

Cartus, RPA를 통해 직원들의 수동적이고 기계적인 '로봇' 업무를 줄이고 고객 관계 개선



기업 소개

Cartus는 기업의 규모와 복잡도에 상관없이 수천 개의 기업의 직원 재배치 (relocation) 프로그램을 통해 고객을 지원하는, 업계에서 신뢰가 높은 선도 기업입니다. 전 세계 3,500명의 Cartus 직원들이 185개 이상의 국가에서 재배치 서비스를 제공하고 있습니다.

당면 과제

Cartus는 데이터 분석 대신 데이터 수집과 같은 반복적인 작업 수행에 더 많은 시간을 쓰고 있는 직원들의 일상 업무에서 "기계적인 업무를 제거"하기를 원했습니다. 이런 지루한 프로세스로 인해 업무 집중, 작업 속도 그리고 전반적인 작업 만족도가 낮아져 궁극적으로 전반적인 고객 서비스 경험에 영향을 끼치게 됩니다. Cartus는 반복적인 작업을 없애고 직원과 고객 만족도를 높이기 위해 RPA에 투자하기로 결정했습니다.

솔루션

Cartus는 재무 및 회계 부서에 특화된 6개월 파일럿 프로그램에 참여했습니다. 직원들은 본인의 업무 프로세스 내에서 반복적으로 처리되는 작업을 알려달라는 요청을 받았고, 결과적으로 직원들의 피드백에 맞추어 그러한 작업이 모두 자동화되었습니다. RPA 배포 후 직원들은 업무 처리에 있어서 보다 가치 있는 업무에 참여할 수 있게 됨으로써 더 높은 만족도를 얻었습니다. 10대의 봇을 운영하는 것이 당초 목표였지만, 결과적으로 26대의 봇이 구축되어 매일 작업을 수행하고 있습니다.

이점

26

배포된 봇 수

16%

감사 소요 시간 개선

22%

AP 주기 시간 감소율

21%

고객 만족도 증가율

자동화된 프로세스

- 감사
- AP
- 데이터 처리

업종 서비스

"자동화는 품질과 실행 속도 향상을 제공합니다. 두 가지 모두 우수한 고객 서비스를 제공하는 데 필수 요소입니다."

— Shelley Pitser

운영 회계 부사장

스토리 세부 정보

Cartus 직원들은 실제로 RPA 채택을 환영하였으며, 과거에 반복적으로 수행해야 했던 작업을 자동화한다는 아이디어를 받았습니다. 데이터를 보고서에 컴파일하는 작업보다 분석하는 일이 훨씬 더 행복하기 때문입니다. 품질, 일관성과 속도면에서 개선이 이루어지면 고객과 공급업체 그리고 직원에게 가치가 실현됩니다. 6개월 파일럿 프로그램의 성공을 통해 Cartus는 프로그램을 전체 조직으로 확대하기로 했습니다. 회사 내 모든 분야의 주제 전문가(SME)로 CoE가 조직되었으며, 학습을 가속화하기 위해, 파일럿을 통해 많은 경험을 가진 CoE 멤버와 RPA를 처음 접하는 직원을 한 팀으로 구성했습니다.

CoE 멤버는 RPA 지식을 공유하고 사업부와 협력하여 자동화를 시작하고 관련 아이디어를 도출했습니다. 이들의 갖고 있는 지식은 우선 순위를 결정하는 데에도 도움이 되었습니다.

파일럿이 시작됐을 때, 이 프로젝트는 비즈니스 부서의 주도로 이루어졌고, 타사 공급업체가 지원한 비즈니스 개발자와 함께 IT 부서의 지원을 받았습니다.

Cartus가 RPA를 전체 조직으로 확대함에 따라, 사용 중인 시스템과 기술의 통합에 더 뛰어난 비전과 능력을 갖고 있는 IT 부서로 기술 소유권이 이관되었습니다.

향후 계획

Cartus의 재무 및 회계 부서에서 RPA의 성공이 입증됨에 따라, RPA의 글로벌 확장을 진행하는 중입니다. 봇 벤치마크를 구성하여 봇이 얼마나 잘 수행하는지 나타낼 수 있게 됨에 따라 이러한 수치를 비즈니스 성과에 직접 연계시킬 수 있게 되어, Cartus는 향후 RPA 기술을 적용하는 최선의 방법에 대해 더 전략적인 의사 결정을 내릴 수 있게 되었습니다.

Cartus는 향후 몇 년 내에 Automation Anywhere IQ Bot을 추가하고 이 프로그램 확장에 도움을 주는 핵심 파트너로 Automation Anywhere와 계속 함께하여 PRA 프로그램에 AI 기능을 결합하여 확장해나갈 예정입니다.

"RPA를 새로운 도구로 채택함으로써 고객의 요청에 대해 '가능합니다'라고 말할 수 있는 기회가 더 늘어났습니다."

— Shelley Pitser
운영 회계 부사장

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 우리는 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 해방시킴으로써 더 인간적인 일을 가능하게 하는 세계에서 가장 정교한 디지털 인력 플랫폼을 제공합니다.

영업 문의나 실시간 데모를 신청하려면 02-558-9565로 전화 주세요.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.co.kr

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  question-korea@automationanywhere.com

Copyright © 2019 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 행렬물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.