



통합 유지보수 서비스란
무엇이며 IT 결과를 어떻게
개선합니까?

개요

엔터프라이즈 애플리케이션은 어느 때보다 빠르게 변화하고 있습니다. 그 결과 많은 기업이 하이브리드 기반의 멀티벤더 IT 환경을 갖추고 있습니다. IT 조직은 복잡해지는 기술 포트폴리오를 효과적으로 어떻게 운영, 관리 및 지원해야 하는지 고민하게 됐습니다. CIO에게는 민첩하고 대응력이 뛰어나면서도 단순하고 확장 가능하며 전략적인 기술 지원 모델이 필요합니다. 대부분의 경우, 이는 IT가 비즈니스를 지원하고 서비스하는 방식을 현대화하는 것을 의미합니다.

해답은 변화하는 기술 및 비즈니스 요구에 보다 민첩하게 대응하는 통합된 유지보수 서비스 모델입니다. 이는 비즈니스 성과를 개선하는 동시에 기술 서비스 품질, 확장성 및 제공 속도를 향상시킵니다.

IT 유지보수 서비스의 관리 및 제공 방식을 바꿀 때입니다.

Gartner® 에 따르면, "이사회는 기업이 팬데믹으로부터 더 강해질 수 있도록 디지털 가속화를 최우선 순위로 설정했습니다."¹ 그러나 기술을 클라우드로 이전하는 것(예: SaaS, PaaS, IaaS 등)은 전부 혹은 전무 방식의 하룻밤 사이에 일어나는 일이 아닙니다. 대부분의 기업은 일부 기존 비클라우드 시스템을 유지하기로 선택하며, 클라우드 우선 환경으로 전환하는 데 시간이 걸립니다. 가까운 미래의 결과는 멀티벤더, 멀티플랫폼, 하이브리드 기반 IT 환경입니다. 이로 인해 IT 유지보수 서비스의 복잡성과 리스크가 가중된다는 단점이 있습니다. 복잡성이 증가하면서 하이브리드 IT 환경에 추가되거나 변경될 때마다 리스크가 가중됩니다.

대부분의 기업은 여전히 제품 및 공급업체를 중심으로 지원을 구성합니다. IT 환경이 점점 복잡해지면서 기존 유지보수 모델의 서비스 전달 능력이 한계에 도달하게 되었습니다. 예를 들어, 애플리케이션 포트폴리오에 포함된 공급업체의 수가 증가하면 유지보수 서비스가 저해되고 비즈니스가 더 빠른 속도로 더 자주 변경해야 할 때 민첩성을 확보하기 어려울 수 있습니다.

동시에 새로운 클라우드 솔루션은 비즈니스 프로세스 관점에서 기회와 위험을 만듭니다. 비즈니스 성과를 개선할 수 있는 더 많은 옵션을 갖게 되지만, 여러 벤더가 개입하면 개별 비즈니스 중심 기술 의사결정이 예상치 못한 다운스트림 솔루션 관리 및 지원 문제를 발생시킬 위험이 높아집니다. IT는 기존 및 후보 공급업체와 제품에 대한 통합된 시야를 제공하여 신규 서비스와 제품이 하이브리드 IT 포트폴리오에 부합하도록 하는 전략적인 파트너가 되어야 합니다.

유지보수에 대한 통합된 시야는 기존 생태계 및 기술 로드맵과 호환되는 솔루션을 선택 가능하게 합니다.

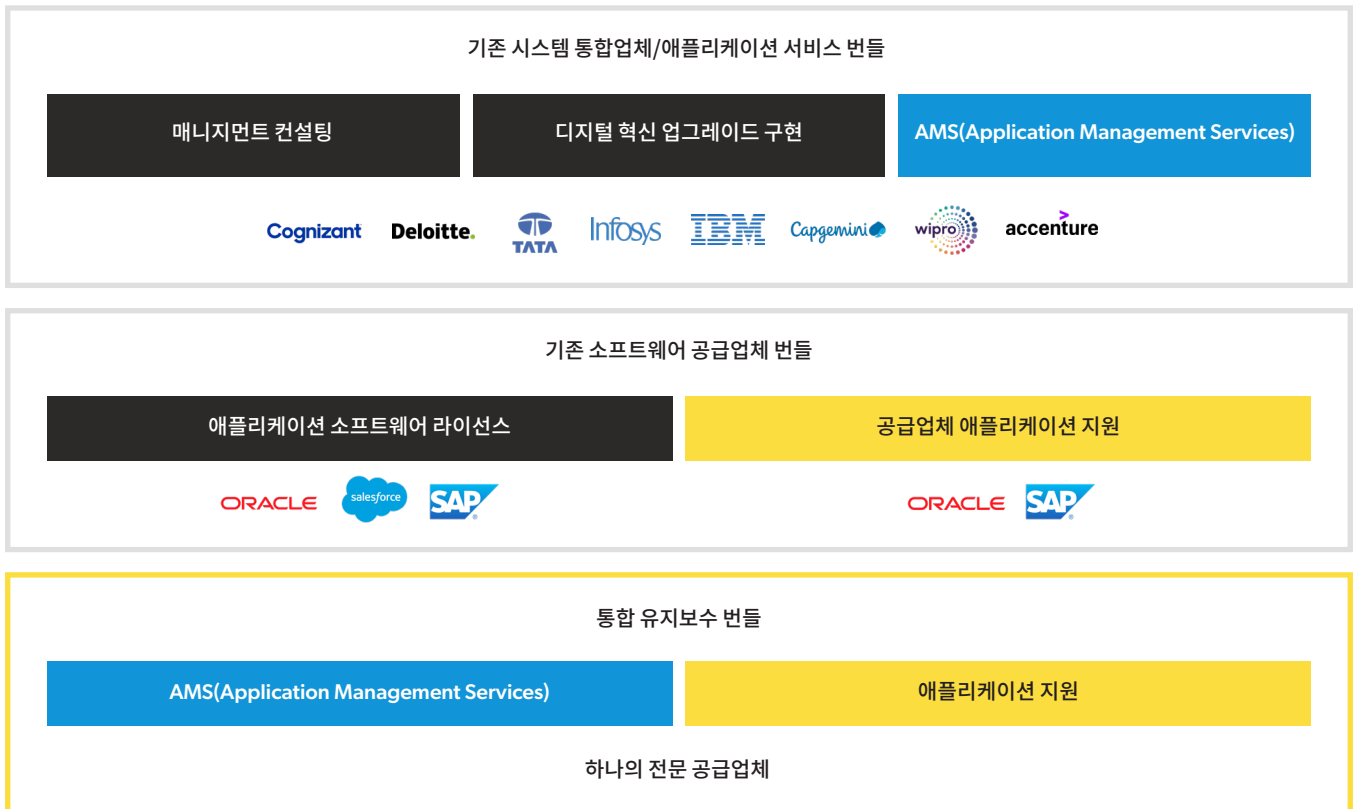


운영, 애플리케이션 관리 및 유지보수 서비스 통합

통합 유지보수는 멀티벤더, 멀티플랫폼, 하이브리드 기반 세상을 처리하는 새로운 방법입니다. 전통적인 소프트웨어 유지보수 사일로를 제거함으로써 단일 소프트웨어 지원 경험을 제공합니다. IT 리더는 운영, 애플리케이션 관리 및 지원 활동을 하나로 통합하여 비즈니스 성과를 개선할 수 있습니다.

한때 소프트웨어 모델이 분리되어 작동했다면 이제는 하나의 유지보수 업체 밑에서 통합되고 있습니다. 통합 유지보수 서비스 아래에서 기업이 일상적으로 사용하는 신뢰하고 검증된 소프트웨어와 디지털 가속화를 추진하는 새로운 선진 소프트웨어가 함께 지원됩니다. 문제가 발생하면 여러 공급업체에 문의하여 문제를 해결할 필요 없이 통합 유지보수 공급업체에게 한 번만 전화하면 됩니다(그림 1).

그림 1: 기존 유지보수 모델과 통합 유지보수 모델 비교



이미지 출처: 리미니스트리트

통합 유지보수 서비스란 무엇입니까?

통합 유지보수 모델은 IT 팀에 다음과 같은 이점을 제공합니다.

통합 유지보수로 복잡한 IT 환경 지원 간소화

IT 포트폴리오를 성공적으로 운영, 관리 및 지원하려면 멀티벤더, 멀티플랫폼, 하이브리드 IT 환경의 복잡성을 줄여야 합니다. 시스템 운영, 애플리케이션 관리 및 지원을 위한 통합 유지보수 모델은 지원 워크플로우의 여러 벤더 및 서비스 계층을 하나의 감독 메커니즘으로 구성함으로써 단순성을 제공합니다. 따라서 핸드오프가 줄어들고 지원 작업이 더욱 원활해집니다.

통합 유지보수를 통해 확장성이 뛰어난 지원 서비스 제공

끊임없는 디지털 진화의 시대에 ERP와 같은 레거시 엔터프라이즈 소프트웨어에서 혁신적인 오픈 소스 소프트웨어에 이르기까지 애플리케이션 솔루션이 폭발적으로 증가하고 있습니다. 개별 솔루션의 변경에 따라 애플리케이션 포트폴리오가 확장과 수축을 거듭하면서 유지보수도 이에 걸맞게 변모해야 합니다.

벤더의 특정 제품군이 구현되고 이를 지원하기 위해 지원 팀이 구성되었던 예전과 다릅니다. 오늘날에는 여러 공급업체의 제품과 서비스가 하나의 솔루션 포트폴리오에 포함됩니다. 이 하이브리드 IT 환경은 라이선스, 유지보수 및 통합 문제로 인해 복잡해지는 경우가 많습니다. 통합 유지보수 모델을 통해 IT는 개별 프로젝트가 완료될 때까지 지원팀 구축을 미루지 않고 디지털 프로젝트가 발생할 때 이에 대응하는 단일 조직 구조를 통해 보다 쉽게 확장할 수 있습니다.

IT가 비즈니스에 보조를 맞출 수 있도록 지원하는 통합 유지보수

기술 포트폴리오에 더 많은 공급업체가 포함되면서 기술을 선택할 때 운영, 애플리케이션 관리 및 지원 리스크를 이해하는 것이 더욱 중요해졌습니다. 통합 유지보수 모델은 IT가 기술 포트폴리오를 관리할 때 보다 전략적으로 대응하도록 합니다. 기술 포트폴리오에 대한 지식을 갖춘 단일 공급업체는 비즈니스가 새롭고 혁신적인 기회를 활용할 때 더 나은 솔루션을 선택할 수 있도록 지원합니다. 비즈니스가 기술 결정을 내릴 때 통합 유지보수를 통해 IT는 운영 관점뿐만 아니라 유지보수 및 로드맵 관점에서도 옵션이 하이브리드 IT 환경에 얼마나 잘 맞는지에 대한 통찰력을 제공합니다.

통합 유지보수 서비스는 다음 기능을 결합합니다.

- 1 소프트웨어 지원 사일로를 제거하는 기술 지원 모델로 단순화
- 2 유연하고 신뢰할 수 있는 AI 지원 플랫폼을 기반으로 확장 가능
- 3 새로운 혁신 기회를 창출하는 효율적인 검증된 프로세스를 전략적으로 사용하여 실현



통합 유지보수 모델로 시작하는 스마트 IT 현대화

통합 유지보수 모델은 운영, 애플리케이션 관리 및 유지보수 서비스를 통합하여 비즈니스의 혁신과 성장에 따라 IT 민첩성을 향상합니다. IT 서비스를 통합하고 여러 지원 계층에 걸쳐 여러 공급업체를 조정할 때 수반될 수 있는 복잡성을 줄임으로써 통합 유지보수 모델은 보다 일관된 지원 경험을 제공합니다. 이를 통해 IT는 비즈니스의 기술 변경 관리를 지원할 때 보다 전략적으로 대응할 수 있습니다.

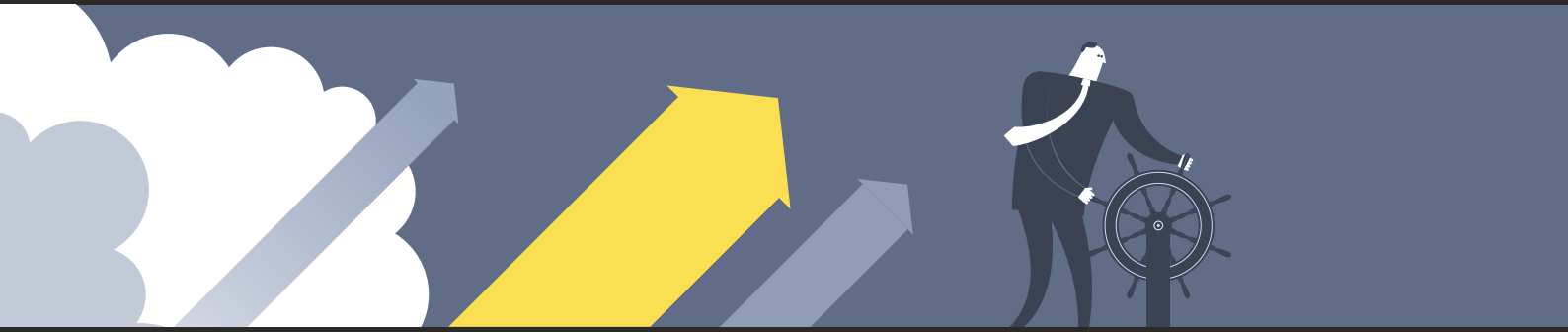
실질적인 차원에서, 통합 유지보수를 활용하는 IT 현대화 전략은 단순성을 제공하여 지원 품질과 제공 속도를 향상시킵니다. 이 모델을 통해 IT는 전문가를 신속하게 모으고 빠르게 확장하는 동시에 하이브리드 IT 포트폴리오가 성장함에 따라 원활하게 운영되도록 할 수 있습니다. 팀이 하이브리드 IT의 복잡성을 파악하는 데 드는 시간이 줄어들기 때문에 비즈니스 혁신을 가속화하는 데 집중할 수 있고 유지보수와 지원 대신 혁신과 성장 활동에 더 많은 시간과 리소스를 투입할 수 있습니다.

참고 자료

¹ Gartner, "설문조사 분석: 경영진은 2021년 이사회 우선순위에 맞춰야 함", Partha lyengar, David Furlonger, Jorge Lopez, 2021년 2월 8일

Gartner는 미국 및/또는 국제적으로 Gartner, Inc. 및/또는 자회사의 등록 상표 및 서비스 마크이며 본 문서에 허가를 받아 사용됩니다.

향상된 서비스로 IT 지원을 현대화하는 방법에 대해 자세히 알아보려면 “선두를 앞서가는 기업을 위한 선진 IT 유지보수 서비스”를 참조하십시오. 또, 다음을 통해 실제 비즈니스가 어떻게 하이브리드 IT를 사용하고 왜 이것이 중요한지 “하이브리드 IT를 활용하여 디지털 혁신 가속화”를 통해 알아보십시오.”



Rimini Street®

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

리미니스트리트(Nasdaq: RMNI)는 엔터프라이즈 소프트웨어 제품 및 서비스를 제공하는 글로벌 기업으로, 오라클 및 SAP 소프트웨어 제품에 3차 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 보충에 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-78312 | KR-110121