

IBM이 의뢰한 Forrester Consulting의
사고 리더십 보고서
2020년 4월

현재로 성큼 다가온 미래의 업무: 자동화 및 AI를 통한 회복력과 적응성 구축

목차

- 1 개요
- 3 비즈니스 수행 방식을 변화시킬 자동화의 힘
- 5 지능형 자동화와 미래의 업무
- 10 부록

프로젝트 디렉터:

Andrew Magarie, 시장 영향
담당 컨설턴트

출연 연구:

Forrester의 애플리케이션 개발
및 배포 연구 그룹

FORRESTER CONSULTING 소개

Forrester Consulting은 기업의 성공을 지원하기 위해 경영진에게 독립적이고 객관적인 연구에 기반한 컨설팅을 제공하며, 단기적인 전략에서 맞춤형 프로젝트까지, 특정 비즈니스 도전과제에 전문적인 통찰을 제시해주는 연구 분석가를 직접 연결해주는 컨설팅 서비스를 제공합니다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting을 방문하십시오.

© 2020, Forrester Research, Inc.가 모든 권리를 보유합니다. 무단 복제는 엄격히 금지됩니다. 정보는 가능한 가장 정확한 자료를 기반으로 합니다. 포함된 의견은 당시의 판단을 반영하며 추후 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 등록 상표입니다. 다른 모든 등록 상표는 각 해당 회사의 자산입니다. 자세한 내용은 forrester.com을 방문하세요. [E-45732]



설문조사 대상 기업의
거의 3분의 2가
자동화의 발전으로
향후 5년 동안 노동력
구조가 크게 와해될
것으로 예상합니다.

개요

현재의 디지털 전환 물결은 워크플로 및 작업 자동화에 의존하며 대부분 기존 프로세스는 영향을 받지 않습니다. 작업 수행 방식과 작업 수행자는 크게 변하지 않았습니다. 지능형 자동화(IA)를 사용하면 상황이 달라질 것입니다. Forrester는 지능형 자동화를 차세대 디지털 전환에 중요한 19가지 기술 세트로 정의합니다. 여기에는 로봇틱 프로세스 자동화(RPA) 및 워크플로 자동화는 물론이고, 대화형 인텔리전스 및 기계 학습(ML)과 같은 AI 구성 요소도 포함됩니다. 지능형 자동화 기술은 작업 및 프로세스 자동화와 AI 빌딩 블록을 결합하여 디지털 전환의 다음 단계를 유도합니다.

기업들은 팬데믹과 같이 전 세계적 중대 사태가 노동력에도 영향을 미칠 수 있다는 사실을 어렵게 배웠습니다. 기후 변화, 무역 전쟁 및 기타 다른 거시적 사건 또한 위협이 될 수 있습니다. 파괴적인 변화에서 빠르게 복구할 수 있는 회복력은 현 시점에서 매우 중요한 능력입니다. 오늘날, 회복력과 관련된 주요 주제는 비즈니스 연속성, 업무 분산, 클라우드 마이그레이션 및 비용 효율성입니다.

모든 형태의 자동화는 이러한 거시적 사건에 대응하는 데 도움이 됩니다.¹ 지능형 자동화는 기업이 운영 모델 및 서비스 제공 프레임워크에 훨씬 더 큰 적응성을 구축할 수 있는 기회를 제공합니다. 예를 들어, 지능형 자동화를 배포하여 상품, 정보 또는 서비스를 고객에게 제공하는 핵심 프로세스에 대한 최대 수요를 처리할 수 있습니다. 디지털 워커는 장애 발생 시 공급망 프로세스를 실행하여 회복력과 비즈니스 연속성을 더해줍니다. 따라서 미래의 전 세계적 중대 사태에 대한 두려움이 자동화 투자를 촉진하고 더욱 신속한 노동력 전환을 이끌어 줄 것입니다. 이 보고서는 조직에서 디지털 전환의 이 단계가 노동력 구조에 미치는 영향을 이해하고 이러한 변경을 계획하는 방법에 대한 통찰력을 제공합니다.

IBM은 기업이 지능형 자동화 채택을 준비하는 방법과 직원에게 미치는 영향에 대한 평가를 Forrester Consulting에 의뢰했습니다. 그 결과, 700명 이상의 응답자 연구를 기반으로 한 연구를 요약한 세 가지 보고서가 수집되었습니다. 이 보고서는 전체 또는 개별적으로 볼 수 있습니다. 첫 번째 보고서인 “워크플로의 재창조(Reinventing Workflows)”는 디지털 전환에서 프로세스 및 워크플로의 역할을 강조합니다. 두 번째 보고서인 “지능형 자동화 가미래의 인력을 형성하는 방법(How Intelligent Automation Will Shape The Workforce Of Tomorrow)”은 자동화 주도형 혁신의 시기와 문제점을 설명합니다. 세 번째 보고서인 “미래의 업무로 거듭날 준비(Preparing Your Firm For The Future Of Work)”는 처음 두 보고서에 대한 연구를 실행 가능하게 만들 방안을 담고 있습니다. 보고서 2와 3은 2020년 1월 글로벌 조직에서 자동화 및 AI 인니셔티브를 실행하고 담당하는 IT 및 비즈니스 의사 결정권자 269명을 대상으로 한 Forrester 온라인 설문조사를 기반으로 합니다. 이 조직들은 그들이 채택한 폭넓은 기술을 바탕으로 스스로를 자동화 리더로 간주합니다.

주요 결과

- 1. 내일의 노동력은 오늘과 근본적으로 다릅니다.** 자동화의 발전으로 인해 설문 조사 대상 기업의 80%가 향후 5년 동안 노동력 구조의 일부 와해를 예상합니다. 이는 예상이긴 하지만 변화의 초기 지표는 이미 나타나고 있습니다. 평균적으로, 응답자는 새로운 자동화 이니셔티브로 인해 일 년단위보다 더 빠른 속도로(10개월마다) 인력을 재교육하거나 새로운 기술을 가르치거나 역할을 변경해야 하며, 현재 경제적 환경을 고려하면 이 주기는 점점 더 빨라질 것으로 예상됩니다.
- 2. 자동화는 인력에 따라 다른 영향을 미칩니다.** 자동화의 결과로서 거의 모든 노동자의 직무가 변하겠지만, 그 변화의 성격은 작업 구조 및 속해 있는 업계에 따라 다를 것입니다. 설문조사 응답자는 덜 복잡한 작업을 수행하는 노동자가 자동화에 더 취약하다고 보고 있습니다. 덜 복잡한 작업은 자동화로 대체될 수 있지만, 더 복잡한 작업은 다른 방식으로 변할 수 있으며 자동화를 통해 혜택과 문제가 모두 생길 수 있습니다.
- 3. 조직은 미래의 업무에 대비하고 자동화 가속화에 발맞추어야 합니다.** 목표는 자동화 증가로 인해 야기되는 변화를 성공적으로 다루는 것입니다. 여기에는 새로운 노동력 구조에서 번성할 인재 채용 및 유지, 사람-기계 협업을 수용하도록 운영 모델 변경, 노동자들에게 혁신에 대해 안내하는 변화 관리 업무관행 만들기 등이 포함됩니다. 기업들이 이러한 과제를 다루는 업무관행을 어떻게 시행하는지가 미래의 경쟁력을 결정할 것입니다.

비즈니스 수행 방식을 변화시킬 자동화의 힘

Forrester는 자동화의 3가지 주요 동력을 규모, 제어, 컨버전스라고 정의합니다.² 자동화가 비즈니스 성장, 운영 및 의사 결정에 어떻게 영향을 미치는지를 이러한 역학 관계로 설명할 수 있습니다. Forrester는 지능형 자동화 기술을 구현한 대기업을 대상으로 설문조사를 실시해 향후 5년간 이러한 힘이 어떤 영향을 미칠 것인지를 살펴보았습니다(그림 1 참조).

- ▶ **규모.** 자동화가 증가하면 비즈니스는 인력 또는 물리적 인프라에 대한 투자가 아니라 데이터 및 기술에 대한 투자를 늘릴 수 있습니다. 설문조사에 참여한 기업의 62%는 이 새로운 형태의 규모가 5년 내에 조직에 상당한 영향(8 이상)을 미칠 것이라고 응답했습니다. 설문조사에 참여한 자동화 리더가 답한 규모의 평균 영향은 7.8입니다(점수 체계는 "1=중요한 영향 없음부터 10=비즈니스 수행 방식에 거대하고 근본적인 변화" 까지임).
- ▶ **제어.** 지능형 자동화는 설계상 비즈니스의 의사 결정 및 관리 수준을 사람에게서 기계로 전환합니다. 데이터와 알고리즘은 기계와 인간에게 모두 영향을 미치는 결정을 내리는 데 도움이 되므로, 이러한 결정을 설명하는 것이 그 어느 때보다 중요해집니다. 설문조사에 참여한 기업의 66%는 이러한 제어의 전환이 5년 내에 조직에 상당한 영향을 미칠 것이라고 평가했습니다(평균 7.9).

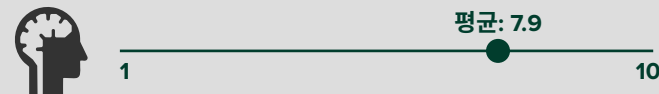
그림 1

다음 척도에서 자동화가 향후 5년 내에 귀사의 비즈니스 운영 방식에 미치는 영향의 예상치를 선택해 주십시오.
(1 = 영향 없음, 10 = 거대한 변화가 있음)

규모는 비즈니스 현재 인력 및 물리적 인프라가 아니라 데이터 및 기술에 대한 투자를 통해 성장할 수 있다는 아이디어입니다.



제어는 비즈니스의 의사 결정 및 관리를 사람으로부터 기계로 이전하는 자동화 및 AI입니다.



컨버전스는 다수의 기존 사람이 수행하는 작업을 변화시키는 센서와 같은 디지털 인텔리전스를 물리적 세계에 포함하는 것입니다.



근거: 조직의 자동화, AI, ML 이니셔티브 또는 탁월한 거점(EOC)을 담당하는 비즈니스 및 기술 의사 결정권자와 인플루언서(디렉터급 이상) 269명을 대상으로 한 설문조사

출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

▶ **컨버전스.** 지능형 자동화는 디지털과 물리적 세계 사이에 새로운 상호 작용 지점을 만들어 인간 노동자의 기존 작업을 근본적으로 변화시킵니다. 예를 들어, IoT 센서와 디지털 워커가 오늘날 인간이 수행하는 많은 일상적인 작업을 대체하거나 변경할 것입니다. 설문조사에 참여한 기업의 63%는 컨버전스가 5년 내에 조직에 상당한 영향을 미칠 것이라고 평가했습니다(평균 7.8).

자동화의 힘은 비즈니스 수행 및 작업 수행 속도를 가속화합니다. 이것은 인력에게 양날의 검입니다. 작업을 더 빠르고 효율적으로 수행하려면 자동화에 의존해야 하지만, 점점 가속화되는 작업 속도에 예측될 수도 있습니다. 설문조사에 참여한 기업의 64%는 정보 과부하와 빠른 작업 속도가 5년 내에 조직에 상당한 영향을 미칠 것으로 예상합니다(평균 7.8).

튼튼한 기초가 되어줄 현재의 워크플로 혁신

현재까지의 디지털 전환은 비즈니스 생산성을 우선으로 했습니다. 다음 단계에서는 비즈니스 수행 방식을 재창조하는 데 중점을 둘 것입니다.

IBM이 위탁한 Forrester Consulting 보고서 "워크플로의 재창조 (Reinventing Workflows)"에서는 현재까지의 디지털 전환이 프로세스 및 워크플로 현대화를 강조하고 있다는 점을 발견했습니다.³ 워크플로 혁신은 생산성, 고객 참여 및 직원 경험의 이점을 계속 제공할 것입니다. 그러나 "워크플로의 재창조" 보고서에서 설문조사에 참여한 의사 결정권자의 75% 이상이 추가 디지털 전환은 프로세스 현대화를 넘어선다는 사실을 인정합니다. 즉, 작업 수행 방식에 근본적인 전환이 필요할 것입니다.

디지털 전환의 다음 단계는 작업 수행 방식을 변경할 뿐 아니라 노동력 구성에도 실질적인 영향을 미칠 것입니다.

"워크플로의 재창조" 보고서에서 설문조사에 참여한 의사 결정권자의 75% 이상이 추가 디지털 전환을 위해 작업 수행 방식에 근본적인 전환이 필요할 것이라는 사실을 인정했습니다.

지능형 자동화와 미래의 업무

자동화 및 AI의 영향력은 이미 기업의 성장 및 비즈니스 관리 방식을 바꾸고 있습니다. 예를 들어, 2019년 Forrester Analytics Global Business Technographics®의 데이터 및 분석 설문조사 결과, 설문에 참여한 데이터 및 분석 의사 결정권자의 53%가 자사에서 일종의 AI를 구현했거나 구현 중이라고 응답했습니다. 지능형 자동화가 제공하는 적응성은 가까운 미래에 이러한 기술의 투자 프로파일을 더욱 강화할 것입니다. 기업은 새로운 지능형 자동화 역량을 제공할 준비가 되어 있지만, 평상시의 비즈니스는 결코 같지 않을 것이라는 사실을 먼저 이해해야 합니다. 작업은 새로운 방식으로 수행되고 있으며, 노동력 구성이 변화하고, 새로운 기술이 필요하며, 인간과 기계는 협력해야 합니다.

기업이 미래의 업무 및 인간과 기계 간의 협업을 어떻게 준비하고 있는지 이해하기 위해 Forrester는 다양한 수준의 성숙도에 걸쳐 광범위한 지능형 자동화 솔루션에 투자하고 확장하고 있는 대기업을 대상으로 설문조사를 실시했습니다. 이러한 얼리 어답터가 직면한 과제와 이들이 현재 이러한 변화를 준비하는 방법을 이해하면 다른 기업들이 지능형 자동화 여정에서 최선의 경로를 찾아 앞으로 나아갈 수 있습니다. 노동력에 대한 이들의 견해는 다음과 같습니다.

1. 내일의 노동력은 오늘과 근본적으로 다릅니다.

비즈니스 효율성에 의해 주도되는 자동화의 힘은 그 자체로 노동력에 큰 영향을 미칩니다. 그러나 팬데믹, 기후 변화 및 무역 전쟁과 같은 전 세계적 중대 사태로 인해 이러한 거시적 사건에 대한 저항이 커짐에 따라 자동화 투자가 가속화될 것입니다. 전 세계적 중대 사태에 대한 두려움과 불안이 노동력 혁신을 가속화하는 원동력이 될 것입니다.

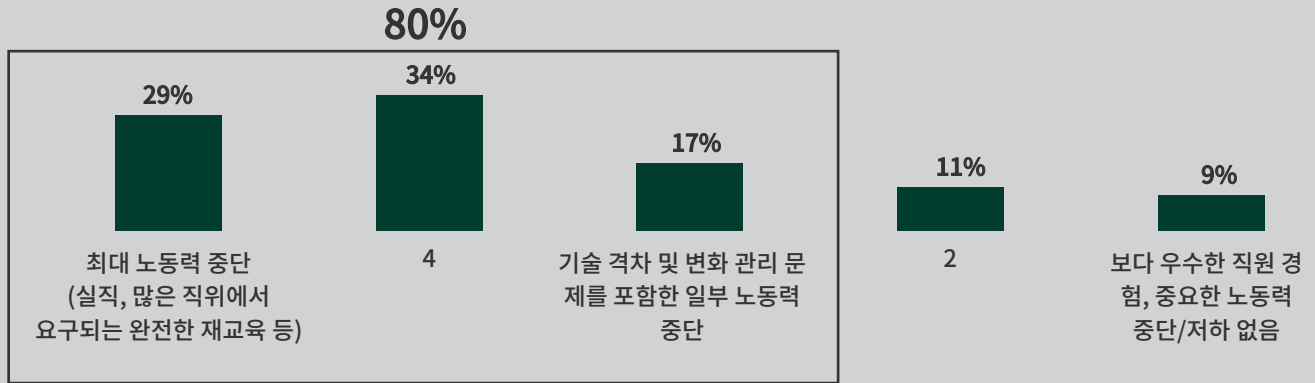
Forrester Research는 없어질 직업을 포함해 모든 직업의 85%가 자동화로 인해 어떤 방식으로든 변화를 맞을 것으로 추정합니다.⁴ 자동화 리더는 가까운 미래에 노동력에 대한 변화를 인식하고 있으며 많은 경우 이미 변화의 초기 효과를 느끼고 있습니다. 설문조사의 결과는 다음과 같습니다.

- ▶ 거의 모든 기업에서는 자동화가 노동력 구조를 변화시킬 것이라 예상합니다. 설문 응답자 5명 중 4명은 최소한 약간의 와해를 예상하고, 응답자 중 63%는 자동화로 인해 향후 5년 동안 상당한 인력 와해가 예상된다고 답했습니다(그림 2 참조). 여기에는 실직 가능성, 역할 변경, 새로운 역할의 창출, 종합적인 신기술 교육의 필요성이 포함됩니다.
- ▶ 신기술 습득 및 직무 변경은 이미 연간 단위보다 빠른 속도로 이루어지고 있습니다. 이 연구에서 설문조사에 참여한 기업은 이미 노동력에 대한 자동화의 영향을 느끼고 있습니다. 응답자의 83%는 매년 새로운 자동화 기술 또는 이니셔티브로 인해 인력의 재교육, 숙련도 향상 또는 업무 변경이 필요하며 평균 재충전 시간이 10개월이 약간 넘는다고 응답했습니다(그림 3 참조). 향후 5년 동안 자동화로 인한 비즈니스 변화 속도가 증가함에 따라 이러한 재충전 주기는 계속 짧아질 것입니다. 이는 더 많은 부문의 노동력이 더 빠른 속도로 더 극적인 변화를 겪게 될 것이라는 의미입니다.

Forrester Research는 모든 직업의 85%가 자동화로 인해 어떤 방식으로든 변화를 맞을 것이라고 추정합니다.

그림 2

향후 5년 내에 자동화가 귀사의 중단을 개선함으로써 미치는 영향의 예상치를 선택해 주십시오.(1=영향 없음, 5=거대한 변화가 있음)

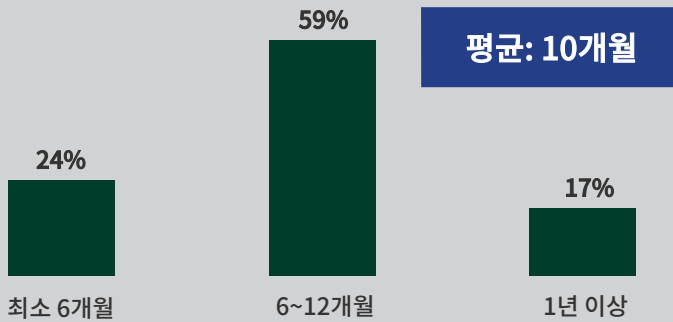


본 연구는 코로나19 팬데믹과 그에 따른 결과적인 경제적 영향이 발생하기 전에 수행되었습니다. 현재 경제 상황에서 설문조사를 할 경우 더 큰 영향이 있을 것으로 예상됩니다.

근거: 조직의 자동화, AI, ML 이니셔티브 또는 탁월한 거점(EOC)을 담당하는 비즈니스 및 기술 의사 결정권자와 인플루언서(디렉터급 이상) 269명을 대상으로 한 설문조사
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

그림 3

새로운 자동화 이니셔티브/기술로 인해 인력을 재교육/숙련도를 향상하거나 역할을 변경할 필요가 얼마나 자주 있다고 생각하십니까?



향후 5년 동안 자동화로 인한 비즈니스 변화 속도가 증가함에 따라 이러한 재충전 주기는 계속 짧아질 것입니다.

근거: 조직의 자동화, AI, ML 이니셔티브 또는 탁월한 거점(EOC)을 담당하는 비즈니스 및 기술 의사 결정권자와 인플루언서(디렉터급 이상) 269명을 대상으로 한 설문조사
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

2. 다양한 노동자에게 다양한 방식으로 영향을 미치는 자동화

시장 수요에 부응하여 빠르게 확장 또는 축소할 수 있어야 하는 산업은 운영 비용을 영구적으로 절감하려는 산업과는 다른 사용 사례를 우선시합니다. 자동화의 영향은 업계마다 다르지만, 다른 기술 세트에 미치는 영향을 평가하면 노동력에 대한 업계 간 영향을 파악할 수 있습니다.

거의 모든 직업이 자동화의 영향을 받게 되겠지만, 그 변화의 형태는 업무 계열에 따라 크게 다를 것입니다(그림 참조). 설문 응답자들은 덜 복잡한 업무를 일상적으로 처리하는 노동자가 자동화의 영향을 받기 쉬운 것으로 보고 있지만, 모든 노동자 페르소나는 순위와 전반적인 비율이 상대적으로 근접합니다. 페르소나를 자세히 살펴보면 기업이 조직 전체에서 준비해야 하는 몇 가지 차이점이 강조됩니다.

- ▶ **덜 복잡한 작업은 지능형 자동화로 대체되거나 강화될 것입니다.** 자동화 중단에 가장 위험이 높은 노동자 페르소나는 큐비클 노동자(콜센터 상담 사나미지급금 담당자와 같이 프론트 오피스 또는 백 오피스에서 반복적이고 구조화된 작업을 수행하는 직원), 위치 기반 노동자(소매점 직원이나 은행 창구 직원과 같이 노동자의 실제 위치에 의해 업무가 규정되는 노동자), 특정 직능 노동자(보험 청구 관리자 또는 대출 담당자와 같이 개별 직능을 중심으로 업무가 구조화되거나 구성되는 노동자)입니다. 큐비클 노동자는 작업 자동화, RPA 및 대화형 인텔리전스와 같은 기술로 대체되거나 변화를 맞이하는 주요 대상이 될 것입니다.⁵ 반면, 위치 기반 노동자는 실제 세계와 디지털 세계의 컨버전스에 의해 가장 큰 영향을 받을 것이며 물리적 위치의 디지털 센서로 인해 업무 수행 방식이 변할 것입니다.⁶ 이 모든 경우에 자동화로 인해 일자리가 없어지겠지만, 더 많은 경우 직접적인 고객 지원 직위나 보다 기술적인 역할로 전환될 것입니다.
- ▶ **교차 영역 지식 노동자가 수행하는 덜 구조화되고 복잡한 작업에 미치는 자동화의 영향은 적습니다.** 분명히 작업 자동화 및 RPA는 이런 덜 반복적인 역할(예: 변호사, 재무 분석가, 응급실 의사)에는 이만큼 적용되지 않으며 ML 모델은 이들의 의사 결정의 많은 부분을 이끌어내는 직관적인 연결에 대처할 수 없습니다. 그러나 때로 증강 지능으로 알려진, 의사 결정을 지원하는 연결을 생성하고 알아내는 인지 검색의 혁신으로 인해 작업의 경계에서 전환이 일어날 것입니다. 지식 노동자는 일정 기록 및 물류를 관리하는 디지털 비서의 등장으로 혜택을 볼 수 있습니다.⁷

그림 4

직원 경험의 변화 측면에서 향후 5년 내에 자동화의 영향을 가장 많이 받을 노동자는 누구라고 생각하십니까?
(Top3)



1. 일정한 위치를 지키는 노동자
(예: 소매점 직원, 은행 창구 직원)



2. 특정 직능 노동자
(예: 보험 청구 관리자, 대출 담당자)



3. 큐비클 노동자
(예: 콜센터 상담사, 미지급금 담당자, 행정 업무 관리자)



4. 단일 영역 지식 노동자
(예: 보험 계리사, 기계 엔지니어, 회계 감사관, 방사선 전문의)



5. 교차 영역 지식 노동자
(예: 변호사, 재무 분석가, 응급실 의사)



6. 코디네이터
(예: 창고 관리인, 플릿 매니저, 팀 리더)



가장 크게 영향을 받음

가장 적게 영향을 받음

근거: 조직의 자동화, AI, ML 이니셔티브 또는 탁월한 거점(EOC)을 담당하는 비즈니스 및 기술 의사 결정권자와 인플루언서(디렉터급 이상) 269명을 대상으로 한 설문조사
출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

3. 조직은 미래의 업무에 대비하고 자동화 가속화에 발맞추어야 합니다

신기술 교육 및 직업 전환이 이미 발생하는 상황에서, 미래의 업무는 대부분이 생각하는 것보다 더 가까이 다가와 있습니다. 전 세계적 중대 사태, 급속하게 변하는 경제 기후, 기술 교체 주기 가속화, 자동화가 작업 수행 속도를 높인다는 사실과 같은 외부 동인이 모두 함께 지속적으로 변화하는 환경을 조성합니다.

오늘 준비가 되었다고 생각하는 기업들조차 미래에는 빨리 뒤처질 수 있습니다. 문화 및 조직의 변화를 지금 시작해야 합니다(그림 5 참조). 설문조사에 참여한 기업들은 다음 사항을 가장 우려하고 있습니다.

- ▶ **미래의 업무에 발맞춘 운영 모델 변경.** 설문조사에 참여한 자동화 리더의 대부분(61%)은 보다 자동화된 세계를 수용할 수 있는 운영 모델을 발전시키지 못할 것이라고 우려하고 있습니다. 이는 기업들이 미래의 업무에 대해 현재 준비되어 있지 않다는 사실을 나타내는 주요 위험 신호입니다. 또한 57%는 필요한 문화, 조직 구조 및 업무 관행에 적합한 변화 관리 업무 관행을 준비할 수 있는 능력에 대해 우려하고 있습니다. 구식 운영 모델을 유지하고 필요한 변화 관리를 문화적으로 준비하지 못하면 자동화 가속화 및 그와 함께 진행되는 변화에 보조를 맞출 수 없는 기업에 치명적인 결과를 초래할 것입니다.







▶ **미래의 업무를 위한 숙련된 인력 채용 및 재교육.** 직업 전환은 모든 노동자 페르소나에서 발생합니다. 기술은 구축 및 훈련뿐만 아니라 디지털 워커와 협력하고 보완하기 위한 것이어야 합니다. 데이터 과학자, 개발자, 비즈니스 및 데이터 아키텍트, 프로세스 컨설턴트, 지식 세트를 큐레이트하고 자동화를 제어하는 새로운 직위에 대한 경쟁이 치열할 것을 예상해야 합니다. 이는 곧 변화 관리, 설명 가능성 및 편향 검토와 같은 새로운 형태의 인간-기계 협업을 지원하는 데 필요한 기술로까지 확장될 것입니다. 설문 응답자의 60%는 자동화 개발 인재 채용 및 재교육을 걱정하고 있으며 설문 응답자의 59%는 디지털 워커를 보완하는 숙련된 인간 노동자 채용 및 재교육에 대해 걱정하고 있습니다.

기업들은 현재의 변화와 불확실성의 환경에서 자동화의 영향에 어떻게 성공적으로 대처할 수 있을까요? 이 시리즈의 세 번째 보고서에서, Forrester는 미래의 직장 준비도 모델을 사용해 자동화 리더의 업무 관행 및 과제를 비교하고 미래의 직장을 준비하는 기업들의 모범 사례, 주요 과제 및 우선 순위에 대한 통찰력을 제공할 것입니다.

그림 5

더욱 자동화된 세계에서 기업의 가장 큰 걱정거리

(매우 우려됨 + 우려됨, 상위 6개)

-  #1) 구식 운영 모델 유지 및 전환 실패
-  #2) 자동화 인재 채용 및 재교육 능력
-  #3) 디지털 워커를 보완하는 숙련된 인간 노동자 채용, 신기술 교육 및 재교육 능력
-  #4) 새로운 클라우드 네이티브 인지 기반 경쟁자로 인한 지장
-  #5) 자동화로 인해 개선되는 작업 속도
-  #6) 문화, 조직 구조 및 업무 관행에 대한 변화 관리 능력

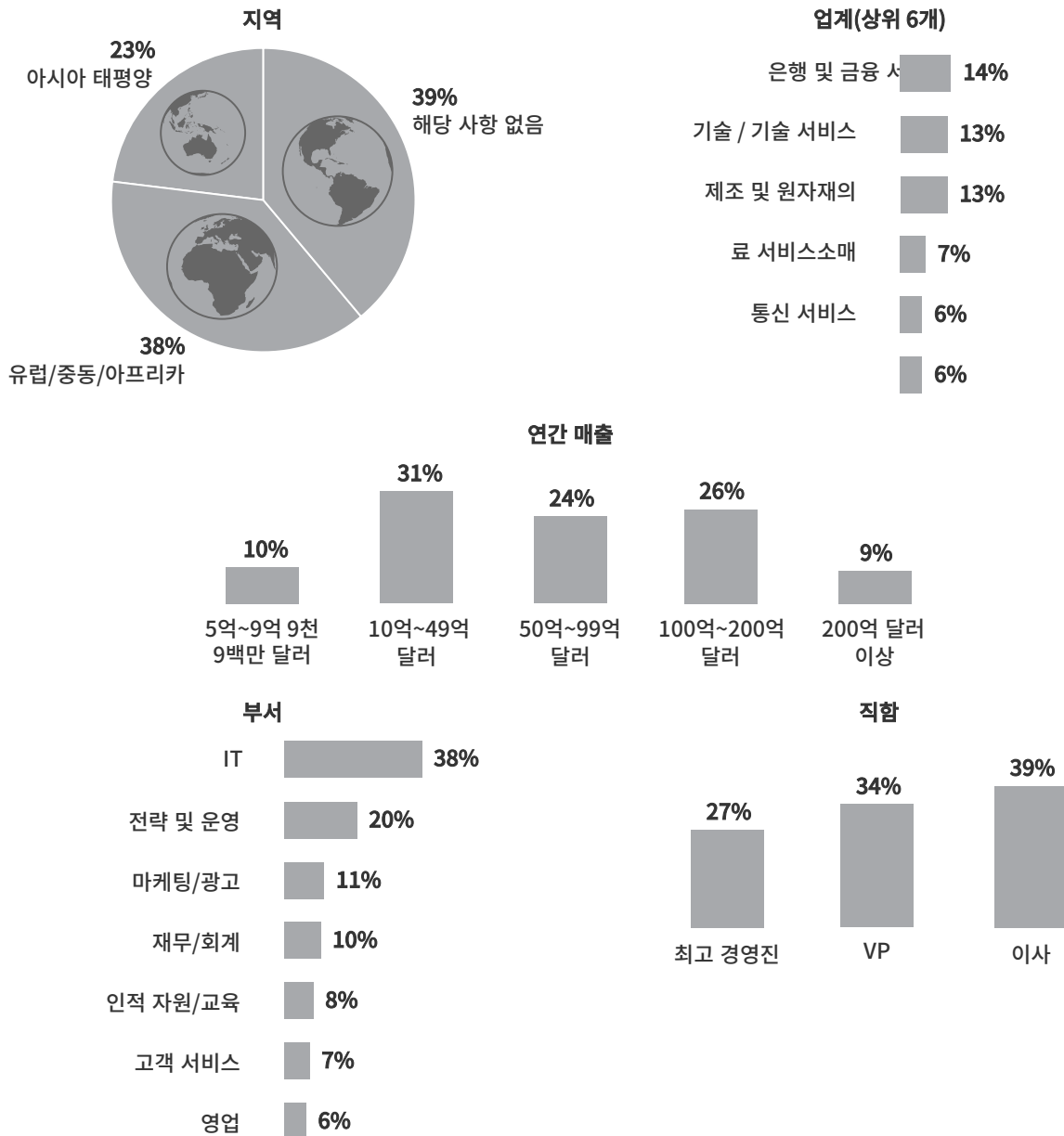
근거: 조직의 자동화, AI, ML 이니셔티브 또는 탁월한 거점(EOC)을 담당하는 비즈니스 및 기술 의사 결정권자와 인플루언서(디렉터급 이상) 269명을 대상으로 한 설문조사

출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

부록 A: 방법론

이 연구에서 Forrester는 캐나다, 중국, 프랑스, 독일, 일본, 영국 및 미국에서 연간 5억 달러 이상의 매출을 기록한 269개의 기업을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 지능형 자동화와 관련하여 미래의 업무에 대한 기업들의 관점을 평가했습니다. 설문조사 참여자에는 조직의 AI 및 ML 전략 개발 및 기술 선택을 담당하는 최고 경영진, 부사장 또는 이사 직의 IT 및 비즈니스 의사 결정권자가 포함되었습니다. 이 연구는 2020년 1월에 완료되었습니다.

부록 B: 인구 통계/데이터



근거: 조직의 자동화, AI, ML 이니셔티브 또는 탁월한 거점(EOC)을 담당하는 비즈니스 및 기술 의사 결정권자와 인플루언서(디렉터급 이상) 269명을 대상으로 한 설문조사

출처: IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

부록 C: 보충 자료

관련 FORRESTER 연구

“Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022,” Forrester Research, Inc., February 21, 2020.

“Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits,” Forrester Research, Inc., April 30, 2019.

“Reinventing Work In The Era Of Automation,” Forrester Research, Inc., August 24, 2018.

부록 D: 주석

¹ 이 연구는 코로나19 팬데믹 이전 2020년 1월에 실시되었습니다. 자동화는 비즈니스에 회복력과 연속성을 제공할 수 있으며, 결과적으로 발표 시점의 현재 환경에서는 설문조사 대상 기업에게 더 높은 우선 순위가 될 수 있습니다.

² 출처: “Reinventing Work In The Era Of Automation,” Forrester Research, Inc., August 24, 2018.

³ 출처: "워크플로의 재창조", IBM의 의뢰를 받아 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 1월

⁴ Ibid.

⁵ 출처: “Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022,” Forrester Research, Inc., February 21, 2020.

⁶ 출처: “Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits,” Forrester Research, Inc., April 30, 2019.

⁷ 출처: “Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022,” Forrester Research, Inc., February 21, 2020