



월터스 클루어 팀메이트 감사 솔루션

버거킹: 팀메이트+를 통해 가치 및 효율성 향상



1954년에 설립된 버거킹(Burger King®)은 세계에서 가장 큰 패스트푸드 햄버거 체인 중 하나로, 시그니처 메뉴인 와퍼(Whopper®)로 잘 알려져 있습니다. 전 세계 100여 개국에서 매일 1,100만여 명의 고객들이 방문하는 이 패스트푸드 브랜드는 2004년 이비라푸에라 몰에 첫 매장을 오픈하면서 브라질에 상륙했습니다. 2011년부터 확장을 거듭해, 현재 900여 개 매장에서 16,000명의 직원들이 근무하고 있습니다.

브라질 전역에서 버거킹과 파파이스 브랜드 매장의 오픈, 운영 및 가맹 사업을 총괄하고 있는 **잼프(ZAMP S.A.)**는 버거킹 매장에 자문 및 지원을 제공하며 관련 제품의 판매, 수입 및 수출에 주력하고 있습니다. 'BK 브라질 레스토랑 운영 및 컨설팅사'라는 이름으로 운영되다 2011년 주식회사로 전환된 잼프는 브라질 바루에리에 본사를 두고 있습니다.



팀메이트 팀은 잼프의 내부 감사 코디네이터인 윌리엄 카르발호(William Carvalho)와 내부 감사 책임자인 엘리아나 바르셀로스(Eliana Barcelos)를 만나, 잼프가 어떤 감사 방법론을 사용하며, 어떻게 팀메이트+가 전반적인 컴플라이언스를 보증하고 효율성을 높이는 데 도움을 주었는지 이야기를 나눌 수 있는 기회가 있었습니다.

팀메이트: 오늘 시간을 내주셔서 감사합니다. 각자 간단한 자기 소개와 함께 내부 감사인으로서의 경험과 관련된 몇 가지 배경 설명을 부탁드릴 수 있을까요?

엘리아나 바르셀로스: 저는 잼프의 내부감사부서 책임자입니다. 잼프는 파파이스와 버거킹 브랜드로 2012년 브라질에 진출했습니다. 현재 기업 소유 매장과 프랜차이즈 매장을 포함해 약 1,000개 매장을 운영하고 있습니다. 잼프는 2011년 설립되었고, 저는 그 1년 후인 2012년에 입사했습니다. 그 당시에는 매장이 30개 정도뿐이었습니다. 처음에는 마케팅 부서에서 근무하다, 회사가 2017년 주식회사로 전환되면서 내부 감사 부서로 이동했습니다. 증권 거래가 시작되면서 내부 감사팀이 필요해졌기 때문이었죠. 그 때부터 줄곧 내부 감사를 맡아왔습니다. 또한 리스크 및 컴플라이언스 체계를 구현해, 현재와 같은 기업 지배 구조를 구축했습니다.

2020년부터는 감사위원회와 이사회에 보고를 해왔습니다. 처음 3년 동안은 기업 내 법무 부서를 통해 보고했지만, 이후 내부감사부서가

독자적으로 운영하게 되었습니다. 작년에는 5년에 걸친 감사를 완료하고 인증을 받았습니다. 이 프로세스에는 외부 평가를 거쳐 IPPF 표준을 따르는 감사 기업인 'IBA 브라질'의 인증을 받는 과정이 포함되었습니다.

감사협력팀 직속 코디네이터 두 명이 있는데, 여기 윌리엄 카발호가 팀의 규모에 대해 알려드릴 겁니다. 다른 코디네이터인 카리나는 리스크 영역을 담당하고 있습니다. 카리나는 내부감사팀의 일원이면서 리스크 코디네이터 일을 맡고 있습니다. 감사 부서에 리스크를 추가함으로써 전체 리스크 방법론을 활용할 수 있었죠. 당시에 팀메이트+를 추천받았습니다. 다양한 벤치마킹을 하며 여러 도구를 평가한 끝에 팀메이트+가 감사의 측면에서 가장 완벽한 도구라는 결론을 내리게 되었습니다. 리스크 영역에서는 재작년에 팀메이트+를 구매했고, 올해 후반에 구현할 계획입니다.

윌리엄 카르발호: 저는 내부 감사 코디네이터로 경영 및 회계 과학 학위를 갖고 있으며, 일반 감사 부문에서 12년간 경력을 쌓았습니다. 경력 초기에는 KPMG에서 7년 동안 외부 감사를 담당했고 잼프에 입사한지는 5년 가까이 됩니다. 제가 있는 감사협력팀은 6명으로 구성되어 있습니다. 직속으로 운영 프로세스에 중점을 둔 감사 분석가 2명과 분석에 중점을 둔 감사 분석가 2명이 있습니다. 감사협력팀원들은 Power BI, Python 및 막대한 양의 데이터 분석을 수행합니다.

“팀메이트+로 감사 업무의 효율성이 대폭 증가하여 업무 계획을 모니터링하는 데 소요되는 시간이 60% 이상 현저히 줄어 들었습니다.”

윌리엄 카르발호(William Carvalho)
내부 감사 코디네이터
ZAMP



“팀메이트+가 우리에게 더 큰 가치를 더해 주었다는 점은 확실합니다. 팀메이트+는 인증을 취득하는 데 핵심적인 역할을 했습니다.”

윌리엄 카르발호(William Carvahlo)
내부 감사 코디네이터
ZAMP

팀메이트: 잼프에서 내부 감사는 어떤 역할을 하나요? 매년 실시되는 감사는 어떤 형태로, 얼마나 자주 진행되나요?

엘리야나 바르셀로스: 감사팀의 역할은 조직의 주요 리스크를 감사하여 조직에 가치를 창출하는 것입니다. 이는 감사 영역의 측면에서 감사팀의 역할이고, 리스크 영역의 측면에서는 선제적으로 대응하여 조직의 전반적인 리스크를 줄이고 최대한 리스크가 가장 적은 지배 구조 수준에서 기업이 운영되도록 만드는 것을 의미합니다. 기업 전체의 감사 유니버스를 관리하는 것은 IPPF 표준의 요구 사항 중 하나입니다. 조직의 리스크와 연계된 114개 프로세스로 구성된 구조로 되어 있고, 이 중 30개 프로세스는 리스크와 중요도가 높은 것으로 간주됩니다. 감사팀은 모든 고위험 및 중요 프로세스에 대해 매년 감사를 실시합니다.

팀메이트: 팀메이트+를 사용한 지는 얼마나 되었나요?

윌리엄 카르발호: 잼프가 팀메이트+를 사용한지는 약 1년 반 정도 되었습니다. 구현 단계부터 지금까지 대부분의 프로세스에 사용하고 있고, 2023년 5월에는 IBA 브라질의 인증도 받았습니다.

팀메이트: 팀메이트+의 어떤 기능이 팀에게 가장 큰 가치를 제공하고 있나요?

윌리엄 카르발호: 전략적 리스크 매핑 절차, 감사 보고서, 커뮤니케이션, 계획에 모두 사용하고 있습니다. 모든 것이 팀메이트+를 사용해 구조화되었습니다. 올 하반기까지 직원과 프로젝트의 워크로드를 팀메이트+에 매핑할 계획입니다. 이미 조치 계획이 수립되어, 각 감사가 종료되면 파악된 지적사항과 실행되어야 하는 권장사항이 해당 비즈니스 영역의 관리자에게 자동으로 전달되어 관리자가 이를 인지하고 행동을 취할 수 있도록 되어 있습니다. 업무 역할, 증빙 자료 및 기타 프로세스의 저장소 역시 팀메이트+를 사용해 마련되었습니다. 이는 인증을 취득할 때 많은 도움이 되었을 뿐만 아니라 업무를 더 효과적으로 통제할 수 있도록 해주었습니다. 덕분에 훨씬 더 조직적이고 효과적인 구조가 확립되었습니다. 모든 것을 관리할 수 있고 쉽게 사용할 수 있습니다.

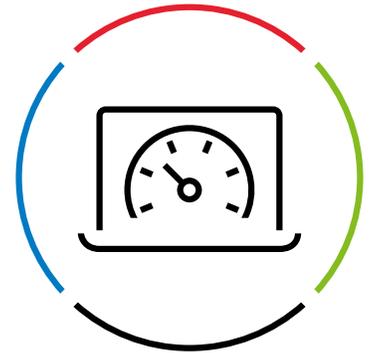
엘리야나 바르셀로스: 팀메이트+는 인증 과정에서 특히 진가를 발휘했습니다. 인증담당자들은 팀메이트+를 이용해, 감사팀의 현장감사 시작 전 업무계획 승인여부를 확인할 수 있었습니다. 감사팀은 팀메이트+를 통해 업무분장서를 성실히 작성했고 모든 사항을 적절한 수준에서 검토한 후에만 보고서를 발행했습니다. 팀메이트+는 IBA 인증 과정 중에 확인을 하고, 감사팀이 현재의 통제수준을 유지하기 위해 실무규칙을 따를 수 있도록 통제하는 데 도움을 주었습니다. 팀메이트+는 IBA 인증을 받는데 매우 큰 도움을 주었고, 팀메이트+ 덕분에 큰 문제 없이 인증을 획득할 수 있었습니다.



팀메이트: 팀메이트+를 사용하면서 인증 획득 이외에 어떤 이점이 있었습니까?

윌리엄 카르발호: 조직에서는 항상 많은 인사 이동이 있기 마련이고 감사팀과 협업하는 직원들도 마찬가지로입니다. 그러다 보니, 이메일로 증빙 자료나 실행 계획을 요청하면 필요한 정보를 얻는데 시간이 걸리고 효율성이 떨어지며 계획에 차질이 생깁니다. 팀메이트+는 증빙 자료가 업로드된 후 이메일을 받거나 자료를 검토하며 궁금한 점이나 피드백을 남기는데 도움을 주는 완벽한 도구입니다. 팀메이트+로 감사 업무의 효율성이 높아져 업무 계획을 모니터링하는 데 소요되는 시간이 60% 이상 줄어들었습니다.

팀메이트+ 덕분에 더 강력한 통제수준 관리가 가능해졌기 때문에, 구현된 계획이 얼마나 되느냐에 따라 정기적으로 매주 또는 2주마다 미팅을 합니다. 이를 통해 평가를 하고 필요한 증빙 자료가 누락된 경우 관련 영역으로 반환하거나 계속해서 업무를 진행할 수 있습니다. 이메일로 해야 한다면 굉장히 번거로운 절차입니다. 진행 중인 감사 건을 보다 잘 이해하기 위해 업무 담당자에게 연락해야 하는 경우가 있습니다. 자료가 제출되지 않았거나 증빙 자료를 업로드해야 한다는 것을 담당자가 인지하고 있지 못했기 때문입니다. 팀메이트+ 도입 후 첫 해에 효율성이 60% 이상 향상되었습니다. 향후 팀메이트+가 제공하는 더 많은 기능이 활용될 것으로 기대하고 있습니다.





“**잼프의 전략적 계획에는 감사 영역에 더 많은 기술을 활용하는 것이 포함되어 있습니다. 팀메이트+는 이러한 목표를 효과적으로 지원해줍니다.**”

엘리아나 바르세로스(Eliana Barcelos)
내부 감사 책임자
잼프

팀메이트: 잼프가 팀메이트+를 선택하게 된 의사 결정 과정이 궁금합니다. 어떤 부서나 영역이 관여를 했는지요? 예를 들면 IT 팀이나 리스크팀, 기타 관리 팀이 관여를 했다는지, 어떤 과정을 거쳤나요?

윌리엄 카르발호: 먼저, 시장의 주요 제품과 기능에 대한 조사를 했습니다. 일부 기업은 직접 방문해서 제안서를 비롯해 기업이 제공하는 도구와 기능을 확인하기도 했습니다. 처음부터 팀메이트+가 비용 대비 이점이나 기능의 측면에서 잼프에 가장 적합한 도구라는 사실을 알 수 있었습니다. 그러나 오류 없이 확실하게 하는 차원에서 벤치마크를 설정했습니다.

공식적인 체크리스트는 없었습니다. 가장 관심 있는 주제에 대한 아이디어는 있었죠. 증빙 자료 검토, 증빙 자료 승인, 문서 기록, 파일 변경 사항 통보, 새로운 검토나 증빙 자료의 변경 사항 통보 등에 주안점을 두고 보다 효과적인 방법을 찾고 있었습니다. 구체적으로는 리스크 영역에 미치는 영향, 이러한 리스크 및 감사와 관련된 통제 수단을 매핑하는 방법, 리스크와 통제 수단을 연결하는 방법이 중요했습니다. 효율성을 높이고, 더 적극적으로 대응하며, 기업의 모든 지배 구조 영역을 수용하는 데 도움이 되는 단일 솔루션을 원했습니다.

특정 통제 수단을 언급하면, 모든 직원이 그것이 무엇을 의미하는지 아는 것이 중요했습니다. 리스크를 언급하면, 이미 매핑이 되어 있어야 했습니다. 이제 리스크 분류에 변경할 사항이 있는 경우, 이를 쉽게 변경할 수 있고 변경 사항은 바로 업무와 감사에 반영됩니다. 팀메이트+의 주요 장점이 바로 여기에 있습니다. 다른 도구들은 이러한 수준의 기능을 제공하지 못합니다. 다른 도구들은 간극이 있어서, 영역들을 최적화하고 연결하는 것이 불가능할 것이었습니다. 장기적인 관점에서, 이 점이 팀메이트를 선택하는 데 지배적인 요소가 되었습니다.

팀메이트: 팀메이트+를 사용하는 것을 고려하는 기업에게 어떤 조언을 해주시겠습니까?

엘리아나 바르셀로스: 팀메이트를 적극 추천하고 싶습니다. 앞서 말씀드렸듯이 조치 계획을 통제할 때 특히 탁월함이 발휘됩니다. 팀메이트+는 지금까지 많은 도움을 주었습니다.

팀메이트: 내부 감사의 역할은 지속적으로 변화합니다. 앞으로 이에 맞게 적응해야 할 프로세스가 있다고 보십니까?

엘리어나 바르셀로스: 잼프는 가야할 곳을 잘 알고 있습니다. 잼프는 감사영역에 더 많은 기술을 활용하는 전략적 계획을 가지고 있습니다. 보고 과정을 개선할 수도 있고 지표의 측면에서 필요한 결과를 가장 빠르게 얻을 수 있게 해주는 다른 도구도 있습니다. 팀메이트+는 이 계획을 효과적으로 지원해줄 것이라고 생각합니다.

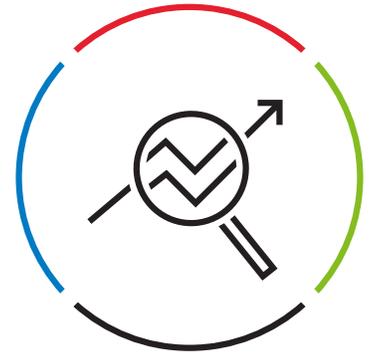
팀메이트: 팀메이트+가 내부 감사 영역 이외에 다른 영역에서도 도움이 될 수 있을까요?

엘리어나 바르셀로스: 잼프는 최근 독립 감사 기관으로부터 ESG 보고서에 대한 평가를 받았습니다. 내부 감사는 ESG 프로세스의 일부입니다. 2024년에는 새로운 요구 사항에 준수해야 합니다. 브라질 증권 거래 위원회(CVM: Brazilian Securities and Exchange Commission)의 요구 사항에 따라 준비해야 할 사항들이 있습니다. 일례로 ESG 리스크를 기업 리스크 관리 시스템에 통합해야 합니다. 이를 위해 리스크 관리에 팀메이트+를 구현할 계획입니다. ESG 리스크 측면을 고려할 때, 팀메이트+는 CVM의 요구 사항과 필요한 통제 조치를 취하는 데 도움이 될 것입니다. 팀메이트+는 규제 기관의 요구 사항에 대한 준비가 되어 있는지, 이를 준수하고 있는지 모니터링하는 데 도움이 될 것이라고 믿습니다.

윌리엄 카르발호: 생성형 AI 같은 인공지능은 강력한 도구입니다. 앞으로 내부 감사에 어떤 혜택을 줄지 기대가 됩니다. 저는 감사도 좀 더 민첩해져야 한다고 생각합니다. 자주 거론되는 문제죠. 예를 들어, 문제를 식별해 즉시 보고할 수 있어야 합니다. 2~3개월을 기다려서는 안 됩니다. 이렇게 늦어지면 해결책이 극히 제한됩니다. 타이밍을 놓쳤으니까요. 저는 민첩한 감사와 인공지능의 활용, 이 두 가지에 대해 자주 생각을 합니다.

팀메이트: 공유하고 싶은 다른 의견이 있으신가요?

윌리엄 카르발호: 팀메이트+는 훌륭한 도구입니다. 잼프에 입사하기 전에 사용해 볼 수 없었다는 게 안타까울 정도입니다. 감사 작업에서는 많은 증빙 자료와 업데이트, 토론, 미팅, 프레젠테이션이 필요하고, 많은 불확실성과 우려가 존재합니다. 종종 스스로에게 묻곤 합니다.“훌륭하게 처리를 했지만 증명할 길이 없구나. 어떻게 해야 할까?” 팀메이트+를 사용하면 이 작업이 쉽게 가능합니다. 업무와 요구 사항에 더 객관적으로 또 더 적극적으로 임할 수 있습니다. 먼저 해야 할 일을 알려주는 일정표가 존재합니다. 팀메이트+를 사용하기 전에는 없었습니다. 팀메이트+가 우리에게 더 큰 가치를 더해 주었다는 점은 확실합니다. 엘리어나가 앞서 언급했듯이, 팀메이트+는 감사팀이 인증을 받는 데 핵심적인 역할을 했습니다. 팀메이트+가 없었다면 모든 장점을 부각시킬 수 없었을 것이고, 더 높은 수준의 보안과 지원이 없어서 인증을 받지 못했을 수도 있습니다.



문의처

미주
4221 W Boy Scout Blvd #500
Tampa, FL 33607
U.S.A.

아래 웹사이트에서 더 자세한 정보를 찾아보세요.
<https://www.wolterskluwer.com/ko-kr/solutions/teammate>

유럽 중동 및 아프리카
8th Floor
30 Churchill Place
Canary Wharf
London
E14 5RE
United Kingdom
전화: +44 20 3197 6566

아시아 태평양
5 Shenton Way
#20-01/03 UIC Building
Singapore 068808

South Korea
서울특별시 강남구 테헤란로 431
저스트코타워 7층
06159