

직원의 디지털 경험을 지속적으로 개선하는 방법

품질 관리 원칙은 성공적인 디지털 경험 관리의 중요한 구성요소입니다.

디지털 경험 개선을 통한 기대 충족

디지털 경험은 이제 직원이 고용주와 상호 작용하는 주요 방식입니다. 또한 광범위한 원격 근무로의 전환으로 인해 기업의 IT 팀은 그 어느 때보다 직원들에게 긍정적인 디지털 경험을 제공해야 하는 부담이 커졌습니다. 그러나 많은 IT 팀은 직원들의 디지털 경험을 개선하는 실행 계획을 정의하고 실행하는데 어려움을 겪고 있습니다. 실제로 Forrester Research는 정보 근로자의 29%가 자신의 장치와 연결을 통해 업무를 수행하는 방식에 만족하지 않는다고 보고했습니다.

기술 환경은 끊임없이 진화하고 있으며, 이는 역사적으로 기업 IT 팀이 소비자가 사용할 수 있는 디지털 서비스 및 애플리케이션의 빠른 발전 속도를 따라잡을 것으로 기대하는 직원들의 불만족으로 이어졌습니다. 이것은 대단히 어려운 일처럼 보일 수도 있지만 적절한 틀과 적절한 모델을 통해 직원의 기대치를 충족하면서도 혁신을 따라잡는 것은 예전만큼 어려운 일이 아닙니다. 다음 페이지에서는 프로젝트 관리의 주요 개선 모델 중 하나인 Deming Cycle을 적용하여 직원의 디지털 경험을 지속적으로 개선하는 방법에 대해 알아봅니다.

Deming Cycle이란?

Deming Cycle은 계획(Plan), 실행(Do), 점검(Check) 및 조치(Act)의 4가지 단계의 논리적 순서가 반복되는 품질 개선 모델입니다. PDCA Cycle이라고도 하는 이 체계적인 프로세스는 개인과 팀이 제품, 프로세스 또는 서비스를 개선하는 데 도움이 됩니다.

Deming Cycle은 1950년 "품질 관리의 아버지"로 알려진 엔지니어이자 물리학자인 Dr. W Edwards Deming에 의해 소개되었습니다. 사용 가능한 가장 간단한 품질 관리 모델 중 하나이기 때문에 IT 팀과 기타 프로젝트 중심의 전문가들은 종종 Deming Cycle을 사용합니다. 네 가지 단계 (아래 그림 참조) 각각은 성공적인 변화를 이끌어내기 위해 풍부한 필수 정보를 제공합니다.

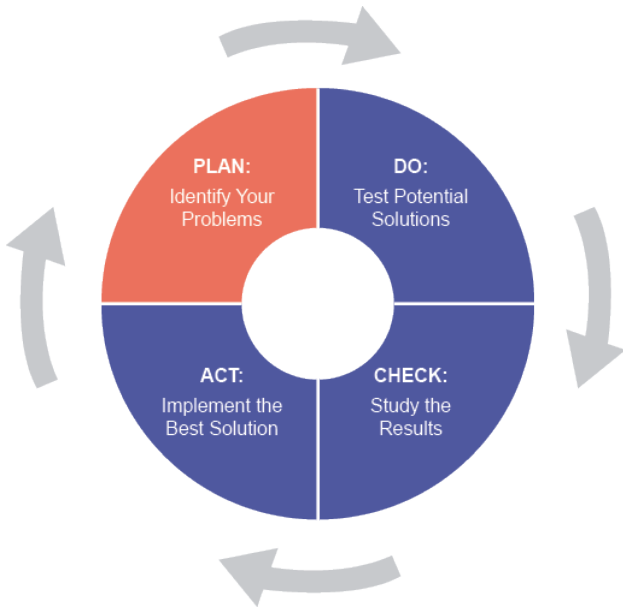


이 네 단계는 개선을 위한 지속적인 학습 주기의 일부로 반복될 수 있기 때문에 빠르게 변화하는 환경에서 양질의 경험 보장에 중점을 둔 기술팀에게 훌륭한 모델을 제공합니다. Deming Cycle은 IT 팀이 직원의 기대치를 지속적으로 충족할 수 있도록 솔루션을 조정할 수 있도록 지원합니다.

Deming Cycle의 간단한 단계와 효과적인 모니터링 틀을 함께 사용하면 직원과 고객의 디지털 경험을 개선하는 것은 엔지니어링의 문제가 됩니다.

Deming Cycle을 통해 기업은 기존 사용자 경험을 바탕으로 효과적으로 개선 계획을 수립하고 소규모 파일럿 개선 사항의 변경 사항을 테스트할 수 있습니다. 각 파일럿 개선 단계 전반에 걸쳐 모니터링 틀을 활용하면 파일럿의 성공여부를 판단할 수 있는 효과적인 방법을 제공할 수 있습니다. 이 작업이 성공하면 모니터링 틀이 전체 롤아웃에 필요한 정보를 제공할 수 있습니다.

개선 사항 우선 순위 지정 = 계획 (Plan)



기술 개선 노력을 어디에 집중해야 하는지 아는 것은 모든 기업의 고민일 수 있습니다. 대부분의 모니터링 솔루션은 직원의 경험 또는 비즈니스 결과와 단절된 원격 측정 데이터를 IT 팀에 대량으로 보냅니다. 애플리케이션 성능이나 느린 대기 시간이 직원과 기업의 수익에 어떤 영향을 미치는지에 대한 명확한 인사이트 없이는 어떤 문제가 가장 시급한지 판단하기 어렵습니다.

그러므로 1 단계인 **계획 (PLAN)** 단계에서는 중요 애플리케이션 및 업무 도구 우선 순위를 정의하여 개선 목표를 계획합니다. 이는 미션 크리티컬 애플리케이션, 기기, 협업 도구, 생산성 도구 및 기타 애플리케이션으로 구성된 5가지 주요 영역에서 최종 사용자 경험을 모니터링하여 수행됩니다. 예를 들어 핵심 애플리케이션들 간에 충돌이 있는 경우 이에 대해 알아야 합니다.

적절한 계획 실행

한 대형 소비자 업체의 애플리케이션 관리자는 MS Outlook 및 Excel 문제와 관련하여 전문 서비스 팀으로부터 수많은 불만을 접수했습니다. 그러나 불만 사항만으로는 문제를 해결하기 위한 예산과 시간을 정당화하기에 충분하지 않았습니다. 동료 벤치마킹을 통한 최종 사용자 경험 모니터링 결과, 회사의 Outlook 및 Excel 충돌은 동종 업계 평균보다 2.5배, 2.47배 더 심각했습니다.

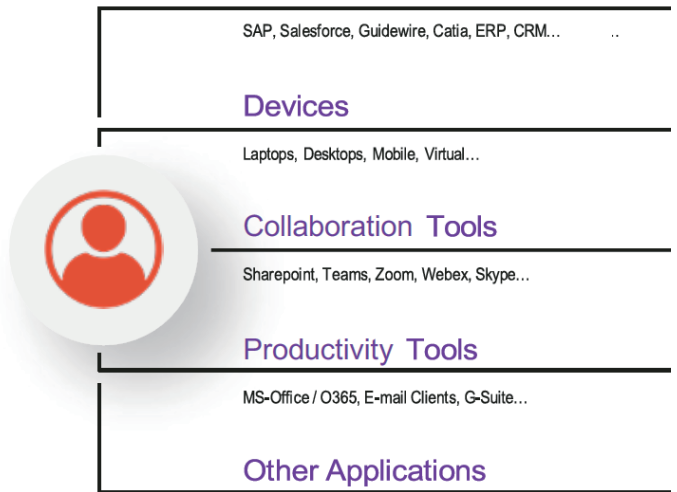
비교 데이터로 무장한 애플리케이션 관리자는 CIO가 문제 해결을 위한 예산을 정당화할 수 있도록 지원했습니다. 관리 지원을 통해 애플리케이션 관리자는 애플리케이션 성능을 200% 향상시키는 목표를 설정했습니다. 전문 서비스 팀의 니즈는 한 달 만에 충족되었고 회사는 1년 만에 Outlook 및 Excel의 성능 개선 목표를 달성했습니다.

이러한 각 영역 내에서 최종 사용자 경험 모니터는 응답 시간, 대기 시간 및 가용성은 물론 프로세서 및 메모리 소비, 스토리지 성능 및 실행 중인 프로세스와 같은 기존 데이터를 추적해야 합니다. 이 데이터를 캡처하여 단일 점수화함으로써 직원들이 실제로 매일 경험하는 것을 더 깊이 이해할 수 있습니다.

이는 또한 개선이 필요한 성능 격차를 식별하는 데 더 깊은 인사이트를 제공합니다.

내부 성과 격차 외에도 기업의 특정 산업 내에서 "양호"하다고 간주되는 것이 무엇인지 아는 것도 도움이 됩니다.

아래와 같이 동종 업계의 성과를 아는 것은 개선 계획 수립을 도와주는 또 다른 방법입니다. 업계 기준과 비교하여 직원의 연결성에 성능 격차가 있는 경우 해당 영역의 개선에 우선 순위를 두는 것이 비즈니스 경쟁력 유지에 도움이 될 수 있습니다.



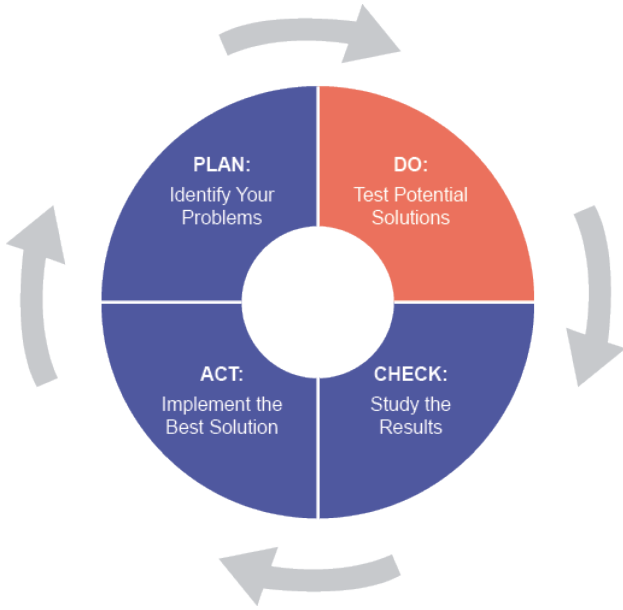
이러한 핵심 IT 영역에서 모든 사용자 경험을 모니터링합니다.



APPLICATIONS

디지털 경험 점수를 동료 및 경쟁업체와 비교하면 성과 격차를 확인하는 데 도움이 됩니다.

목표 달성을 위한 개선 사항 식별 = 실행 (Do)



IT 환경은 본질적으로 복잡하고 끊임없이 변화합니다. 직원의 경험은 다양한 애플리케이션 또는 IT 요인의 영향을 받을 수 있습니다. 예를 들어, IT 업무 환경의 문제는 호스팅 환경, 퍼블릭 클라우드, Wi-Fi 연결 또는 PC/노트북 등, 모든 것으로 인해 발생할 수 있습니다.

개선 사항 보고 = 점검 (Check)



두 번째 단계 (DO)는 파일럿 테스트 개선을 구현하는 것입니다. 세 번째 단계는 결과를 점검 (CHECKING) 및 보고하는 것입니다.

파일럿 프로그램의 결과를 검증하는 것은 효율적인 최종 사용자 경험 모니터링 솔루션을 사용하여 신속하게 수행할 수 있습니다. 이러한 결과는 개선 계획의 타당성을 입증하거나 반증할 것입니다.

먼저 개선해야 할 영역을 결정하려면 효과적인 분석이 필요합니다. 이것이 **실행 (DOING)**: 정의된 목표를 달성하기 위한 다음 단계를 결정하는 것입니다.

지능적인 분석 기능을 통해 개선 목표를 설정하면 기업은 핵심 애플리케이션, 기기, 협업 툴 및 생산성 애플리케이션에 대해 드릴다운하여 PLAN 단계에서 우선시 되는 성능 격차의 근본 원인을 정확히 찾아낼 수 있습니다. 이 데이터로 무장하여, 소규모 파일럿 프로그램을 시작합니다. 이러한 접근 방식은 집중을 유지하는 데 도움이 되고 IT 팀의 과부하를 방지할 수 있습니다.

실제 테스트 사례

Fortune 50대 금융 서비스 회사는 AI 기반 분석 솔루션을 사용하여 소매 지점 직원이 사용하는 CRM 애플리케이션의 성능 저하 원인을 해결하는 데 도움을 주었습니다. 처음에는 성능 저하가 인프라로 인한 것으로 생각되었지만 IT 운영 팀은 클라이언트 기기에 대한 지연이 원인임을 확인했습니다. IT 팀은 문제의 원인을 정확히 찾아 클라이언트 기기를 업그레이드하여 파일럿 개선을 실행했습니다. 이러한 업그레이드로 성능이 50% 이상 향상되었으며 이는 비즈니스의 새로운 기준이 되었습니다.

클라이언트 기기에 더 많은 리소스를 추가하거나, 애플리케이션을 업데이트하거나, 가상 데스크톱 인프라로 마이그레이션하거나, 새 기기를 출시하는 등 파일럿 테스트 개선에 관계없이 변경 전과 변경 후의 직원의 디지털 경험을 비교하여 변경의 영향력을 확인하는 것이 중요합니다.

이것은 지속적인 개선 프로세스에서 중요한 포인트입니다. 데이터가 개선 노력이 실패했음을 나타내는 경우 팀은 2 단계 (DO)로 되돌아가서 1 단계 (PLAN)에서 식별된 원하는 결과를 달성하기 위한 전략을 재평가합니다.

그러나 데이터가 개선 노력이 성공적이었다는 것을 나타내는 경우 팀은 비즈니스 및 IT 이해 관계자에게 전사적 개선 실행 비용을 정당화할 준비가 되어 있어야 합니다. 즉, 비즈니스 측면의 이점 (예: 노동자 생산성 또는 예산 절감)을 수량화하는 방식으로 개선 사항을 명확하게 전달하는 보고서를 제공해야 합니다.

효과적인 최종 사용자 경험 분석 툴은 개선 사항을 쉽게 표시하는 경험 점수를 제공합니다 (아래 왼쪽 참조). 또한 이러한 분석 툴은 비즈니스 목표와 관련된 개선의 가치를 수량화하는 데 도움이 됩니다 (아래 참조).



비즈니스 측면에서 개선 이점을 명확하게 전달합니다.

추가 개선을 위해 성능 조정 = 조치 (Act)



3단계 (CHECK)의 변경 사항에 대하여 완전한 실행을 정당화할 때 팀은 계획된 개선 사항에 대해 조치 (ACT)할 수 있습니다.

이 마지막 단계에서는 변경 사항이 기업 전체에 공식적으로 실행되어 단계적으로 모든 사용자에게 개선 사항이 적용됩니다.

이 계획된 개선의 실행은 한 주기의 완료일 뿐입니다. 계획된 개선 사항을 표준화한 후 계획 (PLAN) 단계로 돌아가서 다른 개선 영역에 대한 새로운 표준을 모니터링하기 시작합니다.

이 여정은 지속적인 개선을 중심으로 이루어집니다.

IT의 소비자화로 인해 기대치가 지속적으로 변화하는 시대에 직원의 업무 환경, IT 경험에 대한 벤치마크를 조정하고, 사용자의 피드백을 모니터링, 지속적으로 관리 한다면

기업이 시장을 선도할 수 있도록 자원과 경쟁력을 갖추 수 있는 기회가 반드시 올 것입니다.

글로벌 기업 사례

글로벌 보험업체는 인프라의 WAN 최적화 장치에 대한 혜택 적용 지연 원인을 도출했습니다. 정상적인 성능은 일관되게 5초의 지연 시간을 보여주었습니다. 공급업체의 모니터링 및 분석 도구에 따르면 약간의 개선이 작업자 생산성을 0.5% 증가시켜 연간 약 500,000달러를 절약할 수 있음을 보여주었습니다. 이러한 추가적인 인사이트를 바탕으로 변경 사항이 승인되고 구현되었습니다. 변경 후 지연 시간은 0.15초로 개선되어 750,000달러를 절약할 수 있었습니다. 이는 변경의 긍정적인 영향을 확인하고 정상적인 성능에 대한 새로운 벤치마크를 만들었습니다.

심플한 데이터 최적화

지속적인 개선 성공의 열쇠는 데이터를 수집할 수 있는 사용자 중심의 렌즈를 구축하는 것입니다. 새로운 기술 혁신은 종종 비즈니스 혁신을 주도할 수 있으므로 IT 환경의 변화는 고객 서비스, 수익 및 노동 생산성 개선 능력에 기반하여 평가되어야 합니다. 이를 위해서는 최종 사용자 경험에 대한 포괄적인 가시성이 필요합니다. Deming Cycle은 사용자 중심의 렌즈를 제공하고 직원 경험에 가장 효과적으로 영향을 미치고 수익을 높이는 IT 변경의 우선 순위를 지정할 수 있습니다.

Alluvio Aternity의 DXI를 사용하면 IT 팀이 지속적인 개선 노력을 식별, 우선 순위 지정 및 측정할 수 있습니다. Alluvio Aternity DXI만이 업계 벤치마크를 기반으로 목표를 맞춤화하고, 생산성 격차와 손실된 생산성 또는 수익을 즉시 연관시키고, 최악의 성과 영역을 파고들어 근본 원인 분석 및 신속한 수정을 가능하게 합니다.

Alluvio Aternity DXI는 최종 사용자 기술을 지원, 제공 및 최적화하는 동시에 지속적인 서비스 개선 추진을 돕는 점진적인 변경 수행을 지원하는 명확하고 실행 가능한 인사이트를 제공합니다.

Alluvio Aternity 디지털 경험 지수 (Digital Experience Index) 소개

많은 기업들이 직원 및 고객 디지털 경험에 영향을 미치는 환경 요소에 대한 가시성 확보에 어려움을 겪고 있습니다. 이러한 가시성이 없으면 이러한 경험을 개선할 IT 요소의 우선 순위를 정하기 어렵습니다.

Alluvio Aternity 디지털 경험 지수 (Digital Experience Index)는 기업이 디지털 사용자 경험에 대한 가시성을 확보하고 변경의 영향을 더 잘 이해할 수 있도록 도와줍니다.

지속/성장하는 금융기업 사례

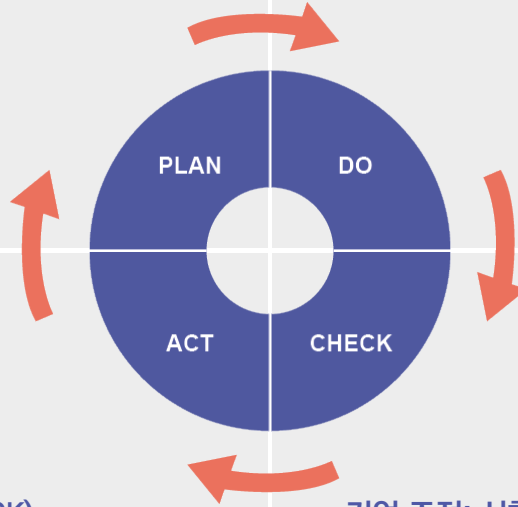
세계에서 가장 큰 금융 서비스 기업은 시 기반 인사이트로 직원의 업무 환경을 전용 모니터링 솔루션을 활용하여 관리가 필요한 프로세스를 지속적으로 개선했습니다. 이 전략을 통해 CIO는 노동 생산성에 미치는 영향을 측정하여 변경 사항을 정당화할 수 있었습니다. 최종 사용자 경험에 대한 변화 분석을 공식화함으로써 기업은 3년 동안 고객 센터 및 지사 직원의 생산성을 20% 향상시켰습니다.

목표의 우선 순위 지정: 계획 (PLAN)

DXI는 IT 분야에서 동료의 경험을 업계 표준과 비교하여 개선 우선 순위를 정의하거나 비즈니스의 가장 시급한 니즈를 입증하기 위해 자신의 목표를 정의합니다.

개선할 사항 식별: 구현 (DO)

DXI는 기업 전체에서 직원과 고객에게 영향을 미치는 디지털 경험 핫스팟을 자동으로 식별한 다음 조치 및 개선을 위한 길을 안내합니다.



개선 사항 보고: 확인 (CHECK)

DXI는 수정 결과를 모니터링 및 분석하고 명확하고 측정 가능한 점수표 및 트렌드 차트로 이를 전달할 수 있는 여러 도구를 제공합니다.

기업 조정: 시행 (ACT)

DXI는 디지털 환경의 전반적인 수명에 걸쳐 실행 가능한 인사이트를 지속적으로 제공하고 이상 징후를 모니터링하고 개선을 위한 제안을 제공합니다.

Aternity DXI는 디지털 사용자 경험의 지속적인 개선을 제공합니다.



Riverbed 소개

Riverbed는 풍부한 원격 측정 집합을 갖춘 유일한 회사로서 네트워크에서 앱, 최종 사용자에게 이르기까지 모든 상호 작용을 조망하고 가속화하여 조직이 원활한 디지털 경험을 제공하고 기업 성과를 높일 수 있도록 돕습니다. Riverbed는 업계 최고의 두 가지 포트폴리오를 제공합니다. Alluvia by Riverbed는 고객이 원활하고 안전한 디지털 경험을 제공할 수 있도록 IT 전반에 걸쳐 데이터, 인사이트 및 조치를 통합하는 차별화된 통합 관찰 가능성 포트폴리오입니다. Riverbed Acceleration은 모든 네트워크를 통해 어디서나 사용자에게 모든 앱의 빠르고 민첩하며 안전한 가속을 제공합니다. FORTUNE 100대 기업의 95%를 포함하여 수천 개의 파트너 및 전 세계 시장을 선도하는 고객과 함께 우리는 모든 클릭과 모든 디지털 경험을 지원합니다. Riverbed. 경험을 강화하십시오. 자세한 내용은 홈페이지(riverbed.com)를 참조하십시오.

© 2022 Riverbed Technology, Inc. All rights reserved. 상기 사용된 Riverbed 및 Riverbed 제품, 서비스 이름 또는 로고는 Riverbed Technology의 상표입니다. 상기 사용된 기타 모든 상표의 소유권은 각 해당 소유자에 있습니다. 상기 표시된 상표 및 로고는 Riverbed Technology 또는 각 해당 소유자의 사전 서면 동의 없이 사용할 수 없습니다.