

비대면(UNTACTION) 시대, 디지털 혁신을 통한 미래 업무 방향 디지털 워크플레이스 기술동향

목 차

제1장 디지털 워크플레이스 기술 개요 및 미래 업무 환경

1. 디지털 워크플레이스 기술 개요
 - 1-1. 디지털 혁신과 디지털 워크플레이스 개요
 - 1-1-1. 디지털화의 가속화 배경
 - (1) 팬데믹(pandemic)으로 인한 환경 변화
 - 가. 개인 일상속 변화
 - 나. 기업 문화 변화
 - (2) 코로나19(COVID-19)의 여파로 시작된 근무 유연화
 - (3) 재택근무의 특징
 - 가. 장점
 - 나. 단점
 - 1-1-2. 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)
 - (1) 디지털 기술
 - (2) 디지털 혁신
 - 1-1-3. 디지털 워크플레이스(digital workplace) 개요
 - (1) 디지털 워크플레이스(digital workplace) 개념
 - (2) 디지털 세대
 - 가. 밀레니얼·Z세대 특징
 - ① 밀레니얼(Millennial)세대
 - ② Z세대
 - 나. MZ(밀레니얼·Z세대)세대와 디지털 테크놀로지
 - 다. 워라밸(Work-life balance)
 - ① 워라밸 개요
 - ② 워라밸의 등장 배경
 - ③ 워라밸 세대
 - ④ 워라밸로 인한 변화
 - (3) 리모트워크(Remote Work) 개요
 - 가. 유연근무제(flexible workplace)
 - ① 유연근무제 개념
 - ② 유연근무제 유형
 - ㉠ 선택적 근로시간제(Alternative work schedule)
 - ㉡ 시차출퇴근제(Flex-time work)
 - ㉢ 재량근무제(Discretionary work)
 - ㉣ 원격근무제(Smart work)
 - ㉤ 재택근무제(work from home)
 - ㉥ 탄력적 근로시간제
 - ③ 유연근무제 도입
 - ㉦ 유연근무제 도입 필요성
 - ㉧ 유연근무제 도입 현황
 - ㉨ 유연근무제 도입 절차
 - ㉨-1. 1단계: 도입검토
 - ㉨-2. 2단계: 제도 설계하기
 - ㉨-3. 3단계: 실행하기
 - ㉨-4. 4단계: 사후관리

- ㉔ 유연근무제의 성공적인 운영을 위한 방안
- 나. 리모트워크(Remote Work) 개념
- 다. 리모트워크(Remote Work)의 3가지 유형
 - ① 사무실 근무를 기본으로 하는 부분적 리모트워크 방식
 - ② 사무실 근무와 리모트워크를 병행하는 운영 방식
 - ③ 리모트워크를 기본으로 운영하는 방식
- 라. 리모트워크의 형태
 - ① 재택근무(Work from Home)
 - ② 디지털 노마드(Digital Nomad)와 깃 이코노미(Gig Economy)
 - ㉠ 디지털 노마드(Digital Nomad)
 - ㉡ 깃 이코노미(Gig Economy)
 - ③ 코워킹 스페이스(Coworking Space)
- 마. 리모트워크의 장단점
 - ① 장점
 - ② 단점
- 1-2. 디지털 워크스페이스(Digital Workspace) 환경 구축
 - 1-2-1. 디지털 워크스페이스 개요
 - 가. 디지털 업무공간의 필요성
 - 나. 디지털 워크플레이스(Digital Workplace) 업무 환경
 - 1-2-2. 디지털 워크플레이스 요구사항
 - (1) 사용자 경험(User Experience)
 - (2) 응용 프로그램 제공
 - (3) 최신 장치 관리
 - (4) 환경 및 보안 관리
 - ① VPN 보안
 - ② 제로 트러스트(Zero Trust)
 - (5) 자동화(Automation)
 - ① 자동화 개념
 - ② 자동화 방식
 - ③ 자동화 도입의 필요성
- 2. 디지털 워크스페이스 환경 구축 솔루션
 - 2-1. 통합 커뮤니케이션 플랫폼
 - 2-2. 메신저
 - 2-3. 화상회의 솔루션
 - 2-4. AI 비서와 챗봇(Chatbot)
 - 2-4-1. 챗봇(Chatbot)의 개념
 - 2-4-2. 챗봇과 디지털 워크플레이스
 - 2-4-3. 챗봇의 진화
 - 2-5. 협업 프로세스

제2장 디지털 워크플레이스 산업동향

- 1. 분야별 기술 동향
 - 1-1. 온라인 구매
 - 1-2. 은행, 금융서비스, 보험(BFSI)
 - 1-3. 미디어 및 엔터테인먼트
 - 1-4. 원격교육
 - 1-5. 원격의료
 - 1-5-1. 원격의료 개념
 - 1-5-2. 국내 원격의료 현황
 - 1-5-3. 해외 원격의료 현황
 - (1) 미국
 - (2) 일본

(3) 중국

2. 협업 솔루션

2-1. 협업 프로세스 개요

2-1-1. 협업 전략

- (1) 시스템적 컴포넌트 정의
- (2) 목적에 맞는 도구 사용
- (3) UI팀, GUI팀의 공동 관리 라이브러리

2-1-2. 협업 툴 트렌드

2-2. 협업 툴

2-2-1. 슬랙(Slack)

2-2-2. 줌(Zoom)

2-2-3. 팀즈(Teams)

2-2-4. 구글 지스 스위트(G Suite)

2-2-5. 트렐로(Trello)

2-2-6. 깃헙(GitHub)

2-2-7. 콜라비(collabee)

2-2-8. 채널톡 '팀 메신저'

2-2-9. 이스트소프트 '팀업(TeamUp)'

2-2-10. NHN '토스트 워크플레이스 두레이(TOAST Workplace Dooray)'

2-2-11. 토스랩 '잔디(JANDI)'

2-2-12. 네이버 '라인웍스(Line Works)'

그림목차

[그림 1] 뉴노멀 2.0 시대의 정보기술 융합 서비스

[그림 2] 원격근무의 변화

[그림 3] 원격근무를 하면서 겪었던 문제

[그림 4] 2019년 디지털 혁신 트렌드

[그림 5] 멀티 클라우드 아키텍처

[그림 6] 디지털 워크플레이스의 개념

[그림 7] 2018년 Z세대의 비중

[그림 8] 밀레니얼·Z세대 등 주력 소비 세대의 부상과 라이프 트렌드 변화

[그림 9] 세대별 사무실에 대한 개요

[그림 10] 워라밸(Work-life balance) Review

[그림 11] Z세대의 여가시간 활용도

[그림 12] 퇴근 후 개인시간

[그림 13] 도입하고 있는 유연근무제 유형

[그림 14] 원격근무 환경을 위한 팔로알토네트웍스 솔루션

[그림 15] 주 52시간 근무제 시행이 일·생활 균형제도에 미친 영향

[그림 16] 근로시간 단축 대비안 마련 현황(인쿠르트 기업 회원 273개사 대상 설문조사)

[그림 17] 유연근무제 선호도

[그림 18] 성공적인 리모트 워커(Remote Worker)

[그림 19] 디지털 기반의 업무 환경

[그림 20] 리모트워크의 단계

[그림 21] 디지털 노동 플랫폼의 개념

[그림 22] 코워킹스페이스(Coworking Space)

[그림 23] 미래 디지털 업무 공간

[그림 24] IT환경의 변화와 대응을 위한 기술 요소

[그림 25] 디지털 작업공간을 위한 요구 사항

[그림 26] UX Workflow

[그림 27] 디지털 워크플레이스

[그림 28] SSL VPN 방식

[그림 29] SDP 사용 사례

- [그림 30] RPA 도입 효과
- [그림 31] 프로세스 자동화 기술로 구동되는 디지털 비즈니스
- [그림 32] RPA 기술의 고도화
- [그림 33] RPA 자동화 단계
- [그림 34] UCAAS 또는 온-프레미스(On-Premise) UC 솔루션 도입시 고려해야 할 5가지 요소
- [그림 35] 일반적인 챗봇 플로우
- [그림 36] 챗봇 서비스 구조
- [그림 37] AI의 진화 단계와 적용 사례
- [그림 38] The Digital Transformation Cycle
- [그림 39] 온라인 식료품 구매 트렌드
- [그림 40] 디지털 혁신으로 진화하는 금융산업
- [그림 41] 원격 교육의 구성 요소
- [그림 42] 일반적인 원격진료 시스템
- [그림 43] SK텔레콤의 '누구 케어 콜' 서비스 개념도
- [그림 44] 미국 원격의료 서비스 시장 규모 및 전망
- [그림 45] 다계층의 협업 전략
- [그림 46] SP Digital Workplace 솔루션

표목차

- [표 1] WHO 전염병 경보 등급
- [표 2] 사스, 메르스, 코로나19 비교
- [표 3] 스마트워크 사례
- [표 4] 재택근무의 장단점
- [표 5] 세대별 특징
- [표 6] 디지털 워크플레이스의 업무 환경
- [표 7] 밀레니얼과 Z세대 유년기/성장기 비교
- [표 8] 유연근무제의 유형
- [표 9] 다양한 유연근무제 형태
- [표 10] 선택적 근로시간제 비교
- [표 11] 시차출퇴근제의 유형
- [표 12] 재량근무제 대상업무
- [표 13] 원격근무제 유형
- [표 14] 재택근무 측면의 스마트워크 요소기술
- [표 15] 탄력적 근로시간제
- [표 16] 유연근무제의 긍정적 효과
- [표 17] 유연근무제 도입 프로세스
- [표 18] 업종별 홈코노미 관련 비즈니스 전개 동향
- [표 19] 코로나19 사태 이후 시행중인 국내 재택근무 사례
- [표 20] 리모트워크 사전 준비
- [표 21] 비즈니스 활동을 위한 디지털 워크플레이스 솔루션
- [표 22] 주요 서비스 관리 항목 개요
- [표 23] Digital Workplace 변환
- [표 24] 제로 트러스트(Zero Trust) 모델 이행 방식 및 아키텍처(Architecture)
- [표 25] 대표적 RPA 도입 업무 사례
- [표 26] 클라우드 서비스 기반 DaaS의 대표적인 장점
- [표 27] 주요 인터넷·모바일 금융 플랫폼 현황
- [표 28] 주요 국내 은행 비대면 강화 위한 디지털 조직 전략
- [표 29] 2020 디지털콘텐츠산업 육성 투자 계획
- [표 30] 원격수업의 유형별 운영 형태
- [표 31] 자기주도적 5단계 비대면 학습 절차
- [표 32] 원격의료 추진 일지
- [표 33] 원격의료 서비스 국내외 비교

[표 34] 원격의료 4가지 유형

[표 35] 미국 NSA가 평가한 화상회의 서비스 안정성