

업무 습관의 변화가 필요 없는 일하는 방식의 혁신 RemoteWorks

원격근무는 사무실이라는 특정 장소에 제약 받지 않고 업무처리를 가능하게 하기 때문에 회사에 필요한 인력 확보와 더불어 효율적인 업무처리가 가능하다. 원격근무 솔루션을 활용하면 어디서나 익숙한 사무실 업무 PC를 사용하고 늘 하던 사내 회의실처럼 언제든 화상회의를 하며, 장애해결을 위한 원격지원을 즉시 받을 수 있어 업무 습관의 변화가 필요없이 일하는 방식의 혁신을 이룰 수 있다.

Contents

- | 연결성·보안, 원격근무 성공을 위한 필수 요소 - 알서포트(주) 서형수 대표이사
- | 업무 습관 변화 없이 일하는 방식 혁신 - 알서포트(주) 홍보마케팅 이주명 총괄
- | 클라우드 기반 웹 화상회의 솔루션 - RemoteMeeting



R SUPPORT

무단 전재·재배포 금지

본 문서는 데이터넷, 네트워크타임즈에 게재된 알서포트의 기고로 저작권법에 보호를 받습니다.

알서포트 및 데이터넷의 허락 없이 본 문서를 온라인 사이트 등에 무단 게재 또는 전재하거나 유포할 수 없습니다.

“연결성·보안, 원격근무 성공 위한 필수 요소”

많은 기업들이 사·공간에 제약되지 않고 업무 생산성을 유지하거나 높이고자 원격근무를 고려하고 있지만, 현실은 녹록지 않다. 그러나 우리나라보다 앞선 상황인 일본에서는 원격근무가 사회 전반에 걸쳐 확산되고 있으며, 혼자에서 원격 솔루션을 공급하고 있는 알서포트 역시 그 영향으로 시장에서 빠르게 성장하고 있다. 일본에서 원격근무가 성공할 수 있었던 이유는 무엇인지 서형수 알서포트 대표를 만나 기업이 효과적으로 원격근무를 도입할 수 있는 방안에 대해 들어봤다.

| 글·윤현기 기자·y1333@datanet.co.kr | | 사진·김구룡 기자·photoi@naver.com |

최근 일과 삶의 균형을 의미하는 ‘워라밸(Work and Life Balance)’을 추구하는 문화가 전 세계적으로 확산되고 있다. 이제 직장인들은 무조건 높은 급여만을 좇기보다 야근 및 주말 근무가 없는 환경을 선호하는 추세다. 정부 역시 주 52시간 근무제를 본격적으로 시행한 만큼, 기업에서도 기존의 업무 방식을 혁신해야 한다는 목소리가 높아지고 있다.

그 방안으로 원격근무, 유연근무제 등이 도입되고 있지만 아직도 갈 길은 멀어 보인다. 특히 원격근무의 경우 기업 입장에서는 직원들을 관리하기 힘들다는 이유로 도입을 꺼리고 있는 실정이다.

서형수 알서포트 대표는 “우리나라는 개인과 기업을 막론하고 대면 방식으로 일하는 것을 선호한다. 모바일/인터넷뱅킹, ATM 등이 도입됐어도 여전히 많은 이들이 은행 창구에서 업무를 보는 이유도 이와 같다. 대면 방식은 인류 역사상 오랫동안 유지돼왔던 습관인 만큼 쉽게 바꾸기는 어려운 것이 사실이다”며 “기업이 주 52시간 근무제 등의 컴플라이언스를 준수



하면서도 업무 생산성도 떨어뜨리지 않으려면 원격근무를 도입할 수밖에 없다. IT 기술을 잘 활용하면 효율적인 원격근무가 가능하다”고 말했다.

일본, 텔레워크로 업무 생산성·보안 유지

이웃나라인 일본은 고령사회로 접어들면서 심각한 노동력 부족 현상을 겪고 있다. 오랜 침체기 끝에 호황기가 찾아왔지만, 일선에서 업무를 담당해야 할 인력들이 연로한 부모의 봉양을 이유로 퇴직하는 사례가 늘어나고 있기 때문이다. 간병 인을 두고 비싼 비용을 부담하는 것보다 자신이 직접 부모를 모시는 것이 심적으로 더 낫다고 판단한 것이다.

이에 기업들은 재택근무 형태의 텔레워크(Telework)를 도입했다. 일하는 방식의 개혁을 통해 인력이 유출되는 것을 막기 위한 어쩔 수 없는 선택지였다. 그에 따라 일본에서는 텔레워크 솔루션의 인기가 높아졌고, 일본 시장에서 판매되던 알서포트의 원격제어 솔루션 ‘리모트뷰(Remote View)’의 판매량도 높아졌다.

서형수 대표는 “일본 기업들은 상당히 보수적이다. 직원이라 하더라도 보안상의 이유로 외부에서 사내 네트워크로 접속하는 것을 허용하지 않는다. VPN 등을 이용하는 방법도 있지만, 이는 기업 네트워크를 개방하는 것과 동일하게 여긴다”

며 “그래서 기업들은 외부에 있는 직원이 사내에 있는 PC에 원격으로 접속하는 방안을 고안해냈고, 이를 텔레워크 방안으로 삼았다. 알서포트도 이 같은 일본 시장에서의 수요를 파악하고, 그에 맞춰 솔루션을 진화시키고 있다”고 설명했다.

통제 가능한 IT 시스템 필요

일본이 관(官) 주도로 텔레워크를 주도해서 대중화시켰다면, 미국은 자본주의 경제를 따라가면서 자연스럽게 원격근무가 정착된 사례다. 배정된 업무 결과물만 제대로 나오면 되기 때문에 어디서 어떻게 일을 해도 상관없는 자유로운 환경이면서도, 업무 중심으로 선진화된 원격근무 형태를 보인다.

다만 이들을 지속적으로 관리해야 할 필요는 있다. 원격근무 특성상 업무 편달 외 직접적인 회사의 간섭이 없기 때문에, 업무를 해야 할 시간에 제대로 일하지 않는다거나 다른 일을 구하는 등 도덕적 해이(Moral hazard)에 빠지는 경우도 쉽게 나타나기 때문이다.

국내에서도 일부 기업들은 원격근무를 도입해 시행하는 곳도 있지만, 이를 쉽게 생각해서는 결코 안 된다.

만약 재택근무자에게 사내 PC에 원격으로 접속을 허용한다 해도, 시도 때도 없이 아무 때나 접속할 수 있어서는 안 된다. 또한 원격 접속을 시도하는 사람이 분명히 회사 직원인지 확인할 수 있어야 하며, 원격 접속 중 행위에 대한 명확한 이력(Log)도 남겨놔야 할 필요가 있다.

서형수 대표는 “원격근무는 제도도 중요하지만, 이를 뒷받침해줄 수 있는 IT 시스템이 뒷받침돼야 한다. 그렇지 않을 경우 원격근무가 의도하지 않은 방향으로 흘러갈 수도 있다”며 “기업에서는 업무 생산성과 더불어 보안에도 많은 신경을 쓰고 있는 만큼, 원격 솔루션을 채택할 때 보안이 담보되는 제품을 고려해야 한다”고 조언했다.

알서포트의 원격제어 솔루션 ‘리모트뷰’는 전용 서버와 암호화된 통신망을 통해 멀리 떨어진 PC, 모바일, 무인기기까지 있는 그대로 제어 가능하다. 별도의 프로그램이나 보안망을 설치할 필요 없이 개인 업무용으로 세팅된 사무실 PC를 그대로 사용할 수 있으며, 이를 활용하면 기업에서도 별도의 직원 교육이나 프로그램 설치 없이 원격근무를 안정적으로 도입할 수 있다.

상시 커뮤니케이션으로 업무 연속성 보장

원격근무 시 애로사항 중 하나로 원활한 커뮤니케이션이 어렵다는 것이 꼽힌다. 같은 사무실 안에 있으면 언제든 이야기하고 자료 공유도 쉽게 할 수 있지만, 원격지에 있는 사람과는 의사소통에도 제약이 있을 뿐더러 함께 자료 공유도 쉽지 않기 때문이다.

그러나 이 같은 문제도 IT기술로 극복 가능하다. 이미 다양한 메신저, SNS 등이 등장해 빠르고 편리한 의사소통이 가능해졌으며, 네트워크의 발전으로 화상회의도 선명하게 할 수 있기 때문이다.

기업 비즈니스의 글로벌화, 원거리 협업의 증가, 근무환경의 변화는 이제 화상회의 이용을 가속화시키고 있다. 특히 클라우드 환경의 확산과 기술 인프라의 고도화, 멀티미디어의 확대 등은 화상회의 솔루션의 진화를 이끌어 실시간 영상 커뮤니케이션 도구로써 기능할 수 있도록 만들었다.

알서포트는 웹RTC(WebRTC) 화상회의 상용 서비스로 ‘리모트미팅(RemoteMeeting)’을 서비스하고 있다. 리모트미팅은 웹 화상회의를 처음 접하는 사용자도 설명이나 도움 없이 쉽게 사용할 수 있는 직관적 UI/UX를 갖췄을 뿐만 아니라, 고화질 화상회의가 끊김 없이 이어질 수 있도록 안정적인 서비스를 제공한다.

AWS 클라우드 서버를 사용, 네트워크 통신 암호화, 전송데이터 암호화는 물론, IP주소를 이용한 접근 보안에 사용자 권한 차등(Whitelist) 적용까지 모든 사용자 이벤트 로그를 확인할 수 있도록 관리자 권한의 보안 수준을 높였다. 회의 중 사용했던 모든 공유 문서들은 회의 종료 즉시 자동으로 삭제돼 문서 유출도 방지한다.

서형수 대표는 “기본적인 비즈니스 로직은 큰 기술을 요하지 않는다. 다만 현장에서 요구하는 사항을 얼마나 잘 받아들일 수 있는지가 중요하다”며 “국내 기업들도 미국의 자율적 성과 중심 문화와 일본의 관리 신뢰 중심 문화를 잘 접목한다면 충분히 주 52시간 제도에 걸맞은 업무 성과를 낼 수 있을 것이라 생각한다”고 밝혔다. **NT**

“업무 습관 변화 없이 일하는 방식 혁신”

업무 일관성·연속성·소통 유지 … 적극적인 기업 지원 필요

IT 기술의 변화는 업무 방식의 변화를 가져왔고, 이제는 ‘장소’가 업무 효율을 결정짓는 요인이 아닌 시대가 됐다. 기업이 원격근무 도입을 검토하고 있는 이 시간에도, 이미 많은 기업의 직원들은 사무실을 떠나서도 효율적인 업무 처리가 가능하다는 것을 경험하고 있다.

이처럼 ‘회사 밖의 어디서든 문제없이 일할 수 있다’는 것은 회사 밖의 다양한 장소들이 업무하기에 최적화된 환경을 갖추고 있다는 것을 전제로 한다. 성공적인 원격근무를 위해서는 사무실 안에서의 근무와 연속성을 유지하는 사무실 밖의 근무 환경이 필요하며, 이를 위해서 기업은 각종 협업 및 모빌리티 등을 위한 다양한 디지털 도구를 도입하고 있다.



이주명 알서포트 글로벌마케팅본부 홍보마케팅 총괄
joonyoung@rsupport.com

원격근무는 사무실이라는 특정 장소에 제약 받지 않고 업무 처리를 가능하게 하기 때문에 회사에 필요한 인력 확보와 더불어 효율적인 업무 처리가 가능하다. 원격근무 솔루션을 활용하면 어디서나 익숙한 사무실 업무 PC를 사용하고, 늘 하던 사내 회의실처럼 언제든 화상회의를 하며, 장애 해결을 위해 원격지원을 즉시 받을 수 있어 업무 습관 변화 없이 일하는 방식의 혁신을 이룰 수 있다. <편집자>

세계는 원격근무 도입 중

IT기술의 발달은 시공간의 제약을 사라지게 했으며 개인의 삶, 기업의 업무 방식 나아가 사회 전체를 편리하게 변화시켰다. 그러나 이러한 변화에도 불구하고 저출산, 고령화 등 전 세계가 공통적으로 갖고 있는 구조적인 문제로 인해 경제 저성장의 문제가 대두되고 있다. 많은 국가와 기업들은 구조적인 문제를 해결할 수 있는 방안으로 원격근무를 하나의 대안으로 생각하고 있다.

원격근무는 사무실이라는 장소에 제약받지 않고 업무 처리가 가능하기 때문에 회사에 필요한 인력 확보와 업무의 효율적인 처리가 가능하다. 이와 같이 원격근무의 효율성을 인지하고 있는 많은 국가와 기업들은 원격근무를 도입하고 있다.

갤럽 보고서에 따르면 전통적인 직업의 80%가 온라인 기술로 대체됐으며, 모든 유형의 산업에서 원격근무가 이뤄지고 있다. 또한 Levels.io는 2035년까지 10억 명이 원격근무를 할 것으로 전망했다.

이러한 원격근무 트렌드에 맞춰 기업에서는 다양한 업무에 대응할 수 있는 효율적인 원격근무 환경 구축이 요구되고 있다.

주요 국가별 유연근무제 도입률(단위: %)

| 구분 | 한국 | 일본 | 미국 | 유럽 |
|----------|------|------|------|------|
| 시간제 | 11.6 | - | 36.0 | 69.0 |
| 시차출퇴근 | 12.5 | - | 81.0 | 66.0 |
| 탄력적 근로시간 | 11.6 | 52.8 | - | - |
| 재택·원격근무 | 4.1 | 11.5 | 38.0 | - |

*표에서 '-'은 통계자료의 한계이며, 해당 국가에 제도가 없는 것을 의미하지 않는다.

원격근무 도입 방해 요인

한국과 일본을 비롯한 선진국들은 각기 다른 사회적, 경제적인 이유로 ‘원격근무(TeleWork)’를 본격적으로 추진하고 있으며, 기업들 또한 생존을 위한 불가피한 선택으로 재택·원격근무(이하 원격근무)를 적극 도입하고 있다.

<표>에서 확인할 수 있듯이 이미 오래전부터 원격근무 생태계를 조성해 온 구미 선진국뿐만 아니라 이웃 국가인 일본에 비해서도 이제 막 시작하는 우리나라의 원격근무 도입률은 현저히 낮은 수준을 보이고 있다.

비교를 위해 경제 구조뿐만 아니라 인구 구조 역시 무척 달라있는 일본의 경우를 구체적으로 보면 ‘원격근무(일본명: 텔레워크)’ 제도 도입 기업은 2017년 16.3%로 2016년 14.2% 대비 크게 상승했다. 반대로 80% 이상 기업이 원격근무 도입을 하지 않거나 모르는 것으로 나타난다. 원격근무를 도입하지 않는 이유는 무엇일까?

<그림 1>의 답변을 그룹화해서 유형별로 나눠보면 ▲커뮤니케이션 ▲환경의 변화 ▲IT기기 조작 관련이라는 세 가지의 큰 사유로 원격근무를 이용하지 않는 것으로 판단된다. 사무실에서 얼굴을 보며 수시로 회의하는 익숙한 커뮤니케이션 방식이 변하는 것에 대한 불안감과 내게 맞춰진

사무실 업무 PC 외에 원격근무 전용장비 또는 네트워크와 별도 설정을 해야 하는 낯섦, 그리고 손에 익은 업무 PC 외 원격근무를 위한 IT기기 조작 미숙이 원격근무 도입의 방해 요인으로 분석된다.

이처럼 원격근무 도입 방해 요인의 공통점은 ‘익숙함’, ‘습관’과 같이 그동안 만들어온 내게 꼭 맞는 업무 방식을 변화해야 한다

는 압박에서 오는 것으로 보인다. 과연 꼭 내게 익숙해진 업무 습관을 바꿔야만 할까?

업무 습관 유지 위한 3요소

이미 익숙해진 업무 습관 변화에 대한 거부감을 없애기 위해서는 업무 습관을 유지시켜 주는 것이 중요하다. 업무 습관을 유지시키기

위한 필수 요인은 ▲업무 일관성 ▲상시 커뮤니케이션 ▲업무 연속성 등 세 가지로 구분할 수 있다.

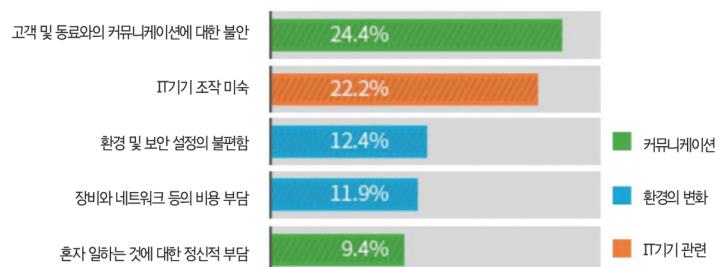
● 업무 일관성 유지(Keep the Interface)

- 회사의 보안 규정이나 사내 네트워크에 접속하기 위해 보안 프로그램 또는 접속 프로그램들을 설치해야 하는 번거로움이 없어야 한다.
- 고가의 특정 소프트웨어를 사용하는 경우에도 추가 구매 없이 누구나 원격근무가 가능해야 한다.
- 업무에 필요한 소프트웨어와 각종 파일들, 그리고 사용자 환경을 최적화한 업무 PC를 어디서나 사용할 수 있어야 한다.

● 상시 커뮤니케이션 유지(Keep the Communication)

- 매일 아침, 매주, 매월 약속된 회의실에 모여 이뤄지는 정기회의가 원격근무지에서도 지속돼야 한다.
- 옆자리의 동료, 아래층의 상사와 수시로 미팅을 하듯 원격근무지에서 즉시적인 미팅이 유지돼야 한다.

<그림 1> 일본, 텔레워크를 이용하고 싶지 않은 이유



● 업무 연속성 유지(Keep the Infrastructure)

- 사내에서 문제 발생 시 신속한 지원이 가능하듯 원격근무 시 발생되는 장애에도 신속하게 문제가 해결돼야 한다.

회사 업무 PC도 원격근무지로 … 원격제어 솔루션

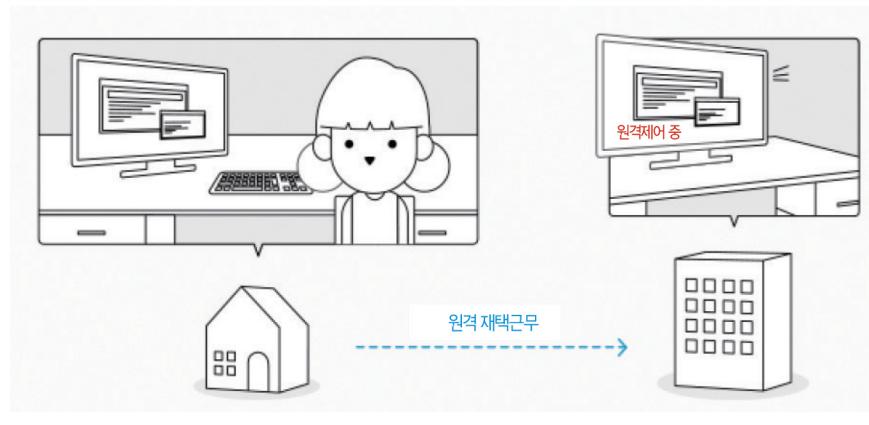
원격근무는 근로자가 자신의 업무 및 책임, 기타 권한을 위임 받은 활동을 기존의 업무 공간이 아닌 새롭게 승인된 업무 공간에서 근무하는 유연한 근무 방식으로, 가정에서 개인 PC를 통해 근무하는 ‘재택근무’, 외근 출장 중 모바일 디바이스로 근무하는 ‘스마트워크’, 사무실 환경과 유사하거나 보다 창의적인 원격 사무실에서 근무하는 ‘스마트워크센터 근무’ 등이 있다.

원격근무는 장소의 제약 없이 근로자가 업무 수행을 할 수 있기 때문에, 기업에서는 육아·회사와의 거리 등의 이유로 출근할 수 없는 인력들을 확보하거나 외근, 출장 등으로 이동하고 있는 인력들이 업무를 지속할 수 있기 때문에 업무 효율성을 높일 수 있다.

또한 원격근무는 기업에게 효율성을 제공할 뿐만 아니라, 출퇴근 시간 절약·유연한 업무 시스템으로 개인 근로자의 복지 향상에도 기여할 수 있다.

하지만 여전히 기업에서 원격근무 환경을 구축하는 것은 어렵게 느껴진다. 그 이유는 원격근무 구축을 위한 비용과 시간이 결코 만만치 않기 때문이다.

〈그림 2〉 회사 PC를 그대로 제어할 수 있는 원격제어 ‘리모트뷰’



기업 내 원격근무 환경을 구축하기 위해서는 기존 레거시와의 연동, 서버·네트워크망 구축, 보안망 설치 등의 물리적인 요소의 검토와 더불어 새로운 솔루션을 적용하고 운영하기 위한 직원 교육이 필요하다.

알서포트의 원격제어 솔루션 ‘리모트뷰(RemoteView)’는 기존 사무실 PC를 있는 그대로 사용할 수 있는 원격제어 방식으로 원격근무를 구축하기 때문에 도입 허들은 낮추고, 그 범용성은 더욱 키워 기업의 부담을 최소화할 수 있도록 한다. 리모트뷰는 전용 서버와 암호화된 통신망을 통해 멀리 떨어진 PC, 모바일, 무인기기까지 있는 그대로 제어 가능하다.

있는 그대로 제어한다는 말은 사용자가 자택 또는 이동 중에 PC나 모바일 기기로 사무실 PC의 화면을 그대로 보면 조작하는 방식을 뜻한다. 이를 통해 사용자는 불필요한 별도의 프로그램이나 보안망을 설치할 필요 없이 개인 업무용으로 세팅된 사무실 PC를 그대로 사용할 수 있다. 이를 활용하면 기업에서도 별도의 직원 교육이나 프로그램 설치 없이 원격근무를 안정적으로 도입할 수 있다.

또한 리모트뷰는 사무실의 PC를 제어해 사용하기 때문에, PC에 설치되어있는 CAD, 포토샵 등 특수 소프트웨어도 그대로 사용할 수 있다. 외부 DB서버를 이용하는 원격근무 툴이나 가상데스크톱(VDI) 원격근무 솔루션에서는 프로그램 호환성 이슈로 소프트웨어 사용에 제한이 있거나 솔루션에 맞는 별도 라이선스 구매가 필요하기 때문에 업무상 특수 소프트웨어를 필수로 사용해야하는 근무자의 경우에는 단순 정보 확인

등 제한적인 원격근무밖에 할 수 없다. 이러한 제한적인 원격근무 환경은 직원들의 업무 효율성을 떨어뜨릴 뿐만 아니라 업무 일관성을 단절시킬 수도 있다.

리모트뷰는 회사의 업무 PC를 내 원격근무 기기로 그대로 옮겨온 것처럼 사용할 수 있어 어디에서라도 내 PC에 있는 모든 소프트웨어를 사용해 완벽한 원격근무를 실현할 수 있다.



▲리모트미팅 이용 예시

지속적인 커뮤니케이션 유지 … 화상회의 솔루션

사무실에 함께 모여 일하는 주된 이유 중 하나는 언제나 손쉽게 의사소통을 할 수 있기 때문이다. 매일 아침, 매주, 매월 정해진 회의를 같은 회의실에 모여 진행하던 회의 습관은 쉽게 바꾸기 어렵다.

그러나 멀리 떨어진 거래처나 고객과의 미팅을 위해 많은 시간을 이동 수단에서 보내는 경우가 늘어나고 있으며, 이로 인해 회의 시간에 제때 참석하지 못하는 경우도 발생한다. 이에 대한 방안으로 ‘화상회의’ 솔루션이 주목받고 있다.

기업 비즈нес의 글로벌화, 원거리 협업의 증가, 근무환경의 변화는 이제 화상회의 이용을 가속화시키고 있다. 특히 클라우드 환경의 확산과 기술 인프라의 고도화, 멀티미디어의 확대 등은 화상회의 솔루션의 진화를 이끌어 실시간 영상 커뮤니케이션 도구로써 기능할 수 있도록 만들었다.

직원들이 하나의 사무실에 모여 업무를 하는 주된 이유는 신속한 커뮤니케이션을 통해 보다 양질의 산출물을 만들고 빠른 의사 결정으로 비즈니스를 원활히 하기 위함이다. 하지만 도입 비용이 비싸고 사용이 불편하다면 회의실에 모여 회의를 하는 것을 대체하기는 어렵다.

이에 알서포트는 웹RTC(WebRTC) 화상회의 상용 서비스로 ‘리모트미팅(RemoteMeeting)’을 제공하고 있다. 리모트미팅은 웹 화상회의를 처음 접하는 사용자도 설명이나 도움 없이 쉽게 사용할 수 있는 직관적 UI/UX를 갖췄을 뿐만 아니

라, 고화질 화상회의가 끊김 없이 이어질 수 있도록 안정적인 서비스를 구현한다.

웹브라우저만 있으면 아무것도 설치할 필요 없이 마우스 클릭 두 번만으로 회의실이 만들어 지며, 오프라인 회의습관 그대로 회의실을 선택해 입장하듯이 라운지(LOUNGE)에서 원하는 회의실을 선택해 입장하고, 접속코드, 직접 URL, 이메일 등으로 비회원도 간편하게 초대할 수 있다.

리모트미팅은 끊김 없는 회의 진행을 위해 자동으로 사용자의 네트워크 대역폭을 감지, 화질을 조정하고 깨끗한 오디오 품질을 유지하며, 독자 기술인 AMS(Advanced Media Server)의 데이터 통합 전송으로 네트워크 부담을 최대 30% 줄여 더욱 안정적인 고품질 회의를 보장한다.

AWS 클라우드 서버를 사용, 네트워크 통신 암호화, 전송 데이터 암호화는 물론, IP주소를 이용한 접근 보안에 사용자 권한 차등(WhiteList) 적용까지 모든 사용자 이벤트 로그를 확인할 수 있도록 관리자 권한의 보안 수준을 높였다. 회의 중 사용했던 모든 공유 문서들은 회의 종료 즉시 자동으로 삭제돼 문서 유출도 방지한다.

업무 방식 변화 따른 위기 대처 가능해야

원격근무라고 하면 집에서 근무하는 ‘재택근무’를 쉽게 떠올릴 수 있다. 요즘에는 카페와 같은 공공장소에서 노트북으로 업무를 보거나 이동 중에 모바일 기기로 업무를 처리하는

경우도 자주 볼 수 있다. 집, 공공장소, 이동 중의 업무 처리는 모두 원격근무에 해당하지만, 이 중 어느 장소를 더 선호하는지는 세대에 따라 다소 다른 양상을 나타낸다.

여러 세대가 공존하고 협업해야 하는 기업 특성상 직원들 각자가 선호하는 장소에서 원격근무 환경을 갖출 수 있도록 해 주는 것이 필요하다. 결국 집, 공공장소, 이동 중에 모두 문제없이 업무가 가능해야 하며, 이 모든 장소에서 발생한 문제 또한 해결할 수 있는 방안을 준비하는 것은 이제는 대세가 된 업무 방식의 변화에 대처하기 위한 기업의 당면 과제다.

원격근무의 성공적인 안착을 위해서는 ‘업무 환경이 얼마나 안정적으로 유지되는가’가 매우 중요하다. 각종 디지털 도구의 도입도 결국은 업무 환경의 연속성 유지를 위한 수단이다. 사무실 안에 있을 때는 가능한 것이 사무실 밖에 있다고 해서 불가능해서는 안 되기 때문에 여러 가지 도구들로 이를 보완해야 한다.

이러한 연속성 유지에 있어 가장 큰 리스크 중 하나는, 업무 진행 중 IT기기나 소프트웨어 등에 발생한 문제를 해결해 줄 지원 담당자가 물리적으로 멀리 떨어져 있다는 점이다. 아무리 잘 설계된 디지털 도구를 도입해 사용한다 하더라도 때로는 노트북에 문제가 생기고, 최신 도구에 맞는 환경 설정이 잘 안되기도 하며, 도구 활용에 능숙하지 않아 힘들어 하는 상황

도 발생할 수 있다. 이 부분에 대한 불안감이 해소되지 않으면 직원들이 안심하고 사무실 밖으로 나가기 어렵다.

직원이 어디서든 문제없이 일하기를 원한다면 기업은 원격근무 중 문제가 발생했을 때 해결할 수 있는 솔루션도 함께 제시해야 한다. 원격근무 중 발생하는 문제들로 인해 업무환경의 연속성이 단절되는 위기 상황이 계속되면 업무 효율과 의욕이 급격히 떨어지게 되고, 이는 기업의 직접적인 손해로도 이어질 수 있다.

사무실에서 근무할 때도 마찬가지지만, 원격근무 중에도 장소와 관계없이 어디서든 문제가 발생할 수 있다. 집에서 사용 중인 PC의 소프트웨어 오류가 생길 수 있고, 업무용 기기의 하드웨어적인 세팅 방법을 잘 모르는 경우도 발생할 수 있다. 이동하면서 업무를 처리하던 중 모바일 기기에 문제가 발생하거나, 특정 업무를 위한 스마트폰 환경 설정 방법 등을 잘 모르는 상황에 놓이게 될 수도 있다.

업무 연속성 유지 위한 ‘원격지원’ 솔루션 부각

원격근무 중 이와 같은 위기에 처했을 때 ‘원격지원’을 활용한다면 빠르고 정확하게 문제를 해결하고 다시 업무를 계속할 수 있다. 원격지원은 멀리 떨어진 곳에 있는 상대방의 기기에 원격으로 접속해 기기 화면을 공유하는 디지털 기반의 지원 방식이다. 원격지원을 사용하면 현장에 직접 가지 않고도 문제

〈그림 3〉 리모트콜로 원격근무 중 일어날 수 있는 모든 문제 해결 가능



확인과 해결 모두를 원격으로 빠르게 처리할 수 있다.

직접 찾아가는 현장 방문에 비해 출장 시간과 비용이 절감되고, 문제 상황이나 해결 방법을 말로 일일이 설명할 필요 없이 화면 공유를 통해 직접 문제를 확인하고 제어할 수 있어 문제 해결에 소요되는 시간 또한 크게 단축된다.

이와 같은 원격지원의 장점 때문에 기업의 원격지원 소프트웨어 도입 비용은 최근 5년 간 전 세계적으로 꾸준히 증가해 왔다. 원격지원 소프트웨어 도입에 드는 비용보다 도입 후에 절감되는 비용이 훨씬 크기 때문에 기업의 원격지원의 도입은 앞으로 더욱 활발해질 것이다. 원격지원을 도입한 기업들은 이를 원격근무 지원뿐만 아니라 기업 내 업무 지원이나 고객 지원, 각종 현장 확인 등 폭넓은 용도로 활용하면서 생산성을 높이고 있다.

원격지원 솔루션 중 많이 선택되고 있는 알서포트의 ‘리모트콜(RemoteCall)’은 PC, 스마트폰 등 다양한 기기뿐만 아니라 현장 상황까지 모든 상황을 제한 없이 지원 가능하다. 이러한 차별점은 리모트콜을 각자 다른 환경에서 원격근무 중인 직원들에게 발생하는 다양한 문제들을 해결하는 원격근무 특화 솔루션으로 부각시켰다.

원격근무 중 오류가 발생한 PC나 이동하면서 업무를 처리 하던 중 문제가 발생한 모바일 기기, 그리고 업무용 기기의 하드웨어적인 문제나 기기 세팅 방법 안내까지 리모트콜 하나로 모두 해결할 수 있다.

원격근무 중 문제가 발생하더라도 손쉽게 원격지원을 받을 수 있다는 안도감을 통해 직원들은 원격근무에 더 편안하게 적응할 수 있고, 더 안심하고 업무에만 집중할 수 있다. 특히 리모트콜은 알서포트만의 독보적인 기술로 빠른 속도와 다양한 기능을 갖췄고, 한국, 일본을 넘어 아시아 시장에서 점유율 1위를 지키고 있는 우수한 제품이다. 이와 같이 품질과 안전성이 검증된 솔루션으로 원격지원을 받을 수 있다는 것은 직원들의 근무 만족도를 높이는 중요한 요인이 된다.

성공적인 원격근무를 위해

우리나라에서는 주 52시간 근무시간 법제화(개정 근로기준법 시행, 2018년 7월 1일)를 기점으로 원격근무에 대한 관심

이 폭발적으로 증가하고 있다. 그 정도를 입증하듯 중앙 정부 인 고용노동부에서는 ‘원격근무 지원제도’를 통해 원격근무 인프라 구축비용의 50%, 최대 2000만 원까지 중소·중견기업 들에게 지원하고 있다.

하지만 원격근무는 정해진 근무시간 동안 낭비되는 시간을 최소화해 생산성을 높이는 것뿐만 아니라, 육아, 주거, 부양 등 물리적인 환경 제약으로 생산 가능 인구에 포함되지 못했던 고급 인력들이 새롭게 주목받을 수 있는 혁신을 일으킬 것으로 기대되고 있다.

일과 삶의 균형을 추구하는 시대정신과 중장기적 인구 구조 변화 속에서 단순한 고정비 절감만으로는 기업의 가치를 떨어뜨리게 된다. 클라우드, 구축형 방식 모두를 지원해 소기업부터 대기업까지 예산에 대한 걱정없이 기업의 요구사항에 꼭 맞는 원격근무 환경 구축으로 전통적인 일하는 방식을 혁신해 기업의 가치와 경쟁력을 높이길 바란다. 

 **www.DataNet.co.kr**

www.DataNet.co.kr을 클릭하는 순간,
전혀 새로운 IT정보를 만나게 됩니다.

온라인 뉴스 신청방법

IT 분야를 총망라한 생생한 뉴스와 깊이 있는 정보를 매일 온라인으로 제공하고 있습니다.

■ 신청방법 : www.DataNet.co.kr에 오셔서 회원가입 후 신청하시면 무료로 발송해 드립니다.

■ NETWORKTIMES 정기구독 / 광고문의 : 070-8282-6180



클라우드 기반 웹 화상회의 솔루션

사회, 경제, 기술이 발전 및 성숙되면서 '일하는 방식의 혁신'을 통해 효율적인 업무 방식이 필요하게 됐으며, 어디서든 누구나 손쉽게 커뮤니케이션으로 협업할 수 있는 저렴한 커뮤니케이션 도구인 '클라우드 기반 웹 화상회의'가 주목받고 있다. 전통적인 화상회의가 기업 내 소수만이 사용하는 비효율적인 시스템이었다면 클라우드 웹 화상회의는 확장/축소가 유연한 클라우드의 특성과 합리적인 경제성으로 전사 임직원 도입을 통해 기업 커뮤니케이션의 패러다임을 변화시키고 있다. 알서포트의 화상회의 솔루션 '리모트미팅'은 손쉬운 이용법과 다양한 편의기능 제공으로 시장에서 호평받고 있다. <편집자>

알서포트 '리모트미팅(RemoteMeeting)'은 '손쉬운 화상회의'를 목표로 뛰어난 편의성과 강력한 기업용 협업 기능을 탑재한 클라우드 기반 웹 화상회의 솔루션이다. 리모트미팅 웹사이트 접속 후 별도의 프로그램 설치 없이 웹 브라우저 내에서 단 2번의 클릭으로 빠르게 회의가 가능하다. 또한 기업을 위한 관리자 페이지를 통해 각종 관리기능을 제공하며, 저렴한 비용에 별도의 장비 없이 효과적인 화상회의를 구축할 수 있는 것도 장점이다.

리모트미팅 기업용 버전은 ▲회의실 동시 참여 14인 ▲HD 화질 ▲화면 및 문서 공유 ▲개인별 히스토리 ▲회의록 기능 ▲관리자 페이지 등 풍부한 협업 기능을 제공한다.

통상 웹 서비스는 이용자당 또는 월 이용료를 기반으로 정액제를 채택하는 것이 일반적이다. 하지만 리모트미팅은 사용한 만큼만 이용료를 내는 종량제 과금 방식을 추가해 합리성을 강조했다. 더불어 정액제를 선호하는 기업을 위한 ID 요금제도 선택할 수 있어 기업 실정에 꼭 맞도록 설계해 비용을 최적화할 수 있다.

저렴한 비용으로 높은 생산성 달성

클라우드 화상회의는 비용이 저렴해 도입과 폐기가 간편한 만큼 혁신적인 시스템을 리스크 없이 직접 실행해 볼 수 있다. 즉 적은 비용으로 기업의 업무 생산성을 크게 향상시킬 수 있다.

이 같은 특성으로 인해 화상회의 장비의 글로벌 시장 규모는 2011년 이후 연평균 -5.58% 성장률을 보이며 꾸준히 감소 추세에 있지만, 클라우드 화상회의 시장은 2013년 이후 연평균 19.3% 성장률로 성장하면서 2020년에는 60억 달러에 달할 것으로 예측되고 있다. 이에 따라 중소기업부터

대기업까지 클라우드 화상회의로 빠르게 변화할 것으로 전망된다.

클라우드 화상회의의 가장 큰 장점은 이동성에 있다. 클라우드 화상회의는 협업할 수 있는 공간과 사용 장치에 거의 제한이 없다. 노트북, 태블릿 PC, 스마트폰을 갖고 직원이 적극적으로 장소를 이동하며 업무를 수행할 수 있다. 그렇기에 외근을 통해 생산성을 발휘하는 고활동성 직군의 직원을 30분 밖에 소요되지 않는 중요 회의에 참석하라고 반나절을 사무실에 묶어 두는 비효율이 발생하지 않는다.



끊김 없는 화상회의

리모트미팅의 선명한 HD 비디오와 크리스털 오디오 품질은 멀리 있는 참여자의 지리적 위치를 잊을 만큼 자연스러운 회의를 만들어준다. 독자 기술인 AMS(Advanced Media Server)의 데이터 통합 전송으로 네트워크 부담을 최대 30% 줄여 더욱 안정적이고 고품질의 회의를 제공한다.

자동으로 사용자의 네트워크 대역폭을 감지하고 화질을 조정해 청명한 오디오 품질을 유지하며, 화상회의에 참여 중인 사용자의 네트워크 속도가 갑자기 나빠졌을 때도 최선의 오디오 품질을 확보해 회의가 지속될 수 있도록 한다.

웹 화상회의를 처음 접하는 사용자도 설명이나 도움 없이 쉽게 사용할 수 있는 직관적 UI/UX를 갖췄을 뿐만 아니라, 고화질 화상회의가 끊김 없이 이어질 수 있도록 안정적인 서비스를 제공한다.

강력한 보안 기능 제공

리모트미팅은 데이터센터 최고 보안 레벨인 AWS(Amazon Web Services)의 서버를 사용하기 때문에 기업 고객의 귀중한 정보를 안전하게 지킨다. 또한 기업의 보안 정책 특성에 따라 선택해서 사용할 수 있는 보안 옵션을 제공한다.

통신 암호화 및 전송 데이터 암호화는 물론 IP주소를 이용한 접근 보안에 사용자 권한 차등(Whitelist) 적용까지 모든 사용자 이벤트 로그를 확인할 수 있도록 관리자 권한의 보안 수준을 높였다.

웹 서비스 트랜잭션은 HTTPS, 시그널링 서비스 트랜잭션은 TLS, 그리고 미디어 트랜잭션은 DTLS로 암호화돼 안전하게 전송되며, 온라인 화상회의 중 사용했던 모든 문서 파일은 회의가 종료되면 그 즉시 서버에서 삭제돼 문서 유출을 방지한다.

사용자 경험 기술 강화

알서포트는 누구나 손쉽게 화상회의를 사용할 수 있도록 사용자 경험 기술을 더욱 강화해나가고 있다. 그 일환으로 가상 회의실 선택 시 화상, 음성, 문서 공유 중 원하는 방식의 회의를 할 수 있는 ‘한정 객체를 이용한 화상회의 방법’이 한국

과 미국에서 특히 등록이 완료됐다. 회의를 진행하는 기기에 별도 설정이나 장치가 없이도 사용자가 회의 방식을 손쉽게 선택할 수 있어 화상회의에 대한 거부감을 낮춘다.

알서포트가 사용자 경험 기술에 매진하는 이유는 올해 상반기 리모트미팅의 성장세와 관련이 있다. 일본에서는 텔레워크(Telework) 확산에 따라 리모트미팅 판매량이 지속적으로 성장하고 있으며, 국내에서는 주 52시간 근무제로 인해 빠르게 확산되고 있다. 통계상 올해 사용량이 월평균 13%, 지난 7월은 무려 41% 증가했다.

이에 알서포트는 기술 발전과 함께 전화, 이메일, 메신저로 확대돼 온 커뮤니케이션 도구에 화상회의가 뒤를 이을 것으로 전망하고, 누구에게나 쉬운 사용자 경험을 제공하기 위해 노력하고 있다.

하드웨어 제품 출시 … 다양한 수요 총족

알서포트는 클라우드 화상회의 서비스 리모트미팅에 이어 하드웨어 제품인 ‘리모트미팅 박스(RemoteMeeting BOX)’를 새롭게 출시했다. 리모트미팅 박스는 셋톱박스 형태로 PC, 노트북, 모바일 기기 등이 없이도 독립적으로 리모트미팅 클라우드 서비스를 실행한다. 다수가 참여한 회의실에 적합한 형태로 화상 카메라, 스피커, 마이크 등이 패키지로 공급된다.

초기 도입비 0원으로 즉시 사용할 수 있는 클라우드 방식뿐만 아니라, 기업 성격에 맞도록 커스터마이징되는 구축형 방식도 제공함으로써 망분리 환경의 기업이나 대기업 사내 시스템 구축을 선호하는 대기업 수요까지 충족시키고 있다.

한편 리모트미팅은 일본 시장에서 활발하게 도입되고 있으며, 국내에서도 일양약품, IIBS 등 수시로 커뮤니케이션이 필요한 기업들과 해외 바이어와 잦은 회의가 필요한 기업 및 지방 이전을 완료한 공공기관 등에 다수 도입됐다. 



문의 : 알서포트 | 070-7011-3900 | www.rsupport.com

R:RemoteCall



R:RemoteView



RemoteMeeting

주 52시간 근무 시대, 일하는 방식을 혁신하세요.

변화가 필요없는 혁신, RemoteWorks가 만듭니다.

주 52시간 근무제에 맞춰 일하는 방식을 어떻게 바꿔야 할지? 부작용은 없을지 고민되세요?
세계 최고의 원격 전문기업 알서포트가 제안하는 원격근무 솔루션 RemoteWorks로 해결하세요.

works.rsupport.com

Contact Us | Tel.070-7011-3900 | Fax.02-479-4429 | eMail:sales.kr@rsupport.com