

평판 및 IT 리스크의 효과적인 관리를 위한 6가지 비결

*기업의 브랜드 가치와 경쟁적 입지를 보호하고 강화하기 위해
평판 및 IT 리스크를 관리하는 방법*

2013년 IBM 글로벌 평판 리스크와 IT 연구(Global Reputational Risk and IT Study) 결과



연구 소개

IBM 글로벌 평판 리스크와 IT 연구(Global Reputational Risk and IT Study)는 IT와 평판 리스크의 상호 관계를 조명하기 위해 실시된 최대 규모의 연구 조사 중 하나입니다.

일차적으로, Economist Intelligence Unit에서 IBM을 대신하여 427명의 응답자를 대상으로 설문 조사를 실시했습니다. 이에 더하여 IBM 설문 조사 전문 웹 사이트에서 175명이 설문 조사에 참여했습니다.

모든 참가자는 현재의 기업 환경에서 평판 리스크와 IT의 관계를 자세히 규명하고자 개발된 질문에 답변했습니다.

여기에는 어떤 IT 리스크가 평판에 가장 큰 영향을 미치는지, 이러한 리스크가 효과적으로 관리되고 있는지, 어떤 허점을 해결해야 할지에 대한 질문도 포함되었습니다.

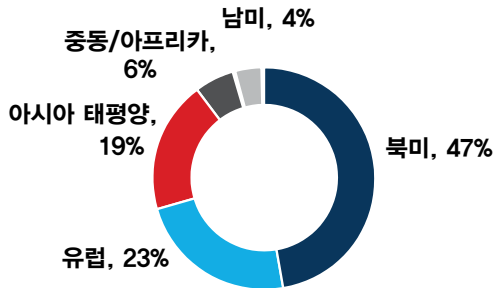
이번 조사를 위해 귀중한 시간과 의견을 주신 모든 분들에게 감사의 말씀을 전합니다.



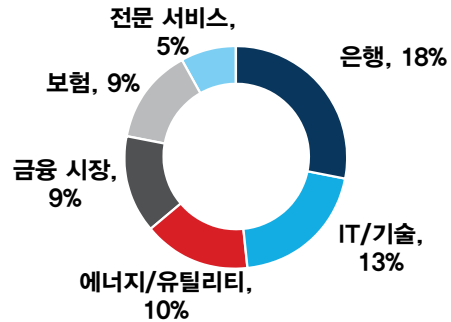
설문 결과의 자세한 분석은

IBM 글로벌 평판 리스크와 IT 연구 보고서를 참조하십시오.

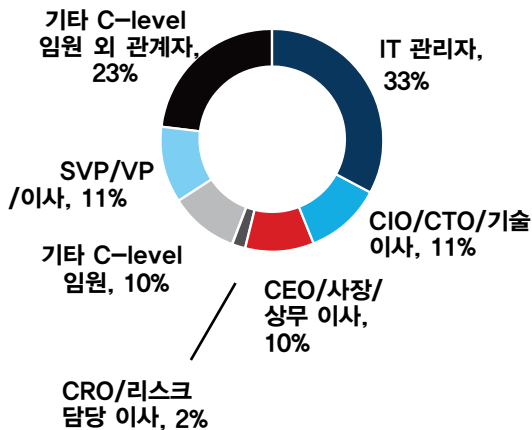
응답자: 602명



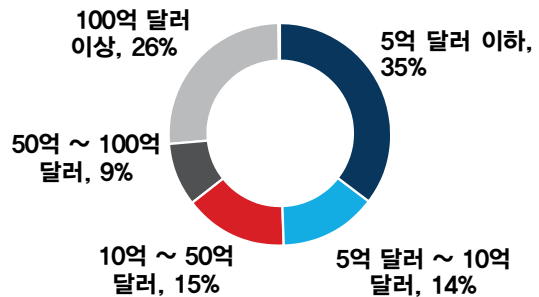
업종: 23개*



직책: 15가지*



회사 규모: 5개 그룹



*최다 응답 범주 표시

평판 리스크와 IT의 연관성

기업들이 평판 리스크의 개념에 처음 관심을 갖게 된 것은 2005년으로,¹ 컴플라이언스, 재정적 부정 행위와 같은 비즈니스 문제가 주 관심사였습니다. IBM 글로벌 평판 리스크와 IT 연구 조사에서도 확인된 것처럼, 지금은 그 초점이 이동하여 IT 리스크가 평판에 미치는 영향이 큰 관심사가 되었습니다.

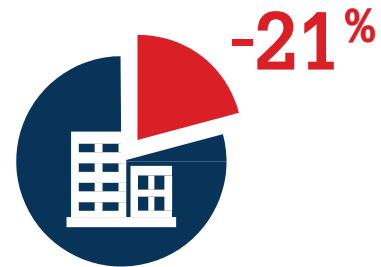
지금은 모든 기업이 중대한 비즈니스 프로세스와 상호 관계에서 기술에 의존하는 시대입니다. IT 장애가 발생한 후 10시간 또는 10분만에 복구한다 해도, 향후 몇 개월이나 심지어 몇 년 간 기업의 평판에 영향을 미칠 수 있습니다.

데이터 유출, 시스템 고장, 데이터 손실과 같은 IT 장애가 기업의 평판에 미치는 부정적 영향은 이제 경제적 손실로 측정되고 있습니다. Ponemon Institute의 분석에 따르면, IT에서 고객 데이터가 유출될 경우 기업의 평판은 평균적으로 21% 악화됩니다. 평균 3억 3,200만 달러 상당의 피해가 발생하는 것입니다.²

IT 리스크의 영향을 크게 받는 요인



평판 악화의 실제 비용



IT의 고객 데이터 유출로 인한 기업의 평판 악화를 경제적 가치로 환산하면 평균 마이너스 21%에 해당합니다.

출처: Ponemon Institute²

따라서 IT 리스크가 기업의 평판에 영향을 주는지 여부가 아니라 그러한 리스크를 효과적으로 방지하고 완화할 방법이 관건입니다. IBM 글로벌 평판 리스크와 IT 연구 조사에서 확인된 모범 기업의 베스트 프랙티스와 IBM IT 리스크 관리 전문가의 견해를 바탕으로 작성된 이 글에서는 각 기업이 새로운 시각과 냉철한 기준으로 평판 및 IT 리스크 관리를 평가하고 기업의 소중한 평판 보호를 위한 변화를 수행하는 데 도움이 될 실용적인 조언과 지침을 제시합니다.

평판 및 IT 리스크의 효과적인 관리를 위한 6가지 비결

IBM 설문 조사의 응답 내용을 분석하면, 기업이 IT 장애의 여파로부터 평판을 보호하기 위해 기울이는 노력과 평판 및 IT 리스크 관리 활동의 전반적인 실효성 사이에는 명확한 상관 관계가 있습니다.

IBM은 이 분석 결과를 검토하고 자사의 IT 관련 평판 리스크를 효율적으로 예방하고 완화하고 있는 기업의 패턴을 토대로 모든 기업에게 권장할 수 있는 6가지 핵심 이니셔티브를 제시합니다.



1. 책임자 배정. IT 관련 사항을 포함하여 평판 리스크를 총괄적으로 책임질 사람을 임명해야 합니다.



2. 컴플라이언스와 평판 연계. 컴플라이언스 요구사항을 평판 및 IT 리스크 관리 전략의 평가 기준으로 삼아야 합니다.



3. 소셜 미디어의 영향 재고. 소셜 미디어가 평판에 불리하게 작용할 가능성을 인식하고 소셜 미디어의 긍정적 속성을 심분 활용해야 합니다.



4. 공급망 모니터링. 외부 공급업체에도 회사의 정책과 기준을 적용하고 그 준수 여부를 확인해야 합니다.



5. 현실 안주 경계. 전략을 토대로 평판 및 IT 리스크 관리의 성과를 지속적으로 평가하고 허점을 찾아내 해결해야 합니다.



6. 문제 해결을 위한 자원 확보, 예방에 투자. 평판 리스크를 완화하기 위해서는 핵심 사업의 일환으로 주요 IT 시스템에 투자해야 합니다.

평판 리스크의 중요성



평판 리스크는 기업의 신뢰성이 의심 받으면서 잠재 고객이나 기존 고객을 잃게 될 가능성을 의미합니다. 최근 Ponemon Institute의 설문 조사에서 응답자들은 브랜드 또는 평판의 경제적 가치를 100만 달러 미만부터 100억 달러 이상까지 다양하게 평가했으며, 평균 가치는 15억 6천만 달러에 달했습니다.³

많은 기업에서 기업 평판과 그 보호를 중시하면서 연례 보고서에서도 이 주제를 특별 항목으로 다루고 있습니다. 소셜 미디어를 비롯하여 실시간 뉴스 및 커뮤니케이션 서비스가 널리 보급되면서 기업의 평판은 과거 어느 때보다도 큰 리스크를 안게 되었습니다.

책임자 배정

IBM 글로벌 평판 리스크와 IT 연구 조사에서 평판 리스크 관리에 가장 큰 책임이 있는 3대 직책이 무엇인지 물었을 때 절대 다수(80%)가 CEO라고 답했습니다. CFO, CIO, CRO(Chief Risk Officer), CMO(Chief Marketing Officer)라는 답변도 있었지만 그 수는 훨씬 적었습니다.



그러나 CRO는 새로운 IT 관련 리스크뿐 아니라 기존의 리스크 영역도 포괄적으로 담당하기 때문에 평판 리스크에 특별한 관심을 쏟을 여력이 없을 수도 있습니다.

미래 지향적인 기업들은 CDO(Chief Digital Officer)라는 직책을 신설하기 시작했습니다. CDO는 기업의 디지털 거점과 관련된 모든 것을 책임집니다. C-level 경영진에 CDO를 추가함으로써, 기업은 오늘날의 기술 지향적 세상에서 평판 및 IT 리스크에 기울여야 할 관심을 할애하고 우선 순위를 부여할 수 있습니다.

C-level 임원의 고민



- CEO** 컴플라이언스 실패
- CIO** 데이터 무결성과 가동 중단
- CRO** 부실한 재해 복구 조치
- CFO** IT 리스크가 재정에 미칠 영향
- CMO** 브랜드 평판
- CISO** 데이터 유출과 사이버 보안

Chief Digital Officer 평판 리스크

CDO의 등장



기업의 디지털 거점과 관련된 모든 것을 책임지는 CDO는 평판 및 IT 리스크 관리 활동의 일선을 지휘합니다.

CDO는 최근에 등장한 C-level 직책이기 때문에 아직 이 보직에 책임자를 임명하지 못한 기업도 많습니다. CDO라는 직책을 마련한 곳에서는 사내에서 비즈니스 및 기술 지식이 뛰어난 인물로 임명한 경우가 많습니다. 주로 CIO와 CMO가 최종 후보에 오르곤 합니다.

다수의 기업에서 평판 리스크 관리가 CEO의 몫이라고 생각하지만, 이는 현명한 관점이 아닐 수 있습니다. CEO는 이미 막중한 책임을 맡고 있으며, 여기에 평판 리스크까지 더한다면 면밀한 관심을 기울이는 것이 힘들어지게 될 것입니다. 대부분의 경우 CRO가 이 책임에 더 어울리며, 이미 많은 금융 기관에서는 CRO가 C-level 임원으로 활동하고 있습니다.

평판 및 IT 리스크에 대한 인식과 관심이 더욱 높아지는 만큼 상당수의 기업에서 C-level 임원 중 하나로 CDO를 임명하리라 예상됩니다.

컴플라이언스와 평판 연계



일반적으로 컴플라이언스는 별도의 리스크 범주로 간주되며 CFO가 관련 전략과 프로세스를 책임지는 경우가 많습니다. 하지만 실제로 컴플라이언스와 평판은 불가분의 관계에 있습니다. 각종 뉴스 헤드라인 기사와 주가 소식이 이를 입증합니다.

IT 리스크도 컴플라이언스 영역에서 큰 비중을 차지합니다. 은행 업종의 응답자 중 87%는 IT 장애가 컴플라이언스, 특히 각종 법적 조사나 규제 심사에 효과적으로 대처하는 데 꼭 필요한 데이터 보호 및 보존에 심각한 영향을 미쳤다고 밝혔습니다.

더 이상 기업의 컴플라이언스 리스크와 평판 리스크를 따로 분석하고 관리할 수 없습니다. 평판 및 IT 리스크 관리 전략에서 기업은 자사의 컴플라이언스 요구사항을 전략 평가의 척도로 삼아 적절한 방어 및 완화 프로세스를 마련하고, 허점을 규명해야 합니다.

소셜 미디어의 영향 재고



소셜 미디어는 평판 리스크의 평가 및 관리에 새로운 차원을 더했습니다. 과거에는 평판 리스크의 발생 가능성과 잠재적 영향이라는 2가지 척도가 전부였으며, 이를 통해 리스크를 평가하고 완화했습니다.

소셜 미디어는 속도라는 제3의 변수를 평판 리스크 공식에 추가합니다. 모두가 연결된 오늘날의 시장 환경에서 고객 및 기타 이해 당사자는 평판에 영향을 줄 IT 관련 사건 소식을 실시간으로 듣게 됩니다. 따라서 기업도 신속하게 대응해야 합니다.

그러나 소셜 미디어가 기업의 평판에 미치는 영향이 항상 부정적인 것은 아닙니다. 소셜 미디어는 기업의 평판을 높이는 데 필요한 고객의 참여를 가능하게 하는 매우 효과적이고 혁신적인 수단입니다. 소셜 미디어는 평판에 영향을 미치는 IT 관련 사건이 일어났을 때 고객과 직원에게 실시간으로 정보를 전달하면서 사건의 반향을 최소화하고 평판을 회복하는 데 유용하게 쓰이기도 합니다.

평판 리스크는 3가지 차원에서 평가해야 합니다.

발생 가능성	7분의 1? 100 분의 1?
영향	심각 보통 미약

NEW!

속도



우수한 평판 및 IT 리스크 전략을 세우려면, 소셜 미디어가 평판에 미치는 영향을 인식하고 기업의 평판을 보호하고 강화하는 데 소셜 미디어를 활용할 전략을 마련해야 합니다.

공급망 모니터링

일반적으로 벤더, 파트너, 기타 외부 공급자 등으로 구성된 공급망은 기업의 평판 측면에서 가장 취약한 연결관계입니다. IBM 글로벌 평판과 IT 리스크 연구 조사에서도 공급망을 대상으로 사내 정책과 같은 수준의 IT 리스크 관리 요건을 강력히 적용한다고 밝힌 응답자는 28%에 불과했습니다.



"주요 산출물 하나가 저장되었던 계약직 사원의 랩탑을 도난 당했습니다. 우리는 고객이 정한 기한을 지키지 못했고 작업의 소스 파일을 모두 분실했습니다."

— 미국의 한 교육 관련 기업의 CMO

공급망 관계는 두 가지 측면에서 기업의 평판에 영향을 미칩니다. 첫째, 회사 기밀 정보를 외부 업체와 공유할 경우 그 업체가 확실한 IT 보안 및 장애 조치 보호 수단을 갖추지 못했다면 정보가 유출될 가능성이 있습니다. 둘째, 주요 공급자가 자사의 시스템과 데이터를 제대로 보호하지 못해 심각한 가동 중단이 발생할 경우, 생산 일정 또는 제품 공급에도 차질이 빚어지고 업체와 고객사 모두 이미지가 실추될 것입니다.

최고의 효과를 거두기 위해서는 파트너도 동일한 수준으로 평판 및 IT 리스크 관리를 수행하도록 요구하고 정기적인 감사 및 기타 리포팅 방식을 통해 준수 여부를 검증해야 합니다.

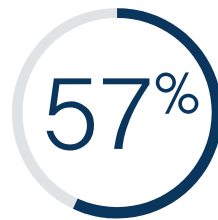
현실 안주 경계

설문 응답을 교차 분석한 결과, 기업들은 각자의 IT 관련 평판 리스크 관리 능력을 실제보다 높게 평가하는 경향이 있었습니다. 이는 예기치 않은 사태 또는 미처 대비하지 못한 사태로 인해 평판이 악화될 우려가 있음을 의미합니다.



응답자의 62%가 자사의 전반적인 IT 리스크 관리 능력이 우수하거나 매우 우수하다고 평가했지만, 다른 한편으로는 방화벽 보호, 신원 및 액세스 제어, 정기적인 침입 테스트, 최신 보안 인텔리전스 이용과 같은 기본적인 리스크 관리 툴을 갖추지 못했다고 밝힌 응답자도 많았습니다.

기본적인 IT 리스크 완화 수단의 부재



침입 테스트를 실시하지 않는 기업의 비율



최신 보안 인텔리전스를 활용하지 않는 기업의 비율

이와 같은 기본적인 IT 리스크 관리 툴은 평판 및 IT 리스크의 효과적인 관리를 위한 최소한의 자원이며, 모든 기업은 이러한 툴을 갖춰야 합니다. 응답자 중 침입 테스트를 실시하고 최신 보안 인텔리전스를 활용하는 비율은 특히 낮았습니다. 정기적으로 침입 테스트를 실시하지 않는다면 직원 간, 회사와 고객 간의 상호 작용이 얼마나 안전한 상태인지 파악할 길이 없습니다. 최신 보안 인텔리전스를 활용하지 않는다면 보안 위협의 존재를 모른 채 가장 중요한 비즈니스 데이터를 해커나 악성 코드에 빼앗길 수도 있습니다.

기업의 평판 및 IT 리스크 관리 전략은 구체적이고 측정 가능한 구현 전술과 연계되어야 합니다. 이에 더해, 정기적인 격차 분석(Gap analysis)을 실시하여 리스크의 변화에 따라 전략과 전술을 적절히 발전시키고 있는지 점검할 필요가 있습니다.

문제 해결을 위한 자원 확보, 예방에 투자

IBM 글로벌 평판과 IT 리스크 연구 조사에서 응답자 대다수는 현재 평판 리스크 관리에 배정된 IT 예산과 향후 예산 증액 계획이 모두 적절한 수준이라고 밝혔습니다.



하지만 이 역시 현실 안주 경향을 드러내는 또 하나의 예입니다.

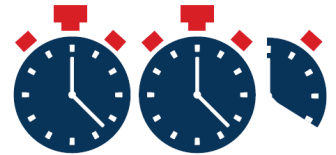
어떤 기업이 IT 리스크를 잘 관리하고 있다고 스스로 평가하지만 기본적인 리스크 관리 툴을 갖추지 못한 상태라면, 응답한 것과 달리 재원이 제대로 쓰이지 않는다는 추론이 가능합니다. CIO가 평판 리스크 관리 프로세스에 필수 구성원으로 참여하지 않는다면 재원이 어디에 잘못 투입되었는지 명확하게 파악하기 어렵습니다.

시스템 가동 중단에 따른 경제적 손실



181,770달러

시간당
데이터 센터 가동
중단에 따른 경제적
손실



418,017달러

사건당
업무 차질에 따른 경제적
손실

출처: The Aberdeen Group⁴

올바른 IT 예산 투자를 위한 결정을 내리려면 잘못된 투자로 인한 피해도 고려해야 합니다. 문제의 예방에 드는 비용과 처리에 드는 비용을 비교하는 것입니다. Aberdeen Group의 보고서에 따르면, 기업에서 데이터 센터의 가동이 1시간 중단되면 181,770달러의 손실이 발생하며 업무 차질로 인한 총 손실은 418,017달러에 달한다고 합니다.⁵ 이러한 사건이 연 평균 2.3회 발생한다고 가정하면 총 비용은 1백만 달러에 육박하게 됩니다.

"평판 리스크에
충분한 비용을
할애하지 않으면 보호
비용을 크게 초과하게
됩니다. 사전 예방이
사후 대처보다 현명한
선택입니다."



—미국의 은행 재무 이사

각 기업은 주요 IT 시스템을 핵심 사업의 일환으로 간주해야 합니다. 다른 곳에 투자가 필요하다면 예산을 늘리거나 줄일 수 있는 코스트 센터로 여겨서는 안 됩니다. IT가 기업의 평판 개선에 긍정적으로 작용한다는 것은 이미 입증된 바 있습니다. IT 장애는 평판에 큰 타격을 입힐 수 있습니다. IT 리스크 관리 활동에 예산이 제대로 배정되고 이를 지속적으로 추진할 수 있도록 투자가 이루어진다면, 단 한 번의 IT 장애를 막는 것으로 수백만 달러의 손실을 피할 수 있습니다. 뿐만 아니라, 이중화와 다양성의 구현으로 단일 장애 지점을 없애고 평판 리스크 관리의 전반적인 성과를 더욱 향상시킬 수 있습니다.

아웃소싱의 이점

최근 Forrester Consulting이 IBM의 의뢰를 받아 실시한 설문 조사에서는 IT 보안 및 장애 조치 활동을 관리하는 데 아웃소싱 업체, 즉 관리형 서비스 제공업체를 이용하는 기업이 늘고 있는 이유와 이러한 결정으로 인한 결과를 조명했습니다.

아웃소싱 결정의 가장 큰 동기는 물론 비용이었지만, 평판 및 IT 리스크 관리를 아웃소싱한 기업은 더 신속한 ROI 실현,

24시간 상시 서비스, 전문 기술의 안정적 활용 그리고 무엇보다도 테스트 빈도 및 성공률 향상과 같은 부가적인 혜택을 누리고 있습니다. 실제로, 평판 및 IT 리스크 관리를 아웃소싱하는 IT 조직은 회사의 평판을 좌우하는 문제를 예방하는 능력에 대한 자신감이 대체로 더 높습니다.

자주 간과되곤 하는 아웃소싱의 또 다른 이점을 들자면, 당장은 시급하지만 전반적으로 회사에 크게 기여하지 않는 다른 프로젝트에 우선 순위와 예산을 빼앗길 염려가 없다는 것입니다.

특히 규모가 작은 기업일수록 평판 및 IT 리스크 관리의 아웃소싱을 진지하게 고려하는 것이 좋습니다.

비용 절감 효과와 함께 소기업에서 자체적으로 보유하기 어려운 전문성과 자원의 혜택을 누릴 수 있기 때문입니다.

객관적인 관점의 가치

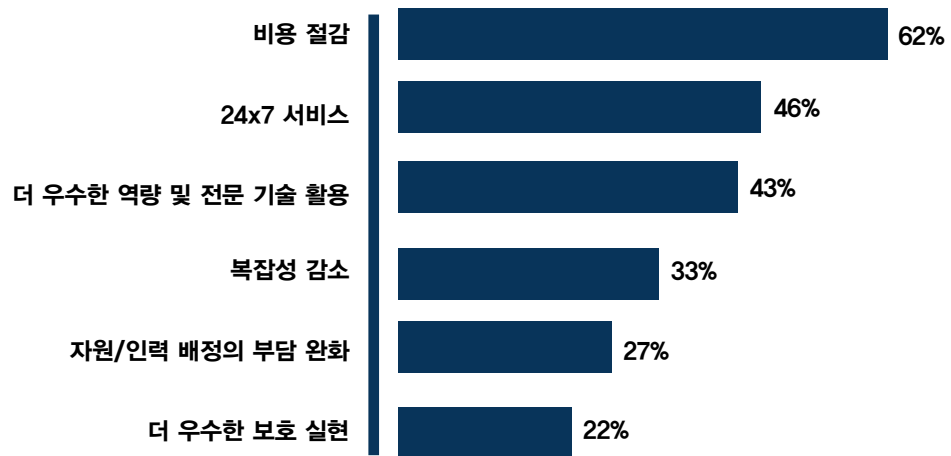


외부 컨설팅을 이용하면 현재 평판 및 IT 리스크 관리에서 부족한 점을 객관적이고 종합적인 시각으로 바라볼 수 있습니다.

숙련된 컨설턴트는 다음과 같은 문제를 다룰 수 있습니다.

- 책임 소재의 허점
- 전략 및 전술상의 허점
- 현재 전략의 실용성
- 종합적인 평판 리스크 관리 전략에 IT 리스크 관리 통합

기업에서 IT를 아웃소싱하는 이유



출처: Forrester Consulting⁶

IBM의 지원

평판 및 IT 리스크 전략을 제대로 계획하고 이행한다면 중요한 경쟁 우위를 점할 수 있습니다. 성공적으로 평판 리스크를 방지하고 완화하면 고객, 파트너와 분석가가 인식하는 브랜드의 가치를 높일 수 있습니다. 뿐만 아니라, 더 효과적으로 신규 고객을 확보하고 기존 고객의 이탈을 막고 더 많은 수익을 창출할 수 있습니다.

IBM은 IT 보안, 비즈니스 연속성 및 장애 조치, 기술 지원 솔루션으로 구성된 강력한 포트폴리오를 활용하면서 고객의 평판 보호를 지원합니다. 첫 단계로 IBM 전문가가 IT 보안 리스크 평가 또는 침입 테스트를 실시할 수 있습니다. 비즈니스 연속성 및 장애 조치 요구사항을 해결하기 위해서는 먼저 CORE(Continuous Operations Risk Evaluation) 워크샵을 실시한 다음 클라우드 기반 장애 조치 서비스로 마이그레이션하면 됩니다. IBM은 기본적인 소프트웨어 지원부터 맞춤형 기술 지원까지 포괄하는 광범위한 기술 지원 솔루션을 제공합니다.

IBM은 다음과 같은 글로벌 차원의 서비스와 지역별 맞춤 솔루션으로 차별화된 혜택을 제공합니다.

- 70개국에서 160여 개의 비즈니스 장애 조치 센터 운영, 50년 넘게 축적된 경험 활용
- 9천 곳 이상의 고객사에서 재해 복구 지원 - 고객의 재해 선언 시 100% 복구 수행
- 33개 보안 운영, 연구, 솔루션 개발 센터로 구성된 글로벌 네트워크 운영, 133개 국가 모니터링
- 전 세계 15,000여 명의 연구원, 개발자, 분야별 전문가가 보안 이니셔티브에 참여

추가 정보

IBM과 함께 IT 리스크 관리를 강화하여 귀사의 평판을 높일 수 있는 방법을 자세히 알아보려면 IBM 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하거나 다음 웹 사이트를 방문하십시오.

IBM 글로벌 평판과 IT 연구 조사에 대해 자세히 알아보려면 다음 웹 사이트를 방문하십시오.

ibm.com/services/riskstudy

귀사의 현황을 평가하는 데 평판 리스크 및 IT 지수를 활용하려면 다음 웹 사이트를 방문하십시오.

ibmriskindex.com

평판 및 IT 리스크 활동의 현황 평가



귀사는 리스크에 노출되었거나 리스크를 인식하고 있습니까? 그렇다면 리스크를 제대로 다룰 수 있습니까? 몇 가지 질문에 대답하면 빠르고 편리한 IBM 온라인 툴이 귀사의 평판 및 IT 리스크 관리 활동을 전반적으로 평가하고 평판 및 IT 리스크 관리의 주요 영역별 점수와 함께 개선 방안을 조언합니다.

ibmriskindex.com



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation
IBM Global Technology Services
Route 100
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America
March 2013

IBM, IBM 로고, ibm.com은 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 회사, 제품 또는 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"(www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

본 문서는 발행일 기준으로 최신이고 IBM은 이를 통지없이 변경할 수 있습니다. 본 문서에서 언급된 모든 오퍼링이 IBM이 영업하고 있는 모든 국가에서 제공된다는 것을 의미하지는 않습니다.

본 문서의 모든 정보는 타인의 권리 비침해, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 묵시적이든 명시적이든 어떠한 종류의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다. IBM 제품은 제공된 제품에 적용된 계약의 이용 약관에 따라 보증됩니다.

¹ [Google Trends](#) search for "reputational risk," February 2012.

^{2,3} "Reputation Impact of a Data Breach: U.S. Study of Executives & Managers," Sponsored by Experian® Data Breach Resolution Ponemon Institute, November 2011.

^{4,5} "Datacenter Downtime: How Much Does It Really Cost?" Aberdeen Group, February 2012.

⁶ "The Convergence of Reputational Risk and IT Outsourcing," Forrester Consulting, September 2012.



Please Recycle