



원격 업무 방식과 사무실 업무 방식이 공존하는  
시대에 업무 능률을 최대화하는

## '하이브리드 업무 방식'

실현 비결과 현실 적용에 꼭  
알아야 할 세가지 핵심 포인트

최근 많은 기업들 사이에서 원격 업무가 급속도로 일반화되고 있지만,  
다시 팬데믹 이전과 같이 출퇴근을 하며 사무실 근무 방식으로 돌아가는  
기업도 증가하는 추세입니다.

하지만 팬데믹의 장기화와 함께 앞으로는 직원의 업무 목적과 특성에 따라  
유연하게 업무 장소를 선택하거나 이동할 수 있는 '하이브리드 업무  
방식'이 주류로 자리잡을 것입니다. 뉴 노멀 시대에 부응하는 업무 방식을  
실현하고 하이브리드 업무 방식의 과제를 실천하기 위해 필요한 핵심에  
대해 알아봅니다.



## 뉴 노멀 시대에 요구되는 업무 방식

# 주류로 떠오르는 '하이브리드' 업무 방식

### 상황과 목적에 맞는 출근과 원격 업무 방식은 오가는

최근 많은 기업들 사이에서 원격 업무 방식이 급속도로 일반화되고 있지만, 다시 팬데믹 이전과 같이 출퇴근을 하며 사무실 업무 방식으로 돌아가는 기업도 증가하는 추세입니다. 그럼에도 이전과 같은 사무실 업무 방식 중심의 업무 방식으로 돌아가지는 않을 것입니다. 원격 업무 방식을 경험한 많은 직원들 사이에서 업무 방식에 대한 인식이나 사고방식이 바뀌고 있기 때문입니다.

예를 들어 후생노동성의 조사에 따르면 원격 업무 방식을 경험한 사람 가운데 87.2%는 앞으로도 원격 업무 방식을 계속하기를 바랍니다. 이제 기업은 이러한 직원들의 인식을 무시하고 온전한 사무실 업무 방식으로 돌아갈 수는 없을 것입니다.

앞으로의 뉴 노멀에 맞는 업무 방식은 직원이 스스로 최고의 성과를 낼 수 있도록 또는 업무의 특성에 따라 원격 업무 방식과 사무실 업무 방식 가운데 선택하는 '하이브리드 업무 방식'이 될 것입니다.

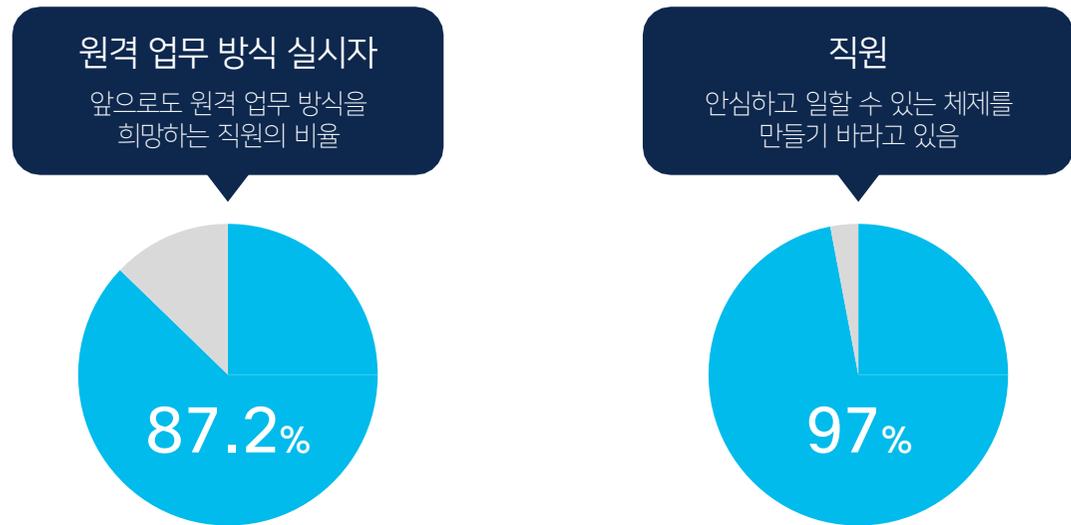
### 비상시에도 안심하고 일할 수 있는 환경이 필수

하이브리드 업무 방식이 주류가 되면 원격 업무 방식은 앞으로도 큰 비중을 차지할 것이며 원격 환경을 위한 대책도 중요해집니다. 원격 업무 방식에는 하이브리드 업무 방식은 출퇴근 시간이 없어지고 효율적으로 일할 수 있다는 직원 입장에서의 장점은 물론, 사무실 공간이나 출장 및 이동에 들어가는 비용을 절감할 수 있는 기업 측의 장점을 가지고 있습니다.

또한 앞으로도 또다른 대규모의 전염병 및 자연재해 등의 발생으로 인하여 출근을 할 수 없는 사태가 발생할 수도 있습니다. 이번 팬데믹을 겪으며 우리는 하이브리드 업무 방식입니다. 아래 표와 같은 시스코의 조사 결과에 나타나듯이 많은 직원들은 안심하고 일할 수 있는 환경을 원하고 있습니다.

안심하고 일할 수 있는 환경, 유연하게 일할 수 있는 환경은 BCP(업무 연속성)나 리스크 관리의 관점은 물론 인재 유치의 관점에서도 중요한 요소입니다. 기업의 원격 업무 방식 방침은 직원들이 회사를 선택할때 이미 큰 영향을 미치고 있기 때문입니다.

### 업무 환경에 대한 직원의 인식



출처: '원격 업무 방식의 노동 관리 등에 관한 실태 조사(속보판)', 후생노동성 (<https://www.mhlw.go.jp/content/11911500/000694957.pdf>) 61쪽을 바탕으로 Cisco Systems가 작성

출처: Dimensional Research사 하이브리드 업무 환경의 대두'를 바탕으로 Cisco Systems가 작성 2020년 10월 97%의 직원이 안심하고 일할 수 있는 체제를 희망하고 있음

하이브리드 업무 방식을 실천해야 하는 이유

# 비즈니스 변화에도 유연하게 대응하는 강력한 업무 방식

## 언제나 유용한 원격 업무 방식과

### 하이브리드 업무 방식

원격 업무 방식은 출근이 어려울 때 대응책으로 주목받았지만, 물론 그 이유만으로 실시되는 것은 아닙니다. 본래 원격 업무 방식은 직원의 생활 방식이나 업무의 특성에 따라 장소에 얽매이지 않고 일하면서 개인의 능력을 최대한 발휘하게 해 준다는 사실이 검증되면서 추진되어 왔습니다. 그런 새로운 업무 방식을 포괄하는 개념이 하이브리드 업무 방식입니다.

그리고 하이브리드 업무 방식은 앞으로 비즈니스의 뉴 노멀로서 정착할 것으로 여겨집니다. 이는 대기업이든 중견·중소기업이든 조직의 규모와 무관하게 모든 기업에 해당됩니다.

## 사내·사외, 온라인, 오프라인 등 프로젝트 진행 방식도 변화

실제로 현재 업무 방식은 종래의 피라미드형 조직에 의한 지휘 명령식에서 벗어나 조직 횡단형 또는 회사 밖에서도 구성원들이 모여 팀을 편성하고 프로젝트나 특정 업무를 수행하는 이른바 아메바형이 주류로 부상하고 있습니다.

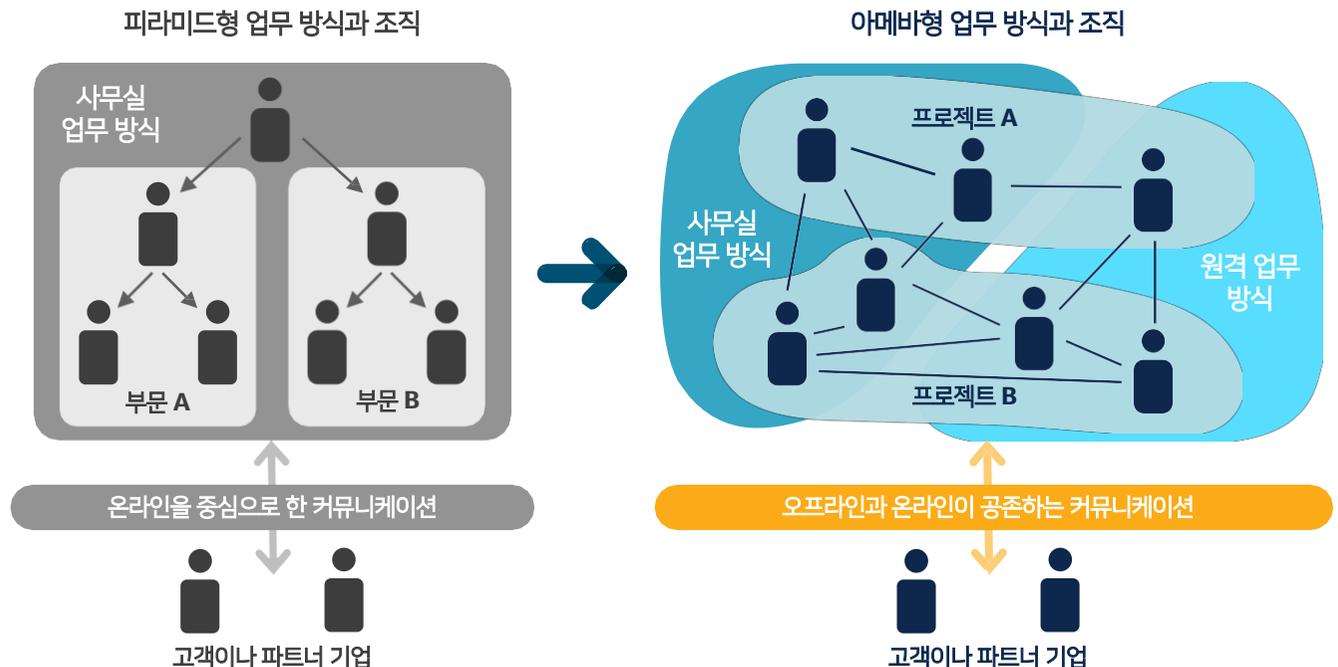
또한 비즈니스 자체도 한층 온라인화되고 있습니다. 예를 들어 종래의 영업 활동은 고객이 있는 장소를 방문하는 대면 방식으로 이뤄졌으나, 현재는 영상 회의나 채팅 등의 톨을 사용하여 온라인으로 고객과 커뮤니케이션하는 스타일이 일반화되었습니다.

뿐만 아니라 또 한 가지 놓쳐서는 안 되는 것이 자사 제품이나 서비스의 디지털화입니다.

'사물에서 경험으로'라는 키워드가 상징적으로 보여주듯이, 물리적 상품 판매형 비즈니스 모델에서 고객의 체험 가치를 중시하는 비즈니스 모델로 전환이 진행되고 있습니다. 디지털화는 그러한 새로운 서비스를 제공하는 데 필수적인 수단입니다.

이러한 비즈니스 환경의 변화를 누구보다 먼저 포착하고 경쟁 우위를 획득하기 위해서는 직원들이 유연하게 활동할 수 있는 하이브리드 업무 방식을 실천해야 합니다.

## 조직 형태로 보는 업무 방식의 변화



## 하이브리드 업무 방식 실천을 위한 과제와 지침

# 쉽고 효율적인 하이브리드 업무 방식

### 개인의 능력을 극대화 할 수 있도록 개인의 업무 방식을 존중한다.

원격 업무 방식을 환영하는 직원도 있지만, '집에서는 집중력을 유지할 수 없다'는 등의 이유로 사무실 업무 방식을 선호하는 직원도 적지 않습니다. 하이브리드 업무 방식을 실천하려면 모든 직원의 의향이나 요구를 존중하면서 각각이 담당하는 업무에서 최대한의 성과를 이끌어낼 필요가 있습니다.

원격 업무 방식과 사무실 업무 방식 중 하나를 택하는 제도만으로는 진정한 하이브리드 업무 방식이 성립하지 않는다는 점에 유의해야 합니다.

### 사무실과 원격 근무지의 업무 환경을 동일하게 구현한다.

직원이 뜻대로 업무 방식 장소를 선택할 수 있더라도 '동일한 생산성', '동일한 편의성'으로 업무를 할 수 없다면 결국 어느 한쪽의 장소에 의존하게 됩니다. 직원이 어디에서 일해도 불편함이 없고 격차나 불평등이 발생하지 않도록 모든 도구를 장소와 상관없이 사용할 수 있게 해야 합니다.

이때 의외로 맹점이 되는 곳은 회사 안입니다. 사무실에서 화상 회의를 실시하기 어렵거나 무선 LAN 환경이 불충분하면 쾌적하게 업무를 수행할 수 없습니다. 원격 업무 방식 환경에만 주목하기가 쉬운데, 앞으로 하이브리드 업무 방식에 적합한 사무실 환경을 다시 생각해 볼 필요가 있습니다.

### 업무 효율이 떨어지지 않도록 적절한 보안을 갖춘다

모든 직원이 성과를 최대한 발휘하고 효율적으로 일할 수 있도록 지원하는 것이 하이브리드 업무 방식의 목적이며, 따라서 당연히 이를 위한 환경을 완비해야 합니다. 그러나 업무 효율과 보안·거버넌스의 균형에 주의를 기울여야 합니다. 서로 떨어져서 일하는 환경에서는 적절한 보안 대책을 마련하고 정해진 업무 절차를 따를 필요가 있습니다.

그러나 필요 이상 경직되면 원활한 업무가 어렵기 때문에 오히려 하이브리드 업무 방식이 역효과를 일으키고 자리 잡지 못할 가능성도 있습니다. 업무 효율이 떨어지지 않도록 적절한 보안 대책을 생각할 필요가 있습니다.

### 하이브리드 업무 방식 실천 시 생각해야 할 점들



클라우드 중심이면서 모든 환경에서 동등하게 쾌적한 업무

### 업무 효율과 생산성



### 보안과 거버넌스



상반되는 두 개의 균형 유지

# 네트워크 품질 강화를 통한 온라인화

## 기존 업무 전면 조사 후 '네트워크 품질 강화'

직원이 사무실과 자택 어디서든 똑같이 일할 수 있는 환경을 실현하기 위해서 중요한 것이 업무의 네트워크 품질 강화를 통한 온라인화입니다.

현재 사무실에서 실시되는 업무 중에는 그 장소에 있어야만 가능한 것들이 다수 남아 있습니다. 대표전화 받기, FAX나 우편으로 오는 주문서 또는 청구서 회수하기, 서류에 상사의 도장 받기 등 다양한 이유로 출근해야만 하는 경우가 많은 기업에 종종 있습니다.

이러한 업무를 철저히 조사하고 도구나 클라우드 서비스를 통해 원격으로 조작 가능한 것들은 선입견 없이 빠르게 바꿔 나갈 필요가 있습니다. 가능한 한 많은 업무를 온라인화 및 네트워크화하는 것이 하이브리드 업무 방식의 토대가 되며, 이는 디지털에 의한 비즈니스나 제품 및 서비스 부가 가치 향상으로 연결됩니다.

## 개선해야 하는 과제 3가지

업무를 온라인화하는 것과 동시에 강화해야 할 과제는 보안, 네트워크, 커뮤니케이션 등 3가지입니다.

하이브리드 업무 방식에서 직원은 사무실이나 자택을 포함하여 어디서든, 어떤 단말을 사용하든 안전하게 업무를 수행할 수 있어야 합니다. 방화벽이나 UTM(종합위협관리) 등으로 보호되어 있지 않은 사외에서의 업무도, ID나 비밀번호 등만으로 간단하게 액세스 가능한 클라우드 서비스 이용도 안전성을 높여야 합니다.

네트워크도 반드시 개선해야 합니다. 영상 회의가 커뮤니케이션의 기본이 되어가는 가운데, 업무 효율이나 쾌적함은 네트워크의 품질에 의존합니다. 또한 흩어져 있는 직원들의 네트워크 접속 문제가 발생한 경우 IT 담당자가 문제를 즉시 해결할 수 있는 구조가 필요합니다.

커뮤니케이션의 관점에서 채팅이나 영상 회의가 보급되고는 있지만, 단지 기능을 갖추는 것만으로는 부족합니다. 보다 '대면에 가까운' 커뮤니케이션이 가능한지 여부 등 상세한 성능이나 사용자 경험의 품질이 업무의 쾌적함을 좌우합니다.

## 업무의 온라인화에 필요한 3가지 대책



보안



네트워크



커뮤니케이션

## 과제와 대책 1: 보안

# 클라우드나 인터넷 액세스의 안전성 확보

### 안전한 인터넷 액세스

하이브리드 업무 방식 시에는 다양한 디바이스를 사용하며, 클라우드 서비스나 인터넷 이용을 전제로 업무가 수행됩니다. 그렇기 때문에 '인터넷 액세스의 안전성'을 확보하는 것이 기본적인 대책입니다.

현재는 한눈에 가짜인지 즉시 파악이 불가능할 정도로 교묘한 피싱 사이트로 유도해서 멀웨어 감염이나 정보 탈취를 시도하는 공격도 늘고 있습니다. 이를 고려하여 보안 대책이 충분하지 않은 자택 환경에서 만에 하나 악의가 있는 사이트에 액세스하더라도 접속을 자동으로 차단하는 서비스를 도입하면 효과적입니다.

그러한 서비스 중 하나가 '보안 인터넷 게이트웨이'입니다. 클라우드에서 제공되는 것과 동일한 서비스를 도입함으로써 장소나 단말과 무관하게 모든 인터넷 액세스를 확보할 수 있습니다.

### 인증이 필요한 서비스에 액세스

클라우드 서비스 이용이 증가함에 따라 이제 기업의 중요한 정보 자산은 클라우드 안에 있습니다. 이 때문에 사이 다양한 위협 요소들이 클라우드 서비스에 부정 액세스를 시도합니다. 클라우드 서비스는 장소와 관계없이 이용 가능하여 편리하지만, ID와 비밀번호가 유출되면 쉽게 부정 액세스를 허용한다는 약점이 있습니다.

클라우드가 중심이 되는 앞으로의 업무 방식에서는 정말로 올바른 사용자가 액세스했는지 판정하는 '인증 보안'을 강화하는 것이 대단히 중요합니다.

이를 강화하는 효과적인 수단이 '이중 인증'입니다. 부정 액세스의 원인은 비밀번호를 추측하기 쉽고 약한 것으로 설정하는 경우, 다수의 서비스에 동일한 비밀번호를 사용하는 경우 등을 들 수 있습니다. 그러한 비밀번호 운용의 약점을 이중 인증으로 보완할 수 있습니다. 통합 인증(SSO)을 이용하는 것도 효과적입니다.

### 꼭 알아 둘 보안 대책



## 과제와 대책 2: 네트워크

# 다양한 디바이스를 클라우드에서 일괄 관리

### 갈수록 다양해지는 연결 디바이스

하이브리드 업무 방식에서도 여전히 사무실 IT 인프라를 강화해야 합니다. 사내에서는 직원용 PC 외에도 스마트폰, 태블릿 등 다양한 기기를 통해 접속이 이뤄지며, 자율 좌석제의 도입에 따라 액세스 포인트를 증설하고 있는 기업도 많습니다. 업종에 따라 감시 카메라를 비롯한 IoT 디바이스 활용도 늘고 있고, 기업이 취급 및 관리하는 디바이스가 증가하고 있습니다.

이에 더해 웹 회의나 SaaS 등 다양한 클라우드 서비스 이용이 당연시되는 가운데, 인터넷 액세스의 통신 품질은 직원의 업무 효율뿐 아니라 비즈니스에도 큰 영향을 미칩니다. 즉, 만약 네트워크 통신이나 접속에 문제가 발생한 경우 IT 관리자가 신속하게 대응할 수 있는 환경이 필요합니다.

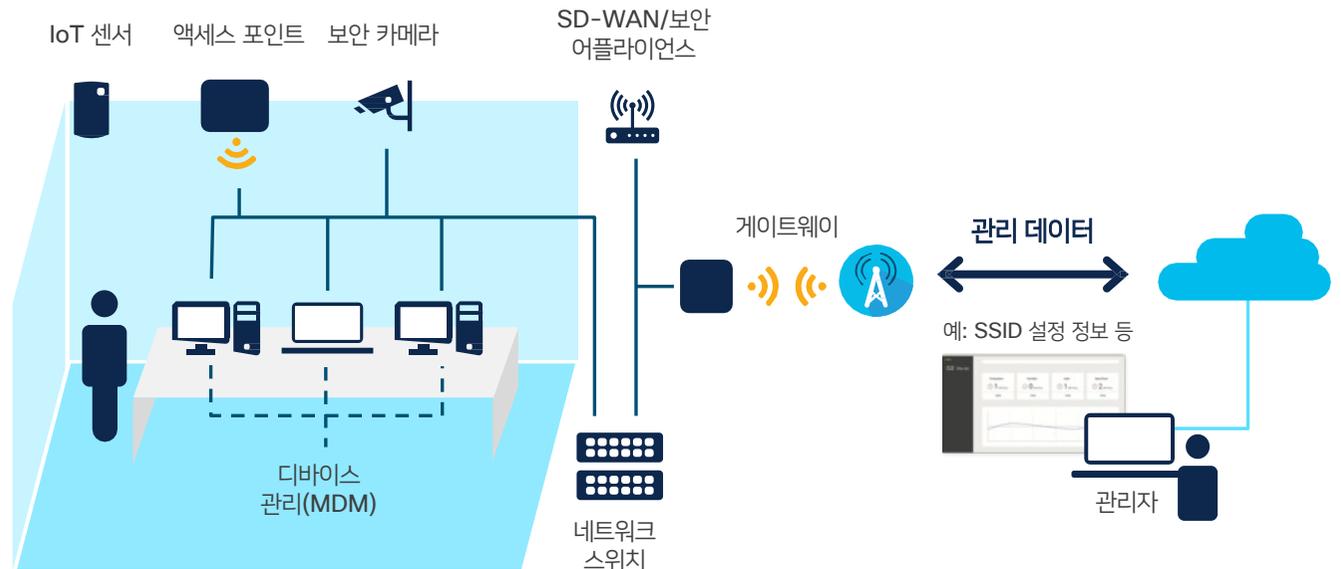
### 유연한 업무 방식을 실현하는 '클라우드 관리'

사내의 네트워크 스위치, 액세스 포인트, 보안 카메라 등 다채로운 디바이스 접속 상태의 확인이나 문제 해결을 위해 IT 관리자를 현지에 파견하는 방식으로는 원활한 하이브리드 업무 방식을 실현할 수 없습니다.

다양하고 다수로 분산된 네트워크 디바이스를 단일 콘솔에서 원격으로 일원화하여 관리함으로써 장애 및 성능 관리가 가능한 구조는 직원이 여러 거점에 흩어져서 업무 방식하는 앞으로의 업무 방식에 필수적입니다.

회사 네트워크를 뒷받침하는 스위치 제품으로는 액세스 포인트나 IoT 디바이스의 접속 수 증가에 대응 가능하도록 적절한 포트 수를 갖춘 제품, 보다 성능이 뛰어난 PoE(LAN 경우 전원 공급)를 탑재한 제품, 설정 변경을 알기 쉬운 GUI를 갖춘 제품 등을 활용함으로써 IT 관리자의 편의성을 향상할 수 있습니다.

### 클라우드형 네트워크 관리 이미지



## 과제와 대책 3: 커뮤니케이션

# 온라인과 오프라인에서 동일한 사용자 경험 제공

### 널리 보급된 영상 회의를 한층 쉽게 만들기

직원이 서로 떨어진 환경에서 원활하게 의사소통을 하는 수단으로서 영상 회의나 채팅이 확산되었지만, 사용감이 떨어지면 직원의 경험도 나빠집니다. 보다 대면에 가까운 사용감을 구현하는 것이 중요합니다.

예를 들면 영상 회의에서 어떤 디바이스에서든 간단히 이용 가능한 사용성과 뛰어난 음성 품질이 중요한 것은 분명하지만, 그 외에도 콘텐츠 공유, 화이트보드 쓰기 등 세세한 기능의 사용자 경험에서 도구가 차별화됩니다.

의사소통의 상호작용성을 더욱 높이기 위해 영상 회의에서 설문이나 투표를 실시하는 기능을 활용하거나, 팀이나 개인의 작업 관리 또는 일 가정 양립 관리에 도움이 되는 영상 회의 이용 가시화 성능을 활용하는 것도 권장됩니다.

### 고정 전화 문제도 해결 가능

전화는 여전히 업무상 의사소통에 빈번하게 사용됩니다. 하이브리드 업무 방식에 사무실 이 필요한 것은 분명하지만, '대표전화를 받기 위해 누군가가 사무실에 남아 있어야 한다'는 등 고정된 전화 때문에 일하는 방식이 제한되지 않게 해야 합니다.

이를 위해서는 공자나 기자재가 필요하지 않고 1개 회선으로 시작할 수 있는 '클라우드 전화'를 추천합니다. 클라우드상의 PBX(전화교환기)에 연결하는 것만으로도 스마트폰이나 PC, 전용 전화기 등의 디바이스를 통해 어디서든 고정 전화번호를 이용할 수 있습니다. 원격 업무 방식 중인 직원도 고정 전화에 대응할 수 있으며, 내선 전송이나 그룹 착신, 부서별 번호 분배 등 일반적인 회사 전화와 동일한 기능을 이용할 수 있습니다.

## 하이브리드 업무 방식에 요구되는 의사소통 도구의 변화

### 지금까지의 도구



- 장소에 의존하는 아날로그 전화
- 제각각인 도구
- 사용감이나 품질이 나쁜 영상 회의
- 불안한 보안

### 앞으로 이상적인 도구



- ✓ 어디서든 회사 번호를 사용 가능한 클라우드 전화
- ✓ 다양한 디바이스
- ✓ 웹 회의와 연동되는 클라우드 전화
- ✓ 뛰어난 보안

보안, 네트워크, 의사소통을 모두 확보

# 하이브리드 업무 방식을 뒷받침하는 시스코 솔루션

## 보안

시스코는 멀웨어나 피싱 사이트, 유해 사이트 액세스를 차단하고 어디서든 안전한 인터넷 액세스를 실현하는 클라우드 보안 'Cisco Umbrella'를 제공합니다. 또한 'Cisco Duo'는 다요소 인증이나 단일 인증, 디바이스 가시화 등의 기능을 제공하므로 비밀번호가 유출되어도 부정 로그인을 방지합니다. 보안 어플라이언스인 'Cisco Meraki MX'는 안전한 원격 액세스에 필요한 VPN 기능을 실현합니다. 클라우드에서 원격으로 관리 가능하므로 취약성에 즉시 대처할 수 있습니다.

## 네트워크

Wi-Fi6에 대응하는 무선 LAN 액세스 포인트 및 그러한 액세스 포인트를 묶는 스위치, UTM 또는 VPN 기능을 갖춘 보안 게이트웨이, 셀룰러 게이트웨이에 이르기까지 다양한 라인업을 자랑하는 'Cisco Meraki' 시리즈가 준비되어 있습니다. 100% 클라우드 관리형 솔루션으로서 유선, 무선, 보안 등 네트워크 관리에 필요한 기능을 단일 대시보드로 통합하여 원격으로 운용할 수 있습니다. IT 부문의 인력이 적어도 네트워크 문제 해결을 신속하게 수행할 수 있습니다.

## 커뮤니케이션

헛갈리지 않고 사용할 수 있는 단순한 기능과 UI로 채팅이나 영상 회의, 화이트보드 공유 등 의사소통을 실현하는 'Webex App'은 한 회의에 최대 1000명(영상 단말은 200대)까지 참가 가능한 클라우드형 다지점 접속 회의 서비스 'Webex Meetings'와 고화질 초광시야각으로 다수의 회의 참가에도 대응 가능한 웹 카메라 'Webex Desk Camera'를 제공합니다. 고정 전화 통화를 어디서든 받을 수 있는 클라우드 전화 서비스 'Webex Calling'도 준비되어 있습니다.

## 중견·중소기업에 최적화된 클라우드 관리형 솔루션



초기 비용을 줄이고  
유연하게 확장



항상 최신 업데이트  
기능 탑재



### 보안

- Duo
- Umbrella
- Meraki MX



### 네트워크

- Meraki MS 스위치
- Meraki MR AP
- Meraki MX 게이트웨이



### 협업

- Webex Meetings
- Webex Calling
- Webex Devices



AI/머신러닝, API 연동으로  
자동화, 데이터 활용



소수의 IT 인력으로 효율적인  
전체 일원화 관리

기업용 클라우드 솔루션에 대해서는 다음을 참조해 주십시오.

[https://www.cisco.com/c/ko\\_kr/solutions/small-business/solutions/small-business-hybrid-work.html](https://www.cisco.com/c/ko_kr/solutions/small-business/solutions/small-business-hybrid-work.html)

시스코 영업부와의 상담을 원하십니까?

<https://engage2demand.cisco.com/LP=8059>

## 시스코 문의 센터

도입을 검토 중인 고객분들을 위한 문의 창구입니다.

제품 관련 | 서비스 관련 | 각종 캠페인 관련 | 견적 의뢰 | 일반적인 질문

## 문의처

전화 문의

**080-377-0880**



미주 지역 본부  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

아시아 태평양 지역 본부  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
싱가포르

유럽 지역 본부  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
네덜란드

Cisco는 전 세계에 200여 개 이상의 지사가 있습니다. 주소, 전화 번호 및 팩스 번호는 Cisco 웹사이트 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)에서 확인하십시오.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국 및 기타 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 확인하려면 [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)로 이동하십시오. 언급된 타사 상표는 해당 소유주의 재산입니다. "파트너"라는 용어는 Cisco와 기타 회사 간의 파트너 관계를 의미하지는 않습니다. (1110R)