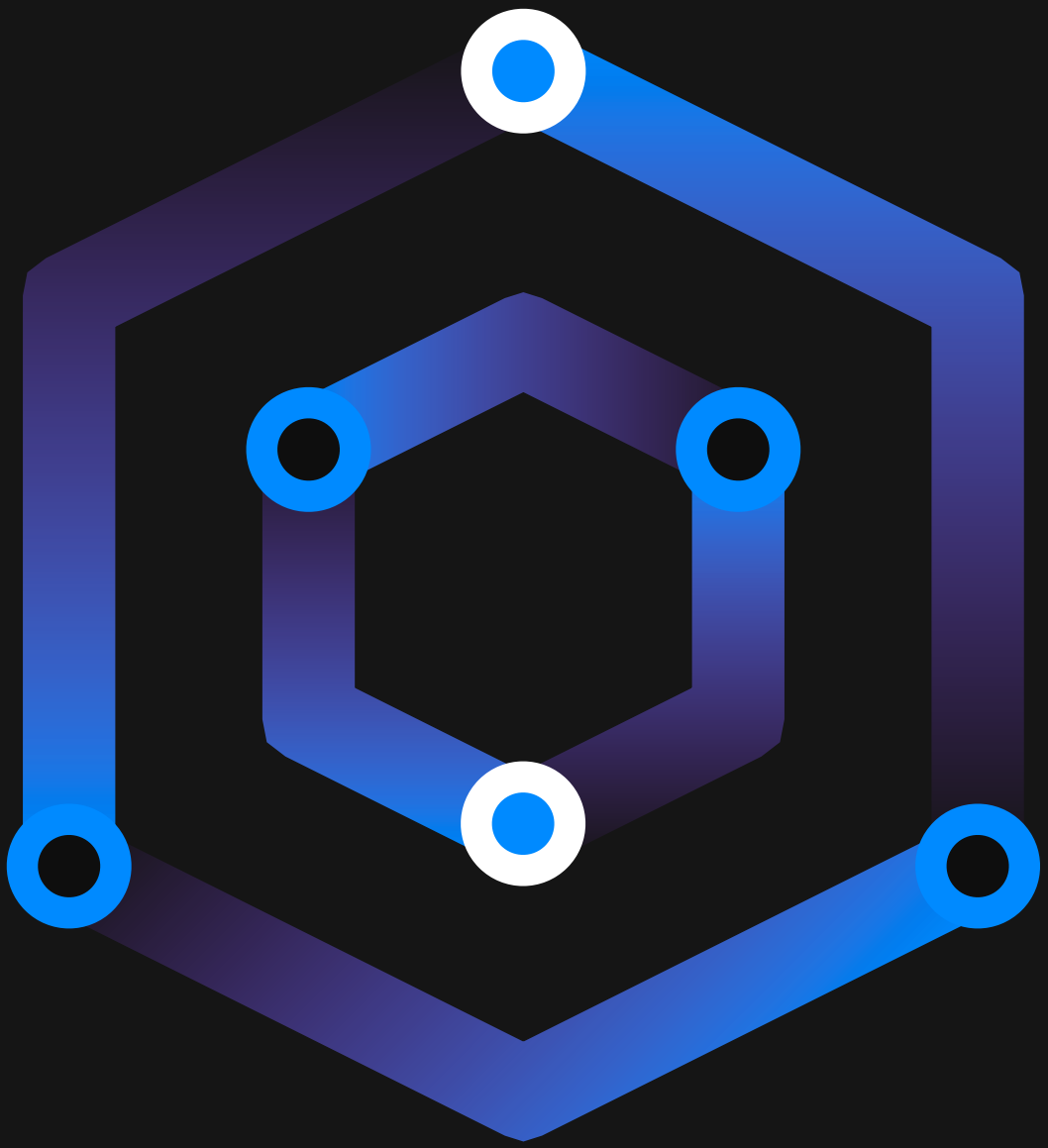
엔터프라이즈 자동화 및 RPA

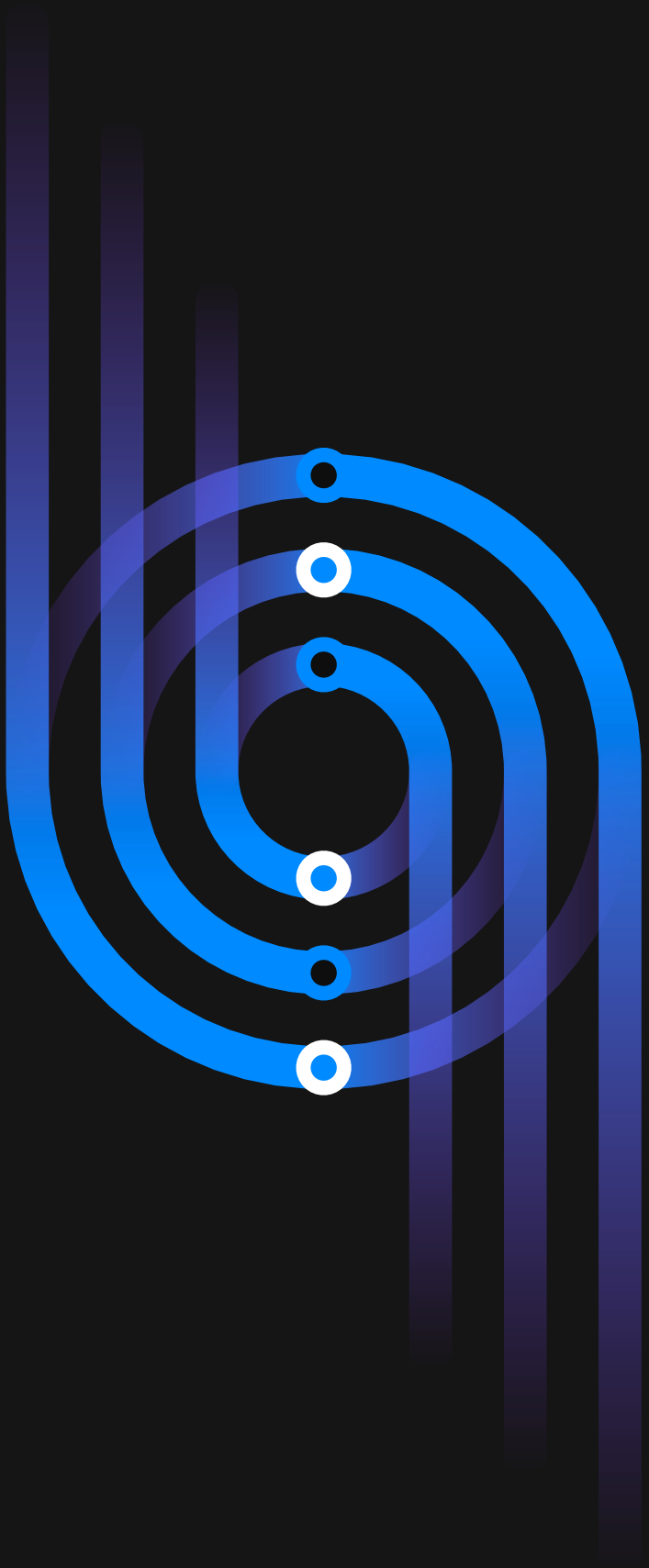
조직이 생산성을 향상하고 가치를 촉진하는 방법

2021년 IBM Market Development & Insights에서 실시한 연구 결과



연구 소개

IBM Market Development & Insights 팀은 로보틱 프로세스 자동화(RPA) 솔루션을 포함한 자동화 기술을 배포했거나 배포를 고려하고 있는 기업을 대상으로 설문조사를 실시한 바 있습니다. 이 설문조사는 미국, 캐나다, 영국, 호주, 인도 전역의 대기업과 중견기업에 소속된 600명 이상 의사 결정권자의 인식과 기대, 실제 경험을 반영합니다. 응답자가 담당하고 있는 역할은 IT 및 LOB(Line of Business)이며, 응답을 통해 조직 전체에 걸쳐 자동화 기능을 효과적으로 구현하는 경험과 과제에 대한 흥미로운 인사이트를 얻을 수 있습니다.



목차

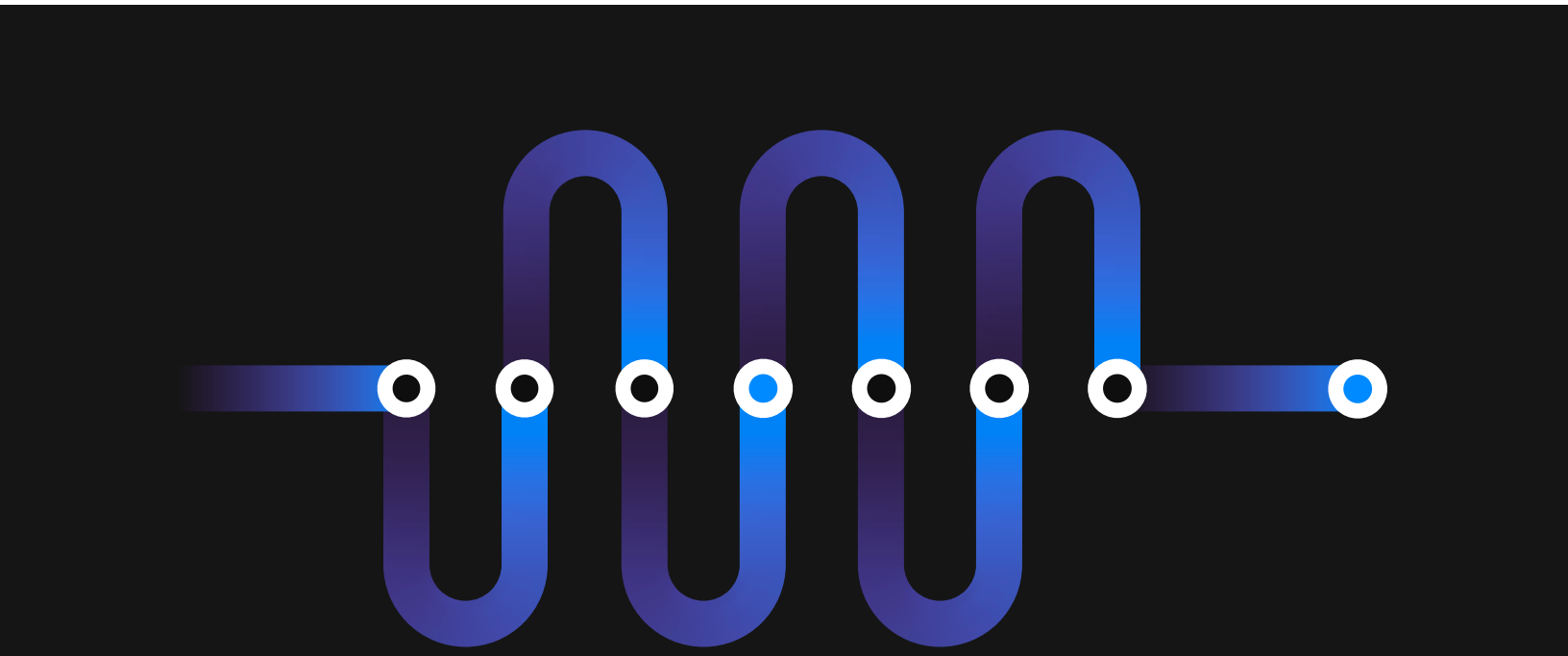
4	기업의 문제를 해결해 주는 자동화
5–6	자동화 수용
7	사이드바 *자동화 및 로보틱 프로세스 자동화*
8–12	자동화 실행
13–14	사이드바 *봇 적용 분야*
15–21	인식, 이점, 문제점
22–27	비즈니스 요구 사항
28	다음 단계로 이동

기업의 문제를 해결해주는 자동화

비즈니스 프로세스를 자동화하는 것은 새로운 개념이 아닙니다. 새로운 것으로 여겨지고 있는 이 방법은 이미 전 세계 많은 조직이 다양한 방식으로 혁신적인 자동화 기술을 사용하여 실제로 혜택을 누리고 있습니다.

자동화를 적용하여 일상 업무나 반복적인 작업을 간소화하면 직원들은 신제품 출시와 같은 보다 전략적이고 가치 높은 업무에 집중할 수 있습니다. 아울러 응답 시간과 정확성을 향상시킬 수 있으므로 고객 경험도 개선됩니다. 기업은 비효율성과 인적 오류를 줄여 자동화의 이점을 실현할 수 있으므로 운영 비용이 절약되고 데이터 품질이 개선됩니다.

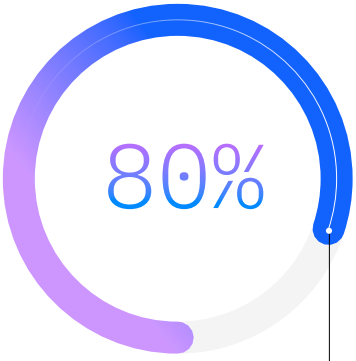
조직은 로보틱 프로세스 자동화를 통한 인공지능(AI) 인사이트를 활용하여 예전에는 수동으로 처리했던 반복적인 백오피스 작업을 간소화하고 있습니다. LOB 사용자들은 로우코드 또는 노코드 인증 도구를 비롯한 RPA 솔루션을 통해 새로운 비즈니스 과제를 실시간으로 해결합니다. 일반 자동화 솔루션과 RPA 솔루션 모두 정량화할 수 있는 비즈니스 이점을 제공하지만, RPA를 채택한 조직은 이를 통해 훨씬 더 큰 가치를 얻고 있다고 말합니다.



자동화 수용

설문조사 결과

응답자들은 소속 조직이 최근 몇 년 동안 자동화를 최우선 과제로 삼고 있다고 말합니다. 이러한 추세는 2020년 동안 효율성을 극대화하는 데 초점을 맞추고 펜데믹으로 인해 상당수 인력이 재택 근무로 전환하면서 보다 절박한 상황에 처하게 되었습니다.



80%
12개월 전에 비해 자동화가 훨씬 더 중요하거나 다소 높은 우선순위라고 보고한 응답자

전체 데이터는 그림 1 참조

RPA 사용자, IT, 미국, *대기업*

"우리 회사는 이미 모든 것을 자동화하는 방향으로 나아가고 있었는데, 코로나19로 인해 더욱 빠르게 진행되었습니다."

RPA 비사용자, LOB, 미국, *중견기업*

"코로나19 이후 업무 환경이 달라졌으며 자원의 효율적인 활용에 보다 높은 우선순위를 두게 되었습니다."

응답자들은 자동화가 가장 많이 활용되고 있는 분야와 직면한 과제에 대해 밝혔습니다.

자동화 또는 RPA 솔루션이 활용되고 있는 가장 일반적인 분야는 다음과 같습니다.

- IT
- 고객 서비스와 지원
- 이커머스
- 공급망 관리
- 마케팅

주요 우선순위 분야:

- IT 운영
- 디지털 및 데이터 보안
- 인력 활용 및 최적화
- 네트워크 최적화
- 고객 경험 최적화

자동화와 RPA 솔루션 채택 및 사용 확대 시 고려사항:

- 자동화 전문지식을 갖춘 인재는 찾기도 어렵고 인건비도 높음
- 구현의 용이성 역시 문제
- 자동화 기술을 배우는 과정이 복잡할 수 있음

설문조사 응답자들은 이러한 어려움이 있지만 자동화와 RPA 기능을 구축하는 것은 그만한 가치가 있으며, 소속 조직에서 자동화 솔루션 사용을 확대할 계획이라고 답합니다.

자동화 및 로보틱 프로세스 자동화

자동화 솔루션은 가장 기본적인 수준에서 일상 업무를 디지털화하고 간소화합니다. 비즈니스 프로세스 관리는 자동화의 초기 사례였습니다. RPA와 인공지능은 몇 가지 공통점이 있지만, AI는 주로 데이터 중심이며 프로세스를 개선할 수 있는 데이터 패턴을 찾습니다. 이를 처리하기 위해 AI는 지능형 자동화, 머신 러닝(ML), 자연어 처리(NLP), 추론, 가설 생성, 분석과 같은 기능을 통합합니다. 반면 RPA는 프로세스 중심으로 이루어지며, 사용자가 정의한 프로세스만 따를 수 있는 봇을 사용합니다.

로보틱 프로세스 자동화는 규칙 기반 소프트웨어를 사용하여 매우 빠른 속도로 대량의 백오피스 작업을 처리합니다. 양식 작성 및 파일 이동과 같이 시간이 많이 걸리는 작업이 자동화되므로 고비용 인력을 보다 전략적인 업무나 복잡한 업무에 투입할 수 있게 됩니다. RPA는 상당한 비용 절감과 직원 사기 향상 외에도, 비즈니스 민첩성을 개선하여 고객 만족도를 높이고 오류를 줄여줌으로써 규정 준수의 수고를 덜어줍니다. 나아가, RPA 솔루션에서는 소프트웨어 봇이 애플리케이션의 프레젠테이션 계층에서 작동하므로 코딩이 덜 필요하고 기존 인프라와 시스템을 방해하지 않습니다.

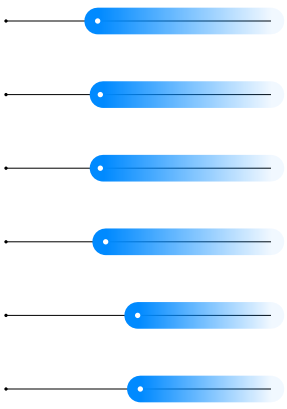
www.ibm.com/kr-ko/cloud/learn/rpa

자동화 실행

현재 주요 사용 사례와 향후 12개월 이내에 조직이 계획하고 있는 사용 사례

응답자들은 조직이 자동화 및 RPA 솔루션을 현재 어떻게 사용하고 있는지와 향후 1년 동안 어떤 추가 사용 사례를 계획하고 있는지에 대한 질문을 받았습니다.

현재



65% *IT 운영*

63% *디지털 및 데이터 보안*

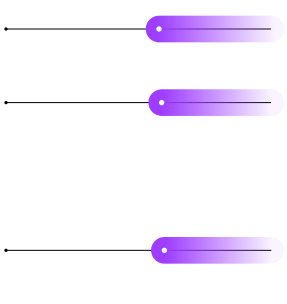
53% *인력 활용 및 최적화*

52% *네트워크 최적화*

50% *고객 경험 최적화*

49% *재무 관리 및 계획*

향후 12개월



42% *제품 권장사항 및 제안*

41% *영업 예측*
제품 개발 최적화
예측 및 예방적 유지보수

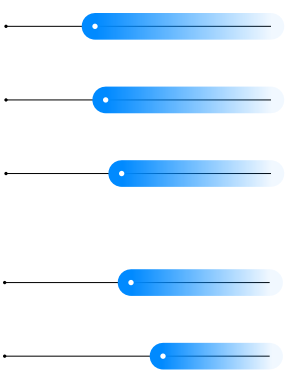
40% *부정 행위 및 이상 감지*
인적 자원 최적화

전체 데이터는 그림 2 참조

조직 규모에 따른 사용 사례

이러한 응답을 회사 규모에 따라 분류하면 오늘날 자동화가 사용되는 방식에서 몇 가지 차이점을 알 수 있습니다.

대기업



66% *IT 운영*

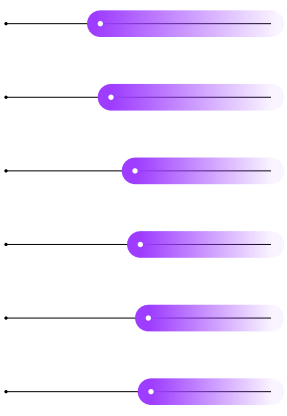
62% *디지털 및 데이터 보안*

56% *인력 활용 및 최적화*
네트워크 최적화

52% *고객 경험 최적화*

50% *위험 및 규정 준수*

중견기업



64% *디지털 및 데이터 보안*

60% *IT 운영*

51% *재무 관리 및 계획*

49% *마케팅 분석*

46% *영업 예측*

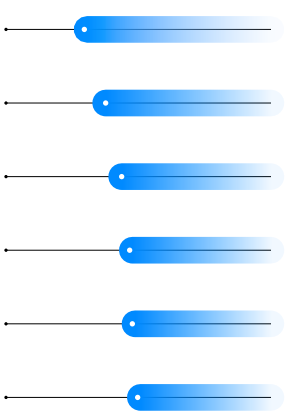
45% *네트워크 최적화*
인력 활용 및 최적화
고객 경험 최적화

전체 데이터는 그림 3 참조

직책에 따른 사용 사례

소수의 예외 경우를 제외하고 IT 및 LOB 역할을 맡은 응답자 모두 현재 사용 사례에 대해 유사한 채택률을 보고했습니다. 예상되었던 차이점은 IT 직책을 맡은 응답자는 조직의 IT 운영과 네트워크 최적화를 위해 사용되는 자동화에 대해 더 많이 보고하고, LOB 직책의 응답자는 재무 관리, 기획, 영업 예측에 자동화를 더 많이 채택할 것이라고 보았습니다.

IT



70% *IT 운영*

63% *디지털 및 데이터 보안*

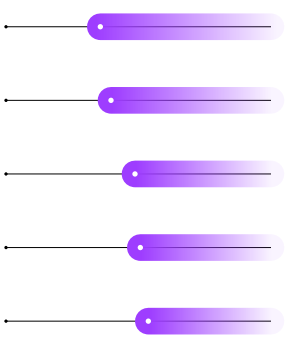
57% *네트워크 최적화*

53% *인력 활용 및 최적화*

52% *위험 및 규정 준수*

50% *고객 경험 최적화*

LOB



62% *디지털 및 데이터 보안*

59% *IT 운영*

55% *재무 관리 및 계획*

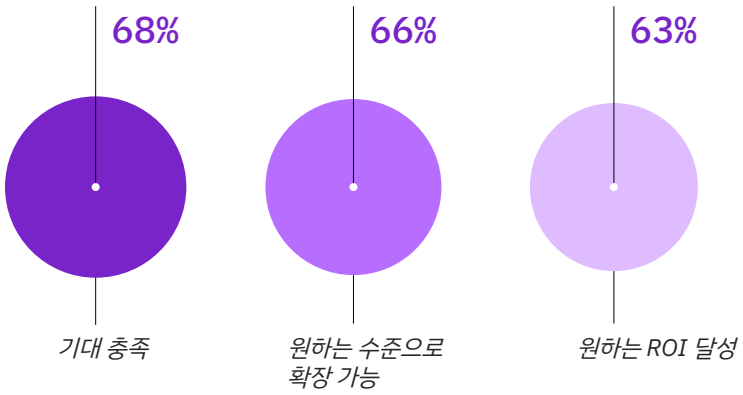
52% *업무 인력 활용 및 최적화*

49% *마케팅 분석*
고객 경험 최적화

전체 데이터는 그림 3 참조

현재 자동화 제품에 대한 만족도

응답자들은 또한 조직이 현재 사용하고 있는 자동화 및 RPA 제품에 대한 만족도, 자동화 프로젝트를 효과적으로 확장할 수 있는 능력, 투자 수익률 (ROI) 경험에 대해서도 질문 받았습니다.

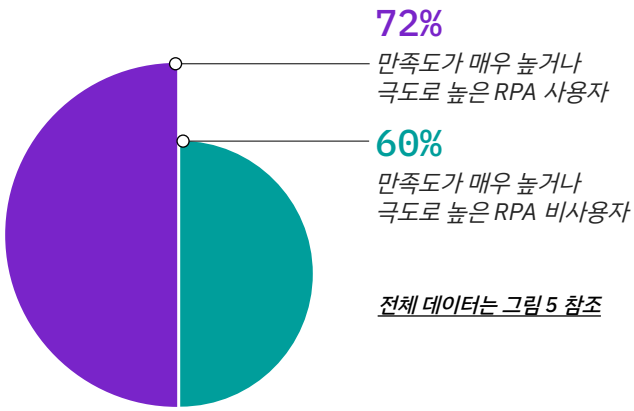


...

1~5의 척도 중에서 4 또는 5라고 답한 응답자의 비율. (1- 전혀 만족하지 않음, 5- 전적으로 만족함).

전체 데이터는 그림 4 참조

의사 결정권자들에게도 회사에서 사용 중인 자동화 솔루션 유형에 대한 만족도를 물었습니다.



전체 데이터는 그림 5 참조

응답 내용:

RPA와 자동화 기술은 응답자들로부터 뜨거운 반응을 얻었으며,
일부 응답 내용은 다음과 같습니다.

RPA 사용자, LOB, 미국, *중견기업*
"덕분에 회사 목표를 달성할 수 있었습니다."

RPA 사용자, IT, US, *중견기업*
"운영 효율성 및 수익성이 향상되었습니다."

RPA 비사용자, IT, 호주, *대기업*
*"보다 체계적인 데이터, 최신 데이터 세트에 액세스하여
의사 결정 및 고객 서비스를 더욱 쉽게 제공할 수 있습니다."*

키포인트

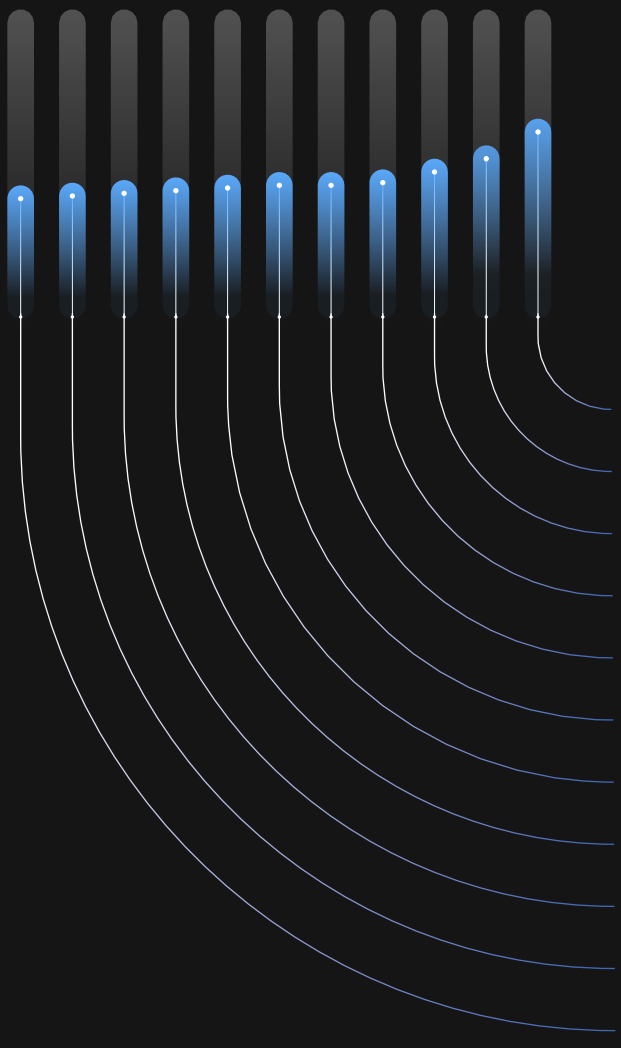
- 기존 자동화 기능을 확장하는 것은 기업의 필수 사항으로 날이 갈수록 중요하게 인식되고 있습니다.
- 대부분의 응답자는 속한 조직이 IT 운영, 보안, 네트워크, 인력 최적화, 고객 경험 등을 포함하는 분야의 공통 작업에 자동화 기능을 구현했다고 말합니다. 응답자들은 향후 12개월 동안 제품 권장 사항, 예측 및 예방적 유지보수, 제품 개발, 부정행위 감지 등을 위한 자동화, RPA 기능을 확장할 계획이라고 밝혔습니다.
- 응답자 대부분은 자동화와 RPA 솔루션이 기대 가치를 제공할 것으로 보고 있지만, 훨씬 더 강력한 ROI를 확장하고 실현하는 능력은 개선되어야 할 여지가 있다고 생각합니다.

자동화는 광범위한 기능 및 프로세스에서 정량화할 수 있는 비즈니스 이점을 제공합니다.

봇 적용 분야

로보틱 프로세스 자동화 소프트웨어 봇은 점점 더 많이 배포되어 바쁜 근로자들이 할 시간이 없거나 하고 싶어하지 않는 반복적이고 일상적인 작업을 대신 수행하고 있습니다. 오늘날의 봇은 워크플로우를 조정하고 데이터를 캡처하며 콘텐츠를 관리합니다. 비즈니스 규칙 및 의사 결정과 통합되어 개발 주기를 단축하고 기존의 IT 의존도를 줄여 새로운 기능을 신속하게 구축합니다.

설문 응답자들은 자사 조직이 비즈니스의 여러 영역에서 봇을 사용하고 있다고 밝혔습니다.



전체 데이터는 그림 6 참조

45% *IT 운영*

35% *디지털 및 데이터 보안*

30% *인력 활용 및 최적화*

26% *고객의 셀프 서비스*

25% *고객 경험 최적화*

25% *위험 및 규정 준수*

24% *제품 개발 최적화*

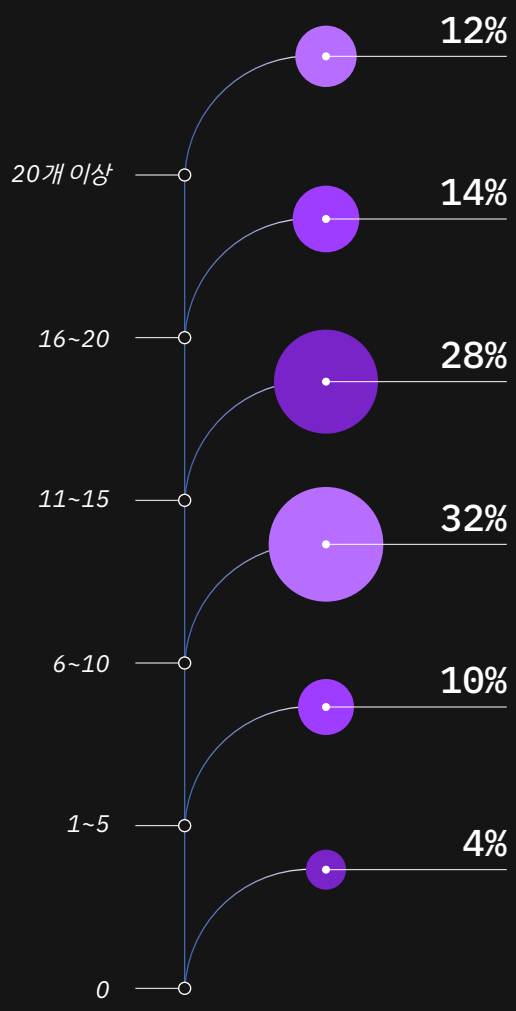
23% *고객 센터 최적화*

22% *네트워크 최적화*

21% *공급망 분석 및 관리*

20% *부정 행위 및 이상 감지*

회사가 현재 생산 과정에서 몇 대의 봇을 사용하고 있느냐는 질문에 응답자들은 다음과 같이 응답했습니다.

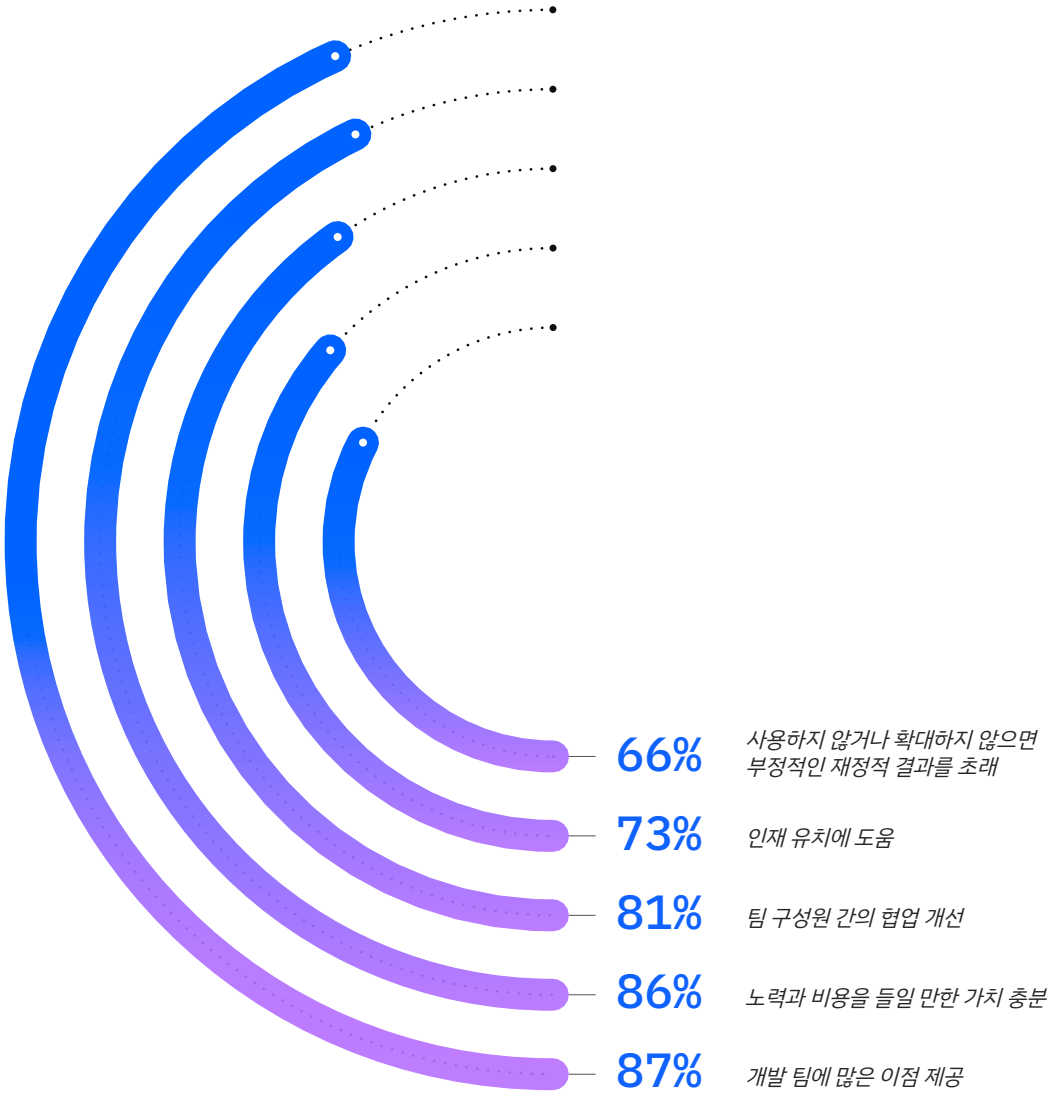


전체 데이터는 그림 6 참조

인식, 이점, 문제점

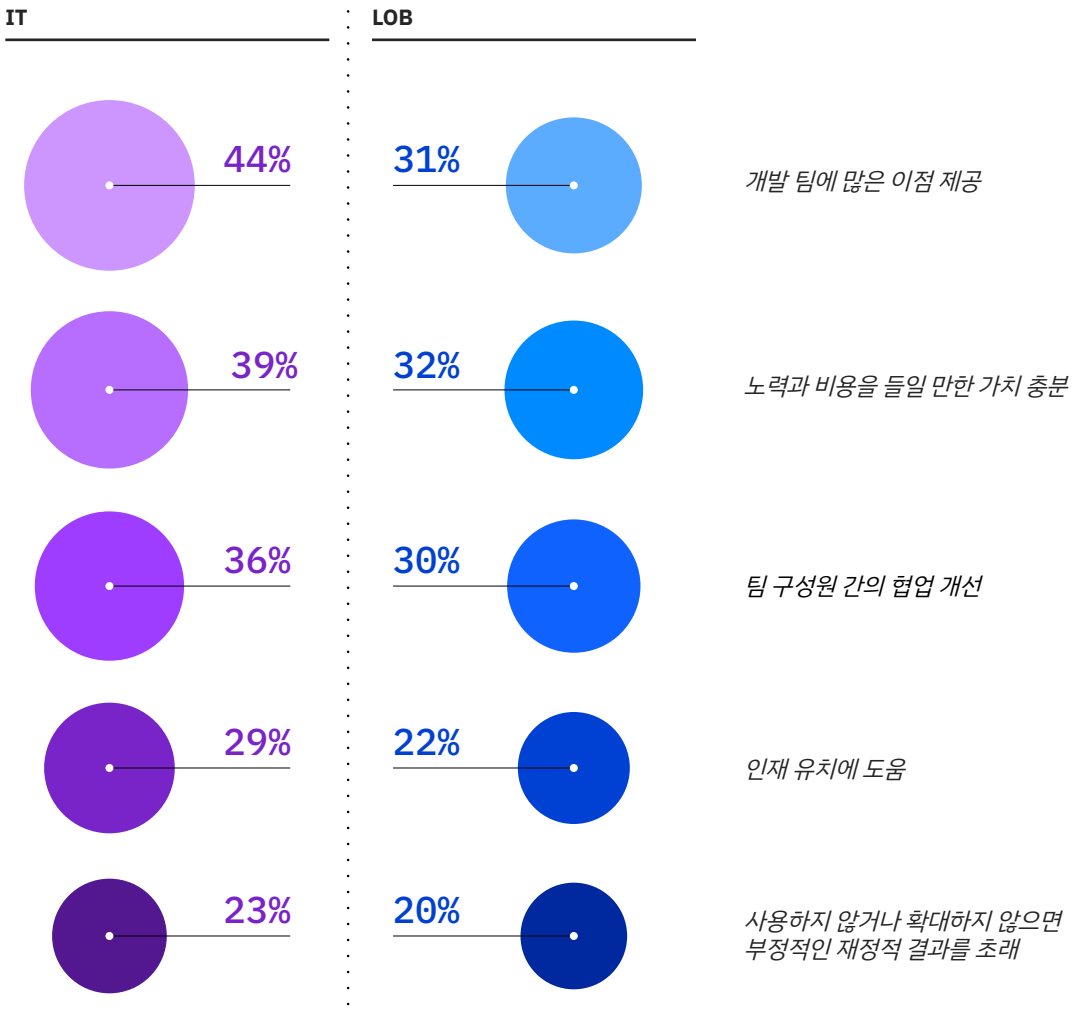
인식

자동화 및 RPA 솔루션의 수많은 이점은 다음과 같은 설명에 동의하거나 전적으로 동의하는 응답자를 통해 확인되었습니다.



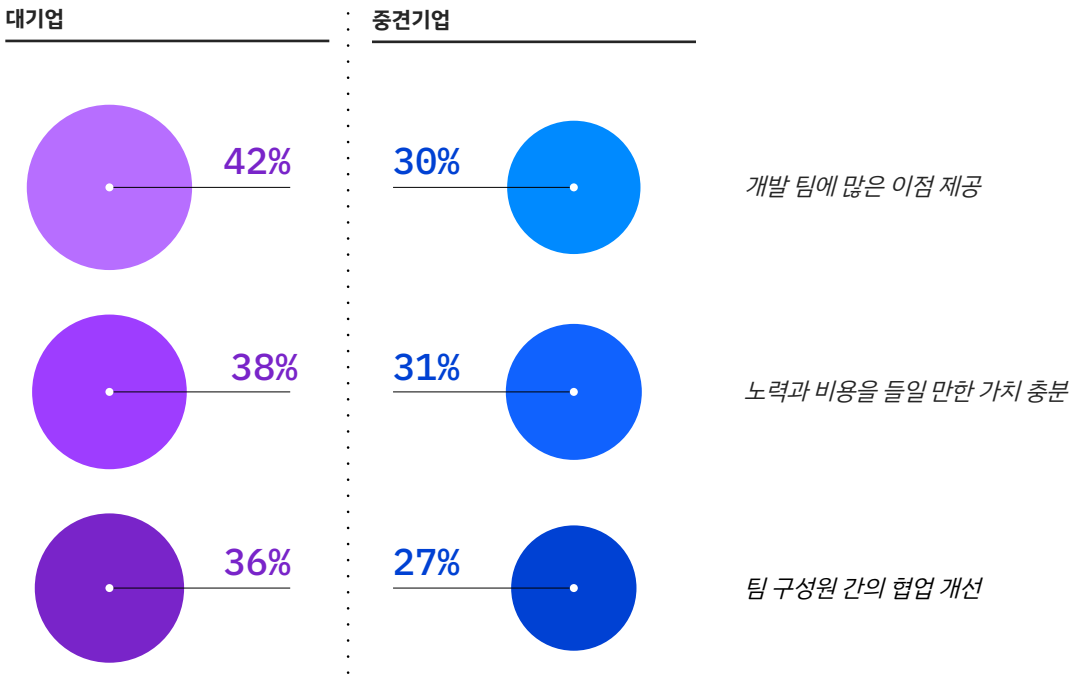
전체 데이터는 그림 7 참조

이러한 응답을 직무별로 분류하면 IT 응답자와 LOB 응답자 사이에 몇 가지 차이점이 드러나며, 이는 응답자가 전적으로 동의한 다음과 같은 진술을 통해서도 알 수 있습니다.



전체 데이터는 그림 8 참조

대기업 응답자들은 중견기업의 응답자들보다 이러한 진술 중 일부에 대해 더욱 강한 반응을 보였으며, 응답자가 전적으로 동의한 아래 진술을 통해 이를 확인할 수 있습니다.



전체 데이터는 그림 8 참조

주요 이점

조직이 경험한 구체적인 이점에 대한 질문에는 데이터 품질과 정확도가 가장 높은 응답으로 나타났습니다.

...

1~5의 척도 중에서 4 또는 5라고 답한 응답자의 비율. (1- 경험 없음, 5- 상당한 경험이 있음).

61% *인적 자원 비용 절감*

64% *고객 만족도 향상*

69% *더 빠른 고객 서비스 인력 생산성 향상*

71% *데이터 수집 기능 향상 수작업 오류 감소*

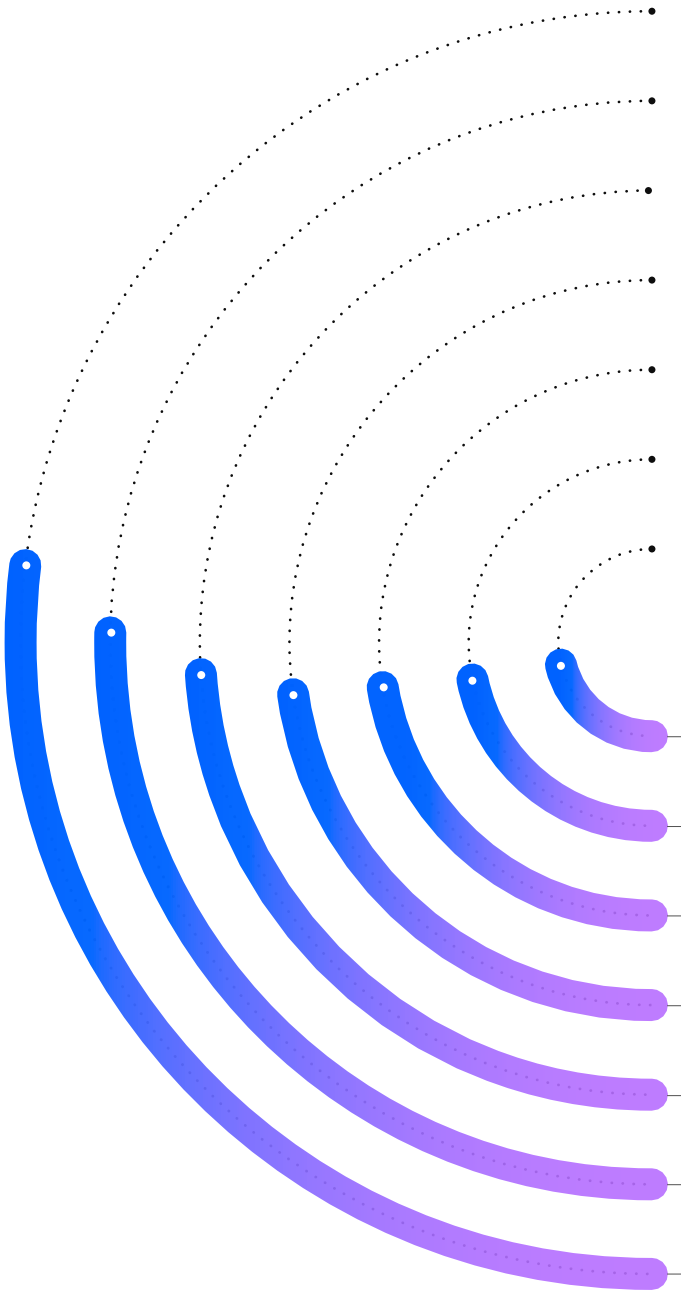
72% *작업 정확도 향상*

76% *데이터 품질 향상*

전체 데이터는 그림 9 참조

주요 과제

응답자들은 자동화와 RPA 솔루션을 배포하거나 사용을 확대할 때 해결해야 할 과제를 다음과 같이 언급했습니다.



43% *올바른 공급업체 선택의 어려움*

44% *ROI 입증의 어려움*

45% *사용 사례 우선순위 지정의 어려움*

46% *진행할 만큼 인프라가 충분히 통합되지 않음*

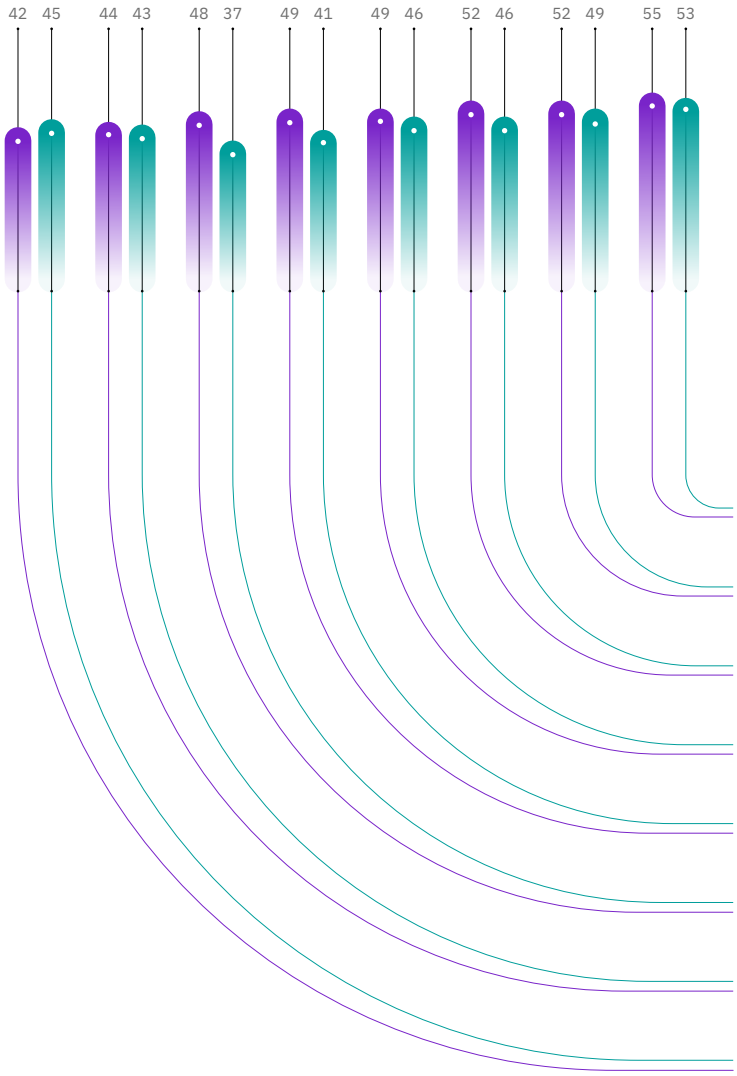
48% *우선 순위가 더 높은 기타 이니셔티브*

51% *구현의 우려 사항 자동화 기술 습득의 복잡성*

54% *이러한 전문 지식을 갖춘 인재는 비용이 많이 들고 찾기 어려움*

전체 데이터는 그림 10 참조

다시 언급하지만, 대기업 응답자는 다음 대부분의 진술에 대해 중견 기업의 응답자보다 강한 동의를 표시했습니다.



대기업
중견기업

...

1~5의 척도 중에서 4 또는 5로 답한 응답자의 비율. (1- 그다지 어려운 과제가 아님, 5- 상당히 어려운 과제임).

대기업	중견기업	
55%	53%	*이러한 전문 지식을 갖춘 인재는 비용이 많이 들고 찾기 어려움*
52%	49%	*구현의 우려 사항*
52%	46%	*자동화 기술 습득의 복잡성*
49%	46%	*우선 순위가 더 높은 기타 이니셔티브*
49%	41%	*진행할 만큼 인프라가 충분히 통합되지 않음*
48%	37%	*사용 사례 우선순위 지정의 어려움*
44%	43%	*ROI 입증의 어려움*
42%	45%	*올바른 공급업체 선택의 어려움*

전체 데이터는 그림 10 참조

키포인트

- 응답자들은 이러한 도전과제가 있지만 자동화와 RPA 모두를 구현하는 데 노력을 들일 가치가 있다고 말합니다.
- 개발 팀이 얻는 이점, 개선된 협업과 숙련된 인재를 유치하는 능력에 대해서는 압도적 다수가 주목했습니다.
- 주요 과제는 현 시스템과 프로세스와의 통합, 내부 인력 부족, 사용 사례 우선순위 지정, ROI 입증과 공급업체 선정에 대한 지원 필요성에 있었습니다.

결국, 대부분의 응답자들은 조직에 자동화와 RPA를 구현하지 않는 것은 큰 대가가 따를 실수라고 여깁니다.

비즈니스 요구 사항

지원, 가격, 통합, 확장 기능이 우선순위

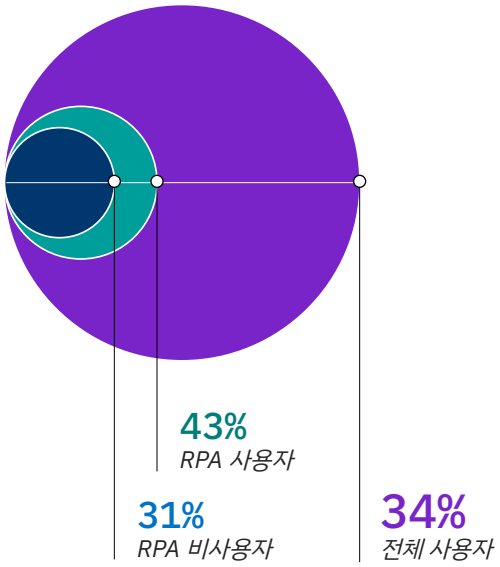
자동화 및 RPA와 관련하여 대부분의 사용자는 현재 자동화 제품과 솔루션에 만족한다고 보고하지만, 많은 사용자는 새로운 공급업체가 추가 기능, 저렴한 가격, 자동화 솔루션 통합과 지원에 대해 보다 효과적인 도움을 주기를 기대하고 있습니다.

응답자의 1/3은 향후 12개월 내에 공급업체를 바꿀 것이라고 답했으며, RPA 사용자 중 훨씬 더 높은 비율은 새로운 공급업체를 찾을 가능성이 있다고 답했습니다.

공급자 전환 가능성

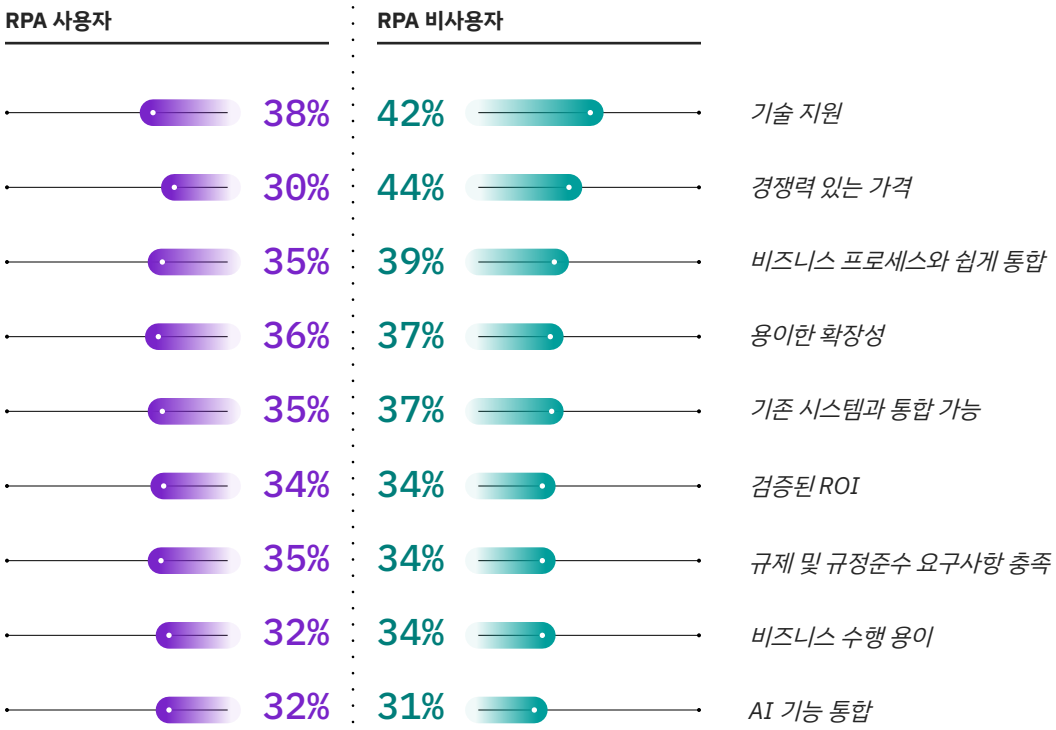
...

1~5의 척도 중에서 4 또는 5라고 답한 응답자의 비율. (1- 가능성이 매우 낮음, 5- 가능성이 매우 높음).



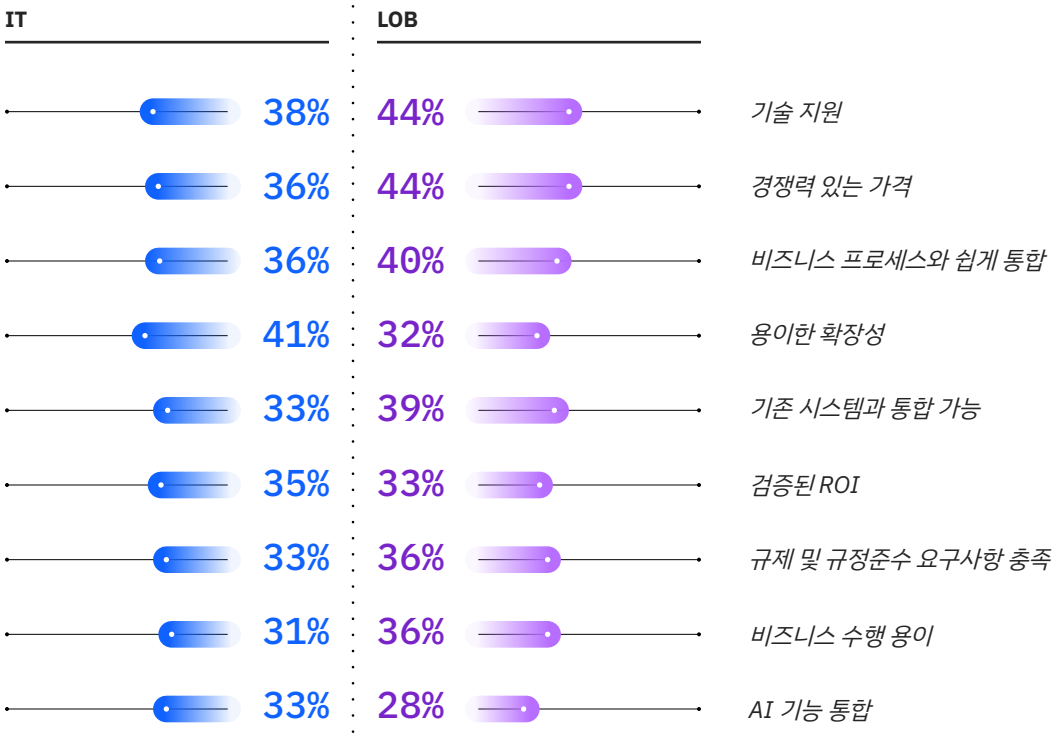
전체 데이터는 그림 11 참조

공급업체가 갖추어야 할 속성 중 가장 중요한 5가지를 꼽으라는 질문에 응답자들이 지목한 가장 공통점은 다음과 같습니다.



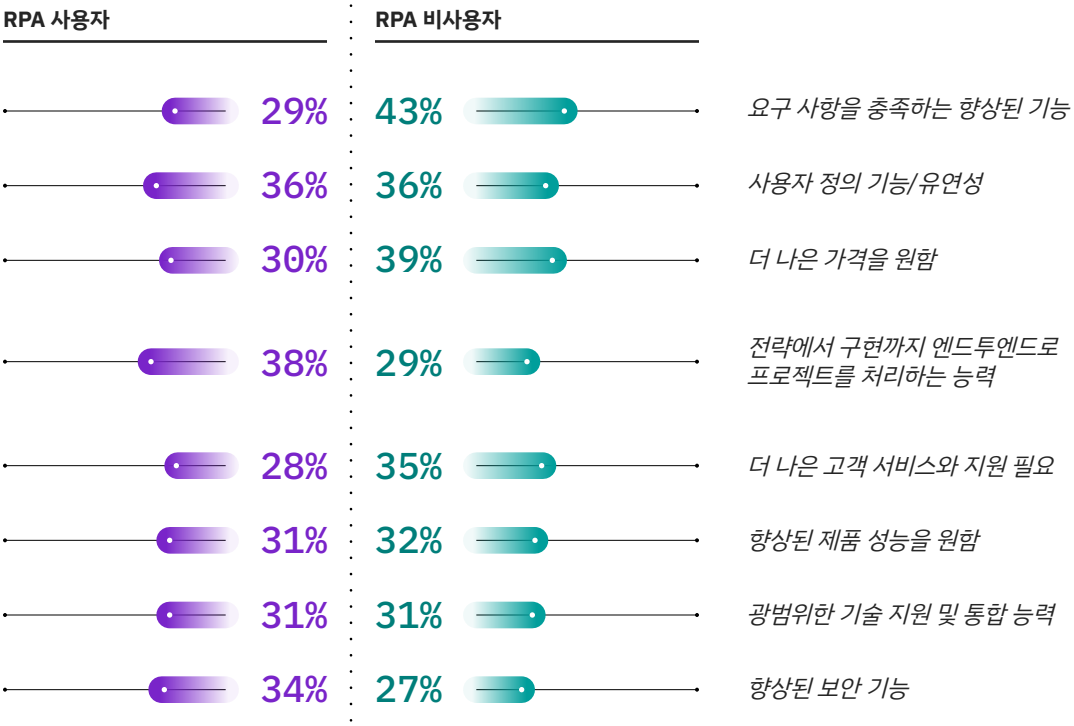
전체 데이터는 그림 12 참조

이러한 응답을 직책별로 분류하면 IT 및 LOB 응답자가 공급업체에 기대하는 바에 차이가 있음을 알 수 있습니다.



전체 데이터는 그림 13 참조

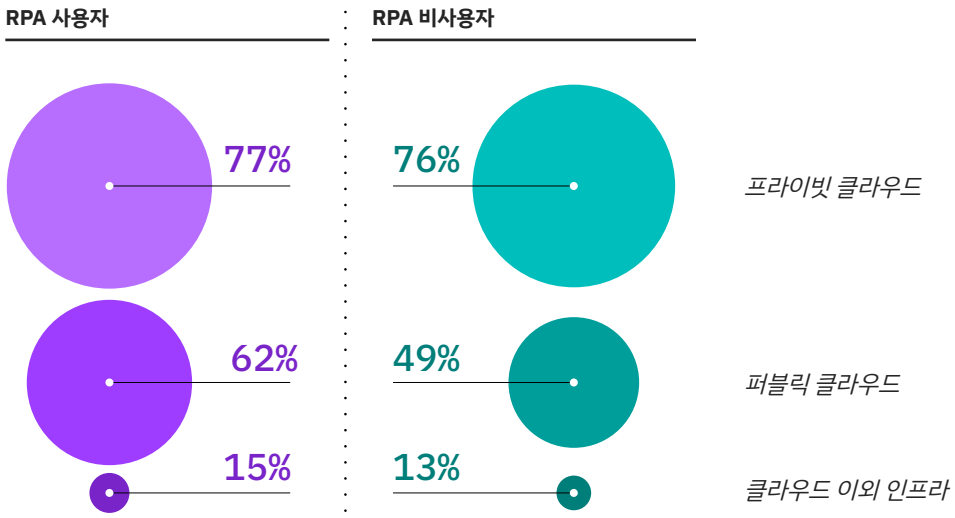
자동화 공급업체 전환을 고려하게 된 주요 요인을 묻는 질문에 대해 RPA 사용자와 RPA 비사용자는 가장 공통적인 답변으로 기능, 사용자 정의 기능, 가격 외에도 프로젝트를 엔드투엔드로 처리하는 능력을 꼽았습니다.



전체 데이터는 그림 14 참조

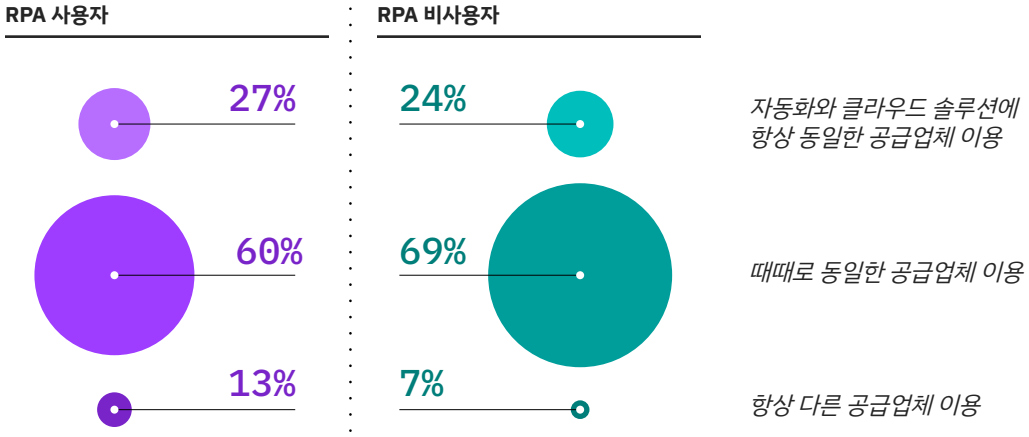
흥미로운 점은 RPA 사용자의 33%가 새로운 클라우드 플랫폼 또는 클라우드 서비스 공급업체로 전환한 결과로써 공급업체를 바꿀 가능성이 있다고 답한 반면, RPA 비사용자 중에서는 16%만이 그렇게 하겠다고 답했다는 점입니다.

자동화와 RPA 솔루션에 사용되는 클라우드 또는 기타 인프라 유형에 대한 질문에 응답자들은 여러 기술이 혼합되어 있다고 답했습니다.



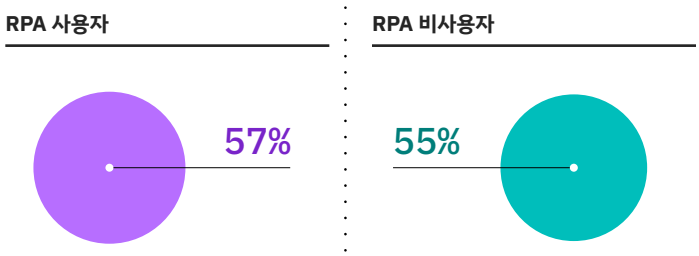
전체 데이터는 그림 15 참조

사용자들은 또한 자동화와 클라우드 솔루션을 위해 동일한 공급업체를 사용하는지 아니면 다른 공급업체를 사용하는지에 대해서도 질문을 받았습니다.



전체 데이터는 그림 16 참조

그런 다음 응답자들은 단일 공급업체 또는 단일 플랫폼에서 자동화 및 RPA 솔루션을 구매하는 것과 다양한 공급업체 또는 플랫폼에서 제품이나 솔루션 구성 요소를 구매하는 것 중에서 어느 쪽을 선호하는지에 대한 질문을 받았습니다. 양쪽 응답자 모두 단일 공급업체 또는 플랫폼을 약간 선호했습니다.



...

1~5의 척도 중에서 4 또는 5라고 답한 응답자의 비율. (1- 다양한 공급업체 선호, 5- 단일 공급업체/플랫폼 선호).

전체 데이터는 그림 17 참조

키포인트

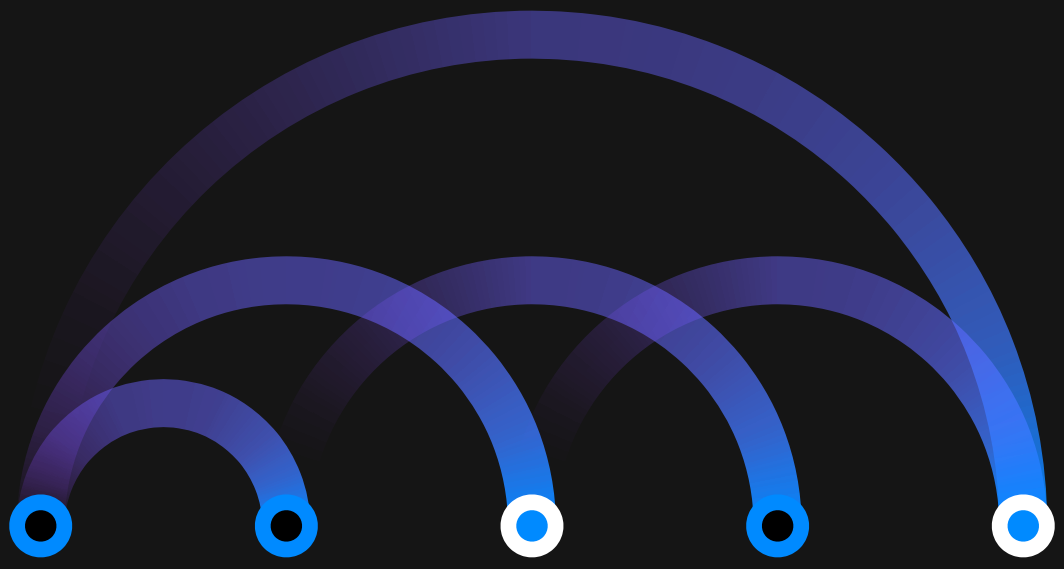
- 응답자들은 공급업체의 유연성과 엔드투엔드 솔루션 설계, 배포, 사용자 정의 능력을 높이 평가했습니다.
- 응답자 대부분은 프라이빗 클라우드와 퍼블릭 클라우드를 함께 사용하고 있으며 선호하는 접근방식은 자동화 솔루션에 단일 공급업체를 사용하는 것이라고 보고했습니다.

자동화 솔루션이 조직에 실질적인 가치를 제공하는 것으로 간주되고 있음에도, 사용자들은 훨씬 더 많은 기능과 유연성, 더 낮은 비용, 구현 및 통합에 대한 더 많은 지원을 원하고 있으며 목표를 달성하기 위해서는 새로운 공급업체를 찾을 의향이 기꺼이 있습니다.

다음 단계로 이동

자동화 및 로보틱 프로세스 자동화 기술은 다양한 산업 분야의 조직이 개발 속도를 높이고 비용을 절감하며 비즈니스 민첩성을 높이고 고객 환경을 개선할 수 있도록 지원합니다. 응답자들은 자동화가 조직의 미래에 지속적으로 중요한 역할을 할 것이라고 확신하고 있습니다.

자동화 과정을 통해 얼마나 멀리 갈 수 있는지 알아보세요.



© Copyright IBM Corporation 2021

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(3IFC)

제작 국가: 미국
2021년 12월

IBM, IBM 로고, ibm.com은 전 세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 기타 회사의 상표일 수 있습니다. IBM 상표 최신 목록은 웹 사이트 ibm.com/legal/copytrade.shtml의 “저작권 및 상표 정보(Copyright and trademark information)”에서 확인할 수 있습니다.

이 문서는 최초 발행일로 현재 최신이며 IBM은 언제든지 내용을 변경할 수 있습니다. IBM이 현재 영업 중인 모든 국가에서 모든 제품이 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에 대한 적합성, 비침해성 보증/조건을 포함한 어떠한 명시적 또는 암시적 보증 없이 “있는 그대로” 제공됩니다. IBM 제품은 함께 제공되는 계약 동의 조건에 따라 보증됩니다.

부록

12개월 전과 비교한 자동화 우선순위 수준

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

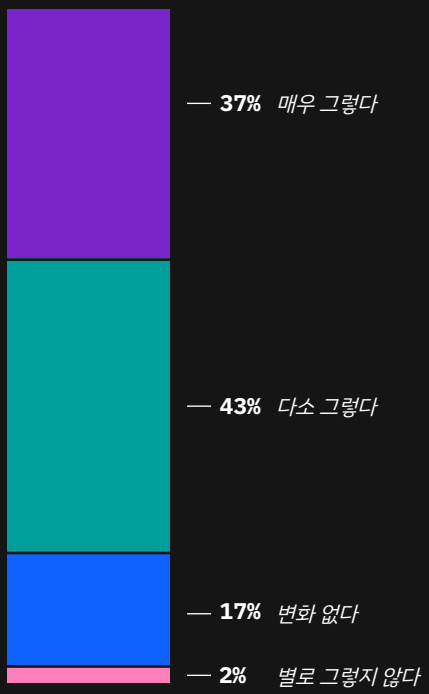


그림 1

Q1. *12개월 전과 비교했을 때 자동화에 대한 생각은 어떻게 달라졌나요?*

Q1-1. *12개월 전에 비해 자동화의 우선순위가 낮아진 이유는 무엇인가요?*

Q1-2. *자동화에 대한 관심이 12개월 전과 동일한 이유는 무엇인가요?*

Q1-3. *자동화가 12개월 전보다 더 중요해진 이유는 무엇인가요?*

← 8페이지로 가기

주요 자동화/RPA 소프트웨어 사용 사례

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

	사용하지 않음, 구현 가능성 없음	향후 12개월 이내에 구현할 가능성 있음	현재 사용 중
IT 운영	8%	37%	65%
디지털/데이터 보안	7%	38%	63%
인력 활용 및 최적화	11%	28%	53%
네트워크 최적화	11%	33%	52%
고객 경험 최적화	13%	34%	50%
재무 관리 및 계획	14%	39%	49%
마케팅 분석	16%	37%	48%
위험 및 규정 준수	15%	36%	48%
실행 계획 분석 및 최적화	16%	34%	47%
고객의 셀프 서비스	15%	27%	46%
공급망 분석 및 관리	16%	32%	46%
부정 행위/이상 항목 감지	15%	30%	45%
영업 예측	16%	31%	43%
생산 및 재고 예측	19%	34%	43%
컨택 센터 최적화	21%	34%	41%
제품 개발 최적화	18%	30%	41%
인적 자원 최적화	19%	35%	41%
물리적 보안	29%	34%	37%
기계 고장 예측/예방적 유지보수	22%	31%	37%
제품 권장사항 및 제안	24%	32%	34%

그림 2

Q7. *현재 귀사에서 [RPA 사용자일 경우 "RPA" 삽입] 자동화 소프트웨어를 적용하고 있는 사용 사례와 향후 12개월 이내에 새로운 자동화 도구를 적용할 가능성이 가장 높은 분야는 어디인가요?*

주요 자동화/RPA 소프트웨어 사용 사례(현재 사용 %)

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

		직책		규모	
	합계	IT (A)	LOB (B)	대기업 (A)	중견기업 (B)
IT 운영	65%	70%	59%	66%	60%
디지털/데이터 보안	63%	63%	62%	62%	64%
인력 활용 및 최적화	53%	53%	52%	56% B	45%
네트워크 최적화	52%	57% B	47%	56% B	45%
고객 경험 최적화	50%	50%	49%	52%	45%
재무 관리 및 계획	49%	43%	55% A	47%	51%
마케팅 분석	48%	47%	49%	48%	49%
위험 및 규정 준수	48%	52% B	43%	50% B	41%
실행 계획 분석 및 최적화	47%	48%	46%	49%	41%
고객의 셀프 서비스	46%	47%	44%	47%	42%
공급망 분석 및 관리	46%	46%	45%	48% B	39%
부정 행위/이상 항목 감지	45%	47%	42%	48% B	38%
영업 예측	43%	39%	48% A	42%	46%
생산 및 재고 예측	43%	43%	43%	46%	37%
컨택 센터 최적화	41%	43%	38%	42%	37%
제품 개발 최적화	41%	41%	40%	43%	35%
인적 자원 최적화	41%	41%	41%	41%	40%
물리적 보안	37%	37%	37%	40% B	31%
기계 고장 예측/예방적 유지보수	37%	36%	38%	40% B	30%
제품 권장사항 및 제안	34%	33%	35%	35%	31%

그림 3

Q7. *현재 귀사에서 [RPA 사용자일 경우 "RPA" 삽입] 자동화 소프트웨어를 적용하고 있는 사용 사례와 향후 12 개월 이내에 새로운 자동화 도구를 적용할 가능성이 가장 높은 분야는 어디인가요?*

자동화 기대 충족 정도

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

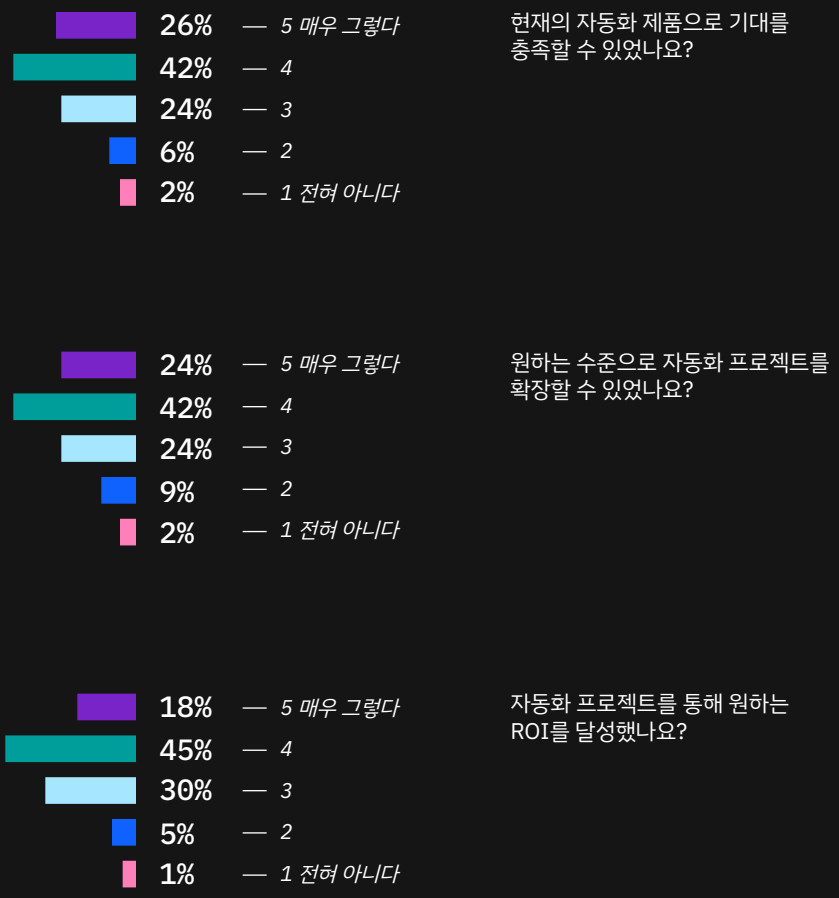


그림 4

Q3. *귀사 조직의 자동화 기대 충족 정도는 ...*

현재 사용 중인 자동화/RPA 솔루션에 대한 만족도

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

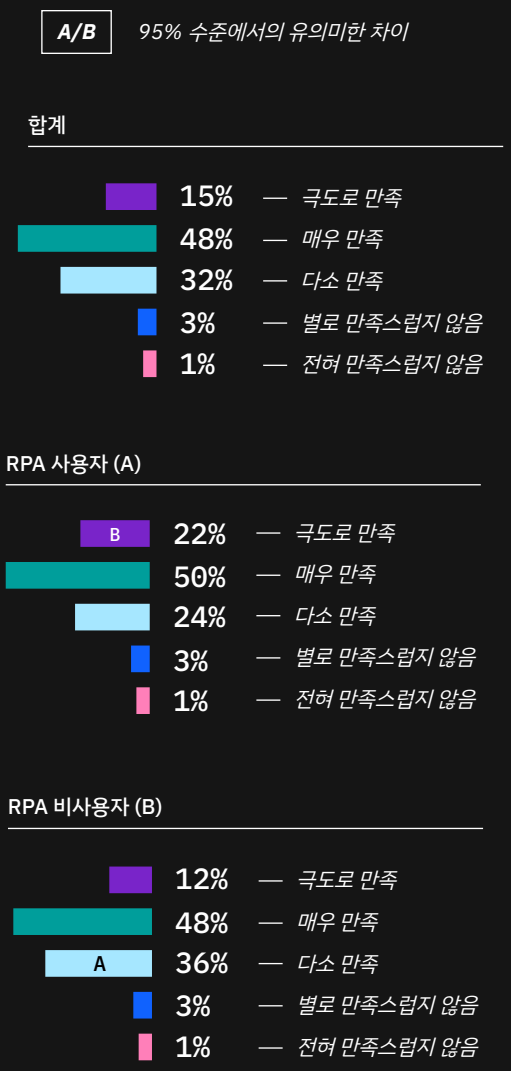


그림 5

Q13. *현재 사용하고 있는 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 솔루션에 얼마나 만족하시나요?*

Q14. *현재 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 솔루션에 대한 만족도를 높이는 요인은 무엇인가요?*
[Q13 = 1–3의 경우] 개선될 수 있는 요인은 무엇인가요?
[Q13 = 4–5의 경우] 만족 요인은 무엇인가요?

봇의 목적(실제 운영 중인 봇과 함께 RPA를 도입한 사용자 대상)

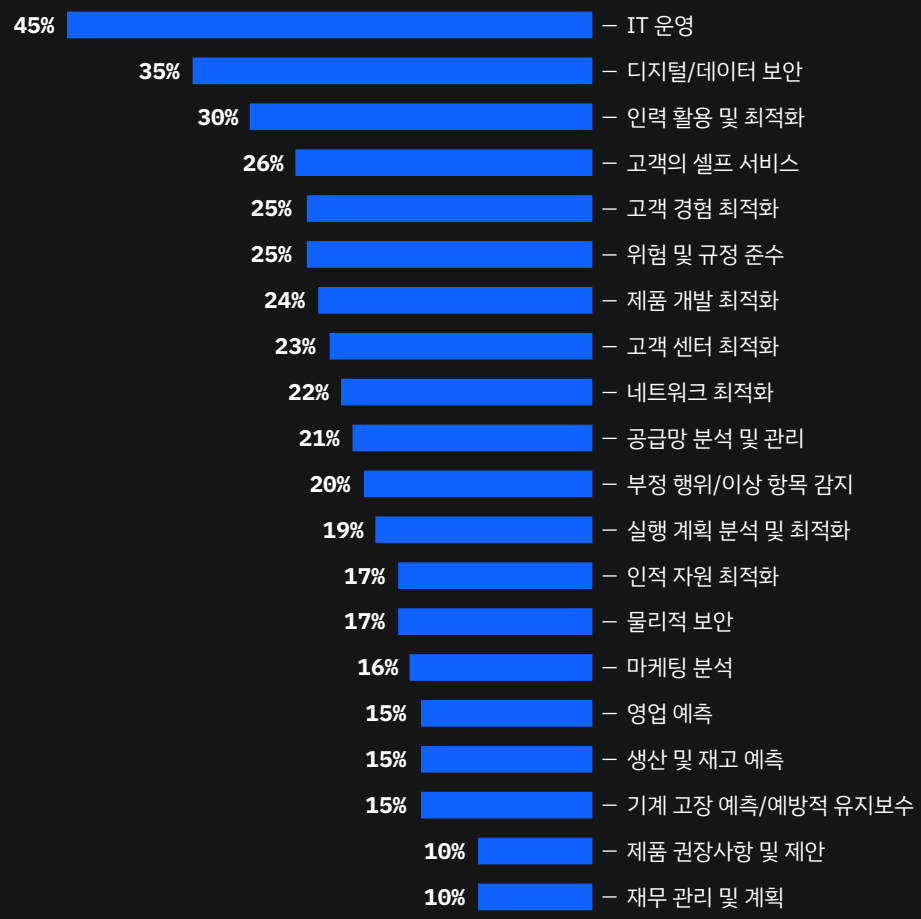


그림 6

Q8. *귀하는 현재 조직에서 RPA를 사용하고 있다고 언급했습니다. 실제 운영 중인 봇은 대략 몇 개인가요? (n값=189)*

Q9. *현재 운영 중인 봇은 어디에 사용되고 있나요? (n값=181)*

Q10. *[S4에서 RPA를 사용한다고 답한 응답자들에게 질문] 백오피스 프로세스와 프론트오피스 프로세스에 사용되는 RPA 봇의 비율은 어느 정도인가요? (n값=168)*

← 15페이지로 가기

자동화 관련 진술에 대한 동의 수준

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

	전혀 동의하지 않음	동의하지 않음	동의도 반대도 하지 않음	동의함	전적으로 동의함
개발 팀에 많은 이점 제공	0%	2%	11%	49%	38%
채택에 노력과 비용을 들일 만한 가치가 있음	1%	2%	12%	50%	36%
팀 구성원 간의 협업 개선	1%	3%	16%	48%	33%
인재 유치에 도움	1%	5%	22%	47%	26%
혁신 속도에 발맞추는 것은 어려운 과제	1%	7%	21%	47%	23%
사용/확대하지 않음으로써 부정적인 재정적 결과 초래	3%	8%	23%	44%	22%
경영진 의견 불일치 또는 무대책으로 종종 빗나가는 결정 초래	5%	19%	27%	32%	16%
대부분 필요 이상의 과잉	14%	31%	20%	22%	15%
구현이 지나치게 부담스러움	6%	21%	23%	35%	14%

그림 7

Q6. *자동화와 관련된 다음 진술에 동의하거나 동의하지 않는 수준은 어느 정도인가요?*

자동화 관련 진술에 대한 동의 수준(전적으로 동의함 %)

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

		직책		규모	
	합계	IT (A)	LOB (B)	대기업 (A)	중견기업 (B)
개발 팀에 많은 이점 제공	38%	44% B	31%	42% B	30%
채택에 노력과 비용을 들일 만한 가치가 있음	36%	39%	32%	38%	31%
팀 구성원 간의 협업 개선	33%	36%	30%	36% B	27%
인재 유치에 도움	26%	29% B	22%	25%	26%
혁신 속도에 발맞추는 것은 어려운 과제	23%	26%	20%	22%	27%
사용/확대하지 않음으로써 부정적인 재정적 결과 초래	22%	23%	20%	24%	18%
경영진 의견 불일치 또는 무대책으로 종종 빗나가는 결정 초래	16%	18%	13%	16%	16%
대부분 필요 이상의 과잉	15%	17% B	11%	14%	15%
구현이 지나치게 부담스러움	14%	17% B	11%	15%	12%

그림 8

Q6. *자동화와 관련된 다음 진술에 동의하거나 동의하지 않는 수준은 어느 정도인가요?*

← 18페이지로 가기

자동화/RPA 이점의 경험 정도

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

	잘 모름/ 판단 시기 상조	1 경험한 적 없음	2	3	4	5 유의미한 경험
데이터 품질 향상	3%	1%	3%	17%	38%	38%
수작업 오류 감소	4%	1%	5%	18%	37%	34%
작업 정확도 향상	4%	1%	4%	20%	40%	32%
더 빠른 고객 서비스	4%	2%	3%	22%	37%	32%
데이터 수집 기능 향상	4%	2%	4%	19%	41%	30%
인력 생산성 향상	4%	1%	6%	20%	39%	30%
고객 경험 개선	5%	2%	5%	24%	36%	29%
고객 만족도 향상	7%	1%	5%	23%	37%	27%
인적 자원 비용 절감	5%	3%	8%	22%	34%	27%
ID 모범 조치에 대한 DM 지원 강화로 문제를 신속하게 해결	6%	1%	7%	24%	36%	25%
변화하는 요구사항에 따라 신속하게 추가/축소할 수 있는 확장 기능	5%	2%	8%	23%	40%	23%
정책 준수 보장	7%	2%	6%	25%	37%	23%
개발 주기 단축	6%	2%	8%	25%	35%	23%
비즈니스 사용자를 지원함으로써 IT에 대한 의존도 감소	5%	3%	9%	27%	35%	22%

그림 9

Q11. *귀사는 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 소프트웨어를 통해 얻을 수 있는 다음과 같은 이점을 어느 정도로 경험하고 있나요?*

자동화/RPA 소프트웨어 채택/확장에 대한 어려움의 정도

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

	1 별로 어렵지 않음	2	3	4	5 상당히 어려움	대기업 (A)	중견기업 (B)
이러한 전문지식을 갖춘 인재는 비용이 많이 들고 찾기도 어려움	6%	12%	28%	35%	19%	55%	53%
구현 관련 우려사항	7%	15%	28%	36%	15%	52%	49%
자동화 기술 습득의 복잡성	6%	11%	32%	34%	17%	52%	46%
기타 이니셔티브가 더욱 중요함	7%	14%	31%	30%	18%	49%	46%
진행할 만큼 인프라가 충분히 통합되지 않음	9%	14%	30%	32%	14%	49%	41%
자동화 소프트웨어를 적용할 사용사례 우선순위 지정의 어려움	8%	15%	33%	31%	14%	48% B	37%
ROI 검증의 어려움	7%	18%	31%	29%	15%	44%	43%
올바른 공급업체 선택의 어려움	10%	16%	31%	26%	17%	42%	45%
성공을 정의하는 핵심 KPI 부족	9%	16%	32%	29%	13%	42%	44%
조직 내 옹호자 부족/경영진 사이의 회의적 분위기	9%	20%	30%	27%	13%	39%	43%
업계 표준 부족	12%	20%	30%	25%	14%	39%	37%
벤더 종속성에 대한 우려	13%	19%	31%	26%	11%	38%	36%

그림 10

Q12. *조직 내에서 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 소프트웨어를 성공적으로 채택하거나 사용 확장하는 데 있어 다음의 각 사항이 얼마나 큰 어려움으로 작용했는지 평가해 주세요.*

내년에 자동화/RPA 공급업체를 전환할 가능성

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

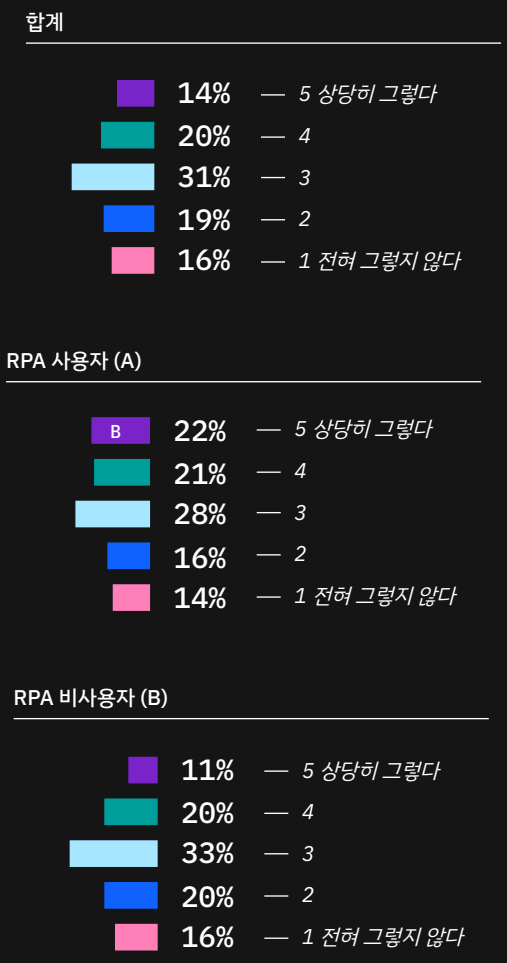


그림 11

Q16. *내년에 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 공급자를 전환할 가능성은 얼마나 되나요?*

← 23페이지로 가기

자동화/RPA 공급업체 속성의 중요도 순위

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

	1순위	2위	3위	4위	5위
기술 지원	6%	11%	8%	7%	8%
경쟁력 있는 가격	9%	7%	8%	7%	8%
비즈니스 프로세스와 쉽게 통합	11%	7%	8%	4%	7%
용이한 확장성	8%	8%	6%	7%	7%
기존/레거시 시스템과 통합 가능	5%	7%	7%	10%	7%
검증된 투자수익률(ROI)	8%	8%	5%	8%	6%
규제 및 규정준수 요구사항 충족	6%	5%	8%	8%	7%
비즈니스 수행 용이	8%	5%	7%	8%	5%
AI 기능 통합	7%	7%	6%	5%	6%
업계 전문성	7%	6%	7%	5%	6%
프로세스 전문성	6%	5%	5%	6%	7%
업계 최고의 보안 제공	4%	5%	4%	7%	6%
많은 유수 기업에서 사용하고 신뢰	3%	6%	4%	4%	4%
대규모 자동화 솔루션 포트폴리오	3%	4%	3%	4%	6%
관련 사용 사례	3%	4%	4%	4%	3%
공급업체와의 기존 관계	4%	2%	4%	3%	2%
불가지론적 접근방식 사용(오픈 표준/오픈 소스)	2%	2%	3%	3%	3%

그림 12

Q15. *다음 중 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 공급업체를 선택하는 데 있어 가장 중요한 속성은 무엇인가요? 목록에서 가장 중요한 속성 5개를 골라 순위를 매겨 주세요.*

자동화/RPA 공급자 속성의 중요도 순위(상위 5위 %)

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

		직책	
	합계	IT (A)	LOB (B)
기술 지원	41%	38%	44%
경쟁력 있는 가격	40%	36%	44% A
비즈니스와 손쉽게 통합	38%	36%	40%
용이한 확장성	37%	41% B	32%
기존/레거시 시스템과 통합 가능	36%	33%	39%
규제 및 규정준수 요구사항 충족	34%	33%	36%
검증된 투자수익률(ROI)	34%	35%	33%
비즈니스 수행 용이	33%	31%	36%
AI 기능 통합	31%	33%	28%
업계 전문성	31%	31%	30%
프로세스 전문성	29%	28%	31%
업계 최고의 보안 제공	26%	30%	23%
많은 유수 기업에서 사용하고 신뢰	22%	24%	19%
대규모 자동화 솔루션 포트폴리오	20%	18%	21%
관련 사용 사례	19%	19%	18%
공급업체와의 기존 관계	16%	17%	16%
불가지론적 접근방식 사용(오픈 표준/오픈 소스)	14%	17% B	10%

그림 13

Q15. *다음 중 [RPA 사용자의 경우 "RPA" 삽입] 자동화 공급업체를 선택하는 데 있어 가장 중요한 속성은 무엇인가요? 목록에서 가장 중요한 속성 5개를 골라 순위를 매겨 주세요.*

← 25페이지로 가기

공급업체 전환을 유발하는 요인 *(내년에 전환 가능성이 있는 업체 대상)*

총 n값=207, RPA 사용자 n값=80, RPA 비사용자 n값=127

A/B *95% 수준에서의 유의미한 차이*

	RPA 사용자 (A)	RPA 비사용자 (B)
요구 사항을 충족하는 향상된 기능	29%	43% A
사용자 정의 기능/유연성	36%	36%
더 나은 가격을 원함	30%	39%
전략에서 구현까지 엔드투엔드로 프로젝트를 처리하는 능력	38%	29%
더 나은 고객 서비스와 지원 필요	28%	35%
향상된 제품 성능을 원함	31%	32%
광범위한 기술적 요구 사항을 지원하고 통합할 수 있는 능력	31%	31%
향상된 보안 기능	34%	27%
보다 쉬운 사용/학습	28%	29%
규제 및 규정준수 지식	25%	29%
글로벌 배포/지원 필요	31%	24%
업계별 전문 지식/제안	30%	24%
최첨단/혁신 제안 또는 기능	25%	26%
새/업데이트 실행 시간 단축	29%	23%
기타 인프라와의 호환성 필요	21%	24%
다른 플랫폼 및/또는 제품군, 제품과 통합 필요	29%	18%
클라우드 플랫폼/클라우드 서비스 공급업체 전환	33% B	16%
에코시스템의 범위	24%	20%

그림 14

Q17. *[Q16=4-5일 경우 질문] 공급업체를 바꾸게 된 요인은 무엇인가요?*

← 26페이지로 가기

자동화 솔루션이 배포되는 분야

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

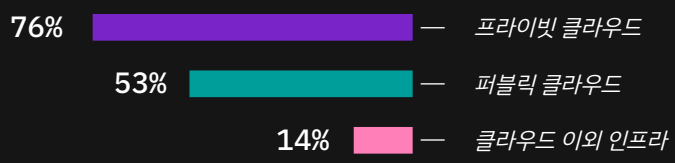


그림 15

Q22. *자동화 솔루션을 어느 분야에 배포하나요?*

← 26페이지로 가기

자동화/클라우드 솔루션에 동일한 공급업체를 사용하는지, 다른 공급업체를 사용하는지 여부
총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

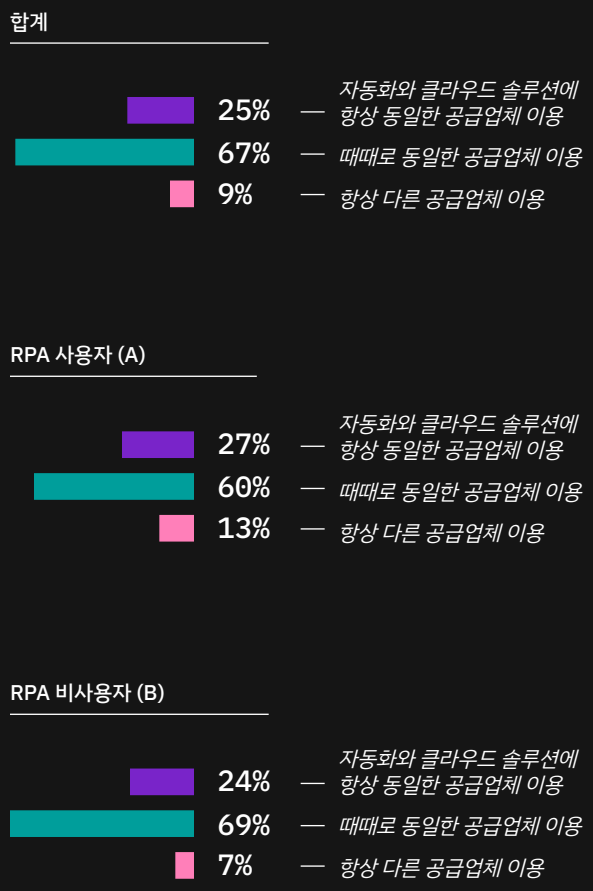


그림 16

Q21. *자동화 및 클라우드 솔루션을 위해 동일한 공급업체를 이용하나요, 다른 공급업체를 이용하고 있나요?*

단일 자동화 솔루션 대 다중 자동화 솔루션 (플랫폼 대 업계 최고) 선호 여부

총 n값=604, RPA 사용자 n값=189, RPA 비사용자 n값=415

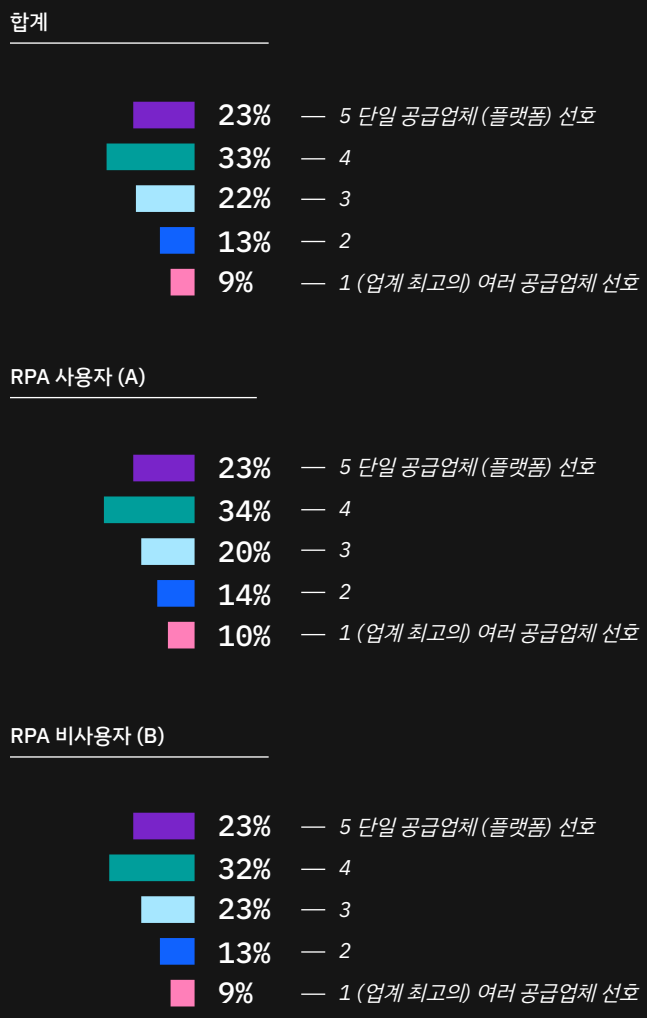


그림 17

Q20. *자동화 솔루션을 단일 공급업체 플랫폼에서 구입할 계획인가요, 아니면 업계 최고의 여러 공급업체로부터 구입할 계획인가요?*