

# Australia Post, RPA 봇으로 회계 워크플로를 최적화하다



## 기업 소개

Australia Post는 호주 전역에 우편 서비스를 제공하는 공기업입니다. 전국 4,356개 우체국 네트워크를 통해 사업을 운영하고 있으며 전 세계 190여 개국으로 우편 배송하고 있습니다. Australia Post는 호주에서 가장 오래된 정부 서비스 중 하나로 전자 상거래와 새로운 형태의 디지털 커뮤니케이션을 수용하는 등 서비스 범위를 확대해 왔습니다.

## 도전 과제

Australia Post 회계팀은 수많은 계정과 서비스 제공 상품을 업데이트하고 관리하는 방대한 양의 백오피스 프로세스를 감독하고 있습니다. Australia Post 회계팀은 수많은 회계 업무를 관리하면서 부서의 효율성을 개선할 수 있는 새로운 방법을 모색했습니다. 특히 반복적인 수작업을 자동화하여 회계 서비스 전반의 워크플로를 개선하고 직원들에게 능력개발의 기회를 제공하는 것을 목표로 했습니다.

## 솔루션

Australia Post 회계팀은 비즈니스 효율성을 개선하고 직원들이 더욱 가치 있는 업무를 할 수 있게 해 주는 가장 이상적인 솔루션으로 RPA를 선정했습니다. Australia Post는 Automation Anywhere RPA의 무료 체험판과 파일럿 프로젝트를 통해 디지털 혁신을 시작했습니다. 초기 성과를 거둔 후, Australia Post는 Automation Anywhere와 협력하여 재무 분개장의 유지관리, 크레딧 업로드 관리, 대행업체 자동 설정 및 자동 가격 책정, 자재 관리 등 25개 프로세스를 추가로 자동화했습니다. 여기에는 호주 전역의 각 우편 매장에서 판매되는 모든 품목의 세부 정보를 작성하고 변경하는 업무도 포함됩니다.

## 이점

120

배포된 봇 수

25

자동화된 프로세스 수

18,000시간

연간 절약된 시간

15%

회계 서비스 내에서 절감된 비용

## 자동화된 프로세스

- 계정 처리
- 계정 관리

## 산업

공공 부문

"우리 팀은 자동화할 능력을 스스로 키웠습니다. 호기심이 많은 직원들은 RPA를 통해 자신들의 능력을 개발하고 자동화 성장을 적극적으로 추진할 기회를 얻었습니다."

— Adam Jeffress,  
로봇 자동화/혁신 매니저

## 세부 정보

Australia Post 회계 서비스팀은 바쁜 호주 우편 서비스 워크플로를 지원하는 핵심 부서입니다. 회계팀은 광범위한 네트워크와 서비스를 통해 효율적인 프로세스를 제공하고 상황에 맞게 계정을 관리해야 합니다. 프로세스는 대부분 수작업으로 이루어져 부서 전체의 워크플로가 비효율적이었습니다. RPA의 도입으로 Australia Post 회계 서비스팀은 워크플로를 재구성하고 혁신과 효율성의 문화를 조성할 수 있었습니다.

여러 프로세스의 자동화를 고려하는 과정에서, Australia Post 회계팀은 Automation Anywhere와 협력하여 새로운 기술을 통합할 수 있는 프레임워크 개발을 도왔습니다. 성공적인 PoC 후, 25개 핵심 프로세스 자동화가 추가로 이루어졌습니다. 예를 들어, 재무 분개장 관리는 지금까지 수작업으로 처리했고 시간이 많이 소요되는 작업이었습니다. RPA를 통해 이 작업은 완전히 자동화되었고 회계팀 직원은 고객 경험을 개선하는 업무에 시간을 재투자할 수 있게 되었습니다. 디지털 인력의 혜택을 받은 또 다른 프로세스로는 크레딧 업로드가 있으며, 이 프로세스의 자동화를 통해 Australia Post는 빠르고 효율적인 방법으로 고객 계정에 크레딧을 적용하고 있습니다.

자동화 구현에 있어 중요한 것은 직원 교육이었습니다. 90여 명의 Australia Post 직원이 Automation Anywhere University 플랫폼에서 자체 학습 모듈을 수료하였고 많은 직원들이 추가 교육 후 RPA 인증서를 받았습니다. 일부 직원들은 자동화가 제공하는 다양한 기회를 고무되어 스스로 자동화 프로세스를 개발하기 시작했으며 사무실에서 RPA를 확장할 수 있는 새로운 아이디어를 지속적으로 제안하고 있습니다.

## 향후 계획

Australia Post는 더 많은 지원 자동화 통합과 챗봇 같은 새로운 서비스를 검토하여 현재의 인프라를 확대해 나갈 계획입니다. 또한 회계팀은 Automation Anywhere의 IQ Bot이 제공하는 AI 기능과 머신 러닝 기술을 활용하여 워크플로를 더욱 최적화할 계획을 가지고 있습니다.

회계 서비스는 자동화 개발과 교육으로 팀을 지속적으로 지원하고 직원들이 미래의 업무에 대비할 수 있는 기술을 갖추기를 바라고 있습니다.

"우리 팀원들은 RPA를 활용하여 자동화하고 확장해 나갈 수 있는 새로운 방법을 찾을 수 있었고 부서 전체의 성장과 생산성에 기여했습니다."

— Steven Morris,  
회계 서비스 팀장

### Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어와 생각, 집중력이 있는 사람들에게 힘을 실어주며, 그들의 회사를 위대하게 만듭니다. 우리는 비즈니스 프로세스를 자동화하고 사람들을 해방시킴으로써 더 인간적인 일을 가능하게 하는 세계에서 가장 정교한 디지털 인력 플랫폼을 제공합니다.

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

오토메이션애니웨어 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)

Automation Anywhere ©2019

2019년 5월, 버전 1

