

Dell Technologies의 의뢰로 작성된
Forrester Consulting Thought
Leadership Spotlight:

2021년 5월

외부 전문 지식을 활용하여 비즈니스 성과를 달성하는 IT 리더: IT 서비스 공급업체 집중 조명



소개

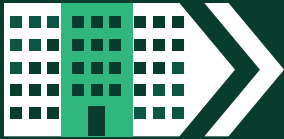
디지털 기술은 비즈니스를 더욱 빠르고 쉽게 만들어 IT 팀과 비즈니스 리더에게 엄청난 기회를 만들어 주었지만 그 환경은 더 복잡해졌다. 어떤 조직이라도 급속도로 변화하는 기술 환경을 따라잡기는 쉽지 않다. IT 서비스 공급업체가 가진 전문 지식, 통합, 가속 요소는 기업이 고객에게 더 많은 가치를 제공하는 데 도움이 된다. 서비스 생태계 전반에 걸쳐 있는 이러한 공급업체는 기술 수명 주기 전체에서 전략적 조언을 할 수 있는 능력을 갖추고 있으며 이에 관련된 전문 서비스를 제공한다. 이를 활용하면 IT 리더가 단지 기술 프로젝트만 진행하는 것이 아니라 비즈니스를 성공시키고, 뒷받침하고, 고객을 만족시킬 수 있는 솔루션을 선택하여 기업을 위한 적합한 토대가 되도록 할 수 있다.¹

기업들은 IT 서비스 공급업체가 일상적인 운영을 지속적으로 돕는 것에 그치지 않고 비즈니스 목표에 부합하는 전략적 지침을 제공할 수 있기를 바라고 있다. IT 서비스 공급업체는 그들의 전문 지식과 모범 사례를 제공하여 내부 직원 혁신을 위한 노력에 집중하고 중요한 성과를 달성할 수 있도록 돕는다.

Dell Technologies는 IT 서비스 공급업체가 제공할 수 있는 전략적 이점을 IT 리더가 어떻게 활용할 수 있을지 평가해 달라고 Forrester Consulting에 의뢰하였다. Forrester는 인프라스트럭처 솔루션 서비스, 클라이언트/인력 솔루션 서비스, 클라우드 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS(Information As a Service)/PaaS(Platform as a Service)를 담당하는 IT 의사 결정권자(ITDM) 661명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하여 이 주제를 살펴보았으며 지금과 같이 미래가 불확실한 시기와 끊임없이 변화하는 기술 환경에 타사 IT 서비스가 가진 전문 지식이 중요하다는 것을 알게 되었다.

주요 결과

- ▶ **IT 리더는 IT 서비스에 투자하여 진화와 혁신을 이루고 있다.** 기업들은 앞으로 12개월 동안 그들의 지출 방식을 CAPEX에서 OpEx로 전환하고, 몇 가지 중요한 영역에서 신뢰할 수 있는 IT 서비스 공급업체의 활용을 확대하려는 계획을 가지고 있다. 이러한 영역에는 인력, 인프라스트럭처, 클라우드가 포함되며, 컨설팅, 구현, 상주 서비스에서 지원, 관리, 교육, 자산 처분에 이르는 다양한 서비스를 활용해 기술의 수명을 늘리고 있다. 이러한 서비스의 사용은 증가하고 있으며 이미 사용하고 있는 기업들은 그 투자를 늘리고 있다.
- ▶ **IT 서비스 공급업체의 전문 지식은 더 나은 성과를 올릴 수 있도록 한다.** IT 서비스 공급업체는 비즈니스 가치에 따라 변화하고 있다. 서비스 세계에 자리잡은 새로운 패러다임은 서로의 관계를 거래가 아닌 가치 중심으로 변화시키고 있다.² IT 서비스 공급업체는 현재 기업이 디지털 혁신을 이루는 데 내부 기술에 부족한 점을 채우고, 비즈니스 목표 달성의 속도를 높이고, 원하는 결과를 달성하는 데 필요한 전문 지식을 제공한다. 이는 기업에 전략적 우위가 된다.
- ▶ **끊임없이 변화하는 기술 환경에 대응하려면 변화에 대처하는 민첩성이 필요하다.** 유일하게 바뀌지 않는 것이 있다면 바로 변화이다. 기업은 빠르게 적응하고 대응할 수 있어야만 경쟁 우위를 가지고 고객을 더 만족시킬 수 있을 것이다. 여기에는 옛지 컴퓨팅, 5G와 같은 새로운 기술 동향을 따라잡는 것뿐만 아니라 이를 활용하는 것도 포함된다. 전략적 IT 서비스 공급업체와 이미 관계를 맺고 있는 IT 리더는 직원과 고객의 업무 중단을 막고, 기업이 계속해서 변화할 수 있도록 지원하고, 변화의 시기에도 성과를 달성할 수 있도록 보장한다.



중요한 시기에 비즈니스 연속성을 유지하는 것은 기업이 IT 서비스 공급업체에게 원하는 가장 중요한 요구 사항이다.



원하는 비즈니스 성과에 맞는 IT 의사 결정을 내리도록 안내하는 것 역시 기업이 IT 서비스 공급업체에게 원하는 또 다른 요구 사항이다.

2 | 외부 전문 지식을 활용하여 비즈니스 성과를 달성하는 IT 리더: IT 서비스 공급업체 집중 조망

고객과 기술이 주도하는 새로운 디지털 시대

기술 환경은 끊임없이 변화하고 있다. 지난 20년 동안 빠르게 진화한 디지털 생활 방식은 사람들이 일하고, 쇼핑하고, 살아가는 방식을 변화시켜 왔다. 이로 인해 흥미로운 기회가 생겨났지만, 여전히 조직 내 IT 리더들은 주요 비즈니스 성과를 달성하려고 할 때 나름대로의 방식을 고수하는 경우가 있다.

최신 기술에 대한 내부 교육이 부족하든, 이해 관계자 그룹 간의 협업과 관련한 어려움이 있든, 리소스가 부족하든 IT 서비스 공급업체는 기업이 장애물을 찾아내고, 중요한 기술 격차를 해소하고, 진행 속도를 늦추는 기타 문제를 해결할 수 있도록 돕는다. ITDM은 다음과 같은 현실에 직면하는 경우가 많다.

▶ **고객은 모든 기업의 관심사에서 그 중심에 있으며 그 어느 때보다 빠르게 더 많은 것을 요구하고 있다.** 디지털 세계에서 기술은 고객의 요구를 충족하고 원하는 비즈니스 성과를 달성하는 수단이다. ITDM의 절반 이상(56%)이 디지털 혁신을 이루려는 가장 큰 이유가 고객 경험의 향상이라고 말하고 있다(그림 1 참조). 이를 위해서는 비즈니스 민첩성, 확장성, 순쉬운 변화를 지원하는 기술 솔루션이 필요하다. 클라우드 기반 솔루션, 특히 퍼블릭 클라우드나 하이브리드 클라우드 기반 솔루션과 As a Service 소비 모델은 이미 준비가 되어 있고 확장이 빠르며, 솔루션 수명주기 전반에 걸쳐 구축 시간을 대폭 단축한다.³ IT 서비스 공급업체는 클라우드로의 전환을 가속화하는 데 필요한 전문 지식을 제공하여 더 짧은 시간에 CX를 개선할 수 있도록 돕는다.

그림 1

디지털 혁신을 이끄는 5가지 주요 목표

“디지털 혁신을 이끄는 주요 목표는 무엇입니까?”

56% 고객 경험 향상

49% 매출/마진 증가

43% 고객 확보/유지 능력 향상

42% 시장의 경쟁에 대응

41% 더 민첩한 조직으로 변화

기준: 인프라스트럭처 서비스, 클라이언트 솔루션 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS/PaaS를 담당하는 661명의 전 세계 IT 의사 결정권자.
출처: Dell Technologies의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 연구, 2020년 12월

3 | 외부 전문 지식을 활용하여 비즈니스 성과를 달성하는 IT 리더:
IT 서비스 공급업체 집중 조명

- ▶ 이제 업무는 점점 더 가상, 실시간, 유비쿼터스 방식이 되고 있으며 직원들은 한 발 앞서 나갈 수 있는 유연한 프로세스와 틀이 필요하다. 지난 해인 2020년은 유연하게 어디서나 일할 수 있는 솔루션이 필요하고 더 빨리 받아들여야 함을 증명한 시기였다. ITDM의 절반 가까이(46%)는 현장이나 원격 환경에서 기술을 지원할 수 있는 서비스를 원한다. ITDM은 앞으로 1년 동안 원격 인력에 대한 상당한 투자를 계획하고 있다. 약 70%가 내년에 원격 직원과 분산 팀에 대한 투자를 늘릴 계획이며 원격 직원(37%)에 대한 지원을 위한 IT 계획을 추진하고 있다.
- ▶ IT 부서와 그들이 제공하는 기술은 직원들이 까다로운 고객을 만족시킬 수 있는 기반이 된다. 이는 기술 팀의 구성, 인력 배치, 협업, 자동화 방식에 근본적인 변화를 의미한다. 적응력이 뛰어나고 창의적이며 탄력적인 기업에는 플랫폼, 모범 사례, 파트너를 활용하여 변화하는 고객의 요구와 수요에 신속하게 대응할 수 있도록 뒷받침하는 기술 팀이 있다. 계획과 구현에서 지속적인 관리, 지원에 이르기까지 모든 분야에서 IT 서비스 공급업체는 일상적인 작업을 지원하고 의사 결정권자에게 전략적 방향을 안내하여 이들의 리소스를 고객에게 집중하는 데 도움이 된다. 최근의 변화는 IT 서비스 공급업체가 기업이 최소한의 운영 중단으로 예기치 못한 상황에 적응하고 고객 만족을 유지하는 데 도움이 된다는 증거를 보여주고 있다.⁴

기업이 당면 과제를 해결하려면 강력한 솔루션 포트폴리오를 갖춘 IT 서비스 공급업체를 활용해야 한다.

ITDM은 진화하는 기술 환경을 따라잡기 위한 다양한 기술, 프로세스, 인력의 과제에 직면해 있다. 연구 결과 이러한 장벽이 너무 많아서 대부분의 기업들은 스스로 해결할 수 없음이 밝혀졌다. IT 서비스 공급업체는 IT 팀이 다음과 같은 과제를 해결하기 위한 올바른 솔루션을 파악, 구축, 관리할 수 있도록 전문 지식, 일상적인 운영 지원, 전략적 지침, 기술 전문성을 제공한다.

- ▶ 전문적인 인프라스트럭처가 필요하기에 서비스와 클라우드 전문 지식에 대한 투자가 늘어난다. 클라우드 시장은 빠르게 변화하고 있으며 ITDM은 조각조각 흩어지고 다양해지고 있는 기술 환경에 직면해 있다. 얼마 전까지만 해도 시장은 퍼블릭 클라우드 우선이 아닌 퍼블릭 클라우드만이 유일한 솔루션이라는 방향을 따르는 듯 보였으나, 호스팅 방식의 프라이빗 클라우드(HPC)를 비롯하여 프라이빗 클라우드라는 대안에 대한 관심 역시 아직 상당히 남아 있다.⁵ SaaS와 퍼블릭 클라우드가 여전히 우세한 것은 사실이지만, ITDM들은 앞으로 수년 동안 하이브리드(그리고 멀티 클라우드) 환경을 지원할 것을 계획하고 있다. 늘어나는 고객 수요를 충족시키면서 옛지 컴퓨팅, 5G를 포함하여 ITDM이 가장 자신이 없는 기술에 도움을 받으려면 IT 서비스 공급업체가 매우 중요하다.



기업이 변화의 시기에 IT 서비스 공급업체를 활용하는 분야:

1. 현장 또는 원격으로 기술 지원(46%)
2. 재택/원격 근무자의 생산성 향상(42%)



향후 12개월 동안의 세 가지 주력 IT 투자 분야

멀티 클라우드/하이브리드 클라우드(81%)

비즈니스 회복탄력성/연속성(73%)

사이버 보안(73%)

4 | 외부 전문 지식을 활용하여 비즈니스 성과를 달성하는 IT 리더: IT 서비스 공급업체 집중 조명

ITDM이 새로운 기술에 관련된 결정을 내릴 때 불확실한 것이 너무나 많다. IT 서비스 공급업체는 기업 차원의 솔루션에 투자할 때 안정적이고 전문적인 조언을 해줄 수 있다(그림 2 참조). ITDM의 60% 이상이 인프라스트럭처를 구매할 때 IT 서비스가 "매우 중요"하거나 "절대적으로 중요"하다고 답했다. 클라우드로의 신속한 전환은 전문적인 인프라스트럭처를 갖추기 위한 중요한 요구 사항이며, ITDM의 80% 이상이 내년에 멀티 클라우드 또는 하이브리드 클라우드에 대한 투자를 늘릴 계획을 가지고 있다고 말했다. 또한 ITDM의 80%가 클라우드를 새로 구매할 때 IT 서비스가 "매우 중요"하거나 "절대적으로 중요"하다고 답했다.

그림 2

"이러한 각 영역에서 새로운 기술을 구매할 때 의사 결정 과정에서 서비스가 얼마나 중요합니까?"

■ 매우 중요/절대적으로 중요

82% 보안을 위한 서비스

80% 클라우드(IaaS, PaaS)를 위한 서비스 - 퍼블릭 클라우드, 프라이빗 클라우드, 하이브리드 클라우드/멀티 클라우드

66% 인공지능/자동화를 위한 서비스

65% 데이터 관리를 위한 서비스

61% 인프라스트럭처를 위한 서비스

55% 최종 사용자 디바이스를 위한 서비스

53% 엣지 컴퓨팅을 위한 서비스

50% 통신/5G를 위한 서비스

기준: 인프라스트럭처 서비스, 클라이언트 솔루션 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS/PaaS를 담당하는 661명의 전 세계 IT 의사 결정권자
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 연구, 2020년 12월



74%의 ITDM은 내부 리소스만으로는 조직의 IT 전문 지식 수요를 충족할 수 없다는 데 동의했습니다.

▶ 기업들은 일상적인 운영을 관리하고 전략적 계획을 수립하는 데 도움을 받기를 원한다. ITDM은 비즈니스의 모든 측면을 강화하고 원하는 성과를 달성하기 위해 외부의 도움이 필요하다는 사실을 인식하고 있다(그림 3 참조). IT 서비스 공급업체는 원격 인력의 일상적인 운영에 필요한 업무가 늘어나는 데 따른 부담을 덜어주는 동시에 새로운 디지털 비즈니스를 지원하기 위해 기술 생태계를 혁신하는 데 필요한 전문 지식과 전략적 지침을 제공할 수 있다. 내부에서 유지하는 것이 어려운 특정한 종류의 기술에는 외부의 도움이 꼭 필요하다. 예를 들어 중요한 인프라스트럭처를 구축하고 있는 기업은 외부 공급업체를 활용하여 더 높은 수준의 전략, 모범 사례, 전문 지식을 얻어 구축을 완료할 수 있고 필요하면 지속적인 지원을 받을 수 있다. 기업 내부의 팀과 이러한 리소스를 함께 활용하면 신뢰할 수 있는 IT 서비스 공급업체의 도움을 받아 기술 생태계의 모든 영역에서 지식을 공유하여 비즈니스의 속도를 높이고 최적화할 수 있다.

IT 리더들은 IT 서비스 공급업체의 도움을 받아 극복할 수 있는 현재 직면한 가장 큰 장애물 중에 하나로 내부 기술이나 지식의 부족(55%)을 꼽았다. ITDM의 60% 이상이 이미 IT 서비스 공급업체를 활용하여 인력과 기술 전문 지식의 격차를 해소하고 있다. 기술 인력과 일반 인력의 채용과 역량 강화에 어려움을 겪고 있는 기업은 IT 서비스 공급업체를 활용하여 부족한 지식을 채우고 이해 관계자를 교육하며 우선적인 비즈니스에 투입해야 한다.

그림 3

“귀사의 IT 직원과 기술 구매를 고려하여 다음 각 항목에 대한 동의 수준을 표시해 주십시오.”

■ 동의/전적으로 동의

81% 내부 IT 팀이 성공할 수 있도록 외부의 기술적 전문 지식이 필요합니다.

74% 내부 리소스만으로는 조직의 IT 전문 지식 수요를 충족할 수 없습니다.

72% 모든 IT 보안과 위험 요건을 충족하고 있는지 확인하고 모범 사례를 파악하는데 외부 도움이 필요합니다.

72% IT 서비스 공급업체가 모범 사례를 파악하고 준수하는 데 도움이 됩니다.

71% IT 서비스 공급업체의 도움을 받으면 신기술 배포에 따른 위험이 줄어듭니다.

기준: 인프라스트럭처 서비스, 클라이언트 솔루션 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS/PaaS를 담당하는 661명의 전 세계 IT 의사 결정권자
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 연구, 2020년 12월

- > **보안과 규정 준수 요건을 충족해야 한다.** 기술의 급격한 발전은 보안 위협과 공격도 빠르게 진화하고 있음을 의미한다. 스택 전반의 안정성을 위한 서비스나 사이버 복구 기능 등과 같이 비즈니스 연속성과 회복탄력성을 보장하는 IT 서비스는 IT 서비스 공급업체가 변화나 위기의 상황에서 기업을 도울 수 있는 최고의 분야이다. 기업의 44%가 보안 문제를 해결할 때 IT 서비스 공급업체가 도움이 되었다고 답했다. 또한 기업은 새로운 기술을 구매하고 배포할 때 모든 IT 보안과 위험 방지 요건을 충족하고 모범 사례를 파악하는 데 IT 서비스 공급업체가 도움을 주기를 바라고 있다. IT 서비스 공급업체는 규정 준수 요건을 충족하고 변화하는 보안 문제를 미리 해결할 수 있는 최신 전문 지식을 제공한다.

IT 서비스 공급업체: 더 빠른 기회 창출을 위한 파트너

디지털 기술 환경의 발전을 따라잡는 것은 가장 성숙한 기업에게도 어려운 일이다. IT 서비스 공급업체를 전략적으로 활용하는 ITDM은 고객의 요구를 더 빠르게 충족하고, 직원의 생산성을 향상시키며, 운영 효율성을 최적화할 수 있다. ITDM의 절반 가까이가 유연한 소비 방식이나 As a Service 모델로 제공되는 기술 솔루션을 찾고 있다. 비즈니스 목표와 원하는 소비 방식에 맞는 IT 서비스 공급업체는 상당히 큰 도움이 될 수 있다. 연구에 따르면 다음과 같다.

- > **기술 환경의 진화로 인해 더 유연한 소비 모델이 필요해지고 있다.** 2020년의 사건은 IT 계획과 그 우선순위를 크게 바꾸어 놓았다. IT 리더의 약 3분의 2(64%)가 더 빠르게 CAPEX에서 OpEx로 지출 방식을 바꾸고 미래를 위해 As a Service 방식의 유연한 소비 모델을 고려하기 시작했다. 이러한 변화 덕분에 기업은 미래의 자금을 기다리면서 발전을 멈추는 대신 지금 필요한 서비스에 투자할 수 있게 되었다. 향후 12개월에서 18개월 이내에 IT 리더 중 41%가 As a Service 모델로 인프라스트럭처 IT 서비스를 사용할 것으로 예상된다.
- > **내부 IT 인력의 시간과 노력을 아껴 혁신적인 최첨단 전략 및 플랫폼의 개발과 구현에 쓸 수 있다는 것도 또 다른 이점이다.** 일단 신뢰할 수 있는 IT 서비스 공급업체가 부족한 부분을 채워주면, 많은 기업이 시스템 성능과 안정성이 높아지고 운영 효율성이 향상됨을 경험하게 된다. 서비스 공급업체가 일상적인 작업을 처리해 주면 내부 IT 직원은 최신 플랫폼을 활용하는 최첨단 전략을 수립하는 데 집중할 수 있다는 장점도 있다. ITDM의 절반 이상(52%)이 일상적인 작업 때문에 IT 직원이 혁신적이거나 전략적인 프로젝트에 집중할 수 없다고 답했다. 혁신적이거나 전략적인 프로젝트에서도 IT 서비스 공급업체는 도움이 된다(그림 4 참조). IT 서비스 공급업체는 각 기술에 대한 전문 지식, 리소스, 모범 사례 컨설팅으로 혁신 이니셔티브가 성공할 가능성이 있는지 파악하고 필요하다면 빠르게 실현 과정을 시뮬레이션하여 비용을 절약할 수 있도록 돕는다.



ITDM의 53%가 IT 공급업체의 서비스를 사용하면 내부 IT 직원이 혁신과 전략적 이니셔티브에 더 많은 시간을 할애할 수 있다고 답했다.



ITDM의 71%가 IT 서비스 공급업체의 도움을 받으면 신기술 배포에 따른 위험이 줄어든다는 데 동의했다.

그림 4

IT 서비스 공급업체가 조직의 성공에 기여하는 3가지 방법

“다음 중 IT 서비스 공급업체가 IT 조직의 성공에 기여하는 가장 중요한 방법은 무엇입니까?”

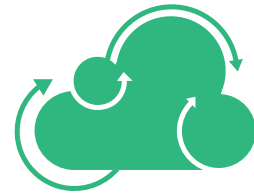
61% 부족한 IT 인력과 기술 전문 지식을 채우는 데 도움이 됩니다.

59% IT 직원의 시간과 노력을 아껴 혁신을 생각하고 전략적 프로젝트/이니셔티브에 집중할 수 있습니다.

54% 전략적 수준의 계획을 강화합니다.

기준: 인프라스트럭처 서비스, 클라이언트 솔루션 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS/PaaS를 담당하는 661명의 전 세계 IT 의사 결정권자
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 연구, 2020년 12월

- ▶ **전체적인 파트너십으로 비즈니스 성과가 개선된다.** IT 서비스 공급업체의 역할을 바꾸어 전략적 파트너십을 맺음으로써 누릴 수 있는 기회가 있다. 예를 들어 IT 리더는 IT 서비스 공급업체와 협력하여 비즈니스를 혁신하는 방법을 결정할 수 있다. 물론 IT 서비스 공급업체가 모든 장애물을 뛰어넘을 수 있도록 해주는 마법의 지팡이가 될 것으로 기대해서는 안 되며, 신뢰를 쌓기 위한 공동 창조의 기회에 집중해야 한다. 기업의 성과와 목표를 이해하는 IT 서비스 공급업체와 협력하면 문화적, 비즈니스적으로 더 잘 조율하여 성과를 더 빨리 달성할 수 있다는 사실은 많은 ITDM이 이미 알고 있다.



ITDM의 45%가 변화의 시기에 유연한 소비 방식이나 **As a Service** 모델로 제공되는 기술 솔루션을 찾고 있다.



주요 권장 사항

Forrester는 661명의 IT 의사 결정권자를 대상으로 IT 서비스 공급업체가 중요한 성과를 달성하는 데 어떤 도움이 될 수 있는지 심층적인 설문조사를 실시한 결과로 다음과 같은 몇 가지 주요 권장 사항을 제시한다.



디지털 혁신 과정에서 IT 서비스 파트너를 빠르게 참여시켜 함께 결과를 정의해야 한다. 디지털 시대에 IT는 더 이상 지출만 늘리는 요인이 아니라 기업의 핵심적인 차별화 요소이다. IT 서비스 공급업체는 전체적인 디지털 혁신을 가능하게 만들어주며, 이 보고서에서 설명한 것처럼 적절한 파트너십은 인프라스트럭처를 간소화하고 현대화하며 부족한 부분을 메우는 데 도움이 된다. 디지털 혁신 과정에서 IT 서비스 공급업체를 조기에 참여시켜 함께 리소스에 대해 전략적으로 생각해 보고, 문화적으로 조율하고, 함께 성과를 만들어야 한다.



적절한 IT 서비스 공급업체는 비즈니스 연속성과 민첩성을 갖추는 데 도움이 된다. 금융과 지역별 상황 모두에서 보이는 시장의 불확실성은 IT의 진화 이후 지난 수십 년간 계속 나타난 특징이다. 기업들은 빠른 시간 안에 재택/원격 근무자가 고도로 분산된 환경에서 데이터를 안전하게 관리할 수 있는 적절한 프로세스와 툴을 갖추는 것에서부터 조직 전체의 운영을 계속해서 유지하는 것에 이르기까지 비즈니스 연속성이 우선순위의 중심이 되었음을 체감해 왔다. 이러한 공식을 푸는 한 가지 단서는 원하는 소비 모델을 제공하는 IT 서비스 공급업체를 찾는 것이다. IT 서비스 공급업체와 파트너십을 맺어 경제 성장이 안정적이든 그렇지 않든 기업의 IT 수요를 관리하는 데 도움을 받는 것이 좋다. 이렇게 하면 변화하는 시장 속에서도 IT 팀이 민첩성을 유지하고, 필요한 비즈니스 연속성을 달성하고, 고객 중심으로 운영할 수 있다.

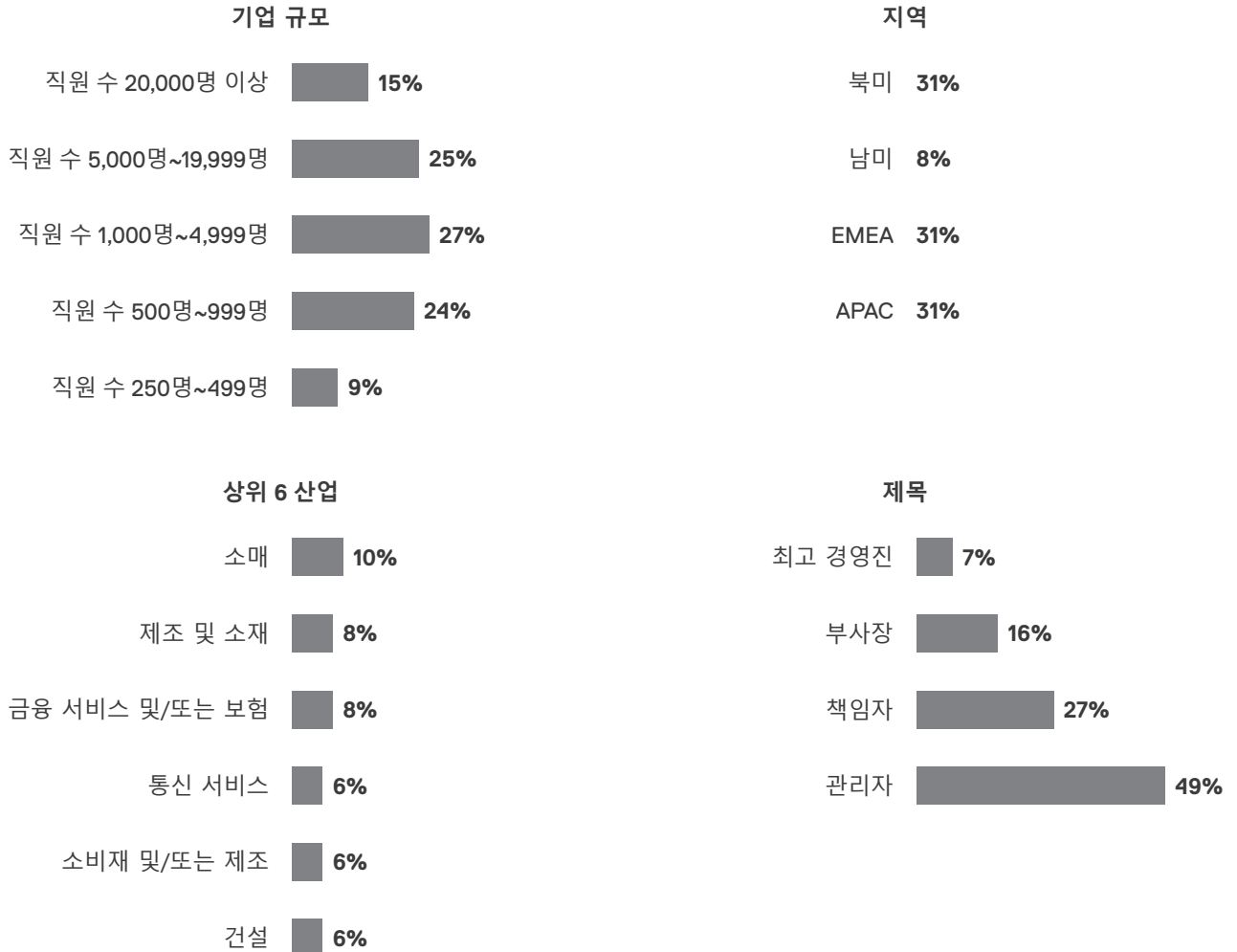


디지털 동향을 앞서 나가려면 IT 서비스 공급업체의 전문성을 활용해야 한다. 5G, 엣지 컴퓨팅과 같은 신기술은 बैं킹에서 공급망 관리까지 거의 모든 산업에서 활용되고 있다. 이러한 진화와 함께 사이버 보안에 대한 우려와 데이터 프라이버시 표준을 준수해야 한다는 필요성도 늘어나고 있다. 이런 새로운 동향에 적응하는 것도 중요하지만 이를 활용할 수 있는 적절한 툴과 프로세스를 갖추는 것도 중요하다. 지금과 같은 디지털 시대에는 어떤 조직도 스스로 모든 것을 해낼 수는 없다. 해낸다 해도 경쟁에서 앞서 나갈 수 있을 정도로 충분히 잘하지는 못한다. 여기서 IT 서비스 공급업체가 도움을 줄 수 있다. 이들은 기업이 원하는 결과를 달성할 수 있도록 주요 기술과 리소스를 활용하여 동향을 미리 파악하고 기술 채택의 변화에서 선두에 서도록 돕는다.

부록 A: 방법론

본 연구에서 Forrester는 인프라스트럭처 서비스, 클라이언트 솔루션 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS/PaaS를 담당하는 IT 의사 결정권자 661명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시했다. 이 연구는 2020년 12월에 시행되었다.

부록 B: 인구 통계



기준: 인프라스트럭처 서비스, 클라이언트 솔루션 서비스, 매니지드 서비스 또는 IaaS/PaaS를 담당하는 661명의 전 세계 IT 의사 결정권자
참고: 반올림으로 인해 일부 비율의 합계가 100이 아닐 수도 있습니다.
출처: Dell의 의뢰로 Forrester Consulting에서 실시한 연구, 2020년 12월

부록 C

¹ 출처: “Research Overview: Technology And Software Services”, Forrester Research, Inc., 2021년 1월 12일.

² 같은 자료.

³ 출처: “Understanding The Cloud Service Provider Landscape”, Forrester Research, Inc., 2020년 12월 23일.

⁴ 출처: “Your Future Fit Technology Strategy: Adaptive, Creative, And Resilient,” Forrester Research, Inc., 2020년 10월 14일.

⁵ 출처: “Understanding The Cloud Service Provider Landscape”, Forrester Research, Inc., 2020년 12월 23일.

프로젝트 책임자:

Sarah Brinks,
시장 영향 선임 컨설턴트

조사 참여:

Forrester’s Infrastructure &
Operations 리서치 그룹

FORRESTER CONSULTING 소개

Forrester Consulting은 독립적이고 객관적인 연구를 기반으로 한 컨설팅을 제공하여 리더가 조직에서 성공할 수 있도록 돕습니다. 짧은 전략 세션에서 맞춤형 프로젝트에 이르기까지 Forrester의 컨설팅 서비스는 특정 비즈니스 당면 과제에 대한 연구 분석가의 전문적인 통찰력을 직접 얻을 수 있는 창구가 됩니다. 자세한 내용을 보려면 forrester.com/consulting을 방문하십시오.

© Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 전제는 엄격히 금지됩니다. 정보는 사용 가능한 최상의 리소스를 기반으로 합니다. 의견은 작성 당시의 판단을 반영한 것이며 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 상표이며 기타 모든 상표는 해당 회사의 자산입니다. 자세한 내용을 보려면 forrester.com을 방문하십시오. [E-48609]