



## 백서

# 매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수 서비스

후원: IBM

Rob Brothers

2016년 4월

## IDC의 견해

---

시간은 곧 돈입니다. 혁신 및 새로운 비즈니스 창출과 거리가 먼 작업에 시간을 투자하는 것은 시간을 제대로 사용하는 것이 아닙니다. IT는 클라우드, 모바일, 소셜, 분석을 기반으로 하는 솔루션을 포함하며 IDC에서 제 3의 플랫폼이라고 일컫는 것을 통해 개선된 비즈니스 프로세스와 새로운 수익 기회를 개발하고 구현해야 하는 과제를 안고 있으므로 시간과 자본 비용(capex) 예산을 극대화할 수 있는 뛰어난 솔루션이 필요합니다. 이러한 신규 솔루션은 capex 제약을 완화하면서도 노후화된 자산을 되살리고 한 번에 수많은 IT 시스템의 배치 및 관리 프로세스를 자동화할 수 있어야 합니다. 지난 3년간의 IDC 트렌드 데이터에 따르면 IT 조직은 많은 시간과 상당수의 인력을 다음을 위해 쓰고 있습니다.

- 자산 관리 및 갱신
- 모니터링, 문제 해결, 수정
- 프로비저닝, 패치, 구성
- 새 서비스 요청 관리 및 승인 처리
- 벤더 및 내부 회의

IDC는 또한 IT 예산에 대한 capex가 제한되어 IT 및 금융 부서에서 더 예측 가능하고 유연한 운영 비용(opex) 가격 책정 모델(예: "aaS(as a Service)"와 같은 옵션)을 찾고 있다는 사실을 확인했습니다. PaaS(platform-as-a-service) 및 SaaS(software-as-a-service) 시장은 opex의 성장을 잘 보여줍니다. 해당 시장의 IT 소프트웨어 지출은 2014년에는 14%에 이르렀으며 2019년에는 20% 이상으로 성장할 것으로 예상합니다. IBM은 오랫동안 기업이 일상적인 업무에 할애하는 시간을 줄일 수 있는 솔루션과 지원 옵션을 만들었을 뿐만 아니라 지원된 자산에 대한 유연한 갱신 및 지불 옵션을 제공해왔습니다.

## 이 백서의 내용

---

IDC는 IT 조직이 얼마나 많은 시간을 장비 관리와 자산 라이프사이클 갱신 계획에 할애하고 있으며 이로 인해 capex 예산에 부담을 줄 수 있음을 시사하고 있습니다. IBM 솔루션은 대부분 엔터프라이즈 환경에서 이러한 작업을 간소화하여 부담을 완화하는 방법을 고려하여 IT가 비즈니스 목표에 집중할 수 있도록 지원해 줍니다.

## 상황 개요

---

신기술 구현 및 기존 자산 갱신과 관련된 전반적인 비용을 절감하고자 노력하는 IT 조직의 요구사항을 살펴보기 위해 IDC 에서 광범위한 조사를 수행했습니다. IDC 는 IT 조직이 다음과 같은 이니셔티브를 고려하여 고충과 복잡도를 완화하도록 권장합니다.

- capex 를 완화하고 실질적인 aaS(as a Service) 또는 opex 에 해당하는 솔루션 구현
- 비용이 많이 드는 IT 작업 줄이기(예: 지원, 유지보수, 자산 관리, IT 갱신, 라이프사이클 유지보수)
- 수익 창출에 기여할 수 있도록 일반 사용자 고객을 위한 모바일 및 클라우드 기반 솔루션 개발에 자원을 투자
- IT 기반 이니셔티브를 통해 운영 효율성을 개선할 수 있도록 비즈니스 프로세스 최적화 지원
- IT 가 워크로드를 어디에 분배해야 하는지 및 사용자 요구사항에 따라 결정해야 하는 워크로드 비용을 포함하여 워크로드 관리에 대한 이해 개선
- 소수의 벤더와 협력하여 IT 복잡도 완화

IDC 조사에 의하면 이러한 이니셔티브를 따름으로써 다음과 같은 중요한 이점을 누릴 수 있습니다.

- 다른 IT 프로젝트를 위한 capex 가용성 증가
- 수명 종료 또는 서비스 종료 장비에 대한 유지보수 관련 비용 절감 효과
- 사전 예방적 보고 및 분석을 통해 가동 중지 시간 단축 및 가용성 개선
- 유지보수, 서비스, 지원 관련 비용 절감
- IT 조직이 핵심 비즈니스 이니셔티브에 집중

IT 및 비즈니스 리더는 새로운 솔루션을 구현하고 배치하는 데 걸리는 기간과 비용을 고려하고 이러한 복잡한 솔루션의 재정적 영향력을 이해해야 합니다. 기업은 IT 비즈니스 이니셔티브에 집중하고 인프라를 활용하여 새로운 비즈니스 프로세스를 만들어 워크로드를 간소화하고 귀중한 자원을 기술을 배치하는 데 낭비하지 않도록 해야 합니다. IDC 는 이러한 고충점을 완화할 수 있는 몇 가지 모범 사례를 제시했습니다.

## Capex 모델과 Opex 모델 비교

오늘날 조직은 하드웨어 자산의 업그레이드 및 유지보수와 관련된 비용 문제로 고심하고 있습니다. IT 예산은 금융 자원을 할당하는 방법에 있어 엄격한 제약을 받고 있습니다. 또한 조직은 비즈니스 이니셔티브를 진행하기 위해 예산을 활용하는 대신 하드웨어를 최신 버전으로 업그레이드하는 벤더로부터 끊임없이 영향을 받습니다. 일반적으로 기업은 이미 보유하고 있는 자산을 더 효율적으로 사용하는 것보다 장비를 업그레이드하는 capex 투자에서 압박을 받고 있습니다. IT 조직이 예산 압박을 완화할 수 있는 한 가지 방법은 capex 모델에서 opex 모델로 전환하는 것입니다.

## 자본 비용

자본 구입은 일반적으로 기업이 모든 비용을 선불로 지불하고 해당 자산에 따라 대개 3~5 년의 재정적으로 발생하는 상환 기간을 이용하는 장기 투자입니다. 이 모델은 특히 표준 정책과 엄격한 갱신 스케줄이 마련된 조직에 적합할 수 있습니다. 그러나 대부분 조직에는 이처럼 엄격한 정책이 마련되어 있지 않고 갱신 주기에 맞게 모범 사례를 따르지도 않으며 새로운 기술이 등장해도 이러한 갱신 주기를

연기하여 시스템이 성능과 규정 준수 측면에서 뒤떨어질 수 있습니다. 또한 조직은 일반적으로 하드웨어 갱신을 위해 추가적인 capex 를 사용하지 않으려 하며 이로 인해 결국 기업이 위험에 처할 수 있습니다. 이렇게 capex 방식으로 IT 자산을 운영하면 IT 자금을 최대한 활용하지 못할 수 있습니다.

## 운영 비용

반면 본질적으로 opex 에 해당하는 DaaS(Device as a Service)와 같은 모델을 활용하면 조직이 사용하면서 매월 지불할 수 있어 반복 주기에 대한 가치를 확인할 수 있습니다. 기술이 급속도로 변화함에 따라 aaS(as-a-service) 모델을 활용하여 수명 종료 또는 서비스 종료 장비에 대한 유지보수 비용을 절감하는 것이 기업의 재정을 위해 합리적입니다. 또한 이러한 유형의 약정을 통해 조직은 유지보수 계약에 정액 요금을 적용하여 예측할 수 있고 일관된 예산을 확보하고 자산이 의도한 대로 작동되고 있는지 확인하도록 벤더에 다음과 같은 책임을 부여할 수 있습니다.

- 자산에 최신 펌웨어 및 패치 업데이트가 적용되었는지 여부
- 시스템이 의도한 대로 작동되고 있는지 여부
- 장치가 안전하며 엔터프라이즈 및 정부 사양을 준수하는지 여부
- 솔루션이 계약 지침과 관련된 가동 시간 SLA 를 준수하는지 여부
- 자산을 적시에 갱신하고 있는지 여부

장비용 aaS(as-a-Service) 모델은 capex 모델에 대한 탁월한 대안입니다. 이처럼 새로운 금융 오퍼링을 이용하면 장비와 함께 다양한 서비스 기능을 번들로 제공할 수 있으며 ATM, PC/랩탑, 프린터, 태블릿, 네트워크, x86 서버와 같은 다양한 자산에 사용할 수 있습니다.

## 멀티벤더 지원 솔루션 고려

오늘날의 조직은 고객의 요구에 부응하고 새로운 수익 기회를 창출하기 위해 새로운 솔루션을 구현해야 합니다. 이러한 요구는 이미 축소되고 있는 IT 예산에 부담을 더합니다. 조직이 제한된 예산과 씨름하는 동안 다양한 벤더에서 제공하는 여러 솔루션을 관리하는 일 또한 복잡도를 높이고 IT 직원의 시간과 자원을 낭비하게 합니다. 멀티벤더 솔루션으로 인한 복잡도를 관리하는 일은 까다로운 작업입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 다양한 자산에 대한 하드웨어/소프트웨어 업그레이드 및 패치 추적
- 다양한 SLA 및 접속 프로토콜을 사용하여 다양한 지원 계약 관리
- 다양한 자산 갱신 주기 관리

장비 갱신 주기를 추적하고 새로운 기술을 구현하는 데 필요한 시간은 조직이 지속해서 직면하는 도전 과제입니다.

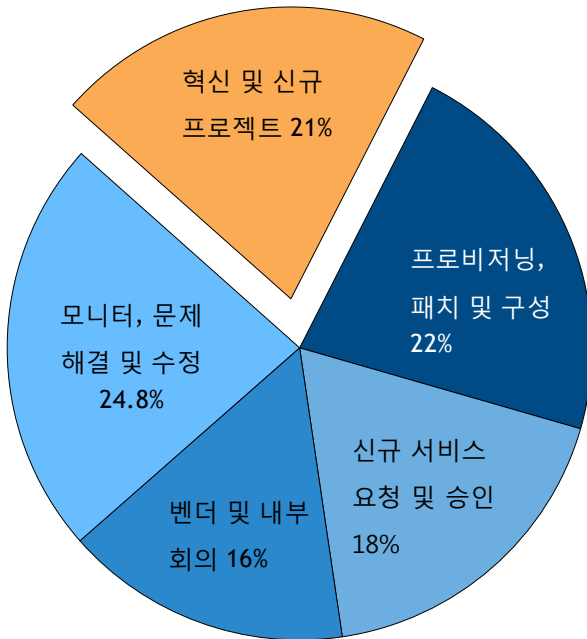
오늘날의 IT 직원은 혁신을 위해 할당할 시간이 거의 없으므로 기업이 새로운 기술을 채택할 때 다양한 벤더 시스템과 관련된 복잡도를 줄이는 것이 훨씬 더 중요해졌습니다. 2014 년 8 월 실시한 IDC 의 Converged Systems Survey 에 따르면 IT 직원은 현재 환경에 대한 모니터링, 문제 해결, 관리,구성 작업에 많은 시간을 할애하고 있습니다(그림 1 참조). 기업은 새로운 솔루션이 해당 카테고리에서 IT 직원의 효율성을 높여줄 것으로 기대하고 있습니다.

앞서 언급한 설문조사 외에도 IDC 의 Hardware Customer Satisfaction Report 에서는 270 명의 IBM 응답자 중 40%에 가까운 사람들이 엔터프라이즈를 위해 구매할 지원 서비스 계약의 유형을 결정할 때 멀티벤더지원을 제공할 수 있는 기능을 중요하게 여기는 것으로 나타났습니다. 이는 지출한 IT 비용을

최대한 활용하기 위해 기업이 IT 인프라 지원과 관련된 복잡도를 제거하기 위해 노력하고 있음을 보여주는 추가적인 증거입니다.

## 그림 1

### IT 운영 효율성



### IT 관리자 및 운영 직원의 시간 할당

- 최근 IT 직원은 혁신을 위해 시간을 거의 할당하지 않음
- 고객은 인프라 소프트웨어가 IT 직원의 효율성을 높여줄 것으로 기대
  - 개선이 시급한 2 개 영역으로 모니터링 및 프로비저닝 카테고리가 선정됨
- 간소화/통합 도구로서의 인프라 소프트웨어에 대한 추가적인 기회가 있음
  - 벤더 수 줄이기

n = 301

기반 = 모든 응답자

출처: IDC의 Converged Systems Survey, 2014 년 8 월

### 매니지드 지원 솔루션 평가

조직은 혁신에 할애하는 시간을 관리하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 대부분 기업에서는 시간적인 제약으로 인해 새로운 기술을 구매하는 대신 기존 자산을 갱신하는 데 집중하려고 합니다. 그 결과 기업에서는 자산을 효율적으로 관리하고 갱신할 방법을 모색하지만 자산을 유지보수하는 작업은 더 복잡해집니다. 자산 갱신과 관련된 다수의 유동적인 부분으로 인해 IT 그룹에 많은 혼란과 복잡도가 발생합니다. 따라서 IDC 는 멀티벤더 지원과 라이프사이클 유지보수 기능이 포함된 관리 지원 서비스 계약을 통해 기업은 IT 복잡도를 줄이고 IT 직원은 핵심 비즈니스 목표에 집중할 수 있을 것으로 간주합니다.

IDC 조사에 따르면 조직은 제한된 예산으로 멀티벤더 환경을 관리하는 데 너무 많은 시간을 소비하고 있습니다. 또한 IT 조직은 제한된 예산으로 이러한 인프라를 관리 및 유지보수하는 데 필요한 교육도 이끌어야 합니다. 이처럼 IT 조직은 관리해야 하는 모든 새로운 기술과 함께 수명 종료 또는 서비스 종료 장비에 대한 유지보수 비용을 절감하는 방법을 찾고 있습니다. 가장 효율적이고 간단한 방식으로 IT 인프라를 관리하는 방법을 찾는 기업을 위해서는 새로운 전략이 필요합니다. 이러한 이유로 IBM 은

비즈니스가 보유하고 있는 제한된 자원을 더 효율적으로 활용하고 IT 복잡도를 줄일 수 있도록 지원하기 위해 간소화된 멀티벤더, "매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수 서비스(MTSS)"를 개발했습니다.

## IBM 솔루션: 매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수

IBM의 매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수 서비스는 자본 투자 없이 IT 복잡도를 줄이고 IT 장비를 갱신하는 것과 관련된 재정적 부담을 줄이기 위해 프리미엄급 지원 서비스를 사용자 정의하고 활용할 수 있는 기능을 기업에 제공합니다.

IBM은 조직이 기술 지원 서비스를 받을 수 있는 솔루션을 개발하는 한편 새로운 기능과 기술을 채택할 수 있는 대체 방법을 제공하고 있습니다. IBM 솔루션에는 다음이 포함됩니다.

- 멀티벤더 지원 전문 지식
- IT 부담을 줄이는 외부 자원
- 갱신 주기를 관리하는 유연한 방법
- 예측 가능한 매월 비용
- 시스템 가용성을 최적화하고 IT 복잡도를 줄이는 데 도움이 되는 프리미엄급 사용자 정의 지원 서비스

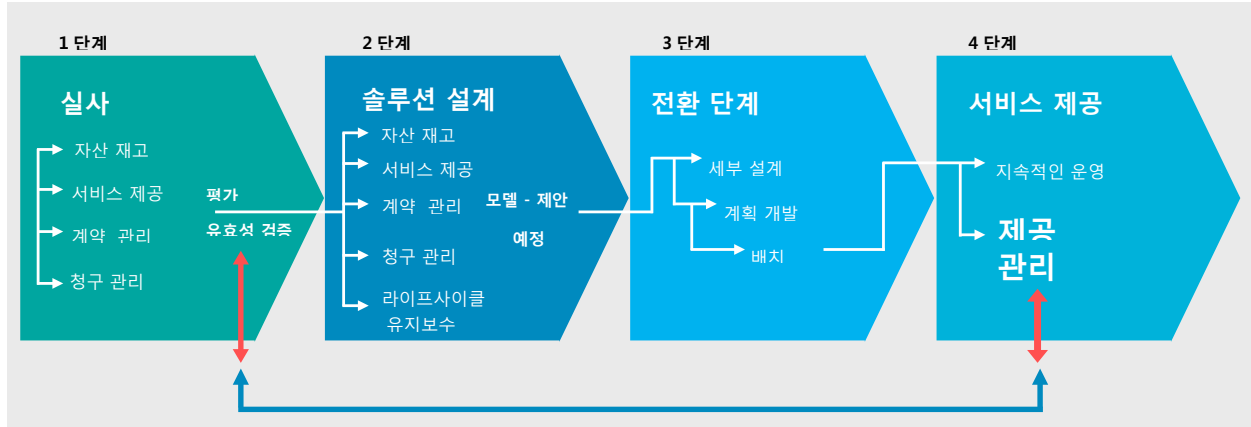
IBM MTSS를 이용하는 조직은 IT 직원의 일상적인 업무 부담을 덜어주는 지원을 받을 수 있습니다. 예를 들어, IBM 서비스는 가동 중지 시간을 단축하고 간소화하도록 IT 지원을 제공하는 방식으로 IT 직원을 지원할 수 있는 지원 전문가를 제공합니다. IBM 엔지니어는 다양한 IT 그룹에 더 간소화된 프로세스를 제공하기 위해 조직과 협력하며 조직을 지원하도록 교육받았습니다. 또한 지원 전문가는 하드웨어 및 소프트웨어 지원을 위한 단일 연락 지점 역할을 하므로 멀티벤더 환경을 다루어야 하는 복잡도를 간소화합니다.

IBM을 통해 조직은 IT 환경에서 사전에 대응할 수 있으며 고객의 요구를 이해하고 필요한 경우 에스컬레이션 프로세스를 지원할 수 있는 일반 사용자에게 단일 연락 지점을 제공합니다. IT 사용자에게는 문제 추적, 해결 및 보고를 위해 온라인 액세스 권한이 제공됩니다. 또한 온라인 액세스를 통해 하드웨어 및 소프트웨어 인벤토리를 정확하게 추적할 수 있는 단일 관리 시스템을 제공하며 이는 새로운 기술을 통합할 때 규정 준수를 관리하는 데 도움이 될 수 있습니다. 그림 2에서는 다양한 성숙 단계를 거치며 MTSS를 구현하고 고객을 논리적으로 이동하는 IBM의 방법론을 간략하게 보여줍니다.

## 그림 2

### IBM MTSS 방법론

#### 매니즈드 기술 지원 서비스(MTSS)를 위한 IBM 방법론



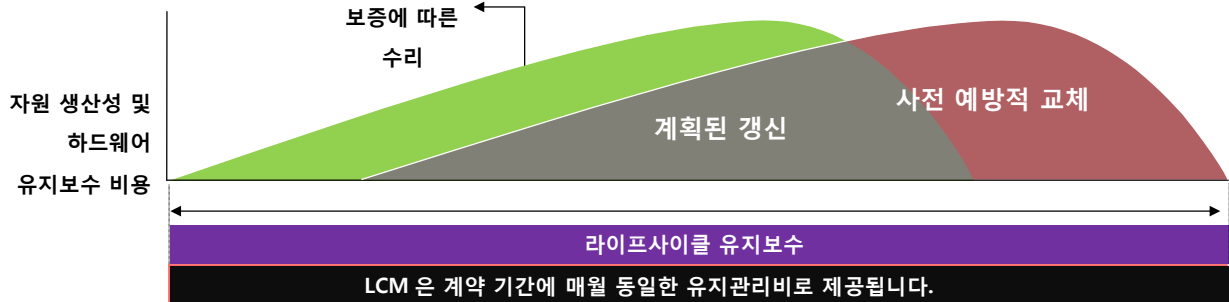
- 대상 IT 환경에 대한 실사 수행
- 고유의 비즈니스 요구사항에 부합하도록 관리 지원 솔루션 맞춤 설계
- 플랫폼별 또는 위치별로 IBM의 지속적이고 안정적인 상태 관리로 전환
- 최적의 가격으로 최상의 지원을 지속해서 제공할 수 있도록 솔루션을 끊임없이 개선

출처: IBM, 2016년

IBM 서비스는 기업이 IT 복잡도 관리를 개선할 수 있도록 지원하고 제 3의 플랫폼 및 그 이상으로 발전할 수 있도록 기술 지원을 제공합니다. IT 환경이 복잡해질수록 IT 지원의 필요성은 커집니다. IBM의 매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수 서비스(MTSS)는 IBM 고객이 기술 지원 전략에서 부족한 부분을 정확히 찾아낼 수 있도록 기술 성숙도 프레임워크를 제공합니다. IBM은 고객이 원하는 수준의 지원 성숙도를 준비할 수 있도록 협력합니다. 성숙도 모델은 즉각적인 복구, 계획된 갱신, 사전 예방적 교체라는 3 단계로 진행됩니다. 각 단계는 IBM이 수년 동안 고안한 도구 및 방법론에 따라 IT 복잡도를 간소화하고 고가용성을 지원하도록 설계되었습니다. 그 결과 라이프사이클 전반에 걸친 서비스가 탄생했습니다(그림 3 참조).

### 그림 3

## 라이프사이클 유지보수 서비스



IBM은 IT 지원 및 데이터 가시성을 제공하여 더 많은 정보를 기반으로 비즈니스 의사결정과 투자를 수행할 수 있도록 지원하므로 자본 투자 및 지원 비용을 크게 절감할 수 있습니다. 이를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 유지관리 계약에 따라 기존 장비를 새로운 장비로 대체하기 위한 계획된 장비 교체 전략을 통해 수명이 끝났거나 서비스 기간이 종료된 장비에 필요한 유지보수 비용을 줄이십시오.
- 운영 비용(OPEX)과 자본 비용(CAPEX) 모델에 따라 하드웨어를 교체할 수 있습니다.
- 유지보수 계약을 통해 장비 라이프사이클 유지보수와 정액 요금 분할 납부를 활용하여 예산 계획을 더욱 효과적으로 예측하고 일관되게 세울 수 있습니다.
- 새로운 장치를 배치하고 보증되는 장비에 필요한 유지보수 비용을 줄임으로써 보증 적용 범위를 최적화하십시오.

출처: IBM, 2016년

마지막으로 IBM의 매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수 서비스를 통해 조직은 IT 운영 비용을 절감하고 라이프사이클 관리를 간소화하여 새로운 비즈니스 이니셔티브를 추진할 수 있는 신규 솔루션에 투자할 자원을 확보할 수 있습니다.

## 전망

기술은 급속히 변하고 점점 더 발전하며 복잡해지고 있습니다. 소셜 비즈니스, 분석, 이동성, 클라우드와 같은 새로운 비즈니스 이니셔티브를 통합하고자 하는 기업은 인프라를 확장하기 위해 도움이 필요합니다. 또한 사내 직원이 이러한 모든 솔루션과 교육을 관리하는 복잡한 작업을 처리하며 어려움을 겪음에 따라 아웃소싱 직원의 지원이 더 중요해질 수 있습니다.

aaS(as-a-service) 오퍼링이 지속해서 성장하면서 유연하고 비용 효율적인 라이프사이클 서비스는 계속 확장될 것입니다. 이러한 신규 솔루션을 통해 기업은 더 민첩하고 비용 효율적으로 IT 인프라를 갱신할 수 있습니다. capex를 절감하려는 움직임은 기업이 인프라를 혁신할 때 더 중요해집니다. 기업이 Google Docs, AWS, Microsoft Office 365 뿐만 아니라 Salesforce와 같은 CRM 패키지 등의 서비스를 사용하고 있다는 사실은 기업이 aaS 또는 나아가 opex 모델을 이미 채택하고 있음을 보여줍니다. IDC 데이터에 따르면 opex/aaS 모델은 계속해서 확장 및 성장할 것이며 IDC는 기업이 이러한 오퍼링을 최대한 활용할 것으로 예측합니다.

## 과제와 기회

---

기업이 새로운 aaS 모델을 구매하도록 하는 일은 어려울 수 있습니다. 기업이 IDC의 네 가지 특징(소셜 비즈니스, 이동성, 빅데이터/분석, 클라우드)으로 구성된 새로운 비즈니스 관행을 구현하게 되면 현재 상황이나 항상 수행하던 방식을 바꿔야 할 것입니다. 이러한 혁신적인 모델을 통해 기업은 수익 창출 기회를 늘릴 수 있지만 동시에 IT 조직에 더 복잡한 인프라를 채택하도록 합니다. 이는 capex 모델과 달리 IBM에서 IT 자산을 배치하고 갱신하며, IBM 기술자가 해당 자산에 대한 유지보수를 담당하는 opex 모델의 가치를 보여줄 수 있는 절호의 기회입니다.

IBM은 기술 지원 서비스 분야에서 명성이 높으며 엔터프라이즈 고객과 기타 벤더를 지원하는 시장에서 여전히 중요한 위치를 차지하고 있습니다. IBM은 고유의 IT 환경 내에서 새로운 기술을 채택하고 있는 고객을 광범위한 지원 서비스를 통해 지원할 수 있는 역량을 갖추고 있습니다. IT 지원 업무의 일부를 하나의 벤더에 의뢰하고자 하는 대기업의 경우 IBM은 최고의 선택이 될 것입니다. IDC는 유지보수 및 기술 지원 서비스 분야에 대한 IBM의 강점과 글로벌 지원 인프라가 계속해서 고객의 호응을 얻을 것으로 예측합니다.

## 결론

---

기업이 기존의 장비를 유지하면서 새로운 기술을 채택함에 따라 복잡도가 대폭 상승하게 될 것입니다. 이처럼 새롭고 복잡한 환경에서는 조직이 인프라에 더 많은 투자를 하게 되고 재무 전략을 재고해야 할 필요성이 대두합니다. 조직이 직면하게 될 가장 큰 도전 과제 중 하나는 이러한 투자를 계속하면서 새로운 IT 환경을 지원하기 위해 직원과 자원을 계속 보유하는 방법입니다. aaS(as-a-service) 및 opex 재무 모델은 이러한 부담 일부를 완화하는 데 매우 적합합니다.

조직은 이러한 새로운 기능을 모두 비용 효율적인 방식으로 관리하면서도 핵심 비즈니스 이니셔티브에 맞출 수 있는 벤더를 찾아야 합니다. IBM의 매니즈드 기술 지원 및 라이프사이클 유지보수 서비스를 선택하면 opex/aaS 모델로 자산을 관리하여 비용을 절감하고 이를 통해 새로운 기술을 개선 및 채택할 수 있는 자원을 확보하여 결과적으로 새로운 수익 기회를 늘릴 수 있습니다.



## IDC 정보

IDC(International Data Corporation)는 정보 기술, 원격 통신, 소비자 기술 시장에 대한 시장 인텔리전스, 자문 서비스 및 이벤트를 제공하는 최고의 글로벌 제공업체입니다. IDC는 IT 전문가, 기업 임원, 투자 커뮤니티가 기술 구매 및 비즈니스 전략에 대한 의사결정을 사실에 따라 수행할 수 있도록 지원합니다. 1,100 명 이상의 IDC 분석가가 전세계 110 개 이상 국가에서 기술 및 산업 기회와 트렌드에 대한 글로벌, 지역 및 현지 전문성을 제공합니다. IDC는 50 년 동안 고객이 핵심 비즈니스 목표를 달성하는 데 도움이 되는 전략적 통찰을 제공해 왔습니다. IDC는 세계 최고의 기술 미디어, 연구 및 이벤트 기업인 IDG의 자회사입니다.

## 글로벌 본사

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
508.872.8200 Twitter:  
@IDC idc-  
community.com  
www.idc.com

---

### 저작권 고지

IDC 정보 및 데이터 외부 공개 - IDC 정보를 광고, 보도 자료, 프로모션 자료에 사용하려면 먼저 IDC 부사장 또는 이사장의 서면 승인을 받아야 합니다. 그러한 요청에는 제안서 초안이 첨부되어야 합니다. IDC는 어떤 이유로든 외부 사용 승인을 거부할 권리를 갖습니다.

Copyright 2016 IDC. 서면 허가 없이 복사할 수 없습니다.

