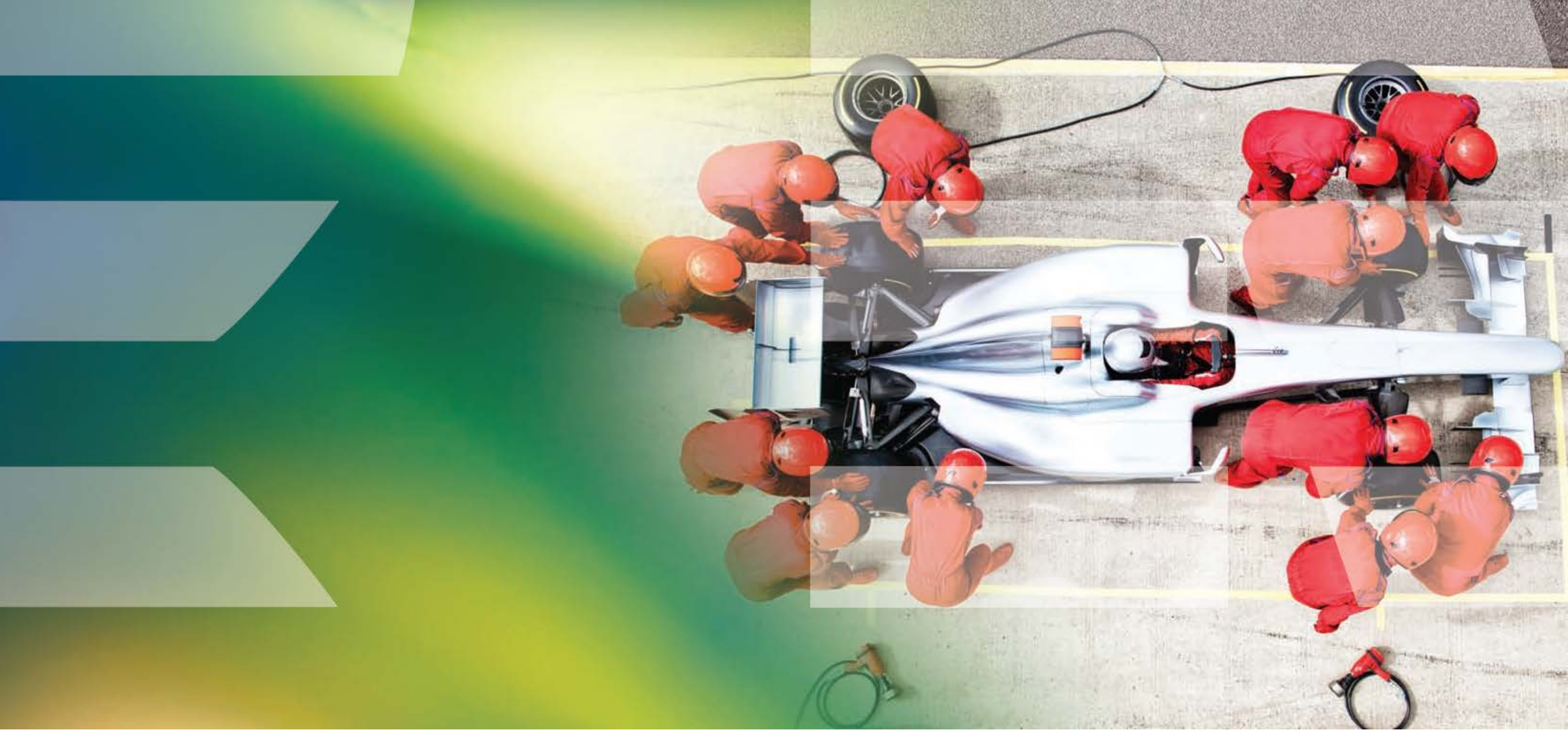


SaaS(Software as a Service)의 챔피언

SaaS는 어떻게 강력한 경쟁력의 원동력이 되는가

IBM

IBM Center for Applied Insights

비용 절감은 여전히 기업들이 **SaaS(Software as a Service)**로 전환하는 주된 이유입니다. 하지만 클라우드와 같은 분야에서 업계를 이끌고 있는 기업들은 SaaS가 더 포괄적이고 전략적인 목표, 즉 **경쟁 우위를 확보**하는 데에도 도움이 된다는 것을 발견하고 있습니다.

SaaS(Software as a Service)의 이용은 지난 몇 년간 급증했으며 여전히 사그라질 기미를 보이지 않고 있습니다. 전세계의 SaaS 시장 규모는 2012년의 182억 달러에서 2017년이면 456억 달러로 성장할 것으로 예상됩니다.[3]

이러한 수요의 원동력은 무엇일까요? 연구 대상이 된 800개 이상의 기업이 SaaS를 도입한 가장 큰 이유는 애플리케이션의 TCO(총소유비용) 절감이었습니다. 실제로 41%는 이 목표를 꽤 높은 수준으로 달성했습니다. 하지만 이보다 놀라운 사실이 있었는데, SaaS를 사용하여 여러 가지 강력한 이점을 얻고 비용 절감보다 더 중요한 가치인 '경쟁 우위 획득'을 실현하고 있는 기업이 47%에 달했다는 것입니다.

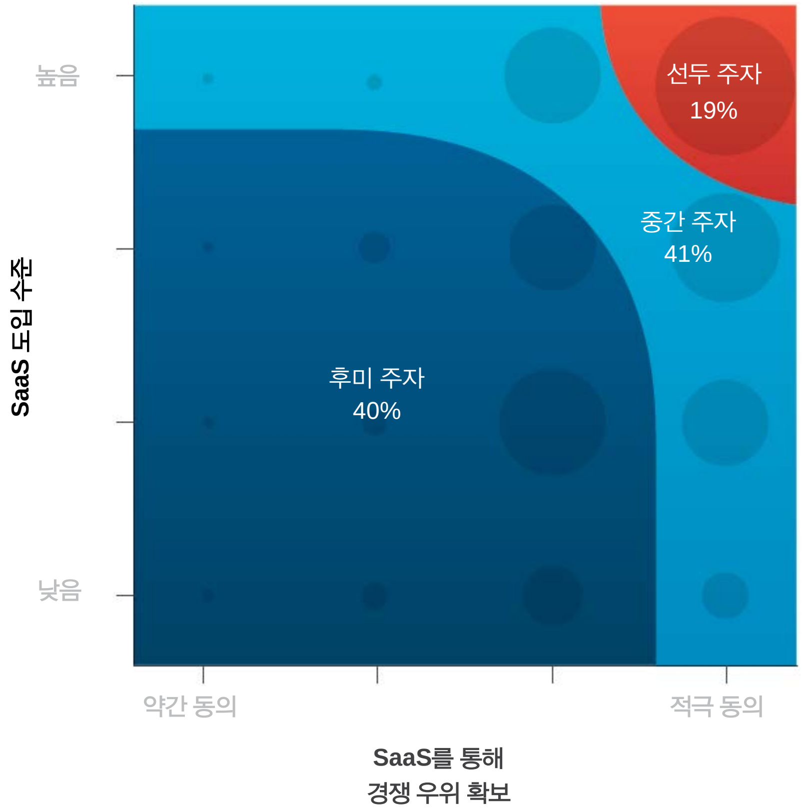
이는 IBM의 이전 연구 결과와도 매우 유사한데, 이 연구에서 선두 조직들은 클라우드 컴퓨팅, 인프라, 플랫폼 또는 SaaS를 통해 경쟁 우위를 얻었다고 밝혔습니다. 이들은 실제로도 다른 조직에 비해 뛰어난 성과를 내고 있으며 클라우드 이니셔티브에서 더 나은 비즈니스 결과를 얻고 있었습니다.

최근에 IBM은 SaaS를 배치한 조직을 연구했는데, 그 결과 역시 비슷했습니다. 선두 기업들은 혁신적이고 강력한 방법으로 SaaS를 활용하고 있었으며, 이니셔티브의 계획과 구현에 대한 접근법이 차별화되어 있었습니다.

연구 소개

2013년 말, IBM Center for Applied Insights는 경쟁력 차별화를 가속화하기 위해 기업들이 어떻게 클라우드 컴퓨팅을 사용하고 있는지에 대한 글로벌 연구 결과를 발표했습니다.[1] 이에 대한 후속 연구로 이번 글로벌 연구에서는 SaaS를 도입한 기업의 의사결정자 879명을 대상으로 SaaS를 깊이 있게 살펴보았습니다. 응답자 중 12%는 C레벨 LOB 경영진이며 10%는 C레벨 IT 경영진이었습니다. 나머지는 부사장, 이사 및 관리자로 구성되었으며 비즈니스 부문과 IT 부문이 비슷한 수로 참여하였습니다. 20%는 직원 수 10,000명 이상의 기업에, 40%는 직원 수 2,500명 미만의 기업에 속해 있었습니다.[2]

SaaS 도입 기업의 프로파일*



* 세로 축은 기업이 SaaS로 배치한 애플리케이션 영역의 수를 기반으로 합니다. 가로 축은 SaaS를 통한 경쟁력 확보 달성에 관한 문항에 어느 정도 동의하는지를 나타냅니다. 회색 원의 크기는 특정한 배치/경쟁 우위 교차점에 속하는 기업의 상대적 수를 나타냅니다.

SaaS 선두 주자의 성공 원인

단순한 비용 절감이 아니라 경쟁력을 확보하는 데 있어 SaaS가 어떤 도움을 주는지 자세히 알아보기 위해, 설문 응답자를 다음 세 그룹으로 분리했습니다.

- 선두 주자 - SaaS 도입 수준이 가장 높고 광범위한 노력을 통해 경쟁 우위를 얻고 있음
- 중간 주자 - SaaS 도입 범위가 제한적이지만, 기존 SaaS 배포를 통해 경쟁 우위를 얻고 있음
- 후미 주자 - SaaS 도입 시기가 늦지만 SaaS를 활용하여 경쟁 우위를 얻기 시작하고 있음

선두 주자와 그 뒤를 따르는 그룹의 가장 큰 차이점은 처음 SaaS를 도입한 동기입니다. 후미 주자와 중간 주자의 기본 동기는 TCO 절감이고 그 다음이 애플리케이션 민첩성 증가입니다. 하지만 선두 주자의 주된 동기는 고객 환경뿐만 아니라 조직 및 에코시스템 전체에서 협업을 향상시키는 것입니다.

선두 주자의 성공 사례는 더 대외지향적이고 고객 중심적인 접근법을 취할 때 경쟁 우위 확보라는 목표에도 가까워진다는 사실을 보여 줍니다. 전략과 구현에도 이와 동등한 접근법을 취함으로써 목적을 달성할 수 있습니다.

전략과 기능을 긴밀하게 연결

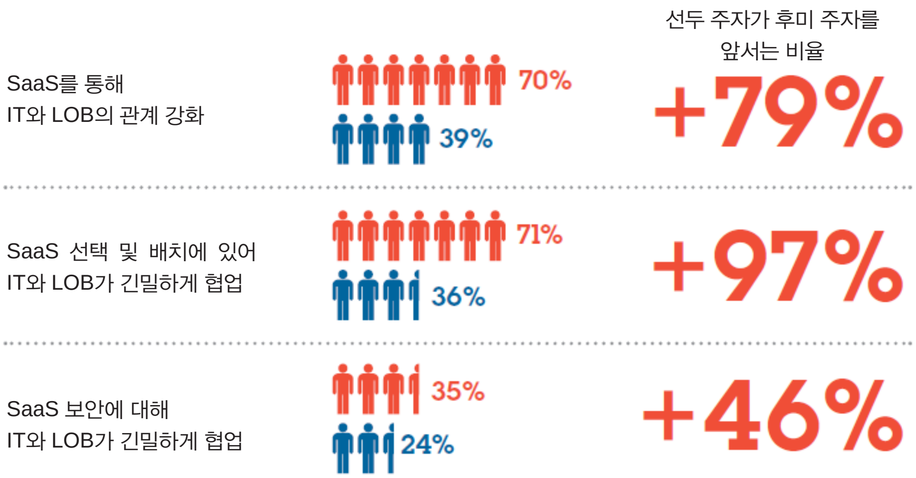
SaaS는 구매와 배치가 쉽기 때문에 IT 조직의 관여가 거의 필요 없다고 생각하는 경우가 많습니다. 하지만 SaaS 솔루션의 방향 설정부터 보안 적용까지 모든 문제에 대해 LOB와 IT가 긴밀한 협업을 했음을 보여주는 선두 주자의 사례를 보면 이러한 생각이 사실이 아님을 알 수 있습니다. 선두 주자 조직 중 71%는 LOB와 IT가 SaaS의 선정과 배치를 위해 강력하게 협업하는 반면, 후미 주자는 불과 36%만이 이러한 결합을 통해 이점을 얻고 있습니다.

기술을 IT와 LOB 간에 이질감을 유발하는 요인으로 보는 시각도 있습니다. 하지만 선두 주자는 다른 관점을 가지고 있습니다. 즉, 선두 주자의 70%는 SaaS가 IT와 LOB 간의 관계를 더 강화한 반면 후미 주자 조직은 39%만이 이 이점을 활용하고 있었습니다. 선두 주자 중 65% 이상은 IT와 LOB의 관계를 전략적 파트너십으로 인식하고 있고, 후미 주자 그룹은 1/3만이 이런 인식을 갖고 있었습니다.

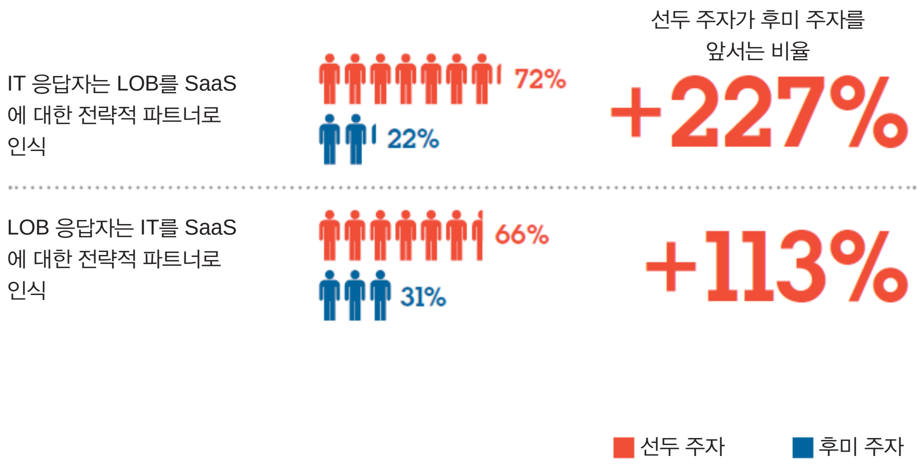
내부 관계의 협업과 강화를 넘어, 후미 주자나 중간 주자 그룹에 비해 선두 주자는 SaaS를 단순한 독립형 솔루션을 위한 전술적 도구가 아닌 전략적인 도구로 바라보고 있습니다. 포괄적이며 *전사적인* SaaS 전략을 갖춘 선두 주자의 비율은 후미 주자의 두 배 이상이며(71% 대 31%), SaaS를 기업 클라우드 전략의 필수적인 부분으로 두는 비율도 네 배 이상입니다.

이렇게 대비되는 수치는 선두 주자에게 정확하게 어떤 이점으로 작용할까요? 이들은 이러한 대외지향적인 관점, 포괄적이고 협업적인 프로젝트 팀 그리고 전술이 아닌 전략에 집중함으로써 어떤 이점을 얻고 있을까요? 그 대답은 '매우 많다'입니다.

협업의 힘



전략적 파트너 관계 강화



엔터프라이즈 효율성: 효율적인 접근법

전체적으로 볼 때, 선두 주자는 대부분 효율성의 향상에서 시작하여 SaaS로부터 탁월한 결과를 얻어냅니다.

66%의 기업이 SaaS를 통해 애플리케이션 민첩성을 향상시킴으로써 솔루션을 빠르고, 쉽고, 유연하게 배치할 수 있었다고 답했습니다. 선두 주자의 3/4은 SaaS 배치를 통해 셀프 서비스 기능을 크게 향상시킨 반면, 후미 주자는 26%만이 이러한 결과를 현실화했습니다. 더 넓게 보면, 선두 주자의 70%는 SaaS를 통해 비즈니스 프로세스와 작업 흐름을 최적화했지만, 이러한 결과를 얻은 후미 주자는 31%에 불과했습니다.*

결과적으로, 선두 주자는 SaaS를 통해 엔터프라이즈 효율성에서 큰 이점을 얻고 있습니다. 그리고 SaaS가 내부 및 외부 협업의 증가, 더 빠르고 효과적인 의사 결정 및 더 높은 시장 민첩성을 통해 경쟁 우위를 확보하는 데에도 큰 도움을 준다는 것을 발견하고 있습니다.

* *자세한 결과는 11페이지 참조*

선두 주자의 **61%**는 SaaS를 통해 내부 협업과 외부 협업이 모두 향상되었다고 답했습니다.

20%
여러 프로젝트에서의 구현 시간 단축률

더 긴밀한 협업: 협업을 통해 업무를 더 스마트하게 처리

선두 주자에서 IT와 LOB 간의 강력한 파트너십이 발견되고 있다는 점을 고려하면, 이들이 전사적으로 그리고 전체 에코시스템에서 더 광범위한 협업을 촉진하기 위해 SaaS를 적극적으로 사용하고 있다는 것이 놀랄 일은 아닙니다. 선두 주자의 61%는 SaaS가 내부 협업과 외부 협업을 모두 향상시킨다고 답한 반면, 후미 주자는 이렇게 답한 비율이 34%에 불과합니다. 또한, 선두 주자의 71%는 SaaS 덕분에 비즈니스 관계가 향상되었다고 답한 반면 후미 주자는 이렇게 답한 비율이 28%에 불과합니다.*

선두 주자들은 가장 선호하는 SaaS 애플리케이션으로 소셜 도구를 꼽습니다. 이와 대조적으로, 후미 주자는 소셜 도구를 12번째로 꼽습니다. 이는 비즈니스 생태계에서의 위치와 상관 없이 선두 주자의 조직에서 개인과 팀 모두가 특정 필요에 적합한 재능을 신속하게 투입할 수 있는 이유를 말해줍니다. 이렇게 함으로써 SaaS는 기업이 새로운 관점, 새로운 접근법 그리고 더 빠른 결과를 얻는 데 도움을 줍니다.

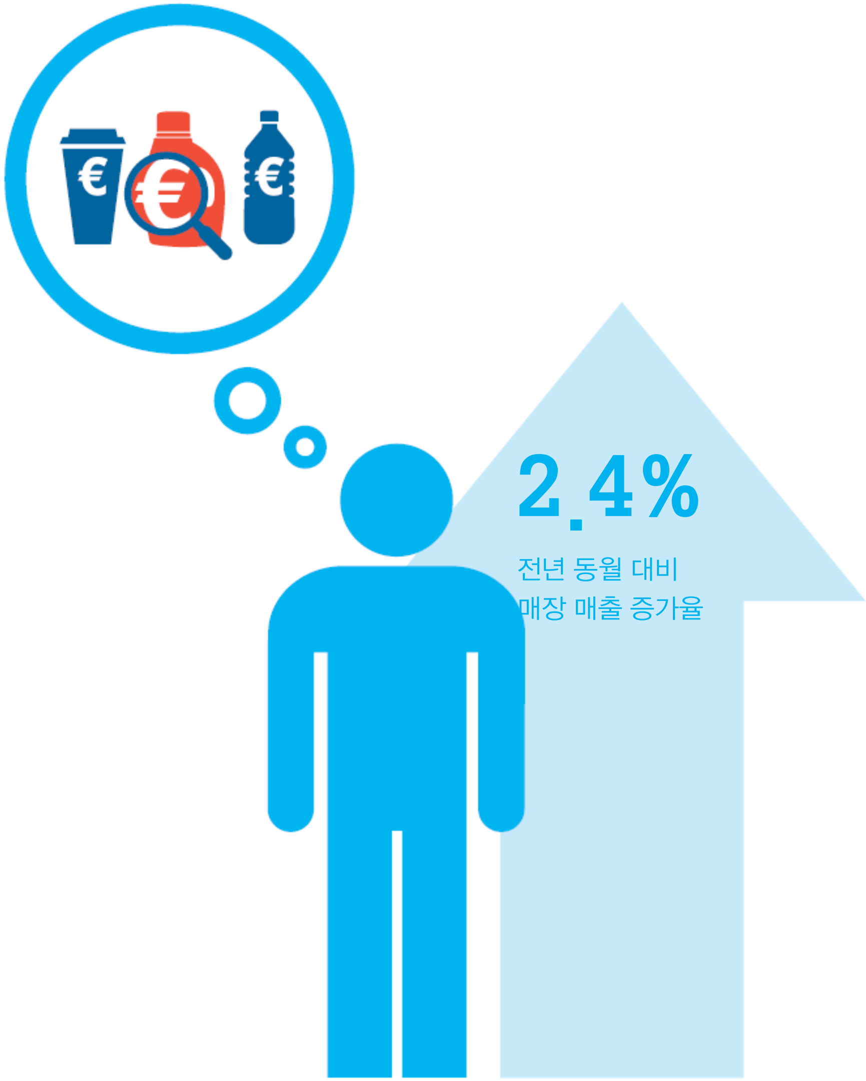
긴밀한 커뮤니케이션, 더 신속한 프로젝트

SafeGuard World International은 글로벌 관리형 급여 및 글로벌 인력 아웃소싱의 선두적 제공업체입니다. 급격한 성장을 지원하기 위해, 이 기업은 확장 가능한 프로세스가 필요했으며 구현 및 신규 직원 적응 프로세스와 관련된 업무를 효율적으로 처리할 수 있는 팀이 필요했습니다. SafeGuard World International은 SaaS 기반의 협업 및 소셜 프로젝트 관리 솔루션에서 해법을 찾았습니다.

이제 지식 공유와 협업 기능을 통해 직원과 경영진 모두가 실시간으로 프로젝트 상태에 액세스할 수 있습니다. 또한 이 솔루션은 불필요한 회의를 줄이는 동시에 가시성을 제공하고 의사 소통을 향상시켜 더 합리적이고 진취적인 문화를 조성하였습니다. 그 결과 SafeGuard는 커뮤니케이션 문제를 극복하고 여러 프로젝트에서 구현 시간을 20% 줄여 수익 창출 시간을 단축할 수 있었습니다.[4]

** 자세한 결과는 11 페이지 참조*

선두 주자의 **72%**는 방대한 데이터로부터 통찰력을 얻고 분석을 활용하기 위해 SaaS를 사용합니다.



더 나은 의사 결정: 더 큰 발전을 위해 빅데이터 활용

오늘날 생성되고 있는 방대한 데이터에는 경쟁사보다 큰 경쟁력을 얻을 수 있는 중요한 통찰이 숨겨져 있다는 사실에는 의심의 여지가 없습니다. 선두 주자는 이러한 통찰을 찾아내고 행동에 옮기기 위해 SaaS를 적극적으로 도입하고 있습니다.

실제로 선두 주자의 거의 3/4이 SaaS를 사용하여 방대한 데이터로부터 통찰을 얻고 분석을 활용하는 반면, 후미 주자는 1/3만이 이렇게 하고 있습니다. SaaS로 의사 결정을 향상시키는 비율 또한 선두 주자의 경우 3/4에 달하지만 후미 주자는 28%에 불과합니다.*

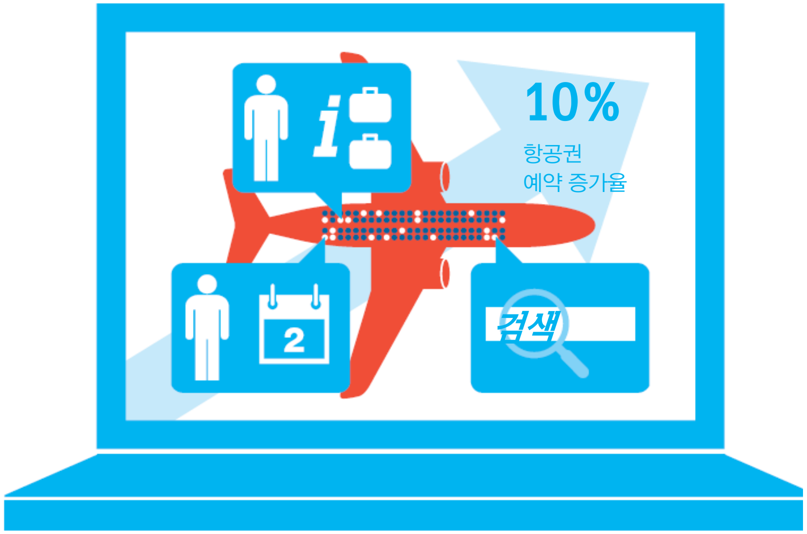
선두 주자는 빅데이터로부터 새로운 통찰을 생성하여 더 빠르고 더 정확하게 의사 결정을 내리며, 결과적으로 경쟁력 우위를 확보하고 있습니다.

적절한 가격, 적절한 매장

2011년에 22억 유로에 달하는 매출을 거둔 이탈리아의 대규모 소매업체인 PAC2000A는 자체 애플리케이션을 사용하면서 1,000개가 넘는 매장에서의 상품 가격을 "직감"으로 관리했습니다. 기존의 가격 책정 애플리케이션은 전국 단위 또는 특정 지역 단위에 관계 없이 고객의 수요를 가격 산출에 통합하는 기능이 없었습니다. SaaS 기반 가격 최적화 솔루션의 구현을 통해, PAC2000A는 세부화된 비용 관리와 경쟁 데이터에 대한 정교한 분석 기능을 갖추게 되었습니다. 이 덕분에 상품 분류를 기반으로 지역화된 가격 결정을 할 수 있게 되었으며 더 정확한 예측을 통해 매장 매출도 2.4% 증가했습니다.[5]

자세한 결과는 11 페이지 참조

선두 주자의 68%가 고객 환경의 향상을 위해 SaaS를 사용합니다.



시장 민첩성: 변화에 속도에 적응

선두 주자는 다른 기업들에 비해 SaaS를 더 대외지향적이고 고객 중심적인 동기에 의해 도입합니다. 이들이 SaaS를 통해 대단히 중요한 시장 중심적 결과를 얻는 경우가 많다는 점은 놀라운 사실이 아닙니다.

예를 들어 선두 주자의 66%는 SaaS를 통해 혁신을 확대함으로써 새 제품이나 향상된 제품을 시장에 내놓을 수 있습니다. 또한 71%는 SaaS를 채용하여 시장 진입 속도를 단축했습니다. 그리고 68%는 이를 사용하여 고객 환경을 향상시켰습니다. 반면 후미 주자의 경우 각 분야에서 큰 성과를 얻은 비율이 1/3이 채 되지 않습니다.

SaaS는 기업이 시장에 진출하는 방식에 변화를 줄 수 있습니다. 실제로 선두 주자 중 71%는 SaaS 덕분에 조직의 비즈니스 모델이 바뀌었다고 답했지만 후미 주자는 30%만이 그렇다고 답했습니다. 모든 부문에서 SaaS는 기업이 빠르게 변화하는 과제와 기회에 더 효과적으로 대처하고 시장에서 성공을 거둘 수 있는 전혀 새로운 경로를 찾아낼 수 있도록 해줍니다.*

항공 분야의 웹 혁신

다른 항공사와 같이, Virgin Atlantic는 어려운 시장 경제 상황과 치열해진 경쟁 때문에 비즈니스 성장에 어려움을 겪고 있었습니다. 전략적 이점을 얻기 위한 새로운 원천을 찾던 이 기업은 각 유형의 고객이 여행을 결정하기 위해 웹 사이트를 탐색하는 방식을 맵핑하기 위해 SaaS 분석을 사용했습니다. 이는 고객 환경을 향상시킬 뿐만 아니라 새로운 수익을 창출할 수 있는 기회가 되었습니다. 항공사가 사이트에 새로운 기능을 도입하면 솔루션은 더욱 정밀한 조정을 위해 고객 반응을 추적합니다. 예를 들어 홈 페이지 검색 패널의 크기를 변경하는 것만으로도 항공 예약이 10% 증가했습니다. 또한 클릭률에 대한 새로운 통찰을 통해 더 높은 가격의 좌석을 판매하고 평균 예약 금액을 7% 높일 수 있었습니다.[6]

* 자세한 결과는 11 페이지 참조

SaaS를 통해 자체적인 경쟁 우위 증가 유도

선두 주자에 의해 입증되었듯이, SaaS는 기업 전체에 강력한 이점을 다양하게 제공할 수 있습니다. 물론 비용 절감도 SaaS가 제공하는 효과입니다. 하지만 이보다 중요한 것은 풍부하고 광범위한 협업이 가능해지고, 의사 결정이 향상되고, 고객 중심적 운영이 가능해지며, 시장에서 더 높은 민첩성을 가지게 된다는 점입니다.

계획과 준비 없이는 승리할 수 없다는 사실에는 이견의 여지가 없습니다. 우선 적절한 질문에 대해 기업의 상황을 파악할 수 있습니다.

의욕적 목표 수립

SaaS를 통해 달성할 수 있는 모든 이점을 고려하십시오.

조직 내외부에서 더 광범위하고 원활한 협업이 많이 이루어지도록 하는 것이 조직의 성과를 어떻게 향상시킬 것인가?

풍부한 정보를 바탕으로 하는 의사 결정을 위해 빅데이터를 활용함으로써 더 효과적으로 업무를 처리할 수 있는 팀은?

더 최적화할 수 있는 비즈니스 프로세스는?

애플리케이션 배치 및 구현 속도를 높일 수 있는 분야는?

더 전략적인 접근법 사용

SaaS 솔루션을 전사적인 클라우드 전략 내에 배치하십시오.

현재 SaaS 전략을 더 강화할 수 있는 요소는?

SaaS 배치에 대해 적절한 수준의 제어만 수행하고 있는가?

SaaS 전략을 더 광범위한 클라우드 전략으로 더 효과적으로 통합하려면 어떻게 해야 하는가?

관리 구조를 최신 상태로 유지하려면 어떤 변경이 필요한가?

협업 기반 확대

IT와 LOB의 긴밀한 협업을 촉진하여 성공의 기회를 확대시키십시오.

SaaS 선택과 투자 결정에 대해 IT와 LOB의 의사를 충분히 반영하고 있는가?

IT와 LOB가 상대방의 관점과 리소스로부터 효과를 얻을 수 있는 분야는 무엇인가? Saas 배치인가, 보안인가?

전문성의 활용을 조직 외부로 확장하는 데 SaaS가 어떤 도움이 될 수 있는가?

저자 소개

*Craig Hayman*은 IBM Industry Solutions and Smarter Workforce/Collaboration Solutions의 총괄 책임자입니다. 그는 마케팅, 상거래, 기업 컨텐츠 관리와 보안, 운영 서비스 및 협업 분야에서 클라이언트에게 높은 가치의 통합 솔루션을 제공하기 위한 IBM 전략을 이끌고 있습니다.

연락처는 chayman@us.ibm.com입니다.

Susanne Hupfer, Ph.D.는 IBM Center for Applied Insights의 컨설턴트로, 혁신 리더에 대한 사실 기반의 연구를 수행합니다. 최근 수행한 연구로는 혁신 기술의 도입과 역량 개발에 관한 IBM 기술 동향 연구, 클라우드 컴퓨터가 기업에 제공하는 실제적인 이점에 관한 IBM Global Cloud 연구 등이 있습니다. 그 전에는 IBM Research에서 소셜 비즈니스 및 협업 프로젝트를 진행했습니다.
연락처는 susanne_hupfer@us.ibm.com입니다.

*Alison Fetherstonhaugh*는 IBM Center for Applied Insights의 컨설턴트입니다. 그녀는 신규 비즈니스와 기술 경향에 대한 기초 연구를 수행하고 통찰력을 얻습니다. Center에 합류하기 전에는 IBM Market Development and Insights에서 다양한 가치 정량화 프로젝트를 수행했습니다.
연락처는 afether@us.ibm.com입니다.

도움주신 분들

Angie Casey
Ellen Cornillon
Caroline Day
Kathy Millich
Armen Najarian
Janet Sifers

IBM Center for Applied Insights 소개

ibm.com/ibmcai

IBM Center for Applied Insights는 새로운 방식의 사고와 업무, 리더십을 소개하며 증거에 입각한 연구 조사를 통해 비즈니스 리더들에게 실용적인 지침과 변혁의 사례를 제공하고 있습니다.

참고 자료

SaaS와 경쟁 우위

(SaaS를 통해 달성한 비율)

		후미 주자	중간 주자	선두 주자	선두 주자가 후미 주자를 앞서는 비율(%)
엔터프라이즈 효율성	애플리케이션 자체 서비스 역량 증대	26%	36%	74%	+185%
	비즈니스 프로세스 및 업무 프로세스 최적화	31%	41%	70%	+126%
	애플리케이션 민첩성 향상(유연한 배치 및 구현 솔루션)	28%	41%	66%	+136%
더 긴밀한 협업	조직 및 에코시스템 전체에서 협업 증가	34%	37%	61%	+79%
	주요 비즈니스 관계 향상	28%	44%	71%	+154%
더 나은 의사 결정	조직 전체의 분석을 활용하여 빅데이터를 통찰력으로 변환	34%	50%	72%	+112%
	더 나은 의사 결정	28%	41%	72%	+157%
시장 민첩성	혁신 증대	29%	40%	66%	+128%
	시장 진출 시간 단축	30%	42%	71%	+137%
	고객 환경 향상	30%	47%	68%	+127%
	조직의 비즈니스 모델 변화	30%	44%	71%	+137%

참조문헌

1 *Under cloud cover: How leaders are accelerating competitive differentiation.* IBM Corporation. October, 2013. http://www.ibm.com/ibmcai/globalcloudstudy.

2 The growth markets studied include Brazil, China, India and South Africa. Mature market countries studied include the United Kingdom and the United States. To smooth possible geographic distortions, responses were weighted based on IBM assessment of each country's total IT spend.

3 *Gartner Forecast: Public Cloud Services, Worldwide 2011-2017.* Ed Anderson, Lai-ling Lam, Yanna Dharmasthira et al. 4Q13 Update. December 26, 2013.

4 Foster, Cynthia. Interview. May 6, 2013.

5 "PAC 2000A Group: Price optimization leads to better financial control, improved company performance." IBM Corporation. Accessed December, 2012. http://www-01.ibm.com/common/ssi/ cgi-bin/ssialias?infotype=PM&subtype=AB&htmlfid=ZZC03206USEN.

6 "Virgin Atlantic increases online booking values by seven percent." IBM Corporation. Accessed December, 2012. http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-95ZLQ6.

IBM®

ⓒ Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation New Orchard Road Armonk, NY 10504

Produced in the United States of America
January 2014

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 이와 같은 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 기타 제품, 기업 또는 서비스 이름은 해당 기업의 상표 또는 서비스표 입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보" (www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

본 문서는 발행일 기준으로 최신이고 IBM은 이를 통지없이 변경할 수 있습니다. 본 문서에서 언급된 모든 오퍼링이 IBM이 영업하고 있는 모든 국가에서 제공된다는 것을 의미하지는 않습니다.

본 문서의 모든 정보는 타인의 권리 비침해, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 묵시적이든 명시적이든 어떠한 종류의 보증 없이"현상태대로"제공됩니다. IBM 제품은 제공된 제품에 적용된 계약의 이용 약관에 따라 보증됩니다.

Please Recycle

CIM12346-USEN-00