



사례 연구: WISE Employment, Parallels Remote Application Server로 디지털 혁신 전략 강화

호주의 비영리 고용 서비스 회사 WISE Employment는 Parallels Remote Application Server로 직원의 이동성과 보안을 향상하고 더 많은 부가가치 디지털 서비스를 제공하는 기틀을 마련합니다.

비즈니스 환경 요약

WISE Employment는 구성원의 분권화가 잘 이루어져 있어 직원 650명이 60개 이상의 지사와 20개 이상의 봉사 활동 장소에서 일합니다. 이 조직은 IT 인프라가 오래되어 모바일 인력을 강화하면서도 데이터 개인 정보 보호와 보안을 보장하는 문제로 어려움을 겪었습니다.

솔루션 요약

WISE Employment는 네트워킹 인프라를 방해하는 성능 문제를 해결한 후 Parallels RAS(Remote Application Server)를 통해 애플리케이션과 데이터를 가상화 했습니다. 이에 따라, 전국의 모든 직원이 어디서 근무하든 어떤 운영 체제를 사용하든 원활하게 애플리케이션과 데이터를 직원에게 제공했습니다.

결과 요약

WISE Employment는 Parallels RAS를 채택하여 호주 정부 정책에 따라 데이터 개인 정보 보호와 보안, 승인을 유지하고 직원에게 데이터와 애플리케이션을 손실 없이 제공하여 직원이 어디서나 생산적으로 일할 수 있도록 지원합니다. 또한, Parallels RAS가 지원하는 견고한 기반 덕분에 WISE Employment는 직원들이 고급 디지털 도구를 안심하고 탐구할 수 있습니다.

소개

1992년 설립된 WISE Employment는 비영리 고용 서비스 공급자로 호주의 빈곤하고 소외된 구직자가 의미 있는 직업을 구해 자립하도록 지원하는 일에 전념하고 있습니다.

WISE Employment는 “직업소개소”가 아니라 “구직 서비스” 공급자로 자사를 소개합니다. 고객의 고용 가능성과 경력, 전망을 장기적인 관점에서 살피기 때문입니다. WISE Employment는 25년간 지속적으로 성장하여 호주 최고의 전문가 구직 서비스 공급자 중 하나로 성장했으며, 장애자, 정신질환자, 전과자, 난민, 토착민 사회 등을 포함하여 매년 전국의 10,000여명의 구직자에게 맞춤형 고용 솔루션을 제공합니다.

WISE Employment는 구직, 면접 코칭, 이력서 작성 조언 등 기존의 경력 서비스 외에 혁신적인 접근 방식을 통해 한 걸음 더 나아갑니다. 이들은 다양한 사람이 참여하는 사회적 기업 세 곳을 운영하여 고객에게 고용 기회 또한 제공합니다.

지난 15년간 구직자를 지원하는 이 혁신적인 프로젝트에 350만 달러가 투자되었습니다. 오늘날 WISE Employment의 사회적 기업이 직접 고용한 사람은 150명이 넘습니다.

비즈니스 상황 및 과제

WISE Employment는 인력이 고도로 분권화 되어 있다는 문제에 직면했습니다.

650명의 직원이 호주 5개 주의 62개 지사에 분산되어 있습니다. 여기에 추가로 20개 봉사 활동 장소가 있는데, 이 장소에는 대부분의 직원이 하루에 한 번 이상 방문해야 하며 일부 장소는 외딴 시골 지역에 있습니다.

직원들은 다양한 호주 정보 시스템과 데이터베이스에 지속적으로 연결해야 합니다. 이는 이동 중에도 고객 정보와 기록이 저장되어 실시간으로 업데이트됩니다.

이와 같이 이동성과 연결 기능이 꼭 필요한데도 WISE Employment의 500여 모든 직원은 여전히 사무실의 유선 인터넷과 무거운 구식 노트북 등 오래된 IT 장비와 인프라를 이용하고 있습니다.

이로 인해 많은 문제가 발생했습니다. 모바일로 전환할 장비를 갖추지 못한 직원의 생산성이 떨어졌고, 적절한 기술과 지원 없이 모바일을 사용하게 된 직원들은 데이터 보안 및 규정 준수 영역에 큰 타격을 입었습니다.

한편, 조직의 사회적 기업에 고용된 150명의 추가 직원은 IT 요구 사항이 서로 다양해 문제를 더욱 복잡하게 합니다.

WISE Employment는 수십 개의 사이트에서 직원 650명의 생산성과 효율성을 효과적으로 지원하기 위해 IT 인프라를 현대화해야 하는 긴급하고 명확한 문제에 직면했습니다.

WISE Employment의 최고 정보 책임자 Mick Havill(Mick Havill)은 “우리는 시대에 부응할 수 있는 IT 인프라가 필요했습니다. 이전 접근 방식은 더 이상 오늘날의 운영 요구 사항을 충족할 수 없습니다”라고 말했습니다.

하지만 이 때문에 또 다른 큰 문제가 발생했습니다. 바로, 현대화에 따른 재무 비용입니다.

“시장에서 ‘디지털 혁신’ 소프트웨어와 서비스의 가격은 상당했습니다. 앞서 말한 대로 WISE Employment는 직업 서비스 공급자일 뿐 아니라 세 곳의 사회적 기업도 운영합니다. 우리가 번 모든 돈은 불우한 사람에게 더 많은 기회를 만들어 주기 위해 다시 투자되므로 저희는 정말 의미 있는 곳에 돈을 아껴서 써야 합니다”라고 Mick은 강조했습니다.

솔루션

대략적으로 WISE Employment는 여러 IT 과제를 해결하는 가장 효율적이고 경제적인 방법이 데스크탑과 애플리케이션의 가상화라고 결정했습니다. 가상화를 통해 데이터를 중앙에서 저장하고 보호한 다음 수백 명의 사용자에게 위치에 관계없이 Microsoft Windows, Apple macOS, iOS, Android 등 원하는 플랫폼에서 데이터를 원활하게 제공할 수 있습니다.

그러나 WISE Employment는 첫 단계로 연결 인프라를 업그레이드해야 했습니다.

“이전 연결은 62개의 지사를 유지하는 데 많은 비용이 들었습니다. 연결이 얼마나 심각했는지 보여 주는 좋은 예가 있습니다. 중앙집중식 가상화 서비스를 테스트했을 때 단순한 교육 문서를 전달하고 여는 데 30분 이상이 걸렸습니다”라고 Mick은 설명했습니다.

WISE Employment는 직원의 이동이 잦다는 점을 고려하여 단번에 모바일로 전환하는 특별한 조치를 단행했습니다. 바로, 인터넷 선을 모두 자르고 전체 인력을 4G 네트워크 인프라로 전환한 것입니다.

“4G로의 전환은 효과가 대단했습니다. 즉시 이전 구리 연결보다 처리량이 200배나 향상되었습니다. 직원들은 어디를 가든 고속 모바일 광대역을 활용하여 연결 상태를 유지하고 생산적으로 일할 수 있습니다”라고 Mick은 설명했습니다.

연결 성능 문제가 바로 해결되고 모바일 전략을 추진할 모바일 프레임워크가 마련되자 WISE Employment는 Parallels RAS(Remote Application Server)를 선택하여 직원에게 업무에 중요한 데이터와 애플리케이션을 제공했습니다. 이 작업은 Parallels 파트너인 Microworx의 도움을 받아 이루어졌습니다. Microworx는 WISE Employment가 ‘투자 대비 효과’를 극대화하도록 지원했습니다.

Parallels RAS가 제공하는 많은 이점과 기능 중 WISE Employment가 높이 평가한 두 가지 핵심 기능은 강력한 데이터 보안과 개인 정보 보호입니다. WISE Employment는 많은 정부 데이터를 사용합니다. 예를 들어, WISE Employment는 서비스를 효율적으로 수행하기 위해 의료 기록, 경찰 기록 혹은 모든 종류의 가족과 개인 신상 정보와 같은 정부 서버에 저장된 다양한 개인 고객 데이터에 액세스해야 합니다.

이 때문에 WISE Employment는 호주통신부(Australian Signals Directorate)의 정보 보안 관리 시스템 프레임워크(140개 표준에서 지원하는 40개 정책으로 구성된 40개의 사이버 보안법)에 따라 승인을 받아야 했습니다. WISE Employment는 중앙 서버에서 모든 데이터 액세스를 잠근 다음 Parallels RAS를 통해 직원에게 데이터를 제공하여 최신 보안, 개인 정보 보호 법률과 모범 사례를 모두 준수할 수 있었습니다.

결과

WISE Employment의 직원은 100% 모바일로 전환되어 사무실과 원격 위치 모두에서 사용자 환경을 저하시키지 않고 생산성을 최대로 발휘할 수 있습니다. Parallels RAS 덕분에 업무에 중요한 데이터와 애플리케이션을 어디서나 액세스할 수 있고, 안전하게 암호화된 연결을 통해 장치로 제공됩니다.

“Parallels RAS가 4G 연결을 통해 직원이 필요로 하는 모든 애플리케이션을 제공할 수 있다니 실로 놀라울 따름입니다. 그것도 사용자 환경, 보안, 규정 요구 사항을 전혀 해치지 않고 말입니다”라고 믹은 감탄했습니다.

실제로 사용자 환경이 매우 부드럽고 원활하기 때문에 많은 직원이 가상화 된 환경을 인식하지 못합니다. 고객에게 서비스를 제공하는 데에만 전념할 수 있습니다.

Parallels의 후속 기능 업데이트에 포함된 최종 사용자 향상 기능 덕분에 생산성이 계속 향상되었다고 만족을 표시하는 직원도 있습니다.

“이전 버전의 Parallels RAS는 여러 대의 디스플레이를 지원하지 않아 내부적으로 불편함이 있었습니다. 작업을 하려면 보통 2~3개의 디스플레이가 필요했습니다. 저희에게는 거의 버그에 가까웠습니다”라고 믹은 말했습니다.

“우리는 Parallels과 피드백을 공유했고 Parallels RAS의 다음 업데이트에 다중 디스플레이 지원 기능이 출시되어 즐겁고 놀랐습니다. Parallels에서 고객 피드백을 듣고 필요한 기능을 지속적으로 제공하다니 정말 훌륭합니다”라고 믹은 설명했습니다.

WISE Employment는 Parallels RAS를 활용하여 디지털 혁신을 더욱 강화할 수 있는 견고한 토대도 마련했습니다.

WISE Employment는 Parallels RAS 덕분에 기본 기능 특히, 데이터 개인 정보 보호와 보안 분야의 기본 기능을 엄격히 제어할 수 있게 되어 이제 더 다양한 디지털 솔루션으로 서비스와 제품을 향상시킬 계획입니다.

예를 들어 WISE Employment는 하도급 업자가 암호화된 Parallels RAS 연결을 통해 직원과 동일한 기밀 데이터에 액세스할 수 있는 온라인 포털을 출시할 계획입니다.

믹은 “우리는 강력하면서도 경제적인 Parallels RAS를 통해 앞으로 더 많은 디지털 솔루션을 구축할 수 있는 자신감과 유연성을 얻었습니다”라고 끝맺었습니다.

WISE Employment
empowerment through employment