

blueprism[®]

경영진 시리즈 #2

비즈니스의 세 가지 원동력

과감한 혁신을 통한 변화

금융 서비스에서
엔터프라이즈 규모의 지능형
자동화를 위한 로드맵 구축



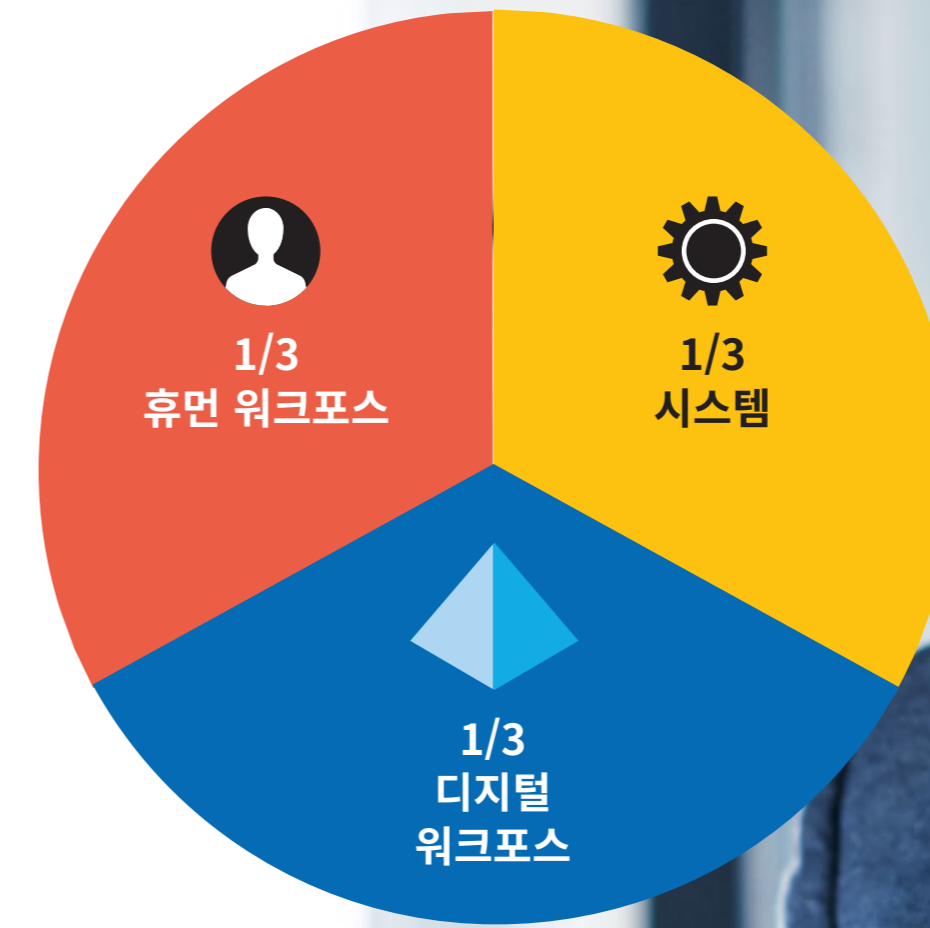
소개

글로벌 금융 서비스 산업은 운영 방식을 재고할 수 있는 가장 큰 기회를 맞이하고 있습니다. **이 부문 전반에 걸친 대대적인 변화로 인해 더 많은 사람들이 원격으로 작업하게 될 것이며, 플랫폼과 프로세스의 디지털화가 빠르고 광범위하게 진행되고, 지능형 자동화의 도입이 가속화될 것입니다.**

첫 번째 경영진 시리즈 '비즈니스의 세 가지 원동력: 새로운 운영 모델 구축'에서 우리는 금융 서비스 부문의 조직이 세 가지 필수적이고 강력한 구성 요소로 발전하기 시작하는 방법을 설명했습니다. **이러한 구성 요소 중 3분의 1은 휴먼 워크포스, 3분의 1은 시스템, 그리고 마지막 3분의 1은 디지털 워크포스입니다.** 인간의 독창성과 창의력은 금융서비스 기관이 필요로 하는 경쟁 우위를 선사하고, 디지털 워크포스는 단순한 로봇 프로세스 자동화 이상으로 생산성을 높이는 차세대 수단으로 자리잡을 것입니다.

550명의 금융 서비스 전문가를 대상으로 진행된 연구에서 도출된 다음 문제는 운영 모델을 재설정함으로써 예상되는 결과입니다. **그리고 그 결과는 대부분 다음 질문에 대한 답변과 이어질 것입니다.**

3/3 접근 방식을 도입하면 금융 서비스 조직이 이전에는 불가능했던 일을 할 수 있게 되나요? 하향식 의사결정 구조를 기반으로 자동화를 대규모로 도입하려면 어떻게 해야 하나요? 장애물은 무엇인가요? 전술적 접근 방식에서 전략적 접근 방식으로 전환할 수 있는 로드맵은 무엇인가요?



섹션 1

새로운 운영 모델의 기본 원칙



유연성 및 탄력성 활용

팬데믹을 통해 금융 기관이 필요할 때 프로세스와 운영 모델을 얼마나 빨리 확장할 수 있는지 확인할 수 있었습니다. 예를 들어 많은 기업이 지능형 자동화를 활용하여 고객에게 상환 연기를 제공하거나 소기업 대출을 제공했습니다. 단일 비즈니스 기능 내에서 종종 운영되는 개별 프로세스의 기본적인 효율성을 개선하는 것뿐만 아니라 **조직 전체에서 엔터프라이즈 수준의 변화를 실현하는 지능형 자동화를 도입하는 것이 지금의 과제입니다.**



3/3 모델의 가장 큰 장점 중 하나는 **금융 기관이 비즈니스 및 사회경제적 측면의 불확실성을 감내하는 데 도움이 된다는 점입니다.** 이러한 유연성은 알려진 시즌별 최고점과 최저점까지도 적용됩니다. 왜냐하면 기업은 새로운 저축 또는 모기지 상품이 출시되거나 보험 상품이 갱신될 때와 같이 바쁜 시기에 더욱 많은 디지털 워커를 고용할 수 있기 때문입니다.

금융 기관에는 팬데믹 기간 동안 고객이 직면한 어려움을 도울 의무가 주어졌으며, 소비자와 정부 각처는 앞으로도 **고객이 재정적 안정 상태로 회복할 수 있도록 개개인에게 맞춤 지원을 제공하는 조치가 계속될 것**을 기대합니다. 이러한 역할을 수행하기 위해 금융 기관에는 여분의 자원을 제공할 디지털 워커가 필요할 것이고, 조직에는 이를 실현할 시간이 다시 주어질 것입니다.



몬머스셔 주택금융조합

몬머스셔 주택금융조합(Monmouthshire Building Society)은 지능형 자동화를 통해 최대 170개의 프로세스를 개선할 수 있는 변경 프로그램을 위해 블루프리즘의 툰키 클라우드 플랫폼을 출시하는 첫걸음을 내딛었습니다.

자동화 파트너 Codebase8과 함께 1단계에서는 엔드투엔드 모기지 대출 절차를 완전히 자동화하여 24시간 이내에 새로운 브로커와 네트워크를 온보딩하고 브로커 수수료 지불 빈도가 증가하여 더 많은 모기지 애플리케이션과 비즈니스를 창출할 수 있습니다.

2단계에서는 지원 양식, 문서, 가격 적정성 확인, ID 확인 및 평가 보고서 지시를 포함하여 인수 팀이 수행하는 강도 높은 수동 프로세스 중 일부를 자동화합니다.

3단계에서는 평가 보고서 진단을 자동화하고, 담보 조건을 생성하고, 조건을 브로커 및 변호사 포털에 업로드합니다. 우편물의 양을 최소화함으로써 회원과 학회 동료들 사이에서 학회의 친환경적 접근 방식에 힘을 실을 수 있습니다.



몬머스셔 주택금융조합의 COO인 Dawn Gunter는 다음과 같이 설명합니다.

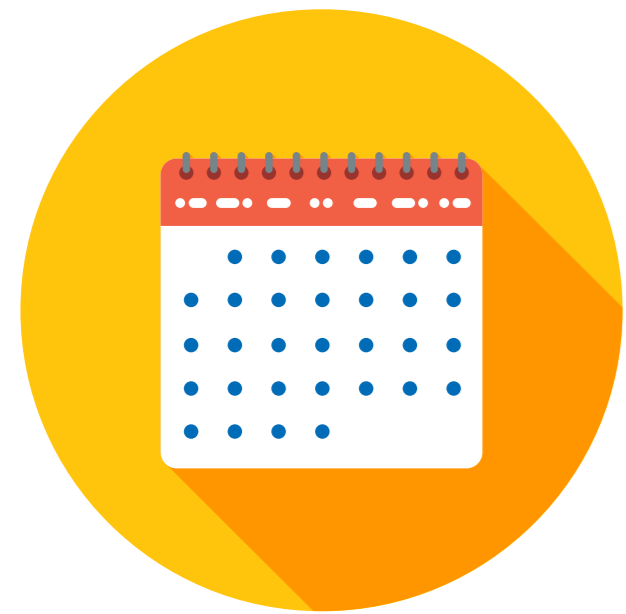
디지털 워커를 사용하면 브로커 네트워크를 통해 변화하는 구성원층에 제공할 수 있는 제품의 조합을 늘려 훨씬 더 빠르게 성장할 수 있습니다. 중요한 사실은 저희 직원들이 이러한 변화에 열광한다는 점입니다. 직원들은 이 혁신이 그 어느 때보다도 이해관계자에게 큰 도움이 될 것이라는 점을 명확히 인지하고 있습니다. 실제로, 지능형 자동화 도입을 위해 프로세스를 스택 최상단에 배치하기 위한 팀 간의 건전한 경쟁이 이루어지고 있습니다.



운영 상의 리스크

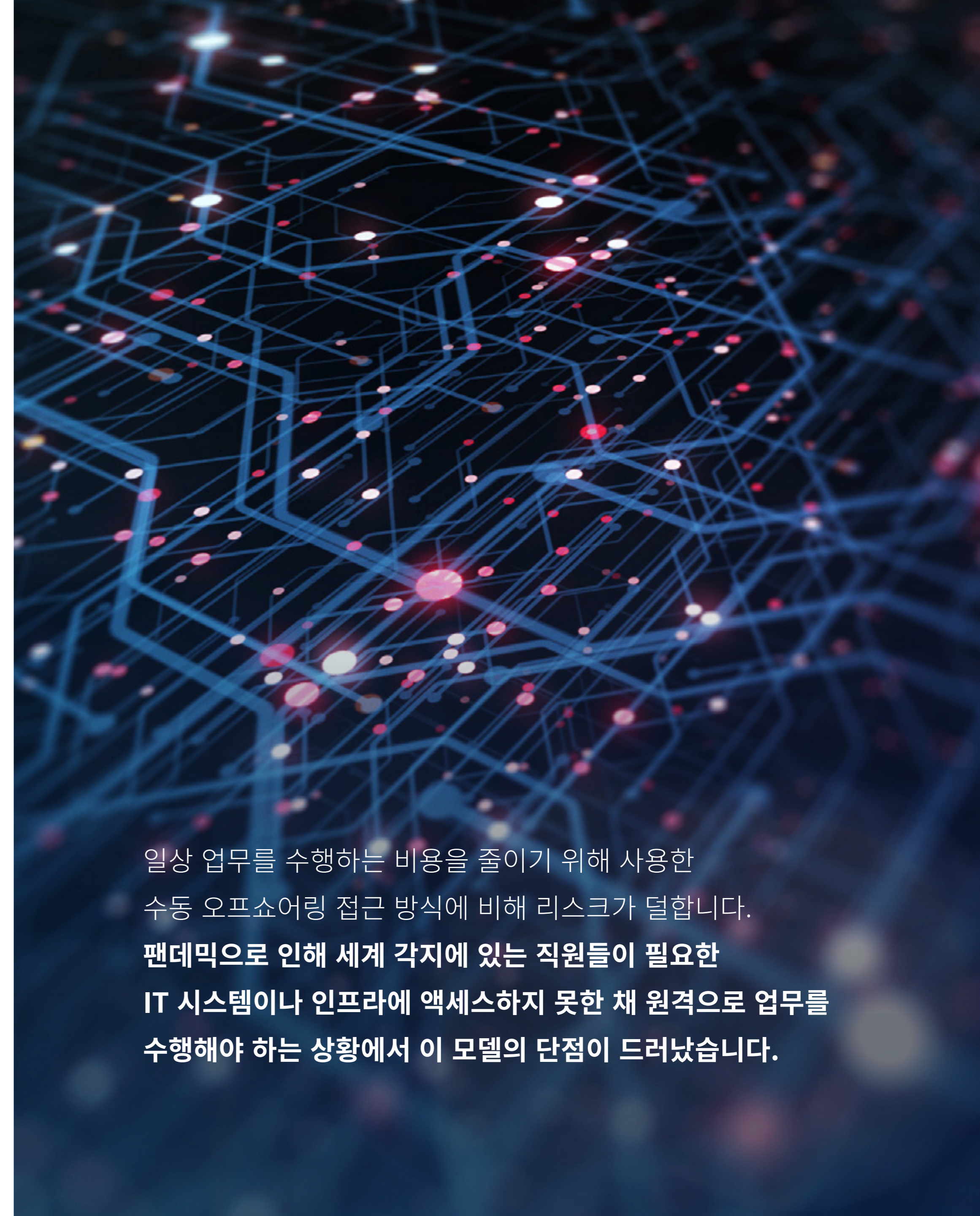
감소

디지털 워커는 실제 사람과는 달리 **반복적인 일상 업무에 지루함을 느끼거나 실수를 하지 않습니다.**
디지털 워커는 업무를 동시에 수행하고 대출 신청서의 필드를 자동으로 채워 넣을 수 있습니다.



독자적 판단이 아닌
프로세스를 관리하는 규칙에 따라
1년 365일, 24시간 내내
업무를 소화할 수 있습니다.

많은 은행은 지능형 자동화를 사용하며, 예를 들어 실제 인력이 수행하기에는 현실성이 떨어질 정도로 **세부적인 조건을 지키고 지속적인 모니터링을 병행하는 가운데** 규정 준수 검사를 수행합니다.



일상 업무를 수행하는 비용을 줄이기 위해 사용한 수동 오프쇼어링 접근 방식에 비해 리스크가 덜합니다.
팬데믹으로 인해 세계 각지에 있는 직원들이 필요한 IT 시스템이나 인프라에 액세스하지 못한 채 원격으로 업무를 수행해야 하는 상황에서 이 모델의 단점이 드러났습니다.

반복적인 일상 업무로부터의 인력 해방

우리의 연구는 팬데믹 및 기타 요인으로 인한 경제적 불확실성에도 불구하고 향후 **12개월간의 인원 증가에 대해 상대적으로 낙관적인 전망을 드러냈습니다.**



응답자 열 명 중 약 여섯 명(58%)은 내년에 팀 인원이 증가할 것이라고 대답했습니다.

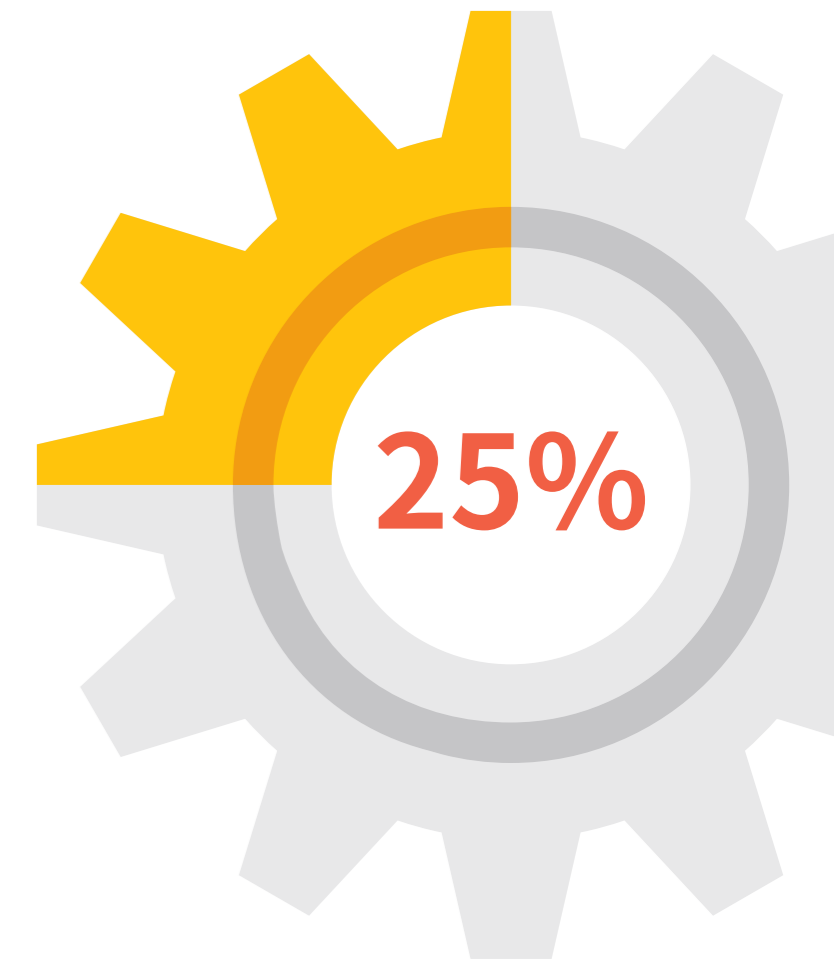
그러나 팬데믹이 닳치기 전에 구축되었던 **데이터 분석 및 디지털화와 같은 분야의 기술에 대한 수요는 계속해서 가속화될 것입니다.** 맥킨지 글로벌 인스티튜트(McKinsey Global Institute)가 보고서 *The Future of Work After COVID-19(코로나19 이후 업무의 미래)*¹에서 언급한 것처럼, 2030년까지 업종 전환이 25%까지 증가할 수 있습니다. 같은 기간 동안 STEM(과학, 기술, 엔지니어링 및 수학) 전문가에 대한 미국의 수요는 **24% 증가하는 반면 사무직 역량에 대한 수요는 17% 감소할 것입니다.**

'새로운' 기술을 확보하기 위한 경쟁이 치열하겠지만, **이제는 자동화를 통해 디지털 워커가 대체할 수 있는 업무로부터 기존 직원을 해방시킬 수 있는 기회가 있기 때문에** 실제 인력은 고객 가치와 수익성을 높이는 고객 대면 업무에 집중할 수 있습니다. 실제 인력은 **새로운 인사이트를 바탕으로 끊임없이 학습하는 혁신에 중점을 둘 것이며, 디지털 워커의 업무 수행을 위해 문제를 해결하고 지속적인 프로세스 개선을 지시할 것입니다.** 또한 고객 경험에 영향을 미치기 위해 공감 능력을 활용하여 관계를 형성할 것입니다.



섹션 2

조직 전반에서 지능형 자동화를 주류로 만들기



자동화 도입 초기에는 기존 프로세스에 중점을 두었고 각 프로세스의 25%만 자동화하곤 했습니다. 이제 일부 주요 조직에서는 전술적 접근 방식보다 전략적인 하향식 방법론을 채택하고 있습니다. 많은 금융 서비스 기업이 대규모 자동화를 성공적으로 도입하고 있지만, 여전히 많은 기업은 실험적 수준에 머물러 있거나 국지적으로 자동화를 배포하고 있으므로 장벽을 허물기 위한 발상의 전환이 필요합니다.

즉, 단순히 프로세스를 바꾸는 수준이 아니라 디지털 워커를 염두에 두고 새로운 프로세스를 설계하고 기존 프로세스를 재구성하는 것에 대한 고민을 시작해야 합니다. 디지털 워커 팀에 업무를 이관하면 추가적인 IT 비용의 지출, 수년의 시간을 투자하지 않고도 경영 규칙을 필요한 때 변경할 수 있습니다.



부가적인 가치 창출을 위해, 여러 조직에서 다양한 사업 부문에 걸쳐 업무 자동화를 광범위하게 확장하고 있습니다. **실제 인력은 디지털 워커가 자동화하는 프로세스를 중앙에서 설계, 구상 및 '배포'할 뿐만 아니라 코딩 없이 언제 어디서나 이러한 자동화된 자산을 공유, 개선 및 재사용할 수 있습니다.**

리서치 기업 Knowledge Capital Partners의 보고서 *Becoming Strategic with Intelligent Automation(전략적인 지능형 자동화)*²에서 이 분야의 리더들은 비정형 데이터, 분석, 확률적 의사 결정 등을 관리할 수 있는 고도의 인지 기술과 RPA를 통합하여 이미 이를 실현하고 있습니다. 효율성, 즉 업무를 더 잘 수행하는 것도 중요하지만, 이제는 보다 큰 가치를 창출할 수 있는 효과성, 즉 올바른 업무를 수행하는 것으로 초점이 이동했습니다.

² www.blueprism.com/resources/white-papers/becoming-strategic-with-intelligent-automation/



블루프리즘의 AI 및 연구 책임자인 에릭 타이리(Eric Tyree)는 업무에 대한 **전략적 개요를 파악한 다음 관련 업무를 실제 인력 및 디지털 워커에게 할당하고** 완전히 제거 가능한 업무 내 비효율성을 면밀히 관찰하는 것이 중요하다는 데 동의합니다.

그는 "인공 지능은 실제 인력은 수행할 수 없는 일을 디지털 워커가 수행하도록 하는 것"이라며, **“예를 들어, 자동화된 거래는 실제 인력으로는 불가능한 속도와 규모로 이루어질 수 있습니다.** 또한 디지털 워커는 카드 애플리케이션 사기와 같은 예외에 대한 사람의 반응을 통해 학습할 수 있으므로 계속해서 더 나은 업무를 수행할 수 있습니다. 그리고 조직은 신속하게 변화를 관리하는 방법을 익히게 되므로 시간이 지남에 따라 복합적으로 개선이 이루어지게 됩니다.”라고 말합니다.

이러한 논점과 더불어, John Hindle과 Leslie Willcocks는 Intelligent Automation in Banking(은행의 지능형 자동화)³이라는 논문에서 다음과 같이 설명합니다. **“우리의 연구 대상인 은행 경영진은 지능형 자동화가 제공하는 전략적 기회와 자동화가 복합적 성장과 총체적인 혁신이라는 두 가지 동력을 어떻게 이용할 수 있는지에 대한 두 가지 측면을 이해하고 있습니다.”**



섹션 3

연구 결과



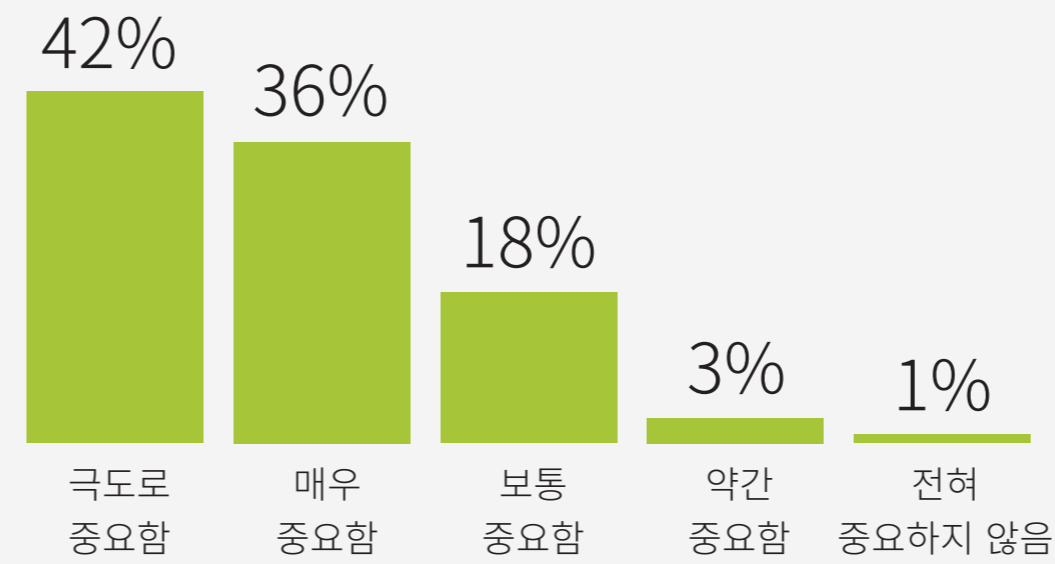
자동화는 금융 서비스 업무의

모든 측면에 걸쳐
중요한 역할을 합니다.

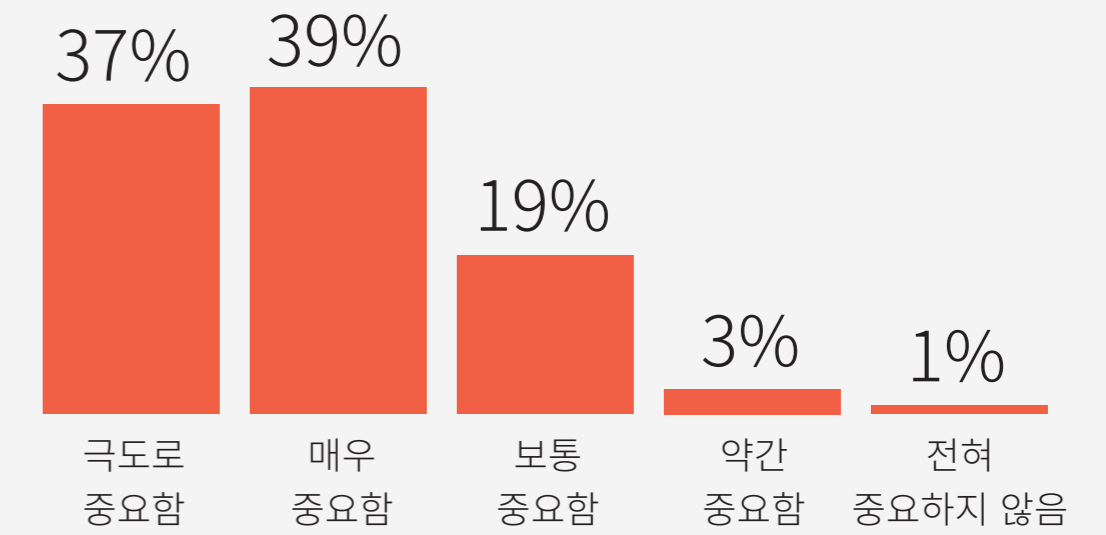
금융 서비스 전문가가 수행하는 다양한 업무를 잘 살펴보면 자동화의 중요성이 현재의 화두임이 분명합니다. **데이터 재입력, 고객 정보 확인 등의 수동 작업 감소**는 현재 내부 또는 제3자와의 협업을 개선하는 것보다 전반적으로 높게 평가되고 있습니다.



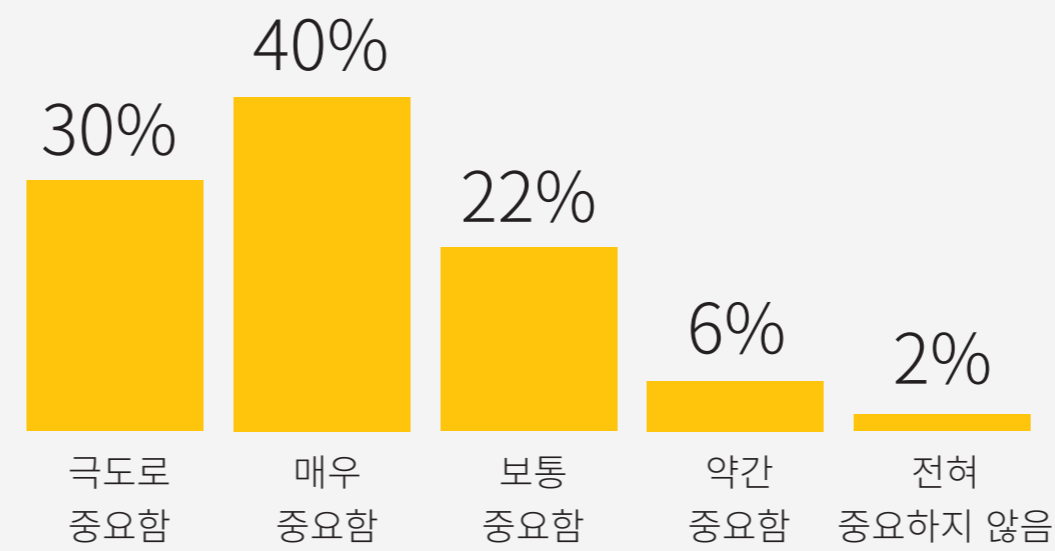
데이터 재입력 등 수작업 감소



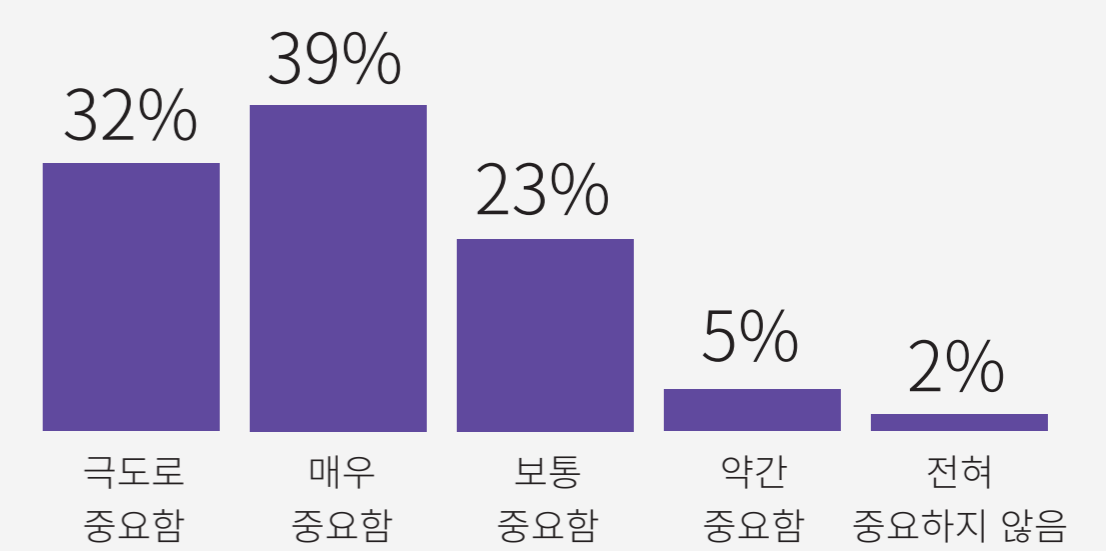
내부 및/또는 외부 소스에서 고객 데이터 확인과 같은 프로세스의 속도 향상



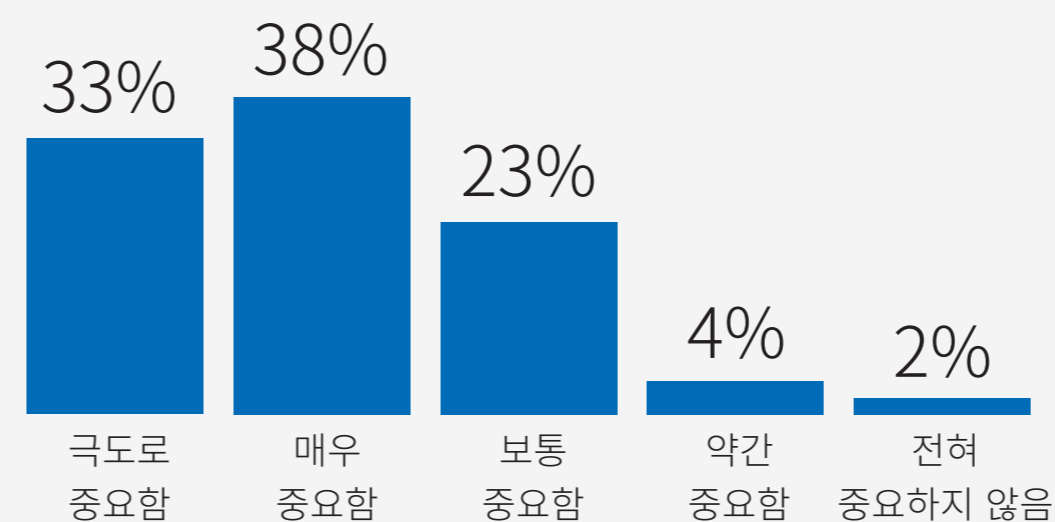
자금 지급 또는 계좌 개설과 같은 의사 결정의 속도 향상



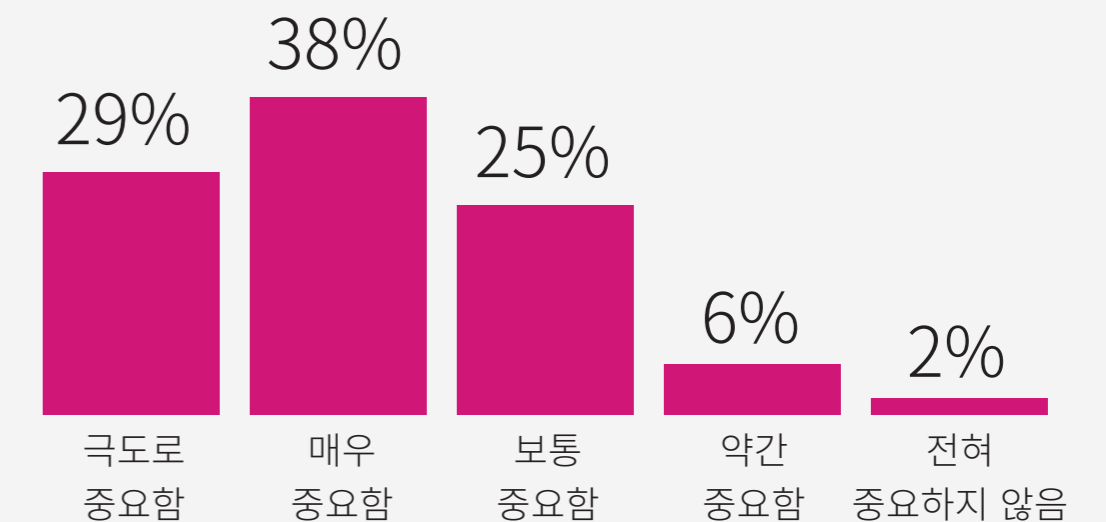
더 많은 고객 대면 업무를 수행할 시간 확보



다양한 팀 및 부서 간의 협업 개선



타사와의 협업 개선



자동화가 주는 이점에도 불구하고, 금융 서비스 조직은 여전히 확장에 어려움을 겪고 있습니다.

응답자들은 자동화가 가져오는 가치를 이해하고 있지만, 일부 금융 기관에는 자동화가 향상된 고객 서비스를 제공하는 데 도움이 될 수 있다는 점을 이해하는 것과 이를 실현하기 위해 동료와의 협업을 강화하는 것 사이에 여전히 괴리가 존재합니다. **응답자의 12%만이 백오피스 시스템을 변경하지 않고 고객 대면 프로세스를 재구성할 수 있는 기술 플랫폼을 보유하고 있다고 응답했으며, 16%는 기술 플랫폼을 사용하여 협업 프로세스를 재구성할 수 있다고 응답했습니다.**

5%

모르겠음

12%

매우 쉽습니다. 백오피스 핵심 시스템을 변경하지 않고 프로세스를 재구성할 수 있는 기술 플랫폼이라는 해결책이 있습니다.

33%

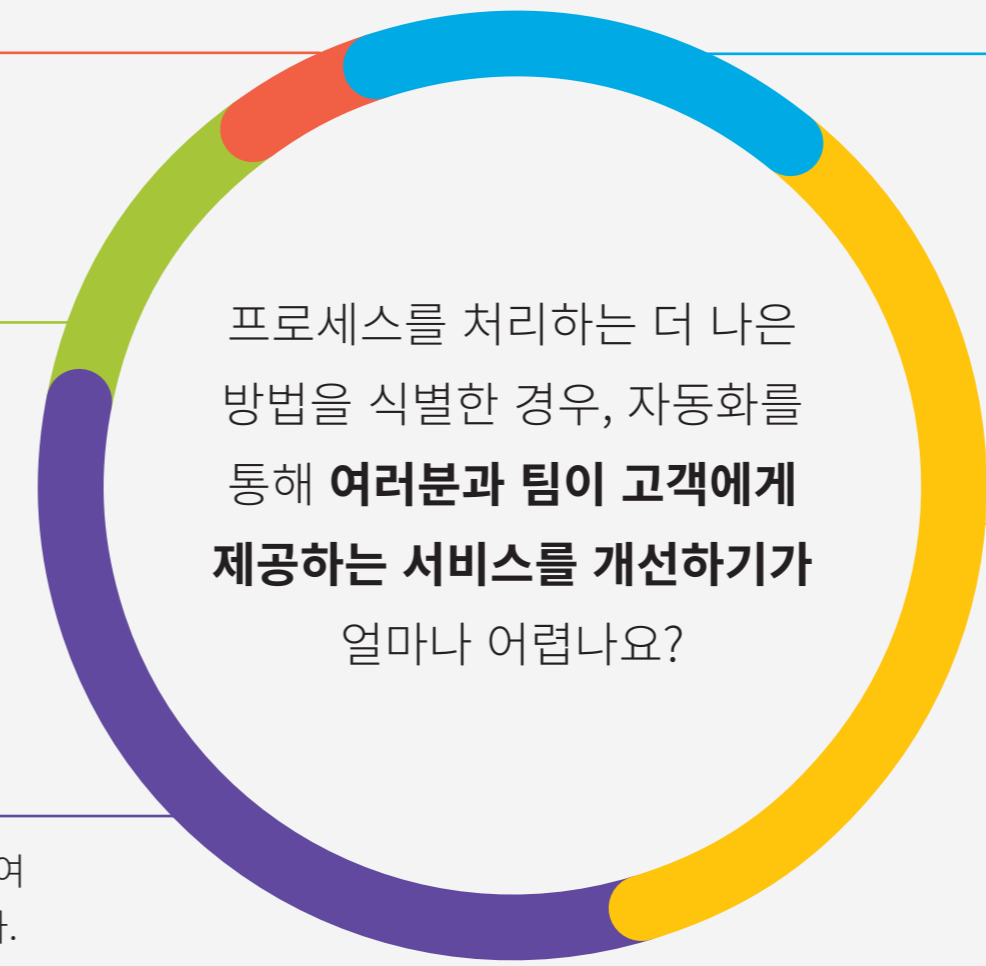
비교적 쉽습니다. IT 팀과 소통하여 프로세스를 재구성할 수 있습니다.

16%

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

35%

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



3%

모르겠음

16%

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

35%

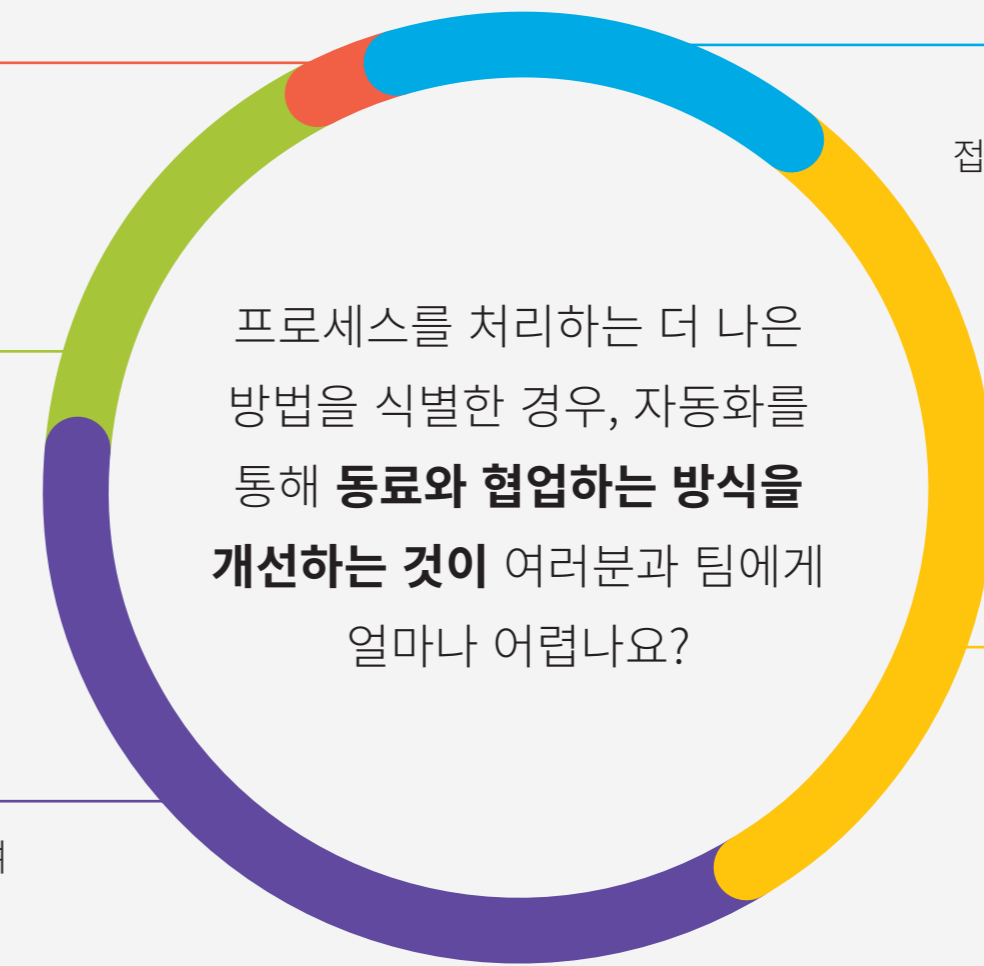
비교적 쉽습니다. IT 팀과 소통하여 프로세스를 재구성할 수 있습니다.

15%

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

31%

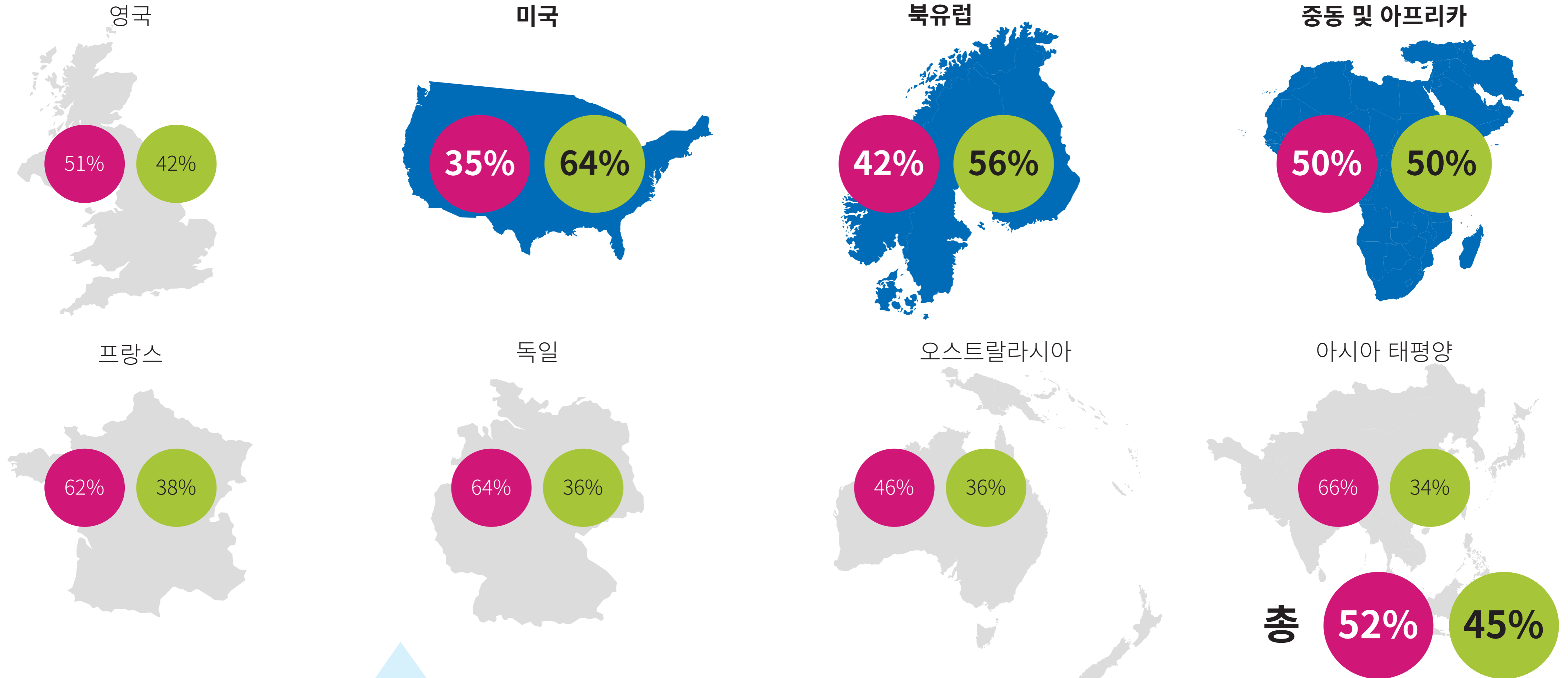
상대적으로 어렵습니다. IT 팀과의 소통은 때때로 복잡하고 오래 걸릴 수 있습니다.



전 세계적인 동향을 비교해 보면, 미국, 북유럽, 중동 및 아프리카의 금융 기관은 고객 대면 프로세스를 확장하는 데 앞장서고 있습니다.

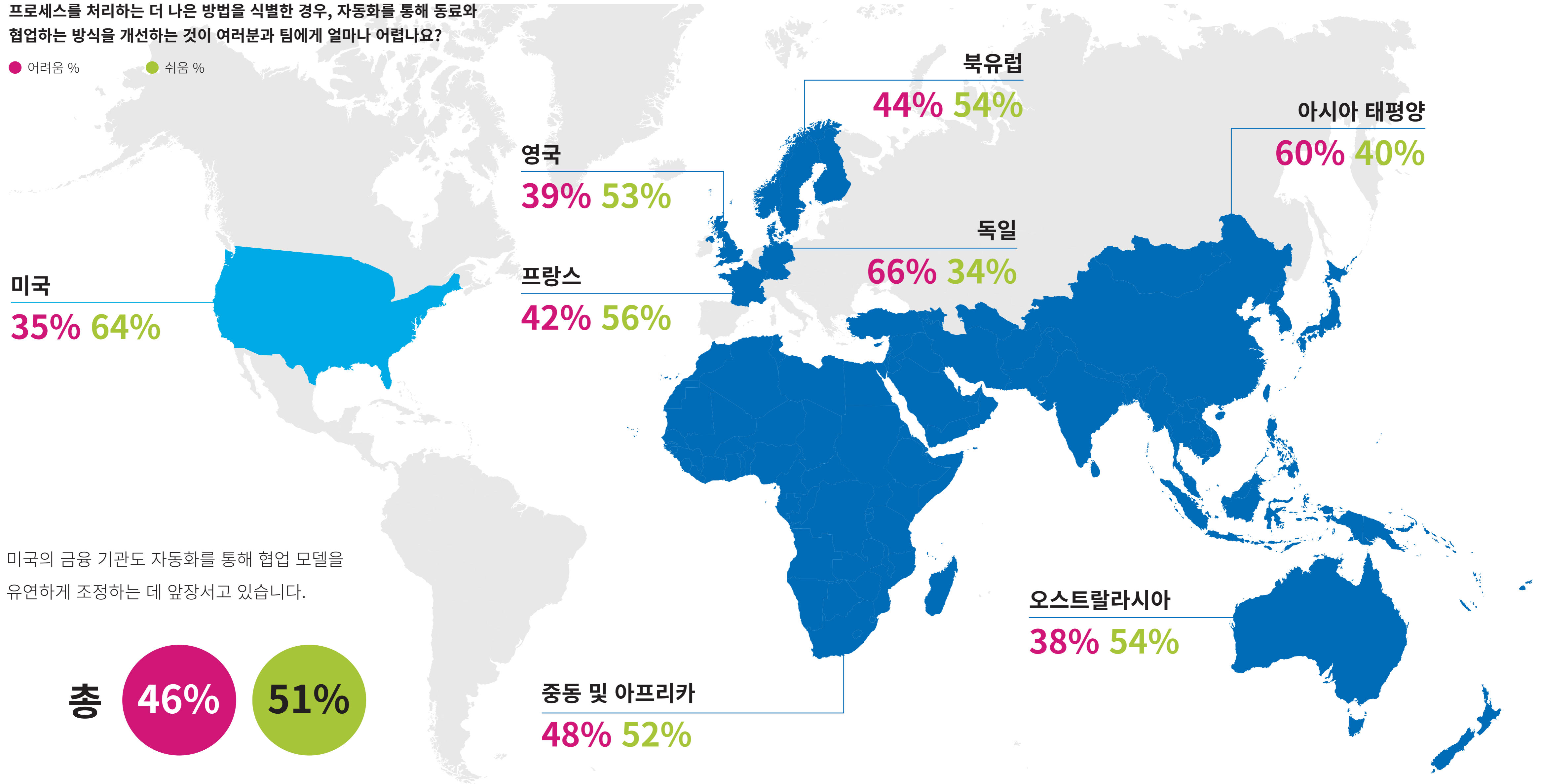
프로세스를 처리하는 더 나은 방법을 식별한 경우, 자동화를 통해 여러분과 팀이 고객에게 제공하는 서비스를 개선하기가 얼마나 어렵나요?

● 어려움 % ● 쉬움 %

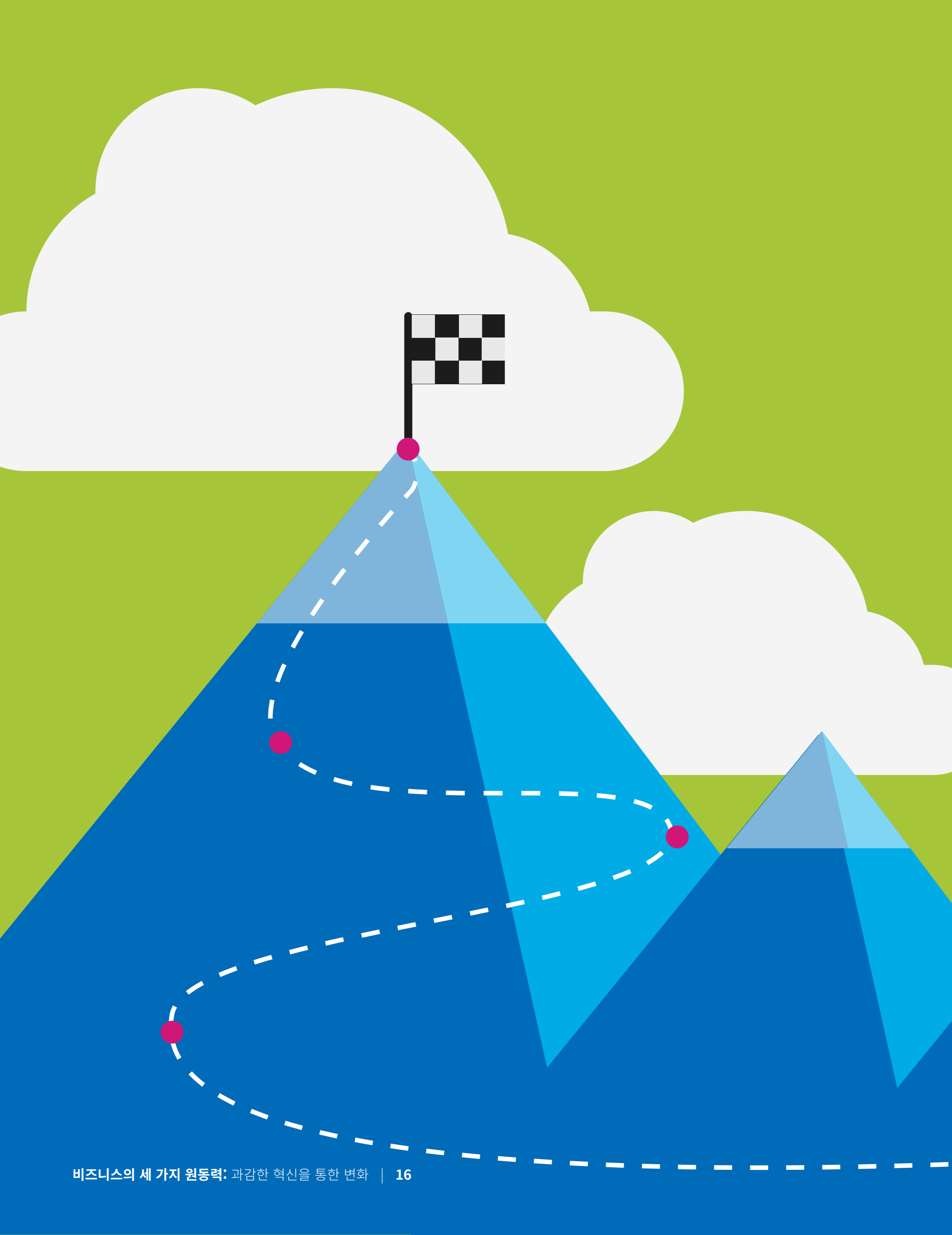


프로세스를 처리하는 더 나은 방법을 식별한 경우, 자동화를 통해 동료와 협업하는 방식을 개선하는 것이 여러분과 팀에게 얼마나 어렵나요?

● 어려움 % ● 쉬움 %



미국의 금융 기관도 자동화를 통해 협업 모델을 유연하게 조정하는 데 앞장서고 있습니다.



섹션 4

전략적인 하향식(top-down) 지능형 자동화를 위한 명확한 경로 만들기

앞서 언급한 리더 또는 앞서 생각하는 은행 경영진은 지능형 자동화를 통해 얻을 수 있는 이점으로부터 더 큰 그림을 보는 사람들이라는 점이 점점 더 명확히 드러나고 있습니다. 블루프리즘은 강력한 거버넌스 모델, 클라우드 우선 접근 방식 및 고객 중심이라는 세 가지 서로 다른 요소와 함께, 이러한 **고위 경영진의 승인이 성공에 필수적이라고 생각합니다.**

전술적인 수준에 머무르는 것을 피하기 위해서는 고위 경영진의 승인과 비전이 매우 중요합니다.

열악한 프로세스의 손쉬운 목표에 지능형 자동화를 적용하여 단기적 수정의 필요성을 해결하고 싶을 수 있지만, 그러한 방식은 **시간이 지남에 따라 가장 중요한 가치를 창출할 수 없습니다.**

Knowledge Capital Partners는 다음과 같이 말합니다.

"대기업으로 도약하는 업체들에서 주목할 만한 점은 디지털 기술을 전략적이고 혁신적인 수단으로 생각하는 고위 경영진이 있다는 것입니다. 이들은 조직의 장기적인 변화를 위해 지속적으로 지원과 리소스를 제공하며, 자동화를 포함한 기술을 별개의 도구가 아닌 디지털 플랫폼으로 구성함으로써 경쟁사보다 한 발 앞서서 고객과의 새로운 비즈니스 관계를 구축할 수 있는 수단으로 여깁니다. 그리고 이들은 실현에 대한 책임이 있는 신뢰할 수 있고 영향력 있는 지지자를 임명한다는 점에 주목해야 합니다."



블루프리즘의 고객 성공 EMEA 책임자인 에밀리 브리스토우(Emily Bristow)는 **지능형 자동화를 성공적으로 구현하는 데 있어서 고위 경영진의 승인과 비전이 가장 중요한 요소라는 데 동의합니다.**

“성취할 목표에 대한 아이디어가 없다면 영향력을 최대한으로 발휘하지 못할 것이고, 과소평가되고 단편적인 전술은 실패하거나 규모를 확장할 수 없을 것입니다.

“물론 세상은 계속해서 변화하지만, 그렇다고 해서 계획을 아예 세우지 말란 법은 없습니다. 자동화 팀의 비전은 진화하고 적응할 것이니, 그 정도면 충분합니다.”



강력한 거버넌스: 블루프리즘 로봇 운영 모델(ROM®)

블루프리즘의 로봇 운영 모델(ROM®)은 **지능형 자동화의 대규모 배포를 통해 최대한의 비즈니스 이점을 성공적으로 제공할 수 있는 업계 최고의 접근 방식입니다.** 이는 세계 각국의 여러 업종에 걸쳐 블루프리즘을 대규모로 배포한 10년 이상의 경험과 지식을 바탕으로 개발된 로드맵입니다.

ROM®의 7가지 기반



비전

장기적인 지능형 자동화의 성공을 지원하는 조직 전략 및 목표를 기반으로 디지털 워커에 대한 비전을 만듭니다.



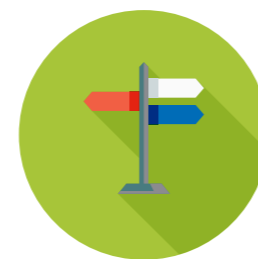
조직

RPA 역량 전달을 가장 잘 지원하며 기업의 전략과 문화에 부합하는 조직 설계를 정의합니다.



거버넌스 및 파이프라인

프로세스를 평가 및 선택하여 지속 가능한 자동화 파이프라인을 구축하고 통제 가능하고 안전한 디지털 워커를 위한 거버넌스를 구현합니다.



제공 방법론

체계적이고 통제 및 반복 가능한 방식으로 신속하고 효율적인 자동화를 위한 최적의 배포 방식을 정의하고 정책을 포괄합니다.



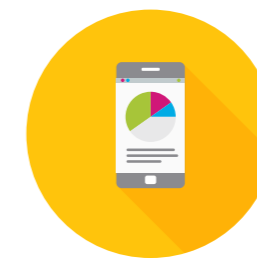
서비스 모델

평상시와 같이 비즈니스에 대한 관리, 보고, 일정 및 리퍼럴 처리 프로세스를 정의하면서 운영 프로세스를 지원합니다.



직원

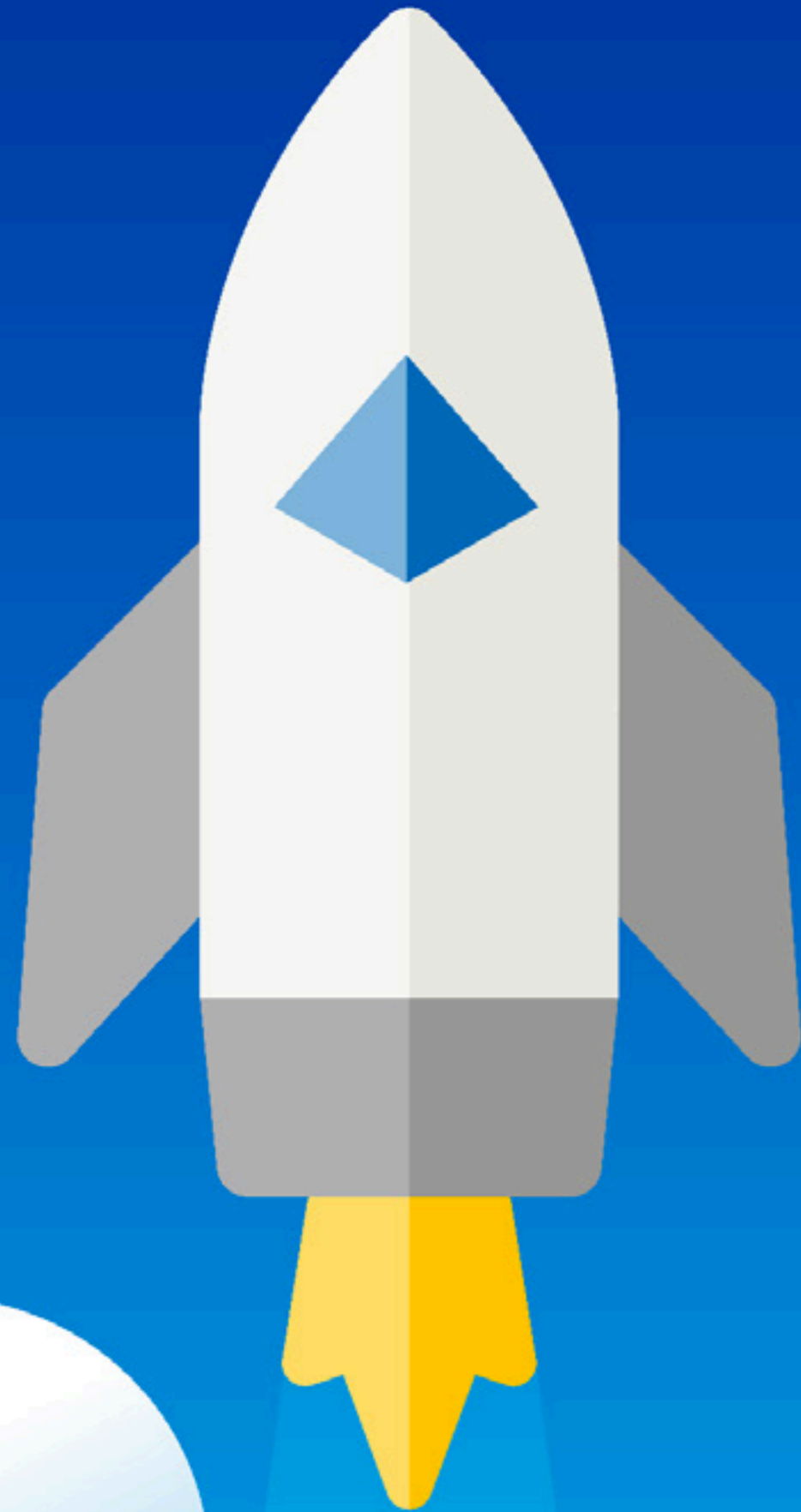
성공적인 디지털 워커를 구축하고 운영하는 데 도움이 되는 적합한 역할과 기술을 갖춘 팀을 꾸립니다.



기술

폭넓게 확장 가능한 기술 아키텍처 및 관련 성장 전략을 정의하여 비즈니스에 대한 이점을 극대화합니다.

ROM®은 조직의 기존 변경 관리 시스템과 완전히 통합되도록 설계되어 추가 절차 및 거버넌스에 대한 필요성이 사라집니다.



클라우드-퍼스트 접근 방식의 채택

기업은 온프레미스, 클라우드 및 관리형 지능형 자동화 솔루션 중에서 선택할 수 있지만, 그중에서도 클라우드-퍼스트 접근 방식은 많은 이점을 제공합니다. Bain & Company의 자동화 CoE 책임자인 푸르나 도다파네니(Purna Doddapaneni)는* 클라우드에서 이미 사용 가능한 사전 구축 솔루션을 통한 구현 속도 및 가치 실현 속도가 여기에 포함되며, 안정성과 확장성을 보장하는 일관된 환경을 제공한다고 말합니다.

도다파네니는 "우리의 경험에 따르면, 자동화 여정은 전통적으로 기능 또는 사업부에서 임시적인 형태로 시작되었으며 클라우드로 달성할 수 있는 애플리케이션 유형에 대한 솔루션이 설정되지 않았습니다."라며, "우리가 주목한 또 다른 이점은 라이선스 및 구현을 포함하여 전체 클라우드 솔루션의 총 소유 비용이 낮아졌다는 것입니다."

“또한 수정, 업그레이드, 패치 또는 유지 관리를 수행해야 하는 경우 자동화 플랫폼을 관리하고 유지하는 데 있어서 추가 리소스가 거의 필요하지 않습니다. **여러 비즈니스 사례에 적용할 수 있는 자동화 솔루션에 대한 하나의 라이선스 모델이 있는 대부분의 고객 입장에서 보다 손쉬운 선택지가 될 것입니다.** 각각의 솔루션에 걸쳐 여러 자동화, 기술, 라이선스 또는 업데이트를 관리할 필요가 없습니다. 마지막 이점인 클라우드의 중요한 요소 중 하나는 재사용 가능하고 반복 가능한 모델이라는 점입니다.”라고 말합니다.

Source: <https://blueprism.souder.fm/episode/how-intelligent-automation->

운영이 아닌 고객 관점에서 살펴본 혁신

오늘날 리더가 생각하는 클라우드의 가장 큰 이점 중 일부는 고객 중심의 현저한 개선 사항입니다. 은행 전문가는 우선순위가 낮은 업무를 완료하지 않더라도 다음과 같은 세 가지 업무를 수행할 수 있는 시간과 공간을 확보할 수 있습니다.



고객과 소통하고 고객의 삶을 한층 더 간소화하고 개선할 수 있는 방법을 알아봅니다.



데이터 분석을 적용하여 고객이 제공 중인 서비스에 불만을 느끼는 시점과 이유를 이해합니다.



디지털 워커와 협업하여 **비표준 프로세스를 개선합니다.**

은행 전문가는 본질적으로 고객 만족도와 순수추천고객지수(Net Promoter Scores, 친구와 가족에게 서비스를 추천할 가능성)를 높이는 요소를 새로운 시각으로 바라볼 수 있습니다.

단순히 현재의 접근 방식을 더 빠르고 효율적으로 만드는 것으로는 충분하지 않을 수 있습니다. 즉, 자동화와 협업을 기반으로 하는 완전히 새로워진 프로세스를 도입해야 합니다.

예를 들어, 은행은 문서를 디지털화하여 여러 팀 간에 순차적으로 공유하여 고객 온보딩을 더 빠르게 수행하는 대신, 고객에 대한 점검 업무를 모두 병렬적으로 진행하는 방법을 고려할 수 있어 거의 즉각적으로 의사 결정을 내릴 수 있습니다.

실제 인력과 디지털 워커가 함께 하는 성과 창출 및 증대

캐나다의 한 주요 은행은 조직의 민첩성을 증대하는 동시에 고객 경험을 개선한다는 새로운 가치 및 목표 지향적인 경영 철학을 도입했습니다. 이 은행의 목표는 연계되지 않은 운영 프로세스를 고객의 관점에서 엔드투엔드 기반 프로세스로 전환하는 것과 관련이 있습니다. 이 방식은 점진적 개선과 비용 절감을 위해 단순히 기존 시스템과 프로세스를 조정하는 것 이상의 성과를 가져왔습니다. 따라서 자동화 비즈니스 사례는 "단순히 힘든 일을 더 빠르게 처리하는 것"이 아닌 고객 지표(예: 유지율, 서비스 확장 및 개선된 순수고객추천지수)로 측정된 은행 서비스의 가치를 높이는 데 중점을 두었습니다. 해당 은행은 설계적 사고 방식 덕분에 민첩한 접근 방식을 적용하여 통합된 고객 데이터 구조가 서비스 경험을 개선하는 데 필요한 핵심 요구 사항이라는 것을 깨달았습니다. 블루프리즘 플랫폼과 프론트엔드 인공 지능 및 머신 러닝 도구를 통합하여 여러 서비스 라인을 지원하는 공유 저장소에서 기존 고객 데이터를 수집, 구조화 및 선별했습니다. 또한, 기존의 비가용 데이터에 액세스할 수 있게 되어 효율성 절감액은 200% 이상으로 증대되는 이점 외에도, 고객 유지 및 광범위한 서비스 통합에 기반한 수익 증대로 기업 효율성이 400% 향상될 것으로 추정했습니다.

결론

불확실성으로 가득한 미래에는 발전을 거듭하고 변화에 민첩하게 대응할 필요성이 더욱 대두될 것입니다. 금융 서비스 조직은 AI 및 지능형 자동화 기반 3/3 모델을 통해 프로세스를 확장하고, 우선순위가 높은 업무에 활용할 수 있는 인적 리소스를 할당하며, 결과적으로 고객 경험을 개선하는 방법을 파악할 수 있습니다. 그러나 은행 전문가들이 자동화의 논리와 이점을 이해하고 있는 반면, 현재 업무 환경은 변화에 대응하도록 구성되어 있지 않습니다.

바로 이 모델을 통해 지능형 자동화의 이후 단계가 실현되고 더 많은 가치를 창출할 수 있을 것으로 기대됩니다. 성공에서 가장 큰 변화를 만드는 핵심 요소는 디지털화 및 자동화가 진행되기 전에 모든 전환 작업에서 주요 업무/프로세스를 재구상하고 재구성하는 노력이 수반되어야 한다는 것입니다. McKinsey는 “기업이 자동화에 착수하기 전에 재구성 작업을 진행하면 성공률이 40% 증가합니다”라고 말합니다.

Eric Tyree는 가장 효과적으로 업무를 수행할 수 있는 리소스에 해당 업무를 할당하려면 새로운 유형의 HR 관리자가 필요하다는 생각에 이어, “우리가 사고하는 데 어떤 것이 필요하며, 양식을 작성하고 의사 결정을 지원할 수 있도록 여러 출처에서 데이터를 가져오는 데 필요한 것은 무엇일까요? 조직은 관련성을 유지하기 위해 ‘어떤 업무를 제거할 수 있으며 인력과 디지털 워커가 가장 효과적으로 협업할 수 있는 방법이 무엇인가요?’라고 자문해야 합니다.”라고 밝혔습니다.

방법론

이 보고서는 2020년 12월~2021년 1월에 PollRight가 **미국, 영국, 프랑스, 독일, 북유럽, 중동 및 아프리카, 아시아와 오스트랄라시아** 전역에서 백오피스 운영에 관여하는 **고위 간부급 이상의 은행 전문가 총 550명**을 대상으로 실시한 독립적인 리서치에 기반하여 작성되었습니다. 오스트랄라시아에는 호주와 뉴질랜드가 포함되며 아시아 태평양에는 홍콩, 싱가포르 및 인도가 포함됩니다. 반올림 및 '모름' 답변의 분석 제외로 인해 일부 율의 합이 100%가 아닐 수 있습니다.



블루프리즘 소개

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.com 페이지를 방문하고, Twitter([@blue_prism](https://twitter.com/blue_prism)) 및 LinkedIn에서 블루프리즘을 팔로우해 주세요.