

Collaboration

“스마트워크”의 시계바늘

시스코 코리아 콜레보레이션 스페셜리스트

이광섭 부장

이미 10여 년 전부터 해외는 물론 국내에서도 스마트워크의 개념이 도입되면서 스마트워크를 하는 곳과 하지 않는 곳의 업무능력 격차는 점점 커지고 있습니다. 디지털 도구를 활용한 스마트워크는 21세기를 살아가는 우리가 가져야 할 핵심 경쟁력입니다. 2016년 다시 도약하는 스마트워크를 다루어 보겠습니다.



“시간과 공간의 제약이 없는 자유로운 소통과 협업 환경을 구성하는 것이 스마트워크입니다. 또한 임직원의 삶의 질 향상과 조직의 전문성 강화, 우수한 인재 활용 및 확보 등으로 급변하는 미래 환경에 대한 기업/조직 경쟁력 강화라는 긍정적 효과를 기대할 수 있습니다. 스마트워크를 통해서 임직원의 생산성 향상과 신속한 의사 결정이라는 두 가지 효과를 통해 궁극적으로 고객의 만족을 이끌어 내는 것입니다.”

< 인터뷰 : 시스코 시스템즈 코리아 커머셜 SE Team Manager 진강훈상무 >

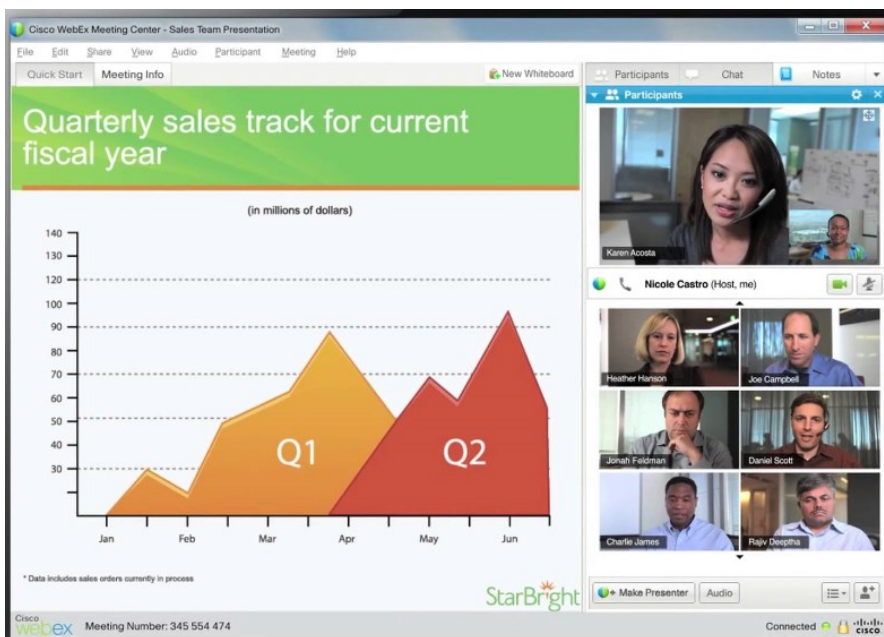
이 글을 읽으시는 분들 중에 “스마트워크”라는 용어를 처음 들으시는 분은 없으시겠지요? 이미 10여 년 전부터 해외는 물론 국내에서도 스마트워크 개념이 도입되면서 스마트워크를 하는 곳과 하지 않는 곳의 업무력 격차는 점점 커지고 있습니다. 디지털 도구를 활용한 스마트워크는 21세기를 살아가는 우리가 가져야 할 핵심 경쟁력이라고 생각하고 있습니다. 그런데, 스마트워크에 대한 저의 생각에 동의하지 않는 분들도 많은 것 같습니다. 특히 ICT(Information and Communication Technology)업계에 종사하지 않는 분들에게 “스마트워크라는 단어를 들었을 때 가장 먼저 떠오르는 것은 무엇인가요?” 라고 물어보면 정말 가지각색의 답변을 들을 수 있습니다.

어떤 분들은 스마트워크는 “스마트폰이나 노트북으로 일하는 거 아닌가요?” 라고 되묻기도 합니다. 가장 많은 답변은 주로 재택근무제, 유연근무제, 모바일오피스, 원격근무 등의 장소에 따른 업무 유형의 한 가지를 떠올리는 분들이 많았습니다. 그리고, 다짜고짜 “그건 한국에서 안돼요”, “내가 해봐서 아는데, 우리 조직에서는 쉽지 않아요”, “도입하면 좋기는 하겠지만, 위에서 싫어해서 어려울 것 같습니다.” 이런 종류의 부정적인 의견을 주시는 분들도 많았습니다.

분명히 국내의 많은 직장인 아직까지 수직적 조직 체계에 익숙해져 있습니다. 기존 세대에 기존 방식, 기존 기업 문화에서 스마트워크가 새로운 문화로 자리잡기 어려운 경우가 많았을 것입니다.

조직의 업무 형태에 따라서, 스마트워크를 적용하기 어려운 분야가 있다고 믿는 분들도 많았습니다. 물건을 만드는 제조 현장이나, 직접 고객을 만나 서비스를 제공해야 하는 경우, 예를 들면, 공장의 제조라인, 병원의 응급실이나 입원실, 호텔, 놀이공원, 식당, 영화관, 공연장 등에서는 스마트워크를 적용하기 어렵다고 판단하시는 거죠. 그리고 어떤 분들은 경영 측면에서 스마트워크의 목적을 주로 비용절감에 초점을 두는 경우도 있었습니다.

“지난 1월 20일 다보스 포럼에서는 4차 산업혁명으로 촉발된 미래의 기술확산 전망이 발표된 것을 기억하시나요? 구체적으로는 해당 산업이 폭발적으로 확산되는 ‘티핑포인트(Tipping point)’ 시점이 연표로 제시되었죠. 포럼에서는 세계 경제의 저성장 문제를 극복할 수 있을 것으로 여겨지는 미래 기술의 확산에 대한 기대가 었보였습니다. 게다가 기존 글로벌 대기업들은 이러한 위기의식과 변혁에 대해 끊임없이 변화하고 있음을 보여주고 있습니다. 4차 산업혁명 시대에는 마케팅, 유통, 연구 등 경제의 모든 플랫폼이 디지털화되고, 이 플랫폼에 접근 가능한 새로운 경쟁력을 갖춘 기업으로 변화해야 합니다.” 스마트워크도 이러한 새로운 추세에 맞추어 디지털화된 기업의 경쟁력에 기여 할 수 있도록 변화해야 합니다. < 인터뷰: 시스코 시스템즈 코리아 CTO 성일용 부사장 >



간혹 스마트워크를 구현하기 위해, 조직 전체를 진단하고, 전략 및 계획을 수립하는 컨설팅 작업이나, 기업/조직 전체에서 대규모 ICT 솔루션이 도입되거나, 사무환경 개선으로 책상, 가구, 회의실을 재배치하기도 하는, 비교적 작지 않은 변화가 반드시 필요하다고 하는 분들이 있습니다. 물론 정식 명칭과 조직이 구성되어 전사적인 스마트워크 프로젝트로 구현되는 경우도 많습니다.

저는 이런 측면 보다는 스마트워크의 개념을 조금 작고, 더 쉽게 접근해서 이야기 하고 싶습니다. 기업/조직에서 더 즐겁게 일하는 방향으로 접근해 보면 어떨까 합니다. 이미 15년전 이야기 입니다. 보통 데스크탑 PC는 2~3년 주기로 감가상각되는 회사의 자산입니다.

회사는 저 가볍고 튼튼하고 싼 기기를 사고, 선임이 쓰던 데스크탑 PC를 후임에게 전해주는 것을 당연하게 생각하고 있습니다. 한 때는 회사가 제공하는 네트워크와 데스크탑 PC 기기는 사무실이란 공간 안에 업무 영역을 규정해 놓았고 지식 노동자들의 특징적인 근무 환경처럼 여겨지게 만들었습니다.

하지만 데스크탑 PC는 노트북으로 급격하게 바뀌게 되었고, 이 노트북이 업무 공간을 벗어나는 일이 종종 벌어지게 되었습니다. 업무 공간을 벗어나서도 네트워크를 통해 업무 처리가 가능해진 것입니다. 이 노트북의 출현이야말로 진정한 스마트워크의 시작이라 할 수 있을 것입니다. 피쳐폰&PDA, 블랙베리, 스마트폰 이제는 지극히 개인적인 기기들을 이용해 이메일을 확인하고 답변을 보낼 수 있게 되면서, 개인 기기를 업무용으로 사용하는 것을 당연시하게 되었습니다.

“농담으로 이렇게 인사 하는 직원을 본적이 있습니다. ‘잠시 집에 다녀오겠습니다.’ 직장에서 혹은 업무현장에서 더 많은 시간을 보내는 직원들을 보면 마음이 아픕니다. 직장이 더 즐거운 공간이 되고, 일이 더 재미있어질 수 있는 방법을 항상 고민하고 있습니다. 스마트워크를 통해 업무의 편의성이 높아지고, 업무 시간을 줄여 줄 수 있을 것이라고 믿고 있습니다. 좀 더 즐거운 직장을 만드는 수단으로 스마트워크를 충분히 활용해 볼 수 있다고 믿고 있습니다.” < 인터뷰 : 시스코 시스템즈 코리아 커머셜 SE Team 매니저 진강훈상무 >

스마트워크는 일하는 시간의 양이 아니라 일하는 시간 동안의 일의 결과가 중요하다는 것이 본질입니다. 최근에 기업들이 방식과 환경에서 비효율적인 것을 없애고 선택과 집중을 통해 성과를 최대한 높이기 위해 단순함(Simple)을 주목하는 것도 바로 이 때문입니다.

글로벌 혁신 기업들의 일하는 방식은 오로지 그들의 비즈니스 목적과 목표 달성에 맞춰져 있습니다. 그래서 불필요한 업무와 프로세스는 없애고 일에만 집중할 수 있는 시스템과 환경을 갖추는데 주력하고 있습니다. 시스코는 이러한 분야에 오랜 시간 투자해 왔고, 그 결과로 시스코 웹엑스, 스파크와 같은 협업 솔루션을 제공해 드리고 있습니다.



장기적인 시각에서의 스마트워크를 구현하기 위해, 시스코의 협업 전략을 고려해 보시는 것을 제안하고 싶습니다. 업무프로세스와 기업/조직의 문화 그리고 임직원들이 모두 사용할 수 있는 기술을 동시에 고려해 보아야 합니다. 그것만이 모든 임직원이 스마트워크에 동참할 수 있게 되는 비법입니다.

여러분의 회사/조직에서 스마트워크의 시계바늘은 똑딱똑딱 잘 돌아가고 있습니까?

하나만 꼭 기억해 주시길 부탁드립니다. 여러분의 스마트워크 시계바늘은 반드시 동료 분들의 시계바늘과 잘 맞춰져야 한다는 것을 잊어서는 안됩니다. 스마트워크는 혼자가 아닌 여러 사람과의 협업의 영역입니다. 협업을 위한 작은 출발이 바로 스마트워크의 시작입니다.

다양한 협업 도구를 활용하시고, 반드시 주변 동료와 같이 사용하는 것을 제안 드립니다. 시스코 원격 웹 미팅 솔루션인 “웹엑스” 무료 평가판을 통해 여러분의 노트북, 스마트폰, 테블릿에서 여러분의 동료와 같이 사용해 보세요. 가상의 팀워크 공간을 제공하는 시스코 “스파크” 솔루션을 여러분의 팀원들과 같이 사용해 보십시오. 그 작은 시작이 여러분을 스마트워커로 만들어 줄 것입니다.

“최근 저는 ‘사피엔스’라는 책을 읽고 있습니다. 10만 년 전, 지구에는 호모 사피엔스뿐만 아니라 네안데르탈인, 호모 에렉투스 등 최소 6종의 인간 종이 살고 있었다고 합니다. 하지만 무슨 이유에서인가 호모 사피엔스 종만이 유일한 승자로 지구상에 살아남게 됩니다. 이 책에서 호모 사피엔스가 경쟁자들을 물리치고 지구의 주인이 되는데 있어 가장 큰 이유를 뛰어난 소통 능력과 유연한 협업이라고 하고 있습니다. 디지털화된 초일류 기업의 성공요인도 다르지 않을 것이라고 생각합니다.”

< 인터뷰: 시스코 시스템즈 코리아 CTO 성일용 부사장 >