

포스트 코로나19 시대의 디지털 비즈니스를 위한 회복 탄력적인 웹 인프라 구축

AN IDC INFOBRIEF | 2020년 6월



디지털 경제에서 CEO의 새로운 아젠다: 신뢰와 회복 탄력성

2020년 IDC의 아시아태평양 CEO 우선순위 조사에 따르면 신뢰를 쌓고 새로운 가치를 정의하며 믿을 수 있는 디지털 서비스를 보장하는 것이 회사 전체의 비즈니스 비전에 가장 중요한 것으로 나타났습니다.

이런 CEO 우선순위는 COVID-19 전파를 막기 위해 비즈니스가 중단된 환경에서 냉엄한 현실을 고집합니다. **오늘날 클라우드 시대에서 내부 및 외부 이해관계자들과 신뢰를 쌓고 비즈니스 붕괴에 대한 조직적 회복 탄력성을 강화하는 데 성공한 회사들은 확실한 이득을 누리고 있습니다.**

아시아/태평양 지역 전반에서 코로나바이러스 전파를 중단시키기 위한 정부들의 총력을 다한 노력은 디지털 도입 속도를 가속화하여 새로운 정점으로 치솟게 했습니다. 온라인 쇼핑과 온라인 학습에서 웨비나 및 가상 이벤트까지 디지털 접속을 유지하는 것이 그 어느 때보다 중요해졌습니다. 디지털 접속은 더 이상 선택안이 아니라 비즈니스 생존 및 성공과 떼어놓을 수 없는 관계입니다.

이로 인한 재택근무 및 재택수업으로 직원, 학생 및 기타 근로자의 대거 이동은 전례 없는 일이며 보안과 네트워크에 대한 중대한 영향이 없지 않습니다. 그중 하나로, 부실한 웹 성능, 애플리케이션 이용 불가, 보안되지 않는 네트워크는 디지털 신뢰를 쌓거나 무너뜨릴 수 있으며, 이에 따라 수익 및 고객을 유지하거나 잃을 수 있습니다.

아시아/태평양 CEO의 최고 전략적 비즈니스



응답자에게 전략적 비즈니스의 우선순위를 매겨달라고 요청하였습니다. 1은 가장 덜 중요한 것이고 5는 가장 중요한 것이었습니다.

출처: IDC's Asia/Pacific CEO Priorities Survey, January-February 2020 (N=80)



신뢰는 위험, 규정준수 및 개인정보보호 등의 속성을 포함하도록 보안 대화의 수준을 높이는 것입니다. 신뢰는 수익을 최대화하고 수입, 지출 및 주주 가치에 차별화된 영향을 만듭니다.



출처: IDC's Trust Framework

새로운 비즈니스 압력에 대면: 원격 근무



직원들을 원격 근무로 전환시켜야 하는 비즈니스에서 오피스 환경을 집으로 확장하는 것은 특히 재택근무 문화를 겪어보지 못한 이들에게 몇 가지 문제를 낳았습니다.

재택근무 관련 우려와 문제에 대한 IDC의 아시아/태평양 조사에 따르면 가장 큰 우려는 직원들의 생산성과 사이버 보안 및 직원들이 이메일, 파일 동기화 및 공유, 협업작업 도구 등의 기본 애플리케이션을 이용할 수 있도록 보장하는 것이었습니다.

오늘날 항상 연결되어 있는 환경에서 업계 전반에 걸쳐 조직들이 당면하면 과제는 비즈니스 니즈를 처리하고 직원들의 관여를 유지하며 고객, 벤더 및 공급업체와 계속 연결되어 있는 것입니다.

재택근무하는 직원들은 다양한 역할에 따른 원격 액세스가 필요합니다. IT 직원은 IT 시스템에 접속해 IT 시스템이 순조롭게 운영되도록 보장하기 위해 보안된 고 대역폭이 필요한 한편, 다른 원격 근로자도 사무실에서처럼 동일한 인터넷 애플리케이션, 온라인 도구, 파일 및 컨퍼런싱 플랫폼에 대한 보안 접속이 필요합니다.

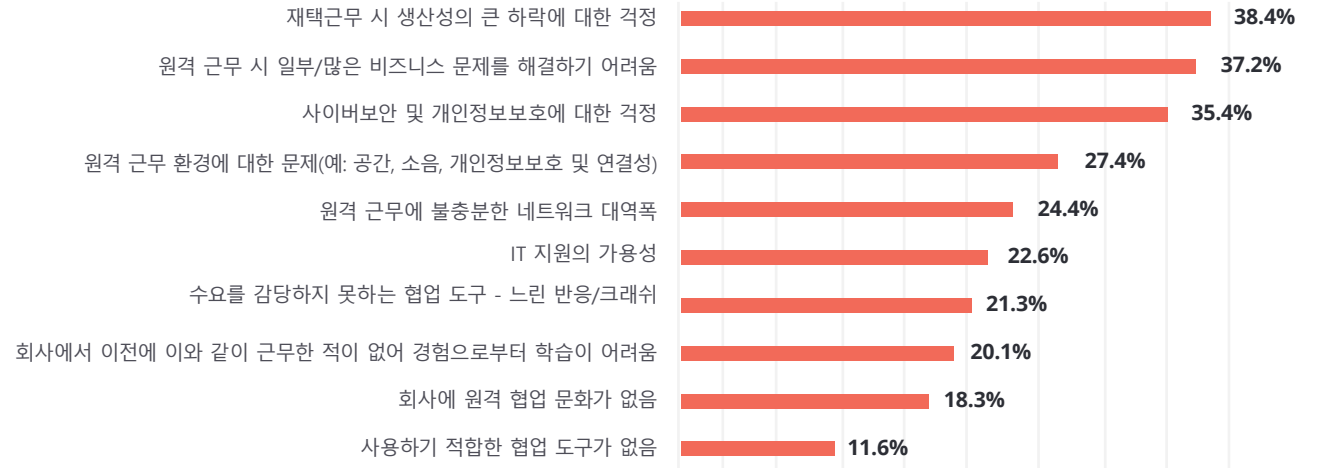
COVID-19의 영향에 대한 IDC의 리서치에서 설문조사에 답한 아시아/태평양 지역 근무자의 60%가 효율적인 업무 수행을 위해 하루중 30% 동안 원격 접속이 필요하다고 응답했습니다. 그러나 응답자 가운데 49%만이 원격 접속이 가능하다고 말했습니다.

지역 전반에서 타이완, 일본 및 한국은 태국과 홍콩에 비해 원격 접속 응답자 비율이 가장 낮았습니다. 보안이 일반적으로 가장 주요한 문제이나, 일본과 한국에서 원격 접속 제공에 대한 의구심은 기업 문화에서 기인합니다.

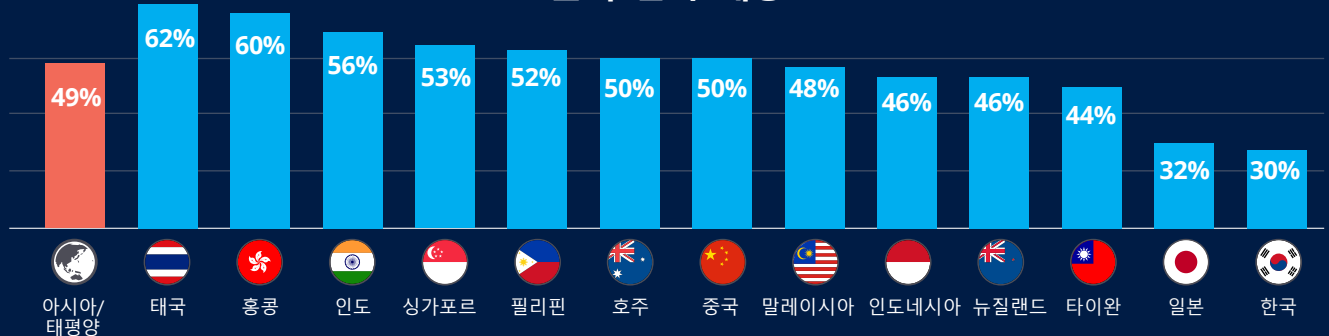


원격 근로자의 생산성, 사이버보안 및 개인정보보호가 가장 큰 우려사항입니다. 원격 근무는 액세스가 보안된 방식으로 제공되어야 한다는 점에서 중대한 과제를 제시합니다.

원격 근무의 최우선 우려사항



원격 접속 제공



출처: IDC Future of Work Employee Study 2020

원격 접속, 직원 생산성 향상을 위한 결정적 조력자

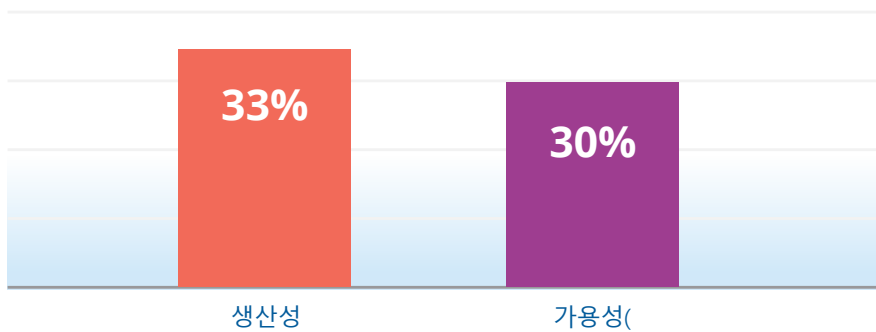
IDC의 아시아/태평양 리서치는 불확실성이 높은 시기에 비즈니스가 정상 가동하는 데 있어 직원 생산성이 중요한 요인이며, 이를 높이는 데 원격 접속 기술이 중요하다고 밝혔습니다.

원격 접속에 대한 수요가 낮은 시장에서 원격 접속으로 도출되는 생산성 수준이 높은 것으로 나타났습니다. 이는 인프라가 예상되는 역량에 맞게 설계되어 있다고 가정하였을 때, 업계 전반에 걸쳐 원격 접속 수준을 높이면 생산성이 유의하게 향상된다는 것을 의미합니다.

한국에서 원격 근무 개념이 기업 문화의 일부가 아니고 사무실에 물리적으로 출근하는 것이 더 영향력이 있다고 여겨졌으나 이는 효율성을 높일 수 있는 방법에 대한 이해가 부족한 것입니다.

IDC 설문조사에 따르면 비즈니스는 보안 원격 접속을 높여 수익을 크게 얻을 수 있습니다. 응답자의 3분의 1(33%)이 원격 접속이 생산성을 향상한다고 말했습니다.

원격 접속의 생산성 vs. 가용성



직원 성과를 높이는 요인

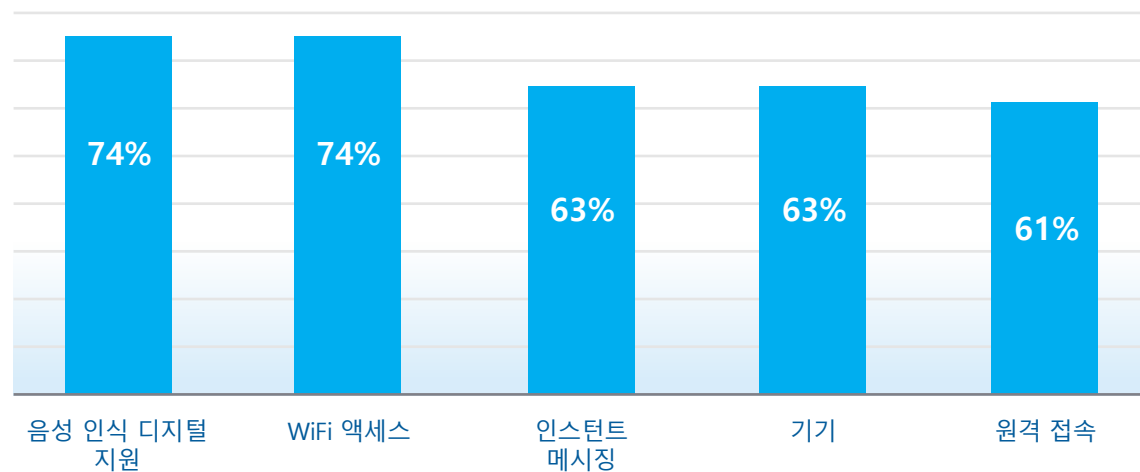
접속성, 인터넷 연결 기기 및 온라인 서비스는 모두 직원 생산성을 높입니다.

한국에서는 접속성, 음성 인식 디지털 지원 및 문자 메시지가 모두 직원 생산성을 높입니다.

한국에서 직원들이 사무실에서 시간을 보내는 주요 이유는 기업 문화 때문이며, 이것이 한국이 다른 아시아/태평양 시장에 비해 원격 접속 응답자 비율이 낮은 이유입니다.

온라인 도구 및 서비스에 대한 보안 접속을 수립하는 것이 이번 팬데믹 상황에서 필수이며 포스트 코로나19 시대에도 중요합니다.

생산성 향상을 위한 5대 기술



출처: IDC Future of Work Employee Study 2020

직원 커뮤니케이션 주요 문제

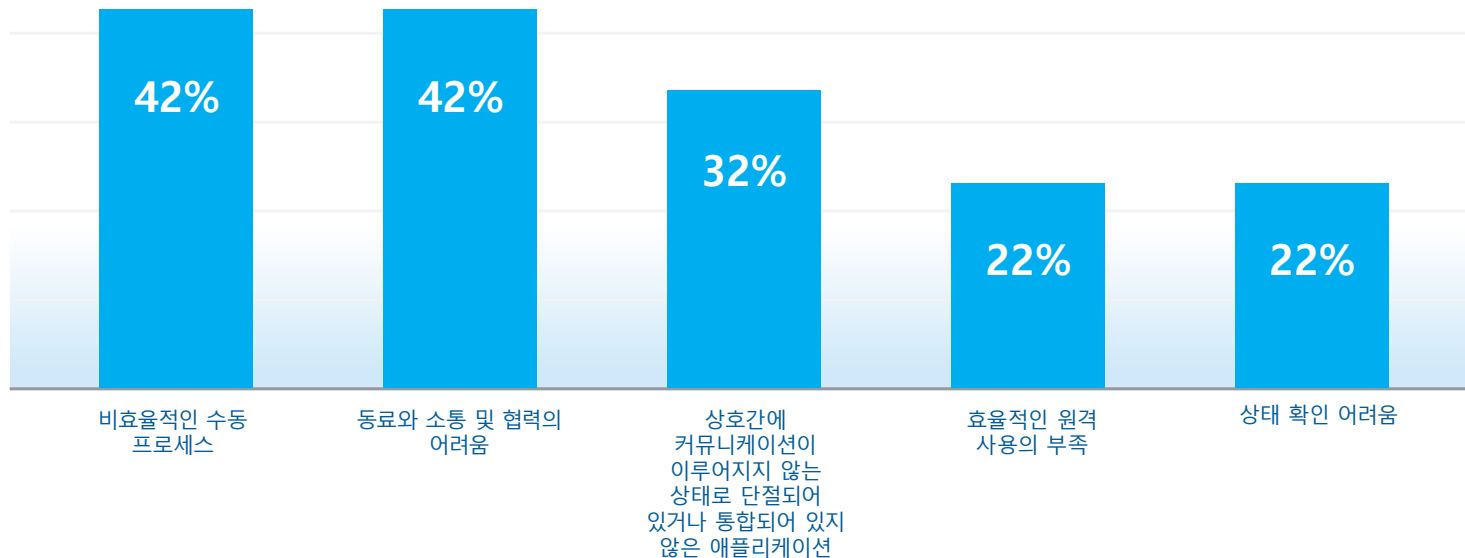
추가 IDC 조사에 따르면 비즈니스에서 직원 생산성 향상을 위해 해결해야 할 몇 가지 문제가 있습니다.

비효율적인 수동 프로세스가 한국 조직의 첫 번째 문제로 손꼽혔고 그 다음으로 내부 커뮤니케이션 및 협력작업의 어려움, 그리고 단절된 애플리케이션 순이었습니다.

하지만 이것이 커뮤니케이션 및 협력 작업의 부족이든, 수동 프로세스와 작업 상태에 대한 가시성 부족이든, 성능과 보안에 해를 끼치지 않고 신속하고 안전하며 원활하게 애플리케이션에 접속할 수 있어야 합니다.

기존 프로세스의 디지털화를 고려하지 않거나 직원들에게 보안 원격 접속 제공을 우선순위로 두지 않은 비즈니스는 경쟁에서 뒤쳐 질 위험이 있습니다.

커뮤니케이션 주요 문제



출처: IDC Future of Work Employess Study 2020



클라우드를 이용한 새로운 원격 근무 준비

코로나19을 비롯해 많은 과제가 제기되고 있는 현 상황에서는 원격 근무와 디지털 상거래가 비즈니스 생존에 중요하다는 것이 확실해 졌습니다.

가능하다면 B2B 거래가 온라인과 디지털 형식으로 이루어져야 하며 이를 지원하는 직원들은 원격지에서 해당 업무를 수행해야 합니다.

따라서, 디지털을 비롯해 대부분 웹사이트 형태인 인터넷 상점과 주로 재택 근무 형태로 이루어지는 직원의 원격 접속 모두 언제나 보안이 적용된 상태로 이용할 수 있어야 합니다.

코로나 19 상황을 고려하면 비즈니스는 예전 업무 스타일로 돌아가지 않을 것입니다. 원격 접속 기능과 함께 가용성과 보안을 보장하는 도구는 미래의 모든 비즈니스에서 새로운 필수 요소가 될 것입니다.

회복 탄력성을 갖춘 웹 인프라를 구축하는 것이 현재, 그리고 향후의 비즈니스를 수행하는 데 있어 매우 중요한 요소입니다.

스스로 해답을 찾는 질문

다음은 미래의 업무를 위해 조직을 준비하면서 IT 책임자가 고려해야 하는 점검 목록입니다.



원격 접속

- 원격 접속이 주요 보안 문제입니까?
- 기업 방화벽에서 새로운 허점이 노출될 우려가 있습니까?
- 익숙한 싱글사인온(SSO) 기술을 사용하는 공격자로부터 방어할 수 있도록 돕는 인증 솔루션이 필요합니까?



확장성

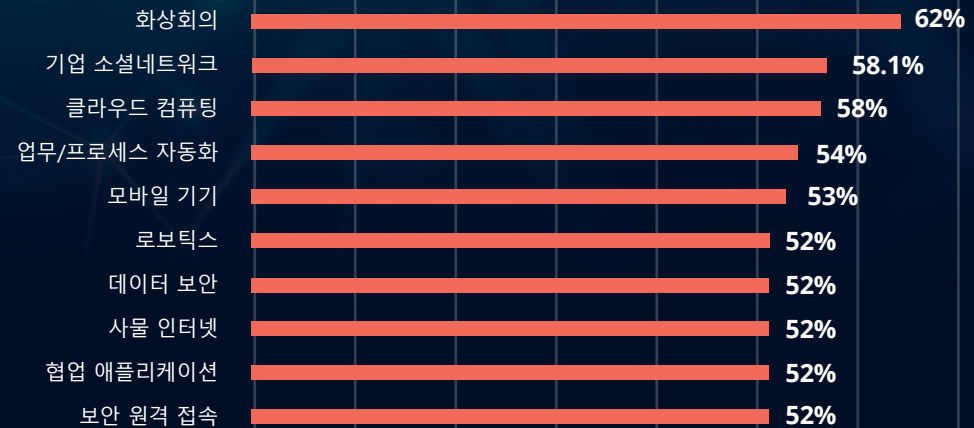
- 멀티 클라우드 도입 시 보안, 성능 및 신뢰성 우려가 있습니까?
- 모든 클라우드에 동일한 보안 정책을 일관되게 집행하는 것이 필수 사항입니까?
- 지역적으로 확장 가능하며 용량을 증설할 수 있는 단일 솔루션에 대한 수요가 있습니까?



웹 애플리케이션 가용성

- 웹 애플리케이션이 트래픽 폭증, 높은 네트워크 지연 또는 서버 다운으로 인한 중단 및 장애가 발생할 가능성이 높습니까?
- 현재 솔루션은 인터넷을 통해 안전한 방식으로 고성능 및 가용성을 갖추어 비즈니스 및 필수적인 임무 수행을 위한 애플리케이션을 제공할 수 있습니까?
- 최종 사용자 경험을 모니터링하고 보고하는 도구가 요구하는 웹 애플리케이션 성능 및 가용성 목표가 있습니까?

주요 기술 투자 영역



출처: IDC COVID Wave 3, 2020 년 5 월

회복 탄력적인 디지털 비즈니스를 위한 다음 단계

비즈니스의 최우선 사항은 비즈니스의 연속성입니다. 이는 IT 시스템과 현업 부서(LOB)가 원격 근무자를 지원하는 것과 더불어 인터넷이나 모바일 기기 등 온라인으로 비즈니스를 수행하는 능력을 우선순위로 지정해야 한다는 것을 의미합니다.

IDC는 다음을 권장합니다.



새로운 비즈니스 환경에서 비즈니스 회복 탄력성이 무엇을 의미하는지 재평가하십시오.
비즈니스 연속성 계획은 시스템의 가용성과 신뢰성을 확보하고 보장하는데 중점을 두어야 합니다. 여기에는 고객 대면 및 백엔드 시스템을 포함하여, IT가 이러한 시스템을 원격으로 지원할 수 있어야 합니다.

IDC는 2020년까지 상장기업의 50%가 비즈니스 계획과 분기 보고에 사이버 위험 모니터링을 포함할 것이라고 예측합니다. 코로나 19 상황은 이사회로부터 회복 탄력적인 웹 및 원격 접속 인프라를 제공하기 위해 든든한 지원을 얻는데 도움이 될 것입니다. 주도면밀한 계획이 수립된다면 자금을 확보하는 것은 큰 문제가 되지 않습니다.



오늘날 급변하는 환경에서는 클라우드를 보장해주는 파트너를 찾아야 합니다.
클라우드 컴퓨팅은 많은 인프라 지원 문제를 제거하여 조직이 비즈니스 수행에만 집중할 수 있도록 미래의 IT 아키텍처를 구축하는 것은 무엇보다 중요한 요소가 될 것입니다.



적절한 파트너를 선정하십시오.
클라우드 및 웹 자산을 보호하는 데 전문성과 실적을 겸비한 파트너를 찾으십시오.



보안을 확보하고 사용의 용이성을 고려하십시오.
원격 접속은 가능한 초기에, 그리고 완벽하게 해결하지 않으면 잠재적 사이버 위험이 크게 증가합니다. 마찬가지로, 복잡하고 사용하기 어려운 보안 시스템은 직원 생산성에 부정적인 영향을 미치므로 이를 피하고, 사용하기 용이하고 안전한 솔루션으로 교체되어야 합니다. 보안 클라우드 및 웹 자산에 가장 능숙한 파트너를 찾아보십시오.



회복 탄력적인 웹 인프라에 대한 클라우드 기술을 평가하십시오.
클라우드에 인프라 문제 및 관련 우려 사항을 해결해줍니다. 하지만 직원과 고객 모두가 클라우드에 안전하게 접속할 수 있어야 한다는 과제도 존재합니다. 이는 접근성과 가용성에 국한되지 않고 보안을 보장해야 한다는 것을 의미합니다. 현재 디지털 비즈니스가 너무나 중요해졌기 때문에 클라우드를 토대로 한 애플리케이션의 대응력은 조직을 회복하는 전략의 일부가 되어야 합니다.