

케이스 스터디

직원들에게 업무를 통한 성취감을 주고 수백만 달러를 절감한 기술 기업

기업 소개

Ricoh는 디지털 업무 공간 서비스 및 솔루션, 비즈니스 프로세스 관리, 클라우드 및 인프라 서비스, 사이버보안 등을 전문으로 하는 글로벌 디지털 업무 공간 통합 기업으로, 전 세계 200개가 넘는 국가에 8만 명 이상의 직원을 두고 있습니다.

결과

500

월별 단축 일수

€100,000

월별 절감액

50

자동화된 엔드투엔드
프로세스 개수

“

규모가 큰 기업에서
변화 관리는 쉽지
않은 일입니다. 자동화
프로세스가 예상대로 작동할
것이라는 확신을 사용자에게
제공해야 하죠.

Jose Ferrer

Ricoh RPA 포트폴리오 및
플랫폼 관리자





도전 과제

Ricoh는 '업무를 통한 성취'라는 기업 전략을 실현하기 위해 직원들의 번거로운 수작업을 덜어주어 역량을 강화한다는 목표를 세웠습니다. 그러나 이 목표는 처음에 예상했던 것보다 훨씬 더 복잡한 것이었습니다. Ricoh는 200개의 다양한 국가에서 사업을 운영 중이었고, 각 국가마다 규정, 교육 프로토콜, 배포 프로세스가 모두 달랐기 때문에 규정을 준수하고 고품질 서비스를 일관되게 제공하는 동시에 자동화 노력을 간소화하고 중앙 집중화해야 하는 과제에 직면했습니다. 뿐만 아니라 이러한 자동화를 성공적으로 구현하는 데는 직원들의 지원과 참여가 필요했습니다.

솔루션

Ricoh는 2019년에 Automation Anywhere와 전략적 파트너십을 맺고 자동화 여정을 시작했습니다. 이 기술 기업은 직접 마주한 전 세계적인 도전 과제를 해결하기 위해 처음으로 중앙화된 자동화 팀을 구성했으며 모범 사례, 도구, 교육을 한곳에 통합했습니다. 현재 Ricoh는 60개의 무인 자동화를 활용하여 전례 없는 속도와 정확도로 송장 처리, 고객 서비스, 인사 보고 등 주요 프로세스를 제공하고 있습니다. 이 기업은 자동화를 향한 노력을 통해 월 평균 500일과 10만 유로, 2019년 이후로 총 5,730일과 109만 유로에 해당하는 상당한 시간과 비용을 절감할 수 있었습니다.

자동화된 프로세스

- 송장 처리
- 고객 서비스 지원
- HR 보고
- 서비스 요청 이메일
- 고객 주문
- 공급망 관리
- 판매 업무
- 연금 및 서비스 업무



런던 본사 사무실에서 열린 패스파인더 워크숍은 훌륭했습니다. 많은 영감과 성과를 얻었던 시간이었어요!

Jochen Loser

비즈니스 혁신 책임자, Ricoh Europe

전체 스토리

직원들이 '업무를 통한 성취감'을 실현할 수 있게 해주고자 했던 Ricoh는 수동 프로세스가 이러한 목표에 큰 영향을 미친다는 사실을 깨달았습니다. 그러나 Ricoh는 200개국에 걸쳐 운영되고 있었고 각 국가마다 고유한 운영, 절차 및 규정 준수 요건이 있어 자동화를 구현하는 것이 어렵다는 점을 알게 되었습니다. 여러 가지 송장 형식 및 시간이 소요되는 데이터 입력과 같은 복잡한 프로세스도 복잡성을 더했습니다.

Ricoh는 이러한 문제점을 극복하기 위해 기존 Oracle 시스템과 호환되는 Automation Anywhere의 맞춤형 가능한 지능형 자동화 제품군을 활용했습니다. 이들은 중앙화된 자동화 팀을 구성하여 송장 처리, 이메일 자동화, 고객 주문과 같이 트래픽이 높은 수동 작업에 중점을 두고 보안과 규정 준수를 크게 강조하여 프로세스를 표준화했습니다.

노동 집약적인 프로세스를 줄이고자 하는 노력은 주목할 만한 결과를 가져다 주었습니다. 직원들은 더 의미 있는 작업에 집중할 수 있었고 고객 지원 개선, 운영 간소화, 수동 작업량 감소, 전반적인 효율성 향상 등의 성과가 나타났습니다. 50개 작업에 대해 100만 개의 트랜잭션을 실행하는 60개의 무인 자동화를 통해 Ricoh는 109만 유로를 절감하고 운영 시간을 5,730일 단축할 수 있었습니다.


향후 계획

Ricoh는 변함없이 혁신과 자동화 우수성을 추구하고 있습니다. 이 기업은 집중적인 3일 교육 방식을 통해 시민 개발 프로그램을 시작했으며, 이를 조직 전체로 확장할 계획입니다. 또한 프로세스 마이닝, 작업 마이닝, 프로세스 디스커버리 영역을 탐색할 준비를 갖췄으며 동시에 보다 복잡한 비즈니스 업무를 위해 생성형 AI를 활용하여 유인 자동화를 강화하고 있습니다.

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

오토메이션에니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 30FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  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 10월

