

# RPA 2020?

이제는

**'Reboot Business' & 'Reboot Work'이다!**

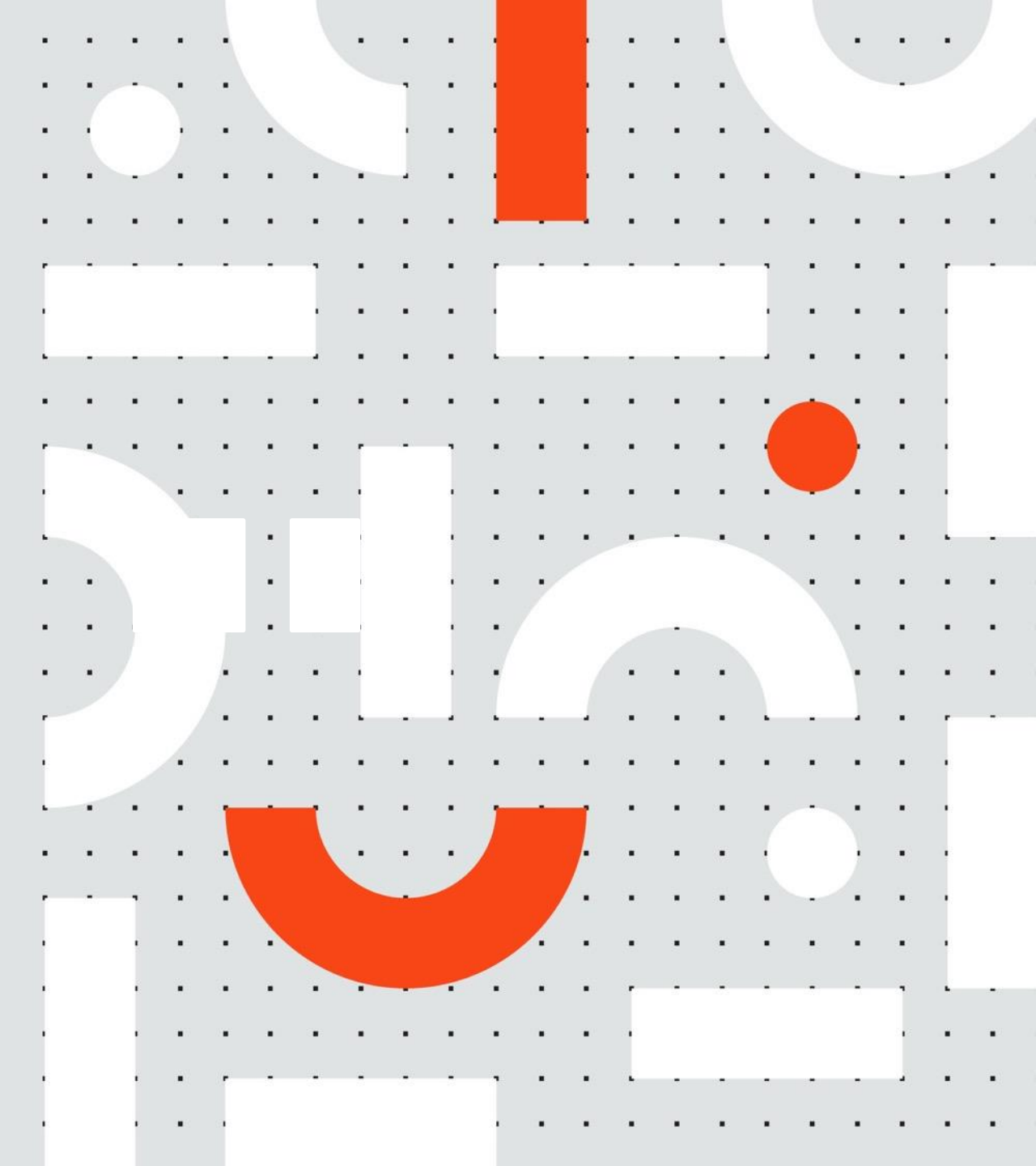
2020년 5월 14일

백승헌



1장

RPA 2020?



# 위기, 현상, 그리고 새로운 대응

---

- 사회적 거리 두기
- 공유 경제의 위기
- 자본적 투자 감소
- 신용 위험 증가
- 환율과 유가 불안
- 어디든... 물리적 업무 공간 변화
- 언제든... 유연 근무 시간의 확대
- 보지 않고... 비 대면 업무 증가

## 디지털 선택지

업무 방식의 변화 절실

고도의 업무 효율성

Untact, Non-Stop 플랫폼

**RPA**  
**Automation First**



## 직원 건강체크 로봇(동영상)

---

하루 빨리 코로나를 극복하고  
모두 건강한 생활로 돌아가기를 기원합니다

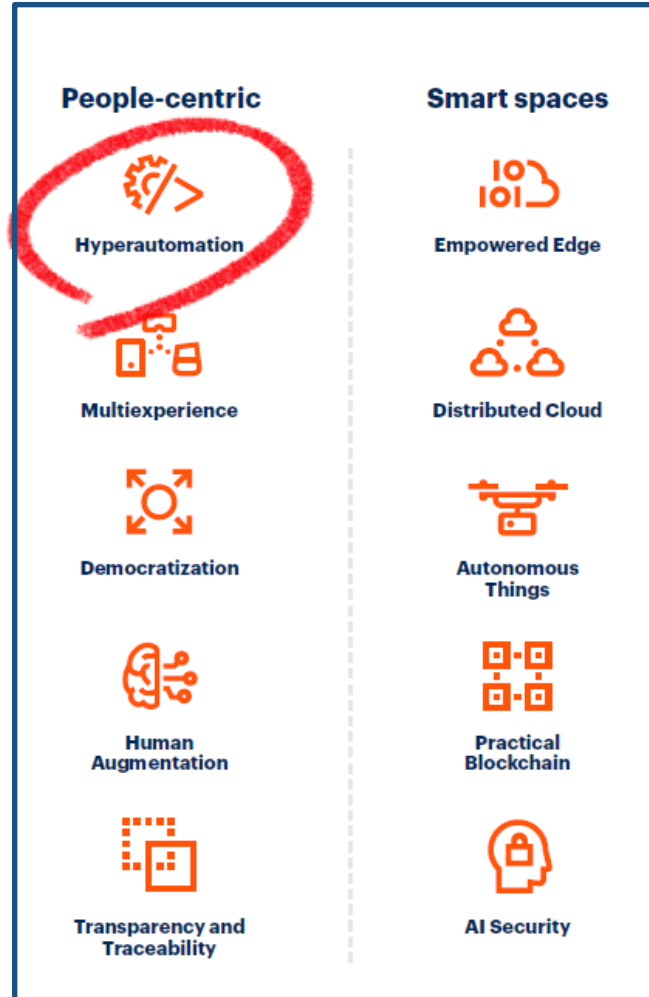
# Hyperautomation

Gartner

## Top 10 Strategic Technology Trends for 2020

Edited by  
David W. Cearley, Distinguished VP Analyst, Gartner

© 2020 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. CM\_1\_754447



People-centric

# Hyperautomation



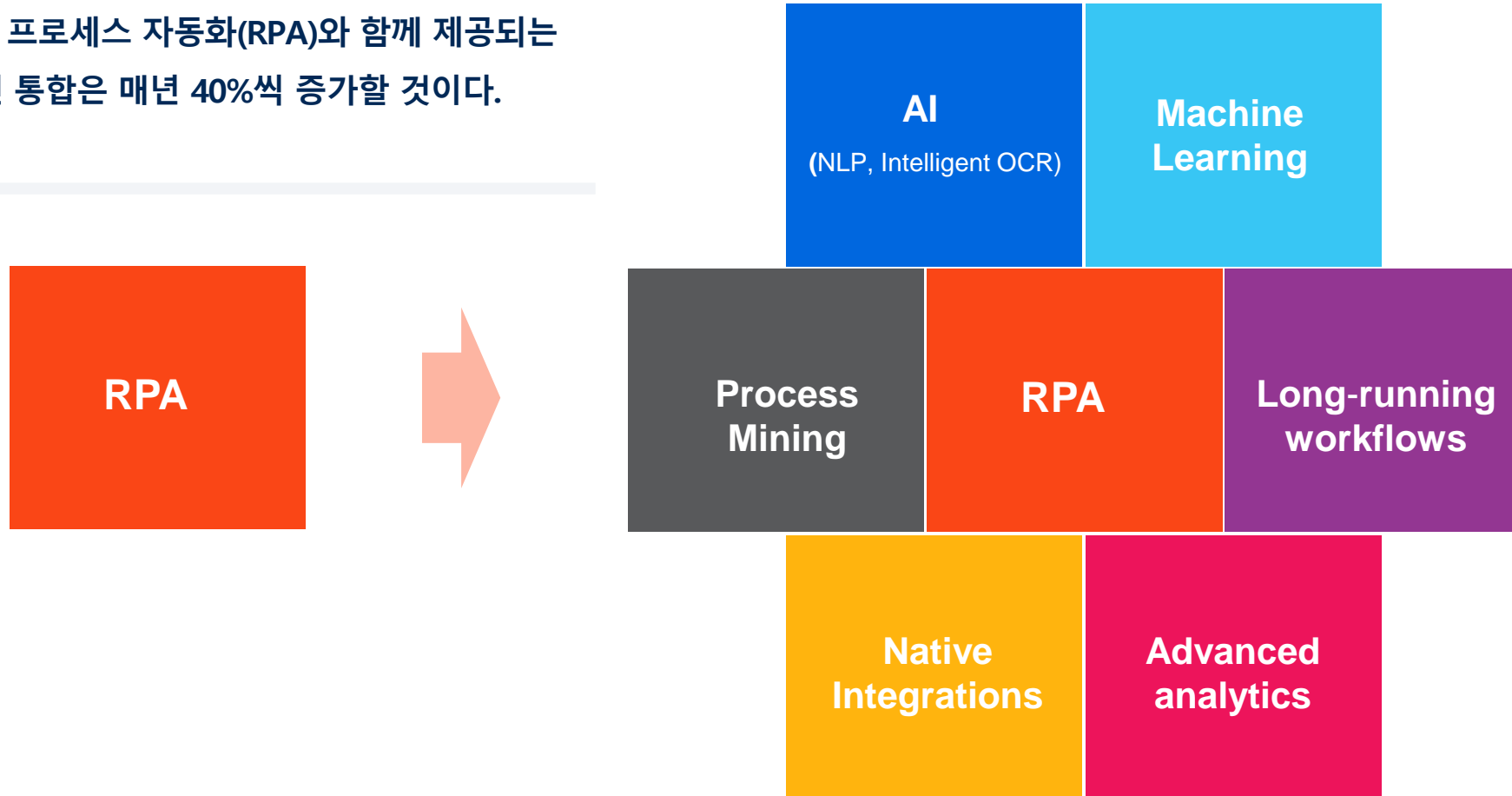
자동화에는 광범위한 도구와 기술이 활용되지만, 아래의 두 가지가 핵심 요소

RPA — 기존 혹은 새로운 기술을 연결

Intelligent business process management suites (iBPMSs) — 긴 업무 프로세스 관리

# RPA Centric... End-to-End 자동화

2022년까지 로봇 프로세스 자동화(RPA)와 함께 제공되는  
애플리케이션 통합은 매년 40%씩 증가할 것이다.



# Hyperautomation에서의 RPA

---



AI

진화하는 AI 기술 활용  
ML, NLP, ICR, CV등을 통해 더 많은 작업을 보고, 읽고, 처리



전체 프로세스  
자동화

사람과 로봇이 협력  
'기본 업무' + '장시간 진행 업무'등 전체 프로세스 자동화



구성원 참여

조직 내 모든 구성원  
개발자, 업무 전문가, 사용자 모두가 자동화를 추진하고 혁신에 참여



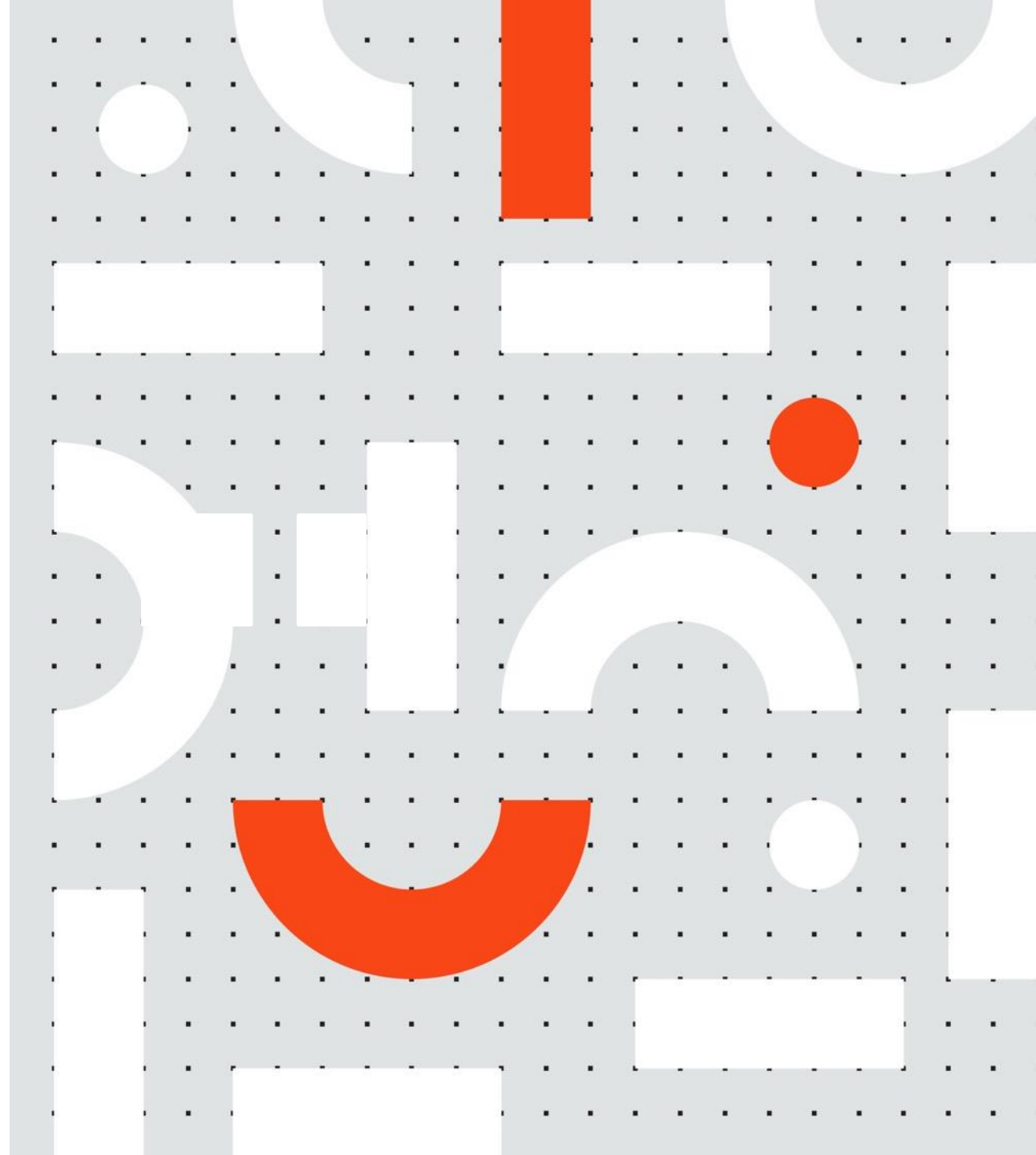
고급분석

RPA 라이프사이클 관리  
'RPA ROI'와 '비즈니스 성과' 측정 및 분석



## 2장

# Reboot Business



## 글로벌 트렌드

---

규모의 확대

민주화

RPA + AI

# 규모의 확대

---

고작 10분... 하지만 번거로운 일

SAP 시스템에 복잡한 데이터를 입력함으로써 새로운 고객 기회를 등록하는 것은 10분 밖에 안 걸리는 일이지만 매우 성가시다.

## 자동화 업무

- 고객 서비스 부서의 컨설턴트 업무
- 75,000명이 사용
- 연간 50만 건 수행

## 자동화 기대 효과

- 연간 8만3천시간 절감
- 사용자 입력 오류와 재작업 제거
- 직원 교육 부담과 비용 절감

# 규모의 확대

---

30초의 미학... 고객의 인내심이 당연한 것이 아니다.

직불카드 승인 거절 사유를 확인하는 것은 고작 30초. 근데, 전화기 너머 고객에게는 긴 기다림이다. 사유라 해봤자 대표적인 몇 가지인데, 순서대로 시스템을 통해 확인하고 있으니...

## 자동화 업무

- 콜센터 인바운드 콜
- 직불카드 승인 거절 사유를 5개 시스템으로 확인
- 연간 1천만 건 발생

## 자동화 효과

- 고객의 전화 대기 시간 절감
- 고객 케어 및 Upsell 기회로 활용

# 민주화

---

외부 근무는 회사의 주문... 그런데 자리를 잡는 것은 내 몫

원격 사무소 혹은 공유사무실에서 업무가 일상이다. 간단해 보일 수도 있지만 원하는 시간에 원하는 공간을 예약하는 것은 항상 귀찮다. 이 일을 대신 해 주는 내 비서가 있다면?

## 자동화 업무

- 컨설팅 및 감사 직원의 사무실 예약
- 3만명 사용
- 연간 30만 건 발생

## 자동화 효과

- 빠른 예약과 대안 공간 제시
- 연간 2만5천 시간 절감
- RPA로 직원 불만을 처리

## 국내 트렌드

---

본연 업무 중심의 금융기관

공통 업무 중심의 제조기업

공공과 중견기업으로 확대

# 은행의 자동화 업무

---

- 자금세탁 방지를 위한 Know Your Customer
- 금융감독원 보고 자료 취합 및 작성
- 펀드 판매 등록
- 만기 도래 채권 영업점 통보
- 가계여신 자동 심사
- 가계여신 담보 재평가
- 휴업 폐업 조회
- 외화 차입을 위한 신용장 검색

# 제조 기업의 자동화 업무

---

- 재직 상태 변경(입사/퇴사/주재원)에 따른 4대 보험 자격 취득/상실 신고
- 인사 관련 자료(인원 변동, 급여, 근무시간 등) 고용노동부 송부
- 정기 급여 계산 및 지급 실행
- 경조금 신청 목록 확인 및 적정 건에 대한 지급 처리
- 학자금 이중 지급 현황 대사(장학금 수령 여부 등 확인) 및 환수 처리
  
- ERP데이터와 국세청 세금계산서 자료 대사
- 결산 명세서 작성
- 자금 계획(입금, 지불) 작성
- 매출 채권 데이터 취합, 경과 건 일수/금액 확인, 담당자에게 메일 송부



# 공공기관의 RPA



기존 인력 업무 증강



미처리 민원 감소



고부가 가치 업무 집중

## 공공업무 프로세스

민원처리 및 관리

구매 업무

도시 및 지역 개발 계획

세금 청구

위기 상황 대처

직원 급여, 복지

공공 기록 요구/답변

통합 권한/자격 관리

시민에 집중할 수 있는 시간

부담이 되는 반복적 업무 자동화

# RPA 적용 사례(영국 복지연금부)



## Intelligent Automation Garage(자동화를 위해 디지털 기술 적용)... 그 첫 시도

“새로운 연금 청구 대기 건이 3만 여건. 수천명의 직원이 수천시간 일을 해야 해결할 것으로 보인다.  
빠르게 해결할 수 있는 방법은?”

### 자동화 업무

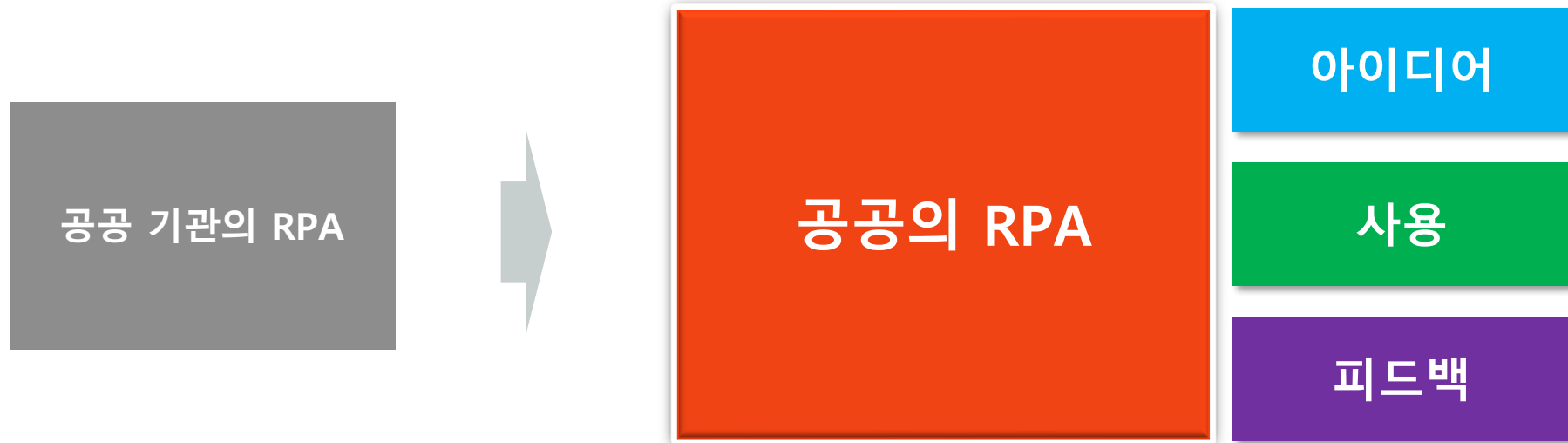
- 신규 연금 청구 접수 수작업
- 연금 지급 개시

### 자동화 효과

- 아이디어부터 적용까지 12주내 완성
- 3만의 미처리 건을 2주내 처리
- 주당 2,500건의 업무 처리 역량 확보

# 공공의 RPA

---



# RPA 적용 사례(미국 NGO)



직원 턴오버를 줄일 수 있는 업무를 꼭 집어서 자동화...

“미국에서 가장 오래된 봉사 단체... 직원들이 수작업에 매몰되어 있는 것은 일상이 되었다.  
2017년 직원의 턴오버는 40% 수준... 새로운 직원들에 대한 교육과 훈련은 엄청난 부담이다.”

## 자동화 업무

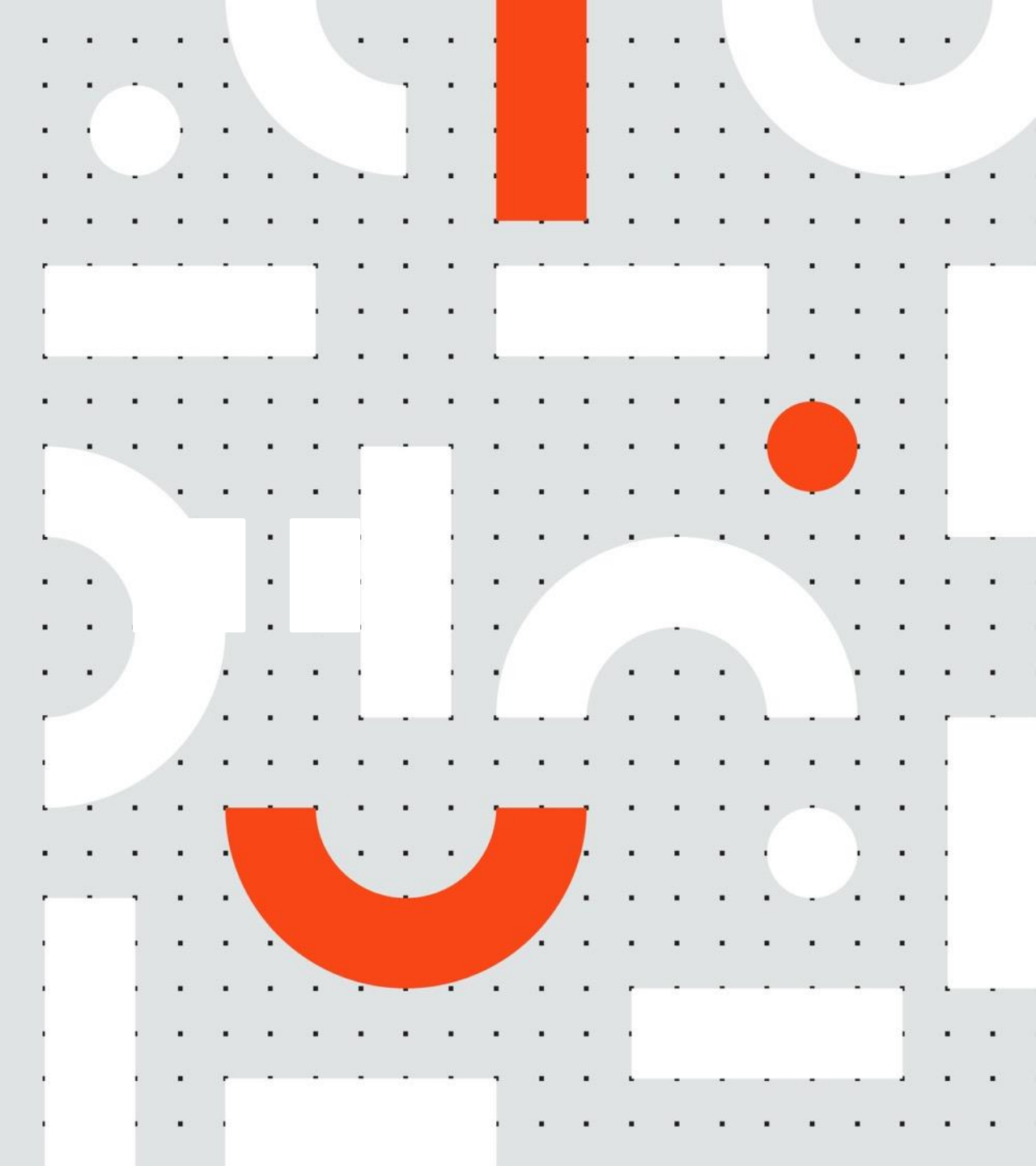
- 기관의 5개 시스템에 데이터 입력 (복사와 붙이기에만 1인당 주 4시간 소요)

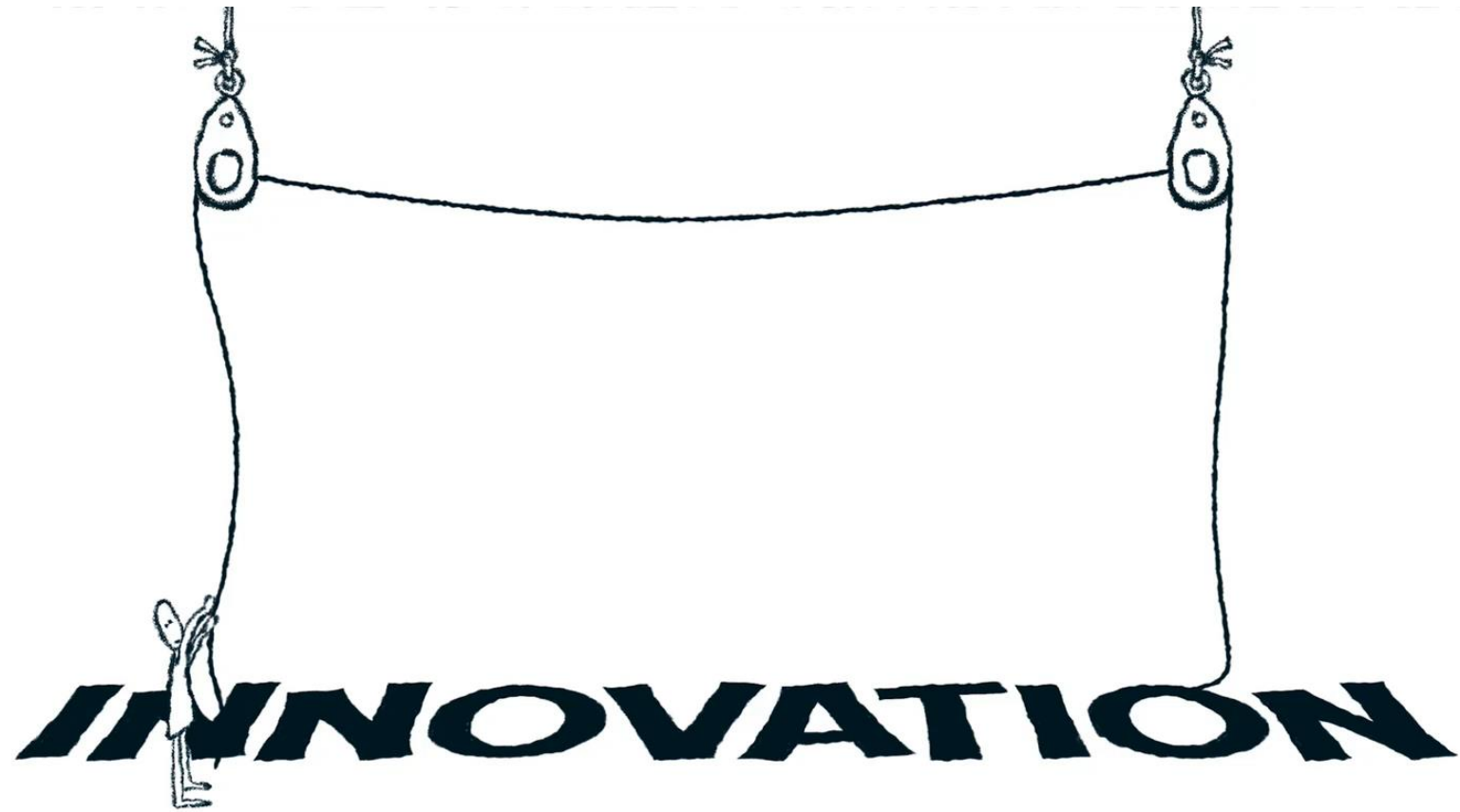
## 자동화 효과

- 문화의 변화
- 연간 10만 시간 절감
- 매월 얻은 16시간을 그들이 돌보고 있는 가족들을 위해 사용

# 3장

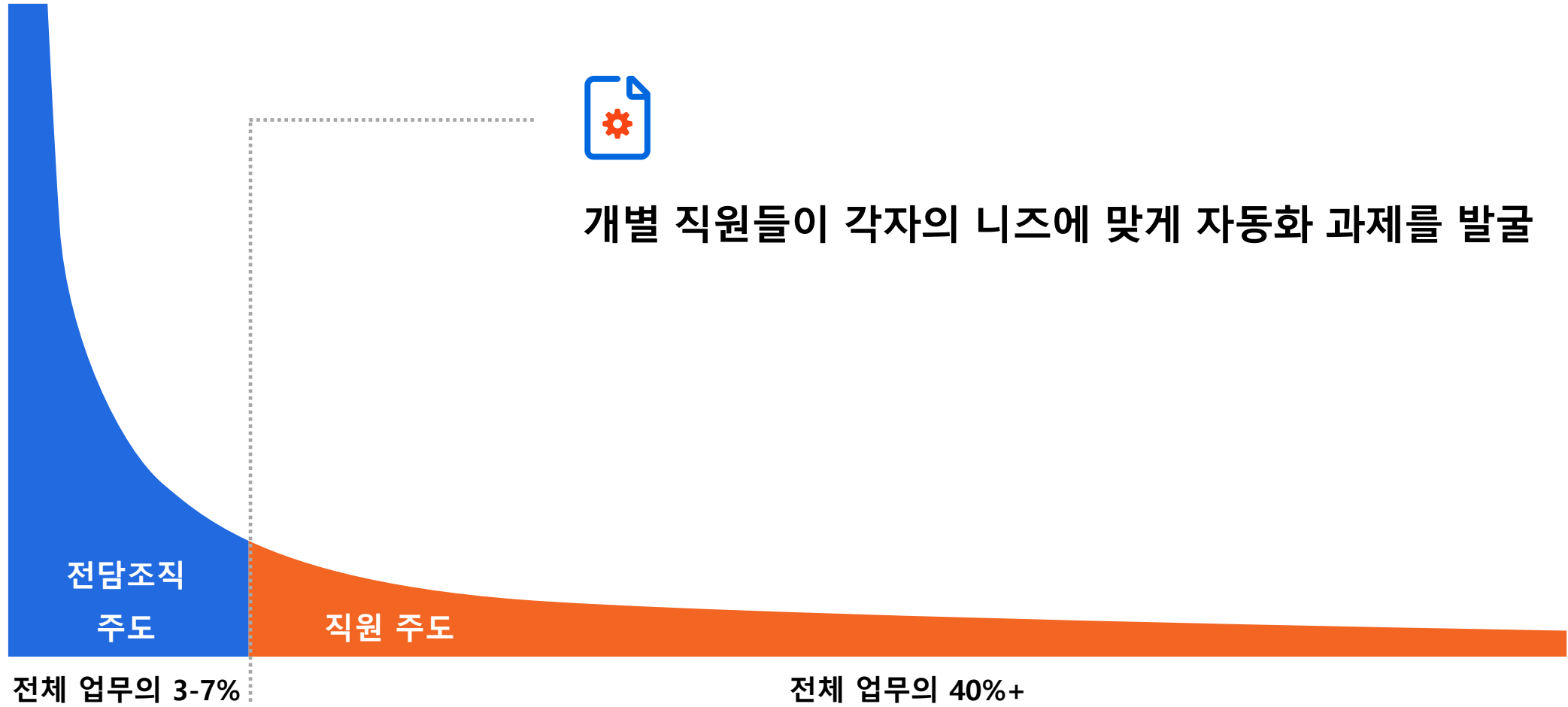
## Reboot Work



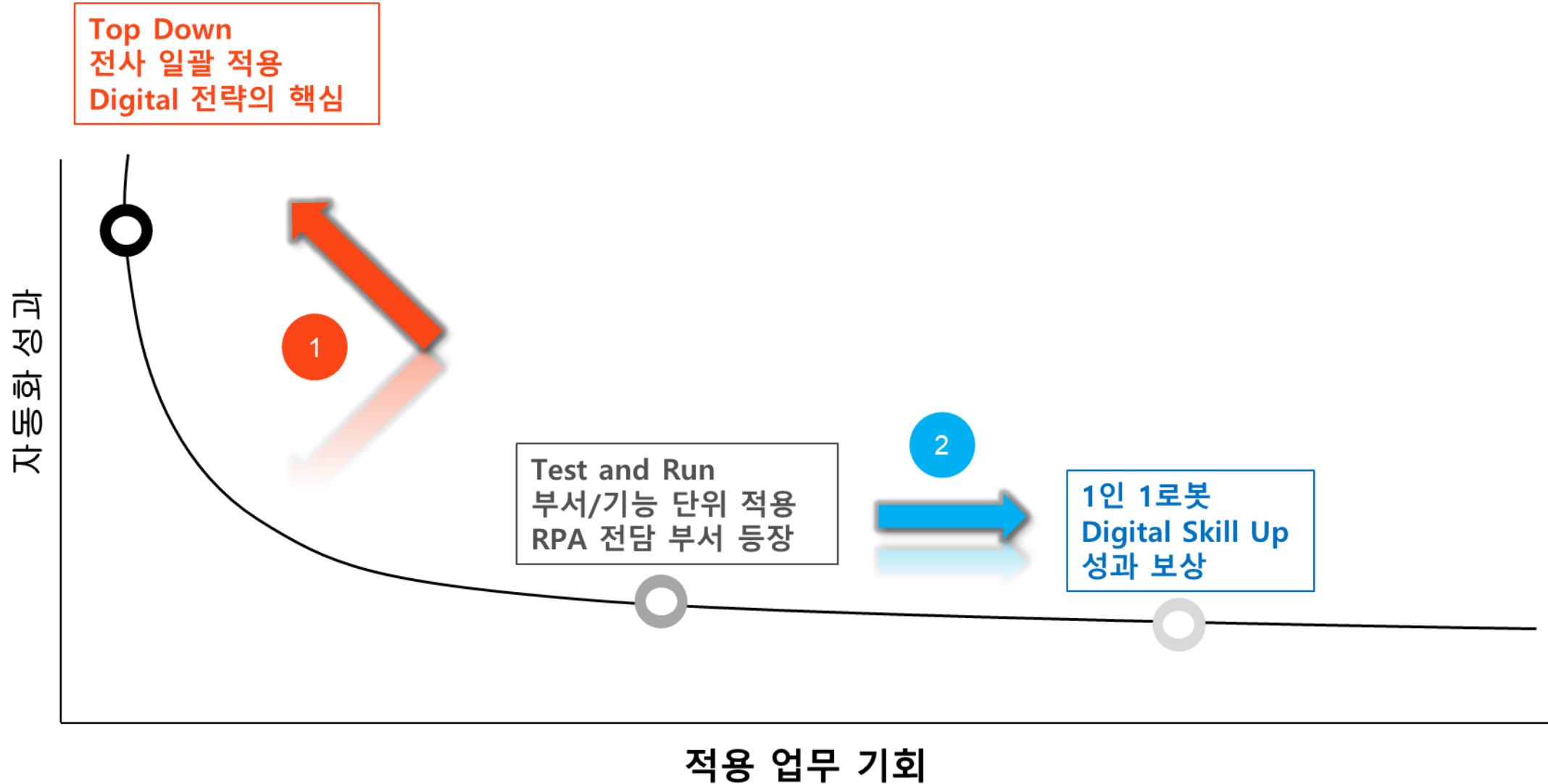


# RPA 효과

---



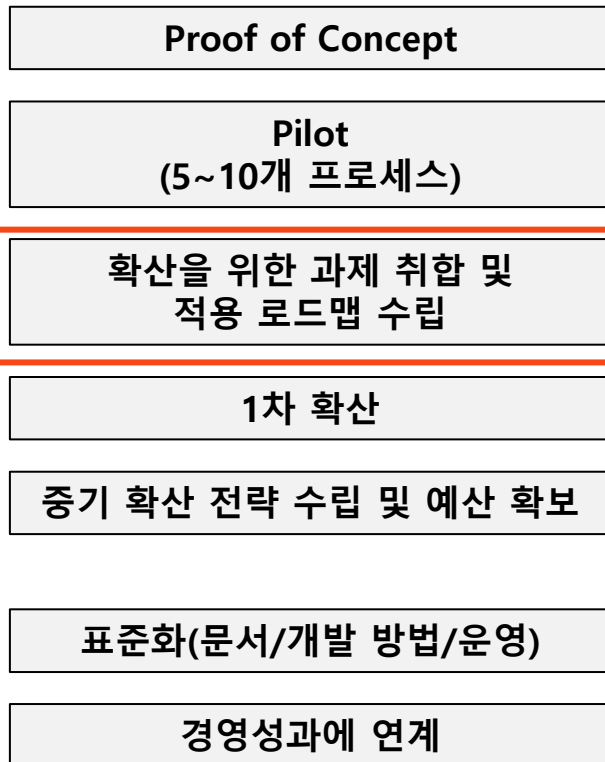
# RPA 전개의 두 방향



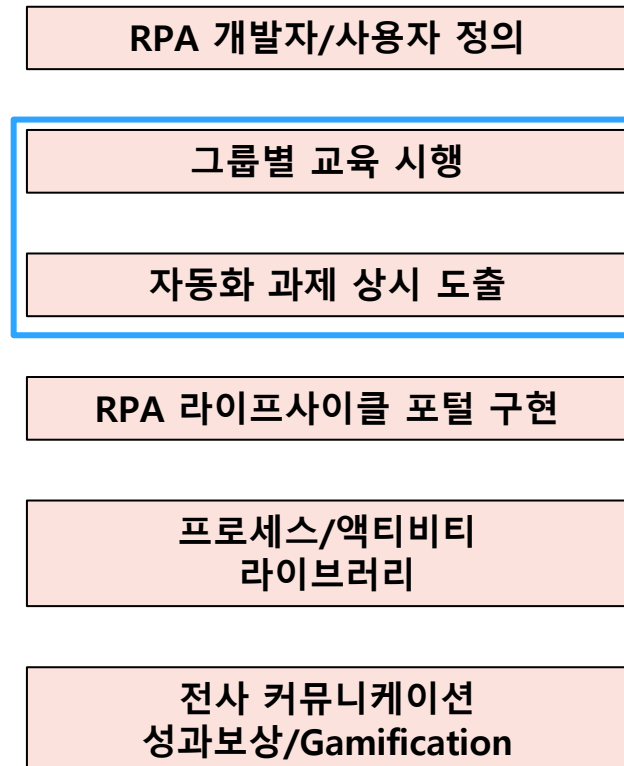


# RPA 전개의 Two Track

## 1 Top Down Track



## 2 Bottom Up Track



# 누구나 RPA 개발에 참여하고 사용



RPA 전문 개발자



시민 개발자



현업 사용자



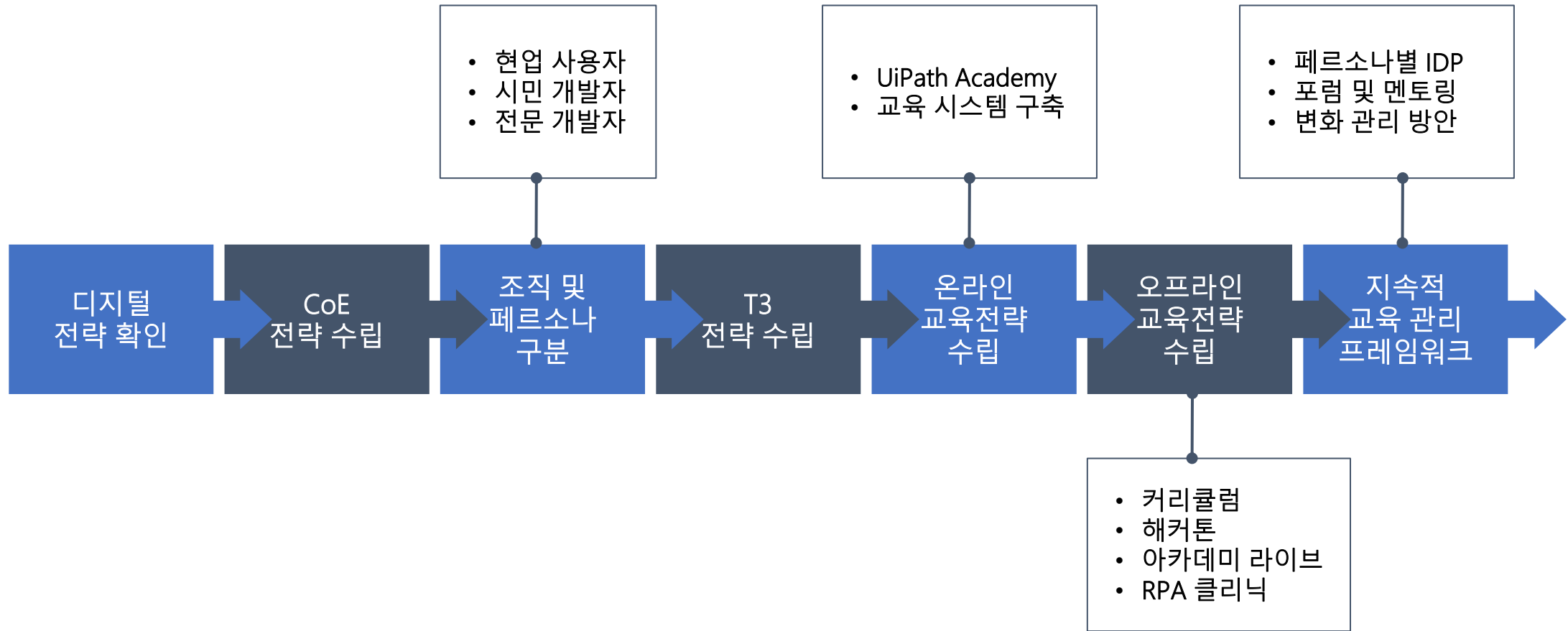
창의적인 사고를 하는  
직원들이 지속적으로  
참여하고 보상 받음

## RPA 민주화 적용 사례(동영상)

---



# RPA 내재화 - 교육



# RPA 민주화

## RPA 민주화는 무엇?

누구나 자동화 기술을 사용  
자동화 과제를 식별, 설계 및 개발할 수 있는 능력과 규모를 극대화



### Mass Employees

개인 + 집단의 참여에 따른 효과 시현



### Targeted Power Users

회사의 에이스들이 CoE 역할을 보완

## RPA가 고려되는 이유는?

RPA 적용  
반발에 대응



Bottom-up  
아이디어 증가



CoE 병목현상  
감소



역량 계발을 통한  
미래 인력 확보



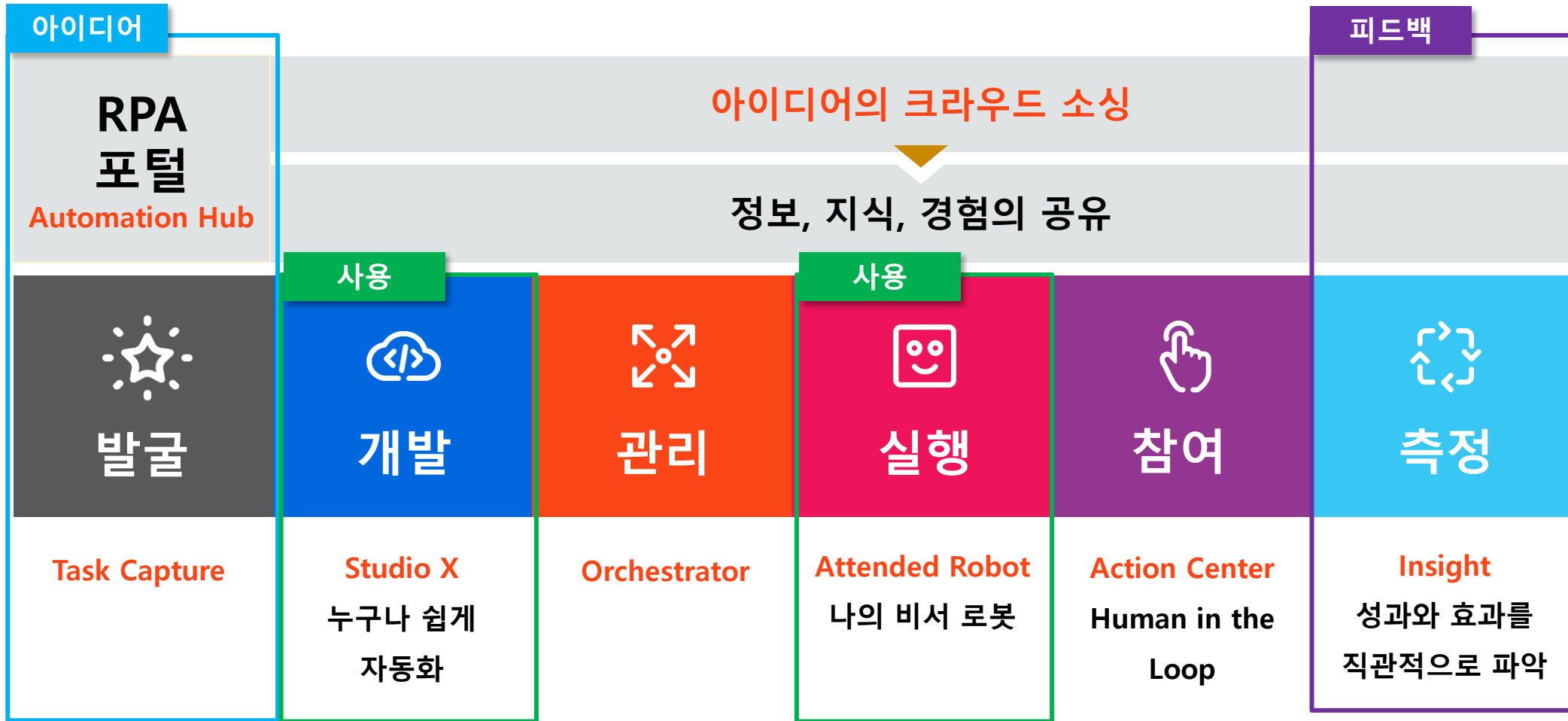
직원 경험을  
개선하고,  
만족도 향상



더 많은 자동화  
기회 파악



# RPA 민주화를 위한 기술





# Automation Hub

## ● RPA 라이프사이클 관리

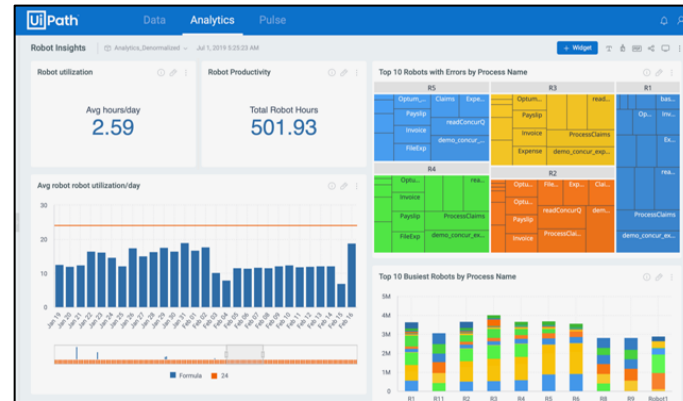
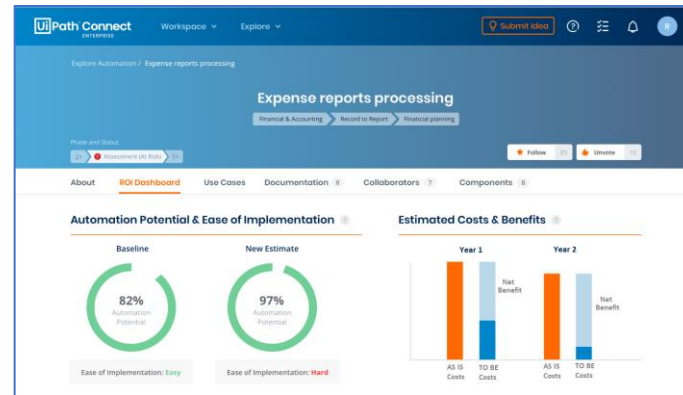
### 아이디어 관리(제출, 승인, 개발, 적용)

Automation Name	Hierarchy	Phase	Status	Automation Goal	Idea Score	Assessment L.	Collaborators	Action
Credit cards payments control France	Finance & Accounting > Accounts Payable - Invoice to Pa... > Credit card processing	Qualification	Awaiting Review	Cost reduction/efficiency	84%	10/20 hrs	2	...
General Rev Accounts	Finance & Accounting > Accounts Receivable - Invoice to Cl... > Revenue Account	Assessment	In Progress	Compliance/Error Redu...	56%	14/05 hrs	2	...
Full Send Bills to Customers from ERP	Finance & Accounting > Accounts Receivable - Invoice to Cl... > Invoicing	Use	Ongoing	Customer Experience	100%	14/03 hrs	2	...
Invoice Processing - EMCA	Finance & Accounting > Accounts Receivable - Invoice to Cl... > Invoicing	Use	Ongoing	Cost reduction/efficiency	100%	8/18 hrs	2	...
Background check report JPN	Human Resources > Recruitment & Onboard Employees > Manage the employment cycle...	Qualification	Approved	Employee experience...	84%	5/24 hrs	2	...
Match POs - France	Finance & Accounting > Accounts Payable - Invoice to Pa... > Matching of invoice w/ invoice...	Solution Design	On Track	Compliance/Error Redu...	76%	4/24 hrs	2	...

### 제출 아이디어 전사 현황



### RPA 성과 모니터링



### 전사 커뮤니티 및 캠페인

**Iulia Istrate**  
Business Analyst

**About Me** | **Badges** | **Achievements**

- Planner**: Have 1 automation approved to be moved to 'Qualification' phase
- Economist**: Reach an estimated of more than 100 hours saved per year for an automation in 'Use' phase
- Resourceful Economist**: Reach an estimated of more than 500 hours saved per year for an automation in 'Use' phase
- Immersed Economist**: Reach an estimated of more than 1,000 hours saved per year for an automation in 'Use' phase

### Gamification



# Task Capture

- 자동으로 프로세스를 캡처
- 단 한번의 클릭으로 현재 기준 프로세스 정의서와 RPA 워크플로우 다이어그램 작성

Start creating a process with:



Record your work to automatically create a process flow

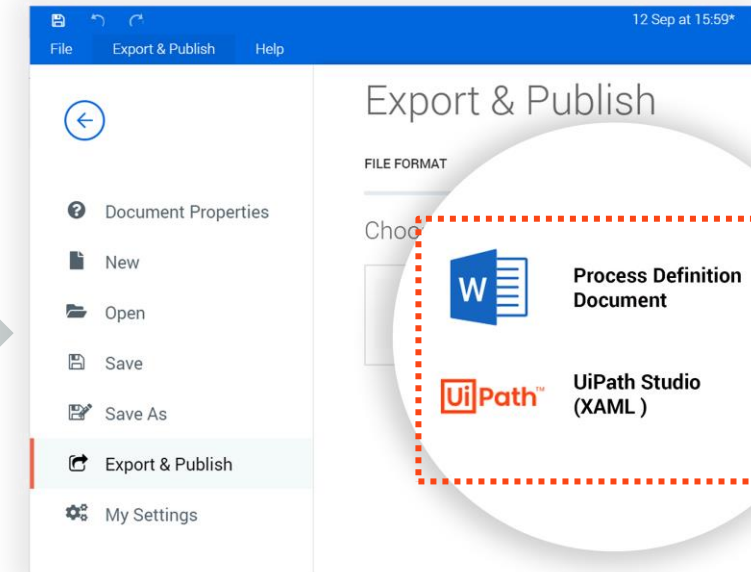
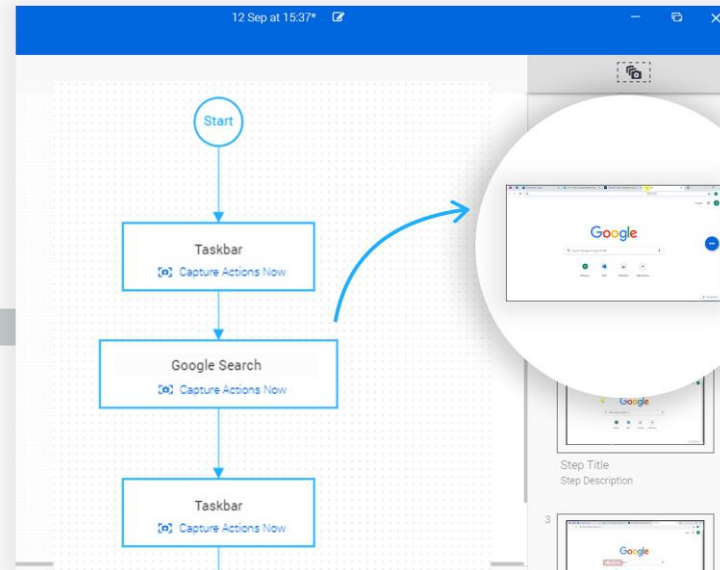
Capture Process



Create business steps first and then fill them with the actions.

High Level Diagram

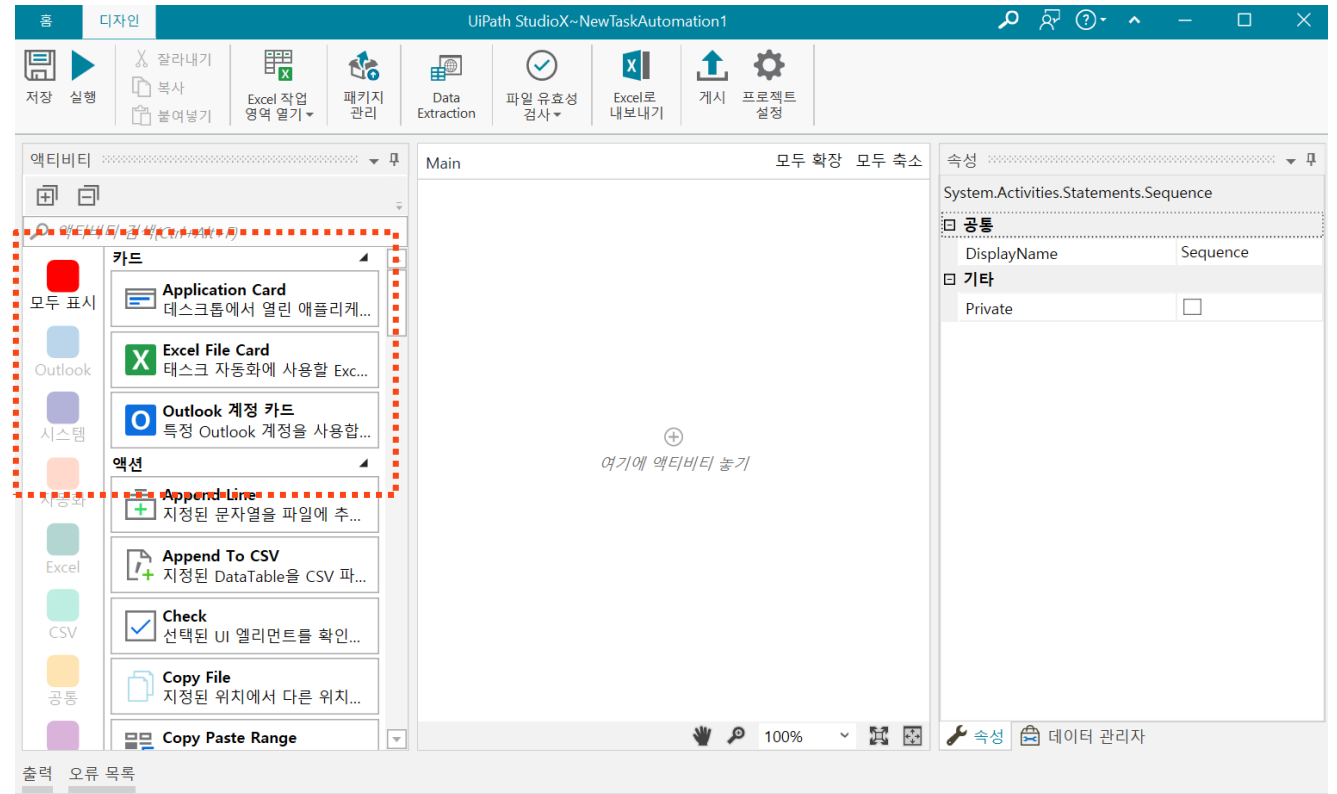
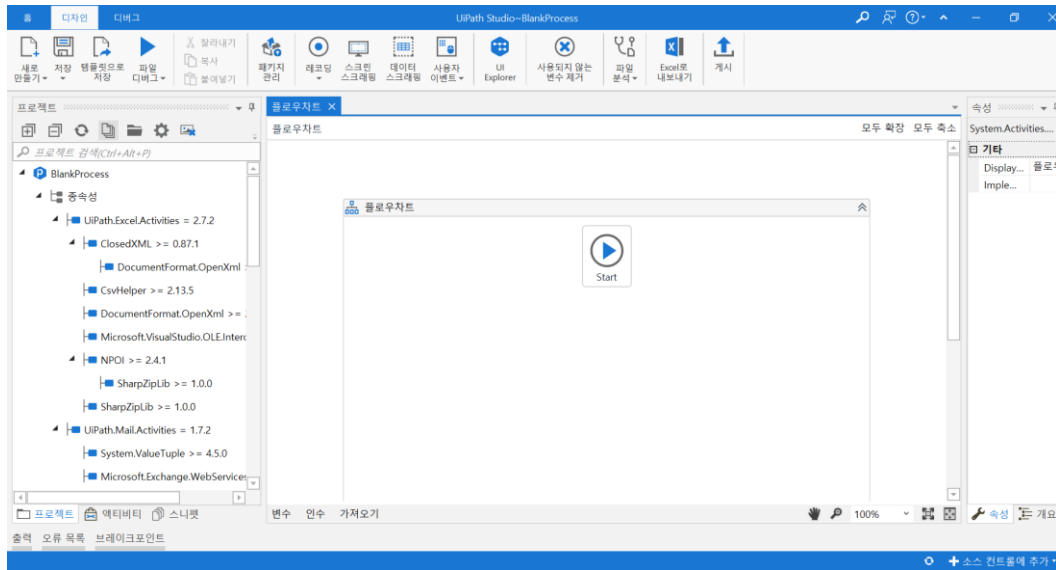
or





# Studio X

- 태스크 위주의 자동화
- No 프로그래밍
- 시민 개발자 혹은 현업 사용자가 직접 RPA를 개발



# Studio X를 활용한 상권 분석 자동화(동영상)

서울특별시 #4 2020 환경영향 사전평가 프로그램의 공표

서울특별시 | 용담소 | 경복궁계 | 분당별첨부

서울 열린데이터 광장 | 공공데이터 | 통계 | 소식&정보 | 이용안내 | 로그인 | 회원가입 | 사이트맵

## 데이터셋

Home > 공공데이터 > 데이터셋

**일반행정**

공공데이터

발문관리 | 등록

신뢰 | 복사

search

목록 이동

**서울시 우리마을가게 상권분석서비스(상권배후지-추정유동인구)**

서울시 공공데이터센터의 추정 유동인구 정보를 제공함. (세종3명칭 및 행정구역을 포함)

\* 시간대: 06시~09시, 09시~11시, 11시~14시, 14시~17시, 17시~19시, 19시~21시, 21시~24시

\*\* 데이터셋이 있어 통계분석서비스는 2019년도 이후 위치 추적 가능함.

[전체 설명서](#)

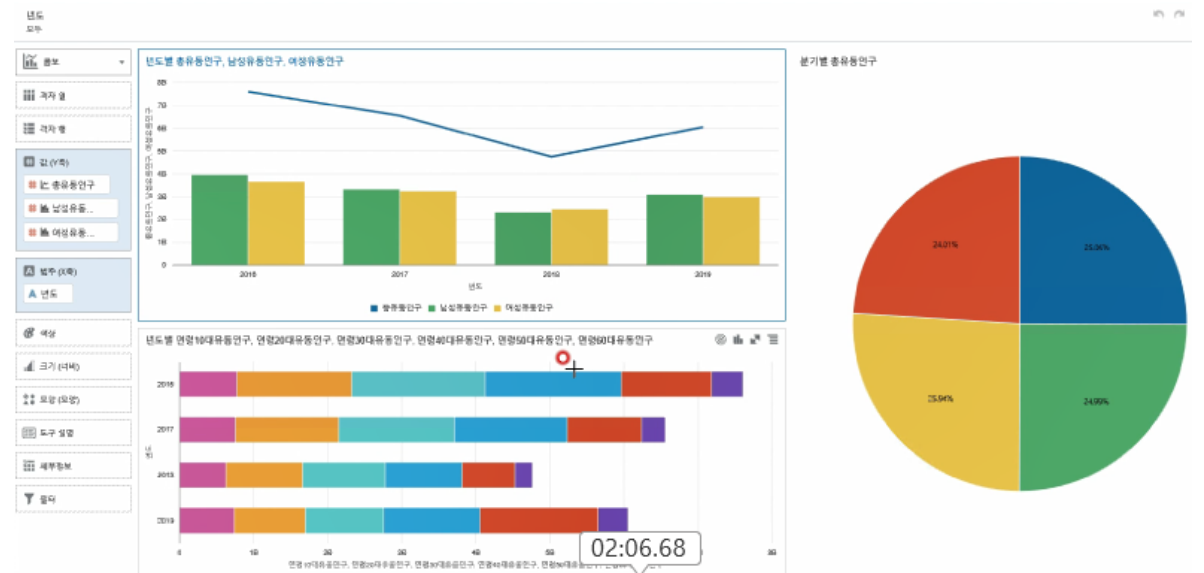
**파일내려받기**

\*파일의 이름이 있는 경우 고유번호 및 통계영역이 자동 입력됩니다. [도움말](#)

NO	종목	세종명	행정구(차)	수정일	내역명
1	배후지	서울시 우리마을가게 상권분석서비스(상권배후지-추정유동인구)	55.5	2023.11.29	

**데이터 정보**

공표일자	2019.06.07	최신수정일자	2019.06.07
유형	일반	분류	일반행정
원문주소	우리마을가게 상권분석서비스	시정명	서울특별시
제공기관	서울시데이터광장	제공부서	신원정보팀



# Insight

- 구현된 RPA의 실제 비즈니스 영향도를 어떻게 측정하고 보고 할 것인가?

