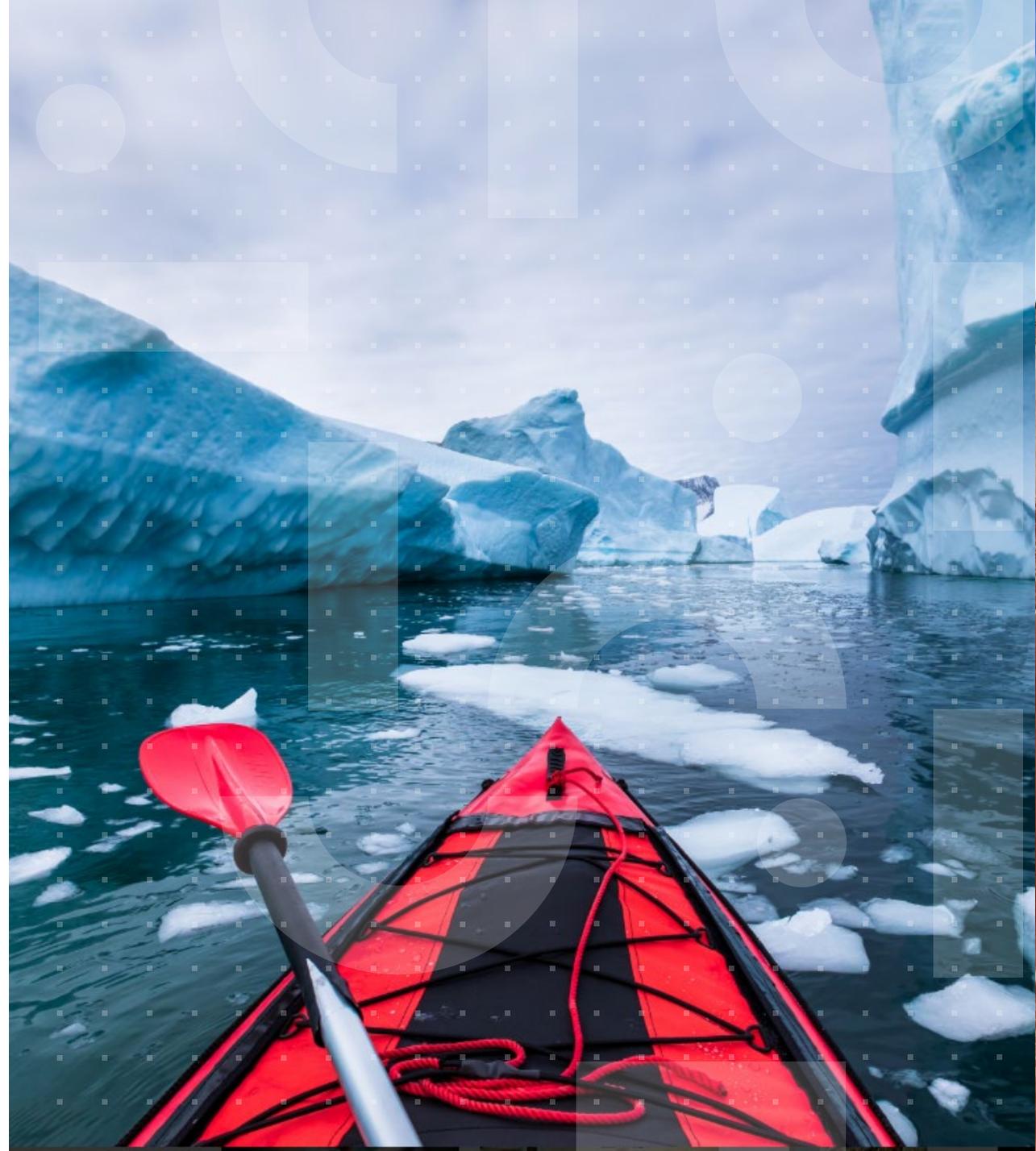


RPA KPI

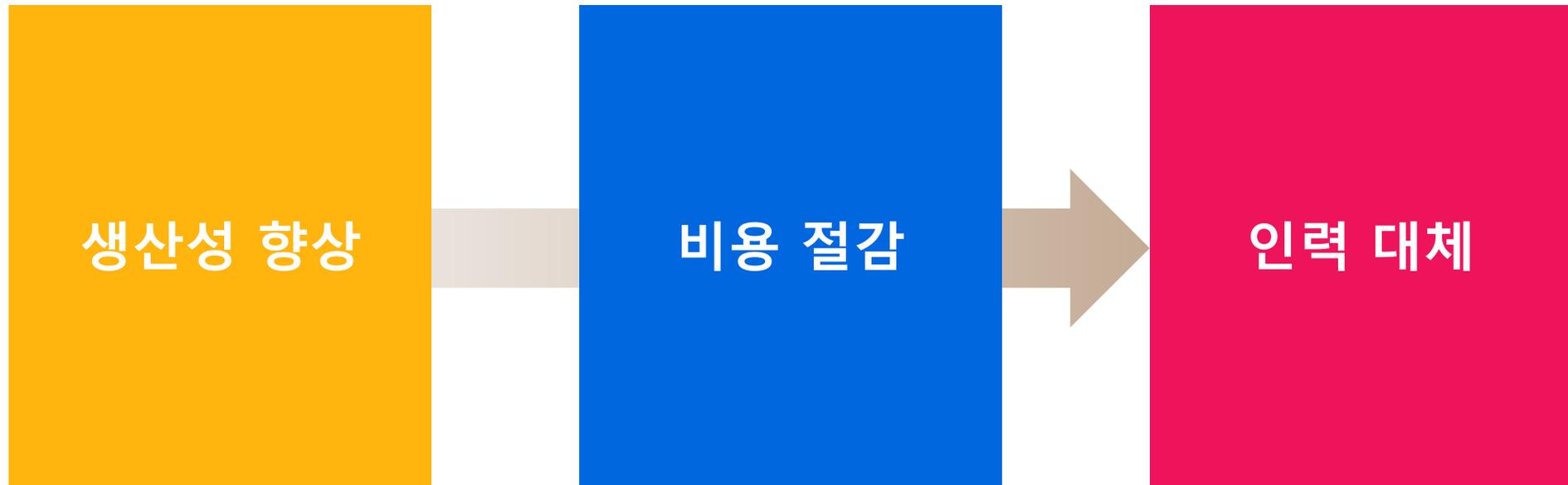
백승헌, UiPath Korea



귀사의 RPA KPI는 무엇인가요?

1분 만에 2~3가지로 답하실 수 있나요?

RPA 효과가 KPI 일까?



RPA KPI로 거론 되는 것...



비용절감



빠른 업무 처리



업무 오류 감소

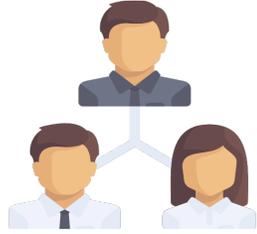


기존IT인프라 최적사용



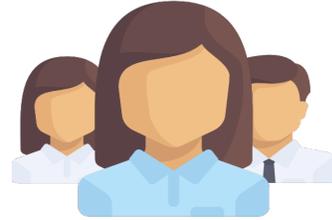
ROI 조기 시현

하지만, RPA에 대한 기대감은 다양하다.



COE Team / IT 부서

- 과제 발굴 및 확대
- 개발 및 적용 가속화
- 운영 효율 및 안정화



경영층

- 사업 성과(생산성, 매출 기여, 신사업 아이디어)
- 재무 성과 (ROI, 비용절감)
- 변화 가속화



아이디어를 가진 직원

- 업무 만족
- 자동화 성과에 대한 보상
- 디지털 Skill Up

KPI를 목록에서 찾아 볼 수도 있지만...

재무 KPI

- ☑ ROI(%)
- ☑ 투자회수 기간(XX월)
- ☑ TCO(구축비용, 운영비용, 절감비용 등)
- ☑ 단위 업무(혹은 프로세스)당 RPA를 통한 비용 절감 금액
- ☑ 계절적 요인으로 인한 직원 채용 비용 절감

사업 KPI

- ☑ RPA를 통한 매출신장
- ☑ RPA 도입을 통한 신규 사업 기회 창출 (건수/효과)
- ☑ 생산성 향상(동일한 시간 내 생산량 증가)
- ☑ 업무 품질 개선
- ☑ 고객 대응 시간(대기, 진행, 답변) 단축
- ☑ 고객 만족, 추천지수 개선
- ☑ 규제 대응을 통한 사업 위험 감소

직원 KPI

- ☑ 업무 시간 단축 (창의 시간 창출)
- ☑ 변화관리 캠페인, 커뮤니케이션
- ☑ 사내 RPA Community 활성화
- ☑ RPA Skill Map에 따른 교육 이수
- ☑ 신입직원의 RPA 역량 계발(단계별 이수 비율)

로봇 KPI

- ☑ "RPA적용/RPA대상" 과제 비율
- ☑ 로봇 가동 비율 (운영로봇/총 도입로봇)
- ☑ 로봇 가동 시간
- ☑ 직원대비 로봇배치 비율
- ☑ 프로세스대비 로봇배치 비율
- ☑ 업무 성공 비율(에러 감소)
- ☑ 과제 개발 시간

운영 KPI

- ☑ 유지보수 서비스 (대응시간 및 완성도)
- ☑ 시스템 가동 시간
- ☑ 시스템 운영 효율(CPU, Memory, Storage 할당 및 활용)
- ☑ RPA Dashboard (성공, 에러, 로봇당 수행 프로세스, 평균 처리 시간, 로그 등)

KPI는 매우 절실한 고민을 통해 나와야 한다.

사업 성과

- 생산성: 연간 자동화 전환 시간 **S**
- 고객 경험: 대응 시간/절차 단축, 정보 제공
- 매출 기여: RPA를 활용한 매출 증대 및 사업 기회 발굴

변화, 혁신

- 업무 혁신: 혁신 과제 도출 건 수, 계열사/부서 참여도 **T**
- Digital Skills Up: 직원의 RPA 교육 수강 및 인증 **P**

사업위험 감소

- 규제 대응: 1인당 초과 근무 시간 단축, 보고/공시 준수 **D**

KPI 달성을 위해서는 여러 부서의 참여가 필요하다.

COE

정확도

확장성

전환률

적용속도

인사

개발 역량 양성

디지털 지식 함양

직원 업무 고도화

업무 전환

재무 및 혁신

직접/간접 재무 효과

사업 위험 감소

고객 응대 개선

매출 증대

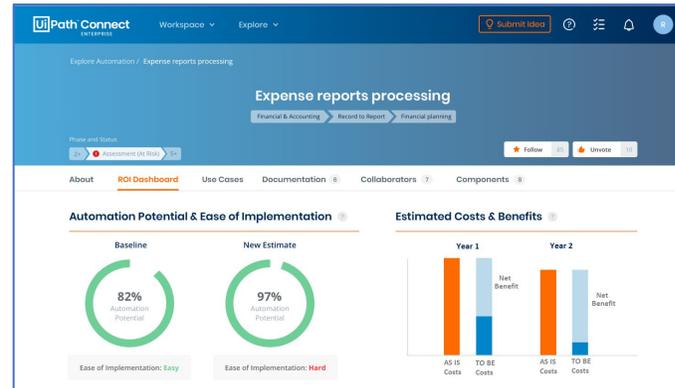
UiPath 오토메이션 허브

아이디어 관리(제출, 승인, 개발, 적용)

Automation Pipeline

Automation Name	Hierarchy	Phase	Status	Automation Goal	Idea Score	Assessment S.	Collaborators	Action
Credit cards payments control France	Finance & Accounting Accounts Payable - Invoice to PA - Credit card processing	Qualification	Approved	Cost reduction/efficiency	84%	69420 hrs		
General Rev Accruals	Finance & Accounting Financial Statements - Debit to L - Revenue Actual	Assessment	In Progress	Compliance/Error Redu...	56%	16326 hrs		
Full Send Bills to Customers from ERP	Finance & Accounting Accounts Receivable - Invoice to C - Invoicing	Live	Ongoing	Customer Experience	100%	14863 hrs		
Invoice Processing - EMEA	Finance & Accounting Accounts Receivable - Invoice to C - Invoicing	Live	Ongoing	Cost reduction/efficiency	100%	8918 hrs		
Background check report JPN	Human Resources Recruit & Onboard Employees - Manage Pre-Employment Verif...	Qualification	Approved	Employee experience...	84%	5694 hrs		
Match POs - France	Finance & Accounting Accounts Payable - Invoice to PA - Matching of invoices w/ purchas...	Solution Design	On Hold	Compliance/Error Redu...	76%	4236 hrs		

RPA 성과 예측 및 모니터링



전사 커뮤니티 및 캠페인

Julia Istrate
Business Analyst

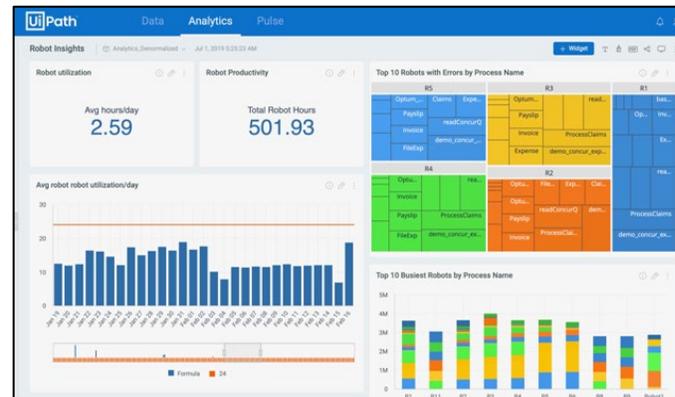
About Automations (16) Documentation (16) Components (1)

About Me Badges Achievements

- Planner: Have 1 automation approved to be moved to 'Qualification' phase
- Economist: Reach an estimated of more than 100 hours saved per year for an automation in 'Live' phase
- Resourceful Economist: Reach an estimated of more than 1000 hours saved per year for an automation in 'Live' phase
- Immersed Economist: Reach an estimated of more than 1000 hours saved per year for an automation in 'Live' phase

Automations (16): Posting - corporate cards - CEE, Invoice Processing for Travel Agencies

제출 아이디어 전사 현황



Gamification



UiPath 인사이트



RPA KPI는...

- ☑ 간단 명료하고, 성과 추적이 용이해야 한다.
- ☑ 재무적인 성과가 기본이 되어야 한다.
- ☑ 미리 보상 혹은 포상 체계를 갖추고 있으면 좋다.
- ☑ 회사의 경영전략과 반드시 연계되어 있어야 한다.
- ☑ 너무 이상적이거나 실험적인 것은 후순위에 두는 것이 좋다.

Thank you