

IDG Tech Insight

조직, 문화 그리고 오픈소스 디지털 트랜스포메이션 성공의 비밀

팬데믹으로 경영 환경의 불확실성이 커지는 가운데, 디지털 트랜스포메이션의 최근 트렌드와 주요 기업의 추진 현황을 통해 다른 기업이 참고할 시사점을 도출한다. 사람과 가치, 기술 측면에서 디지털 트랜스포메이션의 중요성과 성공 전략을 분석하고, 그 대안으로 개방형 문화와 프로세스, 오픈소스 기술을 살펴본다.

> Tech Trend

디지털 트랜스포메이션의 어두운 비밀
'빅뱅 아닌 여정' 혁신 선도기업이 전하는 교훈 3가지

> Tech Guide

오픈소스 활용 사례와 방법론으로 본
디지털 트랜스포메이션 성공 전략



**무단 전재
재배포 금지**

본 PDF 문서는 IDG Korea의 자산으로, 저작권법의 보호를 받습니다.
IDG Korea의 허락 없이 PDF 문서를 온라인 사이트 등에
무단 게재, 전재하거나 유포할 수 없습니다.

디지털 트랜스포메이션의 어두운 비밀

Bob Lewis | CIO.com

디지털 비즈니스란 '디지털'이라는 포괄적 개념의 기술을 이용하는 비즈니스로 정의된다. 디지털은 끊임없이 진화하는 혼합적 실체여서, 현재는 소셜 미디어, 모바일 컴퓨팅, 애널리틱스, 클라우드, 인공지능, 사물인터넷을 포함한다.

오늘날 대다수 전통적 기업의 리더는 디지털 전략과 변혁에 투자하고 있다. 수많은 사례가 나왔고 이 중에는 꽤 인상적인 것도 있다. 그러나 유감스럽게도 디지털 트랜스포메이션을 추구하는 기업 대부분의 모습은 포물러 1 경기에 참가하려는 대형 화물차를 닮았다. 대형 화물차에 슈퍼차저와 스포일러를 장착하느라 분주한 형국이다.

흔한 컨설팅 기업의 조언을 바탕으로 디지털을 추구하는 기업 중 상당수가 디지털 트랜스포메이션의 허상만을 좇는다. 진정으로 디지털 성공을 가져오는, 근본적으로 차별화된 비즈니스 원리를 망각하곤 한다. 여기서는 디지털 비즈니스 성공의 근간이 되는 핵심 원리 5가지를 설명한다. 많은 기업이 스스로 디지털 환상에 속아 넘어가는 이유이기도 하다.

디지털 핵심 원리 1. 인지

기업이 디지털화하려면 먼저 '인지적'이 돼야 한다. 이른바 '인지적 기업(cognitive enterprise)'이다. 인지적 기업이란 생태계가 아닌 하나의 유기체처럼 행동하는 기업이다. 즉, 의도와 목적에 따라 움직이고, 집단이 아닌 개별적 '자연인'처럼 사고한다. 디지털 네이티브 기업은 한결같이 인지적이다. 이런 기업은 신속히 결정하고, 역량 대부분을 실행에 집중한다. 디지털 네이티브가 아닌 일반 기업 역시 실행에 초점을 맞추는 것은 비슷하지만, 권한을 가진 소수의 결정에 의존한다는 점에서 차이가 있다.

Bob Lewis는 글로벌 IT 서비스 기업의 선임 관리자 겸 IT 컨설턴트다.

디지털 핵심 원리 2. 가격-편익

잘 알려진 디지털 네이티브 기업을 보면 가격-편익 원리를 어김없이 추종한다. 예컨대 에어비앤비(Airbnb)는 사람들이 꼭 호텔이 아니라도 체류할 수 있는 좋은 장소를 원하고, 이를 쉽게 빌리고 싶어 한다는 것을 간파했다. 우버(Uber)는 도로에서 택시를 손짓해 부르거나 택시 정류장을 찾는 것이 매우 짜증스러운 경험이라는 것을 인지했다. 목적지에 도착하면 허겁지겁 신용카드나 현금을 찾는 것도 마찬가지다. 반면 우버를 사용하는 경험 전체는 값이 더 싸기도 하지만 훨씬 더 편리하다. 넷플릭스(Netflix)와 스포티파이(Spotify)는 어떤가. 설명할 필요도 없이 가격-편익 원리를 철저히 추종한다. 모든 행동에 가격-편익 원리가 융합된 아마존은 말할 것도 없다.

디지털 핵심 원리 3. 부담 전가

택시 회사는 여러 차량을 소유하고 유지하는 데 큰 비용을 쓴다. 반면 우버는 스스로 차량을 소유한 운전자를 활용한다. 또한, 대다수 렌터카 회사는 차량과 오프라인 사무실을 보유한다. 사무실은 차량 임대인과 임차인이 차량 키를 주고받는 장소이기도 한데, 부지가 공항 근처라면 값이 더 비싸다. 반면 투로(Turo)는 소유하는 차량이나 수리센터가 없다. 자신의 차량을 빌려주려는 개인이 이를 소유하고 관리한다. 에어비앤비가 객실에 대해 그런 것처럼, 투로는 렌터카 사업의 경제적 부담 대부분을 다른 사람에게 전가한다.

디지털 핵심 원리 4. 금융 공학에 헛심 안 쓰기

기존 상장사는 주주 가치에 극도로 집착하면서 습관처럼 '금융 공학'에 손을 댄다. 예를 들면 손익계산서가 더 그럴듯해 보이도록 수익성 있는 항목을 다음 회계연도나 분기까지 연장하는 등의 어리석은 행동을 한다. 심지어 주가를 인위적으로 높이기 위해 돈을 빌려 자사주를 매입하는 훨씬 더 바보 같은 행동을 하기도 한다. 이 때문에 성장과 경쟁력을 높이는 데 투자할 여력이 줄어드는 것은 아랑곳하지 않는다. 그러나 디지털 네이티브 기업의 리더는 금융 공학에 에너지를 낭비하지 않는다. 제품과 서비스를 운영하는 데 더 집중한다.

디지털 핵심 원리 5. 뜻밖의 경쟁

아마존은 책 판매로 사업을 시작했다. 모든 이가 보더스(Borders), 반스앤노블(Barnes & Noble)과 경쟁한다고 생각했다. 당시 이들 기업은 아마존을 무시했고,



서로 경쟁하느라 신경 쓸 틈이 없었다. 그러나 결국 아마존은 이들 경쟁자를 물리치고 시장을 장악했다. 아마존의 다음 타깃 시장은 전자제품 유통이었다. 베스트바이(Best Buy), 서킷 시티(Circuit City)가 있었지만 서킷 시티가 도산한 이후 아마존이 시장을 주도하고 있다. 끝이 아니었다. 아마존은 이번엔 킨들(Kindle)을 가지고 출판계로 들어왔다. 이제 대형 출판기업은 아마존을 통해 책을 팔아야 하는 상황에서, 유명 작가를 놓고 아마존과 경쟁하는 처지가 됐다.

아마존이 의외의 경쟁을 펼친 시장은 또 있다. 아마존은 모든 역량을 집중해 거대한 확장성을 가진 컴퓨팅 인프라를 구축하고 상용화했다. 갑자기 모든 대형 데이터센터 업체는 아마존의 완전히 가상화된 셀프서비스 인프라에 대처하느라 허둥지둥했다. 이렇듯 아마존은 뜻밖의 경쟁 구도를 만드는 디지털 경쟁자의 표본이다.

이런 기업은 아마존만이 아니다. 넷플릭스는 미국 내의 모든 방송, 케이블 채널의 거대한 경쟁자가 되기 전까지 비디오 대여 업체 블록버스터(Blockbuster)와 경쟁하는 것처럼 보였다. 에어비앤비는 단 한 곳의 호텔도 소유하지 않으면서 모든 대형 호텔 체인의 사업을 빼앗아 버렸다. 구글 맵(Google Maps)의 사례는 더 극적이다. 구글 맵의 시작은 AJAX 기술의 단순한 실증으로, 구글 특유의 엉뚱한 비즈니스 모델 중 하나에 불과했다. 그런 구글 맵이 전화번호부 업계를 초토화할 줄은 구글도 예상하지 못했다.

디지털 트랜스포메이션의 어두운 비밀

인지, 가격-편익, 부담 전가 등은 디지털 트랜스포메이션의 '어두운' 비밀이 아닐지 모른다. 관심 있는 이라면 누구나 아는 공공연한 현실이다. 대신 진정한 비밀은 오히려 이것이다. 전통 기업 중 기존 제품과 비즈니스 모델을 디지털 영역으로 옮겨 더 많은 것을 달성한 기업이 '희귀종'이라고 할 만큼 극소수라는 점이다. 대부분은 현금을 빌려 자사주를 매입하는 이해할 수 없는 방식으로 디지털 트랜스포메이션을 추진한다.

이것이야말로 디지털 트랜스포메이션의 어두운 비밀이다. 핵심은 경영진부터 '디지털 이주민'이 되는 것이다. 즉, 변화가 경영자 자신에서 시작돼야 한다는 의미다. 이러한 변화는 피상적인 것이 아니라 심오하고 근본적이다. 적게 먹고 많이 운동하는 것과 지방흡입술의 차이와 비슷하다. 둘 다 체형을 더 보기 좋게 만들 수 있지만, 진정으로 건강해지는 방법은 명확하게 한 가지뿐이다.





IT 트렌드 종합 정보센터
IDG Tech Library

IDG Tech Library는 IDG 글로벌 네트워크를 통해 축적된 전문 정보를 재구성해 최신 기술의 기본 개념부터 현황, 전략 및 도입 가이드까지 다양한 **프리미엄 IT 정보**를 제공합니다. Computer World, Info World, CIO, Network World 등의 **세계적 IT 유명 매체의 심도 깊은 정보를 무료로 만나보세요.**

IDG Deep Dive, Tech Focus, Summary, World Update 등의 **다양한 콘텐츠를 제공** 받을 수 있습니다.

한국IDG(주) 서울시 중구 세종대로 23 창화빌딩 4층 100-161 Tel | 02-558-6950 Fax | 02-558-6955 www.idg.co.kr

'빅뱅 아닌 여정'

혁신 선도기업이 전하는 교훈 3가지

Stacy Collett | CIO.com

2018년 새년 가스가 유명 제약사인 AMAG의 새 기술 책임자로 취임했을 때 이 기업은 전사적인 디지털 트랜스포메이션을 한창 진행 중이었다. 이때 가스가 착수한 첫 번째 업무는 수백만 달러 규모의 데이터 관리, 분석 기술 투자에 브레이크를 거는 것이었다. 고객 데이터를 효율화해 회사가 고객 환경을 더 잘 이해하고, 새로운 고객 오퍼링으로 이어질 것으로 기대를 모았던 프로젝트인데도 말이다.

현재 부사장이자 기술책임자인 가스는 "이 프로젝트는 명백한 기대효과에도 불구하고 조직 규모에 맞지 않는 투자였다. 결과적으로 우리에게 필요하지 않았다. 원하는 핵심 역량 대부분은 이미 기존 플랫폼이 지원했으므로 업그레이드만으로도 충분하다고 판단했다"라고 말했다.

이런 '잠시 멈춤'의 시작은 프로젝트와 관련된 주요 리더에게 '우리는 현시점에서 정말 그 정도의 투자를 해야만 하는가?'라고 질문하는 것이었다. 문제를 얼마나 해결할 수 있는지, 여기에 배정된 예산으로 기업 내에서 해결해야 할 다른 문제는 없는지 물었다. 결국, 주요 리더들은 가스의 문제의식에 동의했고, 이는 새로운 합의로 이어졌다. 가스는 "의미 있는 혁신만 추구해야 한다. 매우 계획적이고 목적 지향적이어야 한다"라고 말했다. 그리고 현재는 그와 비슷한 생각을 하는 이들이 늘어나고 있다.

최근엔 디지털 트랜스포메이션이 야기하는 피로감을 호소하는 사람이 많다. 이들은 이 말만 들어도 눈을 흘기거나 미간을 찡그리곤 한다. 디지털 트랜스포메이션은 사람에 따라 각기 다른 것을 의미한다. 마케터에게는 웹 판매와 모바일 판매로의 전환을 뜻하고, 석유 및 가스 기업이나 물류 기업에는 공급망과 생산 설비를 디지털화하거나, 운영 기술에 분석을 도입하는 것이다.

빠른 기술 혁신에 대한 압박이 높은 가운데, 목표를 정확히 파악하고 성공을 정의

Stacy Collett는 보안과 리스크 관리 분야의 전문가로, CIO, Computerworld, CSO, Network World 등에 기고하고 있다.

하려는 노력이 종종 잘못된 소통과 실패로 이어지기도 한다. 제너럴 일렉트릭(이하 GE) 같은 일부 대기업은 전사적인 디지털 트랜스포메이션을 추진하다 빼앗하기도 했다.

이런 이유로 많은 기업이 디지털 트랜스포메이션에 대해 조심스러운 태도를 보인다. 특히 상당수 CIO가 '빅뱅' 방식의 변화를 거부한다. 텔라웨어 윌밍턴에 위치한 비영리 보건 시스템 업체 크리스티아나 케어 헬스 시스템(Christiana Care Health System)의 CIO 랜디 가브리엘은 "빅뱅이라고 하면 실제 노동 현장에서 맞닥뜨리는 현실이 아니라, 조직을 기동뽀리째 바꾸어 놓는 열정적 리더십이 먼저 떠오른다. 그러나 기술 혁신이라는 개념은 사실 일상적인 변화의 실천이다"라고 말했다.

시장조사업체 포레스터 리서치에 따르면, 디지털 트랜스포메이션을 시도한 기업 중 약 2/3가 마케팅, 판매 또는 엔지니어링을 개선하는 점진적 변화가 아니라 이사회에서 지시하는 전사적 방식을 따랐다. 기업의 21%는 자사의 디지털 트랜스포메이션이 "이미 완료됐다"라고 답했다. 그러나 홉킨스는 "디지털 트랜스포메이션을 진행하다 보면 이것이 한 번의 시도와 성공을 통해 끝나는 빅뱅식 변화가 아니라는 것을 알게 된다. 즉, 결과가 아니라 지속하는 과정이다"라고 말했다.

실제로 포레스터 리서치는 전체 기업의 56%가량이 디지털 트랜스포메이션을 시도하고 있지만, 그 투자 수준이나 변화의 폭은 대부분 제한적인 것으로 평가한다. 예를 들어 은행과 보험사 중 34%만이 마케팅 관련 혁신을 진행 중이고, 고객 관리의 혁신



신을 시도하는 비율은 45%다. 거의 모든 소비자가 모바일 기기를 사용하고 있음을 고려하면 기대에 미치지 못하는 수준이다.

디지털 트랜스포메이션을 경험한 몇몇 전문가가 빅뱅 방식 대신 천천히 시간을 들여 혁신하며 배운 몇 가지 교훈을 공유했다.

교훈 1. 속도는 유지하되 혁신 부담에서 자유롭게 하라

미국의 보험사 블루 실드 오브 캘리포니아(Blue Shield of California)는 2017년 디지털 트랜스포메이션에 대한 일종의 하이브리드 접근을 시도했다. 완전한 '빅뱅'도, 점진적인 전환도 아닌 그 중간 어딘가를 택했다. 블루 실드의 CIO 마이클 매티어스는 "우리의 방식은 그 두 극단 사이 어딘가에 위치한 것이었다. 변화의 속도는 빠르게 유지하면서, 직원에게 지나친 부담을 주고 싶지 않았다"라고 말했다.

블루 실드는 2019년 말까지 모든 보험의 가입, 청구, 지급을 디지털화하는 것이 목표였다. 처음에는 2~3개월 과정으로 시작했지만, 이것이 매우 광범위하고 근본적인 변화라는 것을 깨닫고 6~8개월로 계획을 수정했다. 매티어스는 "우리는 C 레벨 리더뿐만 아니라 기업 전체가 이 여정을 함께 하길 원했다. 모든 직원을 위해 디지털 트랜스포메이션 여정을 그린 지도를 만들고, 성공하면 어떤 것을 달성할 수 있는지, 그런 결과를 위해 어떤 노력을 해야 하는지 보여 주려 했다. 우리의 목표는 완전히 새로운 관행을 만드는 것이 아니라, 변화 자체를 우리의 DNA에 깊숙이 새기는 것이었다"라고 말했다.

이어 "수개월에 걸쳐서 했던 과정을 반복하고, 또 반복하고, 반복해야 했다. 디지털 트랜스포메이션에 있어서 성공이란 무엇을 의미하고, 각자가 어떤 역할과 책임이 있는지 확인하기 위해 CEO, 시니어 팀과 많은 대화를 나눴다"라고 덧붙였다.

일단 CEO, 시니어 팀과 공통의 목표가 합의되자, 매티어스는 더 빠른 속도로 2019년 8월을 목표로 한 클레임 프로세스의 디지털화와 2019년 10월을 목표로 한 등록 과정을 진행할 수 있었다. 그는 "디지털 트랜스포메이션에 있어서 '바다를 넘비에 담아 끓일 수 없다'는 사실을 기억해야 한다. 기획도 중요하지만, 그 목적과 방식에 대해 직원을 설득해야만 성공적으로 목표를 달성할 수 있다"라고 말했다.

교훈 2. 약간의 시간과 예산을 가진 작은 혁신팀으로 충분하다

일부 업계 전문가는 GE의 실패가 혁신 부서와 다른 부서의 요구를 분리하지 못했기 때문이라고 지적한다. 컨설팅 업체 애플리코(Applico)의 설립자 알렉스 모아제드는 "GE 디지털을 자체 사업부로 만드는 것까지는 올바른 방향이었지만, GE 디지털에 GE 소프트웨어의 역할과 책임까지 넘겨준 것은 실수였다. 디지털 트랜스포메이션에는 수천 명이 필요하지 않다. 약간의 시간과 예산이 주어진 작은 팀이면 충분하다"라고 말했다.

실제로 크리스티아나 케어 헬스 시스템은 디지털 트랜스포메이션 업무를 전통적인 사업부와 분리해 결과적으로 혁신 전략을 한 단계 진화시켰다. 이 기업은 전통적인 방식에서 탈피해 의사, 간호사, 제약 전문가 등으로 구성된 소규모 그룹을 조직한 후, 이들이 빠르게 배우고 성장하고, 실패에 대한 두려움 없이 실행할 수 있는 가상 환자 케어 관행을 만들게 했다.

예컨대 환자가 의사와 방문 상담을 원하면, 우선 비디오 채팅을 통해 약을 처방할 수 있는 간호사와 논의한다. 필요할 경우 의사와 더 심도 있는 상담을 받을 수 있고, 가까운 응급 진료 센터에 사전 등록하는 것도 가능하다.

크리스티아나 케어의 가브리엘은 "이와 같은 가상 진료 환경을 구현하는 데 10개월이 걸렸다. 우리가 중요시 하는 것은 이 계획이 성공하는가, 실패하는가가 아니라 우리가 얼마나 빨리 배울 수 있는가였다. 우리는 이 계획이 실패할 수도 있다는 점을 일부러 더 많이 언급했다. 애초에 실험적인 계획이었고, 만약 성공한다면 그것은 얼마나 빨리 기업 전체가 새로운 것을 배우느냐에 달려 있었다"라고 말했다.

이어 "아니다 싶으면 빨리 빠져나올 수 있어야 했고, 반대로 효과가 있다면 구체적으로 어떤 부분이 효과가 있는지 알아야 했다. 우리는 이 새로운 모델이 얼마나 많은 환자를 지원할 수 있을지도 궁금했다. 평균적으로, 1차 진료 의사는 환자 1,500~2,500명을 볼 수 있다. 이를 30% 늘리거나 혹은 더 개선할 수 있다면, 그야말로 의료 서비스의 접근성 문제를 해결하는 획기적인 계기가 될 것이다"라고 덧붙였다.

단, 가브리엘은 새로운 혁신에 대해 투자를 하기 전에, 우선 이를 위해 필요한 자원을 어떻게 조달할 것인지 자문해야 한다고 조언했다. 예를 들면 다음과 같다.



- 이 변화는 우리의 기존 전략 솔루션 중 하나를 통해 구현할 수 있는가
- 전자 건강 기록 플랫폼이나 ERP 플랫폼, 생산성 플랫폼, 클라우드 플랫폼처럼 전략적 파트너의 역량 범위 내에 있는가
- 범위 내에 없다면 그들의 로드맵에라도 포함된 변화인가
- 그것도 아니라면, 이것을 시장에 함께 내놓을 수 있는 협력 기회가 있는가
- 이 문제를 해결한 경험이 있는 다른 시장 참여자는 없는가
- 만일 아직 적당한 솔루션이 없다면 이를 내부적으로 개발할 필요가 있는가

혁신은 빠르게 이루어진다고 해도 의료산업에서 전략적인 계획은 몇 년의 시간이 걸리기도 한다. 크리스티아나 케어는 응용 혁신 그룹이 파괴적 기술과 그 기술이 미래 의료산업에 미칠 영향을 검토하고 있다.

가브리엘은 "우리는 사람들이 편안한 마음으로 먼 미래를 생각할 수 있도록 7~8년 이후를 내다보려 한다. 그리고 그 시점에서 과거를 되돌아보는 것이다. 예컨대 5년 이내에 무언가를 완전히 준비하려면 그에 필요한 역량을 기르기 시작해야 하고, 여기에 완전히 능숙해지려면 2~3년의 세월이 필요하다는 점까지 계산에 넣는 것이다. 그리고 그보다 1~2년 앞서 이러한 변화에 어떻게 접근하고, 예산 책정 주기는 어떻게 계획할 것인지 검토한다. 그래서 설령 앞으로 5년 이내에는 발생할 일이 없는 문제라고 해도 이에 대해 미리 계획해 충분한 숙련도를 쌓아 두려 한다"라고 말했다.

교훈 3. 거버넌스만 제대로 해도 절반은 성공이다

AMAG의 새년 가스에 따르면, 의미 있는 혁신을 이루려면 거버넌스만 제대로 해도 절반은 성공이다. 그는 "탄탄한 시각을 가진 리더가 있어야 한다. 기업의 모든 기능적 영역을 빠짐없이 대표할 수 있어야 한다. 그래야 단돈 만 원도 허투루 쓰지 않는다"라고 말했다.

이를 위한 대안이 통합 거버넌스 기구(cross-functional governing body)다. 기술 조직이 자체적으로 우선순위를 정하거나 비즈니스 조직이 일방적으로 요구하는 것이 아니라, 이 기구에서 건강하게 논의하고 명령 체계를 통합할 수 있다. 가스는 "모든 이가 힘을 합쳐 한 방향으로 나아가야 하고 되돌아가서도 안 된다. 이를 해내지 못하면 변화의 속도에서 뒤처지고 그 혜택도 누릴 수 없다"라고 말했다.

이러한 강력한 거버넌스는 '우는 아이 먼저 젖 주게 되는 상황'도 예방한다. 가스는 지원을 요청하는 이에게 다음 4가지를 물어보라고 조언한다.

- 이 투자를 통해 어떤 문제를 해결하려 하는가
- 투자로부터 기대되는 실제적, 직접적 가치를 정의할 수 있는가
- 리스크를 개괄할 수 있는가
- 예상되는 비용을 제시할 수 있는가

가스는 "이러한 기준으로 예산을 집행하면 결정을 내리기 힘든 상황에서 판단하는데 많은 도움이 된다. 그뿐만 아니라 펀딩을 요구하는 이들도 더 책임감 있게 행동한다"라고 말했다.

오픈소스 활용 사례와 방법론으로 본 디지털 트랜스포메이션 성공 전략

레드햇

현재 민간 및 공공 부문의 조직 리더는 디지털 트랜스포메이션이 새로운 경제 상황에서 경쟁력을 유지하는 데 적합하고 필수적이라는 점을 충분히 인식하고 있다. 그러나 하버드 비즈니스 리뷰에 따르면, 이런 리더의 80%가 디지털 트랜스포메이션의 효과를 보지 못했다.

원인은 다양하다. 현 상태를 유지하려는 저항부터 경영진 지지와 지원 결여, 성공에 관한 생각의 차이, 이니셔티브 관련 커뮤니케이션의 부족, 선부른 성공의 확산, 파일럿 프로젝트 이상의 디지털 혁신 확장 실패 등을 꼽을 수 있다. 그러나 더 심각한 문제는 개별 요인 자체보다 이들 간의 심층적이고 미묘한 역학 관계를 간과하는 것이다. 대규모 조직 자체가 복잡한 사회 기술적 시스템이라는 사실을 놓치는 것이다.

페라리 자동차와 열대 우림의 차이

실제로 디지털 트랜스포메이션을 추구하는 조직에서는 '복잡한' 시스템과 '복합적인' 시스템의 차이를 아는 것이 중요하다. 페라리 자동차를 예로 들어보자. 자동차의 부품은 수천 개지만, 이 모든 부품이 합쳐져 자동차가 완성된다. 이 자동차가 제대로 작동하지 않으면, 이를 수리하기 위해 차량을 진단, 감지하고 분석, 대응하는 과정이 필요하다. 페라리 자동차는 '복잡한' 시스템이다.

이제 열대 우림을 보자. 열대 우림은 수십억 개에 이르는 유기체와 다양한 요소로 이루어진 역동적인 생태계다. 우리는 그 내부의 역학 관계를 어느 정도까지는 이해할 수 있지만, 모든 것을 속속들이 알 수는 없다. 오히려 시간이 흐른 뒤에야 원인과 결과가 분명해지곤 한다. 따라서 열대 우림에서 발생하는 문제는 점검, 감지, 대응을 통해 해결하는 것이 가장 좋다. 즉, 원하는 결과를 얻기 위해서는 계속해서 가설을 수립, 실험, 평가해야 한다. 이런 열대 우림은 '복합적인' 시스템이다.

"복합적인 사회 기술 시스템에서 혁신적 변화를 만들 수 있는 주체는 개인이나 관리자가 아니라 여러 명으로 이루어진 그룹이다. 이 그룹이 점검, 감지, 결과에 대해 대응하는 지속적인 주기를 통해 시스템을 조율해야 한다."

- Mike Walker, Red Hat Open Innovation Labs 글로벌 디렉터

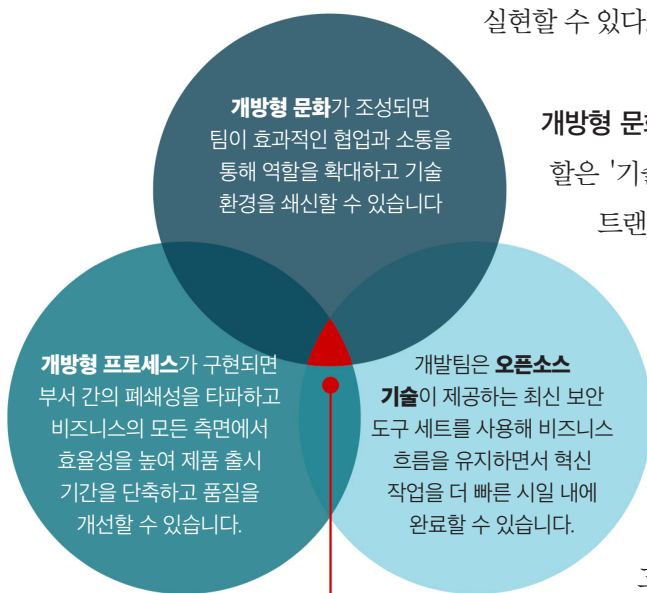
그렇다면 오늘날 대규모 조직은 복잡한 페라리일까, 아니면 복합적인 열대 우림일까. 우리는 기업에서 발생하는 문제를 열대 우림으로 간주하고 접근해야 한다. 왜냐하면 대규모 조직은 인간과 기술이 얽혀 여러 역학 관계를 만드는 복합적인 사회 기술 시스템으로, 이를 정량화하기 쉽지 않기 때문이다.

이를 이해하는 것이 중요한 것은 많은 기업 리더가 조직이란 이를 분석해 최적의 솔루션을 도출할 수 있는 '복잡한' 시스템이라고 생각하기 때문이다. 그러나 이런 방식으로 문제를 해결할 수 없다. 조직을 '복합적' 시스템으로 인식해야 점검과 감지 또는 가설과 실험을 빠르게 반복해 최적의 솔루션과 아이디어를 도출할 수 있다.

디지털 트랜스포메이션을 완성하는 3요소

디지털 트랜스포메이션에 성공하려면 이러한 인식을 기반으로, 사람과 가치, 기술을 결합해야 한다. 바로 개방형 문화와 개방형 프로세스, 그리고 오픈소스 기술이다.

이 3가지 요소의 교집합 속에서 진정한 혁신으로서 디지털 트랜스포메이션을 실현할 수 있다. 이들 요소를 자세히 살펴보자.



디지털 트랜스포메이션

개방형 문화는 혁신에 필요한 전사 규모의 체계다. 오늘날 업무 역할은 '기술직'과 '일반직'처럼 단순하게 분류할 수 없다. 디지털 트랜스포메이션은 모든 이에게 영향을 미치므로, 기업의 전 직원이 혁신 활동에 동참해야 한다. 즉 기술 변화에 대응하려면 기존의 업무처리 방식을 재고해야 한다. 이때 유효하게 참고할 수 있는 것이 바로 오픈소스 소프트웨어 커뮤니티다.

오픈소스 커뮤니티와 같은 개방형 조직은 더 민첩하고 책임감이 강하며, 참여 의식이 뛰어나고 미래에 더 철저히 준비돼 있다. 투명성, 포용력, 적응력, 협업, 공동체 의식

"디지털 트랜스포메이션은 여전히 기업의 최우선 과제다"

레드햇 <2021 글로벌 기술 전망> 리포트

레드햇은 해마다 IT 리더와 의사 결정권자를 대상으로 디지털 트랜스포메이션의 현재 상황과 향후 기술 목표 그리고 투자 우선순위를 묻는 설문 조사를 한다. 이번 조사에서 드러난 2021년 IT 트렌드는 무엇일까. 무엇보다 혁신의 중요성이 도드라졌다. 특히 디지털 트랜스포메이션이 여전히 기업의 최우선 과제인 것으로 나타났다.

먼저 현재 기업이 디지털 트랜스포메이션 여정의 어느 단계에 있는지 물었다. 그 결과 응답자의 65%가 '변화' 단계를 포함해 그 이후인 '가속화', '주도' 단계에 있다고 답했다. 전체 응답자 65%가 디지털 트랜스포메이션을 순탄하게 진행하고 있음을 알 수 있다. 반면 응답자의 6%는 디지털 트랜스포메이션이 정체 단계라고 답했고, 5%는 이제 막 시작하는 단계라고 답했다. 변화 미만 단계의 전체 합은 35%로 지난해 30%보다 5%p 늘어났다.

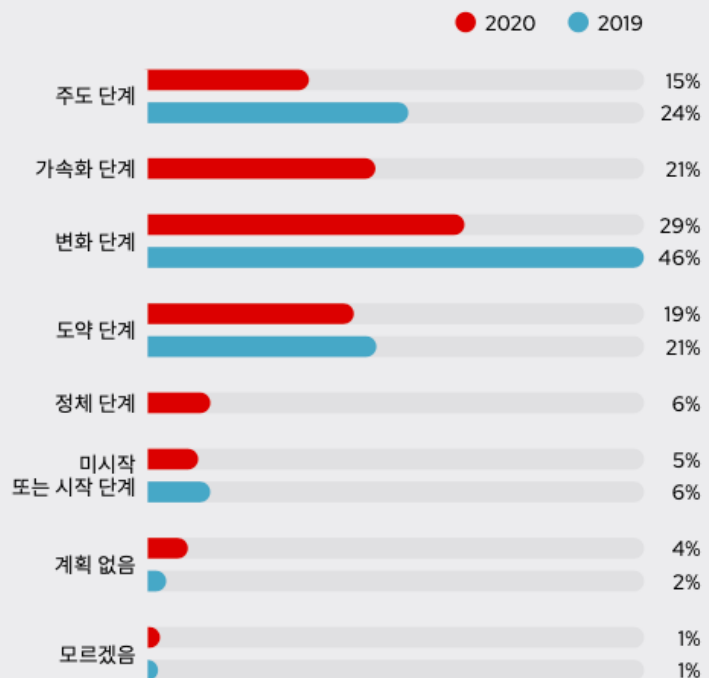
이번엔 디지털 트랜스포메이션을 성공적으로 진행하기 위해 가장 중요한 과제가 무엇인지 물었다. 2020년과 마찬가지로 'IT 부서와 비즈니스 부서 간의 협업 개선'(30%)이라는 응답이 1위였다. 부서 간 협업이 디지털 트랜스포메이션을 추진하는 기업의 오래된 숙제를 알 수 있다.

대신 올해 결과에서 더 주목해야 할 부분은 따로 있다. 클라우드 기술 또는 인프라 구현(28%)과 IT 문화의 진화/혁신(27%)을 꼽은 응답이 1위와 큰 차이가

없을 만큼 높았다는 점이다. 기업의 디지털 트랜스포메이션이 성공하기 위해서는 문화의 진화와 혁신 같은 경험적 측면과 함께, 클라우드 기술과 인프라 등 기술적 측면이 여전히 매우 중요하다는 것을 확인할 수 있다.

한편 문화와 관련된 사항도 더 들여다볼 필요가 있다. 단기적으로 디지털 트랜스포메이션의 최우선 과제를 물었을 때 '문화 혁신'을 꼽은 비율은 6%에 불과했다. 모든 응답 중 가장 낮았다. 그러나 이 응답을 레드햇 고객과 업계 종사자로 나눠보니 전자는 13%, 후자는 5%였다. 레드햇 고객이 문화 발전을 특히 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다.

Q. 현재 귀사의 디지털 트랜스포메이션 여정은 어느 단계에 있습니까?



* 이번 보고서의 더 자세한 내용은 레드햇 웹사이트에서 볼 수 있습니다.

<https://www.redhat.com/ko/resources/2021-global-tech-outlook-detail?source=searchresultlisting>

등을 핵심 가치로 한다. 이러한 오픈소스 전략을 추구하면 세상이 아무리 급변해도 혁신을 통해 성공할 수 있다. 개방형 조직은 창의적인 문제 해결과 정보 공유, 신속한 개발, 그리고 기업의 사명과 목적에 따른 통합을 장려한다. 이러한 문화적 변화가 수반되면 팀의 소통 방식을 개선해 디지털 트랜스포메이션 과정 전반에서, 그리고 그 이후에도 지속해서 성공할 수 있다.

단, 이런 일은 하루아침에 이뤄지지 않는다. 기업의 성장 동력이 되는 가치관을 근본적으로 재고하려면 새로운 조직 문화를 정립해야 한다. 여기서 활용할 수 있는 것이 데브옵스다. 데브옵스 문화에서는 개발, 운영, 플랫폼, LoB(Line of Business), 관리 그리고 지원 부서를 모두 하나의 팀으로 간주한다. 데브옵스 문화가 조성되면 부서 간의 소통과 자동화가 가능하고, 고품질의 소프트웨어와 신속한 서비스를 통해 비즈니스 가치와 대응력을 높일 수 있다.

개방형 문화는 실험 정신을 함양하고 지금까지 공유에 인색했던 부서 간의 협업을 장려하는 데 도움이 된다. 고객의 요구와 의견에 더 적극적으로 대응할 수 있는 능력과 여건을 갖춘 소규모의 팀을 구성하면 혁신을 더 자연스럽게 확산할 수 있다.

개방형 프로세스는 작업 방식의 재구성이다. 협업은 개방형 모델에서 필수 불가결한 요소다. 분업화되고 획일적인 팀 구조의 기존 개발 방식은 혁신을 달성하는 데 필요한 민첩성이 부족하다. 예를 들어 인프라팀, 애플리케이션 개발팀, 그리고 크리에이티브팀이 마땅히 협업해야 하지만, 각자 목표가 다르다고 속단하고, 심지어 한 팀이 아니라고 생각하기도 한다.

그러나 팀이 공동의 목표를 정하고 함께 나아가려면 현대적이고 개방적인 작업 방식을 추구해야 한다. 이처럼 통일된 목표에 초점을 맞춘 통합 IT 환경을 구현하면 다양한 장점을 기대할 수 있다. 먼저, 설계 아이디어와 검증된 오픈소스 라이브러리를 활용해 시제품을 빠르게 제작할 수 있다. 자동화를 통한 지속적인 통합과 배포가 가능하고, 열정적이고 생산성이 높은 직원을 양성할 수 있다.

과거에는 솔루션을 계획하고 완성하는 데 1년 이상 걸리기 일쑤였고, 그 이후에야 솔루션을 테스트할 수 있었다. 천신만고 끝에 개발한 제품이 출시하기에 적합하지 않다고 판정되면, 개발팀은 같은 과정을 반복해야 했다. 그러나 협업 중심의 개방형 팀은 다른 방식으로 작업한다. 개발과 테스트를 병행해 수년이 아닌 수주 만에 비즈니스 가치를 창출한다. 기업은 프로젝트의 성패를 즉시 가늠할 수 있으며, 팀은 소모

적인 과정을 거치지 않고도 대응할 수 있다.

이 과정에서 사용할 수 있는 방법론은 개발자와 현업 관계자가 한자리에 모여 시뮬레이션을 통해 소프트웨어를 비즈니스 요건에 맞게 수정하는 이벤트 스토밍(Event Storming) 기법, 작업의 우선순위를 빠르게 정립하는 가치 분석(Value Slicing) 기법, 현실의 의견을 수렴하는 효용성 테스트, 팀 내 소통을 촉진하는 후향적 평가 등이 있다.

오픈소스 기술은 디지털 트랜스포메이션을 위한 촉매제다. 오픈소스 소프트웨어의 원동력은 호기심과 공통의 문제를 해결하겠다는 열망에서 비롯된다. 커뮤니티 중심의 오픈소스 작업은 다양한 인재의 아이디어와 기술이 합쳐져 단순한 이윤 추구 욕구를 초월한 수준 높은 솔루션으로 귀결된다. 열정과 아이디어 공유에 힘입어 탄생한 오픈소스 소프트웨어를 통해 IT 전문가의 기술력이 소프트웨어 사용자에게 전수된다.

이는 디지털 트랜스포메이션의 진화로 이어진다. 원래 IT팀은 데이터센터의 제약 속에 길고 더딘 순차적 프로세스를 통해 독립형 애플리케이션을 개발했다. 이후 기업이 n계층 및 클라우드 기술을 도입하면서 개발 속도가 빨라졌고, 라이브러리, 소프트웨어 및 서비스를 토대로 한 오픈소스 커뮤니티 중심 작업으로 진화했다.

오늘날의 기술은 하이브리드 아키텍처로 구현되며 급변하는 고객의 요구에 부응하기 위해 마이크로서비스를 지속해서 제공하는 방식이다. 이런 상황에서 IT 전략과 비즈니스 전략의 균형을 맞추려면 적절한 속도를 유지할 수 있는 기술 솔루션이 필요하다. 바로 오픈소스다.

오픈소스 솔루션은 IT 부서와 비즈니스 부서가 협업을 수행하는 데 효과적이다. 자동화, 하이브리드 클라우드 인프라, 컨테이너, 애플리케이션 개발 툴 등을 통해 서로를 연결해주기 때문이다. 개방형 기술을 사용하면 보유하고 있는 솔루션으로 더 많은 성과를 거두는 것은 물론 조직 문화를 쇄신해 경쟁사와 차별화할 수 있다.

개방형 사례와 뉘비우스의 띠

오늘날의 기업을 이해하는 기본 개념과 디지털 트랜스포메이션의 성공을 좌우하는 핵심 요소를 살펴봤다면, 이제 남은 것은 디지털 트랜스포메이션을 성공시키는 구

체적인 방법론이다. 레드햇은 오픈 프랙티스 라이브러리(Open Practice Library)를 대안으로 제시한다.

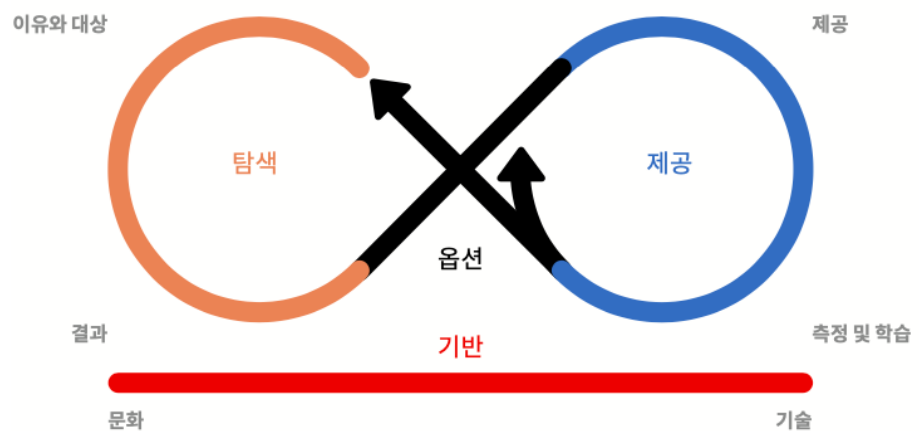
문자 그대로 개방형 사례의 모음집으로, '뫼비우스의 띠'라고 불리는 탐색 방식을 기반으로 모범 사례와 툴을 제공하는 커뮤니티 기반 리포지토리다. 가설과 실험, 또는 무언가를 시도하고 그 결과를 측정하는 것을 우선시하는 사례 모음인데, 예를 들면 다양한 부서의 직원으로 구성된 팀이 모여 문제점을 찾고, 원하는 비즈니스 결과를 정의하며, 평가 지표를 기반으로 목표를 향해 협력할 수 있도록 지원한다.

오픈 프랙티스 라이브러리는 대규모 조직과 같은 복잡한 사회 기술 시스템에서 실질적인 결과를 달성하는 자연스러운 방식이다. 이를 활용하면 조직의 장벽을 허물고, 레거시 시스템을 마이그레이션하거나 개선하고, 데브옵스 사례를 교육하며, 기술적 부채를 줄일 수 있다.

모든 개방형 사례는 뫼비우스의 띠의 각 섹션으로 표현할 수 있다. 제품 제공, 소프트웨어 개발, 조직적 변화를 위해 다양한 프레임워크의 정보를 획득하고 커뮤니티를 기반으로 결과를 지속해서 제공하는 과정 전체가 뫼비우스의 띠처럼 순환한다.

뫼비우스의 띠는 탐색, 옵션, 제공 등 3가지 주요 단계로 구성된다. 각 단계의 목적을 정의하려면 단계별로 핵심적인 질문을 하고 이에 따라 조치해야 하는데 구체적인 질문은 다음과 같다.

생산적인 뫼비우스의 띠



- **이유와 대상**

- 해결해야 할 문제 또는 추구해야 할 아이디어는 무엇인가
- 타깃 고객은 누구이며, 고객이 필요로 하는 것은 무엇인가

- **결과** : 영향을 어떻게 측정하는가

- **옵션** : 결과를 어떻게 달성하는가

- **제공** : 실험을 수행하고 고객에게 제공

- **측정 및 학습** : 영향을 측정하고 학습해 다음에 무엇을 해야 할지 파악

이러한 프로세스는 지속해서 진행되며, 팀은 피비우스의 띠에서 제공에 해당하는 부분을 여러 번 수행할 수 있고, 필요에 따라 교차 진행도 가능하다. 한 번의 제공 주기로 이해 관계자나 고객에게 만족스러운 해법을 제공하지 못했다면 주기를 반복하면 된다. 제공 단계를 통해 초기의 가정을 재검토했다면 다시 탐색 루프로 돌아가 목표와 가설을 수정할 수도 있다.

개방형 사례 역시 피비우스의 띠와 같다. 각 사례는 목표를 향해 점진적으로 진행하는 개별적인 실습으로, 루프의 한 지점에 표시할 수 있다. 탐색 단계에 공감 매핑(Empathy Mapping)을 추가해 고객의 동기, 감정, 요구 사항을 더 분석하거나, 이벤트 스토밍을 통해 제공 단계에서 더 좋은 비즈니스 프로세스를 모델링할 수도 있다.

정리하면 개방형 사례는 하나로 규정된 것이 아니라, 상황에 따라 적응하기 때문에 어떤 조직에서든 가장 적합한 방법을 찾을 수 있다. 개발, 운영, 제품, 리더십 등 조직 내 다른 부서 간의 긴장을 해소할 방법을 제공한다. 반복을 통해 완성되며, 조직이 빠르게 적용할 수 있는 새로운 업무처리 방식을 소개하고, 궁극적으로 디지털 트랜스포메이션을 조직이 원하는 길로 이끈다.

레드햇, '피비우스의 띠'에 강력한 기반을 제공

이 피비우스의 띠에서 레드햇의 역할은 기반을 마련하는 것이다. 피비우스의 띠 접근 방식을 적용하는 데 필수적인 문화와 기술 구성 요소를 지원한다. 레드햇은 열린 조직이라는 원칙을 기반으로 설립됐다. 빠른 혁신을 이룬 조직의 실제 사례에서 입증된 것처럼, 개방형 기술과 개방형 문화는 본질에서 상호 보완적이다. 개방형 사례는 이러한 철학이 자연스럽게 확장된 결과로, 레드햇은 개방형 혁신을 실제로 구현하는 틀을 제공한다.

"우리는 문제를 더 잘 해결할 수 있도록 강력한 기술과 애자일 기반을 구축했다. 티켓 처리에서 자동화 우선 접근 방식으로 전환해, 네트워크 자동화 개발과 인프라에 대한 창의적인 사고를 입증했다. 레드햇 오픈 이노베이션 랩은 동기 부여 및 자신감을 느끼도록 도와주었고 성공적인 트랜스포메이션을 달성할 수 있는 툴을 제공했다."

- Dave Wasley, ANZ은행 뉴질랜드, 인프라 기술 분야 리드

개방형 사례와 피비우스의 띠 프레임워크의 장점은 디지털 트랜스포메이션 목표를 실현하기 위해 협업하며 점진적으로 발전해 간다는 것이다. 레드햇은 레드햇 오픈 이노베이션 랩(Red Hat Open Innovation Labs)과 레드햇 서비스(Red Hat Services)를 통해 정기적으로 이러한 진행 과정을 확인한다.

이들 서비스를 통해 레드햇은 조직의 이해 관계자에게 비즈니스 상황과 목표에 맞춘 일련의 개방형 사례를 안내한다. 또한, 개방형 사례에 대한 다양한 경험을 바탕으로 새로운 제품과 기능을 제공하거나, 새로운 프로세스를 따르거나, 새로운 기술을 채택한 팀이 가설을 수립하고, 실험하고 점검하고 감지하고 대응하며 생산적 결과를 도출할 수 있도록 한다.

레드햇은 조직이 처한 다양한 상황에 맞춘 효과적인 사례를 이미 파악하고 있으므로, 필요한 사례를 빠르게 찾을 수 있도록 지원한다. 또한, 애자일이나 린(Lean) 방법론 등을 포함한 다양한 툴을 활용하는 때도 개방형 사례를 적용해, 조직이 실제 실행하는 과정에서 가장 이상적인 방법을 찾을 수 있도록 한다. 오픈 프랙티스 라이브러리는 고도의 유연성을 갖추고 있어, 조직은 이를 원하는 방식으로 사용하거나 자체 버전으로 재구성할 수 있다.

성공 사례로 본 오픈 트랜스포메이션의 가치

일반적으로 레드햇 서비스를 활용하면 개방형 사례와 피비우스의 띠 접근 방식을 개방형 기술 배포와 동시에 구현할 수 있다. 이미 많은 기업이 개방형 사례와 레드햇 서비스를 통해 디지털 트랜스포메이션에 성공했는데, 가장 대표적인 사례가 ANZ은행 뉴질랜드(ANZ Bank New Zealand)다.

ANZ은행 뉴질랜드는 बैं킹, 자산, 투자 등 다양한 금융 서비스를 제공하는 뉴질랜드 최대의 금융 서비스 그룹이다. 이 은행의 네트워크팀은 일상적인 반복 작업을 자동

화하고 사이트 신뢰성 엔지니어링(SRE)에 초점을 둔 방식으로 디지털 트랜스포메이션을 추진했다. 애자일 개발 접근 방식과 Red Hat Ansible 개발 자동화 기술을 도입하기로 했다.

ANZ은행 뉴질랜드는 이러한 네트워크 자동화와 협업 기술 구축을 위해 레드햇 오픈 이노베이션 랩과 손잡았다. 양사의 협업으로 ANZ은행 뉴질랜드는 Red Hat Ansible을 통한 자동화와 지속적 통합/지속적 배포(CI/CD)를 비롯한 애자일 개발 사례를 학습했다. 또한, 효율성을 높이기 위해 다른 팀과 연결할 새로운 방법도 검토했다.

ANZ은행 뉴질랜드는 노력 끝에 협업 기반 계획과 실행을 중심으로 한 새로운 팀 문화를 만들어 내는 데 성공했다. 네트워크 자동화와 애자일 개발 역량을 확보했고, 데이터센터 네트워크 인프라 내에서 Red Hat Ansible 플레이북을 만들어 자동화 전략을 강화했다. 최종적으로 자동화를 활용해 핵심 프로비저닝 프로세스를 6일에서 5분으로 단축했다. 기존 업무 시간의 99%를 줄일 수 있었다.

호주 최대 은행인 **헤리티지 뱅크(Heritage Bank)**의 사례도 눈여겨볼 만하다. 호주 전국에 60개 이상의 지점을 가진 대형은행으로, 로컬 이미지에서 탈피해 디지털 은행으로 탈바꿈하고자 했다. 구체적으로는 디지털 트랜스포메이션 기술을 바탕으로 새로운 디지털 서비스를 최대한 이른 시일 내에 고객에게 선보여, 신규 고객을 확보하고 기업 문화를 혁신할 필요가 있었다.

헤리티지 뱅크는 레드햇 오픈 이노베이션 랩에 도움을 요청했다. 6주간 레드햇 컨설턴트가 상주해 헤리티지 뱅크와 협업하면서, 이 은행의 IT팀은 워크플로우 자동화를 이용해 비즈니스 프로세스를 개선하는 방법을 배웠다. 헤리티지 뱅크 내의 여러 팀 소속 직원이 서로 협업해 공동 작업을 했고, 레드햇은 이후 프로젝트를 위한 워크플로우 프로토타입을 만들었다.

프로젝트를 진행한 후 헤리티지 뱅크의 팀은 매주 소프트웨어 데모를 제공하고 프로덕트 소유자에게 배포할 수 있게 됐다. 현대적이고 자동화된 대출 프로세스도 만들었다. 그 결과 호주 내 일반적인 금융 프로젝트보다 10달 앞서 새로운 실시간 결제 플랫폼을 선보였다.

BMW와 유니세프의 사례도 흥미롭다. 먼저 **BMW 그룹**은 자동 주행 차량 이니셔티브



브를 위한 주행 알고리즘을 개발하기 위해 도로 주행 테스트에서 센서가 수집한 대량의 데이터에 액세스해 분석, 응용해야 했다. 개발이 진행됨에 따라 주행 애플리케이션을 새로운 알고리즘으로 업데이트할 필요도 있었다. 자율 주행 차량을 위한 고성능 데이터 기반 개발 플랫폼이 필요했다.

이를 위해 BMW 그룹은 DXC 테크놀로지와 협력해 강력한 자동화 기능을 갖춘 쿠버네티스 기반 플랫폼을 구축하기로 했다. 구체적으로는 Red Hat OpenShift, Red Hat Ansible Automation Platform, Red Hat Virtualization 등의 기술을 활용해 PaaS(Platform-as-a-Service)인 DXC 로보틱 드라이브(DXC Robotic Drive)를 개발했다. 확장 가능한 머신러닝과 빅데이터 처리를 지원하는 이 플랫폼은 단 3달 만에 구축을 완료했다.

이후 BMW 그룹은 반복 가능한 작업을 자동화하고 셀프서비스 기능을 제공해 개발 기간을 크게 단축하고 개발 생산성을 향상했다. 또한, 이 플랫폼은 대규모로 확장 가능한 데이터 수집, 처리 및 스토리지 기능을 제공한다. 약 230PB의 가용 스토리지와 최대 2억 4,000만 km에 이르는 테스트 데이터를 시뮬레이션할 수 있는 컴퓨팅 성능을 지원했다. 특히 BMW 그룹은 벤더 중립적인 환경을 구축해 파트너나 다른 자동차 제조업체와도 협업할 수 있게 됐다.

유니세프는 레드햇과 함께 어린이를 위한 활동을 혁신한 사례다. 8주에 걸친 레드햇 오픈 이노베이션 랩 연수 동안 유니세프와 레드햇의 팀은 '스쿨 맵핑 프로젝트(School Mapping Project)' 툴의 사용성을 개선했다. 실시간 데이터를 사용하는 소프트웨어 플랫폼인 '매직박스(Magicbox)'도 프로젝트에 포함됐다.

스쿨 맵핑 프로젝트는 고해상도 위성 이미지와 데이터 사이언스 툴을 이용해 전 세계 모든 학교의 정확한 위치와 시설 정보를 시각화하는 사업이다. 이를 위한 데이터는 온라인 플랫폼을 통해 수집되는데, 이 프로젝트의 최종 결과물은 각국 정부가 교육 시스템을 최적화하고 온라인 연결의 중요성을 강조하는 근거로도 활용된다.

연수 과정에서 유니세프는 Red Hat OpenShift, Red Hat Ansible Automation Platform 등 다양한 레드햇 기술을 활용했다. 결과적으로 의사결정을 더 빠르게 하고, 새 데이터를 더 쉽게 기존 시스템에 반영하고, 자연재해나 위기에 긴급 대응할 수 있도록 체계를 강화했다. 스쿨 맵핑 프로젝트의 기반 시스템인 매직박스가 제공하는 인사이트도 활용할 수 있게 됐다.

오픈소스를 가장 잘 아는 전문가와 협업하기

오픈소스는 함께 하면 더 좋은 결실을 볼 수 있다는 생각에서 비롯됐다. 여러 부서 소속 직원으로 구성된 팀이 아이디어를 자유롭게 공유하면, 혁신이 가속화되고 팀의 생산성이 향상되며, 위험 부담이 줄어든다. 이러한 오픈소스 원칙을 비즈니스의 모든 분야에 적용하면 모든 구성 요소와 구성원이 조화를 이룬다. 시간과 인력을 낭비하는 일이 없어지고, 기술의 빠른 변화에도 예측해 대응할 수 있다.

레드햇은 25년 이상 오픈소스 기술을 연구했다. 오픈소스 툴이 개방형 문화 및 프로세스와 결합했을 때 가장 효과적이란 사실을 발견했다. 레드햇과 손잡는다는 것은 곧 오픈소스 기술, 원칙, 방식을 가장 잘 이해하는 전문가와 협력한다는 의미다. 레드햇은 개방형 기술과 개방적인 방법론을 통합해 조직이 민첩하고 유연한 서비스를 제공하며, 비즈니스 자산을 보호하고, 미래의 변화에 대비할 수 있도록 지원한다. 이를 통해 조직은 비즈니스를 더 신속하게 확장할 수 있다.