

삶을 위한 RPA: 최고의 생명 보험 회사는 빠른 ROI의 혜택을 누립니다



기업 소개

국내 최대 규모의 생명 보험 및 금융 서비스 기업 중 하나로 2500명 이상의 직원을 두고 있으며, 40억 달러가 넘는 매출을 올리고 있습니다.

당면 과제

이 기업은 비즈니스 전체에 자동화를 활용한다면 효율성과 업무 처리 능력 및 처리량이 늘어나므로 기존 시스템의 시간 집약적 수동 프로세스에서 벗어나 경쟁 우위를 확보할 수 있다고 판단했습니다. HR 부서는 약 60,000 개의 디지털 직원 레코드를 내부 시스템으로 업로드해서 파일로 저장하는데 걸리는 대기 시간으로 인해 자동화를 즉시 채택해야 할 상황이었습니다. 시간이 많이 소비되어 밀린 이 작업을 처리하려면 직원 1명이 전담으로 2년 이상 작업해야 했습니다. 그뿐 아니라 매월 천 건 이상의 새로운 레코드가 생성되고 있었습니다. 장기적으로 함께 할 수 있는 자동화 파트너를 선정하는 것은 매우 중요했기 때문에 최고의 RPA 벤더와 PoC를 철저하게 진행해본 후 Protective Life는 최종적으로 Automation Anywhere를 파트너로 선택했습니다.

솔루션

Protective Life는 비즈니스 프로세스의 장기적인 디지털 혁신에 중점을 두었습니다. 규모가 작은 전담 리소스 팀이 디지털 인력을 구축하고 관리할 수 있도록 Automation Anywhere의 엔터프라이즈 플랫폼이 선정되었습니다. Automation Anywhere의 광범위한 RPA 도구 세트를 활용하여, 개발팀은 모든 일을 엔드-투-엔드로 처리할 수 있도록 프로세스별로 커스터마이징된 봇을 하나씩 구축할 수 있었습니다.

효과

\$200,000

연간 절감액

120시간

월간 인력 절감

2개월

ROI 도달 기간

자동화된 프로세스

- HR 레코드 처리
- 의사 진단서 정리

업종
보험

"저는 우리 조직 내에서 효율성과 혁신을 일궈내는 도구에 대해 큰 열정을 갖고 있습니다. 자동화 솔루션을 통해 저는 이해 관계자들에게 새로운 차원의 성공을 가져다 줄 수 있습니다."

— 부사장, 비즈니스
자동화, National Life
Insurance Company

세부 정보

이 기업에게는 단순히 시간만 많이 드는 작업으로 인해 혁신에 집중해야 할 HR의 소중한 시간이 할애되는 업무들을 혁신해야 할 필요성이 있었습니다. 경쟁이 치열한 업계에서, 운영 효율성, 속도, 서비스 제공 능력과 고객 경험 등을 개선할 수 있는 기회가 생긴다면 하나라도 놓칠 수 없습니다.

프로세스 개선을 위한 첫 번째 분명한 조치는 RPA 구축이었습니다. 첫 RPA 프로젝트로, Automation Anywhere과의 협업을 통해 2년 반이 걸리는 직원 기록 업로드 및 파일화 작업을 불과 2개월 만에 완료했습니다. 봇이 HR 문서를 지속적으로 처리하게 되면서 수동으로 처리했던 업무가 월간 120시간 이상 단축되었습니다.

그 다음 RPA 프로젝트로 생명 보험 신규 신청에 대한 의사 진단서를 수동으로 정리했던 문제가 해결되었습니다. 기존의 프로세스는 여러 팀을 필요로 했고

4개의 서로 다른 시스템을 활용했었습니다. 이 정리 절차를 자동화함으로써, FTE가 고객을 위해 더 부가 가치가 높은 활동에 집중할 수 있는 시간이 확보되었습니다. 이뿐 아니라 자동화를 통해 진단서 정리가 빨라지고, 비즈니스에 필요한 리포팅이 더 효율적으로 이루어졌습니다.

RPA를 적용해야 할 프로세스 목록이 많아지면서 회사의 모든 비즈니스에 RPA 구축을 가속화할 수 있도록 소규모 리소스 팀이 디지털 인력을 구축하고 관리할 수 있도록 전담 투입되었습니다.

향후 계획

이 전국 규모의 보험 회사에서 자동화 팀은 늘어나는 봇 요청 리스트에서 우선 순위를 정해야 하는 힘든 일을 하고 있습니다. 향후 몇 개월 간 Automation Anywhere RPA를 사용하여 8가지 프로세스가 추가로 자동화될 예정입니다. 이들은 운영 단순화와 더 빠른 서비스 제공을 달성하고, 현재와 같이 수요가 높은 시장에서 경쟁 우위를 확보할 수 있는 혁신에 인력을 집중시키기 위해 기업 전체에 봇 배포를 가속화하는데 집중하고 있습니다.

"자동화를 활용하고 이해 관계자에게 확실한 비즈니스 혜택을 제공할 수 있었기 때문에, 현재 60건에 달하는 자동화 요청을 추가로 받았습니니다."

— 부사장, 비즈니스 자동화, National Life Insurance Company

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사의 성공을 이끌어가는 직원에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 가치 있는 업무에 사람을 투입할 수 있는 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 ©2018

2018년 10월, 버전 1

Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea

✉️ questions-korea@automationanywhere.com

