

성공적인 자동화 여정 추진 사례와 Insight

허강욱 이사, Senior Solution Architect

Blue Prism Korea



AGENDA

- **자동화 여정 추진 관점 및 현황**
- **성공적인 자동화 여정 추진 사례**
- **자동화 성공 사례를 통한 Insight**



자동화 여정 추진 관점 및 현황



COVID-19 팬데믹으로 인한 새로운 업무 방식의 가속화 및 자동화에 대한 관점 변화

새로운 방식의 접근을 통한 도입 및 검토 추진

- ☑ 전세계 주요 기업들은 자동화 도입이 기존 프로세스의 불편과 비용절감 단계에서 직원과 완전히 새로운 방식으로 상호작용하기 위한 기반 제공 단계까지 신중하게 검토 및 추진 중

자동화 운영 효율성을 높이기 위한 백오피스 비용절감에 필요성 대두

- ☑ 기업들은 기존의 오프쇼어링과 아웃소싱을 빠른 비용절감책으로 이용하는 사고 방식에 벗어나 고객 우선 서비스를 제공하기 위한 운영 재구성 방법 모색 중
- ☑ 내부 프로세스의 효율성 개선 및 비용을 절감하는 방법 대신 KPI를 거슬러 올라가 NPS(순 고객 추천 지수)를 높이고 고객 이탈률을 낮추는데 자동화를 도입하는 것으로 관점 변화

글로벌 환경 변화(EGS, 환경, 사회 및 기업 거버넌스)에 대한 대응 능력 향상 집중

- ☑ 기업들은 이해관계자와 투자자들이 기업으로 하여금 ESG와 공정성이라는 의제에 집중하도록 요구하는 상황에 대처하기 위해, 성공적인 자동화에 대한 방안과 조직들이 단조로운 업무에서 역량을 펼칠 수 있도록 지원할 수 있는 역량에 집중하고 있음

지식 노동자와 고위 IT 의사 결정자 6,700명 대상으로 설문을 실시한 결과 글로벌 생산성, 비즈니스 민첩성 및 탄력성과 자동화 사이에는 긍정적인 연관 관계 존재

출처: 디지털 워크포스가 비즈니스의 민첩성과 생존에 미치는 영향(The Impact of a Digital Workforce on Business Agility & Survival)



향후 5년간 지능형 자동화가 비즈니스의 경쟁력 면에서 매우 중요할 것이라 생각하는 응답자의 비율

응답자 10명 중 8명 이상 (81%)

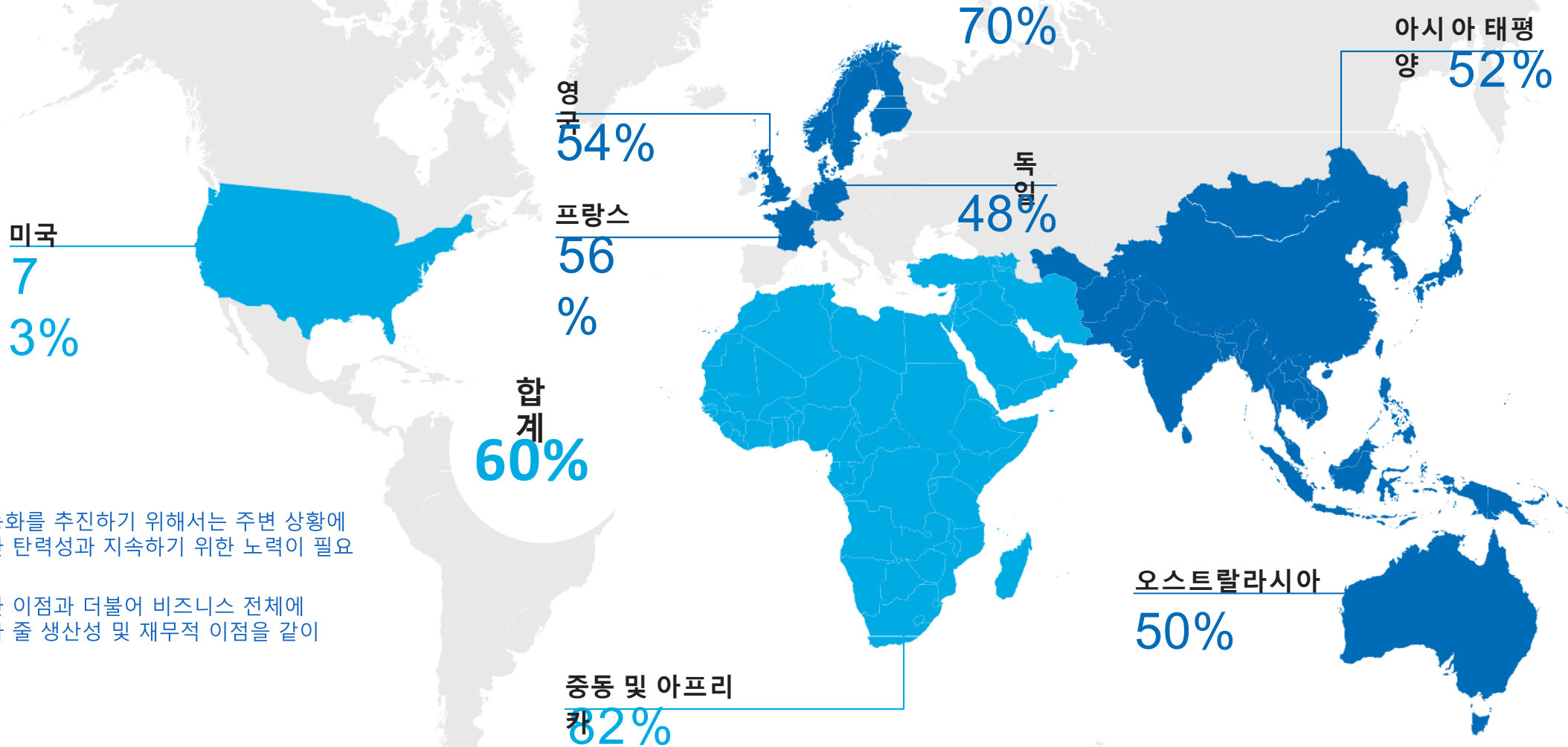


자동화를 통해 확보한 시간에 무엇을 할 것인지에 대한 질문에 기업들의 최우선 순위는 고객과 더 많은 시간을 보내고 고객 경험을 향상 시키는 것

자동화 여정 추진 관점 및 현황



성공적인 자동화 여정을 위해 기업들의 자동화 추진 현황 (향후 12개월내 업무 자동화 적용 예상 비율)



성공적인 자동화를 추진하기 위해서는 주변 상황에 대응하기 위한 탄력성과 지속하기 위한 노력이 필요

자동화를 통한 이점과 더불어 비즈니스 전체에 이익을 가져다 줄 생산성 및 재무적 이점을 같이 고려해야 함

AGENDA

- 자동화 여정 추진 관점 및 현황
- **성공적인 자동화 여정 추진 사례**
- 자동화 성공 사례를 통한 Insight



개요



- 1872년 스위스에 처음 설립된 Zurich Insurance Group는 글로벌 보험 회사
- 215개국에서 55,000명의 직원 및 글로벌 기반 보험 업무 프로세스 운영
- Zurich는 Intelligent Automation Program를 통해 고객과 직원에게 투자

문제점

- Zurich는 215개국을 대상으로 운영되는 글로벌 보험회사로 인해, 국가별 / 지역별 조직 전체에 걸친 프로세스 관리 이슈
- 다양한 프로세스의 복잡성으로 인한 전달의 비효율성으로 인해, 비효율적인 운영 이슈로 업무 지연 등의 문제 발생
- 광범위한 프로세스를 효율적으로 관리 및 운영을 위한 전문적인 팀 구성과 고객 경험에 대한 집중도를 높여하는 문제점 봉착

해결 방안 및 비즈니스 효과

- Zurich UK는 본사와 국가별 지사와의 프로세스 격차를 해소하고, 효율성을 높이기 위한 방안으로 지능형 자동화 (Intelligent Automation) 기술을 선택
- Zurich는 내부적으로 조직 및 팀을 정비하여, 지능형 자동화 여정을 위한 기반을 마련하고, 이를 추진하기 위해 기술 접목에 투자 진행
- 지능형 자동화 여정을 위한 1단계로 추진 목적 및 변화되는 사항에 대한 이해도 향상을 위해 직원 교육을 진행 - 디지털 전문 인력 보강 추진 (현재까지 55명의 전문 인력 기반 120개의 프로세스 운영)
- 코로나 팬데믹 상황에서 신속한 알림 포털을 구축하여, 고객이 청구하는 청구건을 신속 처리 및 지불 자동화 - ABBY의 FlexiCapture를 통해 취리히에 들어오는 문서를 신속 평가 및 처리 (총 300만 건의 거래 처리 능력)

3 million

거래 처리
능력 향상

Scalability

55명의 디지털 인력이 관리하는
120개의 프로세스

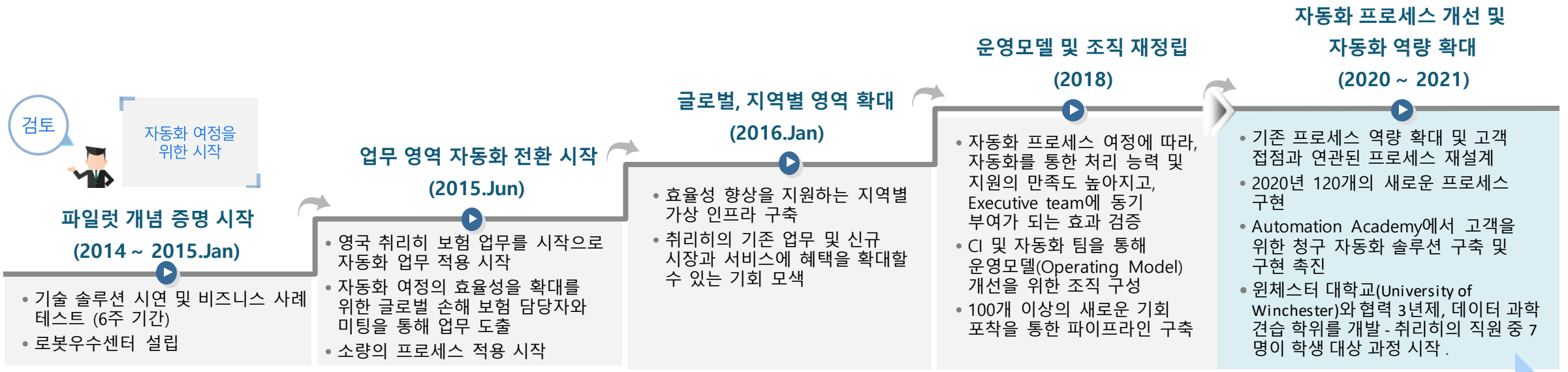
Customer

고객 경험
향상

성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

개요

• 취리히 보험회사는 2014년 부터 자동화 여정을 위한 발판을 마련하고, 현재까지 문제점 개선 및 엔터프라이즈 형태의 구조로 확장 중



성공적인 자동화 여정을 위한 다양한 시도 및 영역 확대 추진

개념 증명

- 기술을 입증하고 완전한 구현을 위한 사례 검증 목적
- 자동화된 프로세스 비용 51% 절감
- 운영팀 역량의 최대 25%까지 확대할 수 있는 기회 확인
- 기존 플랫폼 개발 로드맵의 변경사항 프로세스 가속화
- 자동화 여정을 위해 Blue Prism과의 협력 체계 구축

일반 보험의 확대

- 일반 보험 시행
- 그룹금융 프로젝트
- 일반 보험 청구 배포
- 취리히 라이프센터 오브 엑셀런스(Centre-Of-Excellence) 구축
- 비즈니스 사례 평가 기반으로 타 비즈니스에 파일럿 수행

글로벌 자동화 인프라 기반 구축

- 글로벌, 지역별 업무 기회 도출
- 글로벌 자동화 인프라를 위한 환경 확대
- 미래의 인력 양성을 위한 자동화 아카데미 설립

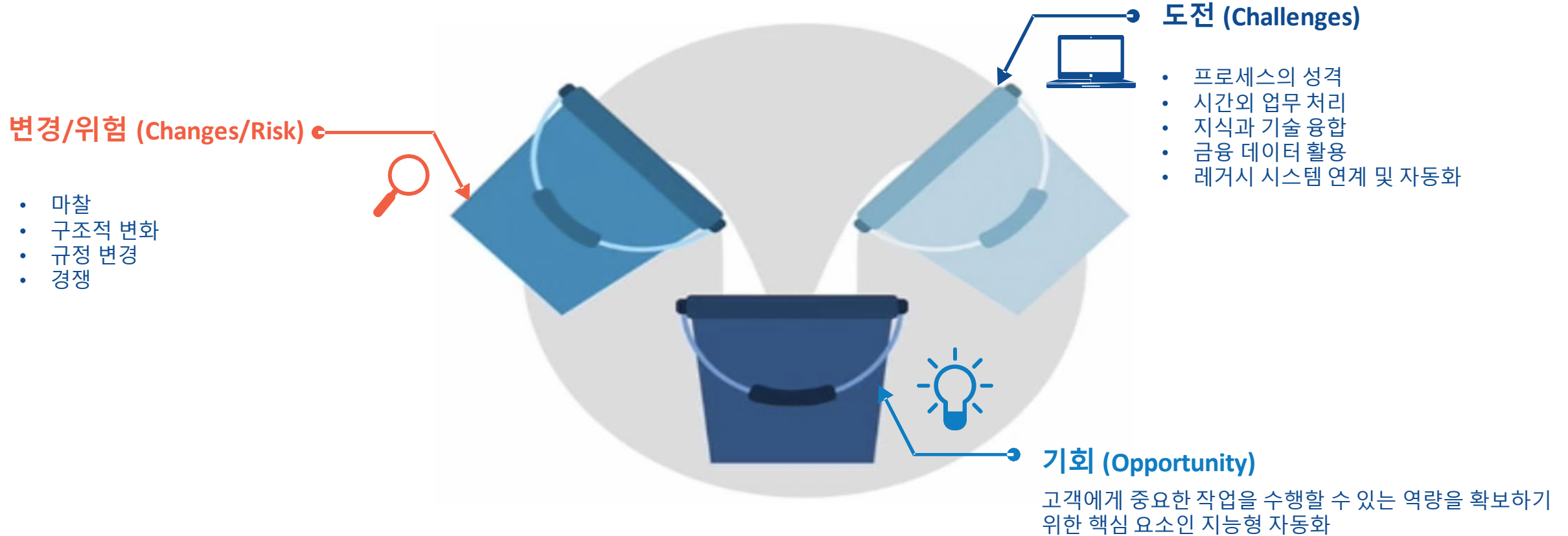
자동화 처리 능력 향상

- 기존 조직의 구성 변경, 자동화 추진에 적합한 CoE 조직 재편성
- Business Pod를 새로 구성하여 자동화 여정의 다음 단계 확장할 수 있는 기반 마련
- 117 생산 공정, 45 Blue Prism 디지털워커 운영
- 청구, 인수, 운영, 재무 및 인적자원을 성공적으로 혁신 추진
- 브로커 신규 비즈니스 견적 프로세스 가속화

자동화 역량 확대

- 100개가 넘는 테스트 케이스를 통해 견고한 프로세스인지 여부 확인 - 직접적인 프로세스 결과 확보
- 취리히에서 2021/22년에 보다 더 경쟁력 있는 보험료를 제공하는 방법 모색
- 영국 취리히 기능의 85%를 지원하는 140개의 프로세스, 68개의 Blue Prism 디지털워커 - 88,583 시간 절약

자동화의 첫단계로 소량의 반복 프로세스를 자동화하기 위한 비즈니스 사례 구축을 위한 필수 요소 파악



자동화를 적용하기 위한 영역 및 데이터 특성 검토

일반적인 금융 데이터의 특성



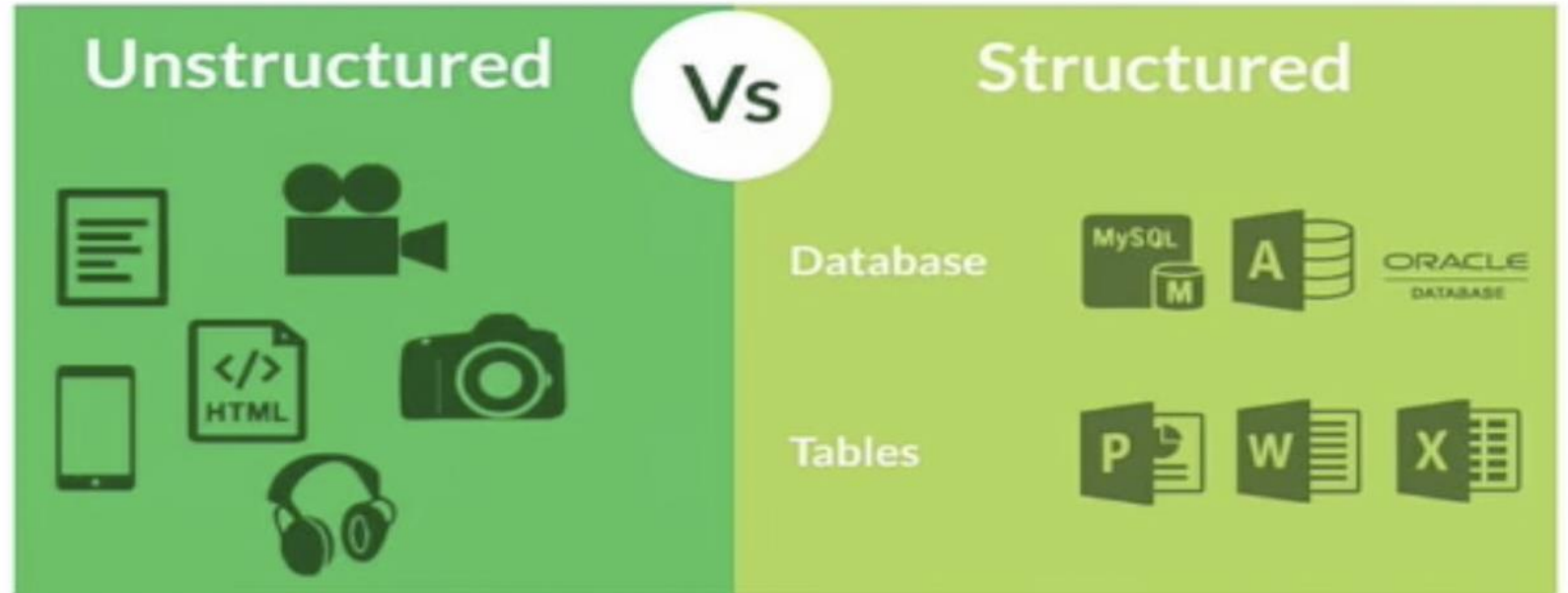
□ 작은 표본 크기



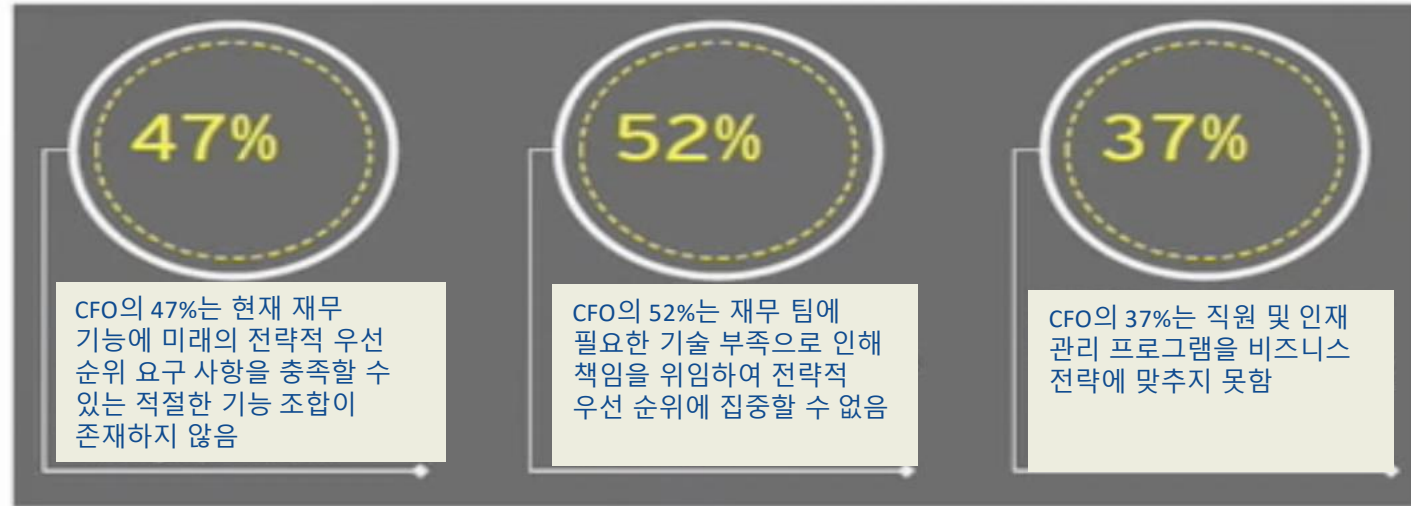
□ 노이즈 및 변형



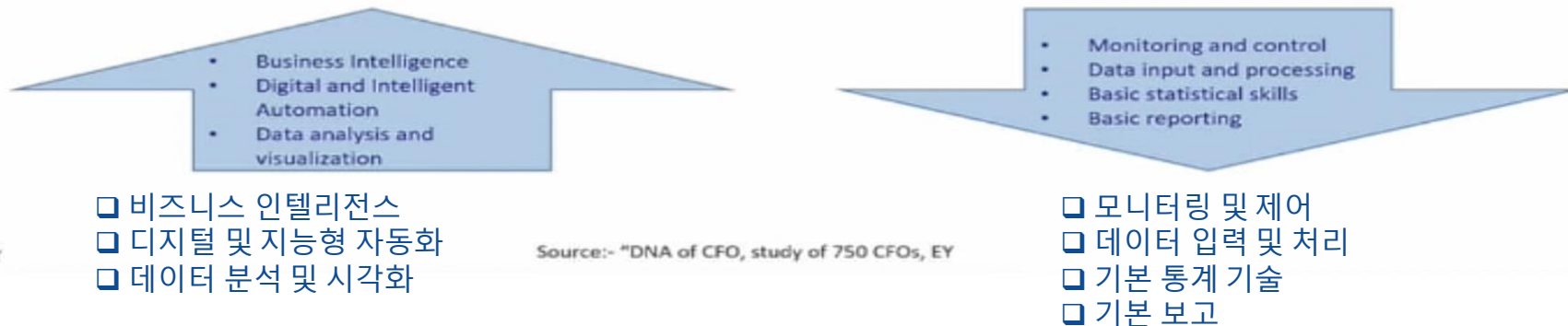
□ 사람의 편견



자동화를 위해 필요한 기술 검토



금융에 필요한 기술력 요구



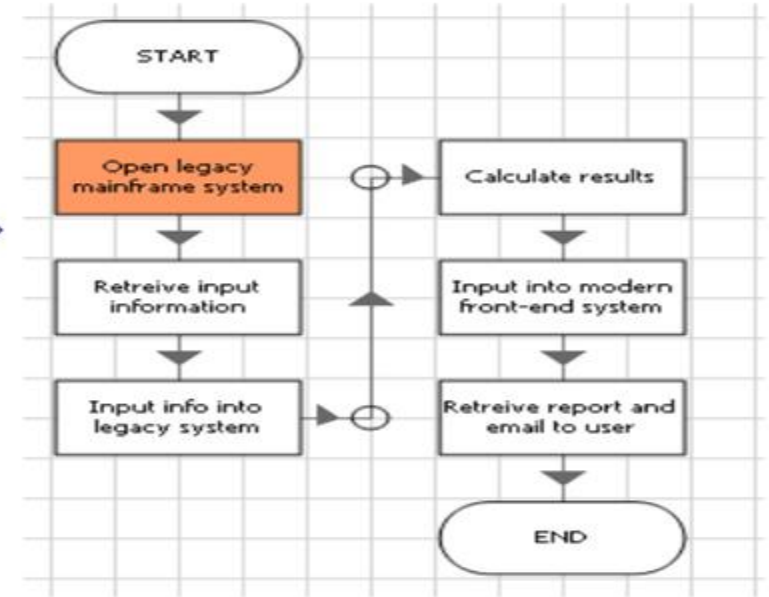
Moving manual processes to software robots



Manual processes that took hundreds of people-hours

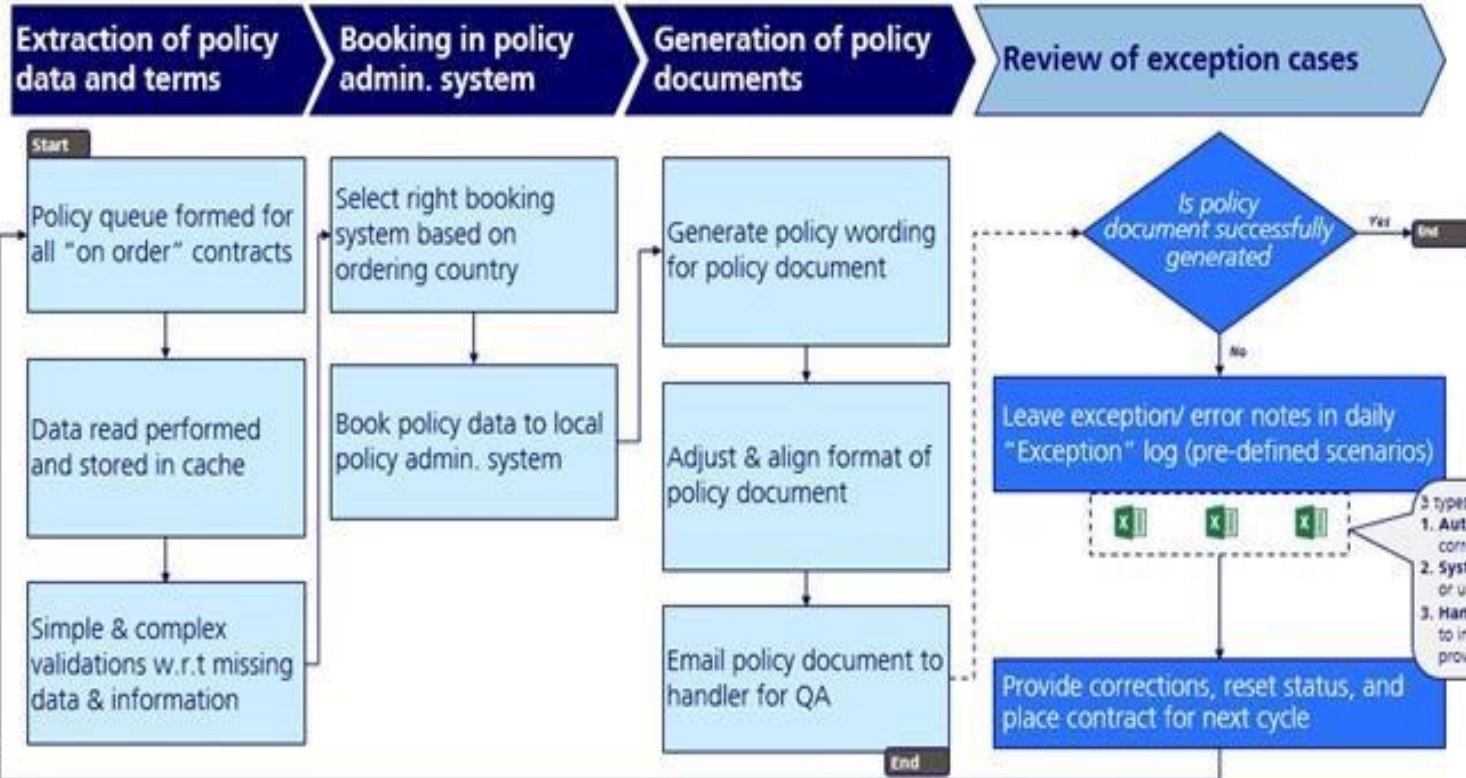
Now exist as Software Robots

Which run automatically



Example – not derived from any company sources

자동화 프로세스 유형 (예제)



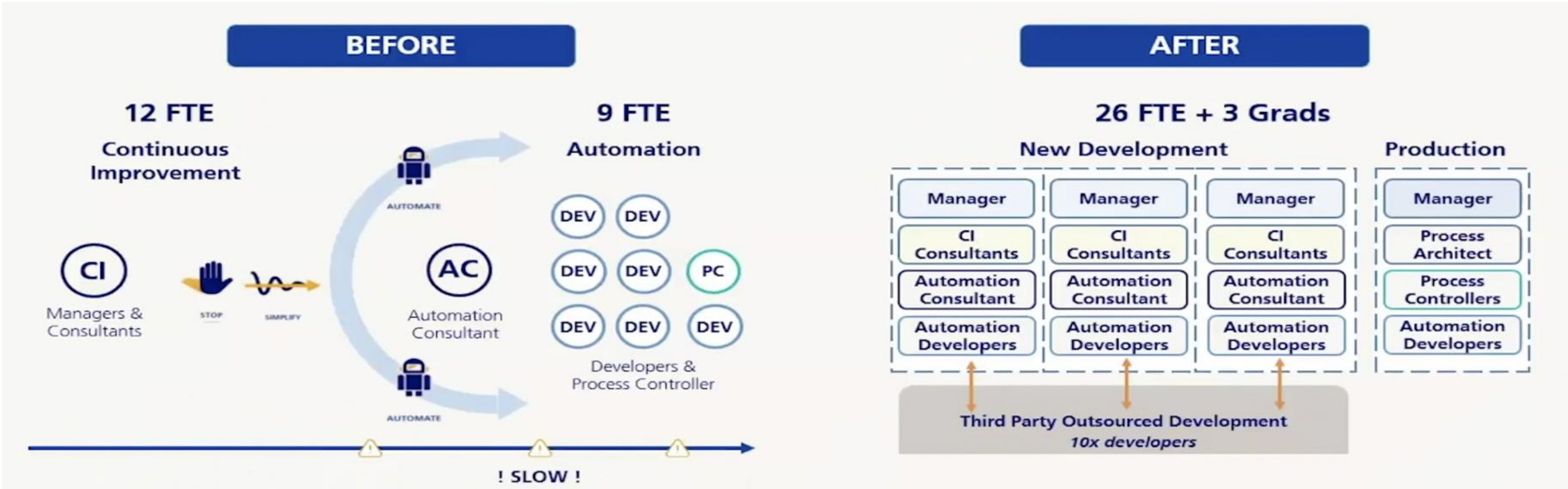
프로세스 구조

- ❑ 정책 데이터 및 용어 추출 -> 정책 관리자, 시스템에서 예약 -> 정책 문서 생성 -> 예외 사례 검토
- ❑ 모든 “주문형” 계약에 대해 형성된 정책 대기열에서 저장
- ❑ 데이터 읽기가 수행되어 캐시에 저장
- ❑ 누락된 데이터 및 정보가 없는 단순하고 복잡한 검증 작업
- ❑ 정책 문서에 대한 정책 문구 생성 및 형식 조정, 정렬
- ❑ QA를 위해 처리자에게 정책 문서를 이메일로 전송
- ❑ 수정사항 제공, 상태 재설정 및 계약 체결
- ❑ 매일 예외/오류 메모 남기기 “예외” 로그

성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

□ 2018년 여름, Zurich UK는 CI 및 자동화 팀을 통해 Operating model(운영모델) 개선을 위한 조직 구성

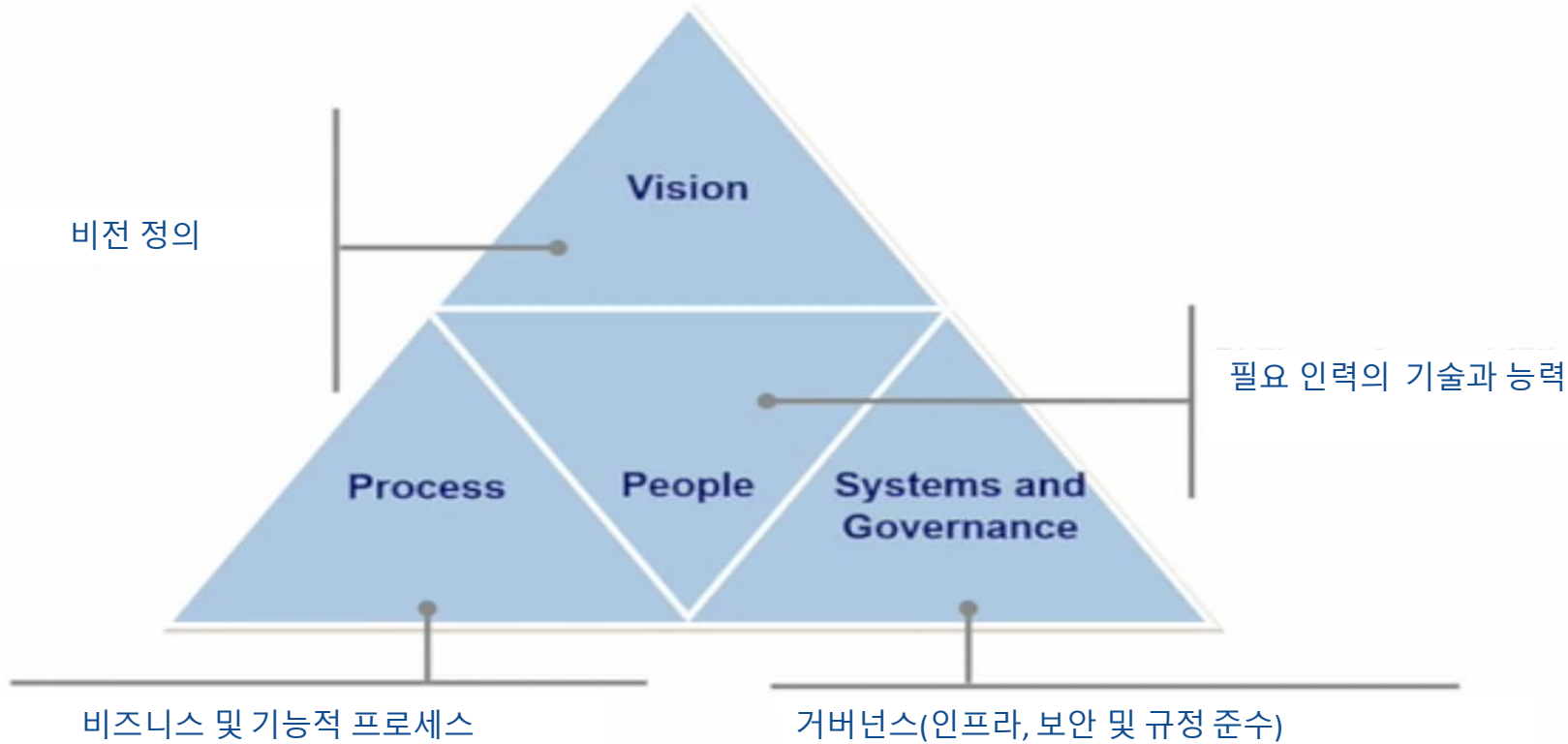
- 모든 디지털 혁신 노력과 마찬가지로, C급 경영진의 하향식 동의가 비즈니스의 미래를 보장하는데 절대적으로 중요하다는 인식 변화
- 매우 크고 복잡한 조직 구조의 문제점을 개선하기 위해, 자동화 노력에 다시 집중하여 수년에 걸쳐 개발한 복잡한 시스템을 제거



- ☑ 지속적인 개선 및 자동화 팀을 통합하여 운영 모델을 개선하고, 작업을 신속하게 자동화할 수 있는 기회 제공
- ☑ 격리된 유닛 대신에 3개의 유닛으로 구성하여, 신규 개발에 집중

- ☑ 새로운 운영 모델(Operating Model)를 통해, 요구조건에 따른 대응 능력 향상 및 정확도 높은 결과를 도출할 수 있는 기술 접목을 위한 자동화 팀에 높은 권한 부여

가상 인력(Robot) 구축을 위한 기본 필수 요소 도출



로봇 운영 모델(ROM) 활용

- Blue Prism®의 도움으로 지능적인 자동화(AI로 구동되는 로봇 프로세스 자동화)를 확장
- 끊임없이 변화하는 환경에 대응하기 위해 직원들에게 올바른 기술을 제공하는 새로운 로봇 운영 모델(ROM)을 구현하여 큰 효과를 거둠

자동화 파이프라인을 구축하기 위한 구조화된 기회 평가 접근 방식 도입

이해관계자 분석

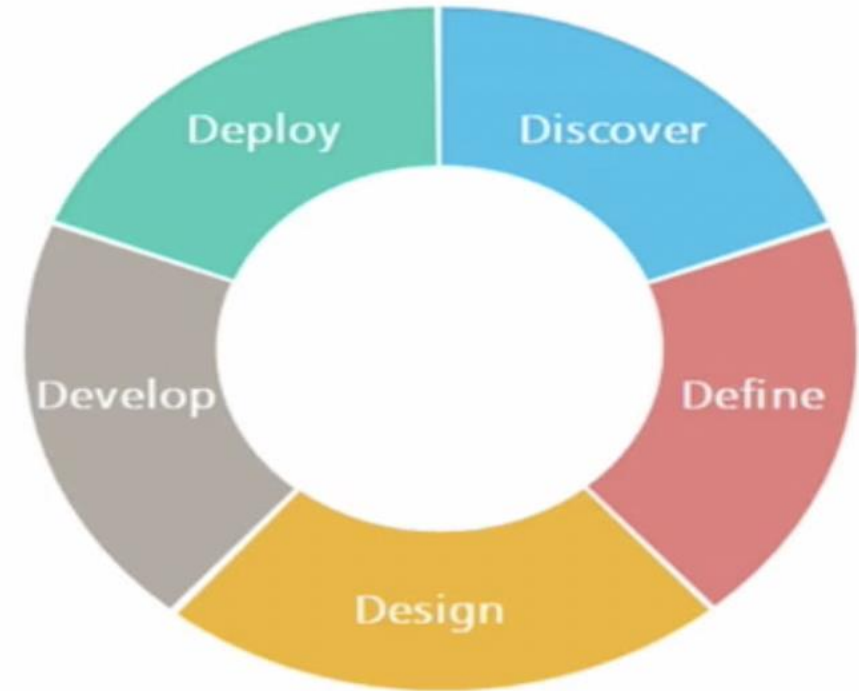
- 1 이해 관계자 식별 및 매핑
- 2 구조화된 인터뷰 프로세스와 정기적인 미팅
- 3 정성적 인사이트 확보

운영 환경 검토

- 1 높은 수준의 프로세스 및 시스템 AS-IS 환경
- 2 높은 수준의 운영 구조 (FTE, 볼륨, 단계)
- 3 정량적 데이터 캡처

평가 및 우선 순위 지정

- 1 복잡성 및 적합성 평가
- 2 다른 종속성을 기반으로 우선 순위 지정



성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

□ 자동화 프로세스 여정에 따른 2년 후, 자동화를 통한 처리 능력 및 직원의 만족도가 높아지고, Executive team에 동기 부여가 되는 효과 검증



- 117 생산 공정, 45 BluePrism 로봇
- 100개 이상의 새로운 기회 포착을 통한 파이프라인 구축
- 전체 프로세스이 자동화 전환 64%
- 컨설턴트 및 개발자 BluePrism 인증(7/9)



- eFNOL 포털(Mendix 및 BluePrism 연결 RPA)
- DocuSign (내부/외부 고객 니즈)
- 지능형 데이터 캡처(ABBYY FlexiCapture)
- 프로세스 마이닝(POV)(Celonis)









- 애자일(Agile) - 2주 스프린트
- 신속한 구현 (Bot in a day)
- 모든 레벨의 비즈니스 참여
- eNPS 점수(93%가 변경에 동의함)
- 직원 만족도 높음

자동화 프로세스 여정을 통해 자동화 팀은 2년 만에 비즈니스 전반에 걸친 프로세스 자동화 단계별 추진 및 CEO의 전폭적인 지원을 통해 새로운 기회 창출을 통한 지속 가능한 파이프라인 구축

성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

□ 비즈니스 전반에 걸쳐 RPA를 확장하고 핵심 CoE를 통해 여러가지 변경사항에 대한 대응 및 추진

Operating Model	Operating Rhythm	Lean Thinking	Up-Skilling	Blue Prism Accreditation	UK Executive Buy-In
<ul style="list-style-type: none"> 신규프로세스 개발에 중점을 둔 3개 유닛 및 프로세스 기획 유닛 1개 속도에 맞춰 확장해야 할때 개발을 위한 업체 선정 	<ul style="list-style-type: none"> 관리자가 이끄는 Daily Scrums를 통한 모든 팀에서 2주 스프린트 추진 CI 및 자동화 컨설턴트는 새로운 수요에 대해 협력관계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 팀 구성원은 내부 린(Lean) 인증 과정을 수료 (옐로우, 그린, 블랙 벨트) 복잡한 문제 해결을 위한 카이젠 접근법 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 관리자는 CI 및 자동화에 대해 교차 기술을 습득 모두가 비즈니스에 집중하는 컨설턴트 역량 RPA 문서를 작성할 수 있도록 CI 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 사내 개발자 교육 및 BluePrism 인증 추진 (현재 78%) 다른 국가 및 지역의 지원 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 모든 임원은 전략에 자동화를 포함할 것으로 예상됨 - 영국 CEO의 전폭적인 지원 가상 인력에 대한 분기별 임원 보고서
					

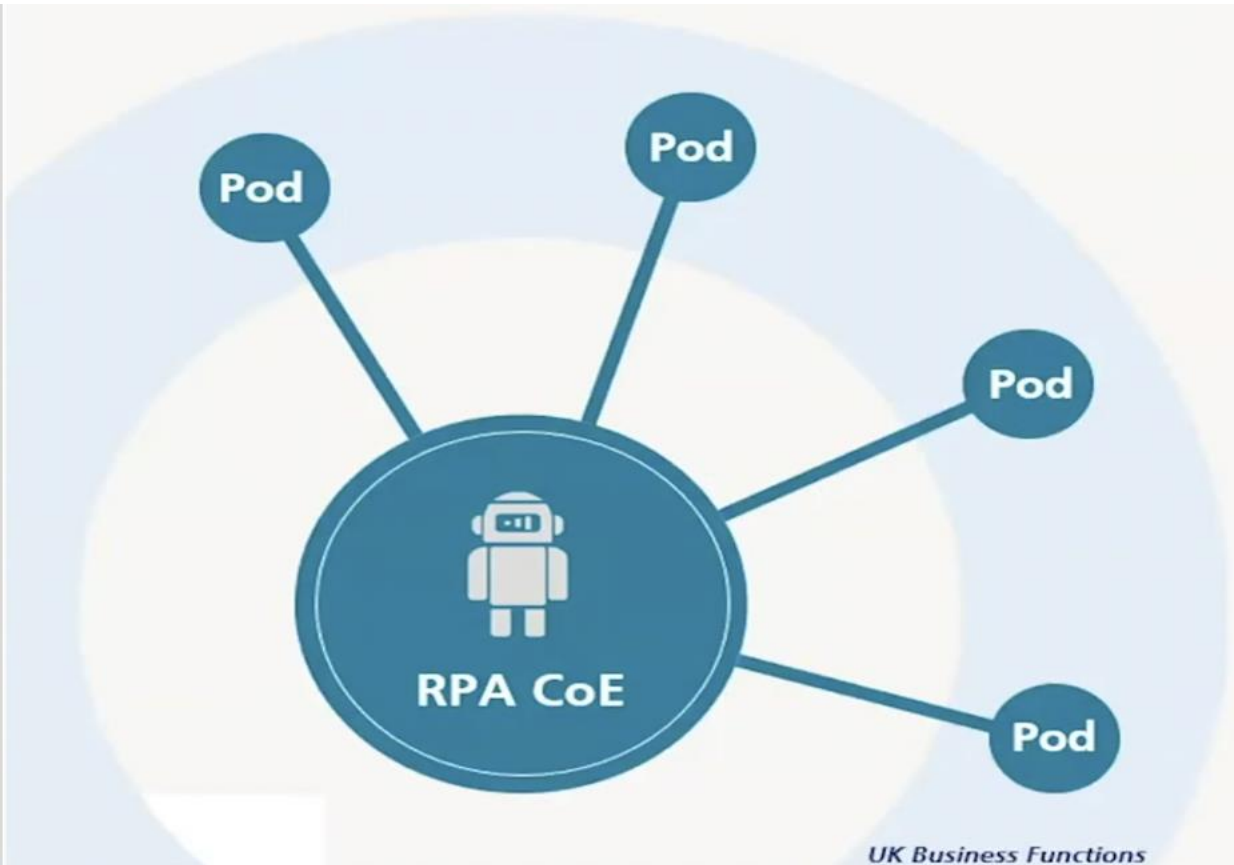
성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

- Zurich Insurance는 5년 이상의 RPA 여정을 통해, 미래금융조직을 구성하기 위한 로드맵 구성



성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

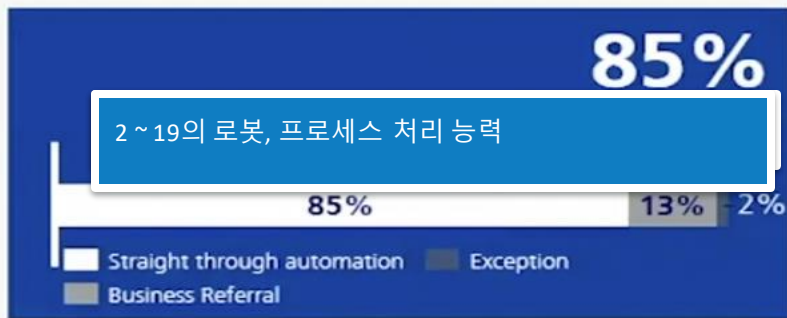
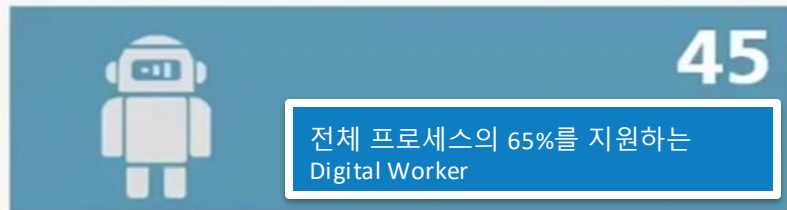
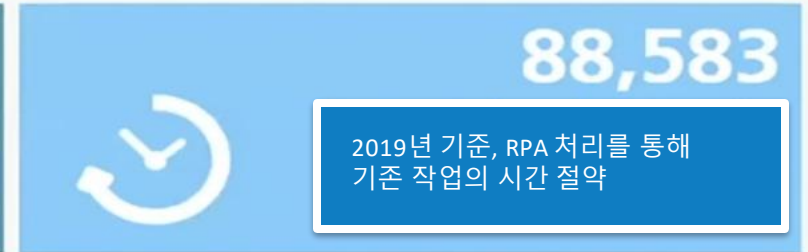
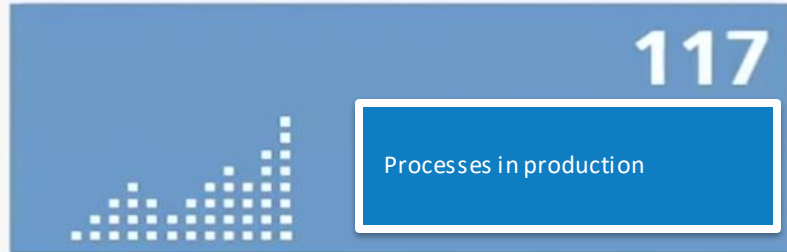
- Business Pod의 생성은 지능화 자동화 여정의 다음 단계로 확장할 수 있는 기반 마련



- 새로운 비즈니스 기능 RPA Pods 생성
- 자체 가상 인력 및 자동화된 프로세스를 관리할 수 있는 기술과 지식을 갖도록 권한 부여
- 로봇과 사람 사이의 효율적인 연계를 지원하는 인력을 위한 매개체
- 인력 지속 가능성, 미래의 보험 역할 생성 및 형성
- 비즈니스 기능 요구 사항에 따른 발빠른 대응 및 자동화된 기능 추진

성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

□ 장기적이고, 단계별 자동화 프로세스 여정을 통해 약 300만 거래를 자동화 처리하는 능력 확보



STAKEHOLDER FEEDBACK

지능형 자동화 프로세스 적용을 통해, 기존 프로세스의 수작업에 발생하는 처리 시간 축소 및 오류화률을 최소화 하여, 업무 처리 능력 향상 및 업무 효율성 증대 효과 - 시간적인 근무 유연성 확보

업무별, 처리 레벨에 따른 다양한 RPA가 동작함으로 인해, 시간 절약 효과 극대화를 통해, 추가적인 기회 창출을 통한 높은 성과 달성

Quotes taken from Workplace

- ☑ 수익 손실 / 데이터 손실 - RPA에 포함되지 않음
- ☑ 진행중인 작업 -- RPA로 £250,000로 고정 / 자금 손실 - RPA로 £5,000 한도

- ☑ 지역 당국에서 지정한 필수 보험 금액까지 보장 제공
취리히에서는 고정 한도가 없음

성공적인 자동화 여정 추진 사례 > Zurich Insurance

□ 프로세스 자동화는 단순한 자동화가 아닌 그 이상의 가치를 실현할 수 있는 역량 검증



기존 프로세스를 변경하고 훨씬 더 나은 프로세스를 구성하기 위해, 전체 프로세스를 변경하고 효율성 측면에서 훨씬 더 중요한 프로세스를 구성 가능하게 도와주는 기술과의 접목 검토

더 나은 프로세스 또는 고객 결과의 관점 취리히에 대한 청구 프로세스를 재설계 - 100개가 넘는 테스트 케이스를 통해 견고한 프로세스인지 확인하기 위한 직접적인 프로세스를 결과를 확보함



개요



- 1868년에 설립된 미국 기반의 보험, 연금, 직원 복리 후생, 자산 관리 글로벌 보험업체
- 2016년 One MetLife 전략 기반, 새로운 디지털 혁신 여정 수립
- 고객 경험의 가치를 극대화 하고, 운영 관점에서 지능형 자동화 여정 추진

문제점

Business Personas :

MetLife는 IA에 투자하거나 투자해야 하는 이유 파악을 위해, 기존 프로세스 및 문제점 검토
- 사람, 프로세스 및 기술 간의 통합적인 실행에 대한 최선의 방법을 선택

Business Function :

1단계로 검토된 프로세스는 정책 관리 및 청구 프로세스, 다음 확장 영역으로는 인수 및 금융 프로세스 전환 추진

Industry Disruptions and Business Plan

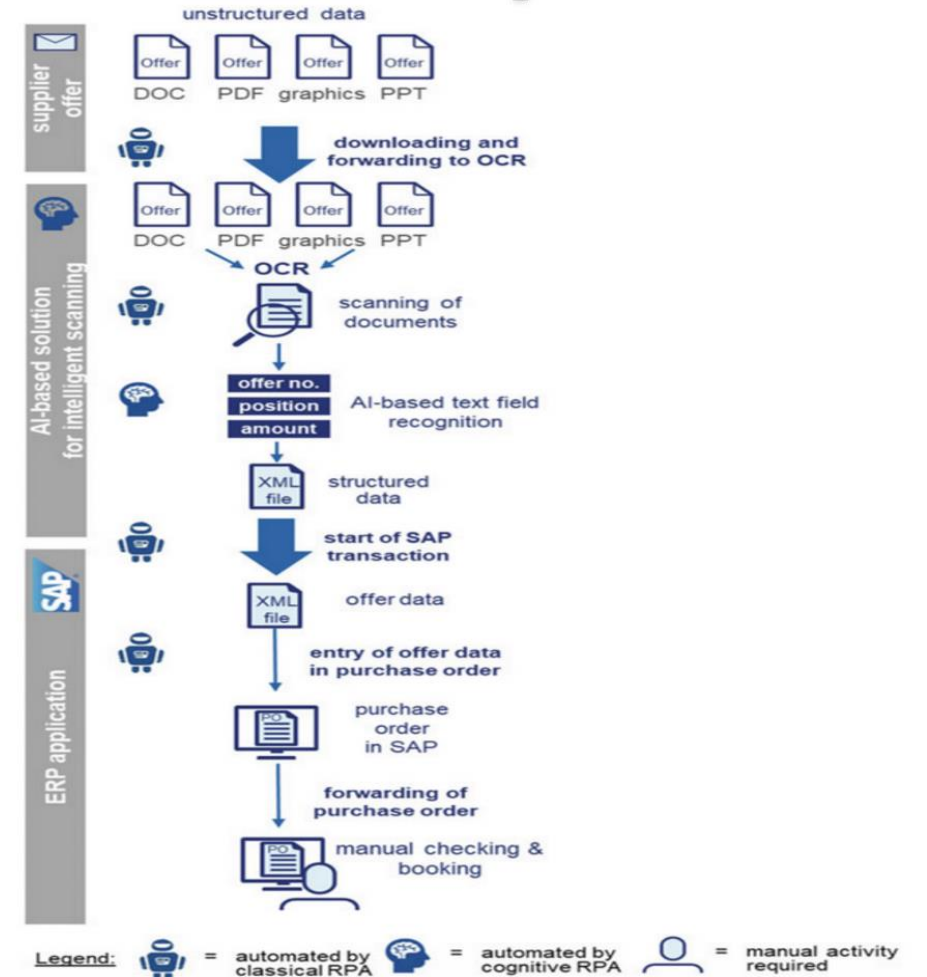
MetLife는 기술, 인재, 규제, 제품 개발, 인수합병, 세계 개혁의 복잡한 변화에 유연한 대응 능력을 강화를 위해, 디지털 혁신 전략 기반으로 순차적인 프로세스 디지털화 계획 추진

- 자동화 여정을 통해, 고객의 니즈와 다양한 프로세스의 운영상의 문제점 개선을 통해 비용 및 시간절약, 그리고 직원 및 고객의 만족도 향상을 통한 새로운 비즈니스 기회 창출이라는 효과 창출

- 가치와 위험 최적화
- 적합한 고객에게 적합한 솔루션 제공
- 운영 우수성 추진
- 보험 생태계 우위 강화



처리 프로세스



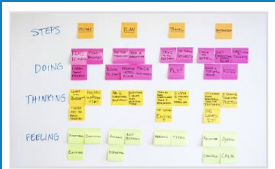
기존 문제점 파악 및 조직간의 눈높이를 맞춰, 미래의 고객 여정의 방향성과 플랫폼 구성을 위한 기반으로써 활용

Design Thinking

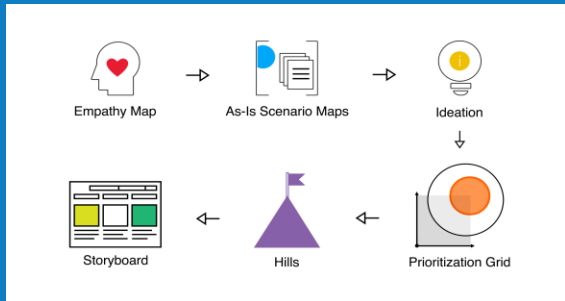
- ✓ 기존 프로세스의 문제점과 신규 서비스를 논의하기 위한 6단계의 체계적인 프로세스 기반으로 구성
- ✓ 현업과 IT 담당자간의 토론과 논의를 통해 문제점 및 기회 도출



Empathy Maps



As-Is Scenario Map

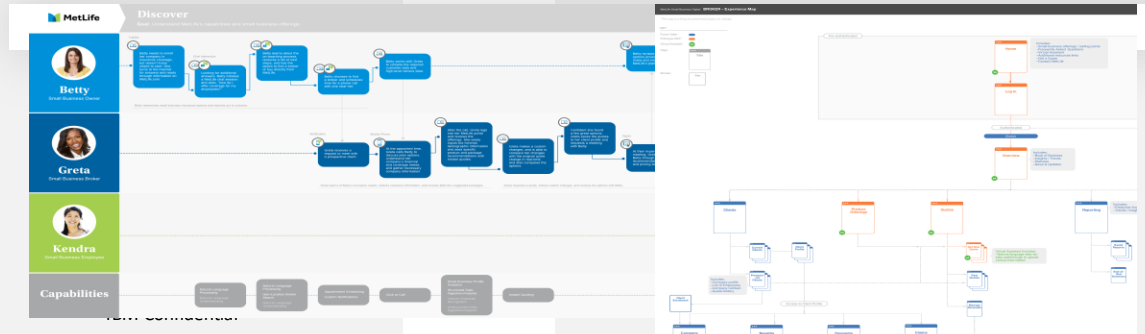


공통 불만 사항

- 1 커뮤니케이션 부족 - 포털, 사용방법, 도구, 고용주/직원, Broker
- 2 플랫폼을 사용하기 어렵고, 사용하려면 교육이 필요
- 3 복잡한 제품 및 계획 설계
- 4 투명성 확보 어려움 - 청구 프로세스의 다양한 상태 및 단계, 가격 변동 추적
- 5 부정확한 데이터 입력 및 일관성 확보 어려움

기회

- 1 Self-Service 모델을 통해 사용자 권한 부여
- 2 직원 및 사용자의 요구를 예측
- 3 개인화된 접근을 통해 경험을 구체화
- 4 과정의 단순화를 통해 교육 불필요
- 5 Report, 정보, 문제 해결 및 커뮤니케이션 채널에 대한 접근성



AGENDA

- 자동화 여정 추진 관점 및 현황
- 성공적인 자동화 여정 추진 사례
- 자동화 성공 사례를 통한 **Insight**

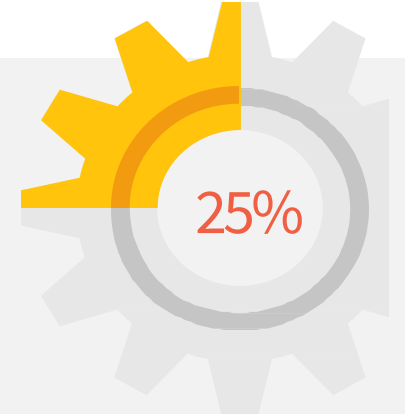


자동화 성공사례를 통한 Insight > 새로운 운영 모델



새로운 운영 모델의 기본 원칙 수립

- 자동화주는 이점에도 불구하고, 기업의 서비스 조직은 여전히 확장에 어려움을 겪고 있음
- 많은 기업들이 대규모 자동화를 성공적으로 도입하고 있지만, 여전히 많은 기업은 실험적 수준에 머물러 있거나 국지적으로 자동화를 배포하고 있으므로 장벽을 허물기 위한 전환이 필요
- 자동화 도입 초기에는 기존 프로세스에 중점을 두었고, 각 프로세스의 25%만 자동화 적용케이스다수.
- 일부 주요 조직에서는 전술적 접근 방식 보다 전략적인 하향식 방법론 채택 시작



강력한 거버넌스 모델 및 자동화 관리 프로세스를 위한 COE 구축

지능형 자동화는 질서없이 단편적인 방식이 아니라 강력한 거버넌스 모델에 적용될 때 가장 큰 영향력을 발휘함

성공적인 서비스 개선을 위한 파이프라인을 총괄하고 우선순위를 정하며 비즈니스 목표에 부합하도록 관리하는 COE를 구축하는 등의 자동화 전략 채택.



체계적인 운영 모델 기반 협업 프로세스 필요

데이터 재입력, 고객 정보 확인 등의 수동작업 감소는 현재 내부 또는 제3자와의 협업을 개선하는 것보다 전반적으로 높게 평가



3%

모르겠음

16%

쉽습니다. 백오피스 핵심 시스템을 변경하지 않고 프로세스를 재구성할 수 있는 기술 플랫폼이 있습니다.

35%

비교적 쉽습니다. IT 팀과 소통하여 프로세스를 재구성할 수 있습니다.

15%

어렵습니다. 고위 경영진에게 접근해야 하며, 그런 다음 경영진이 IT 부서와 소통하여 변경 사항을 설계해야 합니다.

31%

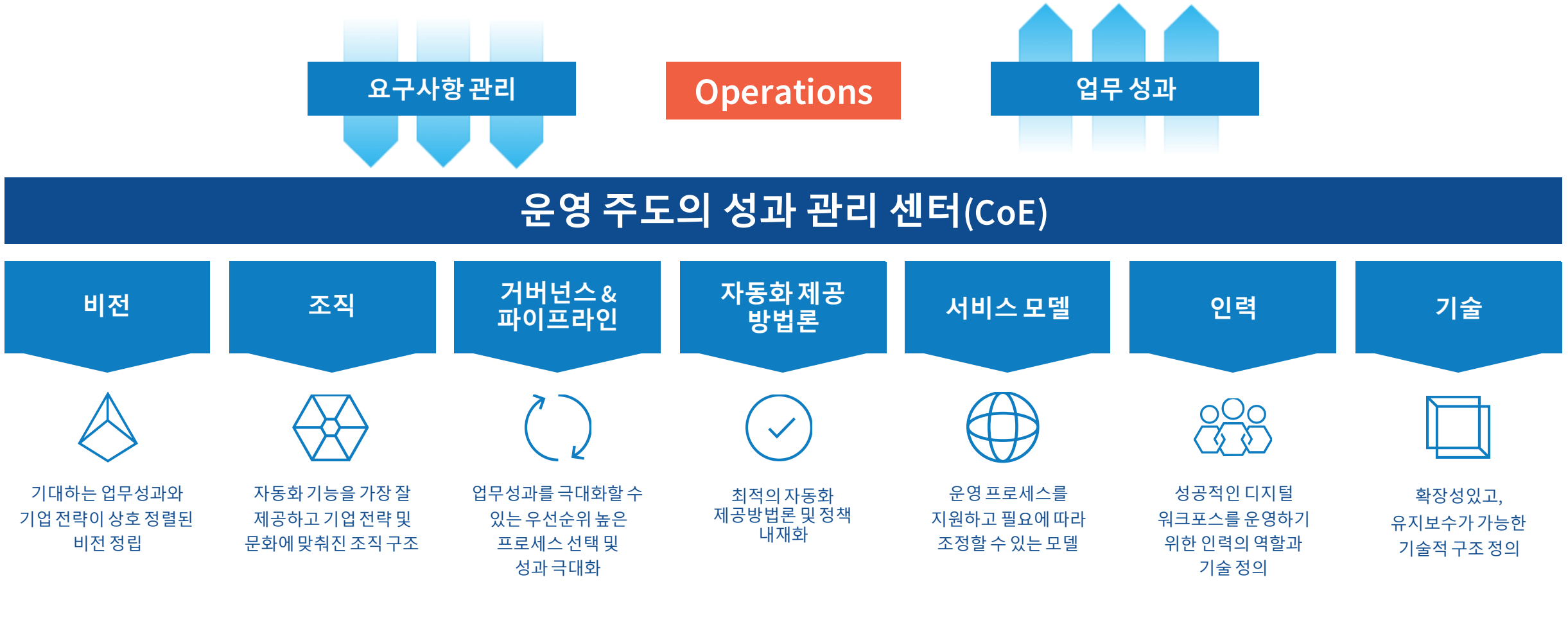
상대적으로 어렵습니다. IT 팀과의 소통은 때때로 복잡하고 오래 걸릴 수 있습니다.

프로세스를 처리하는 더 나은 방법을 식별한 경우, 자동화를 통해 동료와 협업하는 방식을 개선하는 것이 여러분과 팀에게 얼마나 어렵나요?

자동화 성공사례를 통한 Insight > 새로운 운영 모델



□ 자동화 프로세스 추진 및 전환을 위한 7가지 핵심요소 기반, 로봇틱 운영 모델 도입

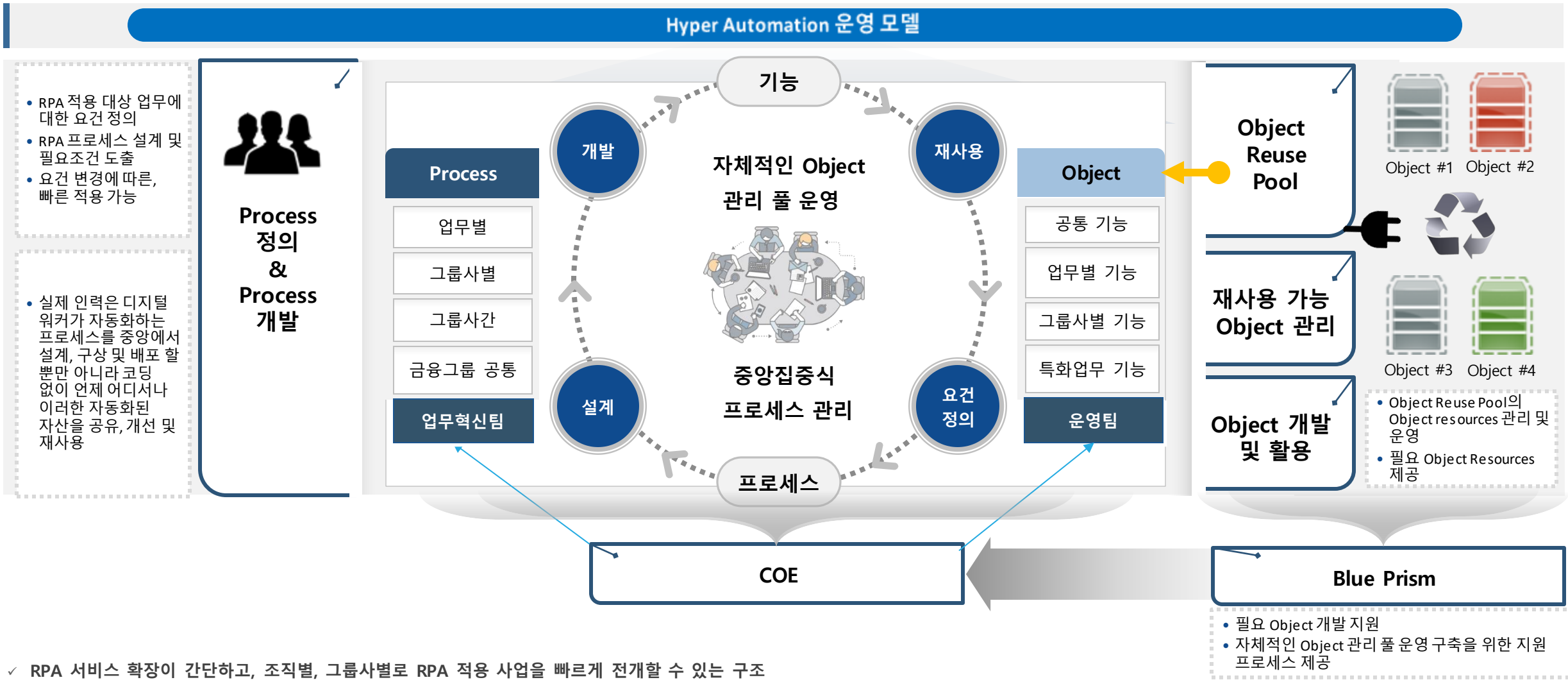


IT 지원 기업 인프라

자동화 성공사례를 통한 Insight > 새로운 운영 모델



- 효율적인 운영 모델 및 부가적인 가치 창출을 위한 기반을 위해 여러 조직에서 다양한사업에 걸쳐 업무 자동화를 광범위하게 확장가능한 미래지향적인 Automation Lifecycle Management 환경 구축



✓ RPA 서비스 확장이 간단하고, 조직별, 그룹사별로 RPA 적용 사업을 빠르게 전개할 수 있는 구조



조직 전반에 자동화 주류 만들기

- 단일 비즈니스 기능 내에서 종종 운영되는 개별 프로세스의 기본적인 효율성을 개선하는 것 뿐만 아니라 조직 전체에서 엔터프라이즈 수준의 변화를 실현하는 자동화 도입 필요
- 독자적인 판단이 아닌, 프로세스를 관리하는 규칙에 따라 년 365, 24시간 내내 업무를 소화할 수 있음 - 운영상의 리스크 감소
- 자동화를 적용하여, 세부적인 조건 및 모델 기반으로 지속적인 모니터링을 병행하는 가운데 규정 준수 검사 수행

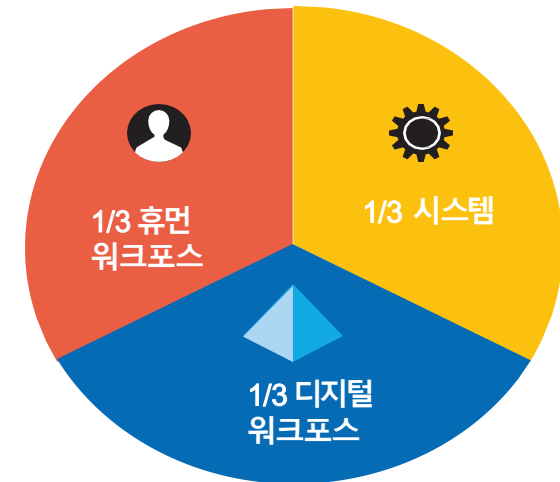
3/3 모델 기반 자동화 주류 구축

구성 요소 중 3분의 1은 휴먼 워크포스, 3분의 1은 시스템, 그리고 마지막 3분의 1은 디지털 워크포스인간의 독창성과 창의력은 금융서비스 기관이 필요로 하는 경쟁 우위를 선사하고, 디지털 워크포스는 단순한 로봇 프로세스 자동화 이상으로 생산성을 높이는 차세대 수단으로 자리잡을 것



유연성 및 탄력성 활용

3/3 모델의 가장 중요한 장점은 비즈니스 및 사회경제적 측면의 불확실성을 감내하는데 도움이 됨



자동화 성공사례를 통한 Insight > 전략적인 하향식 경로 구축

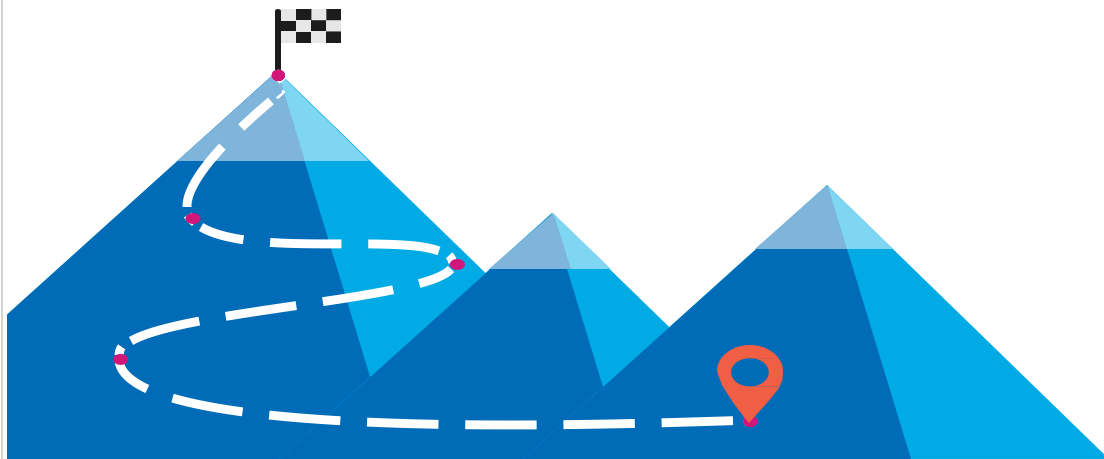


전략적인 하향식(top-down) 자동화를 위한 명확한 경로 만들기

- ❑ 열악한 프로세스의 손쉬운 목표에 자동화를 적용하여 단기적 수정의 필요성을 해결하고 싶을 수 있지만, 그러한 방식은 시간이 지남에 따라 가장 중요한 가치를 창출할 수 없음
- ❑ 조직의 장기적인 변화를 위해 지속적으로 지원과 리소스를 제공하며, 자동화를 포함한 기술을 별개의 도구가 아닌 디지털 플랫폼으로 구성, 고객과의 새로운 비즈니스 관계를 구축할 수 있는 수단으로 생각함
- ❑ 경영진은 지능형 자동화를 통해 얻을 수 있는 이점으로부터 더 큰 그림을 보는 사람들이라는 점이 점점 더 명확히 드러나고 있음

전략적인 조직 체계 기반 경영진의 비전이 중요

블루 프리즘의 강력한 거버넌스 모델, 클라우드 우선 접근 방식 및 고객 중심이라는 세 가지 서로 다른 요소와 함께, 이러한 고위 경영진의 승인이 성공에 필수 사항.



강력한 거버넌스 모델 기반의 COE 조직

자동화를 성공적으로 구현하는데 있어서 고위 경영진의 승인과 비전이 가장 중요한 요소



자동화 성공사례를 통한 Insight > 인사이트 활용 및 협업 방안



고객 및 조직내 인사이트 활용



- 기업은 조직내 모든 사람들을 대상으로 미래 비즈니스 전략에 기반하여, 인사이트 확보 및 활용 방안을 모색하기 위해 선제적인 접근 방식 채택 필요
- 더 나은 서비스를 구축하기 위해 고객이 필요로 하는 것에 대한 인사이트를 확보하기 위한 방안 확보 필요

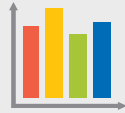
인사이트 활용을 통해, 데이터 분석 및 협업 방안 도입

- 현재 담당하는 업무의 50%가 자동화된다면 어떤 기타 업무를 더욱 적극적으로 추진할 수 있을까요?



48%

고객에게 더 많은 시간을 할애



51%

프로세스상의 문제를 파악하는데 데이터 분석 활용



45%

동료와 협업



44%

데이터 분석을 통해 고객 행동에서 위험 플래그를 식별



28%

고객이 구매할 만한 새로운 제품과 서비스 파악



13%

서드파티와 협업하는 새로운 방법 모색

성공적인 자동화 여정을 위한 방안 도출을 위한 Checklist



- 고객을 위한 업무 수행을 촉진하는 기술의 수용을 지원하는 조직 문화가 형성되어 있나요?



- 인력 또는 디지털 접점을 통해 제공되는 제품과 경험이 진정으로 차별화되고 명확하며 강력한가요?



- 운영 및 기타 신호 데이터(예: 예측 NPS)와 경쟁 벤치마크를 포함하도록 NPS 및 기타 피드백 시스템을 업그레이드하고 있나요?



- 디지털, 마케팅 및 고객 경험 기능 간의 사일로를 없애 모든 고객 접점에서 적절한 제안이나 메시지를 제공하도록 협력하는 방법에는 무엇이 있을까요?



- 테스트와 학습을 위해 우선 선택해야 할 구체적인 디지털 참여 또는 개인화 사용 사례는 무엇이 있을까요?

blueprism[®]

감사합니다