

# 디지털 변혁으로 가는 길: 대범한 사고, 작은 시작, 빠른 학습, 신속한 확장으로 RPA에 성공한 기업



## 과제

이 회사는 미지급금 운영을 비즈니스 서비스 대기업에 아웃소싱하는 것으로 전환한 후 업무 효율성을 높이고 오류를 줄이기 위한 방법을 모색하기 시작했습니다. 또한 숙련된 직원을 활용하여 고객 서비스를 개선하고 비즈니스 부가 가치를 높이고자 했습니다.

## 솔루션

이 회사는 시중에 나와 있는 모든 선택 사항을 평가한 후 Automation Anywhere RPA를 선택하여 디지털 혁신 여정을 시작하고 인보이스 처리, 헬프 데스크, 내부 재무 보고 프로세스를 자동화했습니다.

- 프로세스 자동화
- 구매 프로세스
  - 헬프 데스크
  - 재무 보고
  - 주문 관리
  - 미수금 처리

업종  
식음료

## 이점

100%

오류 감소

300%

효율성 증가

25

정직원이 고부가 가치 작업에 다시 주력

<6개월

종단간 인보이스 프로세스를 자동화

350

제안된 자동화 계획 건수

50%

2020년까지 자동화되는 모든 기업 재무 비즈니스 프로세스 중

"혁신은 특정 비즈니스 기능에 국한하는 것이 아닌 전면적인 혁신으로 생각해야 합니다. 이것은 혼란스럽지만 비즈니스를 전반적으로 다시 생각하게 되면서 최대 가치를 이끌어 냅니다."

— 재무 담당 부책임자

## 기회 포착

이 회사는 RPA를 유용하게 활용할 수 있는 방안을 파악하기 위해 두 차례의 주요 워크숍을 개최했습니다. '디지털 혁신 워크숍'이라는 첫 번째 워크숍에서는 구매 프로세스에서 미지급금 운영에 이르는 모든 측면을 살펴보면서 일상적으로 반복되는 작업이면서 완전히 자동화될 수 있는 작업의 모든 측면을 파악했습니다. 그런 다음 '변혁 로드맵' 워크숍을 개최하여 인간 직원과 디지털 소프트웨어 로봇(봇) 인력을 모두 활용하여 고객 서비스를 개선할 수 있도록 전체 프로세스를 다시 설계하는 방법을 재고해 보는 시간을 가졌습니다.

이 두 워크숍을 통해 혁신적인 아이디어가 상당히 많이 나왔고, 이 아이디어 중 다수는 앞으로 2년 간 구현 계획의 토대가 되었습니다. 이 회사는 이런 방식으로 계획을 진행하면서 단편적인 작업의 자동화가 아닌 매우 혁신적인 수준의 완전한 솔루션을 찾는 이점을 누렸습니다.

## 성과

이 회사는 초기 목표를 능가하는 성과를 달성했습니다. 미지급금을 자동화한다는 첫 번째 계획을 6개월도 안 돼서 완벽하게 실행한 것은 물론, 운영 효율성을 300% 개선했습니다. 오류도 완전히 없었습니다. 직원 25 명이 회사에 대한 기여도가 더 높은 고부가 가치 업무에 배정되었습니다. 실제로 RPA 프로젝트는 대단히 성공적이어서 전사적으로 확장이 이뤄졌고, 2년 내에 전체 기업 재무 업무 프로세스 중 절반을 자동화하는 목표를 달성하는 쾌거를 올렸습니다.

## 그 이후

이 회사는 북미 미지급금 운영부터 RPA로 전환하는 여정을 시작했지만 이제는 주문 관리와 미수금으로 확장하고 있으며, 유럽, 호주, 뉴질랜드, 인도 전역에서 마스터 데이터 및 보고 팀에 이르기까지 RPA 전환을 확대하고 있습니다. 2018년도 목표는 전 세계 재무 운영을 자동화하는 것입니다.

"오늘날 조직은 특정 구성원이 각기 다른 단계의 전사적 프로세스를 담당하는 분업이 주를 이루지만, 자동화를 통해 가능한 일을 재고해 보고 종단간 비즈니스 프로세스를 완전하게 파악할 수 있게 되었습니다."

— 재무 담당 부책임자

공유 서비스 및 비즈니스 서비스 제공자가 로봇 프로세스 자동화를 비즈니스 성장 기술로 활용하여 고객에게 차별화된 서비스와 솔루션을 제공할 수 있는 방법에 대해 자세히 알아보려면 Automation Anywhere에 문의하십시오.

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)

Automation Anywhere ©2017