ROI가 높음

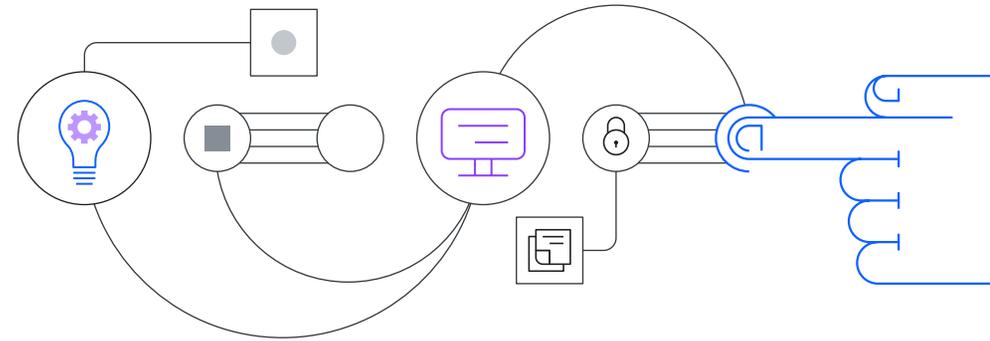


## 시작하는 데 필요한 조치는 무엇인가요?

기본형 RPA를 구현하는 과정은 매우 간단합니다. 작업은 평소처럼 사용자에게 의해 수행되며 소프트웨어용으로 "기록"됩니다. 이렇게 생성된 스크립트는 잠재적인 모든 작업 변동사항이 반영되도록 미세 조정됩니다. 최종적으로 구현된 로봇은 제대로 작동하는지 확인하기 위해 테스트됩니다.

AI, 데이터 캡처, 비즈니스 규칙 또는 워크플로우 관리가 수반되는 보다 정교한 자동화 기능의 일부로 RPA를 포함하는 전략에서는 모든 입출력 정보와 함께 전반적인 프로세스의 추가적인 계획과 조사가 필요할 수 있습니다.

먼저 자동화에 가장 적합하고 ROI를 개선하는 데 도움이 되는 작업을 파악해야 합니다. 이렇게 하면 향상된 솔루션을 고려할지, 아니면 기본형 RPA를 구현하는 대신 작업을 계속 수동으로 수행하는 것이 나은지 판단하는 데 도움이 됩니다.



### "RPA에 적합한" 작업을 특정한 주요 특성을 기준으로 평가

- 단순하고 일관되며 반복 가능한 작업
- 인적 오류를 유발하는 기술력이 낮은 반복 작업
- 자동화를 통해 생산성 및 효율성을 향상시킬 수 있는 기존 프로세스 또는 계획된 프로세스
- 고객과 작업자의 경험을 향상시키기 위해 신속하게 실행할 수 있는 작업

일부 작업은 이러한 다양한 기준을 충족할 수 있지만, 여전히 기본형 RPA에 적합하지 않은 경우도 있습니다. 예를 들어 송장 서류 처리는 모든 기준을 충족하지만, 완전히 디지털화하기 위해서는 추가적인 데이터 캡처 기능이나 프로세스 재설계가 요구됩니다.



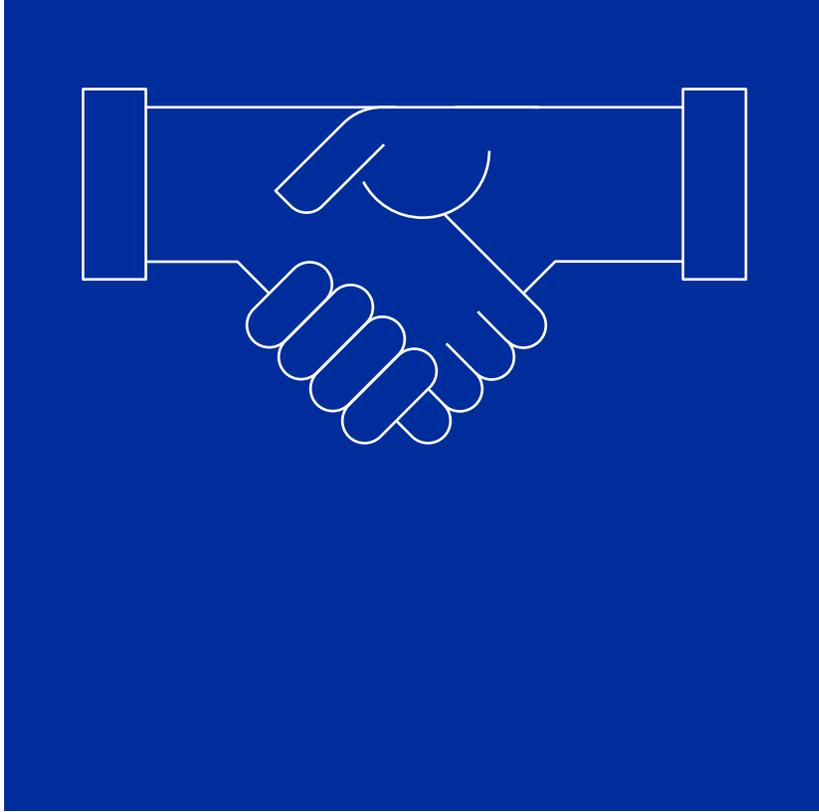
## RPA 제공업체는 어떻게 찾을 수 있을까요?

모든 RPA 소프트웨어 솔루션이 동일하지는 않으며 RPA 소프트웨어 솔루션을 제공하는 공급업체도 각기 다릅니다. 목표에 따라 처음에는 독립형 소프트웨어만 필요할 수 있습니다. 그러나 필요한 경우 통합된 "RPA 플러스" 기능으로 원활히 전환하기 위해서는 보다 광범위한 소프트웨어 및 서비스 포트폴리오를 제공할 수 있는 공급업체를 찾아야 합니다. 기본형 RPA의 이점을 누리면서 파일럿 프로젝트의 한계를 넘어 광범위하게 적용하고 유틸리티를 확장

할 수 있습니다.

### RPA 공급업체를 위한 8개 주요 질문사항

- "순수한" RPA 제공업체입니까? 아니면 대규모 자동화 전략의 일부로 RPA가 포함됩니까?
- 자동화 플랫폼이 어느 정도 광범위하게 통합됩니까?
- 최상의 통합 기회를 찾는 데 도움을 주고 고객에게 최적의 작업 경로를 추천할 수 있습니까?
- 미래에 자동화 수준을 더 높이는 방법을 보여줄 수 있는 명확한 로드맵을 갖고 있습니까?
- 오픈이 보안 및 규제 준수를 위한 요구사항을 충족합니까?
- 작업 및 프로세스를 맵핑하고 우선순위를 지정하고 문서화하는 데 도움이 되는 전문 지식을 보유하고 있습니까?
- RPA 솔루션이 봇을 개발 및 테스트하고, 배치를 관리하고, 예외를 모니터링 및 처리할 수 있는 도구를 제공합니까?
- 비즈니스 최적화 및 엔터프라이즈 컴퓨팅 분야에서 탁월한 실적을 거두고 있습니까?





## RPA 체험하기

기본형 RPA는 경제적이며 배치가 용이하므로 대부분의 경우 이를 사용해 볼 때 재무적 또는 비즈니스 리스크가 거의 없습니다. 하나 또는 몇몇 작업이 자동화되는 파일럿 프로그램을 며칠 또는 몇 주 내에 설정할 수 있습니다. 이러한 프로그램을 통해 강력한 "RPA 플러스" 자동화를 위한 비즈니스 사례 구축에 활용할 수 있는 데이터는 물론 유용한 학습 기회를 얻을 수 있습니다.

많은 회사에서 생산에 여전히 10개 미만의 봇을 사용하고 있다는 사실을 인식하는 것이 중요합니다. 파일럿의 한계를 넘어 확장하는 것을 가로막는 장애물은 최상의 적용 사례를 파악하지 못하는 것부터 올바른 제어 기능의 부재에 이르기까지 다양합니다. 확장에 필요한 추진력을 얻으려면 먼저 비즈니스 및 운영 팀에 봇이 수행하는 작업과 이를 통해 얻을 수 있는 가치를 제시하십시오. 미래 지향적인 봇 요구 사항을 충족하기 위해 전반적인 프로세스를 파악하는 RPA 파이프라인의 우선 순위를 지정하는 것은 RPA를 자동화 툴킷의 일부로 만들기 위한 최선의 결정을 하는데 중요한 역할을 합니다.

### IBM 오퍼링

IBM은 지능형 챗봇과 같은 몇 가지 고유한 기능을 포함하여 모든 기능이 제공되는 로우 코드 RPA 솔루션을 제공합니다. [자세히 보기](#).

### 7단계로 시작하는 방법:

- 1** 자동화할 몇 가지 간단한 작업을 선택하고 해당 매개변수가 시범 사용하고 있는 RPA 소프트웨어의 기능에 포함되는지 확인합니다.
- 2** 개별적으로, 그리고 기업 전반에 걸쳐 통합적으로 각 작업의 소요 시간에 대한 정보를 수집합니다.
- 3** RPA 소프트웨어를 사용하여 작업 단계를 기록합니다.
- 4** 업데이트를 수행하여 스크립트를 조정합니다.
- 5** 평가 기간에 로봇을 프로덕션에 적용합니다.
- 6** 결과를 측정하고 워크플로우와 직원 모두에 미치는 영향을 분석합니다.
- 7** 효율성, 시간 절약 효과 및 품질 향상을 평가합니다.

© Copyright IBM Corporation 2021

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10  
서울국제금융센터(3IFC)  
Tel. 02-3781-5114

Produced in the United States of America  
2021년 8월

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/trademark](http://ibm.com/trademark)에 있습니다. Red Hat 및 OpenShift는 미국 및 기타 국가에서 사용되는 Red Hat, Inc. 또는 그 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 제공 조건으로 체결된 계약의 이용 약관에 따라 보증됩니다.

우주 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. IBM에서는 해당 서비스나 제품을 통해 고객이 법률 또는 규정을 준수한다고 나타내거나 보증하거나 법률 자문을 제공하지 않습니다.

