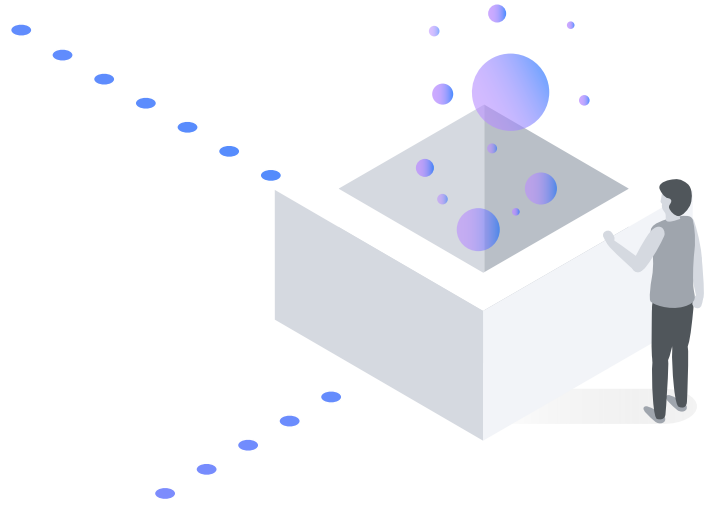


# 목적이 뚜렷한 플랫폼

작성자: Anthony Martucci, 글로벌 플랫폼 및 아키텍처 리드,  
IBM Automation



IBM Services Essentials for Automation이 현재 100여 개 고객사에 사용되면서 업종 구분 없이 전 세계 기업들을 지원하고 있습니다. IBM은 최근 UiPath가 포함되도록 플랫폼의 클라우드 RPA 기능을 확장했습니다. 이제 Essentials for Automation에서 '3대 중요' RPA 공급업체(Automation Anywhere, Blue Prism, UiPath)를 지원하게 됩니다.

IBM 개발자와 기술자로 구성된 글로벌 팀은 이러한 중대한 성과 달성을 축하하는 동시에 잠시 뒤로 물러서서 우리의 목적을 다시 한 번 진지하게 생각해 보는 기회로 삼고 있습니다. 많은 고객에게 서비스를 제공할 수 있다는 건 좋은 일이며 지원할 수 있는 기능이 점점 다양해지고 발전하고 있어서 정말 기쁩니다. 과연 어떤 기능들일까요?

당시 '지능형 자동화 플랫폼'이라 불린 기능을 처음 출시했을 때는 RPA와 AI가 더 스마트하고 효과적으로 작동하도록 통합을 지원하는 것이 목적이었습니다. 초기 기능 중 하나는 챗봇을 활용하여 RPA에서 일반적인 문제를 해결하도록 하는 통합 솔루션입니다.

이후 몇 번의 릴리스를 거쳐 우리의 목적이 확대되었습니다. 이제 IBM은 확장과 최적화가 가능한 보다 포괄적인 자동화를 제공하겠다는 원대한 목표를 가지고 핵심 솔루션 요소, 그 이상을 보고 있습니다. 단순히 개발자에게 툴을 제공하는 것에 그치지 않고, 탐구, 설계, 빌드, 관리, 모니터링, 측정 등 자동화 여정의 모든 단계에서 고객에게 도움이 되고자 합니다.

이런 역할에 대한 요구가 그 어느 때보다 높다는 것이 최근 조사에서 확인되었습니다. IBM Automation은 Institute of Business Value에 위탁하여 1400명이 넘는 자동화 관련 고위 경영진을 대상으로 지능형 자동화, 즉 AI를 접목한 자동화의 현재와 미래를 묻는 설문조사를 실시했습니다. 현재 조사 결과의 분석 작업이 진행 중이며 이번 분기 말에 보고서로 발행될 예정입니다. 하지만 IBM 글로벌 플랫폼이 시장을 주도하면서 우리가 초기에 가졌던 생각들이 떠올랐습니다.

"단순히 개발자에게 툴을 제공하는 것에 그치지 않고, 탐구, 설계, 빌드, 관리, 모니터링, 측정 등 자동화 여정의 모든 단계에서 고객에게 도움이 되고자 합니다."

Leaders continue to state that securing 리더들은 스폰서십을 확고히 하고 비즈니스 목표에 맞게 조율해 나가는 것이 자동화 프로그램의 성공 여부를 결정하는 동시에 여러 부서에 우선적으로 자동화를 배포하는 일을 어렵게 만드는 주된 해결 과제라고 꾸준히 주장합니다. 기술 환경의 복잡성과 자동화를 빠르고 효율적으로 실행해야 하는 과제에 대한 우려가 그 뒤를 바짝 쫓고 있습니다. 마지막으로, 신뢰성 관련 문제와 도입 반대가 세 번째로 중요한 과제였습니다.



*“지능형 자동화를 기업 전체에 배포하면 빠르게 대응하고, 방향을 설정하며, 확장 또는 축소하고 새로운 운영 모델을 도입할 수 있는 적응력이 우수한 비즈니스 모델이 구축됩니다.”*

기술이 이러한 과제를 직접적으로 해결할 수 있는 해답인 것은 분명합니다. 디지털 작업자와 지능형 워크플로우, 강력한 CI/CD 툴 세트, 호스팅형 보안 환경과 같은 자산을 통해 개발자와 기술자, CTO는 손쉽게 과업을 해결할 수 있습니다. IBM의 Automation Control Tower는 지속적인 최적화를 위한 봇의 성능을 간편하게 관리해 줍니다. 서비스 형태의 전용 RPA와 네이티브 AI 기능, 오케스트레이션 툴을 구축하면 고객은 적은 투자로 새로운 자동화 솔루션을 개발할 수 있게 됩니다.

#### 사람 관련 과제

단언할 수는 없지만, 기술 플랫폼이 사람과 관련된 도전 과제를 해결하는 기반이 될 수도 있습니다.

단언할 수는 없지만, 기술 플랫폼이 사람과 관련된 도전 과제를 해결하는 기반이 될 수도 있습니다. 예를 들어 Process Discovery Accelerator는 가장 복잡한 프로세스를 신속하게 탐색하고 자동화를 위한 리엔지니어링을 시작할 수 있도록 지원합니다. (프로세스 탐색의 중요성에 대해 자세히 알아보려면 Think 세션 #6910에서 IBM Automation 글로벌 GM과 Gartner의 Cathy Tornbohm이 나누는 대담을 확인해 보세요.) Component Business Models with Automation ‘히트맵’ 오버레이는 자동화로 가장 큰 영향을 받게 될 부분에 대한 이해 당사자의 토론에 도움이 됩니다. Automation Control Tower는 일상적인 봇의 성능과 라이선스를 개선하는 한편 회의적인 이해 당사자들이 비즈니스 혜택을 이해할 수 있도록 성과를 효과적으로 시각화합니다.

이제 자동화가 비용 절감에 국한되지 않고 훨씬 가치 있는 효과를 가져다 준다는 사실은 잘 알려져 있습니다. 지능형 자동화를 기업 전체에 배포하면 빠르게 대응하고, 방향을 설정하며, 확장 또는 축소하고 새로운 운영 모델을 도입할 수 있는 적응력이 우수한 비즈니스 모델이 구축됩니다. 미래에 살아남는 기업이 되기 위해 가장 빠르고 강력하고 완벽해질 필요는 없으며, 적응력이 미래의 생존을 좌우할 것입니다. 지능형 자동화에 대한 요구가 그 어느 때보다 높습니다.

성과 달성을 자축하는 분위기를 깨고 싶지 않지만, 우리는 아직 갈 길이 멀고 해야 할 일이 많습니다. 급변하는 기술 환경에서 기업들이 자동화 여정을 발 빠르게 시작하는 만큼 IBM은 고객 요구를 능동적으로 해결해 주는 IBM Services Essentials for Automation의 개발에 지원을 아끼지 않을 예정입니다.