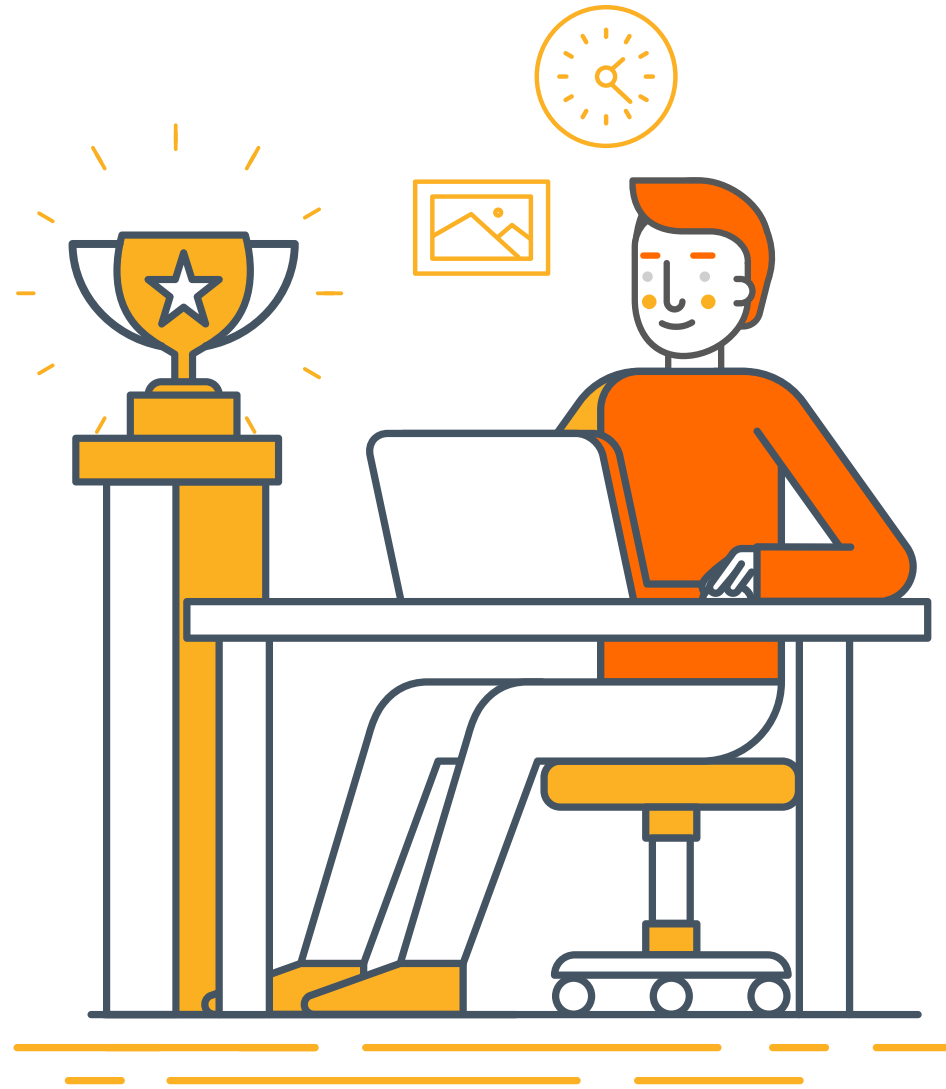


riverbed®

동급 최고의 SaaS 성능

SaaS 성능 문제를 해결하여 우수한 사용자 경험 및
비즈니스 결과물을 제공합니다.



목차

- 3 지속적인 SaaS 사용
- 4 장점에 가려진 단점
- 7 SaaS 성능 저하에 따른 비용
- 8 사전 예방적으로 SaaS 문제 해결
- 9 Riverbed만의 차별점



지속적인 SaaS 사용

Software as a Service의 약어인 SaaS가 1985년에 처음 등장한 이후로 이 소프트웨어 전송 모델의 도입은 그야말로 대단했습니다. Gartner는 2020년 말까지 SaaS의 매출이 1,110억 달러에 이를 것이며, 2022년까지 3,310억 달러에 이를 것으로 예상되는 퍼블릭 클라우드 서비스 수익의 대부분을 차지할 것으로 예상했습니다.¹

모든 규모의 비즈니스에서 SaaS는 당연한 것입니다. 모든 조직은 하드웨어 비용을 낮추고 효율적으로 확장하며, 더 빠르게 최신의 가장 좋은 소프트웨어를 배포하기를 원합니다. 중소기업의 경우, SaaS는 과거에는 지원할 수 없었던 애플리케이션과 인프라에 대한 액세스를 제공하는 경쟁의 장을 평준화 합니다. 기업의 경우, SaaS는 디지털 비즈니스 트랜스포메이션을 지원하고, 전 세계에 분산되어 있는 직원의 요구사항을 해결합니다.

SaaS를 통해 사용할 수 있는 모든 비즈니스 기능을 지원하는 말 그대로 수천 개의 애플리케이션이 존재하기 때문에 SaaS가 계속 유지되고 있음은 의심의 여지가 없습니다. 이제 이러한 애플리케이션 성능을 완벽하게 보장하는 것은 IT 운영팀과 SaaS 벤더들의 몫입니다.

73%

의 기업이 2020년까지 80% 이상의 애플리케이션을 SaaS로 이전할 예정²

80%

의 소프트웨어 공급자가 2020까지 서브스크립션 비즈니스 모델로 전환할 예정³

36

은 일반인이 매일 사용하는 클라우드 기반의 서비스 수⁴

SaaS apps 을 현재 사용하고 있거나 사용할 예정인 기업 비율(향후 24개월 이내)⁵

4% Microsoft Office 365

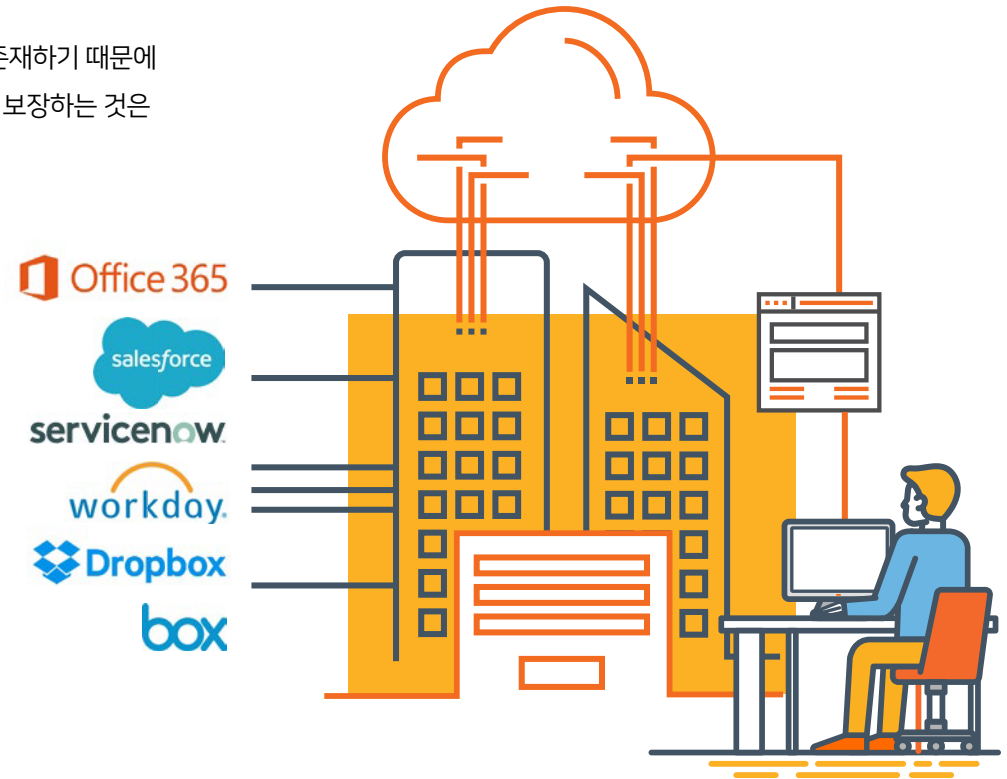
69% Salesforce

51% ServiceNow

48% Workday

47% Dropbox

27% Box



장점에 가려진 단점

SaaS가 애플리케이션 제공 및 관리 방식을 혁신한 반면, 특히 널리 사용되는 Microsoft Office 365, Salesforce, ServiceNow, Box 등과 같은 엔터프라이즈급 SaaS 애플리케이션의 지속적이거나 주기적인 성능 문제로 인해 많은 조직이 어려움을 겪고 있습니다. 여기에는 세 가지 주요 원인이 있습니다.

1. 과도한 대기 시간

애플리케이션 성능에 있어 지리적 근접성이 중요합니다. 대기시간 또는 데이터가 연결된 두 지점 간 이동하는 데 걸리는 시간은 사용자 경험에 영향을 미치는 가장 중요한 요소입니다. 거리가 길수록 대기시간도 길어집니다.

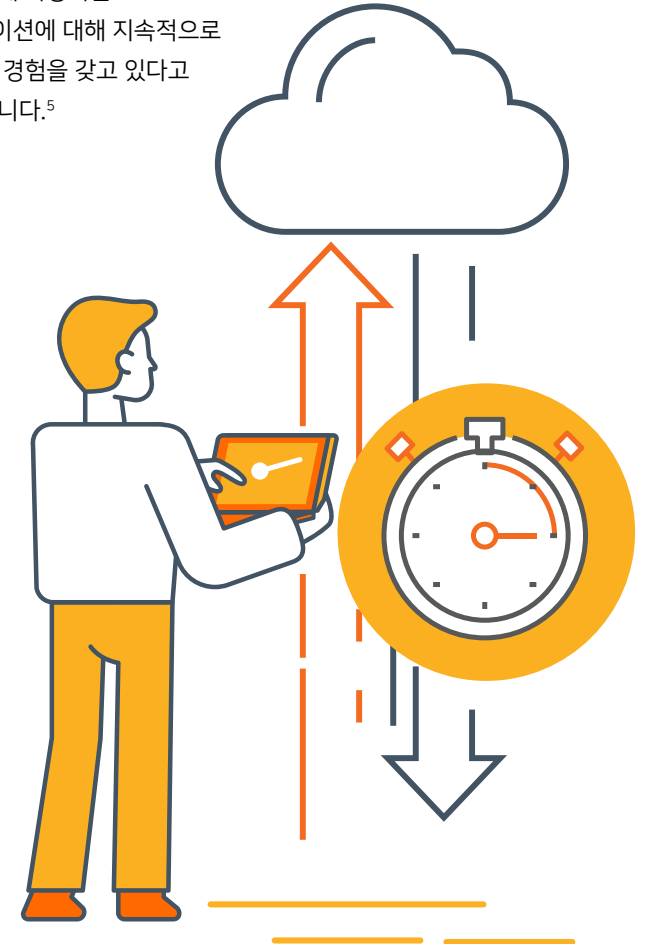
유감스럽게도, SaaS 애플리케이션은 원격 및 이동 사용자로부터 멀리 떨어진 클라우드에서 작동합니다. 대부분의 SaaS 애플리케이션은 퍼블릭 인터넷을 통해 제공되는데, 때로는 복잡한 라우팅과 극심한 회선 정체로 인하여 대기시간이 길어지고 예측 가능성은 낮아지게 됩니다. 또한 SaaS 애플리케이션은 고도로 분산되어 있으며 복잡합니다. 단일 업무나 작업을 수행하기 위해 여러 시스템을 동시에 필요로 하며, 전 세계에 위치한 수 백대 또는 수 천대의 컴퓨팅 서버와 지속적으로 통신해야 합니다. 따라서 SaaS 애플리케이션은 과도한 대기시간에 매우 취약합니다.

높은 대기시간에 대한 일반적 원인:

1. 사용자와 목적지 사이의 거리
2. 전송 또는 수신한 데이터 양이 최대 처리율 초과
3. 복잡한 애플리케이션 프로토콜
4. 네트워크 정체/병목
5. 비효율적이거나 존재하지 않는 서비스 품질 (QoS)
6. 잘못 구성되거나 최적 상태가 아닌 라우팅 프로토콜
7. 문제있는 인라인 기기 (예: 방화벽, 네트워크 부하 분산장치 등)

42%

의 기업이 분산된/국제적인 근로자의 절반 이상이 업무를 수행하는 데 사용하는 SaaS 애플리케이션에 대해 지속적으로 좋지 않은 경험을 갖고 있다고 보고 했습니다.⁵



2. 하이브리드 IT 복잡성

IT 환경에 도입되는 모든 SaaS 애플리케이션은 이미 복잡한 애플리케이션 유형, 네트워크 연결 및 최종 사용자 기기의 혼합에 또 다른 복잡성의 단계를 추가합니다. 모든 애플리케이션이 기업 데이터 센터에 저장되고 고정된 위치의 사용자에게 프라이빗 네트워크를 통해 제공되던 시대는 지났습니다. 오늘날의 애플리케이션은 데이터 센터, 지사, 퍼블릭 및 프라이빗 클라우드를 연결하는 하이브리드 및 SDN (Software Defined Networks) - MPKS, 인터넷, 와이파이, 셀룰러 - 를 통해 구현됩니다.

사용자는 노트북, 태블릿, 심지어 스마트폰을 포함한 다양한 회사 및 개인 기기에서 서비스에 액세스하면서 분산되고 이동합니다. 이러한 복잡성으로 인하여 다음과 같은 문제가 발생합니다:

- 기업 네트워크 및 클라우드 리소스를 최적으로 사용하지 않음
- 성능 문제에 대한 식별 및 트러블 슈팅의 어려움
- 글로벌 보안 및 통제 정책 적용에 대한 새로운 우려
- SaaS 애플리케이션을 지원하기 위한 히든 리스크, 제약 및 비용
- 직원 생산성 및 비즈니스 성과에 영향을 미치는 열악한 사용자 경험

75%

의 중견기업 및 대기업이 2021까지 멀티 클라우드 또는 하이브리드 IT 전략을 도입할 예정⁶

4.8

기업이 애플리케이션을 실행하고 새로운 서비스를 테스트하는 데 사용하는 프라이빗 및 퍼블릭 클라우드의 평균 수⁷

76%

의 조직이 IT 환경의 복잡성이 IT 운영팀의 생산성에 가장 큰 걸림돌이 된다고 생각⁸

96%

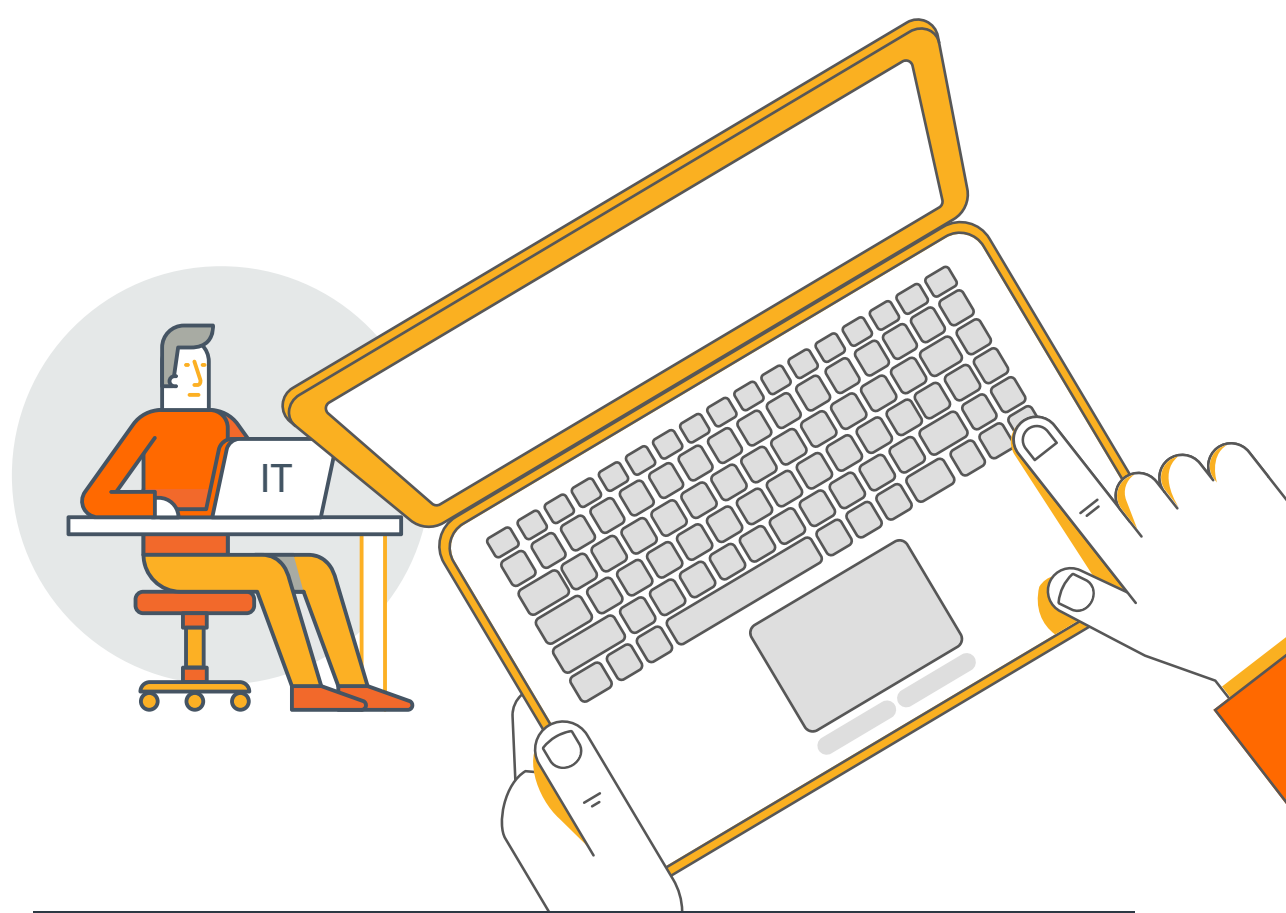
의 조직이 보안 및 규정 준수 이슈로 인해 클라우드가 기대에 부응하지 못하고 있다고 생각⁹



3. 가시성 부족

조직은 IT팀에 의존하여 모든 사용자에게 애플리케이션 서비스 레벨과 긍정적인 디지털 경험을 제공합니다. IT팀은 수년 동안 사내 애플리케이션을 모니터링 및 관리하기 위해 모범사례를 개발했지만, SaaS 애플리케이션에 대해서도 새로운 과제에 직면해 있으며 가시성 부족이 가장 어려운 문제입니다.

가시성 없이 IT팀은 어떤 애플리케이션을 사용하는지, 누가 사용하는지, 클라우드 환경에서 어떤 데이터가 생성되고 공유되는지를 통제할 수 없습니다. 또한 SaaS 제공자의 애플리케이션이나 인프라에 대한 가시성 없이는 성능 문제를 신속히 찾아내어 이를 해결하기 어렵습니다. SaaS 제공자가 제공하는 툴을 포함하여 다양한 모니터링 툴이 출시되어 있지만, "5성급" 사용자 경험을 실현하는 데 중요한 엔드 투 엔드 관점을 제공하지는 않습니다.



75%

의 비즈니스 사용자는 IT가 이러한 환경에 대한 제어 능력이 떨어지더라도 클라우드 환경이 사내 환경보다 같거나 더 나은 성능을 발휘하길 기대¹¹

92%

의 조직은 클라우드 환경의 성능을 관리하는 데 어려움을 겪고 있음¹¹

60%

의 기업이 SaaS를 통한 관리 중단에 대해 우려¹²

시크릿 SaaS

직원들은 클릭 몇 번과 법인 신용카드를 통해 IT 부서의 지식이 없이도 SaaS 서비스에 가입할 수 있습니다. 시크릿 SaaS 또는 새도우 IT는 데이터 침해, 규정 준수 이슈, 엄청난 시간과 비용의 낭비를 초래할 수 있습니다. 그러나 IT 리더들 중 오직 28%만이 SaaS 사용을 더 잘 이해하고 관리할 수 있는 툴을 가지고 있습니다.¹⁰

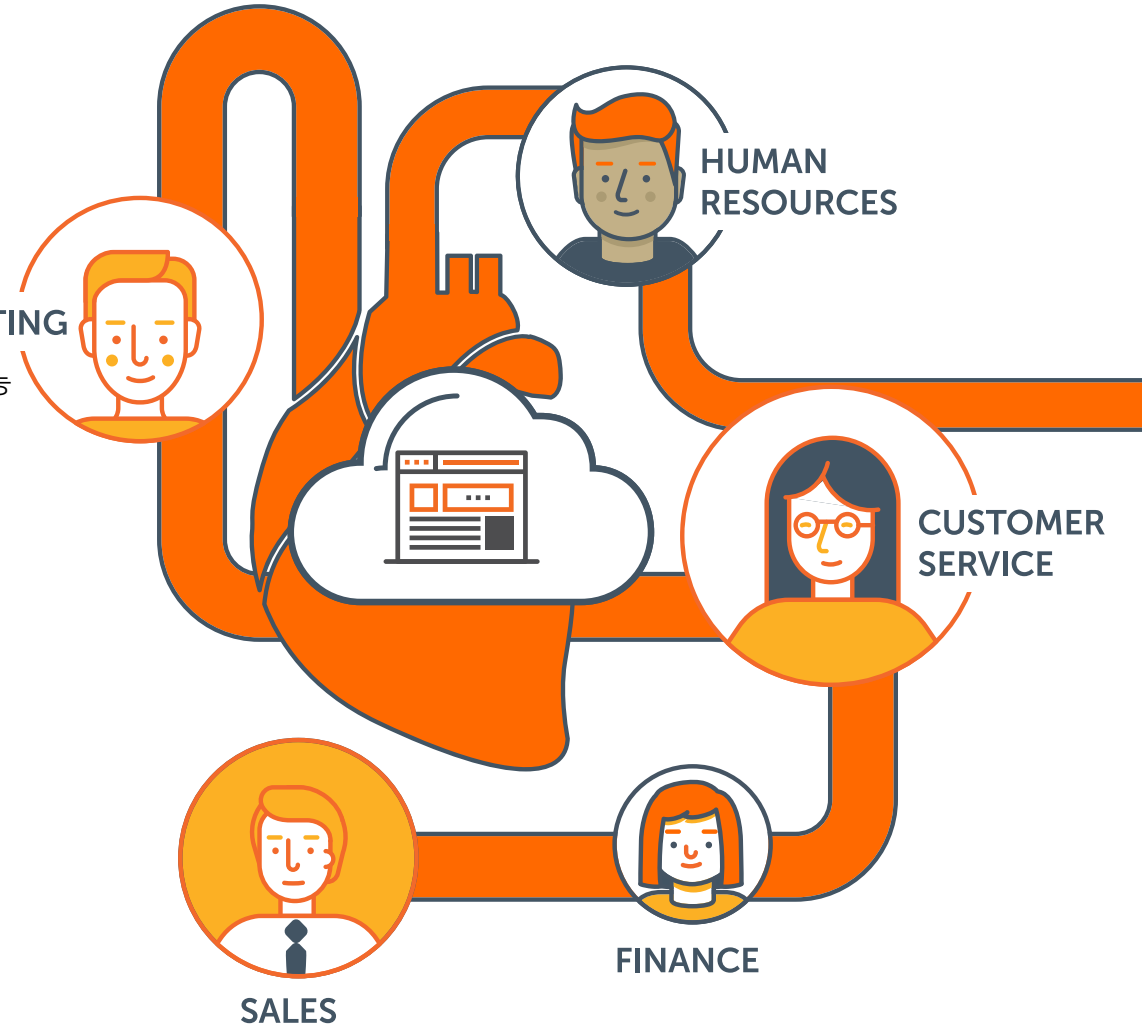
15-22x

IT 부서에서 승인한 것 보다 더 많은 클라우드 애플리케이션이 일반 업무공간에서 실행됨¹³

SaaS 성능 저하에 따른 비용

SaaS 애플리케이션은 이제 대부분의 기업에서 필수적입니다. 영업, 고객서비스, 마케팅, 재무 및 인적자원과 같은 중요한 기능을 지원하고 모든 직원이 업무를 수행하는데 필요한 커뮤니케이션과 협업을 가능하도록 합니다. SaaS 애플리케이션에 장애가 발생하거나 속도가 느려지거나, 안정성이 떨어진다면 전체 조직의 생산성과 수익창출 활동이 무너집니다. 이러한 이유로 IT팀은 SaaS 애플리케이션 성능과 사용자 만족도에 대한 궁극적 책임을 집니다.

그렇다고 SaaS 제공자도 영향을 받지 않는다는 뜻은 아닙니다. TechTarget의 SaaS 성능 상태 보고서에 따르면, 애플리케이션 성능 저하로 인하여 SaaS 회사는 SLA 패널티, 인력 및 고객 이탈로 인해 연평균 \$209,693의 손실을 겪습니다.



\$1.25 - \$2.5B

Fortune지 선정 1000대 기업이 연간 계획되지 않은 애플리케이션 다운타임 비용으로 지불하는 금액¹⁴

\$100k

보수적으로, 생산성 및 데이터 손실만으로 애플리케이션 다운타임의 시간당 평균 비용¹⁵

45

애플리케이션이 예상대로 수행되지 않고 2%의 시간 만 소요 될 때 연간 부족한 근로시간¹⁶

48%

의 사용자는 성능이 만족스럽지 않을 때 애플리케이션을 다시 사용할 가능성이 적음¹⁷

사전 예방적으로 SaaS 문제 해결

Riverbed와 함께라면, IT팀은 SaaS 성능 문제가 발생할 때 무기력하게 있을 필요가 없습니다. 그것은 모든 최종 사용자를 위해 SaaS 애플리케이션의 엔드 투 엔드 성능을 능동적으로 해결하며 클라우드 및 SaaS 모델의 예상 비즈니스 이점을 완벽히 제공할 수 있습니다.



SaaS 애플리케이션을 로컬처럼 느껴지도록

Riverbed는 오늘날의 동적인 인력을 위해 특별히 설계된 유일한 클라우드 기반의 SaaS 가속화 서비스를 제공하여 언제 어디서나 최고의 SaaS 애플리케이션 성능을 일관되게 보장합니다.

- SaaS 애플리케이션 성능 최대 10배 향상
- 대역폭 활용률 최대 99% 감소
- 애플리케이션 프로토콜 채티니스 최대 98% 감소



하이브리드 클라우드 복잡성 극복

하이브리드 네트워크를 통해 실행되는 SaaS를 비롯한 다양한 애플리케이션 트래픽의 혼합에 대한 비용, 안정성 및 성능 간의 적절한 균형을 찾으십시오. Riverbed SD-WAN은 애플리케이션 인식, 정책 기반 관리 및 동적 경로 조절을 통해 이를 가능하게 합니다.

- 가장 효율적이고 안전한 애플리케이션 제공 보장
- 데이터 센터를 통한 백홀을 제거하여 비용 절감
- 신규 또는 원격 위치에 대한 IT 서비스 구축 간소화



사각지대 제거 및 제어 회수

IT로부터의 승인 유무에 관계없이, 오직 Riverbed만이 모든 유형의 애플리케이션 또는 기기에 대해 사내, 가상 및 클라우드 환경 간의 가시성을 최종 사용자에게 제공합니다.

- 문제 해결 및 문제 해결 속도 향상
- SaaS 도입, 사용 및 성능 추적
- SLA에 대한 서비스 제공자의 책임 유지
- SaaS 애플리케이션이 비즈니스에 미치는 영향 및 비용 평가

Riverbed만의 차별점

Riverbed는 오늘날 동적인 인력을 위해 특별히 설계된 유일한 클라우드 기반 SaaS 가속화 서비스를 제공하여 네트워크 대기시간, 대역폭 제약 또는 애플리케이션 경쟁에 관계없이 SaaS 제공자의 인프라를 변경하지 않고도 주요 SaaS 애플리케이션의 성능을 일관되게 보장합니다.

SaaS Accelerator는 Riverbed의 디지털 네트워킹 및 디지털 경험 관리 솔루션과 함께 SaaS 애플리케이션의 성능을 극대화하여 직원 생산성을 높이고 클라우드를 성공적으로 도입하며 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 지원합니다.



Riverbed의 SaaS Performance 솔루션에 대한 자세한 내용은 www.riverbed.com/accelerate을 참조하십시오.

¹ Gartner Projects Cloud Services Industry to Grow Exponentially Through 2022

² Blissfully, 2019

³ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/moving-to-a-software-subscription-model/>

⁴ <https://techjury.net/stats-about/cloud-computing/>

⁵ Enterprise Strategy Group, The Impact of Poor SaaS Performance on Globally Distributed Enterprises, May 2019

⁶ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-approaches-cloud-applications-integration/>

⁷ <https://www.parkmycloud.com/blog/statistics-on-cloud-computing/>

⁸ Source: The Impact of Automation on IT Operations, Freeform Dynamics (for Fujitsu)

⁹ Source: (Infographic) 2017 State of Cloud Infrastructure Operations (Fugue)

¹⁰ <https://blog.toriihq.com/we-surveyed-300-it-leaders-and-heres-what-we-found>

¹² CloudView Survey, IDC, April 2018

¹³ <https://www.cio.com/article/2968281/cios-vastly-underestimate-extent-of-shadow-it.html>

¹⁴ <https://devops.com/real-cost-downtime/>

¹⁵ <https://statuscast.com/application-downtime-according-to-analysts/>

¹⁶ Forrester, "Realize Practical Application Management, February 2013

¹⁷ http://www.mobiadnews.com/documents/risks_bad_app_quality.pdf