

클라우드의 ACH: 운영을 간소화하고 온디맨드 확장을 지원하는 획기적인 봇



회사 소개

다각화된 은행은 소비자, 중소기업, 상업 고객에게 다양한 금융 상품과 서비스를 제공합니다. 포춘 100대 기업으로 선정된 이 은행은 예치금 기준으로 국내 상위 10대 대형 은행이자 미국에서 가장 유명한 브랜드로 꼽힙니다.

과제

ACH(Automated clearinghouse) 결제 처리는 예전부터 굉장히 많은 노력이 드는 작업으로서 직원들이 소규모의 중요 작업을 수행하기 위해 많은 접점을 두어야 합니다. 하지만 이 시스템은 잠재적인 오류가 많고 매우 느렸습니다. 항상 은행의 최대 관심 대상인 고객은 결제가 정확하고 신속하게 처리되기를 바랐습니다. 이 은행도 자체적으로 비용을 절감하고, 오류를 없애고, 직원들이 지루한 수동 작업에서 벗어나 개인의 역량과 재량을 마음껏 펼칠 수 있는 업무에 집중하도록 해야 했습니다.

솔루션

이 은행은 Automation Anywhere 엔터프라이즈 플랫폼을 사용하여 ACH 처리를 자동화했습니다. 매일 은행에서 처리하는 거래량이 매우 많기 때문에 이 기술은 확장이 가능해야 했습니다. 따라서 이 은행은 매우 안전한 클라우드 환경에서 RPA를 실행하면 증가하는 업무량에 맞춰 필요에 따라 확장하고 고객의 개인 정보를 보호할 수 있다는 결론을 내리고 실행에 옮겼습니다.

이점

100,000

매년 직원의 작업 시간 단축

50

정직원에게 고부가 가치 작업 재할당

100%

오류 감소

100%

오류 감소

2.5개월

자동화 완료

>100%

1년 이내 ROI

프로세스 자동화

- ACH(Automated clearinghouse)
- IT 시스템 업데이트

업종
은행

"저희 성공 스토리는 한 마디로 다음과 같습니다. 저희 회사와 같은 혁신적인 회사를 이용하여, 획기적인 기술을 추가한 후 그 위에 클라우드를 덧붙인다면 매우 효과적인 결과를 확보하게 될 겁니다."

— 기술 책임자
상업 운영 및 기술 팀

클라우드 운영: 힘들지만 확장에 필수

이 은행의 클라우드 환경은 보안이 철저하고 액세스 권한도 엄격하게 통제되고 있습니다. 이 은행은 수많은 과제를 극복하고 인터넷 연결을 포함하여 인간 근로자가 즐겨 사용하는 것과 동일한 액세스 권한을 봇에 제공하는 것은 물론, Microsoft Office와 수많은 사내 애플리케이션에 대한 액세스 권한도 제공합니다.

또한 클라우드 운영으로 인해 이 은행은 데스크톱 애플리케이션의 패치 전체를 항상 최신으로 유지해야 합니다. 이러한 작업은 모든 PC와 랩톱에 지속적으로 패치를 적용하는 온프레미스 컴퓨터 환경에서 당연한 것으로 간주됩니다. 이 은행은 이 작업을 '독창적'으로 수행해야 했지만, Automation Anywhere 플랫폼의 통합 견고성과 용이성 덕분에 이 작업도 가능했습니다.

성과

은행 최초로 ACH 처리를 자동화했습니다. 중단간 프로세스에서 20개 봇을 실행했고 작동 90일 이내에 수동 프로세스에서 발생했던 모든 오류가 바로 제거되었습니다. 고객들은 개선된 거래 시간과 품질에 만족하고 있습니다. 이 은행의 계산에 따르면 봇 20개 각각이 직원 작업 시간을 연간 5,000 시간 절감해 주고 그 덕분에 매년 봇당 FTE(full-time equivalent) 직책 2.5 개가 절약되면서 연간 FTE가 최대 총 50개에 이르고 있습니다. 이전에 ACH 결제를 수동으로 처리했던 직원들은 이 작업에서 벗어나 인간 재능과 판단이 필요한 보다 중요한 작업에 더 주력하고 있습니다.

그 이후

현재 이 은행은 모든 상업 은행의 사업부 자동화 프로젝트 전체를 지원하는 RPA CoE(Center of Excellence)를 통해 RPA 작업을 '연합'하고 있습니다. CoE의 위임 방법은 소프트웨어 로봇(봇) 자체를 구축하고 유지하는 것과는 다릅니다. 그 대신 은행의 상업 운영을 담당하는 다른 여러 기술 팀을 교육하여 조직 전체에 RPA 기술과 지식을 전달하면서 자체 봇을 설계하고, 구축하고, 유지하는 자동화 여정에서 자체 근로자를 지원합니다.

"클라우드에서 데스크톱 에코시스템을 재현하고 일반 데스크톱 애플리케이션과 상호 작용하는 봇을 실행하는 일은 쉽지 않았습니다. 저희는 여러 환경을 업데이트하고 실행하는 데 있어 매우 독창적이고 혁신적인 방식을 활용했습니다. 이 방법은 혁신이라는 부담은 있지만 꽤 성공적이었습니다."

— 기술 책임자,
상업 운영 및 기술 팀

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

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

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea

✉ questions-korea@automationanywhere.com