

# 갑자기 찾아온 원격 근무 시대, 해법은



## 갑자기 찾아온

## 원격 근무 시대, 해법은

### 업무 방식의 변화 /

2020년은 모든 기업이 원격근무 도입 필요성을 느낀 한해로 남을 것이다. 급작스러운 업무 변화에 적응하지 못한 대부분의 기업은 개인용 메신저를 통해 소통, 협업하며 업무를 대체하고 있지만, 솔루션이 갖춰지지 않은 원격 근무는 진정한 원격 근무라고 부를 수 없다. 시대의 빠른 변화를 이유로 IT 기업들은 물론, 전통산업에 해당하는 기업들에게도 원격 근무의 필요성이 대두되고 있지만 현재 원격 근무를 충실하게 준비한 기업은 드물다.

비교적 원격 근무에 빠르게 적응하고 있는 것은 IT 기업들이다. 기존에는 사무실에 모여 근무하던 방식을 고수하던 페이스북은 5~10년 내 직원 절반을 원격 근무로 일하도록 하겠다고 발표한 바 있다. 원격 근무를 도입하면 고정으로 나가는 비용을 아끼고, 대도시 거주자가 아닌 인력을 채용할 수 있다. 트위터의 경우 재택근무와 성격이 맞는 직무에 한해서는 영구적으로 재택근무를 도입할 것으로 발표했다. 다른 기업들도 비슷한 정책을 내놓고 있는데, 이들 IT 기업들이 비교적 손쉽게 원격 근무를 도입할 수 있는 이유는 클라우드 서비스를 이미 사용하고 있기 때문이다.

클라우드 서비스를 통해 업무 솔루션을 디지털화하고, 이를 통해 원하는 곳에서 근무할 수 있는 환경을 조성하는 것을 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)이라고 한다. 비즈니스 툴, 보고 체계, 커뮤니케이션 툴 등을 마련하고 이를 클라우드에서 구동되게 하면 구성원 대부분이 원하는 환경에서 근무할 수 있다. 그러나 국내에서는 짧은 통근 거리로 인해 해외에 비해 디지털 트랜스포메이션 도입이 인프라 대비 늦은 상황이다. 국내에서는 비즈니스 환경이 급변하며 통신사, 지주사, 신소재, 철강기업, 유통기업 등 다양한 기업들이 가능한 선에서 재택근무를 도입하고 있으며, 이 재택근무를 위해 디지털 트랜스포메이션을 가속화하고 있다.

## 주요 인력 'MZ 세대' 업무 유연성 성향 //

주요 근무자이자 현재와 미래를 아우르는 인력들이 원격 근무를 환영하는 성향을 갖고 있는 것도 비대면 근무의 긍정적 도입에 영향을 주고 있다. 기업 내 젊은 인력에 해당하는 MZ세대(밀레니얼+Z세대)는 워크-라이프 밸런스를 넘어 유연한 근무(Work Flexibility)를 선호하는 경향이 높다. MZ세대 이전의 세대가 업무시간 외 추가 근무를 하지 않고 여가나 휴식을 즐기는 '워라벨'을 추구했다면, MZ세대는 업무 공간과 시간의 자유로움을 포함한 개념을 선호한다. MZ세대는 2020년, 전 세계 노동인구의 50%에 달하며, 2025년에는 75%에 달할 것으로 예상된다. 따라서 5~10년 내 원격 근무나 유연 근무는 선택사항이 아닌 필수사항이 될 것으로 전망된다.

이들이 선호하는 근무 형태 외에도 주목할 성향이 하나 더 있다. MZ세대는 스마트 기기에 익숙한 세대로, 개인 기기를 회사에서도 사용하는 BYOD(Bring Your Own Device) 선호 경향이 강하다. 스마트폰과 랩톱을 자유자재로 다루며, 각종 도구에 대한 적응력 역시 뛰어나다. 따라서 이들을 대상으로 원격 근무를 도입하기란 그리 어려운 일이 아닐 것이다.

## 10년 전부터 원격 근무를 도입했던

### 오토매틱, 깃랩에서 원격 근무의 힌트를 알아보자 ///

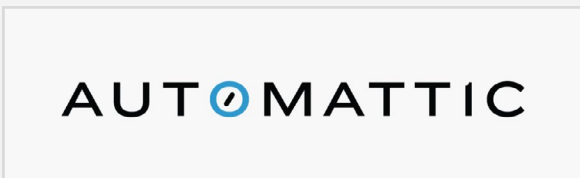
원격 근무가 트렌드가 되기 전부터 원격 근무를 시행해왔던 기업들은 주로 소프트웨어를 제작하는 기업들이다. 우리나라에도 흔히 알려진 콘텐츠 관리 툴 '워드프레스'를 만드는 오토매틱(Automattic), 소스코드 공유 소프트웨어 기업 깃랩(GitLab) 등은 원격 근무의 성공 사례로 꼽힌다.

오토매틱은 <바지 벗고 일하면 안 되나요?(The Year Without Pants)> 저서로 알려진 기업이다. 설립 초기에는 수평적인 방식으로 모든 직원이 업무를 대표에게 직접 보고했지만, 회사가 점차 성장하자 비대면 근무를 실험하게 된다. 업무 방식은 각자 할 일을 하면서 자사 블로그 툴에 업무 진행 정도, 사적인 채널에서 나온 중요한 업무 이야기 등을 모두 기록해 각각 다른 시간대에서 일하는 모든 구성원이 블로그 새 글만 체크하면 업무에 지장이 없도록 한다.



깃랩은 '넷플릭스보다 더 매력적인 회사'로 불리는 소프트웨어 기업이다. 소스 코드를 공유할 수 있는 소프트웨어를 만드는 기업으로, 마이크로소프트, 나사, 알리바바 등 10만개 이상의 기업이 깃랩의 소프트웨어를 사용한다. 깃랩의 업무 특징은 신입 직원들을 위한 소통 매뉴얼이다. 1000페이지가 넘는 핸드북에는 회사 철학이나 감사 인사법 등 세세한 매뉴얼을 제공해 처음 입사한 사람도 당일에 바로 원격 근무할 수 있도록 한다. 또한, 주요 커뮤니케이션 방식은 채팅이 아닌 이메일을 권장하며, 이메일 3번 이상에도 문제가 해결되지 않으면 화상통화를 하도록 권고한다. 또한, 하루 30분 회사 내 다른 직원과 일대일로 화상통화를 하며 쉬는 것을 권장한다. 이것을 녹화해 쉬는 직원도 볼 수 있도록 한다.

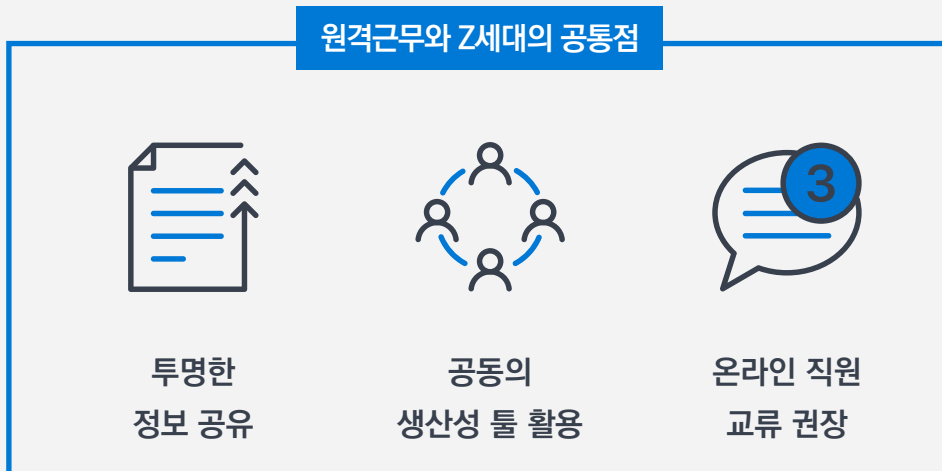
두 기업은 또한, 각 지역으로 여행해 다른 직원들을 만나는 것 역시 장려하며, 1~2년에 직원 모두가 전 세계에서 날아와 만나는 모임도 개최하고 있다.



## 원격 근무 기업에게 배울 수 있는 것 **////**

두 기업의 공통점을 찾아보면 원격 근무에 필요한 것들이 무엇인지를 알 수 있다. 두 기업은 1. 정보를 투명하게 공유하고, 2. 원하는 기기로 업무하는 동시에 공동의 생산성 툴을 활용하며, 3. 온라인으로 직원끼리 어울리는 것을 권장한다. 이것은 공정성, 투명성 등을 중요시하는 Z세대의 특성에도 일치한다.

원격 근무를 처음 도입하는 기업은 이 세가지를 필수적으로 갖춰야만 원격 근무에 빠르게 적응할 수 있을 것으로 보인다.



## 노후화된 기기가 가져오는 생산성 저하

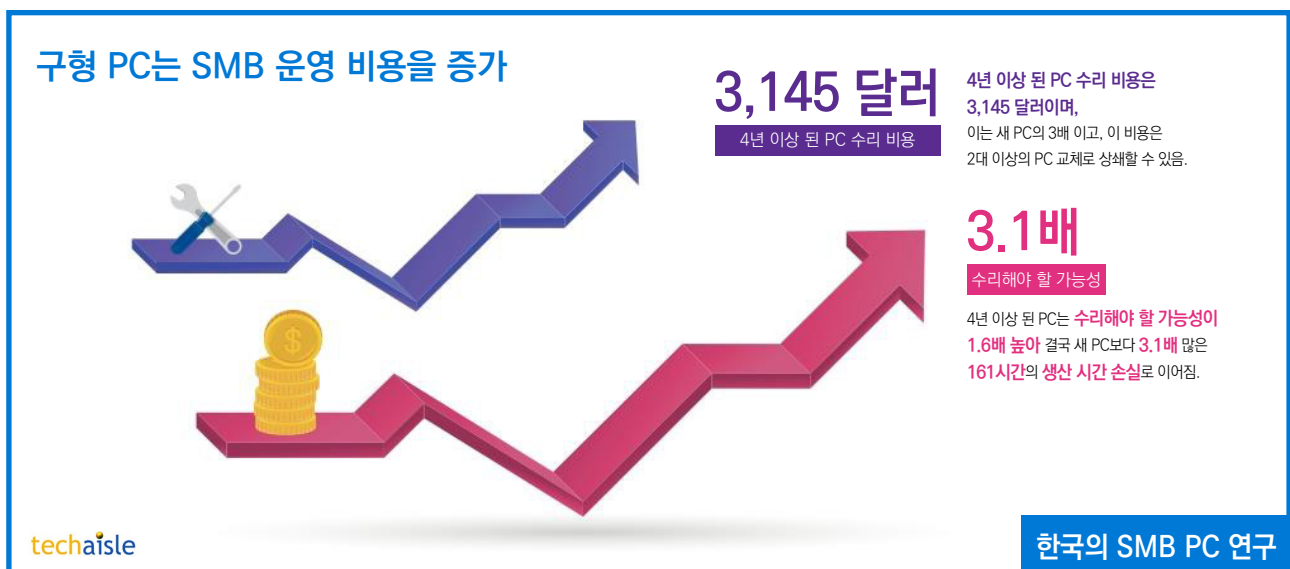
원격 근무 도입 시 노후화된 기기가 존재할 경우 다양한 문제가 발생한다. 노후 PC는 충전 속도가 느리거나 배터리 방전이 빠르다. 또한, 부팅속도가 느리고 소프트웨어 구동 속도가 느린 것도 문제가 된다. 영상 편집이나 CAD 등 고성능을 요하는 일부 작업들은 노후 PC에서 렌더링을 시작하면 중간에 저장하지 못하고 작업이 끝나는 경우도 있다.

따라서 원격 근무 도입에서 노후 기기를 방치하는 것은 생산성에 직접적인 영향을 준다. 사무실에 모여 집합 근무를 시행할 때는 조립 PC와 모니터를 회사에 두고 출퇴근하며 근무할 수도 있지만, 위치를 옮겨다니거나 재택 근무할 때는 그 환경에 맞는 PC와 안정적인 인터넷 접속 등이 필요하다. 국내 브로드밴드 보급율과 인터넷 속도는 타 국가 대비 훌륭한 편이므로 인터넷 속도에 대한 가지 문제에 대해서는 생각하지 않아도 된다. 남은 한 가지 문제는 원격 근무에 걸맞은 제품을 얼마나 보유할 수 있는지의 여부다.

PC를 구비할 때 고려해야 하는 점은 기기가 생산성을 얼마나 보장할 수 있느냐다. 기기의 노후화는 생산성을 해쳐 원격 근무의 생산성을 저해하기 때문이다. 2019년 9월, 마이크로소프트가 IT시장조사기관 테크아일(Techaisle)에 의뢰해 조사한 바에 따르면, 2019년 국내 중소기업(SMB) 34%가 사용 이후 4년이 지난 노후화된 PC를 사용하는 것으로 나타났다. 4년 이상 지난 PC를 유지하는 데 드는 비용은 기기 당 약 378만원으로, 최신 PC 2대 이상을 구매할 수 있는 수준이다. 또한, 노후화된 PC는 수리가 필요한 경우가 3.1배 높은 것으로 나타났다.

그러나 원격 근무를 급격하게 도입하는 입장에서, 약 200만원에 달하는 신형 랩톱을 구매해 모든 구성원에게 지급하는 것은 큰 부담으로 다가올 수 있다. 예산을 낮추기 위해 구형 기기 인수 혹은 중고 기기를 지급하는 것은 원격 근무 시대에 대비하는 진정한 해결책이 아니라 미봉책에 해당한다.

이러한 문제는 기기 교체 주기를 단축시킴으로써 해결할 수 있다. 기기 교체 주기를 단축시키면 제품이 비교적 최신 고사양 제품으로 유지되며, 그에 맞는 보안 및 생산성 등도 보장할 수 있다. 그러나 제품을 주기적으로 교체하는 것 역시 비용에 상당한 부담을 줄 수 있는데, 이 문제를 모두 해결하기 위한 방법으로 DaaS를 고려해보는 것이 좋다.





## 하드웨어도 구독하는 시대, DaaS의 시대가 온다 //

영상 스트리밍, 음원 스트리밍을 비롯해 생산성 소프트웨어, 자동차 구독, 아마존, 네이버, 11번가 등의 쇼핑물 멤버십까지, 2020년은 '구독 경제 시대'라고 불려도 무리가 없는 시기이다. 직접 구매보다 월 결제 금액이 낮고 언제든지 계약을 해지할 수 있어 MZ세대의 선호도도 높은 편이다. 그러나 하드웨어의 경우 구독한다고 부를 수 없는 서비스가 대다수였다.

B2B 전용 기기 제공 서비스는 지금까지 구매 혹은 렌탈의 형식으로 이뤄지고 있었다. 초기 비용이 높은 구매를 제외하면 렌탈의 방식을 사용할 수 있으나 이는 제품에 한해서만 적용되는 것이다. 따라서 수리나 보안 솔루션 등은 별도로 구매해야 한다. 그러나 DaaS(Device as a Service)는 비즈니스 구성에 필요한 모든 장치, 소프트웨어, 서비스를 한꺼번에 '구독'할 수 있는 서비스다. 구독형 소프트웨어가 항상 최신 버전을 유지하듯이, DaaS 역시 최신 사양 기기, 보안, 서비스 면에서 항상 최신 서비스를 유지한다. 이처럼 DaaS의 특징은 최신 기기, 최신 서비스, 지속적인 관리 서비스, 경제적 이점 등이다.

### 01

#### 원하는 사양의 최신 기기를 비즈니스 특성에 맞게

Monster.com의 'Move over, Millennials: Gen Z is about to hit the workforce' 보고서에 따르면, 밀레니얼 세대의 90%는 "기업 내 기술의 품질이 직장 선택에 영향을 미친다"고 생각하고 있다. 기술에 더 익숙한 Z세대의 57%는 같은 보고서에서, "기술을 통해 생산성을 높일 수 있다"고 대답한 바 있다. 즉, MZ세대 대부분은 회사의 기술적 수준이나 기기 수준이 업무 만족도에 영향을 준다고 생각하고 있는 것으로 나타난다. 따라서, 근무자가 원하는 수준의 기기가 기본적으로 갖춰져야 한다.

구독형 서비스라는 이름에 걸맞게 최신 사양의 제품이나 비즈니스에 더 적합한 제품이 등장하면 제품을 변경할 수도 있는 것도 강점이다. 이렇게 업무에 적합한 기기를 최신의 방법으로 사용하는 것을 Modern Device라고 부른다.



## 02 커뮤니케이션, 보안, 생산성을 모두 고려한 모던 서비스

일반적인 제품 렌탈과 DaaS의 가장 큰 차이는 디바이스만 단순 렌탈 하는 것이 아니라, 조직에 필요한 추가 소프트웨어까지 통합으로 구독할 수 있다는 점이다.

또한, 구독형 오피스 프로그램인 Microsoft 365 Business Standard를 추가할 수도 있다. 그 안에는 원격/재택근무에 최적화된 팀즈가 들어있다. 팀즈는 원격 근무에 꼭 필요한 협업 툴, 프로젝트 관리 툴 겸 화상 회의 툴로 사용할 수 있으며, 다른 툴에 비해 보안의 강점이 있다. 따라서 다양한 기업의 원격 근무를 위한 기본 프로그램으로 도입되고 있다.

최근의 사례로, 서울대병원은 종로 본원, 분당, 강남센터, 보라매, 양평 등 여러 곳에 위치해 있으며, 아랍에미리트(UAE) 왕립 셰이크 칼리파 전문병원 등 해외에서도 병원을 운영하고 있다. 따라서 긴박한 상황에서는 협업 툴을 통해 커뮤니케이션하는 것이 일반적인 전화 통화보다 더 효율적이다. 서울대병원은 본원과 지점 간 메시지를 사용해 즉각적으로 소통하거나, 하나의 허브에서 환자 치료 서비스를 조율하고, 온라인 모임으로 공동 작업을 진행하며, 의료진과 직원들 간 워크플로와 교대 근무를 간소화했다. 서울대병원에서 팀즈를 적용한 이유는 민감한 의료 정보가 오가는 환경이기 때문이다. 그 결과 업무 효율과 생산성은 크게 증가했다. 특히 선별진료소, 음압병동 등 현장에 있는 구성원들과의 신속한 정보 교환을 통해 정부 정책과 현장의 괴리감이 크게 감소했다고 한다. 팀즈는 스마트폰에서도 동일하게 사용할 수 있으므로, 검사 방법, 검사 대상자, 병동 관리 등 중요한 판단들이 현장의 목소리를 통해 이뤄졌다.

또한, 서울대병원은 팀즈를 교육용으로도 사용했다. 원내 의과대학 학생, 레지던트, 전공의 등의 교육에 투입해 실습 등을 제외한 교육 대부분을 비대면으로 전환해 효율적인 리소스 관리를 가능케 했다.

Microsoft 365 구독 패키지	Microsoft 365 Business Basic	Microsoft 365 Business Standard	Microsoft 365 Business Premium	비즈니스용 Microsoft 365 엣지	선택 옵션
<p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>비즈니스용 Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>원격근무에 최적화된 협업 툴</p> <p>월당 구독형 Office를 추가 구매할 수 있다</p> <p>₩5,600 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩14,100 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩22,500 사용요금 (연간 약월)</p> <p>비즈니스용 Microsoft 365 엣지</p> <p>₩9,100 사용요금 (연간 약월)</p>	<p>₩5,600 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩14,100 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩22,500 사용요금 (연간 약월)</p> <p>비즈니스용 Microsoft 365 엣지</p> <p>₩9,100 사용요금 (연간 약월)</p>	<p>₩5,600 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩14,100 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩22,500 사용요금 (연간 약월)</p> <p>비즈니스용 Microsoft 365 엣지</p> <p>₩9,100 사용요금 (연간 약월)</p>	<p>₩5,600 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩14,100 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩22,500 사용요금 (연간 약월)</p> <p>비즈니스용 Microsoft 365 엣지</p> <p>₩9,100 사용요금 (연간 약월)</p>	<p>비즈니스용 Microsoft 365 엣지</p> <p>₩9,100 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩5,600 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩14,100 사용요금 (연간 약월)</p> <p>Microsoft 365 구독 패키지</p> <p>₩22,500 사용요금 (연간 약월)</p>	<p>선택 옵션</p> <p>월 및 모바일 버전의 Office 앱</p> <p>전자 파일 및 저장 관리</p> <p>팀워크 및 커뮤니케이션</p> <p>파일 커맨드 및 공유</p> <p>보안 및 규정 준수</p> <p>지침 및 배포</p> <p>비즈니스 구독 및 관리 용 위한 도구</p> <p>맥스용 버전의 PC 및 Mac용 Office 앱</p> <p>Advanced Threat Protection</p> <p>PC 및 모바일 디바이스 관리</p>

### 03 기기 관리의 필요성 감소

기기가 노후화된다는 것은 기기가 생명주기의 끝자락에 도달하고 있다는 것을 의미한다. 기기에도 라이프사이클이 있으며 특정 시기를 지나면 기기 구매보다 관리하는 데 더 많은 비용이 소모된다. 소프트웨어도 마찬가지로, 특정 시점이 지나면 보안 취약점이 발생하기 쉽다. 따라서 하드웨어와 소프트웨어 모두 주기적인 갱신이 필요하다.

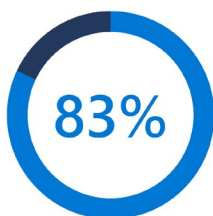
DaaS와 렌탈의 또 다른 차이는 관리 항목을 추가 서비스로 포함할 수 있다는 것이다. 기기 제조사나 OS 및 클라우드 서비스 제공자가 할 수 있는 지원 외에도, 기기가 물리적으로 손상됐을 때 A/S를 받을 수 있는 항목 등을 추가할 수 있다. 제조사의 A/S 외에도 전문 디바이스 관리 업체의 원격·출장 항목 등을 추가할 수 있다. 헬프데스크에 언제든지 문의할 수 있으므로 기기 문제에 빠르게 대응할 수 있다.

또한, 기업용 제품 및 서비스에서는 생애주기가 끝나가는 노후화된 장비를 반납할 때 별도의 조치가 필요하다. SSD나 HDD는 단순 데이터 삭제 외에 별도의 기기를 통해 데이터를 안전하게 지워주는 것이 중요하다.

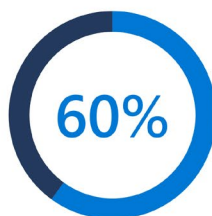
## 모든 하드웨어와 서비스를 포함해도 비싸지 않은 가격

DaaS의 진정한 강점은 가격일지도 모른다. 월 3만원대로도 최신 사양의 기기와 서비스를 한꺼번에 구매할 수 있기 때문이다. 저렴한 시작 가격 외에도 각기 다른 환경에 처한 기업이 예측 가능한 예산을 책정해 투입 및 운영할 수 있다는 장점이 있다. 이것은 자본적 지출(CapEx)이 운영비용(OPEX)으로 전환되는 효과를 낳는다. 자본적 지출은 건물, 자동차 등을 구매해 시간이 지나 감가상각이 발생하는 지출을 말한다. 이를 운영비용으로 전환할 경우 감가상각에 따른 비용이 발생하지 않고, 현금화가 어려운 자산에 자본이 얽매이지 않는 효과가 있다.

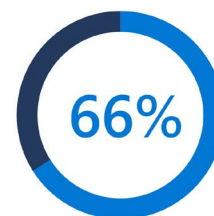
### DaaS 도입한 소비자들의 반응



“DaaS 도입 후 기기 구매 비용이 감소했다”



“DaaS 도입 후 하드웨어, 소프트웨어, 서비스 직접 구매보다 IT 예산 부담이 줄어 들었다”



“DaaS는 사업을 변화시키는 데 상당한 영향을 줄 것이다”

Source: IDC 2018 Device as a Service MCS Worldwide Results




따라서 초기에 무조건 좋은 기기를 구매해 많은 비용을 투자하는 것보다, 비즈니스 확장을 모니터링하며 필요한 IT 자산을 추가 구축할 수 있다. 이렇게 소프트웨어와 하드웨어를 한꺼번에 구독할 경우 다양한 소프트웨어 라이선스 관리에 투입되는 스트레스 혹은 인력 투입을 줄일 수 있다.

또한, 다양한 관리 서비스를 제공하므로 초창기 기업의 경우 IT 관리 인력을 채용할 여력이 없을 경우 규모가 생길 때까지 채용을 보류하거나, 직원들의 자산 관리 시간을 줄임으로써 업무에 집중할 시간을 보장할 수 있다.

그렇다면 DaaS를 이미 사용하고 있는 기업들의 평가는 어떨까? DaaS는 국내에선 최근 선보인 서비스지만 해외에서는 이미 많은 기업들이 사용하고 있다. 포레스터가 이 기업들을 대상으로 조사한 보고서 “The Total Economic Impact™ of Microsoft Windows 10”에 따르면, 도입 기업의 83%가 DaaS 도입 후 기기 비용이 감소했다고 응답한 바 있다. 또한, 현재 DaaS를 이용하고 있는 사용자는 평균적으로, 좌석당 기기 비용을 22% 절감하고 있다고 추정한다. 또한, 테크놀로지 비즈니스 리서치의 “Devices and Platforms Benchmark Q4 2018” 조사 결과 DaaS 사용자의 70%는 3년 내 대부분의 기업이 PC 구독 서비스로 완전히 전환할 것으로 기대한다고 전했다.

## 준비 없이 다가온 원격 근무 시대

국내 사용자들은 윈도우 초창기부터 윈도우를 사용해 윈도우의 GUI와 편의성에 익숙하다. 대부분의 기업이 윈도우를 주요 OS로 사용하고 있으며, 워드, 엑셀, 파워포인트 등의 소프트웨어를 즐겨 사용하기도 한다. 즉, 국내 사용자에게 가장 익숙한 OS로는 윈도우를 꼽을 수 있다. 즐겨 쓰는 소프트웨어를 원하는 사양의 기기에서 안전하게 사용할 수 있는 것이 직원 단계에서의 DaaS의 매력이다.

기업에게는 저렴한 초기 비용으로 예측 가능한 예산을 투입할 수 있고, 최신 사양의 제품과 소프트웨어로 직원들의 만족도를 높일 수 있다는 강점이 있다. 특히 원격 근무 시대가 성큼 다가오며, 큰 비용과 준비 없이도 하드웨어와 소프트웨어 모두 준비된 원격 근무로 전환할 수 있다는 것은 다른 서비스들이 갖지 못하는 특별한 장점으로 바라볼 수 있다. 갑자기 앞당겨진 원격 근무 시대를 위한 빠른 준비는 거대한 예산을 들여서 구매하는 것이 아닌 구독하는 방법으로 해결할 수 있다. 바야흐로 Modern Workplace 시대의 시작이다. 





갑자기 찾아온

원격 근무 시대, 해법은



하드웨어 디바이스  
Hardware Device



서포트  
Support



서비스  
Service

IT'S DaaS

**Byline Network**

byline.network

발행 | 바이라인네트워크  
취재/글 | 심재석 기자 shimsky@byline.network  
이종철 기자 jude@byline.network  
문의 | byline@byline.network

Copyright © 2020 BylineNetwork

