

RPA의 현재와 미래

금융권 자동화 트렌드, 사례 및 미래방향

유아이패스 이재원

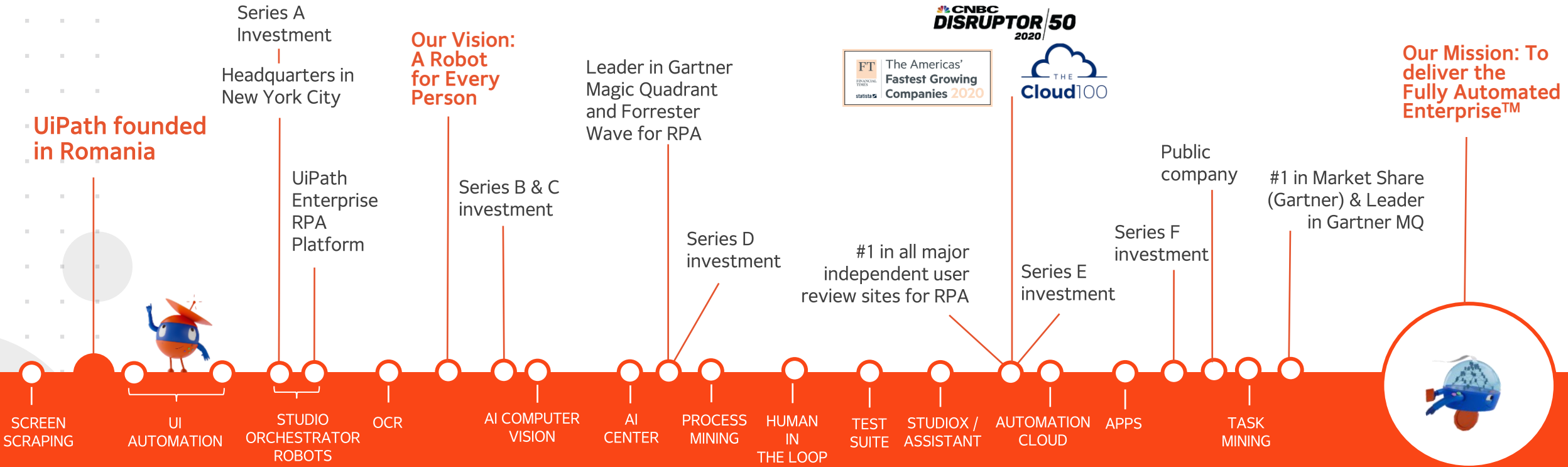
01

자동화 트렌드

02

사례

UiPath : De Facto Standard



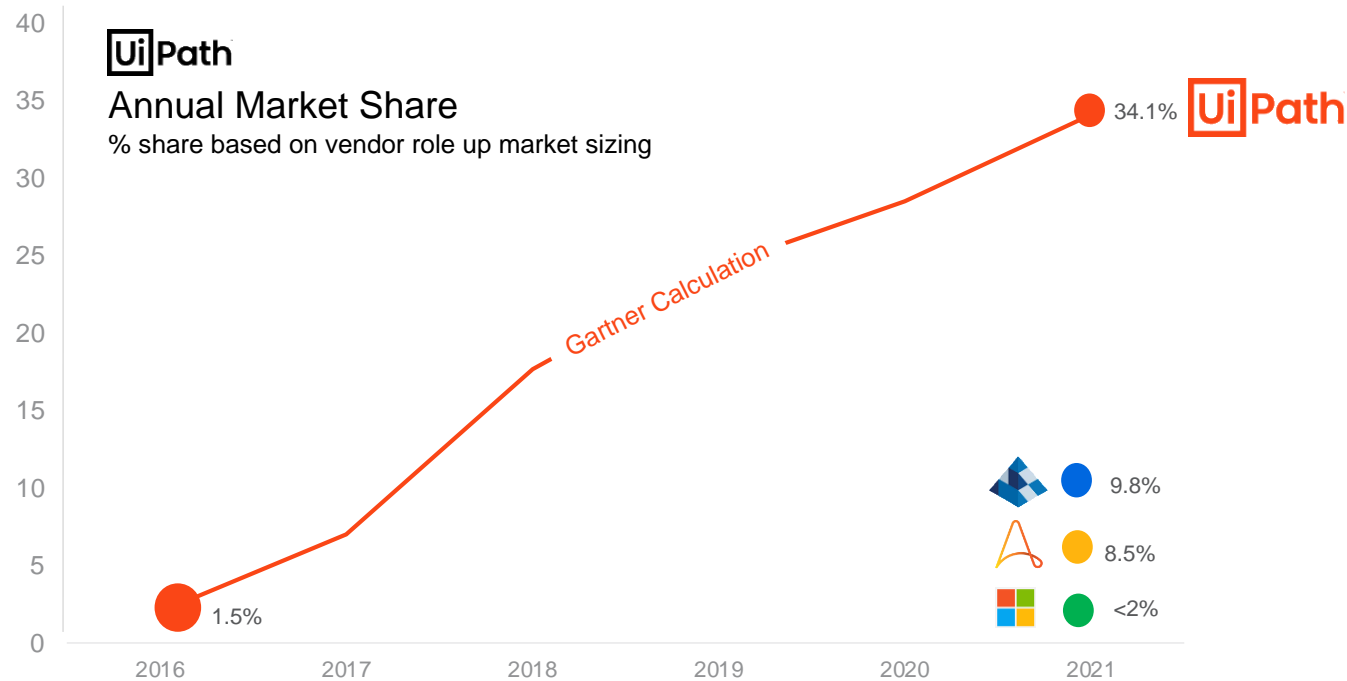
뉴욕증시 상장

THE FULLY AUTOMATED ENTERPRISE
2022

UiPath : Market Share

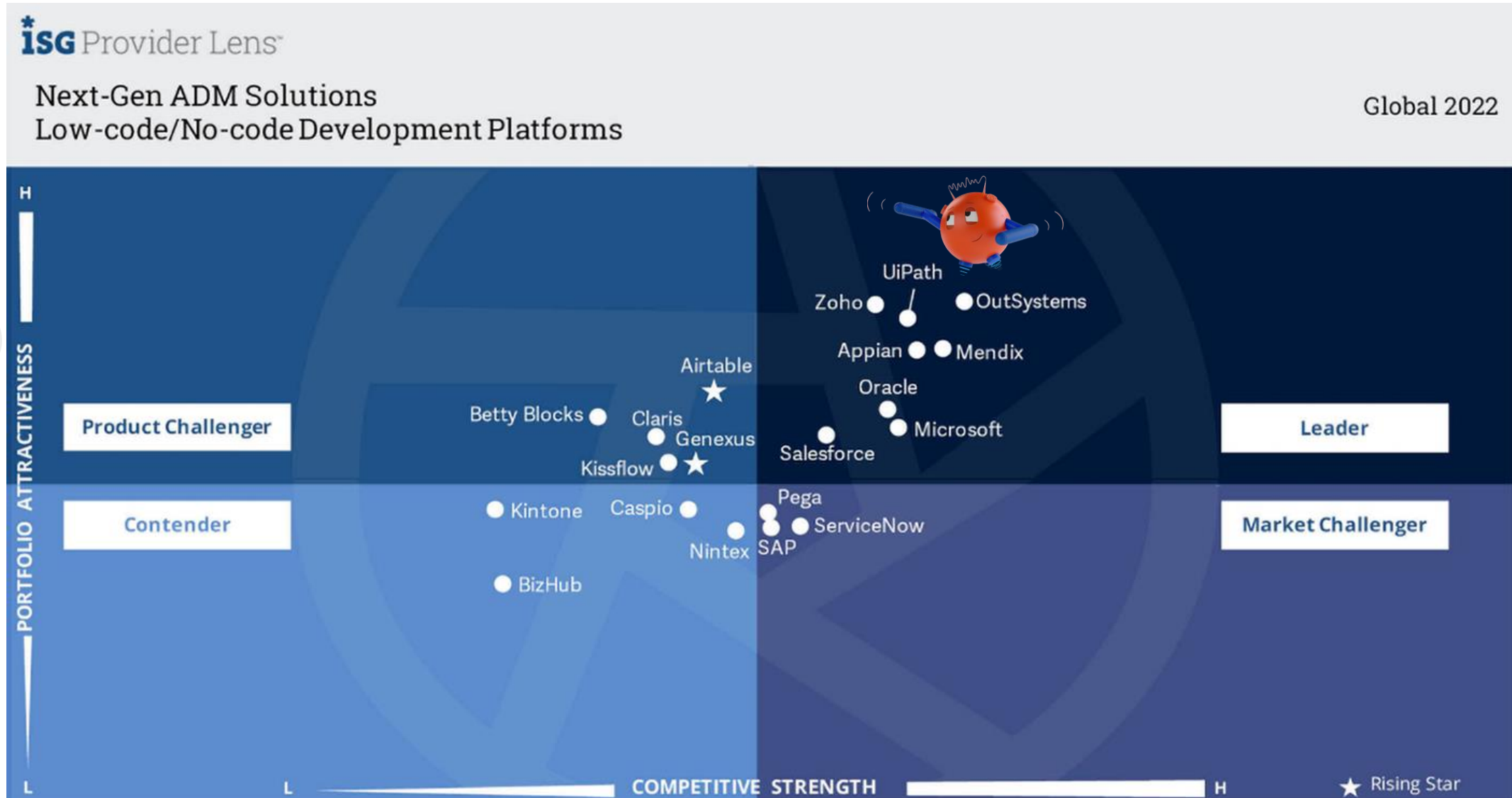
Gartner®

Market Share Analysis
Robotic Process Automation Worldwide 2021



"The only vendor among the top seven to grow its market share in 2021, from 28.5% in 2020 to 34.1% in 2021, UiPath demonstrates strong brand awareness, market stability and viability."

UiPath : Low-code / No-code 개발 플랫폼



2023 자동화 트렌드



#1

자동화가 기업의 새로운 운영 및 혁신 방식으로 자리매김하고 있습니다.

#2

기업이 고조되는 인력 및 인플레이션 압박에 대응하기 위해 자동화를 강화하고 있습니다.

#3

디지털 CIO가 새로운 목표 달성을 위해 역할을 확대하며 자동화를 강화하고 있습니다.

#4

프로세스 마이닝과 자동화된 테스트가 최고 수준의 전사적 자동화를 추진하기 위한 “필수 요소”로 대두되고 있습니다.

#5

로우 코드가 더 많은 직원의 자동화 및 AI 활용을 위한 최우선 사항이 되고 있습니다.

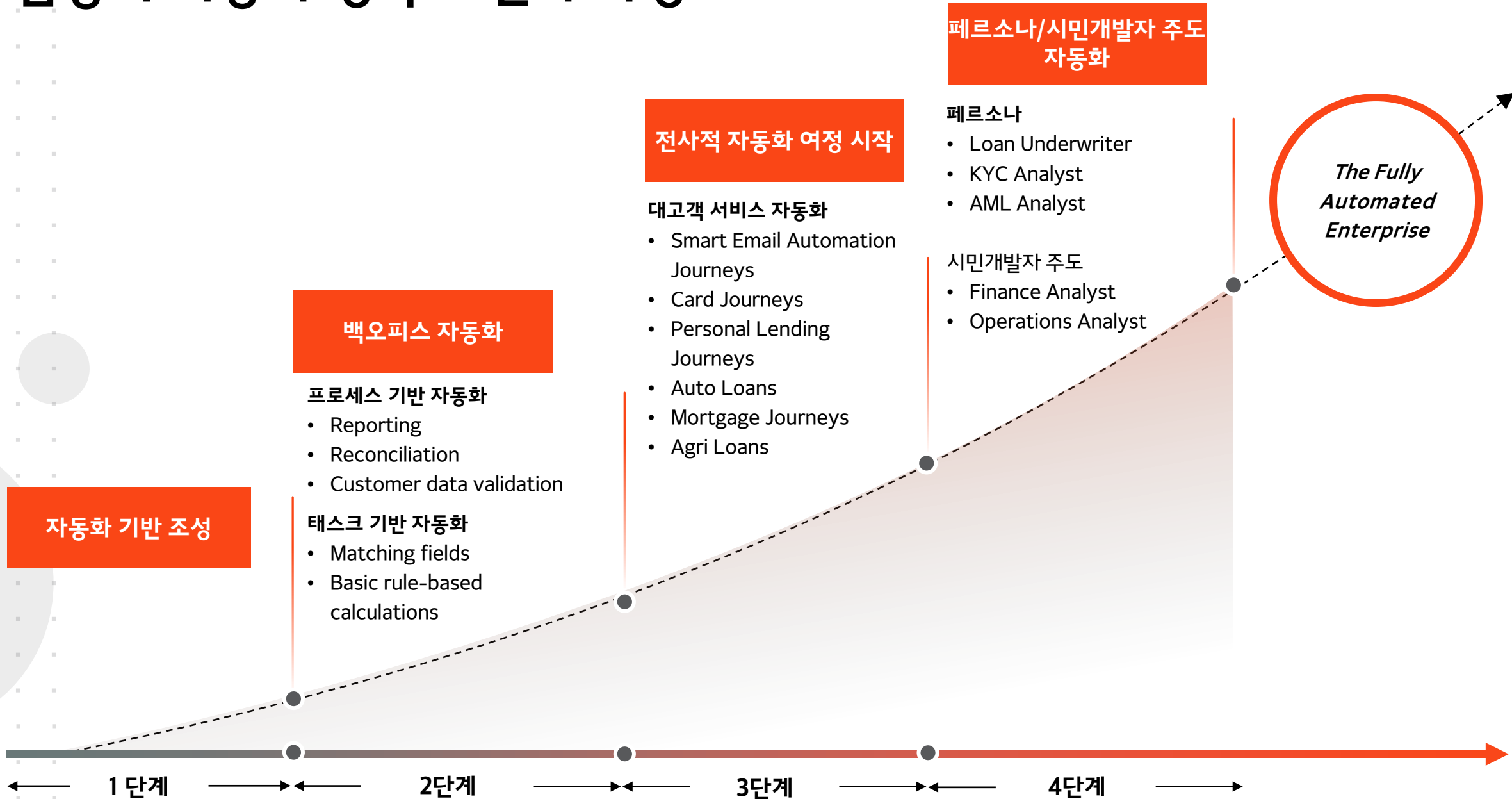
#6

새로운 AI 기반 혁신이 자동화의 가능성을 더욱 넓히고 있습니다.

#7

디지털 기술 역량을 보충하는 것이 HR 및 IT 리더의 차기 중대 과제로 떠오르고 있습니다.

금융사 자동화 성숙도 진화 과정



자동화 플랫폼 (Automation Platform) 으로 전환

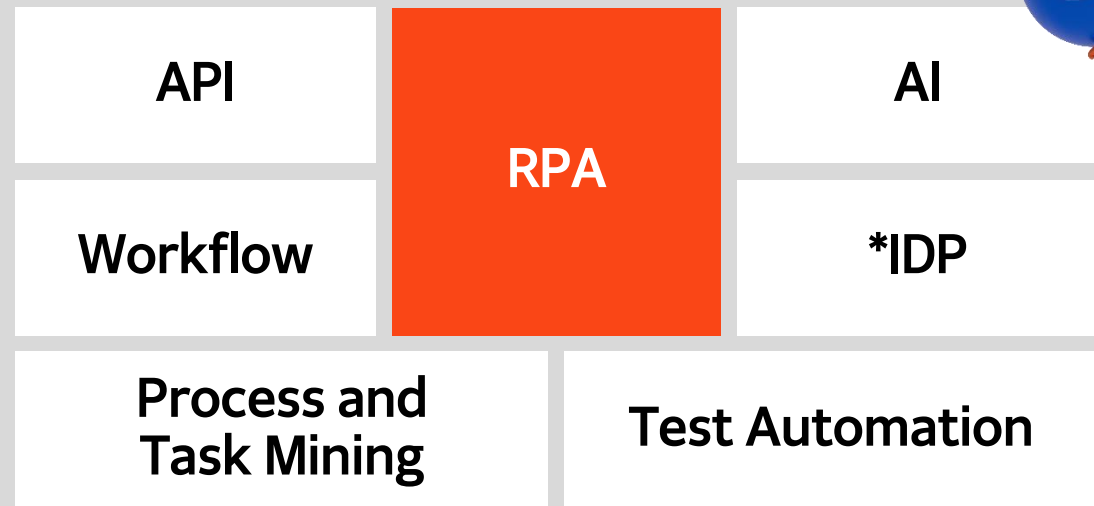
2017

RPA Tool



2022

Automation Platform



* IDP : Intelligent Document Understanding

자동화 플랫폼(Automation Platform)의 배경

하이퍼 오토메이션이 전세계 고객들의 Top Agenda인데...

- 과제 발굴 방법은 여전히 “현업 Daily Task” 자발적 아이디어 제출에 근거... ——— Task Mining / Capture
- 엔드 투 엔드 프로세스 - High Impact Automation 기회 영역 발굴 방법은 없는지... ——— Process Mining
- 엔드 투 엔드 프로세스 - 프로세스 흐름 상 사람/로봇 협업 필요들인 과제들이 있는데... ——— Human In The Loop
- 엔드 투 엔드 프로세스 - 간단한 입력 화면 개발이 가능하다면 과제 채택이 가능할텐데... ——— Low code Apps
- 다양한 문서를 로봇이 인식할 수 있다면, 해당 업무 자동화의 효과는 매우 클텐데... ——— Intelligent Document Processing

자동화 플랫폼(Automation Platform)의 배경

UI 자동화를 통해 신속한 자동화는 달성했지만, UI/환경 변화 시 유지보수 이슈가...

- 싱글 플랫폼에서 UI 자동화 이외의 자동화 방안은 없는지...
- 간단한 화면 개발은 RPA 플랫폼에서 가능했으면...
- 현업이 직접 개발/개인 로봇 관리를 원하는데, 거버넌스와 리스크 관리는 어떻게 할지...
- 사내에 있는 AI/ML을 로봇에 손쉽게 연계하면 좋겠는데...
- 어플리케이션 개발 시, 현업 테스트를 로봇에게 맡길 수는 없는지..

API Integration

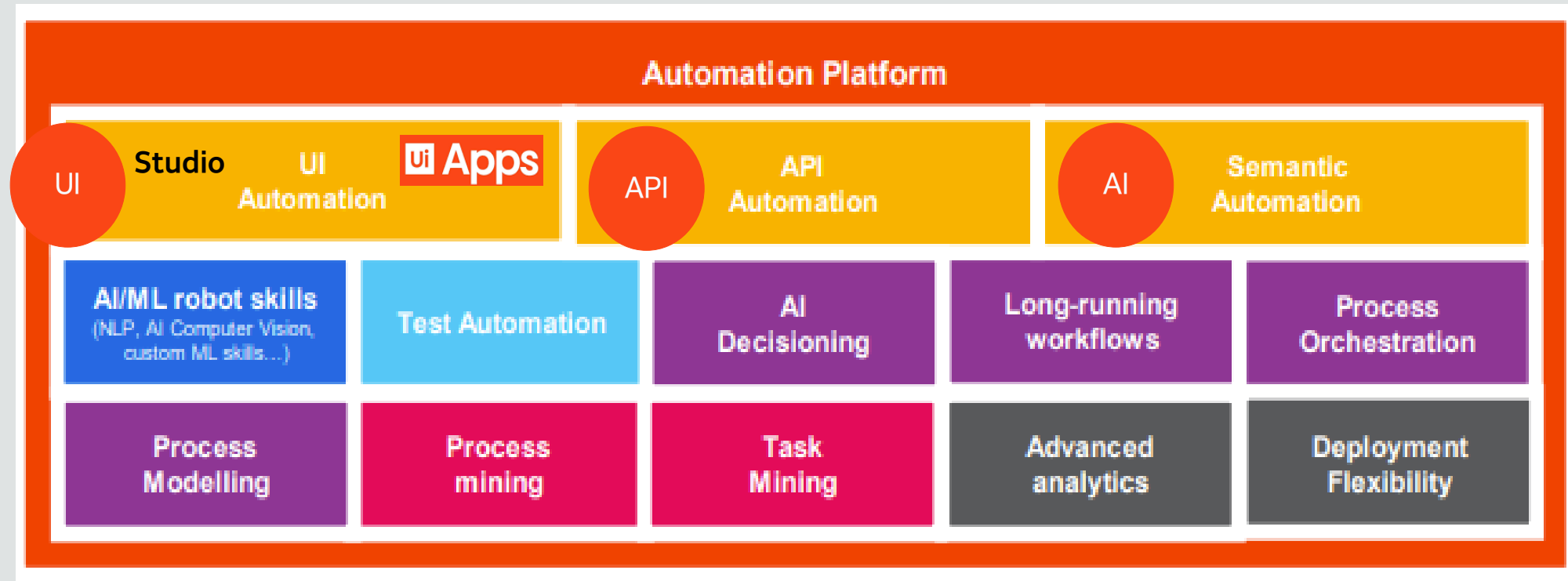
Low-code Apps builder

Citizen / Governance Tool

AI Platform

Test Automation

Automation Platform



시맨틱 자동화 (Semantic Automation) – Clipboard AI

Source

Forms

- Computer Vision

Excel

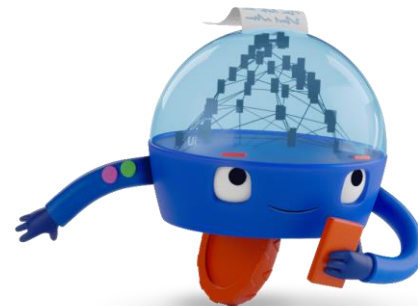
Documents

- Invoice
- Receipt
- Utility bill
- Purchase order
- Passport
- ID

Unstructured Documents

- Any type of documents

Semantic Mapping (AI) Engine



Destination

Forms

- Ui Automation
- CV

Plain-text

- Word
- Notepad
- Mail
- Plain-text fields in forms
- Etc.

Excel

- Excel add-in

Clipboard AI - LIVE DEMO

Invoice

Edit	Name	Invoice No.	PO No.	Billing Address	Vendor Address	Tax Amount	Total	ABN	Delete	Invoice Item
	Wobbly Builders	00145	105647	UiPath Australia	364 Kent St. Sydney NSW 2000	8,324.10	9,156.51	1234		

Invoice Header

Name

Invoice Number

PO Number

Billing Address

Vendor Address

Tax Amount

Total

ABN

Add

데모는 발표 동영상을 참조하시기 바랍니다.

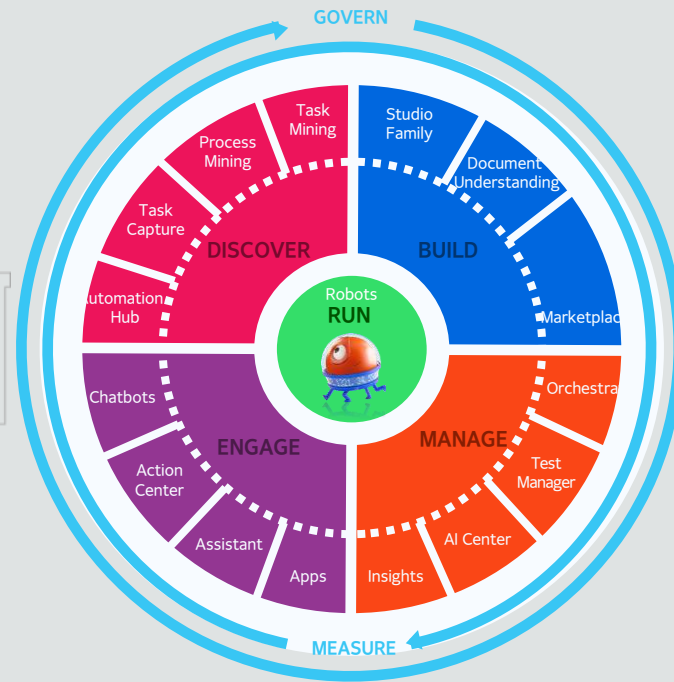
(0:40~)

Automation Platform (온프레미스/클라우드)



Automation Suite

온프레미스 배포



Automation Cloud

클라우드 배포

01

자동화 트렌드

02

사례



Business Automation Platform



Enterprise Automation

Personal Automation





Enterprise Automation

Strategic Directions

- 비즈니스 프로세스 최적화
- 지속적인 자동화 과제 발굴
- AI를 실질적으로 사용
- 사업적 성과를 달성하기 위한 자동화 KPI

Strategic Directions

- No-Code
- 직원의 업무 태스크를 정확히 이해
- 더 많은 가상 비서 도입
- Semantic Automation
(맥락을 이해하는 자동화) 추구



Personal Automation

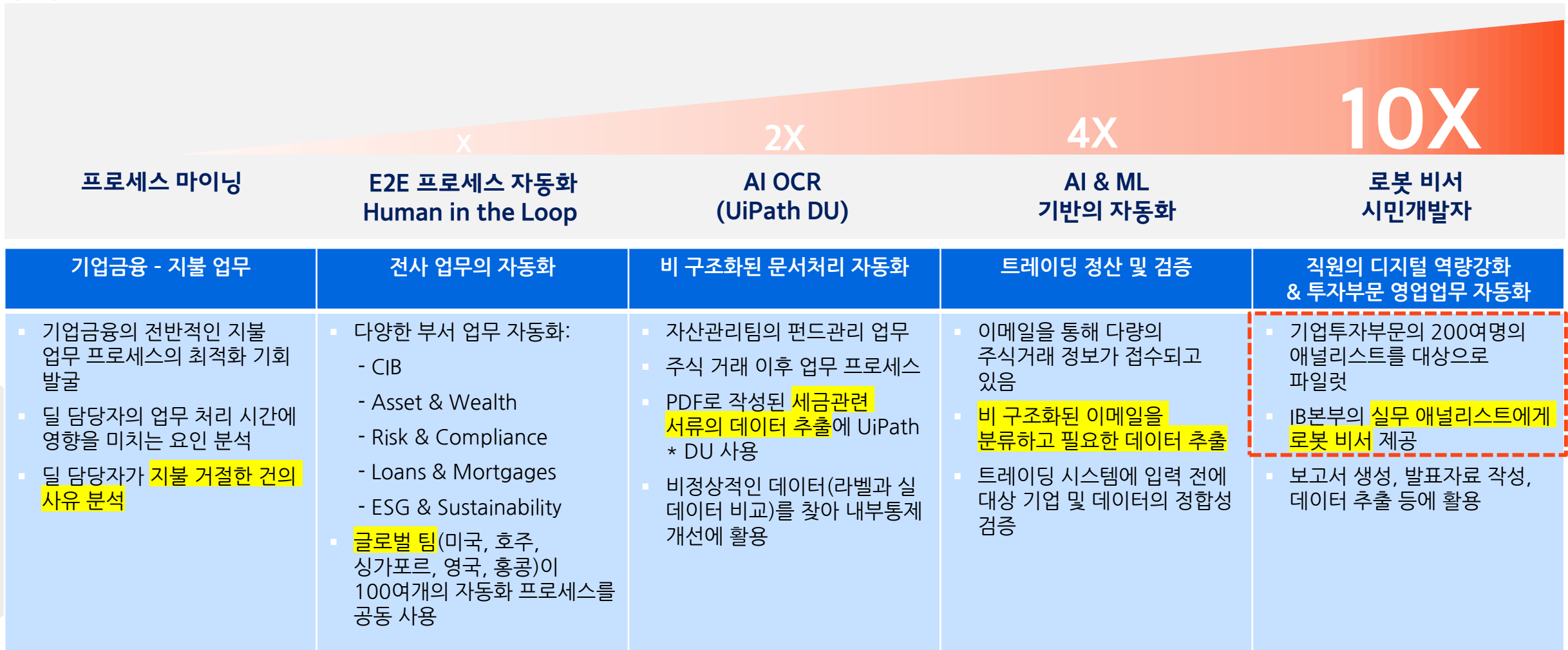
사례 - 글로벌 금융기관의 자동화 성과 스코어카드

자동화 성과영역	Potential Metric Impacted	자동화가 추구하는 합의한 목표 단계	현재의 실현가치	진척도
디지털 전환 가속화	<ul style="list-style-type: none"> 자동화가 영향을 미친 업무의 개수 마케팅의 'STP' 개선 신상품의 시장 진입속도 개선 			0% 5% 0% 10% 0% 25%
운영 효율성 강화	<ul style="list-style-type: none"> 회사 차원의 업무 여력 증대 상위/하위 부서간 업무 자동화 비용 회피 비용 절감 			0% 30% 0% 10% 0% 30%
고객 경험 향상	<ul style="list-style-type: none"> NPS 수치 개선 고객 이탈 감소 최초 업무처리 완료 비율(콜센터) 개선 			0% 30% 0% 10% 0% 30%
매출 증대	<ul style="list-style-type: none"> 매출 증대에 미친 비율 자동화를 통해 성과를 낸 상품 개수 			0% 15% 0% 10%
직원의 참여	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 역량이 향상된 직원 비율% 로봇 비서 또는 시민개발자에 의해 추가 창출한 업무 시간 			0% 5% 0% 10%
리스크 및 컴플라이언스	<ul style="list-style-type: none"> KYC, 고객 등록업무 등 컴플라이언스 관련 업무에 미친 영향 내부 통제 강화 잘못된 업무 처리비율 감소 			0% 5% 0% 10% 0% 25%

Illustrative

사례 - 글로벌 금융기관의 Intelligent Automation

UiPath Full Automation Platform을 사용 (2년간, 2백만 시간 자동화)



*DU : Document Understanding

'자동이' 덕에 국민은행 야근 줄었네

한국경제

사무자동화 시스템 도입 확대, 1인당 年 170시간 근무 줄어

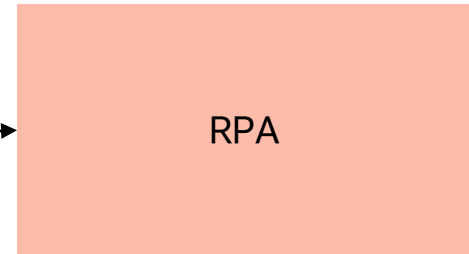
국민은행 영업점에서 기업대출 업무를 맡고 있는 강모 과장은 요즘 야근하는 날이 크게 줄었다. 얼마 전 도입된 로보틱 사무자동화 시스템(RPA·robotic process automation) '자동이' 덕분이다. 기업 신용평가에 필요한 서류 준비나 대출 만기 관리처럼 단순·반복적인 일을 자동이가 대신 처리해 주기 때문이다. 강 과장은 “똑똑한 후배 자동이가 들어온 뒤로 저녁 있는 삶을 살고 있다”고 했다.

자동이 도입 이후 국민은행 직원들의 근무 시간이 1인당 연 170시간가량 줄어든 것으로 나타났다. 하루 8시간 근무한다고 가정하면 직원 한 명이 한 달간 처리해야 할 업무량이 감소한 효과다.

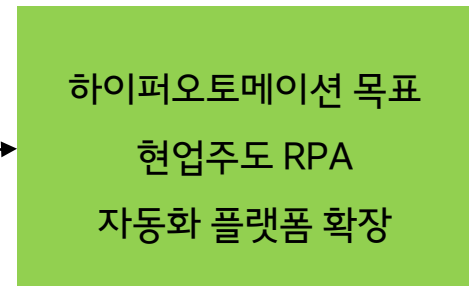
국민은행은 2017년 12월 처음 자동이를 도입했다. 단순·반복적인 일을 자동이에 맡기고 직원들은 남는 시간에 부가가치가 더 높은 일에 집중하도록 한다는 취지에서다. 도입 당시 자동이는 본부 부서 업무 4개를 처리하는데 그쳤다. 하지만 지금은 본부 부서 179개, 영업점 61개 등 240개 업무에 자동이가 쓰이고 있다.

자동이 도입으로 차주의 신용 부실 위험 모니터링, 영업점별 계수 보고서 작성, 대출 실행 전 확인사항 점검, 직장·소득서류 위변조 체크 등 직원들이 일일이 처리해야 했던 일이 자동화됐다. 업무 관련 기사와 시장 정보 수집, 소속 부서별 보고 취합과 경조사 확인도 자동이가 한다.

국민은행은 직원들이 직접 본인 업무에 최적화한 '맞춤형 자동이'(RPA 퍼스널봇)를 개발할 수 있도록 시스템을 업그레이드했다. 국민은행 관계자는 “자동이를 업무 환경에 완전히 정착시킬 계획”이라며 “인공지능(AI), 광학문자판독(OCR) 등 신기술도 도입할 방침”이라고 했다.



• 약 240과제, 290만시간 절감



• 현업개발자용(Studio X) 솔루션 활용
• 하이퍼오토메이션 플랫폼 도입 등
(AI Center, Action Center, StudioX 등)



- RPA Bottom Up 추진 목표
 - 직원들의 디지털 내재화
 - 간과된 과제들의 자동화 가능
 - 디지털 banking 내부 문화 혁신

RPA 직원 내재화

자동화를 통한 일하는 문화/방식의 혁신

AI 시대에도 사람이 강점을 갖는 업무로 인력을

재배치 및 리스킬

비즈니스포스트 2021년 8월 15일자

국민은행은 RPA를 도입하는 것 외에도 은행원이 직접 RPA 시스템을 개발, 운영하는 것을 목표로 하고 있다. 이에 그치지 않고 직원들의 개발 역량으로 **내재화**하겠다는 의도다

이를 위해 다음 달 임직원을 대상으로 한 ‘보다 다루기 쉬운 범용 **RPA 소프트웨어 교육**’을 시행할 예정이다. 교육 이후에는 단계적인 고급 과정을 추진할 계획이다. 또한 직원 간 개발 내역을 공유·응용할 수 있도록 **실천공동체**(CoP, community of practice)를 마련한다. 국민은행 관계자는 “교육받은 직원들을 대상으로 한 ‘RPA 개발 경진대회’를 오는 9~11월 사이 개최할 계획”이라고 설명했다.

KB국민은행 자동화 여정 (고객 인터뷰 동영상)



인터뷰 동영상은 발표 동영상을 참조하시기 바랍니다.

감사합니다

