

# 코로나19 이후, 뉴 노멀 시대 업무 혁신 전략 및 사례 더 알아보기



온라인 세미나 중 미처 다루지 못했던 질문들을 선정하였습니다! 아래 답변으로 확인해보세요!

## 기업과 조직

### Q. 코로나19이 이후의 기업의 조직 구조에 대해 어떠한 변화가 있을까요?

A. 상위 레벨에서의 조직 변화는 당장은 일어나지 않을 것입니다. 하지만 예측할 수 있는 부분은 조직 변화의 요인이 더 이상 사업전략이나 시장 상황만은 아니고, 기술도입 수준이 조직을 바꿀 것으로 예측합니다. 예를 들어, 면대면 영업은 Remote Sales로 바뀔 것이며, 마케팅은 분석 중심으로 HR은 직원의 경험 위주로 바뀌기 때문에 하위 조직의 다양한 시도가 있을 것입니다.

### Q. 코로나19의 영향의 재택근무가 일시적일지 지속적인 근무형태로 남을지 문의드립니다!

A. 페이스북의 경우 전 직원의 50%를 처음부터 재택근무자로 뽑기로 했습니다. 재택 근무 자체는 여러 근무 유형의 하나의 옵션이 될 것이고, WPI(Work Place Indicator)의 여러 옵션들이 제도적으로 정착될 것입니다. 예를 들어, 주중 3일 사무실 근무와 같이 확장된 선택지가 만들어질 것으로 예상합니다.

### Q. 뉴 노멀 시대 회사에서 준비해야 할 시스템과 프로세스에는 어떠한 것들이 있을까요?

A. 전 영역에서의 변화가 필요하다고 생각합니다. 시스템은 운영 효율성을 위해 클라우드를 적극 고려해야 하고, 프로세스는 지속적 변화를 고려해서 처음부터 Dynamic Process Model이라는 개념을 적용해야 합니다.

## IT 전략 및 업무방식

### Q. 뉴 노멀 시대, 기존 IT 전략 수정이 필요한지 아니면 IT 전략의 시기가 앞당겨지는 것인지요?

A. 전략이 지향점이라고 생각한다면 변화가 없을 것입니다. 하지만 비즈니스의 전술적 관점에서 본다면 보다 적극적인 변화가 필요할 것입니다. 과거 운영적 업무의 비율을 줄이고 사업에 필요한 IT를 빨리 구축하는 것이 관건입니다. 최근 AIOPs와 같은 기술들은 이미 운영 업무를 줄이기 시작했고, ServiceNow와 같은 툴은 직원 경험에 초점을 맞춰 발전되고 있습니다. 이제 IT 조직은 새로운 디지털상품을 만드는 것에 집중해야 합니다.

### Q. 언택트 업무환경에서 대형 프로젝트의 관리 방안이 궁금합니다!

A. 보다 적극적인 협업툴이 필요로 하게 됩니다. 에자일 툴들을 적극적으로 활용해야 하며, 스크럼 방식의 프로젝트 관리가 필요합니다. 하지만 이것이 가능하려면 클라우드 기반의 개발 환경과 안정성이 보장된 보안 환경 또한 필수 요소가 될 것입니다.

### Q. 코로나19는 시스템 및 서비스와 어떤 방식으로 연결되어 발전될 것으로 예상되는지요?

A. 시스템 관점에서 보면 철저히 Shadow IT가 가속화될 것입니다. 즉, 직원들이 업무를 수행하기 위해 시스템에 접속해서 메뉴를 찾아 업무를 운영하지는 않을 것이며, 대신 서비스는 철저히 직원 경험에 포커싱이 될 것입니다. 직원들은 시스템의 존재를 모른 채 챗봇이나 알람에 대한 액션 등을 기반으로 업무를 하게 될 것입니다.

## 지능형 워크플로우 및 업무 자동화

### Q. 코로나19 이후 비대면 업무방식과 지능형 워크플로우 및 업무 자동화의 연관성은 어떻게 될까요?

A. 디지털 혁신은 이미 수년 전부터 많은 기업들이 준비해온 사항입니다. 그런 상황 속에서 코로나19는 혁신의 속도를 가속시키고 있는 형태입니다. 비대면은 단순히 사람과 사람의 물리적 접촉이 줄어든 것이 머물지 않고, 상시적 협업은 지속되면서 시스템과의 Interaction을 줄여갈 것입니다. 아직도 복잡하거나 집단지성이 필요한 영역은 존재하지만, 이를 위해서는 사람의 협업은 필수적 요소가 될 것입니다. 하지만 그 밖의 단순하거나 예측 가능한 업무들은 대부분 자동화 될 것이며, 운영성 업무는 극단적으로 줄어드는 형태를 만들어야 합니다.

### Q. 기본적으로 선택 후 업무에 맞게 수정 가능한 BPO 템플릿이 제공되나요?

A. IBM의 Blueworks Live 안에는 기업의 모든 Function 들이 템플릿으로 제공되고 있습니다. 또한 Cloud Package Solution 들도 이미 해당 Function의 Best Practices를 내장하고 있습니다.

### Q. 지능형 업무 자동화에서 사내 각 업무의 수행 정도를 취합할 수 있는 에이전트 또는 그러한 방식이 선행되는 것이 가능한지요?

A. 이미 많은 기업들이 도입하고 있는 RPA에서도 동일한 작업들이 진행되고 있습니다. RPA가 기계적 프로세스 자동화라면 인텔리전스 워크플로어는 기계적 프로세스와 학습을 통한 조건 처리가 가능한 것입니다. 즉, 0 또는 1로만 처리되는 것이 아니라 조건에 따라 다른 판단도 가능합니다.

