

인지 자동화: 포춘 500대 기업의 비구조화 데이터에 구조를 부여



회사 소개

포춘 500대 기업으로서 하이브리드 클라우드 데이터 센터용 스토리지를 제공하는 최고의 기업으로 꼽힙니다. 이 회사는 세계 최대 기업에 하드웨어와 소프트웨어 솔루션을 제공합니다.

과제

이 회사의 문제는 주문 결제 수요의 변동이 컸고 분기가 끝날 때마다 급증했습니다. 이 회사에는 FTE(full time staff) 50명이 참여하는 수동 주문 결제 프로세스가 있고 이들은 ERP에서 견적에 대해 16개 이상의 유효성 검증을 실시해야 합니다. 백로그가 필수적이었고 시즌별 고용 직원이 참여하기도 했습니다. 따라서 디지털화를 시도했으나 이 회사가 선택한 지능형 OCR 솔루션은 예상보다 설정 비용이 고가였습니다. 또한 고객 주문 양식 템플릿을 직접 생성해야 했고 이로 인해 일치하지 않는 결과가 나오기도 했습니다. 문제 해결은 큰 부담이 되었고 명성이 자자한 우수한 고객 지원을 제공하는 데 영향을 주었습니다.

솔루션

비구조화 데이터로 넘쳐나는 이 회사의 주문 결제 프로세스를 자동화하는 데에는 Automation Anywhere의 IQ Bot이 최적이었습니다. IQ Bot을 통해 이 회사는 단 5주 만에 75%의 STP(straight through processing)와 함께 20%의 주문 결제 프로세스를 자동화했습니다. 또한 설정 시간도 기존 OCR 애플리케이션보다 4배 더 빨랐습니다. 이 회사는 5주도 안 돼서 개념부터 생산까지의 높은 목표를 달성했습니다. IQ Bot의 뛰어난 투명성 덕분에 문제를 신속하게 해결할 수 있어 내부 고객과 외부 고객을 모두 만족시킬 수 있습니다.

이점

4배

빠른 설정 시간

8

FTE는 고부가 가치 작업에 집중

\$35만

3개월 절감액

75%

직접 연속 처리

온디맨드

분기 말 확장

프로세스 자동화
• 주문 결제

업종
제조

"저희 팀은 IQ Bot에서 편안하게 새로운 형식을 구성하고 지원하고 있습니다. 이것은 저희가 사용했던 이전 기술보다 한 세대 앞선 기술로서 구성이 훨씬 빠르고 프로세스도 훨씬 빠릅니다."

— RPA CoE

이사

변화하는 고객 주문 수량에 맞게 확장

이 회사는 고객 주문 수량의 변동폭이 크고 분기가 끝날 때마다 수요가 크게 급증했습니다. 직원 채용은 계속해서 이 회사에 과제로 남아 있었고, 분기가 끝날 때마다 임시 직원을 모집하여 채용하곤 했습니다. 이 회사는 그렇게 하여 제 시간에 주문을 처리해야 했고 다음 분기에도 같은 일이 반복되기만 했습니다. 고객 주문을 디지털화하면 설정 비용이 높아지고 문제 해결이 쉽지 않아 개선 효과는 거의 없었습니다. 따라서 급증하는 주문 수량을 효율적으로 처리하는 방법을 결정하는 일은 미결로 남아 있었습니다. 현재 이 회사는 Automation Anywhere Enterprise RPA와 IQ Bot 솔루션을 통해 주문 결제 수량의 20%를 처음부터 끝까지 자동화하고 있습니다. 주문 수량에 따라 봇 개수를 온디맨드로 원활하게 확장하여 고객 주문을 1년 내내 제 시간에 효율적으로 처리하고 있습니다.

"지금까지 75%의 직접 연속 처리율을 확보하고 있으며 전체 주문 수량의 20% 이상을 자동화할 수 있었습니다. 따라서 상당한 금액을 절약하고 변동 수요에 맞게 리소스를 확장할 수 있게 되었습니다."

— RPA CoE 이사

성과

굉장한 성과를 올렸습니다. 2개 분기 만에 IQ Bot 자동화 프로세스는 상당한 금액을 절감해 주었고 변화하는 수요에 대응할 수 있도록 리소스를 확장할 수 있었습니다.

그 이후

이 회사는 앞으로 4개월 동안 주문 결제 프로세스 중 50%를 자동화할 계획입니다. 이제 IQ Bot 인프라가 생성되었으므로 임원진은 기업 세금, 조달 결제, 매출 회계, 기업 보고 작업의 자동화를 요청했습니다. 특정 프로세스를 이미 확인했고 자동화 파이프라인도 성장하고 있습니다. 이제 이 회사의 자동화 CoE(Center of Excellence)는 팀 확장에 초점을 두고 IQ Bot으로 자동화된 프로세스의 깊이와 폭을 크게 넓혀가면서 계속 기존 성공을 이어 나갈 것입니다.

"저희 임원진은 분기말에 인원을 추가 투입하지 않고도 원활하게 진행되는 주문 결과를 확인하고 SLA에 부합하고 나서는 상당히 만족했습니다."

— RPA CoE
이사

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사를 위대하게 성장시키는 사람에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 인간 중심의 업무 환경을 만듭니다.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 북미: 1-888-484-3535 x1 | 해외: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere Korea

오토메이션애니웨어 코리아

서울 강남구 테헤란로 302

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea

✉ questions-korea@automationanywhere.com

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, Automation Anywhere 로고, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight 및 IQ Bot은 미국 및/또는 기타 국가에서 Automation Anywhere, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 간행물에 수록된 다른 제품 이름은 식별 목적으로만 사용되었으며 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.

2018년 7월, 버전 2

