

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Rob Koplowitz, Michael Facemire
2018년 4월 12일

이 보고서를 읽어야 하는 이유

Forrester는 새롭게 부상하는 대화형 컴퓨팅 플랫폼(Conversational Computing Platforms) 시장을 평가하면서 가장 대표적인 벤더 7곳(Amazon, Google, IBM, Microsoft, Nuance Communications, Oracle, Rulai)을 선정하여 평가 대상으로 삼았습니다. 이 보고서에서는 9개 기준에 따라 각 벤더를 평가한 결과 및 상대적 입지를 자세히 소개합니다. 애플리케이션 개발자는 이 리뷰를 참조하여 대화형 컴퓨팅 플랫폼 요구 사항에 부합하는 최적의 파트너를 선택해야 합니다.

핵심 요약

선두를 달리는 IBM

Forrester의 리서치에 따르면 IBM이 이 시장의 선두를 차지하고 있습니다. Amazon, Google, Microsoft, Nuance Communications는 경쟁력 있는 옵션을 제공합니다. Oracle은 특정 애플리케이션에 대해 강력한 옵션을 제공하는 반면 Rulai는 상대적으로 뒤쳐진 편입니다.

초창기인 시장

아직 초기 단계에 있는 이 시장이 성숙 단계로 진화해 가면서 일부는 전문성에 집중하는 반면 나머지 벤더는 유연성을 키우는 데 초점을 맞추고 있습니다. 특히 Amazon과 Google은 클라우드, 데이터, AI 시장에서의 지배적인 위치를 활용할 수 있습니다.

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

저자: [Rob Koplowitz](#), [Michael Facemire](#)

참여: [Christopher Mines](#), Sara Sjoblom, Diane Lynch, Peter Harrison

2018년 4월 12일

목차

- 2 중요 애플리케이션 기능으로 자리잡고 있는
 대화형 컴퓨팅
- 2 대화형 컴퓨팅 플랫폼 평가 개요
- 5 벤더 콕카드
- 13 보충 자료

관련 리서치 문서

- [Chatbots 101: Building Conversational Interfaces](#)
- [How To Assess Which Conversational Computing Platform Is Right For You](#)
- [New Tech: Conversational Computing Platforms, Q1 2018](#)



동료와 리포트를 공유하십시오.
멤버십 서비스를 더 효과적으로
활용하는 방법 - 리서치 공유

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

중요 애플리케이션 기능으로 자리잡고 있는 대화형 컴퓨팅

음성 및 채팅 인터랙션이 빠르게 주류 기술로 부상하는 중입니다. 오로지 음성만으로 각종 가정용 디바이스와 대화하고 채팅 인터페이스를 통해 정보를 요청하며 운전 중에 주문하는 등 다양한 활용 사례가 공상 과학이 아닌 일상 생활의 일부가 되어가고 있습니다. 음성이 컴퓨팅 시스템과의 상호 작용 수단으로 보편화되고 있으므로 애플리케이션 개발자는 점점 더 중요해지는 이 기능을 제대로 제공할 수 있도록 준비해야 합니다.

대화 컴퓨팅 플랫폼 벤더는 규모가 크고 잘 알려진 클라우드 소프트웨어 개발 업체, 개발 플랫폼을 갖춘 전문 솔루션 제공업체, 특별하고 강력한 기능으로 틈새 시장을 공략하는 벤더 등 다양합니다.¹ 모두 애플리케이션 개발자가 데이터 과학자에 의존하지 않고 맞춤형 음성 및 채팅 경험을 개발할 수 있도록 툴을 제공합니다. 비록 혼란한 상태에 있긴 하지만 빠르게 성장하고 있는 벤더 시장과 더욱 늘어나는 대화형 기능에 대한 요구 사항에 따라 개발자는 적합한 플랫폼에서 승부수를 던져야 합니다.

대화형 컴퓨팅 플랫폼 평가 개요

Forrester는 9가지 기준에 따라 솔루션을 평가했습니다. 이 기준은 현재 솔루션, 전략, 시장 입지의 3가지 카테고리로 나뉩니다(그림 1 참조).

이번 평가는 Amazon, Google, IBM, Microsoft, Nuance Communications, Oracle, Rulai의 7개 벤더를 대상으로 실시했습니다(그림 2 및 그림 3 참조). 각 벤더는 다음 조건을 갖추고 있습니다.

- **엔드 투 엔드 대화형 컴퓨팅 플랫폼 기능.** 각 벤더는 엔드 투 엔드 대화형 솔루션을 지원할 제품, 파트너십 및/또는 통합 기능을 제공해야 합니다.
- **강력한 애플리케이션 개발 환경.** 소프트웨어 개발자가 완전한 맞춤형 애플리케이션을 구축하는데 필요한 툴을 제공하는 독립형 개발 환경의 형태로 액세스할 수 있어야 합니다.
- **Forrester 고객과의 관련성.** 수많은 솔루션이 각축전을 벌이는 시장인 만큼 고객 요청 빈도 및 활용 사례를 기준으로 할 때 Forrester 고객에게 가장 유의미한 벤더에 초점을 맞췄습니다.

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

그림 1 평가 기준

기준	플랫폼 평가 세부 사항
서비스의 범위	플랫폼이 대화 컴퓨팅 솔루션을 활성화하는 다양한 기능을 제공하는가? STT(speech-to-text), 자연어 처리, 분류, 자연어 생성, 어조,センチメント 분석 등의 기능을 갖추었는가?
비즈니스 사용자의 접근성	비즈니스 사용자가 대화 환경을 설정하고 유지 관리할 수 있는가? 전문 개발자는 비즈니스 사용자 지원의 측면에서 어떤 역할을 하는가? 비즈니스 사용자는 개발자에게 의존하지 않으면서 어느 정도의 작업을 수행할 수 있는가? 플랫폼을 지원하는 소프트웨어 구성 관리 기능이 있는가?
애플리케이션 개발 환경	초기 환경은 어떤 형태인가? 사전 구성된 개발 환경, 프로필 또는 레시피가 있는가? 이 환경은 웹훅(webhook) 아키텍처 패턴을 얼마나 충실히 따르거나 지원하는가? 클라우드에 배포할 수 있는 로컬 개발 옵션이 있는가?
UX 지원	어떤 디바이스가 지원되는가? 이 플랫폼은 네이티브 음성 스트림을 사용하는가? Facebook, WeChat, SMS에 대한 임베디드 애플리케이션 지원을 제공하는가? 재사용 가능 컴포넌트를 한 번 개발한 다음 여러 고객에게 배포할 수 있는가?
백엔드 리소스에 대한 확장성	시스템에 사전 통합된 백엔드 시스템이 있는가? 개발자가 다이얼로그 관리를 통해 규칙 기반 응답을 설정할 수 있는가? 플랫폼이 세션 전 범위에서 사용자 컨텍스트를 유지하는가? 플랫폼이 예상치 않은 질문을 지원하는가?
분석	플랫폼이 애플리케이션의 상태를 모니터링하기 위해 분석 기능을 제공하는가? 문제를 겪는 사용자를 위해 피드백 및 문제 해결(remediation) 조언을 제공하는가?
지역/언어 지원	데이터 센터는 어디에 있는가? 데이터 센터 확장 계획 및 일정은 어떠한가? 어떤 언어/방언이 지원되는가? 언어/방언 지원 확장 계획 및 일정은 어떠한가?
제품 비전	제품 비전은 구매자의 고객 확보, 서비스, 보존 요구 사항에 얼마나 부합하는가? 이 비전이 우수한 고객 중심 주의/고객 경험의 실현을 지원하는가? 이 비전은 현재 고객 동향 및 향후 고객 요구 사항에 얼마나 부합하는가?
제품 로드맵	이 회사는 제품 향상, 혁신 전략, 파트너 생태계 확장에서 비전을 실현하기 위한 단기(대략 1년) 계획이 있는가? 이 회사는 명시된 로드맵을 실천하기 위한 리소스 및 기능을 갖추고 있는가?

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

그림 2 The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

THEFORRESTER NEW WAVE™

대화형 컴퓨팅 플랫폼

2018년 2분기



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

기업	서비스의 범위	비즈니스 사용자의 접근성	애플리케이션 개발 환경	UX 지원	백엔드 리소스에 대한 확장성	분석	지역/언어 지원	제품 비전	제품 로드맵
IBM	⬆	=	⬆	=	⬆	=	⬆	=	⬆
Amazon	=	=	⬆	⬇	⬆	=	=	⬆	⬆
Google	=	⬆	=	⬆	=	⬆	=	⬆	=
Microsoft	=	⬆	⬆	=	=	=	=	=	=
Nuance Communications	⬆	⬇	⬇	⬆	⬇	⬆	⬆	=	=
Oracle	=	⬇	=	=	=	⬇	⬇	=	=
Rulai	⬇	⬆	⬇	⬇	=	=	=	⬇	⬇

⬆ 차별화됨

= 비슷한 수준

⬇ 개선 필요

벤더 쿼카드

Forrester는 9가지 기준에 따라 7개 벤더를 평가했습니다. 각각의 결과를 소개합니다.

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

IBM: Forrester의 분석

평가 결과(그림 4 참조):

- ▶ **IBM 솔루션은 종합적이고 개발자에게 편리합니다.** IBM Watson Assistant(이전의 Watson Conversation)는 독보적 기술의 대화형 플랫폼을 개발자 친화적인 툴 및 광범위한 Watson 포트폴리오와 접목합니다. 강력한 개발자 툴까지 갖춰 다양한 솔루션 개발이 가능합니다.
- ▶ **IBM 솔루션은 디바이스 및 개인 사용자 애플리케이션에서는 상대적으로 활용도가 떨어집니다.** Watson Assistant는 기업 환경이 아닌 곳, 즉 광범위한 디바이스 배포 및 개인 사용자 솔루션에 대한 전문성을 갖춘 벤더에게 더 유리한 영역에서는 그리 매력적이지 않습니다.
- ▶ **IBM은 복합적인 환경에서 진가를 발휘합니다.** IBM은 비즈니스 사용자에게 매우 편리하며, 강력한 분석 기능을 통해 개발자가 대화 상태의 변화에 지속적으로 대응할 수 있도록 지원합니다. 이러한 장점이 IBM의 기업 및 산업 환경 전문성과 맞물려 IBM에게 유리한 복합 엔터프라이즈 솔루션 분야에서 최상의 활용 사례를 실현할 것입니다.

IBM 고객 평가 요약

고객들은 Watson Assistant가 더 광범위한 엔터프라이즈 아키텍처와의 통합을 즉시 지원하고 IBM이 기업 환경의 전반적인 요구 사항을 철저히 파악하고 있음을 높이 평가했습니다.

그림 4 IBM 쿼카드



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Amazon: Forrester의 분석

평가 결과(그림 5 참조):

- ▶ **Amazon의 주력 솔루션은 AWS 및 Alexa의 우수성을 활용합니다.**² Amazon은 Alexa에서 3만여 가지(계속 늘어나는 중)의 스킬을 제공할 뿐 아니라 모바일 디바이스 및 채팅 서비스에서 맞춤형 음성/채팅 경험을 구현하는 Lex도 제공합니다. 개발자들은 폭넓은 기능뿐 아니라 AWS, 특히 Lambda 스킬 및 투자를 활용할 수 있다는 점을 좋아합니다.
- ▶ **Amazon은 기업 환경에서 AWS가 거둔 성공을 기반으로 삼습니다.** Alexa for Business는 기업 환경에서 음성 제어 평가 메커니즘으로 성공을 거둘 수 있습니다. 또한 대화를 지원하는 새로운 AWS 기반 애플리케이션에서도 두각을 나타낼 것입니다. 대화 지원 레거시 애플리케이션과의 통합 기능을 활용할 것으로 보입니다.
- ▶ **Amazon 솔루션은 AWS 및/또는 Alexa 개발 환경에 적합한 선택입니다.** Amazon은 개발자들 및 탄력을 얻은 Alexa에 힘입어 대화형 컴퓨팅에서 성공을 거두고 있습니다. 전적으로 Amazon 스택에서 Alexa 스킬을 구현할 필요는 없으나 가장 먼저 고려할 옵션입니다.

Amazon 고객 평가 요약

고객들은 Amazon의 대화형 컴퓨팅 솔루션이 이미 광범위한 투자가 이루어진 AWS 환경과 들어맞아 통합이 용이하고 개발 주기를 단축할 수 있다는 점을 좋아했습니다.

그림 5 Amazon 쿼카드



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Google: Forrester의 분석

평가 결과(그림 6 참조):

- ▶ **Google Dialogflow는 안정적이고 사용이 편리합니다.** Dialogflow(이전의 API.AI)는 대화형 애플리케이션 개발의 업계 표준으로 자리잡았습니다. 개발자에게 매력적일 뿐 아니라 비즈니스 사용자에게도 편리합니다. Google은 디바이스 점유율, 즉 Android 디바이스의 Google Assistant 및 점차 늘어나는 Google Home 사용자 기반에 힘입어 더욱 존재감을 키워갈 것입니다.
- ▶ **통합을 비롯하여 로드맵에서 많은 것을 준비하고 있습니다.** Google은 견고한 AI 기반에서 출발하여 대화형 컴퓨팅에 접근하고 있습니다. Dialogflow를 더 많은 Google 솔루션과 통합하는 과정을 추진 중이며 올해 후반기에 Dialogflow Enterprise를 출시할 예정입니다.
- ▶ **Google for Dialogflow 및 이 솔루션의 모든 AI 기능에 주목해야 합니다.** Google의 TensorFlow 투자, 더 빠른 트레이닝을 위한 TensorFlow Process Unit(TPU)을 비롯한 데이터 센터 기능, 데이터 과학자의 영역이었던 문제를 개발자가 직접 해결하게 해주는 AutoML과 같은 새로운 개발자 툴 등이 Google에 값진 자산이 될 것입니다.

Google 고객 평가 요약

고객들은 사용자가 간편하게 Dialogflow 애플리케이션을 구축할 수 있고 이 플랫폼에서 신속하게 높은 대화 정확도를 달성할 수 있다는 점을 높이 평가했습니다.

그림 6 Google 쿼카드



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Microsoft: Forrester의 분석

평가 결과(그림 7 참조):

- ▶ **개발자들은 Microsoft의 대화형 솔루션을 좋아할 것입니다.** Microsoft가 전체 솔루션을 3가지 제품 영역, 즉 Microsoft Bot Framework, 자연어 처리 및 인텐트 관리를 위한 LUIS, 확장된 AI 지원을 위한 Azure Cognitive Services로 나누었지만 강력한 단일 개발 환경에서 이들을 통합합니다.
- ▶ **Microsoft는 기업 환경에서 강하지만 개인 사용자 및 디바이스 분야에서는 상대적으로 약한 편입니다.** Microsoft가 개인 사용자 디바이스 시장에 진출했으나 Amazon, Google과 같이 지배적인 위치를 차지하고 있는 기업에는 못 미치므로 이 시장에서 중요도가 높지 않을 것입니다.
- ▶ **Microsoft는 기업 클라우드 시장에서 주도적인 위치에 오를 것입니다.** Office 365와 같은 지식 근로자 기술에서 우위를 점했고 근로자 행동에 대한 인사이트를 확보했으며 Azure에서 강력한 클라우드 개발 기능을 제공하는 Microsoft는 특히 기업 지식 근로자를 대상으로 하여 매우 강력한 비전을 제시합니다.

Microsoft 고객 평가 요약

고객들은 개발 플랫폼뿐만 아니라 다양한 채널에 손쉽게 애플리케이션을 배포할 수 있다는 점도 높이 평가했습니다.

그림 7 Microsoft 쿼카드



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Nuance Communications: Forrester의 분석

평가 결과(그림 8 참조):

- ▶ **Nuance Communications는 개발 플랫폼을 갖춘 뛰어난 솔루션입니다.** Nuance는 오래 전부터 콜센터의 인간-기계 대화 영역에 뛰어들어 미래의 대화형 컴퓨팅 플랫폼을 지원하는 데 앞장서왔습니다. 가상 에이전트인 Nina를 개발했고 최근에는 개발자가 기반 기술을 사용할 수 있도록 지원하기 시작했습니다.
- ▶ **개발 환경은 뛰어나지 않습니다.** Nuance는 개발 환경을 갖춘 강력한 솔루션을 제공하면서 이 솔루션을 확장합니다. 완전히 새로 솔루션을 구축할 수 있는 툴킷이 필요한 개발자의 경우, 음성 바이오메트릭 사용자 인증과 같은 Nuance의 차별화된 기능이 필요하지 않는 한 Nuance가 해결책이 되지 않을 것입니다.
- ▶ **Nuance는 몇 가지 문제에 대한 유일한 해결책을 갖고 있습니다.** Nuance는 대개 미션 크리티컬 범주에 속하는 크고 복잡한 대화 환경의 문제를 다룹니다. 특히 콜센터 분야에서 뛰어난 전문성을 갖추었고 이를 뒷받침할 전문 서비스도 제공합니다.

Nuance Communications 고객 평가 요약

고객들은 Nuance와의 관계 및 시기적절하고 예측 가능한 방식으로 복잡한 솔루션을 제공할 수 있다는 점을 높이 평가했습니다. Nina를 자체 데이터 소스와 통합하는 데 어려움을 겪었습니다.

그림 8 Nuance Communications 쿼드라트



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Oracle: Forrester의 분석

평가 결과(그림 9 참조):

- ▶ **Oracle의 대화형 플랫폼은 Oracle의 전반적인 장점을 유지하고 있습니다.** Oracle은 이 시장에 새로 진입했으므로 다른 벤더와 같은 성숙도에 이르지 못했습니다. 이러한 시간적 제약에도 불구하고 2가지 중요한 성과를 거뒀습니다. 우수한 개발 환경을 마련했고 대화형 솔루션의 가치 제안을 Oracle만의 장점과 연계했습니다.
- ▶ **Oracle은 자신들의 장기를 잘 알고 있습니다.** Oracle은 직원용 및 개인 사용자용 솔루션(특히 Oracle 애플리케이션)을 위한 음성/채팅 지원 엔터프라이즈 애플리케이션에서 뛰어나지만, 개인 사용자 애플리케이션 또는 디바이스 통합에는 적합하지 않습니다.
- ▶ **대화 기능이 Oracle Cloud의 차별화 요소가 될 것입니다.** Oracle이 기존 애플리케이션을 전환하고 클라우드에서 새로운 애플리케이션을 프로비저닝하는 과정에서 대화형 컴퓨팅이 차별화 요소로 부상합니다. Oracle은 대화형 컴퓨팅을 종합 모바일 클라우드 엔터프라이즈 서비스 솔루션의 일부, 즉 통합 클라우드 솔루션을 구성하는 요소로 포지셔닝합니다.

Oracle 고객 평가 요약

Oracle 고객들은 백엔드 시스템과 간단히 통합할 수 있다는 점을 높이 평가했습니다. 예를 들어 ERP 통합으로 ERP 애플리케이션에서 대화 기능을 지원할 수 있습니다.

그림 9 Oracle 쿼카드



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

Rulai: Forrester의 분석

평가 결과(그림 10 참조):

- ▶ **Rulai는 비즈니스 사용자를 위한 다이얼로그 관리 및 컨텍스트 기능 지원에 주력합니다.**
상대적으로 규모가 작지만 자생력을 갖춘 벤더인 Rulai의 차별화 전략은 기술 배경이 있는 비즈니스 사용자를 타깃으로 삼는 것입니다. 그 때문에 Rulai의 장점이 제한되지는 않으며, 복잡한 비선형 대화를 계속 지원합니다.
- ▶ **Rulai는 그 범위가 제한적입니다.** Rulai는 다이얼로그에 주력하므로 종합적인 AI 기능 및 성숙하고 안정적인 개발 환경을 선호하는 고객에게는 그리 적합하지 않습니다. 이런 고객의 경우 더 광범위한 플랫폼을 보완하는 기능으로 Rulai 사용을 검토해볼 수 있습니다.
- ▶ **Rulai는 복잡한 대화 환경에 가장 적합합니다.** Rulai가 대부분의 대화 패턴을 처리할 수 있으나, 구현하기 용이한 솔루션으로 복잡한 대화를 처리할 수 있다는 데서 차별화됩니다.

Rulai 고객 평가 요약

고객들은 Rulai의 비즈니스 사용자 접근성을 높이 평가했습니다. 즉 가급적 IT에 의존하지 않고 애플리케이션을 유지 관리할 수 있고 지원 및 기능 향상 요청에 대해 신속한 응답을 받습니다.

그림 10 Rulai 쿼카드



The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

애널리스트 서비스

앞선 사고를 보여주는 Forrester와 함께 Forrester 리서치를 귀사의 비즈니스 및 기술 이니셔티브에 접목하여 의사 결정에 대한 신뢰도를 높이십시오.

애널리스트 상담

더 효과적으로 리서치를 실무에 접목할 수 있도록
애널리스트와의 30분 전화
통화로 귀사의 당면 과제에 대해
논의하십시오. 이메일
커뮤니케이션을 선택하실 수도
있습니다.

[자세히 알아보기](#)

애널리스트 자문

맞춤 전략 세션, 워크숍 또는
발표의 형태로 특정 프로젝트에
애널리스트를 참여시켜
리서치를 실무에 적극
활용하십시오.

[자세히 알아보기](#)

웹비나

귀사의 비즈니스와 관련된
최신 리서치를 다루는 온라인
세션에 참여하십시오. 각
세미나에는 애널리스트 Q&A
및 슬라이드가 포함되며
온디맨드 형식으로 이용하실
수 있습니다.

[자세히 알아보기](#)



iOS 및 Android용 Forrester 리서치 앱

언제 어디서든 경쟁에서 앞서나가십시오.

보충 자료

Forrester 평가 방법론

Forrester는 1차 리서치를 통해 Forrester 평가 기준에 부합하는 벤더를 선정하고 이 신흥 시장에 대한 정의를 마련했습니다. 9가지 기준에 따라 벤더를 평가했으며, 그중 7가지는 제품 기능, 제품 비전, 제품 로드맵, 제품 매출을 바탕으로 합니다. 새롭게 부상하는 최고의 벤더들을 초청하는 형태로 RFP 스타일의 데모에 참여시켰고 레퍼런스 고객을 대상으로 설문 조사를 실시했습니다. 그런 다음 각 기준에 따라 벤더의 점수를 매겼습니다. 전략 점수를 합산하여 X축 위치를, 현재 오퍼링 점수를 합산하여 Y축 위치를 결정하고 시장 입지 점수에 따라 버블 크기를 결정했습니다. 최고 점수를 얻은 벤더를 선두 주자로 지정했습니다.

The Forrester New Wave™: 대화형 컴퓨팅 플랫폼, 2018년 2분기

7대 벤더 비교 분석

주석

- ¹ 대화형 컴퓨팅 플랫폼에서는 사용자가 인간의 자연어를 사용하여 비즈니스 시스템과 인터랙션할 수 있습니다. 사용자는 문자메시지, Facebook Messenger 등과 같은 채팅 인터페이스 또는 Amazon Alexa, Microsoft Cortana와 같은 음성 인터페이스를 통해 시스템에 액세스할 수 있습니다. 애플리케이션 개발자는 면밀하게 정의된 API 및 벤더가 제공한 툴(VTT, 자연어 처리, 자연어 생성, 번역, 기타 이러한 경험 구현에 필요한 서비스 지원)을 통해 플랫폼과의 인터랙션을 수행합니다.
- ² AWS는 Amazon Web Services입니다.

Forrester는 비즈니스 및 기술 분야의 리더들과 함께 고객들의 마음을 사로잡을 성장 활성화 전략을 개발합니다.

제품 및 서비스

- › 핵심 리서치 및 툴
- › 데이터 및 분석
- › 피어 협업
- › 애널리스트 서비스
- › 컨설팅
- › 행사

Forrester는 고객의 직무 및 중요 비즈니스 이니셔티브에 적합한 맞춤형 리서치 및 인사이트를 제공합니다.

Forrester 서비스를 필요로 하는 직무

마케팅 및 전략 전문가

CMO
B2B 마케팅
B2C 마케팅
고객 경험
고객 인사이트
eBusiness 및 채널 전략

기술 관리 전문가

CIO
› 애플리케이션 개발 및
 딜리버리
엔터프라이즈 아키텍처
인프라 및 운영
보안 및 리스크
소싱 및 벤더 관리

기술 산업 전문가

애널리스트 관계

고객 지원

인쇄 또는 전자 파일의 형태로 사본을 받으려면 고객 지원 팀(+1 866-367-7378, +1 617-613-5730 또는 clientsupport@forrester.com)에 문의하십시오. 대량 구매 시 할인 혜택을, 교육 기관 및 비영리 단체의 경우 특별 가격을 적용합니다.