

## IDC PERSPECTIVE

# IBM iX의 “지향점”과 기본 원칙은 엔터프라이즈 경험

Gerry Brown

### 핵심 요약

#### 그림 1

### 핵심 요약: IBM iX의 “지향점”과 기본 원칙은 엔터프라이즈 경험

이 IDC Perspective에서는 IBM Interactive Experience(iX)에 대해 설명합니다. IBM iX는 고객 경험(customer experience, CX)을 비즈니스의 중심적 요소로 삼고자 하는 기업에게 제공할 것이 많습니다. IBM iX는 워크플로우와 프로세스, 애플리케이션 플랫폼 배포 및 확장된 클라우드 애플리케이션 혁신을 포함하여 전체적인 디지털 배포를 위한 촉매제 역할을 하는 디지털 전략 자문 서비스와 혁신 센터를 제공합니다. IBM은 이 전체 엔드 투 엔드 디지털 경험 솔루션을 전적으로 책임지고 담당합니다.

#### 주요 내용

- IBM iX는 디지털 전략 및 설계 서비스 분야의 선도 조직으로, 기술 역량보다는 원하는 경험의 관점에서 고객 관계를 추구하고자 합니다.
- IBM iX의 주요 차별화 요인은 전 세계적으로 맞춤형 엔터프라이즈 디지털 혁신 솔루션을 대규모로 제공할 수 있는 IBM의 글로벌 영향력과 심층적인 기술 역량을 활용할 수 있다는 것입니다.
- 기업들은 인공지능(artificial intelligence, AI)과 분석 등의 기술을 통로로 활용하여 “더 스마트해지기”를 모색하고 있습니다. 코그니티브 컴퓨팅을 활용하는 IBM iX와 IBM Watson을 통해 AI 분야를 개척하고 있는 IBM은 이러한 기업에게 매력적으로 다가올 것입니다.

#### 권장 조치

- 대규모 기업은 IBM iX를 경험 중심의 디지털 솔루션을 제공하는 데 필요한 모든 스킬과 역량을 제공할 수 있는 “전략적 비즈니스 설계 파트너”로 고려해야 합니다.
- 소규모 기업은 더욱 경제적인 현지 설계 회사를 고려하는 것이 더 나을 수 있습니다. 이러한 기업의 경우 IBM의 서비스를 이용하면 “문제 해결을 위해 필요 이상의 과도한 노력을 기울이게 될 수 있습니다.”
- 경쟁에서 차별화할 수 있는 수단이 불가피하게 급속도로 제품과 가격에서 CX로 변경되고 있으므로 모든 규모의 기업에게 “경험”을 우선적인 핵심 운영 원칙으로 삼을 것을 권장합니다.

출처: IDC, 2020

## 상황 개요

### IBM iX 는 IBM 의 Global Business Services 조직 소속임

IBM iX 는 17,000 명의 직원이 일하고 있으며 IBM 의 Global Business Services(GBS) 조직 내 9 개의 서비스 부문 중 하나입니다. 166 억 달러 규모의 GBS 조직은 글로벌 컨설팅, 시스템 통합, 애플리케이션 관리, 비즈니스 프로세스 아웃소싱 서비스를 제공합니다. IBM 고객을 위한 “디지털 혁신 파트너”인 GBS 는 업계 지식, 기능적 전문 지식 그리고 애플리케이션을 코그너티브 기술과 클라우드 기술을 위한 비즈니스 설계와 결합합니다. IBM iX 는 GBS 의 컨설팅 조직에 소속되어 있습니다.

GBS 의 컨설팅 매출은 2019 년에 약 3.7% 증가하여 80 억 달러에 도달했으며 2019 년 분기마다 전년 대비 증가세를 보이며 수익성 있는 성장을 거두었습니다. IBM iX 는 이러한 성장의 주된 기여 요인이며 지난 16 분기(4 년) 동안 순차적으로 성장해왔습니다. eConsultancy 가 작성하는 영국 디지털 에이전시 목록에서 IBM iX 는 매출이 2019 년에 5% 증가되어 2 억 8,200 만 파운드 로 기록됨으로써 Accenture 다음으로 2 위를 차지했습니다. 이는 직접적인 경쟁사인 Atos, Capgemini, Cognizant 보다 훨씬 높은 순위입니다.

IBM 이 디지털 전략 및 설계 서비스 분야의 선도 기업이라는 사실이 뜻밖이라고 생각하는 사람도 있을 것입니다. 이 분야는 일반적으로 IBM 의 핵심 서비스 역량인 시스템 통합 및 기술 컨설팅과 관련이 없습니다. 하지만, IBM iX 는 “고객이 디지털 블루프린트와 고객 경험을 결정하고, 코그너티브 운영 모델을 정의하고, 의사 결정 능력을 향상하기 위해 모든 데이터의 잠재력을 활용하도록 도움을 주는 솔루션을 시장에 제공할 것”은 IBM GBS 컨설팅 조직의 가치 제안에서 중심적인 요소입니다. IBM iX 는 IBM 조직 안의 숨겨진 보물일 수 있습니다.

### IBM iX 와 경험

IBM iX 는 고객에게 IBM “Garage” 경험을 제공하는 6 개 대륙에 위치한 60 개의 글로벌 설계 센터에서 운영되고 있습니다. 60 개의 센터 중 23 개가 유럽의 도시에 위치해 있습니다. Garage 는 물리적 공간이 아니라 “프로그램”입니다. Garage 는 고객이 위치한 물리적 공간(코로나 19 이전)이나 WeWork 와 같은 공유 공간에서, 또는 100% 가상으로(코로나 19 이후) 구현될 수 있는 작업 방식입니다. 그러므로 수백 개의 Garage 가 현재 진행 중입니다. 코로나 19 로 인해 하루 아침에 Garage 는 물리적 공간과 가상 공간이 혼합된 모델에서 100% 가상 운영 모델로 변경되었습니다.

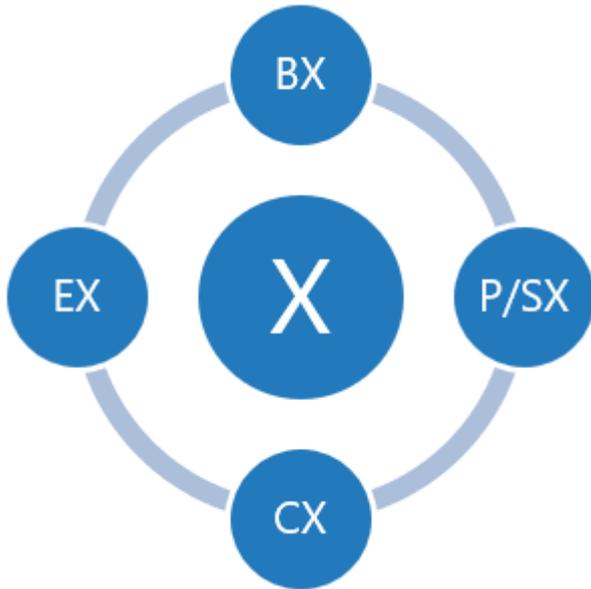
IBM iX 는 고객이 비즈니스를 디지털 방식으로 혁신하도록 돕기 위해 전략, 창의력, 기술을 모두 활용한다고 주장합니다. 고객은 IBM iX 와 협력하여 전략을 정의하고 탁월한 경험을 제공하고 설계에 기초한 비즈니스를 구축합니다. IBM iX 는 6 개의 핵심 운영 부문을 통해 고객이 기술을 사용하여 비즈니스 전략을 실행하도록 돕습니다. 이 6 가지 핵심 운영 부문은 Customer Engagement and Design(고객 참여 및 설계), Mobile(모바일), Digital Commerce(디지털 상거래), Marketing Platforms(마케팅 플랫폼), CRM/Salesforce, Digital Strategy(디지털 전략)입니다.

고객 경험은 IBM iX 의 서비스 포트폴리오와 시장 진출 모델을 결정하는 원동력입니다. IBM iX 는 고객이 “CX 지향점”을 가져야 한다고 생각합니다. 다시 말해, 고객이 탁월한 CX 제공을 미래의 엔터프라이즈 경험을 위한 비전으로 삼아야 한다고 생각합니다. IBM iX 의 Customer Engagement and Design(CE&D: 고객 참여 및 설계) 팀은 브랜드 비전을 기업 전략에 맞게 조정하고 고객과 직원을 위한 기술 혁신을 달성하고 직원 경험(employee experience, EX)을 활성화하여 CX 를 제공하도록 지원하며, CX 를 생태계로 확장합니다. IBM iX 는 지속적으로 CX 를 향상하려면 기업 전반에서 고객 중심주의와 공감 능력 향상을 우선 과제로 삼아야 한다고 생각합니다. 이 전략은 IDC 의 FoCC(Future of Customers and Consumers) 프레임워크 모델과 강력한 시너지 효과를 냅니다.

IBM iX 의 브랜드 이름은 CX 자체를 초월하여 모든 것을 포괄하는 슬로건으로서, 경험을 바라보는 전체적인 관점을 전형적으로 보여줍니다. IBM 은 고객, 직원, 비즈니스 파트너를 아우르는 모든 대상에 적용되는 전체적인 경험이라는 개념을 강조하기 위해 “CX”에서 “C”를 제거했습니다. 그림 2 는 IBM iX 의 운영 원칙인 브랜드 경험(brand experience, BX), 제품/서비스 경험(product/service experience, P/SX), CX, EX 를 보여줍니다. CX 와 EX 는 고객의 목적과 의도, 비즈니스 가치, 스킬, 작업 방식에 기초한 “경험 기반의 혁신”을 통해 IBM iX 가 달성하는 주된 비즈니스 성과입니다.

## 그림 2

### IBM iX 의 운영 원칙



출처: IDC, 2020

IBM iX 는 고객이 엔터프라이즈 민첩성을 수용하고 인간 중심적인 설계 방식을 채택하고 직원의 역량 강화를 통해 호기심과 디지털 혁신을 장려하여, 고객 중심주의의 문화를 조성해야 한다고 생각합니다. IBM iX 는 고객이 현재의 경험을 점검하도록 도와주는 지원자로 스스로를 규정하고, 고객이 몰입적인 Garage 접근법을 활용하여 디지털 혁신과 CX 혁신 지원을 신속하게 시작할 수 있도록 돕습니다.

### 그림 3

#### IBM iX 의 “Garage” 방법론



출처: IBM, 2020

Garage 는 혁신(“서비스로서의 혁신” 제공)과 전환(실행 속도 향상과 확장을 위한 전환)에 관한 방법론입니다. Garage 는 여러 부서와 관련된 팀이 전략적 파트너 및 스타트업과 함께 미래를 공동 생성 및 구상하고, 구축 및 확장을 위해 공동 실행하고, 새로운 비즈니스 플랫폼과 지능적 워크플로우를 사용하여 반복을 통해 지속적으로 향상하기 위해 공동 운영을 수행하는 곳입니다. Garage 경험은 적절한 의도, 적합한 인재, 응용 기술, 민첩한 프로세스, 혁신을 촉진하는 위치(물리적 또는 가상 위치)라는 다섯 가지 조건이 충족되면 훌륭하게 구현됩니다.

IBM Garage 경험을 통해 고객은 기술 전문가로 구성된 팀과 협력하여 클라우드에서 비즈니스 문제를 해결하는 제품 또는 애플리케이션을 정의하고 설계하고 구축합니다. 설계 주도의 접근법을 활용하는 Garage 는 반복과 개발의 시험대가 됩니다. 첫 번째로, 비즈니스 문제를 정의해야 합니다. 엔터프라이즈 워크샵에서 엔터프라이즈 디자인 씽킹을 통해 사용 사례를 찾고 대상 사용자를 정의하고 비즈니스 가설을 결정하고 최소기능제품(minimum viable product, MVP)을 제작합니다. 이 프로젝트는 IBM 과 고객이 공동 생성, 공동 실행, 공동 운영하는 고도의 협력이 필요한 프로젝트입니다. 스킬 전달과 지속 가능한 개발을 위해서는 문제와 해결책을 찾는 데 고객이 주도적인 역할을 수행할 수 있어야 합니다.

IBM iX 는 이러한 애플리케이션이 고객이 소유하고 있고 계속적으로 개발되고 반복될 수 있는 살아 있는 생명체와 같은 제품과 서비스라고 주장합니다. 이 연합 팀은 문제를 발견하고, 해결책을 구상하고, AI 기술을 설계에 적용하고(이유), 고객을 위해 탁월한 성과를 내는 혁신 문화를 관리하고 학습하고 잉태합니다. IBM iX 는 MVP 를 위한 무한 루프를 제공합니다. IBM iX 는 고객을 IBM Garage, IBM Studio, 고객 사이트 또는 가상 환경에 코로케이션합니다. 그 다음, 모델을 재창조하여 고객의 자체 작업 환경에서 애플리케이션 솔루션을 시범적으로 운영합니다.

## IBM iX 는 다른 설계 에이전시와 어떻게 차별화됩니까?

위에서 설명한 Garage 프로세스는 IBM 만 제공하는 것은 아닙니다. 많은 설계 에이전시와 서비스 제공업체도 유사한 서비스를 제공합니다. 그러나, IBM 은 다른 설계 에이전시와 서비스 제공업체가 모방하기 불가능하지는 않지만, 모방하기 어려운 여러 자산을 보유하고 있습니다.

### IBM 조직 전체의 규모, 능력, 범위

IBM 은 완전한 서비스를 제공하는 하이브리드 디지털 에이전시이자 컨설팅 기관이며 디지털 혁신을 위한 원스톱 매장 역할을 수행합니다. IBM 은 주된 계약자 역할을 수행하고 고객을 대신하여 비즈니스 변경 사항을 관리하는 일을 책임지고 담당하는 일에 능숙합니다. IBM iX 는 IBM 의 방대한 글로벌 리소스를 활용하여 고객에게 엔드 투 엔드 비즈니스 혁신 솔루션을 제공할 수 있습니다. 어떤 면에서는 IBM iX 는 고객이 IBM 조직 전체를 활용할 수 있도록 창의적인 진입 지점 역할을 하는 선도 조직입니다. IBM iX 는 IBM Resaerch 와 IBM 의 Global Technology Services(GTS)를 포함하여 IBM 의 기술, 솔루션, 서비스를 기반으로 한 전체적으로 통합된 실행 네트워크의 지원을 받습니다.

대부분의 고위 경영진은 이제 전술적 혁신 이상을 원합니다. 이들은 엔터프라이즈 전반에서 세계적으로 디지털 혁신을 산업화하고 확장하고자 합니다. 경영진은 격리된 혁신을 낳는 “무작위적 디지털 행위”와 “민첩성의 혼란”을 방지하고자 합니다. 그리고 규모에 맞게 “목적에 맞는 민첩성”을 구현하고자 합니다. 바로 이러한 목적에 IBM 의 리소스를 충분히 활용할 수 있습니다. IBM 은 레거시 시스템과의 복잡한 통합 그리고 여러 지리적 위치에 걸쳐 국지적으로 맞춤화된 실행과 같은 “어려운 작업”을 요구하는 디지털 혁신을 추진 중인 기업에게 좋은 선택입니다. IBM 은 디지털 전략을 제공하고 전 세계적으로 실행을 확장할 수 있습니다. 이러한 역량은 순전한 실행 이상을 제공합니다. IBM 은 고객의 전체 비즈니스 전반에서 변경 관리, 교육, 훈련을 제공할 수 있는 규모와 범위의 완전한 패키지를 제공합니다.

### 전략적 멀티벤더 관계

Salesforce 와 Adobe 애플리케이션의 사용 등 많은 분야에서 IBM 은 설계 에이전시 대부분의 능력 밖에 있는 광범위하고 심층적인 리소스를 제공합니다. 이러한 역량은 IBM 의 고객이 기존 플랫폼의 잠재력을 활용하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 이러한 기존 플랫폼은 활용도가 낮고 진행 중인 작업에 최적화되지 않은 경우가 많습니다.

예를 들면, IBM 은 선도적인 Salesforce 실행 업체인 Bluewolf 를 인수했습니다. Bluewolf 는 특히 Field Service Lightning 과 관련하여 IBM 에 심층적인 Salesforce 전문 지식을 제공합니다. IBM iX 는 공급업체의 기존 이해 관계로 인한 충돌이 발생할 가능성을 제거하고 서비스 제공에 집중할 수 있도록 CX 소프트웨어 자산을 Acoustic 과 HCL 에 처분하였으므로 플랫폼에 구애받지 않습니다.

그러나 IBM 은 전문 리소스의 심층적인 전문성을 제공하기 위해 여전히 다른 대형 벤더와의 전략적 관계를 활용할 수 있습니다. 예를 들어, 이동성은 디지털 혁신에서 중요한 부분을 차지합니다. IBM 은 Apple 및 삼성과의 강력한 관계를 활용하여 고객의 실행을 지원할 수 있습니다. IBM 은 또한 SAP 와 확고한 파트너십을 맺고 있으며 SAP 와 공동으로 통신 및 미디어 시장의 요구 사항을 충족하고 있습니다. 다른 전략적 파트너로는 Acquia, Sitecore, Acoustic 이 있습니다.

IBM iX EMEA 는 최근 Adobe Digital Experience Delivery Quality Partner of the Year(올해의 Adobe 디지털 경험 제공 파트너)로 선정되었습니다. Adobe 는 IBM iX 가 “EMEA 지역의 모든 주요 시장 부문에서 Adobe 솔루션에 대한 심층적 전문 지식을 제공하기 위해 인증 및 전문화에 지속적으로 투자한 것”을 높이 평가했습니다. Adobe 와 IBM iX 는 Adobe 의 경험 설계 플랫폼인 Adobe XD 를 통합하기 위해 글로벌 파트너십을 확장했습니다. Adobe 와 IBM iX 의 공동 오픈링은 Adobe XD 에서 구축된, IBM 의 오픈소스 Carbon design system 의 실행 및 맞춤화를 가능하게 합니다.

## “코그니티브 엔터프라이즈”의 창시자인 IBM

“코그니티브 엔터프라이즈” 지원 역량은 IBM iX의 중요한 차별화 요인입니다. IBM iX는 IBM의 심층적인 분석 경험과 IBM Watson의 역량을 활용하여 인간성에 기초한 엔터프라이즈 경험과 비즈니스 플랫폼 그리고 지능적 워크플로우를 제공합니다.

코그니티브 시스템과 머신 러닝 기술은 클라우드 실행을 위한 부차적인 요소로 고려되는 것이 아니라 디지털 혁신의 일부분이 되어야 합니다. IBM iX는 고객이 비즈니스 플랫폼 전략과 경험을 구축하고, AI를 활용하여 프로세스를 지능적 워크플로우로 전환하고, 개방형 하이브리드 클라우드 인프라스트럭처를 구축하도록 지원함으로써, 코그니티브 엔터프라이즈가 되기 위한 고객의 여정을 지원합니다.

IBM은 어느 공급업체의 것이든 코그니티브 시스템을 구축하고 실행하면서 가장 많은 경험을 쌓았고 가장 심층적인 연구 기반을 닦아왔습니다. 그러므로 IBM iX는 (지능적) 코그니티브 엔터프라이즈가 되고자 하는 고객이 논리적으로 선택해야 할 비즈니스 설계 파트너입니다.

### 전체 산업 부문 솔루션

CX는 산업 분야마다 달라집니다. 산업 분야마다 채택 패턴, 운영 모델, 레거시 공급업체 등이 다르기 때문입니다. IBM iX는 금융 서비스, 공공 부문, 통신, 유통, 산업 업종 및 다수의 하위 산업 부문에 전문적인 지원을 제공하여 이러한 미세한 차이를 고려한 제품과 서비스를 제공합니다. 산업별 사용 사례를 통해 IBM iX는 고객과의 관계를 강화합니다. IBM iX는 고객이 디지털 혁신을 관리할 수 있도록 설계, 산업별 전문 지식, 폭넓은 기술 포트폴리오를 총동원합니다.

### 기술 구매자를 위한 조언

CX는 IBM iX의 가치 제안에서 중심적인 부분을 차지합니다. 이 사실 자체가 IBM iX의 중요한 차별화 요인입니다. IBM iX의 직접적인 경쟁사 대부분은 CX를 서비스 포트폴리오 안의 단일 항목으로 취급합니다. IDC 연구에 따르면 CX는 이제 기술 획득 및 서비스 제공을 추진하는 엔터프라이즈 IT 구매자가 원하는 중요한 비즈니스 결과가 된 것으로 나타났습니다. CX는 추가 서비스가 아닙니다. IBM은 이 점을 올바르게 인식하고 있습니다. IBM은 또한 경험의 범위는 직접적인 고객 경험의 범위를 초월하며 경험은 현대적인 엔터프라이즈의 모든 측면에 스며들어 있다는 점도 올바르게 인식하고 있습니다.

IBM iX는 일부 동종 업체의 순수한 설계 이미지를 가지고 있지 않을 수 있지만, 전체를 고려한 오퍼링과 기술 역량을 제공하므로 CEO, CIO, CDO, COO와 같은 엔터프라이즈 비즈니스 의사 결정권자에게 낮은 위험을 수반하는 매력적인 선택입니다. 확장 가능한 디지털 비즈니스 서비스 역량을 원하는 글로벌 기업이라면 IBM iX를 후보 공급업체 목록에 포함해야 할 것입니다. 이러한 장점은 BP, Lloyds Bank, Crédit Mutuel과 같은 유럽에 위치한 IBM iX의 기존 고객에게 분명히 호소력 있는 장점으로 다가왔습니다.

### 자세히 알아보기

#### 관련 연구

- *IT Suppliers, COVID-19, and CX: Use Empathy to Help Clients Rebalance Their CX*(IT 공급업체, 코로나 19 그리고 CX: 공감 능력을 활용하여 고객이 CX의 균형점을 새로 찾도록 지원) (IDC #EUR246172220, 2020년 4월)
- *The Future of the Customer and Consumer: The Enterprise Perspective*(고객과 소비자의 미래: 엔터프라이즈의 관점) (IDC #EUR146229920, 2020년 4월)
- *The Role of Trust in Customer Experience: Findings from the IT Buyer Experience Survey, 2019*(고객 경험을 결정하는 데 신뢰가 수행하는 역할: IT 구매자의 경험에 관한 설문조사 결과, 2019년) (IDC #US45544919, 2019년 9월)

## 요약

이 IDC Perspective에서는 IBM iX 그리고 엔터프라이즈 디지털 활동에서 공감, 경험, 영향을 전달하기 위해 경험에 기울이는 IBM iX의 집중적 노력에 대해 논의합니다. IBM iX는 “Garage” 혁신 방법론을 활용하는 프로젝트 기반 작업을 위해 디지털 스튜디오를 통해 디지털 전략 자문 서비스와 디지털 혁신 서비스를 제공합니다. 이러한 서비스는 IBM의 서비스와 기술을 더 폭넓게 활용하기 위한 촉매제 역할을 합니다.

“엔터프라이즈 경험은 IBM iX의 모든 비즈니스, 기술 조언 및 배포 서비스를 뒷받침하는 핵심적 요인입니다.”라고 IDC European CX 연구 디렉터인 Gerry Brown은 말했습니다. “IBM iX의 CX ‘지향점’ 접근 방식은 많은 서비스 경쟁사와 대조를 이룹니다. 이러한 경쟁사에게 CX는 체크리스트에 포함된 하나의 항목에 불과하고, 기술 서비스 분야 목록에 포함되기 위해 다른 항목들과 경쟁을 벌여야 합니다. 엔터프라이즈 비즈니스의 우선 과제에서 CX가 우선 순위를 차지한다는 데 IBM과 동의하는 엔터프라이즈 구매자는 반드시 IBM iX 서비스 활용을 고려해 보아야 합니다.”

## IDC 소개

International Data Corporation(IDC)은 정보 기술, 통신, 소비자 기술 시장을 위해 전 세계적으로 최고 수준의 마켓 인텔리전스, 자문 서비스 및 이벤트를 제공합니다. IDC 는 IT 전문가, 기업 임원 및 투자자들이 기술을 구매하고 비즈니스 전략을 세울 때 정확한 정보를 기반으로 결정을 내릴 수 있도록 돕습니다. 1,100 명 이상의 IDC 분석가가 전 세계 110 개 이상의 국가에서 기술적 및 산업적 기회와 트렌드에 대해 세계적 및 지역적 전문 지식을 제공하고 있습니다. 50 년 동안 IDC 는 고객이 주요 비즈니스 목표를 달성할 수 있도록 전략적 인사이트를 제공해왔습니다. IDC 는 세계 최고의 기술 미디어, 연구 및 이벤트 기업인 IDG 의 자회사입니다.

## IDC U.K.

IDC UK  
5th Floor, Ealing Cross,  
85 Uxbridge Road  
London  
W5 5TH, United Kingdom  
44.208.987.7100  
Twitter: @IDC  
idc-community.com  
www.idc.com

---

### 저작권 주의사항

이 IDC 연구 문서는 IDC 의 지속적인 인텔리전스 서비스의 일환으로 발행되었으며, 서면으로 연구, 분석가와와 상호작용, 원격 브리핑, 컨퍼런스를 제공합니다. IDC 구독 및 컨설팅 서비스에 대한 자세한 정보를 알아보려면 [www.idc.com](http://www.idc.com) 을 방문하십시오. 전 세계에 위치한 IDC 사무소 목록을 보려면 [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices) 를 방문하십시오. 이 문서의 가격을 IDC 서비스 구매 시 적용하기 위한 정보 또는 추가로 문서를 받기 위한 정보 또는 웹상에서의 권리에 대한 정보를 얻으려면 IDC 핫라인(800.343.4952, 내선 번호 7988)(또는 +1.508.988.7988)으로 전화하거나 [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) 으로 이메일을 보내 주십시오.

Copyright 2020 IDC. 승인을 받지 않은 복제는 금지되어 있습니다. All rights reserved.

