



# 효율적인 작업 관리

적합한 툴, 기법, 모범 사례로  
조직의 효율성을 높이는 방법



Adobe Workfront는 '작업' 자체를 '최고의 자산'으로 여기며, 회사 구성원이 하는 작업과 작업 수행 방식이 회사의 제품이나 서비스만큼 중요하다는 믿음에서 출발한 솔루션입니다.

이는 조직이 기술과 기법을 이용해 워크플로우를 구성하고, 생산성을 향상하고, 리소스 및 시간 관리 방법까지 아우르는 '작업 관리' 접근 방식의 기초가 되는 개념입니다. 견고한 계획을 바탕으로 잘 구현된 작업 관리 시스템이 있다면 조직을 훨씬 더 효율적으로 운영하고 수익성까지 개선할 수 있습니다.

규모와 상관없이 모든 조직은 프로젝트 관리의 중요성을 잘 알고 있습니다. 하지만 작업 관리는 다소 생소할 수 있습니다. 프로젝트 관리가 하나의 프로젝트 또는 캠페인에 국한된 개념이라면, 작업 관리는 조직 내 여러 팀과 부서에서 작업을 구성하고 통합 관리하는 일까지 아우르는 포괄적인 개념입니다. 비즈니스 인텔리전스를 추가하면 워크플로우 관리와 더불어 자동화까지 가능합니다.

세 명의 작업 관리 전문가가 전하는 효율적인 작업 관리 방법에 대해 알아보세요.



**Connie Sprinkle**

City National Bank  
마케팅 리스크 및 운영 부문 책임자 겸  
상무 이사



**Lori Meyers**

John Snow, Inc.  
디지털 에셋 관리자



**Richard Whitehead**

Adobe Workfront  
제품 마케팅 팀 리더

## 작업 관리가 중요한 이유

작업 관리의 가장 큰 이점은 현재 진행 중인 작업, 작업 간 연관성, 작업 담당자 등을 회사 전체에 걸쳐 종합적으로 파악할 수 있다는 것입니다. 작업 관리 시스템을 제대로 갖추면 중요한 작업을 최우선으로 수행하고, 작업을 추적해 진행 상태를 확인 및 보고하고, 전략과 결과의 상관관계를 파악하고, 중복 작업과 시간을 낭비하는 상황을 없애 원하는 결과를 더 빠르게 얻을 수 있습니다.

City National Bank의 Sprinkle(마케팅 리스크 및 운영 부문 책임자 겸 상무 이사)은 “우리는 약 4년 전에 작업 관리 시스템 구축 여정을 시작했습니다. 여러 가지 이유가 있었습니다. 진행 중인 작업을 추적하고 보고하는 것은 물론, 작업의 우선순위조차 분류할 수 없었죠. 효율적으로 작업을 처리하고, 리스크를 최소화하면서도 전략적으로 접근할 수 있는 시스템이 필요했습니다. 그러지 않으면 리스크는 점점 더 증가하고, 작업 처리 속도는 계속해서 느려질 수밖에 없을 테니까요. 경영진이 던지는 중요한 질문에 답을 내놓지 못하는 상황은 정말 피하고 싶었죠.”라고 말합니다.



John Snow, Inc의 Meyers(디지털 에셋 관리자)도 이와 유사한 경험이 있습니다. “이전 회사에서 일을 시작했을 때, 아무것도 없었습니다. 혼란스러운 상황이었죠. 하지만 작업 관리 프로세스를 도입하고 난 다음에는 프로젝트의 현황과 진행 상태를 파악하기 위해 여러 사람을 찾아다닐 필요가 없어졌습니다. 내부 팀과 외부 팀에서 각각 어떤 작업을 진행하고 있는지 명확히 파악하고, 더욱 빠르고 정확하게 작업을 완료하게 되었습니다. 고위 관리자가 궁금해하는 작업 현황을 신속하게 보고할 수 있게 된 것도 큰 변화입니다. 탁월한 작업 관리 툴을 사용하면 업무의 효율성은 물론, 더 높은 품질의 결과물을 더 빠르고 정확하게 전달할 수 있다는 것도 큰 장점입니다.”

워크플로우를 체계적이고 효율적으로 만들려면 어떻게 해야 할까요? Adobe의 마케터를 위한 민첩한 작업 관리 가이드에서 확인하세요.



“ 탁월한 작업 관리 툴을 사용하면 업무의 효율성은 물론, 더 높은 품질의 결과물을 더 빠르고 정확하게 전달할 수 있습니다.”



**Lori Meyers**  
디지털 에셋 관리자  
John Snow, Inc.

## 작업 방식과 환경의 혁신적 변화

팀 분산과 원격 근무가 일상화된 지금과 같은 업무 환경에서는 장소를 불문하고 어디서나 작업을 연결하고, 추적하고, 협업할 수 있어야 합니다. 이를 위해 필요한 것이 바로, 작업 관리 툴과 시스템입니다. 이런 툴과 시스템 없이는 합리적인 의사 결정을 내리고, 고객 이탈을 막고, 훌륭한 경험을 전달하기가 어려워집니다.

“시간과 노력을 들여 방금 프로젝트를 마쳤는데 ‘이제 이 프로젝트는 필요 없어요’, ‘그 프로젝트는 지금 다른 사람이 하고 있어요.’라는 말을 듣는 것만큼 최악의 상황은 없을 겁니다.”라고 Meyers는 말합니다.

경영진에게 보고해야 할 때도, 외부 파트너에게 보고해야 할 때도, 작업 관리 시스템 없이는 명확한 정보를 공유할 수 없습니다.



Sprinkle은 “팬데믹이 시작된 시점에 작업 관리 시스템을 갖춰놓지 않았더라면 지금과 같은 공동 작업은 꿈도 꾸지 못했을 겁니다.”라며 다음과 같이 덧붙입니다. “정말 그 어떤 일도 제대로 할 수 없었을 거예요. 지금은 모든 것이 디지털화되었고, 작업 관리 툴에서 모든 것을 추적할 수 있습니다. 한곳에서 함께 작업하고 의사 결정도 함께 내릴 수 있어요. 우리 시스템 내에서, 또 Workfront 내에서 협업할 수 있습니다. 솔직히 이 시스템이 없었다면 아무것도 할 수 없었을 것 같아요.”

“ 지금은 모든 것이 디지털화되었고, 작업 관리 툴에서 모든 것을 추적할 수 있습니다. 한곳에서 함께 작업하고 의사 결정도 함께 내릴 수 있어요. 우리 시스템 내에서, 또 Workfront 내에서 협업할 수 있습니다. 솔직히 이 시스템이 없었다면 아무것도 할 수 없었을 것 같아요.

**Connie Sprinkle**

City National Bank

마케팅 리스크 및 운영 부문 책임자 겸  
상무 이사



## 개인 맞춤형 미래를 위한 기반

개인화된 경험에 대한 수요가 기하급수적으로 증가하면서 수많은 프로젝트와 워크플로우가 더욱 복잡해지고 있습니다. 이 같은 환경에서 작업 관리 시스템은 조직 차원에서 작업을 체계적으로 관리하고 복잡한 프로세스를 간소화해주므로 실무 팀은 보다 신속하고 효과적으로 작업할 수 있습니다. 그리고 조직의 핵심 시스템에 작업을 통합하는 기술을 함께 사용하면 모든 단계의 작업을 통합 관리할 수 있습니다.

“개인화 관점에서 보면, 웹 사이트를 방문하는 사람이 누구인지 파악하고 이에 맞게 경험을 개인화하려면 ‘파이프’를 정확하게 연결해야 합니다. 즉, 고객과 잠재 고객을 구분할 수 있어야 하죠.”라고 Sprinkle은 말하며, 다음과 같이 덧붙입니다. “적합한 경험을 전달하려면 특정 유형의 이미지나 카피에 액세스할 수 있어야 하는데요. 이러한 방식은 다소 생소할 수 있습니다. 많은 조직의 개인화가 걸음마 단계에 머물러 있기 때문이죠. 캠페인에서 생성한 에셋을 예로 들겠습니다. 우리 회사의 경우, 대부분의 에셋은 디지털 에셋 관리 시스템(DAM)에 저장되고, 태그가 지정되어, 체계적으로 관리됩니다. 그런 다음 Adobe Experience Manager가 모든 웹 사이트를 구동하므로 DAM부터 Experience Manger, Workfront까지 모든 시스템이 연결됩니다. 이런 구조 속에서 다양한 트리거를 바탕으로 필요한 여러 요소를 찾아 전달하는 방식으로 다양한 경험을 제공하고 있습니다.”



“고객은 우리가 하는 모든 일의 중심입니다. 고객이 회사를 만나게 되는 모든 접점에서 좋은 경험을 했으면 합니다. 이때 모든 접점을 통합하는 것보다 더 좋은 방법은 없습니다. 그래야 고객은 자신이 사용하는 모든 채널에서 일관된 메시지를 받을 것이고, 마케터 또한 혼란스럽고 상반되는 메시지를 전달할 일이 없을 것입니다. 우리에게 정말 중요한 부분입니다”라고 덧붙입니다.

Adobe의 Whitehead(Adobe Workfront 제품 리더)는 “신속하게 방향을 전환하고 빠르게 변화할 수 있는 역량에 대한 요구도 증가하고 있습니다. 우리는 ‘순간’의 세상에 살고 있습니다. 실시간으로 바로 대응할 수 있어야 하죠. 이메일, 스프레드시트, 스니커넷을 통해서는 불가능합니다. 뛰어난 작업 관리 시스템이 있어야 합니다.”라고 말합니다.



## 더 나은 작업 경험

효과적인 작업 관리 프로세스는 모든 직원의 일상 작업을 비즈니스 목표와 연계합니다. 그리고 크고 작은 모든 목표를 조직 전체에 확실하게 알리기 때문에 모든 구성원이 작업의 우선순위를 전략적으로 결정하고, 작업의 진행 상태를 추적하고, 결과를 측정할 수 있습니다. 이는 조직 간 원활한 소통과 조율, 팀의 효율성 및 만족도 향상으로 이어집니다. 자신이 하는 작업이 조직의 목표에 부합하는지 명확히 확인할 수 있을 때 만족도도 높아지기 때문입니다.

“사람들은 자신의 역할과 자신이 하는 일의 중요성을 알고 자부심을 느낄 수 있을 때, 최선을 다해 일합니다. 이는 작업 관리를 돕는 툴이나 시스템 없이는 불가능합니다.”라고 Whitehead는 말합니다.

작업을 관리하기 위해서는 적합한 툴도 필요하지만 이것이 전부는 아닙니다. 전략, 프로세스, 조율도 함께해야 합니다.

“툴 그 자체로 문제가 해결되지는 않습니다. 러닝 머신이 있다고 해서 저절로 몸이 건강해지는 것이 아닌 것처럼 말이죠.”라고 Whitehead는 덧붙입니다.



Sprinkle도 동의합니다. “우리는 작업 역량 계획을 분기별 계획 프로세스로 진행하는데, 향후 2분기 작업에 관한 계획을 세웁니다. 이는 우리 조직만이 아니라 모든 비즈니스 라인이 함께하는, 아주 혁신적인 변화 관리 노력입니다. 이 분기별 계획에서는 전체 작업 역량의 80~90%를 계획합니다. 그런 다음 주간 포럼을 통해 해당 주간에 발생한 예상치 못한 작업을 처리합니다. 우리는 변화무쌍한 세계에 살고 있습니다. 그렇기 때문에 새로운 일이 발생하고 이를 알리면, 앞서 세운 계획을 검토하고 의사 결정을 내릴 수 있습니다. 어떤 방식으로 이를 처리할 것인지에 대해 전체 시스템과 프로세스를 확립하면서 작업을 계획하고 우선순위를 결정하는 방식도 완전히 바뀌었습니다.

“

우리는 ‘순간’의 세상에 살고 있습니다. 실시간으로 바로 대응할 수 있어야 하죠. 이메일, 스프레드시트, 스니커넷을 통해서는 불가능합니다. 뛰어난 작업 관리 시스템이 있어야 합니다.



### **Richard Whitehead**

제품 마케팅 팀 리더

Adobe Workfront

## 훌륭한 전략적 파트너, Adobe

효과적인 작업 관리 전략을 짜고 적합한 기술을 선택하는 일이 어렵게 느껴질 수 있습니다. 하지만 대화를 나눈 전문가들은 노력을 들인 만큼 충분한 가치가 있다고 말합니다. Sprinkle은 작업 관리 여정을 막 시작하는 회사라면 조직 차원의 공감대와 합의를 도출하고 다양한 조사를 해보라며 다음과 같이 덧붙입니다.

“회사 차원의 지원이 필요합니다. 경영진의 의지도 중요하고, 새롭게 바뀌는 작업 방식에 대한 모든 구성원의 동의도 중요합니다. 툴을 활용하기 전에 나름의 조사도 해야 합니다. 우리는 프로세스를 혁신하는 데만 거의 1년이 걸렸고, 그동안 20개 프로세스를 하나의 프로세스로 통합하는 데 성공했습니다.”

Meyers도 경영진의 전폭적인 지지가 핵심이라는 데 동의합니다. “우리는 적극적인 지지자들이 있었기 때문에 고위 경영진의 지원을 수월하게 받을 수 있었죠. 주변의 지지가 없었다면 이 시스템을 사용하지 못했을 겁니다.”

“제가 드리는 두 번째 조언은 해결하려는 문제가 무엇인지 파악하라는 것입니다. 어떤 최종 결과를 원하는지 먼저 알아야 합니다. 이것을 명확하게 파악하지 못하고 관리 시스템이나 관리 툴을 결정하는 것은 어불성설입니다. 저희는 내부 조사를 통해 해결하려는 것이 무엇인지 파악했습니다.”

Whitehead는 다음과 같이 말합니다. “분명 굴곡은 있습니다. 처음에는 거의 행복감에 취해 창의적인 방식으로 작업 관리를 시작합니다. 하지만 막상 시작한 뒤에는 환상에서 깨어나는 ‘각성의 시기’를 맞게 되죠. 그때가 고비일 수 있습니다. 하지만 원하는 결과를 얻으려면 원래 세웠던 원칙을 고수해야 합니다. 작업 관리 시스템은 그 자체로 프로세스입니다. 그렇기 때문에 모두가 ‘우리가 함께해야 더 나은 환경으로 발전할 수 있다’는 믿음을 가져야 합니다.”

적합한 작업 관리 기술과 프로세스는 효과적이고 강력한 작업을 수행하기 위해 반드시 세워야 하는 초석입니다.  
Adobe Workfront로 효율적인 작업 관리 여정을 시작하세요.

자세히 보기



Adobe, the Adobe logo, and Workfront are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.

© 2024 Adobe. All rights reserved.