

❑ 목 차 ❑

- BPO Concept
- Market Trend
- Key Drivers
- Major Players
- Case Studies
- 국내 BPO 동향
- LG CNS 사례

LG CNS

1. BPO Concept

1) Process Outsourcing

Outsourcing은 단순 인력 제공 서비스에서 전문성 및 Practice 제공 위주로 발전 하고 있음

1단계 : Task Outsourcing

- Process Ownership : 고객
- 단순 인력(노동력) 확보

2 단계 : Project Outsourcing

- Process Ownership : 고객
- 관리 Skill 등 전문성 확보

3 단계 : Process Outsourcing

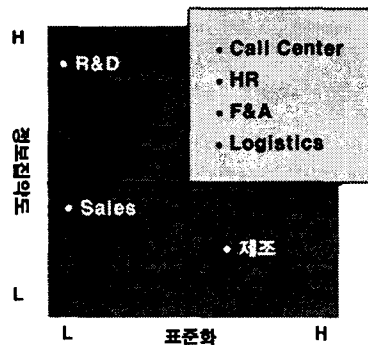
- Process Ownership : Outsourcer
- Best Practice, 인프라, 노하우 확보

1. BPO Concept

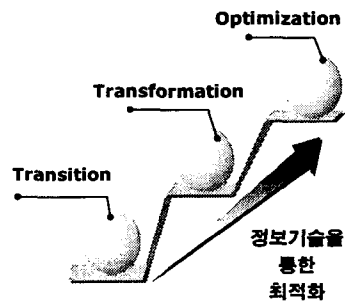
2) IT Intensive Process

그 중 BPO는 표준화 가능하고 정보 집약도가 높은 Process를 Target으로 IT 기술 혁신에 기반한 최적화된 Practice를 서비스 받는 것을 말함

Target Area

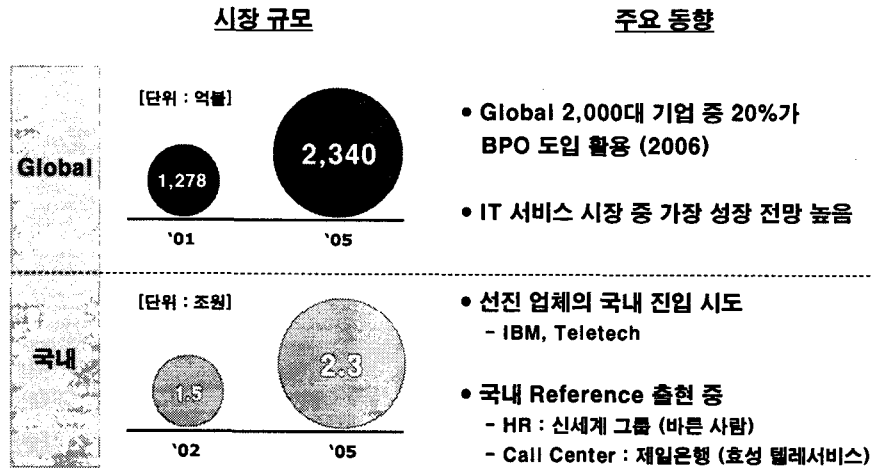


EDS BPO Approach



2. Market Trends

선진 시장에서는 이미 활성화 되어 있으며 국내 시장도 시장 형성 단계에 있음



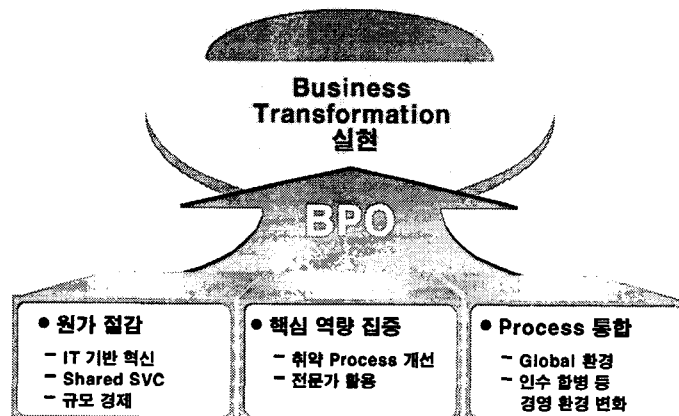
4/21



3. Key Drivers

원가 절감이 핵심이나 핵심 역량 집중 및 Global 대응도 BPO 추진의 동인이 되고 있음

BPO 동인과 목표 지향점



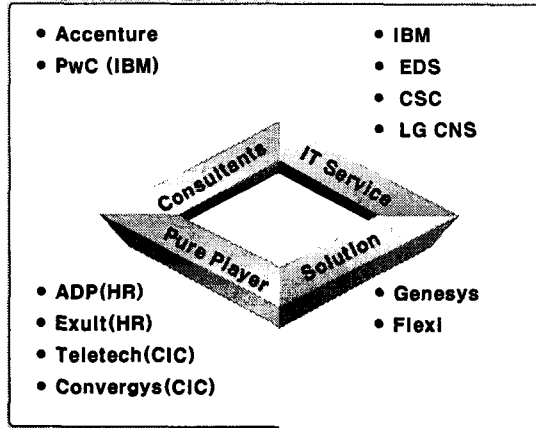
5/21



4. Major Players

컨설팅 업체나 IT 서비스 업체를 중심으로 서비스 Provider가 등장하고 있음

Service Provider Landscape



• CIC : Customer Interaction Center

6/21

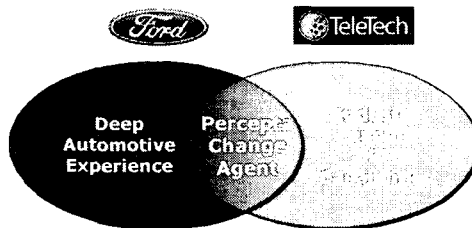


5. Case Studies

1) Call Center

Ford는 제조 역량에 더욱 집중하고 취약한 Marketing 역량 강화를 위해 Call Center를 Outsourcing 함

아웃소싱 모델



- Nov. 1999. Ford SMC BPO Partner로 TeleTech 선정
- Apr. 2000. JV인 Percepta 설립 후 서비스 개시
- 서비스 : 콜센터, 고객 관계 관리, 텔레마케팅 등 아웃소싱

주요 시사점

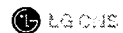
Issues

- Product 중심에서 고객 중심의 마케팅으로 전환
 - 허술한 고객 접점 관리
 - Marketing 역량의 부족

Results

- 고객 만족도 25 % 증가
- Operation Cost 15% 절감

7/21



5. Case Studies

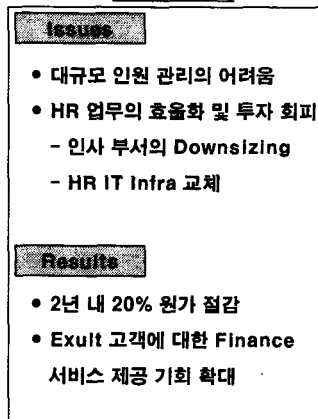
2) HR

BOA는 인사 부서의 비대화 극복 및 낙후된 IT Infra 개선을 일거에 해결하기 위해 Exult에 HR 부분을 양도 후 아웃소싱 서비스로 전환함

아웃소싱 모델



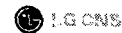
주요 시사점



서비스 혁신 과정



8/21

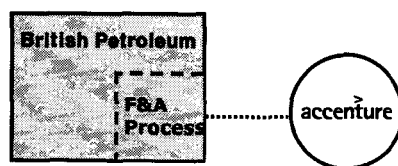


5. Case Studies

3) F&A

BP는 소규모 정유사 M&A에 따른 정책의 혼선을 해결하기 위해 Accenture에 F&A Process 운영을 아웃소싱 하여 60% 비용 절감을 달성하였음

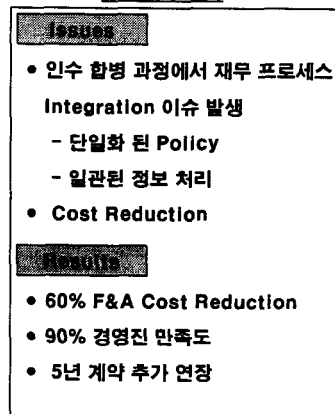
아웃소싱 모델



운영 서비스 내용

- 재무 Forecasting
- Joint Venture 회계
- 경영진 정보자료 제공
- Group & Statutory account preparation
- 납품자 송장 처리 (15000건/)
- Tax Reporting
- System Management

주요 시사점



9/21

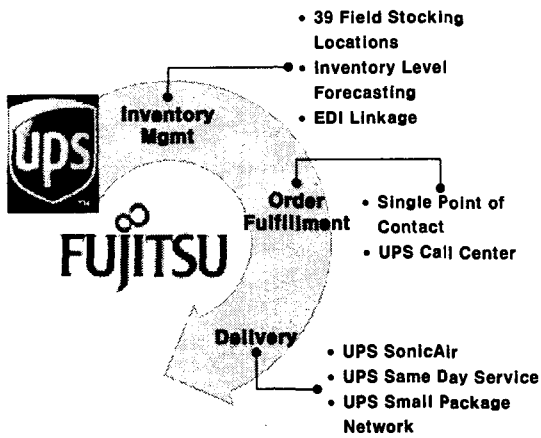


5. Case Studies

4) Logistics

Fujitsu는 44개 Vendor로 분산된 공급망을 UPS를 통해 관리 함으로써 21% 비용 절감을 얻게 되었음

아웃소싱 모델



주요 시사점

- 44개 Vendor로 분산된 공급채널
 - 관리 Cost가 증대
 - 정보 처리 체계가 복잡
- Cost Reduction

- Single Contact Point
- 21% Cost 절감
- Inventory Control 능력 향상
- EDI 등을 통한 Visibility 향상

10/21



6. 국내 BPO 동향

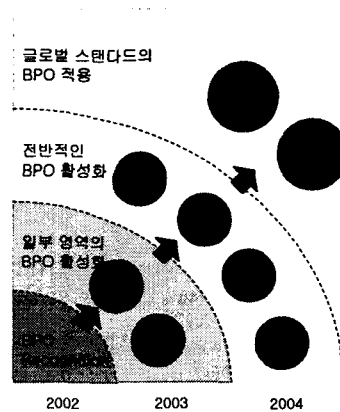
국내 BPO 시장은 이미 활성화 되어있는 CIC를 중심으로 시장성장기에 진입 할 것으로 예측 됨

BPO Trend

- SMC영역의 CIC BPO 활성화
- 물류 BPO의 Value Creation 검증
- LG CNS, IBM GS등 대기업의 BPO 시장 진출
- 글로벌 스탠다드 솔루션 도입 중

- 인력 중심의 Outsourcing 탈피
- 고객정보 관리 등 보안 중요도가 높은 업무의 BPO 실현
- 시장형성기를 지나 시장성장기 진입

BPO Outlook



11/21



7. LG CNS 사례

LG CNS는 7개 분야의 BPO 서비스를 실시/준비 중임

BPO 모델	서비스 개요	사례	제공 가치
Document Process Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> 기업 내 중요 문서 생성 보관 폐기 프로세스 입찰 처리, 관리 	대법원 LG 카드 은행권	<ul style="list-style-type: none"> 문서처리 비용 및 시간 절감 향후 통합 문서 관리 센터 운영을 통한 규모 경제 실현
Call Center Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> 고객 접점 관리 In/Out Call 처리 CRM 운영 	준비중	<ul style="list-style-type: none"> Shared Service 기회 CRM의 전반적인 영역에 대한 통합 서비스 가능 체제 구축
HR : e-Benefit Service	<ul style="list-style-type: none"> Discount eShop 임직원 Care Portal 복리후생 운영 대행 	특허청 공공 기관 금융권	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 복지 수준 향상 - Discount에 따른 급여 상승 복리 후생 Cost 절감
Desktop Management	<ul style="list-style-type: none"> PC 구매 / 자산관리 PC 보안 및 관제 Helpdesk/유지보수 	LG CNS LG 자매사 확산 중	<ul style="list-style-type: none"> 보안 및 Virus등 Risk에 대처 PC 자산관리 생산성 향상 - 장부/실물 일치율 : 99%

12/21

