



의료 서비스 디지털 혁신을 위한 준비

블루프리즘과 함께 하는 성공적인 지능형 자동화 프로그램 시작 가이드





목차

지능형 자동화를 통한 사람 중심의 의료 서비스 지원	3
의료 서비스를 위한 블루프리즘	4
비즈니스 사례 구축	5
성공적인 자동화 프로그램 시작	6
1. 자동화 기회 파악	6
2. 프로세스 자동화 배포	8
3. 유지 관리 및 확장	11
자동화 배포 후 활동	13

지능형 자동화를 통한 사람 중심의 의료 서비스 지원

의료 업계는 코로나19가 출현하기 훨씬 전부터 지속적인 압박을 받아 왔습니다. 많은 의료 기관이 지속적인 인력난에 직면하고, 빠르게 발전하는 소비자 모델은 환자 경로와 경험 사이의 격차를 드러내고 있는 상황에서 **의료 서비스의 인간적인 측면에 초점을 맞추는 것이 그 어느 때보다도 중요합니다.**

그러나 긴박한 경제 상황, 거대한 레거시 에코시스템 및 엄격한 규제 절차 등의 여건 속에서 이러한 원칙은 말하기는 쉽지만 실천하기는 어렵다는 것도 알고 있습니다.

그렇다면 블루프리즘은 지능형 디지털 워크포스를 통해 이러한 어려움을 극복하도록 도울 수 있을까요? 당연히 가능합니다. 자동화는 전 세계 수많은 의료기관이 환자 및 내부 팀원에게 더 큰 가치를 제공할 수 있도록 지원하는 검증된 도구입니다. 그러나 자동화를 성공적으로 구현하려면 어떤 조직에서든 진정한 혁신을 실현하기 위한 전략과 거버넌스, 조직 전반에 걸친 지원이 필요합니다.

이 e북에서는 장기적으로 지속될 수 있도록 유연성과 탄력성을 갖춘 성공적이고 확장 가능한 자동화 프로그램을 구축하는 데 필요한 주요 원칙을 간략히 설명합니다.



의료 서비스를 위한 블루프리즘

의료 환경이 계속 발전함에 따라 의료 서비스 제공업체가 받는 부담도 커지고 있습니다. 많은 의료 기관이 잔뜩 밀린 업무, 산더미 같은 서류 작업 및 엄격한 규제 조치 외에도 끝이 보이지 않을 정도로 가중된 워크로드에 직면해 있습니다.

블루프리즘은 의료 서비스가 원활하게 진행되고 있는 것은 직원들 덕분임을 잘 알고 있으며 이들에게도 추가적인 도움이 필요하다는 것 또한 알고 있습니다. 바로 이것이 의료진들이 관리 업무를 처리하는 로봇과는 달리 사람 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 지원해 주어야 한다고 생각하는 이유입니다.

블루프리즘은 업계 최고의 기술 파트너가 제공하는 인공지능(AI) 및 인지 기술을 로봇틱 프로세스 자동화(RPA)와 결합하여 디지털 워커를 지원하는 세계적인 수준의 지능형 자동화 플랫폼을 구축했습니다. 블루프리즘 디지털 워크포스는 팀의 일상 업무에서 단순하고 고된 작업을 제거하여 시간을 절약하고 가장 중요한 일에 집중할 수 있도록 지원합니다.



비즈니스 사례 구축

자동화가 혁신 여정에서 전략적 지렛대 역할을 할 수 있다는 것을 인식했다면 이제 이러한 비전을 경영진에게 어떻게 설명할 수 있을까요? 또한 자동화의 재정적, 기술적 및 운영적 요구사항은 어떻게 구체화할 수 있을까요?

그 대답은 바로 **비즈니스 사례 구축**입니다.

비즈니스 사례의 역할은 간단합니다. 비즈니스 사례를 통해 여러분의 비전과 그 비전이 조직에 가져다 줄 이점을 구체화할 수 있으며, 특히 가치 있는 장기적인 재무 투자임을 입증하는 데 도움이 됩니다. 이를 위해서는 비즈니스 사례를 간단하고 쉽게 이해할 수 있으며 비즈니스의 모든 영역에서 가치를 명확하게 보여줄 수 있도록 관련 섹션으로 나누어 설명할 수 있어야 합니다.

우선 소개 섹션부터 살펴보겠습니다. 이 섹션에서는 비즈니스 사례의 목적(및 승인을 요청하는 지출)을 명시하고, 솔루션과 비전을 제시하며, 이를 통해 얻을 수 있는 광범위한 비즈니스 이점에 대해 설명합니다.

소개 섹션에는 선택안에 대한 내용도 포함됩니다. 예를 들어 아무 조치도 하지 않는다면 어떻게 되는지, 어떤 다른 조달 경로가 있는지, 다중 배포 방안 또는 단계별 접근 방식이 있는지 설명합니다. 이러한 선택안은 장단점 비교표를 통해 효과적으로 제시할 수 있습니다. 장단점 비교표를 활용하면 제안 내용을 구체화할 수 있는 동시에, 평가자가 여러 선택안을 쉽게 비교할 수 있습니다.

다음으로 해당 조직의 구체적인 비즈니스 동인을 설명해야 합니다. 예를 들면 이 프로젝트가 광범위한 전략적 목표에 어떻게 부합하는지 제시합니다. 특히 비즈니스 사례를 개별 인스턴스로 구분하여, 성공했을 때의 결과와 어떻게 성공할 수 있는지 설명하는 방식을 추천합니다.

마지막으로 조달 대상, 조달 규칙 및 규정에 따른 조달 방법, 비용 대비 가치 전달을 위한 관련 조직 정책 및 절차를 보여주는 것이 중요합니다. 또한 장기적인 투자가 조직에 가져다주는 결과에 대해서도 설명합니다. 여기에는 라이선스 비용, 예상 절감액 및 100% ROI를 실현할 수 있는 기회에 대한 내용도 포함해야 합니다.

비즈니스 사례 구성:

1. 소개

- 1) 변화를 위한 제안
- 2) 경제적 측면
- 3) 주요 옵션
- 4) 권고 방안
- 5) 출처 및 가정

2. 경제적 측면

- 1) 핵심 성공 요인
- 2) 주요 옵션
- 3) 권고 방안

3. 상업적 측면

4. 재무적 측면

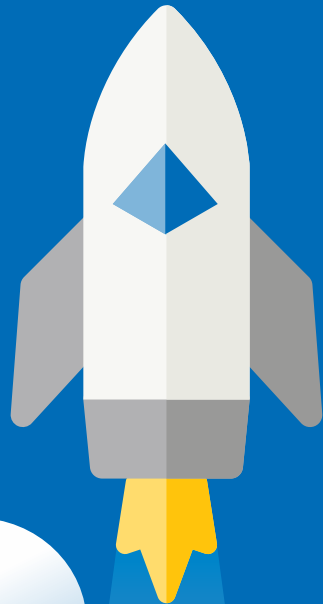
5. 관리 측면

지금까지 비즈니스 사례를 어떻게 제시할 수 있는지 설명했으며 이제 보다 구체적인 내용에 대해 생각해 보겠습니다. 다음 섹션을 통해 자동화 프로그램을 성공적으로 시작하는 데 필요한 주요 고려 사항을 파악하고 귀사의 비즈니스 사례에 대한 영감을 얻을 수 있을 것입니다.

성공적인 자동화 프로그램 시작

가치 있는 모든 일이 그렇듯이, 자동화 프로그램을 성공적으로 시작하려면 시간과 투자가 필요합니다. 진정한 비즈니스 혁신 달성과 단기적인 전술적 성공의 차이는 강력하면서도 민첩한 전략의 유무에 달려 있습니다. 이 전략은 자동화 프로그램의 전체 라이프사이클에 걸쳐 수립되어야 하며 도입 여정에 영향을 미칠 모든 요소를 포함해야 합니다.

다소 벅차게 느껴지더라도 두려워하지 않으셔도 됩니다. 보다 쉽게 이해하실 수 있도록 자동화 여정을 세 단계로 나누어 설명하겠습니다.



01 자동화 기회 파악

목표 설정

달성하고자 하는 목표를 정확히 파악하고 성공을 향한 여정에 대해 현실적인 마일스톤을 세웁니다. 명확한 경로를 설정하면 비즈니스 전반의 여러 부담을 줄이고 가시적이고 누적된 진전을 보여주는 데 도움이 됩니다.

이러한 목표와 마일스톤을 결정하려면 회사의 비전과 사명을 고려해야 합니다. 대부분의 의료 서비스 고객사에서 성공의 기준은 직원이 고객에게 더 집중할 수 있도록 절감된 시간과 비용입니다.

비즈니스는 구체적인 지표를 통해 자동화 프로그램이 어떻게 수행되고 있는지 명확하게 알 수 있으며, 이를 통해 전체 여정에서 성과를 벤치마킹할 수 있습니다. 그러나 이러한 지표는 흔히 자동화의 '정성적 이점'이라고 불리는, 쉽게 정량화할 수 없는 이점을 보여주지 않습니다.

하지만 정의하기가 쉽지 않다고 해서 정성적인 이점이 목표 설정에서 중요한 부분을 차지할 수 없는 것은 아닙니다. 직원 복지 향상과 환자 만족도 개선 또한 중요한 성공 요인이며 다른 지표와 함께 고려해야 합니다.





01 자동화 기회 파악

비전 구체화

목표 설정에서 중요한 부분은 각 단계를 구체화하는 것입니다. 작은 단위로 나누어 설명하면 우려 또는 냉소적인 태도가 사라져 팀이 목표를 지지할 수 있게 됩니다. 특히 비전에 대해 전달할 때 너무 큰 목표를 너무 빨리 설명하지 않는 것이 좋습니다.

또한 처음부터 목표와 로드맵을 공유하면 자동화 우선 문화 정착에 도움이 될 것입니다. 동료와의 아이디어 공유 및 열린 대화를 통해 모든 구성원이 하나의 집단으로서 업무가 수행되는 방식을 다시 상상해 볼 수 있습니다. 자동화 문화 수용은 성공적인 지능형 자동화 여정에서 매우 중요한 요소입니다.

프로세스 파악

이유에 대해 설명했다면 이제 대상에 대해 생각해 볼 차례입니다. 주요 프로세스를 파악하는 것은 가장 중요한 단계 중 하나로 프로그램의 나머지 부분에서 선례가 되어 ROI 가능성을 입증합니다.

이를 염두에 두고 여러 팀원이 프로세스의 다양한 요소를 일상적으로 처리하는 단순하지만 양이 많은 작업부터 시작하는 것이 좋습니다. 정량화할 수 있는 방식으로 신속하게 성과를 보여줄 수 있으며, 이러한 이점을 통해 팀이 참여하도록 지원하고 격려할 수 있기 때문입니다.

다음으로 자동화가 어떻게 수행될지 전략적으로 구상해 봅니다. 실무 부서 팀원으로 된 포커스 그룹을 포함하여 아이디어를 검증하고, 발생 가능한 모든 프로세스 제한 사항을 파악하고, 새로운 경로를 제안합니다. 현재 프로세스 수행 방식에 대한 이해는 첫 단계에서 성공을 거두는 데 매우 중요합니다.



02 프로세스 자동화 배포

이제 ‘어떻게’에 초점을 맞출 차례입니다. 직원과 시스템은 자동화 성공을 견인하는 두 가지 핵심 요소입니다. 두 요소의 역할과 책임, 특히 두 요소가 업무 수행 과정에서 어떻게 교차하는지 파악하지 못한다면 자동화 프로그램은 기대에 미치지 못할 수 있습니다.

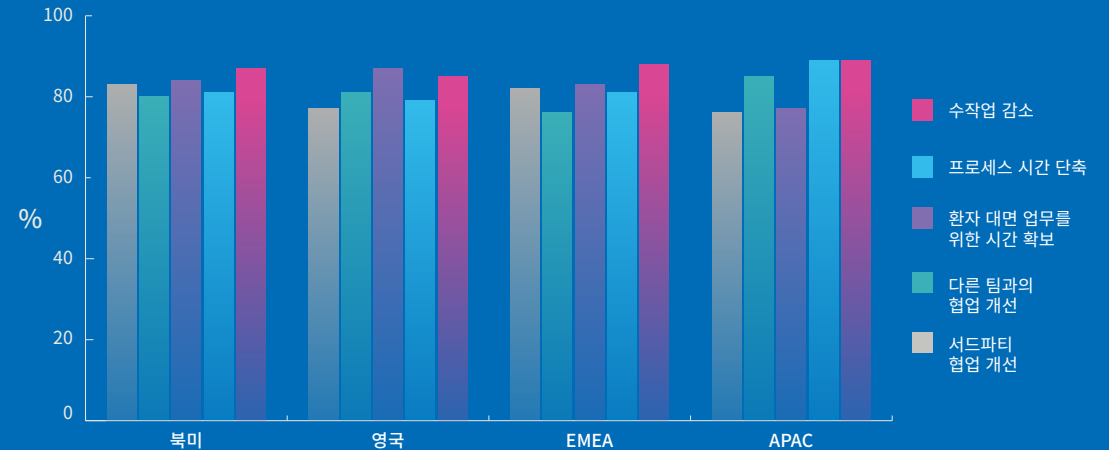
직원

명확한 RPA 비전과 지능형 자동화 전략도 중요하지만 조직에서 일상적인 업무를 수행하는 직원은 훨씬 더 중요합니다. 직원이야말로 새로운 방식의 업무 진행을

상상하고, 조직 내에서 혁신을 추진할 수 있는 창조적인 힘의 주체입니다. 따라서 자동화가 그들의 업무에 어떤 영향을 미칠 수 있는지 팀과 소통하고 가능한 한 빨리 HR을 참여시키는 것이 중요합니다. 실제로 자동화는 긍정적인 영향을 줍니다. 많은 블루프리즈م 고객은 직원 만족도 향상을 주요 성과로 꼽고 있으며, 의료 분야 리더의 83%가 해당 성과를 자동화 프로그램의 전략적 우선 순위로 두고 있습니다. 또한 다양한 개인이 CoE 내에서 역할을 맡아 기술 및 운영 지식을 향상시키게 되는 매우 좋은 발전의 기회이기도 합니다.



주요 자동화 이점 3가지



출처: 2021년 블루프리즈م 글로벌 의료 분야 설문조사



02 프로세스 자동화 배포

여러분이 설득해야 하는 대상은 직원들만이 아닙니다. 일선 팀뿐만 아니라 경영진의 지원을 확보하면 자동화 프로그램이 비즈니스 전반에서 보다 유리한 위치를 차지하고, 향후 확장에 도움이 되며, 로드맵과 비전에 필요한 신뢰성과 책임성을 강조할 수 있습니다.

또한 자동화 환경을 직접 구축할 개발자와 엔지니어, 컨설턴트도 당연히 자동화 주체에 포함됩니다.

CoE 구축

지능형 자동화 활동이 수요 증가에 따라 효과적으로 확장될 수 있도록 하려면 해당 기능을 비즈니스 내에서 어느 위치에 배치할지 계획해야 합니다. 일반적으로 전체 조직을 포괄하는 중앙 집중식 접근 방식이 선호됩니다. 이러한 접근 방식을 **지능형 자동화 CoE(Center of Excellence)**를 통해 구현하거나, 최소한 이러한 유형의 운영 환경을 구축하는 쪽으로 나아가는 것이 유리할 수 있습니다.

일반적인 CoE 구성

1. 자동화 책임자

디지털 워크포스를 관리하고 RPA 비전 및 제공 방법론을 총괄합니다.

2. 운영 모델 설계자

이점, 복제성 및 확장성을 극대화하기 위해 조직 전반에서 최적의 프로세스 자동화 접근 방식을 정의하고 구현합니다.

3. 프로세스 분석가

세부 요구사항을 파악하고, 확장 가능한 자동화 솔루션을 설계하며, 프로세스 정의를 문서화하고, 필요에 따라 테스트를 지원합니다.

4. 개발자

핵심 워크플로 설계 원칙에 따라 자동화된 프로세스 및 오브젝트를 개발하고 제공합니다.

5. 기술 설계자

자동화된 솔루션을 기존 아키텍처에 안전하게 통합하고 설계자, 주요 개발자 및 기타 기술 팀원과 긴밀히 협력합니다.

6. 프로세스 관리자

운영 환경 전반에 걸쳐 자동화된 프로세스의 일상적인 기능을 관리합니다. 여기에는 프로덕션 프로세스에서 문제를 조사하고 플래그를 지정하는 업무도 포함됩니다.



시스템

기존 시스템에 대한 이해는 매우 중요합니다. 많은 의료 기관이 사일로가 자주 발생하고 다른 기술과 상호 운용 가능한 여러 시스템 및 애플리케이션을 함께 이용하고 있습니다. 이러한 시스템의 능력과 한계에 대한 사전 이해는 자동화 성공에 있어 매우 중요합니다.

다행히 자동화 프로그램을 정식으로 시작하기 전에, 블루프리즘 프로세스 인텔리전스를 통해 수작업 프로세스를 제거하는 방식으로 블루프리즘 사용을 시작할 수 있습니다.

블루프리즘 프로세스 인텔리전스 소개

프로세스 마이닝 소프트웨어를 사용하면 주관적인 프로세스 발견 작업을 시스템 수준 데이터에 대한 철저한 조사 작업으로 대체하여 수동 발견 작업에서 놓칠 수 있는 새로운 인사이트를 발견할 수 있습니다.

프로세스 마이닝은 광범위한 프로세스 내에 숨겨진 단계와 작업을 파악한 다음, 기업 데이터에 대한 객관적인 인사이트를 활용해 RPA 비전에 맞게 정렬함으로써 앞으로의 행로를 명확히 할 수 있습니다.



블루프리즘 프로세스 인텔리전스
자세히 알아보기

03

유지 관리 및 확장



팀을 참여시키고 시스템을 준비했다면 자동화를 시작할 준비가 거의 완료되었습니다. 이제 강력한 운영 모델, 즉 '로보틱 운영 모델' 구축에 대해 생각해 볼 차례입니다.

ROM의 7가지 기본 요소:

비전: 지능형 자동화의 장기적 성공을 지원하는 조직 전략과 목표를 바탕으로 디지털 워크포스 비전을 수립합니다.

조직: RPA 기능 실현을 가장 잘 지원하고 기업의 전략과 문화에 부합하는 조직 설계를 정의하는 것은 필수적입니다.

거버넌스 및 파이프라인: 프로세스를 평가 및 선택하여 지속 가능한 자동화 파이프라인을 구축하고 관리 가능하며 안전한 디지털 워크포스 거버넌스를 구현합니다.

제공 방법론: 구조적이며 관리 및 반복 가능한 방식으로 신속하고 효율적인 자동화 프로그램을 구축할 수 있는 최적의 제공 방식을 정의하고 정책을 수립합니다.

서비스 모델: 비즈니스의 정상적인 운영을 위한 관리, 보고, 일정 관리 및 추천 처리 프로세스를 정의하며 운영 프로세스를 지원합니다.

직원: 적절한 역할과 기술을 갖춘 팀을 구성하여 성공적인 디지털 워크포스 구축 및 운영을 지원합니다.

기술: 고확장성 기술 아키텍처 및 관련 성장 전략을 정의하여 비즈니스 이점을 극대화합니다.



03 유지 관리 및 확장

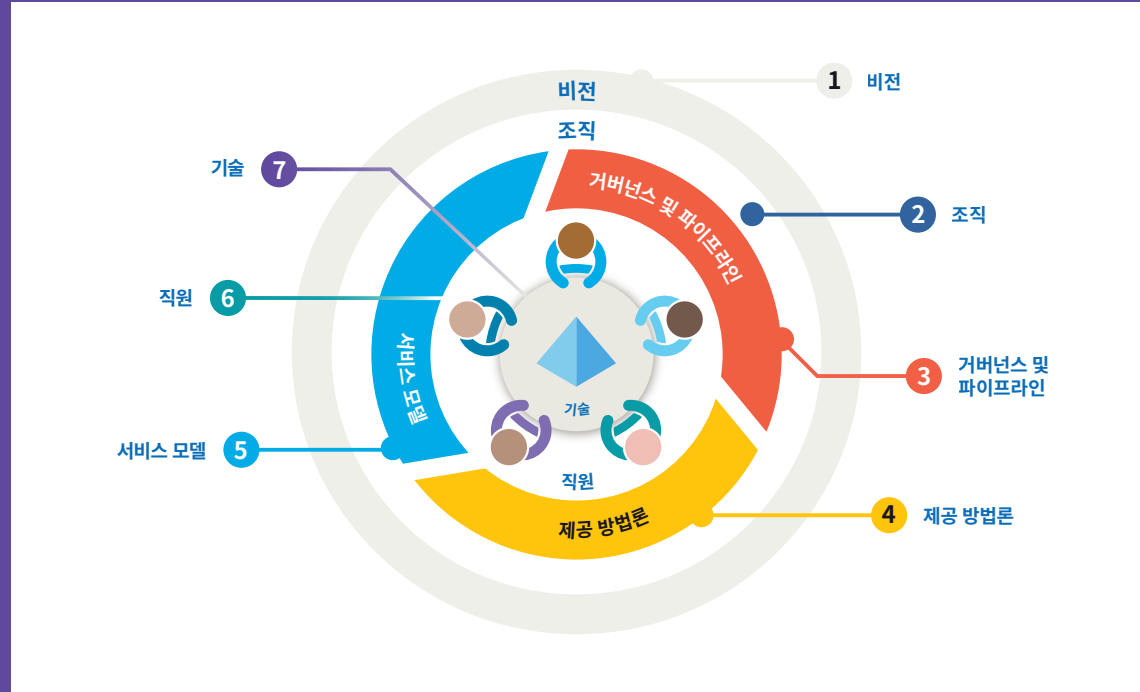
매우 효과적인 접근 방식의 다른 예로는 연합 모델이 있습니다. 이 접근 방식에서 지능형 자동화 기능은 특정 기능 안에 위치하지만, 중앙 자동화 팀이 표준 및 모범 사례를 제어하고 RPA 전략 및 로드맵을 관리함으로써 비즈니스 전반에 걸쳐 확장됩니다.

이 접근 방식은 자동화 프로세스 식별 및 제공을 담당하는 제공 단위를 조직 전체에 걸쳐 생성함으로써 이루어지며, 이 제공 단위는 CoE가 관리합니다.

자동화 프로그램 준비 체크리스트:

01	목표 설정
02	비전 구체화
03	프로세스 파악
04	직원 및 시스템 준비
05	업무 담당자 및 운영 모델 결정

로보틱 운영 모델의 7가지 기본 요소



자동화 배포 후 활동

변화는 일회성이 아니라 지속적으로 이루어져야 합니다. 따라서 첫발을 내딛은 후에도 계속 추진력을 유지해야 합니다.

세심한 접근 방식을 통해 모든 팀이 변화를 수용하고 조직 내에 자동화 문화를 구축하도록 이끌 수 있으며, 이러한 활동은 각 팀의 이해 관계자를 파악하고 그들의 자동화 관련 요구사항을 고려하는 것으로부터 시작할 수 있습니다.

각 팀에 어떤 수준의 세부 사항이 필요한지, 팀원에게 정보를 전달하고 변화를 이끌 책임자는 누구인지 파악하세요.

또한 새로운 자동화 프로그램 구현과 관련하여 ‘누가’, ‘무엇을’, ‘왜’, ‘어디서’, ‘어떻게’ 같은 질문에 답하는 정보 전달 및 변경 관리 계획을 수립해야 합니다.

그런 다음 월간 뉴스레터 또는 주간 회의를 통해 팀이 참여하도록 하여 직원들과 지속적으로 계획을 공유할 수 있습니다.

자동화 문화 수용 극대화를 위한 블루프리즘 고객들의 주요 팁:

- **디지털 워커를 새로운 팀원인 것처럼 이야기합니다.** 이상하게 들릴 수도 있지만 디지털 워커를 새로운 동료로 의인화하면 팀원들은 디지털 워커를 더 쉽게 받아들이고 어떤 잡무를 넘겨줄 수 있을지 상상하게 됩니다.
- **이름을 지어 줍니다.** 많은 고객이 이 새로운 팀원에게 가장 어울리는 재치 있는 이름을 제안하는 봇 명명 대회를 개최하여 팀원들이 자동화 프로세스를 지지할 수 있도록 장려하고 있습니다.
- **아기 로봇의 탄생을 알립니다.** 잘못 읽으신 것이 아닙니다. 블루프리즘의 한 고객은 실제로 이를 실천하고 있습니다. 새로운 디지털 워커가 적용될 때마다 신생 로봇의 합류를 환영하는 공고를 게시하며, 이 공고에는 새 로봇의 역할 및 책임과 프로젝트 담당자를 명시합니다.
- **놀라운 성과를 모두에게 알립니다.** 조직의 구성원들이 자동화 프로그램의 놀라운 성과에 대해 알게 하려면 실제로 모두에게 알려야 합니다. 디지털 워커가 조직에 얼마나 많은 이점을 주고 있는지 널리 알려지고 나면, 자신의 부서에도 자동화 프로그램을 구축해달라고 앞다투어 요청하게 될 것입니다.



결론

자동화 프로그램 구축은 결코 쉬운 일이 아닙니다. 하지만 이 e북을 통해 자동화 프로그램을 시작하기 위한 몇 가지 주요 단계를 간략히 설명하여 처음 자동화 프로세스를 구축할 때 필요한 영감을 드리고자 합니다.

본 시리즈의 두 번째 가이드에서는 자동화 프로그램을 가동한 후 유지 및 확장하는 방법에 대해 설명해 드릴 예정입니다.



blueprism®

블루프리즘은 지능형 자동화 분야의 글로벌 리더로, 업무 처리 방식을 혁신하고 있습니다. 블루프리즘은 170개 이상의 국가에서 2,000개 이상의 비즈니스에 서비스를 제공합니다. Fortune 500대 기업 및 공공기관 또한 블루프리즘의 새로운 업무 방식을 통해 가치를 창출하고 효율성을 제고하며, 수백만 시간에 달하는 노동 시간을 절약하고 있습니다. 블루프리즘의 지능형 디지털 워크포스는 스마트하고, 안전하고, 확장 가능하며, 모든 사람이 쉽게 액세스할 수 있게 함으로써 실제 사람의 업무 방식을 새롭게 정의합니다.

더 많은 정보를 확인하려면 www.blueprism.com을 방문하거나 Twitter(@blue_prism) 및 LinkedIn에서 블루프리즘을 팔로우해 주세요.