



새로운 기술, 새로운 사고방식

디지털 경제에서 경쟁하는 전략적 IT 인프라

IBM 비즈니스 가치 연구소

경영진 보고서

Systems

IBM의 지원 가능 방법

디지털 경제는 사람과 기업이 행동하고, 상호 작용하며, 거래하는 방법을 변화시키고 있습니다. IT 리더들은 신뢰 받는 서비스 제공자로서 IT 인프라가 새로운 모바일, 소셜 및 클라우드 기술을 포용하도록 발전시켜야 합니다. IBM Systems는 IT 리더들에게 모바일 장치 및 애플리케이션과의 원활한 통합을 지원하는 혁신적인 미들웨어, 서버 및 스토리지를 제공합니다. 이러한 기술은 조직이 즉각적이고 유용한 통찰력을 위해 많은 양의 데이터를 처리할 수 있도록 하고 보다 나은 서비스 예측성을 위한 일관적인 운영을 지원합니다. IBM Systems에 대한 자세한 정보는 다음 웹사이트를 참조하십시오. ibm.com/systems

IT 인프라의 변화

끊임없이 확장하는 디지털 경제에서 경영진은 정보 기술 (IT) 인프라가 시장 이점을 위해 재빨리 움직이게 할 책임이 있습니다. 기술에 관련된 것뿐만 아니라 오늘날 IT 리더들은 조직의 신뢰를 받는 서비스 제공자가 된다는 목표가 있습니다. 이를 위해 빠르게 혁신하고, 고유한 고객 경험을 제공하며, 고객 및 시장에 대한 지식을 활용해야 합니다. 이제 IT 인프라는 에코시스템 파트너와 연결되고, 트랜잭션 및 분석 서비스를 개선하며, 변화하는 비즈니스 조건을 해결하기 위한 유연한 용량을 구축해야 합니다. 또한 성공하기 위해서 기술에 자금을 지원하는 최선책, 혁신의 출처를 찾고 불확실한 미래를 준비하는 방법 등 IT 사고방식에 대해 다시 생각하는 조직에게 달려 있습니다.

총괄 요약

디지털 혁신의 도래는 IT 인프라 대화의 본질을 기술에서 전략으로 변화시켰습니다. 고객은 개인화의 향상을 요구하고, 회사는 이전에는 관련 없던 업체와 새롭게 경쟁하면서 혁신을 하기 위해 유례 없는 압박을 받고 있습니다. 이제 IT 인프라 대화는 단순히 “비용을 절감하는 동시에 시스템을 작동하는 것”이 아니라 조직의 신뢰 받는 서비스 제공업체가 되는 것을 수반합니다.

고객 경험의 차별화, 고객 통찰력과 신제품 및 서비스의 결합 및 신속한 실험 지원 등 새로운 비즈니스 기능이 인프라 의사 결정을 백 오피스에서 조직 비즈니스 전략의 핵심 구성요소로 이동시키고 있습니다. 그리고 이와 더불어 신기능은 이러한 디지털 전환을 일으키는 데 필요한 하드웨어, 소프트웨어 및 네트워킹 기능에 대한 새로운 전략적 선택 요소들과 함께 제공됩니다.

IBM 비즈니스 가치 연구소(BV)의 이전 연구에서는 70%의 조직들이 IT 인프라가 비즈니스 결과 창출 시 중요한 역할을 한다는 점을 인지한다고 밝혔습니다. 또한, 설문조사 대상 회사 중 60%가 향후 12-18개월에 걸쳐 IT 인프라 투자를 증가시킬 예정이었습니다.¹ 동시에 회사 중 10% 미만이 클라우드 컴퓨팅, 분석 도구, 모바일 및 소셜 기술을 지원하는 디지털 비즈니스의 요구사항을 충족할 준비가 되었다고 밝혔습니다.²

조직들은 보다 디지털 기반 형식화되어 참여해야만 합니다. IT 인프라의 기술 결과와 더불어 당사는 사고방식의 근본적인 변화가 일어나야 한다는 점을 발견했습니다. 이러한 조직들이 디지털 전환을 하기 위해 필요한 핵심 기능은 무엇입니까? IT 조직이 이 격동 시기를 헤쳐가는 데 필요한 사고방식의 변화는 무엇입니까?



API는 핵심 자산을 활용하고 **디지털 경제에서 협력하는** 조직들을 “연결”하는 데 있어 중요합니다.



IT 조직들은 너무나 자주 **자신들이 지원해야 하는 워크로드와** 애플리케이션이 **상주하는 컴퓨팅** 환경을 일치시키지 못합니다.



리더들은 **현재 요구사항 이외의 것도 고려하고** 조직에게 미래의 **혼란스런 변화를 활용할 수 있는 권한을** 부여합니다.

이러한 질문에 답변하기 위해 전 세계에 있는 15개의 회사와 심층적인 인터뷰를 수행했습니다. 조직의 IT 인프라를 책임지고 있는 다양한 업계의 IT 경영진과 얘기를 나누어 보았습니다. 이러한 대화를 통해 IT 인프라의 디지털 경제 증가가 주는 영향과 그들의 리더십과 관련된 새로운 요구사항에 대해 탐구했습니다.

일부 회사는 이 디지털 여정을 시작했지만 이제 막 발걸음을 뚝 곳도 있습니다. 하지만 모두가 새 디지털 환경으로 인해 상당한 변화가 일어날 것이라는 점을 인지하고 있습니다. 바로 IT 인프라의 미래뿐만 아니라 IT 조직이 조직 자체와 미래에 관해 생각하는 방식도 변화한다는 것입니다(그림 1 참조).

그림 1

회사들은 IT 인프라를 업그레이드해 경쟁 우위를 선점하려 하면서 수많은 문제에 직면하고 있습니다

시장 요인

- 더 짧은 조정 시간으로 고객 기대치 개편
- 기존 업계 경계선이 희미해지면서 새로운 경쟁업체와 경쟁
- 핵심 비즈니스를 유지하는 동시에 유례 없던 속도와 범위로 혁신을 이끌어내야 할 필요성

기술의 변화

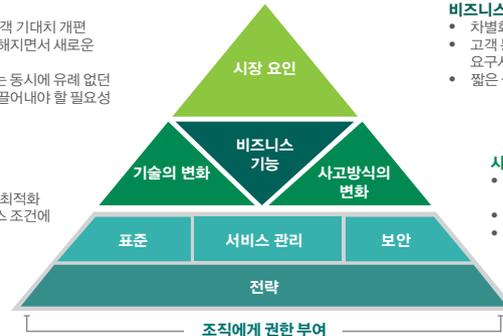
- 에코시스템 통합 지원
- 트랜잭션 및 분석 서비스 최적화
- 빠르게 변화하는 비즈니스 조건에 기반한 유연한 용량 구축

비즈니스 기능

- 차별화된 옴니채널 경험 제공
- 고객 통찰력을 향상시키고 새로운 요구사항을 신속하게 예측
- 짧은 실험 지원 및 시장 출시 기간 단축

사고방식의 변화

- 재정적 선택 사항 및 문제에 대한 전체적인 스펙트럼 평가
- 방화벽 내외부의 혁신 수용
- 기본 분야의 핵심 세트에 지원되는 혼란스런 변화를 활용하도록



출처: IBM 비즈니스 가치 연구소.

디지털로 이동: IT 인프라 변화

이러한 세 가지 기술 변화 유형은 경쟁력을 유지하기 위해 필요합니다(8페이지의 그림 2 참조).

- 에코시스템 통합 지원
- 트랜잭션 및 분석 서비스 개선
- 유연한 용량 구축으로 빠르게 변화하는 비즈니스 조건 해결.

에코시스템 통합 지원

인터뷰를 한 조직들은 그들의 향후 성공이 자체 IT 기능과 다른 곳과 연결하는 능력에 달려 있을 것이라 인지했습니다. 과거에는 고객 지원을 위해 자체 내부 데이터 및 자원에 의존하는 경향이 있었습니다. 오늘날 한 개 이상의 에코시스템 참여는 내부에 위치한 전체 기능의 필요 없이 혁신을 가속화하고, 위험을 줄이며, 고객에게 고유하고 차별화된 제안을 하는 방법으로 여겨집니다.

IBV 보고서, “에코시스템의 새 시대: 에코시스템 환경의 파트너링 재정의”에 설명되어 있듯이, 에코시스템은 비즈니스 가치 생성 및 할당을 목표로 하는 독립 기업 및 관계의 복합 웹입니다.³ 비즈니스 에코시스템은 상호 간에 증식력이 있는 것으로서 전체를 개별 부분의 합 이상으로 여깁니다. 기본적으로 광범위한 이 시스템은 공공 및 개인 기관, 소비자 등 잠재적으로 여러 지역 및 업계로 확장합니다.⁴

에코시스템 참여는 조직이 수많은 문제를 염두에 두게 합니다. 한 금융기관의 경영진은 “공개하기 시작할 때부터 실제 문제가 시작됩니다”라고 밝혔습니다.

“고유 경험 제공이라는 미래는 광범위한 에코시스템으로 뛰어드는 능력에 대한 것입니다.”

IT 담당 이사, 의료

조직들은 어떤 유형의 데이터를 다른 곳과 공유하고 싶은지 그리고 해당 특정 당사자에게만 어떤 유형의 데이터에 대한 액세스를 제공할 것인지 고려해야 합니다. 일부 데이터 유형이 광범위한 개발업체들과 자유롭게 공유될 수도 있지만, 기타의 경우 소수의 신뢰할 수 있는 개개인으로부터 철저히 제어되어야 합니다. 어떤 데이터가 보내졌고 이 핵심 자산을 제어하기 위해 중심이 되는 지점을 확인하십시오.

여러 에코시스템 구성원도 통합을 어렵게 하는 다양한 운영 플랫폼을 사용할 수 있습니다. 심지어 유사한 플랫폼을 운영하는 것도 에코시스템 구성원 중 하나가 다른 구성원이 관련 수정을 하도록 요청할 수 있는 변화를 하기로 결정할 때 어려울 수 있습니다.

결국 조직은 방화벽 외의 소스에서 워크로드 요구사항을 관리해야 합니다. 내부 애플리케이션의 예상 워크로드 예측은 부담스럽지만 잠재적으로 수천 명에 이르는 기타 사용자의 요구사항을 평가하는 것은 그 이상일 수 있다. 문제의 정도는 에코시스템 내 문제가 핵심 고객 대면 애플리케이션의 문제로써 다른 당사자의 데이터 반응성과 안정성에 의존하기 시작하면서 보다 분명해졌습니다.

애플리케이션 프로그래밍 인터페이스(API)는 점차 회사 간 연결이 이루어지는 기본 매개체가 되어가고 있습니다. 한 여행 서비스 제공업체는 “API를 구축하여 에코시스템이 직접 연결되고 가치 추가 서비스를 제공할 수 있도록 하고 있습니다”라고 밝혔습니다.

이러한 연결은 선택된 참가자 또는 일반 대중이 이용할 수 있도록 제공되며, 외부 조직이 개발한 애플리케이션 및 서비스에 쉽게 통합할 수 있습니다. 문제를 제기한 회사의 수를 통해 API가 내부 시스템 기록의 통찰력을 활용하고 디지털 경제에서 협업하는 조직 간의 필요한 “연결”을 구축하는데 핵심이 될 것이라는 점이 명백해집니다. API는 새로운 형태의 혁신을 일으키는 연료 역할을 하며 기존 지역 및 업계 라인을 교차하는 여러 소스의 기능을 결합하게 됩니다.

트랜잭션 및 분석 서비스 개선

IT의 심장부에서 인프라는 트랜잭션 발생 시 이를 분석하는 기능을 하며, 신속하게 여러 종류의 데이터로부터 통찰력을 만들어내고 사용합니다. 한 금융 서비스 경영진은 이 중요한 필요성을 다음과 같이 요약했습니다. “대규모 구조화 및 비구조화 데이터를 처리하는 능력은 성공의 핵심입니다.”

빅 데이터 관리와 관련된 IT 인프라의 문제는 수가 많고 잘 기록되어 있습니다. 대부분의 조직은 데이터 처리량 및 처리 요구사항에 발맞추지 못해 왔으며, 모바일 장치 등의 새로운 채널로 데이터 요구사항을 충족하는 방법을 검사해야 했습니다.

회사들은 실시간 분석의 가치를 차별화의 형태로 인식하고 있습니다. 예를 들어, 스포츠 엔터테인먼트 회사들은 스포츠 실황 중계 인풋, 과거의 규모와 팬의 감성을 통합한 뒤, 이벤트 중 화면상의 모션 콘텐츠를 생산하고 있습니다. 이를 통해 팬 경험을 새로운 수준으로 끌어올리고, 관련 콘텐츠를 보다 빠르고 비평적으로 소화할 수 있게 되었습니다.

“IT 인프라는 분석 도구 사용이 중요한데, 저희는 설명 분석 도구에서 진단/예측 분석 도구로 진화하고 있습니다. 이러한 기능 덕분에 학생 개개인의 교육 프로그램/추적을 개인화할 수 있게 되었습니다.”

교육감, 지역 교육 시스템

“저희는 팬이 최고의 디지털 경험을 할 수 있도록 지원하기 위해 토너먼트 피크 트래픽 요구사항을 처리하는 능력이 필요합니다.”

총괄 기술 자문가, 스포츠 이벤트 관리

두 번째 문제는 비용 효과적이고 안전한 방법으로 데이터를 분석해야 한다는 것입니다. 전통적으로 분석 도구는 데이터 위치와 분리된 컴퓨팅 환경에서 수행해야 했습니다. 하지만 데이터 마이그레이션은 시스템 성능을 저하시키고 보안과 안정성 문제를 일으켰습니다. 일부 회사에서는 전 세계에 있는 다양한 서버에서 대규모 데이터 세트의 여러 인스턴스를 보관하지만, 각 인스턴스는 보안 위반의 위험은 물론 데이터 불일치와 이중화의 위험도 증가시켰습니다.

또한, 업무 핵심적인 애플리케이션의 분석 도구 사용은 “항상” 이용 및 액세스 가능한 통찰력의 필요성을 증대시켰습니다. 시스템 안정성은 고객 및 기타 에코시스템 파트너가 심하게 의존할 때 선택 사항이 될 수 없습니다.

금융 서비스 경영진은 “애플리케이션을 1년 365일 내내 연중무휴로 작동하고 오프라인 창 없이 변경 내용을 배치해야 할 필요성이 늘어났습니다”라고 말했습니다. 조직은 잠재적인 중지 발생 전 예측 및 해결할 수 있어야 할뿐만 아니라, IT 인프라는 워크로드를 다른 환경으로 이동시킬 만큼 충분히 탄력적이어야 합니다.

유연한 용량 구축으로 빠르게 변화하는 비즈니스 조건 해결

보다 고객 중심의 혁신적인 환경에서 운영하려면 구조적으로 안정된 IT 인프라만으로는 부족합니다. 블랙프라이데이처럼 일회성 이벤트 중 또는 신제품 소개와 관련된 엄청난 변화 중 생성되었는지 여부에 관계 없이 변화하는 주변 환경에 빠르게 적응할 수 있는 능력이 필요합니다. 이러한 요구사항을 충족하도록 빠르게 전환하지 못한다면 결과적으로 수익 상실, 부정적인 브랜드 인식, 대기 중인 경쟁업체로 빠르게 고객 이동이 일어날 수 있습니다.

빠르게 전환하는 내부 및 외부 고객 요구사항을 해결할 수 있는 IT 인프라의 개발은 수많은 연구 참가자의 핵심 주제였습니다. 이는 정말 필요에 따라 장기간 계획부터 단기간 실행까지 여러 시간대를 아울러 일어났습니다. 기본적으로 IT 인프라는 정기적인 최고 수요를 처리하는 동시에 대부분 유휴 시간인 초과 기능 관련 비용을 관리해야 합니다. 이러한 수요 급증을 예측하는 것은 어려울 수 있는데, 특히 운영 부서 및 IT 인프라 담당 부서 간의 협력이 부족할 때 어려울 수 있습니다.

당사의 응답자들은 종종 사전 지식 없이 발표되는 새 마케팅 캠페인이나 제품으로 인해 발생하는 높은 네트워크와 거래 수요가 예측하지 못하게 나타나는 것이 문제라고 언급했습니다. 운송 시스템 경영진은 “새로운 프로모션은 소셜 미디어 때문에 빠르게 입소문을 탈 수 있습니다. 한 항공사가 무료 탑승권을 준다고 했을 때, 사전 통지 없이 당사 시스템을 통해 수천만 건의 예약 요청이 몰리게 되었습니다”라고 말했습니다.

IT 인프라 상의 예측 가능 수요라도 IT 조직들은 지원이 필요한 워크로드 간의 불일치와 이러한 애플리케이션이 상주하는 컴퓨팅 환경을 발견합니다. 자원 집약적 요구사항이 적은 애플리케이션은 너무나 자주 컴퓨팅 전력이 향상된 시스템에 상주하는 데, 이는 회사의 전체적인 시스템 용량의 사용량을 최적화하는 것을 방해합니다. 그보다 더 일을 복잡하게 하는 점은 워크로드 요구사항이 새 기능과 서비스가 등장함에 따라 시간이 흐르면서 변화한다는 것입니다. 예를 들어, 회사들이 소수의 대규모 획일적 서비스를 수많은 소규모의 마이크로 서비스로 발전시키면서, 동적으로 컴퓨팅 자원의 균형을 유지해야 할 필요성이 지속적으로 증가합니다.

당사는 또한 어떻게 회사들이 최종 사용자로 하여금 표준 셀프 서비스 환경을 통해 자체 인프라 환경을 설정하도록 지원함으로써 유연성을 향상시키는지 발견했습니다. 사용자가 개발 및 테스트 환경을 설정할 수 있는 프로세스를 자동화함으로써 IT 조직들은 개개인이 애플리케이션을 생성하고 빠르게 새 아이디어와 개념을 테스트하기 쉽게 만들었습니다.

그러나, 제공되는 셀프 서비스가 용이해서 새롭게 호스트된 모든 애플리케이션의 주기를 관리해야만 합니다. 의료 서비스 경영진은 IT 인프라에 대한 프로비저닝 시간을 몇 주에서 몇 시간으로 단축시킨 셀프 서비스 기능을 추가한 후 이렇게 말했습니다. “저희는 이제 1,500개의 가상 시스템을 생산 중입니다. 과거에는 1,500개 정도에 불과했죠.”

그림 2

IT 인프라 변화: 핵심 질문

에코시스템 통합 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 보안을 저하시키지 않고 귀중한 데이터를 선택적으로 노출하는 것이 조직에게 얼마나 효과적입니까? • 귀하의 인프라는 어느 정도까지 외부 조직의 다양한 연결 요구사항을 지원할 수 있습니까? • 어떻게 API 트래픽을 측정 및 관리해서 서비스 수준 계약을 보증하고 지속성을 유지합니까?
트랜잭션 및 분석 서비스 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 매일 증가하는 데이터를 처리하기 위해 조직에게 어떤 범위의 충분한 연산 능력이 필요합니까? • 비즈니스 통찰력을 제공하는 데 필요한 분석 애플리케이션 지원 시 조직의 IT 인프라가 얼마나 효과가 있었습니까? • 핵심적인 고객 대면 애플리케이션을 위해 연중무휴 액세스를 제공하는 인프라가 얼마나 안정적입니까?
유연한 용량 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 조직은 어떻게 빠르게 변화하는 비즈니스 조건에 일치하도록 용량을 효과적으로 조정할 수 있습니까? • 조직은 어떻게 워크로드의 우선순위와 다양성을 기반으로 자원을 할당하고 자원 활용도를 향상시킵니까? • 개개인은 셀프 서비스로 어느 정도까지 IT 인프라를 프로비저닝할 수 있습니까?

출처: IBM 비즈니스 가치 연구소.

기술 그 이상입니다. IT 조직의 사고방식 변화

디지털 경제가 회사들로 하여금 근본적인 IT 인프라 기술에 대해 재고하도록 강요하는 동시에 당사의 인터뷰는 IT 조직이 기존 사고방식을 다시 상상해야만 한다는 점을 명확히 합니다.

“사고방식”은 자금 지원 출처부터 조직 구조, 관리 및 측정 시스템까지 모든 것을 아우릅니다.

단순히 애플리케이션이 사내 솔루션을 대신하여 클라우드에서 실행되어야 하는지 결정하는 것 이상으로 IT 조직은 업계 통합의 시대에 가치를 추가하는게 무슨 의미인지, 더 짧아지는 제품 주기의 영향 그리고 차후 성장이라는 물결을 놓칠 것이라는 공포를 해결해야 합니다.

IT 조직의 기존 패러다임을 변화시키기 위한 당사의 논의에서 다음과 같은 세 가지 목적이 도출되었습니다(15페이지의 그림 3 참조).

- 재정적 선택 사항 및 문제에 대한 전체적인 스펙트럼 평가
- 방화벽 내외부의 혁신 수용
- 조직에게 혼란스러운 변화를 활용할 수 있는 권한 부여.

재정적 선택 사항 및 문제에 대한 전체적인 스펙트럼 평가

IT 예산이 종종 압박을 받는다는 점을 고려하면 신기술 투자가 어려울 수 있습니다. 오늘날의 불규칙하고 동적인 환경을 관리하는 비용은 IT 경영진의 어깨를 무겁게 짓누르고 있습니다. 기존 컴퓨팅 자원을 “최대화”하는 것은 일반적으로 다른 업그레이드, 다른 서버 또는 다른 데이터 센터를 방지(또는 최소한 지연)한다는 의미입니다.

“*Capex*과 *Opex* 모델 간의 교류는 비즈니스 전략에 따라 이루어져야 합니다.”

AVP, IT 엔지니어링, 보험사

디지털 경제는 회사들로 하여금 비즈니스 이점에 비용을 조정하는 데 있어 더 창의적이고, 투자 회수 기간과 현금 흐름을 개선하는 동시에 성장을 이끌어내는 새로운 혁신에 소모되는 시간을 단축하도록 강요합니다. IT 조직들은 자금 자원 제약 사항에 관련된 재무 선택 사항을 보다 노련하게 이해해야 하며, 이러한 여러 모델의 영향을 평가해야 합니다.

클라우드 컴퓨팅은 조직들이 상당한 증분식 투자 없이 기존 IT 자산의 전체적인 활용도를 증가시키도록 지원해 왔습니다. 사용량당 과금(*pay-per-use*)과 서비스로서의 소프트웨어 등 다른 유틸리티 모델 또한 IT 자산이 향후에 관리될 수 있는 방법에 영향을 미칩니다. 시간이 흐르면서 투자가 확산되면 종종 즉각적인 현금 흐름 문제를 완화시킬 수 있습니다. 결과적으로, 이러한 새 모델은 다양한 지출 모델, 즉, 자본 지출(*capex*) 대 운영 지출(*opex*) 관리에 대한 대화를 자극시켰습니다. 따라서 조직이 프로젝트 시작 시 자금 지원에 대한 논의를 하는 것이 중요합니다.

그러나 실제로는 수많은 회사들이 구매 주기 중 너무나 늦은 시기에 이러한 어려운 논의와 씨름을 하고, 오직 일부의 선택 사항만 남게 됩니다. 또한 IT 지출을 관리하는 금융 시스템 및 절차는 기술 변화와 반드시 발맞출 필요가 없습니다. 정부 규제 공익사업의 경우, IT 지출을 이전 자본 지출의 고정 비율로 설정하는 규정으로 인해 보다 유연하고 다양한 컴퓨팅 모델로 전환하기 어렵게 합니다. 따라서 팀에게는 이러한 비용을 자본 지출로 관리하는 동시에 필요한 조직적인 유연성을 제공하는 다른 방법이 필요합니다.

비규제 환경에서도 내부 금융 관행과 제어는 신기술 사용과 관련된 변화를 충분히 고려하지 않을 수도 있습니다. 엔터테인먼트 경영진은 “저희 조직은 운영 지출이 아닌 자본 지출이 부족합니다. 운영 지출로 이동하려 하지만, 재무팀이 이런 변화를 쫓아갈 수 없습니다. 증가하는 운영 지출을 중요한 문제로 보지만 자본 지출이 줄어들고 있다는 점을 인지하지 못했습니다”라고 말했습니다.

한 의료 서비스 제공업체는 또한 “모든 금융 제어가 여전히 자본 지출로 이루어지는 와중에 금융 쪽이 내부 지침과 보고 구조를 깨지 않으면서 자본 지출을 운영 지출로 재할당하도록 지원할 수 없습니다.” 자본 지출과 운영 지출을 부서 간에 전달하는 것을 막는 비영리 단체의 기본적인 측면을 포함한 IRS(국세청) 제약 사항이 있습니다. 따로 본다면 이러한 예시들은 분리된 상황처럼 보일 수 있습니다. 하지만 한데 모이면 조직들이 비즈니스 목적 및 금융 목표와 IT 운영을 보다 더 낮게 일치시켜야 한다는 점이 강조됩니다.

기존 IT 자산의 기질은 또한 회사가 신기술 환경으로 이동하면서 활용도가 낮아질 수도 있습니다. 해당 자산은 잠재적으로 눈에 띄는 잔존 가치가 될 수 있는데, 이는 회사의 디지털 전환을 가속화하는 새 IT 자산에 적용될 수 있습니다. 회사들이 공격적으로 움직여 자본 지출과 운영 지출 모델 간의 균형을 유지하려 함에 따라 이러한 이전 투자를 활용할 수 있는지 여부가 중요합니다.

“그 누구도 이 모든 것을 할 수
없고 모든 것을 잘 할 수 없습니다.
우리에게는 파트너가 필요합니다.”

기업 영업 운영 수석 관리자, 통신사

방화벽 내외부의 혁신 수용

디지털화는 혁신의 본질을 변화시키고 있습니다. 기존의 제품 및 서비스는 디지털 기능을 사용해 생성되었는데, 데이터는 점차 거래 가능한 자산이 되어가고 있습니다. 새로운 비즈니스 모델이 업계 플랫폼을 재정의하면서 IT 인프라는 더 이상 백 오피스 서비스가 아닌 조직의 미래를 위한 성능 시험장이 될 것입니다.

IT 인프라 전문가의 영향은 셀 수 없이 많습니다. 이를 위해 조직들은 IT 인프라가 어떻게 혁신을 위한 촉매제로써 그리고 기존 운영을 위한 플랫폼으로써 사용될 수 있는지 고려해야 합니다. 고려해야 할 사항으로는 여러 인프라 모델을 가장 잘 활용하는 방법에 대한 가이드를 혁신가에게 제공, 잠재적 공급업체 및 도구 식별 및 혁신팀에 인프라 전문가 내정하기가 있습니다. 데이터 과학자가 점차 기업 혁신에서 중요한 역할을 하게 되면서, 원하는 분석 처리 환경을 구축할 수 있는 인프라 전문가와의 직접적인 협업 필요성은 비즈니스와 IT 간의 새롭고 중요한 파트너십을 생성합니다.

조직들은 파트너와 연결해 서비스를 제공해야 합니다. 이후 보다 더 긴밀하게 협력해 새로운 비즈니스 가치 소스를 생성하는 통찰력을 결합하게 됩니다. 무엇보다도 당사 연구의 참가자는 조직 외부에서 새로운 아이디어를 가져와야 한다는 점에 압박을 받았습니다. 다음 세 세계의 인용 문구를 고려하십시오.

“디지털화로 인해 모든 것을 내부에서 자체 실행하는 것보다 연중무휴의 환경을 생성하기 위해 파트너와 함께 하는 것이 보다 더 실행 가능하며 일반적입니다.”

- CIO, 소비자 회사

“우리의 경계선 안에서 개발 활동을 지속할 수 없습니다. 조직의 한계를 벗어나는 커뮤니티에 참여하고 외부의 혁신을 활용하십시오.” - 의료 서비스 제공업체 IT 담당 이사

“오늘날 우리 모두에게 파트너가 필요합니다. 모든 것을 혼자서 할 수가 없습니다.” - 교육감, 지역 교육 시스템

이러한 긴밀한 통합의 필요성은 인프라에 기술적 영향을 끼칩니다. 또한 에코시스템 파트너, 지적재산권 및 보안과 개인 정보 보호 간의 협력에 대한 문제를 제기할 수도 있습니다. 외부 인프라 제공업체, 비즈니스 파트너 또는 일반 대중에 관여하는지 여부에 관계없이 조직 간 기능 해결에는 IT 인프라 전문가로부터의 새로운 초점이 필요합니다.

조직에게 혼란스러운 변화를 활용할 수 있는 권한 부여

디지털 경쟁력으로서의 전환으로 회사는 변경해야 하는 사항과 더불어 예측할 수 없는 비즈니스 환경과 관련된 지속적인 변화를 환영하는 문화를 만드는 방법을 고려해야 합니다. 응답자 중 누구도 IT 배경의 변화 속도나 영향이 점차 줄어들 것이라고 예측하지 않았습니다. 당사와 이야기를 나눈 IT 경영진은 오늘날의 요구사항 관리에 대해 몹시 신경쓰지 않지만 미래가 불확실합니다. 경영진은 “저희는 도달했을 때 알 수 없는 영역을 횡단하고 정복할 것입니다. 모두가 이러한 접근법을 편안하게 여기지는 않지만 빠르게 변화하기 위해 필요한 과정입니다”라고 말했습니다.

“지속적으로 변화하는 문화를 수용하십시오. 새로운 세계에 맞서기보다 환영하십시오.”

CIO, 소비자

이를 돕기 위해 IT 조직들은 팀이 새로운 도구와 접근법을 실험할 수 있는 “공간”(물리적, 가상 또는 둘 다)을 제공해야 합니다. 일부 회사들은 IT 인프라 영역 내 특정 R&D 그룹 사용은 물론 “현재” 대비 “차후” 프로젝트의 설계로 일일 인프라 및 데이터센터 요구사항으로 인해 혼잡해지지 않으면서 신기술을 테스트할 수 있는 기회를 제공했다고 밝혔습니다.

응답자들은 또한 IT 조직들이 인적 자본 전략에 대해 재고해 보다 적응력이 좋고 서비스 지향적인 직원을 구축해야 할 필요성을 강조했습니다. 한 경영진은 “저희는 강경한 엔지니어를 서비스 제공자로 발전시켜 인재 모델을 변화시키기 위해 노력 중입니다”라고 말했습니다. 일부는 인력의 인구통계 변화가 두 가지 요건을 필요로 한다는 점을 언급했습니다. 바로 기존 시스템 유지에 대한 경험을 가진 기존 직원의 지식을 보존하는 동시에 클라우드 및 빅 데이터 기술에 대한 지식을 갖춘 밀레니얼 세대를 육성하는 것입니다.

그림 3

IT 사고방식의 변화: 핵심 질문

<p>재정적 선택 사항 및 문제에 대한 전체적인 스펙트럼 평가</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 자금 지원 옵션이 있는 귀하의 조직은 IT 혁신을 위해 자금을 지속하도록 접근할 수 있었다는 점을 어떻게 인지하고 있습니까? • 조직의 금융 전략과 일치되는 의사 결정을 내리기 위해 어느 정도 소요하게 됩니까? • 기존 인프라 자산의 잔존 가치를 어떻게 새 프로젝트를 위한 자금 지원으로 변환할 수 있습니까?
<p>방화벽 내외부의 혁신 수용</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 에코시스템 내 최적의 지식과 아이디어를 얼마나 효과적으로 활용합니까? • 보다 효과적인 혁신을 창출하기 위해 기존 IT 파트너와의 관계는 어느 정도까지 변화되어야 합니까? • 귀하의 조직은 효과적인 혁신을 지원하기 위해 내부와 외부 자원의 필요성에 대한 균형을 어떻게 유지합니까?
<p>조직에게 혼란스러운 변화를 활용할 수 있는 권한 부여</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 에코시스템의 증가하는 요구사항을 어떻게 사전 대처식으로 모니터링 및 해결합니까? • 변화하는 시장을 개척하는 데 필요한 인재를 식별하고 육성할 때 인적 자본 공급망이 얼마나 효과적입니까? • 귀하의 문화가 지속적인 변화와 불확실성에 긍정적으로 대처하는 방식은 무엇입니까?

출처: IBM 비즈니스 가치 연구소.

자세한 정보

이 IBM 비즈니스 가치 연구소의 연구에 관해 자세히 알아보려면, 다음 연락처로 문의하십시오. iibv@us.ibm.com. 트위터에서 @IBMIBV를 팔로우하십시오. 전체 연구 카탈로그를 보거나 월별 소식지를 구독하려면 다음 페이지를 방문하십시오. ibm.com/iibv

앱스토어에서 iOS 또는 Android용 무료 “IBM IBV” 앱을 다운로드 받아 휴대폰이나 태블릿으로 IBM 비즈니스 가치 연구소 경영진 보고서에 액세스하십시오.

변화하는 세계에 알맞은 파트너

IBM에서는 고객과 협업하고, 비즈니스 통찰력과 고급 연구 및 기술을 한데 모아 오늘날 빠르게 변화하는 환경에서 고유 이점을 제공합니다.

IBM 비즈니스 가치 연구소

IBM 글로벌 비즈니스 서비스의 일부인 IBM 비즈니스 가치 연구소는 핵심 공공 및 개인 섹터 문제에 관해 수석 비즈니스 경영진의 사실에 기반한 전략적 통찰력을 개발합니다.

주석 및 출처

- 1 Dyer, Nathan, Pamela Hurwitch, Eric Lesser 및 Jacqueline Woods. "IT 인프라 대화: 새로운 콘텐츠, 새로운 참여자, 새로운 자세." IBM 비즈니스 가치 연구소. 2014년 7월. www.ibm.com/systems/infrastructure/us/en/it-infrastructure-matters/it-infrastructure-report.html
- 2 Ibid.
- 3 Davidson, Steven, Anthony Marshall 및 Martin Harmer. "에코시스템의 새로운 시대: 에코시스템 환경에서 파트너링 재정의." IBM 비즈니스 가치 연구소. 2014년 7월. <http://www.ibm.com/services/us/gbs/thoughtleadership/ecosystempartnering/>
- 4 Ibid.

저자 정보

Doug Brown씨는 IBM Systems 마케팅 부사장으로, 전 세계의 IBM Middleware, Storage, Power 및 System z 사업부의 마케팅을 책임집니다. 그는 이전에 IBM Software Group의 다양한 부서에서 글로벌 마케팅 리더를, IBM System & Technology Group의 IBM System z 및 Power Systems 사에서 3년간 글로벌 마케팅 리더 역할을 하였습니다. 마케팅 업무를 하기 전 그는 대기업 고객에 전문화된 다양한 영업 및 영업 관리 직책을 맡았습니다. 다음 연락처를 통해 Doug씨에게 연락할 수 있습니다. douibr@us.ibm.com.

Justin Chua씨는 IBM 비즈니스 가치 연구소의 클라우드 리더로 2015년 디지털 경제 연구용 IT 인프라 혁신의 프로젝트 리더 역할을 했습니다. 그는 18년 이상 전략 컨설팅, 정보 기술 및 엔지니어링 분야에서 경험을 쌓았는데, 그 중 4년은 IBM Strategy & Transformation 업무 시 관리 컨설턴트 역할을 맡았습니다. 다음 연락처를 통해 Justin씨에게 연락할 수 있습니다. justin.chua@us.ibm.com.

Nate Dyer씨는 IBM Systems의 포트폴리오 마케팅 전략부 관리자입니다. 그는 고객이 IT 인프라를 활용해 비즈니스를 최적화 및 확장하여 새로운 시장 기회를 확보하고 디지털 경제의 경쟁력을 향상시키도록 도움을 주는 역할을 합니다. Nate씨는 이전에 전략 개발 및 실행을 담당하는 IBM Virtualization 및 IBM Linux 팀과 일부 회사 간 역할을 역임했습니다. 다음 연락처를 통해 Nate씨에게 연락할 수 있습니다. nsdyer@us.ibm.com.

Eric Lesser씨는 IBM 비즈니스 가치 연구소의 연구 이사이자 북미 리더입니다. 그는 광범위한 업계 및 범산업 주제 전반에 걸쳐 IBM 연구 및 사고 리더십을 이끌어갈 책임이 있는 50명 이상의 글로벌 전문가 팀의 리더입니다. 방향을 잡고 비즈니스 가치 연구 기관의 포트폴리오 전반에 걸쳐 감독하는 것과 더불어 그의 최근 출판물은 분석 도구, 노동력 및 인간 자본 문제, 소셜 비즈니스 및 엔터프라이즈 이동성의 영향에 집중했습니다. 이전에 그는 인간 자본 관리 분야에서 IBM Global Business Services 연구와 사고 리더십을 이끌었습니다. 다음 연락처를 통해 Eric씨에게 연락할 수 있습니다. elessers@us.ibm.com.

Jacqueline Woods씨는 글로벌 부사장이자 IBM Global Financing CMO입니다. 그녀는 전략, 제품 개발, 마케팅 및 커뮤니케이션을 이끄는 역할을 합니다. 또한 특히 CFO 및 CMO와 같은 특수 C-제품군 관계 개발을 이끌고, 회사들이 부서 및 기업 간 비즈니스 및 기술 우선 순위를 통합하여 수익 증가를 가속화하도록 도움을 주는 전문가입니다. 이전에 Woods양은 IBM Systems 부서를 위한 클라우드, 분석 도구, 모바일, 보안 및 업계 솔루션의 마케팅을 이끌었습니다. 다음 연락처를 통해 그녀에게 연락할 수 있습니다. jacwoods@us.ibm.com.

기여자

Scott Firth, 담당자, 마케팅, IT 인프라 솔루션, IBM Systems

Ron Kline, 담당자, 포트폴리오 마케팅 전략, IBM Systems

Joni McDonald, 콘텐츠 전략가, IBM Sales and Distribution

Kristin Biron, 시각 디자이너, IBM Sales and Distribution

© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation Systems and Technology Group
Route 100
Somers, NY 10589

2015년 10월

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 전 세계 많은 관할지에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 그 밖의 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 해당 회사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 다음 웹사이트의 “저작권 및 상표 정보”에서 확인할 수 있습니다. www.ibm.com/legal/copytrade.shtml

본 문서는 출판 시점의 문서이며 IBM에서 언제든지 변경할 수 있습니다. IBM이 사업을 운영하는 모든 국가에서 모든 제안이 제외되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성이나 특정 목적의 적합성에 대한 보증 및 위반 행위와 관련한 보증 및 조건을 포함해 명시적으로나 묵시적으로 어떠한 보증도 하지 않으며 “있는 그대로” 제공됩니다. IBM 제품은 제품과 함께 제공되는 약관에 따라 보상을 받으실 수 있습니다.

이 보고서는 일반 지침으로만 제공됩니다. 전문가 판단을 위한 세부 연구나 실습을 위한 대체물로 제공되는 것이 아닙니다. IBM은 이 출판물에 의존하는 조직이나 사람으로 인해 지속되는 어떠한 손실에 대해서도 책임을 지지 않습니다.

이 보고서에 사용된 데이터는 제3자의 출처에서 제공되었으며 IBM은 해당 데이터를 독립적으로 확인, 검증 및 감사하지 않습니다. 해당 데이터 사용으로 인한 결과는 “있는 그대로” 제공되며 IBM은 명시적이든 묵시적이든 어떠한 언급이나 보증도 하지 않습니다.

IBM