

자동화

# 전략적 자동화로 지능형 워크플로에 속도, 민첩성, 복원력을 추가

새로운 프로세스 자동화 기술은 고객 서비스를 개선하고 직원들이  
의미 있는 일에 집중하는 여건을 조성하며 성장을 촉진합니다.



본 Q&A는 비즈니스 혁신의  
트렌드를 조명하는 변화  
중심의 관점(Built for  
Change Perspectives)  
시리즈의 일환으로  
작성되었습니다. 자세한  
내용은 [IBM.com/kr-ko/  
smarter-business](https://www.ibm.com/kr-ko/smarter-business)를  
참조하세요.

**Thomas Ivory**는 IBM 자동화 부문 부사장 겸 글로벌 리더로서, 로봇 프로세스 자동화, 머신러닝, 인공지능 등 지능형 자동화의 세계 권위자입니다. 그는 IBM Services 클라이언트 운영 전반에서 자동화 혁신을 책임지고 있습니다.

**Q: 자동화란 용어는 지난 몇십 년 동안 다양한 의미로 사용되었는데, 오늘날 비즈니스 리더는 자동화를 어떻게 바라보시나요?**

자동화는 일자리를 사라지게 한다는 선입견이 있죠. 하지만 오늘날에는 정반대 결과로 나타나고 있다고 느낍니다. 자동화가 성장 마인드셋(growth mindset)의 원동력이 되고 있어요. 기업들이 자동화를 통해 공급망의 효율성과 유연성, 복원력을 향상시키고, 재무와 회계를 보다 지능적으로 처리하고, 조달 과정을 효율화하며 기업 전체에 자율 처리를 구현하기 위한 가능성을 모색하고 있습니다. 보다 빠르고 민첩한 운영 환경 속에서 직원들이 더 의미 있고 가치 높은 일에 집중할 수 있기를 원합니다.

**다수 업계에 공통되는 자동화 요건은 무엇인가요?**

업계 전반에서 가상 비대면 제공 모델이 최우선 요건으로 떠오르고 있습니다. 재무, 고객 운영, 공급망 등 기업의 모든 부문을 하나의 디지털 환경에서 연결하여 투명성과 통제력을 높이고 자동화를 적용한 프로세스를 다각적으로 파악하며 그 영향을 측정하는 기능도 요구하고 있고요.

이제 많은 조직들이 자동화 도입의 필요성을 깨달았습니다. 마이닝과 탐색 과정을 자동화하여 무엇을 자동화해야 하는 질문의 답을 찾아야 합니다. 인간의 노동력을 줄이는 새로운 솔루션이 많이 등장하면서 이러한 솔루션을 적용하기에 적합한 프로세스를 탐색하고 평가하는 일도 시작해야 하고요.

## 자동화는 지능형 워크플로에 어떻게 구현되나요?

시간이 지날수록 기업의 워크플로는 복잡해지고 회사는 글로벌 확장  
과 다양화를 추구하기 마련입니다. 끊임없이 신제품을 출시하고 혁신  
을 추가하면서 워크플로가 고도로 복잡해지고 대개의 경우 수작업의  
성격을 띠게 됩니다. 수작업은 디지털이 아닌 아날로그 방식으로, 조  
직의 데이터를 전혀 활용하지 못합니다. 그 결과, 회사는 회사 자체 프  
로세스와 운영의 한계에 갇히게 되고 이는 성장의 걸림돌로 작용하죠.

고도의 자동화는 로봇 프로세스, 지능형 비즈니스 프로세스 관리, 딥  
분석, 머신러닝과 자연어 처리 같은 AI 기술 등의 혁신 기술을 적용하  
여 워크플로의 해체와 재구성을 반복하면서 업무 방식을 미래에 대비  
한 첨단방식으로 최적화합니다.

## Q: 혁신적인 자동화 구현에 있어 코로나 팬데믹이 가져온 가장 큰 변화는 무엇인가요?

코로나 팬데믹으로 비즈니스 혁신과 자동화 이용의 필요성이 급진  
적으로 증가하고 있습니다. 코로나19 사태 이전에 통상 12~36개  
월이 소요되던 것에 비해 지금은 자동화를 채택, 도입하는 속도도  
빨라지고 있고요. 기업의 자동화 도입이 향후 몇 년에 걸쳐 점진적  
으로 나타날 거라 생각했던 그 수준에 근접하고 있습니다.

코로나 팬데믹의 충격이 자동화와 디지털 업무 환경에 대한 우리의  
인식을 급격히 바꾸고 달라진 인식이 앞으로도 지속될 거라고 생각  
합니다. 모든 운영 부문에 자동화가 파고들어 회사는 불과 1년 전에  
는 생각조차 하지 않았던 수준으로 자동화를 도입하게 될 것입니다.

## 최근 기업이 자동화를 통해 고객과 직원에게 가치를 가져다 준 사 례를 들려주시겠어요?

코로나 팬데믹 기간 동안 기업에 초고속으로 대출을 해준 은행의 사  
례를 보죠. 대출은 급하게 처리하기에는 위험 부담이 크고 변수가  
많은 업무였고 지금도 마찬가지입니다. 하지만 은행은 거의 하룻밤  
사이에 코로나19 위기 사태 이전과 매우 다른 방식으로 많은 사람  
들에게 대출을 해주어야 했습니다.

수요를 처리하기 위해 일부 은행은 데이터를 이동하고 다양한 데이  
터를 기업의 저장소와 애플리케이션으로 가져오는 자동화를 구현  
했습니다. 과거에는 직원이 했던 일이지만, 자동화를 통해 직원들  
은 이 지루하고 반복되는 작업에서 해방되어, 이제는 정말 도움이  
필요한 사람들을 위한 새로운 해결책을 구상하는 데 자신의 지능과  
창의력을 쓰고 있습니다. 부담스런 워크플로의 자동화로 이 모든 것  
이 가능해졌습니다.

회사가 업무에 중요하지만 느리고 비효율적인 프로세스를 새로운  
자동화 솔루션으로 교체하면 많은 문제가 발생할 수 있습니다. 이  
런 위험이 발생하지 않도록 기업 리더들에게 하고 싶은 조언이 있  
나요?

먼저, 자동화가 단순한 비용 절감, 효율성 향상이 아닌 성장의 발판  
이 되는 경쟁력 있는 자산이라는 점을 말씀 드리고 싶어요. 자동화  
를 사용하면 새로운 비즈니스 기회가 열립니다.

**자동화는 단순한 비용 절감, 효율성 향상이  
아닌 성장의 발판이 되는 경쟁력 있는  
자산입니다.**

두 번째, 기업 전반에 자동화를 도입할 때는 모두가 협력하는 자세  
가 필요합니다. IT, 재무, 인사 관리 등 어느 한 부문이나 특정 사람  
손에 맡겨둘 수 있는 사안이 아니죠. 자동화된 지능형 워크플로는  
공급망, 조달 등 운영의 모든 부문에 촉수를 드리우므로 이사진의  
고위 경영진을 포함하여 모든 사람이 힘을 합쳐야 합니다.

세 번째, 자동화를 통한 비즈니스 혁신을 도와줄 파트너 선택에 있  
어 회사 윤리관이 일맥상통해야 합니다. 변경 관리의 중요성에 대  
해 같은 생각을 가지고 있고, 인간을 모든 일의 중심에 놓으며, IBM  
이 말하는 굿테크(Good Tech)의 일환으로 기술을 윤리적으로 이  
용해야 합니다.

자동화하지 않을 대상을 아는 것도 중요합니다. 자율 처리를 사용하  
면 붓과 기계, 소프트웨어가 진정성을 갖고 행동하고 인간만큼 가  
장 좋은 결정을 내릴 것이라는 믿음 하에 그들에게 일을 맡기는 것  
입니다. 워크플로에서 이를 확신할 수 없는 부분이 있다면 자동화  
하지 마시기 바랍니다.

마지막으로, 자동화에 대해 올바른 견해를 가지세요. Steve Jobs  
는 컴퓨터는 마음 속 자전거와 같다고 말했죠. 자전거는 A에서 B로  
빠르게 이동하도록 도와줄 뿐, 사람을 대신하지 못합니다. 제가 자  
동화를 바라보는 시각도 이렇습니다. 거의 모든 워크플로에서 자  
동화의 목표는 작업을 신속하게 처리하는 것이므로 경쟁력을 높이  
는 중요한 도구이자 비즈니스 목표를 빠르게 달성하는 수단이 될 수  
있습니다.