



# IDC DX Awards

Digital Transformation

## IDC 디지털 트랜스포메이션 어워드 2020 국내 수상사 및 수상자 소개

IDC 디지털 트랜스포메이션(DX) 어워드는 IDC가 매년 아시아 태평양 지역의 디지털 리더 기업을 선정하기 위한 프로그램입니다.



### 디지털 트랜스포스포머(Digital Transformer) 부문

#### SK하이닉스의 디지털 트랜스포메이션 프로젝트

SK하이닉스는 '구성원의 행복을 향한 Digital Transformation'을 비전으로 하여, B2B 제조업에 맞는 DT 플랫폼 확보를 기반으로 '인텔리전트 엔터프라이즈'라는 업무 환경을 제공하여 구성원의 업무 생산성을 파괴적으로 혁신하는 DT(Digital Transformation) 전략을 추진하였다. 구성원 누구나 DT 플랫폼을 활용하여 DT 지식과 도메인의 전문 지식을 결합하여, 비즈니스 가치를 극대화할 수 있는 양손잡이 인재로 변화시키는 '시일사학(시스템은 일하고 사람은 학습한다)'이라는 DT담당자의 비전을 실현해 나갔다. 또한, 제조 장비의 막대한 이벤트 정보를 빅데이터 분석과 AI 기술과 융합하여 이벤트 주도적 의사 결정 모델을 구현하였다. SK하이닉스는 플랫폼 기반 인프라로의 전환과 DT기술을 현업의 일하는 방식을 재정의함으로써, 전사적 혁신을 리드해 나가고 있는 것으로 보인다.



### 정보비전(Information Visionary) 부문

#### KB국민은행의 금융특화 한글 자연어 학습모델 『KB-ALBERT』 프로젝트

KB국민은행은 국내 금융권 최초로 금융용어학습모델인 KB-ALBERT를 개발하여 공개하였다. KB-ALBERT는 고객과의 소통을 위한 자연어 이해(NLU), 자연어 생성(NLG) 분야의 최신 AI 기술이 적용된 모델이다. KB국민은행은 정보를 습득하고 선별하는 과정을 AI를 통해 자동화하고, 사용자가 의미를 해석하는 단계의 편의성을 개선할 수 있는 KB-ALBERT가 적용된 플랫폼도 개발하여 내부에 공개하였으며, 챗봇 및 비정형 텍스트 관련 모든 프로젝트에 적용하여 전행적인 활용도를 높여나갈 계획이다. 또한, 데이터/AI 생태계 발전을 위해 모델을 외부에도 무료로 공개하여 제공하였다. KB국민은행은 KB-ALBERT를 통해 급증하는 비정형 데이터에 내재화된 AI 기술을 적용해 정보 기반의 혁신 행보를 고도화한 것으로 보인다.



## IDC DX Awards

Digital Transformation

### IDC 디지털 트랜스포메이션 어워드 2020 국내 수상사 및 수상자 소개



#### 인재 운용(Talent Accelerator) 부문

##### SK하이닉스의 실시간 대화형 협업 플랫폼 CUBE 프로젝트

SK하이닉스는 전사적인 디지털 트랜스포메이션 전략의 일환으로서 실시간 대화형 협업 플랫폼인 CUBE를 구축하여 협업 체계의 혁신을 구현하였다. CUBE 플랫폼은 PC, 모바일 및 다양한 디바이스를 연결하여 언제 어디서나 소통과 협업이 가능하며, Open API로 연결된 생태계를 확보하여 정보 유통의 효율을 극대화하였다. CUBE는 다양한 오픈소스 및 컨테이너 기술을 적용하고 자연어 처리, 챗봇, 빅데이터, 전자문서 관리시스템, 검색 엔진 등 최신 IT 기술을 적극 도입하여 생태계 융합에 성공하였으며, 마이크로서비스아키텍처(MSA) 및 클라우드 기술을 적용한 서비스로 IT 기술 측면에서도 성공적인 선도 사례로 보인다.



#### 옴니 경험 혁신(Omni-Experience Innovator) 부문

##### 신한은행의 옴니채널 실시간 고객관리를 위한 R-Offering 체계구축 프로젝트

신한은행의 '실시간 제안 플랫폼(R-Offering)'은 2,500만 고객이 영업점, 콜센터, 모바일 앱, 인터넷 등 20개 이상의 대면/비대면 채널을 통해 발생시키는 접촉/거래 행태정보를 실시간으로 감지하여 고객니즈별 맞춤 상품/서비스 추천, 혜택정보 등을 최적의 채널로 실시간 전달해주는 시스템이다. 하루 평균 1억2천만건의 디지털 로그를 프로세스 마이닝 기법을 활용하여 분석하고, 고객행동패턴과 상황을 실시간 감지조건으로 자동화하여 고객관리부터 마케팅, 고객만족도 조사까지 은행업 전반의 서비스들을 '실시간', '디지털'로 전환하는 역할을 담당하고 있다. 현재 34개의 과제 수행결과, 기존 시스템 대비 고객 반응을 평균 4배, 상품/서비스 가입률 평균 14배 이상의 성과를 보이고 있다.



# IDC DX Awards

Digital Transformation

## IDC 디지털 트랜스포메이션 어워드 2020 국내 수상사 및 수상자 소개



### 운영 모델 마스터(Operating Model Master) 부문

#### SK 하이닉스의 제조향 클라우드 구축 프로젝트

SK하이닉스는 데이터센터의 현대화를 통해 반도체 FAB 공장에 필요한 첨단 기술과 유연한 인프라 환경의 구현을 위해 제조향 클라우드를 구축하였다. 반도체 전체 공정 현황에 대한 모니터링과 생산 자동화에 대한 이벤트 처리를 즉시적으로 할 수 있는 환경이 요구되면서, SK하이닉스는 민첩하게 일하는 방식, 탄력적인 자원관리를 통해 생산성을 높여 수익 창출에 기여하는 근본적인 변화를 목표로 클라우드 환경 구현을 추진하였다. 제조향 클라우드를 통해 IT를 서비스로 구축하여, 현업 담당자들의 업무 방식의 혁신을 모색하였다. SK하이닉스의 제조향 클라우드는 향후 생산 시뮬레이션을 할 수 있는 환경의 배포를 통해 인프라 구성의 유연성을 더욱 확장해 나갈 것으로 보인다.



### DX 게임체인저(DX Gamechanger) 부문

#### 삼성SDI의 블록체인을 활용한 전자계약체계 디지털 전환 프로젝트

삼성SDI는 블록체인(Blockchain) 기술을 이용한 전자 계약 시스템 개발을 통해 표준화된 글로벌 전자계약문서관리 플랫폼을 구축함으로써 배터리 제조사에는 필수적으로 선행되어야 하는 새로운 원자재 개발 과정에서 발생하는 계약 프로세스에 의한 로스(loss)를 감소시키는 데 성공하였다. 배터리 제조 전반의 복잡성이 높아지는 가운데 해외 공급업체들과의 구매 계약 프로세스에 블록체인을 이용한 인증 및 전자서명 체계를 구축하였다. 현재 공급 전자 계약 체결 비율은 99.7%로 해외 1,500여 개 협력사에서 활용하고 있다. 삼성SDI의 전자계약 체계의 디지털 전환 프로젝트는 국내 최초로 블록체인 기술을 실 제조 현장업무에 적용시킨 사례로서, 글로벌 공급망 관리가 기업 경쟁력과 직결되는 상황에서 게임 체인저로서의 의의를 갖는 것으로 보인다.



# IDC DX Awards

Digital Transformation

## IDC 디지털 트랜스포메이션 어워드 2020 국내 수상사 및 수상자 소개



### DX 게임체인저(DX Gamechanger) 부문

#### BNK부산은행의 고객 정보 기반 디지털 혁신 프로젝트

BNK부산은행은 고객의 목소리(VoC)를 이해하고 이를 영업과 마케팅 전략에 반영하는 디지털 전략 과제의 일환으로서 콜센터의 고객 음성 메시지를 정형 데이터로 변환하여 고객의 니즈를 찾고 예측 분석 모델링을 수행하였다. 고객과의 음성 통화 데이터를 실시간 텍스트화하여, 머신러닝 알고리즘에 사용할 수 있는 데이터로 변환하였다. 이를 기반으로, 빅데이터 머신러닝 플랫폼에서 기존 금융 거래 데이터와 통합하여 고객의 다음 행동을 예측하는 분석 모델링을 수행함으로써, 맞춤형 마케팅 캠페인을 추진하였다. 부산은행의 고객 정보 기반 디지털 혁신 프로젝트는 디지털 banking 시대에 디지털 혁신 기술을 통해 신속하게 고객의 니즈 변화에 대응하며 구매율과 고객만족을 높이는데 기여한 것으로 보인다.



### DX CEO 부문

#### KB증권 박정림 대표이사

KB증권 박정림 대표이사는 '디지털 경제에서의 고객 중심과 혁신 주도' 라는 핵심가치 달성을 CEO 비전으로 수립하고, 조직의 디지털 트랜스포메이션을 본격적으로 실행하였다. 플랫폼 기반의 수익모델 발굴 및 고객기반 확대, 핀테크/빅테크와의 제휴를 통한 생태계의 확장, 데이터역량 강화를 통한 수익 증대 등을 3대 중점과제로 적극 추진해 왔다. Open API 기반의 증권 플랫폼/서비스 제공 사업모델인 BaaS(Banking as a Service)를 국내 최초로 도입하고 다양한 제휴를 통해 디지털 기술의 자본시장 적용에 혁신성을 모색하였다. KB증권의 박정림 CEO는 전사적인 디지털 전략의 추진을 통해 디지털 비즈니스 모델의 구현과 업무환경의 전환을 신속하고 유연하게 견인해 나가고 있는 것으로 보인다.



# IDC DX Awards

Digital Transformation

## IDC 디지털 트랜스포메이션 어워드 2020 국내 수상사 및 수상자 소개



### DX 리더(DX Leader) 부문

#### LS ELECTRIC의 디지털 혁신 프로젝트를 추진한 박용상 사장

LS ELECTRIC의 박용상 사장은 CDO를 겸임하며 '디지털 트랜스포메이션(DT)'과 '컬처 트랜스포메이션(CT)'을 기반으로 한 '혁신을 넘어선 진화 (Evolution Beyond Revolution)' 프로젝트를 이끌어 왔다. '디지털 매출 확대'와 '전사비용절감'이란 정량적 목표(North Star)를 설정하고, '2023년 Digital LS ELECTRIC으로 시장 선도그룹 진입'이라는 DT 비전을 수립하였다. 사업 가치 중심의 디지털 경영, 디지털 제품/서비스, 디지털 제조활동, 디지털 리더 육성, DT 인프라 도입, 디지털 성과 관리 등 총 6개의 영역으로 DT를 추진하였다. LS ELECTRIC은 박용상 사장을 중심으로, 확실한 비전 및 성과를 제시하고 사업 및 운영 혁신의 모델을 확보해 나감으로써 전사적인 DT의 가속화를 이끌어내고 있는 것으로 보인다.



### 특별상: 회복탄력성(Special Award for Resiliency) 부문

#### 한화토탈의 스마트글래스 원격지원 시스템 프로젝트

한화토탈은 코로나19의 전세계적인 확산으로 인해 해외 기술전문가의 방한이 쉽지 않은 상황에서 스마트글래스 원격 지원시스템의 도입을 통해 원격 비대면 기술지원 업무 환경을 구축함으로써 위기상황에 신속하게 대처하는 모습을 보였다. 4년에 한번 실시하는 대규모 정기 보수 업무에 스마트글래스 원격지원 시스템을 도입하여, 해외 기술전문가나 사내 임직원이 원격지 현장에 방문하지 않고도, 원격에서 비대면으로 현장 작업자와 실시간 의사소통이 가능한 방안을 마련하였다. 재무적인 효과는 물론이고, 현장 지식의 자산화를 통해 상시 위기 대응 체계를 마련하는 성과도 얻었다. 한화토탈은 스마트글래스 원격지원 시스템을 통해 코로나19 위기 상황에서 비즈니스 연속성과 탄력성(Resiliency)을 구현한 것으로 보인다.