

인보이스의 입력 및 처리 속도를 3배 향상시킨 WorkSafe Victoria



도전 과제

치료 서비스 공급자에 대한 지불 과정을 개선하고, 상담원들의 비즈니스 효율 및 생산성을 높이는 것이었습니다.

솔루션

프로그램 초기에 이미 IBM WebSphere ILOG 소프트웨어가 인보이스 처리에 필요한 복잡한 의사결정을 모두 구현할 수 있는 최선의 제품이라는 결정을 내렸습니다.

기대 효과

치료 서비스 공급자에 대한 지불 일정 관리와 상담원 비즈니스 효율이 향상되었습니다. 또한 84~85%의 STP(Straight-Through Processing)를 달성했습니다.

WorkSafe Victoria와 TAC(Transport Accident Commission)는 호주 정부 소속 기관입니다. WorkSafe는 근무지 사고에 대한 청구를 처리하며, TAC는 교통 사고를 담당합니다. 이 기관의 최대 과제 중 하나는 서비스 공급사로부터 대량의 인보이스를 받는다는 점입니다. 이 인보이스의 약 95%는 종이 서류로 접수되며, 인보이스 청구액의 합계는 연간 30억 달러에 이릅니다. 그리고 이 영역은 30년 이상 비즈니스 프로세스 자동화가 전혀 진행되지 않은 영역입니다. 실제 극복하고자 했던 주요 비즈니스 과제는 치료 서비스 공급자에 대한 지불 과정을 개선하고, 상담원들의 비즈니스 효율 및 생산성을 높이는 것이었습니다.



“우리는 현재 인보이스 처리를 자동화하고, 복잡한 비즈니스 의사결정을 적용하여 우리 기관과 공급사 모두에 적절한 결과를 내도록 하기 위한 프로세스를 진행하고 있습니다.” 라고 WorkSafe의 GM인 Shaun Ryan가 설명했습니다.

WorkSafe는 첫 출발부터 2,000개 이상의 복합 의사결정을 자동화했습니다. 현업 부서에서 프로그램을 주도할 수 있는 접근 방식을 채택했으며, 모든 과정에 현업 부서를 참여시켰습니다. “현업 부서에서 얻은 핵심 교훈 중 하나는 IT와의 긴밀한 협력이라는 효과입니다. 그들은 사용하게 될 도구가 무엇이며, 그 효과가 어떤 것인지 구체적으로 설명해 주었습니다.” WorkSafe의 Stakeholder Manager인 Kay Scanlon의 설명입니다.

WorkSafe가 수립한 IT 전환 전략의 핵심 축 가운데 하나는 현업 부서를 지원하는 시스템을 제공하여 현업 부서에 힘을 돌려줌으로써 IT의 도움을 받을 필요가 없도록 하는 것입니다. 비즈니스 의사결정 중심의 프로세스 자동화를 통해 WorkSafe는 인보이스 입력 및 처리 속도를 3배 향상시켰습니다. “프로그램 초기에 이미 IBM ILOG 소프트웨어가 인보이스 처리에 필요한 복잡한 의사결정을 모두 구현할 수 있는 최선의 제품이라는 결정을 내렸습니다. 따라서 WebSphere 솔루션에 IBM ILOG을 포함시킨 것은 당연한 조치였습니다.” Shaun Ryan의 설명입니다.



“TAC와 WorkSafe의 비즈니스 의사결정이 동일하다는 사실은 물리치료사, 병원, 의사 등을 비롯하여 TAC에 서비스를 제공하는 의료 종사자들에게 큰 도움이 될 것입니다. 시너지 효과가 발생할 것이며, 관료적 행정 처리는 사라질 것입니다. 따라서 TAC에게는 낙후되고 번거로운 시스템에서 벗어나 웹 활용도가 높은 솔루션으로 전환할 수 있는 훌륭한 기회가 되고 있습니다.”

— Andrew Boag,
TAC 청구서비스 및 성과담당

이 프로그램은 시작에서 최종 구현에 이르는 모든 과정이 1년 내에 완수되었고, 시스템은 12월에 어떠한 결함 없이 실제 가동을 개시했습니다. “효과는 즉각적이었습니다. 치료 서비스 공급자에 대한 지불 일정 관리와 상담원 비즈니스 효율이 향상되었습니다. 또한 84~85%의 STP(Straight-Through Processing)를 달성했습니다.” Kay Scanlon의 설명입니다.

“사용자들은 이 시스템을 매우 선호합니다. 사용자들은 과거에 하고 싶어했던, 좀 더 부가가치가 높은 비즈니스를 더욱 집중적으로 수행할 수 있게 되었습니다. WorkSafe에 실현된 대폭적 향상 효과를 확인한 후, 올해 6월 TAC에 이 프로그램을 구축할 예정입니다. 현재는 실제로 이 시스템을 통해 적극적으로 청구서와 고객을 관리하여 우리뿐 아니라, 고객 역시 최상의 성과를 달성할 수 있도록 지원하고 있습니다.” Shaun Ryan의 설명입니다.

과거 WorkSafe에서 비즈니스 의사결정을 변경하기 위해서는 20일이 걸렸습니다. 하지만 이제 현업 부서에서 직접 의사결정을 관장하고 프로세스를 관장합니다. “시스템이 작동하지 않고 우리 기관이 비즈니스를 수행하지 못한다면 사람들은 돈을 받지 못하게 됩니다. 일할 수 없기 때문에 우리 기관이 보전해주는 소득을 받지 못하게 되는 것입니다. 따라서 우리 기관이 하는 일에는 큰 책임이 따릅니다.” Shaun Ryan의 설명입니다.

