

# 유럽의 ITC(Information & Communication Technology) 시장

## I. 개 황

### 1. IT와 ICT 시장 규모

1996년 서유럽의 ICT 시장은, 서유럽 전체 GDP의 4.4% 정도 수준인 3,150억 ECU(유럽통화 단위)에 달했다.

IT의 경우(통신장비, 데이터 프로세싱장비, 소프트웨어, 서비스망, 프로세싱서비스, 전산서비스, 하드웨어 지원 등을 포함)는 1,480억 ECU에 달하고 있으며 통신장비 서비스 시장은 전체 시장중에서 1,670억 ECU를 차지했다.

본 보고서에 인용된 데이터 및 전망은 1996년 11월말경 신빙성 있는 정보를 기초로 IDC 및 EITO 합동 타스크 포스에 의해 마련되었음.

전반적인 경제성장이 호조임에도 불구하고; 서유럽의 ICT시장성장율은 '96년도에 비해 다소 낮은 7.2%를 기록하였다.

그중 IT만이 차지하는 성장율은 6.5%, 통신(Telecommunication)은 7.9%로 나타났다.

낮은 성장율을 보인 유럽의 ICT시장은 세계시장에 대한 유럽의 시장점유율 향상에 기여하지 못했다.

왜냐하면 96년 유럽의 ICT 수요는 세계시장의 29.7%에 이르며, 또한 유럽의 IT시장은 세계전체의 28.3%, 통신시장은 31.1%를 차지하기 때문이다.

미국의 ICT시장은, 향후 5년간의 꾸준한 성장이 확실시 되는 가운데 지속적인 성장세를 보였으며, '96년의 경우 9.8%의 성장율을 기록하였다.

또한 미국의 IT는, 세계 시장에서 년 11.0% 확장될 것으로 예상되는 여타의 개발 과제중에서 가장 강력한 지원을 받아왔다.

ICT시장의 네 마리 호랑이로 불리는 한국, 대만, 홍콩, 싱가포르는 '96년 IT 분야 18.6%, 통신 분야 7.2%의 시장성장율로 세계시장평균보다 빠른 성장세가 지속되고 있다.

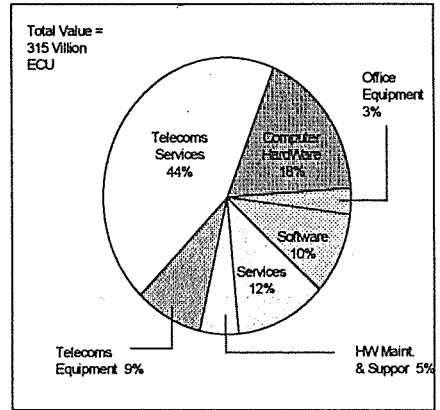
### 2. 서유럽에서의 IT & ICT 시장과 경제동향

'96년 서유럽의 GDP는 다소 저하되었지만, '97년에는 상향될 것으로 전망되는 한편 미국의 '97년 경제성장률은 약간 저하될 것으로 전망된다. '96년 괄목할만한 성장을 보인 일본 역시 '97년에는 저하될 것으로 전망된다.

<표 1> '96 서유럽 ICT시장

	1996 Value	% of	
		IT/TLC	ICT
Total IT	148	100.0	47.1
Computer and Datacom Hardware	58	39.0	18.4
Office Equipment	8	5.3	2.5
SoftWare	31	21.0	9.9
Services	37	24.7	11.6
Hardware Maintenance and Support	15	10.1	4.7
Total Telecommunications	167	100.0	52.9
Telecommunication Equipment	29	17.2	9.1
Telecommunication Servies	138	82.8	43.8
Total ICT	315		100.0

[그림 1] '96 서유럽 생산측면의 ICT시장



<표 2> 세계 지역별 IT시장 : 시장가격에 의해 계산된 비율(%) 하락

	'96가격	'95(%)	'96(%)	'97(%)
유럽 *	154	29.4	28.3	27.5
미국	225	41.0	41.4	41.8
일본	92	16.9	16.8	16.6
4Tiger **	16	2.7	2.9	3.0
나머지 국가	578	10.0	10.5	11.1
합계	544	100.0	100.0	100.0

주) \* 서유럽 및 동유럽 포함  
\*\* 홍콩, 한국, 싱가포르, 대만

<표 3> 세계 지역별 CIT시장 : 시장가격에 의해 계산된 비율(%) 하락

	'96가격	'95(%)	'96(%)	'97(%)
유럽 *	328	30.3	29.7	29.3
미국	381	34.5	34.6	34.7
일본	164	15.1	14.9	14.6
4Tiger **	44	3.9	4.0	4.0
나머지 국가	185	16.2	16.8	17.4
합계	1,102	100.0	100.0	100.0

주) \* 서유럽 및 동유럽 포함  
\*\* 홍콩, 한국, 싱가포르, 대만

유럽의 경제 전망은, 유럽통화연합(European Monetary Union)의 협정에 의한 지배가 지속될 것으로 보이며 다음의 복잡한 사항들에 관계되어있다.

- 기준(Criteria)을 정하기 위한 제한적인 재정 정책
- 통합된 통화정책
- 단일 통화를 위한 입법(세제 포함)

통화 연합은 '98년 참가자들로 이루어지는 핵심그룹을 구성하여, 상기의 수행과제를 '99년 1월부터 착수키로 계획하고 있다.

전체적인 통화 경제 전망으로는

높은 적자가 단기간내 새로운 재정긴축을 야기 할 것이며 인플레이션과 적자에 대한 전망은 이자율 하락 등 긍정적 효과 발생할 것으로 보인다.

그러나 다른 한편으로는 사업에 대한 주문이 다소 증가할 것이며 노동시장이 긴축되고 소비자에 대한 임금제한 개선 등의 효과도 발생할 것으로 보인다.

전반적인 경제전망을 고려해 보면 IT소비원동력에 영향을 미치는 낮은 금리로 IT를 구입할 수 있는 긍정적인 효과가 부정적인 긴축재정의 영향보다 낮을 것으로

보인다.

이는 곧 생산력을 증대시키고 경제성장을 일으키는데 초점을 둔 하이테크의 투자를 낳을 것으로 보인다.

가장 큰 유럽경제 시장인 독일과 프랑스는 실직난으로 고전함에도 불구하고, '97년에는 성장세가 예상된다.

이태리 경제 또한 EMU의 Maastricht Criteria에 이르기 위해 많은 노력을 기울이고 있으나 현재로서는 불경기인 것으로 보인다.

영국경제는 지난 2년에 걸쳐 안정세를 보이고 있으며 '97년에

는 성장세가 예상된다. 스페인은 고용지표가 회복세이다.

'96년에는 GDP성장이 하락세를 경험한 북유럽경제는 노르웨이를 제외하고는 '97년에는 경제성장을 이루기 위한 착수에 들어갔다.

## 1) IT동향

### 가. 국가별 동향

#### ① 독일 : 확실한 성장세

'96년 1.1%의 저조한 성장율을 보인 독일경제는 '97년에는 성장의 기회를 기대하면서 2.2%의 GDP성장이 기대되고 있다.

이는 여러사업 전반에서보다 생산량에 있어 최근 데이터보다 다소 높은 지수이다.

독일의 IT시장은 '96년 거의 제자리성장을 보였으나 곧 5.7% 증가된 견실한 성장세가 계속되어 '97년에는 6.9%까지 성장세가 전망된다.

현재 시급한 사항은 세계경제에서 생산지표의 경쟁력을 가지는 것이므로 특히 제조분야는 신기술을 채택하는데 박차를 가하고 있다.

하드웨어 분야에서는 저비용의 멀티-유저 시스템으로의 변화가 계속되고 있다. 비즈니스분야는 소비자들의 구입이 저조함에 따라 (경제상황이 좋지 않은 가운데 소비자들의 신뢰감이 무너짐에 따른 직접 영향) PC시장을 회복세로 몰아넣고 소프트웨어 시장은 비지

니스PC시장에서의 강한 성장이 지속 될 것으로 보인다.

윈도우95의 사용이 가속화 됨에 따라 Problem-Oriented Software Solution 분야에서의 판매가 성황을 이루며 클라이언트/서버 통합 비즈니스 시스템에 대한 수요가 증가 추세에 있다.

그 결과로 독일의 패키지형 소프트웨어 시장이 유럽시장의 25% 이상을 차지하게 되었다. 서비스분야의 성장율은 '97년 향상될 것으로 전망된다.

아웃소싱, 프로젝트 관리(경영), 리엔지니어링 서비스 등 (2000년 날짜경제를 극복해야 할 필요가 있는)의 수요가 대단히 높다.

#### ② 프랑스 : 회복단계

긴축재정과 함께 국내 수요가 빈약해 '96년 소비자, 사업 신뢰도가 저조함을 기록 하고 있다. 긴축재정은 '96년말 소비자들의 생활수준이나 개인적 자금사정에 따른 기대를 향상키 위해 도입된 세금삭감제에 의해 부분적으로 개선되고 있다.

전체 경제성장율은 '96년 1.3%였고, '97년에는 2.5%까지 상승될 것으로 전망하고 있다.

경제상황은 IT시장발전에 일조를 가하지 못했다. '96년 성장율은 6.0%로 유럽보다 0.5포인트 낮은 기록을 보였다. '97년 IT시장은 전반적으로 유럽에 비해 낮은 목표인 6.5% 성장을 기록하고

있다.

IT의 소비성장율에 대한 전망은 '96년말 이래로 상승세를 보이는 듯한데, 이는 더 많은 공·사기업분야에서 생산성을 높이기 위해 선발적으로 나섰기 때문인 것으로 분석된다.

몇몇 전통있는 공기업 분야에서의 - 예를들면 운송, 통신회사 등 - 경쟁력은 IT 소비를 증가시켜 그 상승세를 높이는데 많은 기여를 하였다.

하드웨어 분야에서의 프랑시스장은 고속 펜티엄기기의 상승이 주목할 만하다. 소비자의 PC구매가 감소하고 있는 반면, 전문가용 구매로 인한 그 소득액은 빠르게 증가하는 추세다.

소프트웨어 시장은 소비자들의 패키지형 Solution 선호에 힘입어 적용tool분야와 solution분야의 강성장세가 지속되고 있다. 시스템과 유틸리티의 소프트웨어는 그 발전이 한정되었다.

이제 막 성장세를 보이는 패키지형 소프트웨어시장은 현재 IT기기, 서비스의 점유(시장)을 잠식하고 있다.

많은 컴퓨터서비스 회사들이 그들의 조직체제와 사업모델을 재편성하기 시작했다.

그들은 폭넓은 다국적조직을 위한 효율적인 IT서비스 프로젝트를 뿐만 아니라 전략적인 컨설팅기술을 개선하는 데 중점을 두고 있다. 그 결과로 이 분야의 수익 성장율이 다시 증가하기 시작하고 이에 따라 서비스공급자들은 소비자들

의 신뢰를 다시 회복하는데 자구책을 마련하고 있다.

**③ 영국 : 기록 확장**

영국의 GDP성장율은 1996년에는 2.4%를 유지했으며, 1997년에는 3.3%로 성장될 것으로 기대된다.

순조로운 경제적 여건은 투자를 가속화하고, 소비자들의 수요를 증가시킨다. 그러나 수요가 강해질수록 더 높은 인플레이션의 위험성이 따른다.

영국의 IT시장은 여전히 '96년 유럽에서 7.9%의 신장율을 보임으로서 독보적인 성장국중의 하나로 꼽히고, 있다. 올해는 7.5%로 기대성과는 하락될 것으로 보이며, 앞으로 5년간 계속 이어질 것으로 기대된다.

매우 진보적이고 다이나믹한 PC소매시장은 PC소비자와 비즈니스분야의 성장을 고무시켜 왔다. 소프트웨어 시장은 좀 더 진보된 기본 응용기능에 대한 요구에 이끌려 계속 고속성장을 하고 있으며, 폭넓은 IT사용자들의 사업공정상의 생산성을 향상시켰다. 향후 2000년대의 이러한 상황의 전복에 우려하여 영국정부는 특별한 타스크포스를 구성해 놓고 있는 실정이다.

IT의 아웃소싱은, 최근 공공분야 프로젝트의 비용 비효율적 구조, 프로젝트 수행과정에서의 부조화, 스태프들의 경험부족 등이 그 저해요소로 작용될 것으로 우

려되고 있다.

**④ 이태리 : 적당한 성장세**

빠듯한 재정정책으로 '97년에는 국내수요 욕구가 크게 위축되었고, GDP성장속도 역시 위축시켰다.

'96년에는 0.8%이었던 GDP성장율은 '97년에는 1.2%에 이를 것으로 기대되고 있다.

강한 경제회복력의 부족과 계속되는 긴축재정정책은 지방의 IT시장경제를 자극시키는데 도움이 되지 못하고 있다. '96년에 4.0%였던 성장율은 '97년에는 시장 하락 잠재성보다 훨씬 낮은 5.6%로 아주 약간 증가할 것으로 기대된다.

전반적인 하락세에도 불구하고 실제 이태리의 높은 이자율은 계속되었는데 이러한 현상은 소규모는 물론 중형회사들의 IT투자욕구에도 계속 그 충격이 가해질 것으로 예상된다. IT자금책은 바짝 위축되어 있는듯 보이고 장기적인 IT투자계획 역시 간소화되어있다.

PC시장도 '96년 하반기에 이러한 영향을 받아 난항이 계속되고 있다.

극정적인 측면으로 볼때 IT프로젝트에 대한 정부의 수행능력에 대한 기대가 높아져가고, 사기업의 창시는 전반적으로 IT수요와 더 많은 IT로 인한 아웃소싱을 수반하면서 새로운 투자를 끌어가는데 더 나은 전망을 제공한다.

소프트웨어 시장에서 툴(tools)

은 높은 성장을 계속 보여주고 있으며, 전반적으로 소프트웨어 계열에 있는 분야들은 성장세이다.

네트워크 서비스분야의 붐은 성장의 주요 공헌분야중의 하나다. 설비(공장)관리 역시 회사들이 실제 남아있는 계약의 수가 상대적으로 적음에도 불구하고, 그 아웃소싱을 고수함에 따라 높은 성장율이 기대된다.

**⑤ 스페인 : Back to Growth**

스페인의 GDP성장율은 '96년 계속 상승해 2.1%까지 이르렀다. 호황기를 맞아 '97년에는 2.7%까지 성장을 계속할 것으로 기대된다.

투자와 소비수요가 지속되고 있으며, 꾸준한 고용상승과 낮은 금리가 사업가와 수요자들에게 점점 더 많은 확신을 주고 있다.

'96년도에 8.2% 증가. '97년에는 8.1% 증가율을 기대하고 있는 스페인의 IT시장은 마침내 호황기를 다시 맞게 되었다. 게다가 넓은 경제의 잠재력마저도 아직 충분히 개발되지 않은 상태다.

현대사회가 급격히 변해갈수록 고품질의 기술이 강세를 보이고 있다. PC수요시장은 상대적으로 작아졌지만 유저들 사이에 인터넷 인기는 증가추세다. 아직도 상당한 발전가능성이 소프트웨어, 하드웨어, 그리고 주변기기시장에서 기대된다. 고객과 공급자들의 소프트웨어 응용은 소프트웨어 시장에서 그 성장을 가속화하고 있

며 전문적 서비스시장에서 또한 점차적인 호조가 기록되고 있다. '96년에 걸쳐 IT시장이 더 발전하는데 일조를 할 새로운 여건들이 제시되고 있다.

## ⑥ 기타국가

북유럽국들의 IT시장은 지난 몇년간 유럽시장을 앞섰다. 최근 특히 PC시장이 침체되어 유럽 전반적 동향에 비교해 볼때 성장이 둔화 추세에 있다.

오스트리아의 IT시장은 패키지형 소프트웨어와 네트워크 서비스분야에서 많은 이익을 볼 것으로 전망된다.

스위스 IT시장은 경제전망이 좋아진 이후 그 성장율이 증가 추세에 있으며 경제가 다소 하락세를 보이는 벨기에의 IT성장은 약세를 보이며 EU의 평균치를 밑돌고 있다.

네덜란드의 IT시장은 소프트웨어 시장과 더불어 강한 성장기를 맞고 있다. 유럽 전반적으로 낙관적 전망이 주류를 이루는 가운데 제조, 소매, 소비자 욕구 모두가 호조세이다.

아일랜드의 IT시장은 유럽의 평균치를 조금 밑돌고 그리스는 높은 인플레이 현상의 확대에도 불구하고 유럽에서 가장 빠른 두자리수의 성장이다.

대부분이 공공부문에 의한 확장에 의하며 사기업분야의 주도논적다. 포르투갈의 IT시장은 평균 유럽시장 성장율을 앞설 것으로

예상된다.

## 나. 생산분야의 동향

- 클라이언트/서버의 수요증가와 소비자시장의 발달은 IT시장의 성장세 지속 -

## ① IT하드웨어 : PC의 우세

IT하드웨어 수익율은 '96년 6.1% 증가, '97년에는 6.5% 성장이 기대된다.

PC시장의 일관적인 성장세를 보여 '96년 전체 IT하드웨어 시장의 38.5% 성장을 주도하고 있다. PC-based Solution을 점차 많이 채택하는 현상은 기본 하드웨어 기술비용보다 처리비용과 이러한 문제해결능력을 향상시키는 데 열중하기 때문이다.

주요 긍정적 요인으로는

- 일반PC의 고기능 멀티미디어에 대한 요구 증가
- 노트북 분야도 펜티엄급 생산 증가
- 낮은 가격과 가정용 IT 어플리케이션 유용성 증가
- 네트워크 기능(역량)의 향상 등을 들 수 있다.

멀티-유저 하드웨어 시스템시장에서, Bipolar에서 CMOS로 메인프레임 칩 디자인의 변화로 인해 '96년에는 수익율이 위축되었다.

수익율의 하락세는 향후 시장이 새로운 기억장치의 크기를 안정화 시킴에 따라, 그 성장율은 Unix-Based와 Windows NT-Based

시스템을 채택하는 중소형 시스템 시장에서 발생해 빠른 속도로 발달할 것이다.

가정용 소비자시장이 초기 하락세를 보인 PC시장은 '96년 business 업그레이드에서의 탄탄한 성장율로 어느 정도 보상되었다.

업그레이드의 추세는 '97년에도 계속될 것으로 전망되며 PC시장을 가속화하는 요인들은 다음과 같다.

- 펜티엄기기의 대단위시장에서의 가격 하락
- 다운사이징의 연속과 클라이언트/서버의 경향
- 워크그룹(Workgroup)응용 채택 증가
- 간결한기호와 구조개선 요구
- 네트워크와 온-라인서비스의 확장
- 폭넓은 소비자들의 홈-컴퓨팅 수용
- 계속되는 성장과 인터넷을 둘러싼 과장광고(hype)

포터블(휴대용)시장에서는, 펜티엄노트북의 출현이 대중시장에 침투하자 가격범위는 관례적인 공동가격대 이상으로 확대되었다. 워크스테이션 시장은 '96년 계속 확대되었다. 높은 성장율은 주로 워크스테이션 판매자들이 재시도한 기술환경분야에서의 성장뿐만 아니라 NT/Pentium의 고성장에 의해 이루어졌다.

또한 프린터시장에서도 가격전쟁이 소비자들을 자극시켰다.

주요 분야에서 서로 다른 동향이 보여지는데, Dot Matrix와

Monochrom in Jet시장은 감소 추세인 반면 칼라잉크젯시장은 많은 신제품이 출시된 덕분에 증가되었다.

시장을 가속화시키는 것은 그래픽의 품질향상과 칼라선택이 증대된 윈도우95의 증가 등으로 분석된다.

선명도 개선의 요구라든가 Low-End레이저 프린터와 비교해 볼때 너무 고가라는 요인들은 성장을 방해할지도 모른다. 레이저프린터의 시장은 low-end 잉크젯프린터와 칼라레이저프린터의 영향을 많이 받는다.

Distributed Computing과 Networked(구축망)은 LAN하드웨어 분야의 성장을 촉진하고 있다. 이 분야의 대단위 성장은 인터넷 작업장비와 hubs에서 유래한다. 네트워크 인터페이스 카드는 새로운 PC가 새로운 Adapter를 설비함에 따라 저성장이 예측된다. 데이터 통신장비의 성장은 LAN성장에 밀렸음에도 불구하고, 다행히 인터넷 서비스가 봄을 이룬 덕택으로 고속모뎀의 요구가 증가되는 추세이다.

digital 문서를 다루는 시기에 접어들면서 복사기나, 프린터, 스캐너같은 일반 사무장비들이 새로운 다목적 시스템과 뒤섞이게 되었다.

맹렬한 마케팅 전략과 선두주자들의 후원으로 사무장비 공급업체들은 컴퓨터 네트워크를 위한 문서 집중방식(Document Centre solution?) 공급에 노력하고 있다.

다기능 프린터기 성장은(팩스 기기, 스캐너, 복사기 기능까지 겸비한) 복사기 시장을 뒤흔들고 있다.

이러한 성장율은 그 기술투자만큼 수익율은 높지 않다. 결국 전체적으로 0%의 성장율을 보인셈이다.

가장 흥미로운 성장을 보인 분야는 다음과 같다.

- 작고, 값싼 “개인용” Photocopier Addressing 유저들은 특징이 많지 않고 생산력을 높일 수 있는 것을 요구

- 은행용으로 취소된 수표를 프린트하기 위한 turn-key시스템과 같은것

- 고속(40매/분)칼라 서류생산 시스템

- 디지털기술과 소프트웨어가 복사기에 접속되는 컴퓨터로서 고속 칼라프린터의 기능을 할 수 있는것

- 네트워크에 접속된 상태에서 프린터컴퓨터와 팩스서류를 프린트할 수 있는 디지털복사기

토너 카트리지가 없고 사용이 용이한 것, 주문용 프로그래밍, 같은 새로운 기술들이 요구되고 있다.

스캐너기술 또한 가격상승에 대비한 판매고 상승을 위해 그 기술이 향상되었다. 생산성과 질을 향상시키는 새로운 특성들은 복사와 동시에 스캔처리 능력이 뛰어나고 디지털 이미지가 향상되었고, 분당 3~4페이지까지 스캔닝이 되는 기술 등이다.

## ② 소프트웨어 생산 : 성장 호황기

소프트웨어 생산은 IT시장성장의 가장 큰 견인차이다. 소프트웨어 판매는 '96년에만 9.2% 상승했고, 올해는 이미 9.5%까지 증가했다.

클라이언트/서버 소프트웨어의 요구가 가장 큰 요인으로, 모든 주요 공급자들은 그들의 응용 소프트웨어 범위를 다른 기능의 범주까지 증가를 모색하고 있기 때문이다.

Groupware생산품과 같은 Tool, Application과 시스템 소프트웨어가 하나의 시스템으로 모아지는 형태의 증가는 점차 주문식 소프트웨어 발달에 필요한 투자를 촉진시키는 것으로 인식되어진다. 비교적 큰 판매상들은 시장개발을 위해 Niche Player들과 함께 협력체를 이루고 있다.

작동시스템과 Tool분야의 성장은 모든 주요 작동 Platform - Unix, Netware, OS/2, Window 네트워크에 관련된 데이터베이스 소프트웨어의 요구가 증가함에 따라 이루어지고 있다.

잠재적 장애요소들이 있음에도 불구하고 Groupware시장에서 성장율은 아직 강세를 보이고 있다. 주요 공급자들은 아직도 잠재적 이익과 신제품들에 대한 사용자들의 신뢰를 얻기 위한 가장 효율적인 선두주자(Initiative)를 찾지 못하고 있다.

Dataware House Tools에 희소

식이 있다. 전문 Dataware Housing Solution과 패키지의 유용성은 전통적인 소프트웨어 공급자와 컨설팅과 시스템통합을 포함한 서비스 공급자 모두에게 증가되고 있다.

문제점은 디자인면에서나 매우 광범위한 Warehouses를 처리하는데 있어 아직도 남아있다.

단기간내에 또다른 잠재가능성이 있는 분야는, 1999년 1월과 2000년 날짜를 바꾸는 Unified Monetary System의 추이를 다루기 위해 재프로그래밍할 정보시스템을 도와줄 틀의 출현이다.

응용 소프트웨어 시장은 점점 강세를 보이고 있다. 가격부분은 더 많은 사용자들이 가정내에서 책정할 수 있는 기성품들을 구입하도록 촉진시킨다.

소프트웨어의 응용구성은 점차 복합 Distributed Application의 통합추세다. 그 결과로 응용프로그램 공급자들은 통합된 해결책을 모색하기 위해 데이터베이스 판매상들과 관련 사용자들에게 좀더 깊은 관심을 기울이고 있다.

클라이언트/서버 기업 응용프로그램 분야의 판매는 가장 높은 성장율을 기록했다.

통합분야의 회계, 인력관리(인사), 분배/재료처리와 제조응용에 까지 이르고 있다. 회계는 그중 가장 큰 응용분야이지만 단시일내에 제조분야가 더 막강해질 것으로 보인다. Imaging/Workflow, 전자우편, 그리고 인터넷 적용 클라이언트서버 또한 성장이 가속화

될 것이다.

가속화 요인으로는

- 공동의 end-user들이 정보 접근 구조에 압력을 가함
- 1세대 클라이언트/서버 생산품(제품)의 성숙도(완성도)
- 신제품의 높은 효율성
- 2000년 대혼란에 대한 새로운 응용체제를 움직이기 위한 자극
- 많은 클라이언트/서버 공급자들에 의한 클라이언트/서버 이동 조장
- 정보를 필요로 하는 end-user의 확산 등을 들 수 있다.

### ③ IT서비스 전문적 서비스

· 전문서비스 시장은 강한 성장세를 보이는 가운데 7.6% 성장했고, '97년에는 7.7%까지의 증가가 전망된다.

“Pre-Implementation Services” 분야에서 영국의 수요가 성황을 이루는 것을 제외하고는 컨설팅 서비스의 전반적인 성장율은 미국에 못미치고 있으며 이는 공동문화의 변화와 시장이 서로 다른 이유에서 비롯된다.

컨설팅 서비스의 수요는 IT사용자들이 비즈니스 중심의 전문기술로 접근할 필요성이 고조됨에 따라 증가될 것이다.

전반적으로 경제면에서 경쟁력이 증가되고 확산되는 추이는 대

부분의 유럽국가는 좀더 효율성 있는 프로세스와 더 나은 지속적인(Conisitant) IT와, 전반적인 또는 부분적인 단계에서의 비즈니스 전략을 추구하고 있다.

값비싼 기회비용과 비즈니스 수행면에서 비판적인 IT수용은 국내에서 발전단계에 있는 전문기술을 채택하는 것보다 보편적이다.

Implementation(도구, 수행...) 및 운영(Operating) 서비스 분야에서는, 시설관리, 시스템, 네트워크 운영분야에서 고성장을 기록했다. 아웃소싱에 따른 비즈니스 영향은 점점 더 많은 소득을 창출하였다.

아웃소싱은 긍정적 영향과 부정적영향에 의해 이끌려왔다. 즉 사용자들이 그들의 정보시스템의 핵심 분야에 대한 경영권(취급권...)을 포기했던 것은 다음 사항들의 복합적인 영향들에 의해 이루어졌다.

긍정적 면으로는

- - 유용한 장비들, 시스템과 스텝 특히 분산된 환경으로부터의 절약(save)
- 신기술로의 접근과 공급자들에 의한 새로운 기술의 출현
- 점차 요구되는 컴퓨터 파워에 신축성있는 접근
- 서비스 질이 떨어질 경우 공급자들에게 벌금(부담)을 주어 위기 부담
- 최악의 경우 부득이한 필요성에 의해 공급자(supplier)를 교환하는데 있어서 좀더 융통성을 기함

부정적인 측면으로는

- 특정기술과 서비스를 전달하는 공급자들의 무능(력)
- 보안문제, 특히 1차전략이라든가 비밀데이터에 관한 문제
- 설비관리(경영) 회사의 특정분야에 대한 컴퓨터실습 증가
- 정부의 군사/정보 이유
- 소수의 거대 공급자들의 IT 통제력 집중 등을 들 수 있다.

유럽에서의 Implementation과 운영서비스의 주요 성장요인은, '99년까지 유럽통화 단일화와 2000년 날짜 변경 필요성이 대두되고 있다.

컴퓨터시스템에 의존력이 높은 비즈니스는 핵심 프로그래밍 변화들을 다루는데 있어 전략전술대응이라고 불린다.

주문형(Custom) 소프트웨어의 성장은 가격압력이 증가함에 따라 계속 고전을 겪고 있다.

수요는 최근 신세대 클라이언트/서버들의 요청에 따라 계속 유지되고 있음에 따라 클라이언트 서버체제 구축과 더불어 정보시스템에 대한 파워 유저의 수가 증가하므로 그 잠재성은 높다고 할 수 있다.

**④ 네트워크 서비스 : Towards a Booming Performance**

네트워크서비스는 '96년 14.3% 성장했고, '97년 역시 같은 성장세가 기대된다.

이 분야는 EDI나 전자우편 서비스와 같은 관리(Managed) 네트워크서비스를 포함한다. 조직에서 네트워크상의 정보교환 필요성이 증가하고 있다:

네트워크 서비스는 모든 단계의 비즈니스 평가망(Business Value Chain)을 둘러싼 회계의 핵심분야를 넘어서나, 신축성있는 네트워크 해결능력을 부여하기 위한 외부기술의 활용과, 기업들의 통신교환을 최대한 활용하는 것은 중대형 사업체들이 외부 서비스 공급자들을 이용함으로써 이러한 기술들을 보충하도록 만드는 결과를 초래하게 된다.

경쟁력 있는 환경과, 고객을 만족시키고 뒷받침하는데 있어서의 네트워크의 중요성이 외부 판매상들을 유치하는 주요 요인이 되고 있다.

빠른 속도로 급부상하고 있는 부가가치성 네트워크 서비스중에서, EDI(Electronic Data Interchange)는 힘겨운 도전에 직면하고 있다.

EDI의 차세대분야중 하나는 ERP(Enterprise Resource Planning), 예를들면 자동차산업분야 같은 소프트웨어 적용과의 통합이라 볼 수 있다.

IT사용자들은 Auto-Supplier들과 그들의 Tier-one Supplier들 사이의 모든 사업적 관계에서 EDI를 좀 더 잘 이행하기 위해 자동공급망을 마련하는 것에 대한 부담감을 점점 더 받고 있다.

EDI 공급망은 그 순환시간 단축, 제품의 질 개선과 비용절감에도 많

은 도움을 줄 수 있을 것이다.

- 서비스 기회 지원(Support Services Opportunities) -

데스크탑과 네트워크 환경에 대한 투자가 증가함에 있어서 제품들의 서비스 처리에 대한 상관적인 수요(요구)가 있어왔다.

데스크탑 서비스와 소프트웨어 서비스 지원은 서비스산업 분야에서 가장 빠른 속도로 부상하고 있는 것들 중 한 부문이다.

하드웨어 지원분야는 계속 위축되어 왔음에도 불구하고 전체 지원 서비스사업의 2/3 이상을 차지하고 있다. 수요감소 요인은 다음과 같다.

- 전반적 경향이 소형화되고 사용하기 용이한 시스템으로 가고 있다.
- 시스템의 신뢰도가 증가하고 있다.
- 보증기간이 평균 사용기간 이상으로 연장되었다.

하드웨어 지원화의 견지에서 볼 때 그 하락세는 현재의 가장 큰 분야에서 발생되고 있다.

폭넓은 시스템을 위해 자금을 제한시켜 온 관례적인 비용(Traditional Maintenance)은 통합을 하거나 PC를 사용해야만 되는 많은 분야에서 내부적으로 부가되는 비용으로 변해왔다.

현재의 Commoditization(일용품, 상품...)은 부가가치 있는 지원서비스(전화지원, 온라인 지원)등에 관련해 고성장의 기회를 가로막고 있다.