

COVID-19 대응 비즈니스 연속성을 좌우하는 요소: 디지털 기술, 플랫폼 및 서비스

“코로나-19로 화상 회의, 기업용 통신 서비스 시장이 급격하게 성장, 원격 연결성 지원, 데이터 보호를 위한 보안 조치는 효과적인 원격 근무를 위한 극복 요소”

❏ 디지털 기술, 플랫폼 및 서비스 시장은 향후 몇 개월 이내 급격한 성장을 이루며, 비즈니스 연속성을 좌우하는 요소가 될 전망

- 최근 3개월 사이에 코로나 대유행으로 인해 전 세계가 침체 상태를 벗어나지 못하고 있으며, 이로 인해 기업 활동이 저조해지자, 시장의 붕괴, 주식 폭락 등 막대한 금전적 손실이 발생함
- 대다수 기업이 원격 근무 방침을 검토 중이며, 이에 따라 협업과 데이터 보안 절차를 마련하고자 함
- ICT 기업과 서비스 제공업체는 비즈니스 절차를 막힘없이 운영하고 기업이 원하는 규모까지 이를 확장하는 데 핵심적인 역할을 수행할 것으로 전망

Technologies, Platforms, and Services	Impact
Video, Web Collaboration tools	★★★★★
Integrated Messaging & Chat Platforms	★★★
Audio Conferencing Services	★★★
VPN	★★★★★
Secured Internet Services	★★★★★
Email Security	★★★★★
Endpoint Security	★★★★★
DLP	★★★★★
BI Solutions	★★
Help Desk Solutions	★★★
Remote Management Solutions	★★★★★

〈그림 1〉 COVID-19 대유행 기간 동안 원격 작업을 지원하는 디지털 기술, 플랫폼 및 서비스의 영향력
출처 : Frost&Sullivan Blog, Digital Technologies, Platforms and ... in India, Apr 7, 2020

❏ 코로나-19로 인한 기업 출장 제한으로, 기업에 필요한 대부분의 의사소통이 웹 채널, 화상 회의, 오디오 회의, 채팅룸, 이메일, 메시지 교환, 소셜 플랫폼 등의 채널을 통해 이루어짐

- 코로나 바이러스의 유행에 대한 대책의 일환으로 시스코, 줌, 로그메인, 마이크로소프트, 구글 행아웃 등의 일부 대기업에서는 인구밀도가 높은 몇몇 국가를 대상으로 콘퍼런스 서비스를 무료로 제공
 - (시스코 웨벅스(Cisco Webex)) 1일 400만 건 이상 회의 주최, 3월 회의시간 67억 분(min.) 제공
 - (줌(Zoom)) 전 세계적으로 86억 분(min.)의 회의 시간 제공
 - (마이크로소프트 팀즈(Teams)) 국제회의에 활용되는 횟수 500% 증가

- 유연성, 상호작용성 및 확장성을 더욱 높여서 협업에 대한 높은 수요를 관리하는 것이 필수적이며, 무료 서비스에 대한 소비자의 만족스러운 경험으로 ICT 기업은 협업 파트너십을 주도할 것으로 전망
 - ICT 기업의 콘퍼런스 서비스 무료 제공으로, 이러한 플랫폼의 사용량이 많아짐에 따라 화상 회의는 더욱 보편화되고 있음
 - 인도의 경우, **화상 회의 서비스 및 웹 회의 서비스 사용량의 폭증**으로 통합 커뮤니케이션 및 협업 서비스 시장이 2020년 연말까지 10% 성장
- ❏ 원격 근무자의 작업 안정성을 확보하려면 기업은 BI 솔루션과 협업 툴을 통합해야 하나, 일부 기업은 낮은 직원 참여도, 생산성 저하를 이유로 BI 솔루션 통합에 소극적
- BI(Business Intelligence) 솔루션과 협업 툴의 통합으로 기업은 커뮤니케이션 채널에 소요되는 시간을 모니터링할 수 있으며, 데이터 기반 의사결정이 가능해질 것으로 기대
- ❏ 통신 서비스 업체는 IVR(Interactive Voice Response, 대화형 음성 응답)과 메시지 플랫폼을 통해 사용자들에게 전염병이 유행하는 시기에 주의할 점을 알려주며 사회적 책임을 이행
- 음성 통화량이나 데이터 트래픽에서 일어나는 변화를 감당할 수 있는 서비스와 인프라를 제공하려면 통신 서비스 업체가 더 많은 역할을 수행해야 할 것으로 기대
 - **와이파이 용량을 확장하고 안정적인 클라우드 서비스를 제공**하면, 기업이 이러한 비즈니스 변화에 보다 신속한 대처가 가능하며, **원격 근무자를 위한 데이터 연결성을 지원**하기 위해 기업이 보다 적극적인 대책을 세우면 지원 서비스 확장에 도움이 될 것
- 인도의 기업용 통신 서비스와 인프라 시장은 2020년에 전년 대비 2.1% 성장하는 데 그칠 전망이다, 코로나-19 대유행 동안 공격적인 가격 책정으로 2021년 6~7%의 성장을 이룰 것으로 전망
- ❏ 원격 근무로의 급격한 전환이 이루어짐에 따라, **안전한 원격 VPN 연결을 제공**하여 업무가 순조롭게 진행되게 하고자 더 큰 광역대의 필요성이 대두
- 인도 SSL VPN 시장은 2019년 전년 대비 약 1.35%의 성장에 그쳤으나, 원격 서비스 수요가 커짐에 따라 VPN 시장은 2020년 약 16~18% 성장할 것으로 전망
- 데이터 도난 측면에서 데이터의 보안이 중요하며, 모든 인터넷 업체가 보안 표준을 준수하지는 않음에 따라, 무선 연결의 보안은 논란의 여지가 있음
 - 해커들은 이메일로 멀웨어(malware, 악성 소프트웨어)를 더 많이 퍼트리고 있으며, 신뢰할 수 없는 연결을 통해 기업 네트워크에 침입하고 있음

- 엔드 포인트 보안과 데이터 보호를 준수하는 보안 조치를 통해 데이터 무결성을 보장하는 효과적인 원격 근무 정책이 필요
- **(결론)** 코로나-19로 원격근무로의 급격한 전환이 이루어지며, 화상회의 및 기업용 통신 서비스 시장이 급격하게 성장했으며, 연결성 지원 및 보안 조치는 효과적인 원격 근무를 위한 극복 요소
- 디지털 기술, 플랫폼 및 서비스 시장은 향후 몇 개월 이내 급격한 성장을 이루며, 비즈니스 연속성을 좌우하는 요소가 될 전망
- 코로나-19로 인한 기업 출장 제한으로, 기업에 필요한 대부분의 의사소통이 웹 채널, 화상 회의, 오디오 회의, 채팅룸, 이메일, 메시지 교환, 소셜 플랫폼 등의 채널을 통해 이루어짐
- 원격 근무자를 위한 데이터 연결성 지원, 엔드 포인트 보안과 데이터 보호를 준수하는 보안 조치를 통해 데이터 무결성을 보장하는 효과적인 원격 근무 정책이 필요

- 기술사업화 이슈&마켓 보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, Lexisnexis 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.
- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.
- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.