

케이스 스터디

# 확장 기술을 통해 50만 시간을 절약한 Mars

## 기업 소개

Mars는 제과, 식품, 반려동물 케어 제품 및 서비스 등 다양한 포트폴리오를 가지고 있는 글로벌 가족 기업입니다. 연간 400억 달러의 매출을 올리는 Mars는 많은 사람들에게 사랑받는 브랜드를 생산하고 있으며, 반려동물 건강 서비스를 통해 전 세계 반려동물의 절반을 돌보고 있습니다.

## 도전 과제

Mars는 2018년에 백 오피스에서 자동화를 시작하여 간단한 첫 번째 유스케이스부터 테스트하고 학습할 수 있었습니다. 고객 경험을 개선하고 비즈니스 성장을 추진하는 동시에 직원이 의사 결정과 혁신에 집중할 수 있도록 지원하겠다는 목표에 따라 신속하게 프론트 오피스로 전환했습니다. 하지만 팬데믹으로 인해 앞으로 지속 가능한 성장을 보장해야 한다는 압박을 받았습니다. 성과가 낮은 유스케이스로는 Mars가 추구하는 운영 효율성을 유지할 수 없었습니다. 이에 따라 RPA 전략을 재검토하고 확장을 위해 더 많은 노력을 기울이게 되었습니다.

“

기술은 문제가 된 적이  
없어요. 문제는 우리가  
새로운 업무 방식을 상상하고  
파악하는 능력입니다.”

**Adeel Fudda**

Mars 인텔리전스,  
자동화 및 신흥 기술 담당 부사장

## 이점



**50만**

절감한 시간



**475**

디지털 워커 수



**100배**

가치 창출

## 자동화된 프로세스

주문 처리  
수익병리학

## 산업

제조

## 솔루션

Mars는 자동화를 운용 중이었지만 보다 나은 운용을 위해 Automation Anywhere의 Celonis 프로세스와 태스크 마이닝을 도입했습니다. 이를 통해 병목 현상을 발견하고, 기존 프로세스에 숨겨져 있던 가치를 찾았으며, 이와 더불어 이전에는 볼 수 없었던 RPA의 기회를 발견할 수 있었습니다. 이제 Mars에는 이러한 프로세스 디스커버리 노력을 확장할 수 있는 틈새 프로세스 인텔리전스 CoE가 있습니다. 이 허브는 '물고기가 있는 곳에서 낚시를 하는 데' 초점을 맞춰 자동화 CoE와 함께 인사이트를 빠른 행동으로 전환합니다. CoE의 이러한 조화로운 파트너십은 이해관계자들의 지지를 얻었으며, 여러 비즈니스 부문으로 확장시키는 과정에서 지속적인 지원을 이끌어내는 데 큰 도움이 되었습니다.

“

ATM이 발명되었을 때  
창구 직원들은 '내 일자리가  
뺏길 것'이라고 생각했습니다.  
하지만 실제로는 업무에 혁신을  
가져다 주었죠.”

**TJ Young**

Mars  
프로세스 인텔리전스 책임자

## 스토리 세부 정보

Mars의 2022년은 '자동화와 AI의 해'였습니다. 성공적인 첫걸음 후 15개의 유스케이스 스프린트를 진행했지만 한계를 넘지는 못했습니다. 확장을 결심하고 프로세스와 작업 마이닝을 위한 Automation Anywhere 도구를 활용하여 기존 프로세스를 심층적으로 분석하고 자동화 기회를 탐색했습니다.

한 가지 예로 자동 제안 제출과 같은 고객을 위한 셀프 서비스 항목을 자동화하는 프로세스를 들 수 있습니다. 이를 통해 Mars는 고객에게 답변의 위치를 알려줌으로써 시간을 절약할 수 있었고, 고객은 원하는 답변을 얻을 때까지 여러 질문에 답하는 번거로운 과정을 생략할 수 있게 되었습니다.

비즈니스 부서에서 기대하는 결과를 이해하는 것도 자동화를 개선하고 자동화가 비즈니스에 미치는 영향을 파악하는 데 핵심적인 역할을 했습니다. CoE가 수행해야 하는 단계, 프로세스 실행 빈도, 프로세스가 실행되지 않을 때 발생하는 상황을 파악할 수 있게 되면 프로세스를 개선하여 더 많은 가치를 창출할 수 있습니다.

건강한 파이프라인을 구축하면서 성능 지표를 관찰하는 방식이 점점 진화하게 되었고 탐구에도 도움이 되었습니다. 절감한 시간이나 붓의 수에 초점을 맞추기보다는 RPA 프로그램의 환경, 즉 기업 전반의 새롭고 기능적인 영역에 어떻게 침투해야 하는지에 대해 넓은 시각을 가지고 접근했습니다. 이와 더불어 프로세스 인텔리전스 CoE는 다운스트림에 미치는 비즈니스 영향에 대해 스토리를 전체적으로 파악했습니다. 이러한 모든 데이터 인사이트를 통해 Mars는 혁신 프로세스를 구축하고 조직 전체에 배포할 수 있었습니다.

## 향후 계획

Mars Automation CoE는 항상 다음 단계를 모색합니다. 매년 비즈니스 요구사항과 과제는 진화하고, 기술 환경도 변화하고 있습니다. 다양한 사업부의 장애물을 지속적으로 찾고 파악하는 한편, 프로세스 인텔리전스 CoE와 긴밀한 파트너십을 유지하여 보다 정밀하게 조준된 엔드투엔드 프로세스 자동화를 추진할 계획입니다. 지금까지는 단일 작업 프로세스를 여러 가지로 수행하여 특정 문제를 해결했지만, 앞으로는 이러한 작업들의 전후 상황을 검토하여 비즈니스 유저를 위한 더 많은 도구를 갖춘 성숙한 엔드투엔드 자동화를 개발할 계획입니다.

### 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](http://www.automationanywhere.com/kr)

오토메이션에니웨어 코리아  
서울 강남구 영동대로 517 아센타워 30FL

 [www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea](https://www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea)  [blog.naver.com/automationanywhere](https://blog.naver.com/automationanywhere)  [questions-korea@automationanywhere.com](mailto:questions-korea@automationanywhere.com)

Copyright © 2023 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 © 2023

2023년 1월

