

하이퍼오토메이션을 통해 거래 처리를 90%까지 증대하고 연간 30,000시간 이상을 절감한 EMAAR

EMAAR



기업 소개

EMAAR는 아랍에미리트 두바이에 위치한 부동산 개발 회사로, 다국적 대기업입니다. 아시아, 중동, 북아프리카, 범아시아, 유럽, 북미 등 36개 국가에서 60개의 주요 사업 부문으로 나뉘어, 두바이의 상징인 버즈 칼리파, 두바이 몰, 두바이 분수 등 두바이 다운타운의 대표적 창조물을 기반으로 운영되고 있습니다.

도전 과제

36개국에서 여러 비즈니스를 운영하는 EMAAR는 각 부문의 프로세스 효율성을 개선하고 직원들이 핵심 비즈니스 또는 혁신적인 업무에 더 많은 시간을 투자할 수 있도록 하는 솔루션을 원했습니다.

솔루션

약 3년 전에 Automation Anywhere™ 소프트웨어 및 서비스와 파트너십을 맺은 EMAAR는 버전 11 소프트웨어를 사용하여 자동화 여정을 시작했습니다. Automation 360™ 클라우드 네이티브 플랫폼으로 마이그레이션을 완료한 후, 다양한 비즈니스 분야에서 공유 서비스 및 부서에 100개 이상의 프로세스를 자동화했습니다. EMAAR는 특정 유스케이스에서 Automation Anywhere의 지능형 문서 처리 소프트웨어인 IQ Bot™과 AARI™ 프론트엔드 인터페이스를 활용하기도 합니다.

“하이퍼오토메이션 프로그램은 여러 영역에서 빠르고 확장 가능한 방식으로 운영 우수성을 확보하는데 도움이 되었고, 매번 비즈니스에 엄청난 이익을 안겨 주었습니다.”

—Binoo Joseph,
EMAAR Group
그룹 CIO

이점

40,000

연간 절약 시간

3배

더 빠른 거래 처리

2배

더 빠른 은행 계좌 조정

100만

연간 거래 건수

결과

효율성 향상이라는 목표를 달성하기 위해 EMAAR는 부동산, 소매, 엔터테인먼트, 호텔, 임대 등 다양한 사업 분야에서 100개가 넘는 지능형 자동화 솔루션을 통합하고 있으며, 거의 모든 부서에 자동화가 이루어지고 있습니다. 대부분의 자동화는 셀프 서비스로 복잡한 데이터를 빠른 속도로 처리하며, 아래에 자세히 설명되어 있듯이 회사의 비즈니스만큼이나 다양합니다.

코로나 팬데믹 기간 동안 EMAAR는 쇼핑몰 소매업체에 임대료 감면 혜택을 제공했지만, 주어진 기한 내에 4000개의 계약서 수정본을 작성해 임차인에게 발송하는 것이 문제였습니다. 대규모 프로세스 변경에 따라 계약서를 수정하고, 회계 시스템에 새로운 청구 라인을 생성하며, 새로운 송장과 수락서를 만들어 임차인의 서명을 받고, 핵심 ERP 플랫폼에 변경 사항을 기록하는 등의 작업이 필요했습니다. EMAAR는 ERP 공급업체에 문의한 결과 프로세스 변경을 구현하는 데 최소 3개월이 소요될 것이라는 답변을 받았습니다. 또 다른 주요 과제는 코로나19에 따라 유동적으로 변하는 상황으로, 비즈니스에 어떤 영향을 미칠지 예측할 수 없었습니다. 이로 인해 알 수 없는 사항이 발생할 때마다 ERP 플랫폼에서 변경 사항을 구현하고 실행하는 것이 매우 복잡해졌습니다. 하지만 Automation Anywhere 팀의 지원으로 단 18시간 만에 4000개의 법적 계약서를 생성할 수 있었습니다. 시시각각 변하는 계산 결과 등 복잡한 변수는 수동 프로세스에서 문제가 되었지만, 자동화를 통해 규칙을 쉽게 조정하고 봇을 다시 실행하도록 설정할 수 있어 회사는 단 몇 시간 만에 2~3주 분량의 작업을 수행할 수 있었습니다.

EMAAR의 재무 부서는 매일 400개 이상의 은행 계좌를 ERP 시스템에서 받은 영수증과 맞추는 유스케이스가 있습니다. 자동화 이전에는 4명의 전담 직원이 매일 조정 프로세스를 처리해야 했습니다. 400개 계좌마다 개별적으로 banking 포털에 로그인해야 했고, 수동 조정 프로세스 전에 각 은행 명세서를 다운로드해야 했습니다. 자동화된 프로세스는 소프트 토큰을 사용하여 banking 포털에 로그인하기 위한 일회용 비밀번호를 획득한 다음, 400개의 계좌 명세서를 다운로드하고, 조정 프로세스를 실행해 단 2시간 내에 요약물 생성했습니다. 그리고 각 계좌의 상태를 매일 아침 출근하는 재무 직원에게 알려줌으로써 모닝 커피를 즐길 수 있게 했습니다!

인사 부서에서는 EMAAR 1만 명 직원들의 자녀 교육을 위해 제공되는 분기별 교육비 환급 혜택에 IQ Bot의 지능형 문서 처리 기능을 활용하고 있습니다. 직원 1만 명의 문서를 수작업으로 확인하는 프로세스는 매우 복잡하고 시간이 많이 소요되어 자동화가 반드시 필요한 부분이었습니다. 이제 직원들은 셀프 서비스 ERP에 정보를 제출하여 환급을 신청할 수 있습니다. 그러면 봇이 OCR을 실행하고 여러 비즈니스 규칙을 검증하여 자동으로 거래를 거부하거나 승인합니다. 봇이 결정을 내릴 수 없는 경우는 전체 거래량의 약 10~15%에 해당하는데, 이런 경우에는 사람이 수동으로 확인할 수 있도록 자동으로 거래를 재할당합니다.

"첫해에 거래 처리에서 3,000시간을 절감했습니다. 현재는 봇으로 매일 7,000시간 또는 거래량의 30%를 관리하고 있으며, 내년에는 이 비율을 60%까지 증대할 예정입니다."

—Syed Ashar Ahmed
지능형 자동화 및 PMO
부문 책임자

결과

두바이에 있는 EMAAR의 커뮤니티 관리 비즈니스는 법적 요구에 따라 매년 연말 감사를 정부에 제출해야 하는 약 100개 이상의 커뮤니티를 관리합니다. 자동화 이전에는 보고서를 생성하는 데 3개월이 걸렸고, 수작업으로 처리해야 하는 업무가 방대해 1년에 한 번만 진행할 수 있었습니다. 이제 자동화 관계자들은 셀프 서비스를 통해 월별, 분기별 또는 원하는 시점에 보고서를 생성할 수 되었으며, 이를 통해 재무 성과를 면밀히 모니터링할 수 있고, 데이터의 양과 데이터에 따라 몇 달이 걸리던 시간을 단 몇 시간으로 단축할 수 있게 되었습니다.

임차인/관리 임대 협상과 관련된 또 다른 유스케이스는 EMAAR의 쇼핑몰 비즈니스입니다. 협상 프로세스에는 계정 명세서가 필요한데, 기존에는 복잡성 때문에 직접 작성해야 했고, 모두 작성하는 데 3~4시간이 걸렸습니다. 이제 프로세스가 자동화되어 비즈니스 유저가 셀프 서비스 화면에서 복잡한 매개변수 및 비즈니스 규칙을 설정하여 필요에 따라 계정 명세서를 생성할 수 있게 되었습니다. 또한 봇이 ERP에서 정보를 가져오고, 사용자가 설정한 비즈니스 규칙을 적용한 다음, 보고서를 생성하여 사용자의 받은 편지함으로 전송하도록 하는 셀프 서비스 화면도 제공됩니다. 이 프로세스는 명세서 생성 시간을 4시간에서 단 몇 분으로 단축했을 뿐만 아니라 회사 전체의 여러 명세서 프로세스에 적용할 수 있는 확장성도 갖추고 있습니다.

지능형 자동화의 다른 예로는 봇을 사용하여 그룹의 월별 공과금 청구서를 처리하는 것이 있습니다. 여기에는 공과금 청구서 다운로드, 데이터 유효성 검사, 회사 ERP 시스템에서 송장 생성 등 여러 단계의 복잡한 프로세스가 포함되어 있습니다. 다른 유스케이스로는 회사 간 정산, 부가가치세 처리, 임대료 송장, 변동 증서 처리, 대규모 거래 등이 있습니다. 또한 엔터테인먼트 장소에 봇을 배치해 몇 시간 단위로 수집된 데이터를 분석하고 어떤 영화가 좋은 성과를 거두고 있는지 파악할 수 있도록 관계자에게 배포합니다. 이는 엔터테인먼트 업계에서 데이터 기반 정보에 입각한 의사 결정을 내리는 주요 유스케이스입니다.

가장 최근에는 EMAAR 그룹의 재무 부서를 위한 공유 서비스를 출시해 미수금 및 미지급금, 보고, 거래 로깅 등에 자동화를 활용하고 있습니다.

향후 계획

조직의 자동화 여정에서 성숙 단계에 진입한 EMAAR는 봇을 인간이 수행하는 워크플로에 추가해 초자동화를 진행하고 있으며, 100개 이상의 프로세스를 추가로 자동화할 계획입니다. 이 기업은 봇으로 관리되는 거래 건수를 30%에서 약 60%까지 늘리고 다음 단계로 프로세스 마이닝을 탐색하고자 합니다.

자동화된 프로세스

- 코로나19 기간 동안 상점 임대 보조금
- 500개 이상의 계좌에서 은행 거래 내역서 조정
- 100개 이상의 커뮤니티에 대한 감사 보고
- 모든 그룹 직원의 교육비 환급
- 운영 및 영업에 관계된 MIS 생성


산업

부동산 개발, 쇼핑몰, 엔터테인먼트 및接客업

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 당사는 세계에서 가장 정교한 디지털워크포스 플랫폼을 제공하여 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 보다 자유롭게 하여 더 창의적인 일을 할 수 있게 합니다.

영업 문의나 실시간 데모를 신청하려면 02-558-9565로 전화 주세요.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/kr

오토메이션애니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 30FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  questions-korea@automationanywhere.com

Copyright © 2022 Automation Anywhere, Inc., AUTOMATION ANYWHERE, A-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot, Bot Insight는 미국 및 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 상표/서비스 마크이거나 상표/서비스 마크로 등록되어 있습니다. 본 간행물에 수록된 타사 및 타사 제품명은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유자의 자산일 수 있습니다.

Automation Anywhere © 2022

2022년 7월

