

중견기업 IT 플레이북: 조직 효율성 및 수익성 향상



하

제조업체는 계획 주기를 월 단위에서 일 단위로 전환하여 기록적인 생산 수준을 달성했습니다. 어떤 의료 서비스 기업에서는 전자 의료 서비스를 개시하기 위한 디지털 혁신 2개년 계획을 2주 미만으로 단축했습니다. 보험 증권 제공에 걸리던 시간을 10분의 1로 줄이는 동시에 상품 출시 속도는 3배로 높인 보험사도 있습니다.

McKinsey & Company의 [이러한 사례](#)는 2020년의 코로나19 팬데믹으로 인해 급격하게 진행된 혁신의 속도를 단적으로 보여줍니다. 그러나 이것은 효율성 향상이 수익성 향상으로 이어짐을 입증하는 사례이기도 합니다.

IDG가 시스코의 의뢰로 진행한 최신 설문조사에서 중견기업(44%)들이 언급한 비즈니스 목표 중 1위는 운영 효율성 증대였습니다. 응답자의 40%가 수익성을 두 번째 목표로 꼽은 것은 우연이 아닙니다. 효율성은 대개 수익성과 밀접한 관련이 있으며, 수익성을 [실현](#)하는 데 기여하기 때문입니다.



후원사 제작 콘텐츠



그와 동시에, 이 설문조사에서는 레거시 시스템부터 사일로화된 데이터에 이르기까지 비즈니스 목표 달성을 가로막는 중견기업 고유의 당면 과제도 밝혀졌습니다. 다행히 중견기업 리더들은 효율성 향상과 수익성 촉진을 위한 열의를 가지고 있습니다.

첫 번째 열쇠는 재택근무 및 인력의 분산 운용이 늘어난 이 시대에 특히 중요한 것으로, 현대적인 협업 툴을 사용하여 커뮤니케이션의 효율을 높이고 빠른 의사 결정을 지원하는 것입니다.

변화의 속도에 발맞추기

재택근무를 하는 직원이 그 어느 때보다 많아졌고, 기업은 인력의 분산이라는 새로운 현실에 적응하고 있습니다. 따라서 동료, 파트너, 고객을 위한 실시간 통신 기능이 무엇보다 중요해졌습니다. 여기서 실시간 통신이란 기본적인 전화 통화보다 훨씬 더 많은 기능을 뜻합니다.

팬데믹에 따른 봉쇄 조치로 기업은 더 유연한 원격 근무 제도를 시행해야 했습니다. IT 부서는 봉쇄 조치 전부터 널리 사용되던 이메일 기능을 직원들에게 제공하는 한편 모든 미팅을 화상 회의 플랫폼으로 전환하고, 중요한 애플리케이션 및 데이터에 대한 원격 액세스 권한을 전례 없는 규모로 제공해야 했습니다.

팬데믹을 헤쳐 나가는 데 필요한 역량을 스스로 갖추는 데 성공한 기업은 대부분 이전보다 더 강해졌습니다. 다시 말해, 협업 기술은 생산성과 효율성만 높인 것이 아니라 미래의 난제에 대응하는 데 필요한 회복탄력성도 강화해 주었습니다.

하지만 성공으로 가는 길에는 곳곳에 위험이 도사리고 있습니다. 최상의 제품보다 가격은 더 저렴하지만 효율성이 부족한 기술을 선택하는 바람에 장기적으로 더 많은 비용이 낭비되는 경우도 효율성을 저해하는 병목 현상에 포함됩니다. 그리고 설정 시간이 너무 오래 걸리고, 사용하기가 너무 까다롭고, 부족한 성능으로 인해 결과가 좋지 않은 시스템도 여기에 포함됩니다(예: 화상 회의 서비스 같은 협업 툴과 씨름하느라 미팅 시간이 더 길어지는 경우).

다행히 신속하게 확장하여 수요 변화에 대응할 수 있는 클라우드 서비스에 투자하는 등 전략적이고 신중한 소프트웨어 투자를 통해 이를 보완할 수 있습니다.



생산성 문제 해결

IDG와 시스코의 설문조사에 따르면 대부분의 중견기업(56%)은 어려운 시기에 운영을 유지하거나 개선하기 위한 수단으로 소프트웨어 투자 확대를 계획하는 것으로 나타났습니다. 그 다음으로 투자를 늘린 분야는 응답자의 41%가 선택한 교육이었으며 하드웨어 투자(40%)가 그 뒤를 이었습니다. 이러한 투자 및 기타 문제 해결을 위한 투자의 핵심은 협업입니다.

많은 조직에서는 2020년의 시행착오를 통해 출장을 줄이고 원격 협업을 늘리면 효율성과 수익성을 빠르게 높일 수 있으며, 이것이 호황기에도 통하는 방법임을 알게 되었습니다. 또한 디지털 협업 툴은 기업이 팬데믹의 여파에서 벗어나는 동안 흔들리지 않고 비즈니스 운영을 유지하는 데도 도움이 됩니다.

그 이유는 디지털 협업 환경에서는 의사 결정의 속도가 빨라지기 때문입니다. McKinsey에 따르면 전 세계 기업 중 20%만이 이를 제대로 수행한다고 하며, 이는 출장 감소로 인한 비용 절감보다 훨씬 더 중요한 요인입니다.

물론 이것은 안전한 협업 채널이 있어야만 가능한 일입니다. 예를 들어 화상 회의 솔루션 플랫폼은 미팅 참가자에게 회의실에서 이야기한 내용이 외부로 유출되지 않는다는 확신을 줄 수 있어야 합니다. 다시 말해, 화상 회의의 참가자가 이 플랫폼을 통해서만 정보를 안전하게 공유할 수 없겠다고 생각하는 순간 해당 플랫폼은 무용지물이 됩니다.

예를 들어 경쟁이 매우 치열한 제조 분야의 엔지니어는 암호화 및 기타 안전 조치를 갖춘 안전한 협업 툴을 사용하여 산업 스파이에 대한 두려움 없이 가상 환경에서 동료들과 협업할 수 있습니다.

하지만 소규모 IT 부서에서는 신뢰도 높은 보안으로 자유로운 정보 교환을 뒷받침하기가 어려울 수 있으며, 전문가의 도움이 필요할 때도 있습니다. 이러한 조직에서는 매니지드 서비스 공급자 같은 서비스 파트너의 형태로 도움을 받을 수 있습니다.

다음 단계

중요한 비즈니스 기능을 클라우드에 구축하는 것이 보편화된 시대가 왔지만 중견기업은 데이터에 액세스하기 어려운 레거시 시스템 때문에 여전히 이를 제대로 구축하지 못하고 있습니다. IDG와 시스코의 조사에 따르면, 중견기업 리더 중 절반 정도(49%)가 회사의 발목을 잡는 주요 당면 과제로 사일로화된 레거시 시스템을 꼽았습니다.

아래의 다섯 가지 단계를 고려하여 효율성과 생산성을 높이기 위한 첫걸음을 시작하세요.

- **부족한 리소스 충원하기.** IDG/시스코 설문조사에서 직원 수 1,000명 미만의 기업 중 43%는 IT 직원이 10명도 안 되는 것으로 나타났습니다. 신뢰할 수 있는 서드파티 파트너와 손을 잡으면 이러한 격차를 메울 수 있으며, 특히 직원 수 부족으로 인해 불리한 입장에 선 중견기업이라면 이러한 파트너가 꼭 필요합니다. 조사에 참여한 중견기업 중 41%는 앞으로 12개월 후면 기술 구현 업무를 서드파티 업체에서 담당할 것으로 예상된다고 답변했습니다.



- **툴 통합하기.** 통신 툴과 협업 툴을 통합하는 것이 바람직합니다. 예를 들어 전화 시스템은 인스턴트 메시징 플랫폼과 통합되고, 메시징 플랫폼은 다시 화상 회의 솔루션과 통합될 수 있습니다. 이 경우 전화 통화를 하다가 비디오로 전환하려면 별도의 비디오 플랫폼을 실행하기 위해 전화를 끊어야 합니다. 또는 통화 중인 상대방에게 비밀리에 인스턴트 메시지를 보내려면 다른 디바이스에 접속해야 합니다. 이러한 경우 충돌이 발생하여 생산성이 저하됩니다. 그 대신 음성 통화를 영상 통화로 에스컬레이션하거나, 인스턴트 메시지를 보내거나, 파일을 공유할 수 있는 기능이 모두 같은 플랫폼에 있으면 통신과 협업 모두 원활해집니다. 이렇게 되면 가장 중요한 의사 결정 프로세스가 단축되고, 결과적으로 수익성이 향상됩니다.

- **클라우드 체제에 편입하기.** 클라우드 서비스 및 SaaS 솔루션이 제공하는 여러 가지 기능은 특히 규모가 작은 기업의 사내 팀에서는 직접 준비하여 제공하기가 벅할 수도 있습니다. 클라우드 기반의 제공 모델을 선택하면 변화에 적응하고 회복탄력성을 구축하는 데 필요한 규모의 효과도 누릴 수 있습니다.

중견기업의 사용자 200명을 완전한 기능의 협업 플랫폼에 내일까지 온보딩해야 한다면 어떨까요? 플랫폼이 클라우드에 있다면 전혀 문제되지 않습니다. 반면에 서버를 구매하고, 협업 플랫폼을 구축하고, 전체를 통합한 후 준비가 완료될 때까지 테스트해야 한다면 목표를 달성하기까지 몇 달이 걸릴지도 모릅니다. 그리고 그동안 비즈니스 기회가 지나가 버릴 수 있습니다.

클라우드 서비스를 활용하면 서비스를 지속적으로 발전시킬 수도 있습니다. 사내에서 실행되는 애플리케이션은 설치 후 지속적인 업그레이드가 필요합니다. 반면 클라우드 애플리케이션은 사용자가 로그인하면 자동으로 업그레이드되므로, 항상 가장 뛰어난 최신 기능이 제공됩니다.

- **보안을 우선순위에 두기.** IDG/시스코의 설문조사에서 대부분의 중견기업 리더(51%)는 SaaS(Software as a Service)의 가장 큰 이점으로 데이터 보안 향상을 들었습니다.

몇 년 전만 해도 "온프레미스에 보관하는 한 안전하다"는 생각이 일반적이었으나, 이제는 이러한 인식이 바뀌고 있습니다. 실제로 클라우드 애플리케이션은 온프레미스 시스템과 동일한 수준이거나 훨씬 더 강력한 보안 기능을 제공할 수 있습니다. 대규모 클라우드 공급자는 소규모 기업이 따라잡기 어려운 규모로 보안 기능을 제공하기 때문입니다. 오늘날에는 중견·중소기업도 클라우드 솔루션을 이용하여 대형 은행과 동일한 수준의 보안을 누릴 수 있습니다.

보안에는 데이터 주권 개념도 적용되는데, 데이터 주권 규정에 따르면 데이터는 특정 국가의 국경을 벗어날 수 없습니다. 지역별 데이터 센터를 보유한 상위 공급자를 대상으로 한 규제 조치는 해당 지역 밖으로 데이터를 이전하는 것을 차단하여 데이터 주권 규정을 준수하도록 보장합니다.



- **하드웨어 업그레이드하기.** 마지막으로, 클라우드 모델을 선택하면 하드웨어 요구 사항이 대폭 줄어들기는 하지만 유능한 중견기업 리더는 온프레미스 하드웨어로 클라우드 서비스를 이용할 수 있다는 사실을 잊지 않습니다. 원격 근무자를 위한 고품질 액세스 포인트도 필요합니다. 이들은 안정적이고, 안전하고, 대역폭이 높고, 레이턴시가 낮은 WiFi를 제공하는 고품질 액세스 포인트를 통해 아무리 까다로운 화상 회의 툴에도 원활하게 연결하여 협업할 수 있습니다.

결론

현재 중견기업은 효율성을 높여 수익성을 강화해야 한다는 심한 중압감에 시달리고 있습니다. 분산된 인력의 등장으로 인해 시장 상황이 급격히 변화하고 있으며, 레거시 시스템과 사일로화된 데이터는 대기업 만큼의 리소스를 갖추지 못한 중견기업에 특히 해결하기 어려운 문제를 안겨 줍니다. 효율적인 양질의 디지털 협업과 핵심 기능을 제공하는 디지털 툴로 이러한 문제를 해결할 수 있습니다.

귀사와 같은 중견기업에서 클라우드를 활용하여 더 적극적으로 수익성을 향상하는 방법을 알려 드리겠습니다. 시스코의 **중견기업 비즈니스 솔루션**에 대해 알아보세요.