



선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left): IT 리더를 위한 디지털 워크플레이스 성숙도 플레이북

대응형 IT에서 예측형 IT로
전환하기 위한 실용적 가이드



목차

(클릭가능한 링크)

- 00 • 소개**
디지털 워크플레이스의 비전 단계에서 운영 성숙 단계로 03
- 01 • 디지털 워크플레이스의 진화** 06
- 02 • 디지털 성숙도가 정체되는 이유** 10
- 03 • 성숙도 격차: 디지털 장애가 지속되는 영역** 13
- 04 • 디지털 워크플레이스 성숙도 격차 해소** 17
- 05 • 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left) Playbook** 21
- 06 • 경험 주도형 IT 조직 구축하기** 26
- 07 • 결론**
성숙도 여정 29



서론

디지털 워크 플레이스의 비전에서 운영 성숙 단계로

디지털 워크 플레이스 전환이 이미 완료되었다고 생각하시나요?

최첨단 협업 솔루션, 엔드포인트 관리 도구, 보안 인프라에 투자해 왔습니다. 하이브리드 업무 환경을 도입하고 핵심 업무 프로세스를 디지털화했습니다. 서류 상으로는 디지털 전환이 완성된 것처럼 보입니다.

하지만 디털 워크 플레이스 개선은 실제로 측정 가능한 가치를 제공하고 있습니까? 문제가 발생하면, 그 다음에는 어떻게 대응하고 있습니까?

패턴은 익숙합니다. 직원이 디지털 장애를 경험하면 티켓을 생성하고, IT는 이를 조사한 후 최종적으로 해결합니다. 아무리 고도화된 도구라도 이러한 순수한 반응형 운영 모델에서는 기대만큼의 성과를 내기 어렵습니다. 이 모델은 문제를 해결하기 위한 것이지, 사전에 예방하기 위한 구조가 아니기 때문입니다. 대응형

디지털 장애는 결국 다시 발생하며, 이는 직원 생산성에 영향을 미치고 운영 비용을 증가시켜 IT에 대한 신뢰를 저하시킵니다.

이는 디지털 워크플레이스의 비전과 디지털 워크플레이스 성숙도 사이의 격차입니다.

1.3

디지털 장애로 업무가 중단되는 월평균 일수.



[디지털 장애의 영향, 2025년 보고서](#)

최근 750명의 IT 전문가를 대상으로 조직의 디지털 직원 경험(DEX: Digital Employee Experience)에 대해 설문조사를 진행했습니다. 6가지 핵심 DEX 역량의 평균 성숙도 점수는 **30점 만점에 17점(57%)**이었습니다. 일반적으로 조직은 디지털 워크플레이스의 성숙도를 높이기 위해 반복 가능한 프로세스, 지표, 교육 프로그램을 마련하고 있지만, 많은 조직이 이를 일관되게 적용하는 경우는 많지 않습니다. 예측(predictive)수준의 역량에 도달한 조직은 소수에 불과합니다.

이는 많은 조직들이 경험하는 정체 구간입니다. 최신 도구를 갖추고 예측과 예방을 향해 나아가고는 있지만, 여전히 기본 대응 방식이 사후 대응적입니다. 디지털 워크 플레이스 혁신의 다음 단계는 업무 중단이 일어나기 전에 IT팀이 문제를 탐지하고, 자동으로 수정하며, 디지털 직원 경험을 지속적으로 개선하는 것입니다.

즉, **선제 대응 중심 IT로 전환 (Shift Left)해야 합니다.**

이 플레이북은 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)이 실제 업무에서 어떻게 구현되는지 보여줍니다. 리서치 및 실질적인 인사이트를 바탕으로, 사후 대응적 지원에서 선제적이고 예측적인 IT로 전환하는 방법을 제시합니다.

57%

6가지 핵심 DEX 역량 평균 성숙도 점수

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)

정의

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 문제 탐지, 진단 및 해결을 최종 사용자(end-user)와 더 가까운 단계로 이동시키는 서비스 전략입니다. 디지털 워크 플레이스와 EUC (End-User Computing)환경에서 Shift Left는 엔드포인트 가시성 향상, 선제적 모니터링, 셀프 서비스 도구, 자동화를 기반으로 구현됩니다. 이를 통해 기존에는 전문가의 개입이 필요했던 문제를 레벨 0/1 지원 조직이나 심지어 직원들이 스스로 해결할 수 있게 됩니다.

그 결과, 티켓 발생량이 감소하고 지원 비용이 절감되며 전반적인 디지털 직원 경험이 향상됩니다.



디지털 워크 플레이스의 진화

디지털 워크 플레이스의 진화

디지털 워크 플레이스는 여러 단계를 거치며 진화해 왔고, 각 단계마다 **IT가 비즈니스를 지원하는 방식이 달라졌습니다.** 이러한 맥락을 이해하는 것은 디지털 워크 플레이스 성숙도여정의 핵심입니다.

인프라 중심

과거 디지털 워크 플레이스는 보유한 인프라 중심으로 정의되었습니다. IT의 역할은 디바이스, 네트워크, 온프레미스 시스템을 유지보수하는 것이었고, 성공의 척도는 가동 시간, 가용성, 통제력이었습니다. 직원들은 고정된 환경 안에서 일했고, IT는 뒤에서 시스템이 계속 운영되도록 지원했습니다. 문제가 발생하면 **그에 대응하기 위해 IT가 개입해** 사후에 문제를 해결했습니다.

복잡해지는 IT 환경

그 후 클라우드 컴퓨팅과 SaaS 애플리케이션의 등장으로 큰 변화가 있었습니다. 이제 직원들은 특정 장소나 디바이스에 얽매이지 않고 언제 어디서나 업무 도구에 접근할 수 있게 되었습니다. 이에 따라 조직들은 협업 플랫폼, 클라우드 서비스, 모바일 디바이스 관리(MDM)를 빠르게 도입하기 시작했습니다.

그 결과, 대규모 하이브리드 근무가 가능하게 했지만 동시에 새로운 수준의 **복잡성이 한층 더** 추가되었습니다. IT 환경이 점점 더 분산되었고, 기존의 사후 대응적인 방식으로는 관리하기가 점점 더 어려워졌습니다.

경험 중심적 운영

오늘날 최고의 디지털 워크 플레이스는 **AI로 구동되는 경험 중심 운영 체**으로 진화하고 있습니다.

미래 지향적인 조직은 디지털 워크 플레이스의 성과에 주목하고 있습니다. 즉, 디지털 워크 플레이스가 얼마나 효과적으로 운영되는지, 직원 생산성에 얼마나 영향을 미치는지, 그리고 측정 가능한 비즈니스 가치를 얼마나 창출하는지를 중요하게 보고 있습니다.

이러한 방향 전환을 통해 IT 팀은 기본적인 디바이스 관리나 장애 대응(티켓 해결)을 넘어설 수 있게 되었습니다. 이제 IT 팀은 직원 경험을 설계하고 더 높은 생산성, 혁신, 성장을 이끄는 역할까지 수행할 수 있게 되었습니다.

DEX는 IT가 제공하는 요소(디바이스, 애플리케이션, 연결성, 지원 서비스)들을 직원들이 일상 업무에서 실제로 경험하는 기술 사용 경험을 연결해 줍니다.

디지털 워크 플레이스의 진화



인프라 중심

디바이스, 네트워크, 온프레미스 시스템 관리



복잡해지는 IT 환경

클라우드, SaaS, 하이브리드 업무 환경



경험 중심적 운영

AI 기반의 직원 중심 전략

디지털 장애가 제대로 관리되지 않으면

디지털 장애는 한 곳에 머무르지 않고 점점 누적되며 증폭됩니다. 2025년 [디지털 장애의 영향](#) 보고서에서 강조하듯, 처음에는 개별적인 기술 문제로 시작된 이슈가 비즈니스의 다른 영역으로 빠르게 확산될 수 있습니다.

"응답자의 약 절반(48%)이 지난 1년 동안 디지털 장애로 인해 핵심 운영 또는 프로젝트가 지연된 적이 있었다고 보고했으며, 42%는 직접적인 매출 손실을, 37%는 IT 장애로 인해 고객을 잃은 경험이 있다고 답했습니다."

디지털 장애를 제거하지 않으면 생산성, 성능, 신뢰도에 악영향을 미칩니다. 시스템을 유지보수하고 문제에 대응하는 것만으로는 충분하지 않습니다.

디지털 경험을 적극적으로 모니터링하고 유지관리하며 지속적으로 개선해야 합니다. 이때 중요한 것은 디지털 워크 플레이스의 성숙도입니다.

디지털 장애가 비즈니스 성과에 미치는 영향

● 동의함 ● 중립 ● 동의하지 않음

디지털 장애로 인해 중요한 비즈니스 운영 또는 프로젝트에 지연 발생

48%

26%

26%

디지털 장애로 인해 회사 매출이 감소

42%

27%

31%

디지털 장애로 인해 고객 이탈

37%

27%

36%

[디지털 장애의 영향, 2025년 보고서](#)

디지털 워크 플레이스 성숙도가 중요한 이유

성숙한 환경에서는 기술, 경험, 운영이 비즈니스 성과와 유기적으로 움직입니다. 직원들은 업무 중단 없이 의미 있는 업무에 집중할 수 있고, IT는 선제적으로 운영되며, 조직은 지속적으로 디지털 경험 수준을 측정해 AI 도입과 혁신을 구현할 수 있습니다. 디지털 워크 플레이스는 단순한 인프라가 아니라, 비즈니스 성과를 이끄는 엔진으로 진화합니다.

이는 실질적인 영향으로 이어집니다.
성숙도가 올라감에 따라 조직의 초점이 도구 관리에서 성과 달성으로 이동하고, 기술적 성능을 비즈니스 가치와 직접적으로 연결합니다.

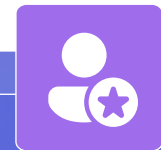
생산성 향상

직원들은 문제 해결에 쓰는 시간을 줄이고 더 많은 시간을 가치 창출에 집중할 수 있습니다.



직원 경험 강화

디지털 장애와 다운타임이 줄이고, 직원 참여도와 유지율을 향상 시킵니다.



운영 효율성 증대

반복되는 문제와 수동 개입이 줄어듭니다.



비즈니스 성과 개선

회복탄력성 강화부터 고객 경험 향상까지.



이러한 변화는 조직이 IT팀에 기대하는 역할 자체를 근본적으로 바꾸고 있습니다.



디지털 성숙도가 정체되는 이유

디지털 성숙도가 정체되는 이유

디지털 워크 플러스 고도화를 위해 수년간 투자했다면, 이제 자연스럽게 성숙도가 따라올 거라 생각하기 쉽습니다. 그러나 기반이 일부 마련되어 있더라도, 운영 모델도 이에 맞춰 진화해야 합니다. 성숙도는 조직이 도입한 도구로 정의되지 않습니다. 성숙도는 디지털 워크 플러스가 얼마나 효과적으로 운영되는지에 따라 정의됩니다.



앤드류 휴잇(Andrew Hewitt), 전략 기술 부사장, TeamViewer

"현대 IT의 역할은 탁월한 디지털 직원 경험을 제공하고, 운영을 효율화하며, 조직 전반에 AI 도입을 촉진함으로써 디지털 워크 플러스의 성숙도를 지원하는 것입니다."

57%라는 정체기

디지털 워크 플러스 성숙도에는 분명한 정체기가 존재합니다. 750명의 IT 전문가를 대상으로 한 최근 설문조사에 따르면, 평균 DEX 성숙도 점수는 **30점 만점에 17점으로**, 의 57% 수준입니다.

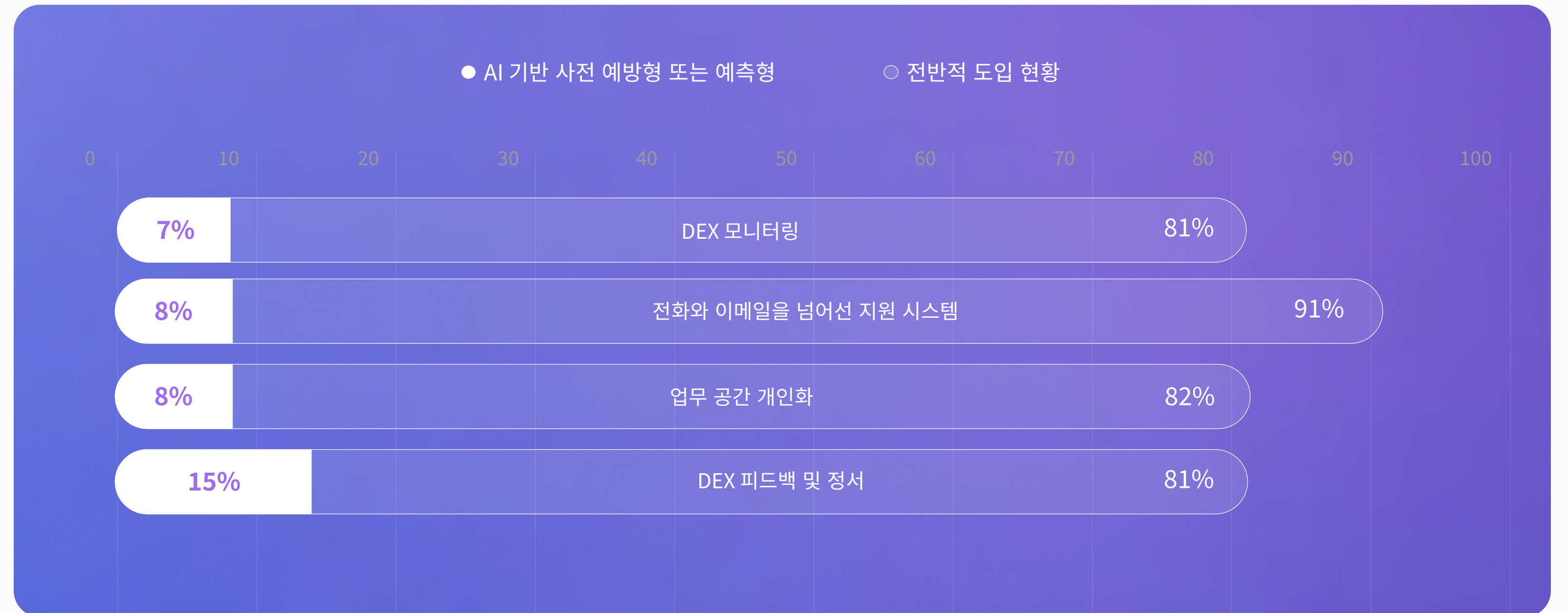
최고 성숙도

이 수준의 조직들은 프로세스를 표준화하고, 도구를 배포하며, 반복 가능한 작업 흐름을 구축했습니다. 하지만 아직 **사전 예방적이거나 AI 기반은 아닙니다.**

모든 역량에서 비슷한 패턴을 보입니다.

- 81%가 DEX를 모니터링하지만, **7%만이 예측적인 AI 기반 경험 인사이트를 활용합니다.**
- 91%가 전화와 이메일을 넘어선 지원 시스템을 제공하지만

- **8%만이 AI에 기반한 사전 예방적 지원을 활용합니다.**
- 82%가 업무 공간 개인화 옵션을 제공하지만, **8%만이 AI에 기반한 적응형 개인화를 제공합니다.**
- 81%가 필요할 때만 DEX 피드백을 수집하는 방식에서 벗어났지만, **15%만이 예측적인 AI 기반 감성 분석 또는 내장된 정서 분석을 활용합니다.**



그 결과, IT팀은 다음과 같은 구조적 한계(ceiling effect)에 직면하게 됩니다.



조직 운영의 관성
사후 대응 중심으로 설계된 프로세스



도구의 분산
통합된 인사이트나 실행 없이 운영되는 다수의 시스템



사일로화된 조직
각각 따로 독립적으로 움직이는 엔드포인트, 서비스 데스크, 애플리케이션 팀



대응적인 작업 흐름
중단이 발행하기 전이 아니라 발생한 사후에 문제 해결

IT 전문가들은 반복성, 분산, 비효율성이 존재하는 환경에 대해 이렇게 말합니다.

"직원과 부서들이 공동의 이익보다 각자의 목표에만 지나치게 집중하고 있습니다."

IT 관리자, IT 서비스 및 컨설팅 업계

"하나를 고치면 다른 게 고장나는 상황이 반복되며, 모든 것이 함께 제대로 작동하도록 하기 위해선 끊임없이 조정해야 하는 상태가 이어집니다."

IT 운영 책임자, 제조업

"의존 관계가 너무 많다는 점이 큰 부담으로 느껴 집니다. 해결책 자체는 명확하더라도, 여러 시스템, 팀, 승인 절차에 의존해야 하는 구조 때문에 진행 속도가 자주 지연됩니다."

기술 지원 엔지니어, 컴퓨터 및 네트워크 보안 업계

"IT에서 일하면서 가장 답답한 점 중 하나는 시간 부족, 예산 제약, 변화에 대한 저항 등으로 인해 충분히 예방할 수 있는 문제가 반복적으로 발생하고 이를 매번 처리해야 한다는 것입니다."

시니어 IT 원격 지원 애널리스트, 금융 서비스 산업



성속도 격차: 디지털 장애가 지속되는 영역

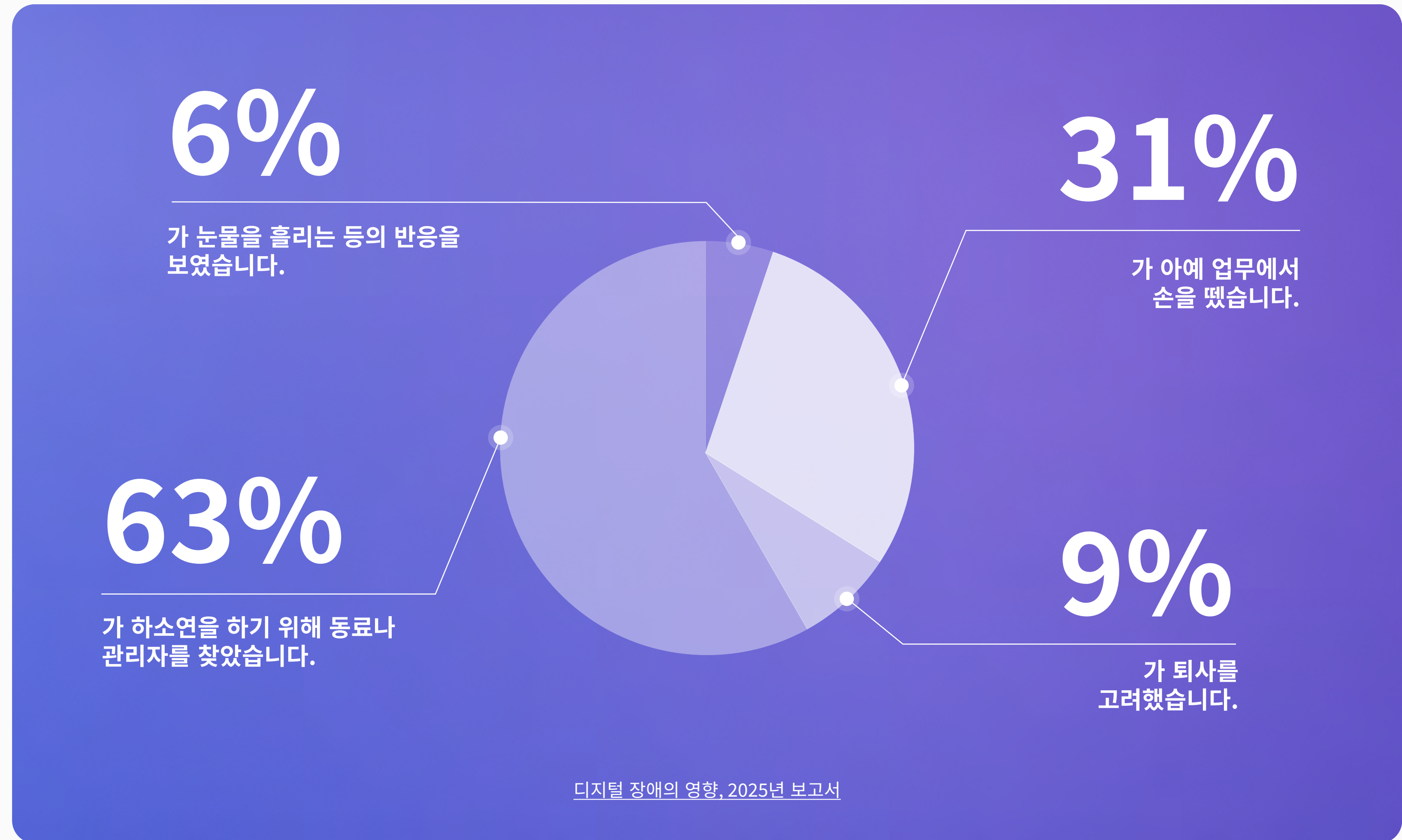
성속도 격차: 디지털 장애가 지속되는 영역

회의에 참여하거나 파일을 여는 간단한 업무로 하루를 시작하며 할 때, 디바이스 속도가 느리거나 로그인에 되지 않는다고 상상해 보십시오. 시간은 흘러가고, 업무는 지연되고, 불만이 쌓입니다.

기술 문제를 피부로 느낍니다. 많은 직원이 동료나 관리자에게 하소연하고(63%), 일부는 아예 업무에서 손을 떼기도 하며(31%), 눈물을 보이는 등 감정적으로 반응하는 경우도 있습니다(6%). 9%는 심지어 이직까지 고려합니다.

이러한 인사이트는 일부 영역에서 개선이 있었음에도 불구하고 디지털 장애가 지속되고 있다는 걸 보여줍니다.

이것이 바로 성속도 격차입니다.



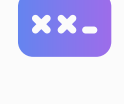




디지털 장애 이해하기

디지털 장애는 직원들이 효율적으로 일하지 못하게 하거나, 경우에 따라 아예 일을 하지 못하게 만드는 업무 공간 기술과 관련된 모든 문제를 가리킵니다.

디지털 장애는 시스템, 애플리케이션 또는 디바이스가 의도한 대로 작동하지 않아 작업 흐름을 방해하고 생산성을 저하시킬 때 발생합니다. 사무실 데스크톱, 하이브리드 환경, 작업 현장, 산업 환경 등 모든 환경에서 발생할 수 있습니다.

[디지털 장애 영향 보고서](#)가 제시하는 가장 일반적인 디지털 장애는 다음과 같습니다.

-  연결 문제(88%)
-  하드웨어 고장(80%)
-  소프트웨어 장애 또는 충돌(82%)
-  인증 문제(80%)
-  예상치 못한 소프트웨어 업데이트(85%)
-  사이버보안 문제(66%)

각각의 문제는 사소하거나 단기적인 불편처럼 보일 수 있지만, 그 영향이 확산되면 심각한 결과를 초래할 수 있습니다.

- 중요한 프로젝트 및 운영 지연
- 매출 손실 및 비즈니스 기회 상실
- 보안 및 규정 준수 위험 증가
- 직원 생산성 및 참여도 저하
- IT 및 디지털 시스템에 대한 신뢰 약화

성속도가 약해지는 지점

디지털 투자와 디지털 성숙도 사이의 격차는 일상적인 운영에서 뚜렷하게 드러납니다. 최첨단 환경에서도 중단이 발생해야만 IT 작업 흐름이 시작됩니다.

이러한 사후 대응적인 패턴이 지속되는 이유는 **가시성, 자동화, 협업**이 여전히 제한적이기 때문입니다. IT는 문제를 조기에 식별하지 못하고, 해결을 위해서는 종종 수동 개입이 필요합니다. 운영적 통합이 부족하기 때문입니다. 최신 도구들 간의 협응이 이루어지지 않아 **문제를 예측하거나 예방하지** 못합니다.

디지털 장애는 비즈니스 리스크로 이어집니다.
또한 IT가 대응적으로 운영되는 환경에서 이러한 리스크는 시스템 전반에 대한 리스크가 됩니다.

운영 비용과 인적 비용

사후 대응형 IT는 운영 측면과 시스템을 담당하는 인적 측면 모두에서 비용을 초래합니다.

- 장애 발생 후 문제를 진단하기 때문에 **해결 시간이 늘어납니다**
- 반복적으로 발생하는 예방 가능한 문제들로 **지원 건수가 늘어납니다**
- **IT 리소스에 부담이 주고** 전략적 업무에 할애할 시간이 부족해집니다
- **일관성 없는 사용자 경험 제공으로 인해**, 생산성과 신뢰도가 떨어집니다

사후 대응적인 IT 관행은 인적 측면에 큰 영향을 미칩니다. 한 IT 전문가는 “가장 답답한 점 중 하나는 사후 대응이라는 반복적인 사이클에 갇혀 있다는 것입니다. 애초에 이러한 문제가 직원들에게 영향을 미치지 않게 할 수 있는 장기적인 사전 예방 솔루션을 도입하는 데 리소스를 쓰기보단 반복적인 문제를 수동으로 고치는 데 더 많은 시간을 보내곤 합니다”라고 말합니다. 또 다른 전문가는 “전략적 프로젝트와 개선에 더 많은 시간”을 쓸 수 있다면 만족도가 올라갈 것이라고 전했습니다.

이 피드백은 IT가 **불끄기식 문제 해결이라는 사이클**에 갇혀 있어 혁신과 개선에는 쓸 시간이 없는 환경을 잘 보여줍니다.

"반복적인 문제를 해결하는 데 너무 많은 시간을 보내기 때문에 장기적인 사전 예방 솔루션을 구현할 리소스가 부족한 경우가 많습니다..."

IT 운영 책임자, 의료 산업



디지털 워크 플레이스 성숙도 격차 해소

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left): 디지털 워크 플레이스 성숙도 격차 해소

성숙도 격차를 해소하려면 IT 운영 방식에 근본적인 변화가 필요합니다. 이때 **선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)**한다는 개념이 중요합니다.

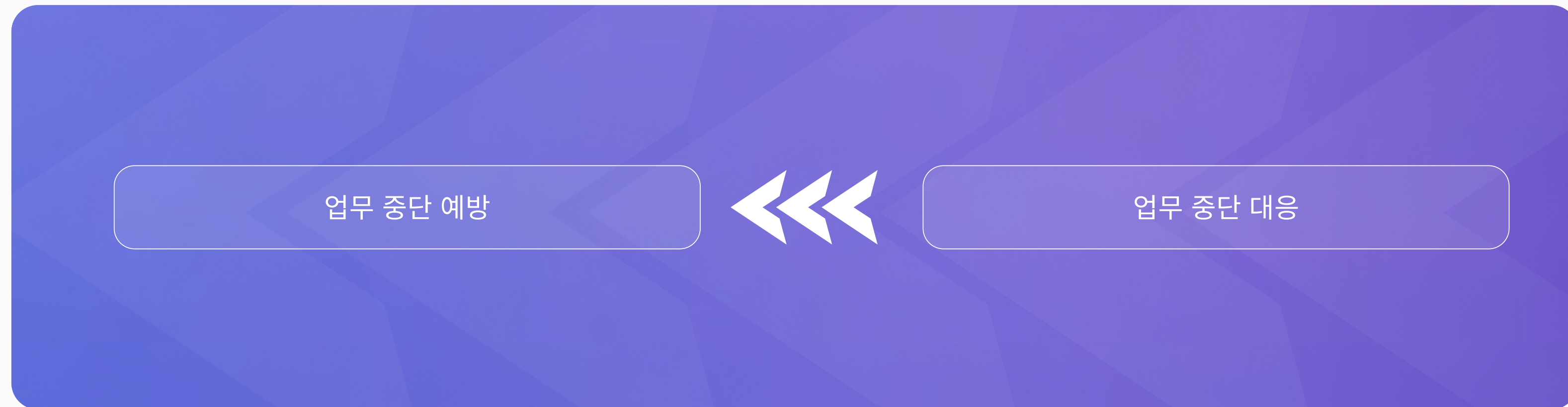
선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 IT팀이 직원들이 장애를 느끼기 전, 티켓을 제출하기 전, 그리고 결정적으로 생산성이 저하되기 전에 문제를 조기에 파악하고 해결하는 것을 의미합니다.

이는 IT의 역할이 더 광범위하게 진화하고 있음을 보여줍니다. 이제 IT는 고장 해결에만 머무르지 않고, 요구사항을 미리 파악하고 경험을 최적화하며 대규모로 원활한 업무를 지원해야 합니다.

실무적으로 얘기하자면 다음을 의미합니다.

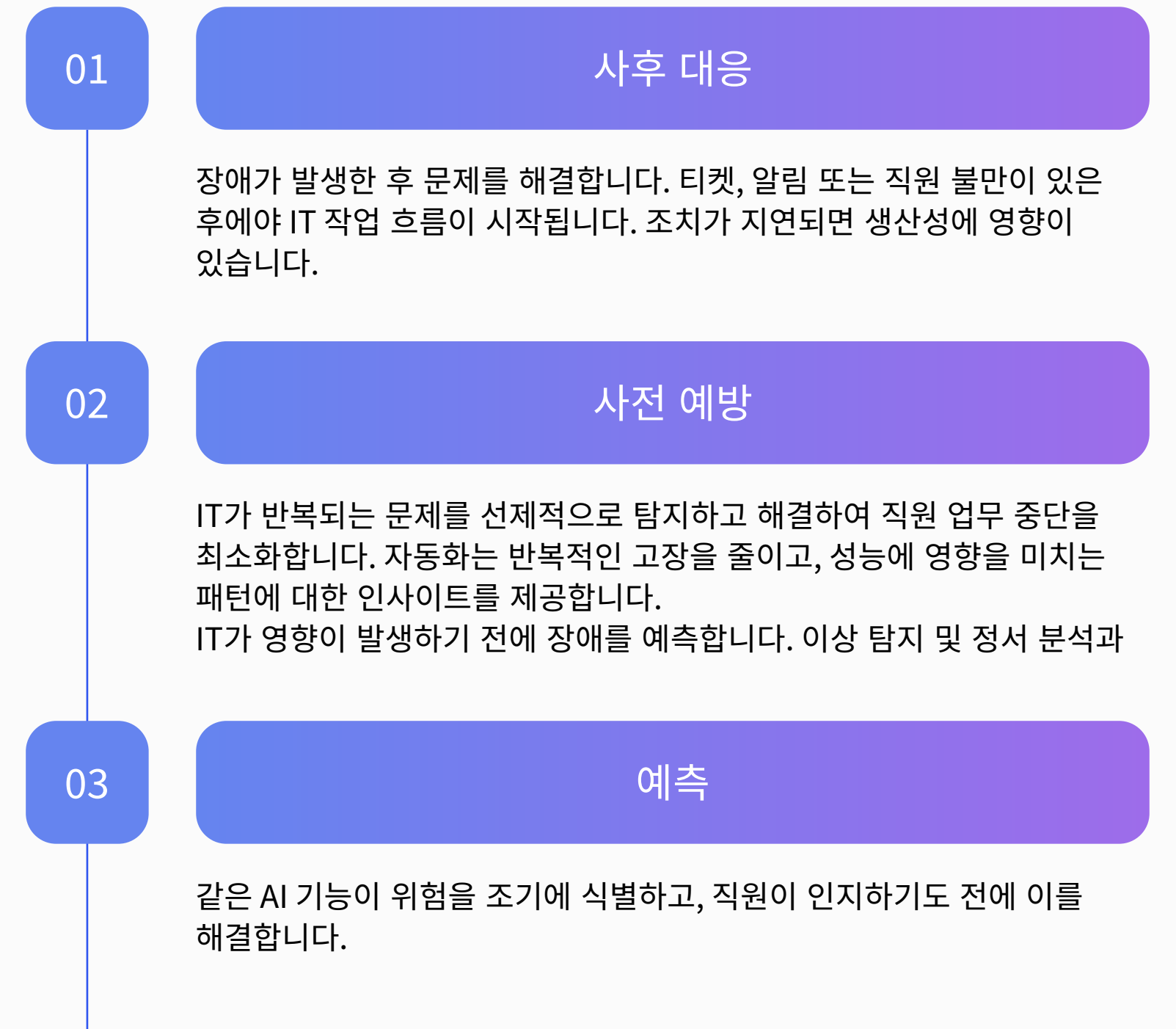
- 문제가 확대되기 전에 탐지
- 자동화된 수정으로 수동 개입 감소
- 경험과 성능 데이터에 기반한 의사 결정
- 디지털 워크 플레이스의 지속적 개선
- 직원들과의 심층 인터뷰를 바탕으로 처음부터 올바른 경험을 설계

다시 말해, 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 **장애보다 앞서나갈 수 있는** 전략적 경로입니다.



사후 대응에서 예측형 IT로

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 세 단계를 거치며 성숙도를 높여가는 과정입니다.



IT팀은 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)하길 원합니다

시스템이 돌아가게 하는 데만 그치지 않고, 반복되는 문제를 제거하고 수작업을 줄이며 더 가치 있는 업무에 집중하고 싶어합니다.

"IT팀이 일상적인 유지보수 업무를 더 많이 자동화할 수 있으면 좋겠습니다."

IT 디렉터, SaaS 및 소프트웨어 업계



"우리 팀이 사전 예방에 더 많은 시간과 리소스를 쓸 수 있으면 좋겠습니다. 그러면 사용자에게 영향을 미치기 전에 문제를 예방하고, 운영을 더 원활하게 만들 수 있을 것입니다."

IT 엔지니어링 시니어 매니저, 정부 행정



"문제가 발생하기 전에 예측하고, 문제가 커지기 전에 어떻게 해결해야 할지 미리 알 수 있으면 좋겠습니다."

IT 정보 보안 책임자, 투자 은행 업계



선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 실제 운영적인 필요에 따라 추진되고 있으며, 저희 연구에 따르면 이러한 움직임은 이미 진행 중입니다. 예를 들어, **22% 이상이 알림이 포함된 자동화된 모니터링을 사용하고 21% 이상이 자동화된 원격 지원 작업 흐름을 사용한다**는 응답을 통해 사전 예방적인 방식이 도입되고 있음을 확인할 수 있습니다.

예측적인 방식은 아직 모든 역량에서 보통 5~10% 수준이지만, 이는 지금까지 조금씩 발전해 왔고 앞으로 발전할 기회가 많이 남아있음을 시사합니다.

예측적인 운영은 비즈니스에 도움이 됩니다

예측형 IT로의 전환은 비즈니스에 많은 이점을 가져옵니다. 선제 대응 중심 IT로 전환 (Shift Left)함에 따라 여러 방면에서 그 영향을 확인할 수 있습니다.

- **직원 생산성 향상.** 장애가 줄어들고 작업 흐름이 끊김 없이 진행됩니다.
- **IT 효율성 증대.** 반복적인 티켓이 줄어들고 수동 문제 해결이 감소합니다.
- **운영적 회복탄력성 강화.** 위험을 조기에 식별하고 대응합니다.
- **혁신 역량 강화.** IT팀이 고장 수리에 쓰는 시간이 줄어듭니다.

이러한 변화는 IT 전문가들이 원하는 바와 정확하게 일치합니다. 반복적인 업무가 줄어들고, 자동화가 확대되며, 전략적인 임팩트가 높아집니다.

성숙도가 높아짐에 따라, IT가 사후 대응적인 지원 기능에서 사전 예방적이고 예측적인 비즈니스 성과의 원동력으로 진화할 수 있는 최적의 환경이 마련됩니다.

“자동화와 효율성 개선이 가장 큰 변화를 가져올 거라 생각합니다.”

IT 부사장, IT 서비스 및 컨설팅 업계



선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left) 플레이북

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left) 플레이북

이쯤 되면 왜 선제 대응 중심 IT로 전환 (Shift Left)해야 하는지는 분명합니다. IT 리더는 보안과 규정 준수를 강화하고 운영 비용을 절감하며 더 나은 디지털 경험을 제공하는 동시에 자동화와 AI 도입을 가속화해야 한다는 압박을 받고 있습니다. 하지만 여전히 많은 IT팀이 예방 가능한 문제를 해결하는 데 갇혀 있습니다.

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 문제를 라이프사이클 초기단계에서 해결함으로써, 업무 중단을 줄이며, 반복 업무를 제거하고, IT팀이 전략적 과제에 집중할 수 있는 여유를 제공하여, 실질적인 발전 경로를 제공합니다. 그 결과, 더 효율적이고, 회복탄력성이 높으며, 경험 중심적인 운영 모델을 구현할 수 있습니다.

이 경로를 따라가면 반복적인 수작업을 체계적으로 줄이고, 디지털 장애의 일반적인 원인을 제거하며, 직원 경험을 대규모로 개선할 수 있습니다.

하지만 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 단 한번에 끝나는 과업이 아닙니다. 운영 규칙에서 시작해 지능형 자동화를 거쳐 경험 인텔리전스를 기반으로 한 예측형 디지털 운영으로 발전하는 과정입니다. 각 단계를 통해 자신감, 역량, 모멘텀이 쌓이면서, 사후 반응형 운영이 허용되지 않는 디지털 워크 플레이스에서 선제적 운영을 가능하게 합니다.

이 플레이북은 세 단계에 걸쳐 그 여정을 안내합니다.
안정화 및 표준화, 자동화 및 최적화, 예측 및 예방.



운영을 안정화하고 표준화하면 신뢰와 제어가 생깁니다



자동화와 최적화로 업무량이 줄어들고
해결 속도가 빨라집니다



문제에 대한 예측과 예방으로 다운타임이 예방되고 더 스마트한 데이터
기반 의사 결정을 내릴 수 있음을 내립니다

1단계 안정화 및 표준화



보목표: 운영 통제력 확보

1단계는 디지털 워크 플레이스의 기반에 대한 통제력 확보를 회복하는 것에 중점이 있습니다. IT가 효율성이나 직원 경험을 개선하려면 먼저 환경에 대한 안전, 가시성, 일관성을 확보해야 합니다. 이러한 기본이 없으면 자동화와 AI는 위험을 줄이기보다 오히려 위험을 초래할 수 있습니다.

첫 번째 우선순위는 **엔드포인트 가시성**입니다. 어떤 디바이스가 존재하는지, 규정을 준수하는지, 어떻게 작동 중인지 파악하려면 환경에 대한 실시간 데이터 기반 가시성은 필수입니다. 여기에는 암호화 및 규정 준수 제어와 같은 중요한 정책이 제대로 시행되고 있는지, 예상대로 기능하고 있는지 확인하는 과정도 포함됩니다. 가시성은 가정이 아닌 팩트를 제공하고, IT팀이 문제가 미치는 영향에 따라 우선순위를 정할 수 있도록 돕습니다.

소프트웨어 무결성도 마찬가지로 중요합니다. Intune 또는 SCCM과 같은 핵심 관리 및 보안 에이전트는 정상적으로 작동하며 안정적으로 보고하고 있어야 합니다. 이러한 에이전트가 우리 모르게 제대로 작동하고 있지 않으면 사각지대가 생기고, 보안, 규정 준수, 데이터에 대한 신뢰가 약화됩니다. 1단계는 이러한 기본 구성 요소가 올바르게 작동하도록 보장하는 단계입니다.

패치 적용도 운영 통제력 확보의 필수 요소입니다. 많은 조직이 완전한 가시성 없이 일부 규정만 준수하는 상태에서 운영됩니다. 1단계에서는 실시간 데이터를 활용해 패치 현황을 벤치마킹하고, 그 인사이트에 기반해 조치에 대한 우선순위를 설정합니다. 안전한 최신 상태의 엔드포인트 없이는 경험 중심 이니셔티브가 성공할 수 없습니다.

원격 지원 표준화는 운영 안정화에 중요한 역할을 합니다. IT팀은 원격 지원 및 액세스 작업 흐름을 표준화함으로써 위치에 상관없이 직원에게 일관된 지원을 제공할 수 있습니다. 여기에는 중복된 도구를 통합하고, 운영 복잡성을 줄이고, 원격 액세스가 보안 및 규정 준수 요건을 충족하도록 하는 작업이 포함됩니다. 목표는 하이브리드 근무 환경을 안전하게 지원하면서 위험을 높이는 격차를 제거하는 것입니다. 이 초기 단계에서도 **AI가 가치를 제공할 수 있습니다**. 대시보드를 수동으로 검토하는 대신, 텔레메트리 데이터 상관관계 분석을 통해 규정 준수 문제를 파악하고, 새로운 위험을 발견하며, 주요 티켓 발생 요인을 선별할 수 있습니다. Tia(TeamViewer intelligent agent)와 같은 에이전트를 조기에 도입하는 것을 포함해 AI 기반 문제 해결을 활용하면, 문제 해결 속도가 빨라져 IT팀은 가장 큰 영향을 미칠 수 있는 문제에 집중할 수 있습니다.

효과

1단계의 효과는 안정적이고 안전하며 규정을 준수하는 **운영 기반**이 구축된다는 것입니다. 엔드포인트를 가시화하고, 정책을 적용하며, 위험을 파악함으로써 자신감을 얻을 수 있습니다. 이 기반을 통해 직원에게 일관된 지원을 제공하고, 다음 단계에서 경험 중심 및 AI 기반 개선을 진행할 준비가 되게 됩니다.

1단계 체크리스트



실시간 엔드포인트 가시성 구축

- 암호화, 규정 준수, 정책 적용 여부 모니터링
- 모든 엔드포인트를 커버하는지 확인



소프트웨어 무결성 검증

- Intune 또는 SCCM과 같은 주요 에이전트가 제대로 작동 및 보고 중인지 확인
- 사각지대 식별 및 개선



패치 현황 벤치마킹

- 실시간 데이터를 활용해 규정 준수 여부 평가
- 위험도에 따라 패치 우선순위 지정



AI 인사이트를 통해 보안 및 규정 준수 강화

- 텔레메트리 데이터를 활용해 격차 식별
- 티켓 발생 주요 원인 조기 파악

2단계 자동화 및 최적화



목표: 수작업 감소

운영 제어를 확보한 후 2단계에서는 초점이 인프라에서 자동화 및 디지털 경험 개선으로 이동합니다. 목표는 수작업을 줄이고 반복적인 작업을 없애는 등 IT의 효율성을 높이고, 사전 예방을 통해 DEX를 개선하는 데 있습니다. 이 단계에서 IT팀은 디지털 장애가 가장 큰 영향을 미치는 영역을 분석합니다. 중단 발생 후 대응하는 대신, 경험 인사이트와 티켓 데이터를 활용해 가장 빈번하게 발생하고 비용이 많이 드는 문제를 먼저 정확히 찾아냅니다. 이는 시스템 유지보수에서 벗어나 사용자 경험 개선으로 전환하는 것을 의미합니다.

첫 번째로 할 일은 **티켓 발생 주요 원인을 파악**하는 것입니다. 알려진 모든 문제를 문서화하기 위해 TeamViewer 세션 인사이트와 같은 AI 기반 도구를 활용하는 것을 고려해 볼 수 있습니다. 이후에는 텔레메트리를 분석하여 아직 발생하지 않은 문제도 찾아낼 수 있습니다.

그 다음 신중하게 **자동화**를 적용합니다. 광범위한 자동화보다는 주요 티켓 발생 원인 세 가지에 우선순위를 두어야 합니다. 반복적으로 자주 발생하는 문제가 자동화에 가장 적합합니다. 팀은 그 문제가 커지거나 확산되기 전에 해결되도록 기존 자동화 지침을 적용하거나 맞춤형 작업 흐름을 생성합니다.

자동화 성숙도가 높아지면 자체 개발 앱, POS, 키오스크와 같은 **미션 크리티컬 시스템**으로 관심이 옮겨갑니다. 이러한 환경에선 더 많은 사전 작업과 맞춤화가 필요할 수 있지만, 장기적인 가치는 확실합니다. 주요 작업 흐름을 자동화하면 안정성이 높아지고, 운영 위험이 줄어들며, 지속적인 효율성 향상이 가능합니다.

이 시점에서 **디지털 경험 벤치마크(기준점)**를 반드시 설정해야 합니다. 시간에 따라 경험 지표를 추적하면 개선 여부를 평가하고, 장애가 발생하는 지점을 모니터링하며, 자동화 및 AI 투자 가치를 입증할 수 있습니다. 이러한 기준점은 진행 상황을 데이터에 기반해 명확하게 보여주며, 지속적인 최적화를 위한 토대가 됩니다.

효과

2단계의 효과는 **사전 예방적 IT 운영**입니다. 반복적인 작업이 줄어들고, 응답 시간이 개선되며, IT팀에 더 가치 있는 과업에 집중할 수 있는 시간이 생깁니다. 작업 흐름에 인텔리전스를 내재화하고 경험 데이터를 기반으로 우선순위를 지정하면, IT팀의 목표가 직원의 요구사항 및 비즈니스 우선순위와 일치하게 됩니다.

2단계 체크리스트



주요 티켓 원인 파악

- 직원들에게 가장 큰 영향을 주는 문제에 집중



미션 크리티컬 소프트웨어 최적화

- 자동화 잠재력이 높은 시스템 식별
- 장기적인 이익을 위한 선제적 투자



타겟팅된 자동화 배포

- Top 3 티켓 원인부터 시작
- 확대되기 전에 문제 해결



디지털 경험 벤치마크(기준점) 설정

- 시간에 따른 개선 사항 추적
- 장애 발생 지점 모니터링

3단계 예측 및 예방



목표: 영향 발생 전에 장애를 예측

3단계는 **사전 예방에서 예측적 IT 운영**으로 전환하는 단계입니다. 아직 이 단계에 이르른 조직이 많진 않지만, 디지털 워크 플러스 성숙도에서 한 발 더 나아간 단계로 IT팀은 문제를 사전에 예측하고 완전히 예방합니다.

이제 초점은 **지속적인 경험 인텔리전스와 AI 기반 인사이트**로 옮겨갑니다. 알려진 문제에만 의존하지 않고, 직원에게 영향을 미치기 전에 비정상적인 패턴과 새로운 위험을 파악합니다. 이를 통해 조기 해결에서 예방으로 전환이 가능합니다.

예측적인 사용 사례에는 디바이스 장애 예측, 점진적인 성능 저하 감지, 소프트웨어 업데이트와 같은 계획된 변경이 다양한 직원 그룹에 미치는 영향 평가 등이 포함됩니다. 이러한 인사이트를 활용하면 조치를 취하기 전에 위험을 평가할 수 있어 중단이 최소화되고 의사 결정에 대한 신뢰가 올라갑니다.

역량이 성숙해짐에 따라 **AI가 문제 해결을 가속화합니다**. IT팀은 새로운 문제에 대한 대응도 자동화하고, 더 나아가 잘 정의되고 신뢰할 수 있는 시나리오에서는 시스템이 독립적으로 조치를 취하도록 설정할 수 있습니다. 이렇게 하면 수동 개입을 줄이면서도 제어와 감독을 유지할 수 있습니다.

자율성이 높아지면 **테스트와 검증**의 필요성도 커집니다. IT팀은 변화를 시뮬레이션하고, 영향을 측정하며, 실제 결과를 바탕으로 AI 모델을 개선할 수 있습니다. 이를 통해 예측 기반 조치가 비즈니스 기대에 부합하고, 의도치 않은 위험이 발생하지 않도록 보장합니다.

이 단계는 점진적으로 진행됩니다. 예측적인 인사이트가 가치를 더할 수 있는 부분을 파악하고, 그 지점부터 확장해 나가는 신중한 방식입니다.

효과

3단계의 효과는 중단을 최소화하고 장기적인 조직 회복탄력성을 구축하는 **예측적 디지털 운영**입니다. 이 단계에서는 장애를 예측하고, 다운타임을 방지하며, 데이터를 기반으로 자신감 있게 의사 결정을 내릴 수 있습니다. 직원들은 더 안정적이고 일관된 디지털 경험을 누릴 수 있으며, IT팀은 사고 대응에서 지속적인 최적화로 초점을 전환하게 됩니다.

이 세 단계가 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)하는 여정을 구성하는 실질적인 요소입니다. 먼저 안정화하고, 그 다음 자동화하고, 시간이 지남에 따라 예측할 수 있게 됨으로써 IT 리더는 효율적이고, 회복탄력적이며, 경험 중심적인 자율 디지털 워크 플러스를 향해 신중하게 나아갈 수 있습니다.

3단계 체크리스트



AI 인사이트를 활용하여 이상 징후 탐지

- 비정상적인 패턴 및 새로운 위험 식별
- 장애 및 성능 저하 예측



영향 테스트 및 측정

- 배포 전 변경 시뮬레이션 수행
- 결과 기반 모델 개선



AI 기반 복구 배포

- AI 에이전트의 정의된 시나리오 학습
- 일상적인 문제에서 인간 개입 최소화



경험 중심적인 IT 조직 구축하기

경험 중심적인 IT 조직 구축하기

지금까지 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)하는 기술적 경로를 살펴봤습니다. 하지만 이를 대규모로 적용했을 때 효과를 보려면 경험을 우선시하는 사고방식이 필요합니다.

이 사고방식에선 경험이 핵심 운영 원칙으로 의사 결정을 주도하고, 투자의 방향을 정하며, 조직 전반에서 업무가 수행되는 방식을 좌우합니다.

이러한 경험 중심 방식은 사람, 프로세스, 기술이라는 서로 다르지만 상호 보완적인 요소들로 구성됩니다.

사람

기계는 경험하지 못하지만, 사람은 경험합니다. 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)을 대규모로 구현하려면 조직 구성, 리더십 운영, 직원 피드백 수집 및 반영 방식을 새롭게 고민해야 합니다.

01 | 구성하는 방식

파편화된 직무 담당은 종종 파편화된 경험으로 이어집니다.

따라서 사일로 업무 방식에서 벗어나는 것이 중요합니다.

최종 사용자 컴퓨팅(EUC), 서비스 데스크, 애플리케이션 팀이 협력해야 합니다.

예를 들어, 다부서 직무 담당 제도, 전담 DEX 팀, XMO(Experience Management Office) 모델 등을 통해 협업할 수 있습니다. 목표는 고립된 시스템이 아니라, 공동의 직원 여정을 우선시하는 통합된 올인원 경험을 제공하는 것입니다.

02 | 리드하는 방식

더 나은 리더십은 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)을 촉진합니다.

리더십은 기술이 직원 경험, 더 나아가 비즈니스 성과에 어떤 영향을 미치는가에 대한 책임이 있습니다. 이를 위해서는 디지털 경험을 리더십의 주요 과제로 삼고, 경험 지표를 리더십 대시보드에 반영하며, 단순히 도구를 배포하는 데 그치지 않고 도입을 촉진하는 데 집중해야 합니다. 즉, 직원 경험이 비즈니스의 핵심에 있어야 합니다.

03 | 경청하는 방식

경험을 개선하려면 먼저 그 경험을 이해해야 합니다.

[최근 갤럽의 연구에 따르면](#) 전 세계 직원의 20%가 매일 외로움을 경험한다고 합니다. 이는 직원 경험에 분명 큰 영향을 미치지만, 어떤 대시보드에도 나타나지 않습니다.

텔레메트리와 분석 자료는 중요한 신호를 제공하지만, 완전한 그림을 제공해주지는 못합니다. 사람들의 경험을 적극적으로 경청하고 반영해야 합니다. 정서 데이터 및 행동 분석과 함께, 직원들이 피드백을 공유할 수 있는 공식적인 체계를 마련해야 합니다. 이 과정에서 XMO 모델이 도움이 될 수 있습니다.

가장 중요한 것은 직원들의 인식을 측정 가능하고 실행 가능한 형태로 만드는 것입니다. 피드백을 수집한 후에 후속 조치를 공유하지 않으면 직원들의 신뢰는 빠르게 영구적으로 무너질 수 있습니다.

프로세스

프로세스 측면에서 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)한다는 것은 사후 대응적 지원에서 사전 예방적, 궁극적으로는 예측적 운영으로 전환하는 것을 의미합니다. 이는 처음부터 더 나은 경험을 설계하는 것에서 시작됩니다.

초기에는 불안정성을 줄이고, 장애 지속 시간을 단축하며, 지식을 포착하고, 해결을 표준화하는 데 집중하세요. 이후에는 작업 흐름을 자동화하고, 경험 데이터를 활용해 장애를 조기에 발견하며, 직원들에게 가장 중요한 사항에 우선순위를 두는 **경험 수준 계약(XLA)**을 도입하세요.

성숙도가 높아지면 프로세스가 진화하여 문제가 발생하기 전에 미리 예측하고, 직원들이 느끼기 전에 중단을 방지합니다. 실무적으로 이야기하자면, 이는 **작업 흐름을 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)하고, 자동화 파이프라인을 구축하고, 경험 중심의 우선순위를 설정하는 것**을 의미합니다.

기술

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)을 대규모로 지원하려면, 서로 단절된 많은 도구 대신 연결되고 확장 가능하며 관리하기 쉬운 기술 환경이 필요합니다.

기존 시스템을 연계하고, 엔드포인트 관리, 원격 지원, ITSM, 보안 및 DEX 전반에 걸쳐 통합된 가시성을 제공하는 **통합 플랫폼**을 선택하여 합리적인 통합을 추진하세요.

경험 중심적인 팀은 신중하게 또 의도에 맞게 기술을 활용합니다. 텔레메트리 및 경험 데이터를 통해 장애를 파악하고, 투자 방향을 제시하며, 사후 대응적 원격 지원에서 사전 예방적 운영으로 전환하도록 지원합니다.

AI는 신속한 문제 해결, 이상 탐지, 자동화된 수정 등의 실제 사례에 적용될 경우 중요한 역할을 수행합니다. 이렇게 AI를 활용하면, 기술 성숙도가 높아져 예측적인 디지털 운영을 위한 **더 일관된, 덜 복잡한, 더 강력한 기반**이 구축됩니다.

미래: 예측적 디지털 운영

경험 중심의 기반이 마련되면 조직은 예측적 디지털 운영으로 진화하고 패턴을 더욱 빠르게 식별할 수 있습니다.

가치는 분명합니다. **사후 대응적 IT가 줄어들고, 역량이 늘어나고, 디지털 경험은 더 일관적이 됩니다.** 이는 생산성 향상, 직원 유지율 개선, 비즈니스 회복탄력성 증대로 이어집니다.

경험에 대한 면밀히 추적과 대응은 예측적인 IT를 지원합니다. 반복적인 작업을 줄임으로써 예측적인 IT는 직원 경험을 더욱 향상시킬 수 있습니다. 이 시점부터는 에이전트가 스스로 조치를 취하는 **더 자율적인 IT 운영**도 기대할 수 있습니다. 하지만 아직 그 단계는 아닙니다.

현재로서는 예측적인 IT가 가장 현실적인 목표입니다. 예측적인 DEX 기술의 도입률이 아직 5~10%에 불과한 만큼, 기회의 창은 여전히 넓게 열려 있습니다. 중요한 점은 IT의 미래는 예측에 있으며, 그 여정은 선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)하면서 시작된다는 것입니다.



결론

디지털 워크 플레이스의 기반은 이미 마련되어 있습니다. 하지만 이 플레이북에서 살펴본 바와 같이, 성숙도는 배포만으로 결정되지 않습니다. **얼마나 효과적으로 운영되는지**가 성숙도를 결정합니다.

포부와 성숙함 사이의 격차로 인해 **디지털 장애가 지속됩니다**. 이 격차를 해소하려면 기술적 전환뿐만 아니라 사고방식의 전환도 필요합니다. IT는 중단에 대응하는 역할에서 예방하는 역할로, 시스템을 관리하는 역할에서 경험을 구현하는 역할로, 비즈니스를 지원하는 역할에서 비즈니스를 주도하는 역할로 바뀌어야 합니다.

선제 대응 중심 IT로의 전환 (Shift Left)은 제어를 구축하고 효율성을 높이며, 향후 예측적인 경험 중심 운영을 가능하게 하는 **실용적인 경로를 제공합니다**.

이 기회는 매우 중요합니다. 이 이동을 수행하는 조직은 장애를 줄이고 성능을 개선하며 IT의 역할을 생산성, 회복탄력성, 성장의 원동력으로 한 단계 높일 수 있습니다.

TeamViewer는 사람과 기술을 연결하는 디지털 워크 플레이스 플랫폼을 제공하여 디지털 프로세스를 구축, 개선 및 자동화함으로써 업무의 효과를 개선합니다.

TeamViewer는 2005년 어디서나 컴퓨터에 연결이 가능하게 만들어 출장을 줄이고 생산성을 향상시키는 소프트웨어로 시작했습니다. TeamViewer는 빠르게 원격 액세스 및 지원의 사실 상 표준으로 자리 잡았으며, 전 세계 수억 명의 사용자가 IT 문제 해결에 선호하는 솔루션이 되었습니다. 오늘날 중소기업부터 세계 최대 기업까지 다양한 산업 분야의 63만 개 이상의 고객사가 TeamViewer를 통해 디지털 업무 환경을 최적화하여 사무실 근무자와 현장 근무자 모두의 역량을 강화하고 있습니다.

조직들은 TeamViewer 솔루션을 통해 모든 종류의 디지털 엔드포인트에서 발생하는 장애를 예방 및 해결하고, 복잡한 IT 및 산업 장비 환경을 안전하게 관리하며, 증강 현실 기반 작업 흐름 및 지원을 통해 프로세스를 개선하고 있으며, 이 과정에서 AI 및 주요 기술 파트너사와 원활한 통합을 활용하고 있습니다. 세계적인 디지털 전환 및 숙련 인력 부족, 하이브리드 근무, 가속화된 데이터 분석, 신기술의 부상 등 그에 따른 여러 도전 과제 속에서 TeamViewer 솔루션은 생산성 향상, 장비 다운타임 단축, 직원 온보딩 가속화, 고객 및 직원 만족도 향상을 통해 확실한 부가 가치를 제공합니다.

독일 괴핑겐에 본사를 두고 있는 TeamViewer는 전 세계적으로 1,900명 이상의 직원을 고용하고 있으며, 2025년 약 7억 6,800만 유로의 매출을 달성했습니다. TeamViewer SE(TMV)는 프랑크푸르트 증권거래소에 상장되어 있으며 SDAX 지수에 포함됩니다. 더 자세한 내용은 www.teamviewer.com에서 확인하세요.

www.teamviewer.com

TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Germany

TeamViewer US Inc.

5741 Rio Vista Drive
Clearwater
FL 33760
USA

계속 소통하세요

www.teamviewer.com