

브로셔

"서비스 딜리버리 중심" 운영 모델로의 전환이 의미하는 것

"서비스 딜리버리 중심" 역량 평가 프로필



Hewlett Packard
Enterprise

최적화 대 전환

최적화와 전환의 차이점은 무엇일까요? IT 자산을 구입하고, 업데이트하고, 프로비저닝하는 것이 전부인 경우는 최적화라고 할 수 있습니다. 하지만 IT 문제와 비효율성의 원인이 기술인 경우는 15%에 불과하기 때문에 최적화만으로는 충분하지 않습니다. 그 외의 문제와 비효율성의 원인으로는 리소스 사용량, 서비스 딜리버리 전략 등이 있습니다. 이를 해결하기 위해서는 IT 운영 모델을 근본적으로 변화시켜야 합니다. 이것이 바로 전환입니다. (예를 들어 최근 한 고객사의 경우 IT 인프라 최적화를 통해서도 운영 비용 7%, 전환을 통해서도 25%를 절감할 수 있었습니다. 이 고객사가 둘 중 무엇을 선택했는지 짐작해 보십시오.)

전환의 규모와 관계없이, HPE는 최상의 ROI를 실현할 수 있도록 모든 요인을 조사하고 평가를 실시합니다.

전환 프로파일

간략한 질문지에 대한 답변을 바탕으로, 귀사에서서는 사내 IT 환경에 고객 중심적인 "서비스 관리" 프레임워크가 도입되는 **서비스 딜리버리 중심** 운영 모델로의 전환을 고려 중이라는 사실을 알 수 있었습니다. IT를 다양한 프로젝트를 지원하는 내부 자산 및 리소스의 집합으로 보는 IT 조직에게, 서비스 딜리버리 중심 운영 모델은 새로운 사고를 요구합니다. 서비스 딜리버리 중심 운영 모델을 위해서는 각 사업부의 요구를 충족하도록 설계된 일련의 서비스를 지원하는 표준화되고 통합된 가상 리소스가 필요합니다. 또한 새로운 운영 모델로 전환하면, 소비 기반 모델을 운영하고 해당 비용을 조달하는 데 필요한 중요한 고려 사항도 수반됩니다.

HPE는 모든 업종에서 다양한 규모의 수많은 고객사와 협력해 온 경험을 바탕으로, 성공적인 IT 전환을 달성하기 위해서는 기술 측면뿐 아니라 몇 가지 다른 영역도 함께 고려해야 한다는 사실을 알게 되었습니다. 즉, 현재의 위치를 객관적으로 파악하고 IT 전환 목표와 현재 상태를 비교하고 코어 기술, 구성 가능 IT, 프라이빗 및 퍼블릭 클라우드의 적절한 조합을 달성하기 위해 필요한 구현 계획을 도출해야 합니다.

본 IT 역량 평가 프로파일은 HPE(Hewlett Packard Enterprise) 전환 전략 전문가에 의해 작성되었습니다. 본 프로파일은 수많은 고객사로부터 축적한 역량에 대한 데이터 및 통찰력을 바탕으로 합니다. 본 프로파일을 통해 HPE 기술 컨설팅에서 제공하는 훨씬 더 포괄적인 HPE IT 역량 평가를 개략적으로 확인할 수 있습니다. 전체 역량 평가에서는 HPE에서 개발한 전용 프레임워크를 활용합니다. Unified Transformation Framework (단일화된 전환 프레임워크)라고 불리는 이 전용 프레임워크에서는 귀사와 같은 기업에 관해 광범위한 양적 및 질적 정보를 통합하여 귀사의 현 역량에 대해 포괄적이면서 자세한 전방위적 관점을 창출해냅니다. 또한 목표로 설정한 운영 모델을 달성하는 동시에 신속한 ROI를 도출하기 위해서는 무엇이 필요한지 파악할 수 있게 됩니다.

HPE IT 역량 평가 - 검증된 프로세스

HPE IT 역량 평가에서는 무엇이 수행될까요? 간단하게 말하면 IT 서비스 딜리버리 및 가용성의 수요, 공급, 경제를 견인하는 요인을 신중하게 살펴보고, 이에 대응하기 위한 역량을 분석합니다.

- 시장 및 규제 변화
- 비즈니스, 기능, 기술 및 구현 고려 사항
- 조직 전체의 디지털화 노력
- 현재와 미래의 운영 모델
- 서비스 딜리버리 방법

평가에는 전체 역량 범위에 대한 신중한 검토도 포함됩니다. HPE는 이러한 통찰력을 활용하여 IT 운영 모델 목표를 달성하는 데 필요한 변화를 식별하고 계획합니다.

최전방에서 전하는 통찰력

- 기업의 90%가 기술에는 지나치게 많이 투자하는 반면 프로세스와 같은 다른 영역에는 지나치게 적게 투자하고 있습니다.
- 80%는 완전한 클라우드 모델을 구현하는 대신 클라우드 환경의 몇몇 요소만 "체리피킹"하고 있습니다.
- 강력한 서비스 딜리버리 모델을 보유한 기업은 25%에도 미치지 않습니다.

전환의 7가지 역량 영역

많은 사람들이 IT를 단순한 자산의 집합으로 생각하기 때문에, 성공적인 전환을 위해서는 기술과 정책부터 인적 자원에 이르기까지 IT 운영의 모든 측면을 고려해야 한다는 사실에 놀라는 경우가 많습니다. HPE는 자사의 경험을 바탕으로 IT 전환의 7가지 주요 영역을 파악할 수 있었습니다.

원하는 결과를 달성하기 위해서는 각 영역에서 변화와 개선이 요구되지만, 이 중 다수가 간과되는 경우가 많습니다. 현재 위치와 목표 지점에 따라 각 영역에서 대응해야 하는 수준이 달라집니다.

1. **기술 인프라 및 아키텍처(TI&A): 응답자의 대부분은 엔터프라이즈 인프라 아키텍처를 보유하고 있다고 답변했습니다.** TI&A를 보유하고 있다는 사실은 고무적이지만(특히 안정성, 재무 예측성, 서비스 수준 계약 극대화를 위해), 서비스 딜리버리에 주력하기 위해서는 인프라 관리가 프로젝트가 아닌 관련 비즈니스 서비스를 중심으로 구성되어야 합니다. IT는 자산보다 고객의 비즈니스 요구에 더욱 주력해야 합니다.
2. **IT 관리 프레임워크: 응답자의 대부분은 엔터프라이즈 IT 관리 프레임워크를 보유하고 있다고 답변했습니다.** 그러나 대부분의 기업들은 자산과 프로젝트가 아닌 서비스 아키텍처, 보안 정책, 네트워크 정책 및 위험 관리 정책을 중심으로 IT 관리 프레임워크를 마이그레이션해야 합니다.
3. **재무: 응답자의 대부분은 연간 IT 예산 주기를 바탕으로 사업이 운영된다고 답변했습니다.** 연간 예산 주기가 운영되는 경우라도, 성공적인 서비스 기반 IT 모델을 달성하기 위해서는 종량제 소비 모델과 같은 새로운 재무 옵션에 대해 이해하고 이를 서비스 비용과 연결하는 것이 중요합니다. 이는 IT가 LOB 고객을 대상으로 자사의 상품에 대한 적절한 "가격"을 제공해야 하는 경우에 특히 그렇습니다. 서비스가 지나치게 저렴하면 IT는 예산 부족에 시달리게 되고, 지나치게 비용이 높으면 사업부는 IT가 아닌 다른 곳에서 IT 서비스를 찾게 됩니다.
4. **문화 및 직원: 응답자의 대부분은 각 기술 영역에 전문가팀이 배치되어 있다고 답변했습니다.** 인적 자원은 통상적으로 IT 전체 OPEX 예산의 50~75%를 차지하기 때문에, 이 부문을 고려하지 않고는 성공적인 전환을 달성할 수 없습니다. IT가 서비스 딜리버리에 주력하게 되면 영역별 "역량 일등 공신"에 중점을 두는 대신, 다기능의 서비스 중심적인 기술, 프로세스, 행동에 중점을 두게 됩니다.
5. **프로세스: 응답자의 대부분은 지난 2년 동안 ITIL®(Information Technology Infrastructure Library)에 대한 투자를 단행한 것으로 나타났습니다.** 이는 탁월한 첫걸음입니다. 나아가 ITIL이 비즈니스 사용자의 요구에 더욱 부응하도록 ITIL 프로세스를 확장할 수 있다면, 기업들은 더욱 안정적이고 탄력성 높은 프로세스를 구축하는 동시에 보다 일관적인 서비스를 제공할 수 있습니다.

최전방에서 전하는 통찰력

"고객들은 문화의 변화, 프로세스 재설계, 거버넌스 변화와 같은 영역에는 필요 이하로 투자하는 경향이 있습니다. 이러한 영역도 (기술과 마찬가지로) 무척 중요합니다."

- Craig Partridge
월드와이드 디렉터
HPE Data Center Platforms Consulting

- 6. **서비스 포트폴리오 관리:** 대부분의 기업들은 기술에 기반을 둔 SLA를 보유하고 있는 것으로 나타났습니다. 하지만 SLA의 지향점 역시 이제는 서비스를 IT 툴의 단순한 목록으로 정의하는 것이 아니라, 비즈니스 사용자들이 이해할 수 있도록 정의하는 서비스 카탈로그의 생성을 비롯한 서비스 딜리버리의 다양한 측면을 기록하는 OLA(운영 수준 계약)로 전환해야 합니다.
- 7. **애플리케이션 관리:** 대부분의 기업들은 사업부보다 IT가 애플리케이션 관리에 대한 통제권을 더 많이 가진다고 답변했습니다. 애플리케이션은 기업이 소유하는 것이기 때문에, 사업부가 워크로드 배치 최적화에 동의하는 경우에만 막대한 비용 절감을 달성할 수 있습니다.

HPE 기술 컨설팅과 함께 정식 HPE IT 역량 평가를 받아 보십시오. 정식 평가에서는 각 영역을 상세하게 조사하며, 운영 모델 목표를 달성하기 위한 개선 사항이 제공됩니다.

전환 전문가에게 문의

HPE의 전환 전략 전문가들이 전환 프로세스에 명확성을 부여하는 방식에 대해 알아보십시오. HPE는 적절한 IT 서비스 딜리버리를 달성하고, 신속하게 ROI를 실현하고, 경쟁사보다 빠르게 발전할 수 있도록 지원합니다.

자세히 알아보기
hpe.com/services/hybridIT



지금 업데이트 받기