



리더를 위한 가이드

어디서나 업무를 수행하는 환경에서 혁신 실현:

CIO가 사람 중심의 기술 전략을
지원하는 방법

어디서나 업무를 수행하는 환경으로 급속히 전환됨에 따라 유연한 업무 환경에 대한 기대의 폭이 한층 더 확장되었습니다. 그러나 이러한 변화 속에서 CIO는 다음과 같은 역설에 직면하게 됩니다.

한편으로 직원들은 유연하고 독립적인 업무 수행이 가능한 재택/원격 근무를 점점 더 기대하고 있습니다.

다른 한편으로 직장 생활과 개인 생활의 경계가 희미해지면서 직원들이 "상시 업무 수행"에 대한 압박감을 느낍니다.

그렇다고 재택/원격 근무가 실패한 것은 아닙니다. 디지털 혁신에 따른 성장통에도 불구하고 CIO는 공감 능력이 뛰어난 직장 문화를 지원함으로써 조직이 더 큰 성공을 거둘 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

40개 이상의 지역에서 참여한 10,500명의 응답 내용에 기반한 Dell Technologies 기업 혁신 연구에 따르면, 어디서나 효과적으로 업무를 수행할 수 있도록 지원하는 조직에게는 상당한 비즈니스 기회가 있는 것으로 나타났습니다.

80% 분산된 업무 환경으로 전환하면 더욱 포용적인 업무 환경이 조성된다고 답한 응답자의 비율.

미래 지향적인 CIO는 직원들이 어디서나 업무를 수행할 수 있도록 적절한 기술과 경험을 제공하고 있으며, 이를 통해 직원들은 자신의 가치와 의견을 인정받고 있음을 확인할 수 있습니다. 직원 만족도가 높아지면 전사적으로 인재 유지, 협업 및 혁신 성과가 향상됩니다.

이제 한걸음 물러나 어디서나 모든 업무를 수행할 수 있는 문화를 어떻게 최적화할 수 있는지 평가해야 합니다. 이를 위해 **알아두어야 할 사항을 확인하십시오.**

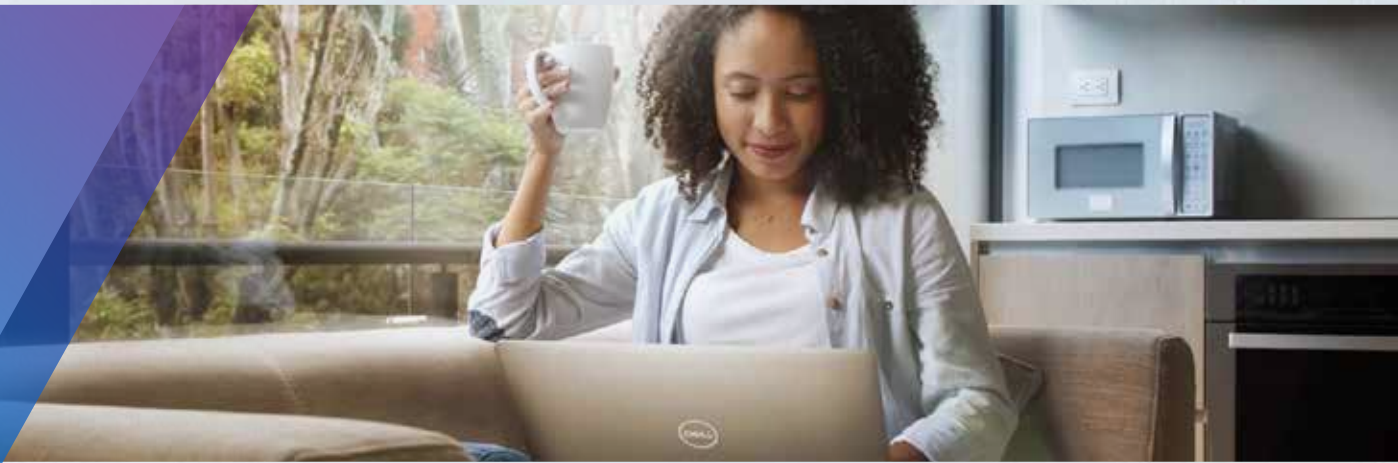


미래의 업무 환경을 지원하기 위해 CIO가 해답을 찾아야 할 몇 가지 중요한 질문

- ▶ 어디서나 모든 업무를 자유롭게 수행할 수 있는 직장 문화를 조성하려면 어떻게 해야 하는가?
- ▶ 물리적 위치에 관계없이 모든 직원에게 동등하게 경력 개발 기회를 제공하려면 어떻게 해야 하는가?
- ▶ 디지털 보안과 직원 자율성의 균형을 어떻게 맞출 수 있는가?
- ▶ 다양한 업무 환경과 생활 환경을 어떻게 수용할 수 있는가?

조직은 직원들의 요구를 효과적으로 지원하여 어디서나 업무를 수행하는 경험을 제공함으로써 혁신을 이룰 수 있습니다. 구체적으로 중점을 두어야 할 부분은 다음과 같습니다.

1. IT 현대화
2. 보안 기반 구축
3. 지능형 경험 제공



더욱 유연한 업무 방식이 필요합니다.

최근 몇 년 동안 직원들의 기대치가 크게 높아졌으며
이전의 업무 방식으로 돌아가는 것은 더 이상 해법이 아닙니다.



"기존의 업무 방식으로 복귀하는 것은 발전적인 모델이 아닙니다. 지난 몇 년 동안 재택/원격 근무와 어디서나 업무를 수행해 본 경험에서 많은 것을 배울 수 있습니다. 기업은 이 기회를 활용하여 지속적인 유연성에 대한 직원들의 요구에 귀를 기울이고 어디서나 안전하고 공평하며 생산적이고 연결된 경험을 제공하는 방식으로 업무를 재구성해야 합니다."

Jen Felch, Dell Technologies CDO(Chief Digital Officer) 겸 CIO



1. IT 현대화:

직원들이 어디서나 유연하고 효율적으로 업무에 최선을 다할 수 있도록 지원하십시오.

직원들이 활용하는 기술은 아이디어와 목표를 보완하고 발전시켜 나가야 합니다. IT 환경의 현대화란 직원의 디지털 업무 경험을 더욱 간편하고 원활하게 만드는 것을 의미합니다.

기술 프로비저닝, 배포, 지원 및 교체의 모든 측면을 간소화하는 것이 중요합니다.

기업 혁신 연구에 따르면, 기술 구현이 직원들에게 영향을 미치는 방식은 간과되는 경우가 많습니다. 직원들은 단지 업무를 수행하는 데 도움이 되는 기술을 찾고 있는 것이 아닙니다. 직원의 76%가 조직에 기대하는 사항은 다음과 같습니다.

- 선호하는 업무 패턴을 직접 결정할 수 있는 선택권과 필요한 툴/인프라스트럭처 제공
- 유연한 근무를 위한 지속적인 노력과 이를 실현하기 위한 방법에 관한 명확성 제고
- 재택/원격 팀을 공정하게 효과적으로 관리할 수 있는 역량 확보

또한 직원들은 원하는 업무 방식을 직접 선택할 수 있는 적절한 권한과 보호 수단을 필요로 합니다. IT 부서는 HR을 비롯한 다른 부서와 협력하여 전사적으로 역량을 한데 모을 수 있습니다.

공감 능력이 뛰어난 리더십의 지원과 권한 부여는 새로운 기술의 모든 이점을 파악하는 데 중요한 역할을 합니다.

Dell Technologies Client Solutions Group의 CTO인 Glen Robson 씨는 기업이 다음과 같은 질문에 대한 해답을 찾도록 촉구합니다. "이 모든 변화 속에서

사람들이 협업하는 방식, 미디어를 소비하는 방식 또는 이미 이용 가능한 기술을 활용하여 협업하는 방식을 찾아야 합니다.

가정이나 잘못된 정보에 입각한 IT 전략으로 인해 사람들이 훨씬 더 우수한 경험을 제공하는 기술을 파악하지 못하는 상황이 발생해서는 안 됩니다. 새로운 수준의 균형과 생산성을 경험할 수 있는 기회를 잃게 될 수도 있기 때문입니다. 그리고 이러한 해답을 얻은 후에는 전략부터 기술, 비즈니스, 연구, 설계 팀에 이르기까지 혁신을 통해 직원 만족도, 생산성, 인재 확보 및 유지 면에서 탁월한 성과를 거둘 수 있습니다. 이것이 바로 차별화 요소입니다."



직원들이 어디서나 업무에 최선을 다할 수 있는지 파악하기 위해 CIO가 고려해야 할 3가지 핵심 질문

- ▶ 유연성과 생산성을 모두 높이는 업무 환경을 어떻게 조성할 수 있는가?
- ▶ 직원들이 선호하는 업무 방식을 직접 선택할 수 있는 권한을 가졌다고 느끼고 있는가?
- ▶ 직원들이 성공적으로 업무를 수행할 수 있도록 적절한 기술과 IT 지원을 경험하고 있는가?



72%

재택/원격 근무의 보다 광범위한 도입으로 조직이 사이버 공격에 노출될 수 있다고 답한 응답자의 비율

2. 보안 기반 구축:

어디서나 서로 연결할 수 있는 환경을 제공하는 것은 직원들이 어디서나 업무를 수행하도록 지원하는 전략의 핵심 부분입니다. 그러나 그에 따라 증가하는 보안 위험을 고려해야 합니다. 분산된 연결은 더 광범위한 공격 노출 영역으로 이어집니다. 이러한 이해를 바탕으로, 응답자의 72%는 재택/원격 근무의 보다 광범위한 도입으로 기업이 사이버 공격에 노출될 가능성이 높아질 수 있다고 답했습니다. 또한 응답자의 62%는 직원들이 사이버 보안 방어 면에서 가장 약한 고리라고 답했습니다.

조직의 분산된 인력, 디바이스 및 데이터를 디지털 및 하이브리드라는 특수한 업무 환경에서 진화하는 취약성으로부터 보호하는 것은 매우 중요합니다. 이러한 요구에 긴급성을 더하는 두 가지 주요 요인은 다음과 같습니다.

1. 엣지 및 진입 지점의 급증
2. 직원 대부분이 디지털 보안 전문가가 아님

이러한 이유로 보안 교육은 필수적입니다. 보안 전략을 발전시켜 나가면서, 직원이 실수로 자신과

회사 네트워크를 공격에 노출시키는 것을 막기 위한 안전 장치를 마련해야 합니다. 이러한 유형의 교육은 조직뿐만 아니라 직원들에게도 도움이 됩니다. 그 누구도 회사 웹사이트를 노략하는 피싱 공격에 넘어갔다는 오명을 얻고 싶어 하지 않기 때문입니다.



"보안 위협이 증가함에 따라 기업은 조직에서 정한 보안 요구 사항을 준수할 경우 사이버 범죄를 저지하는 데 도움이 될 수 있다는 이해가 바탕이 된 올바른 지식을 직원들에게 제공해야 합니다. 또한 기업은 내재적 보안 기술과 기술 프로세스를 구축하여 이러한 행동을 기본으로 설정해야 합니다."

**John Scimone, Dell Technologies의
Senior Vice President 겸 Chief Security Officer**

Q 직원들이 집에서 사무실에서처럼 안전하게 업무를 수행할 수 있는지 진단하기 위해 CIO가 고려해야 할 3가지 핵심 질문

- ▶ 자유롭고 유연하게 업무를 수행하면서 데이터를 보호하려면 어떤 솔루션이 필요한가?
- ▶ 직원들이 사이버 보안에 대해 얼마나 잘 알고 있으며, 교육이 도움이 될 수 있는 영역은 어디인가?
- ▶ 조직이 침해 사고 발생 시 복구할 수 있는 충분한 역량을 갖추고 있는가?

Dell Technologies의 연구에 따르면, 응답자의 **절반(49%)**이 복잡한 기술 및/또는 너무 많은 선택지에 압도되었다고 느끼고 있습니다.



3. 지능형 경험 제공:

기술이 사용자 친화적이어야 한다는 것은 두말할 나위도 없지만, 직장 생활을 더욱 간편하게 만들어주는 바로 그 기술이 혼란과 좌절을 야기하는 경우도 많습니다. 이제 더욱 분산된 업무 환경을 지원해야 한다는 것을 고려할 때 모든 기술은 한층 더 직관적이고 지능적이어야 합니다.

Dell Technologies의 연구에 따르면, 응답자의 절반(49%)이 복잡한 기술 및/또는 너무 많은 선택지에 압도되었다고 느끼고 있습니다. 솔루션과 설정이 너무 많아서 손쉽게 탐색하기 어렵다고 생각하는 것입니다.

사용자가 필요할 때 적절한 디바이스, 협업 솔루션 및 데이터 기능을 쉽고 안전하게 활용할 수 있도록 함으로써 직원들이 성과를 더욱 높이도록 지원할 수 있습니다. 지능형 경험을 제공한다는 것은 사용자가 자신의 역할을 수행하는 장소와 방법에 관계없이 원활하게 생산성을 발휘하고 협업할 수 있도록 지원한다는 의미입니다. 개인화된 최신 업무 환경은 사용자가 디지털 환경에서도 동료들과 연결되어 있음을 느끼면서 자신의 특정 스타일과 선호도에 따라 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다.

여기에는 AI 기반의 지능형 디바이스를 배포하고 조직 내 다양한 사용자 유형의 요구를 파악하여 직원들에게 가능한 한 최상의 업무 경험을 제공하는 것이 포함됩니다.

직원들의 요구에 중점을 둔 기술을 사용하면 조직이 어디서나 업무를 수행하는 환경에서 생산성을 발휘할 뿐만 아니라 팀에 활력을 불어넣어 차세대 혁신을 실현하도록 이끌 수 있습니다.



"성공적인 하이브리드 근무 모델의 기반은 개인화되고 일관되며 중단 없는 경험을 포함하며, 사람 중심의 IT 전략에 의존하게 될 것입니다. 직원들은 부엌, 식당, 사무실, 공개되지 않은 열대 지역 등 어디든 그 날 자신이 일하고 있는 곳에서 업무를 수행할 수 있는 적절한 틀에 쉽게 액세스할 수 있어야 합니다."

Brooke Huling, Dell Technologies
Modern Compute Solutions Group의 Vice President



직원들이 어떤 환경에서도 안전하게 생산성을 발휘할 수 있는지 진단하기 위해 CIO가 고려해야 할 3가지 핵심 질문

- ▶ 최근 몇 년 동안 도입한 기술 솔루션이 실제로 조직에 효과가 있는가?
- ▶ 직원들이 기술 관련 문제에 직면했을 때 도움을 받을 수 있는 리소스는 무엇인가?
- ▶ 분산된 팀이 마치 직접 대면하는 것처럼 손쉽게 의사소통하고 협업할 수 있는가?



어디서나 업무를 수행하는 경험은 유연한 근무의 차세대 혁신

재택/원격 근무 및 하이브리드 근무는 많은 조직에 뜻밖의 좋은 결과를 가져왔습니다. 직원들은 더욱 유연하고 자유롭게 업무를 수행할 수 있게 되었고, HR 조직은 제한된 물리적 공간에 국한되지 않고 어디서나 뛰어난 인재를 찾을 수 있게 되었습니다. 적절한 기술, 프로세스 및 지원 시스템을 갖추고 있으면 조직과 직원들을 위한 밝은 미래 업무 환경을 지원할 수 있습니다.

차세대 혁신을 실현하기 위해서는 어디서나 업무를 수행하는 최신 환경을 통해 어디서나 혁신할 수 있는 역량이 필요합니다. 업무의 중심에 직원을 두는 것이 경쟁 우위를 확보할 수 있는 방법입니다.

Dell Technologies와 함께라면 미래를 위해 역량을 최적화하고 초연결 환경에서 성공을 거둘 수 있습니다. Dell Technologies는 고객이 어디서나 사람들에게 서비스를 제공하는 데 필요한 신뢰할 수 있는 파트너십과 혁신적인 기술, 완벽한 사용 편의성을 모두 제공합니다.

자세한 정보: dell.com/cio

사람과 기술이 상호 작용하는 지점에 대한 기업 혁신 연구와 새로운 통찰력에 대한 자세한 정보: dell.com/breakthrough

출처: Dell Technologies의 "기업 혁신 연구", 2022년 4월. 현장 조사는 2021년 8월부터 10월까지 진행되었습니다. Dell Technologies의 의뢰를 받아 Vanson Bourne에서 수행한 연구 및 분석입니다.

Copyright © 2022 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 회사의 상표입니다. 기타 상표는 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.

DELLTechnologies