

# IBM 로보틱 프로세스 자동화

## Robotic Process Automation



로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation) 시장은 2020년까지 글로벌 시장 규모 50억 달러, 연 평균 성장률 60%를 기록할 것으로 추정됩니다. 국내 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation) 시장도 꾸준히 성장하고 있으며, 금융권을 비롯해 다양한 산업군을 중심으로 RPA 도입이 활발히 추진되고 있습니다.

### 로보틱 프로세스 자동화(RPA)란?

RPA는 회사에서 직원이 트랜잭션 처리, 데이터 조작, 응답 트리거 및 다른 디지털 시스템과의 통신을 위해 기존 애플리케이션을 해석하도록 **소프트웨어 로봇**을 구성하는 기술 애플리케이션입니다.

RPA 소프트웨어는 일반적으로 컴퓨터 앞에 앉아 일하는 사람들에 의해 수행되어 온 반복적이고 규칙에 기반한 프로세스를 자동화합니다. 소프트웨어 로봇은 이메일 첨부파일을 열고, 온라인 양식을 작성하며, 데이터를 기록하고 다시 입력하고, 다른 업무들을 수행합니다. 로봇은 미들 및 백오피스 센터에 투입된 **눈에 보이지 않는 인력**입니다. 또한 고객과의 상호작용 과정 동안 상담원들을 지원하는 등 프론트 오피스 업무를 지원하기도 합니다.

### 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation) 적용 영역

로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation)를 실현할 수 있는 비즈니스 영역은 무엇일까요? 최적의 RPA 적용 영역은 일반적인 지식 프로세스 작업에서 **인간 노동력을 대규모로 사용하는 곳**, 반복적인 작업을 통해 **대용량의 트랜잭션 처리**를 수행하는 곳입니다. 특히 최근 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation)에 많은 관심을 가지고 있는 금융권의 주요 적용 사례를 살펴보면, 은행의 경우 구매 발주 처리 업무, 고객 통지 업무, 데이터 열람 업무 등이 있습니다. 국내 모 은행에서는 자금세탁방지 모니터링 업무에 적용했습니다. 또한 보험, 카드, 증권사의 경우 카드 지급 거절, 보험 인수, 빌링, 클레임, 정산 업무 등에 적용을 고려하고 있습니다.

산업군에 상관없이 다양한 백오피스 업무에 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation)가 적용될 수 있으며, 계약 변경 업무, 인사 채용 및 퇴직 업무, 연금 관리 업무, 인사 정보 변경 업무, 매출 자료 업로드 등에 활용될 수 있습니다.

은행	보험 / 카드 / 증권	백오피스(HR)
<ul style="list-style-type: none"> <li>신용카드 사기 모니터링</li> <li>구매 발주 처리 업무</li> <li>고객 통지 업무</li> <li>자금세탁방지 모니터링</li> <li>자동차 등록 열람 업무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책 이관/취소 업무</li> <li>카드 지급 거절 업무</li> <li>현금 할당 업무</li> <li>신용 통제 업무</li> <li>보험 인수(언더라이팅)</li> <li>빌링, 클레임 업무</li> <li>비대면 계좌 개설</li> <li>카드 국제 정산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>계약 변경 업무</li> <li>인사 채용 및 퇴직 업무</li> <li>연금 관리 업무</li> <li>인사정보 변경 업무</li> <li>신규 인력 훈련 업무</li> <li>매출 자료 업로드</li> </ul>

### 로보틱 프로세스 자동화 기대 효과

RPA의 잠재적 혜택으로는 비용절감, 낮은 오류율, 서비스개선, 업무 소요시간 단축, 운영의 확장성 확대, 컴플라이언스의 개선 등을 꼽을 수 있습니다.



**가치 실현 시간 단축**  
수일 또는 수주 내에  
자동화 적용 가능



**휴먼 에러 감소**  
복제/삽입 같은  
휴먼 에러 감소 효과



**처리량 증가**  
수초 또는 수분 내에  
대용량의 자동화 업무 실행



**개발 비용 절감**  
빠른 자동화 구현에 따른  
개발 비용 절감

### 문의/상담

한국 IBM 대표전화서비스

02.3781.7330

mktg@kr.ibm.com

www.ibm.com/kr-ko/cloud

온라인 컨퍼런스

www.ibmcloudlive.com



# IBM 로보틱 프로세스 자동화

## Robotic Process Automation



### IBM 로보틱 프로세스 자동화 활용 사례

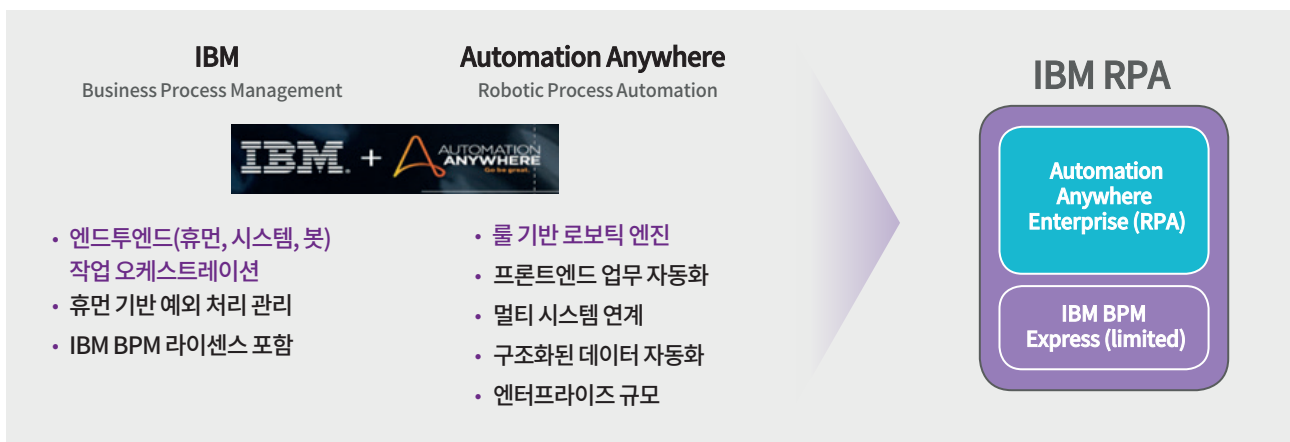
한 대형 은행은 고객불만 프로세스를 재설계해 85개의 소프트웨어 로봇, 또는 봇(bot)을 투입시켜 13가지 프로세스를 운영하고 연간 150만건의 불만접수를 처리했습니다. 그 결과 은행은 230명의 정규직 직원에 준하는 처리 능력을 추가로 확보했고 더 많은 직원을 고용하는 경우와 비교해 약 30%의 비용절감을 달성했습니다. 게다가 **바로 한번에** 업무를 완료하는 비율도 27%가 증가했습니다.

기존 프로세스 자동화를 넘어 기업들은 봇을 이용해 과거에는 비현실적이었던 새로운 프로세스를 실행하고 있습니다. 영국의 유통기업 샵다이렉트(ShopDirect)는 RPA를 이용해 홍수로 인해 상품대금 납부가 늦어진 고객들을 파악해 자동으로 해당 고객들의 연체료 부과를 취소시켰습니다.

### IBM 로보틱 프로세스 자동화

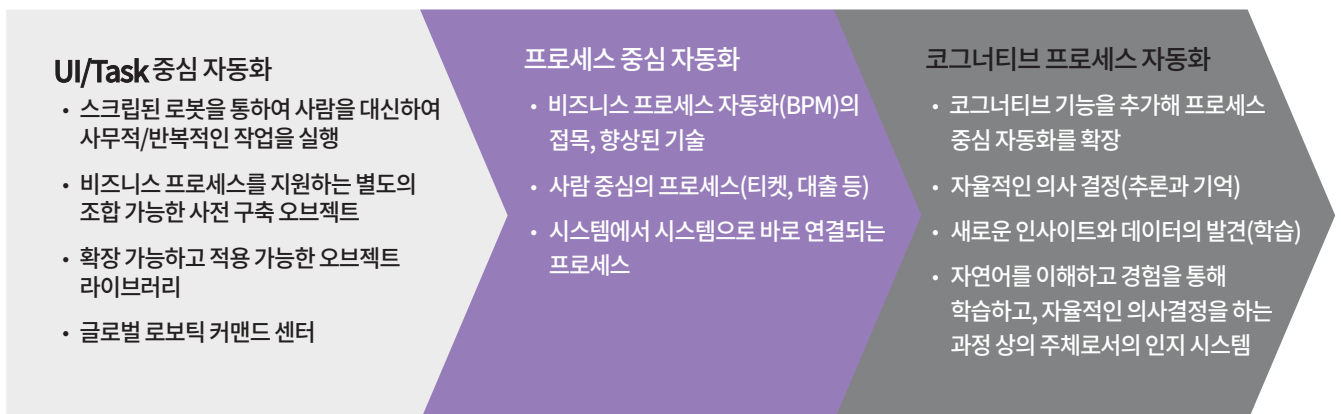
기업 고객들은 단순히 UI/Task 중심의 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation) 도입에만 무게중심을 두지 말고, 내부 프로세스와 연계해 지속적으로 업무 효율성을 극대화해야 합니다. 또한 장기적인 로드맵을 갖고 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation)를 발전시켜 나가기 위해서는 비즈니스 프로세스 및 코그너티브(Cognitive) 프로세스와 연계하여 확장할 수 있는 방안을 고려하는 것이 필요합니다.

IBM은 로보틱 프로세스 자동화 업계 1위인 오토메이션 애니웨어사(Automation Anywhere)의 RPA 솔루션을 IBM 디지털 프로세스 자동화(Digital Process Automation) 오피링에 추가하여 통합 RPA 솔루션을 국내 기업 고객에게 직접 공급하고, 기술지원 서비스까지 제공하고 있습니다.



### IBM 로보틱 프로세스 자동화 로드맵

IBM은 UI/Task 중심에서 비즈니스 프로세스 및 코그너티브 프로세스 중심으로 로보틱 프로세스 자동화(Robotic Process Automation) 영역을 발전시켜 나가고 있습니다.



IBMRPA 무료체험하기: [ibm.biz/RPA\\_Trial](http://ibm.biz/RPA_Trial)

### 문의/상담

한국 IBM 대표전화서비스

02.3781.7330

mktg@kr.ibm.com

[www.ibm.com/kr-ko/cloud](http://www.ibm.com/kr-ko/cloud)

온라인 컨퍼런스

[www.ibmcloudlive.com](http://www.ibmcloudlive.com)

