

# 고객접점 MOT로부터의 프로세스 및 IT자원 최적화

## 프로세스 마이닝 워크숍

허상현

# Agenda

1. 개요
2. IT 분석
3. Biz Process 분석

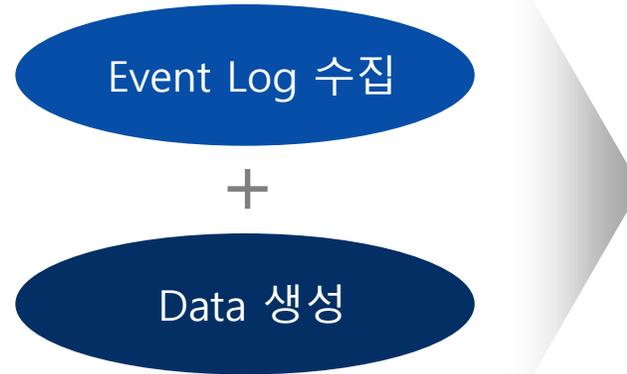


# 개요

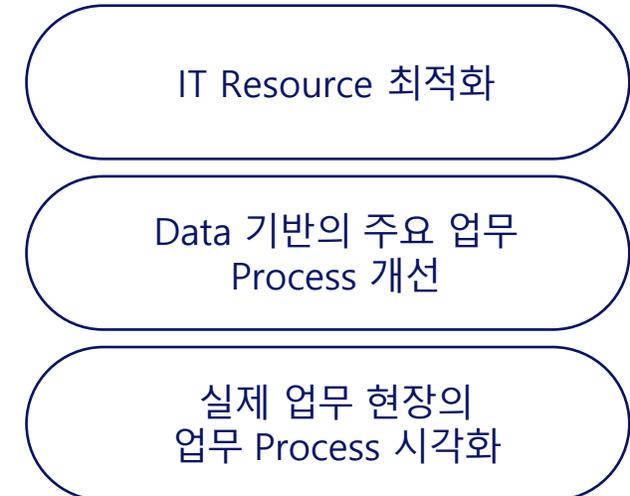
BSS(영업전산)에서 발생하는 이벤트 로그 수집 및 데이터 생성을 통하여 실제 현장의 업무 Process를 시각화 하고자 함

## 기존 한계점

- BSS(영업전산) 관련 현장 업무 파악 시 담당자 인터뷰를 통하여 현황 파악
- 일부 참여자의 경험/의견에 의존하여 Fact Based 현황 파악 제한적임
- Data 연계한 다양한 Log 분석 불가



## Process Mining 수행 목표



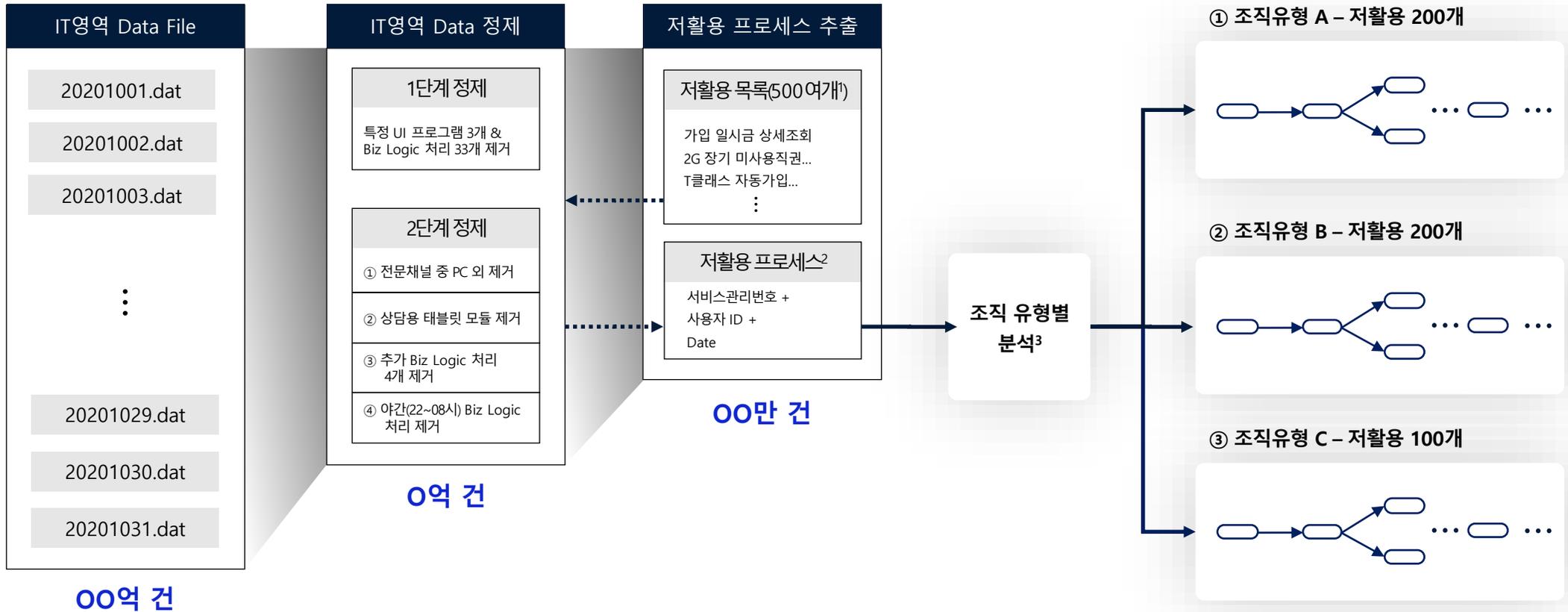
# 개요

1. 저 활용 프로세스 최적화
2. 다양한 기변 업무처리 분석 및 개선 Insight 제공

	IT Resource 최적화	Data 기반의 주요 업무 Process 개선
추진 내용	<p><b>저 활용 프로세스 → 리소스 최적화</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• BSS(영업전산) 내 이벤트로그와 저 활용 업무 프로세스를 기반으로 프로세스 마이닝 기법을 활용하여 관련 리소스 (UI 및 Biz Logic 처리 프로그램) 최적화</li><li>• 업무영역별로 프로세스단위로 화면과 호출 프로그램을 동시에 보면서 슬림화 후보대상 추출</li></ul>	<p><b>다양한 기변 업무처리 분석 및 개선 Insight 제공</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 상담용 태블릿, 개통용 PC에서 발생하는 업무처리 로그 수집 및 Data 연계, 정제를 통한 Process Mining 수행</li><li>• 조직(마케팅본부)별, 고객(내국인/외국인)별, 채널(도매/소매)별 업무처리 시간, 프로세스 및 특이사항 (병목, 반복구간)등 다양한 관점의 분석</li></ul>
기대 효과	<p><b>저 활용 프로세스 발굴을 통한 IT 자원 Slim화 및 효율화</b></p>	<p><b>고객접점 MOT로부터의 Biz Insight 도출</b></p>

# IT 분석

수십억 건의 데이터를 처리하여 분석을 진행하였음



<sup>1</sup> 한달 동안 프로그램 사용 빈도수가 10 이하인 대상 추출 건수

<sup>2</sup> 0억 건 전체 프로세스 중에서 저활용 목록에 관련된 (서비스관리번호+사용자ID+Date) 프로세스만 필터링

<sup>3</sup> 전사로 분석하기보다는 조직유형(A/B/C) 특성별로 저활용 프로세스 분석

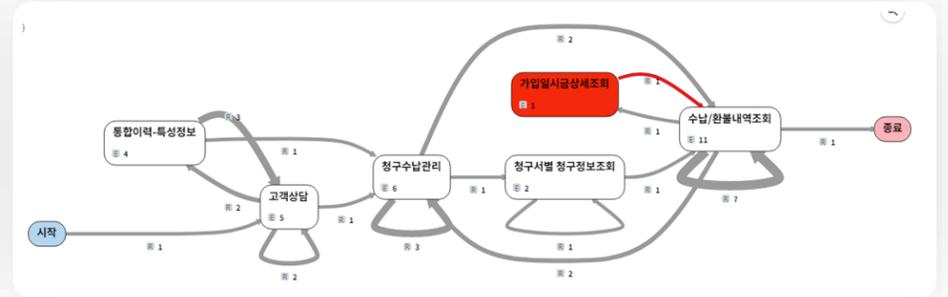
# IT 분석

## 조직유형별 저 활용 프로그램 현황을 파악

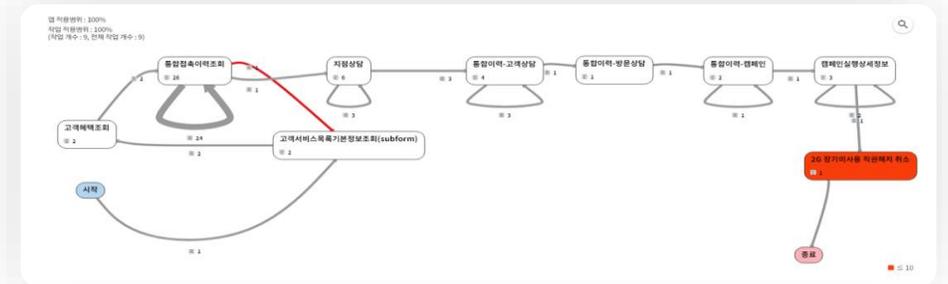
조직유형별 저 활용 프로그램 현황				
구분	조직유형	프로그램ID종류	발생빈도	발생빈도평균 <sup>1</sup>
1	A	206	714	3.5
2	B	189	740	3.9
3	C	104	374	3.6
4	D	46	147	3.2
5	E	30	67	2.2
6	F	23	65	2.8
7	G	21	57	2.7
8	H	20	51	2.5
9	I	16	35	2.2
10	J	16	63	3.9
11	K	6	21	3.5
12	L	3	17	5.7
13	M	2	9	4.5
14	N	1	1	1
15	O	1	1	1
16	P	1	2	2
17	Q	1	2	2

<sup>1</sup> 발생빈도평균: 프로그램 발생빈도(합)를 프로그램ID로 나눈 값

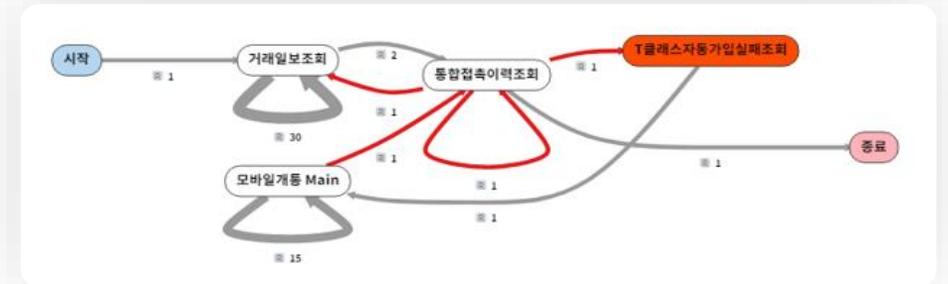
① 조직유형 A - 저활용 200개



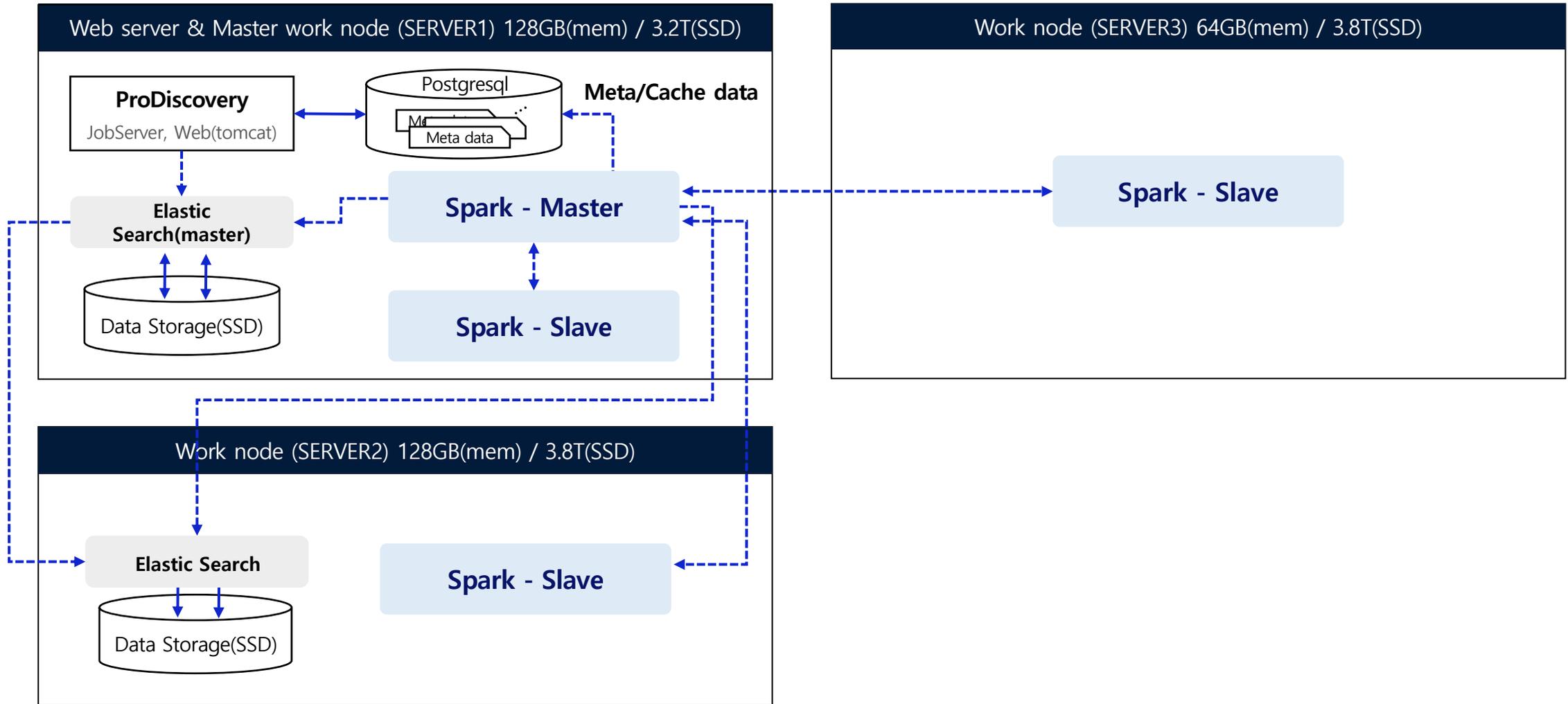
② 조직유형 B - 저활용 200개



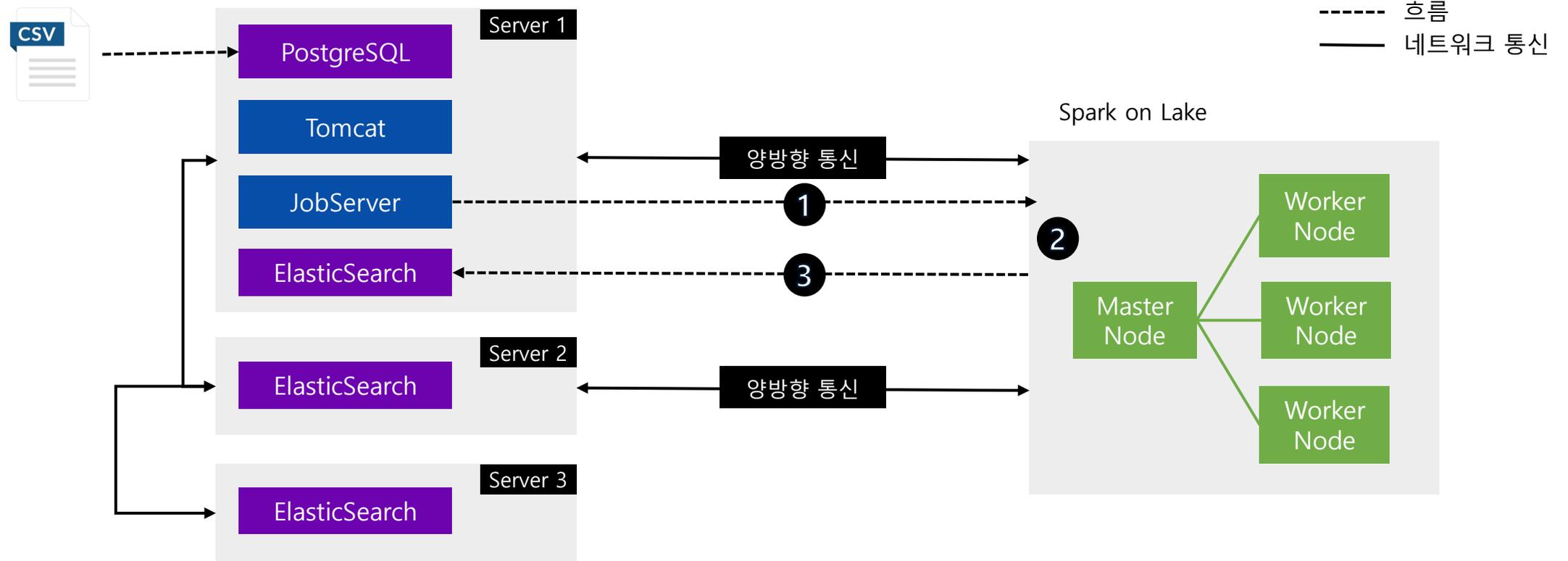
③ 조직유형 C - 저활용 100개



# 별첨. Solution Architecture



# 별첨. Solution Architecture



# Thank you

프로세스 마이닝 창시자 윌 반 데르 알스트(Wil van der Aalst) 교수 초청  
'프로세스 마이닝 워크샵'

