

경제적 효과 검증

SAP ERP HCM에서 SAP SuccessFactors 솔루션으로 전환하여 얻을 수 있는 경제적 이점 분석

조직이 SAP SuccessFactors 솔루션을 배포하여 향상된 효율성을 통해
100% 이상의 ROI를 실현하는 방법 검증

By Aviv Kaufmann, 실무 책임자 겸 수석 경제적 효과 검증 분석가
Enterprise Strategy Group

2023년 6월

목차

서론	3
당면 과제	3
SAP SuccessFactors	4
Enterprise Strategy Group 경제적 효과 검증	5
SAP SuccessFactors 경제적 효과 개요	5
전 직원의 경험 개선	6
더욱 효율적인 HR 및 IT 운영	7
비즈니스 민첩성 및 지원 향상	8
SAP 만의 독보적인 이점	9
Enterprise Strategy Group 분석	10
고려 사항	13
결론	13

서론

TechTarget의 ESG(Enterprise Strategy Group) 경제적 효과 검증은 SAP ERP Human Capital Management(HCM) 온프레미스 또는 SaaS 기반의 HCM/HXM 제품군을 지속적으로 사용하기보다는 SAP SuccessFactors Human Experience Management(HXM) 제품군을 사용하여 기대할 수 있는 정량적 및 정성적 이점에 대해 중점적으로 살펴봅니다. 이 리포트는 SAP SuccessFactors가 기존 고객에게 제공하는 SAP만의 독보적인 차별화 요소를 고려 사항으로 다루고 있습니다.

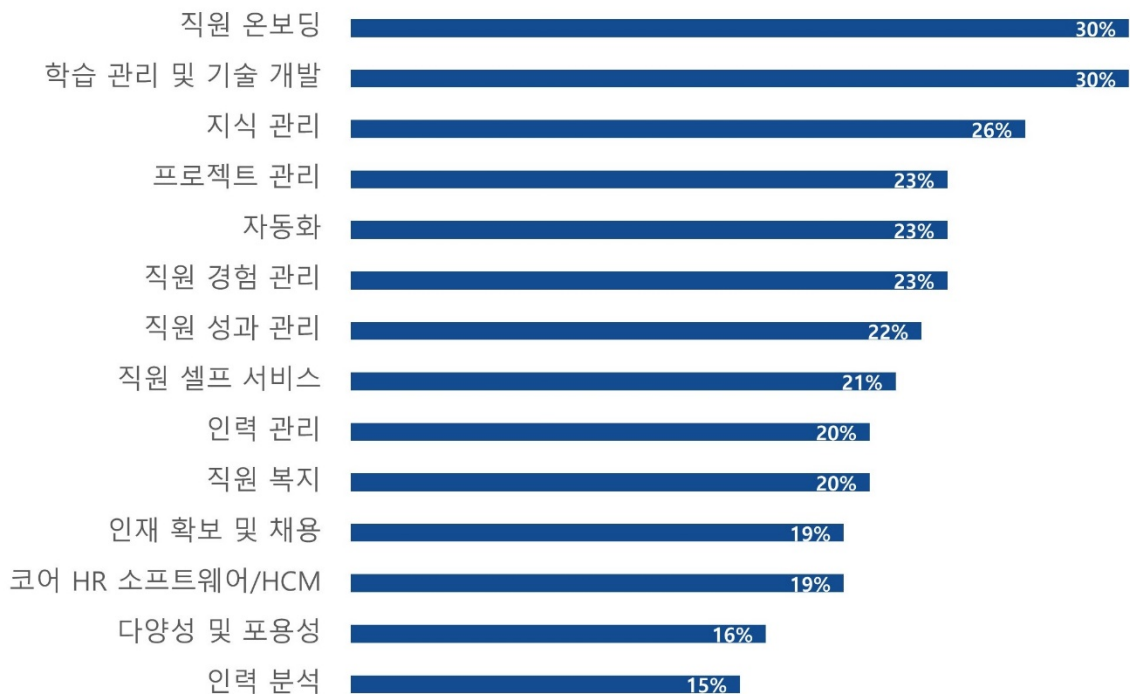
당면 과제

많은 조직의 리더들이 HR 운영을 현대화하는 것을 목표로 디지털 혁신 이니셔티브를 출범하는 가운데, 인력의 변화하는 특성, 구성, 높아지는 기대를 고려하는 것이 무엇보다 중요합니다. 오늘날의 인력은 사회 및 거버넌스에 대한 책임의 증가와 함께 각기 다른 요구 사항을 지닌 매우 다양한 형태의 근로자(5세대를 아우르는 인력, 정규직 및 임시직 근로자의 혼합 구성, 데스크 기반 인력 및 데스크리스 인력 등)로 구성되어 있습니다. 이는 단순히 시스템이나 프로세스를 넘어서서 조직에 가장 중요한 인력을 새로운 업무 방식을 통해 지원해야 한다는 것을 의미합니다.

조직이 인력을 재교육하거나 새로운 직무, 역할, 팀으로 전환하려고 하는 경우, HR 및 인재 확보 기술 관련 조직의 84%가 직원 온보딩, 학습 관리, 기술 개발, 지식 관리와 관련한 배포에 우선순위를 두고 신규 투자를 고려합니다.¹

그림 1. HR 및 인재 유치/개발 기술을 배포하기 위한 최우선 과제

다음 중 귀사가 향후 12개월 이내에 배포를 계획 중인 HR 및 인재 확보/개발 비즈니스 애플리케이션은 무엇입니까?
(응답자 비율, N=486, 복수 응답 가능)



출처: TechTarget, Inc. Enterprise Strategy Group 부문

¹ 출처: TechTarget, [2023 IT 우선순위 연구](#), 2023년 4월.

필요한 정보에 빠르고 쉽게 액세스하고 필요한 작업을 수행하도록 하는 지능형 기술에 인력이 점차 익숙해짐에 따라, 그들의 요구 사항과 기대도 변화하고 있습니다. 기대가 변화함에 따라 인력은 조직으로부터 필요한 작업을 이해하고 협상하며, 학습하고 성장하며, 직위가 아닌 성과를 기반으로 공정하고 투명한 급여와 인정을 받을 수 있도록 역량을 부여하는 최신화된 맞춤형 경험을 제공받기를 요구합니다.

조직은 비즈니스의 모든 기능 전반에서 더욱 민첩해져야 하며, 비즈니스 우선순위에 따라 실행하고 새롭게 유입되는 인력, 나가는 인력, 기존 인력을 지원하는 더 나은 위치를 확보할 수 있도록 단순하면서도 효율적인 디지털 플랫폼으로 전환해야 합니다. 오늘날 조직은 관리자 중심의 온프레미스 플랫폼에서 직원 중심의 클라우드 플랫폼으로 이동하여 이 모든 사항을 실현할 수 있습니다.

많은 기업이 자금을 지원받기 위해 비즈니스 사례를 구축하거나 조직의 준비도 문제를 극복하는 등의 일반적인 문제를 해결하는 데 어려움을 겪고 있습니다. ROI 분석은 비즈니스 프로세스를 혁신하고 관련성 높은 핵심 데이터를 새로운 시스템으로 정리하여 이동시킬 수 있는 기회를 갖춘 최신 플랫폼에서 서비스 기반 모델에 대한 비용을 지불하는 것도 고려해야 합니다. 신뢰할 수 있고 경험이 풍부한 파트너와 입증된 플랫폼을 선택하면 잠재적인 위험을 피하고 프로젝트의 속도를 높여 성공을 거둘 수 있습니다.

SAP SuccessFactors

SAP SuccessFactors 제품군은 채용에서 퇴직에 이르는 직원 수명 주기 전반에서 전체 인력을 관리하도록 돕는 클라우드 기반의 인적 리소스 관리 소프트웨어를 통해 HR 운영을 최적화하고 긍정적인 직원 경험을 창출하기 위한 방안을 모색하는 조직에게 포괄적인 솔루션을 제공합니다. SAP SuccessFactors 제품군에는 모든 HR 프로세스를 위한 기능이 포함되어 있어 조직 내 인력의 역량을 강화하고 동기를 부여하는 개인화된 경험을 제공하며, 조직이 인재를 유치 및 보유하고, 직원 기술을 개발하고, 긍정적인 직장 문화를 조성할 수 있도록 지원합니다. SAP SuccessFactors 솔루션은 조직이 비용을 낮추는 동시에 생산성, 직원 참여, 데이터 보안을 향상할 수 있도록 지원합니다.

SAP SuccessFactors 제품군에는 코어 HR(SAP SuccessFactors Employee Central), 근태 관리(SAP SuccessFactors Time Tracking), 급여(SAP SuccessFactors Employee Central Payroll), 성과 및 목표(SAP SuccessFactors Performance and Goals), 학습(SAP SuccessFactors Learning), 채용(SAP SuccessFactors Recruiting), 온보딩(SAP SuccessFactors Onboarding), 보상(SAP SuccessFactors Compensation), 승계 및 개발(SAP SuccessFactors Succession and Development), 기술, 분석 등을 위한 다양한 모듈이 포함되어 있습니다. 이러한 모듈은 서로 원활하게 통합하도록 설계되어 HR 운영의 모든 측면을 관리할 수 있는 통합 플랫폼을 제공합니다. SAP SuccessFactors 제품군은 직원 경험에 초점을 맞추고 관리자와 HR 전문가가 직원과 교류하고, 직원의 요구 사항과 선호도를 이해하며, 그에 따른 맞춤 개발 및 커리어 경로를 제공하도록 지원하는 모든 톨 및 리소스를 갖춘 단일 포털을 제공합니다.

SAP는 기존 SAP ERP HCM 온프레미스에서 SAP SuccessFactors 제품군으로 현대화하려는 기존 고객에게 간소화되고 빠른 경로를 제공합니다. SAP는 고객의 성공적인 계획, 설계, 구현, 마이그레이션 지원을 위한 전문성, 톨, 자산, 서비스를 제공합니다.

SAP는 기존 고객에게 다른 제공업체에서는 제공하기 어려운 기능과 결과를 제공하는 동시에 잠재적인 장애물과 기능적 절충으로 인한 리스크를 크게 줄입니다.

그림 2. SAP SuccessFactors 제품군



출처: TechTarget, Inc. Enterprise Strategy Group 부문

Enterprise Strategy Group 경제적 효과 검증

ESG(Enterprise Strategy Group)는 SAP SuccessFactors의 경제적 효과에 대한 정량적 분석을 완료했습니다. ESG의 경제적 효과 검증 프로세스는 하나의 제품 또는 솔루션이 지닌 경제적 가치 제안을 이해, 검증, 정량화 및 모델링하는 입증된 방법입니다. 해당 프로세스는 시장 및 업계 분석, 미래 지향적인 연구, 기술/경제 검증에 관한 ESG의 핵심 역량을 바탕으로 이루어집니다.

ESG는 특히 이전에 배포된 및/또는 경험한 SAP ERP HCM 온프레미스 솔루션과 비교하여 SAP SuccessFactors가 조직에 어떤 영향을 미치는지 깊이 이해하고 정량화하기 위해 최종 사용자와 심도 있는 인터뷰를 진행하였으며, TrustRadius에 공유된 소비자 심리를 검토하였습니다. ESG가 인터뷰한 고객은 최근 기존 온프레미스 SAP 솔루션에서 SAP SuccessFactors로 완전히 또는 부분적으로 이동한 조직입니다.

ESG는 벤더가 작성한 솔루션 가격 분석을 검토하고, 기존 사례 연구와 제3자 분석을 활용하고, 업계, 시장, 대체 기술에 대한 자체 전문 분석가의 의견과 지식을 활용하였습니다.

정성적 및 정량적 분석 결과는 SAP SuccessFactors로 HR 기능을 관리하고 서비스를 제공하는 것의 비용 및 이점을 기존 온프레미스 SAP ERP HCM 솔루션을 활용하는 것의 비용 및 이점과 비교하는 단순한 경제적 모델에 대한 기반으로 사용되었습니다.

SAP SuccessFactors 경제적 효과 개요

ESG의 경제적 효과 검증은 SAP SuccessFactors가 고객에게 다음 카테고리에서 상당한 비용 절감 및 이점을 제공했다는 점을 보여주고 있습니다.

- **전 직원의 경험 개선** – SAP SuccessFactors는 최종 사용자, HR 전문가, IT 팀, 비즈니스 의사결정자를 포함하여 조직의 모든 직원의 최종 사용자 경험을 개선했습니다.
- **더욱 효율적인 HR 및 IT 운영** – SAP SuccessFactors는 복잡성을 줄이고 자동화를 제공하는 단일 통합 플랫폼을 제공하여 HR 리소스가 적은 노력으로도 전체 플랫폼을 관리할 수 있도록 하고 리소스를 확보하여 더 많은 성과를 달성할 수 있도록 했습니다.

- **비즈니스 민첩성 및 지원 향상** – SAP SuccessFactors로 비즈니스의 현대화를 지원하여 혁신을 더욱 빠르게 채택하고, 비즈니스 민첩성과 의사결정 능력을 향상하고, 비용을 절감할 수 있었습니다.
- **SAP만의 독보적인 이점** – SAP는 다른 HR 기술 제공업체는 제공할 수 없는 독보적인 이점을 제공하여 조직이 SAP ERP HCM에서 SAP SuccessFactors로 현대화할 수 있도록 합니다.

전 직원의 경험 개선

SAP SuccessFactors는 사용자 경험을 최적화하고, 고객의 직원에게 액세스하기 쉽고 사용하기 간편한 단일 셀프 서비스 플랫폼을 제공하도록 설계되었습니다. 고객은 다음을 통해 최적의 직원 경험을 제공할 수 있었다고 리포트했습니다.

- **액세스 편의성 향상:** SAP SuccessFactors 고객은 직원들이 급여, 보상, 개발 및 교육을 비롯하여 직원에게 중요한 모든 정보를 이전보다 훨씬 더 쉽게 액세스할 수 있게 되었다고 대답했습니다.

직원, 관리자, HR 사용자는 소프트웨어를 설치할 필요 없이, 그리고 기존과 같은 복잡한 액세스 종속성 없이 모든 기기와 모든 위치에서 셀프 서비스 포털에 365일 액세스할 수 있습니다.

고객은 직원이 기존 SAP ERP HCM 솔루션을 사용한 수동 데이터 입력 프로세스를 기반으로 하는 전화 통화 및 서류 양식 작업 때문에 30분 이상 소요했던 이전과 달리 단 몇 분만에 필요한 조치를 제출하고 완료하기 위해 최대 93% 더 빠르게 서비스에 액세스할 수 있게 되었다고 리포트했습니다.

"SAP SuccessFactors는 더 나은 툴, 더 많은 정보, 폭넓은 학습 기회에 액세스할 수 있도록 지원하며 직원 경험을 개선해주었습니다."

(본 리포트 내 모든 인용문은 ESG와 SAP SuccessFactors 고객의 인터뷰 내용을 바탕으로 합니다.)

- **최종 사용자 참여 향상:** SAP SuccessFactors는 직원에게 급여, 휴가, 복리후생, 조직도, 교육 등 한곳에서 필요한 정보에 액세스할 수 있는 단일 플랫폼을 제공했습니다. 간편한 셀프 서비스 프로세스 덕분에 전화번호, 이메일, 링크, 로그인 정보를 찾고 관리하거나 최신 서류 양식과 리소스를 "검색하고 찾을" 필요가 줄었습니다.

직원이 중앙 셀프 서비스 포털에서 인간 친화적인 경험을 통해 이러한 정보를 이용할 수 있게 됨으로써 고객은 직원 참여가 더욱 높아졌다고 리포트했습니다. 고객은 SAP SuccessFactors가 직원 서비스 사용을 향상하고 직원이 트랜잭션을 지연할 가능성을 낮추었다고 추정했습니다.

또한 이러한 시간 절감으로 전반적인 직원 생산성도 다소 개선되었다고 느꼈습니다.

- **직원을 위한 투명성 향상:** SAP SuccessFactors는 개별 최종 사용자에게 보상, 성과 및 목표, 직무 요구 사항, 급여, 휴가, 다양성 및 포용성과 관련하여 더욱 개선된 투명성을 제공했습니다. 전환 이후 조직은 직원의 역량이 강화되고 지식 수준이 높아졌다고 느꼈으며, 직원은 기업이 자신들에 대해 더 많은 관심을 갖고 자신들의 가치에 맞게 더욱 개선되었다고 느꼈습니다. 이로써 직원 근속률이 올라갔습니다.

"현재 직원들은 더 많이 참여하고 필요한 변화를 시행하는 데 있어 주저하지 않습니다. 이제는 그러한 과정이 훨씬 덜 복잡하기 때문이죠."

- **직원 협업 개선:** 인터뷰를 진행한 한 고객은 SAP SuccessFactors 포털이 직원, HR 및 관리 팀 간의 협업을 개선하는데 도움이 되었다고 리포트했습니다. 직원은 기업을 비롯하여 다른 직원들과 더욱 연결되어 있다고 느꼈으며, HR 팀은 직원들에게 서비스와 필요로 하는 정보를 더 잘 제공할 수 있다고 느꼈습니다. 또한, HR 팀은 이전보다 더 긍정적이며 건설적인 피드백을 받았습니다.

더욱 효율적인 HR 및 IT 운영

SAP SuccessFactors는 클라우드 기반의 통합 플랫폼을 제공하여 직원 관련 서비스를 제공하는 것의 운영 복잡성을 줄여 IT와 보안 팀에 대한 의존도를 낮추고 HR 팀의 효율성과 역량을 강화하는 데 도움을 줍니다. 고객은 다음을 통해 효율성이 개선되었다고 리포트했습니다.

- **운영 전체를 관리하는 단일 글로벌 HR 플랫폼:** SAP SuccessFactors는 IT 조직과 개발자가 HR 플랫폼을 관리하고 지원해야 한다는 부담을 줄이고 HR 팀이 직원과 관련한 모든 조직 활동에 대해 단일 기록 시스템을 완벽하게 관리할 수 있는 역량을 부여합니다.

인터뷰를 진행한 대부분의 HR 조직은 현재 플랫폼과 운영에 대한 이해도와 영향력이 높아졌다고 느꼈습니다.

- **클라우드 네이티브 유연성 및 단순성:**

SAP SuccessFactors는 HR 팀이 인터넷 브라우저를 통해 완벽하게 액세스하고 관리할 수 있는 클라우드 네이티브 애플리케이션입니다. 크게 개선된 직관적인 사용자 인터페이스로 HR 팀은 개발 경험이 전혀 없어도 대부분의 모듈을 쉽게 배포하고 관리할 수 있습니다.

대부분의 인증이 클라우드 제공업체에 의해 처리되므로 고객은 온프레미스 배포에 비해 보안과 규제 준수 감사의 영향이 더 낮다는 추가적인 이점을 들어 플랫폼이 더욱 안전하다고 느꼈습니다.

조직은 IT 팀, 보안 팀, 개발자가 비즈니스의 다른 영역을 지원하는 데 집중할 수 있도록 부담을 덜어 줄 수 있었다고 리포트했습니다. 일부 팀은 관리형 서비스로 협력하여 플랫폼의 고급 기능을 비용 효율적으로 커스터마이징하고 관리했으며, 또 다른 팀은 평소 하드웨어, 데이터베이스, 보안 기능을 지원했던 정규직 직원 3명을 다른 업무에 투입할 수 있었다고 리포트했습니다.

- **HR 정보 및 기능을 구성하는 데 소요되는 시간 감소:**

HR 팀은 모든 직원 관련 정보를 한곳에서 이용할 수 있게 되어(SAP SuccessFactors Employee Central) 조직도, 직위 정보, 역할, 책임 등 필요한 모든 정보에 대한 가시성을 확보하고 더욱 빠르게 액세스할 수 있었습니다.

고객은 여러 인터페이스에서 정보를 수집하고, 취합하고, 상호 연관시키는 데 필요한 HR 시간을 줄여 HR 운영 효율성을 높일 수 있었습니다.

평균적으로 팀은 SAP SuccessFactors를 통해 HR 팀원 수를 늘리지 않고도 약 두 배 더 많은 직원에게 서비스를 제공할 수 있게 되어 운용 효율성 측면에서 100% 향상된 결과를 확인했다고 리포트했습니다.

- **HR 워크플로 간소화:** SAP SuccessFactors로 이동하면서 HR 팀은 반응적인 수동 운영과 데이터 입력에 의존하지 않고 선제적인 셀프 서비스 운영, 입력한 데이터의 효율적인 재사용, 자동화 및 간소화된 워크플로를 제공하는 방향으로 프로세스를 완전히 재설계할 수 있었습니다.

"이전에는 여러 국가에 걸쳐 다양한 SAP 인스턴스를 보유하고 있었습니다. 클라우드 기반의 SuccessFactors를 사용하면서 하나의 통합 시스템을 갖추게 되었습니다. 채용부터 급여까지, 프로세스가 더욱 간편해졌습니다. 하나의 시스템으로 기업 전체를 더 잘 파악하고 전 세계적으로 표준화했습니다." ²

"SAP SuccessFactors는 효율성을 크게 향상시켜 주었습니다. 직원 수를 늘리지 않고도 팀에서 서비스를 제공하는 직원 수를 두 배로 증가시킬 수 있었습니다(운영 효율성 100% 향상)."

² 출처: SAP SuccessFactors 고객, Financial Services Company (출처: TrustRadius)

HR 담당자는 워크플로를 쉽게 구축하고 수정할 수 있었으며, 보안과 프로세스 인증에 소요되는 시간을 줄일 수 있었습니다. 네트워크 액세스를 필요로 하는 설치된 애플리케이션과 연결되어 있지 않아도 HR 팀은 쉽게 간편한 모바일 사인오프에 액세스하여 이를 제공함으로써 프로세스를 계속해서 진행하고 장애물을 피할 수 있었습니다. 또한 팀은 간편하게 임시로 권한을 위임하고 동료에게 작업을 인계하여 원활하게 휴가를 이용할 수 있었습니다.

"SAP SuccessFactors는 현지, 지역, 글로벌 프로세스를 위한 일관된 플랫폼, 기반, 거버넌스를 제공해주어 새로운 서비스를 혁신하고 통합하는 과정에서 일관성을 유지할 수 있었습니다."

- **더욱 빨라진 온보딩 및 교육:** SAP SuccessFactors는 새로운 리소스와 기존 리소스의 온보딩 및 교육을 위해 설계된 툴과 모듈을 제공했습니다. 학습 계획을 개발, 관리, 조정, 지원하고 수동 온보딩 활동을 수행하는 데 소요되었던 HR 팀의 시간을 줄일 수 있었습니다.

한 고객은 HR 팀이 온보딩을 지원하는 데 사용했던 시간이 절반으로 줄어들어 이 리소스를 다른 기능으로 전환할 수 있었다고 리포트했습니다. 직원은 셀프 가이드 교육 과정을 수행하고 적은 시간으로도 필요한 작업에 능숙해질 수 있었습니다. 기록을 통해 직원의 진척 사항을 추적하고 수료 후에는 이에 대한 증명을 제공했습니다. 또한 HR은 사용자에게 성장을 위한 명확한 경로를 제공하여 파트너의 역할을 수행하고 직원이 선택한 경로를 원활하게 지원할 수 있었습니다.

- **더욱 효율적인 인재 관리:** HR 팀은 심플하면서도 재사용이 가능한 워크플로를 사용하여 채용, 보상, 승계 계획 등에 소요되는 시간을 줄일 수 있었습니다. 주요한 이점 가운데 하나는 애플리케이션 프로세스 중에 제공되는 정보가 채용 및 온보딩 프로세스에도 전달되어 각 기능을 가속화하는 데 도움을 준다는 것입니다. SAP SuccessFactors의 단순성으로 인해 HR 팀은 인원을 늘리지 않고도 기존 리소스를 활용해 더 큰 규모의 인력을 관리할 수 있었으며, 경험이 부족한 HR 리소스라도 이전에 더 많은 고위 리소스를 필요로 했던 작업을 수행할 수 있었습니다.

"SAP SuccessFactors를 통해 HR 팀은 단순히 직원 데이터만을 입력하는 역할에서 벗어나 복리후생과 교육을 제공하는 데 집중하고 직원과 더욱 긴밀한 관계를 형성할 수 있었습니다."

- **지원 간소화:** SAP SuccessFactors 고객들은 SAP가 플랫폼과 소프트웨어 자체의 문제를 처리하는 데 필요한 지원 부담을 덜어 주므로 대부분의 부담(이전 플랫폼, 데이터베이스 및 하드웨어 관련 문제)에서 벗어날 수 있었습니다. 처리해야 할 문제점이 훨씬 줄어들었고, IT 팀이 사용자 정의 구현을 패치하고 지원하기 위해 하드웨어와 개발자를 지원할 필요가 없었습니다. SAP SuccessFactors를 사용하는 조직 전반의 모든 고객은 동일한 플랫폼상에서 운영하게 되므로, SAP는 구현 과정에서 발견될 수 있는 버그를 원활하게 사전 테스트, 패치, 탐지 및 수정하여 모든 고객에 대해 문제를 해결할 수 있습니다. 결과적으로, 테스트를 마쳤으며 문제점이 훨씬 줄어들어 안정적인 플랫폼을 통해 HR 및 IT 팀은 이를 지원하는 데 소요되는 시간을 크게 줄일 수 있습니다.

비즈니스 민첩성 및 지원 향상

고객은 SAP SuccessFactors가 새로운 직원 서비스를 제공하기 위한 더 큰 비즈니스 민첩성과 혁신을 견인하며 인력과 관련한 의사결정을 내릴 때 개선된 가시성과 인사이트를 지원했다고 리포트했습니다. 이와 관련한 이점은 다음과 같습니다.

- **비즈니스 민첩성 향상:** 새로운 배포나 HCM 현대화 노력과 관련하여 SAP SuccessFactors는 조직이 변화를 더욱 빠르게 만들어낼 수 있도록 비즈니스 민첩성을 개선하는 데 도움을 제공했습니다.

조직은 데이터를 대량으로 로드하는 기능을 제공하는 툴로 새로운 비즈니스 이니셔티브에 대한 초기 구현을 빠르게 진행하여 변경, 마이그레이션, 합병 및 인수 속도를 높이는 이점을 경험했습니다. 간소화된 데이터 입력으로 모든 작업 수행이 훨씬 더 빨라졌고 동시에 일관된 비즈니스 규칙을 시행할 수 있었습니다.

이는 수작업으로 인한 오류 수를 줄이고 프로젝트를 완료하는 데 장애물이 발생할 수 있는 기회와 시간을 줄이는 데 도움을 주었습니다.

- **혁신 도입 시간 단축:** SAP SuccessFactors로 전환한 기업은 인력 관리 기술의 새로운 혁신을 활용하여 더욱 빠르게 역량을 성장시킬 수 있었습니다. 사용하고자 하는 기능을 간단히 끄거나 켤 수 있기 때문에 SAP가 제공하는 자동화된 릴리스로 리스크 없이 새로운 기능을 지속적으로 업그레이드하거나 추가할 수 있었습니다.

새로운 기능은 사전 테스트를 거쳐 훨씬 간편하게 배우고 지원할 수 있었습니다. 새롭게 릴리스된 기능은 사용자 정의 데이터 및 확장과 쉽게 통합할 수 있었습니다. 이는 기술로 인한 장애물, 그룹 간의 불화 또는 자체 관리형 및 온프레미스 개발된 HCM 배포로 발생할 수 있는 정보 부족과 같은 문제에 부딪히지 않고 새로운 기능에 더욱 빠르게 접근할 수 있도록 합니다.

- **의사결정 개선:** SAP SuccessFactors가 제공하는 개선된 모니터링 및 리포팅 기능은 기업에 직원 및 위치와 관련한 모든 정보를 거의 실시간으로 업데이트하여 일관되고 반복적인 형식으로 제공해 주었습니다. 이를 통해 비즈니스 팀은 직원과 관련한 동향과 변화하는 상황을 빠르게 평가할 수 있었으며, 더 많은 정보를 바탕으로 한 의사결정을 내릴 수 있었습니다. 급여, 복리후생, 고용, 근태와 관련하여 시기적절하고 정보를 기반으로 한 의사결정을 이끌어내는 추가적인 인사이트로 매출, 기업 대차대조표, 주가에도 긍정적인 영향을 줄 수 있었습니다.

"비즈니스 팀은 업무 진행 상황을 즉시 확인할 수 있었습니다. 이전에는 수동으로 정보를 요청하는 문서를 전송하여 이에 대한 회신을 수집하고 정리해야 했습니다."

- **온프레미스 하드웨어 회피 비용:** 클라우드로 현대화한 기업은 초기 투자 비용과 온프레미스 하드웨어 및 소프트웨어를 관리, 유지, 운영, 수리하기 위한 지속적인 비용을 지불하는 것을 피할 수 있었습니다. 현재 설비를 소유하고 있더라도, 5년 이내에 새로 고치거나 업그레이드가 필요한 경우가 많습니다.

조직은 CapEx 모델에서 확장하기 쉬운 OpEx 모델로 전환하여 IT 서비스에 대한 의존도를 낮추고 HR 시스템을 강화할 수 있었습니다. 또한, 일부 조직은 기존에 운영하던 인프라의 전력을 중단해 전력 사용량을 낮추고 전사적인 지속가능성 이니셔티브에 기여할 수 있었습니다.

SAP만의 독보적인 이점

기존 대기업의 경우, SAP ERP HCM에서 클라우드 기반의 솔루션으로의 전환을 계획하고 실행하는 것은 매우 버거운 작업이며 비즈니스에 리스크가 될 수 있습니다. SAP는 특유의 시너지 효과, 경험, 툴, 전문성을 제공하여 다음을 통해 클라우드 기반의 HR 플랫폼으로 전환하면서 발생하는 시간, 복잡성, 리스크를 줄일 수 있도록 지원합니다.

- **경험 및 SAP 기술의 전문성:** 대안이 될 만한 다른 제품과 비교했을 때 SAP 기술과 서비스는 SAP ERP HCM을 훨씬 더 심도 있게 이해하고 있으며, 어떤 다른 벤더보다도 SAP HCM 환경을 SAP SuccessFactors로 성공적으로 마이그레이션한 경험이 훨씬 더 많습니다.

SAP SuccessFactors를 현대화하기로 결정한 SAP 고객은 SAP 전문성과 기술이 프로세스에서 발생할 수 있는 잠재적인 문제점을 피하고 조직에 리스크를 줄일 수 있는 기회를 제공했다고 리포트했습니다.

- **더욱 빠른 분석 및 설계:** 고객은 SAP 툴과 서비스를 사용하여 기존 SAP ERP HCM 배포를 평가 및 분석하고 특성을 파악하는 속도를 높여 재사용 가능한 데이터와 스키마를 식별하고 요구 사항을 분류하여 종속성 목록을 작성할 수 있었습니다. SAP 서비스는 또한 조직에

"우리 조직은 이미 SAP 제품과 서비스에 매우 익숙한 상태였습니다. 따라서 향후 1년 이내에 변화를 만들어낼 수 있다는 큰 확신을 가질 수 있었습니다. SAP가 아닌 다른 벤더에서 또는 다른 벤더로 전환했다면 이러한 결과를 달성할 수 없었을 것이라고 생각합니다."

유용한 사항을 확인 및 추가하고 더 이상 필요하지 않은 사항을 제거하여 새로운 SAP SuccessFactors 배포 설계를 계획하고 최적화하는 데 도움을 주었습니다.

- **기존 HR 설치의 효율적인 마이그레이션:** SAP 고객은 이전 시스템에서 새로운 시스템으로 사전 매핑된 기존 직원 데이터를 마이그레이션하는 제공된 툴을 사용하여 기존 HCM 설치를 더욱 효율적으로 활용할 수 있으며, 이는 시간을 상당히 절약합니다. 이와 같이 SAP가 제공하는 툴은 고객의 프로젝트 리스크를 낮출 수 있도록 합니다. 다른 벤더가 요구하는 구성 및 맵에 맞춰 기존 데이터와 스키마를 추출하고 전환하는 사용자 정의 코드를 작성하지 않아도 됩니다.
- **앱 스토어 및 파트너 에코시스템:** SAP 파트너는 구성, 급여 내역 등 추가적인 데이터를 이동할 수 있는 자체적인 액셀러레이터를 개발하였으며, 이는 SAP 앱 스토어에서 이용하실 수 있습니다. 이러한 툴이 미치는 영향력을 보여주는 다양한 사례 연구도 확인하실 수 있습니다.³

SAP ERP HCM에서 마이그레이션한 고객은 SAP가 제공하는 이와 같은 장점과 전문성이 다른 클라우드 서비스 벤더를 선택했을 경우 소요되었을 시간보다 몇 개월 더 일찍 새로운 SAP SuccessFactors 환경을 실행할 수 있게 해 주었다고 느꼈습니다. 또한 이러한 장점은 SAP만이 제공할 수 있는 것으로, 다른 어떤 벤더도 이러한 기능을 제공해 줄 수 없다고 느꼈습니다. 다른 벤더도 고려 대상에 있었던 고객은 다른 벤더와 파트너십을 맺었다면 리스크는 높아지고 마이그레이션 기간은 지연되어 성공적인 전환을 달성하기 어려웠을 것이라고 생각했습니다.

Enterprise Strategy Group 분석

ESG는 벤더가 제공한 자료, 경제와 기술에 관한 공공 및 산업 지식, 여러 고객과의 인터뷰 결과를 통해 수집한 정보를 바탕으로 5년 TCO/ROI 모델을 구축하여 SAP SuccessFactors를 활용한 직원 서비스 제공 비용 및 이점을 기존 SAP ERP HCM 솔루션을 활용한 직원 서비스 제공 비용 및 이점과 비교했습니다. 최근 전환을 마친 고객과 진행한 ESG의 인터뷰 내용과 경제적 모델링 및 ERP, HCM, 서비스로서의 클라우드 기반 솔루션에 대한 기술 검증에 대한 경험과 전문성은 SAP 모델링 시나리오를 구성하는 토대가 되었습니다.

SAP 모델은 연 매출 20억 달러, 10,000명의 직원을 보유한 가상의 대규모 기업을 대상으로 합니다. SAP는 HR 운영을 60명의 분산된 인력으로 구성된 HR 조직이 관리한다고 가정했습니다. 여기에는 온보딩, 교육, 학습, 근태 관리, 급여를 처리하는 인적 리소스 정보 시스템을 전담으로 운영하는 10명의 정규직 리소스가 포함됩니다. SAP 모델의 조직은 현재 기존 SAP ERP HCM 솔루션을 업그레이드하여 유지해야 하는지 또는 클라우드 기반의 SAP SuccessFactors 플랫폼으로 마이그레이션해야 하는지를 결정하기 위해 상황을 평가하는 중입니다.

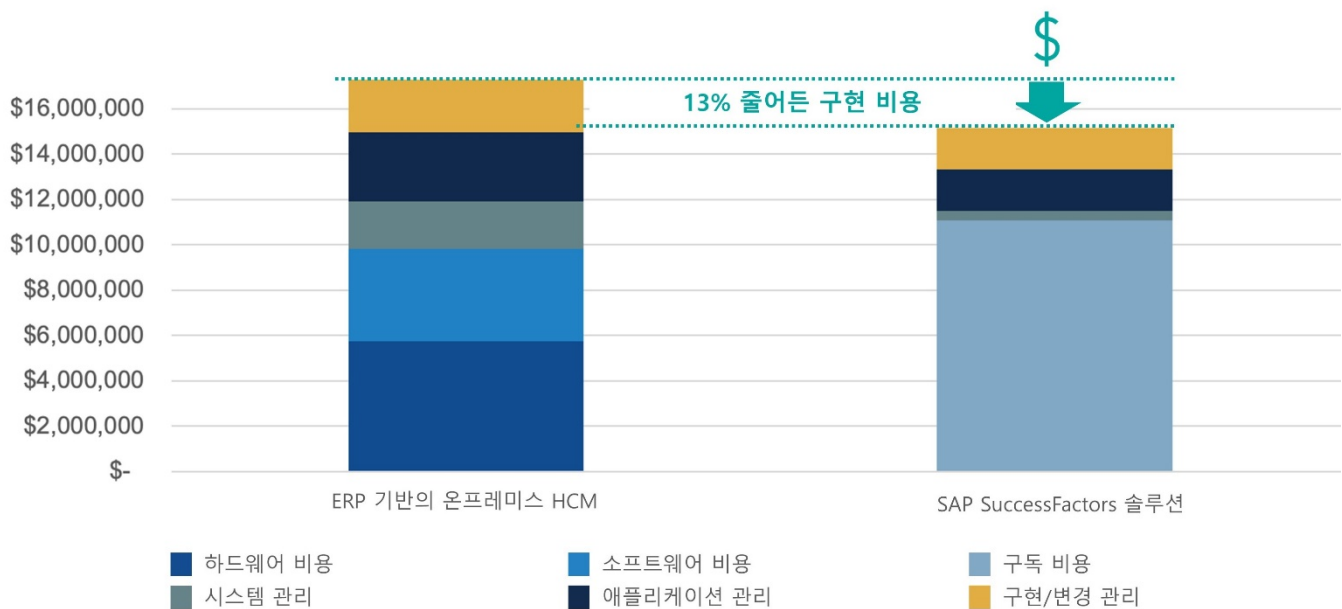
온프레미스 HCM 솔루션의 경우, ESG는 하드웨어(서버/네트워크/스토리지)를 수리하고 향후 5년간 사용할 수 있도록 소프트웨어와 라이선스를 연장하는 데 예상되는 비용과 SAP SuccessFactors를 5년간 구독하는 비용을 계산했습니다. 그리고 시스템과 데이터베이스를 관리하는 데 예상되는 비용을 비교했습니다. 여기에는 시스템 업그레이드, 유지 관리, 패치를 지원하고, 여러 데이터베이스, 운영 체제, 하드웨어를 위한 보안을 관리하는 데 필요한 리소스 수가 포함되었습니다. SAP는 SAP SuccessFactors로의 마이그레이션을 수용하기 위해 1년 후에는 온프레미스 운영이 단계적으로 중단될 수 있다고 가정했습니다. 다음으로 지속적인 서비스를 제공하기 위해 필요한 SAP ERP HCM 애플리케이션과 모듈을 관리, 유지, 업데이트하는 데 예상되는 비용을 고려했습니다. SAP SuccessFactors 구현의 경우, 첫째 동안은 온프레미스 운영을 위한 비용 전체를 가정하고 남은 기간에 대해서는 비용이 50% 줄어드는 것으로 가정했습니다. 마지막으로, 구현을 관리하고 자문 서비스를 수행하며 변경 관리를 처리하는 데 필요한 내부 및 외부

³ Source: TIK 사례 연구: [Coles Group](#).

비용을 고려했습니다. SAP SuccessFactors의 경우, 초기에는 새로운 구현 및 데이터 마이그레이션으로 이 비용이 더 높았지만, 결과적으로 3년 차에는 SAP SuccessFactors로 인한 연간 비용이 훨씬 낮았습니다.

그림 3 에서와 같이 SAP 는 5 년에 걸쳐 SAP SuccessFactors 구현에 드는 총비용이 SAP ERP HCM 솔루션보다 13% 더 낮은 것으로 분석했습니다.

그림 3. 5년 구현 비용 예상



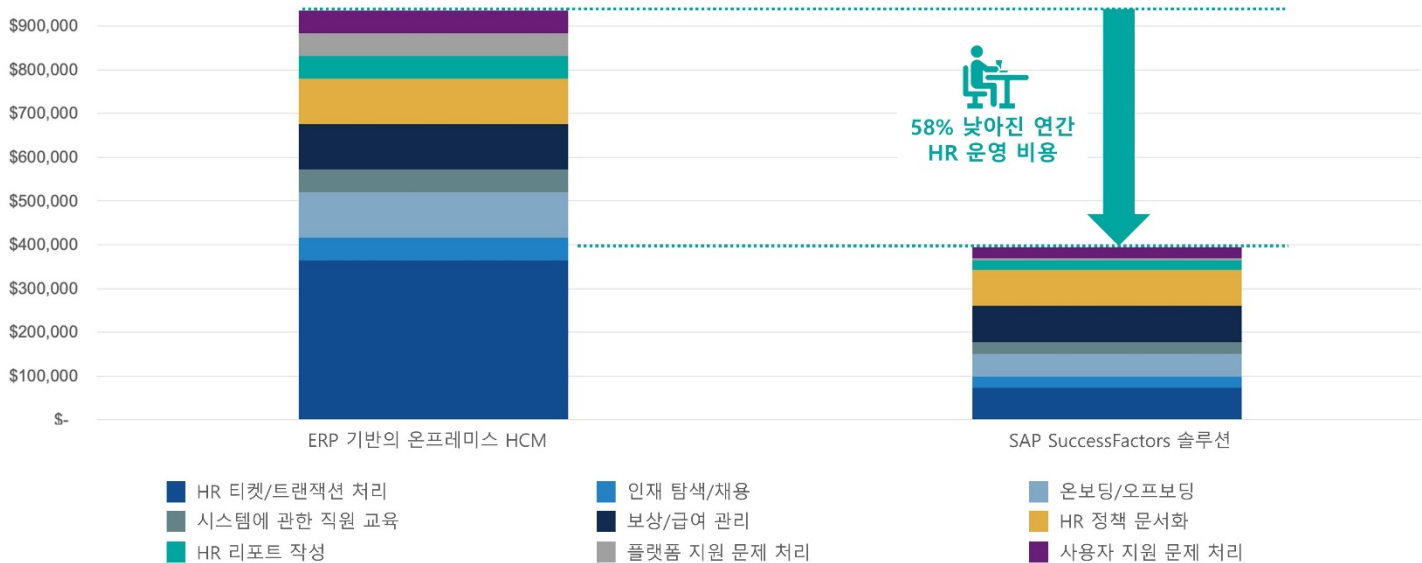
출처: TechTarget, Inc. Enterprise Strategy Group 부문

다음으로 SAP는 10명으로 구성된 팀이 SAP ERP HCM 솔루션과 관련한 기능을 관리하고 실행(서류 작업, 요청 티켓, 지원 통화를 통해 제출된 직원 정보를 수동으로 입력해야 하는 경우가 많음)하는 데 예상되는 비용과 SAP SuccessFactors를 활용한 셀프 서비스 모듈이나 자동화 기반 기능을 통해 관리하고 실행하는 데 예상되는 비용을 비교하여 모델링했습니다. ESG는 HR 티켓 및 트랜잭션을 처리하는 데 예상되는 시간(SAP SuccessFactors로 더 적은 양의 트랜잭션을 더 빠르게 처리), 인재 발굴/채용 및 온보딩/오프보딩(셀프 서비스 및 정보 전파/재사용), 직원 교육(셀프 서비스 모듈), 급여 및 근태 관리(셀프 서비스/모바일 액세스), HR 정책 문서화 및 리포트 생성(자동화), 플랫폼 및 사용자 지원 문제 처리에 예상되는 시간(지원 부담 완화 또는 제거)을 모델링했습니다.

SAP 모델은 SAP SuccessFactors가 HR 리소스 운영 효율성을 58% 향상하는 데 도움이 될 것으로 예상했습니다.

이러한 결과는 그림 4의 연간 HR 운영 비용 절감에서 나타나며, 리소스를 더 고용하지 않더라도 훨씬 많은 수의 직원에게 서비스를 제공하고 시스템을 관리하는 기존 HR 리소스의 능력으로 또는 조직이 "획득한" 추가 HR 생산성 시간의 가치라고 여길 수 있습니다.

그림 4. 연간 모델링된 HR 운영 비용(SAP SuccessFactors 및 프로세스 개선)



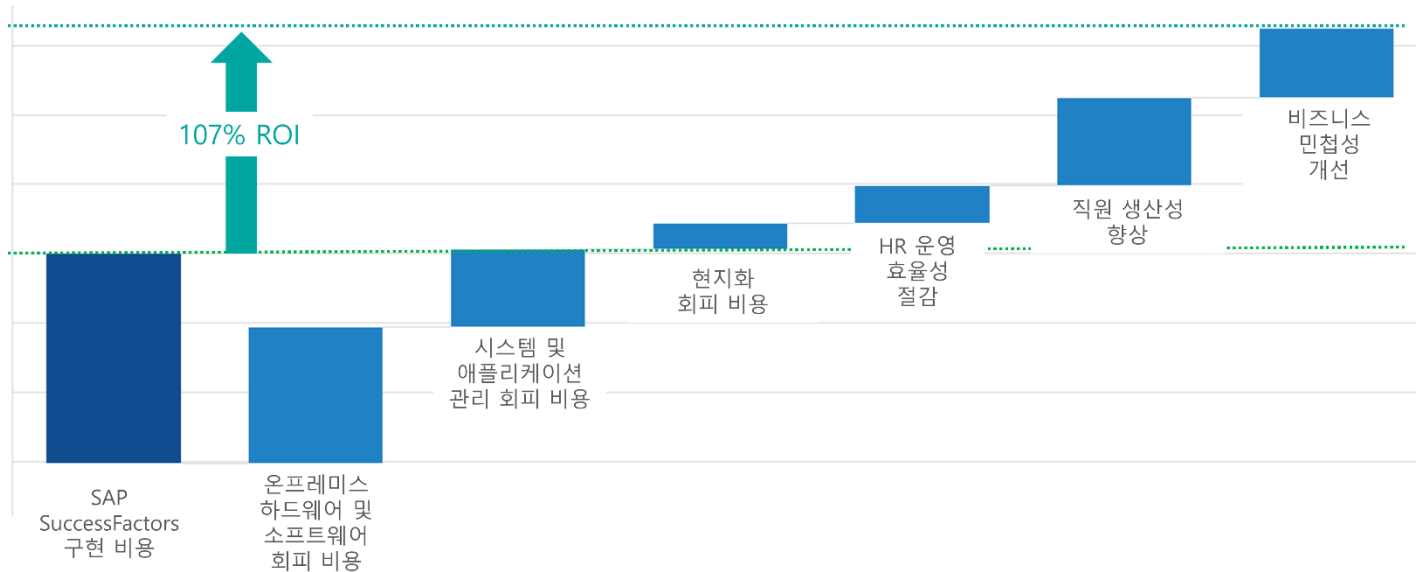
출처: TechTarget, Inc. Enterprise Strategy Group 부문

그리고 ESG는 추가적인 5개 지역에 대한 HR 운영 현지화를 위한 회피 비용의 추가 이점(통화 및 규정을 현지화하는 일회성 비용과 기능 및 규제 준수를 유지하는 지속적인 비용 가정), 단축된 역량 성장 시간으로 개선된 직원 생산성(성과 목표 및 개선 계획에 대한 협업 및 교육과 셀프 서비스 투명성 향상으로 도출됨), 향상된 비즈니스 민첩성(고용, 초과 근무 등 인력과 관련한 거의 실시간에 가까운 의사결정을 내리는 능력에서 비롯된 매출에 대한 긍정적인 영향)을 모델링했습니다. ESG는 비용, 절감 효과, 이점을 모두 고려하여 SAP SuccessFactors를 사용하여 달성할 수 있을 것으로 예상되는 ROI를 계산했습니다. ROI를 계산하기 위해 다음과 같은 비용 및 이점을 고려했습니다.

- **SAP 구현 비용:** 그림 3에 나와 있는 SAP 관련 모든 비용.
- **온프레미스 하드웨어 및 소프트웨어 회피 비용:** 그림 3에 나와 있는 하드웨어 및 소프트웨어 비용.
- **애플리케이션 관리 회피 비용:** 그림 3에 나와 있는 시스템 및 애플리케이션 관리 비용의 차이.
- **현지화 회피 비용:** 5개 지역에 대한 초기 및 지속적인 현지화에 대해 ESG가 모델링한 비용
- **HR 운영 효율성으로 인한 절감:** 그림 4에 나와 있는 절감 효과.
- **직원 생산성 향상:** 시간 절감 및 역량 강화를 바탕으로 향상된 직원 생산성에 대해 ESG가 모델링한 이점.
- **비즈니스 민첩성 향상:** 더 많은 정보에 입각한 의사결정을 바탕으로 매출에 미치는 긍정적인 영향에 대해 ESG가 모델링한 이점.

그림 5에 나와 있는 것처럼, SAP의 보수적인 모델은 5년간 107% ROI를 예측했습니다.

그림 5. SAP SuccessFactors로 마이그레이션하여 달성할 수 있을 것으로 예상되는 5년 ROI



출처: TechTarget, Inc. Enterprise Strategy Group 부문

고려 사항

ESG의 모델은 보수적이고 신뢰할 수 있으며 검증된 가정에 따라 성실하게 구축되었습니다. 하지만 모델링된 단일 시나리오가 모든 잠재적 환경을 대표하지는 않습니다. 각 조직은 몇 가지 고려 사항을 통해 SAP SuccessFactors가 조직에 미치는 영향력이 어느 정도인지 결정하게 됩니다. ESG는 각 조직의 상황과 목표에 맞는 분석을 수행하고 SAP 담당자와 상의하여 조직이 달성할 수 있을 것으로 여겨지는 잠재적인 이점에 대해 충분히 이해하고 논의할 것을 권고합니다.

결론

오늘날의 조직은 비즈니스의 모든 영역과 관련하여 복잡성을 줄이고 운영을 간소화해야 한다는 점을 알고 있습니다. 기업의 가장 중요한 자산은 기업을 위해 일하는 직원이며, 성공적인 기업은 빠르게 직원을 채용하고 역량을 교육, 성장시키는 동시에 직무에 효율적으로 집중할 수 있도록 필요한 툴을 제공해야 합니다. SAP ERP HCM은 근태 관리, 급여, 다운스트림 ERP 비즈니스 프로세스와 같은 기능을 위해 직원 데이터를 통합하는 데 있어 중요한 역할을 하지만, IT 지원을 필요로 하며, 고용, 온보딩, 학습, 성과 평가 및 기타 HR 운영 등의 작업에 있어 불필요한 복잡성을 야기합니다. 조직은 이러한 운영을 클라우드 기반의 서비스로 전환하여 얻을 수 있는 이점을 이해하지만 때로는 정보 수집, 설계, 마이그레이션 계획, 승인 획득과 관련한 첫발을 내디디는 것조차 어려움을 겪는 경우가 많습니다. 따라서 올바른 HR 플랫폼과 파트너를 선택하는 것은 성공적인 전환을 위해 기업이 할 수 있는 가장 중요한 두 가지 결정에 해당합니다.

ESG는 운영을 SAP SuccessFactors로 마이그레이션한 이후 고객이 직원 경험을 개선하고, 인재를 더욱 빠르게 온보딩 및 성장시키며, HR 팀의 운영 복잡성을 50% 이상 크게 줄였고, 기업이 혁신하며 더 많은 정보에 입각한 의사결정을 내릴 수 있도록 지원한다는 점을 검증했습니다. SAP가 모델링한 5년 시나리오에서는 SAP SuccessFactors가 온프레미스 솔루션,

시스템 및 애플리케이션 관리의 회피 비용, 현지화 비용, HR 운영 측면에서 수백만 달러를 절감할 수 있도록 지원하며 동시에 직원 생산성 향상 및 매출에 미치는 긍정적인 영향과 같은 실질적인 이점을 제공해 줄 것으로 예측했습니다. SAP의 모델은 SAP SuccessFactors로 이전하여 107%의 ROI를 달성할 것으로 예측했습니다.

더욱 중요한 점은 고객이 솔루션이자 파트너로 선택한 SAP가 SAP SuccessFactors로의 성공적인 전환과 이를 통해 실현할 수 있는 다양한 이점 측면에서 중요한 역할을 했다고 느꼈다는 것입니다. 수백 개의 온프레미스 솔루션을 SuccessFactors로 성공적으로 마이그레이션한 SAP의 경험은 조직에게 앞으로 나아갈 수 있다는 자신감을 심어주고 정보 수집, 일정 수립, 솔루션 구축, 고객 데이터 마이그레이션에 소요되는 시간을 단축할 수 있도록 지원했습니다. 고객은 SAP가 주어진 일정 안에 성공적인 마이그레이션을 달성할 수 있도록 지원하는 유일한 벤더라고 생각했습니다.

일부 기존 온프레미스 환경(예: 급여)을 그대로 유지하고 하이브리드 배포로 전환하는 고객의 경우, 부분적인 운영에 대해 다른 벤더를 이용함으로써 지속적인 통합 문제를 비롯하여 리스크가 상당히 높아지게 됩니다.

모든 조직마다 요구 사항이 각기 다르며, 어떤 조직은 일부 기능을 SAP ERP HCM 환경에서 운영하는 것이 가장 합리적이라는 점을 알게 될 수도 있습니다. 운영 복잡성을 낮추고 직원에게 더 나은 경험을 제공하고자 한다면, 하이브리드 접근 방식을 계획하든 모든 것을 클라우드에서 실행하는 접근 방식을 계획하든 ESG는 SAP SuccessFactors를 고려해볼 것을 제안합니다.

[여기를 클릭하여 SAP ERP HCM 고객이 클라우드로 전환할 수 있도록 지원하는 데 중점을 둔 SAP SuccessFactors에 관해 자세히 살펴보세요.](#)

문서 번역: SAP

©TechTarget, Inc. 또는 그 자회사. 모든 권한 보유. TechTarget 및 TechTarget 로고는 TechTarget, Inc.의 상표 또는 등록 상표로, 전 세계 관할 구역에 등록되어 있습니다. BrightTALK, Xtelligent를 포함하여 기타 서비스 및 제품명과 로고 그리고 Enterprise Strategy Group은 TechTarget 또는 그 자회사의 상표일 수 있습니다. 그 외 모든 상표, 로고, 브랜드명은 해당 소유주의 자산입니다.

이 출판물에 포함된 정보는 출처 TechTarget에서 확보했으며, 신뢰할 수 있다고 간주되지만 TechTarget이 보증하지는 않습니다. 이 출판물에는 변경될 수 있는 TechTarget의 의견이 포함될 수 있습니다. 이 출판물에는 현재 이용 가능한 정보를 기준으로 하여 TechTarget의 추정 및 기대를 드러내는 예측, 예상 및 기타 예측적 문구가 포함될 수 있습니다. 이러한 예측은 산업 동향을 기반으로 하며 변수와 불확실성을 수반합니다. 결론적으로, TechTarget는 본 출판물에 포함된 특정 예측, 예상 또는 예측적 문구의 정확성에 대해 보증하지 않습니다.

하드 카피 형식, 전자적 또는 그밖에 수령할 권한이 없는 사람에게 TechTarget의 명백한 동의 없이 출판물의 전체 또는 부분을 복제 또는 재배포할 경우 미국 저작권법을 위반하는 것이며 민사상 손해 배상, 해당하는 경우 형사 고발에 해당하는 행위로 간주될 수 있습니다. 질문이 있으신 경우, 고객 관계 부서(cr@esg-global.com)로 문의해주시기 바랍니다.

Enterprise Strategy Group 소개

TechTarget의 Enterprise Strategy Group은 집중적이고 실행 가능한 시장 인텔리전스, 주요 측면의 연구, 분석가 자문 서비스, GTM 전략 가이드, 솔루션 검증, 기업의 기술 구매 및 판매를 지원하는 맞춤 콘텐츠를 제공합니다.

 contact@esg-global.com
 www.esg-global.com