

smartCIO

WORKDAY 제공

2019년 제2호



Gaurav Kataria

사이언트, 디지털
전략 및 솔루션 부사장



Chris Trigg

서던 헬스 크로스 소사이어티,
전 최고디지털책임자(CDO)



Pebbles Sy-Manalang

글로벌 텔레콤, SVP 겸 최고정보책임자(CIO)



Ivan Ng

CDL (City Developments Ltd.),
최고기술책임자(CTO)

부동산 전문 기업
CIO의 인사이트

PLUS!

- 고등교육 기관의 디지털
트랜스포메이션
- CFO와 CIO의 협업

산업별 디지털 트랜스포메이션 전략과 현황

궤도에 오른 솔루션 개발

항공우주 방위 산업에서 CIO의 역할이 중요한 이유

CIO: 건강보험 업계의 전략 길잡이

건강한 삶을 실현하는 기술

통신 업계의 디지털 트랜스포메이션

CIO가 생각하는 디지털 전략

편집장이
드리는 글



CIO와 IT 전문가를 위한 Workday 매거진, Smart CIO 제2호를 소개합니다. 이번 분기에는 현실의 어려움을 극복해 나가는 여러 기업들의 디지털 트랜스포메이션 여정을 담아 특별판으로 제작했습니다.

각자 특별한 방식으로 기술의 변화를 주도하면서 성공을 거두고 있는 세 명의 CIO가 커버스토리의 주인공입니다. 인도를 거점으로 하는 사이언트(Cyient)의 디지털 전략 및 솔루션 부문 부사장, Gaurav Kataria는 항공우주 방위 산업에서 새로운 CIO의 역할을 제시하고 있습니다. 뉴질랜드의 서던 크로스 헬스 소사이어티(Southern Cross Health Society)에서 최고디지털책임자로 일한 Chris Trigg는 건강보험 업계의 CIO들이 어떻게 전략의 변화를 이끌면서 고객의 건강을 책임지고 있는지에 대해 설명합니다. 필리핀의 통신 기업, 글로브 텔레콤(Globe Telecom)의 CIO인 Pebbles Sy-Manalang은 디지털 퍼스트 시대를 맞이하는 통신 업계의 대응 전략을 소개합니다.

이번 호에서는 아시아 태평양 지역 전체로 시야를 확대하여 여러 CIO들이 당면한 과제와 트랜스포메이션 여정, 그 경험을 통해 거둔 성공을 조명했습니다. 다양한 산업의 CIO, CTO, CDO가 전문가로서의 식견과 통찰을 독자들과 기꺼이 공유하는 값진 시간도 마련했습니다.

뿐만 아니라, Smart CIO의 정기 칼럼니스트이자 파이어아이(FireEye)의 전 아시아 태평양 CTO인 Bryce Boland가 기고한, 산업별 사이버 보안 요구사항에 관한 분석

내용도 실려 있습니다. 민간 자산 투자 회사 EL&C 베일리우 홀스트(EL&C Baillieu Holst)에서 CTO로 재직 중인 Salvatore Trimboli는 AI와 머신러닝이 전 세계의 여러 산업에 미치는 영향에 대해 설명합니다.

싱가포르 소재 난양공대(Nanyang Technological University)의 CIO, Alvin Ong은 고등교육 기관에서 새롭게 시작하는 디지털 여정의 성공 척도에 관한 질문에 답합니다.

전문 서비스 기업, 에이온(Aon)에서 아시아 태평양 재무 총괄을 맡고 있는 Rishi Mehra가 CIO와 CFO의 성공적인 협력이 비즈니스 성장에 중요한 이유에 대해 이야기합니다. 마지막으로, IDC 아시아 태평양 수석 리서치 매니저인 Lawrence Cheok가 IDC와 Workday가 공동으로 진행한 'Digital Dysfunction APJ' 연구 결과에 대해 설명하고, 디지털 트랜스포메이션 여정에서 CIO가 극복해야 할 문제에 대해 알아봅니다.

Workday는 또한 산업 분석 기관과 함께 수행한 '모든 장애를 넘어서: 디지털 트랜스포메이션의 잠재적 가치 실현(Beyond the State of Dysfunction: Unleashing the Potential of Digital Transformation)' 연구에서 매우 흥미로운 결과를 얻었습니다.

이번 호는 업종에 상관없이 모든 IT 전문가에게 유익하고 풍성한 내용으로 구성되어 있습니다.

Smart CIO의 비전은 아시아 태평양 지역 CIO, CTO, CDO의 커뮤니티를 육성하는 것입니다. 이 공유와 학습의 장을 통해 함께 혁신하고 발전하면서 미래지향적인 산업과 조직으로 도약할 수 있다고 믿습니다.

종사하고 있는 산업 분야에서 공유하고 싶은 내용이 있거나 이 커뮤니티에 도움이 될, 디지털 트랜스포메이션에 관한 통찰력 있는 아이디어와 좋은 글이 있다면 언제든지 보내주시기 바랍니다.

여러분의 소중한 의견을 기다리겠습니다.

Jennifer Alejandro

이번 호의 주요 내용

04 **궤도에 오른 솔루션 개발: 항공우주 방위 산업에서 CIO의 역할이 중요한 이유**

항공우주 방위 산업은 기술을 근간으로 합니다. IT 부서가 경영진의 의사결정에 참여해야 하는 이유도 바로 여기에 있다고 사이언트의 디지털 전략 및 솔루션 부사장, Gaurav Kataria는 말합니다.

08 **Workday의 연례행사인 Elevate에서 개최된 C 레벨 경영진의 디지털 트랜스포메이션 토론**

Workday Elevate 싱가포르 프로그램이었던 C 레벨 경영진의 디지털 트랜스포메이션 공개 토론 내용을 비디오로 확인하실 수 있습니다. 시티 디벨롭먼트 리미티드(City Developments Limited)의 CTO인 Ivan Ng도 CEO, CFO, CHRO와 함께 참여했습니다.

10 **통신 업계의 디지털 트랜스포메이션: CIO가 생각하는 디지털 전략**

통신 업계에서는 디지털 트랜스포메이션의 결과로 음성 통화 및 SMS 대신 데이터가 큰 비중을 차지하게 되었습니다. 필리핀을 대표하는 통신 회사, 글로브의 CIO인 Pebbles Sy-Manalang이 시장의 변화 및 고객의 요구사항을 수용하기 위해 어떻게 기술을 활용하고 있는지 설명합니다.

15 **산업별 사이버 보안**

파이어아이의 전 아시아 태평양 CTO, Bryce Boland가 사이버 보안을 주제로 한 정기 칼럼으로 독자 여러분과 만납니다. 각기 다른 업종마다 특히 디지털 트랜스포메이션 과정에서 저마다 다른 사이버 보안 요구사항을 해결해야 합니다. 산업별로 데이터 보안을 확고히 하는 방법에 관한 Bryce의 조언을 놓치지 마십시오.

18 **모든 장애를 넘어서: 디지털 트랜스포메이션의 잠재적 가치 실현**

Workday는 글로벌 분석 기관인 IDC와 함께, 아시아 태평양 및 일본의 기업에서 진행 중인 디지털 트랜스포메이션의 현황을 살펴보고자 '모든 장애를 넘어서: 디지털 트랜스포메이션의 잠재적 가치 실현' 연구를 수행했습니다.

22 **Rishi Mehra와의 Q&A: CFO와 CIO의 협업**

에이온의 아시아 태평양 지역 재무 총괄에게 물었습니다. CIO와의 성공적인 협업을 통한 디지털 트랜스포메이션으로 각종 장애를 해소하고 성장을 촉진할 수 있는 방법은 무엇입니까?

25 **CIO: 건강보험 업계의 전략 길잡이**

서든 크로스 헬스 소사이어티의 전 CDO인 Chris Trigg가 건강보험 업계에서 전략과 관련된 CIO의 역할과, 변화하는 고객 경험이 가져올 변화에 대해 이야기합니다.

29 **Alvin Ong와의 Q&A: 고등교육 기관의 디지털 트랜스포메이션**

Smart CIO는 난양공대의 CIO, Alvin Ong에게 이 학교의 디지털 트랜스포메이션 여정, 성공을 평가하는 방법, 기술에 의해 달라지고 있는 교육 기관의 운영 방식에 관해 물었습니다.

32 **AI, 머신러닝, 분석이 전 세계의 산업에 미치는 영향**

민간 자산 투자 회사 EL&C 베일리우의 CTO인 Salvatore Trimboli와 함께, 현재 AI와 관련 기술이 여러 산업 현장에서 어떤 변화를 가져오고 있는지 알아봅니다.



궤도에 오른 솔루션 개발: 항공우주 방위 산업에서 CIO의 역할이 중요한 이유

Gaurav Kataria - 사이언트, 디지털 전략 및 솔루션 부사장

항공우주 방위 산업은 엄격한 규제 환경 때문에 기술 도입이 지연되곤 합니다. 그런 까닭에 CIO의 책임이 더욱 막중해졌다고 사이언트의 A&D 부문 디지털 전략 및 솔루션 부사장인 Gaurav Kataria는 말합니다. 오늘날 CIO는 더욱 전략적인 입장에서 상용 솔루션을 평가하고 선택해야 합니다.

항공우주 방위(A&D) 산업은 매우 기술 친화적인 업종이며, Gaurav도 물론 이 사실을 잘 알고 있습니다. 이 관계는 자연 발생적으로 이루어졌다고 해도 과언이 아닙니다. 맨 처음, 인터넷은 방위 산업 프로젝트에서 탄생했습니다.

CIO 출신인 Kataria는 항공기 자체가 기술이 현실화된 대표적인 예라고 말합니다. “한 대의 비행기가 날기 위해서는 상상을 초월할 만큼 많고 복잡한 기술, 센서, 분석 기술이 필요합니다.”

특히 A&D 업계가 상업 및 방위 산업 부문 모두에서 빠르게 성장하면서 기술은 선택 사항이 아닌 필수 요소가 되었습니다.

선두에 있는 기업들은 대부분 기술 중심의 회사들입니다. 이들은 기술을 활용하여 새로운 비즈니스 모델을 발전시키고 내부 프로세스의 효율성을 높였습니다.

이러한 패러다임의 전환으로 인해 각 기업의 IT 부서는 변방에서 벗어나 비즈니스 전략의 중추 역할을 맡게 되었습니다. 이제 IT 부서는 기업 경영의 의사결정에 참여하고 있습니다. 이는 전적으로 기술이 산업 전반에 미친 영향 덕분입니다.

“오늘날에는 초과 재고, 항공기 정비, 제품 계획에서 자산 및 인적 자원 상태 예측 모니터링에 이르기까지 모든 영역의 문제 해결에 기술을 적용할 수 있습니다.”라고 Kataria는 말합니다.



“항공기 그 자체가 기술이 현실화된 대표적인 예입니다.”

“오늘날의 비즈니스 시나리오에서, 즉 수요가 공급보다 많고 이윤 극대화의 요구가 매우 큰 상황에서 CIO의 역할이 기술 책임자에서 벗어나 어엿한 비즈니스 리더로 빠르게 바뀌고 있습니다.”

그러나 가장 눈에 띄고 직접적인 효과는 연속적인 데이터 인사이트의 적용에서 나타납니다. 여기에는 데이터 수집부터 데이터 거버넌스, 데이터 분석, 인공지능, 시각화까지 모두 포함됩니다.

A&D 산업에서 현명한 CIO의 역할

CIO의 입장에서는 A&D 산업 자체가 거대한 도전이 될 수 있습니다. 일찍부터 기술을 도입한 업종인 만큼 레거시 시스템 상당수가 점검이 필요합니다.

게다가 전통적인 제조 산업 중에서 가장 기술 도입에 앞장섰음에도 불구하고 엄격한 규제를 받는 분야이기도 합니다.

A&D 업계가 기술 이니셔티브를 타산업보다 느리게 도입하는 경향이 가끔은 완충 장치가 되기도 합니다. CIO는 본래 애자일한 업무 방식을 지니고 있습니다. 기술의 변화 속도가 매우 빠르기 때문에 애질리티는 대부분의 CIO에게 제2의 천성이라고 할 수 있습니다.

Kataria는 이렇게 설명합니다. “CIO 대부분은 이니셔티브가 매출, 수익, 인적 요소에 미치는 영향을 기준으로 삼아 우선순위를 정하여 문제를 해결합니다. 이와 같이 우선순위를 정하여 프로세스의 변화를 촉진시키고 리소스를 배정함으로써 디지털 의제를 계속 진행할 수 있습니다.”

인식의 변화가 도움이 될 수도 있습니다. CIO는 새로운 기술의 통합을 서두르기보다는, 일단 비즈니스 프로세스를 합리화하고 개선해야 합니다. 그렇지 않으면 디지털 트랜스포메이션 프로젝트가 실패할 가능성이 높아집니다.

“더 복잡해지거나 단순해지는 원인은 기술 때문이 아닙니다. 근본적인 비즈니스 프로세스가 원인입니다.”라고 Kataria는 지적합니다.

이 개념은 간단하지만, 간과하기 쉬운 개념이기도 합니다. 최고의 기술이라도 잘못된 프로세스에 적용하면 별 효과도 없을 뿐더러, 더 복잡해질 수도 있습니다. 최적의 프로세스에 기술을 적용하면 큰 효과를 거둘 수 있습니다.

양보다 질이 중요

아울러 Kataria는 해결해야 할 비즈니스 문제에 집중하라고 조언합니다. 몇 년 전 사이언트의 CIO였던 Kataria는 당시의 HCM(Human Capital Management) 플랫폼이 성장하는 조직의 요구사항에 부합하지 않음을 알게 되었습니다.

이런 이유로 그는 클라우드 기반 솔루션인 Workday를 구현하여 채용에서 온보딩,

사이언트의 디지털 전략 및 솔루션 부사장인 Gaurav Kataria는 IoT, AI, VR, 분석 등 항공우주 방위 산업의 디지털 기능을 상용화하는 책임을 맡고 있습니다. 그는 디지털 솔루션을 통한 비즈니스 혁신을 주로 다루는 디지털 트랜스포메이션 및 기술 전문가로서 20여 년간 일했습니다.

성과 관리, 퇴직에 이르기까지 다양한 프로세스를 개선했습니다.

Workday 도구는 확장이 가능했기 때문에 전 세계의 여러 기업을 인수하려는 사이언트의 계획을 효과적으로 지원할 수 있었습니다.

해결해야 할 비즈니스 문제와 예상되는 성과가 분명하다면 기술의 도입은 용이해지며, 비즈니스 부서의 동의도 손쉽게 얻을 수 있습니다.

“사물인터넷(IoT)을 기술로 받아들인 후에 적용 가능 분야를 모색하는 것은 올바른

구현 방식이 아닙니다. 비즈니스 부서는 해결해야 할 문제의 규명에 집중해야 합니다. '공장 유지관리를 위한 다운타임 단축'이 시급하다면 IoT 기반 커넥티드 머신 솔루션을 적용하여 해결할 수 있다"고 Kataria는 설명합니다.

“오늘날의 비즈니스 시나리오에서, 즉 수요가 공급보다 많고 이윤 극대화의 요구가 매우 큰 상황에서 CIO의 역할이 기술 책임자에서 벗어나 어엿한 비즈니스 리더로 빠르게 바뀌고 있습니다.” Kataria는 이렇게 결론을 내립니다.

미래 전망

탄탄하게 성장해 온 A&D 업계에서 본격적인 인수합병(M&A)의 시대가 열렸습니다. 에어버스(Airbus)와 봄바디어(Bombardier), 보잉(Boeing)과 엠브라에르(Embraer) 등 제조사들은 파트너십을 체결했습니다.

“기술 문제 해결이 아닌 비즈니스 문제 해결이 관건입니다.”

대형 제조사인 유나이티드 테크놀로지스(United Technologies Corporation)는 지난해 로크웰 콜린스(Rockwell Collins)를 인수했으며, 6월에는 방위산업체인 레이시온(Raytheon)과 합병했습니다.

“이러한 초대형 합병의 결과로 A&D 업계는 기술을 사용하여 효율성을 높이고 R&D를 강화할 수밖에 없습니다.”라고 Kataria는 이야기합니다.

“장차 업계는 규제 당국과의 협력도 강화하면서 신기술 개발이 규제 변화와 신속한 기술 도입으로 이어지게 해야 합니다. FAA가 항공기 내 RFID 사용을 승인한 것은 그 좋은 예입니다.”

또한 Kataria는 인공지능, 나노테크, 코그니티브 컴퓨팅과 같은 신기술이 각광받을 것으로 예상하고 있습니다. 이는 CIO에게 새로운 과제가 될 것입니다.

Smart CIO와 함께하는 세 가지 방법!

스토리 아이디어를 제안하거나, 직접 기고하거나, 구독을 통해 Smart CIO 커뮤니티의 일원이 되어 분기별 디지털 책자와 지역 이벤트 정보를 받으실 수 있습니다.

관련 문의는 다음 주소로 이메일을 보내주세요.
smartcio@workday.com



Workday의 연례행사인 Elevate에서 개최된 C 레벨 경영진의 디지털 트랜스포메이션 토론

Ivan Ng - 시티 디벨롭먼트 리미티드, CTO

Workday Elevate 싱가포르에 함께한 APAC의 혁신 리더들이 신기술의 속도와 그 활용 방안에 관해 논의했습니다. 시티 디벨롭먼트 리미티드의 CTO인 Ivan Ng도 '디지털 트랜스포메이션 전망: C 레벨 경영진 공개 토론'에 패널로 참석했습니다. Ivan은 CEO, CFO, CHRO와 함께, 디지털 트랜스포메이션과 그 여정을 이끄는 C 레벨 경영진의 효과적인 리더십에 관하여 이야기를 나눴습니다.

주요 내용:

“모든 디지털 이니셔티브는 다음과 같은 한두 가지의 목표를 달성해야 합니다. 더 효과적으로 고객과 소통해야 합니다. 이를 '고객 친밀도'라고 합니다. 두 번째는 운영 효율성입니다. 즉, 더 효과적인 협업을 지원할 수 있어야 합니다.”

“자동화에 머무르지 않고 직원들이 도약하고 성공할 방법을 모색해야 합니다.”

“기술 팀은 오로지 스토리지 공간에 관한 얘기뿐입니다. 이제는 기술팀도 비즈니스 부서가 이해할 수 있는 언어로 대화해야 합니다.”

“우리의 혁신은 항상 진행형입니다.”



QR 코드를 스캔하여 Ivan Ng의 자세한 이야기를 들어보세요.



Ivan Ng은 시티 디벨롭먼트 리미티드의 CTO로서 폭넓은 기술 경험을 활용하여 29개국, 103개 사업장에서 부동산 산업의 디지털 혁신에 앞장서고 있습니다. 2018년에는 싱가포르국립대학교의 '컴퓨팅 부문 자랑스러운 동문'에 선정되기도 했습니다.



통신 업계의 디지털 트랜스포메이션: CIO가 생각하는 디지털 전략

디지털 트랜스포메이션은 비즈니스 성공과 성장에 결정적인 역할을 합니다. 특히 통신 업계에서는 더욱 그렇습니다. 갈수록 디지털화되는 세상에서 통신 업계는 끊임없이 혁신을 추구하는 한편, 가입자에게 디지털 경험을 제공할 독창적인 방법을 개발해야 합니다.

글로벌의 CIO인 Pebbles Sy-Manalang은 효율 가치를 지속적으로 제공하고 비즈니스 환경과 니즈의 변화를 수용하기 위해서는 혁신과 기술이 필요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 필리핀에서 9천만 명 이상의 휴대폰 가입자를 보유하고 있는 글로벌은 필리핀을 대표하는 종합 서비스 통신 회사로 잘 알려져 있습니다. 필리핀 사람을 위한 디지털 라이프스타일을 전파하는 것이 글로벌의 목표이며, 디지털 트랜스포메이션은 이 목표를 이루는 데 핵심적인 역할을 합니다.

“우리는 스스로를 통신 회사가 아닌 디지털 기업이라고 생각합니다. 글로벌은 디지털 트랜스포메이션을 통해 고객과의 소통과 참여 측면에서 유연성을 발휘할 수 있게 되었습니다.”라고 Sy-Manalang은 말합니다.

비즈니스 인에이블러로서의 기술

글로벌과 같은 통신 기업에서 디지털 트랜스포메이션을 시작하려면 제공하는 서비스의 본질부터 바뀌어야 합니다. 이제는 SMS와 음성 통화를 데이터가 대체하고 있습니다. 한때 필리핀은 세계 최고의 SMS 사용량을 자랑했습니다. 그리고 현재 필리핀 사용자들은 디지털에 매우 능숙합니다. 결국 글로벌은 통신 사업자에 머무르지 않고 가입자의 디지털 요구사항을 해결하는 기업으로 자리매김했습니다.

“이제는 상품을 기획할 때나 조식을 꾸릴 때에도 고객이 경험하게 될 여정을 염두에 둡니다. 우리는 가입자를 위해 가치를 창출하는 상품과 서비스를 만듭니다.” Sy-Manalang의 설명입니다. “고객의 통신 요구사항을 해결하는 것에만 머물러서는 안 됩니다. 그렇게

“기술 자체에 반한 나머지, 일부러 그 사용 사례를 찾아내는 것은 바람직하지 않습니다. 고객의 니즈 또는 고객이 겪는 문제를 출발점으로 삼고 해결책을 찾아야 합니다. 그러면 앞으로 어떤 기술에 투자를 해야할지를 결정할 수 있습니다.”



우리 스스로 역할을 제한한다면, 그저 그런 통신 업체 중 하나에 머물게 됩니다.”

이러한 과제를 해결하기 위해 글로벌은 기술을 활용하고 있으며 이를 중요한 비즈니스 인에이블러로 간주합니다. 기술을 통해 기업은 고객을 더 정확히 이해하고 고객의 변화무쌍한 기대도 시의적절하게 충족시킬 수 있습니다. 한 예로, 글로벌은 기술을 활용하여 페이스북, 스포티파이 등의 기업과 신속하게

협력하면서 필리핀 사용자들의 디지털 서비스 도입 및 데이터 서비스로의 전환을 지원했습니다.

뿐만 아니라, 기술은 기업이 Test & Learn 방식을 받아들여 더 혁신적인 애자일 조직으로 거듭나는 데에도 중요한 역할을 합니다. 글로브는 2014년에 클라우드 여정을 시작하면서 신속한 대응을 통해 비즈니스 요구사항을 해결하는 방법을 습득했습니다. 클라우드 트랜스포메이션은 글로브가 제품과 서비스를 신속하게 확장하는 데 핵심적인 역할을 했을 뿐만 아니라, SaaS도 글로브에게 혁신의 기회를 제공했습니다.

고객이 디지털 전략의 구심점

기술을 통해 애자일 조직이 실현되었지만, Sy-Manalang이 디지털 전략과 관련하여 가장 중요하게 여기는 요소는 바로 고객입니다. 글로브는 기업이 가입자에게 제공하려는 가치, 결과, 경험을 그 출발점으로 삼습니다.

“물론 기술을 통해 애자일한 방식으로 이러한 기능을 제공할 수는 있습니다. 백엔드 아키텍처는 고객의 요구사항에 얼마나 신속하게 응답할 수 있는지를 결정하기도 하죠. 그러나 기술 투자의 목적이 기술 자체에 있어서는 안 됩니다. 기술 자체에 반한 나머지, 일부러 그 사용 사례를 찾아내는 것은 바람직하지 않습니다. 고객의 니즈 또는 고객이 겪는 문제를 출발점으로 삼고 해결책을 찾아야 합니다. 그러면 앞으로 어떤 기술에 투자를 해야할지를 결정할 수 있습니다.”라고 Sy-Manalang은 말합니다.

고객의 요구사항에 따라 적합한 기술이 결정되기도 합니다. IT 팀과 비즈니스 팀이 공동으로 계획에 참여하며, 여기서 고객의

Pebbles Sy-Manalang은 파괴적 혁신을 피할 수 없는 현실이라고 말합니다. 이런 이유로, 필리핀을 대표하는 종합 서비스 통신 기업의 CIO는 혁신을 자신과 회사의 최우선 과제로 삼고 있습니다. 기술 분야의 명망 높은 전문가인 Sy-Manalang은 여성들에게 “다른 여성의 멘토가 되라”고 조언합니다.

여정과 사용자의 스토리가 준비됩니다. 현재 사용 가능한 기술과 도구를 점검한 후에는, 사용 가능한 기술을 통해 제공할지 아니면 새로운 기능을 구현할지를 결정합니다.

“일방통행이 아니라 서로 끌어주고 밀어주는 관계”라고 Sy-Manalang은 평가합니다. “우리의 현재 아키텍처 및 환경에 대한 청사진과 비교하여 혹시라도 간극이 있는지 확인해 보고, 이를 비즈니스 팀에 전달합니다. 비즈니스 팀은 우리의 보유 기술을 알고 있으므로 이를 바탕으로 고객의 경험을 디자인할 방법을 구상할 수 있습니다. 어떤 기능이 디자인되면, 고객의 요구사항이나 제품 및 서비스의 관점에서 더 큰 가치를 제공할 수 있는 시점을 알아내서 그 가치를 극대화할 수 있도록 합니다.”



**글로벌의 디지털
트랜스포메이션 전략에서
핵심적인 역할을 하는 문화**

문화는 글로벌의 디지털 트랜스포메이션 이니셔티브의 핵심 요소입니다. 글로벌은 문화가 바뀌지 않으면 전체 조직을 변화시킬 수 없음을 잘 알고 있습니다. 훌륭한 디지털 경험을 만들려면 내부로부터의 혁신이 이루어져야 합니다. 글로벌은 직원들 사고방식을 바꾸고 각자의 프로세스 영역을 디지털화하도록 권장합니다.

업무 방식의 변화도 필요합니다. “비즈니스의 전 범위에서 현재와 과거의 협업 방식으로부터 완전히 벗어나야 했습니다. 우리는 인터랙션을 디지털화하고 간소화하기 위해 고객

경험에 근거한 CFT(Cross-Functional Team)를 조직했습니다. CFT 조직으로 디자인하면 각 팀에 의사결정 권한을 부여할 수 있습니다. 우리는 각 팀들이 더 긴밀하게 공조하도록 권장하고 있으며, 실제로도 더 좋은 결과를 내놓고 있습니다.”라고 Sy-Manalang은 말합니다.

변화의 속도가 빨라지고 있음을 인식한 글로벌은 직원들이 학습에 투자하도록 장려합니다. 글로벌은 직원이 학습하고 적응하는 능력이 글로벌의 디지털 목표를 지원하는 데 매우 중요하다고 여깁니다. 문화는 글로벌의 목표를 달성하는 데에도 중요한 역할을 합니다. 디지털 라이프스타일을 전파한다는 글로벌의 사명은 국가의 발전으로 이어집니다.

그리고 디지털 트랜스포메이션 전략이 비즈니스 목표보다 더 광범위함을 인식한 직원들은 더 능동적으로 참여하게 됩니다.

관리자에서 옹호자로

디지털 트랜스포메이션을 시작하는 기업이 늘어남에 따라 CIO의 역할도 크게 달라졌습니다. 보이지 않는 곳에서 일하던 과거와 달리 이제는 더 전략적이고 영향력 있는 임무를 수행하고 있습니다. “IT 투자를 관리하던 CIO가 IT 투자를 적극적으로 옹호하고 지지하는 역할로 바뀌었다”고 Sy-Manalang은 말합니다. “기술과 정보는 누구나 사용할 수 있게 되었고, 기술은 이제 인에이블러가 아니라 상품입니다. 제 역할은 요구사항을 간소화하고 비즈니스 이해 관계자에게 권한을 부여하여, 함께 디지털

트랜스포메이션에 속도를 낼 수 있게 하는 것입니다. 이해를 같이하게 되면 글로벌 생태계를 구성하는 주요 기능과 파트너를 활용할 수 있습니다.”

든든한 버팀목이 되어주었습니다. 최고 경영진부터 시작하여 하향식으로 진행하지 않고 성공했던 디지털 트랜스포메이션은 지금까지 보지 못했습니다.”

Sy-Manalang은 직접 디지털 트랜스포메이션의 여정을 시작하는 CIO에게, 관계를 구축하고 최고 경영진의 지지를 확보하는 것이 매우 중요하다고 조언합니다. “첫 번째 단계는 비즈니스 이해 관계자와 관계를 구축하는 것입니다. IT 및 비즈니스에 대한 전통적인 인식과 관계에서 벗어나지 않으면 어떤 디지털 트랜스포메이션도 시작하기 어렵습니다.” Sy-Manalang은 이렇게 설명합니다. “경영진의 지원이 필요합니다. 글로벌의 CEO인 Ernest Cu는 2014년의 클라우드 트랜스포메이션과 현재 진행 중인 디지털화 이니셔티브를 비롯한 모든 디지털 트랜스포메이션 이니셔티브에서





산업별 사이버 보안

Bryce Boland - 파이어아이, 전 아시아 태평양 CTO

오늘날 거의 모든 업종에서 기계적이고 노동 집약적인 업무가 더 지능적이고 데이터 집약적인 활동으로 바뀌고 있습니다. 이러한 변화 덕분에 산업용 운영 기술(OT)과 정보 기술(IT)의 융합이 이루어지는 중입니다. 정보 의존도는 모든 업계에서 그 어느 때보다 빠르게 증가하고 있습니다.

그에 따라 파괴적 혁신과 창조, 새로운 경제 모델, 새롭게 인식되는 산업 공급망 및 밸류 체인과 관련된 놀라운 기회가 생겨나고 있습니다. 그러나 또 다른 한편으로는, 이러한 시스템을 유지하는 기술의 취약점을 노리는 공격자에게도 절호의 기회가 되고 있습니다. 은행 및 금융 서비스와 같은 업종에서는 오래 전부터 이 문제를 다뤄 온 반면, 부실한 보안 정책으로 데이터 위험에 노출되어 있는 기업도 있습니다.

이 분야의 CIO는 무엇을 해야 할까요? 각 업종에서 성공적이고 탄력적인 사이버 기능을 구축하는 데 도움이 될 내용 몇 가지를 간추려 소개합니다.

담당자 임명

먼저 정식으로 사이버 보안을 담당하는 사람을 두어야 합니다. 보고 라인은 중요하지 않습니다. 조직의 기술 보안을 확실하게 책임지는 사람이 있어야 합니다. 이 사람은 비즈니스에 탄력성을 제공할 수 있도록 도전 정신이 있을 뿐만 아니라 효과적으로 지원하는 능력도 갖춰야 합니다.

운영 기술 환경이 중요한 업계라면, 사이버 보안 팀이 책임 엔지니어 또는 COO에게까지 보고할 수도 있습니다. 조직 배치에 관계없이, CIO인 여러분은 이 담당자가 보안을 위해 필요한 기능을 제공하고 OT 및 IT 환경을 모두 지원하기를 원할 것입니다.

일부 업계는 특히 초기 IT 통합에서 레이턴시 및 타이밍 영향과 같은 OT만의 문제점을 이해하지 못해서 발생했던 뿌리 깊은 IT 불신의 문제로 어려움을 겪고 있습니다. 만약 어떤 제조 시스템에서

수신되는 지침이 지연된다면 어떻게 될까요? 생산의 일부에 오류가 발생하여 전체 운영에 영향을 미칠 수 있습니다. 발전소 또는 교통 시스템과 같은 경우, 시스템 설계에서 고려되지 않은 사소한 제어 오류 또는 지연으로 인해 치명적인 장애나 인명 피해가 발생할 수 있습니다. 무결성, 전략, 권한과 관련하여 중요 시스템의 운영에 영향을 미치는 현실적인 문제를 해결해야 성공을 거둘 수 있습니다.

어떤 업계는 대규모의 물리적 자산 구성요소를 가지고 있는 관계로, 물리적 보안 부서가 사이버 보안 기능을 관장하는 경우도 많습니다. 누가 담당하더라도 적합한 목표를 설정하고, 진행 상황을 파악하며, 전문성을 가진 인력을 활용하시기 바랍니다. 이러한 정보가 있어야 고객의 이익이 보호될 수 있습니다. 데이터 보호는 고객 중심 사고방식의 핵심 요소입니다.

Bryce Boland는 전 세계 보안 솔루션 및 금융 서비스 업계에서 20년 이상 활동해 온 정보 보안 책임자 겸 기술자입니다.

- 세계 최고의 보안 기업 중 하나인 파이어아이의 전 아시아 태평양 CTO

사이버 풋프린트

다음 핵심 요소는 '풋프린트'를 이해하는 것입니다. 여기에서 '풋프린트'는 탄소 배출량이 아닌 사이버 풋프린트를 의미합니다. 물론 대부분 업계는 탄소 배출량 문제도 중요하게 다뤄야 합니다. 사이버 풋프린트란 전통적인 IT, 클라우드 IT 및 OT 시스템까지 포괄하는 기술의 전 범위를 의미합니다. 대상을 모르면 관리는 불가능하며, 적절히 보호되고 있는지조차 알 수 없습니다.

대부분의 업계는 이미 OT를 IT에 연결하기 시작했는데, 여기에는 그럴 만한 이유가 있습니다. 효율성과 생산성을 높이고, 임원의 모바일 컴퓨팅 플랫폼에 실시간 대시보드를 제공한다는 것이 그 이유입니다. 그러나 이러한 조합은 조직이 노출되는 공격 벡터가 확장되고 보안 사고의 영향이 크게 확산될 수 있다는 단점이 있습니다.

팟프린트의 또 다른 영역은 여러 산업 분야에서 혁신 기술을 도입하여 사용하는 것입니다.

- 토지 관련 산업(예: 임업, 농업, 전력업)에서 드론을 사용함에 따라 완전히 새로운 기술 유형을 추적, 관리, 보수해야 합니다.
- 항공우주 업계에서는 엔진을 실시간 원격 측정합니다.
- 의료 업계에서는 네트워크에 연결된 모니터링 및 투약 시스템이 급증하고 있습니다.
- 광산 업계에서는 운송 시스템을 자동화합니다.

그러나 신기술을 사용한다는 것은 새로운 공격 영역과 데이터 세트를 관리하고 보호해야 한다는 의미이기도 합니다. 드론용 악성 코드, 인터넷을 통해 차량을 제어하는 해킹, 의료용 임플란트를 감염시키는 공격, 항공기 기내 통신 시스템을 노리는 IOT 악성 코드는 이미 등장했습니다. 새로운 디바이스가 등장할 때마다 취약한 사이버 팟프린트도 커지고 있습니다.

공급망 보호

귀사의 공급망을 면밀히 살펴보기 바랍니다. 귀사의 비즈니스는 제3자와의 정보 흐름과 자재 흐름에 좌우될 수 있습니다. 제3자가 누구인지, 어떤 사이버 노출 위험이 있는지, 어떻게 액세스를 보호하는지를 정확하게 파악하기 위한 계획을 수립해야 합니다. 공급업체로부터 전파된 랜섬웨어로 인해 비즈니스에 타격을 입거나, 귀사의 시스템으로부터 전파된 랜섬웨어로 인해 주요 고객이 손해를

입어서는 안 될 것입니다. 기술적 복구에는 성공한다 하더라도, 손상된 관계로 인해 비즈니스에 큰 타격을 입을 수도 있습니다.

대개, 공급망은 공격자에게 액세스 권한을 주거나 악성 코드가 네트워크에 침투하는 것을 허용하는 약한 고리입니다. EternalPetya 공격은 신뢰할 수 있는 소프트웨어 공급업체를 통해 유입되었으나, 결과적으로 병원, 발전소, 제약회사, 공항, 항구 시스템까지 마비가 되었습니다. 일부 기업은 복구하는 데 수개월이 걸렸고, 2개 회사는 복구 비용이 각각 최고 3억 달러에 달한 것으로 알려졌습니다.

데이터 보호 계획

따라서 데이터 보호 계획은 반드시 세워야 합니다. 교육, 유통/전자상거래를 비롯하여 다수의 고객과 거래하는 일부 업종에서는 방대한 양의 개인 식별 정보(PII) 또는 지불 카드 정보(PCI)를 다루기 때문에 위험에 크게 노출되어 있습니다. 이러한 고객 데이터를 관리하는 시스템은 규제 당국의 조사 대상으로, 데이터 유출 사고가 발생하면 막대한 벌금이 부과될 수 있습니다. 설상가상으로 고객의 신뢰와 회사의 평판이 크게 훼손될 수도 있습니다.

직원에게 대해 PII, 재무 정보, 성과 정보, 불만 사항, 팀의 기타 정보를 관리해야 하는 경우도 마찬가지입니다. 이러한 정보 관리가 주력 분야가 아니라면 전문 파트너를 활용하는 것이 좋습니다. 데이터 보호 전문성이 뛰어난지는 실사를 통해 판단할 수 있습니다. 향상된 데이터 보호 기능을 제공하는 파트너를 찾아 선택하면 귀사의 부담을 덜 수 있습니다.

요약하면, 담당자를 정하고 실제 사이버 팟프린트를 이해하며, 공급망을 보호하고 데이터 보호 계획을 마련하며, 유능한 파트너를 활용하여 위험을 줄이고 애질리티를 강화하십시오.

Copyright Bryce Boland, 2019.



모든 장애를 넘어서: 디지털 트랜스포메이션의 잠재적 가치 실현

모든 업종에서 현대적인 기업은 각자 특별한 방식으로 디지털 트랜스포메이션의 여정을 시작하고 있습니다. 이들은 프로세스, 문화, 고객 경험을 디지털화할 필요성에는 공감하지만, 디지털 목표를 달성하는 방법을 완전히 알고 있는 기업은 소수에 불과합니다.

Workday는 글로벌 시장 분석 기관인 IDC와 함께 아시아 태평양 일본 지역의 기업들이 경험하는 디지털 트랜스포메이션의 장애물을 집중 조명했습니다. '모든 장애를 넘어서: 디지털 트랜스포메이션의 잠재적 가치 실현'이라는 제목의 연구 활동 및 리포트 제작을 위해 진행한 설문조사에는 C 레벨 경영진 343명을 포함한 961명이 참여했습니다.

IDC의 수석 리서치 매니저인 Lawrence Cheok은 이렇게 소개합니다. "응답자 중 약 97%가 DX를 우선 과제로 간주했고, 약 80%는 이미 디지털 트랜스포메이션을 시작했다고 밝혔습니다. 이들은 디지털 트랜스포메이션의 필요성에 공감합니다. 한 CIO는 인터뷰에서 디지털 트랜스포메이션을 시작할 의향은 있으나 그 실천 방법이 불확실하다고 말했습니다."

이번 리포트에서는 C 레벨 경영진의 인식을 종합적으로 파악하는 데 주안점을 두었습니다. 결국 이들이 디지털 트랜스포메이션의 의사결정권자이기 때문입니다. 디지털 장애물과 관련해서는 아래의 5가지 추이가 확인되었습니다.

- 51%는 사일로화된 기술 환경이 혁신을 막고 있다고 밝혔습니다.
- 55%는 DX 투자 평가에 디지털 KPI를 사용하지 않아 ROI를 파악할 수 없었습니다.
- 58%는 사일로화된 조직 구조 때문에 중앙 집중화된 팀에서 DX를 주도하고 있습니다.
- 48%가 DX 로드맵이 구축되지 않았다고 답했습니다.

73%

HR/재무 통합 솔루션이 가시성 확보에 매우 중요하다고 생각하는 HR 및 재무 리더의 비율



50% 이상

여러 개의 기술 환경과 솔루션을 운영하고 있는 재무 및 HR 리더의 비율



- 58%는 디지털 스킬을 갖춘 직원의 비율이 30% 미만이라고 밝혔습니다.

기업이 얼마나 빠르게 변화에 대응하고 혁신하는지에 따라 경쟁 우위가 결정될 것입니다."라고 Cheok은 말합니다.

산업별로는 교육 기관의 68%, 보험사의 69%가 디지털 트랜스포메이션 여정을 아직 시작하지 않았습니다. 이와 달리 금융 시장, 통신 및 미디어, 의료, 공익사업 분야는 디지털 트랜스포메이션이 상당히 진전된 상태입니다. 대부분 업종에서 리더십의 갈등이 가장 큰 디지털 장애물로 꼽혔습니다. 13개 업종 중 11개(제조업 및 교통 제외)에서 리더십의 갈등을 3대 트랜스포메이션 해결 과제 중 하나로 꼽았습니다.

트랜스포메이션이 교착 상태에 빠지거나 부진해지면 장기적으로 비즈니스에 큰 영향을 미치게 됩니다. 디지털 경제 시대가 본격화되면서 이 양상은 더욱 뚜렷해질 것입니다.

"디지털 경제에서 제품과 서비스가 얼마나 좋은지는 중요하지 않습니다.

전사적 차원의 거시적 관점 부재

디지털 트랜스포메이션 여정에서 재무, 직원 및 직원의 역할을 일관성 있게 통합적으로 조명하지 못하면 난관에 봉착하게 됩니다. HR 및 재무 리더의 73%가 HR/재무 통합 솔루션이 가시성 향상에 중요하거나 매우 중요하다고 답했습니다. 그러나 안타깝게도 HR 및 재무 리더의 절반 이상이 여러 개의 기술 환경과 솔루션을 운영하고 있다고 답했습니다.

Cheok은 이렇게 분석합니다. "부서들이 협업하지 않는 것은 아닙니다. HR 부서와 재무 부서가 DX에 앞장서 왔지만, 각자의 업무 영역에 머물렀을 뿐입니다. 이들은 중단 없이 디지털 환경을 운용한다는 매우 현실적인 이유로 인해 디지털 트랜스포메이션을 시작했지만, 각자의 통제 범위를 벗어나지 않고 있습니다.

개방적인 자세로 여러 디지털 아이디어를 수용하고는 있지만, HR 또는 재무 이외의 영역으로는 시선을 돌리지 않는 것입니다.”

부서 차원의 대화 부족

디지털 트랜스포메이션 여정의 성공은 각 부서가 공동의 목표를 위해 협력하느냐에 달려 있습니다. 부서 차원의 적절한 디지털 담론이 이루어지려면, 모든 부서가 지향하는 합의된 로드맵이 있어야 합니다. 이번 리포트에 따르면, 각 부서 내에 또는 전사적 범위에서 마련된 디지털 트랜스포메이션 로드맵은 없었습니다.

- IT 리더의 44%가 DX 로드맵이 없습니다.
- 재무 리더의 52%가 DX 로드맵이 없습니다.
- HR 리더의 65%가 DX 로드맵이 없습니다.

산업별 로드맵 동향을 보면 보험, 교육, 건설 부문은 60~66%가 DX 로드맵이

없는 것으로 나타났는데, 조사 대상 중에서 가장 높은 비율을 차지했습니다.

“기업에는 공통된 프로세스, 기술, 거버넌스가 한 곳에 있어야 합니다. 그리고 합의된 목표, 로드맵, 매트릭스에 기반하여 협업이 이루어져야 합니다. 그러면 전사적 차원에서 DX 문제에 대한 전략을 논의할 수 있습니다.”

사일로화된 조직

여러 비즈니스 부서가 외딴 섬처럼 사일로화된 조직에서 일하면 부서 간 갈등이 발생하고, 이 갈등으로 인해 DX 장애물이 더 커집니다. C 레벨 경영진의 19%가 기술 리더와 다른 내부 이해 관계자 간의 갈등을 트랜스포메이션의 가장 큰 장애물로 여기고 있으며, 56%는 조직 내의 사일로를 핵심 과제로 간주합니다.

“오늘날 조직들은 DX를 전담할 특별 프로젝트 팀 또는 중앙집중식 트랜스포메이션 오피스를 두고 DX 여정을

진행합니다. 하지만 규모가 큰 조직에서는 대체로 DX도 일상 업무와 다르지 않습니다.”

제조업, 도매 유통, 건설 업계는 68~70%가 중앙집중식 DX 팀 또는 그룹을 두고 DX를 진행하고 있습니다.

ROI 현황

경영진이 디지털화를 수용하더라도 각 부서에서 갈등이 발생하고 이해가 부족하면 ROI(Return on Investment)를 거둘 수 없습니다. C 레벨 경영진의 60%가 디지털 트랜스포메이션에서 ROI가 발생하지 않는다고 생각한다면, CIO가 나서서 전략과 관련하여 더 주도적인 역할을 수행해야 합니다. 제조, 건설, 보험 등은 디지털 ROI 면에서 저조한 반면, APAC의 금융 서비스 및 의료 분야는 디지털 트랜스포메이션에서 ROI를 실현하고 있습니다.

DX 로드맵이 없는 리더

44%



IT 리더

52%

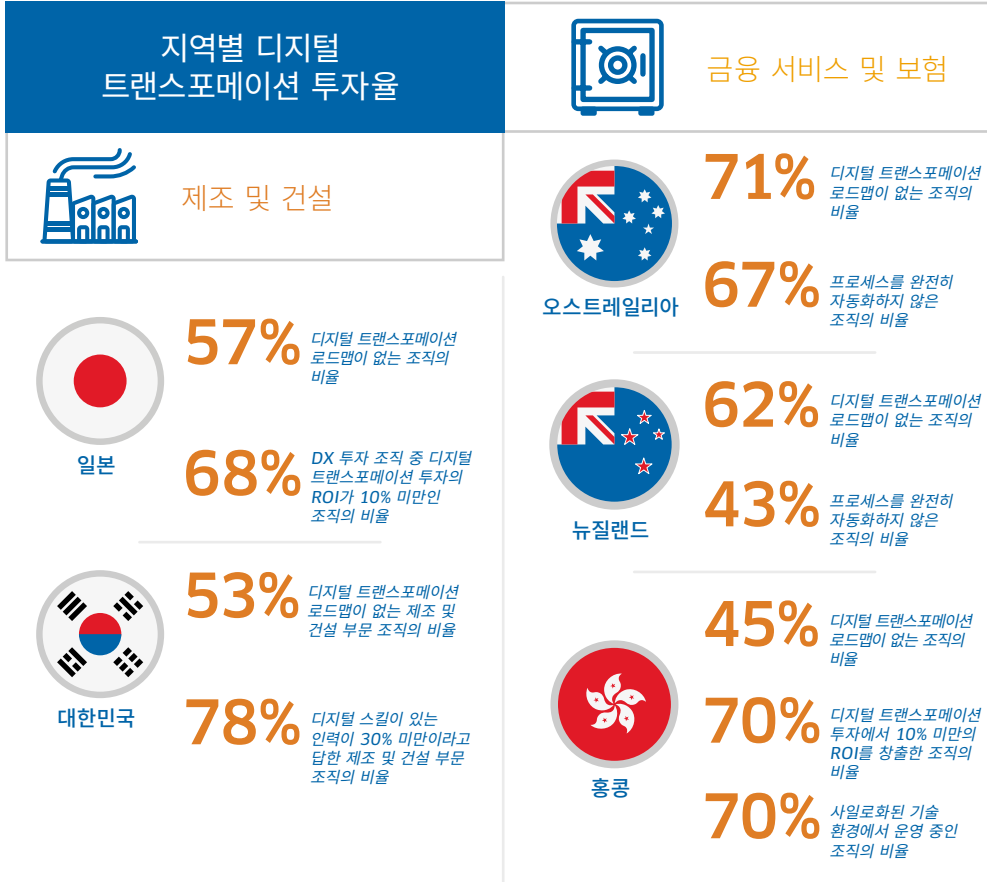


재무 리더

65%



HR 리더



트랜스포메이션 프로젝트의 성공을 측정하는 데 디지털 KPI를 구현하지 않은 상태입니다.

“오늘날 조직들은 여전히 재무 메트릭스와 같은 오래된 메트릭스를 사용하여 비즈니스 성과를 측정하고 있습니다. DX 성공을 측정할 때는 상황이 진전되더라도 즉시 경제적 이익으로 실현되지 않으므로 선행 지표가 필요합니다.”라고 Cheok은 말합니다.

디지털화로 인해 조직에 발생하는 다양한 가치를 반영하려면 디지털 KPI가 필요합니다. 프로세스를 측정하지 못하면 제대로 관리할 수 없습니다. 이 새로운 KPI를 토대로 여러 비즈니스 부서가 협업하고 공조할 수 있습니다. 결국 디지털 트랜스포메이션의 여정이 성공하려면 C 레벨 경영진의 다양한 사고방식이 필요합니다.

“CIO라면 비즈니스 파트너처럼 다른 C 레벨 경영진이 기술의 가능성과 이점을 이해하고, 디지털 트랜스포메이션 프로그램을 본격적으로 가동하도록 도와야 합니다. 그리고 기업의 미래 기술 환경에 대한 비전을 제시하고 이를 실현하기 위한 조건을 명시해야 합니다. 그런 다음, 현재 경제적으로 실현 가능한 목표와 다양한 기술의 성숙도를 기준으로 삼아 여러 단계로 나눠야 합니다.” Cheok의 설명입니다.

디지털 트랜스포메이션의 성공 측정

ROI를 결정하려면 일관성 있는 메트릭스가 필요합니다. 설문조사에 참여한 조직 중에서 디지털 메트릭스에 유효하지 않은 레거시 측정 시스템을 사용한 곳들은 난관에 봉착했습니다. 이번 리포트에 따르면, 디지털 투자를 조정하고 측정하는 데 균형성과표와 디지털 KPI를 사용하지 않는 곳이 55%에 달했으며, HR은 가장 저조한 것으로 나타났습니다. 산업별로 보면 교육, 건설, 공익사업 부문에서 59% 이상이



Rishi Mehra와의 Q&A

에이온 - 아시아 태평양 재무 총괄

전문 서비스 업계에서 혁신적인 제품과 솔루션을 제공하려면 디지털 트랜스포메이션을 거쳐야 합니다. 새로운 기술이 도입되면 조직은 고객에게 더 효율적이고 효과적인 서비스를 제공하면서 경쟁력을 강화할 수 있습니다. 글로벌 전문 서비스 그룹인 에이온은 디지털화의 이점을 누리고 있습니다. 기술을 통해 성장을 촉진하고 장애를 최소화하려면 C 레벨 경영진과의 효과적인 협업이 이루어져야 합니다. 에이온의 아시아 태평양 지역 재무 총괄인 Rishi Mehra는 CIO와 긴밀한 관계를 맺고 성공적으로 협업해야 할 필요성에 대해 잘 알고 있습니다.

Q: CIO와 귀사와의 관계는 어떻습니까?

A: 에이온의 재무 팀과 IT 팀은 비즈니스 부서와 매우 긴밀하게 협력하고 있습니다. 비즈니스 성과 목표, 변경 관리, 그리고 모든 주요 기술 프로그램이 ROIC 및 런레이트(run-rate) 비용에 미치는 재정적 영향과 밀접하게 연결되어 있습니다. 우리는 오래 전부터 함께 일했기 때문에 개인적으로도 좋은 관계를 유지하고 있습니다.

Q: 지난 몇 년간 CIO와의 관계는 어떻게 달라졌습니까? 상호의존적인가요?

A: 네, 상호의존적인 관계입니다. 우리는 비즈니스 솔루션 라인별로 고객의 성과를 기준으로 삼습니다. 기술 분야가 빠르게 변화하고 있으므로 CIO는 조직이 모든 문제에 대해 신속하게 대처할 수 있도록 지원합니다. CIO가 기술 대응 전략을 마련할 때 재무 팀도 관여합니다. 제한된 투자로 가치를 창출하고 효율성을 높이며 리스크를 방지할 방법에 대해 주로 논의를 하며, 이러한 프레임워크를 통해 기술 팀과 재무 팀이 의견을 조율할 수 있었습니다.

Q: CIO의 관점을 더 잘 이해하기 위해 어떤 노력을 하시나요?

A: CIO는 전반적인 비즈니스 전략과 방향을 잘 알고 있으며, 재무 팀도 의사결정에 참여합니다. 비즈니스 방향이 프로젝트 수준의 논의로 전환되면 CIO는 재무 부서를 참여시켜 관련 내용을 알리고 협의하며, 이때 비즈니스/기술 차원의 성과는 물론 재무 성과에 대해서도

논의합니다. 프로젝트 우선 순위를 결정하는 것, 즉 효과를 극대화하기 위해 한정된 리소스를 배정하는 것이 비즈니스 부서, 기술 팀, 재무 팀이 협의하는 핵심 주제입니다.

Q: 비즈니스의 재무 영역에 대한 CIO의 이해를 돕기 위해 어떤 노력을 하시나요?

A: IT는 전문 서비스 기업의 주요 비용 항목 중 하나입니다. 재무 팀은 필요한 분석을 제공하기 위해 IT 팀과 긴밀하게 협력합니다. CIO는 예산 책정 및 예측 프로세스에 깊이 관여합니다. 이 프로세스는 런레이트/변경 비용, 특정 라인 경비, 비즈니스 프로젝트, 개별 국가를 기준으로 나뉩니다. 정기적으로 재무 메트릭스를 추적하고, 필요하다면 경로를 수정하기 위한 논의를 진행합니다. CIO는 IT P&L에 설정된 목표를 달성할 책임이 있고, 재무 팀은 그 노력을 지원합니다.

Q: 기술 및 비즈니스 환경이 매우 빠르게 변화하면서 회사의 성공에 매우 중요한 역할을 하고 있습니다. 이러한 측면에서 IT 및 디지털 프로젝트를 위한 예산에 대해 어떻게 생각하시나요?

A: 외부 클라이언트의 관점에서 내부를 들여다보는 방식으로 시작하는 연간 계획 프로세스 단계에서는 솔루션 라인별로 고객 유지, 충성도 강화, 비즈니스 성장에 관한 다각도의 논의가 진행됩니다. IT 팀은 비즈니스 우선 과제의 실행 목록을 유지관리하며, 이를 기준으로 해당 연도의 비즈니스 계획이 조정됩니다. 그런 다음 이러한 IT 프로젝트 및 투자에 대해 점수와 등급을 매깁니다. 월별 리뷰 메커니즘을

Rishi Mehra는 프라이스워터하우스쿠퍼스(Pricewaterhouse Coopers)와 펩시코(PepsiCo)를 거쳐, 지금은 전문 서비스 기업, 에이온의 재무 부서에서 성공적인 경력을 쌓고 있습니다. 현재 APAC 지역 에이온 비즈니스의 재무를 총괄하면서 그룹의 CIO와 긴밀하게 협업하고 있습니다.

통해 실행 목록을 최신으로 유지하고 범위, 제공 목록 또는 비용을 새롭게 변경할 수 있습니다. 구축, 구매, 아웃소싱 등도 정기적으로 논의하는 주제입니다. 물론, 목표로 삼은 비즈니스 성과를 거두는 데 초점을 맞춥니다. 정식 프로젝트 승인에 앞서 간단한 사용 사례 또는 POC(개념 증명) 단계도 거칩니다.

Q: 전문 서비스 업계는 기술과 관련하여 어떤 과제를 안고 있습니까? 협업을 통해 어떻게 해결할 수 있을까요?

A: 더 높은 가치를 창출하기 위해 새로운 제품이나 솔루션 및 새로운 제공 방식

등을 계속 모색합니다. 디지털 경제는 빠른 속도로 성장하고 있으므로 새로운 프레임워크에서 고객의 요구사항에 대응해야 합니다. '모두 사내에서 처리'하던 방식에서 '파트너십/에코시스템/플랫폼' 방식으로 바뀔 것입니다. 물론 쉽지 않은 일입니다. 통제, 소유권, 광고 등 핵심 사안을 해결해야 하니깐요. 디지털 분야는 계속 진화하고 규모도 훨씬 더 커질 것입니다. 민첩성과 협업은 선택이 아닌 필수입니다. 빠르게 대응 방법을 개발해야 고객 및 잠재 고객을 위한 가치를 창출할 수 있습니다.

Q: 지난 몇 년 새 CIO의 역할이 바뀌고 진화했다고 생각하십니까?

A: 예, 비즈니스 운영의 변화로 인해 기술이 비즈니스를 지원하는 방식도 달라졌습니다. 소유 구조에서 공유 구조로 바뀌었는데, 이는 비즈니스 영역에 따라 달라집니다. 그렇지만 효율성을 높이고 더 빨리 성과를 내야 한다는 사실에는 변함이 없습니다. CIO는 이 모든 문제에 관여하며, 다른 부서와 긴밀한 협업을 통해 비즈니스 및 고객 가치를 제공합니다.

Q: 재무 영역과 IT 영역이 뚜렷하게 구분되어 있습니까? 그 간극을 어떻게 해결하십니까?

A: 우리는 매우 생산적인 관계를 맺고 있으며, 서로의 관점에는 차이가 있다는 것을 인정했습니다. 그리고 모든 문제에 대해 그러한 차이가 있다는 것을 이해해야 합니다. 결국 종합적인 비즈니스 성과가 의사결정의 기준이 됩니다.

Q: CIO 및 IT 팀과의 관계에 대해 다른 CFO에게 어떤 조언을 해주고 싶으십니까?

A: 기술 영역은 앞으로 더 빠른 속도로 발전하고 변화할 것입니다. CFO는 비즈니스 성장을 실현하는 기술의 역할을 이해할 수 있도록 관심을 갖고 참여해야 합니다. CFO와 CIO의 파트너십에서 가치를 높이는 데 이보다 더 좋은 방법은 없습니다.

Q: CFO와 CIO의 협업을 통해 어떻게 조직과 비즈니스의 미래를 설계할 수 있을까요?

A: 전략은 모든 조직에서 핵심적인 요소로서 향후 진로와 속도를 결정하며, 이는 에이온도 마찬가지입니다. 전략 수립은 CEO의 지휘 아래 경영진이 공동으로 이행하는 책임입니다. 의제는 시장 요인에 좌우되며, 때때로 바뀌기도 합니다. 에이온은 기존 비즈니스 모델을 통해 뛰어난 성과를 거두는 한편, 우리 주변의 변화에 계속 관심을 기울이고 적응하고 있습니다. 디지털은 차별화 및 성장에 핵심적인 요소입니다. CFO와 CIO는 전략 결정에 참여하면서 비즈니스 성장과 고객을 위한 가치 창출을 지원합니다.



CIO: 건강보험 업계의 전략 길잡이

Chris Trigg - 서던 크로스 헬스 소사이어티, 전 최고디지털책임자

의료 업계 전반의 디지털 트랜스포메이션이 사람들의 삶을 바꾸고 있습니다. 특히 건강보험 분야에서 본격적인 디지털화가 시작되고 있습니다. 업계 전반에서 기술을 통해 프로세스의 자동화와 데이터 기반 의사결정이 실현되고 있으며, 이를 통해 고객은 건강과 복지의 혜택을 누리고 있습니다.

서던 크로스 헬스 소사이어티의 전 최고디지털책임자인 Chris Trigg에게 기술은 고객 경험을 새롭게 바꾸고 건강보험사의 경쟁력을 강화할 수 있는 핵심적인 수단입니다.

“기술에 의해 건강보험 업계는 큰 변화를 겪고 있습니다. 보험사는 효용 가치를 입증하고 고객과 더 깊고 유익한 관계를 맺기 위해 노력하고 있으며, 디지털을 통해 이 모든 것이 가능합니다.”라고 그는 설명합니다.

최근 뉴질랜드를 대표하는 기술 리더를 선정하는 2019 CIO50에서 톱 10에 이름을 올린 Trigg는 항상 고객 경험을 IT의 중심에 두었습니다. Trigg는 최근 IAG의 기술 운영, 위험, 통제 총괄 책임자의 직책을 받아들였으며, 앞으로도 고객 여정을 중심에 두고 새로운 역할을 수행할 것입니다.

“다른 업종에서 일한 경험을 바탕으로, 고객 경험을 모든 활동의 중심에 두겠습니다. 고객 경험을 더 잘 이해하기 위해 내부 지식에 해박할 뿐 아니라 새로운 관점을 접목할 외부 지식도 풍부한 다양한 전문가 리더로 팀을 꾸렸습니다.”라고 Trigg는 소개합니다.

CIO와 전략

보험 업계 전반을 진단한 2019 액센추어(Accenture) 리포트에 따르면, 보험 업계는 디지털화를 수용하고 있습니다. 보험사 임원의 90%가 “기술 혁신을 위해 종합적인 장기 계획을 마련했다”고 밝혔습니다.

“우리는 변화에 준비된 문화를 조성하는 한편, 혁신으로 인한 불확실성 및 모호성에도 불구하고 혁신을 위한 전략과 리더십을 신뢰하고 있음을 알리기 위해 노력했습니다.”



이 계획을 실현하고자 리더십 그룹에서 CIO 또는 CDO의 역할이 달라졌습니다. 이제 CIO는 기능적 역할을 수행하는 데 머무르지 않고 더 포괄적인 비즈니스 과제를 확실히 이해하는 한편, 건강보험 분야의 동향과 혁신을 파악해야 합니다.

Trigg는 이렇게 단언합니다. “CIO의 역할은 부서 책임자가 아닙니다. 전략을 수립하고 조직의 성공을 위해 적합한 기능을 확보하며, 기반을 마련할 수 있는 사람입니다. 우리 회사의 경우 전략 이행에

속도를 내기 위한 핵심 수단으로 데이터 및 통합 관련 기능에 주목하고 있습니다. 모든 것을 직접 구현할 수는 없으므로, 의료 생태계와의 통합을 구현할 스킬이 필요합니다.”

Trigg가 정의하는 전략은 각기 다른 실무 부서가 협업하여 조직의 더 큰 이익을 실현하는 방법을 이해하는 것입니다. 아울러 신기술이 실질적인 효과를 발휘할 플랫폼을 선택하는 것입니다.

“전략을 가까이 하면서 재정적 요구사항 및 해당 비즈니스의 위험 수용 범위를 벗어나지 않는 것이 무엇보다 중요합니다. 우리는 비즈니스 이해 관계자와 깊은 신뢰 관계를 구축하고, 최신 플랫폼에 매료되기보다는 이루고자 하는 전략적 결과에 집중하기 위해 노력했습니다.”라고 Trigg는 말합니다.

전략의 길잡이가 되고 다른 이해 관계자의 요구사항을 이해함으로써 조직 내에 신뢰를 조성할 수 있습니다. 이러한 신뢰 관계가 구축된 서던 크로스 헬스 소사이어티는 디지털 트랜스포메이션을 뒷받침하는 업무 환경임이 분명합니다. 기술을 통해 긍정적인 고객 경험을 제공하려면 경영진뿐만 아니라 비즈니스의 모든 레벨에서 지지를 확보해야 합니다.

Trigg는 이렇게 밝힙니다. “지난 3년 동안 디지털 팀과 더 광범위한 비즈니스 영역을 애자일 조직으로 발전시키기 위해 노력했습니다. 우리는 변화에 준비된 문화를 조성하는 한편, 혁신으로 인한 불확실성 및 모호성에도 불구하고 혁신을

위한 전략과 리더십을 신뢰하고 있음을 알리기 위해 노력했습니다.”

고객 경험의 변화

디지털 트랜스포메이션에 대한 전직원의 지지는, 특히 트랜스포메이션으로 인해 비즈니스 프로세스가 크게 바뀌는 경우에는 더욱 필수적입니다. 전통적으로 건강보험 부문은 많은 시간이 소요되는 수작업에 의존해 왔습니다.

보험사가 디지털 여정을 시작하면, 청구 프로세스가 디지털화되고 번거로운 수작업 중심의 가입 및 구매 프로세스가 간소화되어 모든 것이

3년 동안 서던 크로스 헬스 소사이어티에서 최고디지털책임자로 재직한 Chris Trigg는 뉴질랜드의 대표적인 기술 리더를 선정하는 2019 CIO50에서 톱 10에 이름을 올렸습니다. 통신, 공익사업, 항공 업계에서도 일한 바 있는 Chris는 최근 IAG의 기술 운영, 위험, 통제 총괄 책임자의 직책을 맡아 보험 업계의 베테랑으로서 계속 활약하고 있습니다.



완전히 달라집니다. 기본적으로 CDO는 고객 참여의 본질을 바꾸고 있습니다. 소비자가 보험사의 프로세스에 맞추는 것이 아니라 고객의 요구사항을 최우선으로 하는 새로운 시스템이 만들어지고 있습니다.

“레거시 시스템을 사용하되, 다양한 고객 참여 유형에 맞게 설계된 정책 관리 시스템에서 더 우수한 맞춤형 고객 중심의 상품을 개발할 방법을 모색하는 것이 중요한 과제입니다. 미래에 비즈니스 성과를 얻기 위해서는, 우리가 플랫폼 및 파트너십과 연결된 커넥티드 생태계의 일원임을 염두에 두고, 데이터 및 통합을 중심으로 핵심 기능을 개발해야 합니다.”라고 Trigg는 설명합니다.

이러한 참여 수준은 보험사와 고객 간의 관계를 재정의합니다. 서던 크로스 헬스

소사이어티는 기술 전략이 고객의 여정을 보험 청구 이상의 단계로 발전시킨다고 생각합니다.

“기술을 통해 더 효율적인 조직 운영이 가능해진다는 점에서 큰 영향을 미치고 있습니다. 예를 들어, 로봇 프로세스 자동화(RPA)를 사용하여 청구 프로세스를 자동화하고 있습니다. 우리는 디지털이 긍정적인 고객 경험을 증진시키는 핵심 수단이라고 생각합니다. 또한 '청구' 이외의 상황에서도 더 빈번한 인터랙션을 통해 고객과의 유대 관계를 강화합니다.” 라고 Trigg는 설명합니다.

건강한 삶을 실현하는 기술

디지털 트랜스포메이션으로 효율성을 높여 고객 서비스와 만족도가 향상된다면 다른 기술 역시 건강보험에서 큰 효과를 발휘할 수 있을 것이라고 Trigg는 생각합니다. 예를 들어, 유전체학은

임상 연구 및 치료약 개발을 가속화하고 있으며, 보험사가 고객에게 진정한 가치를 제공하는 방식을 변화시킬 수도 있습니다.

Trigg는 이렇게 이야기합니다. “파괴적 혁신의 차원에서 유전체학은 거대한 전환점이 될 수 있습니다. 질병에 대한 미래의 소인을 예측하고 정밀한 맞춤형 치료 경로를 통해 고객이 가장 건강한 삶을 영위할 수 있도록 지원합니다.”

종합적으로 볼 때, 건강보험 업계는 디지털 트랜스포메이션을 통해 더 강력하고 준비된 의료 분야로 도약할 수 있습니다.

Trigg는 이렇게 말합니다. “궁극적으로 더 풍요로운 삶을 더 오래 누릴 수 있는, 더 긴밀하게 연결된 커넥티드 생태계의 일원이 될 수 있습니다.”



Alvin Ong와의 Q&A

CIO, 난양공대, 싱가포르

세계 각지에서 고등교육 기관의 디지털 트랜스포메이션이 진행 중입니다. 역사와 전통을 자랑하는 고등교육 분야는 다른 부문과 달리 신기술이 빠르게 통합되지 않았습니다. 경쟁이 심화되고 디지털 고객이 증가하면서 고등교육 부문도 빠르게 변화하고 있습니다. 싱가포르 난양공대의 CIO인 Alvin Ong이 학교 전체의 디지털 여정을 이끌고 있습니다. 긴 여정이 되겠지만 기본 원칙인 '구현을 통한 구매', '클라우드 우선', '모바일 기반' 및 '계획된 보안'을 지킨다면 제 궤도에서 트랜스포메이션을 진행할 수 있을 것입니다.

Q: 이 대규모 디지털 트랜스포메이션을 진행하기로 결정하게 된 계기는 무엇인가요?

A: NTU는 교육, 연구, 혁신의 우수성을 인정받아 지난 10년 동안 전 세계 대학 순위에서 급격한 상승을 보이고 있습니다.

그러나 노후한 IT 인프라와 지난 28년에 걸쳐 구축된 몇 백 개 이상의 맞춤형 레거시 IT 어플리케이션으로 인해 갈수록 문제가 커지고 있습니다. 이러한 맞춤형 어플리케이션은 커스터마이징되어 있어, 과거에는 매우 유용하게 사용할 수 있었습니다. 그러나 조직의 빠른 변화를 유지관리하고 따라잡기가 점점 어려워지고 있습니다. 2018년까지는 4차 산업혁명을 뒷받침하는 파괴적 혁신 기술 중 일부인 클라우드, 데이터 분석, 인공지능, 블록체인, 사물인터넷과 같은 최신 기술 플랫폼 및 모범 사례를 더디게 받아들였습니다.

이제 IT 인프라의 현대화는 디지털 세상에서 성공의 필수 요소가 되었습니다. 2017년 우리는 관리 우수성(Admin Excellence) 여정을 시작했으며, 주요 전략적 목표 중 하나는 기술 사용의 최적화를 통해 NTU가 비전을 실현하여 세계적으로 우수한 대학이 될 수 있도록 지원하는 것입니다. 따라서 IT 플랫폼을 신속하게 현대화하여 교육, 연구 및 관리 분야에서 현재와 미래의 요구사항을 보다 효율적으로 지원하는 것이 급선무입니다. 이 디지털 트랜스포메이션은 '구현을 통한 구매', '클라우드 우선', '모바일 기반', '계획된 보안'이라는 기본 원칙을 따릅니다.

우리는 아직 디지털 트랜스포메이션 여정의 초기 단계에 있으며 레거시 HR 시스템을 대체하는 Workday 어플리케이션을 구현하는 것은 이 여정의 중요한 마일스톤 중 하나입니다.

Q: 이 트랜스포메이션 성공을 위해 특별히 적용하는 매트릭스는 무엇입니까?

- A:**
1. 조화로운 HR 비즈니스 프로세스
 2. 단일 소스 및 최신 정보
 3. 간편한 리포트 생성 및 의사결정을 위한 데이터 분석 능력
 4. 데스크톱, 태블릿 및 모바일 디바이스에서 실행되는, 편리하고 사용하기 쉬운 HR 어플리케이션
 5. 향상된 고객 만족

Alvin Ong은 2017년부터 난양공대의 CIO를 맡고 있습니다. 고등교육 업계에 합류하기 전에는 싱가포르의 공공 의료 부문에서 일하면서 창이 종합 병원(Changi General Hospital), 이순 커뮤니티 병원(Yishun Community Hospital) 등의 신생 의료 시설에서 IT 관리와 계획 업무를 맡았습니다.



Q: 이 트랜스포메이션 이후 직원의 일상 업무 환경이 어떻게 변화될 것으로 예상하시나요?

A: 이 디지털 트랜스포메이션을 통해 업무, 상호 작용 및 소통 방식이 변화되고 노동 생산성이 높아져, 보다 효과적이고 경쟁적인 조직으로 거듭날 수 있습니다. 예를 들어 NTU에서는 Workday를 통해 업무 및 협업 방식을 간소화합니다. 직원은 언제 어디서나, 원하는 디바이스에서 관련 있는 HR 정보에 간편하게 액세스할 수 있습니다. 무엇보다도 HR 팀은 사무 작업에서 벗어나 전략적 HR 과제, 즉 인재 발굴, 리더 육성 등에 집중할 수 있습니다.

Q: 기술 혁신을 주도하는 것으로 알려진 대학의 CIO로서 부담을 느끼시나요?

A: 저는 제 IT 부서가 구현하는 모든 기술 솔루션과 플랫폼에 높은 기대를 갖고 있는, 수많은 우수한 동료들과 함께 일하고 있습니다. 따라서 저와 제 IT 동료들은 세계적으로 우수한 대학이 될 수 있도록 최고의 결과를 제공해야 한다는 부담을 항상 느끼고 있습니다. 이런 부담감은 우리 자신을 뛰어넘어 탁월한 실력을 발휘할 수 있도록 하는 긍정적인 방식으로 작용해 왔습니다.

Q: NTU가 Workday 시스템을 구현하는 아시아 최초의 대학이라고 생각하는 이유는 무엇입니까?

A: 아시아 지역의 대학 중 최초로 Workday HRIS 시스템을 구현하게 된 것은 NTU에게도 무척 고무적인 일입니다. 처음 이 프로젝트를 시작했을 때 Workday를 구현하는 아시아 최초의 대학이 되겠다는 목표는 생각조차 하지 않았습니다. 가장 중요한 목표는 디지털 트랜스포메이션을 주도하고, 레거시 시스템을 액세스와 작동이 편리한 통합된 단일 리소스로 현대화하는 것이었습니다. 우리는 매우 철저한 프로세스를 통해 제품(Workday) 및 SI 파트너(IBM)를 선정했습니다. 이 여정에서 우리와 파트너십을 맺어 NTU가 디지털 트랜스포메이션 여정을 성공적으로 마칠 수 있도록 오랜 시간 동안 지원해준 Workday와 IBM에 감사의 말을 전합니다.



AI, 머신러닝, 분석이 전 세계의 산업에 미치는 영향

Salvatore Trimboli - 베일리우 홀스트, CTO

전 세계 10명의 임원 중 9명이 AI를 전략적 과제를 해결하기 위한 핵심 요소로 보고 있는 가운데, 인공지능은 모든 업계에서 통합과 혁신을 촉진시키고 있습니다. 저는 다양한 업종에서 일하면서 AI의 영향력을 직접 경험하는 값진 기회를 가졌습니다.

이러한 시장과 경제에서 AI는 비즈니스 및 고객을 위한 기술을 수용할 수 있고, 혁신을 위한 리소스와 수용력을 가진 이들에 의해 구현될 것입니다. 한 **PWC의 연구**에 따르면, 2030년에는 AI가 글로벌 경제에 15조 7천억 달러 이상의 가치를 창출하여 글로벌 GDP가 14% 증가할 것으로 예상하고 있습니다.

점차 데이터 범주화와 최적화 방식이 발전함에 따라 생산성도 향상되고 있습니다. 진정한 디지털 트랜스포메이션을 가능하게 하는 핵심 요소는 자동화 범위의 확장입니다.

대중들은 모두 앞다퉀 대규모 자동화에 합류하고 있으며, 이 트렌드는 모든 분야에서 대화의 중심이 되고 있습니다.

금융

금융 서비스 분야는 알고리즘 트레이딩, 언더라이팅, 포트폴리오 관리, 블록체인을 통해 AI와 자동화의 놀라운 영향력을 실감했습니다. AI와 분석은 소위 핀테크의 필수 구성요소가 되었습니다.

건설

건설 업계에서는 시행사와 시공사가 AI 시스템을 통해 환경 데이터, 빌딩 데이터, 자재 데이터를 수집하여 건물을 만들고 시각화하며, 서비스를 제공할 최상의 방법을 모색해 왔습니다. 오늘날 일반적인 공사업체도 AI와 머신러닝 솔루션을 사용하여 현장의 위험을 모니터링하고 위험의 우선순위를 정하므로, 프로젝트 팀은 제한된 시간과 리소스에 집중할 수 있습니다. 3D 프린팅을 사용하여 집을 짓는 모습은 이제 상상 속에서만 일어나는 일이 아닙니다. 인공지능의 혁신 덕분에 3D 프린터로 지은 집이 널리 보급되고 있습니다.

민간 자산 투자 회사 EL&C 베일리우의 CTO인 Salvatore Trimboli는 기술을 통해 회사의 수익성을 강화할 수 있다고 확신합니다. 물류, 유통, 전문 서비스, 건설 및 금융 업계에서 다양한 경력을 쌓은 Salvatore Trimboli는 명망 높은 디지털 트랜스포메이션 전문가입니다.

선코노미(Sunconomy)는 단독 차고가 있고 풍력과 태양력으로 전력을 공급하는 2,000 제곱피트 면적의 방 3개짜리 주택을 3D 프린터를 사용하여 조만간 라고 비스타에 완성할 예정입니다. 건설에는 2개월이 걸리며, 비용은 약 29만 달러가 들 것으로 예상됩니다.

벽돌을 쌓는 상용 로봇인 하이드리안 X는 한 합작 투자 회사에서 고도의 정확성으로 시간당 1,000개의 벽돌을 쌓아 '서비스형 벽'을 제공합니다. 벽돌의 낭비를 막을 뿐만 아니라 하루 24시간 작업이 가능합니다.

회계

회계 및 전문 서비스 부문에서 AI는 자동화된 데이터 입력 및 데이터 범주화를 통해 전통적인 무기 업무를 수행함으로써, 회계사가 광범위한 금융 동향을 빠르게 분석할 수 있도록 지원합니다. 그러나 머신러닝 알고리즘의 정확성 문제로 인해, 자동화의 출력 결과를 시행하기까지는 회계 오류 처리의 효율성을 개선해야 하는 문제가 남아 있습니다.

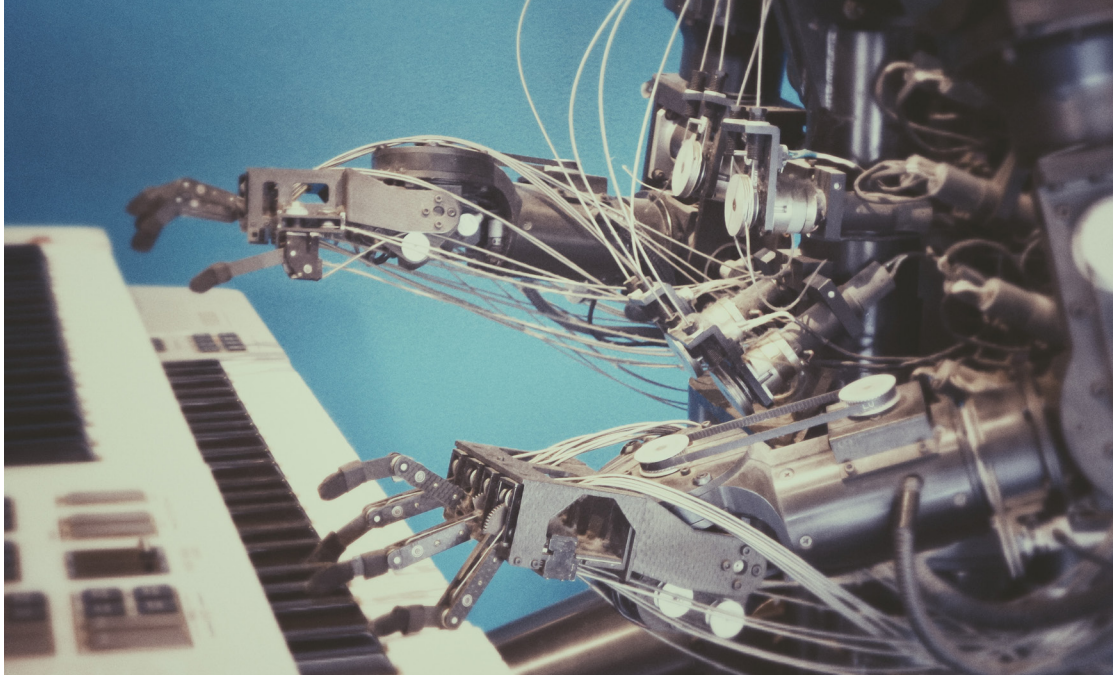
유통

캡제미니(Capgemini)가 최근 전 세계 400명의 유통 업계 임원들을 대상으로 실시한 설문조사에 따르면, 유통 업계에서는 AI 클라우드를 통해 2022년까지 연간 3,400억 달러를 절약할 수 있습니다. 이 절감 효과의 80%는 효율적인 프로세스를 가능케 하는 AI에서 비롯됩니다. 현재 효율성 제고 차원에서, 그리고 자동화된 광고 구매, 고객의 온라인 경험 맞춤화, 사용자 타겟 추천 제공에 힘입어 챗봇 및 셀프 체크아웃 서비스와 같이 고객을 직접 응대하는 AI 기능들이 사용되고 있습니다.

로레알(L'Oréal)의 조르지오 아르마니 뷰티 브랜드는 워치 고객을 대상으로 증강 현실(AR)을 사용하여 모바일 사용자가 가상 메이크업을 테스트해보고 자동으로 주문할 수 있는 서비스를 제공합니다.

물류

운송 및 물류 업계에서는 빅데이터 분석과 AI의 강점을 활용하여 운전자 경로 최적화 및 투명성 측면을 개선하여 미래 성과를



미래를 준비하고 계십니까?

향상시킬 수 있습니다. 이 기술을 통해 UPS는 연간 1,000만 갤론의 연료를 절약했습니다. 또한 AI를 사용하여 운전자 시선을 감지하고 분석하여 휴식 시간, 연료 조절판 권장 사항 및 브레이크 페달 반응을 제안하여 안전성을 높일 수 있습니다.

효율적이고 확장 가능한 디지털 비즈니스를 조성하고 경쟁에서 앞서 나가기 위해서는 이러한 기술을 활용하여 기업의 지식을 수집하고 조직의 전략을 재구성해야 합니다.

볼보(Volvo)의 베라 자율 전기 트럭은 사람의 개입을 최소화하면서 물류 센터에서 예테보리의 항구까지 쉬지 않고 왕복함으로써, 배송 프로세스가 환경에 미치는 영향을 크게 줄여줍니다. 이 트럭은 기본적으로 지능, 몇 가지 모터, 배터리로 구성되었으며, 인간 운전자를 위한 장치는 없습니다.

실제 비즈니스 기회를 제공하는 다양한 산업별 사용 사례에서 이제는 AI를 빼놓을 수 없습니다. 무서운 속도로 변화하는 기업 생태계에서 데이터를 저장하는 모든 업종이 파괴적 혁신을 경험하고 있습니다.



workday.com/ko-kr