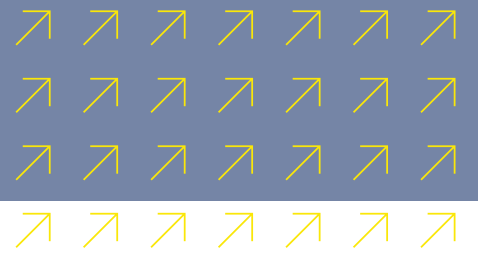




## 현대 기업들을 위한 현대적 IT 유지보수

IT 서비스 고도화와 IT 서비스 제공  
디지털화를 통한 IT 유지보수 서비스  
업그레이드

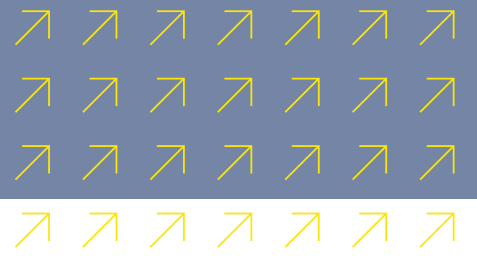


**개요** ..... 3  
**제1부: IT 서비스 고도화**..... 4  
 IT 서비스 고도화에 필요한 다섯 개의 핵심 요소  
 서비스 품질과 제공 속도를 향상하는 통합 서비스 ..... 4  
 한층 신속하고 나은 결과물을 위한 확장성을 자랑하는 지능 기반 서비스..... 6  
 한층 신속하고 나은 서비스를 가능하게 하는 협업 ..... 7  
 차별화를 이끌어내는 맞춤형 서비스..... 7  
 언제 어디에서나 전문성을 제공하는 숙련된 글로벌 인력 ..... 8  
**제2부: IT 서비스 제공 디지털화**..... 9  
 IT 서비스의 새로운 모습: 선제적인 서비스 모델 확립 ..... 9  
 디지털 기술의 확산 ..... 9  
 맞춤형 기반 차별성 제공을 위한 전문 인력 및 지식에의 적시 접근 ..... 10  
 IT 서비스 조직 전환 ..... 11  
**결론** ..... 12  
**참고 자료** ..... 12

기업들은 시장 작동 원리에 대응하기 위해 운영 방식은 물론 내·외부 고객 및 공급업체와의 소통 방식에서 변화를 꾀할 수밖에 없습니다. 신기술을 이용해 비즈니스 혁신이 가능해짐에 따라 현대 비즈니스는 전통적인 비즈니스 모델과는 매우 다른 모습을 띄게 될 것입니다.

운영 차원에서 보면 다양한 공급업체, 클라우드와 비(非) 클라우드 제품·서비스가 혼재한 복잡한 IT 환경의 수정, 유지보수 및 관리에 차세대 **IT 서비스**가 필요합니다. 현대의 IT 유지보수 서비스에서는 기업들의 운영 방식과 사용자들의 IT 서비스 소비 방식의 변화를 다뤄야만 합니다. IT에는 기업들이 효율성을 높여 절감분을 재투자하고 로드맵을 자체적으로 통제할 수 있도록 하는 전략도 필요합니다.

클라우드, IoT, AI 등의 기술로 대표되는 디지털화 역시 **IT 서비스 제공**에 영향을 미치고 있습니다. IT 서비스 제공 조직은 디지털 기술의 이점을 잘 활용하면서도 인간미를 유지하면서 복잡성, 시급성, 불안 심리 등을 다뤄야 합니다. 기술 점검 및 지원 방식은 현대 기업에 맞춰 현대적인 IT 유지보수 서비스로 진화해야만 합니다. 서비스 제공업체는 이에 걸맞게 계획을 세우고 인력을 배치해야 IT 서비스 고도화와 IT 지원 디지털화를 통해 고객들이 원하는 한층 업그레이드된 IT 유지보수 서비스를 제공할 수 있게 될 것입니다.



## IT 서비스 고도화에 필요한 다섯 개의 핵심 요소

현대적인 IT 유지보수의 근간을 이루는 특징은 무엇일까요? IT 서비스 고도화에는 다섯 가지 요소가 필요합니다. 현대 IT 유지보수는 통합성, 지능, 협업, 맞춤화를 기반으로 삼아야 합니다. 그리고 사용자들이 IT 환경 전반에 걸쳐 이슈를 신속하게 해결하고 숙련된 글로벌 인재에 의지할 수 있게 해야 합니다. IT 서비스 고도화를 통해 IT 유지보수 서비스를 업그레이드하고자 하신다면 이러한 핵심 요소를 포함한 유지보수 모델을 고려해 보시기 바랍니다.

### 현대적 IT 유지보수의 핵심 요소

핵심 요소	세부 설명
통합	기업이 기술 서비스 제공 조직을 다루는 새로운 방식
지능	AI의 힘을 빌린 데이터 중심 방식
협업	고객 및 사용자의 경험 공유와 상호 조력
맞춤화	적시에 적절한 인력이 제공하는 고객 서비스
숙련된 글로벌 인력 풀	언제 어디에서나 지원 가능

출처: 리미니스트리트, 2020년 10월

그림 1

## 서비스 품질과 제공 속도를 향상하는 통합 서비스

IT 환경이 점점 복잡해지는 오늘날, 기업들은 기존 유지보수 제공업체를 통해 최근의 복잡성에 걸맞은 양질의 IT 서비스를 적시에 제공받을 수 없을지도 모르는 위험에 직면했습니다. 다양한 공급업체, 다양한 플랫폼, 하이브리드 IT 환경 등에서 비롯되는 복잡성을 성공적으로 다루기 위해서는 IT 유지보수가 단순해야 합니다.

시스템 운영 및 관리를 위한 통합 유지보수 및 매니지드 서비스 모델은 이러한 단순성을 제공합니다. 일부 애플리케이션은 클라우드로 이관하고 일부는 비(非)클라우드 환경에 유지하는 기업들은 이 과정에서 자사의 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 여러 솔루션을 구동하고 유지보수하는 운영 기술과 인력을 갖춘 단일한 조직을 필요로 하게 됩니다. IT 서비스 단순화를 위해서는 소프트웨어 유지보수 사일로를 해체해야 합니다.

통합 유지보수 모델에서는 서비스를 레벨이나 단계로 거의 나누지 않고 통합하며 하나의 또는 극소수의 서비스 조직이 서비스를 제공할 수 있습니다. 이러한 IT 서비스 번들링(혹은 종합 유지보수)은 기술 소비 모델과는 별개이며 기업의 IT 우선과제를 뒷받침합니다.

IT 서비스의 통합은 IT가 비즈니스와 발을 맞출 수 있도록 하는 핵심 전략입니다. 여러 공급업체와 파트너를 아우르는 다양한 서비스 레벨이 있다는 말은 곧 신속함을 요구하는 이 시대와는 맞지 않는 긴 서비스 소요 시간을 의미합니다. IT 서비스 제공 조직은 솔루션 수정, 운영, 유지보수 과정에 여러 공급업체 및 파트너가 관여할 시 발생할 수 있는 방해 요소를 최소화할 수 있어야 합니다.

파트너 간 원활한 업무 연결도 중요합니다. 그리고 IT 서비스 제공 조직은 특히 다양한 공급업체 및 제품으로 하이브리드 IT 모델이 생성된 경우 다양한 제공자 사이에서 발생할 수 있는 책임 소재 이슈를 최소화해야 합니다.

통합 서비스 모델을 적용하는 경우 단일한 업체가 유지보수 서비스를 감독하거나 제공합니다. 유지보수 서비스를 애플리케이션 관리 서비스(AMS) 형태로 아웃소싱하여 다양한 공급업체가 얽혀 있는 포트폴리오를 점검하는 데 필요한 기술을 신속하게 활용하는 동시에 전통적인 아웃소싱 모델에 뒤따르는 과도한 금액 지불이라는 함정을 피할 수 있습니다. 서비스 범위에는 브레이크/픽스(break/fix), 운영, 솔루션 관리 등이 포함될 수 있습니다.

서비스 감독과 제공이 통합되면 전통적인 ITIL 지원의 1~4 레벨 구분은 거의 없어집니다. 서비스 레벨 수가 적어지면 보고 건수와 IT 잔업이 감소, 케이스 담당과 관리에 일관성이 생깁니다.

또한 IT가 업무별 애플리케이션 사용자들이 겪는 문제를 더 신속하게 해결할 수 있도록 함으로써 IT 서비스 제공이 개선됩니다. 서비스 연결 지점이 줄어들면 공급업체와 서비스 제공자들 사이 업무 연결 지점에서 발생하는 방해 요소도 줄어듭니다. 그 결과 유지보수 서비스의 품질이 향상됩니다.

한 글로벌 건설·토목 업체의 경우 통합 유지보수 서비스 모델로 전환하면서 보안 접근 요청 처리 시간을 전년 대비 77% 단축했습니다. 또한 평균 데이터 수정 시간도 전년 대비 68% 개선되었습니다.<sup>1</sup> 이런 성과가 가능했던 건 업무 연결이 끊김 없이 이어지면서 해결책 제공에 걸리는 시간이 단축된 덕분이었습니다.

통합 서비스는 단일한 파트너가 다양한 서비스를 제공하거나 다양한 솔루션을 위한 서비스를 제공하는 등 여러 형태를 띌 수 있습니다(그림 2 참조). 서비스 품질과 제공 속도를 향상하는 통합 서비스

## 통합 서비스 예시

- 애플리케이션 관리 서비스(AMS)와 유지보수 서비스
- SAP 및 오라클 애플리케이션 유지보수
- SaaS 및 라이선스 기반 제품 유지보수 관리 및 제공
- 오픈 소스 기술 및 애플리케이션·데이터베이스 유지보수
- 한 비즈니스 기능과 관련한 애플리케이션 및 인프라를 처음부터 끝까지 유지보수
- 브레이크/픽스와 애플리케이션 관리

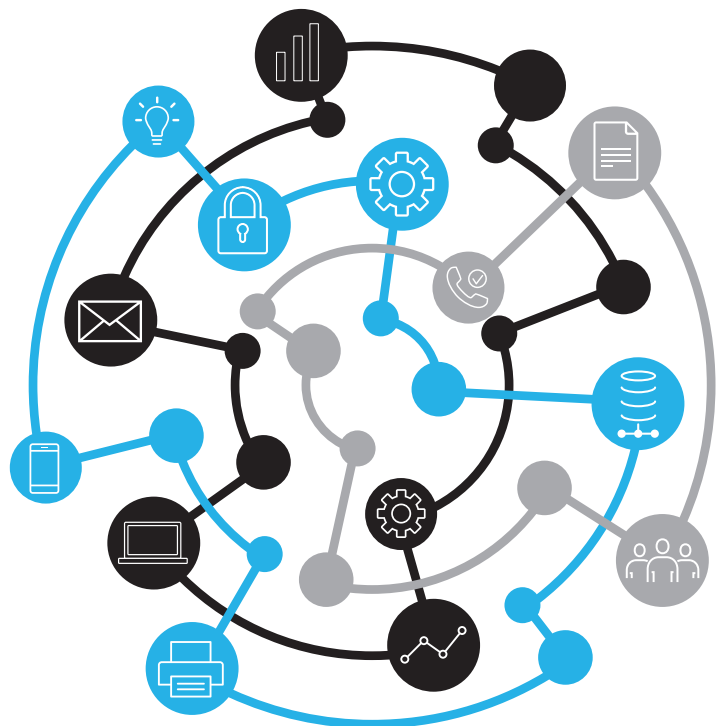


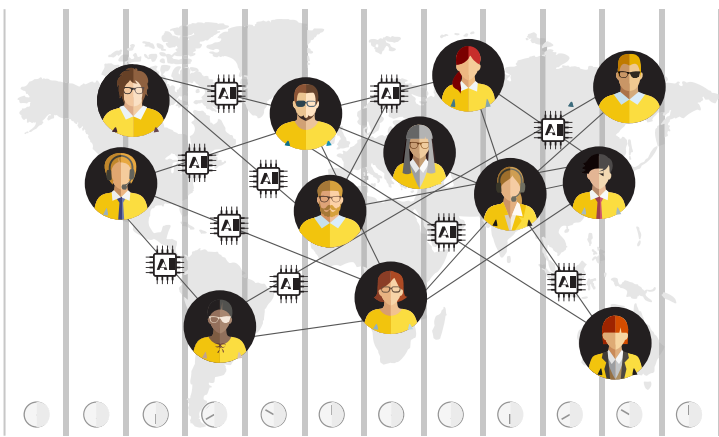
그림 2

## 한층 신속하고 나은 결과물을 위한 확장성을 자랑하는 지능 기반 서비스

사용자들이 고객 경험 향상을 요구함에 따라 고객 서비스의 맞춤화가 IT 서비스로도 확산되고 있습니다. 이와 동시에 IT 유지보수 팀은 이슈가 큰 문제가 되기 전에 처리하고 나중에 지식을 신속하게 적용할 수 있도록 이전 이슈로부터 해결법을 배워나가야 합니다. 이러한 요구는 하이브리드 IT 포트폴리오가 확장하거나 축소함에 따라 범위를 조정하는 방식으로 충족시켜야 합니다.

지능형 유지보수 모델은 기존 지식을 활용하는 동시에 특정 서비스 상황에 따라 유지보수를 달리할 수 있는 모델입니다. 지능형 유지보수를 이용하면 일부 IT 서비스는 자동화하고 일부는 예측가능성 확보를 위해 재조율할 수 있습니다. 고객들은 뭔가가 이미 잘못됐을 때만 서비스를 받는 것이 아닙니다. 지능형 서비스는 많은 경우 과거 경험도 참작하고 미래 유지보수 요구사항을 예측하기도 합니다.

지능형 유지보수 모델은 자동화를 통해 AI나 머신러닝 같은 기술을 활용해 인사이트와 상관관계를 표면화해 IT가 복잡한 이슈를 해결하고 더 높은 품질의 서비스를 더 신속하게 제공할 수 있도록 도울 수 있습니다. 지능형 유지보수 모델은 이슈나 서비스 요구사항이 심각한 문제로 악화하기 전에 예측하는 뛰어난 대응력을 자랑합니다. 지능형 서비스는 자동화 능력, 반복성, 예측성 덕분에 뛰어난 확장성을 갖출 수 있습니다(그림 3 참조). 또한 고객들이 자체적으로 더 많은 부분을 해결할 수 있도록 돕습니다.



### 지능형 서비스

더 신속하고 나은 결과물을 얻기 위한 확장성 지원

- AI 활용
- 이슈와 서비스 요구사항 예측
- 웹 기반
- ITIL 유지보수 2~4 레벨 통합

그림 3

현재 적용 중인 지능형 유지보수의 예시는 리미니스트리트에서 찾아볼 수 있는데, 신속한 라우팅과 사람의 대응을 지원하는 AI 기반 서비스를 바탕으로 인간 중심 통합 맞춤형 유지보수 경험을 제공합니다. 이 과정에서 AI를 활용해 케이스를 신속하게 배정하거나 이를 적절한 엔지니어로 이관합니다. 이를 통해 복잡하고 업무 수행에 중요한 소프트웨어를 다루는 수천 곳의 고객사가 수백 명의 전문 엔지니어의 서비스를 차질 없이 받을 수 있도록 자원 가용성을 확보하여 유지보수 서비스의 탄력성을 높일 수 있습니다.

또 다른 지능형 유지보수 서비스 예시는 메뉴 기반 자동화 대응을 한 단계 끌어올리는 서비스입니다. 온라인 유지보수 도구(챗봇)는 AI를 활용하여 인간의 소통을 흉내내며 사용자들을 지식 기반 대담으로 이끕니다. IT 유지보수 전문가들이 AI의 힘을 빌리면 복잡한 이슈를 더 신속하게 해결하고 더 품질이 좋은 서비스를 제공할 수 있습니다.

## 한층 신속하고 나은 서비스를 가능하게 하는 협업

세상이 이전보다 사회적인 곳이 되어감에 따라 사람들은 모든 것을 공유하고자 합니다. 고객들은 다른 고객들의 이야기도 듣고 서로를 돕고 싶어 하기도 합니다. 즉 경험을 공유하고 질문에 답을 줄 수 있는 무대가 필요한 것입니다.

하지만 오늘날의 기술 솔루션은 점점 복잡해지고 IT 솔루션이 수반되는 다양한 지식 공유의 장에 다수의 솔루션 제공자들이 연결성을 해칠 수 있는 상황입니다. 지식의 연결이 끊어지면 IT 서비스에도 영향을 미쳐 여러 솔루션으로 구성된 포트폴리오를 위한 원활한 유지보수 제공이 힘들어집니다. IT는 솔루션을 구성하는 여러 기술을 확인하고 기술적 전문 지식과 각 구성 요소에 대한 비즈니스 지식에 접근할 수 있어야 합니다.

IT 서비스 협업은 다양한 관계자(개인, 팀, 비즈니스 파트너 등)가 아이디어와 기술을 공유하면서 하나의 서비스 결과물 달성을 위해 함께 나아갈 때 가능합니다. IT 전문가들과 그 고객들은 기술(예: 채팅 지원 또는 원격 카메라 공유)을 활용하여 정보를 공유하면서 이슈, 선택 사항, 해결책 등을 탐색합니다.

협업을 하는 고객과 서비스 제공자는 단독으로 제한된 시야에 갇혀 있을 때보다 지식을 확장하고 보다 폭넓게 해결책을 찾아볼 수 있습니다. 또한 문제와 해결책에 대한 책임감과 오너십이 높아지는 동시에 인력, 정보, 지식, 기술 활용을 통해 해결 시간은 단축할 수 있습니다.

현재 적용 중인 협업의 예시는 한 주요 에너지 업체에서 찾아볼 수 있습니다. 이곳에서는 IT 조직이 3자 유지보수 제공업체와 사업 부문별 리더와 협업하면서 지원 및 운영 모범 사례를 주도하고 있습니다. 개선 사항 중 두 개를 예로 들면 원격 접속 설정에 걸리는 시간을 수개월에서 며칠로 단축하고 계량기나 요금 청구 관련 사고를 줄일 수 있었습니다.

## 차별화를 이끌어내는 맞춤형 서비스

서비스 비용은 다른 IT 예산 항목과 마찬가지로 압박을 받고 있습니다. IT 서비스 자금 투자 수준을 유지하려면 비즈니스 사례를 제시하라는 요구를 받는 IT 리더도 있습니다. 동시에 사용자들은 고객 경험 개선을 요구하고 있습니다. IT 유지보수 팀은 지식을 고객에게 보다 잘 전달하면서도 비용은 절감하고 고객 경험은 향상하는 동시에 인간 상호작용과 기술 간 균형까지 맞춰야 하는 서비스 접근법을 취해야 합니다.

“시프트 레프트(Shift Left)” 철학을 적용하면 이러한 다양한 요구사항을 충족함으로써 더 신속하고 더 효율적이고 더 효과적인 서비스 해결책을 내놓을 수 있습니다. “시프트 레프트” 철학은 지식과 전문성을 고객에게 더욱 긴밀히 적용함으로써 기술 서비스 이슈 해결에 도움을 줍니다. 이러한 방식은 맞춤형 고객 경험 제공에 있어 자동화가 인간적 요소를 저해하는 대신 두 요소가 균형을 이룰 때 가장 큰 효과를 발휘합니다.

“시프트 레프트” 철학은 서비스 비용을 줄이는 셀프 서비스 또는 웹 제출(자동화) 그 이상으로 고객들이 전문 인력과 지식을 한층 용이하게 활용할 수 있도록 합니다. 이러한 철학을 도입하는 기업들은 더 나은 서비스와 더 나은 비즈니스 성과를 얻고 고객 서비스를 차별화 요소로 만들 수 있습니다.

최근 한 CIO 다이브(CIO Dive) 기사에서 니멘 마르쿠스(Niemen Marcus)의 사라 밀러(Sarah Miller) CIO가 자사에 “시프트 레프트” 개념을 적용해서 디지털 기술을 바탕으로 한 직접 체험으로 한층 개인화된 쇼핑 경험을 제공할 수 있었다고 설명했습니다. 밀러는 “소매 유통점이냐 아니냐와 관계 없이 여러분은 뭔가를 보여줘야 해요. 고객들은 고객 경험이 어때야 하는지 아주 잘 알고 있어 우리가 제공해야 하는 경험을 정의해야 합니다.”

## 언제 어디서나 전문성을 제공하는 숙련된 글로벌 인력

IT 서비스가 한층 복잡해진 기술 환경에 대응하기 위해 변모해감에 따라 기술 전문가 수요도 높아지고 있습니다. IT 서비스 팀은 복잡하고 글로벌하며 다양한 벤더가 관여한 솔루션을 지원할 수 있어야 합니다.

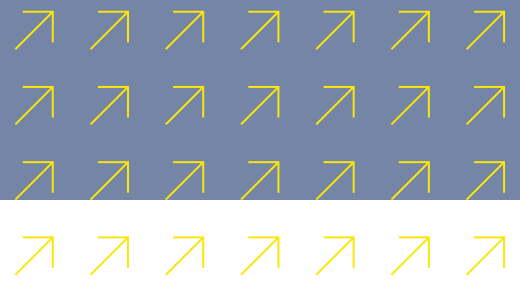
공급 측면에서 보면 최근의 경기 침체에도 불구하고 클라우드 전문가 풀의 규모는 클라우드 기술 수요에 비해 작은 실정입니다. 전문 인력 부족을 해소하기 위해 광범위한 지식을 갖춘 개개인에 의존하기보다는 집단적으로 경험을 갖춘 팀이 구축되고 있습니다. 이와 동시에 기업들은 현대 기술 덕분에 지리적 위치와 관계없이 인재를 찾고 채용할 수도 있죠. 물리적인 위치라는 제약이 사라지면서 채용과 인력 충원은 위치보다는 필요한 업무 기술을 중심으로 이루어지고 있습니다.

상당수의 기업에서 원격 근무가 새로운 기준이 되었습니다. 이러한 문화적 전환 덕분에 새로운 인력 충원 접근법도 가능해졌습니다. 가상 유지보수 서비스 제공을 위한 프로세스, 기술, 도구 등이 빠른 속도로 도입되면서 팀과 팀 사이가 연결되고 사용자와 이들을 도울 수 있는 전문가 간 연결성도 커지고 있습니다. 기술 덕분에 글로벌 솔루션을 위한 IT 유지보수에도 상시 접근할 수 있게 되어 보다 폭넓은 인력 풀이 언제 어디서나 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

컨설팅 업체에서는 수년째 글로벌 채용 모델을 시행하고 있지만 대부분의 기업에서는 아직 걸음마 단계로 글로벌 채용 및 원격 근무 모델에 이제 익숙해지고 있습니다. 향후 2년에 걸쳐 빠르게 진화하기 위해서는 이러한 접근법에 주목하시기 바랍니다.







### IT 서비스의 새로운 모습: 선제적인 서비스 모델 확립

IT 서비스 제공은 수년에 걸쳐 개인적인 상호 작용에서 자동화로 옮겨갔고 그 결과는 다양합니다. 현재까지는 너무 자동화에 치우쳐 있으며, 기술의 이점과 고객 경험 개선 사이에 균형을 맞추기 위해서는 이제 인간 대 인간 상호 작용 쪽으로 다시 움직여야 합니다.

디지털화는 IT 서비스 제공 방식에도 영향을 미치고 있습니다. 디지털은 클라우드나 IoT 등 여러 기술을 통해 IT 환경을 한층 복잡하게 만들고 있습니다. 더 어려운 질문이 등장하고 IT 환경 운영 및 유지보수와 관련한 문제는 해결이 더 어려워 졌습니다. 디지털로 인해 기술 변화 역시 보다 빠른 속도로 진행되고 있습니다.

IT가 디지털 시대와 새로운 고객 경험 요구에 부응해 가는 과정에서 IT 서비스 제공 역시 진화해야만 합니다. IT 서비스는 다양한 공급업체와 클라우드 및 비(非) 클라우드 제품 및 서비스가 혼재하는 복잡한 IT 환경을 지원하고, 유지보수하고, 관리하는 동시에 고객들이 더 많은 것을 요구하며 돌아올 수 있도록 해야 합니다.

현재 대부분의 IT 서비스 모델은 선제적 모델이 아닙니다. 대부분 상시 지원, 브레이크/픽스, 운영, 유지보수 기능 등과 관련하여 사용자가 도움이 필요하거나 뭔가 살펴봐야 할 것이 있는 경우 사용자의 요청을 처리하는 사후 대응 방식의 모델입니다. IT 서비스 변화(내부 관리 및 외부 관리 모두 포함)의 일부는 선제적으로 유지보수 서비스를 제공하고 **유지보수 전문가들의 디지털 기술 활용 역량을 키워주는 동시에** 맞춤화를 통해 차별화를 제공하도록 **IT의 모습을 바꾸는 것입니다.** 이러한 변화는 디지털의 속도에 맞춰 비즈니스 요구사항을 뒷받침하는 새로운 조직 구조 안에서 함께 구현되어야 합니다.

### 디지털 기술의 확산

기술은 IT 서비스 제공 비용을 제어하는 데도 사용되지만, 동시에 IT 서비스 전문가와 이들이 지원하는 사용자의 역량 강화에 사용되는 경우도 늘어나고 있습니다. 지금은 제공하고 있는 IT 서비스와 서비스 소비 방식을 개선하기 위해 기술 환경을 살펴보기에 알맞은 시기입니다.

**고객들은 계속해서** 지원 센터에 연락하기 전에 우선 첫 단계로 검색 가능한 지식 기반에 의존합니다. 이렇게 사람 간 상호 작용에서 벗어난 현실은 IT 공급업체가 일반적으로 선호하는 방식입니다. IT 서비스 비용이 절감되기 때문입니다. *하지만 사람 중심의 방식은 아니죠.* 오늘날 시장에서 사용자와 고객들은 양질의 개인적인 경험을 요구합니다. IT 리더들은 자체 해결 기술과 인간과의 접점을 건강하게 혼용할 방법을 찾아야 합니다.

**상시 IT 서비스 접근**을 제공하기 위해 자동화된 운영자를 사용하는 경우도 많아지고 있습니다. 온라인 채팅 도구(챗봇, 디지털 비서 등)는 복잡하지 않고 반복도가 높은 엄선된 유스케이스에 적합합니다. 대부분의 공급업체가 이러한 도구를 사람 간 소통에서 벗어나기 위해 쓰고 있지만, 사실 이 기술은 사용자를 적절한 전문가로 신속하게 연결해 주는 *지능형 라우팅에 효과적으로 사용될 수 있습니다*. 검색 도구와 마찬가지로 자동화 운영자 역시 IT 서비스 비용 절감 효과가 있습니다.

**가상현실이나 증강현실을 비롯한 클라우드 기반 협업 도구들도** IT 서비스 산업을 변화시키고 있습니다. 가령 IT 서비스 전문가가 고객이 겪고 있는 문제를 직접 보고 이해하고 해결을 도울 수 있도록 원격으로 고객이 보거나 하고 있는 것을 볼 수 있게 하는 식입니다. 또는 사용자와 IT 서비스 전문가 간 정보 공유 속도를 높이는 실시간 상호 작용도 가능합니다.

이러한 도구들은 서비스 요청 대응에 걸리는 시간을 단축시킬 수 있지만, 이를 위해서는 기업의 웹 환경이 사용자 친화적이어야 하고 해당 도구들은 보안 및 컴플라이언스 위험을 반드시 다뤄야 합니다. 클라우드 기반 협업은 검색 도구와 자동화 운영자 사용을 보완해 비용 절감을 촉진하는 동시에 고객 경험을 더 개선할 수 있습니다.

**모바일 기기**는 IT 서비스를 언제 어디에서나 받을 수 있는 시대의 문을 열었습니다. 사람들이 모바일 기기를 사용하는 방식은 변하고 있습니다. 처음에는 통화와 문자 기능을 사용했다면 이제는 문자 메시지 기능은 물론 사용자와 전문가 간 소통을 가능하게 하는 다양한 채널을 제공하는 다른 소통 애플리케이션(왓츠앱, 스카이프 등)을 함께 사용합니다. 모바일 소통 앱은 일부 사용되고 있긴 하지만 아직도 IT 서비스 영역에서는 새롭게 부상 중인 분야입니다.

**IoT**는 선제적인 데이터 수집, 저장, 분석, 보고를 가능하게 하여 IT 서비스 전문가들은 이를 바탕으로 사용자가 도움을 요청하는 연락을 취하기도 전에 미리 IT 서비스 요청을 식별하고, 파악하고, 해결하는 과정을 시작할 수 있습니다. 최근 주목 받는 5G 네트워크로 실시간 정보 수집이 가능한 IoT가 한층 폭넓게 확산될 것입니다.

**머신러닝**은 IT 서비스 제공자들이 IT 서비스 범위 확대를 위해 사용하고 있습니다. 예를 들어, 머신러닝을 사용하면 IT 서비스 요청 안에서 인사이트와 상관관계를 찾아 요청 패턴을 기반으로 개인 맞춤형 사용자 교육 프로그램을 만들 수도 있습니다. 기업들은 IT 서비스 관리 및 제공에서 머신러닝이 제시하는 가능성을 이제 막 탐색하기 시작했습니다. 개인 맞춤화와 선제적인 대응뿐만 아니라 인간의 역량 강화에도 머신러닝이 쓰이고 있음에 주목하시기 바랍니다.

## 맞춤화 기반 차별성 제공을 위한 전문 인력 및 지식에의 적시 접근

기술은 고립감을 초래할 수도 있습니다. 고객 경험의 영향을 크게 받는 분야의 경우 IT 리더들은 *IT 서비스를 개인 맞춤화하여 전문가와 지식을 사용자들이 쉽게 활용할 수 있도록 합니다*. 이는 한편으로는 고객 서비스의 인간적인 요소를 통해 고객 관계와 충성도를 구축했던 전통적인 고객 서비스 모델을 상기시킵니다.

**AI 기반 IT 서비스**는 IT 서비스 전문가들이 보다 스마트한 의사결정을 내리고 사용자 및 고객에게 한층 신속한 양질의 대응을 제공할 수 있도록 함으로써 위와 같은 움직임을 한 단계 진전시키고 있습니다. 그 결과 대체적으로 결과물의 질이 높아졌고 사용자의 만족도도 높아졌습니다. IT 서비스에서의 AI 활용에 관한 세부 내용을 보시려면 [“IT 유지보수 서비스 내 사람 간 연결성 증진을 위한 AI 활용”](#)을 참고하시기 바랍니다.

웹 기반 영상(줌, 팀즈 등)도 전화 통화나 이메일이 아닌 실제 사람 대 사람 상호 작용을 가능하게 하면서 개인화의 위력을 높이고 있습니다. 이는 관계 및 연결 구축에 큰 영향을 미칠 수 있습니다. 이러한 도구는 참여자 얼굴을 보는 것보다 데이터 및 문서를 공유하는 게 훨씬 중요한 상시 IT 서비스 업무에서는 아주 흔하지 않습니다.

## IT 서비스 조직 전환

솔루션 배치 방식(클라우드, 비(非)클라우드, 하이브리드)과 IT 서비스 제공 방식에서 일어나는 변화를 수용하기 위해 IT 서비스 조직 구조가 변모하고 있습니다.

**클라우드 서비스에 투자를 집중하는 기업에서는** 다수의 공급업체와 환경 전반을 아우르는 통합 IT 서비스 경험이 중요해지고 있습니다. 대부분 기업의 IT 서비스 조직 모델이 여전히 제품 중심(SAP 역량 센터(SAP Competency Center) 등)인 가운데 하이브리드 IT 환경을 적용하는 기업들은 비즈니스 기능(예: 제품 관리) 별로 지원, 유지보수, 운영 서비스를 제공하여 해당 비즈니스 기능 구축에 사용된 기술의 종류와 관계없이 원활하고 일관적인 지원 경험을 제공하고자 IT 서비스 프로세스를 재정립하고 있습니다.

**시스템 운영 및 관리를 위한 통합 유지보수 및 매니지드 IT 서비스**는 애플리케이션을 SaaS로서 클라우드로 이관하는 기업들 사이에서 인기를 얻고 있습니다. 기업들은 일부 애플리케이션은 클라우드로 이관하고 일부는 비(非)클라우드 환경에 유지하는 과정에서 포트폴리오 통합과 보안 서비스의 필요성을 절감하게 됩니다. 이에 IT 포트폴리오 전반에 걸쳐 솔루션을 구동하고 관리하는 운영 기술 및 인력을 갖춘 단일한 담당 조직의 필요성이 커지게 됩니다.

**원격 근무와 통신**으로 전문가의 활동 영역뿐 아니라 사용자가 전문 인력에 접근할 수 있는 길도 넓어졌습니다. 기업들은 이제 전문가의 채용 및 근무 지역을 훨씬 유연하게 고려할 수 있습니다. 사용자와 전문가들은 전 세계 어디에서나 서로 연결될 수 있습니다. 이를 통해 완전한 가상 IT 서비스 조직을 꾸리는 일이 그 어느 때보다 가능해졌습니다.

IT 서비스 제공자가 디지털 전략을 계획하고 실행하고 IT 서비스 모델 차별화를 위한 방안을 강구하는 와중에 서비스 기술, 개인화, IT 서비스 조직 변화는 그들의 IT 서비스를 디지털의 속도에 맞게 고객 요구사항을 충족할 수 있는 모델로 전환시킬 수 있습니다.

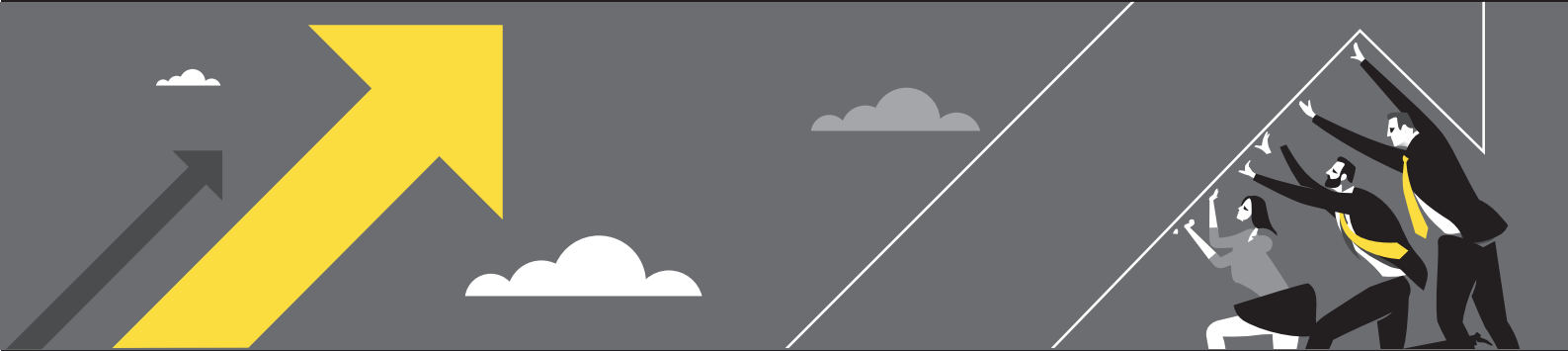
## 결론

오늘날의 IT 현대화 시대는 점점 비즈니스 전환과 기술 진보가 주도해 나가고 있습니다. 현재 비즈니스가 전통적인 비즈니스 모델과 매우 다른 모습을 띄게 됨에 따라 IT 서비스 제공자들 역시 기술 서비스 및 비즈니스 자원의 모델을 재점검해야 합니다.

현대적인 IT 유지보수 서비스의 특징을 적용하면 비즈니스 전환을 성공적으로 이끌고 신기술로의 이전이라는 도전과제 탐색에도 도움을 받을 수 있습니다. IT 서비스 제공의 디지털화와 결합한 IT 서비스 고도화를 통한 IT 유지보수 업그레이드는 이를 향한 강력한 첫걸음입니다.

## 참고 자료

<sup>1</sup> 리미니스트리트 Confidential Operational Performance Client Executive Readout AMS for Oracle EBS 5/30/20 - 7/20/20.



## Rimini Street®

[riministreet.com/kr](http://riministreet.com/kr)  
[enquirykorea@riministreet.com](mailto:enquirykorea@riministreet.com)  
[twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)

리미니스트리트(Nasdaq: RMNI)는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스를 제공하는 글로벌 기업으로, 오라클 및 SAP 소프트웨어 제품에 3자 유지보수 서비스를 제공하며 Salesforce®파트너 업체이기도 합니다. 당사에서는 대응 능력이 극히 뛰어난 최고급 통합형 애플리케이션 관리 및 유지보수 서비스를 제공하여 엔터프라이즈 소프트웨어 라이선스 사용 기업에서 비용을 대폭 절약하고 혁신을 위한 여유 리소스를 확보하며 더 나은 비즈니스 성과를 올릴 수 있도록 지원합니다. 글로벌 포춘 500대 기업, 중견기업, 공공 부문은 물론 다양한 업종의 기타 기업 조직과 단체에서도 리미니스트리트를 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스 제공업체로 믿고 의지하고 있습니다.

© 2021 Rimini Street, Inc. All rights reserved. '리미니스트리트'는 미국 및 기타 국가에서 리미니스트리트의 등록상표이며 '리미니스트리트'와 그 로고 및 이들의 조합과 TM이 표시된 기타 기호는 모두 리미니스트리트의 상표입니다. 기타 모든 상표는 각 소유주의 재산이며, 달리 명시된 경우를 제외하고 리미니스트리트는 본문에서 언급한 모든 상표 소유자 또는 기타 업체와의 제휴관계, 홍보 또는 연관관계를 주장하지 않습니다. 본 문서는 리미니스트리트 주식회사(이하 '리미니스트리트')에서 제작되었으며, 오라클, SAP SE, 또는 기타 관계자의 후원이나 지지를 받거나 제휴관계에 있지 않음을 밝힙니다. 달리 서면으로 명확하게 제시한 경우를 제외하고, 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보와 관련하여 각종 명시적, 묵시적 또는 법적 보증을 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 여기에는 상업성 또는 특정 용도의 적합성에 대한 암묵적인 보증이 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 리미니스트리트는 본문에 제시된 정보를 사용하거나 사용하지 못함으로써 발생하는 각종 직간접적, 결과적, 징벌적, 특수 또는 우발적 피해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다. 리미니스트리트는 제 3자가 제공한 각종 정보의 정확도 또는 완전성과 관련하여 어떠한 의견을 내세우거나 보증을 하지 않으며, 각종 정보, 서비스 또는 제품을 언제든지 변경할 권리가 있습니다.  
LR-78542, 77156 | KR-081121