|  |
| --- |
| 2021년 3월 2일  **하이브리드 업무에 적응할 준비가 되었는가?**  제라드 스파타로 마이크로소프트 365 기업 부사장 (Jared Spataro, Corporate Vice President for Microsoft 365) |

마이크로소프트는 미래의 업무는 하이브리드 업무가 될 것이라고 믿고 있다. 앞으로 모든 조직은 오전 9시부터 오후 5시까지 하루 8시간 근무라는 기존 규범에 의존하는 대신, 하이브리드 업무를 위한 새로운 운영 모델이 필요하게 될 것이다. 이제 직원들의 기대치는 [영원히 바뀌었다](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/07/08/future-work-good-challenging-unknown/). 관리자의 80% 이상이 팬데믹 이후 더 유연한 재택근무 정책을 기대한다고 말했으며, 직원의 70% 이상은 이를 활용할 계획이라고 답했다. 이 새로운 세계에서 경쟁하기 위해 리더는 사람들이 언제, 어디서, 어떻게 작업하는지에 대해 극도의 유연성을 수용해야 한다.

내가 만나는 모든 고객들은 역동적이고 유동적이며 클라우드 기반의 업무 환경을 제공함으로써 사람들에게 역량을 부여하기를 기대한다. 이들은 동기식 및 비동기식 협업을 모두 허용하는 솔루션을 통해 사람들이 언제 어디서나 일할 수 있는 방법을 찾고자 한다. 그리고 이는 '조직 전반에 걸친’ 변화이며, IT에서 HR, 운영, 마케팅 및 제조에 이르기까지 조직 전체의 리더가 함께 모여 업무의 정의를 다시 생각해야 할 대화의 주제가 될 것이다.

새로운 업무 환경에 대해 배우는 학습자로서, 우리는 업무의 진화를 따라 배운 것을 실험하고 공유해 왔다. 오늘 나는 유연한 업무 환경을 통해 전 세계 직원들에게 힘을 실어주기 위한 우리의 접근 방식을 공유하고자 한다. 이 전략은 세 가지로 구성된다. 첫째는 사람들에게 최고의 유연성을 부여하는 정책을 만드는 것이고, 둘째는 물리적 공간을 재해석하는 것이며, 셋째는 언제 어디서나 사람을 연결하는 기술에 투자하는 것이다.

각각의 전략을 하나씩 살펴보자.

**사람들에게 최고의 유연성을 부여하는 정책 만들기**

현재의 선택은 향후 몇 년 동안 조직에 영향을 미칠 것이다. 따라서 명확한 비전이 필요한 시점이다. 유연성을 극대화할 수 있는 계획과 정책이 요구된다. 이러한 결정은 문화를 형성하는 방법에서부터 인재를 유치하고 유지하는 방법, 환경 변화에 대응하는 방법, 미래 혁신에 이르기까지 모든 것에 영향을 미친다.

이미 많은 조직들이 유연한 업무에 대한 확고한 입장을 취하고 있다. 트위터(Twitter)는 직원들이 ‘영원히’ 원격으로 일할 수 있다고 [선언했다](https://www.siliconrepublic.com/companies/twitter-remote-work-from-home-forever). 드롭박스(Dropbox)는 집중적인 업무를 위한 사무실 공간을 없애고 물리적 공간을 회의와 협업에 맞춰 전환할 것이라고 [발표했다](https://www.wsj.com/articles/the-death-of-the-office-desk-is-upon-us-11610553529). 스포티파이(Spotify)는 전 세계 어디에서나 원격으로 일하는 직원을 위해 뉴욕과 샌프란시스코 수준의 급여로 인재를 유치하기를 [희망한다](https://www.businessinsider.com/spotify-unveils-new-remote-work-option-for-all-employees-2021-2)고 밝혔다. 그리고 마이크로소프트 직원들은 이제 [최대 50%의 시간](https://www.cnbc.com/2020/10/09/microsoft-implements-new-hybrid-remote-work-policy.html)까지 재택근무를 할 수 있다.

사람들에게 극도의 유연성을 부여하는 것은 다음과 같은 중요한 질문에 답하는 것으로 시작된다. 즉, 누가 원격으로 일할 수 있는가? 누가 사무실에서 근무해야 하며, 몇 시간 동안 근무해야 하는가? 사람들이 집중적인 업무를 할 때 어디에서 할 것인가? 협업 업무는 어떻게 할 것인가? 하는 질문이 그것이다. 그리고 자연재해, 지정학적 사건, 글로벌 보건 위기와 같은 지속적인 혼란이 뉴노멀의 일부인 세상에서는 갑작스러운 변화에 대응할 준비가 되어 있어야 한다. 새롭고 유연한 정책은 이러한 질문에 대한 답을 결정하고 이를 체계화하며, 이러한 아이디어를 실험할 때 직원에게 명확한 지침을 제공해야 한다.

**물리적 공간을 재해석하다**

극도의 유연성을 위한 정책을 결정했다면, 이를 활용하여 물리적 공간에 대한 접근 방식을 고려해야 한다. 이제 우리는 더 이상 물리적 공간에만 의존하지 않고도 협업, 연결 및 사회적 자본을 구축할 수 있게 될 것이다. 하지만 공간은 여전히 ​​중요하다. 우리는 사회적 동물이기에 함께 모여 서로 아이디어를 교환하고, 직접 만나는 행사를 통해 에너지를 경험하고 싶어한다. 앞으로 사무실 공간은 물리적 세계와 디지털 세계를 연결하고 모든 팀과 특정 역할의 고유한 요구를 충족해야 한다.



**목적에 맞는 설계**

마이크로소프트는 직원을 대상으로 설문조사를 실시하고, 소셜 그래프에서부터 직원 트래픽 패턴에 이르기까지 모든 사항을 검토하여 팀에 필요한 공간을 제공하는 방법을 파악하고 있으며, 이러한 요구사항은 시간이 지남에 따라 진화하리라는 것을 알고 있다. 사무실을 방문하는 일이 비교적 드문 영업 팀은 호텔 모델을 활용하여 하루 또는 몇 시간 동안 워크스테이션을 예약할 수 있는 반면, 엔지니어링 팀은 전용 협업 공간과 워크스테이션이 필요할 수 있다. 또한 원격 근무자를 수용하기 위해 우리는 오프사이트(offsite: 멀리 떨어진 곳) 코워킹 허브를 탐색하고 있다. 업무 방식은 계속해서 진화해 나가리라는 것을 알고 있기 때문에, 우리는 설계하는 모든 공간을 유연하게 구축하고 있다.

**물리적인 것을 디지털과 연결하다**

실제 경험과 원격 경험 사이의 격차를 해소하는 방안도 매우 중요하다. 모두가 사무실에 있다면, 함께 일하는 일은 매우 간단할 것이다. 그리고 지난 12개월 동안 우리는 모두가 집에 있을 때 일을 처리하는 방법도 알아냈다. 그러나 어떤 사람들은 물리적으로 함께 있고, 어떤 사람들은 가상으로 합류하는 것과 같은 어중간한 상황은 어떨까. 이러한 상황을 매끄럽게 처리할 수 있는 방법을 알아내는 것이 관건이 될 것이다.

오늘날의 최첨단 마이크로소프트 팀즈 룸(Microsoft Teams Room)에는 모든 사람이 보고 들을 수 있도록 돕는 고품질 오디오 및 비디오가 포함되어 있다. 회의실 카메라는 고화질 비디오 스트림을 제공하고 회의실에 있는 사람들을 프레임으로 보여주거나 현재 발언자를 따라가며 보여줄 수 있도록 최적화되어 있다. 지능형 스피커는 회의실에서 말하는 사람을 식별할 수 있으며, 개별 이름과 프로필이 회의 스크립트에 표시된다. 또한 실시간 자막, 실시간 표기, 손 들기, 리액션 및 채팅과 같은 기능은 사람들이 회의를 따라갈 수 있도록 지원하고, 화자를 방해하지 않거나 비언어적으로 차임벨을 울릴 기회를 제공한다. 회의실과 가정 모두에서 액세스할 수 있는 디지털 화이트보드는 협업과 공동 창작을 촉진한다. 현장에 있는 사람들은 서피스 허브(Surface Hub)나 자신의 휴대폰 또는 노트북에서 직접 글씨를 쓰거나 그림을 그릴 수 있으며, 원격 참가자도 마찬가지로 동일한 공유 디지털 캔버스에 그림을 그릴 수 있다. 또한 마이크로소프트의 지능형 캡쳐(Intelligent Capture) 카메라는 아날로그 화이트보드 이미지와 텍스트를 캡처하고, 초점을 맞추고, 크기를 조정하고, 향상할 수 있으므로 원격 참석자는 누군가가 화이트보드 앞을 가로막고 서 있는 경우라 할지라도, 실시간으로 브레인스토밍을 명확하게 볼 수 있다.



이 모든 기능은 현재  [마이크로소프트 팀즈 룸](https://rooms.microsoft.com/)에서 사용할 수 있지만 이는 아직 시작 단계에 불과하다. 우리는 회의가 언제 어디서나 '그곳’에 있게 해 주는 몰입형 경험이 되는 날이 조만간 올 것이라 기대한다. 미래에 대한 우리의 비전에는 회의실 레이아웃의 변경; 여러 화면 추가를 통해 참가자, 채팅, 화이트보드, 콘텐츠 및 메모의 동적 보기 생성; 그리고 원격 참가자가 회의 흐름을 추적하고 참여할 수 있도록 지원하는 회의실 내 기술 향상 등이 포함된다.

텍스트, 실내, 컴퓨터, 디스플레이이(가) 표시된 사진

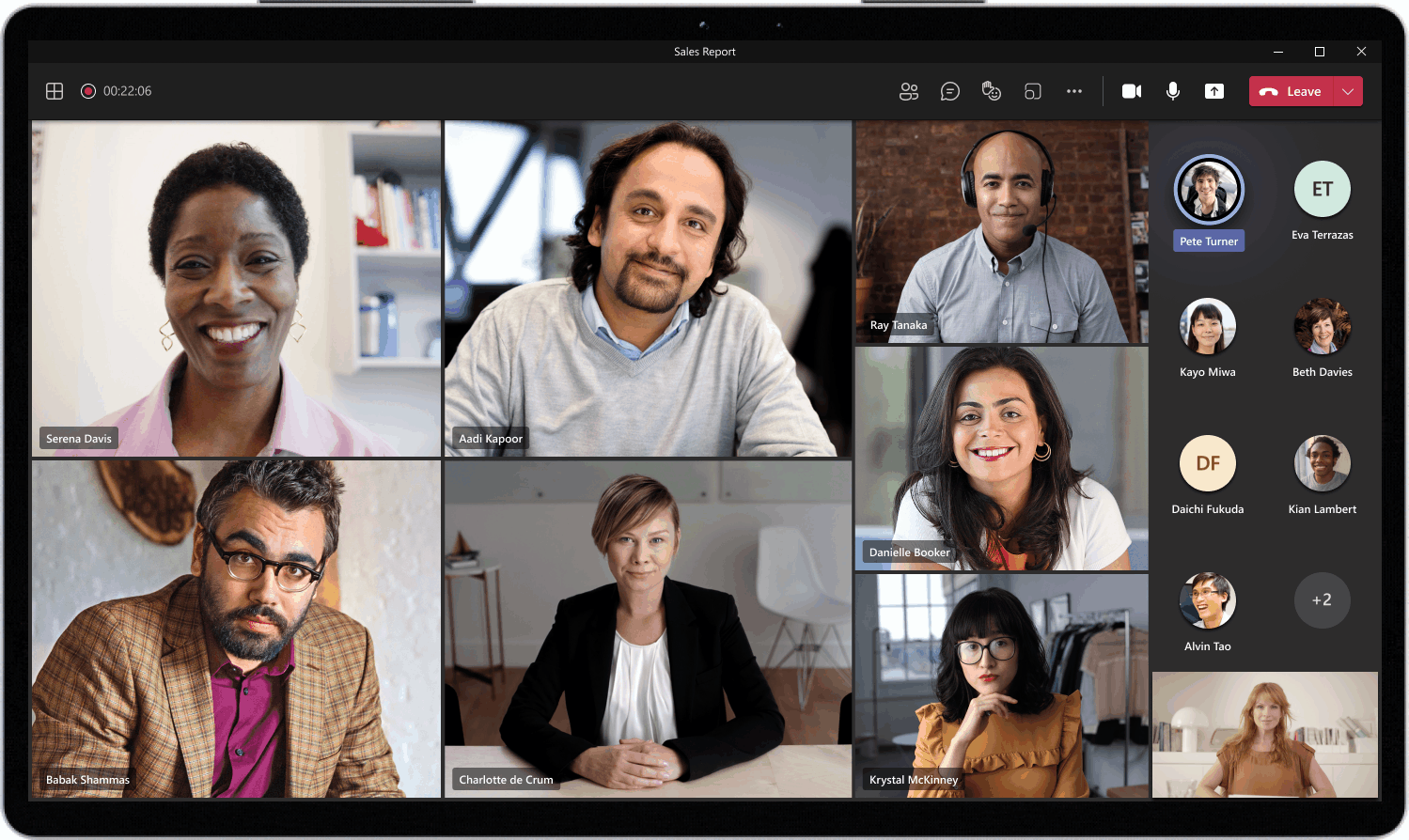
자동 생성된 설명

<https://www.microsoft.com/en-us/videoplayer/embed/RWD4FE>

**언제 어디서나 사람을 연결하는 기술에 투자할 것**

물리적 공간과 함께 극도의 유연성을 위한 계획에는 팀워크를 지원하고 직원이 어디를 가든지 따라갈 수 있는 새로운 디지털 직원 경험을 만드는 기술이 포함되어야 한다.

팬데믹으로 인해 모든 사람들이 원격 근무로 전환해야 했을 때, 사람들을 서로 연결하고 업무를 진행하는 데 주로 사용된 도구는 화상 회의였다. 불과 몇 달 만에 사람들은 코로나19 이전에 비해 55% 더 많은 디지털 회의에 참여했으며, 그 과정에서 우리 모두는 화상 회의와 관련된 스트레스와 극심한 피로를 느꼈다. 화상 회의는 항상 중요하지만, 이는 하나의 도구일 뿐이며 하이브리드 업무를 지원하는 데 필요한 커뮤니케이션 및 협업 인프라를 제공하지는 않는다. 마이크로소프트 팀즈(Microsoft Teams)는 모임, 채팅, 통화 및 협업이 통합된 단일 장소에 오피스(Office) 앱 및 비즈니스 프로세스 자동화 도구를 결합하는 유일한 솔루션이다. 뿐만 아니라 지식 근로자와 일선 근로자 간의 협업을 가능하게 하고, 동기식 및 비동기식 업무를 자연스럽게 혼합한다. 이는 모든 업무를 수행하는 유일한 앱으로서, 조직 전체의 업무 흐름을 지원하는 조직 계층을 제공한다.



지난 해 마이크로소프트는 [팀즈에 100개 이상의 새로운 기능을 도입했다.](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/?p=235792) 모든 기능은 극도의 유연성을 염두에 두고 구축되었으며 앞으로 더 많은 기능이 추가될 예정이다. 그러나 새롭게 부상하는 분산 업무의 패턴을 지원하기 위해서는 더 나아가야 한다. [마이크로소프트 비바(Microsoft Viva)](https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2021/02/04/microsoft-viva-empowering-every-employee-for-the-new-digital-age/" \t "_blank)는 하이브리드 업무를 위해 설계된 최초의 통합 직원 경험 플랫폼이다. 팀즈와 비바는 함께 사람들을 연결하고 새로운 현실을 탐색하는 데 도움이 되는 기술 플랫폼을 제공한다.

업무는 빠르게 진화하고 있으며, 우리는 이제 팬데믹 이전의 세계로 돌아갈 수 없다. 백신이 전 세계적으로 보급되기 시작함에 따라, 전 세계 비즈니스 리더들은 새로운 운영 모델, 즉 극도의 유연성을 위한 계획을 세워야 한다. 여전히 배울 것이 많겠지만, 모든 조직에는 새로운 정책, 재구성된 물리적 공간, 그리고 이 모든 것을 하나로 묶는 기술이라는 세 가지 요소가 필요하다는 것은 분명하다. 앞으로 해결해야 할 도전 과제가 많지만, 우리는 언제 어디서나 사람들의 연결을 지원하고, 사람들이 매일 최선을 다할 수 있도록 힘을 실어주는 미래를 만들 것이라 낙관하고 있다.