

# HighQ를 통해 효과적인 글로벌 지식 공유 문화 만들기

HSBC

HSBC는 협업 방식을 개선하고 지식 공유 및 끊임없이 배우는 문화를 장려하기 위해 새로운 지식 관리 전략과 온라인 툴을 찾고 있었습니다. 철저한 RFP 프로세스를 거친 후 목표를 달성하기 위해 톰슨로이터의 HighQ를 선택하게 되었습니다.

## 도전과제:

### 보다 협력적인 업무 환경으로 전환하기

HSBC 법무팀에는 46개국에 걸쳐 약 1,300명의 직원이 있어 업무하는 방식의 협업과 효율을 극대화하는 것이 최우선 과제입니다. 직원들이 여러 가지 압박을 받는 많은 기업과 같이, 더 확장하는 기업의 비즈니스 생산성을 높이기 위해 개인 업무에 대한 세부 정보를 보다 투명하게 공유하도록 사람들을 설득하는 것이 핵심 과제입니다.

이러한 압박에 대응하기 위해 법무팀은 새로운 지식 공유 시스템과 툴이 필요했다고 글로벌 법률 지식 책임자인 Jessica Magnusson이 설명합니다.

“법률 노하우와 최신 업데이트 사항을 공유하고, 과거에 특정 분야를 담당했던 팀원의 지식 등과 함께 정보를 빠르게 찾을 수 있는 공간이 필요했습니다.”

- Jessica Magnusson, HSBC

## 솔루션:

### 새로운 글로벌 지식 허브

Magnusson은 2015년 말에 법무팀의 기존 업무 방식을 검토하기 시작했습니다. 그리고 은행의 법무팀이 지식 관리를 위해 여러 플랫폼을 사용하고 있다는 사실을 발견했습니다. 하나의 글로벌 플랫폼, 즉 지식 허브가 있으면 모두가 더 효과적으로 협업할 수 있다는 사실을 깨달았습니다. “네 가지 시스템을 검토한 결과, 법무팀 중 한 곳에서 이미 사용하고 있던 HighQ를 사용하기로 결정했습니다. 고위 관계자도 의사결정 과정에 참여했고 선택에 대한 전폭적인 지지를 보냈습니다.” 라고 Magnusson은 덧붙였습니다.

“각 비즈니스 분야와 전문가 팀을 대표하는 변호사들이 워킹 그룹에 참여하도록 초대되었습니다. 개인마다 법률 노하우 구조를 제안했고 제안을 바탕으로 구축하고 테스트를 진행했습니다.” 라고 설명했습니다. “우리는 항상 콘텐츠의 관련성과 ‘검색성’에 중점을 두었기 때문에 메타데이터로 항목에 태그를 지정하는 기능도 중요했습니다.”

“단계적인 접근 방식을 취했으며 약 1년이 지난 후 모든 팀의 지식 공간이 구축되고 개시되었습니다. 개시를 알리기 위해 변호사들을 WebEx 회의 및 데모에 초대했습니다.” 여기에 Magnusson은 “하지만 사람들에게 새로운 툴을 제공한다고 해서 자동으로 그 툴을 사용하기 시작하는 것은 아닙니다. 사용자와 협력하여 지식 공유 문화를 조성하고 장려하여 이점을 지속적으로 상기시켜야 합니다.”라고 말합니다.

“제가 드리고 싶은 조언은 작게 시작하라는 것입니다.” 라고 덧붙였습니다. “예를 들어, 우리 워킹 그룹 중 하나는 지식 허브에 대한 노하우를 만들어 공유하기로 초기에 합의하여 이제 임계치에 도달했습니다. 매주 한 명이 리더가 되어 매주 지식 허브에서 한 가지 주제를 선택하여 다른 사람들이 리더의 모범을 따를 수 있도록 적극적으로 서로를 도전합니다.”

또한, 더 많은 콘텐츠를 찾고 공유하는 것 외에도, 직원들이 전 분야에 걸쳐 서로 더 자주 직접 연락하면서 서로의 지식을 더 깊이 파고드는 것이 도움이 될 수 있다는 이점도 있습니다.

“노하우를 찾으면 해당 노하우를 만들고 업데이트한 사람에게 쉽게 연락할 수 있습니다. 따라서 이로 인해 현재 콘텐츠보다 더 발전된, 또는 대상을 구체적으로 좁혀 만든 콘텐츠가 생성될 수 있습니다.” 라고 설명합니다.

또 하나의 멋진 기능은 사내 블로그입니다. HSBC는 이 블로그를 LegalNet 이라고 부릅니다(한 직원의 유명한 Mumsnet 웹 사이트에서의 경험에서 영감을 얻은 이름입니다). LegalNet을 사용하면 질문을 더 빠르게 공유하고 게시할 수 있습니다. 하지만 직원들이 일상생활에서 주로 사용하는 SNS 채널처럼 블로그 게시물에 수시로 ‘좋아요’를 누르고 ‘댓글’을 달도록 하는 것은 다소 오래 걸리는 과정일 수 있습니다.

“직원들의 시간을 절약하고 전반적인 업무 퀄리티가 개선되고 있는 것은 분명합니다.”

- Jessica Magnusson, HSBC

## 결과:

**더 중점적이고 세밀하게 조정된 콘텐츠를 더 빠르게 접하세요**  
HSBC의 법률 지식 관리팀은 최신 법률 사항을 관리하는 것 외에도 지속적인 기술 교육도 담당하고 있습니다.

한 가지 이점은 은행이 패널 로펌과 같은 외부 기여자를 허브에 초대할 수 있으며, 이는 특히 교육 행사를 광고하고 로펌의 최신 업데이트 사항을 검색 가능한 시스템에서 유지하는 데 유용합니다.

“로펌에서 직접 정보를 업데이트하여 최신 사항을 알릴 수 있습니다. 우리는 모든 교육 프로그램을 교육 캘린더에 입력했고, 로펌이 전 세계에서 제공하는 교육 프로그램을 캘린더에 입력하도록 했습니다.” 라고 Magnusson은 말합니다. “누구나 자신이 살고 있는 지역에서 제공되는 교육이 무엇이 있는지 한 눈에 확인할 수 있습니다.”

이는 일반적으로 더 스마트한 정보 공유를 통해 효율성이 개선된 또 다른 작은 사례입니다.

“이러한 이점을 수치로 정량화 하기는 어렵지만 이미 보고 기능을 활용하여 지식 기여도를 모니터링하고 있습니다.”

“우리는 지식 및 교육, 템플릿 사업을 넘어 기반이 되는 워크플로우 및 프로젝트 관리 기능으로 확장하고자 합니다.”

하지만 아직은 먼 이야기입니다. 그 동안, 법무팀의 미래에 가장 중요한 것은 보다 효율적이고 상호에게 이익이 되는 협업 체계입니다.

## HSBC 소개

HSBC는 64개 국가 및 영토에서 사업을 운영하는 세계 최대 규모의 은행 및 금융 서비스 기관 중 하나입니다. HSBC는 개인 저축 고객과 투자자부터 세계 최대 기업 및 정부 기관에 이르기까지 4천만 명 이상의 고객에게 서비스를 제공하고 있습니다.

## HighQ 소개

HighQ는 안전한 문서 교환 및 팀 협업을 위한 솔루션입니다. 세계 유수의 로펌, 투자 은행, 기업에서 사용하고 있는 HighQ는 최고의 기업용 소셜 툴을 제공하여 엔터프라이즈급 문서 관리를 실현할 수 있도록 지원합니다. 하나의 통합된 공간에서 비즈니스 정보를 안전하게 교환하고 동료 및 고객, 파트너와 협업하세요.

안전한 문서 교환을 최고의 소셜 협업 및 게시 툴과 결합할 수 있는 방법을 알아보려면

<https://www.thomsonreuters.co.kr/ko/products-services/legal/highq.html>을 방문하세요.