



월터스 클루어 팀메이트 감사 솔루션

플레이시스 포 피플 -
인사이트를 제공하고
미래를 예측하다

“하나의 공동체.” 서로 다름을 인정하고 각자의 역량을 펼칠 수 있도록 지역사회를 지원하는 사회적 기업인 플레이시스 포 피플(Places for People)의 핵심 가치를 대변해 주는 말입니다. 50여 년 전 모든 사람이 보다 인간답게 살 수 있는 지역사회를 구축하고 관리하는 일을 시작한 이 조직은 나이, 환경, 욕구가 다른 사람들의 삶을 지속적으로 변화시키며 향상해 나가고 있습니다. 그들의 목표는 개념적으로는 단순하지만, 실행은 복잡합니다. 바로 미래에 투자하고, 영국의 주거 위기를 해결하기 위해 노력함으로써 기회를 창출하고 공동체를 더욱 풍요롭게 만드는 것입니다.

이러한 고귀하고 가치 있는 대의를 위해 나아가며, 플레이시스 포 피플은 지역사회 주민들의 삶뿐만 아니라 원대한 포부를 실현하는 사람들의 삶에도 지대한 영향을 미쳤습니다. 23만여 가구를 위한 주택과 약 50만 명의 고객을 보유한 이 조직이 성공할 수 있었던 이유는 바로 열정적인 직원들 덕분입니다. 저소득층 주택, 노인 전용 주택, 도심 아파트, 100여 개 레저 시설의 유지 관리와 고객 서비스, 웹 사이트 개발, 데이터 엔지니어링 등 직원들은 지역사회 구석구석에 관여합니다.

내부감사팀의 수석 감사 데이터 분석가인 제시카 키건(Jessica Keegan)도 그러한 직원 중 하나입니다. 제시카는 플레이시스 포 피플의 비즈니스 보장(Business Assurance) 팀에서 근무하고 있습니다. 이 팀은 그룹의 모든 자회사(영국 전역)에 내부감사 및 보증 서비스를 제공하며, 팀의 이사, 그룹 보증 관리자, 5명의 수석 내부감사인, 수습 감사인 및 주니어 감사 데이터 분석가로 구성되어 있습니다.

보증 그룹 이사인 카렌 페더스톤(Karen Featherstone)과 그룹 보증 관리자인 사라 니에(Sarah Nye)는 내부감사 분야에서 각각 21년 이상 몸 담아 왔습니다. 이들은 조직의 CEO와 긴밀하게 협력하며, 내부감사팀이 조직 전체에 더 많이 관여하는 것에 중점을 두고 가능한 가장 "자연스럽고 부담 없는" 방식으로 긍정적인 변화를 이끌어 낼 수 있도록 돕고 있습니다.

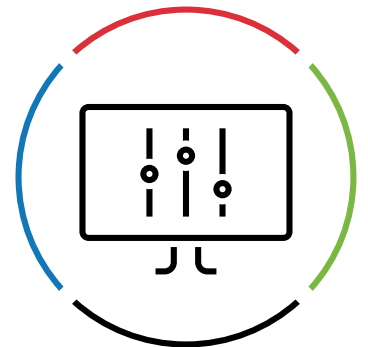
그 결과, 내부 감사 팀은 모든 임직원들의 지속적인 지원을 받게 되었습니다. 내부 감사 팀은 조직 내 효율성을 개선할 뿐만 아니라 고객을 위해 더 나은 결과를 도출하는 데 도움을 주는 독립적인 부서로 간주됩니다. 이러한 결과는 사람들에게 실질적인 목표를 제공합니다.



성공을 추진하는 동력

규정 준수는 플레이스 포 피플의 주안점입니다. 주택 소유자의 안전과 재무 데이터 분석도 그 못지 않게 중요합니다. 예상할 수 있듯이 이러한 기능의 이면에서 데이터는 핵심적인 역할을 하며, 이러한 활동에 대한 보증을 제공하는 것은 내부감사팀의 몫입니다. 데이터를 추출 및 분석하여, 반복할 수 있는 정확한 표준 감사 프로세스를 구축하는 역할은 전체 감사 프로세스에 크게 기여합니다. 이러한 노력을 통해, 조직의 다른 직원들은 지속적인 성공에 데이터 중심의 인사이트가 얼마나 중요한지 깨닫게 되었습니다. 인사이트, 예측 등 데이터 분석을 통해 파악할 수 있는 정보와 이러한 정보를 보다 효과적으로 활용하는 역할은 전반적인 서비스 수준을 높여주고 비즈니스의 모든 영역에서 효율성을 향상할 기회를 제공합니다.

일례로 고객 서비스 부서와 수신되는 데이터를 들 수 있습니다. 주택 업계에서 직접적인 고객 피드백은 매우 중요하지만, 이 데이터에서 얻은 인사이트는 가치 있는 예측을 뒷받침하는데 사용되고, 추출된 데이터를 평가해 고객 서비스 부서에 제공하면, 고객에게 제공되는 서비스를 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다. 제시카가 제시한 접수된 불만 사항에 대한 인사이트와 추세 분석이 크게 도움이 되어, 지속적인 모니터링과 보고를 위해 자체적으로 데이터 분석가를 고용했을 정도입니다.



"데이터 분석에 있어, 이것이 우리가 전략적 리스크에 대해 더 높은 수준의 보증을 제공하고, 비즈니스에 문제를 보다 상세하게 설명하기 위해 반드시 가야 할 방향이라는 점은 분명했습니다. 데이터 샘플이 평균 10%에서 50~100%로 증가했다고 말할 수 있을 때, 사람들은 훨씬 더 주의 깊게 귀를 기울입니다. 이는 우리의 분석 결과에 확실한 신뢰성과 무게를 더해줍니다."

사라 니에(Sarah Nye)
그룹 보증 관리자

팀메이트 분석: 퍼즐의 한 조각

플레이시스 포 피플은 3개년 감사 계획을 세우고 매년 계획을 검토해 갱신합니다. 이러한 작업에 팀메이트+가 제공하는 강력한 도구 세트를 활용합니다. 팀메이트+는 현장 조사, 증거 저장, 문제 해결을 위한 권장 사항은 물론 월간 감사 위원회 및 집행위원회 보고까지 아우르는 포괄적인 감사 관리 및 워크플로우 솔루션입니다.

지속적인 감사 모니터링 및 계획을 통해, 그룹의 여러 부서들은 운영에 변화를 수용하게 되었습니다. 최고 업무 수준을 유지하려는 저소득층 주택 담당 부서("Homes Plus")를 그 예로 들 수 있습니다. 이 영역에는 매년 여러 차례의 감사가 계획되어 있지만, 업무의 일관성을 높이고 위험을 완화하며 고객의 요구를 지속적으로 충족할 수 있도록 부서가 직접 비즈니스 보증 팀에 요청해 보다 빈번하게 검토와 평가를 수행하고 권장 사항을 적용했습니다.

그렇다면 데이터 중심의 인사이트와 분석이 플레이시스 포 피플의 지속적인 성공에 어떤 역할을 할까요?

모든 조직과 부서는 지속적으로 데이터를 활용해 보다 효과적인 의사 결정에 필요한 정보를 제공하고 있습니다. 또한 마케팅 예산, 운영 효율성, 다양한 유통 채널 등 모든 사람이 데이터의 중요성을 인지하고 있습니다. 내부감사 부문에 이러한 데이터 이니셔티브를 도입하는 과정에서 약간의 주저함이 있긴 했지만 제시카 키건과 내부감사팀은 [팀메이트 분석 툴](#)을 사용해 데이터 분석을 기업 보증 계획에 적용하고 감사 활동에 대한 인지도를 높였습니다.

최근 실시한 급여 감사는 이러한 사실을 잘 보여줍니다.

제시카는 12개월간의 급여 데이터를 감사하는 데 팀메이트 분석 툴을 활용해 보다 확실한 보증을 제공했습니다. 일반적인 월급 외에도 조직, 직원 입사일과 퇴사일, 초과 근무 수당 한도를 초과하는 월급 변동, 급여 부정 행위 식별자별로 데이터를 정렬하고 분석했습니다.

여러 다른 분석 툴이 시장에 나와 있지만 내부감사인을 염두에 두고 특별히 설계된 도구는 많지 않습니다. 또한 팀메이트 분석 툴은 플레이시스 포 피플의 고객에게도 큰 영향을 미쳤습니다. 마이크로소프트 엑셀을 기반으로 한 팀메이트 분석 툴은 "버튼 클릭 한 번으로" 워크플로우에 빠르고 원활하게 통합되어 중복 검사, 데이터세트 병합, 이상치 식별, 전체 자회사에 대한 광범위한 데이터 검토를 쉽게 수행할 수 있도록 하는 기능을 제공합니다.

팀메이트 분석 테스트 라이브러리를 활용할 수 있는 기회도 파악되었습니다. 제시카는 처음에는 데이터 분석을 워크플로우에 통합하는 것을 주저했던 내부감사인들과 협력해 테스트 라이브러리가 어떻게 다양한 분석 옵션을 제공하는지 시연했습니다. 시간이 지남에 따라 모두 데이터 분석의 이점을 보다 자연스럽게 받아들이고 더 강력한 내부감사인으로 성장할 수 있게 되었습니다.



중요한 사항 보고

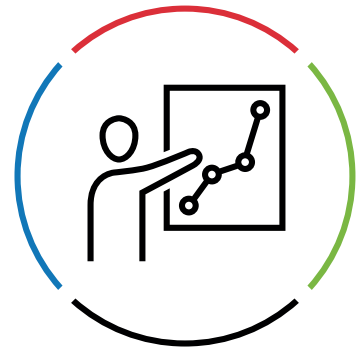
보고는 내부감사인의 중요한 책임입니다. 설득력 있게 정확하고 완전한 스토리를 전달하고, 내용은 보고를 받는 사람에게 유익해야 합니다. 강력한 감사 결과 보고서는 내부감사팀이 조직에 가치를 더하고 비즈니스를 영위하는 시장에 더 나은 결과를 제공할 수 있음을 보여주는 한 가지 방법입니다. 그러나 감사 분석과 데이터 시각화에는 차이가 있다는 사실을 이해할 필요가 있습니다. 감사 분석은 숨겨진 리스크를 발견하고, 데이터 시각화는 이러한 결과를 효과적으로 전달하는 데 도움이 됩니다.

마이크로소프트의 파워 BI(Power BI®)와 태블로(Tableau®) 같은 비즈니스 인텔리전스 솔루션은 보다 전통적인 데이터 분석 솔루션으로 도입되는 시각화 리소스입니다. 내부감사팀은 팀메이트+로 이러한 툴을 유연하게 통합하여 추가적인 도움을 받았습니니다.

비즈니스 보증 팀은 감사 및 리스크 위원회가 보증 수준을 지속적으로 높이고자 한다는 사실을

잘 알고 있습니다. 내부감사 결과를 시각적으로 쉽게 이해할 수 있는 흥미로운 방식으로 제시하면 특정 기간에 대한 정확한 ‘스냅샷’이 생성되어 감사 및 리스크 위원회가 테스트된 내용, 주요 감사 결과 및 합의된 수정 조치가 무엇인지 명확히 이해하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

이러한 보고는 최근 리소스 관리를 검토하는 동안 진가를 발휘했습니다. 제시카는 필요한 시간 추적 데이터를 도출해 각 감사인이 감사 수행에 할당된 시간을 초과할 가능성이 있는 위치를 파악하고 이러한 결과를 토대로 필요한 리소스 관리 변경 사항을 적용하는 방식으로 내년 감사 일정을 보다 효과적으로 계획할 수 있었습니다. 이 프로젝트에서 얻어진 시각적 결과물 덕분에 보고 프로세스를 보다 쉽게 해석, 토론 및 진행할 수 있게 되었을 뿐만 아니라, 팀의 성과를 강조하고 직원들의 사기, 팀워크, 지속적인 개선 의지를 높일 수 있었습니다.



보고 API를 통한 시각적 보고서 생성

최종 내부감사 보고서를 대시보드에 표시하는 경우든, 종합 보고서에 그래픽 차트와 표를 포함시키는 경우든, 감사 위원회와 공유하는 정보는 관련성이 있고 이해와 토론이 쉬우며, 더 많은 청중에게 정확한 그림을 보여줄 수 있어야 합니다.

사라는 2019년 API 보고 기능의 초기 파일럿에 참여하여 Team Insights에서 제공되지 않은 몇 가지 보고서를 생성할 수 있도록 지원했습니다. 그러나 데이터 분석 기술이 부족하여 잠재력을 최대한 활용할 수 없었습니다. 이는 1년 후 제시카가 팀에 합류하며 처음 담당하게 된 업무중 하나가 되었습니다.

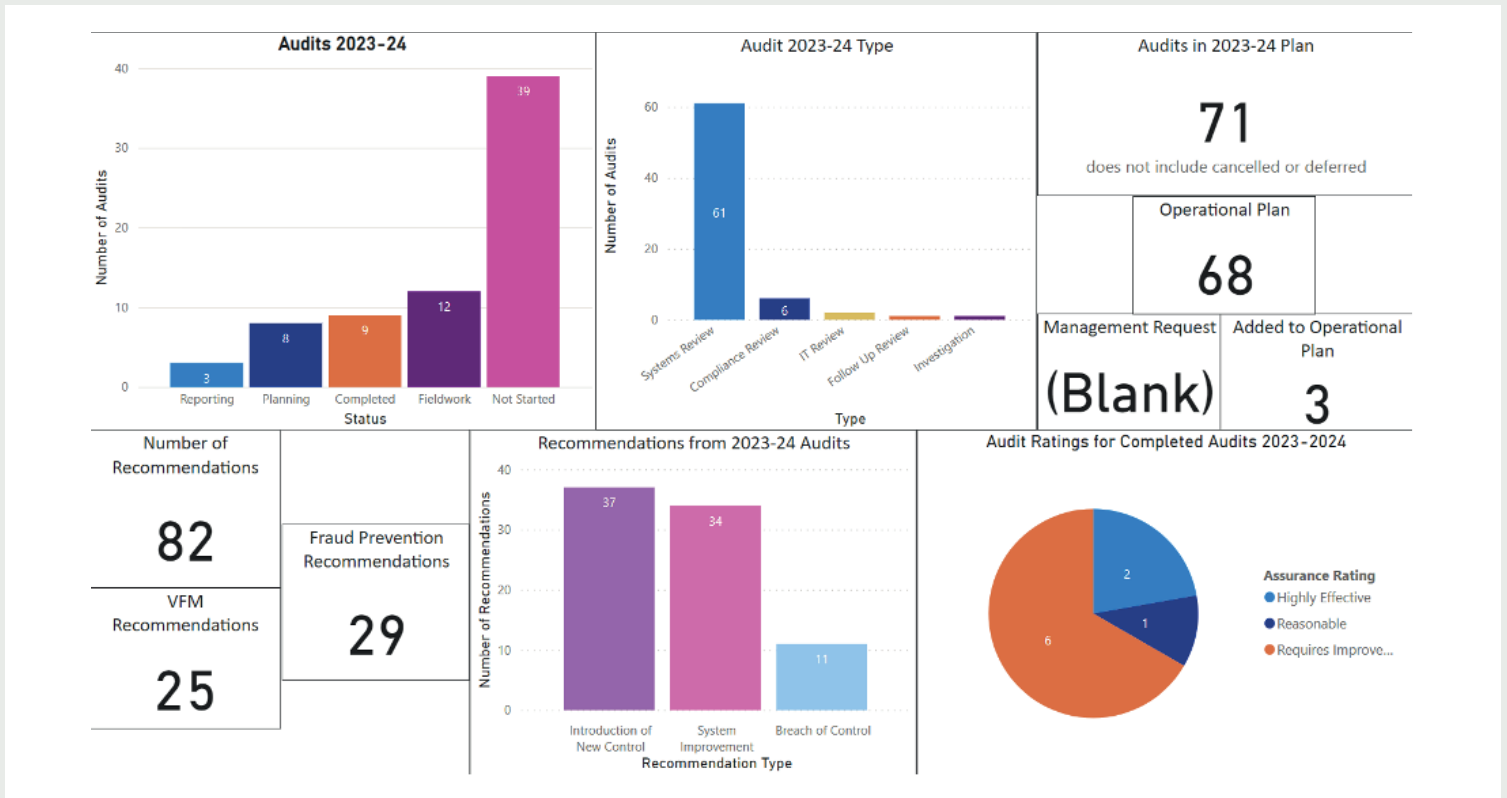
파워 BI®의 기능을 활용하면 다양한 감사 데이터, 상태 정보 및 권장 사항에 액세스하고, 이를 팀메이트+ 내의 특정 분류 체계에 연결하여 최종 보고서를 생성하고 표시할 수 있습니다. 수석 감사 데이터 분석가 제시카는 "데이터 분석에 대한 기본적인 지식만 있으면 되는 간단한 프로세스"라고 말합니다.

초기 보고 출력 프로세스가 구축되면, 팀메이트+ 보고 API 사용자는 현재 계획 중인 다른 감사에 보고 구조를 쉽고 빠르게 재사용할 수 있습니다. 이는 감사인은 물론 경영진과 이사까지 팀원 모두가 워크플로우를 관리하는 것이 아니라 감사의 세부 사항에 집중하며 가치를 향상하는 데 시간을 할애할 수 있도록 해줍니다.

팀메이트+ 보고 API는 전체 감사 부서의 중요한 요소로 장기적으로 얻는 투자 수익은 무시할 수 없는 수준입니다. 제시카는 "업무가 훨씬 수월해지고, 급박하게 보고서 요청을 받아도 보고 API를 통해 빠르게 대처할 수 있다. 어쨌든 감사 팀의 데이터이기 때문에 감사 팀이 가장 잘 이해할 수 있다"고 설명합니다.

이해 관계자가 내부감사팀이 제공하는 데이터, 정보 및 권장 사항을 더 잘 이해하면 후속 질문이나 불확실성과 혼동도 훨씬 줄어듭니다. 관련된 모든 사람들에게 도움이 된다는 것은 확실합니다.

그룹 보증 관리자 사라 니에는 "보고 프로세스를 간소화해주는 모든 것이 보너스"라며, "제시카는 이러한 이니셔티브를 이끌며 감사 위원회에게 완전히 다른 형식의 감사 보고서를 제공했다. 일반적인 워드 문서가 아니라 화면 캡처, 그래프 및 원형 차트와 관련된 해설을 활용해 쉽게 이해할 수 있는 시각적 보고서를 제공해 이해관계자들에게 더 큰 도움을 주었다"고 말합니다.





내부감사의 미래를 그리다

앞으로 몇 년 동안 팀은 내부감사에서 데이터 분석의 역할을 늘리는 데 중점을 둘 계획입니다.

보증 담당 이사인 카렌 페더스톤은 "데이터 분석은 내부감사의 미래이며, 제시카를 영입해 데이터 분석 여정을 이끌도록 한 것도 이 때문"이라고 설명합니다.

사라 니에는 "경력을 쌓으며 성장하려는 내부감사인은 일정 수준의 데이터 분석 기술을 갖추어야 한다"고 말합니다.

제시카 키건은 "내부감사인이 사람들과 함께하는데 시간을 할애할 수 있도록 하는 프로세스가 지속적으로 마련될 것"이라며 "추가적으로 조사가 필요한 잠재적 문제가 있는 경우 데이터는 감사인에게 실시간으로 신호를 보내, 훨씬 더 신속하게 감사 계획을 수립하고 우선순위를 정해 궁극적으로 가장 높은 가치를 이끌어 낼 수 있도록 해준다"고 말합니다.

간단하게 사용할 수 있는 팀메이트 분석 툴은 모든 감사인이 워크플로우에 보다 일관성 있게 분석을 포함시킬 수 있도록 하여 가치를 확장하고, 보다 효율적이고 효과적으로 작업해 시간을 절약해주며, 기본적인 기록에 대한 심층적인 인사이트를 제공하는 동시에 추가적으로 주의를 기울일 항목을 발견할 수 있도록 해주는 도구입니다. 감사인을 위해, 감사인에 의해 설계된 팀메이트 분석은 수행하고자 하는 모든 데이터 분석 작업에 필요한 도구가 포함되어 있으며, 감사인을 위해 특별히 제작되지 않은 다른 분석 툴에서는 찾아볼 수 없는 다양한 기능을 제공합니다.



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

한국
서울특별시 강남구 테헤란로 431
저스트코타워 7층
06159