

# 디지털 비즈니스 자동화를 위한 빠르고 실용적인 가이드

이 가이드를 사용하여 업무 자동화와 관련된 시급성, 가치, 기회 및 제한 사항에 대한 진실을 파악할 수 있습니다. 또한 이 가이드는 올바른 기술 솔루션 선택에 필요한 팁을 제시합니다.

도입

## 이 가이드의 목적

2017년, 한 대형 보험사의 청구 담당부서는 여전히 100% 수작업 서류 기반 시스템에 의존하여 보험금 청구를 처리하고 있었습니다. 보험금 청구부터 지금까지, 전체 프로세스에는 각 단계마다 최소 한 번 사람의 작업이 필요했습니다. 비즈니스의 전체 부문에서 자동화 혁신의 기회를 놓쳐버린 것입니다.

### 관심을 가져야 할 사안인가요?

자동화 기술의 발전에도 불구하고 기업은 20~30년 전부터 사용해온 수작업 방식을 고수하며 적당한 수준에서 비즈니스를 운영할 수도 있습니다. 관심을 가져야 하는지 여부는 경쟁업체가 자동화를 통해 더 쉽고 빠르게 업무를 수행하는 세상에서 자사의 성공을 지속할 수 있는가에 달려있습니다.



공저: Brian Safron(IBM 자동화 전문가) 및 Cheryl Wilson

# 업무 자동화: 의미 및 중요성

업무 자동화는 속도와 규모 면에서 보다 나은 경험을 제공할 수 있는 능력을 의미합니다. 큰 그림을 보자면 다단계, 다중 작업 프로세스가 자동화 대상입니다. 이러한 프로세스는 수작업으로 처리할 경우 느리고 비용이 많이 들며 비즈니스와 고객을 실망시키는 원인이 되곤 합니다.

10년 또는 20년 전에 주택을 구입했다면 주택담보대출 신청에 한 달은 소요되었을 것입니다. 그 과정에서 서류 더미를 처리하고, 수신통의 전화를 걸고, 승인을 기다리며 금리를 궁금해 하는 날들을 보내야 합니다. 오늘날에는 다른 옵션이 있습니다.

차세대 주택담보대출 회사들은 사실상 어디에서든 사용할 수 있는 매끄러운 인터페이스를 갖춘 애플리케이션을 제공합니다. 이 애플리케이션은 엄격한 규제가 적용되는 프로세스를 처음부터 끝까지 자동화한 기반 위에 구축되어 있습니다.

당연하겠지만 고객은 자동화가 가져다 주는 편의성, 즉시성, 투명성 때문에 이 앱을 선택합니다. 경고가 시스템에 프로그래밍되어 있고, 신용평가 회사와 대출업체의 데이터에 연결되어 있으며, 불필요한 단계를 삭제한 워크플로우 등 다양한 장점을 누릴 수 있습니다.

## 자동화 전후 변화



### 예전 주택담보대출 절차

- 서류 더미 처리
- 수신통의 전화 문의
- 승인, 최종 금리 및 서명을 위해 몇 주 대기



### 앱을 이용한 오늘날의 주택담보대출

- 대출 금액, 금리 및 상환 기간 옵션을 몇 분 내에 확인
- 필요에 따라 대출 진행 상황에 대한 새 소식 수신
- 예외적인 경우만 담당자와 대화하므로 커뮤니케이션 시간 절약

수치화할 수 있는 예상 이점  
및 수치화할 수 없는 예상  
이점을 제시하는 자동화  
비즈니스 사례를 구축하면  
됩니다.

### 자동화의 비즈니스 가치

도입부에서 소개한 보험 회사 사례로  
돌아가 보겠습니다. 고객은 보험금  
청구의 신속한 처리를 원했지만  
담당부서가 처리하는 데 최대 3주가  
걸렸습니다. 업계의 여러 규제와  
조건을 감안할 때 자동화는 커다란  
모험이었습니다. 그러나 회사는  
시간과 돈을 투자했습니다.

**결과:** 보험금 청구 처리 시간이  
3주에서 1일로 단축되었습니다.

이와 같은 근거를 활용한 자동화  
사례 연구는 많이 있습니다. 그러나  
그것만으로는 새로운 제품의  
구매를 정당화하거나 승인을 받기에  
충분하지 않을 때도 있습니다.

### 효율성 대 비즈니스 혁신

과거 자동화에 관한 많은 논쟁은  
단순한 투자수익(ROI) 계산에 중점을  
두고 비용 절감을 목표로 했습니다.  
회사가 100만 달러를 투자해 운영의  
특정 부분을 자동화해서 150만 달러를  
절감할 수 있게 된다면 비즈니스  
가치가 높은 선택입니다. 간단합니다.

그러나 대규모 자동화 프로젝트, 즉  
비용 절감보다는 성장을 목표로 하는  
혁신 프로젝트의 경우 ROI 계산이  
훨씬 복잡합니다.

자동화가 속도, 규모, 고객 경험을  
개선하여 수익 성장을 이끌어 내는  
가장 효과적인 방법 중 하나일  
수 있지만, 비즈니스 운영 방식을  
변경하는 데는 독자적으로 결과를

판단할 수는 없는 유무형의 요소가  
따르기 마련입니다. 그렇게 때문에  
혁신의 다른 측면 대비 자동화로  
인한 성장의 규모를 수치화하는  
것이 쉽지 않습니다.

하지만 불가능하지는 않습니다.  
수치화할 수 있는 예상 이점 및  
수치화할 수 없는 예상 이점을  
제시하는 자동화 비즈니스 사례를  
구축하면 됩니다.

“전체 대출 신청의 80%에서 수작업 대출 검토 과정을 없애면 매년 수십만 시간을 절약하고 약 830만 달러의 생산성 향상 효과를 얻을 수 있습니다.”

The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation® Platform For Digital Business, Forrester Consulting이 실시한 위탁 연구, 2019년 3월

간단히 산출할 수 없는 이점도 존재하지만, 다음과 같은 질문은 투자에 집중하고 측정 가능한 핵심성과지표(KPI)를 조정하는데 도움이 됩니다.

**01**  
**자동화가 고객과의 비즈니스에 도움이 되는가?** 고객은 보다 쉽고 빠른 프로세스를 사용할 수 있다면 어렵고 시간이 많이 걸리는 프로세스를 선택하거나 고수하지 않을 것입니다.

**02**  
**자동화를 통해 성장을 이끌어 낼 수 있는가?** 자동화의 주요 이점은 쉽게 확장할 수 있다는 것입니다. 신규 고객을 유치하고 유지할 수 있다면 자동화 투자로 더 높은 수익을 얻을 수 있습니다.

**03**  
**자동화를 통해 비용을 절감할 수 있는가?** 이 질문은 쉽게 수치화 가능한 ROI에 가장 가깝다고 할 수 있습니다. 비용 절감은 자동화를 통해 실현되는 가장 일반적인 이점입니다. 그러나 전반적인 순편익 면에서 수익을 증대시키는 더 우수한 최신 시스템을 이용하면 더 큰 가치를 창출할 수 있다는 점을 잊지 말아야 합니다.

**04**  
**자동화가 오류 감소와 일관성 향상에 도움이 되는가?** 오류에는 값비싼 대가가 따르지만 항상 그 비용을 계산할 수는 없습니다. 수치가 정확하지 않더라도 일관성이 향상되고 오류가 감소한다면 상당한 가치가 있는 것입니다.

**05**  
**자동화를 통해 규정 준수가 더 쉬워지는가?** 규정은 반드시 준수해야 하므로 자동화를 통해 규정 준수에 필요한 리소스를 줄일 수 있다면 비즈니스에 유익할 것입니다.

## 자동화를 통한 유형 및 무형 이점의 예

한 대형 소매 금융 기관은 자동화 소프트웨어를 통해 대부분의 소비자 대출 프로세스를 관리합니다. 그 결과 이 은행에서 처리되는 대출의 20%만 직원의 검토를 거치게 되었습니다. 그러나 이처럼 측정 가능한 효율성 증가는 자동화 ROI 사례의 일부에 불과합니다. 이 은행에는 다음과 같은 기회가 있었습니다.



### 성장 관리

이 은행은 다른 은행의 지점을 다수 인수한 후 자동화를 통해 직원을 늘리지 않고도 증가한 워크로드를 처리할 수 있었습니다.



### 암묵적인 인간 편견의 가능성 제거

자동화를 통해 차별 금지 규정을 준수하고 전반적인 고객 경험을 개선할 수 있었습니다.

# 업무 자동화의 7가지 현실

## 01

**자동화의 성공은 올바른 비즈니스 원동력에 집중하는 능력에 달려 있습니다.** 자동화의 중요성과 영향력 면에서 가장 중요한 것은 로보틱 프로세스 자동화(RPA), 자동화된 의사결정 관리, 인공지능(AI) 등 기업이 사용하는 기술의 종류가 아닙니다. 그보다는 비즈니스를 운영하는 방법과 이유가 더 중요합니다. 올바른 주안점을 확립하지 못하면 자동화를 통해 원하는 변화를 실현하기 어렵습니다.

## 02

**생각보다 훨씬 많은 것을 자동화할 수 있습니다.** 하나의 프로세스를 자동화하면 첫 번째 프로세스에 연결되는 서너 개의 다른 프로세스도 자동화의 대상이 될 수 있습니다. 이는 기초 기술을 익힌 후 관련 기술을 더 쉽게 습득하는 원리와 같습니다.

## 03

**자동화는 양자택일이 아닙니다.** 모든 비즈니스에는 자동화의 여지가 일정 부분 존재하고, 완벽하게 자동화되는 비즈니스는 없습니다. 비즈니스 목표를 달성하기 위해 지금 그리고 나중에 자동화를 얼마나 적용할 것인지 결정하게 됩니다.

## 04

**자동화를 통해 고객에게 이전보다 더 많은 선택권을 제시합니다.** 이와 같은 다양성은 시스템에 부하를 주지 않으면서 덜 자동화된 시스템보다 훨씬 높은 수준을 자랑합니다. 차량 공유 앱을 생각해 보십시오. 이러한 앱은 전 세계적으로 다양한 가격대에 다양한 수준의 서비스를 제공합니다. 그리고 이 모든 것이 동일한 디지털 자동화 시스템에 구축되어 있습니다. 필요한 만큼 선택 사항을 추가할 수 있으며, 자동화에 계속 추가하기만 하면 됩니다.

## 05

**자동화는 확장성을 확보하는 가장 좋은 방법 중 하나입니다.** 선택권과 마찬가지로, 상당한 수준의 성취를 달성하려면 자동화가 필요합니다. 앞서 언급한 대형 소매 금융 기관은 확장성의 좋은 예입니다. 직원을 추가로 고용하지 않고도 더 많은 고객에게 서비스를 제공합니다.

## 06

**비즈니스 성장을 원한다면 자동화는 피할 수 없습니다.** 자동화는 반짝 지나가는 유행이 아닙니다. 일부 기업 및 산업에서는 필수입니다. 자주 하는 업무, 그리고 고객 또는 직원의 경험을 현저하게 향상하는 일들이 자동화를 통해 성장을 이끌어낼 수 있는 주요 대상입니다.

## 07

**자동화는 거창하게 시작하는 것이 아니라 점진적으로 개발하는 것입니다.** 때때로 기업은 중요한 소프트웨어 개발을 신축 건물 오픈처럼 생각합니다. 중대한 발표와 기념식이 열리고 모든 사람이 초대되어 소프트웨어를 체험한 다음 다시 본업으로 돌아갑니다.

자동화 개발은 그런 식으로 이루어지지 않습니다. 첫 번째 배포는 학습 경험이 되는 경우가 많습니다. 첫 번째 결과물을 올바르게 만들어가는 과정에서 원리와 효과를 배우면서 다음 프로젝트를 개발하고 시스템을 개선 및 발전시키게 됩니다.

# 자동화 적용 대상

“증기기관이 처음 발명된 이후 가장 큰 발전 중 하나는 자신의 노동 시간을 줄이고자 했던 한 소년이 발견한 사항입니다.”

애덤 스미스는 자신의 저서 *국부론 (1776년)*에서 증기기관의 밸브를 작동시키는 일을 담당했던 한 소년에 대해 썼습니다. 이 소년은 밸브 손잡이와 증기기관의 다른 부분을 끈으로 연결하면 밸브가 자동으로 열렸다 닫히므로 놀러 갈 시간을 벌 수 있다는 것을 발견했습니다.

자동화는 1776년 이후 장족의 발전을 이루었지만, 잘 구현된 자동화는 여전히 최고의 기술을 사용하여 생산성을 높이고 인간의 노동력을 절약합니다. 자동화할 수 있는 작업의 범위만이 다를 뿐입니다.

## 업무 및 자동화의 스펙트럼

모든 비즈니스에는 단순하고 반복적인 일부부터 복잡하고 고유한 일까지 다양한 업무가 있습니다. 사실상 모든 유형의 업무에 자동화를 유용하게 적용할 수 있습니다.

대부분의 조직에서 공통적인 5가지 업무 유형

정규 업무

### 전문 업무

보조적인 자동화를 통해 전문가의 영향력 및 생산성 향상  
예: 맞춤형 컨설팅

### 전사 업무

일괄처리시스템을 통해 처음부터 끝까지 일관된 고객 여정 제공  
예: 고객 온보딩

### 행정 업무

수작업을 줄이고 규정 준수 및 감사의 부담을 최소화  
예: 규정 준수 문서화

### 부서 업무

코딩을 많이 할 필요가 없는 앱으로 부서 업무 축소  
예: 비용 추적 및 승인

### 반복 업무

봇 주도의 작업으로 인간의 노동력 해방  
예: 시스템 간 복사하여 붙여넣기

오퍼링

적은 업무량

많은 업무량

자동화를 적용하여 각 업무 유형에 맞는 최상의 결과를 도출할 수 있습니다.

업무 자동화란 자동화된 프로세스와 인적 프로세스를 혼합하여 성장을 가속화하고 인간은 자동화할 수 없는 업무에 집중하도록 하는 것입니다.

중요  
사항

자동화  
의  
장점

반복 업무	행정 업무	부서 업무	전문 업무	전사 업무
<p>인간의 판단을 필요로 하지 않으며 오류 발생빈도가 높고 의욕을 저하시키는 일상적이고 기술이 필요하지 않은 반복적인 작업</p> <p>예:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사무직 업무</li> <li>- 복사하여 붙여넣기 입력</li> <li>- 수동 데이터 입력</li> </ul>	<p>핵심 비즈니스 운영에서 기타 업무 지원. 업무량이 많고 보통 수준의 기술 필요</p> <p>예:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 규정 준수</li> <li>- 다양한 규제 시스템에 대한 문서화</li> </ul>	<p>부서를 운영하는 데 필요하지만 핵심 비즈니스 제품에는 관여하지 않는 업무</p> <p>예:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비용 추적 및 승인</li> </ul>	<p>인간의 판단이 필요한 업무. 자동화를 사용하면 중요한 세부 정보를 추적하고 필요한 데이터를 쉽게 찾을 수 있으므로 업무의 일상적인 측면을 없애고 전문가의 효율성을 높일 수 있습니다.</p> <p>예:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 맞춤형 컨설팅</li> </ul>	<p>비즈니스 운영에 여러 부서가 관여하는 업무</p> <p>예:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보험금 청구 처리</li> <li>- 대출 승인</li> </ul>
<p>봇으로 사람을 보완하는 자동화를 통해 일상적인 작업의 정확성과 속도를 개선합니다.</p>	<p>다양한 유형의 문서를 디지털화하고 관리하는 자동화를 통해 서류 작업 및 규정 준수의 부담을 줄입니다.</p>	<p>관리하기 어려운 문서와 이메일로 전송된 스프레드시트를 다루는 프로세스를 코딩을 많이 할 필요가 없는 앱으로 처리하는 자동화를 통해 부서 업무를 줄입니다.</p>	<p>깊은 인사이트와 권장 조치를 제공하는 자동화를 통해 전문가의 생산성을 향상합니다.</p>	<p>일괄처리 자동화 시스템을 통해 처음부터 끝까지 일관된 고객 경험을 제공합니다. 기업 전체의 개별적인 비즈니스 운영을 하나의 프로세스로 통합하여 고객에게 단순하고 맞춤화된 경험을 제공합니다.</p>



# 성공적인 자동화의 모습

성공적인 자동화는 단일 프로젝트나 솔루션으로 이루어지지 않습니다. 변화하는 비즈니스 요구사항에 맞게 끊임없이 조정해야 하는 반복적인 프로세스입니다.

**자동화를 성공적으로 이룬 회사는 주로 다음과 같은 특징이 있습니다.**

- 고객의 요구에 초점을 맞춥니다.
- 확장성의 중요성을 인식하면서도 각 고객에게 맞춤화된 경험을 제공합니다.
- 확장 가능한 플랫폼을 구축하고 비즈니스와 IT 간의 적절한 연계성을 유지함으로써 자동화 시스템을 최대한 유연하게 유지합니다.
- 효율성을 높이고 효율적으로 만들 수 있는 모든 조치를 취합니다.

성공적인 자동화를 구현하려면 자동화 과정은 한 번에 완성되지 않고 꾸준히 노력해야 하는 프로세스라는 점을 인식해야 합니다. 또한 성장을 촉진하기 위해 자동화하려는 업무 유형에 따라 다음과 같은 기능이 필요할 수 있습니다.

- 로봇 공학을 사용한 작업 자동화
- 콘텐츠 공유, 관리 및 협업
- 처음부터 끝까지 일관된 워크플로우의 설계 및 관리
- 비즈니스 규칙을 사용한 의사결정 자동화
- 문서에서 데이터 캡처 및 추출

**자동화를 성공적으로 이룬 회사의 특징**



고객 중심



확장 가능



유연성



효율성

# 피해야 할 자동화의 함정

자동화는 빠르고 쉬운 과정이 아닙니다. 다음과 같은 방식을 선택하면 함정에 빠질 수 있습니다.

## 01

**비즈니스 담당자와 IT 담당자를 초기부터 참여시키지 못하는 것입니다.** 비즈니스와 IT를 완전히 포괄하지 않은 자동화 작업은 헛된 노력이 될 수 있습니다.

- 비용, 일정 및 프로젝트 범위가 현실적인지 점검하기 위해 비즈니스는 처음부터 IT를 참여시켜야 합니다.
- IT는 구매 실수를 방지하는데 도움이 됩니다. 예를 들어, 기술 공급업체와의 미팅에서 IT 전문가는 지나치게 비현실적인 약속을 걸러낼 수 있습니다.

## 02

**한 번에 모든 것을 시도하는 것.** 앞에서 언급한 바와 같이, 한 번의 대대적인 시도로 모든 자동화 목표를 달성하려고 하면 문제가 발생할 수 있습니다. 점진적이고 지속적으로 개선함으로써, 실험할 수 있는 여지를 주고 효과가 없는 부분을 수정해 나가야 합니다.

## 03

**앱 패키지가 모든 문제를 해결할 것이라고 생각하는 것.** 한 번에 자동화의 완성을 약속하는 앱 패키지는 기업 요구사항의 일부만 부합할 뿐입니다. 이러한 솔루션으로 해결할 수 없는 영역에 사용하려고 하면 문제가 발생합니다.

# 자동화의 시작점

자동화 기술에 투자하고 싶다면 구현 위험을 최소화하면서 신속한 결과를 얻을 수 있도록 파일럿 프로젝트부터 시작하는 것이 좋습니다.

이러한 접근법은 효율적인 확장의 기반을 마련하는 데 도움이 되지만, 다음 권장사항을 고려해야 합니다.

- **중요하지만 업무에 필수적이지 않은 프로젝트를 선택하십시오.**  
노력할 만한 가치가 있고 완료 시 가치를 증명할 수 있는 사례를 찾아보십시오. 모든 것을 망칠 수 있는 프로젝트는 피하십시오.
- **끝을 염두에 두고 시작하십시오.**  
원하는 상태 또는 경험을 파악할 수 있도록 비즈니스에 중요한 프론트오피스 또는 백오피스 업무를 최초 프로젝트로 선택하십시오.

업계의 리더, 특히 빠르게 성장하고 있는 리더들을 살펴보고 무엇이 가능한지 알아보는 것이 좋습니다. 혁신적인 접근법으로 발전할 수 있는 여러 개의 개별적인 자동화 프로젝트를 포함하는 전체 업무가 대상임을 기억하십시오.

따라서 1~2개의 프로젝트를 시작점으로 선택하십시오. 핵심은 각 프로젝트를 개별적으로 가치 있게 만드는 것입니다. 이러한 프로젝트를 구축하고 상호연결하면 이점은 기하급수적으로 증가할 수 있습니다.

## 팁



1~2개의 프로젝트를 시작점으로 선택



원하는 상태 파악



각 프로젝트를 개별적으로 가치 있게 만들기

# 시작점 결정에 도움이 되는 6가지 질문

대기업은 가능한 자동화 프로젝트가 수십 가지에 이르기 때문에 시작점을 선택하는 일이 어려울 수 있습니다. 다음과 같은 질문은 주력할 올바른 시작점을 선택하는 데 도움이 됩니다.

01

고객 요청에 얼마나 신속하게 대응하는가?

02

디지털 태생의 경쟁업체를 포함하여 업계의 다른 리더들과 비교할 때 자사의 고객 경험은 어떠한가?

03

자동화할 수 있는 업무를 수작업으로 처리하느라 직원들이 상당한 시간을 할애하고 있는가?

04

경쟁업체가 특정 목표 시장에서 자사보다 더 많은 제품과 서비스를 제공하고 있는가?

05

고객의 기대와 정부 규제의 변화에 맞춰 프론트엔드 및 백엔드 소프트웨어 애플리케이션을 신속하게 수정할 수 있는가?

06

수동으로 처리해야 하는 예외적 고객 트랜잭션의 비율은 얼마인가?

# 자동화 솔루션 옵션

자동화 솔루션을 구현할 준비가 되었다면 기본적으로 많은 회사에서 혼합하여 사용하고 있는 다음 4가지 옵션을 검토해야 합니다.

자동화 솔루션 옵션

처음부터 모든 코드를 작성	포인트별로 일련의 애플리케이션 구매	앱 패키지 구매	자동화 플랫폼 채택
<p><b>장점</b> 모든 것을 소유하고 통제할 수 있습니다.</p>	<p><b>장점</b> 다양한 공급업체 중에서 선택할 수 있습니다.</p>	<p><b>장점</b> 이 옵션은 즉시 사용 가능하며 일부 틈새 앱은 요금 청구 또는 디지털 마케팅과 같은 특정 요구사항을 충족합니다.</p>	<p><b>장점</b> 이 옵션은 모든 자동화 솔루션을 구축할 수 있는 기본적인 애플리케이션의 통합 세트입니다.</p>
<p><b>단점</b> 비즈니스 측면에서 코드를 파악하거나 이해하지 못한다면 무용지물이 되고 맙니다. 이 옵션은 코드의 특성을 이해하고 변경하기 위해 많은 IT 전문지식과 시간이 필요합니다.</p>	<p><b>단점</b> 여러 회사의 다양한 자동화 애플리케이션을 구매하므로 통합자 역할을 해야 합니다. 각각의 제품이 항상 서로 잘 작동하는 것은 아니며 분석과 같은 기본적인 도구가 없습니다.</p>	<p><b>단점</b> 비즈니스가 앱 패키지의 틀에 맞지 않는다면 원하는 모든 기능을 사용하는 데 제약이 있습니다. 앱 패키지는 유연성이 떨어지기 때문에 제한 범위 내에서 사용해야 합니다.</p>	<p><b>단점</b> 애플리케이션별로 다양한 공급업체를 선택할 수 없습니다. 이 옵션을 사용하면 플랫폼 전반에 걸쳐 단일 공급업체에 의존하게 됩니다.</p>

# AI 및 자동화

인공지능(AI)을 자동화에 직접 적용하는 방식은 아직 초기 단계지만 머지않아 널리 활용될 것입니다. 자동화 프로젝트에 AI를 적용하는 방법을 파악하고, 경쟁업체보다 한발 앞서 기술을 실험하고 구축하는 기회를 가져보는 것이 좋습니다.

다음은 주요 기업의 인공지능 활용 방식을 알 수 있는 3가지 사례입니다.

## 01

자동화에 AI를 사용하여 의사결정의 질을 향상합니다. 예를 들어, 보험회사는 쉽게 확인 가능한 사기 행위의 증거가 없더라도 보험금 청구의 사기 가능성을 알고 싶어합니다. 사기 행위를 효과적으로 찾아내도록 지속적으로 AI 시스템을 교육할 수 있으며, 회사는 보험금 청구를 신속하게 처리하는 동시에 위험을 줄일 수 있게 됩니다.

의료 절차와 관련하여 모든 보험증권 약관을 준수하는 두 가지 유사한 보험금 청구 건을 생각해 보십시오.

### 첫 번째 보험금 청구의 예

- AI가 관련된 패턴이 없음을 감지합니다.
- 보험사는 조사 시간과 비용을 들이지 않고 첫 번째 보험금 청구를 처리할 수 있으므로 고객 만족도가 향상되고 비용이 절감됩니다.

### 두 번째 보험금 청구의 예

- AI가 사기 행위가 의심되는 숨겨진 패턴을 감지합니다.
- 보험사는 추가 검토를 위해 두 번째 보험금 청구를 이관할 수 있습니다.

## 02

자동화에 AI를 사용하여 운영체제가 수집한 데이터의 숨겨진 패턴을 감지하고 대응합니다. 이러한 "운영 데이터"는 기존 데이터 소스가 제공하지 못했던 새로운 인사이트를 제공합니다. 숨겨진 인사이트를 바탕으로 특정 부품이 변경되어 생산 지연이 발생할 가능성이 높음을 알려주는 제품 개발 애플리케이션을 생각해 보십시오. 이러한 숨겨진 영향은 시가 없다면 발견할 수 없는, 복잡하게 연결된 상호의존성을 기반으로 도출할 수 있습니다.

운영 데이터는 다음과 같은 질문에 대한 답을 제시하여 거의 모든 산업 분야에서 인사이트를 제공합니다.

- 새 계정 개설에 얼마나 시간이 걸렸으며, 그 이유는 무엇인가?
- SLA를 준수하지 못하는 빈도와 그 이유는 무엇인가?
- 재작업이 얼마나 많이 필요했으며, 그 이유는 무엇인가?

이러한 고유한 인사이트를 바탕으로 자동화를 개선하여 고객 대면 프로세스를 가속화하고 납기를 단축하며 재작업을 줄일 수 있습니다.

## 03

지능형 데이터의 캡처를 위해 자동화에 AI를 사용합니다. 예를 들어, 사람의 개입 없이 각기 다른 임의의 형식으로 된 송장 데이터를 표준화해야 하는 회사가 있습니다. AI 기반의 데이터 캡처를 사용하면 각 송장에서 어떤 숫자와 필드가 품목 번호, 수량, 단가, 할인율, 세금 및 총 가격과 같이 필수 정보를 나타내는지 시스템이 "인식"합니다.

# IBM 오퍼링

Forrester가 이미 IBM® 자동화 플랫폼을 도입한 은행 업계 고객과 인터뷰를 실시하고 후속 재무 분석을 수행한 결과, 이 조직은 지난 3년 동안 약 2,390만 달러 가치의 혜택을 경험하며 675%의 ROI를 달성한 것으로 확인되었습니다.

The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business, Forrester Consulting이 실시한 위탁 연구, 2019년 3월

IBM은 비즈니스 및 IT 사용자를 위한 AI 기반의 유연한 자동화 [소프트웨어 플랫폼](#)을 제공합니다. 협업을 기반으로 사전 통합된 자동화 기술과 코딩을 많이 할 필요가 없는 툴을 사용하여 어떤 클라우드에서든 자동화 서비스, 애플리케이션 및 디지털 작업자를 설계, 구축하고 실행할 수 있습니다.

이 플랫폼에서 제공되는 디지털 혁신에 필요한 모든 핵심 기능을 이용해 자동화 솔루션을 맞춤 설정해 보십시오.

비즈니스 요구사항에 따라 이러한 필수 기능을 원하는 대로 조합할 수 있습니다.

- 봇을 사용하여 일상적인 인적 [작업 자동화](#)
- [컨텐츠 공유, 관리 및 협업](#)
- 처음부터 끝까지 일관된 [워크플로우의 설계 및 관리](#)
- 비즈니스 규칙을 사용한 [의사결정 자동화](#)
- [Capture](#) 컨텐츠에서 데이터 캡처, 분류 및 추출

플랫폼 기능은 IBM Cloud Pak for Automation을 통해 또는 IBM Cloud 에서 호스팅되는 관리형 서비스(SaaS) 형태로 이용할 수 있습니다. IBM Cloud Pak for Automation은 Red Hat OpenShift 인증을 받은 컨테이너화된 소프트웨어를 제공하며 운영 데이터와 생산성에 유용한 정보를 지원하는 일반 분석 계층을 기반으로 합니다.

IBM 자동화 플랫폼에 대해 자세히 알아보기



[데모 시청](#)

플랫폼의 주요 기능이 어떻게 상호 작용하여 지능형 자동화 솔루션으로 탄생하는지 알아보십시오.



[ROI 연구 보기](#)

IBM은 Forrester Consulting 에 의뢰해 기업이 IBM 자동화 소프트웨어 플랫폼을 구현해 실현할 수 있는 잠재적 투자 수익률(ROI) 을 조사했습니다. 모든 이점과 비용 분석을 읽어 보십시오.



자동화 전문가와 [30분 상담](#) 을 예약하십시오.

“플랫폼 표준화는 한층 열띤 자동화 노력의 포문을 열 것으로 예상됩니다. IBM Automation Platform for Digital Business 에 이미 투자한 많은 비즈니스 관리자와 리더는 처음부터 시작할 필요 없이 플랫폼을 회사의 필요에 맞게 확장할 수 있습니다.”

The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business, Forrester Consulting이 실시한 위탁 연구, 2019년 3월

### 적합한 플랫폼의 선택

자동화 플랫폼은 모든 비즈니스에 적합할 수 있지만 기업의 규모, 고객 대면 또는 내부 대면인지 여부, 엄격한 규제 대상 또는 가벼운 규제 대상인지 여부 그리고 부서별 업무 또는 전사적 업무인지 여부 등 상황에 따라 다르게 사용해야 합니다.

자동화 플랫폼은 모든 유형의 업무를 자동화할 수 있는 기능 전체를 통합된 형태로 제공합니다. 여러 프로그램을 함께 연결하여 필요에 따라 기능을 쉽게 조합할 수 있는 인기 있는 오피스 플랫폼을 생각해 보십시오.

자동화 플랫폼은 사용자별 코드 작성, 앱 패키지의 출시 시간 단축, 최고 수준의 기능을 갖춘 포인트 솔루션 등 다른 솔루션 옵션의 이점을 하나의 통합된 패키지로 제공할 수 있습니다. 최고의 자동화 플랫폼은 높은 수준의 인력, 플랫폼, 기술을 요구하는 자동화 솔루션의 보급을 저해하는 동시에 디지털 혁신을 뒷받침하도록 설계됩니다.

사용자 스토리는 하나하나가 저마다 고유하고 기술 선택 프로세스에서 중요한 출발점이 되지만 특히 다음과 같은 시나리오는 플랫폼 솔루션을 구현하기에 적합한 상황으로 간주할 수 있습니다.

- 대출 개시 및 서비스
- 혜택 및 자격 관리
- 보험증권 인수 및 보험금 청구 처리
- 고객, 직원 및 공급업체 온보딩
- 규제 및 규정 준수 관리
- 운송 및 물류 관리
- 환자 간호 관리
- 사기 및 위험 관리
- 고객 서비스
- 무역 금융

자동화 플랫폼은 다음 기준에 적합합니다.



어느 정도의 맞춤 설정이 필요하지만, 처음부터 모든 코드를 작성하고 싶지는 않은 경우



앱 패키지를 사용해 보았지만 필요한 작업을 수행할 수 없는 경우



빠르게 시장에 진입하고 변화해야 하는 경우



여러 공급업체의 서로 다른 제품이 아닌 통합된 기능을 원하는 경우



# 8가지 주요 시사점

## 01

**비즈니스 성장을 원한다면 자동화는 피할 수 없습니다.** 자동화는 반짝 지나가는 유행이 아닙니다. 많은 기업 및 산업에서는 필수입니다.

## 02

**자동화의 시작점을 선택하는 것이 쉬운 일은 아니지만 계획을 수립하면 선택이 더 쉬워집니다.** 자주 하는 업무, 그리고 고객 또는 직원의 경험을 현저하게 향상하는 일들이 자동화를 통해 성장을 이끌어낼 수 있는 주요 대상입니다.

## 03

**자동화는 한 번에 거창하게 시작하는 것이 아니라 점진적으로 개발해 가는 여정입니다.** 자동화를 확장할 때마다 새로운 것을 배울 수 있습니다.

## 04

**끝을 염두에 두고 시작하십시오.** 원하는 상태 또는 경험을 파악할 수 있도록 중요한 프론트오피스 또는 백오피스 업무가 최초 프로젝트에 포함되도록 하십시오.

## 05

**자동화를 통해 직원의 생산성을 높일 수 있습니다.** 자동화를 적용하여 직원을 지원하고 자동화된 프로세스와 인적 프로세스를 혼합하여 직원을 추가로 고용하지 않고도 성장을 촉진할 수 있습니다.

## 06

**복잡한 업무에는 통합 자동화가 필요합니다.** 대출 개시, 보험금 청구 처리, 운송 물류와 같은 전사 업무는 복잡한 문제를 야기합니다. 통합 자동화를 사용하여 이러한 작업을 간소화하면 상당한 이점을 누릴 수 있습니다.

## 07

**자동화는 확장을 가능하게 하고, 확장은 성장을 가능하게 합니다.** 확장은 더 많은 고객, 더 많은 단위 이동과 같은 수치를 의미합니다. 하지만 자동화의 관점에서 보면 확장은 더 많은 옵션, 대출 유형, 정책 유형, 목적지, 선택 사항을 의미하기도 합니다. 더 많은 옵션을 제공하면 이전에 구매를 고려하지 않았던 고객에게도 다가갈 수 있습니다.

## 08

**AI가 자동화 혁신을 시작하고 있습니다.** 인공지능(AI)을 자동화에 적용하는 실험에 너무 많은 시간을 낭비하지 마십시오. AI는 아직 자동화의 성패를 좌우하는 요인은 아닙니다.

소식 받기



[구독](#): IBM Automation Insider 뉴스레터를 받아보세요.

IBM 자동화 전문가가 핫 토픽부터 제품 업데이트까지 자동화를 통해 성장을 촉진할 수 있는 5가지 전략적 콘텐츠를 격월로 알려드립니다.



#### 한국아이비엠주식회사

(150-945) 서울시 영등포구 국제금융로 10  
서울국제금융센터(Three IFC)  
TEL: (02)3781-7114

IBM 홈 페이지:  
**ibm.com**

IBM, IBM 로고, ibm.com, IBM Cloud 및 IBM Cloud Pak은 전 세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보" [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 에 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서에 포함된 성능 데이터는 특정 운영 조건에서 산출된 것입니다. 실제 결과는 다를 수 있습니다. 이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 비침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상대로" 제공됩니다. IBM 제품에 대한 보증은 제품의 준거 계약 조항에 의거하여 제공됩니다. 법률과 규정을 준수하는지 확인해야 할 책임은 고객에게 있습니다. IBM은 법률 자문을 제공하지 않으며 IBM의 서비스나 제품을 통해 관련 법률이나 규정에 대한 고객의 준수 여부가 확인된다고 진술하거나 보증하지 않습니다.

우수 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 유용을 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.

© Copyright IBM Corporation 2020