



# IBM Connections: 디지털 작업 공간에서의 팀의 성과 향상

포괄적 협업 도구 및 기술 솔루션으로 직원의 업무 능력을 강화하고 성공을 위한 기반 마련

## 주요 특징

- 기업에서 가장 중요한 자산은 사람이며 사람에게 가장 중요한 자원은 시간입니다. 협업 도구는 시간 활용을 극대화할 수 있도록 해 주어야 합니다.
- 회사가 보유한 지식의 대부분은 직원들의 머릿속에 있습니다. 활발한 정보 공유를 위해 커뮤니티와 커뮤니케이션을 활성화하십시오.
- 오늘날 비즈니스 성공의 키워드는 연결, 문화 그리고 공유와 협업이며 기술이 이를 뒷받침해야 합니다.
- 소셜 분석과 정확하고 믿을 수 있는 기업 정보 채널을 통해 지식과 영향력을 공유할 수 있는 환경을 조성하십시오.

디지털 재난은 미래에나 있을 위협이 아닙니다. 디지털 혁신이 지연되면 조직에 당장 문제가 발생합니다. 예를 들면 비생산적인 회의로 인해 매년 370억 달러가 낭비됩니다.<sup>1</sup> 연구개발 부서의 작업 내용을 실제 사업 조직에서 구현하는 데는 많은 시간과 업무를 투입해야 하는데, 이 때문에 기업 중 26%는 실행 역량 부족 문제를 겪고 있습니다.<sup>2</sup> 또한 전 세계적으로 업무에 몰입해 적극적으로 소통하는 직원의 비율은 24%에 불과합니다.<sup>3</sup>

이러한 결과는 모든 비즈니스에 영향을 미치는 핵심 영역, 즉 기업 커뮤니케이션 및 협업의 부족을 직접적으로 드러내는 지표입니다. 오늘날의 조직은 한 팀 내에서도 세대와 문화가 다양하고 지역적으로 분산되어 있습니다. 따라서, 최고의 업무 역량을 발휘할 수 있도록 효과적으로 지원하는 신뢰할 수 있는 협업 도구가 필요합니다. 조직의 경영진 또는 IT 리더들은 이러한 환경에서 팀원들의 업무 효율을 높여야 하는 문제에 직면해 있습니다.

기존의 직원 커뮤니케이션 솔루션은 정보 단절이 발생하고, 콘텐츠가 유효하지 않거나 중복되고, 프로세스 처리에 너무 많은 시간이 소요되어 직원들의 외면을 받는 등 본연의 역할을 제대로 수행하지 못하면서 기업의 골칫거리가 되었습니다.

반대로, 커뮤니케이션과 협업을 실현한 기업은 대부분 다음과 같은 탁월한 성과를 거두는 것으로 나타나고 있습니다.

- 매출 및 이익 신장
- 고객 충성도 및 유지율 향상
- 혁신 실현
- 투명성 및 위험성 관리 개선
- 직원 생산성 및 몰입도 향상



### IBM의 지능형 디지털 작업 공간 활용

IBM은 지능형 디지털 작업 공간인 IBM Connections™로 기업에서 이와 같은 성과를 거둘 수 있도록 도와드립니다. 이 솔루션을 도입하면 사용자에게 중요한 비즈니스 혜택을 제공하는 동시에 기업 전반을 혁신할 수 있습니다.

IBM Connections 플랫폼은 커뮤니티, 위키, 블로그, 파일, 문서 공유 등 코그니티브 기반의 협업 솔루션을 제공하며 이메일과 인스턴트 메시징을 비롯한 다양한 기존 도구와의 원활한 통합으로 직원들에게 만족스러운 환경을 구현할 수 있습니다. 성과 향상 효과를 확인하십시오.

기업이 성공을 거두기 위해서는 데이터에서 불필요한 정보를 걸러 내고 진정한 지식과 아이디어를 얻어낼 수 있어야 합니다. 기업의 데이터들이 저장되어 있는 특징은 쌓여 있는 데이터의 양이 많고 여러 부서에 흩어져 있는 경우 필요한 정보를 찾아내기가 어렵다는 것입니다. 통계에 따르면 저장된 데이터 중 85%는 구조화되지 않았거나 알려지지 않았거나 검색되지 않는 “가려진” 데이터, 혹은 오래되거나 중복되거나 중요하지 않은 데이터입니다.<sup>4</sup> IBM Connections를 사용하면 맥락을 고려한 지능형 검색 기능을 통해 회사 데이터에서 집단 지성을 찾아 활용할 수 있습니다.

### 성공에 필요한 중요 기능 제공

IBM Connections<sup>5</sup>는 강력한 주요 기능을 다양하게 제공합니다. 안전한 파일 공유 및 관리, 커뮤니케이션 향상, 지식 수집 및 공유, 과제 및 문제점 관리 기능 향상, 외부와의 협업, 소셜 러닝 촉진, 혁신 실현 그리고 품질 향상을 지원합니다(그림 1).

이러한 주요 기능을 통해 기업과 개인 모두가 가치를 누릴 수 있습니다. 사용하는 역량이 클수록 비즈니스의 혁신이 앞당겨집니다.

기본적인 인터페이스와 구조는 IBM Connections에서 지원하며 조직 고유의 요구사항에 따라 IBM Connections Engagement Center, IBM Docs, IBM Watson® Workspace를 비롯한 다양한 도구를 결합해 추가적으로 강력한 기능을 더할 수 있습니다. IBM Connections는 자유 자재로 확장이 가능한 플랫폼이므로 IBM Connections App Catalog를 통해 Microsoft Office와 같은 각종 타사 솔루션과 손쉽게 통합이 가능합니다. 직원들이 업무를 빠르고 효과적으로 수행하는 데 필요한 맥락에 맞는 모든 콘텐츠와 도구가 한곳에서 제공됩니다.

#### 주요 기능



파일 공유 및 관리



커뮤니케이션 향상



지식 수집 및 공유



과제 및 문제점 관리 기능 향상



외부 리소스와의 협업



소셜 러닝



혁신 촉진



품질 향상

#### IBM Connections Engagement Center

Cisco WebEx®	Cisco Spark™	IBM Domino®	IBM Connections 6	IBM Watson Workspace	인재 프레임워크	직원들 의견	IBM Watson Work Services	파트너 애플리케이션	Box	Actiance
IBM Watson 코그니티브 서비스		클라우드 및 온프레미스 구현		IBM Bluemix®		Microsoft Office 통합		Microsoft SharePoint 통합		

그림 1. IBM의 지능형 디지털 작업 공간은 다양한 IBM 솔루션의 장점을 결합해 중요 커뮤니케이션 기능들을 지원합니다.

### IBM Connections 주요 기능: 상세 정보



#### 파일 공유 및 관리

협업 환경 혁신의 핵심은 데이터 접근 용이성입니다. 데이터 파일 공유와 관리를 간소화하도록 설계된 지능형 디지털 작업 공간 기능을 활용해 보십시오(그림 2). Microsoft 파일 탐색기를 사용한 끌어다 놓기 방식의 파일 관리 기능이 지원되며 Microsoft Office와 호환이 가능한 문서를 동시에 여러 사람이 여러 장치에서 편집할 수 있습니다. Mac OS X, Android 및 iOS와도 손쉽게 동기화됩니다.



#### 커뮤니케이션 향상

커뮤니티와 블로그를 통해 간단한 방식으로 소식을 전달하고 피드백을 받을 수 있습니다. 권한 및 접근 통제 기능을 활용해 기사 및 정보를 게시하고 사용자들에게 메시지 공유를 요청함으로써 전사적으로 의사소통을 활성화할 수 있습니다. 의견, 조회수 및 "좋아요"와 같은 소셜 기능으로 직원들의 반응을 쉽게 파악할 수 있습니다. IBM 협업 도구를 통해 사용자는 다양한 콘텐츠 출처와 상태 업데이트를 개인의 취향에 따라 구성이 가능한 홈 페이지와 이메일 피드로 확인할 수 있습니다.



#### 지식 수집 및 공유

IBM Connections 및 IBM Watson Workspace와 같은 포괄적인 협업 도구를 활용하면 실시간으로 지식을 수집하고 각 개인이 정보 요청에 응답할 수 있습니다. 포럼과 의견은 질문을 통해 지식을 수집할 수 있는 유용한 수단입니다. 질문-답변 세트를 모두 검색할 수 있으며 답변을 "채택"해 공감을 강조 표시할 수 있습니다.



#### 외부 자원과의 협업

지능형 디지털 작업 공간을 사용하면 조직을 넘어 외부 커뮤니티로 협업 범위를 확장할 수 있습니다. 영향력이 있는 인플루언서 네트워크 및 고객 포털은 비동기 커뮤니케이션에 이상적입니다. 또한 IBM Watson Workspace와 같은 인스턴트 메시징 솔루션은 조직 안팎의 사람들과의 동기식 커뮤니케이션을 제공하므로 고객 지원을 뒷받침할 수 있습니다.



#### 과제 및 문제점 관리 기능 향상

직원들은 IBM Connections Activities를 사용해 자신이 수행해야 하는 과제를 관리하고 상대방이 해야 할 일을 파악할 수 있습니다. 서식 있는 텍스트, 파일 첨부 등이 포함된 공유 과제를 효과적으로 추적할 수 있어 IBM Connections 커뮤니티 내에서 전체 프로젝트를 관리할 수 있습니다. 통합 이메일(IBM Verse®), 인스턴트 메시징을 비롯한 조직 구성원에게 익숙한 다양한 도구를 통해 이러한 기능의 활용도가 극대화됩니다.



#### 소셜 러닝

IBM Connections는 빌트인(built-in) 소셜 러닝 도구를 제공하므로 교육을 제공하는 사람과 받는 사람을 연결해 학습 경험을 향상시킬 수 있습니다. IBM Connections Communities Survey and Forum 도구로 자습서(튜토리얼), Q&A 및 퀴즈를 제공할 수 있습니다.



#### 혁신 추진

혁신은 특정 시점의 활동이 아닌 지속적인 과정이어야 합니다. IBM Connections를 사용하면 아이디어를 쉽게 떠올리고 공유하고 개발할 수 있습니다. 사용자는 자신이 좋아하는 아이디어에 투표할 수 있으며 이러한 아이디어는 블로그의 게시물에서 실제 활동이 되고 더 나아가 프로젝트로 실현될 수 있습니다.



#### 품질 개선

문서를 파일에서 위키 페이지의 형태로 전환해 손쉽게 재사용, 개정 및 게시할 수 있습니다. Activities는 처리 절차를 정한 다음 이를 템플릿으로 저장해 신속한 재활용과 표준화를 지원합니다. 사용자는 자신의 업무와 관련된 개별 영역을 구독함으로써 항상 최신 정보를 접할 수 있습니다.

### 다양한 사업 부문에서 누릴 수 있는 혜택

IBM Connections의 포괄적인 접근법은 부서별 특정 요구사항을 바탕으로 도구와 전략을 선택할 수 있도록 해 줍니다. 한 가지 방법으로 모든 문제를 처리하는 커뮤니케이션 솔루션을 직원들에게 강요하는 대신 저마다 자신의 업무를 수행하는 방식에 부합하는 도구를 제공하면서도 기업 전반에서 협업을 지원할 수 있습니다.



파일 공유 및 관리



커뮤니케이션 향상



지식 수집 및 공유



과제 및 문제점 관리 기능 향상



외부 자원과의 협업



소셜 러닝



혁신 추진



품질 향상

재무	✓	✓	✓				
운영	✓		✓				✓
고객 서비스	✓	✓		✓	✓		
마케팅		✓			✓	✓	
영업	✓		✓		✓		
정보 기술	✓	✓		✓			
인사 관리			✓		✓		
제품 개발		✓	✓			✓	✓

### 재무

#### 절차, 감사 능력, 추적성, 의사 결정 능력 강화

검색에 소요되는 시간이 감소하고 요청에 대한 응답 효율성이 향상됩니다. IBM Connections의 통합 대시보드는 의사 결정 프로세스를 간소화하고 쉽게 추적하는 데 도움이 됩니다. 문서 및 지식 관리 기능으로 문서의 정확성과 정밀도를 유지 및 개선할 수 있습니다.

#### 필요한 주요 기능



### 운영

#### 운영 간소화 및 안전 강화

응답 시간과 낭비되는 시간을 줄여 생산성이 향상됩니다. 전문가와 현장에서 업무를 수행하는 직원 간 아이디어 공유를 촉진해 절차와 안전성을 획기적으로 개선할 수 있습니다. 업무 몰입도와 소통 능력을 강화해 사고 발생 건수가 감소합니다.

#### 필요한 주요 기능



### 고객 서비스

**직원 및 지원 비용 증가 없이 고객 유치 및 유지율 증가**  
탁월한 서비스 제공으로 기업의 고부가가치 차별화 요소를 강화하십시오. 고객과의 커뮤니케이션 시 발생하는 마찰을 줄이고 다양한 채널에서 고객에게 편리한 지원 서비스를 제공할 수 있습니다. 협업 도구를 사용하면 "부드러운" A/S 지원으로 고객 유지율이 향상됩니다.

**필요한 주요 기능**



### 마케팅

**더욱 유연하고 즉각적인 마케팅 메시지 및 캠페인 조성, 통합 및 제공**  
의견 수렴 및 분석 기술과 결합된 상세한 고객 프로필을 활용하면 다양한 채널과 출처에 산재해 있는 고객 행동 양식에 관한 아이디어를 얻을 수 있습니다. 이렇게 수집된 아이디어를 내부 인력의 협업 시스템 및 업무절차에 반영하면 직원들은 이를 바탕으로 지능적인 도구를 활용해 고객 응대의 수준과 품질을 높일 수 있습니다.

**필요한 주요 기능**



### 영업

**생산성 향상 및 매출/이익 신장**  
시장에 대한 풍부한 지식과 고객 정보로 무장하고 영업 활동을 강화하십시오. 주요 영업 자산 재활용 강화로 효율성이 향상되고 비용을 절감할 수 있을 뿐만 아니라 일관되고 신뢰할 수 있는 메시지 전달이 가능합니다. 효과적인 지식 관리 및 문서화를 통해 판매 경험을 공유할 수 있습니다.

**필요한 주요 기능**



### 정보 기술

**우수한 셀프 서비스, 효율적인 커뮤니케이션, 사용자의 손쉬운 참여 환경 조성**  
IT 부서에서 직원 참여 및 몰입 플랫폼을 통해 서비스를 제공하면 생산성이 향상됩니다. 다양한 셀프 서비스 옵션으로 IT 서비스 담당자의 업무 부담이 줄고 직원들의 신속한 업무 복귀가 가능합니다. 콘텐츠 배포 시 일관성이 보장되므로 정보가 중복될 확률이 낮아지는 동시에 일반 사용자에게 신뢰할 수 있는 정보 출처 및 솔루션 접근 방법을 제공할 수 있습니다.

**필요한 주요 기능**



### 인사 관리

**채용 및 업무 적응 시간 단축**  
직원들의 참여 및 몰입을 강화하면 핵심 직원 유지와 생산성 향상에 도움이 됩니다. 적극적으로 소통하고 몰입하는 직원은 자리를 잘 비우지 않고 실수도 적으며 이직률도 낮습니다.

**필요한 주요 기능**



### 제품 개발

**혁신 확대, 신제품 개발 및 기존 제품의 새로운 활용 방법 모색**  
직원들이 새로운 아이디어를 접하거나 자신의 아이디어를 공유할 수 있으며 토의와 투표를 통해 마음에 드는 아이디어를 알릴 수 있습니다. 아이디어 블로그, 위키, 포럼, 피드, 이벤트를 통해 부서별 혹은 전사적 혁신 과정을 수립할 수 있습니다.

**필요한 주요 기능**





설문 조사에 참여한 임원들 중 79%가 "직원 경험"을 매우 중요하거나 중요하다고 응답했지만, 자신의 회사가 차별화된 직원 경험을 구축하는 데 탁월하다고 생각하는 임원은 22%에 불과했습니다.<sup>7</sup>

### 경영진을 위한 코그니티브 기반 협업

협업 프레임워크에 대한 IBM의 접근법은 다양한 방법으로 경영진을 지원합니다. 제공되는 기능은 다음과 같습니다.

- 각종 활동을 통해 회의용 템플릿을 생성하고 의제, 실천 방안 및 회의록을 공유할 수 있습니다.
- 접근이 특정 사용자에게로 제한되는 경영진 대상 커뮤니티를 만들어 이벤트를 계획하고 문제를 논의하고 활동을 조율할 수 있습니다.
- 위키, 포럼, 블로그로 경영진의 경험과 지식을 공유할 수 있습니다.
- 외부 사용자가 포함된 제한된 커뮤니티를 통해 인수 또는 합병 관련 담당자들과 비공개로 의견을 나눌 수 있습니다.
- 각 기간별로 표준화할 수 있는 계획 활동을 생성해 계획을 수립하고 보고의 품질을 보장할 수 있습니다.

### 직원과 고객의 참여로 기업의 비즈니스 성장

경쟁이 치열하고 어려움이 많은 환경에서 조직이 성장하려면 디지털에 익숙한 오늘날의 고객과 21세기에 맞는 인력을 확보하고 유지할 수 있는 방법이 필요합니다.

IBM Connections 지능형 디지털 작업 공간은 조직에서 겪게 되는 문제를 해결할 수 있도록 도와줍니다. 급격한 변화에 적응할 수 있는 유연성과 미래에 대한 대비 능력을 갖출 수 있으며 사용하기 쉬운 도구로 시간과 인력이 절약되고 플랫폼 확장을 통해 사업 부문별로 익숙한 도구를 통합할 수 있을 뿐만 아니라 구현 절차를 간소화해 비용을 절약할 수 있습니다.

### 추가 정보

[ibm.com/connections](http://ibm.com/connections)에서 IBM Connections 및 IBM의 코그니티브 기반 협업에 대한 전략을 자세히 확인하실 수 있습니다.

© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

미국에서 제작  
2017년 11월

IBM, IBM 로고, ibm.com, Bluemix, Domino, IBM Connections, IBM Verse 및 IBM Watson은 전 세계에 등록되어 있는 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 최신 IBM 상표 목록은 웹사이트 "저작권 및 상표 정보"([ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml))에 있습니다.

Microsoft 및 SharePoint는 미국 및 기타 국가에서 Microsoft Corporation의 상표입니다.

이 문서는 처음 발행될 당시의 날짜를 기준으로 작성되었으며 IBM은 언제든지 문서 내용을 변경할 수 있습니다. 모든 제품들이 IBM이 비즈니스를 수행하고 있는 모든 국가에서 제공되는 것은 아닙니다.

이 문서의 정보는 상품성에 대한 보증, 특정 목적의 적합성 여부 및 저작권을 침해하지 않는다는 보증 또는 조건 등을 포함해서 명시적 또는 묵시적 보증 없이 "있는 그대로" 제공됩니다. IBM 제품은 제공된 약정에 명시된 조항 및 조건에 따라 보증됩니다.

<sup>1</sup> 직업 및 조직 심리학 저널(Journal of Occupational and Organizational Psychology), 86, 457-476

<sup>2</sup> 2016 하버드 비즈니스 리뷰 분석 연구(Harvard Business Review Analytics Study 2016) 및 IBM

<sup>3</sup> "2017 글로벌 직원 몰입 동향(2017 Trends in Global Employee Engagement)," Aon Hewitt, 2017 [www.modernsurvey.com/wp-content/uploads/2017/04/2017](http://www.modernsurvey.com/wp-content/uploads/2017/04/2017)

<sup>4</sup> "글로벌 데이터버그 보고서(Global Databerg Report)," Veritas, 2016년 3월, [www.veritas.com/product/information-governance/global-databerg](http://www.veritas.com/product/information-governance/global-databerg)

<sup>5</sup> IBM Connections Engagement Suite는 IBM Connections, IBM Connections Engagement Center 및 IBM Docs가 번들로 구성된 제품입니다.

<sup>6</sup> Harter, Jim, Gallup, "비즈니스를 위한 머니볼: 직원 몰입 메타 분석(Moneyball for Business: Employee Engagement Meta-Analysis)," 2016년 5월 31일, [www.gallup.com/businessjournal/191501/moneyball-business-employee-engagement-meta-analysis.aspx](http://www.gallup.com/businessjournal/191501/moneyball-business-employee-engagement-meta-analysis.aspx)

<sup>7</sup> Bersin, Josh; Flynn, Jason; Mazor, Art; Melian, Veronica. "직원 경험: 문화, 몰입, 그리고 그 밖의 것: Deloitte 2017 글로벌 인적 자본 동향(The employee experience: Deloitte 2017 Global Human Capital Trends)," Deloitte University Press, 2017년 2월 28일, [dupress.deloitte.com/dup-us-en/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html](http://dupress.deloitte.com/dup-us-en/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html)



재활용하십시오