

업계에 몰고 온 파괴적 혁신: 최고의 글로벌 마케팅 서비스 제공업체를 다른 기업과 차별화해 주는 RPA



과제

경쟁이 치열한 마케팅 서비스 산업은 디지털 혁신으로 인해 파괴적 혁신을 겪고 있으며 이 와중에 Quad/Graphics는 이 업종에서 성공하기 위해 폐기물을 줄이고 직원 생산성을 높일 수 있는 기회를 끊임없이 모색하고 있습니다. 이 회사의 지속적인 개선 문화는 린(LEAN) 원칙을 토대로 하며 다른 기업에서 확보한 성과에 대한 미디어 사례를 보며 자극을 받게 되자 로봇 프로세스 자동화(RPA)를 도입하여 직원들이 보다 고객 중심에서 부가가치를 창출할 수 있는 작업에 시간을 더 할애할 수 있도록 지원하기로 결정했습니다.

솔루션

2017년 초반에 Quad/Graphics는 Ernst & Young의 참여 하에 RPA에 '착수'했습니다. 상향식으로 시작하는 풀뿌리(grass-roots) 방법에서 RPA를 전체적으로 비즈니스까지 추진하는 전략을 통해 Quad/Graphics는 먼저 재무 부서에 Automation Anywhere RPA를 배포하여 결제 처리를 간소화했습니다. Quad/Graphics는 상당한 성공을 거둔 후 15개 이상의 다른 부서에도 RPA를 배포했습니다.

이점

\$1,000만/일

현금 흐름 증가

19

여러 부서에서 현재 Automation Anywhere RPA 이용

20

복잡한 비즈니스 프로세스 자동화

26

단순한 비즈니스 프로세스 자동화

200%

12개월 이내에 RPA 확장 계획 실행

10

봇 운용까지 걸린 시간 (주 단위)

46

운용 중인 봇 수

- 프로세스 자동화
- 과금 청구 보고서
 - 공급자 프로필
 - 운영 보고
 - 조정
 - 이외에 다수의 이점

업종
제조

"첫 파일럿에서 RPA로 얻은 빠른 성과 덕분에 RPA가 직원들에게 가져다 주는 이점에 대한 소식이 회사 전체에 삼시간에 퍼졌습니다."

— 사라 부처(Sarah Butzer),
Quad Graphics
관리자

진정한 파트너십 구축

첫 성공 후 RPA가 가져다 줄 수 있는 이점에 대한 증거가 명확하게 드러나면서 Quad/Graphics의 부서마다 RPA에 대해 환호하기 시작했습니다. 하지만 Quad/Graphics는 RPA에 대한 투자가 현명한 결정이었음을 확실히 하려고 했습니다. Quad/Graphics RPA 팀은 직원들이 업무 전반에서 수동 프로세스를 자동화하기 위한 아이디어를 모으고 직원과 협력하여 RPA가 특정 프로세스 과제에 적합한지 확인하기 위한 타당성 평가를 완료했습니다. RPA가 성공을 거두려면 반드시 RPA 팀과 직원들이 이 과제에 긴밀히 협조해야 했습니다. 봇을 인력으로 도입하면서 RPA 팀과 직원들이 맺은 진정한 파트너십은 앞으로의 성공을 위한 신뢰의 토대를 마련해 주었습니다.

성과

Quad/Graphics는 직원들이 좀 더 중요한 작업에 주력하도록 지원하는 목표를 달성했습니다. 예를 들어 Quad/Graphics 과금 청구 전문가들은 이제 각 인보이스 발행 작업에 필요한 필수 과금 청구 보고서 10개를 직접 생성하지 않고 고객 인보이스를 생성합니다. 이 덕분에 수금 시간이 단축되어 현금 흐름이 하루에 1,000만 달러로 크게 증가했습니다. 또한 모든 과금 청구 보고서가 밤에 봇을 통해 자동으로 생성되기 때문에 인간 근로자의 효율성이 훨씬 높아졌습니다. RPA가 조직 전반으로 확산되면서 직원들은 일상적인 반복 작업에서 벗어나 분석 작업에 주력할 수 있게 되었습니다.

그 이후

Quad/Graphics는 RPA에 있어 앞서 나가고 있기 때문에 많은 기업들이 조언을 구하러 오고 있으며, 특히 작게 시작한 방법과 맨 처음부터 성공적인 자동화 혁신을 구축한 노하우를 파악하고자 합니다. Quad/Graphics는 현재 변경 관리, 적절한 사용자 프로비저닝, 액세스 제어뿐 아니라 백업과 복구 방법을 포함한 거버넌스에 상당히 중점을 두고 있습니다. 오늘날 Quad/Graphics는 2018년에 200% 이상 RPA를 증가하고 그에 따라 높은 ROI를 올린 기업으로 자리잡았습니다.

"저희 RPA 프로그램은 커뮤니케이션 계획, 팀의 조직 구조, 그리고 자동화할 프로세스를 평가하기 위해 구현한 절차를 바탕으로 성공적인 성과를 올렸음을 잘 보여줍니다."

— 사라 부처(Sarah Butzer),
Quad Graphics
관리자

공유 서비스 및 비즈니스 서비스 제공자가 로봇 프로세스 자동화를 비즈니스 성장 기술로 활용하여 고객에게 차별화된 서비스와 솔루션을 제공할 수 있는 방법에 대해 자세히 알아보려면 Automation Anywhere에 문의하십시오.

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