

프로세스 마이닝 관련 자주 물어보시는 질문 및 답변

2nd Version

2020.12

자주 묻는 질문과 답변

Q 효과적인 분석 결과 도출을 위해 고객사에서 제공해야 하는 중요한 사항들은 어떤 것이 있을까요? 가장 높은 우선 순위별로 설명해 주실 수 있나요?

- 성공적인 프로세스 마이닝 분석을 위해서는 고객사에서는 프로세스 마이닝으로 분석하고자 하는 좋은 분석주제에 대해 고민 및 정리하는 것이 가장 중요하고, 첫번째 하여야 할 중요한 사항입니다. 두번째는 적절한 분석 주제관련 프로세스 마이닝 분석에 필요한 이벤트 로그 데이터가 사내 시스템에 충분히 있는지, 또한 로그데이터 없으면 필요한 로그데이터관련 생성할 수 있는지에 대한 분석이 가장 중요한 고객사 작업내용 입니다.

Q 프로세스 마이닝 관련 인력이 중요해 보이는데, 도입 시 인력에 대한 지속적인 교육을 제공해주시나요?

- 퍼즐데이터에서 프로세스 마이닝 및 ProDiscovery 를 도입하시는 고객에게 필요한 프로세스 마이닝 및 솔루션관련 교육을 무료로 제공하고 있습니다. 교육 내용은 고객 요청에 의해 최적의 교육 일정을 제공합니다.
- 프로세스 마이닝은 빅데이터 데이터 분석이므로 현업, 업무혁신팀, 데이터분석, 프로세스 분석가에 맞는 맞춤 교육을 제공하는 것이 필요합니다.

Q 피프로젝트에서 프로세스 마이닝을 활용하려면 프로세스 마이닝 솔루션사 인력도 참여가 필요한가요?

- 프로세스 마이닝 솔루션사인 저희 퍼즐데이터에서 국내 최대의 프로세스 마이닝 분석가 팀을 보유하고 있습니다.
- 일반적으로 PI 프로젝트에는 업무혁신팀 및 담당 현업이 포함됨으로 이러한 인력이 프로세스 마이닝 분석을 수행할 수 있으면, 해당 인력이 진행하면 되나, 보다 전문적인 프로세스 마이닝 분석이 필요하면, 퍼즐데이터의 전문가가 수행하는 경우도 있습니다.

자주 묻는 질문과 답변



내부감사 관련 프로세스 마이닝이 적용된 사례가 있을까요? 있다면 어떤 효과를 주로 볼 수 있을지 설명 부탁드립니다.

- 프로세스 마이닝이 시작된 유럽에서 가장 많이 적용하는 분야는 내부감사관련 프로세스 분석 분야입니다.
- 퍼즐데이터는 지난 3년간 30개 정도 되는 회사에서 프로세스 마이닝 프로젝트를 수행한 경험을 가지고 있지만, 내부 감사 관련하여 프로세스 마이닝을 직접적으로 적용한 경우는 없고, POC로 SAP 회계 및 물류 데이터를 이용한 내부감사관련 프로세스 마이닝을 수행하였습니다.



로그나 데이터 등의 수집에서 발생할 수 있는 개인정보보안 부분에 대한 이슈는 없을까요?

- 프로세스 마이닝은 IT시스템에서 생기는 이벤트로그데이터를 이용하여 프로세스 분석을 진행함으로 필요 데이터인 로그데이터에 개인정보에 대한 부분이 있을 수 있습니다. 프로세스 마이닝은 조직의 전체 프로세스 분석을 통하여 프로세스 흐름, 소요시간, 병목구간, 개선구간 등을 파악하는 분석이며, 특정 개인의 프로세스 분석은 일반적으로 수행하지 않습니다.
- 이벤트로그 데이터에 있는 개인정보 부분은 고객이 수행하는 데이터 추출과정에서 마스킹 작업을 통하여 개인정보관련 유출을 막을 수 있습니다.
- 또한, 프로세스 마이닝은 고객사 내에서 필요한 개인정보 보안관련 절차에 의해 수행함으로 개인정보관련 부분에 대한 우려를 없앨 수 있습니다.



프로세스 마이닝은 SaaS 서비스인가요? 플랫폼?을 구축해야 하나요?

- 퍼즐데이터의 프로세스 마이닝 솔루션인 ProDiscovery 는 고객사내에서 On-Premise 형태로 구현할 수 있으며, 또한 SaaS 서비스로도 제공합니다.
- 2020년 현재, ProDiscovery는 Amazon 환경하에서 Cloud 기반의 SaaS 형태로 제공되고 있으며, 현재 의료데이터분석업체가 의료데이터 프로세스 분석을 위해서 ProDiscovery SaaS를 이용하고 있습니다.

자주 묻는 질문과 답변



외부 시스템과의 연동을 위한 인터페이스가 제공되나요? REST API 등..

- ProDiscovery 는 현재 2.2버전이 제공되고 있으며, 2.2버전에서는 외부시스템과의 연동을 위한 REST API를 제공하지 않고 있습니다.
- 2021년 후반에 출시 예정인, ProDiscovery 3.x 에서는 외부시스템 연동을 위한 REST API 기능 추가 등을 고려하고 있습니다.
- ProDiscovery 2.2에서는 PDF 저장, 프로세스 Export, 프로세스 분석 데이터 Export 기능 등을 제공하여, 이를 통하여 외부시스템과의 연동작업을 수행할 수 있습니다.



도출된 모델을 통해 표준에서 벗어나는 프로세스를 어떻게 찾아낼 수 있는지요??

- 프로세스 마이닝을 통해 도출된 프로세스 간의 비교는 ProDiscovery에서 제공하는 기능인 프로세스 비교(Process Comparison) 이나 프로세스 적합성 확인(Process Conformance Check) 기능을 이용하여, 수행할 수 있습니다.
- 프로세스 비교기능을 통하여, 표준 프로세스와 표준에서 벗어나는 프로세스를 비교하는 기능을 통하여, 2개 프로세스 중에 공통되는 액티비티가 무엇인 지, 상이한 액티비티가 무엇인 지 파악 할 수 있습니다.



고객 행동 분석에 활용할 수 있는지 구체적으로 설명 부탁드립니다. 감사합니다.

- 프로세스 마이닝은 초기에는 SAP 와 같은 ERP 데이터를 사용하여, 기업의 물류 및 회계 프로세스 분석 및 개선에 적요하였으나, 현재 e-Commerce 및 모바일 앱 등이 많이 도입되면서 온라인 쇼핑, 비대면 금융에 필수적인 고객 행동분석에 대한 적용이 늘어나고 있는 추세입니다.
- 퍼즐데이터에서 암웨이와 같은 국내 온라인 쇼핑업체 및 금융에서는 신한은행과 같이 프로세스 마이닝을 이용한 고객행동분석 프로젝트를 수행하였고, 이를 통해, 고객은 기존 데이터 분석을 통하여 이루어 지는 고객행동분석보다 한단계 높은 고객행동 분석을 하고 있습니다.
- 프로세스 마이닝은 고객행동관련 상세 프로세스 맵을 도출하고 이를 분석함으로 상세 고객행동분석을 할 수 있습니다. 자세한 내용은 홈페이지를 통해 요청하시면 상세히 설명 드리도록 하겠습니다.

자주 묻는 질문과 답변

Q 해외법인에서 해당 업무를 진행하려 하는데 가능한지?

- 퍼즐데이터가 제공하는 ProDiscovery 솔루션은 현재 한국어 및 영문 버전을 On-Premise 및 SaaS 형식으로 제공하고 있습니다.
- 한국본사는 한글을, 해외법인은 영문버전을 사용하는 동일한 프로세스를 해외법인과 본사인력이 같이 분석하실 수 있습니다.
- 퍼즐데이터는 2020년 초에 국내 모 자동차회사의 해외법인 대상 물류 프로세스 분석을 본사 업무혁신팀과 같이 수행 이력이 있습니다.

Q 기존 컨설턴트를 통한 프로세스분석 방법 대비하여 퍼즐데이터의 프로세스 마이닝 솔루션을 사용한다면, 분석 수행 시간이 얼마나 단축될 수 있을까요?

- 일반적으로 PI 프로젝트에서 기존 프로세스 분석과 병목구간 개선 구간을 찾아내기 위해서는 컨설턴트가 현업과 인터뷰나 설문을 통하여 파악하게 됩니다.
- 그런데, 프로세스 마이닝을 사용하면, 많은 인적자원을 투입하여 파악해야 하는, 기존 프로세스 흐름 및 소요시간, 대기시간, 병목구간 등을 자동으로 도출할 수 있으므로 기존 프로세스 파악에 대해 시간을 단축할 수 있다. 이를 통해 분석 수행이 얼마나 단축되는지는 각 회사별로 프로젝트별로 다를 수 있어 얼마인지 정확히 계량화하기는 어렵습니다.

Q PuzzleData가 타 프로세스 마이닝 업체들 대비 어떤 경쟁차별화 점이 있을까요?

- 퍼즐데이터는 국산 프로세스 마이닝 솔루션업체로 국내 유일 세계적인 IT Research 회사인 가트너에 3년 연속 전 세계 프로세스 마이닝 솔루션 리스트에 등재된 프로세스 마이닝 전문 솔루션입니다. 퍼즐데이터의 ProDiscovery 솔루션은 100% 자체 개발한 솔루션으로 고객은 추가 비용 부담 없이 도입하실 수 있습니다. 또한 ProDiscovery 는 On-Premise, SaaS 형식으로 제공함으로 고객이 원하는 방식으로 도입 가능합니다.
- 퍼즐데이터는 국내 최대의 프로세스 마이닝 전문가집단을 보유하고 있으며, 또한 10 이상의 파트너와 비즈니스 협력관계를 가지고 있습니다. 이를 통해 지난 2018 이후 30개 이상의 고객사에서 프로세스 마이닝 프로젝트를 성공적으로 수행하였습니다.

감사합니다.

We believe in the power of awareness to enable people and business to make reality less complex, more transparent and valuable. Face the reality, imagine something better.

ProDiscovery | Global Process Mining Platform

 **PuzzleData** | **ProDiscovery**



Face the reality, imagine something better