

# EU 소재 연금 서비스 제공업체 PGGM, 자동화를 통해 탁월한 효율성 향상 실현



## 기업 소개

PGGM은 협동조합 방식으로 운영되는 네덜란드의 연금 기금 서비스 제공업체입니다. 기관 고객을 대상으로 자산 관리, 연금 기금 관리, 정책 조언 및 관리 지원을 제공하고 있습니다. 2019년 6월 현재 PGGM이 관리하는 연금 자산은 2,380억 유로에 달합니다. PGGM은 280만 명의 의료 종사자, 고용주 및 퇴직자에게 우수한 연금 서비스를 제공하여 네덜란드 의료 분야의 가치를 높이고, 전문 지식과 네트워크를 제공함으로써 핵심 의료 분야를 더욱 강화하는 것을 목표로 하고 있습니다.

## 도전 과제

PGGM은 2백만 명 이상의 연금을 관리하고 있습니다. 이와 관련해 정책 변경이나 자금 이체 요청 등 일상적인 연금 운영에서 많은 행정 업무가 발생하고 있습니다. 각 요청에는 해당되는 프로세스가 존재하며 여전히 그 다수는 수작업으로 진행되고 있었습니다.

PGGM은 자동화를 통해 비용 절감 기회를 찾는 동시에 효율성을 높이고자 했습니다. 하지만 IT 팀이 내부적으로 개발한 PGGM의 자체 연금 관리 시스템으로 인해 새로운 솔루션 도입은 간단하지 않았습니다. 다수의 IT 부서와 마찬가지로 이 팀에도 상당한 양의 업무 백로그가 쌓여 있어서 프로세스 자동화의 잠재력을 검토해 사업부가 적시에 목표를 달성할 수 있도록 지원할 만한 여력이 거의 없었습니다. PGGM에게는 사용자 친화적인 솔루션이 필요했습니다.

## 솔루션

자동화 작업을 지원하기 위해, PGGM 내 여러 비즈니스 부서의 구성원들이 새롭게 역할을 맡아 그 과정에 대해 자세히 살펴보게 되었습니다. 이들은 여러 부서의 동료들과 함께 자동화 사용 사례를 확인한 후 프로세스 마이닝 팀의 도움을 받아, 구조화된 데이터를 기반으로 되어 있어 쉽게 자동화할 수 있는 연금 관리 분야의 간단한 프로세스부터 시작하기로 했습니다. 이 단계에서 비용 절감액을 기준으로 우선순위를 지정한 대상 목록을 구축했습니다. 이미 은퇴 후 매달 연금을 수령 중인 고객 및 은퇴 연금 적립 중인 재직자를 위한 프로세스, 한 연금에서 다른 연금으로 자금 이체를 지원하는 프로세스의 자동화 등이 사례에 포함되었습니다.

## 이점

19,466

10개월간 절감한 시간

119,956

처리된 총 태스크 수

27

자동화된 프로세스 수

### 자동화된 프로세스

- 연금 관리
- 연금 계좌 관련 변경 작업
- 자금 이체 요청

### 업종

금융 서비스

"Automation Anywhere의 제품은 지속적으로 변화하는 환경에서도 손쉬운 자동화 구축이 가능한 매우 유연한 툴입니다. 본 솔루션 덕분에 비즈니스 부서를 매우 신속하게 지원하고 있습니다."

- Sander Van Romondt,  
RPA 개발자

## 스토리 세부 정보

2015년, PGGM 연금 담당 부서는 자동화를 위해 외부 공급업체와 협력을 진행했습니다. 하지만 각 봇에 대한 자동화 비용과 출시 시간 고려 시 1년 이내에 원하는 ROI를 충족할 수 없기 때문에 많은 프로세스에서 자동화 업무용 비즈니스 사례를 구성할 수 없다고 판단했습니다. 2017년, 사내 자체 자동화가 가능한 업체에 대한 조사를 진행한 끝에 PGGM은 최종적으로 Automation Anywhere를 선정했습니다. Automation Anywhere의 서비스 지원 수준과 더불어, 활발한 활동이 진행되고 있는 대규모 사용자 커뮤니티가 선정의 이유였습니다. 자동화 톨의 설정, 특히 Bot Creator와 Bot Runner의 분리 설정이 가능하다는 점은 소프트웨어 공급업체와 직접적인 커뮤니케이션이 가능하다는 점과 함께 솔루션 선정에 있어서 핵심적인 부분이었습니다.

초기 기술 증명 과정은 재무적 위험이 없는 간단한 프로세스에서 실시되었습니다. 해당 팀은 이 과정에서 소프트웨어 사용이 무척 쉬우므로 최소한의 트레이닝만으로도 자동화 구현이 가능하다는 사실을 확인했습니다. 일부 팀 구성원의 경우 시작 과정에서 자동화 자체에 다소 회의적인 시각을 갖기도 했지만, 태스크가 봇에 의해 자동화되는 과정을 겪으면서 디지털 동료를 통해 보다 보람된 일에 집중할 수 있게 되어 점차 생각이 바뀌게 되었습니다.

다음은 RPA 도입을 앞둔 기업을 위해 PGGM가 공유한 몇 가지 주요 도움말입니다. 우선 프로젝트에 집중할 전용 팀 구성의 필요성을 강조했습니다. 또한 시작하기 전에 모든 것을 문서화하거나 조사하려 하지 말고 봇을 구축하면서 하나씩 학습하라고 충고합니다. 처음 시작할 때부터 주요 부서(예: 아키텍처, 위험, 감사 및 혁신)의 지원을 받음으로써 자동화 프로젝트를 이끌어 갈 수 있는 유용한 정보를 확보할 수 있었다고 합니다. 또한 시작에 앞서, 이미 자동화를 도입해 운영 중인 다른 기업에게 조언과 통찰력을 얻을 것을 권장했습니다.

## 향후 계획

PGGM의 연금 팀은 비즈니스 운영 전반에 더 많은 프로세스 자동화 및 관리를 기대하고 있습니다. 동시에 AI와 같은 신기술의 잠재력에도 주목하고 있습니다. 자산 관리 부문에서는 IQ Bot을 활용한 PoC를 자세히 검토하고 있으며 일부 새로운 전문가를 영입하여 팀을 확장하고 새로운 솔루션을 도입할 계획을 가지고 있습니다.

"RPA는 효율성을 지속적으로 개선할 수 있게 하는 원천이 되었으며, PGGM 구성원들의 생각이 더 혁신적이고 디지털화된 프로세스로 발전할 수 있는 길잡이가 되어 주었습니다. 심지어 이 여정은 재미있기까지 했습니다!"

- Harold Valkenburg,  
Herman de Greef,  
Sander van Romondt,  
Lisanne van Denderen,  
PGGM RPA 개발자

### 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.

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.co.kr](http://www.automationanywhere.co.kr)

오토메이션에니웨어 코리아  
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

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

Copyright © 2019 Automation Anywhere, Inc. All rights reserved. Automation Anywhere, 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.