

[인포그래픽] RPA의 성장과 금융권 도입 사례

점점 더 넓게 업무 영역을 확대하고 있는 RPA

RPA의 발전과 금융권에서의 도입 현황을 알아본다.



RPA 성장과 금융권 도입 사례

RPA 진화

· RPA 기술 단계별 발달 ·

Business Impact of Degree

현재 RPA 1.5단계

RPA 1.0 2017~2018

- 단순/반복 업무 적용
- 정해진 규칙 수행
- 비핵심 업무 자동화를 통한 내부운영 효율성 증대
- Proven Tech

RPA 2.0 2018~2019

Advanced RPA

- 의사결정 기반 업무 모방수행
- 비정형 데이터 패턴인식 및 제한적 의사결정 자동화 (머신러닝 활용)
- 핵심업무 자동화를 통한 운영 효과성 증대
- Developing Tech (Cognitive Tech 적용)

RPA 3.0 2020~

Intelligent RPA

- 자연어인식(NLP)/자연어 대화수행업무 (추천 상품/서비스)
- 고객 질의에 응대 및 예측/추론에 의한 업무 가이드
- 자가 학습을 통한 지속적 의사결정률 개선
- Emerging or Developing Tech (머신러닝 플랫폼)

<출처: 투이컨설팅>

▪ RPA 활용 효과 ▪



보안 관리
데이터 보안 및 관리



비용 절감
On-shore → Off-shore → Robot



확장성 증대
업무량 증가 및 변동에
유연한 대응 가능



업무 생산성 향상
24시간 작동, 빠른 처리 속도



컴플라이언스 향상
정해진 규칙에 따라서만
업무처리 가능

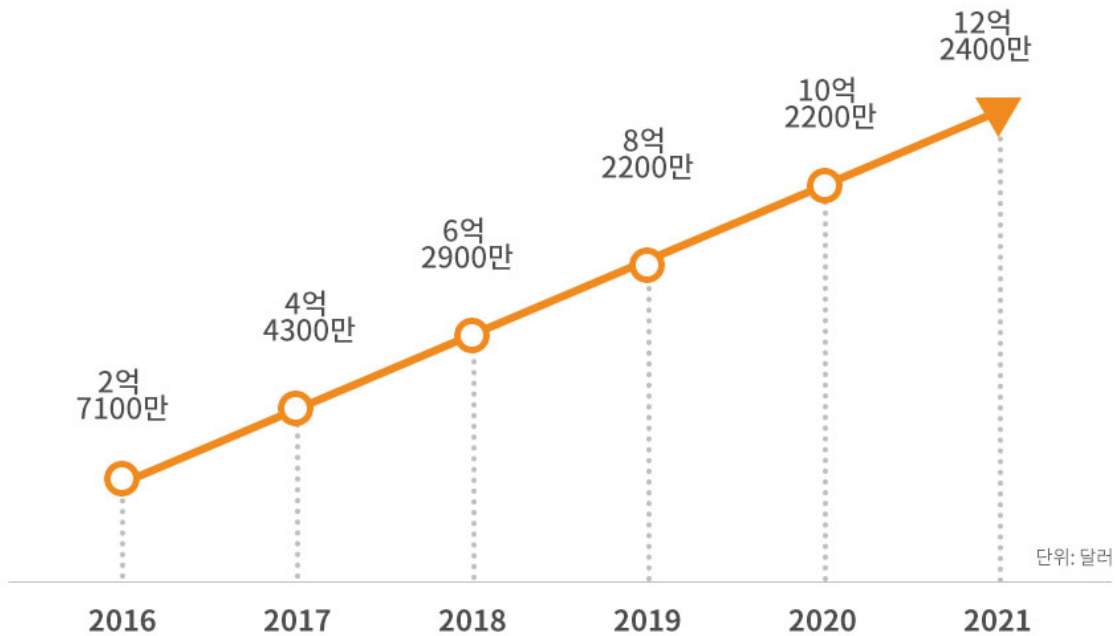


업무품질 향상
Human Error 제거

<출처: PWC컨설팅 센터, 'Robotic Process Automation'>

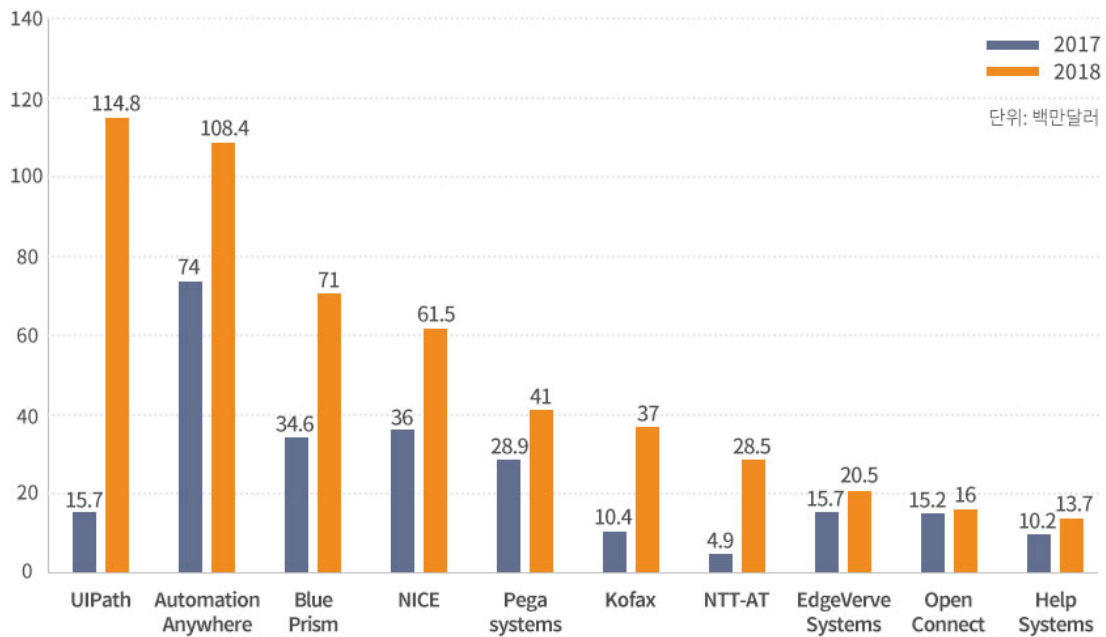
RPA 시장 규모와 현황

▪ RPA 시장 규모 ▪



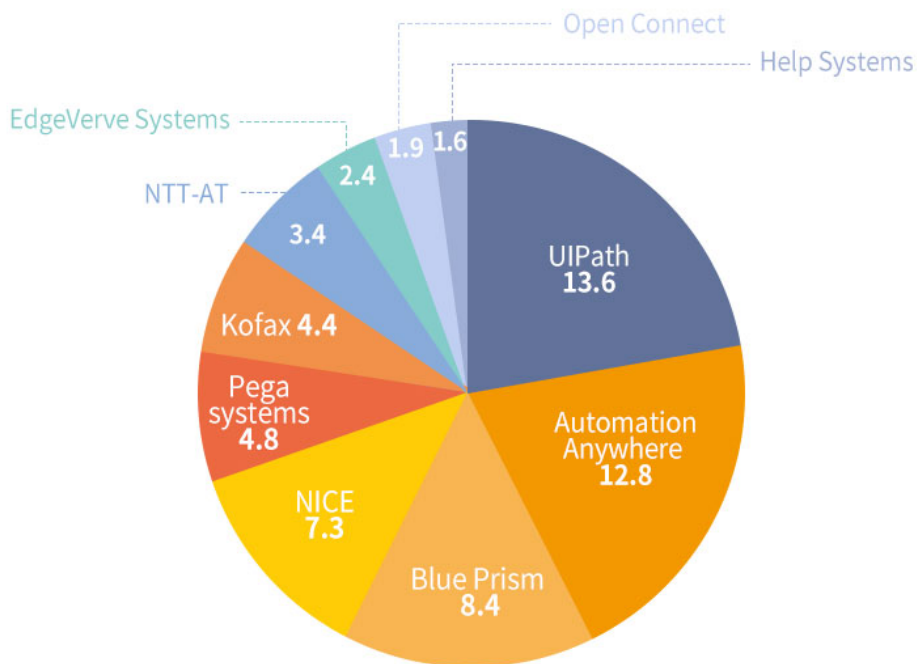
<출처: HfS리서치>

▪ RPA 시장 TOP 10 기업 매출 비교 ▪



<출처: 가트너, '2018년 글로벌 RPA 시장 점유율 분석'>

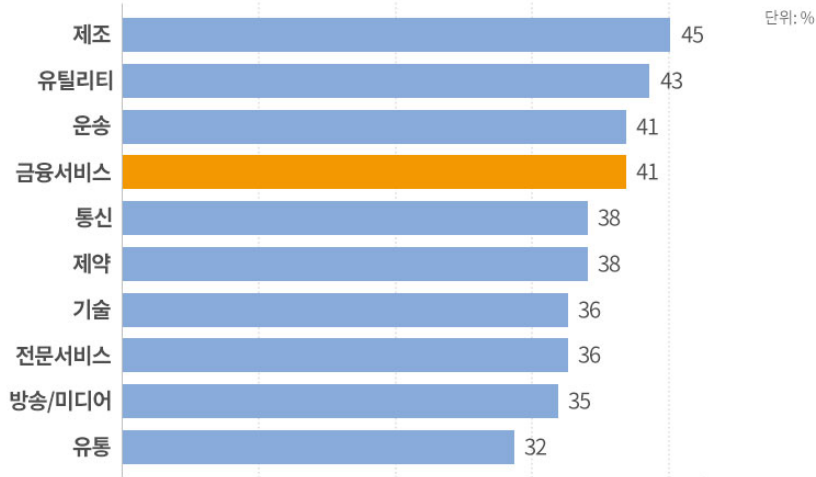
▪ RPA 10개 기업 시장 점유율 비교 ▪



<출처: 가트너, '2018년 글로벌 RPA 시장 점유율 분석'>

글로벌기업 RPA 도입

▪ 86개국 기업 CIO들의 RPA 투자 계획 ▪



<출처: 삼정KPMG 'RPA 도입과 서비스 혁신'>

▪ 글로벌 금융기관 RPA 도입 사례 ▪



취리히 보험그룹

- 사내 컴퓨터에 RPA 소프트웨어 설치
- 보험계약 관리, 보상금 지급 등 주요 업무 처리 속도 높이며 정확도 향상



골드만삭스

- RPA 적용 후 업무 처리 속도 향상
- 숙련된 애널리스트 15명이 4주간 진행했던 복잡한 금융데이터 분석 단 5분만에 처리 완료



BOA(Bank of America)

- 자산관리형 가상비서 에리카가 자사 고객 계좌 잔액 분석
- 과소비경고, 고객맞춤형카드대금납부일 추천 등 고객 편의 제공



미즈호 은행

- 전국 은행 점포에 소프트뱅크 감정인식 로봇 '페퍼(Pepper)' 배치하여 고객 응대에 활용 중
- 로봇을 통해 미즈호은행 금융 관련 정보 검색 가능

국내 금융기관 RPA 도입 사례

· 증권사 ·

증권	내용
신한금융투자	<ul style="list-style-type: none"> · 신규상장 종목 법인등록번호, 상장종목 분기별 재무정보 수집, 리스크 관리 정보·영업 현황 자료 취합 등에 적용 · 7,000여시간 절감, 향후 AI 등 신기술 적용 확대 예정
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> · IB 부문과 리서치센터 목차별 내용 작성, 업종별 데이터 취합·정리, 데이터베이스 저장 등에 적용 · 연 환산 업무 시간 기준 약 2만 5,000시간 절감 발표
NH투자증권	<ul style="list-style-type: none"> · 현재 리서치 자료 발간에 RPA를 활용 중 · 향후 외부 정보망 데이터 다운로드, 업데이트 업무 자동화, 리포트·데일리 문자 발송 업무 도입 검토

<출처: 매일경제>

· 은행 ·

은행	내용
신한	<ul style="list-style-type: none"> · 2018년 10월 6개 부서 13개 프로세스 RPA 도입 · 2020년까지 RPA 적용 업무 확대 및 인공지능을 활용한 RPA 고도화 추진
하나	<ul style="list-style-type: none"> · 2019년 03월 여신관리, 외환업무 등 7개 분야 10개 업무에 대해 RPA 구축 · RPA 고도화 및 글로벌사업 부문 확산을 위해 2차 사업 진행 중
국민	<ul style="list-style-type: none"> · 2017년 12월 RPA 도입 후 현재 43개 업무에 RPA 적용 · 데이터 수집 및 입력 과정을 인공지능으로 대체하는 '머신러닝 기반 기업여신 자동심사 시스템' 등 RPA 고도화 추진 · 2019년 5월 RPA 고도화 및 전행적 확산을 위해 컨설팅 진행 중
기업	<ul style="list-style-type: none"> · 2018년 7월 RPA 시범사업 추진, 19년 3월부터 영업점, 본부 지원부서를 중심으로 RPA 운영 중이며, 2020년 전행적으로 확대 추진
농협	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 금융사 중 최대 규모인 RPA 운영로봇 40대를 보유하고 RPA 컨트롤룸 구축 · 개인여신 자동기한 연기, 카드 가맹점 계좌 검증, 비대면 카드심사, 가입자 휴폐업 정보 조회 등 7개 프로세스에 적용 중
우리	<ul style="list-style-type: none"> · 2019년 3월 여신관리, 외환업무, 투자상품 등 7개 분야 10개 단위 업무에 대해 RPA 도입 완료

<출처: KDB미래전략연구소>

· 보험사 ·

보험	내용
삼성생명	· 전체 50여개 업무에 우선 적용해 연간 약 2만 4,000시간 절약 · 아파트 담보대출 기준시가 조회·입력, 콜센터 고객만족도 결과 전달, 단체보험 신규가입자 추가가입 입사일자별 청약 등에 적용
DB손해보험	· 총 28개 업무에 우선 적용해 연간 약 2만 9,000시간 절약 예상 · 보고서 작성, 계약관리, 전자문서 관리, 자료수집, 모니터링, 지수 업데이트 등에 적용
KB손해보험	· RPA 도입 아이디어 공모를 통해 307건의 아이디어 접수 · 장기보험 제지급 관련 등록, 실적 자료 작성, 증명서 출력 등에 적용 · 1개월간 약 400여 시간 절감, 향후 아이디어 적용 확대 예정
미래에셋생명	· 전사 35개 업무 43개 프로세스에 우선 적용 · 신계약 인수심사, 보험금 지급 심사, 고객 서비스, 용자, 퇴직연금 등에 적용 중이며 향후 확대 예정

<출처: 디지털데일리>

- * 저작권법에 의하여 해당 콘텐츠는 코스콤에 저작권이 있습니다.
- * 따라서, 해당 콘텐츠는 사전 동의없이 2차 가공 및 영리적인 이용을 금합니다.