

# RPA를 통한 빠른 ROI 회수: 중요한 가치를 실현하기 위해 과금 청구를 자동화한 Synergy



## 과제

웨스턴 오스트레일리아 최고의 에너지 발전업체이자 소매업체인 Synergy는 자체 거래 청구 프로세스를 자동화함으로써 상당한 이점을 확보할 수 있는 가능성을 확인했습니다. 이 프로세스는 이전에 이 지역의 제3자 공급자에게 아웃소싱한 바 있습니다. 따라서 사내 자동화를 강화하고 이 프로세스를 유지하는 것이 수익 측면에서 바로 이익을 가져다 준다고 생각했습니다. 다른 과제로는 사용자가 SAP ERP, 문서 관리, 웹사이트, MS Office와 같은 여러 시스템에 액세스해야 하는 시간 소모적인 프로세스가 있었습니다. 로봇 프로세스 자동화(RPA)를 통해 중단된 프로세스를 자동화하면 평균 처리 시간과 오류율을 줄이면서도 비용 절감을 실현할 수 있다는 점도 확인되었습니다. 종합적으로 이 부분을 개선하면 최종 고객 경험도 개선될 것입니다.

## 솔루션

2016년 9월 Synergy의 ICT(Information and Communication Technology) 사업부는 과금 청구 프로세스를 자동화하기 위해 Automation Anywhere의 RPA 솔루션을 선택했습니다. Synergy는 PricewaterhouseCoopers(PwC)에 참여하여 6개월 동안 계속 멘토링을 받으며 RPA 솔루션을 제공할 수 있도록 내부 팀을 교육했습니다. 이 내부 팀은 지속 가능한 로봇 솔루션을 장기적으로 유지할 수 있도록 과금 청구 프로세스를 자동화하는 책임을 맡았습니다. Automation Anywhere는 중단된 비즈니스 프로세스를 자동화하고 다른 시스템과 통합하는 과정이 매우 효과적임을 잘 보여주었습니다. 프로젝트 솔루션은 배포가 쉽고 풍부한 명령 라이브러리를 갖춘 것은 물론, 쉽게 배울 수 있어 Synergy 예산을 훌쩍 뛰어넘었습니다. 특히 이 기술의 장점은 새로운 프로세스를 몇 개월이 아닌 단 몇 주 만에 빠르게 배포할 수 있다는 것입니다.

## 이점

280+

15개월 이상의 기간 동안 운용 중인 봇 수

\$230만

전반적인 연간 가치

\$150만

연간 현금 이점

163%

ROI

99%

오류율이 단 0.05%로 감소

40%

과금 청구 거래 처리 시간 단축

프로세스 자동화

- 구매 프로세스
- 기록부터 보고까지의 프로세스
- 견적부터 결제까지의 프로세스

업종

에너지 및 유틸리티

"Automation Anywhere 덕분에 15개월 이내에 반복되는 상당한 재무 가치를 확보할 수 있었습니다."

— 스콧 맥마흔(Scott McMahon)

Synergy 로봇 및 자동화 부문 ICT 전략 및 포트폴리오 담당 관리자 겸 고객 및 이행 책임자

## 세부 정보

Synergy의 RPA 여정은 복잡한 과금 청구 프로세스에 대한 시범 프로젝트로 시작되었고, 결국에는 Automation Anywhere가 특히 Synergy의 핵심 시스템인 SAP ERP와 성공적으로 상호 작용할 수 있음을 잘 보여주었습니다. 시범 프로젝트를 성공적으로 마친 후 수많은 거래 청구 프로세스를 자동화하기 위해 비즈니스 사례를 개발했습니다. 이 계획은 핵심 목표는 세 가지입니다. 첫째는 선택한 프로세스 중 80%를 자동화하여 첫 해에 연간 수익 \$650,000를 실현하고, 둘째는 오류율을 5% 미만으로 감소시키고, 셋째는 각 거래 프로세스의 평균 처리 시간을 20% 단축하는 것입니다.

이 모든 목표는 대폭 초과 달성되었습니다.

변경 관리는 이 프로그램에서 초점을 두는 부분이었습니다. 임원과 선임 경영진은 적극 지원해 주었고 일련의 로드쇼와 목표 회의를 통해 로봇 공학에 대해 보다 정확하게 이해하게 되면서 생각을 바꾼 덕분에 이 프로젝트는 운영 관리 수준에서 이해 관계자의 지원을 확보했습니다.

"저희는 2016년 중반에 RPA를 활용하여 매우 난해한 과금 청구 프로세스를 SAP에서 실행하는 시범 프로젝트를 진행했습니다. 이 시범 프로젝트는 성공을 거두었고 저희는 더 나아가 자동화 사용을 확대했습니다."

- 스코트 맥마흔(Scott McMahon), Synergy 로봇 및 자동화 부문 ICT 전략 및 포트폴리오-고객 및 이행 책임자

## 성과

Synergy는 지금까지 날로 늘어나는 로봇 라이브러리에 280개 이상의 봇을 생성했습니다. 전반적으로 이번 프로젝트를 통해 과금 청구 과정 간소화, 결제 속도 단축, 부채 감소, 절감액 확보, 아웃소싱 비용 등 다양한 이점을 누렸습니다. Synergy는 RPA에 대한 투자를 수 개월 내에 현금 ROI로 회수했습니다.

Synergy의 기존 기술 투자를 보다 효과적으로 활용하면서도 이 모든 성과를 달성했습니다. 예를 들어 봇 1개는 SAP ERP에서 작동하여 누락된 미터 판독을 해결하고, Synergy의 외부 네트워크 제공자에게 연락하여 대응을 기다리고, MS Office 애플리케이션에서 작동하고 제3자 웹사이트를 확인합니다. 물론, 이 모든 작업이 쉬지 않고 계속됩니다.

또한 Synergy는 RPA를 도입하면서 일반 영업 시간 외에도 봇 인력을 운영하면서 갑작스러운 워크로드 증가에 부합하도록 빠르게 확장하고, 평균 처리 시간을 감소하고, 오류율을 크게 줄이는 등 수많은 간접적인 이점도 확보했습니다.

Synergy는 이 과금 청구 프로젝트를 이행한 후로 RPA 기능을 매출, 재무, ICT, HR 부서로 확대했습니다.

## 그 이후

Synergy는 향후 인공지능에 대한 지속적인 투자를 계획하고 있으며, 이 경우, IQ Bots 및 가상 에이전트는 최소한의 인력이 활용되는 엔드 투 엔드 프로세스를 제공하기 위해 RPA와 상호 작용할 것이다.

### Synergy 소개

이 사례 연구의 정보는 Automation Anywhere 웹사이트에 공개할 수 있도록 Synergy에서 준비하여 제공한 것입니다. 이 사례 연구와 여기에 나오는 정보는 Synergy의 명시적인 사전 승인 없이는 어떤 목적으로도 복사, 재생 또는 게시할 수 없습니다. communications@synergy.net.au 로 Synergy에 문의하십시오.

### 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](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)

✉️ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere © 2018

2018년 7월, 버전 1

Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

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

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

"인공 지능은 RPA에서 발전하는 자연스러운 과정이기 때문에 앞으로 Automation Anywhere의 IQ Bot에 대한 투자가 필수적이라고 생각합니다."

— 스코트 맥마흔(Scott McMahon)

Synergy 로봇 및 자동화 부문 ICT 전략 및 포트폴리오 담당 관리자 겸 고객 및 이행 책임자

