



# 지금 바로 시작하는 스마트워크

우병수 부장 (bywoo@cico.com)

CSE, Collaboration 전략 사업 본부, Cisco Korea

2015년 11월 19일

# Agenda

- I. 스마트워크의 개요
- II. 스마트워크 사례, 시스코가 일하는 방식
- III. 이 시대의 스마트워크 솔루션
- IV. 지금 바로 시작하는 스마트워크

# I. 스마트워킹의 개요

# 스마트워크의 개요

- 스마트워크의 정의

지정된 업무 공간인 사무실의 개념을 탈피하여 다양한 장소와 이동환경에서도 언제 어디서나 편리하게, 효율적으로 업무에 종사할 수 있도록 하는 미래지향적인 업무 환경

- 일변하는 방식의 변화 스마트워크의 장점



참조: 기업을 위한 스마트워크 도입.운영 가이드북 (p.7)

# 스마트워크의 유형

구분	유형	근무방식	도입효과	
장 소	현 장 / 이 동	1. 현장이동 근무 (모바일오피스)	이동 또는 현장에서, 모바일 단말을 활용하여, 공간 제약 없이 실시간 업무처리	. 현장업무 신속 처리 . 메일, 결재처리 단축
	고 정	2. 재택근무 (홈 오피스)	자택에서, 업무공간 및 필요한 시설과 장비를 구비하고, 재택근무 및 1인 창업	. 장애/노인 취업확대 . 기업의 비용절감
		3. 센터 근무	스마트워크 센터에서, 사무실 환경과 유사 하거나 보다 창의적인 환경에서 근무	. 출퇴근 거리 감소 . 창의적 사고 증진
		4. 직장 근무	직장에서, 현재보다 더 업무효율성을 높일 수 있는 시설환경을 구축하여 근무	. 업무 생산성 증진 . 소통/커뮤니케이션강화
	5. 원격 협업		자택/이동센터/직장 등 장소에 관계없이 어디서나, 스마트워크 솔루션을 활용하여, 상호 원격협업	. 출장감소 . 집단지성, 신속 의사결정

※ 유연근무제 : 사무실이 정해져 있으나, 근로자의 생활 패턴에 맞춰 시간에 유연하게 근무하는 방식 (탄력근무제, 선택적 근무제, 집약근무제, 재량근무제 등)

참조: 기업을 위한 스마트워크 도입.운영 가이드북 (p8)

# 스마트워크의 기대효과

- 기업

업무 생산성 향상과 고객만족도 증가

영상회의로 출장과 외부 미팅 감소, 이동 시간 감소, 출퇴근 시간 절약  
이동 중에서도 적극적인 고객 응대가 가능

비용 절감

단기적 관점 : IT 환경 구축 및 정비 등에 대한 투자 비용 발생

중장기적 관점 : 사무 공간비용과 운영비, 출장 및 교통비 감소

사례 : 영업직군 중심의 회사는 모바일 오피스를 도입하여 사무 공간을 20개층에서 11개층으로 감소  
연간 22억의 절감

우수한 인재 확보 및 활용

일과 삶의 조화를 통해 근로자의 만족도 증가로 인재 유출을 막음

능력있는 여성, 고령자, 장애인의 활용

사례 : 콜센터의 재택근무 직원증가로 인건비 및 사무실 비용 절감 70억원, 출산후에도 계속 업무

스마트워크의 핵심, 협업



Collaboration

The act of people working together to reach a common goal

# II. 스마트워크 사례 시스코가 일하는 방식



# Cisco's Work Culture

41%

의 직원은 미국이 아닌 다른 나라에서 일합니다.

38%

의 직원은 자신의 매니저가 다른 지역에 있습니다.

47%

의 직원은 서로 다른 시간대의 직원과 협업합니다.

89%

의 직원은 적어도 주당 1회이상 영상회의를 합니다.

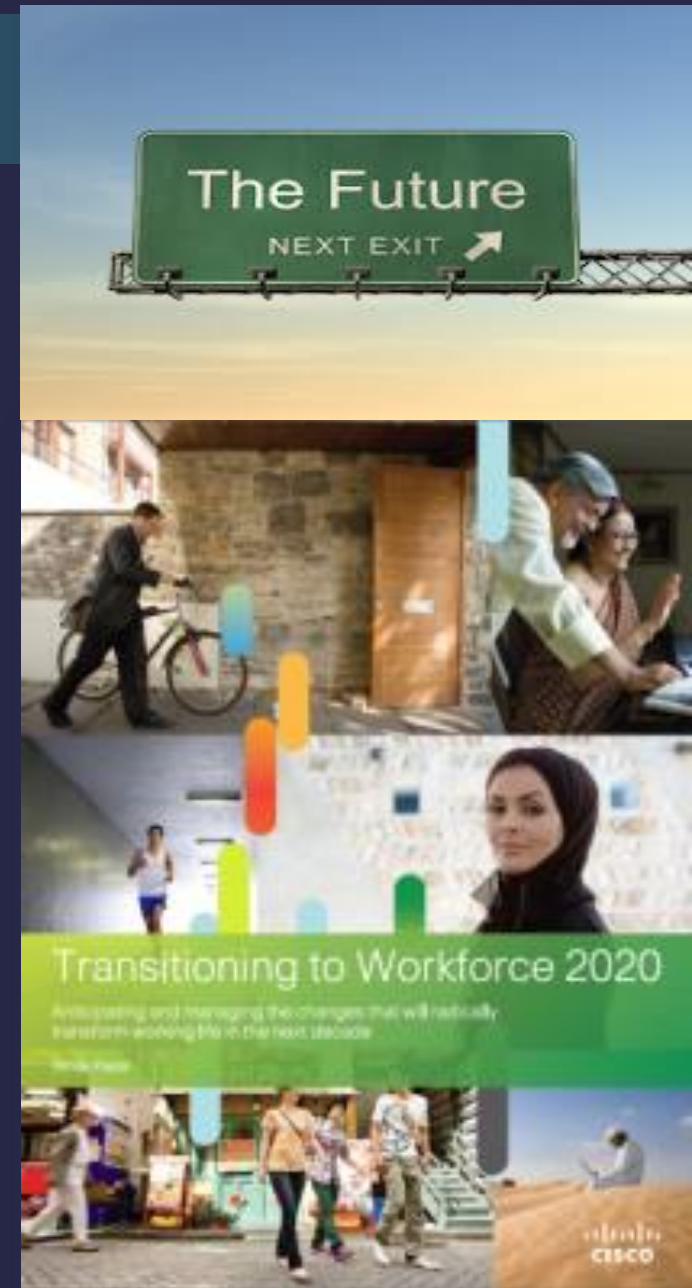
32%

의 직원은 모바일 워커로 분류됩니다.

6%

의 직원은 원격 접속으로만 일을 합니다.

Source: Cisco Work Profile Survey



Cisco Confidential

9

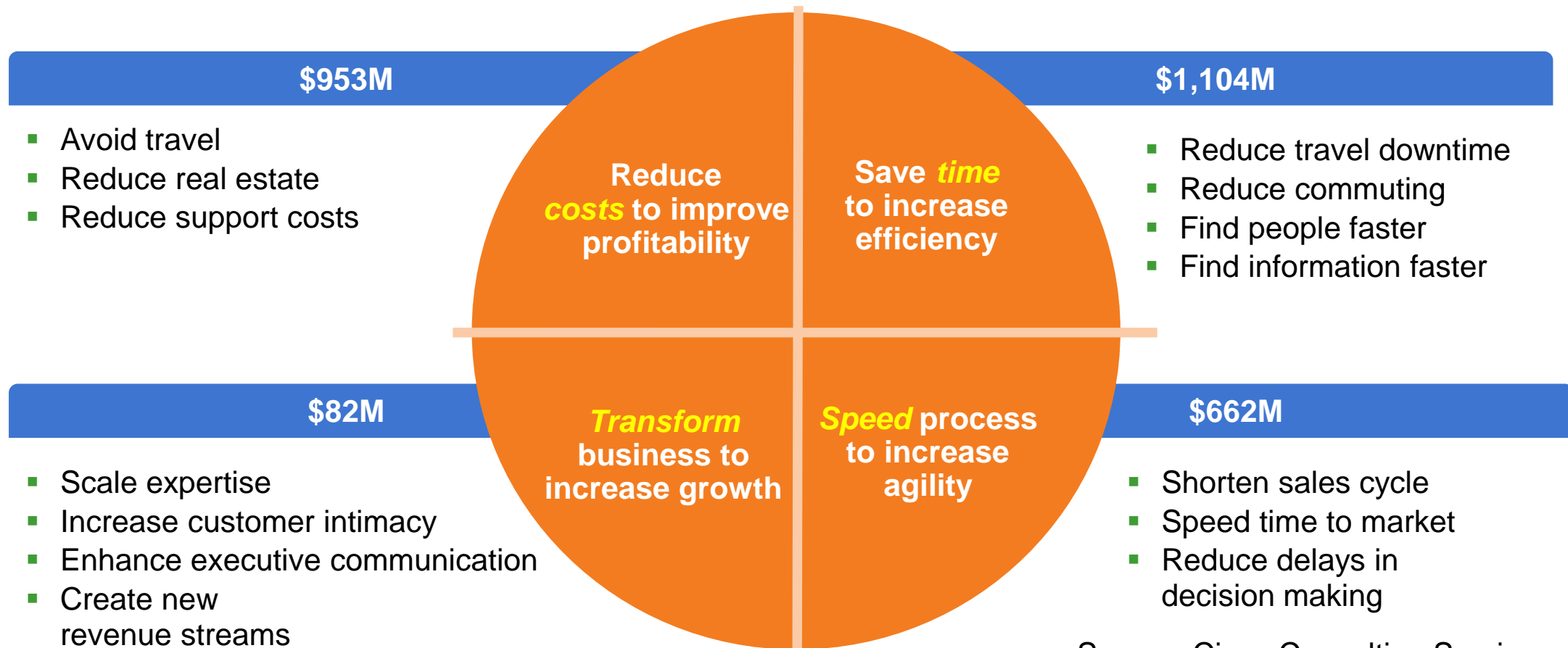
고객 만족  
비용 관리  
생산성 향상  
직원 몰입도  
혁신과 성장

기업의 비즈니스 목표를 달성하기 위해  
협업 기술을 충분히 사용하세요

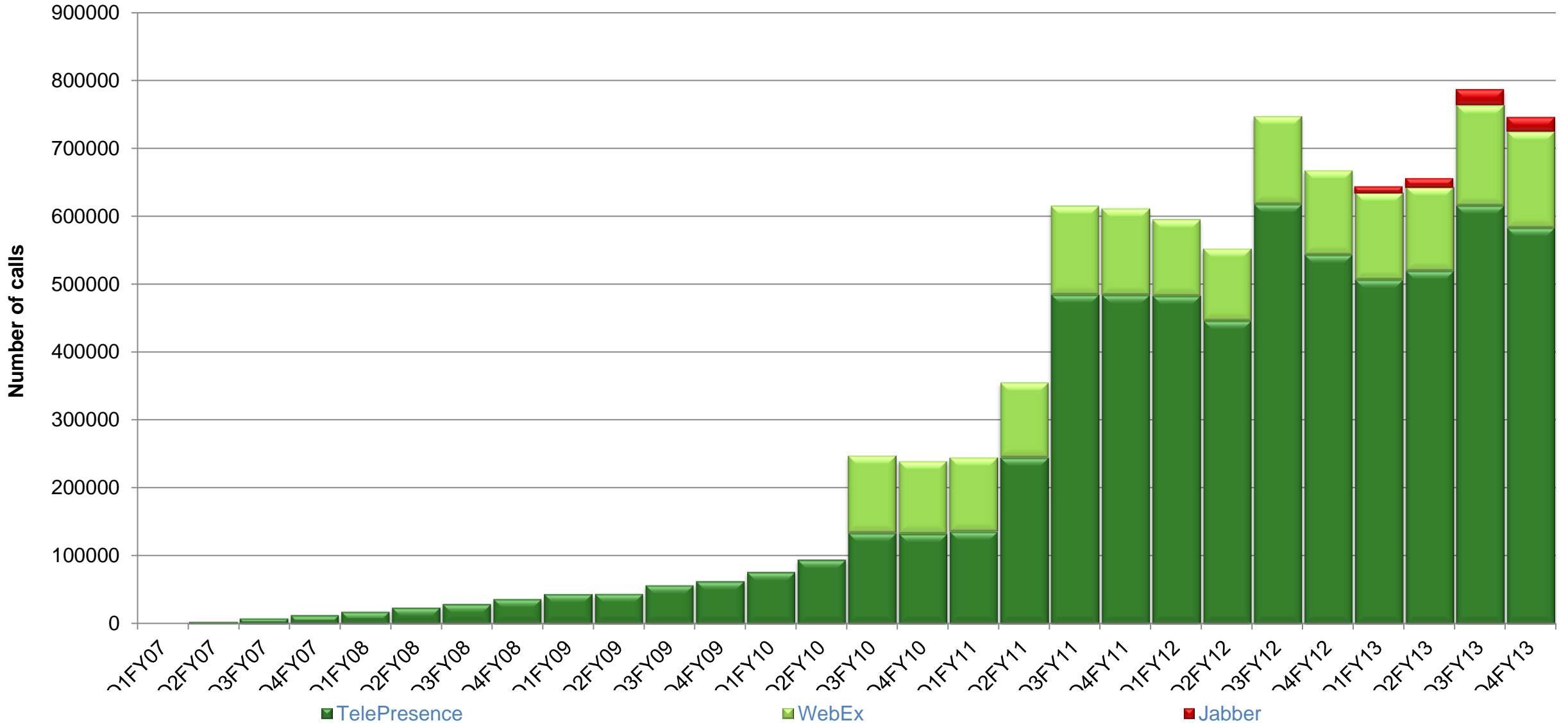
# So what is Collaboration worth to Cisco?

**Cisco Benefits (Gross) = \$2.8B**

*The Key Drivers of Cisco Collaboration Value*



# 비용 관리 및 생산성 향상 - Growth of Video Usage





# 비용 관리 및 생산성 향상 - 영업 효율성

- 오늘날의 복잡한 기업 영업은 항상 비즈니스 전문가와 기술 전문가를 필요로 합니다.
- 제한된 출장 예산 및 웹 컨퍼런싱이 항상 효과적이지는 않습니다.

Challenge

- 895개의 임원용 영상회의실과 1700개 이상의 영상회의실을 전세계에 설치

Solution

- 분기당 13,700 개의 고객 미팅
- 고객 미팅에 참여하는 전문가의 범위가 넓어짐
- 하이터치 기업 고객에 대한 영업 사이클이 짧아짐
- 승률이 증가하여 223.6M 달러의 개선된 마진

Results



# 비용 관리 및 생산성 향상 - Business Tra

- 세계화와 모빌리티가 협업을 더욱 어렵게 합니다.
- 고객은 더 나은 대응을 원합니다.
- 출장 예산의 증가는 제한적입니다.

- 영상회의, 재버, 웹엑스를 모든 직원에게 제공
- 원격 협업을 강화하고 출장 예산을 줄임

- 대응속도 증가
- 삶의 질의 향상
- 탄소 배출량 절감
- 출장 비용 절감 (**\$791M/year**)
- 생산성 향상 (**\$159M/year**)



Challenge

Solution

Results

# 직원 몰입도 - 스마트워킹



Mobile Devices



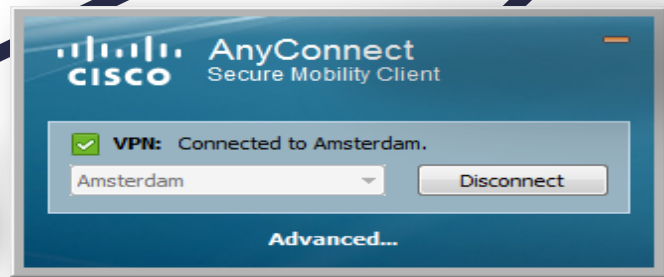
Video Everywhere



Extension Mobility



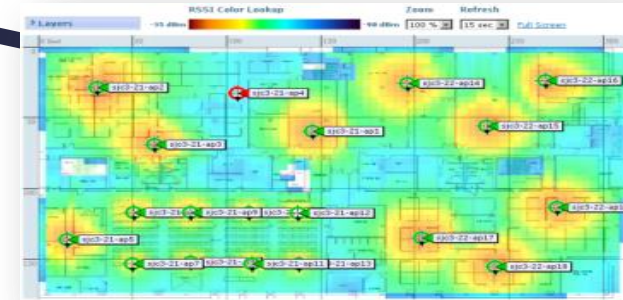
Hardware VPN  
(always on, wireless)



Software VPN



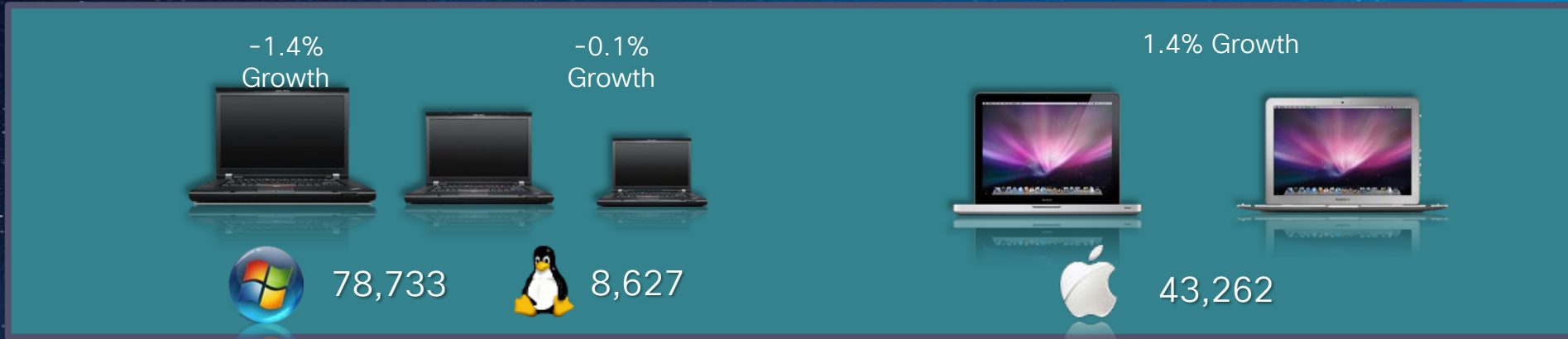
Jabber: Soft  
phone/Video



Wireless Everywhere



# Collaborating From Anywhere & Any Device



130,622  
Corporate  
Provided  
Laptops  
(COD)



69,544  
Personally  
Owned  
Mobile  
Devices  
(BYOD)

Growths based on a 3 month period



# 직원 몰입도 향상 - 재택근무

- 다수의 직원이 시스코 사무실 근처에서 살지 않습니다.

## Challenge

- 모든 직원에게 UC를 위한 재버, 웹엑스, VPN 접속, 스파크를 제공
- 고정 재택근무자에게는 개인용 영상회의 솔루션 제공

## Solution

- 재택근무로 절감된 시간의 60%는 업무에 40%는 개인적인 용도로 사용
- 연간 333M 달러의 생산성 향상
- 직원을 위한 연간 51.4M 달러의 출퇴근 비용 절감

## Results



# 고객 만족 - 지원 서비스 만족

## Challenge

- 제품의 복잡성이 증가하면서 장애처리가 더 어려워졌습니다.
- 고객은 기술 지원 문제에 대한 빠른 해결을 기대했습니다.
- 장애처리를 위한 전문가가 모든 기술 지원 센터에 분포하지 않습니다.

## Solution

- 시스코 TAC (기술 지원센터)에 웹엑스를 전면 도입

## Results

- 문제 해결을 위한 시간과 즉각 대응력의 증가
- **91%** 고객은 시스코 지원 체계가 매우 크게 개선 되었다고 설문
- 분기당 **~400K** 세션이 TAC에서 진행됨
- 고객의 반응 “ 시스코 가진 가장 귀중한 지원 툴로 업무 프로세스를 혁신하다 ”



# 혁신과 성장 - 위기 대응 관리

- 급격하게 전개되는 위기 상황에 대한 빠른 대응
- 전세계 흩어져있는 팀과 거대 조직사이의 정보 공유
- 회의를 위한 출장과 시간을 줄이기

## Challenge

- 실시간 정보 공유를 위한 웹엑스와 재버
- 주요 서플라이 체인 및 주주와의 CMR Hybrid

## Solution

- 사고를 완화하고 빠른 대응력 확보
- 위기 상황에서의 비즈니스 연속성

## Results



# Cisco Collaboration Deployment Value



# 협업 솔루션

Spark

롯데 / 5 외부 참가자 수

- 롯데 6:24 오후  
귀하 · 알뜰택이 없는 데.. 알뜰데...
- CISCO Korea SE 5:56 오후  
Byung-Chul · 주말에 작업이 예...
- Korea Collab SE 5:01 오후

```
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\Users\Wbaek>cd C:\Users\Wbaek\MyData\Local1\CiscoWinIf\ed Communicat ions\Jabber
C:\Users\Wbaek\MyData\Local1\CiscoWinIf\ed Communicat ions\Jabber>dir .\xml /s
c 드라이브의 볼륨에는 이름이 없습니다.
볼륨 직렬 번호: 52CF-824B
파일용 것을 열 수 없습니다.
C:\Users\Wbaek\MyData\Local1\CiscoWinIf\ed Communicat ions\Jabber>dir /s *.xml /s
c 드라이브의 볼륨에는 이름이 없습니다.
볼륨 직렬 번호: 52CF-824B
파일용 것을 열 수 없습니다.
C:\Users\Wbaek\MyData\Local1\CiscoWinIf\ed Communicat ions\Jabber>dir /s *.xml
c 드라이브의 볼륨에는 이름이 없습니다.
볼륨 직렬 번호: 52CF-824B
파일용 것을 열 수 없습니다.
C:\Users\Wbaek\MyData\Local1\CiscoWinIf\ed Communicat ions\Jabber>
```

- 사용자 8
- Byongsu Woo (귀하)
  - Brandon Cho
  - Joo Young Lee

Cisco Jabber - Sprint

Byongsu Woo (bywoo - CONSULTING SYSTEMS ENGINEER...)  
대화 가능

검색 또는 통화

▼ APAC Collaboration

- april.li(globalknowledge.com.sg)@aol.com
- Bill Zeng (bzeng - ENGINEER. TECHNICAL MARK...)  
자리 비움
- boonong@cisco.com
- Brandon Cho (josecho - PRODUCT SALES SPECI...)
- Cavan Ho (cavaho - CONSULTING SYSTEMS EN...)
- Chae-Gon Kim (chaekim - MANAGER. REGIONA...)
- Lee (chehlee - ENGINEER. TECHNIC...)
- SYSTEMS ENGINEER.SALES)
- alk.google.com
- elabs.com
- in (hytan - SYSTEMS ENGINEER.SALES)
- VIRTUAL SYSTEMS ENGINEER.SALES)
- asonpar - MANAGER.SALES)
- PRODUCT SALES SPECIALIST.SALES)
- o (exjun - SYSTEMS ENGINEER.SALES)
- jinwoopa - SYSTEMS ENGINEER.SALES)
- (jusupark - PRODUCT SALES SPECI...)

Inbox • Cisco

Search This Folder

Home Organize Tools

E-mail New Delete Reply Reply All Forward Attachment Move Rules Junk Unread Categorize Follow Up Filters Find a Contact Contacts Search Send/Receive

▼ CISCO

▼ Inbox 32

- 수입면장
- 출장
- BMT2 관리
- Call Control Tiger...
- skyTV
- TPVT 98
- UCVT 3068
- Drafts
- Sent Items
- Deleted Items 15
- Junk E-mail
- RSS Feeds
- Sync Issues

▼ ON MY COMPUTER

▼ Inbox

- Untitled Folder

Mail

Calendar

Contacts

Tasks

Notes

- Arrange By: Conversations
- ▼ TODAY
- FYI: Expense 390475905 (441,100 KRW)  
CFNPRD Workflow Mailer
  - FYI: Expense 390475875 (880,200 KRW)  
CFNPRD Workflow Mailer
  - FYI: Expense 390475856 (517,660 KRW)  
CFNPRD Workflow Mailer
  - Connecting APJ - 8 July  
apj-comms(mailer list)
  - FYI: Expense 3904336  
CFNPRD Workflow Mailer
  - FW: [UCI]시스코 IP전화기  
ByungGil Lee (byulee)
  - <글로벌 통합 커뮤니케이션>  
Man Seok Ko (manko),
  - [답변 요청] FW: 행정기관 인  
Ryan Kim (ryankim), C
  - [축하] IX5000 수주 ^^  
Yongjun Hur (yohur),
  - [보안유지] FW: 코웨이 건  
Brandon Cho (josecho), Jae Kyoung Lim
  - TPaaS BOM 작성 부탁 드립니다. - 01358866  
Wonyoung Choi (wonychoi), Kang Bin Lir
  - Global Competitive Summit-APJC: Aug 3  
Ryan Kim (ryankim), Byongsu Woo (byw
  - FYI / vmware foundation & M410V TS is  
Dj Lee (djl), Wonyoung Choi (wonychoi)

Cisco - Internal Sites WebEx

https://acecloud.webex.com/mw0401sp13/mywebex/cmr/cmr.do?siteurl=acecloud&AT=meet&username=bywoo

Cisco WebEx

홈 Meeting Center Event Center Support Center Training Center 내 WebEx 로그인

AnyConnect Secure Mobility Client

VPN: On a trusted network.

Singapore - SSL

Connect

## 개인 가상회의실

id-ko.webex.com/meet/bywoo | 201 370 645

(bywoo@cisco.com) 우병수 이(가) 아닙니까?

비디오 회의 시스템 또는 응용프로그램에서 참여

다이얼: bywoo@acecloud.webex.com

For internal acecloud webex.com users, dial 88945000. When prompted enter the 9-



# 사무실의 개인 책상



# 영상회의실에 설치된 10여대의 장비



IX5000



MX800



MX700



MX300 G2



MX200 G2



SX10



SX20



SX80



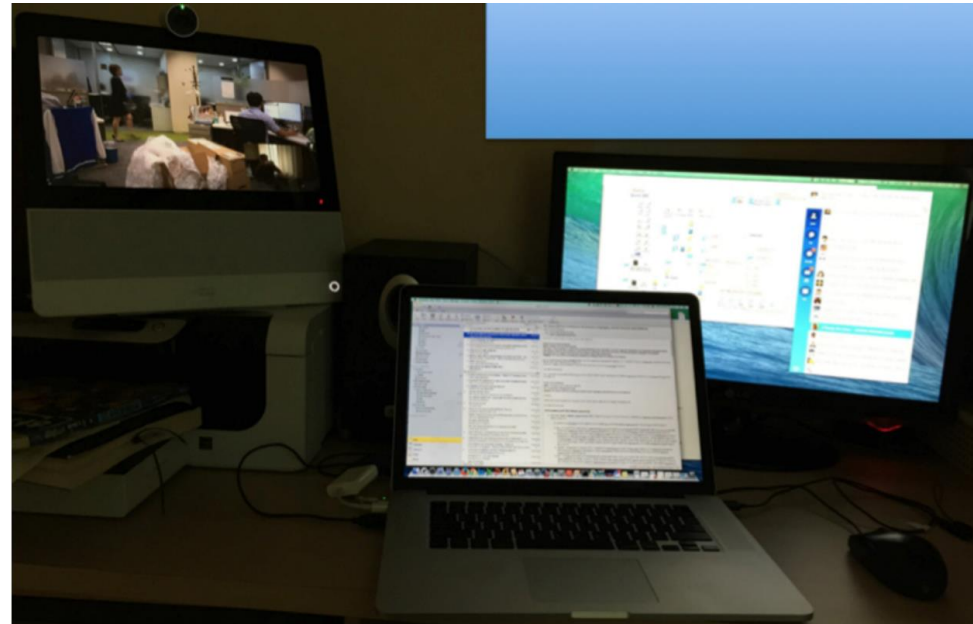
reddot design award

# 가정에서



## 재택 및 원격 지사용 라우터 활용

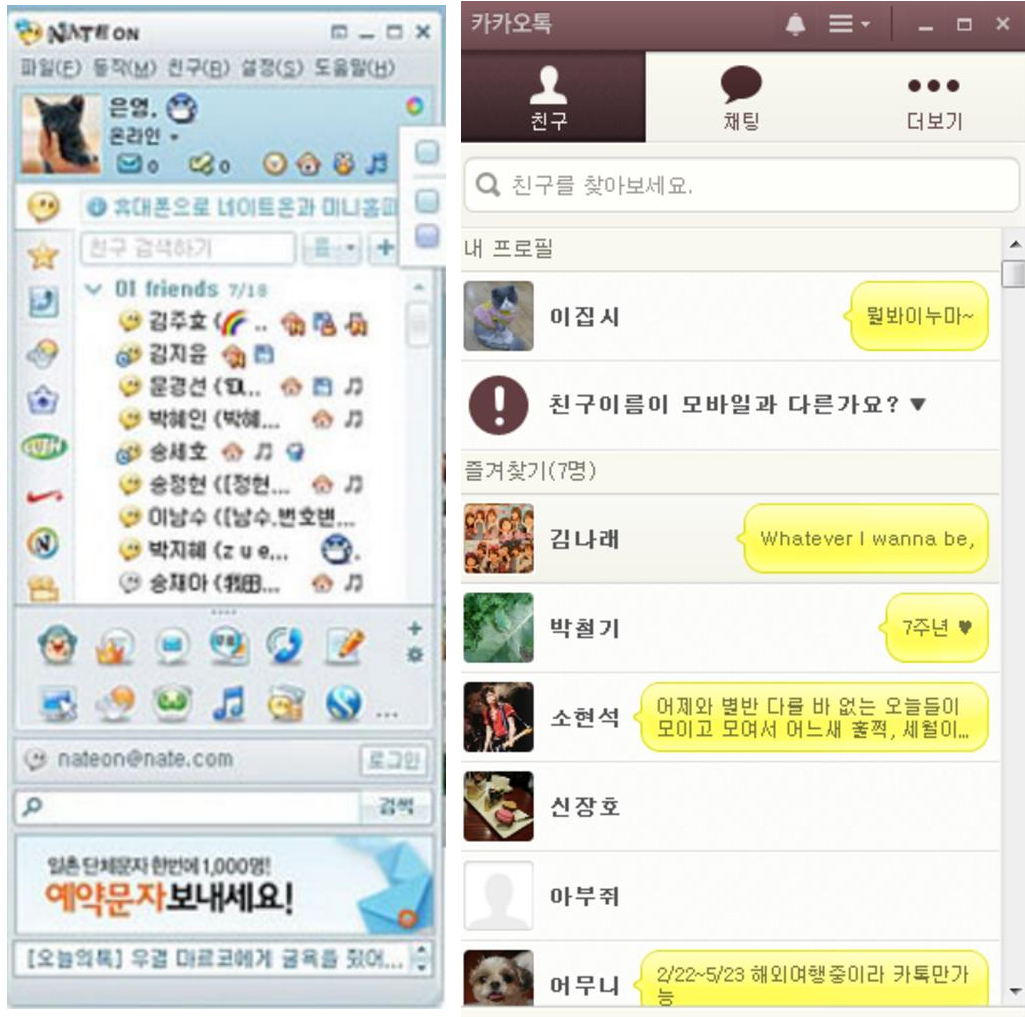
- CVO 사용자는 주당 3일 이상을 재택
- *연간 35M 마일을 절약하여 17K 톤의 이산화탄소 절감*
- *신규 채용 시 이점으로 언급*





# III. 이 시대의 스마트워크 솔루션

# 데스크탑 메시저의 몰락



# 스마트워크를 위한 협업의 기본은 통화



전화통화는 잘되는 데  
게임 및 앱이 없는 전화



전화통화가 잘 안되는  
데 게임 및 앱은 잘되는  
전화



채팅, 음성 및 영상통화라는 기본에 충실한  
솔루션,  
부가 기능은 그 다음이다.

# Simple is the best





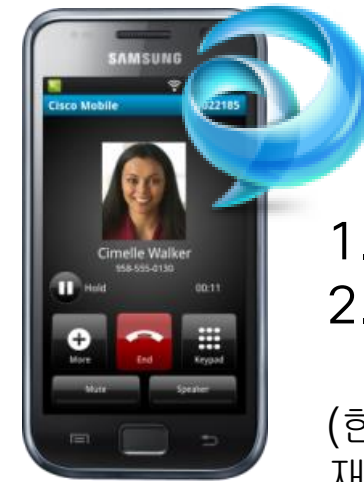
# IT 자회사나 회사에 만든 애플이 인기없는 이유



# 스마트워크와 인증



1. VPN 인증
2. 재버 인증
3. 통화



1. 재버 인증
2. 통화

(한번 인증되면 앱 재부팅전까지는 로그인 지속되며, 자동 로그인)

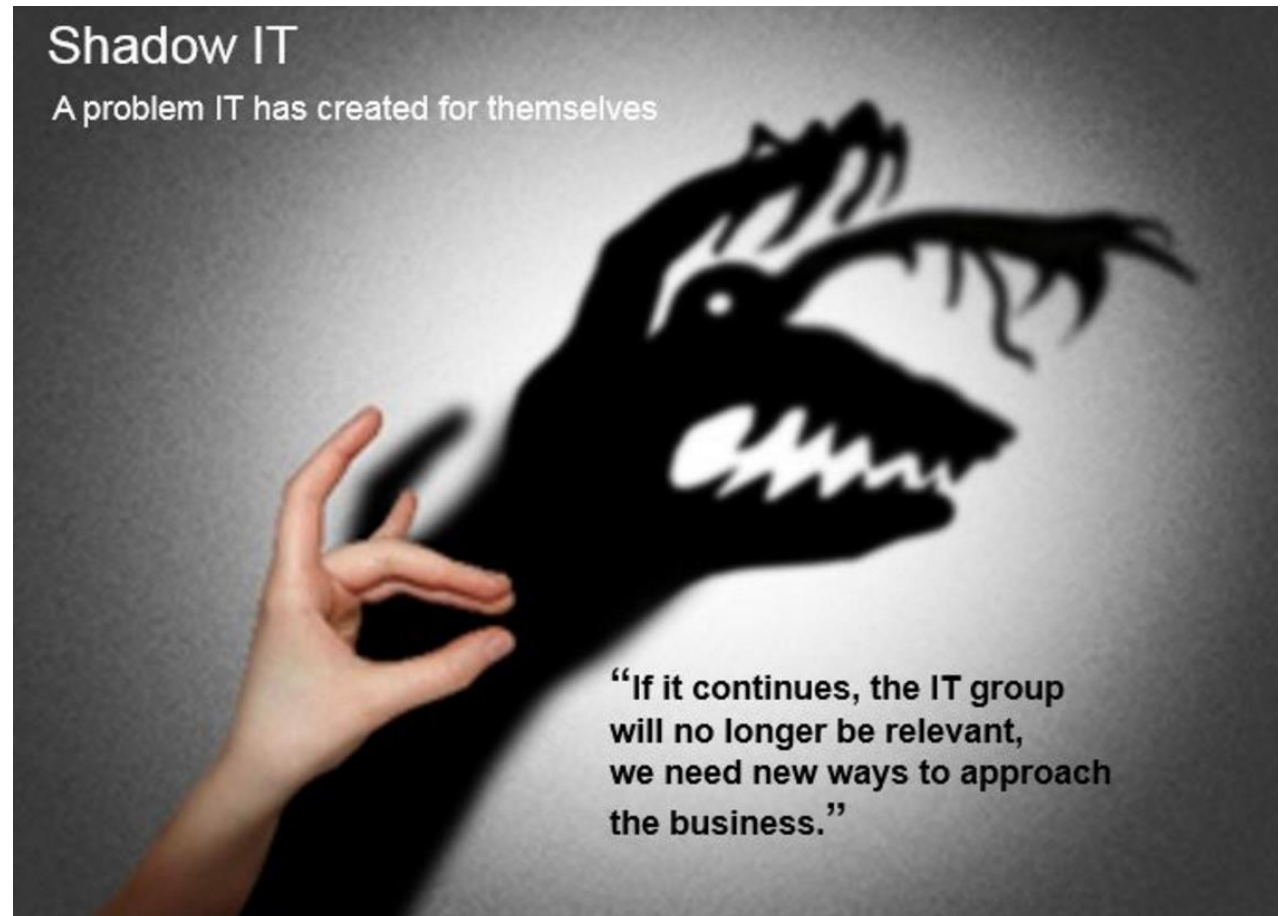
## Collaboration Edge

Gives Jabber users the capability of using voice, video, and voice messaging over external networks (hotspots, home WiFi, mobile network) without connecting to the Cisco network (Blizzard/VPN).



# Shadow IT - IT 부서를 경유하지 않는 스마트워크 솔루션 도입

- IT가 도입을 주춤하거나 외면하는 사이 비즈니스 요구에 의해 사용되는 비즈니스 툴이 증가하고 있다.
- 보안이 강화된 기업일수록 광범위하게 적용되고 있다.
- IT 부서 도입하여 전사 확산 구조에서 일선부서에서 도입 후 IT부서에 정식 도입 요청하는 구조





# 스마트워크를 위한 데이터 비용은 어디까지

회사에서 지급하는 애플리케이션이 사용하는 데이터에 대한 비용을 고려하지 않을 경우 사무실을 벗어나는 순간 사용량은 급감





# 네트워크 케이블 없는 사무실을 향한 도전들

- 확실한 비용 절감
  - 잦은 인사 이동으로 인한 책상 재배치 및 인테리어 변경
- 네트워크 케이블 없는 사무실의 걸림돌, IP 전화기
  - 스마트폰 앱으로 대체하는 것은 위험
  - 무선랜을 지원하는 전화기
  - PC용 소프트폰 + 스마트폰 앱
- 시스코의 축적된 경험을 공유하자
  - 스마트폰 앱 및 소프트폰에 대한 충분한 테스트
  - 스마트폰 기기 단일화



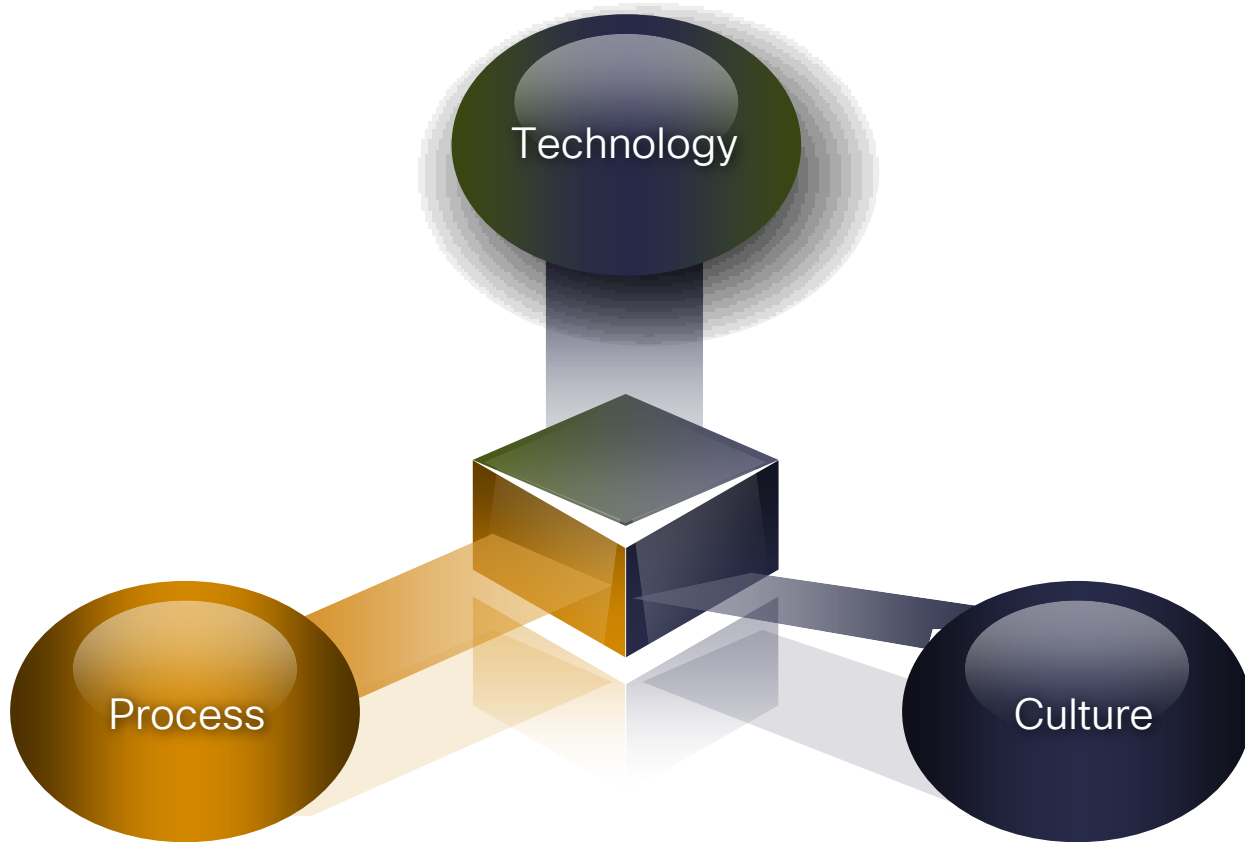
재배



무선랜을 지원하는 전화기

# IV. 지금 바로 시작하는 스마트워크

# 협업 솔루션이 협업 문화를 지배한다.



- 회사에 제공하는 일반적인 커뮤니케이션 환경  
직원들은 영상회의를 싫어합니다. (카메라폰 사례)  
젊은 직원들이 많아 채팅 위주로 협업합니다.  
이동근무자에게 스마트워크 솔루션을 지급합니다.
- Lync 사용자들의 질문  
문서 공유와 채팅 기능  
영상은 작아도 되고 중요하지 않음  
영상은 거의 사용하지 않으며, 긴 채팅과 상화에 따라 문서 공유
- Jabber 사용자들의 질문
  - HD 영상회의 장비 연결 문제
  - 선명한 영상을 위한 네트워크 대역폭 확보
  - 채팅은 통화전에 물어보는 정도의 에티켓
  - 간단한 질의 응답위주의 채팅

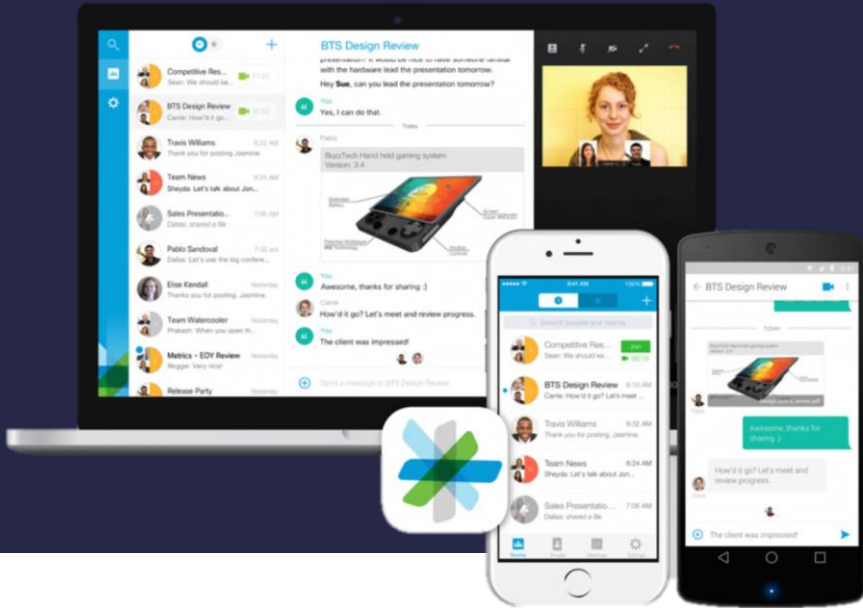
# 지금 바로 옆사람과 스마트워크를 시작하자

- 업무에 스마트워크 솔루션을 적극 활용하자
  - 수많은 무료 및 저가형의 클라우드 솔루션들
  - 설치없이 바로 사용하고 쓸모없으면 폐기한다.
  - 채팅, 음성, 영상통화 솔루션들
- IT 부서에서 제공되는 솔루션의 한계가 무엇인지 알수 있다.
- 고객 및 협력 업체와의 협업 방식을 살펴보자
  - 비실시간 커뮤니케이션 솔루션 : 메일
  - 실시간 커뮤니케이션 솔루션 : 카카오톡, 전화, 구글 행아웃
  - 자료 공유 및 전달 : N 드라이브

# 사무실을 벗어나 일을 하자

- 다양한 형태의 업무를 직접 경험
  - 주 1회 정도의 재택근무, 커피숍에서 근무, 회사의 주요 현장에서 근무
  - 노트북, VPN, 스마트폰 만 있으면 금상첨화 없어도 가능 (스파크)
- IT 부서에서 스마트워크 솔루션의 필요성을 인식해야 한다.
  - 좋은 품질의 이어셋 또는 헤드셋의 필요성
  - 가장 최적의 전화 통화 환경
  - 영상통화가 필요한 이유
- 원격 근무자와 협업하는 사무실의 내근자를 바라 보자
  - 스마트폰을 벗어나는 방법
  - 영상회의에서 스마트폰이 720p 를 지원하는 이유

# 팀 협업을 위한 Cisco Spark



The Cisco Spark™ application simplifies teamwork by making communication seamless. Send messages, share files, and meet with different teams, all in one place.

Making Teamwork Simpler.



Unlimited virtual rooms



Persistent and secure messaging and file sharing

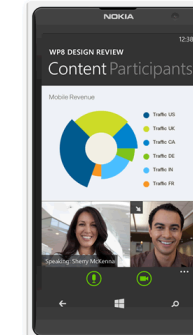
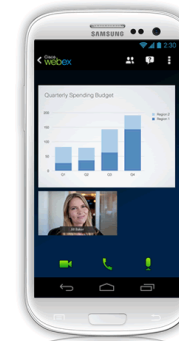
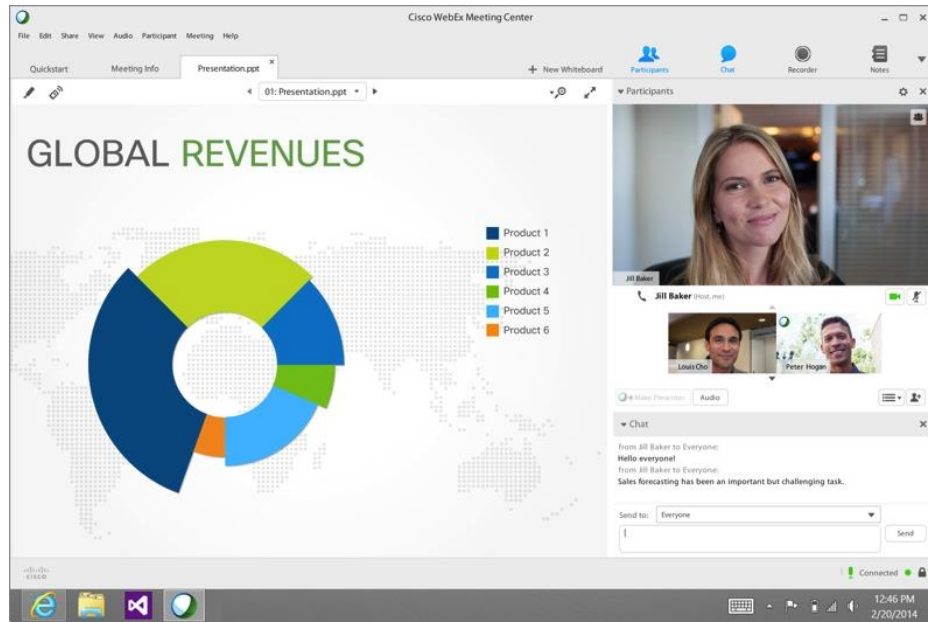


Face-to-face meetings with screen sharing



Superior business-class experience

# 누구와 바로 시작하는 웹미팅 솔루션, WebEx

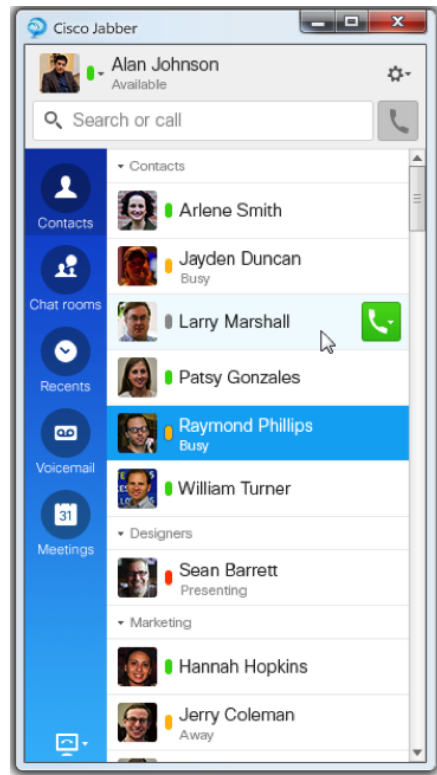


- Dynamic meeting experience with integrated audio, HD video, and content sharing
- Document, application & desktop sharing
- Ad-hoc and scheduled meetings, including scheduling with Outlook and Lotus Notes

- Meeting recordings and playback
- Videoconferencing with Cisco Collaboration Meeting Rooms
- Secure delivery from the Cisco WebEx Cloud

# 시스코 재버 일대일 협업 및 그룹 협업

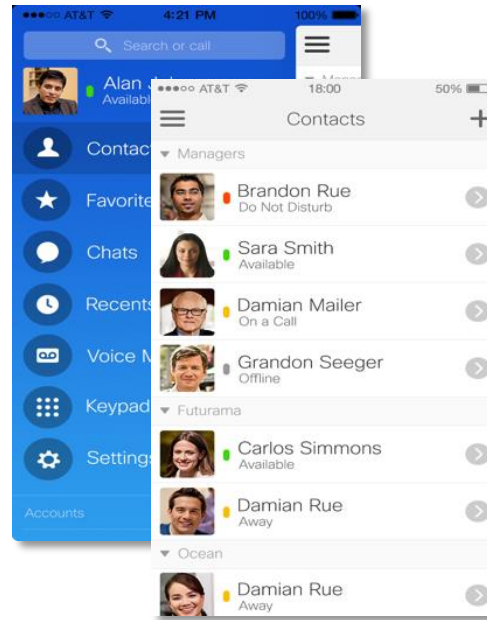
## Windows



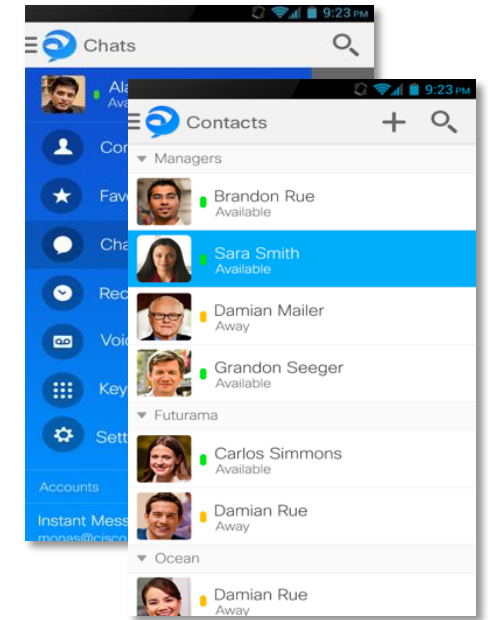
## Mac



## iOS

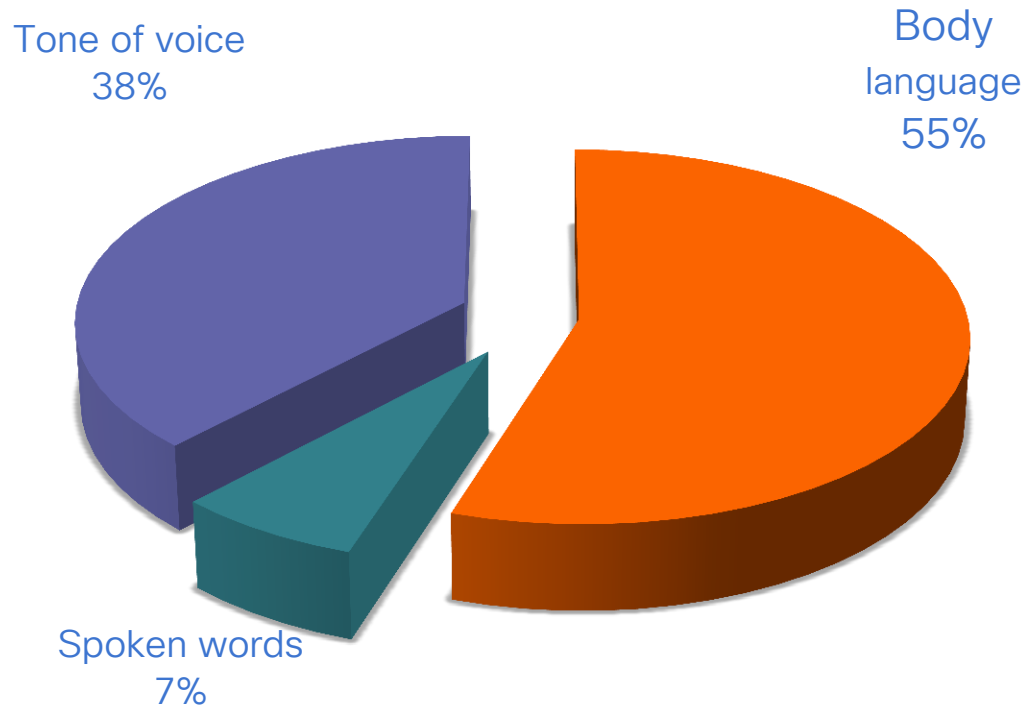


## Android





사람의 의사소통은 몸, 목소리, 그리고 언어이다.



93% of our communication is not what we are saying, but how we are saying it!

Implementing collaboration technology is not a **luxury** - it is a necessity!

Thank you.

