새로운 시대에 맞게 직원 경험 재정의

세상이 변했습니다.
직원 경험도 이에 따라 달라져야 합니다.

zendesk

글로벌 팬데믹으로 사실상 하루 아침에 근무, 협업 및 연결 방식이 바뀌었습니다.

사무실 전체가 폐쇄되었고, 협업이 동료의 침실이나 거실에서 이루어졌으며, 한때 일시적이라고 생각했던 많은 변화가 새로운 일상의 현실로 굳어졌습니다. 1년이 넘게 지난 현 시점에서도 기업들은 여전히 기업 운영과 팀의 미래 모습을 알아내려는 노력을 기울이고 있습니다.

완전한 원격 근무를 계획하든, 다시 사무실 근무를 계획하든 또는 그 중간 형태의 근무를 계획하든 직원을 중심에 두는 일이 얼마나 중요한지 작년에 드러났습니다. 또한 기업이 성공을 위해 검토해야 할 사안도 많습니다.

보다 스마트한 근무, 최고의 인재 유지, 직원의 집단 능력 활용 등의 방법을 찾는 것은 모두 이러한 새로운 시장에서 경쟁 우위가 됩니다.

그리고 기업들은 워크플로 효율화와 직원 참여를 지원하는 신기술 도입 일정을 크게 단축하면서 대응하고 있습니다. 그렇지만 아직도 상당수의 직원들은 어디서 근무하든 성공을 위해 필요한 도구를 갖추고 있다고 느끼지 않습니다.

2020년에 배운 교훈이 있다면 어떤 일이 생기더라도 대비하고 있어야 한다는 점입니다. 직원들이 연결 유지와 생산성에 필요한 도구, 정보 및 인력을 이용할 수 있도록 보장하면 앞으로 어떤 일이 생기더라도 그들은 성공하게 될 것입니다.

방법론

데이터 개요:

Zendesk의 2021년 직원 경험 트렌드 보고서를 읽어주셔서 감사합니다. 변화가 직원 서비스 팀에 어떻게 영향을 주는지 보다 정확하게 이해하기 위해 우리는 헬프 데스크 상담원, 관리자, 기술 구매자 등을 대상으로 설문조사를 실시했고, Zendesk를 사용하여 지원 운영을 강화하는 175개 국가의 9만여 기업으로부터 수집한 데이터를 검토했습니다.

상황이 정말 빠르게 변하고 있습니다. 지난해부터 시작된 광범위한 변화가 직원 경험에 어떻게 영향을 주고 이러한 영향을 지속적으로 이어갈 것인지, 그리고 이러한 변화에 뒤처지지 않으려면 팀이 어떤 일을 해야하는지 자세히 알아보려면 이 보고서를 계속 읽어보십시오.

트렌드 01

업무의 미래는 바로 지금

분산 경향이 점점 강화되는 세계에서 기업은 직원 참여 방식을 재고해야 합니다.

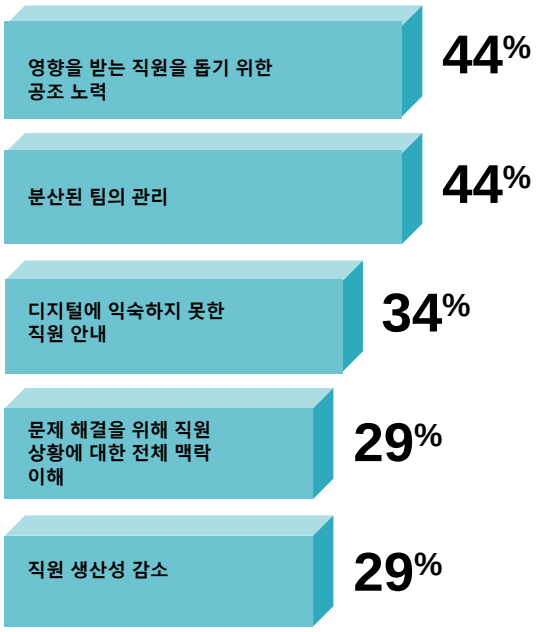
변화하는 현실, 변화하는 워크플로

기업 전체는 말할 것도 없고 팀 전체를 한 지붕 아래에 두는 것이 점점 흔치 않은 일이 되고 있습니다. 실제로 직원 서비스 상담원의 70%가 팬데믹 기간 중에 완전 원격 근무로 전환했습니다. 따라서 직원과의 연결 유지는 단순히 사무실 문을 열어두는 것 이상을 의미합니다. 작년 한해에 걸쳐 기술 구매자의 91%가 새로운 도구와 프로세스를 추가해 팀의 보다 스마트한 분산 근무를 지원했다고 말합니다.

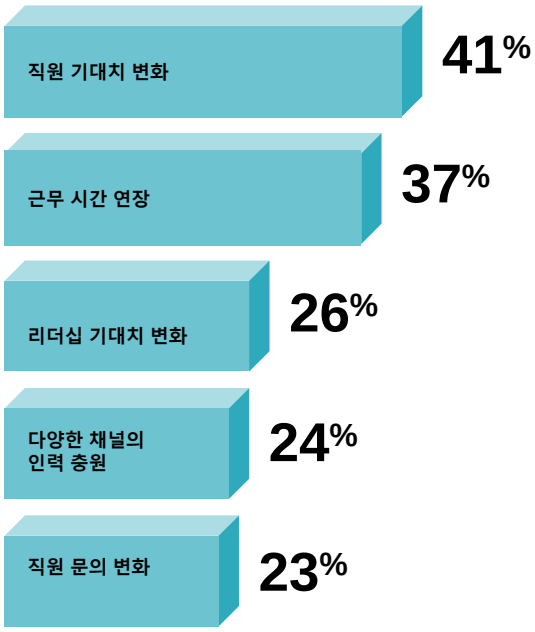
상당수의 헬프 데스크 상담원은 아직도 적절한 도구를 갖추지 못하고 있습니다.

직원에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 최대 과제 중 하나는 아마도 상당수의 헬프 데스크 상담원이 아직도 성공에 필요한 것을 갖추지 못하고 있다는 사실일 것입니다. 실제로 4명 중 1명꼴로 직원과의 연결에 필요한 기술, 하나의 팀으로 더욱 효율적으로 일할 수 있는 프로세스 등과 같은 원격 근무에 적절한 도구를 갖추지 못한 상태라고 말합니다.

관리자들에 따르면 현재 내부 직원 팀이 직면하고 있는 최대 과제는 다음과 같습니다.



80%가 지난해에 자신의 업무가 변화했다고 말하면서 다음 항목을 가장 많이 언급합니다.

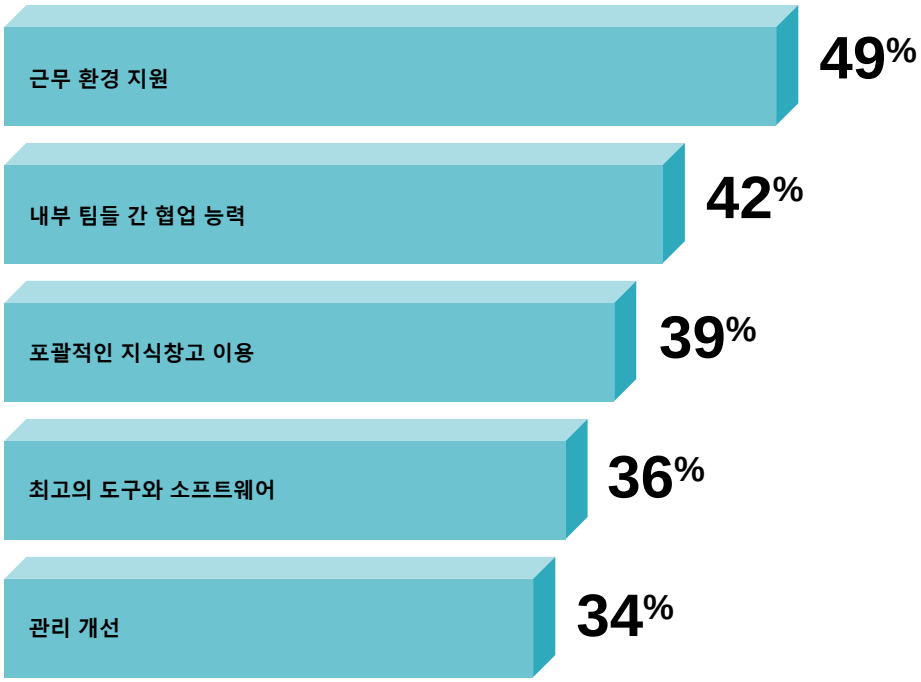


기업은 투자 확대, 보다 스마트한 근무를 기대합니다.

일터가 계속 진화하면서 기업은 직원 경험 재고의 필요성을 인식하고 있습니다. 기술 구매자의 70%가 자신의 기업이 새로운 직원 참여 방법을 적극적으로 모색하고 있다고 말하며, 기업의 55%는 2021년에 내부 헬프 데스크를 위한 예산 증액을 예상합니다.

무엇에 우선 순위를 두어야 할까요? 직원 서비스 상담원의 절반은 원활한 업무 처리에 근무 환경 지원이 가장 중요하다고 말합니다. 하지만 42%는 내부 팀들 간 협업 강화의 필요성을 지적합니다.

원활한 업무 처리에 가장 중요한 것은 무엇입니까?



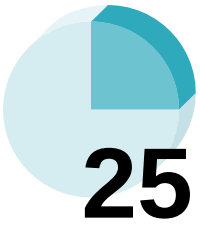
트렌드 02

디지털 티핑 포인트

기업들은 빛의 속도로 기술을 도입하고 있으며, 이는 적응하느냐 뒤처지느냐의 문제입니다.

바로 지금 투자하지 않으면 나중에 뒤따라가야 합니다.

디지털 전환을 위한 다년 계획은 잊으십시오. 지금이 바로 행동할 때입니다. 75%의 기업 리더들이 글로벌 팬데믹 때문에 직원에게 연락하거나 분산된 팀과 연결하기 위한 새로운 방법을 모색하면서 새로운 기술 확보 일정을 단축할 수밖에 없었다고 말합니다.



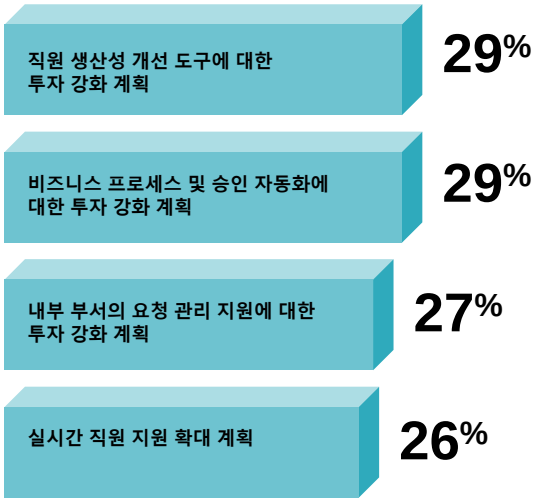
25%

기술 의사결정자의 4분의 1 이상이 디지털 타임라인이 4년 이상 앞서 가고 있다고 말합니다.

모든 종류의 기업이 기술 투자에 우선 순위를 두고 있습니다.

혁신 솔루션과 기술은 더 이상 디지털에 익숙한 직원만을 위한 것이 아니라 모든 팀을 위한 것이며, 이에 맞추어 진화하지 않는 기업은 뒤처질 위험에 빠지게 됩니다. 50%가 넘는 기업이 분산된 인력의 관리를 강화하고, 직원 생산성을 개선하며, 내부 지원을 위해 더욱 다양한 옵션을 제공하는 데 도움이 되는 기술에 더 많이 투자하기를 원한다고 말합니다. 팬데믹 이전에 이러한 계획에 낮은 우선 순위를 부여했던 기업들조차도 기술 투자에 뛰어들고 있습니다.

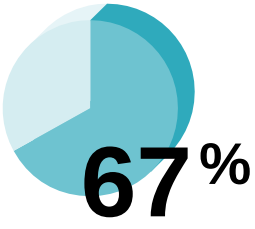
팬데믹 이전에 EX 투자 분야에 낮은 우선 순위를 부여했던 기업들 중 3분의 1이 지금은 더 많은 지출을 계획하고 있습니다.



예산 증액이 예상됩니다.

희소식은 내부 헬프 데스크에 대한 투자가 2021년에 두 배가 될 것으로 예상된다는 점입니다.

실제로 기술 구매자의 55%가 자신의 기업이 올해 투자를 늘릴 계획이며, 62%는 새로운 내부 직원 서비스 소프트웨어 벤더를 평가할 계획이라고 말합니다. 이는 규모가 큰 팀들에게는 더욱 낙관적인 전망입니다.

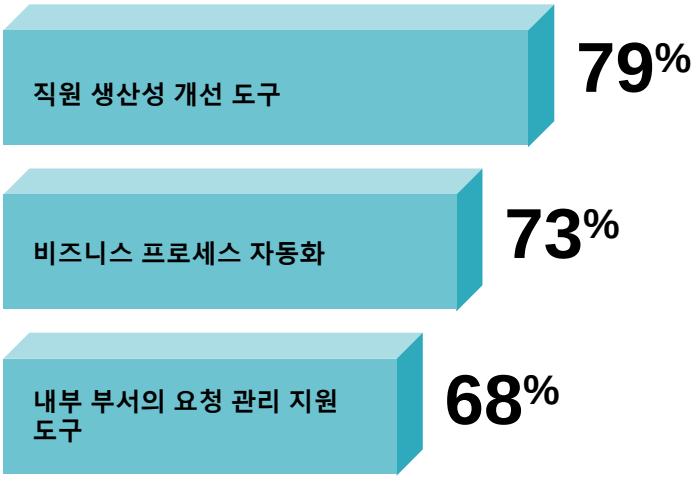


67%

대기업의 67%가 2023년에 내부 헬프 데스크 예산의 증액을 예상하는 데 비해, 중견기업의 61%와 중소기업의 42%가 이러한 예산의 증액을 예상합니다.

디지털 직원 작업 공간에 대한 투자는 기술 구매자의 62%가 가장 염두에 두고 있는 분야이며, 바로 그 뒤를 이어 58%가 원격 근무 인력에 대한 지원 강화에 초점을 맞출 계획입니다. 이들은 잠재적인 솔루션을 평가하면서 비용 절감과 IT 보안을 우선시하는 경향이 가장 두드러졌습니다.

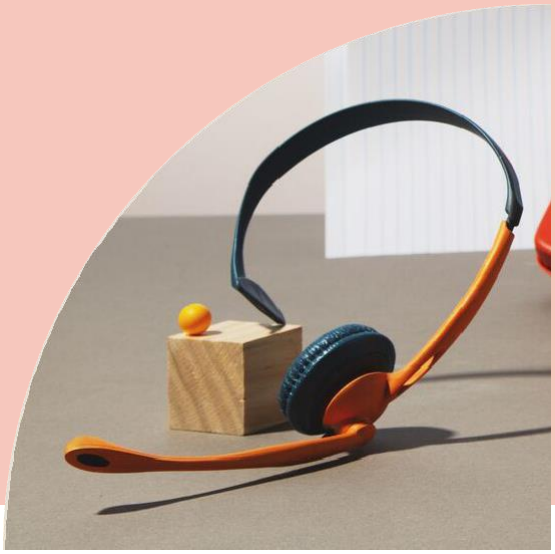
상위 투자 분야:



트렌드 03

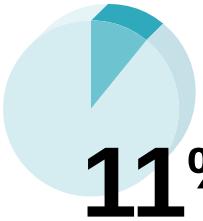
민첩성 강조

기업은 다음 위기 대비를 위해서뿐 아니라, 매년 그리고 앞으로 다가올 10년을 위해서 직원 요구에 대한 대응을 강화할 필요가 있습니다.



2021년 이후에도 민첩성에 지속적으로 초점을 맞추어야 할 것입니다.

민첩성은 2020년에 세계가 완전히 뒤집어졌을 때 믿음직한 전략이었지만, 사실은 오래 전부터 기업들은 직원과 관련하여 대응력을 강화할 필요가 있었습니다. 노동의 성격이 끊임없이 진화할 것이라는 점에는 의심의 여지가 없습니다. 하지만 노동의 성격이 끊임없이 진화하고 직원 요구가 변화하게 되면서 기업들은 방향을 전환해 지원을 제공할 수 있어야 합니다. 작년 한 해만 해도 직원 참여가 급격하게 증가하면서 내부 지원 팀에 대한 즉각적이면서도 보다 장기적인 투자에 대한 필요성이 드러났습니다.

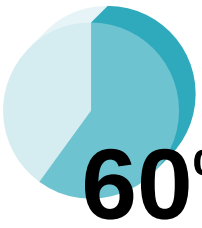


11%

변동성이 최고일 때 HR 헬프 데스크는 직원 지원 요청 볼륨이 2019년 대비 11% 더 많은 변동을 보였습니다.

최고의 성과를 거두는 기업은 셀프서비스에 우선 순위를 두고 있습니다.

커다란 차이를 만드는 것으로 보이는 한 가지 분야는 무엇일까요? 그것은 직원 스스로 해답을 찾도록 지원하는 리소스를 늘리는 일입니다. 미리 직원의 질문을 예상할 수 있다면 더욱 좋습니다. 실제로 2020년에 직원 지원과 만족도 측면에서 출중한 기업들은 성과가 낮은 기업들에 비해 셀프서비스 리소스를 제공할 가능성이 60% 높으며 새로운 콘텐츠를 추가했을 가능성은 37% 높습니다. 다행히 내부 헬프 데스크 기술 리더들의 57%가 내년에 셀프서비스 투자를 크게 늘릴 계획입니다.



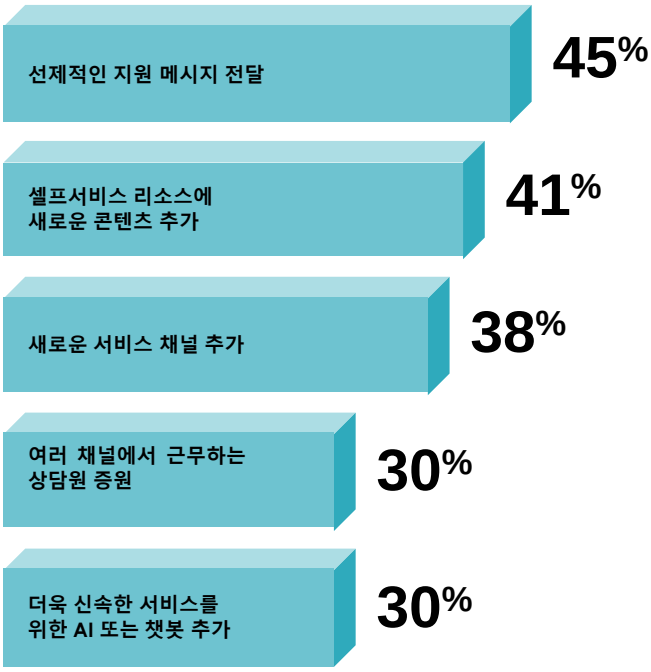
60%

실적이 우수한 기업이 직원을 위한 셀프서비스를 제공할 가능성이 60% 높습니다.

기업들은 이미 절실하게 필요한 변화를 시도하고 있습니다.

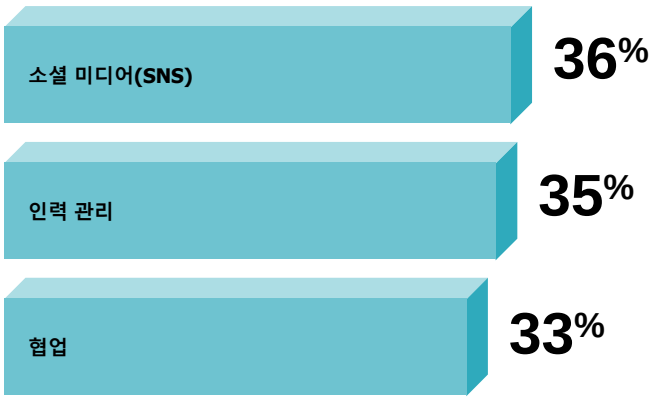
변화의 필요성은 시급하며, 많은 기업이 이미 그러한 길을 가고 있습니다. 내부 헬프 데스크는 불과 1년 전에 비해서도 더 많은 지원 요청과 데이터를 관리하고 있습니다. 또한 이에 따라 내부 헬프 데스크는 직원이 연락을 취할 수 있는 보다 다양한 방법과 셀프서비스를 위한 더 많은 기회를 추가하고 있으며, 질문이 생기기도 전에 질문을 예상해 답변을 제공하고 있습니다.

작년에 EX 팀들은 다음을 통해 변화하는 직원 요구를 충족하기 위한 조정을 수행했습니다.



트렌드를 앞서가면 분명 이점을 누릴 수 있습니다. 직원 경험 메트릭이 최고 수준인 기업은 그들이 제공하는 채널과 서비스 팀의 운영 방식을 조정하여 이를 헬프 데스크에 적용했을 가능성이 21% 더 높습니다.

이러한 팀들 중 상당수가 미래를 내다보면서 다음에 중점을 두어 연말까지 새로운 워크플로 도구와 앱을 추가하거나 통합할 계획입니다.



Zendesk의 내부 헬프 데스크 접근 방식과 현재와 미래의 성공을 위해 필요한 도구로 팀을 지원하는 방법에 대해 자세히 알아보세요.

zendesk