

7-6. BA Business Analyst

업무혁신부

Q1 직무에 대해 소개해 주세요

BA Business Analyst 는 Tech인력 분류 중 하나로, 현업의 비즈니스 요구사항을 정의하고 프로세스를 명세화 하여 적절한 IT서비스 및 솔루션이 제공될 수 있도록 역할을 하는 직무입니다. 즉, 비즈니스 프로세스에 대한 이해를 바탕으로 현업 조직과 IT 조직 간의 가교 역할을 수행하고 있어요.

새로운 IT 직무 인가요? 과거 영업점 업무 프로세스 설계, 제도 변화 대응의 업무를 수행 하던 업무개발 직무가 빠른 디지털화에 따른 고객접점의 변화 Off → On 로 혁신을 주도 하는 구심체로서 역할 범위가 확장되었다고 할 수 있어요. 디지털 전환 가속화 및 다양한 금융 환경 변화 속에서 고객에게 새로운 경험을 제공하고 불편함이 없도록 업무프로세스 설계를 주도하는 BA의 역할이 더욱 중요해지고 있습니다.

주요 업무는? ① 업무 프로세스 개발 및 운영 ② 지점 업무처리 절차 관리 ③ 제도 변경 사항 반영 ④ 직원 업무능력 향상 교육 ⑤ 업무관련 솔루션 도입 및 관리 ⑥ 업무 디지털화 및 표준화로 정리할 수 있습니다.

Q2 BA 업무 수행은 어떻게 진행되나요?

- ↓ **Understand** • 요청 사항 또는 제도 변화에 대한 업무이해
- Determine** • 기존 업무 프로세스를 개선 하는 방법에 대한 의사 결정
- Requirement** • 의사 결정에 기반하여 업무 요건을 정의
- Design** • IT시스템 설계 및 IT 담당부서에 개발 의뢰
- ↓ **Implement** • IT시스템 구현이 완료되면 테스트를 통해 요건을 점검하고, 완료 시 고객에게 서비스 오픈

BA 업무 프로세스

Understand

Determine

Requirement

Design

Implement

7-6. BA Business Analyst

Q3 업무상 필요한 역량은 무엇인가요?

BA는 **요건에 대한 피드백과 유관 담당자들의 승인**을 얻는 것이 중요합니다. 이를 위하여 회의를 주도적으로 이끌어 갈 수 있는 **커뮤니케이션 스킬**을 필요로 합니다.





또한, BA는 현업에게 요건을 유도하고, 업무 요건을 활용하여 IT와 협의하기 위해 금융 업무, 서비스, 제도, 관련 IT시스템에 대한 **전반적인 이해도**를 갖고 있어야 하고, 마지막으로 고객이 정말로 원하는 것을 파악하기 위한 관심과 **결정에 대한 책임감**이 요구됩니다.

Q4 이런 업무도 처리해요!

업무 전문가 집단으로 표현되는 BA조직은 **대직원 커뮤니케이션 활동**으로 업무능력 향상을 위한 교육 계획을 관리하고 수행해요. 온·오프라인을 병행하며 직원 업무교육을 실시하고, 주요 업무 내용에 대한 안내 및 홍보 활동을 하고 있습니다.

또한, **업무 디지털화 및 생산성 확대를 위한 활동**으로 업무 솔루션 도입 및 관리의 역할도 수행하고 있어요. 직접 UI/UX 설계 및 업무 컨설팅을 진행하거나, 신규 아젠다를 발굴하여 프로세스화 시키기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

BA 업무 예시

RPA	전자증명서	모바일등기 / 전자문서
 <p>DX전략 / 업무혁신부</p> <h2>R대리 지점발령!</h2> <p>2024 지점업무 표준화, 자동화 설문조사</p> <p>업무혁신부에서는 Process Innovation의 일환으로 반복/수기 업무를 자동화하여 고객에 집중 할 수 있도록 할하는 방식의 변화를 추구하고 있습니다</p> <p>설문기간 2024. 04. 11 ~ 04. 19 소형포함</p> <p>설문대상 지점직원 전체 (PWM포함)</p> <p>설문응답 응답자 총 187명 (이벤트유형 : 50명) 스타벅스 이벤트카는 2만, 5/10 이내 SMS발송 당첨자는 정부포털에서 확인</p>	 <p>[신원투자증권 전자증명서 수취, 열람 게시]</p> <h2>언택트 제출</h2> <p>주민등록등본, 가족관계증명서 등 각종 민원서류 골드넷플러그스 #299999에서 수취, 열람 가능합니다</p> 	 <p>총원아 이젠 안녕!</p> <p>아날로그 통보지 (홍이원장)를 디지털 통보지로 변경! 간편게프터로 받으세요.</p> <p>이메일 온라인 모바일등기</p> <p>자택 기타 직방</p> <p>원장 + 급상 홍보서 딱다 디지털 통보지로 변경!</p>