

# Collaboration

## 시스코의 허심탄회한 협업 이야기 3편: IT는 돈을 쓰는 부서일까?

시스코 코리아 콜레보레이션 스페셜리스트

조익성 부장

IT 부서는 더 이상 돈을 쓰는 부서가 아닙니다. 혁신의 중심에서 새로운 변화를 만드는 가장 중요한 부서가 되고 있습니다. 그 혁신의 시작은 바로 업무 환경에 대한 변화입니다. 협업 환경을 통해 이전엔 생각할 수 없던 IT의 효율을 누리보십시오.



우리는 앞서 2회에 걸쳐서 협업과 기업 커뮤니케이션 문제 해결에 대해 살펴보았습니다. 이번 칼럼에서는 한 걸음 더 나아가 우리가 기업 커뮤니케이션의 강화를 통해 취할 수 있는 진정한 이익이 무엇인가를 살펴보도록 하겠습니다. 기업은 하나의 목적을 위해 존재합니다. 그것은 바로 이윤의 창출입니다.

그러나 사회는 영리기업만으로 이루어져 있지 않습니다. 정부 산하의 공공기관, 협회, 법인, 공기업, 병원이나 학교로 대별되는 비영리 법인등 수 많은 이해관계들이 서로 공존하고 있습니다. 이와 같이 이런 수 많은 조직 내에도 이보다 더 많은 종류의 이해관계들이 서로 협력하고, 때로는 대립하고 견제하며 굴러가고 있는 것입니다.

이 중에서 아무래도 효율성의 측면에서는 일반 영리기업들이 우위에 있다는 것이 일반적인 시각일 것입니다. 이는 즉, 효율을 중시하는 현대 사회에서 비영리 조직들도 그 내부의 조직을 운영하는 형태는 이윤의 창출을 최대 과제로 놓고 끊임없이 서로 경쟁하는, 효율성 위주의 기업들과 유사한 형태를 띠는 경우가 많다는 것이고, 이는 곧, 일반기업과 공기업, 비영리법인들이 서로 추구하는 바는 다르지만

결국 비슷한 조직운영원리에 의해 유사한 방향으로 운영되고 있다는 말과 일맥상통합니다.

그러므로, 조직 운영의 효율성 강화, 비용의 절감이라는 측면은 모든 조직이 관심을 갖고 추구해 볼만한 사안이라는 것입니다.

### IT는 돈을 쓰는 부서일까?

IT를 담당하는 분들이 힘들게 프로젝트 끝내고 나서 가장 듣기 싫어하는 이야기가 있습니다. “어디다 예산을 썼는지 모르겠다”라는 이야기 입니다. 조직에서 사용하는 IT리소스를 100%라고 한다면 실제로 비IT부서 입장에서 눈으로 볼 수 있는 부분은 10%가 채 안됩니다. 나머지 보이지 않는 90%는 보이는 10%를 위한 기동이며, 대들보입니다. 매우 중요하지요. 대표적인 90%의 부분이 서버, 네트워크, 데이터베이스 기술, 보안과 같은 분야이며, 대표적인 10%의 부분이 소프트웨어, 엔드 디바이스 같은 분야입니다.

일반적으로 고객사의 CIO께서 갖고 계신 미션을 분석해 보면 원론적으로는 크게 2가지로 분류됩니다.

그 첫번째는 기존의 업무가 정상적으로 수행되도록 시스템을 잘 유지하는 것이고, 두번째가 새로운 IT인프라를 적용하거나 기존 시스템을 개선하여 업무를 발전시키는 것입니다. CIO들께 이 둘 중에 어느 미션이 더 무겁고 중하거나 여쭙보면 심중팔구는 전자를 선택하십니다. 아무리 새롭고 좋은 시스템과 인프라가 있다 치더라도, 기존 업무의 정상적 수행을 저해하면서까지 이를 감행하는 것은 어렵다는 이야기입니다. 그만큼 새로운 인프라에 대한 불안감이 크다는 이야기가 되기도 합니다. 그래서, 항상 대부분의 IT조직은 기존 시스템의 강화에 우선권을 두는 경향을 갖습니다. 그러므로, 일반적으로는 IT의 기동과 대들보를 튼튼하게 만드는 프로젝트가 더 많습니다. 이런 경우 비IT 부서는 알기 어려우므로 “예산이 어디에 쓰였는지” 묻게 되는 것입니다.

## IT부서가 돈을 쓰는 과정은 어떤가?

예산을 사용할 때 기업은 선택을 합니다.

여기에 칫솔 만드는 회사가 하나 있다고 한 번 가정해 보겠습니다. 이 회사의 사장님은 올해 사용할 수 있는 한정된 예산을 갖고 계십니다. A기계도 B기계도 칫솔을 시간당 20개 만들 수 있습니다. A기계는 200원 B기계는 100원입니다. 이 경우 사장님은 B기계를 선택 하는 것이 맞습니다. 이 때 100원으로 얻을 수 있었던 금융이자비용 또는 다른 곳에 투자해서 얻을 수 있었던 이익을 통칭하여 '기회비용'이라고 부릅니다. 각 선택에서 얻는 것이 칫솔의 개수처럼 장부에 기재가능한 유형의 것일 경우 이 선택은 위와 같이 쉽습니다. 하지만 이것을 판단하기 어려운 상황은 다음과 같습니다.

이익을 숫자로 표현하기 어렵다. 이익이 여러 단계와 넓은 범위에 걸쳐 실현된다. 이익이 장기간에 걸쳐 실현된다.

이 것을 기반으로 한 가지 가정을 더 해보도록 하겠습니다.

### A기계를 샀을 경우

1. 칫솔의 색상과 크기를 자유자재로 즉시 변경가능하여 고객의 선호를 맞추기 쉽습니다. 그러나, 이익을 숫자로 표현하기 어렵습니다.
2. 색상과 크기의 조절이 자유로워 유통은 물론 해외 바이어의 요구를 받아들여 사업의 영역이 확장됩니다. 고로, 이익이 여러 단계에 넓은 범위에 걸쳐 실현됩니다.
3. 칫솔은 물론 다양한 제품을 만들 수 있어 장기적으로 사업에 유리합니다. 이익이 장기간에 걸쳐 실현된다.

자, 이제 여러분이 한 번 사장님이라고 생각하고 의사결정을 해 보십시오.

고민스러우시죠? 이것은 경영자의 고민입니다.

이 결정권이 사장님에게 가 있지 않고, 실무자에게 위임되어 있을 경우 현실적으로는 B기계로 결정되는 경우가 많습니다.

실무자에게 문제가 있는 것이 아닙니다. 주어진 환경하에서 합리적 선택을 한 것 입니다.

이것은 합리적이나 아니냐의 문제라기보다는 어디까지 멀리 보느냐의 문제입니다.

근래에 들어 IT담당자나 총무담당자들이 많이 거론하시는 용어 중의 하나가 TCO(소유 총비용, Total Cost of Ownership)입니다. 예전에는 당장의 구입비용에만 치중하다가, 나중에 유지보수 비용 때문에 낭패를 보시는 경우를 드물지 않게 보곤 했습니다만, TCO의 개념이 보급된 이후로는 그런 사례를 찾아보기는 쉽지 않습니다. CEO가 아니더라도 담당자들의 시각도 예전보다는 넓어졌다는 의미가 되겠지요. 이러한 시각은 경영환경이 어려워지고 경쟁이 극심해지고 제품의 순환주기가 짧아지고 소비자의 기호가 다양해지면서 계속 확장되는 추세입니다.



## IT가 돈을 벌 수 있는 방법은 없을까?

결론적으로 말씀드리자면 IT가 돈을 벌어오는 즉, Cost 센터에서 Profit 센터로 전환하는 기점은 바로 이 '시각의 확장'이라고 단언할 수 있습니다. 새삼 여러분의 사무실을 다시 한 번 둘러보십시오. 모든 자리가 가득 차 있습니까? 아니면 텅텅 빈 자리가 있거나, 또는 대부분 외근에 출장으로 자리를 비우고 일부 사람만 자리에 있습니까? 저는 직업상 많은 회사와 기관을 방문합니다. 대부분의 사무실 절반 이상이 비어 있습니다. 한 가지 재미있는 사실은 그럼에도 불구하고 회의실은 언제나 부족하다는 것이지요.

시각을 확장하면, 이 빈 책상들은 바로 여러분의 조직이 지불하고 있는 또 다른 기회비용입니다. IT기술, 즉 시스코의 Collaboration 솔루션을 이용해서 이 부동산 비용에 의미있는 변화를 가져올 수 있습니다. 그리고 일반적으로 부동산은 조직 내에서 가장 비싼 리소스 중의 하나입니다. 하지만, 이 비싼 리소스가 낭비되어 온 것이 사실입니다. IT부서는 시스코가 추구하는 Collaboration 솔루션의 극단에서 있는 '스마트 워크플레이스' 구축을 통해 부동산 비용을 절감하고 이를 통해 Profit Center로 변화할 수 있습니다.

모든 사람이 어디에 있든- 집, 카페, 출장지, 국내, 해외 구분 없이 자기 자리에 있을 때와 동일한 수준의 커뮤니케이션이 가능하고 그와 같은 수준의 업무 처리가 가능한 환경을 저희는 '스마트 워크플레이스'라고 정의합니다.

'스마트 워크플레이스'를 만들기 위한 시스코의 해법은 이렇습니다. 평균적으로 있는 인원보다 10% 많은 공용업무데스크를 운용합니다.

남는 공간에 충분한 협업 공간(회의실)을 제공합니다. 그래도 남는 공간은 남에게 임대를 주거나, 혹은 내가 내는 임대료를 줄입니다. 그래서 절약된 비용 또는, 절약될 것으로 예측된 비용 안에서 직원들의 모바일 기기를 강화하고 이를 연동하기 위한 강력한 커뮤니케이션 인프라를 갖추습니다.

그래서 여러분이 얻으실 수 있는 이익은 다음과 같습니다.

회사 전체적으로 부동산 비용 (또는 부동산의 기회 비용)이 대폭 감소합니다. 만성적인 회의실 부족사태를 해결할 수 있습니다. 자기 자리에 있지 않아도 똑같은 또는 그 이상의 생산성을 얻습니다. 이동 시간과 장소의 제약에서 벗어나 궁극적으로 직원들의 삶의 질이 향상됩니다.

다시 한 번 강조해서 말씀 드리지만, 종이 한 장 볼펜 하나를 아끼면서 기업의 재무흐름에 긍정적인 변화가 있었던 조직은 찾아보기 힘듭니다. **정작 우리가 아낄 수 없다고 생각해 온 우리 조직의 가장 비싼 리소스 - 부동산을 일하게 하십시오.**

언제나 장부 위에서 불변의 위치를 고수하고 있던 부동산 비용. 시스코 Collaboration 솔루션을 이용해 이 비용을 한 번 흔들어 보는 것만으로도 거의 모든 조직들이 충분히 의미있는 재무 흐름의 변화를 만들 수 있고, 이를 통해 더욱 강력한 가치를 추구할 수 있습니다. 부동산 비용은 IT부서에 매우 강력한 명분을 제공합니다. 또한, 이러한 변화는 재무의 흐름 뿐만이 아니라 **비즈니스와 조직의 체질이 더욱 강하고 유연해지도록 합니다.**

변화하고 혁신하기로 마음먹으셨다면 시스코를 떠올려 주십시오. 시스코의 Collaboration 솔루션은 현존 가장 강력하고 심플하며 미래지향적 솔루션입니다. 시스코는 솔루션은 물론 저희가 겪은 혁신의 경험을 고객들과 공유할 의지와 능력이 있기 때문입니다. 그리고, 단일벤더로서 이 모든 커뮤니케이션 영역전체를 커버할 수 있는 회사는 시스코가 유일하다는 것은 더할 것도 뺄 것도 없는 사실이니깐요.