

RPA의 작업 수준에 감탄을 금치 못한 Genworth Financial



기업 소개

Genworth Financial은 장기 치료 및 모기지 보험을 포함한 다양한 제품과 서비스를 제공하고 있습니다. 145년 이상 고객의 간병 옵션 처리, 퇴직 소득의 보호와 증식 그리고 노령화에 따른 재정적 문제 대처를 지원하는 업무에 주력해 왔습니다.

과제

Genworth는 여전히 수작업으로 처리 중인 재무 부서의 프로세스에 RPA를 도입하고자 하였습니다. 노동 집약적인 해당 프로세스를 성공적으로 자동화하기 위해서는, 새로운 사고 방식과 더불어 기존에 이루어지고 있던 자동화의 수준을 능가하는 제품이 필요했습니다. 이를 통해 수작업 감소 외에도 생산성 향상과 오류 감소 그리고 속도 증가와 비용 절감 확대를 얻고자 하였습니다.

솔루션

Genworth Financial은 파일럿 프로그램과 6주 온보딩 프로그램을 통해 RPA 여정을 시작했습니다. 처음 몇 주 동안 실습 설계 및 설정을 통해 봇 트레이닝을 마스터한 후, 6주 종료 시까지 몇 대의 봇을 생성해 보는 오프 사이트 트레이닝을 지속했습니다. 재무, 공유 서비스, 기업 시스템 및 회계 부서에서 10개의 파일럿 프로세스를 선정했습니다. 파일럿을 통해 모든 기대치를 능가하는 결과를 달성한 후, 해당 프로그램은 투자, 감사, 데이터 보안 및 고객 서비스까지 확장되었습니다. 현재 110대의 봇이 가동 중이며 RPA 프로그램은 계속 빠르게 성장하고 있습니다.

이점

10,000

연간 절약 시간

110

구현된 봇 수

40

교육받은 사용자 수

자동화된 프로세스

- 보고
- 조정
- SOX/감사
- 데이터 처리

업종 보험

"저는 전략, 운영, 개발부터 트레이닝 과정 전반에 걸쳐 RPA 프로세스 관련 업무를 진행해 왔습니다. 매일 아침, 업무 처리를 통해 일이 진행되는 과정을 지켜보는 것이 상당히 흥미진진합니다."

- Natinder Kaur
애플리케이션 개발 매니저

세부 정보

초기 자동화 도입의 성공적인 결과를 눈으로 확인한 회사 내 사람들은 RPA 팀에 연락하기 시작했습니다. 이미 RPA의 장점에 대해 전해 들은 이들은 각자의 분야에서 이룩할 수 있는 잠재력에 열광하고 있었습니다. 회사 내부 고객을 접수한 Genworth는 곧 본격적인 서비스 제공을 시작했고 엄청나게 긍정적인 반응을 얻었습니다. 100명의 내부 고객 목록은 등록 시작 후 10분이면 완전히 채워졌습니다. 또한 "기술 분야에 종사하는 여성들" 포럼 등을 통해 직원들에게 RPA를 학습할 수 있는 또 다른 기회를 제공했습니다.

매일 4시간의 수작업을 절감한 첫 번째 봇은 RPA가 가진 이점을 직원들에게 확실히 각인시켰습니다. 자동화 팀은 표준을 설정, 유지 및 강제하는 방식과 개별 팀이 각자에게 효과적인 방식으로 작업을 수행할 수 있게 하는 유연성 사이에서 균형을 맞출 수 있는 성공적인 RPA 모델을 구현했습니다. RPA 팀은 사업부서가 자동화 항목 도출, 우선 순위 지정, 추정, 계획 및 설계를 할 수 있도록 돕는 동시에 다른 내부 팀들이 재사용할 수 있는 항목을 만들 수 있는 기회를 검토했습니다.

Genworth는 조직 내 최고위 임원들의 지속적인 지원을 받고 있으며, 이제 해당 프로그램을 얼마나 빠르게 확장할 수 있는지에 대한 현실에 직면해 있습니다. 현재 RPA를 배포하는 직원의 절반 이상은 자신의 봇을 지속적으로 유지관리하는 비IT직원입니다.

향후 계획

Genworth는 지속적으로 사내에서 봇과 자동화를 기초부터 구축해 오고 있습니다. 다양한 팀에서 근무하는 40명이 RPA 교육을 수료했으며 이들은 팀 내뿐만 아니라 조직 전체에 걸쳐 자동화를 전파하고 있습니다.

이에 2019년 말까지 250대의 봇 운용과 50명의 봇 구축 인력을 통해 연간 약 15,000시간을 절감할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 또한 IQ Bot의 파일럿 프로젝트도 계획되어 있습니다.

2020년말까지 1,000대의 봇 운용을 통해 연간 50,000시간을 절감하는 것이 목표입니다.

"교육을 받은 모든 인력은 훌륭하게 업무를 처리했습니다. RPA의 흥미진진함과 작업 수준이 제가 제일 만족하는 부분입니다."

- Natinder Kaur
애플리케이션
개발 매니저

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

오토메이션애니웨어 코리아
서울 강남구 영동대로 517 아셈타워 37FL

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea  blog.naver.com/automationanywhere  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.