

HR 3.0시대의

인사 혁신 및 전략적 HR 운영 방안 온라인 세미나

**전략적 디지털 HR 구현을 위한
IBM 운영서비스 및 글로벌 Use Case 소개**

IBM Global Business Services

전현정 컨설턴트



Agenda

1.

왜 운영서비스가
필요한가?



2.

운영서비스가
무엇인가?



IBM Institute for Business Value

3.

IBM Workday
운영 서비스



4.

글로벌 기업들의
IBM Use Cases



IBM

운영서비스는 왜 필요한가?

Cloud is self-services.. So, why do I need someone to manage it for me?

64%의 업무담당자들이 클라우드 서비스를 도입하고 관리·사용하는데 필요한 플랫폼 전문지식이 부족하다고 응답하였습니다.

Source: Assembling your Cloud Orchestra: A Field Guide to Multi-cloud Management for Insurance, 2018

- IBM 기업가치연구소, 2018

80% 이상의 클라우드 사용 고객들이 매년 향상되는 업데이트 내용에 대한 체계적이고 원활한 지원 부족으로 해당 기능을 최적으로 활용하지 못하고 있다고 응답하였습니다.

Source: Workday AMS Practice, Capability. Offering, Client Value, 2017

- IBM 기업가치연구소, 2017

1. 왜 운영서비스가 필요한가?



Key activities after Go-Live

워크데이 도입 이후에도 지속적인 서비스 지원이 예상되는 업무 Task들

- 지속적인 정보의 유입 · 수정
- 프로세스 변경
- 조직개편 · 승인권자 변경

- 연초 목표설정 IDP·CDP 설정
- 연중 인사이동 발령 · 배치
- 연중 교육운영 핵심인재관리
- 연말 성과평가 승진 · 승급
- 연봉 · PS/PI 기타 수당변경



- 주기적인 시스템 업데이트 · 업데이트 현행화

1. 왜 운영서비스가 필요한가?



Key Issues after Go-Live

워크데이 도입 이후 고객들이 당면하게 되는 Key 이슈들

Workday Assistant Lifecycle



고객들의 공통 Pain Points

안정적 운영 정착까지의 시행착오

- Workday 구축 이후 운영이 안정화될 때까지 여러 Cycle에 걸쳐 이슈해결 및 반복적인 시행착오를 겪음

Workday 구축 이후 발생하는 변화 예측 및 대응 전략 미흡

- Workday 구축 이후 발생하는 업무 활동의 재정의, 새로운 Dashboard 생성, 분석 리포트 개발 등 지속적 가치창출을 위한 업무혁신 변화의 예측 및 대응 전략 미흡으로 지속적인 Digitation Transformation 정착의 어려움을 겪음

지속적인 변화관리 시행 및 지원체계 구축 미흡

- Workday는 1년 2회 기능 개선 업데이트가 시행되며 이를 위한 기능 변경 적용 및 사용자 가이드 제공이 필수요소임. 많은 기업들이 지속적인 변화관리에 대한 이질감을 해소하지 못하고, 시스템 활용·정착 독려 등 End-User 측면에서 사용편의성 향상에 어려움을 겪음

클라우드 도입은 목적이 아닌 수단. 이를 지속적으로 관리/운영하는 것이 또 다른 Digital Transformation의 성공요소임

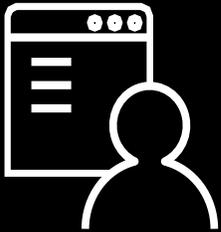
2. 운영서비스란 무엇인가?



Managed Services Includes..

단순히 시스템 유지·보수 차원을 넘어, 일하는 방식의 변화 그리고 이러한 변경요소를 지속적으로 시스템에 적용하고 정착시킬 변화관리도 Digital Transformation을 견인할 중요 요소임

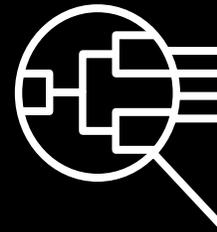
장애관리



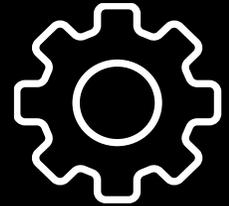
Security and Access
Management



Problem Management



Monitoring and Event
Management



Incident Management

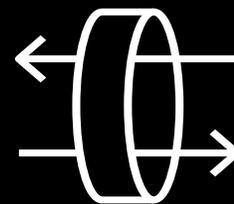
업데이트



Release & Update
Management



Configuration Change
Management



Integration Change
Management



New Feature &
Change Management

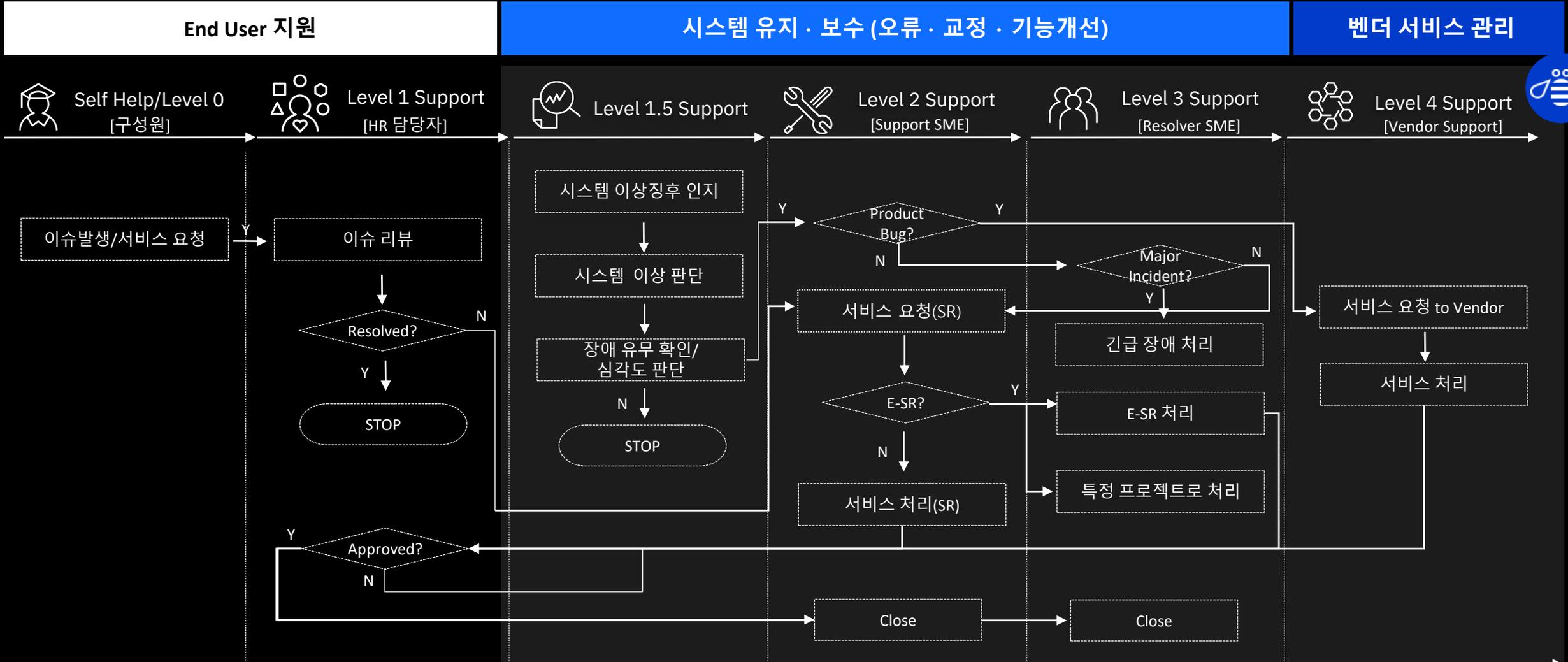
2. 운영서비스란 무엇인가?



Managed Service > Break/Fix

안정적인 시스템 운영을 위한 유지·보수 업무를 포함하며 효율적 성능관리 및 신속한 장애대응을 목표로 함

Illustrative



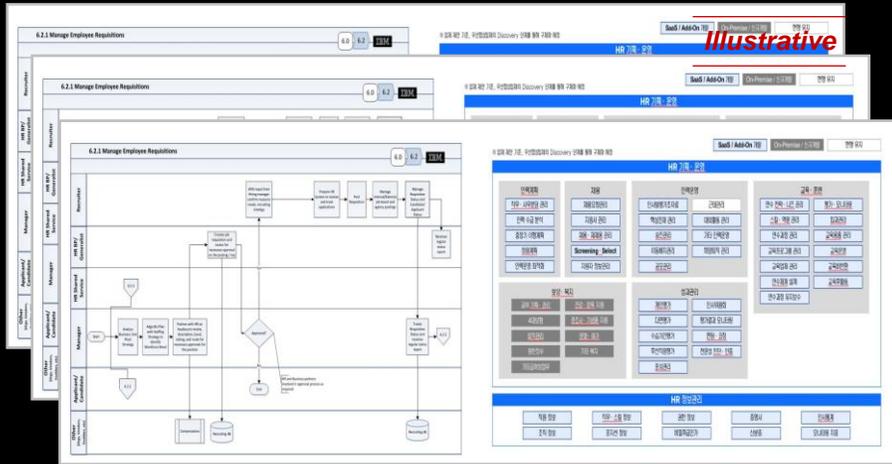


Managed Service > Updates

지속적인 가치창출을 위한 프로세스 변경 및 개선 · 적용을 지원하며 변경사항에 대한 사용자 변화관리(교육활동)를 포함함

지속적인 업무 프로세스 혁신

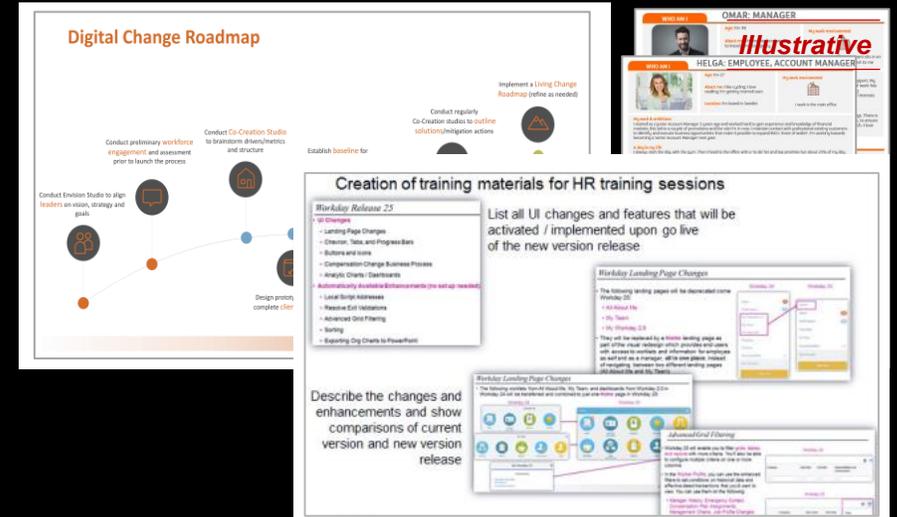
[To-Be Process 변경]



목적에 따른 시스템 변경 후
사용자 업무수행 지원을 위한 연계활동 제공

계속적인 변화 관리 수행

[Change Management Dashboard]



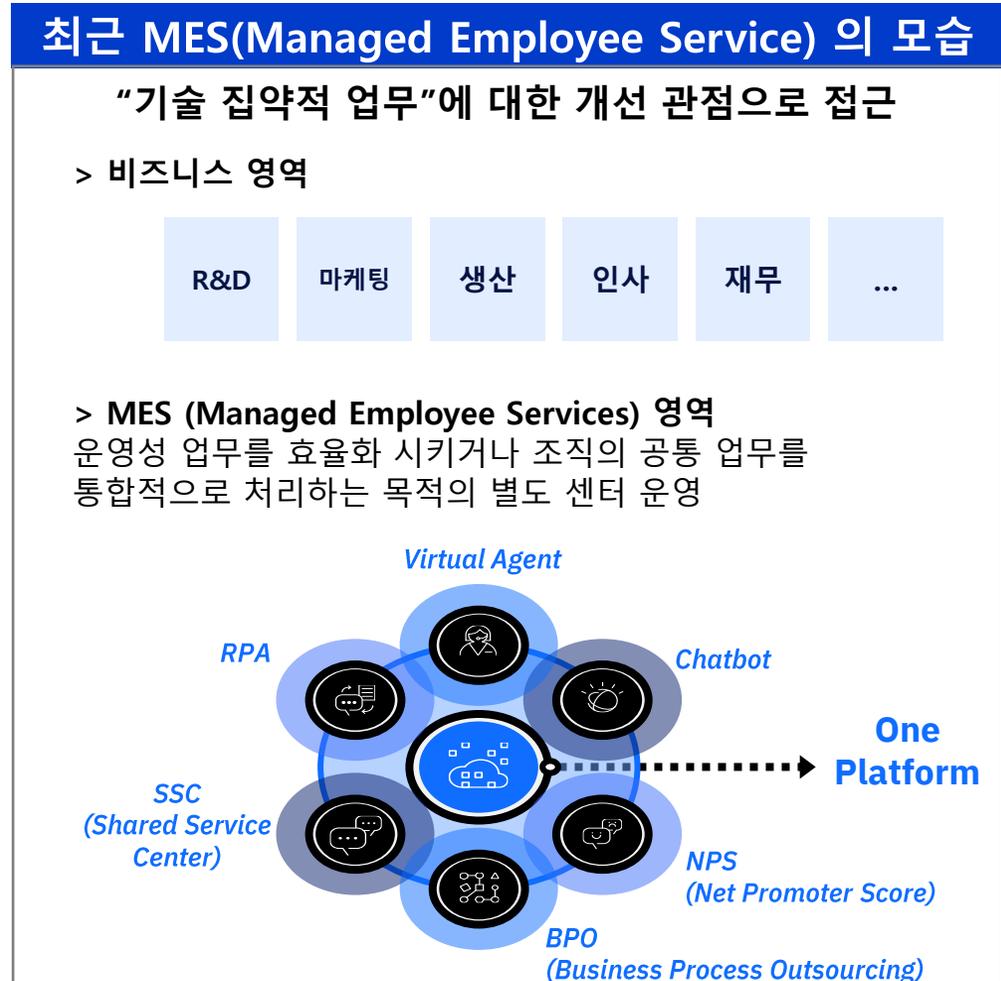
변화와 혁신에
유연하게 대응할 수
있는 체계 구축

- 비즈니스 전략적 방향, 제도 변경에 따른 프로세스 재설계 지원. 비즈니스 연속성 · 확장성 확보
- 재정의된 업무 프로세스에 따라 필요한 분석 리포트 및 대시보드 재설계로 사용자 관점의 편의성 향상과 지속적 혁신 지원

- 변화내용의 인식부터 이해, 수용, 내재화까지의 상황별 · 단계별 사용자를 위한 변화관리 지원 및 실시
- 변화에 대해 인지하고 공감할 수 있도록 맞춤형 변화관리 실시 (매뉴얼 제작, 레터 제작, 포스터 활용 등)

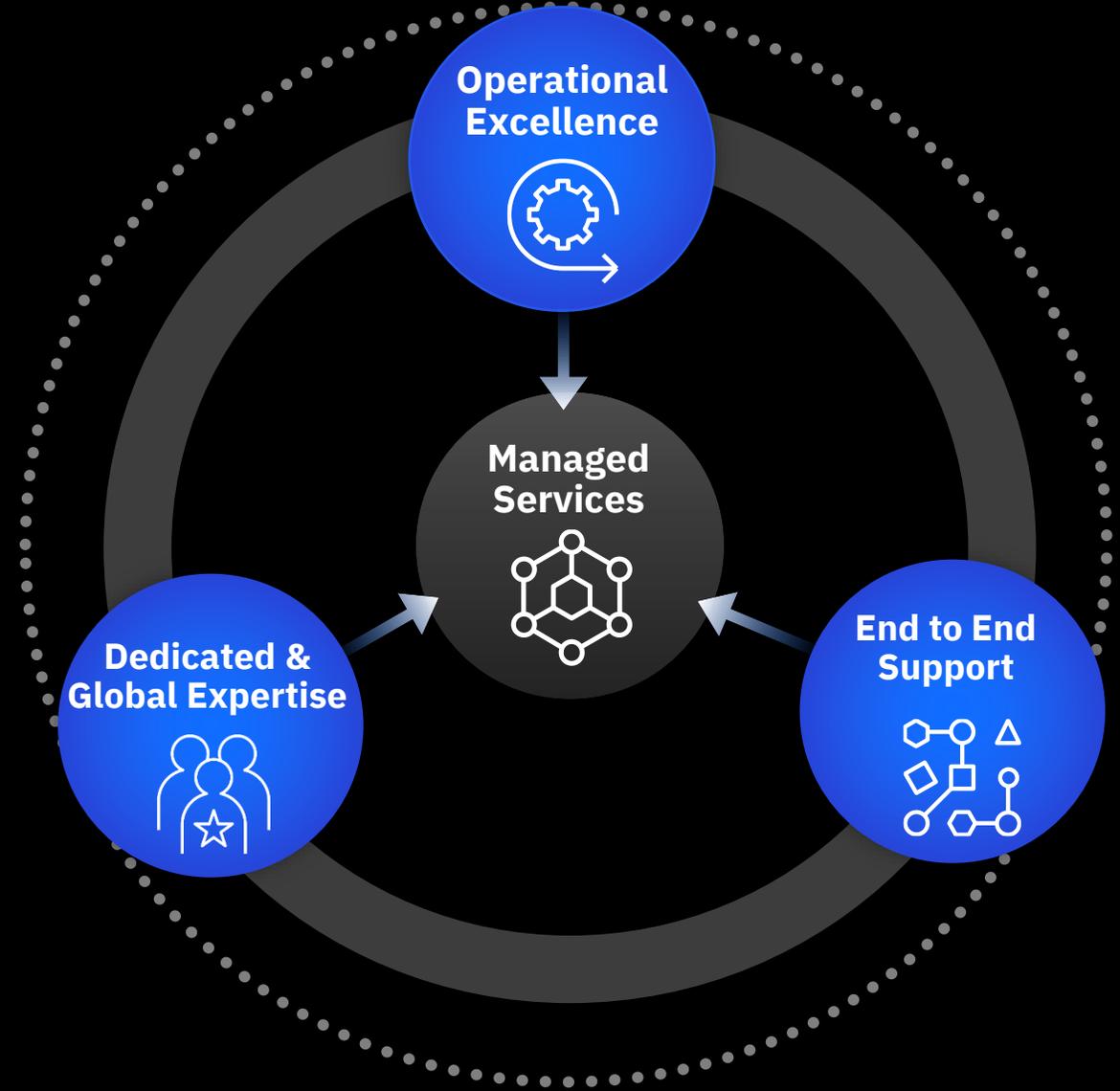
[참고] 과거 SSC와 최근 글로벌 기업들의 변화 모습

과거에는 주로 인력운영의 효율화 관점에서 SSC나 아웃소싱 등의 운영서비스가 진행되었으나, 최근에는 많은 행정 업무들이 자동화(RPA)·지능화(Chatbot) 되면서, One Platform 중심의 통합관리로 직원 경험을 향상시키는 방향으로 확장됨



When working with IBM Services, our clients are backed by the power of the IBM at global scale.

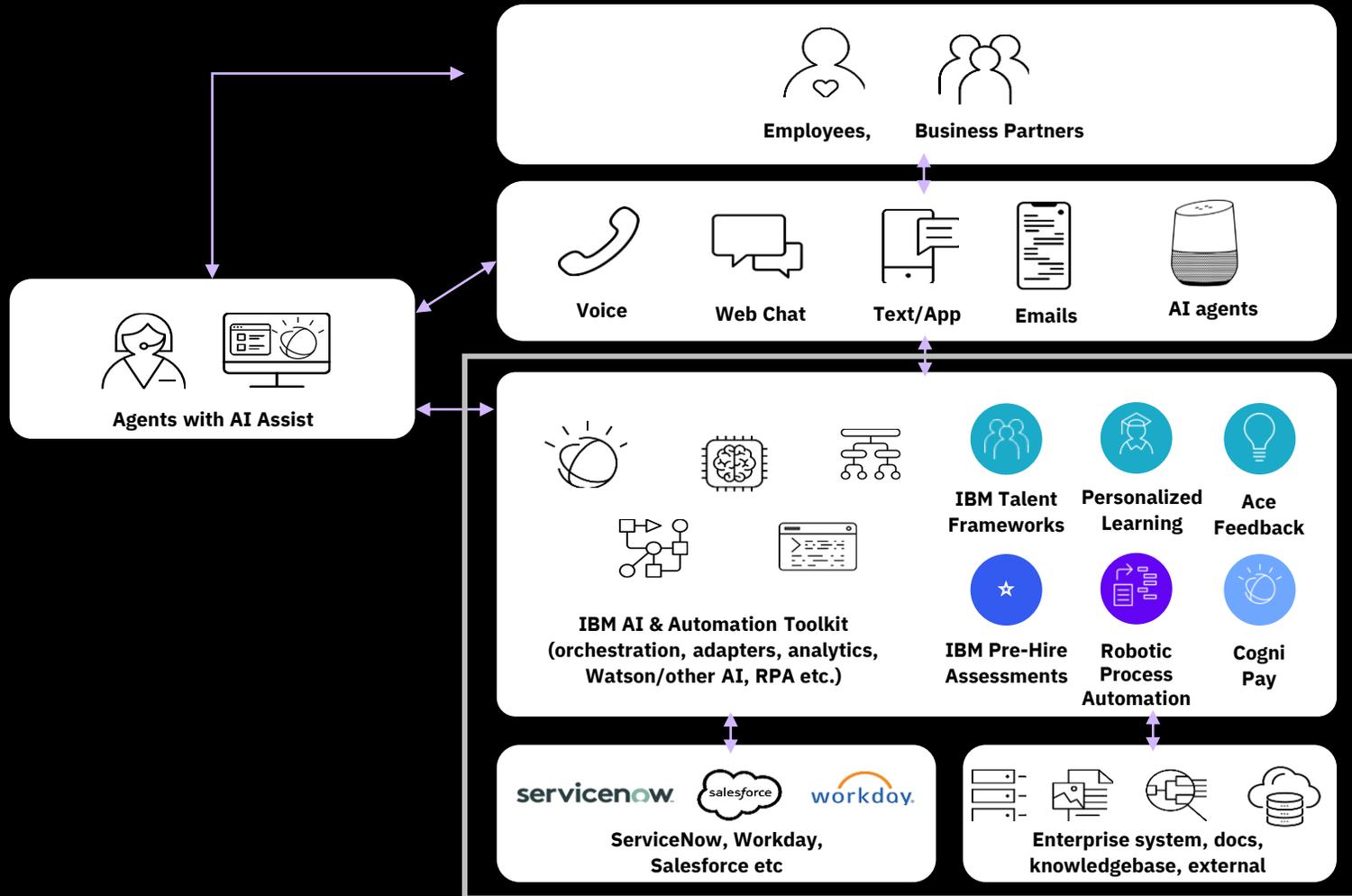
**Manage Smarter. Work Smarter.
Bring the full power of IBM to your company.**





Our Own Story

IBM 도 Digital Transformation 여정을 가속화 하기 위하여 다양한 어플리케이션을 사용하고 있으며, 이를 지속하기 위한 수단으로 Managed Service를 활용하고 있음



Enabling exceptional seamless experience across the enterprise

- Comprehensive Conversational platform that scales across the entire enterprise (Employee, Agents, HR, IT Helpdesk etc.)
- Pre-built cartridges for industry and functional areas (HR, IT Helpdesk, Procurement etc.)
- Pre-built connectors to 3rd party systems, messaging platforms, analytics etc.
- Integrates with proprietary analytics, other vendor solutions

Our Accomplishment so far



67% of manual processes are now **automated** with supporting documentation attached electronically



Embedded analytics help managers make informed decisions and approvals



Automated eligibility processing for all compensation allowance plans



52% of employee activities enabled by **mobile**—fully using Workday mobile functionality



Real-time reporting eliminates **24 work weeks** of manual effort



Workday **saves 25 minutes a month** per non-exempt employee in time reporting



#GetSimple
Workday replaces the need for all process documentation



Automation of separations full and final settlement **eliminates manual control points and reduces legal exposure**



All **27** process approvals are **online**—reduced approvals in **6** processes



#GetSocial available to employees for inclusion in social profiles



More complete view of compensation for managers by incorporating incentive payments



74 self-service processes **zero** manual work-arounds



IBM's Differentiators

IBM은 Our own Digital Transformation 여정을 겪어오며 축적해 온 경험과 노하우, 그리고 각 분야 전문성을 보유함

Operation Excellence



실제 수행경험 활용

IBM의 Own Digital transformation 수행 경험을 바탕으로 설계된 비즈니스 Journey 단계에 따른 운영서비스 지원

검증된 Asset and Tools

필요한 속도로 변환하고 실행할 수 있는 비즈니스 거버넌스 체계와 운영 Tool과 Asset 보유 (Training Assist, Automated Testing)

풍부한 프로젝트 수행경험 및 IBM의 DT 노하우가 축적된 Asset

Dedicated Experts



비즈니스 관점 전문가

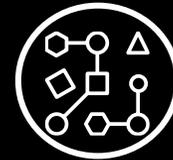
HR 업무에 대한 Foundational한 지식과 해당 산업군에 대한 깊은 이해를 보유한 전문인력의 참여

기술 관점 전문가/Data Protection

아키텍트, 솔루션 데이터 관리/보호 등 기술적 측면 전문지식을 지닌 인력의 참여/Global Technical 서포트 조직의 지원

검증된 각 분야의 전문 수행 인력 보유

Consult to Operate



전략

디지털 환경에서 HR Transformation 전략 수립 지원. 비즈니스 전략 - HR 전략 수립

기획

디지털 역량 및 스킬 체계정립. 직원 중심의 Digital 환경 변화 구축 및 조직 문화 혁신 기획

설계

업무 효율화를 위한 프로세스 표준화, 자동화, 직원 몰입 및 Employee Experience 향상 방안 수립 설계

구축

Cloud HR 솔루션 구축 (Workday, Oracle) 시스템 구축

운영

Learning BPO, IT Infra, Application 등 운영 아웃소싱, 기술지원, 유지보수 업무지원

컨설팅부터 BPO까지 End-to-End 통합 솔루션 제공



IBM Workday Managed Service

단계별 비즈니스 혁신을 가속화 할 End-to-End 통합 운영서비스 제공하고 있음 - Tier 1, 2, 3

	Tier 1: Foundation	Tier 2: Run & Manage	Tier 3: Value Added
1 대상	<p>비교적 처음 클라우드 솔루션을 접하는 고객으로, Break/Fix 등 간단한 Issue Managing 위주의 서비스를 선호</p>	<p>년 1회 이상의 주요 제도 변경이 예상되는 고객으로, 시스템의 지속적인 유연성과 확장성을 고려한 서비스를 선호</p>	<p>지속적인 직원경험의 혁신을 추구하는 고객으로, IBM의 기술 전문성, 컨설팅 전문성을 활용한 전략 서비스를 선호</p>
2 제공 서비스 내용	<p>[Break/Fix]</p> <ol style="list-style-type: none"> L1.5/L2 End-User Support Incident Management <ul style="list-style-type: none"> System Break/Fix issues Service Request (< 40 Hrs) <ul style="list-style-type: none"> Security Maintenance (New role Assignments) Running Reports Master Data Management & Roads <ul style="list-style-type: none"> Job Profiles, grades, Organization 	<p>[Break/Fix + Update]</p> <ol style="list-style-type: none"> Minor Enhancements <ul style="list-style-type: none"> Integrations New Reports & Dashboards Mass Data Uploads Problem Management Bi-Annual Release Deployment & Associated Testing <ul style="list-style-type: none"> Major Enhancements Periodic Events Support <ul style="list-style-type: none"> Performance, Comp Cycle Process Modification Monitoring & Reporting 	<p>[Break/Fix + Update + Consulting]</p> <ol style="list-style-type: none"> Advisory/Consulting Services <ul style="list-style-type: none"> Modernizing HR strategy New Business Process Design New/change in policy Innovation Services <ul style="list-style-type: none"> Automation Suggestions Automation Design/Deploy Enhanced Business Support <ul style="list-style-type: none"> New Integrations New Module Implementation Change Mgmt. & Engagement <ul style="list-style-type: none"> Training Contents



IBM Workday Managed Service

기업의 환경이 계속적으로 변화함에 따라 운영서비스도 새로운 방향으로 진화하고 이를 위한 지원을 실행하고 있음

기본 제공 서비스

1 Foundation

- Client is a relative new user of Workday Applications
- Do not expect to have significant (~10%) variability of services
- Offer simple break/fix, routine operation services
- Has HCM Core Module service requested

or

2 Foundation + Run & Manage

- All the above Option 1 considerations, plus
- Client operates in a variable business cycle
- Has multiple Modules on Workday
- Offer Core services from Foundation offering and
- Offer variable services from Run & Manage based

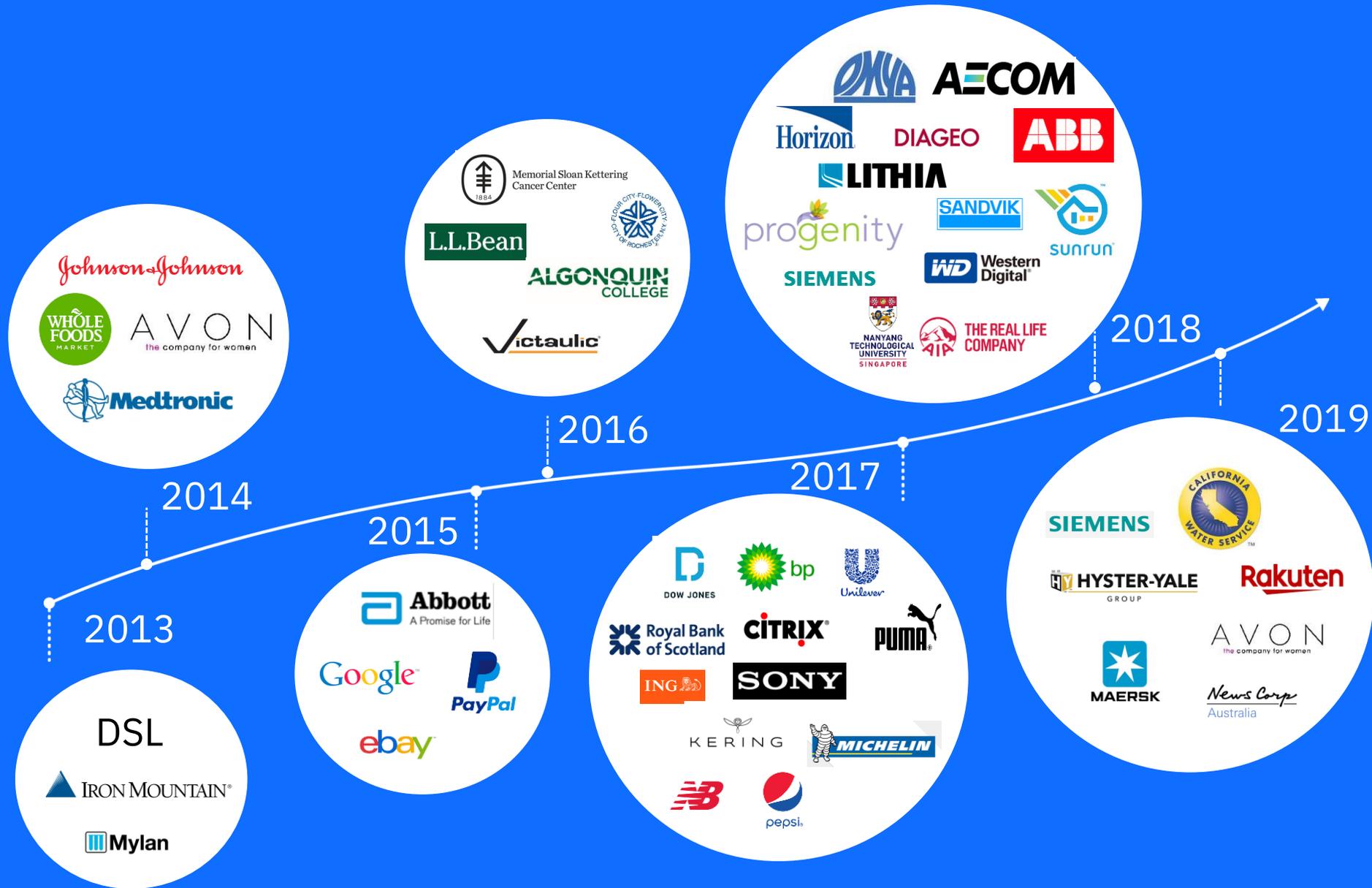
3 Foundation + Run & Manage + Value Added Services

- All the above Option 1 & 2 considerations, plus
- Client operates in a complex and dynamic landscape
- Significant Business Transformation agenda
- Offer full catalog of Workday Managed Services

선호에 따른 선택



Our clients over the years



Our clients by Industry

Healthcare & Life Sciences



Financial Services



Communications, Media & Utilities



Consumer Products & Retail



Higher Education



Industrial & Technology





Global References

IBM은 HR 전략의 기획, 솔루션 실행, 조직/인력 변화까지 HR End-to-End 다수의 프로젝트를 수행하며 고객의 Digital Transformation을 이끌어내고 이를 지속적으로 유지하기 위한 서비스를 제공중임

Tier 1 Foundation

Cosmetic Major A사 United States

Business Challenges

Workday 도입 후 지속적으로 해당 Application을 지원할 In-house 인력 및 서비스 전문성이 부족하였음

IBM's approach

조직의 프로세스 변경이나 업데이트가 상대적으로 적은 조직으로 Break/Fix 위주의 이슈 매니징 서비스를 제공

Responsive

구성원의 요청에 즉각적으로 대응

Tier 1+2 Run & Manage

Global Media D사 United States

Business Challenges

복잡한 조직구조형태를 가지고 있으며 조직변경 · 프로세스 변경이 잦음. 다양한 해외지사를 함께 서포트 해야 하며 지속적인 변화관리에 어려움을 겪음

IBM's approach

해외지사 지원을 위해 Local + Offshore팀을 구성함. 변화관리영역은 IBM과 Client가 Fairing하여 변화사항에 대한 과정을 함께 진행

Proactive

선행적이고 주도적인 변화관리

Tier 1 + 2 + 3 Value Added

Global Healthcare J사 United States

Business Challenges

전 세계 비즈니스를 효과적이고 효율적으로 운영하기 위해 HR 프로세스와 운영방식의 변화를 고민하였고 구성원에게 향상된 직원 경험 조성을 제공해주기를 원함

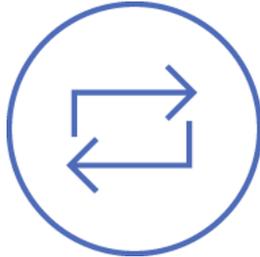
IBM's approach

Consultancy Framework 서비스를 함께 제공하면서 비즈니스 혁신을 지속적으로 도모하였고 분절 없는 Seamless한 운영으로 향상된 사용자 경험 제공

Personalized

향상된 사용자 경험과 지속적 혁신 파트너

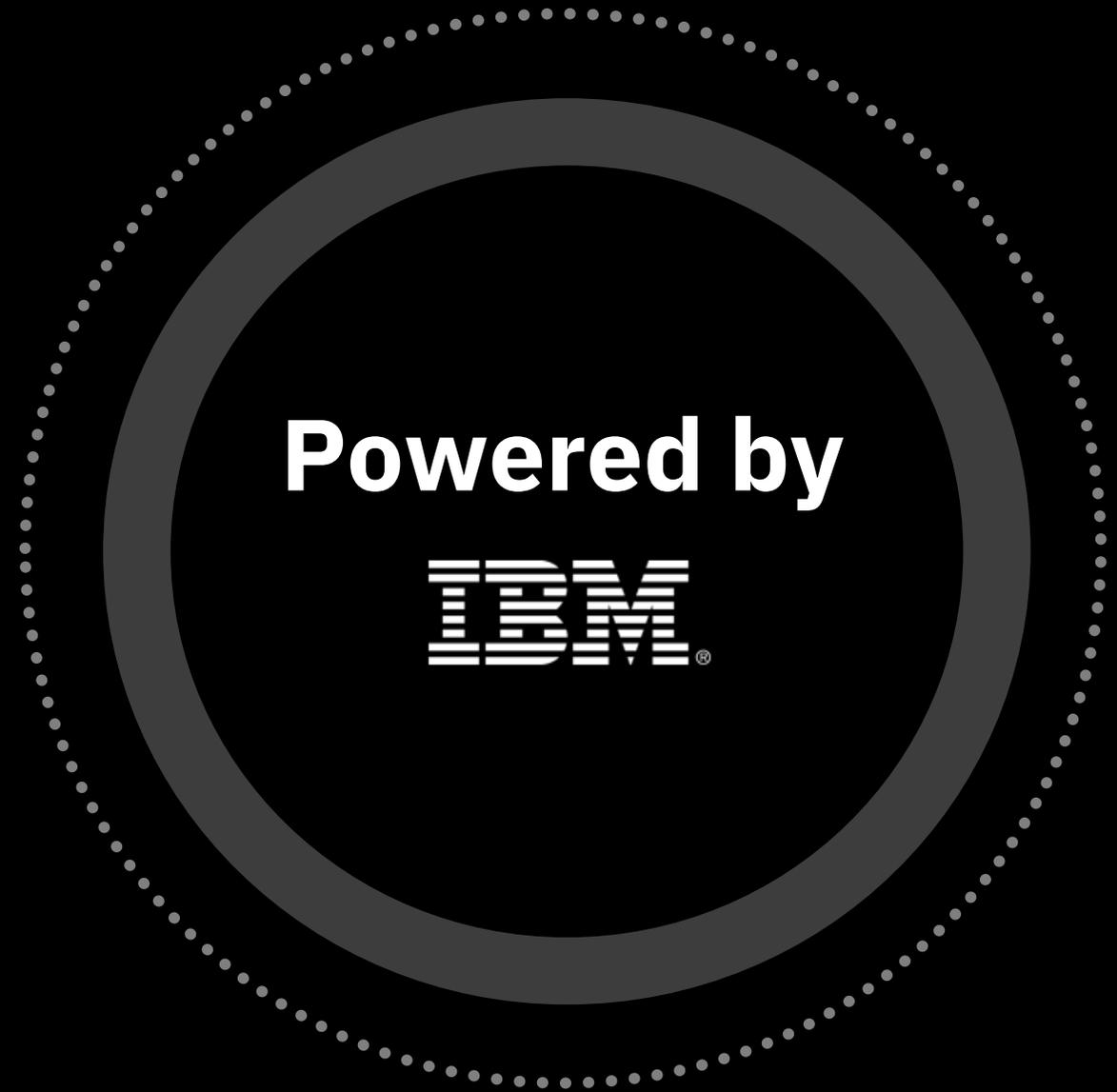
Continuous Digital Transformation challenges.



TECHNOLOGY + **PROCESS** + **PEOPLE**



**Work Alongside
with IBM Services
to **achieve your new**
chapter of business
reinvention**



IBM

