



뉴노멀 시대의 기업 커뮤니케이션



목차

- | 개요
- | 새로운 작업 공간: 재택근무의 부상
- | 미래를 위한 준비
- | 원격 기업 서비스의 변환
- | 고객이 기대하는 서비스 제공하기
- | 독자적인 경험으로부터 배우기
- | 고객 경험을 다음 레벨로 성장 시키기



개요

2020년 전반기 동안 '초유의: unprecedented'라는 단어는 진부한 표현이 되었습니다.

우리가 지금까지 살았던 방식, 쇼핑하던 방식, 일하던 방식이 하루 아침에 달라졌습니다. 세계적인 보건 위기로 인해, 거의 하룻밤만에 수많은 사무실들은 폐쇄되고 사람들은 집안에 머물도록 요청 받았습니다.

기업 커뮤니케이션은 이러한 새로운 환경에서 중대한 영향이 발생한 여러 분야 중 하나였습니다. 많은 컨택 센터들이 대폭 증가한 수요에 대처하느라 어려움을 겪기도 했습니다. 동시에, 회사들은 전통적인 사무실을 이용할 수 없는 환경에서 운영을 지속할 준비가 되어 있지 않다는 사실을 깨달았습니다.

세계적으로 다시 기반을 찾아가기 시작하고, 다시 비즈니스를 위해 국경이 열리고 있으며 조직마다 뉴노멀에 대비하는 계획의 필요성을 느끼고 있습니다. 오늘날 시장의 리더들은 직원과 고객이 기대하는 경험을 제공할 수 있도록 확실하게 준비되어 있어야 합니다.

앞으로 회사들이 커뮤니케이션을 수행하는 방식은 장래에 지대한 영향을 미칠 것입니다.



새로운 업무 공간: 재택근무의 부상

팬데믹으로 인한 봉쇄는 오늘날 비즈니스에서 다차원적인 대규모 변화를 촉발 시켰습니다. 재택 근무와 원격 환경의 실무가 순간적으로 증가 했습니다. 기업은 직원의 원격 근무를 원활히 지원하는 것이 이 위기의 시기에 비즈니스 연속성을 보장하는 유일한 수단을 인정할 수밖에 없었습니다.

많은 조직이 재택근무로 비교적 원활히 옮겨 갔지만 (상황을 고려했을 때), 비즈니스 리더가 인지해야 할 함정이 존재합니다. 팬데믹 이후 원격 근무 환경으로의 전환은 구조화된 접근과 적절한 계획이 필요합니다.

불운한 상황이었지만, 회사들은 원격 근무의 이점을 발견¹할 기회를 가졌으며 이전의 행동 방식으로 완전하게 돌아갈 가능성은 낮은 상황 입니다. 이제 공식적으로 근무 장소는 특정한 사무실이라는 공간이 아닙니다. 인터넷 연결과 적합한 커뮤니케이션 서비스만 있다면 어디에서든 팀원들은 생산성을 발휘할 수 있습니다.

뉴노멀을 준비하는 비즈니스 리더들은 원격 근무가 미래에도 가치 있는 전략이 될 것임을 인식할 필요가 있습니다. 이는 지금이야말로 장기적 관점에서 팀에 필요한 톨과 유연한 작업 환경을 구축하기 시작할 완벽한 시점이라는 의미입니다.

사무실로 돌아갈 준비를 하면서, 그 목적이 최대한 서둘러 모든 사람들을 책상에 앉히는 것이 되어서는 안 됩니다. 세계 각국의 정부에서는 점진적 '업무 복귀'를 계획하고 있기 때문에 그것은 어쨌든 가능하지 않을 것입니다. 대신, 지난 몇 달 동안 어떤 톨들이 직원의 성취에 도움을 주었는지 생각할 시간을 가지십시오.

직원을 위해 더 나은 결과물을 전달할 수 있는 원격 기술 스택을 어떻게 개선할 수 있는지 자문해 보십시오. 이때 협업 및 클라우드 기반 톨에서 수집된 데이터와 팀원들의 피드백을 통합적으로 살펴보는 것이 매우 유용할 것입니다.

1 <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/coronavirus-covid19-remote-working-office-employees-employers>



미래를 위한 준비

전문가들은 예측 가능한 미래 비즈니스는 최소 특정 비율에 해당하는 근무 인력의 원격 근무 전략에 따라 달라질 것이라고 보고 있으며, 이 경우 [근무 인력의 2/52](#) 이상이 원격으로 남을 것입니다. 지난 수개월 동안 이미 간파했을 수 있지만, 원격 근무는 여러 이점이 따릅니다. 위태로운 시기에 비즈니스 연속성을 제공하는 것은 물론, 클라우드 기반 업무 공간과 원격 근무는 생산성과 직원 만족도를 높일 수 있습니다.

적합한 원격 근무 전략을 사용한다면 비즈니스에서 사무실 간접비를 절감할 수 있습니다. 이는 불확실한 경제 환경에서 필수적입니다. 질문은 적합한 기술을 갖추었다고 어떻게 확신할 수 있는지입니다.

이러한 새로운 환경에서 기업의 텔레포니 시스템과 팀 협업이 필수적이지만 그 둘은 여전히 서로 다른 요소라는 점을 깨닫는 것이 중요합니다.

- 텔레포니: 음성은 계속해서 비즈니스 커뮤니케이션의 상당 부분을 담당할 것입니다. 원격 팀들은 재택 근무 시 사무실에서 사용했던 업무용 전화기와 동일한 일군의 다양한 기능을 온전히 이용할 필요가 있을 것입니다. 가능한 경우 기존 커뮤니케이션 인프라를 활용함과 동시에 유연성을 위해 클라우드 전환의 이점을 고려해 볼 수 있습니다. 팀원에게 필요에 맞는 효율적인 데스크폰 또는 스마트폰을 제공해야 할 수도 있습니다. 유연한 방식으로 직원에게 음성 메일, 전화 관리 및 기타 툴을 제공하여 이동성을 강화해야 합니다.
- 협업: 협업 전략은 [통합 커뮤니케이션\(UC\)](#) 및 [UCaaS \(Unified Communications as a Service\)](#) 투자에 들어갈 것입니다. 뉴노멀로의 이전을 시작하기 전에, 이 기회를 활용하여 근무 인력에게 협업 서비스를 제공할 방식을 생각해 보십시오. 클라우드 기반 접근법은 미래를 준비하는 데 도움이 될 것입니다. 그러나, 오프라인 및 온라인 협업 툴을 결합해야 할 수도 있습니다. 오프라인 협업 툴에는 파일 공유 및 실내 토론이 포함될 수 있으며 온라인 기회의 경우 화상 회의와 데스크톱 공유가 포함될 것입니다.

2 <https://www.computerweekly.com/news/252481579/Coronavirus-More-than-two-fifths-of-employees-likely-to-continue-remote-working-after-pandemic>

원격 기업 서비스의 변환

세계적인 팬데믹 봉쇄로 인해 효율적인 디지털 서비스에 막대한 수요가 집중되었습니다. 다수의 사업장이 거의 하룻밤만에 폐쇄를 요청 받았습니다. 그러나, 물리적인 상점이 닫힌 가운데에도 비즈니스는 계속해서 고객을 지원해야 했습니다. 다수의 비즈니스, 특히 여행, 보건의료 및 소매 산업은 구매와 관련한 수천 건의 문의를 받았습니다.

팬데믹 봉쇄가 완화 되면서 회사에 대한 요구가 팬데믹 봉쇄 완화처럼 극적이지 않을 수 있지만, 고객 서비스의 효율성 향상 전략은 계속해서 필요합니다. 여기에는 다수의 원격 위치에 흩어져 있는 근무 인력으로 고객에게 서비스를 지속하는 방법을 찾는 것도 포함됩니다.

뉴노멀 비즈니스에서 성공하기 위한 필요 사항:

- 근무 인력에게 적합한 툴 제공: 고객을 상대하는 직원들은 사무실에서 필요로 했던 동일한 커뮤니케이션 및 고객 서비스 애플리케이션이 필요합니다. 클라우드 기술을 활용하여 어떤 환경에서도 동일한 기술을 간편하게 제공할 수 있습니다.
- 강화된 다중 채널 기능: 음성 통화의 대폭적인 증가는 긴 통화 대기열로 이어 집니다. 이는 일부 고객이 타사의 서비스를 찾기 시작할 수 있음을 의미하는 안 좋은 징후입니다. 어떠한 환경에서든 일관된 고객 경험을 제공하기 위해서 다중 채널 기능이 필요합니다.
- 비즈니스 애플리케이션과의 통합: 미래 디지털 서비스 전략은 직원들이 이미 사용 중인 기존 비즈니스 애플리케이션과 통합 되어야 합니다. 이는 CRM 또는 티켓팅 툴과 통합되는 서비스를 찾는 것을 의미할 수 있습니다.
- 셀프 서비스 강화: 기업의 서비스에 원하는 만큼 신속하게 접근할 수 없는 고객은 셀프 서비스를 활용할 수 있습니다. 이는 적합한

툴을 제자리에 갖추는 것을 의미합니다.

여기에는 웹사이트를 위한 지능형 채팅봇과 인텔리전트 라우팅을 지원하는 IVR이 포함됩니다.

- 향상된 백엔드 협업: 상담원은 팀으로 협력할 때 더욱 효과적입니다. 우수한 협업 솔루션은 직원들이 복잡한 문제에 대해 서로 협력할 수 있도록 보장합니다. 개방형 API를 통한 UCaaS의 통합과 CPaaS (Communications Platform as a Service) 솔루션은 필수입니다. 이는 커뮤니케이션 전략의 백엔드와 프론트엔드를 결합할 수 있음을 의미 합니다.



고객이 기대하는 서비스 제공하기

PwC 조사에 따르면 보건 위기 이전에도 전 세계 고객의 59%가 회사 서비스 전략에서 인간적인 요소가 사라지고 있다고 생각했으며 동일한 보고서에서 조사한 고객의 75%는 여전히 자동화 기계보다는 사람과의 상호 작용을 선호하는 것으로 나타났습니다.³

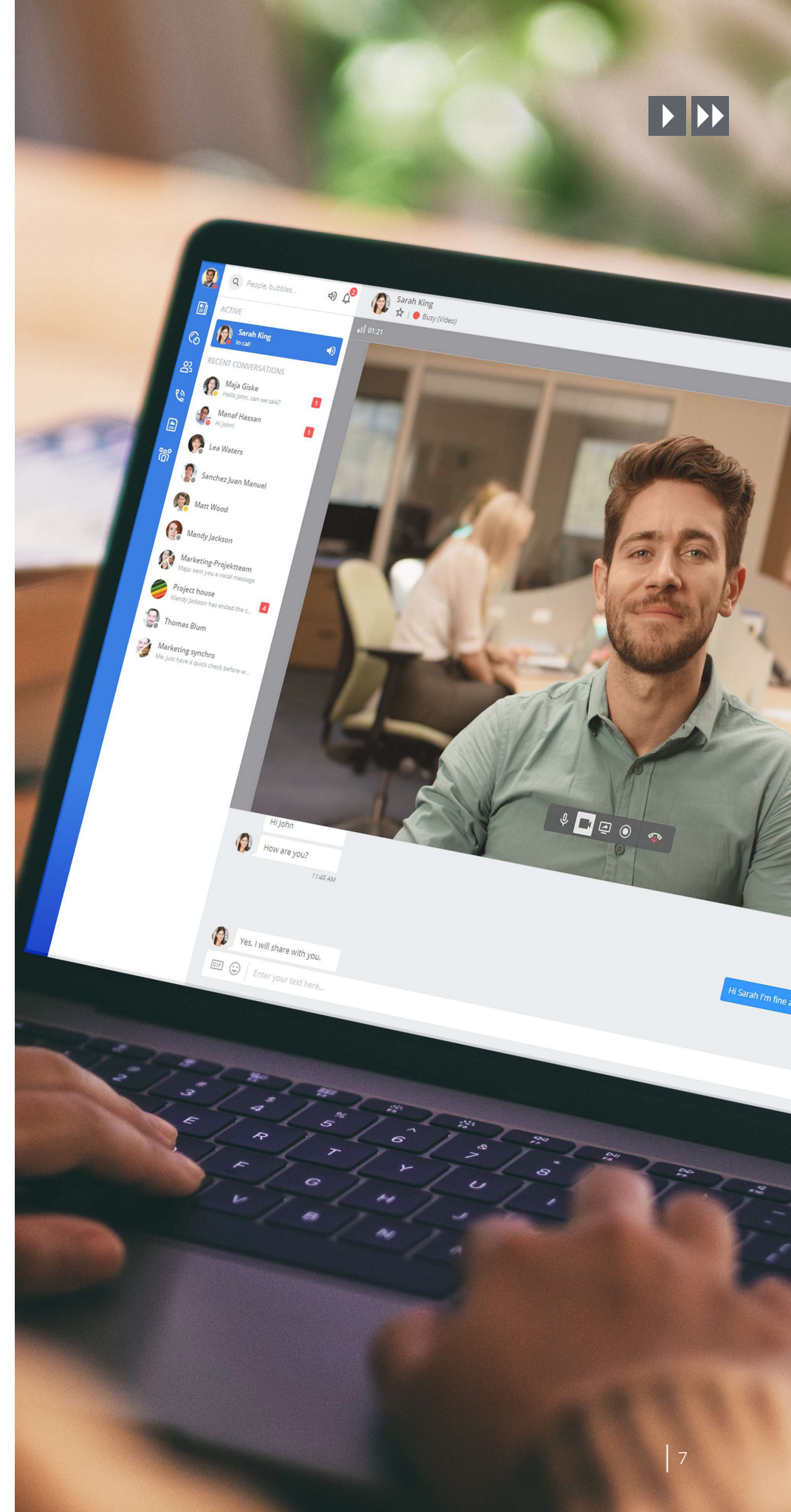
셀프 서비스 옵션과 다중 채널 고객 지원 시스템을 적절하게 혼합 한다면 모든 고객의 니즈를 더 잘 해결할 수 있을 것입니다. 비용을 낮추고 유지하기 위해 지나친 자동화를 추구하지 않도록 하십시오. 뉴노멀은 그 어느 때보다도 고객 상호 작용에서 인간적인 면의 필요성을 강조할 수 있기 때문입니다.

새로운 지형을 향해서 나아갈 때, 비즈니스는 오늘과 내일 고객이 무엇을 필요로 할지를 자문해 볼 필요가 있습니다. 업무 공간으로의 첫 복귀가 시작될 때, 셀프 서비스는 고객이 원하는 것이 아닐 수도 있습니다. 그러나, 이후 단계에서 모든 것이 더 정상적이라고 느껴지기 시작하는 순간 셀프 서비스가 고객 여정에서 시간을 절약해 줄 수 있다면 고객이 셀프 서비스로 돌아갈 가능성은 높아질 수 있습니다.

언제나 그랬듯이, 세계적인 보건 위기 이후 수개월 그리고 수년간 고객 충성도를 구축할 수 있도록 고객 여정 분석이 시작될 것입니다. UC와 컨택센터 툴을 통해서 통찰을 위한 정보를 수집하는 것은 고객이 가장 필요로 하는 것이 무엇인지 판단하는 데 도움을 주는 필수 요소입니다. 세계 경제 소비가 감소하면서, 비즈니스 리더가 고객 충성도를 구축하는 새로운 방식을 만들어내야 할 중요성은 어느 때보다 더 큼니다.

고객 분석 및 채팅봇 등 고객 대화의 향상을 위해 사용되는 지능형 툴은 통찰력 있는 정보를 제시할 수 있습니다. 정보의 힘을 과소평가해선 안됩니다. 그러한 데이터는 다음에 이어질 상황을 예상하는 데에도 도움이 될 수 있습니다.

³ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>





독자적인 경험으로부터 배우기

세계적인 팬데믹은 역사상 가장 중대한 사건 중 하나였습니다. 이는 비즈니스가 배우고 성장할 기회를 제공하는 것을 의미 하기도 합니다.

주요 애널리틱 업체들은 거의 대부분이 지난 몇 달 동안 세계가 극적으로 바뀌었다는 데 의견 일치하고 있습니다. 디지털 고객 참여를 위한 비대면의 시대가 놀라운 속도로 다가왔습니다. 이제 회사들은 예상을 크게 뛰어넘는 속도로 진화한 고객층의 니즈를 따라 잡아야 하는 부담을 지고 있습니다.

팬데믹 이후 미래가 어떤 모습일지는 아직 알 수 없습니다. 그러나, 지난 수개월의 경험은 미래를 준비하는 데 있어서 값진 교훈이 될 것입니다. 지금은 조직들이 다음 위기를 확실하게 준비할 방법을 생각해야 할 시간입니다. 어쨌든 미래는 확실히 정해져 있지 않기 때문입니다. 금융 위기나 또 다른 보건 위기가 수년 내에 다시 찾아올 수도 있을 것입니다.

지금이야 말로 지난 수개월 동안 무엇이 효과가 있었는지, 그리고 앞으로의 시간을 준비하기 위해 무엇을 바꾸어야 하는지 모두가 배울 수 있는 중요한 기회입니다. 예를 들어, 다수의 기업에서 첫 번째이자 가장 중요한 작업은 원격 근무 전략의 개발이 될 것입니다. 분명, 원격 근무는 이제 더 이상 미래를 위한 전략이 아니기 때문입니다. 회사들은 진정한 비즈니스 연속성을 보장하기 위해 계속되는 미래의 재택근무를 준비해야 할 것입니다.

동시에 고객 경험에 대해서 생각해보고 그것이 앞으로 다가올 시대에 무엇을 의미하는지 생각해보는 것이 중요합니다. 많은 비즈니스에서 이는 디지털 변환 전략을 향해 새로운 걸음을 내딛는 것을 의미합니다. 지금까지 오랫동안, 탁월한 고객 경험은 어느 비즈니스에든 제일가는 차별화 요소였습니다. 그러나 이제는 다른 모든 것이 실패 하더라도 우수한 서비스는 비즈니스의 불빛을 계속해서 밝혀줄 수 있다는 것을 알고 있습니다.



고객 경험을 다음 레벨로 성장 시키기

원격 근무의 활성화 외에도, 고객 경험과 직원 경험은 뉴노멀 시대에서 고려해야 할 두 가지의 중요한 개념입니다. 비즈니스에서 다음의 네 가지 사항을 고려해야 합니다.

- **클라우드:** 앞으로 회사가 제공하는 모든 서비스는 언제 어디서든지 이용할 수 있어야 합니다. 이는 클라우드의 유연성으로만 가능한 일입니다.
- **정보:** 과거 기록부터 감성분석과 고객 프로파일링에 이르기까지 모든 정보는 가치가 있습니다. 이 정보는 모든 상호작용의 맥락을 파악하는 데 도움이 됩니다.
- **이동성:** 어느 장치에서도 모든 서비스를 이용할 수 있습니다. 이는 고객들이 스마트폰을 통해서도 접근할 수 있도록 보장하는 것을 의미합니다.

- **교류 (협업):** 직원들이 백엔드에서 효과적으로 협업할 때, 보다 향상된 고객 경험을 제공할 수 있습니다.

이는 크고 작은 회사들이 어떤 것들이 자신의 비즈니스에 적합하고 또 어떤 것들이 그렇지 않은지 파악할 수 있는 좋은 기회입니다. 구식의 프로세스는 재설계가 필요할 것이고, 직원들을 어떻게 연결하고 정신적으로 건강한 상태를 유지할 수 있는지와 같은 새로운 목표가 부상할 것입니다. 결국, 우수한 고객 경험을 제공하기 위해서는 성공적인 직원의 경험이 우선 되어야 합니다.

필요로 하는 지원을 제공된 톨로부터 충족하지 못한다면 직원들은 고객의 니즈에 부응할 수 없습니다. 지난 수개월 동안, 직원의 안전과 건강에 대한 중요도가 극적으로 커졌습니다. 회사들은 앞으로도 몇 달 동안 계속해서 팀원들을 돌보기 위한 노력을 기울여야 할 것입니다.

사람들이 사무실로 복귀할 때 그리고 그렇게 되었을 때, 비즈니스 리더들은 작업 공간이 보다 안전하고 보다 환영받는 곳이 되도록 보장해야 합니다. 문제 발생 시 팀원들이 대처하는 데 도움을 줄 수 있도록 경보, 알림 및 긴급 솔루션을 더 준비해야 합니다. 또한, 장비 및 단말기와 같은 것들에 대한 새로운 접근이 필요합니다. 비즈니스 리더들은 직원 건강을 보호할 수 있는 방법에 대해서 생각해야 할 것입니다.

이 기회를 활용하여 새로운 커뮤니케이션의 시대로 전환하고 어느 부분에서 성장해야 하는지를 파악하고 인지 한다면, 비즈니스의 잠재력은 무한합니다.



우리는 Alcatel-Lucent Enterprise입니다.

우리는 귀사에 맞는 기술을 제공하여 모든 것을 연결합니다. 전 세계적인 접근성과 현장 집중성으로 네트워킹과 커뮤니케이션을 제공합니다. 온프레미스. 하이브리드. 클라우드.