



케이스 스터디

지능형 자동화를 통해 비즈니스를 혁신한 선도적인 투자전문회사 Osaic

기업 소개

Osaic(구 Advisor Group)은 11,000명의 재무 전문가에게 서비스를 제공하며 자산이 5천억 달러가 넘는 유명 투자전문회사입니다.

결과

88,000

자동화된 연간 ACH 거래 수

25,000+

매년 절약되는 시간

65%

조기에 성사된 케이스 비율

59

2023년 자동화된 프로세스 수

20%

고객 대기 시간 단축



주당 127시간이 단축됩니다. 덕분에 3명의 직원이 상담사와 함께 더 가치 높은 활동을 할 수 있죠.

Matt Ham,
디지털 자동화
부사장





도전 과제

지난 몇 년 동안 Osaic은 권위 있는 J. D. Power 재무 설계사 만족도 조사에서 순위가 지속적으로 하락했으며, 불만족스러운 FP(재무 전문가)는 회사를 옮길 가능성이 3배 더 높다는 사실을 깨닫게 되었습니다. 이에 따라 Osaic은 목표를 재검토하고 자동화 우선순위를 정했습니다. 그리고 FP에게 직관적인 솔루션을 제공함으로써 Osaic과 더 쉽게 비즈니스를 수행하고 고객과 소통하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 했습니다. 이와 더불어 Osaic은 인재를 관리하고 새로운 수익원을 창출할 수 있는 최고의 내부 도구를 제공하는 것을 목표로 삼았습니다.

솔루션

Osaic은 규율을 세우고 새로운 지능형 자동화 프로그램을 관리하기 위해 중앙화된 CoE(Center of Excellence)를 구성했습니다. 이 기업은 시범 운영 테스트를 준비할 때 클라이언트에게 긍정적인 영향을 미친 기회를 특별히 우선시하며 비효율적인 백오피스 관리 업무에 중점을 두었고 상대적으로 간단하고 빠른 개발을 통해 회사 내에서의 실행 가능성을 입증했습니다. Osaic은 클라이언트 요청 주기 시간과 직원들의 수동 작업을 각각 15~25% 줄이기 위해 이러한 자동화에 대한 기준을 설정했습니다. 또한 운영 팀에 부하를 주지 않기 위해 엔드-투-엔드 자동화 가능성이 있지만 반복적으로 처리할 수 있는 유스케이스를 선택했습니다.



고객에 미친 영향에 대해 개념 증명이 진행되었고 시작하자마자 턴어라운드 타임이 20% 단축됐습니다.

Matt Ham,
디지털 자동화
부사장

자동화된 프로세스

- AI 통화량 예측
- 채용 평가
- 모바일 서비스 등록
- 기지국 점검

전체 스토리

Osaic은 자사 FP(재무 전문가)를 통해 클라이언트 경험을 향상하고 간소화해야 했습니다. FP는 지능형 자동화를 도입하기 이전에는 자신의 비즈니스와 클라이언트와의 관계를 확장하기보다는 기계적으로 관리상의 요구 사항을 문의하고 지원 티켓에 대한 후속 조치를 취했습니다. Osaic이 정상급 투자전문회사와 경쟁하기 위해서는 관리 지원 프로세스에 차세대 기술을 통한 최적화뿐만 아니라 현대화가 요구됐습니다. Osaic은 Automation Anywhere와 파트너십을 맺고 중앙화된 CoE를 구성했으며 파일럿 유스케이스에 착수하여 점진적인 프로세스 개선과 함께 주기 시간을 15~25% 개선할 수 있을지 여부를 테스트했습니다. 결과는 예상을 적중했고 자동화 프로그램을 사용하게 되었습니다.

Osaic은 엔드-투-엔드 방식으로 백오피스에 걸쳐 프로세스를 자동화하면서도 개발에 따른 과부하를 피하기 위해 각각의 유스케이스를 반복적으로 처리하기 시작했습니다. 15개월 만에 59개의 프로세스를 자동화할 수 있었고 그 결과 티켓 상태 업데이트에 대한 컨택센터 문의가 상당히 감소한 것을 볼 수 있었습니다. 덕분에 Osaic은 비즈니스를 정상화할 수 있었고 직원들은 FP와 함께 더 가치 높은 계획에 집중할 수 있게 되었습니다. 이러한 자동화 지원을 통해 연말 및 세금 시즌에 급증하는 거래량도 손쉽게 관리할 수 있었습니다.

특히 성공적인 프로세스 중 하나는 ACH 상태 업데이트를 자동화하여 연간 8만 8천 건의 거래를 달성한 것입니다. 전체 ACH 프로세스의 후반부만 자동화함으로써 Osaic은 주기 시간을 20% 개선하고 부가가치가 없는 두 가지 작업을 제거하여 직원들이 주당 127시간을 절약할 수 있도록 했습니다.

향후 계획

15개월 동안 큰 성과를 거둔 Osaic은 이제 그러한 추세에 속력을 내고 있습니다. Osaic은 앞으로 UI에서 벗어나 API를 새로운 핵심 빌드에 대한 개발 기준으로 설정할 예정입니다. 현재는 프로세스와 자동화가 직접적으로 상호작용할 수 있는 보다 광범위한 비즈니스 유스케이스를 탐색하고 있습니다. 최근에는 구조화된 데이터를 파싱하기 위해 Document Automation을 통합했으며, 이를 통해 컨택센터 지원을 증대하고 조기에 자금세탁 활동을 감지할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 2024년에는 생성형 AI를 통해 급증하는 지능형 자동화 프로그램을 추가로 가속화할 수 있는 다른 방법을 모색할 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

오토메이션애니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 30FL

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

Copyright © 2024 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 © 2024

2024년 1월