



IT의 당면 과제: 문서 공동 작업 및 교환 시 세 가지 주요 동향

2011년부터 더욱 증가하기 시작한 지식 근로자의 요구 충족

목차

- 1: 기업 내외부로 확산되는 글로벌 공동 작업자
- 2: 다이내믹한 문서에 대한 요구 증가
- 3: 효율성 향상을 통한 비용 절감 부담이 가중되는 IT
- 4: 결론

오늘날 기업에서 이용하는 커뮤니케이션 방식은 이메일이나 내부 웹 페이지와 같은 기존 방식 외에도 인스턴스 메시지(IM), 블로그, 위키까지 다양해졌습니다. 그러나 제안서, 요구서, 기획서, 계약서, 보고서 등과 같은 문서는 여전히 주요 비즈니스 수단으로 사용되고 있으며 문서 공동 작업은 지식 근로자의 일상 업무에서 중요한 부분을 차지하고 있습니다. 따라서 지식 근로자는 보다 효율적이고 효과적인 문서 공동 작업 및 교환 툴을 점점 더 필요로 하고 있습니다. 기업의 공동 작업 능력을 강화하거나 확장하기를 원하는 IT 조직은 다음과 같은 세 가지 중요한 동향과 그것이 갖는 의미에 대해 고려해야 합니다.

- 다른 여러 회사와 공동으로 진행하는 프로젝트 팀이 점차 일반화되면서 방화벽 외부로까지 보안을 유지해야 할 필요성이 점점 증가하고 있습니다.
- 보다 효율적이고 매력적인 커뮤니케이션이 가능한 다이내믹한 문서에 대한 요구가 증가하고 있습니다.
- 경영진이 해결해야 할 가장 중요한 문제 중 하나가 효율성 향상을 통한 비용 절감입니다.

기업 내외부로 확산되는 글로벌 공동 작업자

기업은 점차 전세계적으로 분산되어 있는 팀으로 구성되고 있는 추세입니다. Adobe를 대신하여 2009 Forrester Consulting에서 수행한 "공동 작업의 미래 구축" 연구 조사에 따르면 지식 근로자의 73%가 다른 시간대 및 지역에 있는 사람들과 최소 한 달에 한 번 이상 공동으로 작업하는 것으로 나타났습니다. 그러나 이러한 다양한 팀은 한 기업에 속해 있는 팀이 아닙니다. 근로자의 67%가 다른 회사에 근무하는 사람과 한 달에 한 번 이상 함께 일하는 것으로 조사되었습니다. Forrester Consulting 보고서에 따르면 전문적인 지식과 정보를 요하는 작업에서 협업의 중요성이 높아짐에 따라 툴은 현재의 작업 방식을 포용하고 발전시키면서, 보다 효율적이고 효과적인 커뮤니케이션 및 공동 작업으로 전환할 수 있도록 지원해야 합니다.

분산된 팀은 특히 문서 교환 시 보다 효과적인 공동 작업 툴을 절실하게 필요로 합니다. 근로자들이 공급업체, 파트너, 에이전시, 고객 등 회사 외부 사람들과 문서를 공동으로 작업하거나 교환하는 일이 빈번하게 이루어지고 있으나 이러한 관행은 비효율성과 보안 문제를 야기할 수 있습니다. 대부분의 기업은 기밀 정보가 누설될 경우 재정적으로 막대한 손해를 입게 됩니다. 이러한 연유로 IT는 근로자들이 문서 관리 시스템 및 기업 방화벽 외부로 문서를 전달할 때 기업 정보를 보호할 수 있는 문서 공동 작업 툴을 제공해야 합니다.

세계 최대 민간 항공기 제조업체인 *Bombardier*가 그러한 사례를 극명하게 보여주고 있습니다. 이 회사는 외부 파일럿과 기술자에게 포괄적인 트레이닝 매뉴얼을 제공해야 합니다. "권한이 있는 사용자가 이러한 문서를 손쉽게 이용할 수 있도록 하고 싶지만, 이들 자료에는 보호해야 할 지적 자산이 상당히 많이 포함되어 있다는 것을 알게 되었습니다."라고 웹 기반 트레이닝 및 학습 관리자인 Ken Knitter는 말합니다.

*Bombardier*는 Adobe 솔루션인 PDF로 전환하면서 전세계에 파견된 직원이 중요한 정보를 이용할 때 이를 더욱 강력하게 제어하는 동시에 트레이닝 매뉴얼과 같은 문서 배포 시 수십만 달러를 절감하게 되었습니다.

"Adobe 소프트웨어를 사용하면 문서 액세스를 보다 효과적으로 관리하면서 동시에 트레이닝 자료를 배포할 때 발생하는 비용을 수십만 달러까지 절감할 수 있습니다."

Ken Knitter
웹 기반 트레이닝 및 학습 관리자

IT의 다음 단계

귀사의 문서 공동 작업 환경을 생각해 보십시오. 지식 근로자가 현재 어떤 방식으로 어떤 툴을 사용하여 문서를 공동으로 작업하고 교환하고 있습니까? 현재 프로세스의 비용 대비 효과에 만족하고 계십니까? IT는 분산되어 있는 팀 간의 문서 공동 작업을 개선하여 수익 향상에 기여할 방안을 모색하고 있습니까? 문서가 방화벽 외부에서 안전하게 유지되지 않을 경우 기밀 정보가 노출될 위험은 없습니까?

다이내믹한 문서에 대한 요구 증가

문서에 대한 기대치가 변화하고 있습니다. 리치 콘텐츠를 보다 손쉽게 제작할 수 있는 디바이스 및 소프트웨어가 증가함에 따라 지식 근로자는 리치 미디어를 사용하여 정보를 한눈에 파악할 수 있는 효과적인 문서를 전달하고 보다 매력적이고 시선을 사로잡는 콘텐츠를 제작하길 원하고 있습니다. 이러한 변화로 인해 이제 정적인 문서보다는 다이내믹한 문서로 빠르게 이동하고 있습니다.

기존의 정적인 문서와 달리 다이내믹한 문서는 인터랙티브한 모습을 선보이고 있습니다. 링크, 버튼, 계산 기능을 비롯하여 도면, 이미지, 비디오, 웹 페이지, 양식 등 리치 콘텐츠를 포함할 수 있게 되었습니다. 다이내믹한 문서는 플랫폼 전반에 걸쳐 의도한 대로 표시되고 작동할 뿐만 아니라 만들기도 수월하고 기존의 방법을 사용하여 다른 사람과 공유할 수도 있으며 보안이 더욱 강화되었고 기존의 문서 기반 프로세스 또는 문서 관리 시스템과 빠르게 통합할 수 있습니다.

2009 Forrester Consulting 조사에 따르면 대부분의 지식 근로자는 최소 한 달에 한 번은 효과적인 커뮤니케이션을 제작해야 하며 이 중 76%는 텍스트, 이미지, 비디오, 양식 등 다양한 파일 유형을 통합해야 하는 것으로 나타났습니다. 다이내믹한 문서를 사용하면 지식 근로자는 보다 편리하고 효율적인 방법으로 작업을 수행할 수 있습니다.

- **복잡한 프로세스 또는 개념 전달** — 다이내믹한 문서를 통해 복잡한 아이디어를 간편하고 효율적으로 전달할 수 있습니다. 신제품 개발, 트레이닝, 공급망 개척 등의 과정에서 도면, 이미지 및 비디오를 문서와 손쉽게 통합할 수 있도록 함으로써 직원들은 해당 과정을 신속하게 파악하고 의사 결정을 내릴 수 있습니다.

예를 들어 미국 최대의 건설업체 중 하나인 [Sundt Construction](#)은 수천만 달러의 비용이 소요되고 수백 개의 하도급업체 및 벤더가 참여하는 건설 프로젝트를 진행하고 있습니다. 이 회사는 PDF로 만든 인터랙티브한 설계도를 사용하여 건설 감독관 및 관련자가 특정 부분만 클릭하면 즉시 해당 페이지나 세부 사항으로 연결되도록 했습니다. 특정 페이지 및 세부 도면으로 연결되는 간편한 방법 덕분에 질문에 답변하는 과정이 훨씬 빠르고 수월해졌습니다.

- **리치 콘텐츠의 효율적인 수신 및 처리** — 리치 콘텐츠의 폭발적인 증가에 따라 직원들은 사진, 오디오 녹음, 비디오 등이 포함된 콘텐츠를 손쉽게 받아서 검토하고 승인할 수 있는 방법을 필요로 하고 있습니다. 파일을 주고 받는 이러한 작업은 기술에 문외한인 직원들도 효율적으로 처리할 수 있어야 합니다.

캐나다의 [OHIA\(Ontario Homicide Investigator's Association\)](#)는 현장 감식 사진, 증인 인터뷰 녹음 오디오, 경찰 조서, 증명서 등이 포함된 사건 정보를 취급해야 할 때 이러한 문제에 직면하게 되었습니다. 법원에 제출할 정보를 취합하는 과정은 일일이 손으로 해야 해서 시간이 많이 소모되는 작업이었습니다. 또한 정보를 검색하는 것도 만만치 않게 어려운 일이었습니다. OHIA는 PDF 및 PDF 포트폴리오를 활용한 e-disclosure를 만들어 이 문제를 해결했습니다. e-disclosure 프로세스는 캐나다 온타리오 지방 전역의 법 집행 기관에서 채택하고 있습니다. 이제 조사관과 사건 담당자는 수개월이 걸리던 정보 준비 기간을 없애고 단 며칠 만에 e-disclosure를 구축할 수 있게 되었습니다. 형사는 실제 조사 과정에 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었고 법원, 피고측 변호사 및 검사에게 제출되는 콘텐츠의 품질과 가용성이 크게 높아졌습니다. 법 집행 부서의 서류 및 전달 관련 비용이 대폭 줄어들었으며 실제로 대형 사건의 경우 수만 달러의 비용 절감 효과를 가져왔습니다.

- **보다 설득력 있는 문서** — 다이내믹한 문서를 통해 지식 근로자는 시선을 사로잡는 프레젠테이션과 제안서를 전달할 수 있습니다. 예를 들어 다이내믹한 문서를 사용하면 영업 담당자는 고객 사례 비디오 및 자동으로 실행되는 제품 데모가 포함된 영업 및 마케팅 자료를 통합하여 솔루션의 이점을 고객에게 보다 설득력 있게 효과적으로 전달할 수 있습니다.

[Dividi Projects](#)는 영국에 소재한 마케팅 커뮤니케이션 회사로 기업을 대신하여 인터랙티브한 리치 미디어 프레젠테이션을 제작하고 있습니다. Dividi는 인터랙티브한 PDF 문서를 사용하여 클라이언트가 최고 수준의 브랜드와 그래픽 디자인을 통해 타깃 고객의 관심을 유도하고 보다 효과적으로 해당 정보를 전달할 수 있도록 지원하고 있습니다. 무료 Adobe Reader*의 광범위한 사용으로 이제 플랫폼과 상관없이 콘텐츠를 볼 수 있습니다.

"Adobe Acrobat에서 다양한 미디어로 구성된 PDF 파일에 비디오, 오디오 및 기타 디지털 에셋을 통합하여 제공하면 전체 비즈니스 커뮤니케이션의 효과를 높이고 시선을 사로잡는 매력적인 문서를 만들 수 있습니다."

Harry Hemus
Dividi Projects 설립자

"Adobe 소프트웨어는 이제 우리의 일상적인 워크플로우에서 없어서는 안 될 중요한 요소입니다. 만약 이 소프트웨어가 없었다면 업무가 사실상 불가능했을 것입니다."

Bill Rue
Hassell CIO

IT의 다음 단계

다이내믹한 문서에 대한 귀사의 요구 사항을 현재와 미래의 관점에서 평가해 보십시오. 문서 내 리치 미디어의 사용이 증가함에 따라 IT 인프라에서 어떻게 더 효율적으로 지원할 수 있습니까? PDF 문서의 사용 증가가 다이내믹한 커뮤니케이션을 향상시키고 IT 비용을 절감하는 데 도움이 됩니까?

효율성 향상을 통한 비용 절감 부담이 가중되는 IT

많은 경영진들이 해결해야 할 가장 큰 문제 중 하나가 바로 비즈니스 프로세스 및 업무 효율성을 높이는 것입니다. 생산성을 높여주는 올바른 애플리케이션을 데스크탑에서 사용되는 주요 제품으로 표준화함으로써 IT는 다음과 같은 방식으로 생산성을 높이고 지식 근로자의 업무 효율성을 향상시킬 수 있습니다.

- **신속한 콘텐츠 검토** — 대부분의 지식 근로자에게 콘텐츠 검토는 매주 수행해야 하는 업무 중 하나입니다. 동시에 기업과 벤더, 하도급업체 및 고객 간 문서 검토 주기는 프로젝트 일정을 수일, 심지어 수개월까지 지연시킬 수 있습니다. 예를 들어 지식 근로자는 여러 검토자의 주석을 일일이 내보내서 이메일로 전송하고 다시 가져와야 하는 번거로운 작업을 더 이상 하고 싶지 않습니다. 기업 전체의 지식 근로자는 제품을 보다 신속하게 시장에 출시하고 고객에 대한 대응력을 높일 수 있도록 내외부 검토 내용을 효과적으로 관리하고 신속하게 처리할 수 있는 툴을 필요로 하고 있습니다.
- **신속한 승인** — 내부 비즈니스 정책, 규정 준수 또는 규제와 관련된 문서의 검토 작업이 진행될 때 누가 언제 문서를 승인하는지를 명확하게 추적할 수 있어야 합니다. 원본 문서와 함께 보관할 수 있는 효율적인 전자 승인을 사용하면 문제가 제기되거나 소송이 발생하더라도 비즈니스에 미치는 위험을 완화시킬 수 있습니다. 승인 솔루션은 스탬프나 전자 서명과 같은 단순한 전자 승인 방식부터 디지털 서명과 같은 보다 안전한 방식까지 확장될 수 있는 유연성을 갖추고 있어야 합니다.
- **보다 손쉽게 콘텐츠 재사용** — 정보 및 미디어의 포맷을 바꾸고 재구성하여 새로운 문서나 프레젠테이션을 만들 수 있다면 생산성은 크게 향상될 것입니다. Adobe 시장 조사에 따르면 지식 근로자의 40%가 원본 소스 파일 없이 PDF 콘텐츠를 편집하여 재사용하거나 PDF 파일의 콘텐츠를 다른 포맷으로 재사용할 수 있기를 원합니다.
- **신속한 정보 검색** — 기업의 콘텐츠가 종이 문서로 되어 있거나 디지털 문서로 되어 있더라도 지식 근로자들은 상당한 시간을 정보 검색에 허비하고 있습니다. "정보 작업의 숨겨진 비용(문서 번호: 217936)"이라는 2009 IDC 보고서에 따르면 주당 평균 8.8시간을 정보 검색에 사용하고 있으며 이로 인해 직원당 연간 약 14,209달러의 비용이 소모되는 것으로 나타났습니다. 이 소모적인 시간을 줄인다면 생산성을 크게 높일 수 있습니다.
- **보다 효과적으로 양식 제작 및 관리** — 부서별 양식이나 많은 기업 내부 양식이 Microsoft Word 또는 Excel이나 정적인 PDF와 같은 전자 양식으로 되어 있지만 대부분 수동으로 처리되고 있습니다. 이와 관련된 업무를 처리하려면 IT 시간 및 리소스가 필요하기 때문에 이러한 양식을 자동화하는 작업이 종종 낮은 우선 순위로 취급되고 있습니다. 그러나 사용하기 쉬운 셀프 서비스 양식 솔루션을 사용하면 지식 근로자는 부서별 양식을 자동화하여 IT에 미치는 부담을 줄일 수 있습니다. 이 솔루션은 양식 작성부터 배포 및 데이터 수집까지 직관적이어야 합니다. 이미 이러한 기능이 포함되어 있는 지식 근로자를 위한 생산성을 높여주는 소프트웨어는 비용을 합리적으로 낮추고 추가 애플리케이션을 지원해야 하는 IT 인력을 줄여줍니다.
- **일반 작업 자동화** — 내부 프로세스 또는 기업 정책 준수의 일환으로 직원들은 종종 문서 작업을 수행해야 합니다. 예를 들어 기업 웹 사이트에 문서를 게시할 때 기업은 사용자가 문서 보안 방법, 포함할 메타데이터, 파일 크기 최적화 방법 등에 대한 가이드라인을 준수할 것을 요구할 수 있습니다. 그러나 이러한 작업을 자동화하면 기업은 직원의 생산성 향상뿐만 아니라 일관성 및 정책 준수라는 효과를 노릴 수 있습니다.

IT의 다음 단계

생산성의 차이를 확인할 수 있도록 비즈니스 소유자와 함께 작업해 보십시오. 현재 사용하고 있는 생산성 관련 애플리케이션이 사용자의 요구 사항을 충족합니까? 외부에서 추가 툴을 찾고 있지는 않습니까? 생산성을 높여주는 올바른 애플리케이션에 IT 환경을 통합하면 비용과 시간을 어느 정도 절감할 수 있습니까?

결론

기업이 비즈니스 목표를 달성하도록 하기 위해 IT는 문서 공동 작업의 효율성을 높이고 다이내믹한 커뮤니케이션을 개발하는 데 보다 적극적으로 대처해야 합니다. 지식 근로자는 이미 이러한 솔루션을 모색하고 있으며 일부의 경우 이러한 툴을 환경에 적용하여 IT를 더욱 복잡하게 만들고 있습니다. 성공적인 비즈니스를 위해 IT는 지식 근로자의 다양한 요구 사항에 따라 소프트웨어 사용 범위를 조절할 수 있을 만큼 광범위하고 비용 효과적으로 조직 내외부로 확장할 수 있으며 보안 및 개인 정보를 유지하는 데 필요한 문서 제어 기능을 제공하고 다양한 언어, 컴퓨팅 플랫폼 및 컴퓨터 기술을 유연하게 지원할 수 있는 문서 공동 작업 및 교환 솔루션을 제공해야 합니다.



Adobe 정보 요청서

Adobe 담당자와의 상담이 필요하거나 Adobe의 문서 공동 작업 및 교환 솔루션에 대해 자세히 알아보려면 아래 양식을 작성하여 보내주십시오.

* 필수 입력란

담당자 정보

이름*	<input type="text"/>
성*	<input type="text"/>
직책*	<input type="text"/>
회사명*	<input type="text"/>
전화 번호*	<input type="text"/>
이메일*	<input type="text"/>
국가/지역*	<input type="text"/>
시/도	<input type="text"/>
우편 번호	<input type="text"/>

기업 정보

다음 중 귀사가 속해 있는 업계를 가장 잘 설명한 항목은 어느 것입니까? *

다음 중 귀하의 주요 업무를 가장 잘 설명한 항목은 어느 것입니까? *

귀사에서 이 제품을 사용하는 직원은 몇 명입니까? *

일반 정보

질문 또는 의견

참고: 귀하께서 이 연락처 정보를 제출하게 되면 귀하의 동의 하에 Adobe 및 Adobe 대행사("이하 Adobe")에서 제품 출시 및 업데이트, 세미나, 이벤트, 설문 조사, 트레이닝 및 프로모션을 비롯한 Adobe, Adobe 제품 및 서비스와 관련된 정보를 제공하기 위해 이메일, 전화 및/또는 우편으로 연락할 수 있습니다. 귀하는 이후 안내 메시지 수신을 취소할 수 있으며 Adobe는 Adobe 온라인 개인 정보 보호 정책에 따라 개인 정보를 사용할 수 있습니다.

<http://www.adobe.com/kr/misc/privacy.html>에서 Adobe의 온라인 개인 정보 보호 정책을 살펴보십시오.