

# 유연한 워크스페이스: "BYOD" 시대의 가치 실현



## 내용

- 2 주요 요약
- 2 BYOD 성장 동력의 배경
- 3 전사적으로 BYOD 수용
- 4 BYOD에 대한 일반 사용자 지원
- 4 전략에 부합하는 솔루션
- 4 모바일로 전환: 학습 내용
- 6 결론
- 6 자세한 정보

### 총괄 요약

Apple iPad와 같은 스마트폰과 미디어 태블릿의 판매가 증가하고 있으며, 현재 10억 개 이상의 스마트폰이 사용 중인 것으로 분석가들은 예측하고 있습니다.<sup>1</sup> 소비자 기술의 발전이 새로운 현상은 아니지만, 점점 더 많은 사람들이 스마트폰과 태블릿을 업무에 활용하고 있다는 것은 달라진 점입니다. IT의 소비자화로 "BYOD" 시대가 도래함에 따라 직원들은 디바이스를 사용하여 어디서나 애플리케이션 및 정보에 빠르게 액세스할 수 있는 유연한 워크스페이스를 기대합니다.

언제 어디서나 액세스하기를 바라는 이러한 새로운 사고방식은 IT 조직에 중요한 영향과 결과를 초래하여, 생산성 향상 및 작업자 만족의 실현과 이 사고방식으로 인한 보안 문제 사이의 균형을 적절하게 유지할 수 있도록 해야 합니다. 일부 기업에서는 직원에게 스마트폰과 태블릿을 제공하는 경우도 있지만, 대부분의 직원들은 개인 소유 디바이스를 워크스페이스로 가져와서 업무용으로 사용하고 있으며, 그 중에는 기업의 승인을 받지 않는 경우도 흔히 있습니다. 이 백서에서는 조직이 BYOD 시대에 비즈니스 가치를 창출하면서 보안이 강화된 IT 인프라와 일관된 레벨의 서비스를 제공하는 방법에 대해 살펴봅니다.

### BYOD 성장 동력의 배경

최신 Gartner 보고서에서는 "BYOD" 프로그램의 출현은 PC가 워크스페이스에 도입된 이후 비즈니스용 클라이언트 컴퓨팅 경제에 있어서 가장 급격하고 유일한 변화다."라고 결론짓고 있습니다.<sup>2</sup> 이러한 경향의 놀라울 정도로 빠른 속도와 깊이를 근본적으로 뒷받침하는 다양한 이유가 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 엔터프라이즈급 모바일 애플리케이션의 수가 증가하는 동시에 대부분의 스마트폰과 태블릿은 강력한 기능과 애플리케이션을 갖추고 있습니다. 또한 IT 부서의 "표준" 디바이스를 능가하여 훨씬 더 유용하게 활용되고 있습니다.
- 기술 향상(예: 소형화된 크기, 커는 것과 동시에 사용 가능, 무선 인터넷 연결 등)의 결과로 소비자 모바일 디바이스가 일상생활 전반에 유입됨에 따라 "기업" 디바이스에서는 찾을 수 없는 높은 수준의 편의성을 제공합니다. 실제로 이는 기술적 변화에 따른 문화적 변화를 그대로 반영합니다.
- 기업에서는 직원에게 최소한의 투자로 최대의 성과를 내도록 요구하고 있습니다. 오늘날의 직원들은 유능하면서 기술적 식견이 뛰어난 근로자입니다. 또한 목표를 달성하는 데 도움이 되는 모든 수단으로 방향을 선회하고 있습니다. 대부분의 경우 사무실 책상에 고정되어 있는 PC는 여기에 해당하지 않습니다.
- 대부분의 기업이 회사 부담 디바이스를 소규모 집단(예: 영업)에게 지급하고 있습니다. 모바일 요구사항이 증가하고 있음에도 불구하고 대부분의 기업은 비용 압박으로 인해 회사 부담 프로그램을 확대하고 있지 않습니다. 대신 저렴한 비용으로 많은 사용자 집단에 모바일 서비스를 제공할 수 있는 직원 부담 모델(BYOD)을 모색하고 있습니다.

## 전사적으로 BYOD 수용

지원 및 보안 복잡성의 증가로 인해 기업에서 개인 소유 디바이스 사용을 금지하려는 유혹이 있을 수도 있지만, 강경 노선을 따르는 회사 정책을 시행하는 것은 간단하지 않습니다. 회사에서 지급하는 스마트폰 및 태블릿 사용자가 회사 정책을 회피하여 회사를 더 큰 위험에 빠뜨릴 수 있습니다. 예를 들어, 사용자가 회사 이메일, 문서 및 프레젠테이션을 Google Mail, Dropbox 등과 같은 소비자 서비스로 전달할 수 있습니다. 스마트폰과 태블릿에서 액세스할 수 있는 이러한 서비스는 기업이 통제할 수 없는 일종의 “새도우 인프라”를 구축하여 데이터 유출 위험이 증가합니다. 또한 BYOD를 지원하지 않을 경우 직원의 만족도가 떨어져 유능한 인재를 유지하여 확보하는 데 어려움이 있습니다.

“IT 관리자와 CIO는 직원 소유 디바이스 사용을 허용하지 않더라도 직원이 스스로 해결책을 찾아서 여전히 BYOD를 기업으로 유입할 것이라는 사실을 인식해야 합니다. IT 부서는 업무에서 직원 소유 디바이스 사용을 유연하게 허용하는 것과 BYOD를 수용할 때의 잠재적 보안 위험 및 비용 간의 적절한 균형점을 찾아야 합니다.” IDC, “BYOD 이니셔티브의 보안 문제 해결”, 2012년 6월.<sup>3</sup>

그렇다면 심각한 거버넌스, 보안, 통합 및 지원 문제를 야기하지 않으면서 개인 디바이스를 “허용”하려면 어떻게 해야 할까요? 대응적 접근 방식이 아닌 방법론적인 접근 전략을 취합니다. 다음과 같은 몇 가지 질문을 고려하십시오.

- 모바일 디바이스 지원 — 어떤 모바일 디바이스를 지원하시겠습니까? 어디에서 무슨 작업을 수행해야 할까요? 다양한 모바일 디바이스를 지원하면 일반 사용자의 만족도가 증가하는 반면에, 지원을 위한 비용, 복잡도 및 배치 시간도 함께 증가할 수 있습니다. 예를 들어, 여러 플랫폼(예: Apple iOS, Google Android, RIM BlackBerry, Windows Phone 등)용 모바일 애플리케이션을 개발하여, 배치하고, 보안해야 합니다.
- 기업 문화 및 기업 정책 — 회사에 개인 소유 디바이스 사용에 대한 정책이 있습니까? 자발적 정책입니까? 액세스할 수 있는 기업 데이터는 무엇입니까? 어떤 보안 정책이 있습니까? 모바일 비용에 대한 보상 정책이 있습니까? (예: 디바이스, 음성, 데이터) 모바일 근로자에 대한 기업 문화는 무엇이고 조직의 전략에 부합합니까? 모바일 디바이스에서 업무 데이터와 개인 데이터를 구별해야 할까요? 분실되거나 도난당한 디바이스와 직원 이직을 처리할 전략이 있습니까?
- 정보 기술 — 전력을 구현하는 데 필요한 IT 솔루션은 무엇입니까? 모바일 서비스를 어떻게 관리하고 보안합니까? 모바일 애플리케이션 전략은 무엇입니까? 광범위한 모바일 디바이스를 어떻게 지원합니까? 기업 정책을 준수하는지 어떻게 모니터링합니까?

## BYOD에 대한 일반 사용자 지원

광범위한 스마트폰과 플랫폼을 지원함에 따라 헬프 데스크의 부담이 급격하게 증가하고 있습니다. 셀프 서비스 지원과 자동화를 통해 이러한 문제를 해결할 수 있습니다. 구체적인 기능은 다음과 같습니다.

- 디바이스, 플랫폼, 제공 서비스 및 직원 책임에 대한 최신 온라인 문서
- 관리자의 도움 없이 온라인으로 새로운 디바이스 활성화
- “균중의 지혜”를 활용하기 위한 회사 내 소셜 미디어 사용 증가 - 요즘에는 새로운 디바이스와 OS 버전이 매주 출시되고 있어 이는 필수적입니다.
- 온라인으로 일반 작업(예: 디바이스 재설정, 디바이스 지우기) 수행

## 전략에 부합하는 솔루션

BYOD 전략을 신중하게 고려해 보았다면 전략을 성공적으로 이끌 수 있는 IT 솔루션을 모색하게 될 것입니다. 다음과 같은 몇 가지 주요 영역을 고려할 수 있습니다.

- **보안:** 모바일 디바이스와 데이터를 어떻게 관리하고 보호합니까? 업무 데이터와 개인 데이터를 구별해야 합니까? 직원이 퇴사하거나 직무가 변경된 경우 기업 데이터를 어떻게 제거하십니까? 회사 네트워크 연결을 허용하기 전에 디바이스의 보안 상태를 어떻게 확인하십니까? (예: 디바이스가 탈옥 또는 루팅되었습니까?)

- **애플리케이션:** 사용자가 무슨 애플리케이션을 사용합니까? 즉시 사용할 수 있습니까? 웹, 기본, 하이브리드 또는 가상 애플리케이션입니까? 보안 요구사항을 충족합니까? 사용자 정의 애플리케이션을 작성해야 합니까? 모바일 엔터프라이즈 애플리케이션 플랫폼을 탐색해야 합니까? (MEAP). 애플리케이션을 어떻게 배치하고 관리합니까? 애플리케이션을 관리하고 배포하기 위해 엔터프라이즈 애플리케이션 스토어가 필요합니까? 사용자가 모바일 디바이스에서 액세스할 수 있는 애플리케이션을 금지해야 합니까? 디바이스에서 반드시 실행해야 하는 필수 애플리케이션이 있습니까? 디바이스에서 실행할 수 없는 애플리케이션이 있습니까? 애플리케이션을 어떻게 업데이트합니까?
- **네트워크:** 사용자가 Wi-Fi 및 휴대폰을 통해 디바이스를 회사 네트워크에 연결하는 방식은 무엇입니까? 직원이 회사 Wi-Fi 네트워크에 연결할 경우 적절한 Wi-Fi 범위와 용량이 있습니까? 직원이 오프 사이트에서 연결할 경우 하나 이상의 VPN 솔루션이 필요합니까? 이러한 디바이스로 인해 발생할 수 있는 복잡도 및 네트워크 트래픽 증가를 어떻게 관리합니까?
- **지원:** 다양한 디바이스를 어떻게 지원합니까? 관리 오버헤드를 줄이기 위해 디바이스 등록과 같은 일반 작업을 자동화합니까? 직원에게 모바일 디바이스를 효율적으로 사용하는 방법을 어떻게 교육합니까?

## 모바일로 전환: 학습 내용

IBM 글로벌 직원 중 반 이상이 모바일 직원입니다. IBM은 워크스페이스로 유입되는 다양한 신규 모바일 플랫폼을 수용하기 위해, 2004년에 단일 기업 제공 디바이스로 시작된 회사 모바일 프로그램을 확장해야 했습니다. 2009년에 IBM은 엔터프라이즈 모바일 특히, 스마트폰과 태블릿을 지원하자는 공격적인 캠페인을 실시했습니다.

3년 동안 IBM은 다양한 디바이스와 운영 체제에서 시장에 출시된 태블릿과 같은 새로운 항목을 추가하여 모바일 액세스에 대한 파일럿 평가를 실시했습니다. IBM 협업 소프트웨어를 솔루션의 일부로 통합했습니다. 2011년에는 모바일을 핵심 인프라 서비스로 간주하고 광범위한 생산 배치를 실시하여 100,000명 이상의 스마트폰 및 태블릿 사용자가 IBM 회사 네트워크에 액세스했습니다. 현재는 80,000개의 개인 소유 디바이스를 포함하여 120,000명 이상의 모바일 사용자가 프로그램에 참여하고 있으며, 범위가 지속적으로 확대되고 있습니다.

다음은 주요 학습 내용입니다.

- 직원들은 개별적으로 구입한 개인 소유 스마트폰 및 태블릿 사용을 지지합니다.
- 직원들은 개인 용도와 비즈니스 용도에 동일한 스마트폰을 사용하는 것을 원하고 있습니다. 대부분의 사용자는 업무용과 개인용으로 나누어 두 대의 스마트폰을 사용하려고 하지 않습니다.
- 대부분의 직원들은 IBM에서 지원하도록 선택한 디바이스 및 플랫폼(예: Android 2.2+, iPhone 3GS+, BlackBerry 등)을 지지했습니다. 보안 요구사항으로 인해 지원할 수 없는 디바이스 및 플랫폼에 대한 직원들의 추가적인 요청이 있었습니다.
- 대체적으로 직원들은 디바이스에 보안 정책을 실행해야 할 필요성을 인정했습니다. 일부 사용자는 이에 반대했습니다. 고객은 디바이스를 잠금 해제하는 데 필요한 8자리 영숫자 비밀번호에 가장 큰 불만을 표시했습니다. 직원들은 효율적인 인증 기술과 “업무” 데이터에 액세스할 때 암호를 묻는 기능을 원합니다.
- 보안을 위해 업무 데이터와 개인 데이터를 분리하는 효율적인 컨테이너화된 솔루션과 모든 업무 데이터를 단일 컨테이너로 관리하는 기능이 필요합니다. 그러면 각 애플리케이션을 개별적으로 보호해야 할 필요성이 감소됩니다.
- 전체 디바이스의 원격 제거 기능은 직원들에게 환영받지 못합니다. 직원들은 기업 데이터(예: 이메일)만 원격으로 제거할 수 있는 Lotus Traveler의 향상된 기능을 선호했습니다.
- 브라우저 기반 클라우드 솔루션(예: IBM® Lotus® iNotes® 초경량 모드)으로 유연성을 제공하고, 디바이스 종속성을 줄여주고, 고정 데이터 보안 문제를 해결할 수 있습니다.
- 스마트폰 및 태블릿 옵션이 다양화됨에 따라 직원들이 정보를 바탕으로 특정 요구사항에 가장 적합한 디바이스를 올바르게 선택할 수 있도록 지도해야 했습니다.
- Lotus Mobile Connect 클라이언트 없는 SSL 프록시를 활용하여 Apple iOS 및 Google Android에서 최적의 일반 사용자 경험을 제공했습니다. 하지만 이로 인해 일반 회사 네트워크 액세스를 위한 별도의 VPN 클라이언트 솔루션을 사용해야 했습니다.
- 직원에게 자동 온보딩 및 진단을 포함한 셀프 서비스 지원 옵션을 제공했습니다.

---

## IBM Mobile 역사

2004 - 2007: 제한된 직원 액세스로 BlackBerry 스마트폰만 지원

2008: IBM Lotus Traveler를 활용하여 Windows Mobile에 대한 제한된 개념 검증

2009: 파일럿 평가 시작, Nokia, Apple iOS를 포함하도록 확장 및 Lotus Traveler를 통해 확대된 액세스로 개인 소유 모델 포함

2010: 파일럿 평가를 완료하고 생산 개발 착수. Apple iPad 및 Google Android를 포함하도록 플랫폼 지원 확대

2011: 기본 컴퓨팅 디바이스로서 늘어나는 모바일(랩탑 대체)의 사용 증가를 지원하도록 광범위한 생산 배치 지원, 사내에서 개발하여 내부 애플리케이션 스토어를 통해 배포된 사용자 정의 모바일 애플리케이션과 Apple iOS 및 Android의 Sametime Instant Messaging, IBM Connections 및 Symphony Viewers용 기본 모바일 클라이언트 지원

2012: IBM Mobile Enterprise 이니셔티브 시작. “대고객 부서” 및 “비영업 부서”의 애플리케이션을 위한 모바일 솔루션을 통해 고객의 기업 혁신을 지원하도록 전체 IBM 소프트웨어, 하드웨어 및 서비스에서 출시

---

## 결론

장소나 디바이스에 구애 받지 않고 필요한 도구에 액세스하도록 허용하는 유연한 워크스페이스에 대한 직원의 요구가 증가함에 따라 BYOD 성장 동력은 축소되기는 고사하고 더욱 확대되고 있습니다. 미래 지향적인 조직은 직원의 선택을 지원하고, 기업 데이터 및 애플리케이션에 대한 보안 액세스를 허용하고, 개인 소유 디바이스를 기업 제공의 전용 무선 디바이스 및 인프라에서 함께 사용할 수 있는 유연한 모바일 환경을 성공적으로 구현할 수 있는 방안을 모색하고 있습니다. IBM에서는 그런 혁신이 이미 진행되고 있습니다.

IBM은 충분히 검증된 모바일 엔터프라이즈로 전환 이외에도 이미 15년 전부터 수백 명의 고객에게 모바일 솔루션을 제공하고 있으며 IBM 전문가가 글로벌 보안, 지원 및 애플리케이션 요구사항을 지원하는 강력한 솔루션을 개발했습니다. 따라서 다른 선도적 모바일 플랫폼 및 디바이스 전반으로 IBM 서비스를 확장할 수 있습니다. 강력한 비즈니스파트너 에코시스템의 지원을 받아 IBM은 고객이 모바일 요구사항을 파악하고, 현재 환경을 평가하여, 모바일 디바이스 관리를 위한 전략을 설계하도록 지원할 수 있습니다.

## 추가 정보

IBM 엔터프라이즈 서비스 — 관리 모바일 서비스에 대한 자세한 내용은 IBM 마케팅 담당자 또는 IBM 비즈니스파트너에게 문의하거나 다음 웹 사이트를 참조하십시오.

[ibm.com/services/mobility](http://ibm.com/services/mobility)



© Copyright IBM Corporation 2012

135-270

서울특별시 강남구 도곡동 467-12, 군인공제회관 빌딩, 한국 아이.비.엠  
주식회사  
고객만족센터

2012년 11월

IBM, IBM 로고, ibm.com, Lotus 및 iNotes는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 이와 같은 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 이러한 상표는 다른 국가에서도 등록 상표 또는 일반 법적 상표일 수 있습니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"([ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml))에 있습니다.

BlackBerry, RIM, Research In Motion, 관련 상표, 이름 및 로고는 미국 또는 기타 국가에서 등록되었거나 사용되는 Research In Motion Limited의 자산입니다. Research In Motion Limited의 허가 아래 사용됩니다.

Microsoft 및 Windows는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Microsoft Corporation의 등록 상표 또는 상표입니다.

iPhone, iPad 및 iPod Touch는 미국 또는 기타 국가에서 등록된 Apple Inc.의 상표입니다.

기타 회사, 제품 또는 서비스 이름은 해당 회사의 상표 또는 서비스표입니다.

<sup>1</sup> Strategy Analytics, "88개국을 대상으로 한 운영 체제별 글로벌 스마트폰 설치 기반 예측: 2007 - 2017", 2012년 10월

<sup>2</sup> Gartner, "Bring Your Own Device: New Opportunities, New Challenges", 2012년 8월. Doc # G00238131

<sup>3</sup> IDC, "BYOD 이니셔티브의 보안 문제 해결" 2012년 6월. Doc # AE53U



재활용하십시오