

지능형 워크플로

지능형 워크플로를 통해 기술과 데이터, 인사이트의 교차점에서 직원 역량 강화

고립된 프로세스를 해소하고, 민첩하고 투명하고 완전한 통합 워크플로를 구축하여 비용 절감, 속도 향상, 경험 개선 효과를 실현하세요.



본 Q&A는 변화 중심의 관점(Built for Change Perspectives) 시리즈의 일환으로 작성되었습니다. 다른 Q&A, 비즈니스 혁신 트렌드를 설명하는 TBD 페이지로 연결되는 링크입니다. 자세한 내용은 [IBM.com/kr-ko/smarter-business](https://www.ibm.com/kr-ko/smarter-business)를 참조하세요.

Dominique Dubois는 지능형 워크플로 형태로 고객의 디지털 혁신을 중점 지원하는 IBM Services의 파트너입니다. **Dominique**는 전략적 컨설팅과 관리형 서비스 분야에서 20년 이상 일해 왔습니다.

Q: 코로나19 위기로 워크플로에 어떤 변화가 일어났습니까?

A: 가장 큰 변화는 많은 회사들이 긴박함을 느끼고 디지털화와 현대화를 서두르고 있다는 점입니다. 디지털 재창조(Digital Reinvention)와 지능형 워크플로에 대해 여러 번 말씀드렸지만, 지난 6개월 동안 그 중요성에 공감하는 기업이 크게 늘었습니다. 이번 위기 전에 도입했어야 함을 깨닫고 하루 빨리 혁신 여정을 시작하고자 하는 기업도 있습니다.

IBM을 찾아와 이런 유례없는 사태를 맞을 준비가 전혀 되어 있지 않았다고 하소연하는 기업들도 있습니다. 이들은 공급망, 고객에게 서비스를 제공하고 소통하는 방식 또는 인재를 채용하고 관리하는 방식 등이 시대에 뒤떨어져 있습니다. 기업이 디지털화된 지능형 워크플로로 운영되지 않는다면 유연성이 크게 제한됩니다. 기회가 있을 때 실시간으로 포착하여 가시적인 성과를 창출하는 역량이 떨어지게 되죠. 준비되지 않은 기업은 이번 코로나 팬데믹 사태에서 많은 고통을 겪었습니다.

Q: 지능형 워크플로란 무엇인가?

A: 워크플로는 일을 하는 방식입니다. 지능형 워크플로는 자동화, AI, 분석, 기술을 조합하고 조정하여 일하는 방식을 근본적으로 바꿔줍니다. 자동화를 통해 불편한 요소를 최소화하고 미래에 어떤 행동을 유도하는 것이 아닌, 즉각적인 행동의 근거가 되는 인사이트를 도출해 줍니다. 투명하고 민첩하며 유연합니다. 지능형 워크플로를 구현하는 중심에는 이제껏 보지 못한 가치를 창출한다는 목표가 있습니다. 현재 IBM은 프로세스와 워크플로에 손가락 하나로 관리하는 신기술과 하이브리드 멀티 클라우드 인프라를 결합하여 5년 전, 아니 불과 3년 전에는 불가능했던 일을 해내고 있습니다.

지능형 워크플로를 구현하는 중심에는 이제껏 보지 못한 가치를 창출한다는 목표가 있습니다.

Q: 지능형 워크플로에서 완벽한 업무 프로세스 가시성은 어떻게 확보되나요?

A: 지능형 워크플로는 과거 대부분의 업무 프로세스에 부족했던 통합과 가시성을 꽤 높은 수준으로 지원합니다. 과거 기업용 애플리케이션은 영역별로 고립되기 쉬운 표준화된 프로세스를 배포했으며, 투명하지 않고 통합되지도 않습니다. 이제, 기업용 애플리케이션 위에 자동화, AI, 분석, 기타 워크플로 조정 기능 등 다양한 기술을 한 겹 더하고 이러한 프로세스와 데이터를 완전한 통합 워크플로에 연결하면 가시성을 극대화할 수 있습니다.

Q: 지능형 워크플로 구현으로 기업이 얻을 수 있는 성과 개선 효과를 수치로 확인할 수 있나요?

A: 다양한 이점이 있으며 특히 기하급수적인 투자수익(ROI)을 창출할 수도 있습니다. IBM 고객사에서 보편적으로 보이는 성과라면, 운영비가 6개월 만에 40~70% 절감됩니다. 최근 협력한 미국의 한 통신회사는 1년 만에 인건비가 50% 감소하는 효과가 있었죠.

속도 면에서도 회사들이 엄청난 효과를 실현하고 있습니다. 예를 들어, IBM의 도움으로 지능형 워크플로를 구현한 미국 정부 기관은 평균 클레임 처리 시간이 15일 이상에서 5분으로 단축되었습니다.

무엇보다, 많은 회사에서 고객이 이 회사의 제품이나 서비스를 다시 구입하거나 가족, 친구, 동료, 비즈니스 파트너에게 추천할 의향이 어느 정도인지 측정하는 기준 지표인 NPS(Net Promoter Score, 순수 고객 추천 지수)가 10포인트 이상 상승하고 있습니다.

마지막으로, 배포 시간이 훨씬 빨라져 이점도 그만큼 빨리 실현되고 있죠. 머신러닝을 생산 현장에 접목하는 속도가 이전보다 4배 빨라지고 확장도 빠르게 구현할 수 있습니다. 지금까지 말씀드린 내용은 지능형 워크플로가 가진 보편적인 이점의 몇 가지 예에 불과합니다. 이 모든 것이 성장을 촉진합니다.

Q: 워크플로 혼란을 경험한 기업은 해결책으로 지능형 워크플로를 도입하게 되는데, 예를 들어 설명해 주시겠어요?

A: 소고기 공급을 생각해 보세요. 최근 한 고객이 판매 제품을 냉동 소고기에서 한우로 바꾸기로 했습니다. 이러한 변화는 생산자 농장에서 소비자 그릴까지 이어지는 공급망에 매우 큰 혼란을 가져옵니다.

전체 워크플로의 모든 단계를 디지털 방식으로 통합하고 완전한 가시성을 확보하지 못하면 우리는 냉동 소고기를 판매하지 않는다고 광고한 이 고객은 약속을 지키지 못할 수도 있습니다. 소고기가 포장된 상자는 끊임없이 실시간으로 온도를 확인할 필요가 있죠. 분석 기술이 상자 또는 선적 단위로 확인하고 적정 온도를 벗어난 트럭이 있으면 운전사에게 바로 경고를 보냅니다. 이 지능형 워크플로는 AI, IoT, 자동화, 분석을 활용하여 매우 구체적인 인사이트를 도출하고 실시간으로 조치를 수행합니다.

일을 처리하는 과정의 변화에서 보면 완전히 다르게 실행되는 프로세스이므로 결과도 달라지게 됩니다. 제가 가장 흥미롭게 생각하는 부분은 변동성이 높은 프로세스인데, 이런 변동적인 프로세스에서도 똑같이 할 수 있고요.

Q: 변동성이 높은 워크플로 처리에서 어떤 점이 흥미로우신가요?

A: 여러분이 식스 시그마와 오랫동안 프로세스 엔지니어링을 해온 방식을 생각해 본다면 어떻게 해야 할까요? IBM은 표준이 무엇인지 조사하고 표준화한 다음 중앙 집중화합니다. 이후 관련된 다양한 작업을 처리하는 봇을 통해 자동화하고요. 하지만 변동성이 높은 프로세스가 있으면 모든 것이 어긋나게 됩니다. 너무 복잡해서 사람이 직접 해야 한다고 말하는 일들이죠. 작업이 너무 가변적이라 처리할 예외가 많습니다.

오늘날에는 AI와 데이터, 분석, 자동화를 결합하여 이러한 다양한 변동성을 해결할 수 있습니다. 사람이 반드시 처리해야 할 만큼 비효율적인 일이 이제 거의 없습니다. 고도로 변동적인 작업에 AI 기반 알고리즘과 AI 기반 자동화를 추가하면 작업 효율성을 높일 수 있습니다. 100% 자동화는 어렵겠지만 30%까지만 자동화하더라도 이제껏 보지 못한 가치의 가능성이 열릴 것입니다.

사람이 지닌 가치의 가능성도 확대되는 사실을 기억하세요. 직원들이 단순 반복적인 일에서 벗어나 좀 더 가치 있는 일을 하며 역량을 개발할 수 있으니까요. 프로세스 엔지니어링과 관련된 특별한 이점을 말씀 드렸는데요, 마지막으로 인간과 기계의 협업이 그 중심에 있다고 생각합니다.