

혁신과 성장을 위한 촉매제 역할을 하는 IT 서비스

IT 서비스 공급업체가 현대화를 지원하고 AI의 잠재력을
최대한 활용하는 방법

DELL TECHNOLOGIES의 의뢰로 작성된 FORRESTER CONSULTING의 THOUGHT LEADERSHIP 백서, 2025년 3월



목차

- 3 핵심 요약
- 4 주요 결과
- 5 AI 여정의 모든 단계에서 성공을 지원하는 IT 서비스 공급업체
- 9 업무 환경 및 데이터 센터 현대화를 앞당기는 IT 서비스 공급업체
- 12 판도를 바꿀 수 있는 IT 서비스 공급업체와의 전략적 파트너십
- 15 주요 권장 사항
- 17 부록

프로젝트 팀:

[Rachel Baum](#),

Market Impact Consultant

[Sarah Brinks](#),

Principal Market Impact Consultant

조사 참여:

Forrester의 [Tech Architecture and Delivery](#)
연구 그룹

Forrester Consulting 소개

Forrester는 독립적이고 객관적인 [연구 기반 컨설팅](#)을 제공하여 리더가 주요 성과를 달성하도록 돕는다. [고객 중심의 연구](#) 결과로 지식을 축적한 Forrester의 숙련된 컨설턴트는 리더들과 파트너십을 맺고 지속적인 영향을 보장하는 고유한 참여 모델을 사용하여 구체적인 우선순위를 이행한다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting을 참조하십시오.

© Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 전제는 엄격히 금지됩니다. 본 문서의 정보는 사용 가능한 최선의 자료를 기반으로 합니다. 의견은 작성 당시의 판단을 반영한 것이며 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave 및 Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유주의 자산입니다. [E-60323]

핵심 요약

Forrester는 2018년부터 Dell Technologies의 의뢰를 받아 IT 및 비즈니스 의사 결정권자가 IT 서비스 공급업체를 사용하여 IT, 운영 및 비즈니스 성과를 달성하는 방식을 추적해 왔다. 오늘날 리더들은 AI의 혁신적인 가능성에 특히 초점을 맞추고 있으며, IT 외의 분야에도 미칠 수 있는 AI의 영향력과 보안을 개선하고 운영을 간소화하며 워크플로를 최적화할 수 있는 AI의 잠재력을 잘 이해하고 있다. AI의 잠재력을 활용하기 위해 리더들은 여러 부서가 참여하는 이러한 대규모 프로젝트를 관리하고 구현하는 데 필요한 전문성을 갖춘 IT 서비스 공급업체를 찾고 있다.

또한 AI는 고객 경험을 혁신하고 영업, 지원 및 서비스 기능을 강화하는 것은 물론 기업이 고객 참여 및 고객 서비스를 개선할 수 있게 해준다. 맞춤형 여정을 제공하는 예측 분석부터 더 빠른 해결을 위한 자동화된 지원에 이르기까지, AI는 조직이 가치를 제공하는 방식 자체를 재정의하고 있다.

리더들은 혁신을 이끌고, 경쟁 우위를 강화하고, IT 부서를 넘어 조직 전반에 미치는 영향을 파악하기 위해 점점 더 IT 서비스 공급업체에 의존하고 있다. 리더들은 인프라스트럭처를 현대화하는 것은 물론 AI를 염두에 둔 준비, 계획, 구축, 교육 및 역량 개발과 관련해서도 IT 서비스 공급업체의 도움을 얻고 있다. 리더들은 AI를 미래의 비즈니스 목표에 맞추고 있기 때문에 보안, 확장성 및 지속 가능성도 중요하다.

과거에는 혁신을 지원하는 리소스로 여겨지던 IT 서비스 공급업체들이 이제는 전략 개발의 초기 단계부터 적극적으로 참여한다. 이들은 혁신을 단순히 지원하는 것이 아니라 혁신의 촉매제 역할을 하는 전문 지식을 제공한다. 신뢰할 수 있는 조언자로서의 역할을 굳힘으로써 IT 서비스 공급업체는 조직이 비즈니스 전반에서 당면 과제를 극복하고, 혁신하고, 목표를 달성할 수 있도록 도와준다.

주요 결과

IT 및 비즈니스 의사 결정권자들은 특히 AI와 관련하여 IT 서비스 공급업체가 포괄적인 전략 및 실행 지침을 제공해 주기를 바란다. 응답자의 72%는 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스를 비롯한 종합 기능을 갖춘 완전한 AI 솔루션을 최우선순위로 꼽았다. 마찬가지로 72%는 전략부터 실행까지 안내할 수 있는 지식을 보유한 IT 서비스 공급업체를 원한다.

IT 서비스 공급업체는 신뢰할 수 있는 조언자로서 AI 전략을 지원하고, 변화에 박차를 가하고, 혁신을 촉진한다. 뿐만 아니라 조직 내 직원들도 똑같이 그렇게 할 수 있도록 도와준다. 응답자의 약 4분의 3(70%)은 특히 AI와 관련하여 비즈니스 프로세스 변화를 주도하고 혁신적인 비즈니스 성과를 달성하는 데 도움이 되는 외부 전문 지식이 필요하다고 답했다. 마찬가지로 69%는 IT 의사 결정과 비즈니스 성과를 맞추는 데 도움이 되는 전문 지식을 보유한 IT 서비스 공급업체를 선호한다.

보안은 인프라스트럭처, 직원 그리고 물론 AI 전반에서 여전히 중요한 고려 사항이며 최우선 당면 과제이기도 하다. 10명의 의사 결정권자 중 7명에게는 진화하는 보안 위협에 대처하고 미리 대비하는 것이 주요 관심사이다. 그에 따라 79%는 보안, 비즈니스 연속성 및 회복탄력성을 보장하는 데 도움이 되는 IT 서비스에 우선순위를 두고 있다.

IT 서비스 공급업체는 기술과 프로세스를 현대화하는 데 중요한 역할을 한다. 응답자의 거의 3분의 2(63%)는 IT 서비스 공급업체가 기술, 성능, IT 운영 및 관리를 최적화하는 데 도움을 준다고 생각한다. 데이터 센터를 현대화하는 것부터 디지털 업무 환경의 성공을 위해 IT 및 최종 사용자의 역량을 강화하는 것에 이르기까지, 서비스는 주요 당면 과제를 해결하고 조직이 미래에 대비할 수 있도록 하는 데 필수적이다.

AI 여정의 모든 단계에서 성공을 지원하는 IT 서비스 공급업체

독립적인 필수 요소로서든 혹은 추가 구성 요소, 기술 및 구축에 결합된 한 가지 요소로서든 AI를 활용하는 것은 ITDM(IT Decision-Maker)의 주요 우선순위이다. 그러나 이들은 AI 여정 전반에서 안내와 해결책을 제공해 주는 IT 서비스 공급업체가 없다면 AI를 최대한 활용할 수가 없다.

응답자들은 AI 여정을 빠르게 진행할 수 있도록 IT와 비즈니스를 조율하는 데 도움이 되는 IT 서비스 공급업체의 전문 지식과 경험을 원한다는 점을 분명히 했다. 이들은 AI 솔루션을 구축하고 우선적으로 구현할 활용 사례를 결정하는 등 중요한 AI 전략을 수립하고 인프라스트럭처 및/또는 플랫폼을 추천하는 데 있어 IT 서비스 공급업체가 핵심 파트너 역할을 해주기를 원한다고 답했다.

IT 부서를 넘어 조직 전반을 고려함으로써 CIO와 기타 ITDM은 운영 효율성을 높이는 것은 물론 더 심층적인 고객 관계를 구축하는 데도 AI를 활용할 수 있으며, 이를 통해 브랜드 충성도와 CX를 높이고 전례 없는 수준의 차별화를 달성할 수 있다.

또한 다음과 같은 사실을 발견했다.

- **응답자들은 전체 AI 도입 프로세스를 지원하는 IT 서비스 공급업체를 찾고 있다.** 응답자의 약 4분의 3(72%)은 포괄적인 기능을 갖춘 완전한 솔루션과 AI 전략을 이행하는 데 필요한 지식을 제공하는 서비스 공급업체를 우선시하고 있다고 답했다(그림 1 참조). 설문조사에 참여한 의사 결정권자의 3분의 2 이상(68%)은 성공적인 AI 전략을 개발한 경험이 있는 업계 리더와 협력하기를 원하며, 70%는 성공을 거두기 위해서는 가치가 높은 활용 사례를 우선시하고 이를 달성하기 위한 계획을 수립하는 데 도움이 되는 검증된 프로세스와 방법론을 갖춘 IT 서비스 공급업체가 매우 중요하다는 데 동의했다. AI 서비스 공급업체를 선택할 때의 다른 주요 우선순위로는 AI 및 데이터 보호(79%), 역량 향상 및 교육 프로그램 제공(76%), 지속 가능성 목표에 부합(70%) 등이 있다.

그림 1

AI 서비스를 위한 주요 특징:

● 매우 중요

● 대단히 중요

비즈니스와 IT를 조율하여 민첩성을 극대화하는데 성공한 경험이 많음

52% 29% 81%

AI 솔루션 및 사용된 데이터의 보안을 보장하는데 대한 전문성을 갖추고 있음

51% 28% 79%

역량 강화가 필요하거나 AI 기술을 보유하지 않는 사람들을 위해 훈련 및 교육을 제공함

48% 28% 76%

AI 사용을 관리하는 새로운 정책 및 프레임워크에 대해 잘 알고 있으며 참여함

49% 26% 74%

포괄적인 능력을 제공하며 AI 전략을 이행하는 데 필요한 지식을 보유하고 있음

47% 25% 72%

AI 전략을 조직의 지속 가능성 목표에 맞출 수 있는 전문 지식을 보유하고 있음

47% 23% 70%

가치가 높은 AI 활용 사례를 우선시하고 이를 달성하기 위한 계획을 수립하는 데 도움이 되는 검증된 프로세스와 방법론을 갖추고 있음

46% 24% 70%

전문 지식과 성공적인 AI 전략을 개발한 경험을 보유하고 있는 업계 리더임

45% 23% 68%

고성능 AI 네트워킹에 대한 전문 지식을 보유하고 있음

46% 19% 65%

데이터 센터 전략을 AI 워크로드의 고유한 요구 사항에 맞출 수 있는 전문 지식을 보유하고 있음

45% 19% 64%

전략적 파트너십을 갖추고 있으며 인프라스트럭처, 생태계 및 서비스를 포괄하는 GenAI 시스템 통합업체 역할을 할 수 있음

43% 18% 61%

기준: 516명의 IT 서비스, 매니지드 서비스, AI/GenAI 및 IT 컨설팅 부문 전 세계 의사 결정권자 및 인플루언서
참고: 일부 옵션만 표시됨. 반올림한 값이므로 각 백분율 값을 더할 때 합계가 일치하지 않을 수 있음
출처: Forrester의 2024년 3분기 IT 서비스 및 AI 설문조사[E-60323]

- **IT 서비스 공급업체는 AI 전략을 전체 비즈니스 목표에 맞추는 데 핵심적인 역할을 한다.** AI 솔루션을 위한 서비스 공급업체를 선택할 때 응답자 10명 중 8명 이상은 비즈니스와 IT를 조율하여 민첩성을 극대화하는 데 성공한 이력이 있는지가 중요한 선택 요인이라고 답했다. AI의 급속한 성장을 고려했을 때, 설문조사에 참여한 의사 결정권자의 대다수(61%)는 전략적 업계 파트너십을 갖추고 인프라스트럭처, 생태계 및 서비스 전반에서 AI 시스템 통합업체의 역할을 할 수 있는 IT 서비스 공급업체를 원한다고 답했다.

- **의사 결정권자들은 AI가 자신들의 조직에 미치는 영향을 더 잘 이해하기를 원한다.** 이들은 IT 서비스 공급업체가 현재의 지식 격차를 AI와 통찰력을 활용할 수 있는 기회로 바꿔 주기를 원한다. 응답자들은 IT 서비스 공급업체의 AI 기반 연결 기술 및 셀프 서비스 대시보드를 활용하면 위험 및 인시던트에 대한 실시간 가시성을 확보하고(64%), IT 환경의 상태 및 성능과 관련된 명확하고 실행 가능한 권장 사항을 제공받고(61%), 자동화를 통해 생산성을 향상하고(68%), 직원 만족도를 높일 수 있는 것(63%)이라고 생각한다.

한 의사 결정권자는 "우리 조직은 조직의 현재 요구 사항에 부합하는 최상의 AI 활용 사례를 파악하는데 외부의 도움이 필요하다"고 말했다.

”

- **IT 서비스 공급업체는 조직이 더 빠르고 효과적으로 움직일 수 있도록 만드는 액셀러레이터 역할을 할 수 있다.** 응답자의 절반 이상(53%)은 IT 서비스 공급업체가 예상되는 결과와 명확하고 실행 가능한 단계를 상세히 보여주는 로드맵을 개발하는 데 도움을 줌으로써 AI 구현을 가속화하는 데 일조할 수 있다고 답했다. 마찬가지로 58%는 주요 당면 과제와 성공적인 시작을 위한 비전을 공유하는 데 중점을 둔 짧은 컨설팅 세션이나 워크숍의 가치를 강조했다. 63%는 확실한 준비를 갖추기 위한 구축 전 안내의 중요성을 언급했다. 활용 사례를 파악한 후 응답자의 64%는 LLM(Large Language Model)에서 사용하는 벡터 데이터베이스를 위한 데이터를 준비할 때 도움이 필요할 것으로

예상하고 있다. 마찬가지로 56%는 특정 활용 사례에 맞게 LLM을 튜닝하는데 도움을 원한다. 또한 응답자들은 첫날부터 완벽하게 운영 가능한 인프라스트럭처를 갖추기 위해서는 전문가의 구축 전 안내(63%)와 고성능 AI 네트워킹에 대한 전문 지식(65%)이 필요하다고 답했다.

IT 서비스 공급업체를 활용하면 AI 전략뿐만 아니라 전반적인 현대화 노력을 가속화할 수 있다. 원하는 비즈니스 성과에 부합하는 IT 의사 결정을 내릴 수 있도록 리더에게 조언할 수 있는 전문성을 갖춘 기술 공급업체(69%) 그리고 오늘날 IT 환경의 까다로운 요구 사항을 헤쳐 나갈 수 있는 입증된 경험과 규모를 갖춘 기술 공급업체(63%)가 성공을 위해서는 매우 중요하다.

81%



의 응답자들은 비즈니스와 IT를 조율하여 민첩성을 극대화하는 데 성공한 이력이 있는 IT 서비스 공급업체를 찾고 있다.

업무 환경 및 데이터 센터 현대화를 앞당기는 IT 서비스 공급업체

의사 결정권자는 AI 통합 외에도 조직을 현대화하고 미래에 대비한 투자를 할 수 있는 다른 방법을 고민하고 있다. 이들은 IT 서비스 공급업체가 이러한 목표를 우선시하고 달성하는 데 도움을 되기를 바란다. 이 연구는 다음과 같은 통찰력을 도출했다.

- **미래 지향적인 업무 환경은 현대화 노력의 중요한 부분이다.** 응답자들은 미래 지향적인 업무 환경을 고려할 때 안전한 생산성, 협업 및 AI 기반 워크플로를 우선시하고 있다. IT 서비스 공급업체는 운영 체제 및 AI PC의 대규모 교체 주기를 간소화하는 동시에 지속 가능성 목표를 지원할 수 있다. 또한 기술 도입을 개인화하고 극대화함으로써 IT 서비스를 효율화 및 자동화하고 디지털 EX(Employee Experience)를 개선하기를 원한다. 응답자의 71%는 업무 환경 생산성을 가속화하고, 효율성을 높이고, 직원들이 혁신을 이루고 최선을 다할 수 있도록 지원하는 서비스의 중요성에 대해서도 언급했다. 응답자의 절반 이상(53%)은 IT 인력의 신기술 도입을 가속화하는 교육 서비스가 이러한 우선순위를 해결하는 데 도움이 될 수 있다고 답했다.
- **인프라스트럭처 현대화 및 최적화는 비즈니스 성공에 매우 중요하다.** 응답자들은 멀티클라우드와 엣지 모두를 위해 데이터 센터 운영 및 환경을 현대화하고자 하며 서비스의 도움을 받기를 원한다. 거의 4분의 3(73%)은 입증된 데이터 센터 운영 현대화 및 최적화 경험을 보유한 IT 서비스 공급업체와 협력하기를 원한다(그림 2 참조). 또한 절반 이상(59%)은 이러한 변화에 원활하게 적응하는 동시에 데이터 센터 현대화를 계속 추진할 수 있도록 공급업체가 도와주기를 원한다. 무엇보다도, 응답자의 64%는 이러한 데이터 센터 현대화 전략을 AI 워크플로의 고유한 요구 사항에 맞출 수 있는 전문 지식을 보유한 서비스 공급업체를 원한다. 이는 AI가 다른 기술과 현대화 노력 전반으로 확산될 것임을 시사한다.

- 의사 결정권자들은 혼합된 접근 방식으로 IT 서비스 공급업체와 소통한다.** 응답자들이 공급업체와 어느 정도의 파트너십을 맺는지는 공급업체의 내부 전문 지식과 사용 가능한 리소스가 어느 정도인지에 따라 다르다. 대부분은 완전히 아웃소싱하거나 하이브리드 접근 방식(즉, IT 서비스 공급업체와 협력하지만 완전히 아웃소싱하는 것은 아님)을 사용하는 것을 선호하지만, 일부는 이니셔티브를 완전히 사내에 통제하기를 원한다. 전체적으로 봤을 때, 완전히 아웃소싱할 가능성이 가장 높은 것은 보안/사이버 보안 솔루션이다. 또한 응답자의 80% 이상은 클라우드 및 AI 솔루션과 같은 기술을 구현하고 도입하기 위해 IT 서비스 공급업체를 부분적으로 또는 전적으로 이용하고 있다.
- 리소스 및 전문 지식의 한계로 인해 진행 속도가 느려진다.** 응답자의 약 4분의 3은 기술 구매의 가치를 완전히 구현하고 실현하기 위한 리소스와 기술을 갖추고 있지 않다고 답했다. 이 피드백은 지난 몇 년 동안 일관되었으며 매년 조금씩 증가했다. 응답자들은 기술 성능 최적화의 한계를 극복하고(63%), 비즈니스와 IT를 하나로 통합하기 위해 사일로를 허물고(58%), 환경의 복잡성을 줄여 혁신에 더 많은 시간을 할애(53%)하는 데 도움이 필요하다고 답했다. 보안 역시 응답자들의 현대화 노력에서 매우 중요한 과제이며, 70%는 자사가 진화하는 위협에 대응하는 데 어려움을 겪고 있다고 답했다. 지속 가능성의 중요성이 커지는 것도 부담이 되고 있다. 응답자의 59%는 환경 책임 목표에 부합하는 지속 가능한 관행을 수립하는 것이 여전히 어렵다고 답했다.
- IT 서비스 공급업체는 기술적 및 전략적 파트너여야 한다.** 그 어느 때보다도 더, 기술은 IT 목표는 물론 비즈니스 전반에서 원하는 성과에도 영향을 미치고 있으며 응답자들은 공급업체가 이러한 성과를 달성하는 데 도움을 주기를 원한다. 거의 4분의 3은 데이터 센터 현대화와 기술/하드웨어 및 서비스를 포함하는 포괄적인 기능에 대한 기술적 전문 지식을 기대하고, 63%는 조직의 멀티클라우드 운영에 대한 포괄적인 지원을 원한다(그림 2 참조). 또한 응답자들은 더 나은 CX(Customer eXperience)와 EX 등(각각 86%와 79%) 회사 목표를 달성하는 데 도움이

되는 서비스를 원한다. 마지막으로, 지속 가능성에 대한 전략적 전문 지식(81%)과 오늘날 IT 환경의 까다로운 요구 사항을 헤쳐 나갈 수 있는 능력(63%)을 원한다(그림 2 참조). 다시 말해, 다재다능한 비즈니스에는 다재다능한 IT 서비스 공급업체가 필요한 법이다.

그림 2

IT 서비스 공급업체는 비즈니스 성과에 맞출 수 있는 능력을 입증해야 함

● 매우 중요

● 대단히 중요

고객 경험을 개선하여 더 나은 경험을 제공하도록 도와줄 수 있는 능력

55%

31%

86%

환경에 미치는 영향을 최소화하도록 설계되어 지속 가능성 목표를 달성하는 데 도움이 되는 서비스

53%

28%

81%

직원/최종 사용자 경험을 개선하고 더 나은 경험을 제공하도록 도와줄 수 있는 능력

50%

29%

79%

입증된 데이터 센터 운영 현대화 및 최적화 경험

46%

27%

73%

기술/하드웨어 및 서비스를 포함한 포괄적인 기능을 갖춘 완전한 솔루션

45%

27%

72%

원하는 비즈니스 성과에 부합하는 IT 의사 결정을 조언/안내할 수 있는 전문성

44%

25%

69%

오늘날 IT 환경의 까다로운 요구 사항을 헤쳐 나갈 수 있는 입증된 경험과 규모

41%

22%

63%

멀티클라우드 운영 모델을 포괄적으로 지원할 수 있는 능력

38%

24%

63%

기준: 516명의 IT 서비스, 매니지드 서비스, AI/GenAI 및 IT 컨설팅 부문 전 세계 의사 결정권자 및 인플루언서
참고: 일부 선택 사항만 표시됨. 반올림한 값이므로 각 백분율 값을 더할 때 합계가 일치하지 않을 수 있음
출처: Forrester의 2024년 3분기 IT 서비스 및 AI 설문조사[E-60323]

판도를 바꿀 수 있는 IT 서비스 공급업체와의 전략적 파트너십

한때 ITDM은 직원들이 혁신에 집중할 수 있는 시간을 확보하기 위한 수단으로 IT 서비스를 활용했지만, 이제는 IT 서비스를 초기 단계부터 혁신을 촉진하는 전략적 파트너로 인식하고 있다. 이러한 변화는 미묘하지만 중요한 차이가 있다. IT 서비스 공급업체는 특히 AI와 같은 고급 이니셔티브에 대해 고객이 비즈니스 목표 전반에서 성공을 거두도록 도울 수 있는 신뢰할 수 있는 조언자가 된 것이다. 성공적인 전략을 안내한 경험이 있는 IT 서비스 공급업체는 이제 혁신을 지원할 뿐만 아니라 촉발하는 촉매제가 될 수도 있다. IT 서비스 공급업체는 ITDM의 높은 기대치를 충족할 준비가 되어 있어야 한다. 그렇게 한다면 고객과의 전략적 파트너십의 엄청난 영향을 미칠 수 있다. 연구 결과는 다음과 같다.

- **의사 결정권자는 비즈니스 이니셔티브를 구현하고 유지하는 데 도움을 줄 수 있는 IT 서비스 공급업체를 찾고 있다.** 응답자가 IT 서비스 공급업체에게서 원하는 기술 및 전략적 파트너십은 우선시하는 서비스 유형에도 반영되어 있다. 응답자 10명 중 8명은 보안, 비즈니스 연속성 및 회복탄력성을 보장하는 서비스가 현재 조직의 우선순위를 해결하는 데 핵심이라는 데 동의했다(그림 3 참조). EX 및 직원 혁신과 관련된 현재의 당면 과제를 해결하기 위해 응답자의 71%는 업무 환경 생산성을 가속화하여 직원의 혁신 역량을 강화하는 서비스를 찾고 있다. 잠재적 기술 격차를 해소하기 위해 66%는 전문 지식을 활용할 수 있는 IT 서비스 공급업체와 협력하여 IT를 최적화하기를 원한다. 마찬가지로 62%는 클라우드 기반 이니셔티브를 신속하게 구현하는 데 도움이 되는 서비스를 원한다.

그림 3

전략적 및 기술적 서비스는 주요 비즈니스 우선순위를 해결하는 데 필수적

● 중요함
● 매우 중요

보안, 비즈니스 연속성 및 회복탄력성을 보장하는 데 도움이 되는 서비스

52% 28% 79%

업무 환경 생산성을 가속화하고, 효율성을 높이고, 직원들이 혁신을 이루고 최선을 다할 수 있도록 지원하는 서비스

46% 25% 71%

IT 최적화를 위해 전문 지식에 대한 액세스를 제공하는 서비스

41% 25% 66%

클라우드 기반 이니셔티브를 신속하게 구현하는 데 도움이 되는 서비스

37% 24% 62%

변화에 원활하게 적응하는 동시에 데이터 센터 현대화를 추진할 수 있도록 해주는 서비스

38% 21% 59%

사일로를 허물고 비즈니스와 IT를 하나로 통합하는 데 도움이 되는 서비스

34% 23% 58%

기준: 516명의 IT 서비스, 매니지드 서비스, AI/GenAI 및 IT 컨설팅 부문 전 세계 의사 결정권자 및 인플루언서
참고: 일부 선택 사항만 표시됨. 반올림한 값이므로 각 백분율 값을 더할 때 합계가 일치하지 않을 수 있음
출처: Forrester의 2024년 3분기 IT 서비스 및 AI 설문조사[E-60323]

- 의사 결정권자는 전문 서비스의 광범위한 이점을 기대하고 있거나 이미 누리고 있다. ITDM이 전문 서비스에서 기대하고 있거나 이미 누리고 있는 주요 이점들은 CX 개선(66%), ROI를 높이기 위한 신기술 도입 가속화(59%), 기술 및 비즈니스 전략 조정(57%), 효율성 최적화(55%) 등이다. 이는 응답자의 70%가 비즈니스 프로세스 변화를 주도하고 혁신적인 비즈니스 성과를 달성하는 데 도움이 되는 외부 전문 지식이 필요하다고 답한 것과 일맥상통한다. 이들은 이러한 성과를 달성하는 데 전문 서비스가 얼마나 중요한지 이해하고 있으며, 그 이점을 이미 누리고 있거나 곧 누리게 될 것이다.

- **AI로 업무 환경을 현대화하면 EX 및 직원 혁신을 개선할 수 있다.** 응답자의 약 70%는 높은 우선 순위에도 불구하고 직원의 요구와 기대치에 맞게 업무 환경을 현대화하는 것이 어렵다고 답했다. 이들은 IT 서비스 공급업체, 특히 AI 기능을 제공하는 공급업체들을 이 목표를 향해 나아가는 데 도움이 되는 수단으로 꼽았다. 한 의사 결정권자는 "우리가 AI를 사용하여 직원 기술 개발과 효과적인 교육 프로그램을 구축하는 데 회사 외부의 [IT] 서비스 공급업체가 도움이 될 수 있다"고 말했다. 또 다른 응답자는 "[외부 파트너는] AI 통합을 강화하기 위해 회사의 문화를 바꾸는 데 도움을 줄 수 있다"고 말했다.
- **외부 서비스 및 툴은 자동화와 교육을 통해 격차를 메운다.** 빠르게 진화하는 기술 환경에서 성공하는 데 필요한 툴과 기술을 IT 직원에게 제공하는 데 있어 IT 서비스 공급업체는 핵심적인 역할을 한다. 의사 결정권자들은 IT 서비스 공급업체가 제공하는 자동화된 툴과 기술을 사용할 때 내부 팀이 혁신과 전략적 우선순위에 더 많은 시간을 할애할 수 있다고 생각한다 (77%). 이 목표를 달성하기 위해 응답자의 거의 절반은 자동화를 활용하고 수작업을 줄일 수 있는 기회를 파악하는 데 도움이 되는 IT 서비스 공급업체를 찾고 있다. 마찬가지로 응답자의 56%는 이전에 수동으로 수행하던 수정 및 패치를 자동화하는 자가 복구 자동화를 통해 생산성을 현재 높이고 있거나 향후 높일 수 있을 것으로 기대하고 있다. 더 많은 작업을 자동화하는 것 외에도 응답자의 4분의 3 이상은 신기술 도입을 가속화하기 위해 IT 직원들을 훈련시키는 교육 서비스를 활용하는 것도 중요하다고 답했다.

점점 더, IT 서비스 공급업체는 혁신을 주도하고 조직이 목표를 달성할 수 있도록 지원하고 있다. 응답자의 약 60%는 자신들의 IT 서비스 공급업체가 기술 이정표에 더 빠르게 도달하고 경쟁에서 앞서 나가는 데 필요한 전문 지식을 보유하고 있다고 답했다. IT 서비스 공급업체는 기술 및 비즈니스 전략을 조율하는 것부터 민첩성을 지원하는 것 그리고 기술과 이니셔티브를 실제로 구현하고 확장하는 것에 이르기까지, 신뢰할 수 있는 조언자로서 조직의 성공을 지원하고 있다.



구축 서비스의 이점은
직원 생산성 향상(63%),
시스템 성능 및 안정성
향상(59%) 등 전반적인
목표에 부합한다.

주요 권장 사항

AI 전략 및 솔루션을 파악하고 구현하는 것부터 민첩성과 회복탄력성을 높이는 것, 보다 현대적이고 지속 가능한 IT 환경으로 전환하는 것에 이르기까지 비즈니스 및 IT 리더는 혁신과 지원을 위해 IT 서비스 공급업체와 협력하고 있다. Forrester의 심층 연구 결과, 다음과 같은 권장 사항이 도출되었다.

더 이상 필요한 모든 것을 자급자족할 수 없다는 것을 인정해야 한다.

자동화가 발전하고 자급자족 및 통제가 강조됨에 따라 IT 서비스 공급업체의 기회가 제한될 것이라고 생각하는 이들도 있지만, 외부 서비스에 대한 기업의 의존도는 계속 증가하고 있다. 지금은 필요한 인재를 채용하고 유지하는 것이 그 어느 때보다 어려울 뿐만 아니라 기술 및 비즈니스 이점을 실현하는 데 걸리는 시간도 그 어느 때보다 짧다. 회복탄력성 향상, 보안 강화 및 비즈니스 연속성 향상에 기여하는 서비스는 여전히 필수적이다. 그러나 고객은 변화를 촉진하고, 혁신을 도입하고, 엔터프라이즈의 파트너 역할을 하기 위해서도 IT 서비스 공급업체와 협력하기를 원한다.

AI의 이점을 가속화하는 데 있어 IT 서비스 공급업체의 역할이 특히 중요하다는 점을 잘 알아야 한다. IT 서비스 공급업체는 AI 전략을 전반적인 비즈니스 목표에 맞추고, 이해 관계자가 AI가 조직에 미치는 영향을 이해하도록 돕고, AI 도입의 이점을 보다 빠르고 효과적으로 달성하도록 촉진하는 데 있어 매우 중요한 역할을 할 수 있다. AI 기술이 아직 초기 단계에 있으며 기술의 발전은 본질적으로 예측할 수 없다는 점을 감안하면 특히 더 중요하다.

다양한 측면에서 현대화를 실현해야 한다. 많은 사람들은 현대화가 주로 애플리케이션, 특히 클라우드 네이티브 및 점점 확산되는 AI 네이티브 모드에 적응하는 것을 의미한다고 생각한다.

애플리케이션 현대화가 중요한 요소이기는 하지만 데이터 현대화의 역할도 어떤 면에서는 동등하게 중요하다. 더구나 인프라스트럭처 현대화, 특히 안전한 생산성, 협업 및 AI 기반 워크플로가 우선시되는 업무 환경 현대화는 업무 환경 생산성을 높이는 데 매우 중요하다.

IT 서비스 공급업체와의 협업을 촉진하기 위해 거버넌스 프로세스를 업데이트해야 한다. IT 서비스 공급업체와의 파트너십은 일정한 거리를 두고 운영하는 방식도 아니고, 채찍과 당근을 사용하는 대립적 접근 방식도 아니다. 획기적인 성과를 달성하기 위해 손을 맞잡고 협력하는 것이다. 이를 위해서는 운영, 기술, 전략 등 여러 수준의 상호 작용이 필요하며 여기에 고위 경영진도 포함되어야 한다. 혁신을 촉진하기 위해 IT 서비스 공급업체와의 협력을 시작할 때 전략적 수준에서 적극적인 상호 작용을 계획해야 한다.

외부 서비스 제공의 운영 측면과 혁신 측면을 모두 고려해야 한다. 점점 더 많은 고객들이 서비스를 제공하는 것은 물론 엔터프라이즈 자체의 혁신에도 기여하는 파트너를 원한다. 즉, 효과적으로 서비스를 제공할 뿐만 아니라 지식을 공유하고 조직 변화 관리에도 함께 참여하여 엔터프라이즈 고객 환경을 개선할 수 있는 파트너를 찾고 있다.

부록 A: 방법론

이 연구에서 Forrester는 전 세계 516명의 AI, 인프라스트럭처 및 운영, 클라우드 및 IT 리더를 대상으로 조직의 AI 및 디지털 혁신 및 현대화 여정에서 IT 서비스 공급업체가 수행하는 역할을 평가하기 위한 온라인 설문조사를 실시했다. 응답자에게는 설문조사에 할애한 시간에 대한 감사 표시로 소정의 인센티브가 제공되었다. 이 연구는 2024년 9월에 시작되고 완료되었다.

부록 B: 인구통계/데이터

지역/국가		회사 규모		부서	
북미	30%	직원 수		IT	48%
EMEA	30%	250~499명	13%	클라우드	29%
APAC	29%	직원 수	12%	AI 또는 GenAI	12%
브라질	10%	500~999명		인프라스트럭처 및 운영	11%
		1,000~4,999명	50%		
업종(상위 5개)		직원 수		직책(상위 5개)	
금융 서비스 및/또는 보험	14%	5,000~19,999명	13%	관리자	33%
소매	12%	직원 20,000명 이상	12%	Director	25%
기술 및/또는 기술 서비스	11%			부사장	10%
제조 및 소재	11%			소프트웨어 개발자	8%
의료	7%			클라우드 아키텍처 설계자	5%

참고: 반올림으로 인해 합계가 100이 아닐 수도 있다.

부록 C: 보충 자료

관련 Forrester 조사 보고서

- [Forrester’s Application Modernization And Migration Services Buyer’s Guide, 2024](#), Forrester Research, Inc., 2024년 7월 22일
- [GenAI, Trust, And Your Services Partner](#), Forrester Research, Inc., 2024년 11월 4일
- [Get AI Right With AI Service Providers](#), Forrester 블로그, 2022년 9월 13일
- [Understanding The Cloud Service Provider Ecosystem](#), Forrester Research, Inc., 2024년 8월 6일



FORRESTER®