



하이브리드 업무 방식

비즈니스 리더의 97%가 장기적으로 더 많은 하이브리드 업무 방식이 나타날 것이라 기대. 71%의 직원이 유연 근무제 선호

디지털화에 따른 직원 디지털 역량 강화

- (제조) 2022년까지 제조업체의 60%가 스마트 팩토리의 초점을 기술 중심에서 프로세스 변화 관리로 전환 예정
- (유통) 소비자 및 유통 판매자의 75%가 안전, 속도 및 편의성으로 인해 대면보다 디지털 옵션 선호

온라인 학습 및 교육

대면 교육 재현을 위한 효과적인 수단으로 라이브 비디오와 소셜 공유를 통한 디지털 교육 방식 효과 증명

직원 안전과 건강

- (제조) 제조망 공급 및 운영 또는 최전방 고객 서비스를 담당하는 현장 직원의 건강 및 안전 중요성 재인식
- (유통) 비즈니스 리더의 75%가 고객 대면 직원이 연간 매출에 큰 영향

외부 비즈니스 환경 및
임직원 기대 변화 대응을
위해 전사적 혁신 요구



경영진



사무직



현장직

80%

전 세계 인력 중 현장
근로자 인력 비율

25%

직무 수행에 필요한
기술지원이 이루어지지
않는다고 응답한 비율

¹Equip Firstline Workers with Better Tools to Drive Engagement, Forrester Opportunity Snapshot: A Customer Study Commissioned by Microsoft, December 2018

현장 근로자가 있는 조직을 위한 과제



분리된 인력 및 데이터

현장과 본사 간 분리된 인력과 시스템 미통합 및 데이터 접근성 문제로 양측 모두의 생산성에 영향



페이퍼 기반 수동 프로세스에 의존

수동 프로세스와 오래된 디지털 도구 사용에 따른 현장 직원 업무 효율성 저해



비효율적 온보딩 및 낮은 유지율

현장 근로자를 위한 온보딩 및 상시 교육 제공, 인력 유지에 어려움



정돈되지 않은 데이터와 문서

현장에서 업무 수행에 필요한 데이터 및 문서에 대한 접근성 부재로 현장의 문제를 신속한 현장 대응 미흡



보안 및 컴플라이언스 준수 미흡

균일되지 않은 보안 관행, 노후화된 IT 장비 및 데이터 사일로로 인한 조직의 중요한 정보 유출 위험.
새로운 정책, 법, 보안 조건에 대한 신속한 대응 어려움

Retail: 유통 현장 근로자의 업무 수행에 필요한 도구 부족 문제

다수의 기업들이 현장에 필요한 도구의 미지원 문제로, 전체 업무 효율성이 제한되는 과제에 직면함

60%

팀원들과의 협력 어려움

매장 직원의 60% 이상이
모바일 기기를 갖추고 있지 않음¹

50%

중요한 직무 지식 부족

매장 직원의 약 50%가 고객보다
제품에 대해 덜 알고 있음²

45%

개인화된 고객 경험을
제공하기 어려움

매장 직원의 45% 이상이 고객
정보에 빠르게 액세스할 수 없음³

30%

중요한 운영 정보에 대한
제한된 액세스

매장 직원의 약 30%가 매장 재고를
실시간으로 확인할 수 없음⁴



Manufacturing: 제조 현장 근로자의 업무 수행에 필요한 도구 부족 문제

다수의 기업들이 현장에 필요한 도구의 미지원 문제로, 전체 업무 효율성이 제한되는 과제에 직면함

92%

중요한 직무 지식 부족

제조업체의 92%가 기존 직원의
직무 역량을 강화하는 것을
주요 문제로 직면하고 있음을 인식¹

62%

수동 프로세스에 대한 의존도

62%의 제조업체가 여전히 펜과 종이
사용하여 주요 생산 공정을 추적²

50%

생산 정보에 대한 제한된 액세스

제조업체의 50% 미만이 현재 스마트
팩토리를 운영 중³

13%

공급망 활동에 대한 가시성 저하

제조업체의 13%만이 부속 계층에서의
공급망 활동에 대한 완전한 가시성 확
보하고 있음⁴



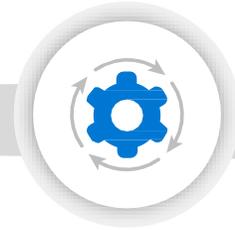
Enable Frontline Workshop_비즈니스 목표



접근 가능하고 안전한 직장
경험을 통해 비즈니스 연속성
보장 필요



현장 직원부터 C-Suite까지
조직 내 인재 유지를 위한
노력 필요



자동화 및 통찰력을 통해
수익 마진 및 운영 효율성 향상



조직 전체의 커뮤니케이션
및 협업 혁신

주요 비즈니스 지표

인재 유지율
(Retention Rate)

생산성에 대한 시간
(Time to Productivity)

리소스 최적화
(Resource Optimization)

고객 만족도
(Customer Satisfaction)

Agenda

세션 주제	설명
Introduction	취지 및 비전 소개
현장 근로자를 위한 Microsoft Solutions Overview	<ol style="list-style-type: none"> 1. 현장 업무 혁신을 위한 5 Pillars 2. Solutions Overview
시나리오별 솔루션 상세소개	<ol style="list-style-type: none"> 1. 현장 업무 자동화 및 커뮤니케이션 2. 현장-본사 간 피드백 루프 구축 및 협업 체계 강화 3. 디지털화된 현장 근로자 직무 교육 4. 현장 디바이스 원격 보안위협 관리
Demo	데모 시연
Pre-discussion	다음 단계를 위한 사전 논의

현장 근로자를 위한 Microsoft 365 Overview

