

MAXIMUS, RPA 도입으로 연간 최대 250만 달러 이상을 절감하다



기업 소개

MAXIMUS는 전 세계적으로 대 정부 서비스를 제공하는 선도적 기업으로, 수십 년간 쌓아온 비즈니스 경험을 활용해 혁신적이고 영향력 있는 건강 및 복지 서비스 프로그램을 설계, 개발 및 제공해왔습니다. 6개 국가에서 지사를 운영하고 있으며, 고객 지원 센터 직원들은 매달 700만 건 이상의 통화를 처리하고 있습니다.

도전 과제

MAXIMUS는 디지털 혁신 및 새로운 기술을 도입해 기업에 긍정적 변화를 일으키고자, 최고 디지털 책임자(CDO)를 수장으로 한 로보틱 프로세스 자동화 팀을 구성했습니다. 이 팀의 최초 계획 중 하나는 전 세계 곳곳에 위치한 수백 개의 MAXIMUS 사업체를 체계적으로 평가할 수 있는 플레이북을 만드는 것이었습니다. 그 후 자동화 기회를 분류하고 분석하여 고객과 주주들의 이익을 식별하였습니다.

솔루션

MAXIMUS는 디자인 사고의 원리에 기반한 신속한 구현으로 모든 자동화 기회를 관리하기 위해, 언제든지 이용 가능한 인력, 프로세스 및 톨의 글로벌 딜리버리 네트워크를 구현하였습니다. 여기에는 보험료 처리, 적격성 판정, 건강보험 가입과 같은 대 고객 지원 센터와 백 오피스 운영에 관한 자동화 프로세스가 포함되었습니다. 공유 서비스 및 기업 팀에도 봇을 투입하여 휴대폰 비용 청구 및 신입 사원 프로비저닝 자동화 등의 작업을 수행하게 하였습니다. 신입 사원들이 온보딩을 위한 의무 교육을 완수할 수 있도록 메시지를 보내는 데에도 RPA를 도입하였으며, 이 절차에는 조만간 문자 메시지 알림을 포함하도록 개선할 계획입니다.

이점

+\$2.5M

RPA 도입 후 연간
절감액

39

운용 중인 봇 수

100

내년 운용 예정 봇 수

자동화된 프로세스

- 고객 지원 및 백 오피스 프로세스
- 인력 관리
- 보험료 처리
- 데이터 입력
- 직원 권한 설정 및 해제
- 고객 가입
- 문서 관리

업종

비즈니스 프로세스 아웃소싱(BPO),
공공 부문

"직원들이 교육과
인증의 최고 수준을
누릴 수 있도록
지원하려고 합니다.
즉 회사 차원의
노력으로, 직원의
수준을 끌어내리는
프로세스를
자동화하려는
것입니다."

- David Cowles,
최고 디지털 책임자

스토리 세부 정보

RPA의 이점을 톡톡히 누린 이들은 수만 명의 월별 보험료 지급을 담당하는 미시건 주의 MAXIMUS 의로 보험 등록 브로커들이었습니다. 고객들은 종종 이전 납부액에 대한 환불을 요청합니다. 자동화 이전에는 수천 개의 보험료 환불 요청을 수동으로 평가해야 했기 때문에, 금융 전문가로 구성된 전담팀에서 이를 완수하는 데에 매월 몇 주씩 소요하곤 했습니다. 자동화 도입 이후 Automation Anywhere 봇은 2일 이내에 검토를 완료한 후 그에 따라 요구되는 감사 추적을 생성할 수 있어, 고도로 숙련된 금융 전문가들은 실제로 비판적 사고 능력이 필요한 업무에 더욱 집중할 수 있게 되었습니다.

RPA 성공의 또 다른 예는 회사의 콜 센터에서 확인할 수 있습니다. 자동화 이전에 관리자들은 이메일과 엑셀을 이용하여 업무 일정 변경에 대한 직원 요청을 매일 최대 2,000개씩 수동으로 승인해야 했습니다. 자동화의 구현으로 이들은 관리 업무 대신에 성과 관리에 다시 집중할 수 있게 되었습니다. Automation Anywhere 봇은 일정 예약 요청을 구성 변경이 가능한 일련의 비즈니스 규칙에 기반하여 검토, 승인 또는 거부하며, 인력 관리 시스템에서 실제 일정을 수정하고, 각 기록의 결과를 상세히 설명하는 결과 보고서를 콜 센터에 제공합니다.

MAXIMUS는 현재 39대의 봇을 운영하고 있으며 RPA를 통해 연간 250만 달러 이상을 절감한 것으로 추정하고 있습니다. 또한 2020년에는 그 성과가 두 배로 증가할 것으로 기대하고 있습니다.

향후 계획

MAXIMUS는 계속해서 비즈니스 프로세스를 체계적으로 검토하여 자동화 대상 후보를 파악하고 있습니다. 여기에는 CSR들의 통화 처리를 지원하고 품질 관리 직원들의 작업 결과물 모니터링을 돕기 위한 유인 봇의 구현이 포함됩니다. 또한 데이터 입력 자동화를 늘리기 위해 IQ Bot도 구현하고 있습니다.

현재 제공 주기에는 60개 이상의 봇이 있으며, MAXIMUS는 내년 안에 100대 이상의 봇을 운용할 것으로 예상하고 있습니다.

"프로세스 자동화가 품질에 끼치는 영향은 회사에 아주 큰 이득입니다."

- Michael Sampson,
디지털 솔루션 담당,
이사

"자동화 도입 초기에는 회사 측에 대단한 노력이 요구되지 않았지만, 그 결과는 놀랍게도 매우 긍정적입니다."

- Dan Biernacki,
디지털 솔루션 담당,
부사장

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 당사는 세계에서 가장 정교한 디지털 워크포스 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.co.kr

오토메이션어니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

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

Automation Anywhere ©2019

2019년 11월, 버전 1

 AUTOMATION
ANYWHERE®