



# 서비스 제공업체가 고객 성공을 위해 오픈소스 전문지식이 필요한 이유

## 451 Research의 의견

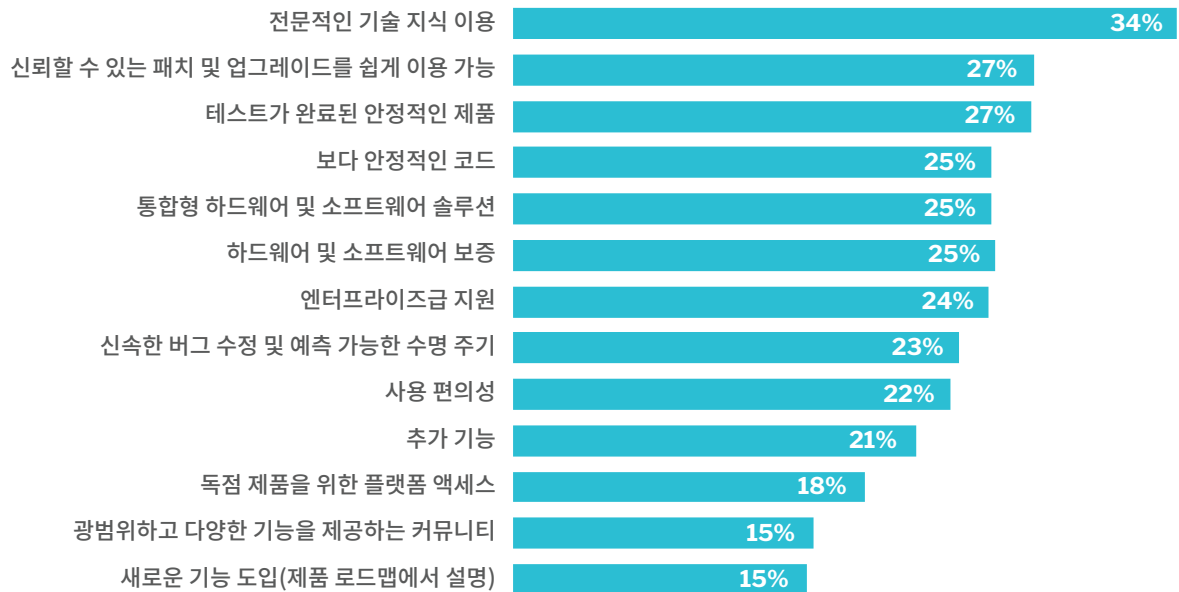
오픈소스 소프트웨어는 프라이빗 클라우드부터 컨테이너에 이르기까지 최신 클라우드 환경의 다양한 측면을 지원합니다. 오픈소스 소프트웨어를 잘 알고 있는 서비스 제공업체는 최상의 클라우드 환경을 제공하고 중소기업 고객들의 워크로드를 최적화하기에 유리한 위치에 있습니다. 이를 위해 서비스 제공업체들은 상용 오픈소스 기술을 활용하고 있습니다. Red Hat을 대신하여 451 Research가 실시한 설문조사에 따르면, 전문적인 기술 지식 이용은 중소기업 서비스 제공업체들이 상용 오픈소스 기술을 커뮤니티 버전보다 선호하는 것으로 나타났습니다.

### 가치 사슬에 따른 전문성

출처: 451 Research/Red Hat 맞춤형 설문조사

Q: 무료 오픈소스 대신 상용 오픈소스를 사용하는 이유는 무엇입니까?

기준: 전체 응답자(n=1,350)



서비스 제공업체들은 클라우드 네이티브 애플리케이션 및 DevOps 전략을 통한 오픈소스 활용으로 중소기업의 디지털 전환 과정을 지원하고, 해당 기업의 고객 서비스 역량을 향상시킬 수 있습니다. 오픈소스 전문지식을 갖춘 서비스 제공업체들은 패치 및 업그레이드를 통해 안전한 환경을 보장하고, 중소기업의 비즈니스 운영에 필요한 안정성을 더 잘 제공할 수 있습니다. 기업에서 오픈소스 소프트웨어를 사용하면 애플리케이션 및 워크로드를 수평으로 확장하는 동시에 적절한 수준의 권한 및 규정 준수를 유지할 수 있습니다. 고객들은 서비스 제공업체에 신뢰할 수 있는 조언자로서의 역할뿐만 아니라 내부 지식을 확장할 수 있는 전문성과 비용 효율성을 제공하고 클라우드에서 오픈소스 소프트웨어가 지원하는 성능과 보안 개선을 원합니다. 서비스 제공업체는 보다 안정적인 코드, 검증된 하드웨어 및 소프트웨어, 엔터프라이즈급 지원을 제공하는 상용 오픈소스 기술을 통해 이러한 경험을 중소기업 고객에게 제공할 수 있습니다.

451 Research는 기술 혁신과 시장 붐기에 중점을 둔 선도적인 정보 기술 연구 및 자문 회사입니다. 100명 이상의 분석가와 전문가들이 전 세계 1,000개 이상의 클라이언트 조직들에게 공동 연구와 데이터, 자문 및 시장 진입 서비스, 그리고 실시간 이벤트를 결합하여 이를 통해 필수 통찰력을 제공하고 있습니다. 2000년에 설립된 451 Research는 S&P Global Market Intelligence 소속입니다.



## 비즈니스에 미치는 영향

**핵심적인 클라우드 기능은 오픈소스 기술을 활용합니다.** 최신 클라우드 환경은 오픈소스 기술에 따라 크게 좌우됩니다. 컨테이너 및 마이크로서비스와 같은 고급 클라우드 애플리케이션이 효과적으로 작동하려면 오픈소스 소프트웨어가 필요합니다. 하이브리드 클라우드는 서비스를 제공하는 프라이빗 클라우드부터 마이크로서비스 관리에 이르기까지 다양한 구성 요소에서 오픈소스 소프트웨어를 활용합니다. 서비스 제공업체는 클라우드 내 최적의 실행 장소뿐만 아니라 워크로드, VM, 컨테이너 등의 관리에 적합한 오픈소스 소프트웨어 선택에 관한 자문을 제공할 수 있습니다. 451 Research/Red Hat 맞춤형 설문조사에서 응답자의 24%가 클라우드 서비스 제공업체의 추천을 바탕으로 오픈소스 업체를 선택했다고 답했습니다. 오픈소스 기술을 활용하는 서비스 제공업체들은 핵심 기능을 확장하여 디지털 전환 프로세스를 대폭 개선할 수 있습니다.

**서비스 제공업체는 전문적인 기술 지식을 제공하여 기업이 핵심 IP에 집중할 수 있도록 도와줍니다.** 상용 오픈소스 업체와 파트너십을 유지하는 서비스 제공업체는 전문지식을 더욱 쉽게 이용하고 고객들에게 해당 지식을 전달할 수 있습니다. 중소기업은 커뮤니티 오픈소스 소프트웨어의 보안 및 안정성을 보장하는 데 필요한 내부 기술을 갖추지 못했을 수도 있습니다. 451 Research/Red Hat 맞춤형 설문조사 결과, 전문적인 기술 지식 이용(34%)이 기업들이 커뮤니티 오픈소스 소프트웨어보다 상용 오픈소스를 선호하는 가장 큰 이유인 것으로 나타났습니다. 중소기업들은 클라우드 네이티브 애플리케이션 및 마이크로서비스 자동화를 통해 표준 인프라를 관리하는 오픈소스 소프트웨어를 활용하여 사업 성장과 개선에 리소스를 집중시킬 수 있습니다.

**상용 오픈소스를 사용하면 보안 통제가 훨씬 간편해집니다.** 보안은 클라우드뿐만 아니라 상용 오픈소스 소프트웨어를 사용하는 핵심 요인입니다. 451 Research/Red Hat 맞춤형 설문 조사에 따르면, 응답자의 43%가 오픈소스 소프트웨어 업체를 선택할 때 가장 중요한 요소로 보안을 꼽았으며, 27%는 커뮤니티 오픈소스보다 패치 및 업그레이드가 더 쉬운 상용 오픈소스를 선호한다고 답했습니다. 오픈소스 전문지식을 보유한 서비스 제공업체는 안정적인 패치 및 업그레이드를 제공하고, 기업들이 안심할 수 있는 하드웨어 및 소프트웨어 품질을 보장하며, 필요에 따라 추가적인 관리형 서비스 및 지원도 제공할 수 있습니다. 오픈소스 소프트웨어는 통합된 권한과 표준화된 보안 정책을 제공합니다. 하이브리드 네트워크에서 통합형 보안 절차를 수립하면 전반적인 관리 및 사용 편의성을 향상시킬 수 있습니다.

## 전망

오픈소스 소프트웨어는 하이브리드 클라우드 환경에서 계속 그 중요성이 커질 것이므로 이에 대한 전문 지식이 요구됩니다. 이러한 전문지식을 갖춘 서비스 제공업체는 고객들에게 신뢰도 높은 보안, 안정성 및 지원을 제공할 수 있습니다. 오픈소스 지식을 갖춘 공급업체는 고객사 내부의 기술 격차를 신속하게 해결할 수 있습니다. 또한 전문지식을 고객사에게 전달하여 핵심 비즈니스와 혁신 및 기타 디지털 전환을 위한 요소들에 집중할 수 있게 해줍니다. 중소기업이 오픈소스 소프트웨어가 제공하는 이점을 최대한 활용한다면 대기업에 결코 뒤지지 않는 경쟁력을 유지할 수 있습니다.



고객 및 IT 팀의 요구가 급증하고 있으며 이를 충족하려면 어떠한 환경에서도 애플리케이션 및 인프라를 사용할 수 있고 신뢰할 수 있어야 합니다. [Red Hat의 유연한 하이브리드 클라우드 솔루션](#)은 안정성 및 보안과 함께 확장할 수 있도록 지원합니다.