

# 지능형 프로세스 자동화 활용: 1300% ROI를 통해 CSAT 증가 및 새로운 수익원 \$700만 창출

**Bancolombia**

**AUTOMATION  
ANYWHERE**  
Go be great.

## 회사 소개

Bancolombia는 수상 경력에 빛나는 풀 서비스 금융기관으로서 12개국의 고객에게 금융 서비스를 제공하고 있으며 남미에서도 상위 10위권에 속하는 대형 금융 그룹입니다.

## 과제

Bancolombia는 인간, 로봇, 인지, 분석 기능을 결합한 가상 인력을 개발하여 은행 고객의 경험 향상, 반복적인 작업 자동화, 전반적인 효율성 증대 등 다양한 부분을 개선해야 했습니다. Bancolombia가 당면한 가장 큰 과제는 작업 방법 혁신과 인간 근로자와 로봇 근로자의 조정이었습니다.

## 솔루션

Bancolombia는 Automation Anywhere의 봇을 사용하여 구조화, 반구조화, 비구조화된 고객 데이터를 선별하여 자체 BPM을 혁신했습니다. 봇은 수백 가지 프로세스를 자동화하고 백 오피스 효율성을 크게 높여 Bancolombia가 고객에게 서비스를 제공하며 보내는 시간을 크게 절약해 주었습니다. 따라서 CSAT 수치가 높아지고 추가 수익 흐름이 창출되었습니다.

## 이점

127,000

지사에서 연간 수  
시간의 여유 확보

11,000

백 오피스 자동화로  
수 일 단축

51%

서비스 시간  
효율성 증가

\$1900만

프로비저닝 비용 절감

\$700만

새로운 수익 흐름을  
통한 수입

1300%

투자 수익

프로세스 자동화

- 신용 검토
- 수금
- 정산 및 결제
- 자본 시장
- 국제 비즈니스

업종

은행 및 금융 서비스

"프런트 오피스  
자동화를 구현한  
지사에서 고객 서비스  
효율성이 50%  
증가하는 성과를  
올렸습니다."

— 조지 이반 오타바로  
(Jorge Ivan Otalvaro)

VP 서비스 제공 및  
운영 부문

## 스토리 세부 정보

Bancolombia는 개념 증명 중에 로봇 공학의 잠재력을 평가할 수 있었습니다. 비즈니스 팀과 IT 팀은 다양한 도구를 알아보고 그 기능에 초점을 두었습니다. 그 결과 구현 전략이 명확하게 세워졌습니다. 결과를 토대로 비즈니스 사례를 수립했고, 이를 통해 예상 투자 수익을 파악하고 다음과 같은 구현 요구 사항을 제안할 수 있게 되었습니다.

- RPA 도구 정의
- 비즈니스 영역과 IT 영역 간 책임이 균형을 이룬 거버넌스 모델
- 운영 모델
- CoE 구현
- 보안 체계
- 기술 아키텍처
- 프로세스 우선 순위 지정 체계

지능형 자동화를 통해 프런트 오피스와 백 오피스 기능을 개선할 수 있었습니다. 전반적인 금융 프로세스가 그 어느 때보다도 더 원활하고 신속하게 이뤄지고 있습니다. 1,400만 이상의 고객과 32,000명의 직원을 책임지고 있는 Bancolombia는 매일 대량의 고객 데이터를 처리하여 활용하고 있습니다. 디지털 인력 기능을 도입한 이후로 지사에서는 127,000시간 이상을 절약하고, 고객 만족도를 높이고, 새로운 수익 흐름을 창출했습니다.

Bancolombia에서 RPA는 그저 별도의 전략 아닌, 지능형 자동화 프로세스 프레임워크 내에서 조직의 전략적 목표를 달성하기 위해 활용하는 기능입니다.

## 향후 계획

Bancolombia는 첫 해에 수백 개의 봇을 구현했고 계속해서 디지털 인력을 확장해 나갈 것입니다. 또한, 인간 기능, RPA, 인지, 분석 기능을 결합하여 은행 고객에게 세계적인 수준의 사용 환경을 제공할 계획입니다.

"첫 해에 1300% ROI를 달성하면서 투자금을 회수한 덕에 은행 임원진들은 크게 기뻐했습니다."

— 조지 이반 오타바로  
(Jorge Ivan Otalvaro)

VP 서비스 제공 및  
운영 부문

### Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사를 위대하게 성장시키는 사람에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 인간 중심의 업무 환경을 만듭니다.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ 북미: 1-888-484-3535 x1 | 해외: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](http://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

### Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

 [www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea](http://www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea)

✉ [questions-korea@automationanywhere.com](mailto:questions-korea@automationanywhere.com)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Automation Anywhere 로고, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.