

자동화로 비즈니스 재창조

디지털 비즈니스 자동화는 비즈니스 규모를 유연하게 조정하고 고객 경험을 개선하며 비용을 관리하는 데 도움이 됩니다.



주요 내용

- 자동화를 통한 디지털 혁신 실현 및 고객 경험 향상
- 조직의 유연성과 경쟁력을 강화할 수 있도록 비즈니스 운영 규모 확대
- 작업 및 프로세스 자동화, 자동 데이터 수집 등을 활용해 백오피스와 프론트 오피스 업무 효율 향상

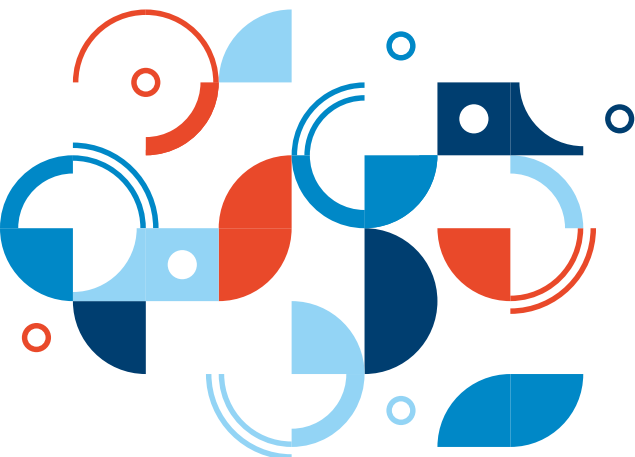
과거와는 전혀 다른 기업 자동화의 의미

비즈니스와 기술 모두에서 불과 얼마 전만 해도 자동화가 불가능해 보였던 기능들이 이제는 자동화를 통해 간소화되고 있습니다. 무엇보다, 대출이나 환자 진료부터 규정 준수와 고객 서비스까지 다양한 비즈니스 운영에서 담당 인력의 증원 없이도 빠르고 효율적으로 업무를 수행하고 조직의 규모를 확대하는 능력이 자동화를 통해 개선됩니다.

실제로 점점 더 많은 조직이 사람의 개입이 많이 필요한 수동 프로세스에서 디지털 운영으로 전환하고 있으며 완전히 새로운 형식으로 변모해 가는 중입니다. 이제는 인공지능과 로봇 프로세스 자동화를 비롯해 새롭게 등장한 여러 도구가 자동화에 접목됩니다. 이러한 도구들은 직원의 생산성을 높이고 의사결정의 효율성을 강화하며 시스템 최적화를 지원하도록 설계되어 있습니다. 이에 따라 자동화는 이제 그 어느 때보다 업무 프로세스를 위해 가치 있는 투자로 떠올랐습니다.

그 과정에서 자동화는 단순히 비용과 효율성 측면의 이익을 넘어 고객 중심의 환경을 구현해 사용자 개개인의 경험을 향상하는 것으로 그 초점이 확대되었습니다. 반복적인 작업의 기계적인 자동화를 처리하던 기능은 이제 전사적으로 광범위하고 다양한 업무 양식과 시나리오까지도 수용이 가능하며, 사전에 지정된 프로세스를 따르는 것 외에도 학습을 통해 다양한 작업을 처리할 수 있습니다.

이 백서에서는 기업이 디지털 조직으로 변모하는 과정에서 자동화가 어떻게 달라졌는지에 대해 간략히 소개합니다. 또한 이러한 변화로 인한 영향을 경험 중인 대상(거의 모든 사용자)이 누구인지와 이러한 변화가 유용한 이유(업무 효율 향상)에 대해 알아봅니다. 워크플로우 관리에서 실시간 의사결정 지원까지, 자동화가 구체적인 비즈니스 운영에 맞게 특정 기능을 제공하는 방법이 자세히 나와 있습니다. 끝으로, 완전히 통합된 IBM의 디지털 비즈니스 자동화 플랫폼을 소개해 드립니다. 이 플랫폼은 주요 자동화 기능을 집약해 기업의 규모에 맞게 조직의 디지털 혁신을 지원하는 역할을 합니다.



다양한 산업에서 비즈니스에 자동화가 필요한 이유의 변화

이제까지 비즈니스에 자동화를 도입하는 주된 목적이 효율성, 속도, 운영 일관성 향상을 통한 비용 절감이었습니다. 하지만 최근 몇 년 사이에, 운영 규모를 탄력적으로 확대할 수 있을 뿐만 아니라 고객 경험 향상부터 공급망 워크로드 관리까지 다양한 목표를 달성할 수 있는 조직 전반의 디지털 혁신을 실현하는 쪽으로 자동화 활용 방향이 급격히 선회했습니다.

Forrester Consulting에서 디지털 혁신의 선두 주자를 대상으로 진행한 최근 조사에 따르면, 프로세스 개선의 최대 목적이었던 비용 절감은 2년 사이에 순위가 4위로 하락했습니다.¹ 비즈니스 개선 목적을 묻는 질문에 1위의 자리는 비용 절감 대신 디지털 혁신이 차지했으며 근소한 차이로 고객 경험 향상이 그 뒤를 따랐습니다.¹

자동화가 가진 거대한 잠재력과 성장 가능성을 알아본 경영 컨설팅 기업 McKinsey & Company는 최근 전 세계 직업 60% 중 최대 30%의 업무를 자동화할 수 있을 것으로 결론 내렸습니다.²

자동화의 초점이 비즈니스의 성장과 워크로드 확장으로 이동

오늘날의 자동화는 조직에서 처리할 수 있는 업무의 양과 질을 높이도록 설계됩니다. 인원은 그대로이지만 워크로드를 늘려 오퍼링, 고객 요구사항 및 계절적 변동을 감당해야 하는 경우라면 이러한 설계가 매우 중요합니다. 동시에 동종 업계의 다른 조직에서 자동화 프로세스를 통해 수천 건씩 쉽게 복제 가능한 새로운 디지털 고객 경험을 출시하고 그에 따른 각종 효과를 모색하는 경우에는 특히나 경쟁력 유지를 위한 요구사항이 증가합니다.

온라인 상거래 또는 엔터테인먼트와 같이 완전히 디지털로 운영되는 업종에서 성공적인 확장을 실현한 기업은 어마어마한 가치를 누릴 수 있습니다. 이러한 기업에서 자동화로 운영을 확장하는 능력은 직원 1인당 수익을 수십만 달러에서 수백만 달러로 끌어 올리는 효과를 자랑합니다. 그 과정에서 자연스럽게 품질도 향상됩니다. 실제로 거의 모든 업종에서 현대식 자동화의 도입은 수익성 향상과 품질 향상을 동시에 견인합니다.

IBM은 여러 고객을 통해 디지털 혁신의 성장과 자동화가 지닌 장점 사이에 밀접한 상관관계가 있음을 확인할 수 있었습니다.

- **미국 PNC Financial Services Group:** 비즈니스 프로세스와 규칙을 자동화하자 담당자가 직접 검토해야 하는 대출 신청의 수가 80~90% 감소했습니다.
- **영국 National Health Service Blood and Transplant:** 클라우드 기반 자동화 솔루션 구현으로 96단계에 이르는 엄격한 심장 이식 분배 프로세스의 40% 이상을 6개월 내에 자동화했습니다.
- **덴마크 Carlsberg Group:** 자동화 덕분에 백오피스 직원의 주문 처리 소요 시간이 90% 이상 절감된 동시에 주문 오류가 거의 사라졌습니다.
- **Ferservizi:** 이탈리아의 주요 철도 운영사에 백오피스 서비스를 제공하는 이 업체는 연간 40만 건이 넘는 송장과 백만 건의 급여 명세서에 대한 수작업 처리를 디지털 프로세스로 전환했습니다.

자동화는 각종 비즈니스 운영에서 다양한 장점을 선사

혁신을 통해 디지털 기술이 가장 보편적으로 도입되는 비즈니스 운영 부문은 고객 경험 지원입니다. Forrester Consulting의 조사 결과에 따르면 "프로세스 개선의 주된 목표는 디지털 혁신 및 고객 경험"입니다.¹

프론트 오피스 프로세스 자동화는 외부, 즉 고객 및 파트너 에코시스템과의 상호작용을 개선할 수 있고, 백오피스 프로세스 자동화는 고객과 직접 대면하지 않는 내부 작업 효율을 높일 수 있습니다. 즉 산업 전반에서 다음과 같은 시나리오를 비롯하여 다양한 비즈니스 운영에 자동화가 지닌 확장 기능의 이점을 누릴 수 있습니다.

- 대출 및 이자 지불
- 정책 심사 및 청구 처리
- 법규 및 규제 준수 관리
- 환자 진료 관리
- 고객 서비스
- 혜택 및 자격 관리
- 고객, 직원 및 업체 관리
- 운송 및 물류 관리
- 부정 행위 및 위험 관리
- 무역 금융

업무 생산성 향상에 도움이 되는 통합 자동화 기능

성공적인 조직은 직원이 업무를 수행하는 방식에 대한 이해가 선행되고 이러한 통찰을 디지털 기술의 활용에 적용하는 방식으로 자동화에 접근합니다. 텍스트, 이미지 또는 다른 구조화 콘텐츠에서 정보를 추출하는 기능은 눈에서 정보를 수집하는 방식과 비교할 수 있으며, 반복적인 작업과 지식 작업의 서로 다른 특성을 조정하는 능력은 중추 신경계가 다양한 정보의 입력을 동시에 처리하는 방식에 견줄 수 있습니다.

하지만 근무자의 디지털 노동은 개개인의 작업을 넘어 기업에서 막대한 업무량과 광범위한 업무 양식으로 확장됩니다. 각 업무 양식을 자동화한다면 기업은 더 많은 것을 더 잘 해내도록 바꿀 수 있습니다.

효과적인 업무 혁신 방법은 자동화를 기본적인 2가지 특징, 즉 업무량과 고유성에 따라 구성하는 것입니다. 대량으로 발생하는 업무는 대개 반복적입니다. 하루에 수천 번 혹은 심지어 수십만 번까지 유사한 방식으로 작업이 처리됩니다. 고유성이 큰 작업은 일회성 업무일 경우가 많습니다. 작업이 소규모로 수행되며 대체적으로 전문적인 활동을 필요로 합니다.

그림에서는 이러한 특징을 가로축과 세로축으로 하여 조직에서 업무량과 고유성이 커지면서 조직에서 처리하는 5가지 업무 양식을 보여 줍니다. 이러한 업무 양식 및 자동화를 통해 얻을 수 있는 장점은 다음과 같습니다.

- **반복적 업무:** 이러한 업무는 직접적인 판단이나 조정을 거의 또는 전혀 필요로 하지 않지만 비즈니스 운영의 중심을 이루고 있습니다. 송장 및 지불 처리와 같은 일상적인 작업 또는 보험 정책에 이룬 자동차 운전자를 포함할지 여부 결정과 같은 기본적인 의사결정 등이 여기에 속하는데, 일상적인 작업은 직원을 보조하는 봇을 사용해 자동화가 가능하며, 이를 통해 직원은 다른 업무를 처리할 여유가 생깁니다.
- **관리 업무:** 이러한 중간 단계 업무는 일반적으로 업무량이 적은 편이며 적당한 수준의 고유성을 보입니다. 여기에는 문서와 정책의 검토 및 승인과 같은 모든 비즈니스에서 매일 처리되는 작업이 포함되며 이 2가지 프로세스 모두 자동화를 통해 개선이 가능합니다. 그 밖에 규제 준수를 보장하기 위한 거버넌스 정책 준수 같은 관리 작업도 자동화가 가능합니다.
- **부서별 업무:** 관리 업무가 확대된 형태이며, 특정 부문에는 핵심적일 수 있지만 조직 전체에는 영향을 주지 않는 업무를 처리합니다. 이 업무는 대상이 한정되어 있기 때문에 직원들은 부서별 적용을 위해 스프레드시트를 만들거나 이메일을 사용해 처리하는 경우가 많습니다. 자동화는 여기에 해당되는 워크로드를 빠르고 쉽게 처리하는 방법이 될 뿐만 아니라 조직 내의 일관성 유지에도 도움이 됩니다.

- 전사적 업무:** 이러한 작업은 규모가 큰 업무에서부터 매우 고유한 업무에 이르기까지 조직의 여러 부문에 영향을 줍니다. 기업 내 여러 부문에서 관여해야 하는 대출 신청 승인 등의 업무는 수익성에도 큰 영향을 줄 수 있습니다. 하지만 업무의 고유성이 커질수록 인력을 통해 완수하기가 어렵고 비용도 많이 소요됩니다. 처리 속도를 높여 많은 수익을 실현하기 위해서는 자동화가 도움이 됩니다.
- 전문 업무:** 이 범주에는 조직에서 수행하는 업무 중 가장 숙련되고 가장 고유하며 가장 가치가 높은 업무가 포함됩니다. 하지만 전문 업무조차도 개선할 수 있습니다. 자동화를 통해 데이터를 빠른 속도로 수집 및 분석해 생산성을 높이고 직원 한 사람이 물리적으로 처리할 수 없는 규모로 확장 가능합니다.

궁극적으로 디지털 자동화의 목표는 강력한 기능을 제공하고 이러한 기능을 보다 효과적으로 활용할 수 있도록 함으로써 조직 내 모두가 전문 업무에 한발 더 다가갈 수 있도록 돕는 것입니다.

모든 업무 양식의 자동화



자동화는 개별적인 업무 양식에 필요한 기능을 제공 및 확장하여 기업 전체의 운영 성과를 크게 개선합니다.

자동화 소프트웨어가 선사하는 업무 혁신 기능

기업 전반에서 비즈니스 운영의 디지털화 및 자동화는 작업, 콘텐츠, 워크플로우, 의사결정, 데이터 수집이라는 5가지 중요 영역을 중심으로 이루어져야 합니다. 이 5가지 영역은 각 조직마다 모두 존재하며, 디지털 혁신과 자동화를 위한 새로운 기능의 결합이 가져다 주는 이점을 누릴 수 있습니다.

작업

모든 조직은 시간이 지나거나 프로젝트가 바뀌어도 크게 변함 없는 업무를 수행합니다. 이러한 반복적인 작업은 계정 조회와 같이 백그라운드에서 실행되는 작업과 더불어 소프트웨어를 사용한 자동화로 로봇 프로세스 자동화에 적합합니다. 소프트웨어가 이 업무를 수행하게 되면 직원은 좀더 가치 있는 업무에 시간을 투자할 수 있습니다. 반복적인 작업은 훨씬 빨리 완료되며, 기존에 20분이 소요되던 작업이 0%에 가까운 오류 발생률로 단 1분이면 충분한 경우도 있습니다.³

콘텐츠

디지털에 능숙한 기업은 콘텐츠의 중요성을 알고 있습니다. 데이터베이스에 구조화된 콘텐츠는 물론 비즈니스 문서, 사진, 이메일, 음성 및 영상 파일, 소셜 미디어와 같이 빠른 속도로 증가하는 구조화되지 않은 콘텐츠 모두 중요합니다. 생성되는 모든 데이터와 정보는 관리, 전파, 저장에 필수입니다. 또한 콘텐츠 수명 주기의 각 단계마다 별도의 자동화 구성요소가 이용될 수 있습니다. 콘텐츠를 사용하는 방법에서도 마찬가지입니다. 비즈니스 데이터가 그 가치를 발휘하려면 기존에 사용되지 않은 데이터의 활용과 직원 간 협업 활성화가 핵심입니다. 정보에 대한 액세스는 허용하면서 개인정보와 보안을 보장하는 것도 기본적인 고려 사항입니다. 비즈니스 자동화로 이러한 모든 문제를 해결할 수 있습니다.

워크플로우

작업(task)이 특정 작업 항목(work item)에 관한 것이고, 콘텐츠가 비즈니스 수행에 사용되는 디지털 자료를 정의한다면, 워크플로우는 이러한 단계를 일렬로 연결해 엔드투엔드 프로세스를 만듭니다. 예를 들어 대출 신청은 수십 가지 단계가 연계되어 있으며 그중 일부는 작고 일상적일 수 있지만 워크플로우의 최종 결과는 고객에게 막대한 영향을 미칠 수 있습니다. 워크플로우의 단계를 자동화하면 원활한 운영에 필요한 수백 가지 프로세스에서 민첩성, 가시성, 일관성이 향상되어 기업과 고객 모두에게 혜택이 돌아갑니다. 또한 자동화를 통해 워크플로우, 제품, 서비스에서 개선이 가능한 패턴을 가려낼 수도 있습니다.

의사결정

기업은 하루에 수천 번 운영 의사결정을 내리지만 사람의 판단에만 의존하는 경우는 상대적으로 적습니다. 대부분은 기업의 정책 또는 산업 규정에 따라 신중하게 수립된 비즈니스 규칙을 적용하여 수행되는 세부적이고 반복적인 업무가 수반됩니다. 이러한 반복적인 비즈니스 의사결정을 수집하고 자동화하면 대응 능력을 강화하고, 규제 준수 위험을 최소화하며, 워크플로우 프로세스를 간소화할 수 있습니다. 또한 비즈니스 규칙을 애플리케이션에서 분리할 경우 고객과 시장의 변화에 신속히 대응하는 데 필요한 유연성이 확보됩니다.

수집

콘텐츠가 유용한 이유는 콘텐츠에서 정보를 얻을 수 있기 때문입니다. 하지만 많은 조직은 자체 보유한 수많은 콘텐츠에서 필요한 정보를 찾아 추출하지 못하고 있습니다. 회사에서 처리해야 하는 콘텐츠가 인쇄된 텍스트와 디지털 텍스트뿐만 아니라 영상, 음성, 사진, 그래픽 이미지로 확대되면서 시간이 갈수록 문제가 커집니다. 이 모든 콘텐츠에서 정보와 통찰을 얻어 내는 것이야말로 비즈니스의 성공을 위한 핵심입니다. 기업으로 유입되는 시점에 파일에서 데이터를 수집하도록 자동화하면 사람의 힘으로는 불가능한 속도로 필요한 정보를 추출할 수 있습니다.

IBM 디지털 비즈니스 자동화 플랫폼 소개

IBM은 디지털 비즈니스 운영 자동화를 통해 조직이 원하는 규모로 확장할 수 있도록 지원하고자 조직에서 다양한 기능을 디지털화 및 조정할 수 있는 통합 소프트웨어 플랫폼을 구현합니다. IBM은 자동화가 이점을 제공하는 각각의 핵심 영역, 즉 작업, 콘텐츠, 워크플로우, 의사 결정 및 데이터 수집을 고객이 플랫폼의 기능을 이용하는 시작점으로 활용하고, 회사가 직면한 문제에 따라 필요시 여러 기능을 결합해 사용할 수 있도록 지원합니다.

IBM의 디지털 비즈니스 자동화 플랫폼에서는 통합된 기능 덕분에 최신 기능을 사용자의 기존 인프라에 통합할 수 있습니다. 예를 들어 보험 회사의 케이스 관리 요구사항 충족을 위해서는 관련 데이터를 위해 파일을 검색하고, 청구 처리에 필요한 비즈니스 프로세스를 관리하고, 회사 정책을 기반으로 의사 결정을 제공하는 데이터 수집 및 콘텐츠 관리 기능을 통합할 수 있습니다.

비즈니스 운영은 사람의 개입 없이 단계를 완료하거나 직원의 역량을 보완하도록 자동화할 수 있습니다. 자동화의 목표는 경쟁이 치열한 오늘날의 비즈니스 환경에 맞게 성공에 필요한 규모로 최적의 효율성, 속도, 정확성, 고객 서비스 및 수익을 실현하는 것입니다.

IBM Digital Business Automation 플랫폼



IBM의 완전 통합형 디지털 비즈니스 자동화 플랫폼은 직원의 생산성을 향상하고 스마트한 비즈니스 운영을 지원합니다.

통합된 IBM 플랫폼을 통한 자동화는 다양한 비즈니스 운영 환경에서 일관성을 유지해 주는 통합된 사용자 경험, 플랫폼 오픈링 간에 공유할 수 있는 재사용 가능한 스킬 및 자산, 운영 인텔리전스로 분석과 통찰을 이끌어 내는 플랫폼 서비스 등 포인트 솔루션에 비해 훨씬 많은 장점을 자랑합니다.

결론

디지털화로 업무의 성격과 이를 수행하는 인력이 달라지고 그로 인해 조직 전체가 변화하고 있습니다. 이러한 변화의 핵심 요소로 자동화가 더해지면 기업의 비즈니스 운영 속도, 정확성 및 비용 효율성을 큰 폭으로 개선할 수 있습니다. 무엇보다, 기계적이고 반복적인 작업뿐만 아니라 전문 지식을 요하는 업무를 비롯한 모든 업무 양식에 자동화를 적용하는 기능으로 오늘날과 같은 비즈니스 환경에서 기업이 경쟁하는 데 필요한 규모의 자동화를 실현할 수 있습니다. 구조화되지 않은 콘텐츠에서 데이터를 추출할 뿐만 아니라 규제 준수를 보장해 줄 정책 기반의 의사결정에 이르기까지, 현대적인 자동화 접근 방식은 단순히 비용을 절감하고 워크로드를 줄이는 것보다 훨씬 넓은 영역으로 확장되고 있습니다. 이러한 접근법을 활용하면 직원의 역할을 보완 및 확대해 주는 통합 플랫폼을 통해 수익 대비 직원 비율을 최적화할 수 있으며 경쟁에서 더욱 앞서가는 기업으로 거듭날 수 있습니다.

추가 정보

IBM 디지털 비즈니스 자동화 플랫폼에 대한 자세한 내용은 다음 사이트를 참조하십시오. ibm.biz/automation-platform

또한 IBM Global Financing은 다양한 지불 옵션을 통해 회사가 비즈니스 성장에 필요한 기술을 확보할 수 있도록 도와드립니다. IBM은 구매에서 폐기까지 IT 제품 및 서비스의 전체 수명 주기 관리 서비스를 제공합니다. 자세한 정보는 다음 사이트에서 확인할 수 있습니다. ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2019

서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(3 IFC)
한국 아이.비.엠 주식회사
고객만족센터 전화번호: 02-3781-7114

미국에서 제작
2018년 1월

IBM, IBM 로고, ibm.com은 전 세계 여러 관할권에 등록되어 있는 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 최신 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"(ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

이 문서는 처음 발행될 당시의 날짜를 기준으로 업데이트 되었으며 IBM은 언제든지 문서 내용을 변경할 수 있습니다. IBM이 사업을 운영하는 국가라도 일부 제품은 공급되지 않을 수 있습니다.

여기서 소개된 성능 데이터와 고객 사례는 오로지 예시를 목적으로 작성된 것입니다. 실제 성능 결과는 특정 구성 및 운영 환경에 따라 달라질 수 있습니다.

본 자료에 발췌 또는 수록된 고객 사례는 일부 고객사가 IBM 제품을 사용한 결과 긍정적인 성과가 있었다는 맥락으로 예시된 것입니다. 실제 환경 비용 및 성능 특징은 개별 고객의 구성 및 조건에 따라 다릅니다. 어떤 도움을 받을 수 있는지 궁금하시면 IBM으로 문의해 주십시오.

이 문서의 정보는 상품성에 대한 보증, 특정 목적의 적합성 여부 및 저작권을 침해하지 않는다는 보증 및 조건을 포함하여 어떠한 종류의 보증 없이 "현상태대로" 제공합니다. IBM 제품은 제공된 약정에 명시된 조항 및 조건에 따라 보증됩니다.

¹ Forrester Consulting, "Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation", IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting에서 2017년 11월에 진행한 조사.

https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594

² McKinsey Global Institute, "Technology, jobs, and the future of work," McKinsey & Company, 2017년 5월.

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

³ IBM 고객 경험을 기준으로 합니다.



Please Recycle