

Ricoh Korea IT Service Whitepaper

Feb 2015

Ricoh Korea Co. Ltd.
Office Solutions Division

Agenda

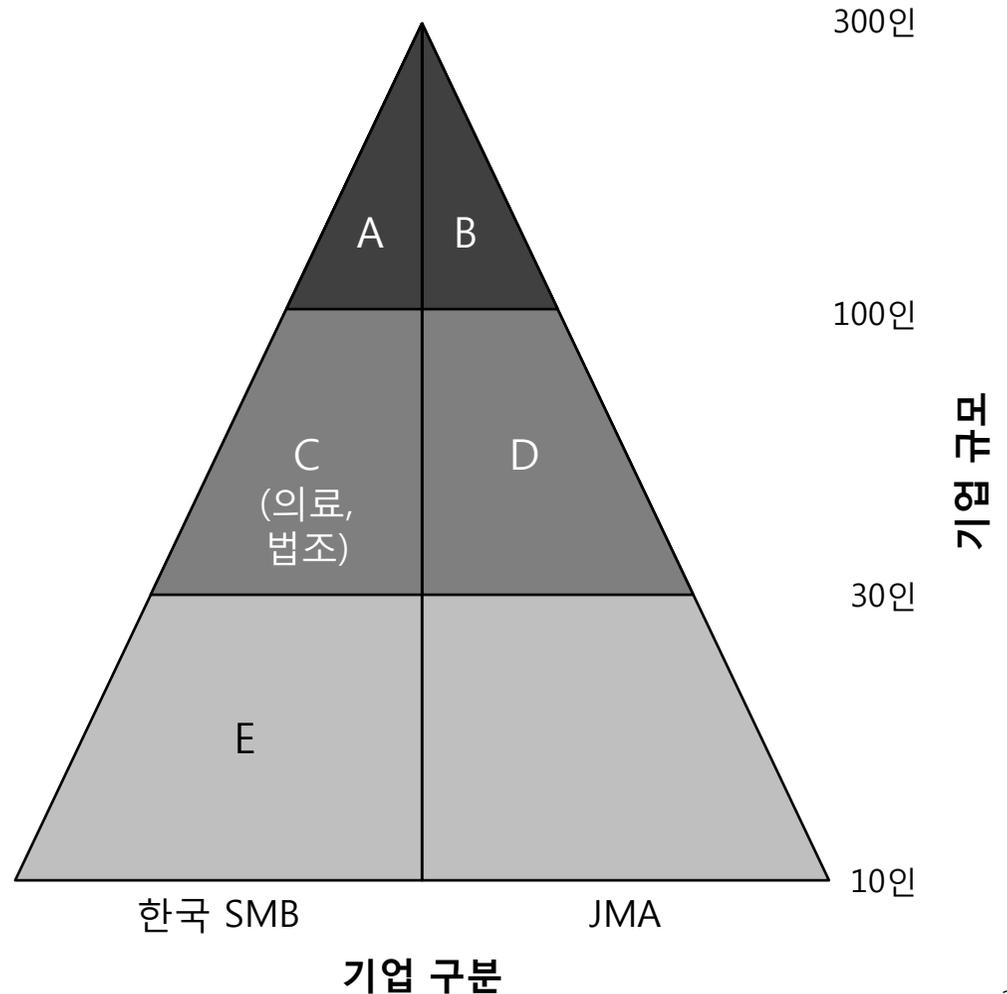
1. 조사 개요 (Overview)
2. 웹 조사 결과 (Web-survey result)
 - 2.1. 100인 - 300인 SMB
 - 2.2. 10인 - 30인 SMB
3. 인터뷰 조사 결과 (Interview result)

1. 조사 개요

본 조사는 각 세그먼트 별 IT 현황 분석, PC/서버팩 관련 니즈 조사 및 기타 서비스 니즈 파악을 위해 총 310 대상 (정량조사: 300, 정성조사: 10)으로 진행되었습니다.

- **조사 목적**
총 5개 고객군별 IT 서비스 현황 분석 및 관련 니즈 파악
- **조사 대상**

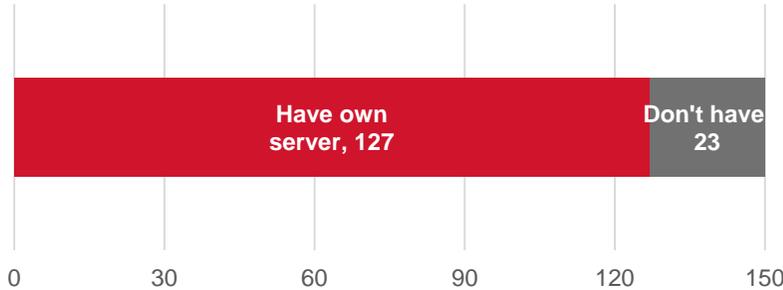
Method	Category	Sample
Web-survey (정량조사)	A	150
	B	10
	C	5
	D	5
	E	130
	Sub-total	300
Interview (정성조사)	A	2
	B	2
	C	2
	D	2
	E	2
	Sub-total	10



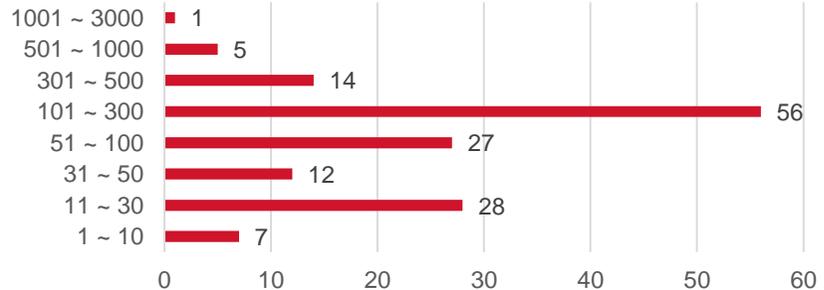
2.1. A세그먼트 – IT 현황

A 세그먼트의 서버 도입 비율은 약 84.7%로 높은 수요를 보이고 있으며, HP의 점유율이 가장 높게 확인됩니다. 또한 PC의 경우 기본적으로 국내 브랜드의 점유율이 높게 확인됩니다.

서버 보유 현황



PC 보유 현황



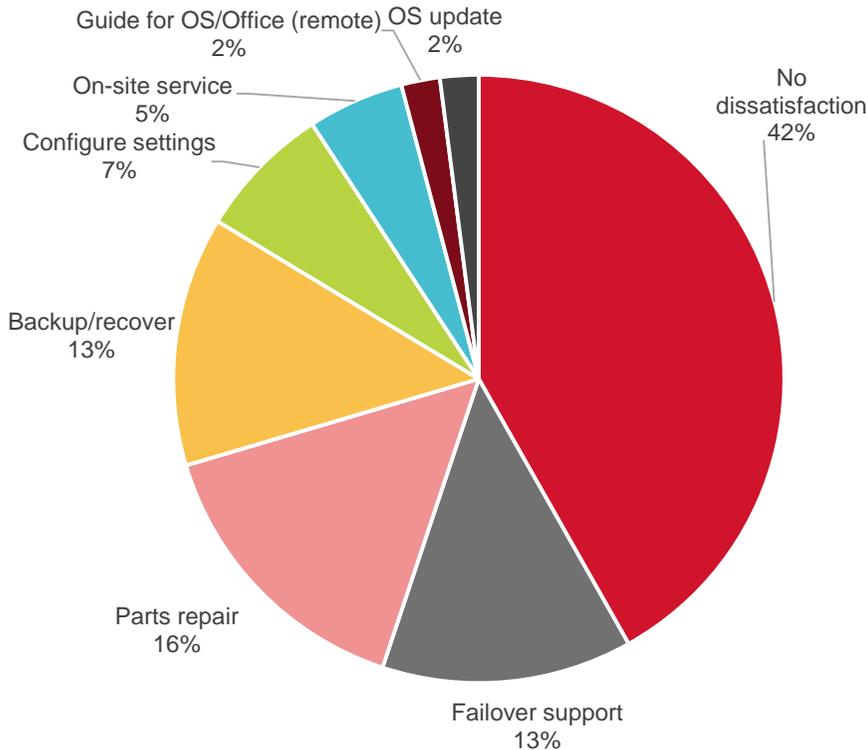
Top 5 Server Brand			
1	HP	52	40.9%
2	Intel	39	30.7%
3	IBM	27	21.3%
4	DELL	29	22.8%
5	Oracle	5	3.9%

Top 5 PC Brand			
1	삼성	112	35.2%
2	LG	64	20.1%
3	HP	47	14.8%
4	Dell	40	12.6%
5	TG 삼보	24	7.5%

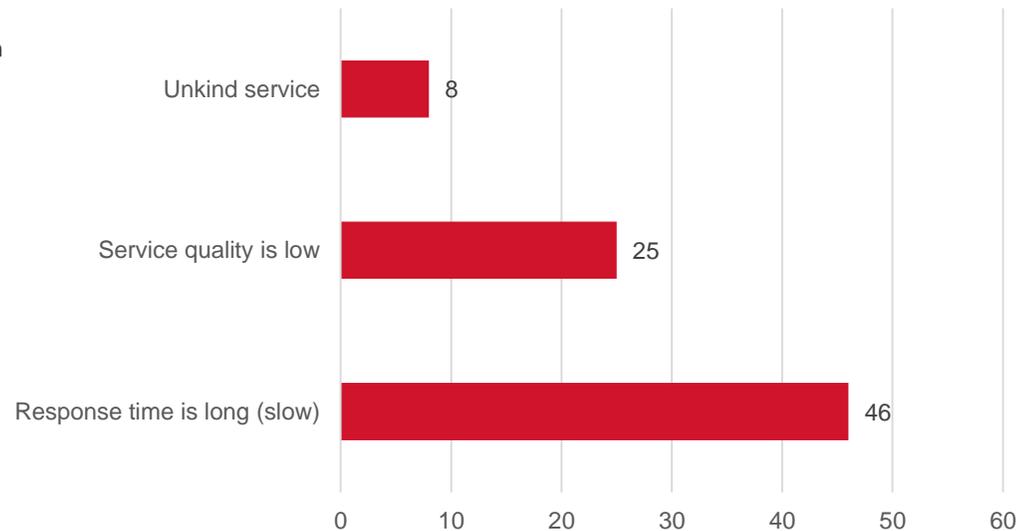
2.1. A세그먼트 – PC관련니즈

응답자의 약 58%가 현재의 PC관련 서비스에 대해 느린 대응 속도, 낮은 서비스 품질, 불친절한 서비스 등을 이유로 불만을 나타내고 있습니다.

서비스 관련 불만사항 (58%)



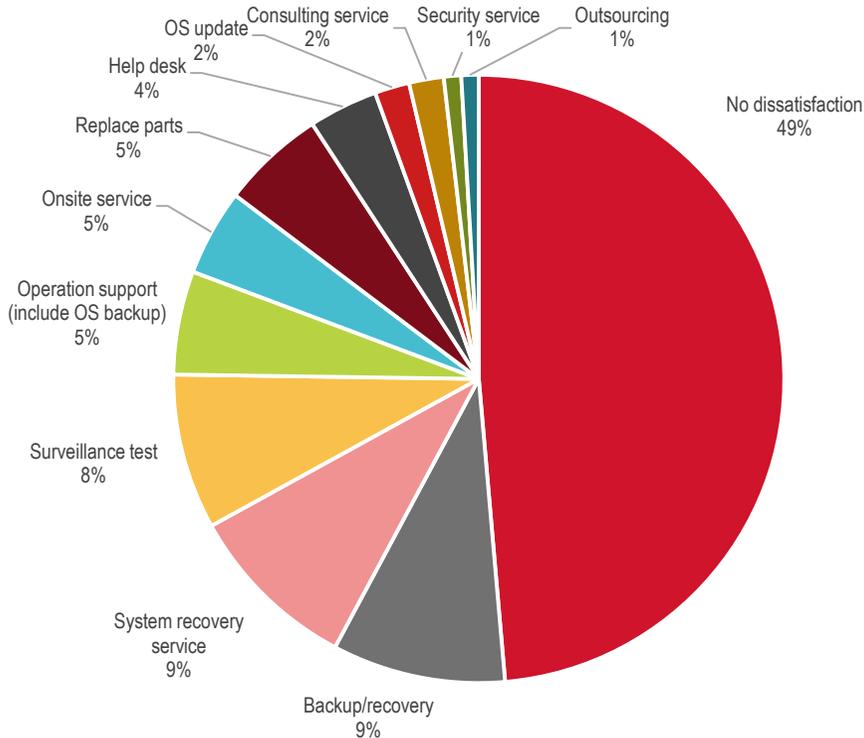
불만사항의 주요 원인



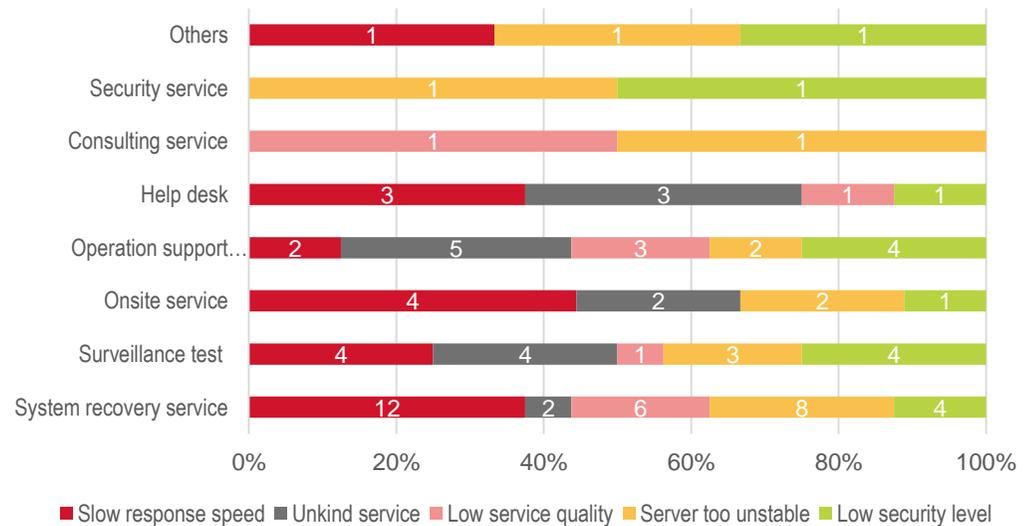
2.1. A세그먼트 – 서버관련니즈

응답자의 약 51%가 현재의 서버관련 서비스에 대해 불만을 가지고 있으며, 주로 백업/복원, 장애복구, 정기점검 서비스의 대응 속도에 불만이 있는 것으로 나타나고 있습니다.

서비스 관련 불만사항 (51%)



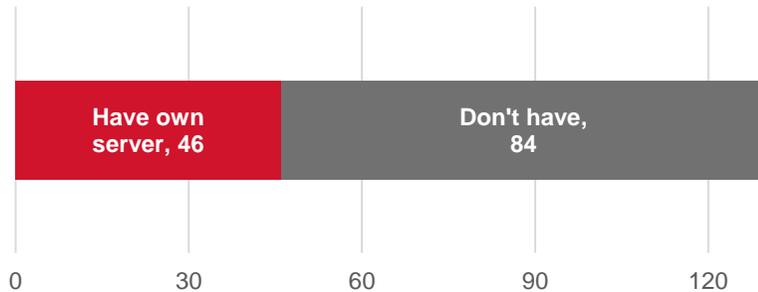
불만사항의 주요 원인



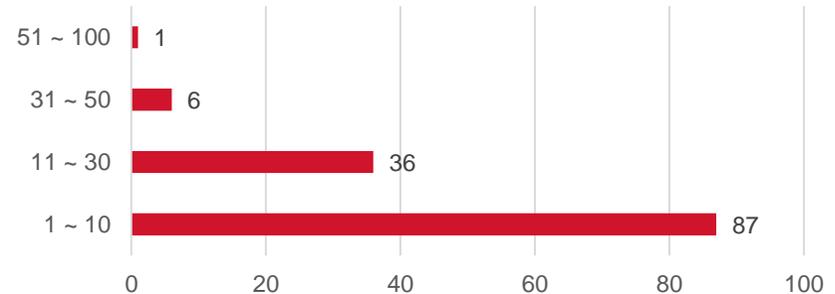
2.2. E세그먼트 – IT 현황

A 세그먼트의 서버 보유 현황은 35.4%로 높지 않으며, 서버/PC에서 모두 조립 PC의 비중이 다른 세그먼트에 비해서 두드러지게 확인되고 있습니다.

서버 보유 현황



PC 보유 현황



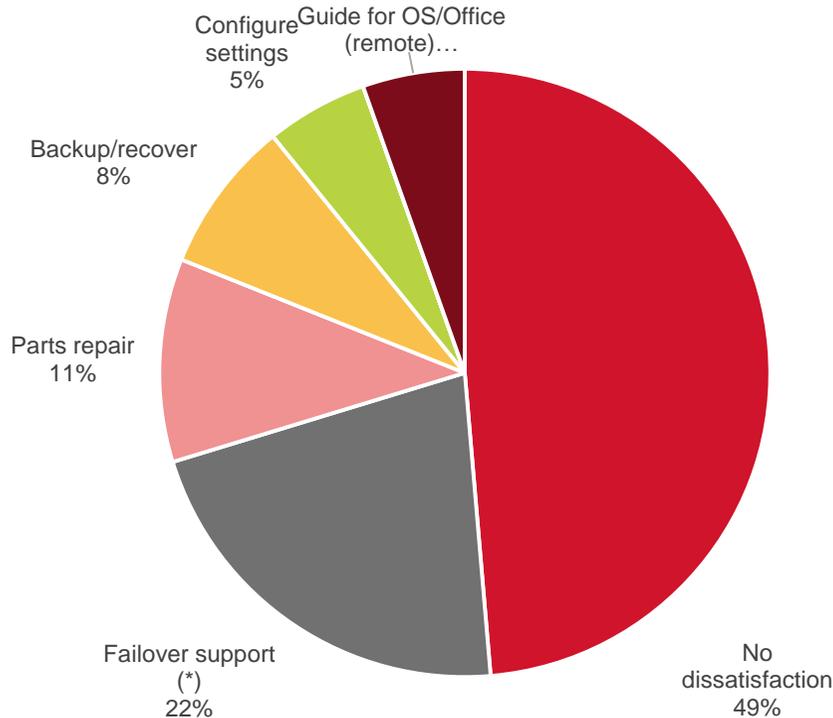
Top 5 Server Brand			
1	Intel	21	45.7%
2	HP	17	37.0%
3	IBM	8	17.4%
4	DELL	4	8.7%
5	조립	2	4.3%

Top 5 PC Brand			
1	삼성	84	64.6%
2	LG	36	27.7%
3	조립	33	25.4%
4	HP	25	19.2%
5	DELL	23	17.7%

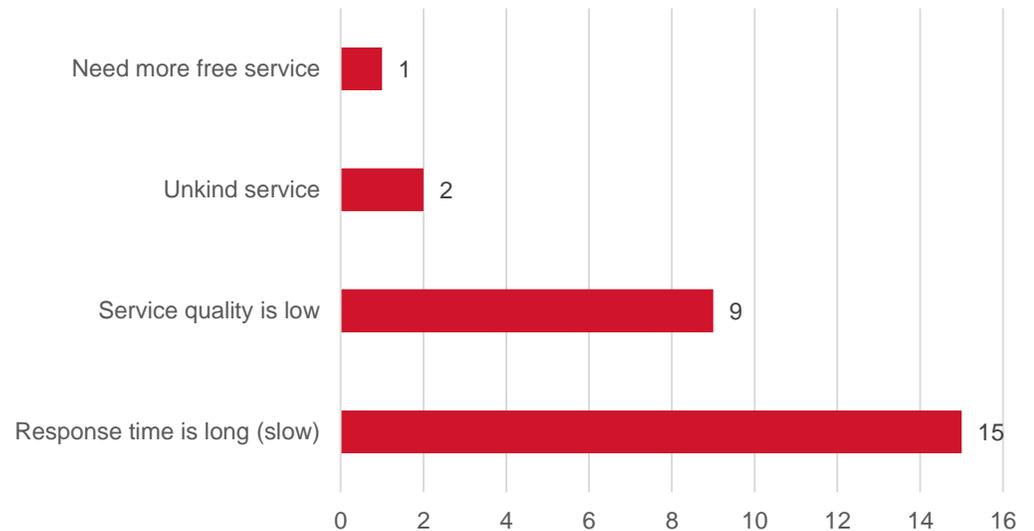
2.2. E세그먼트 – PC관련니즈

응답자의 약 51%가 현재의 PC관련 서비스에 대해 느린 대응 속도, 낮은 서비스 품질, 불친절한 서비스, 서비스 비용 등을 이유로 불만을 나타내고 있습니다.

서비스 관련 불만사항 (51%)



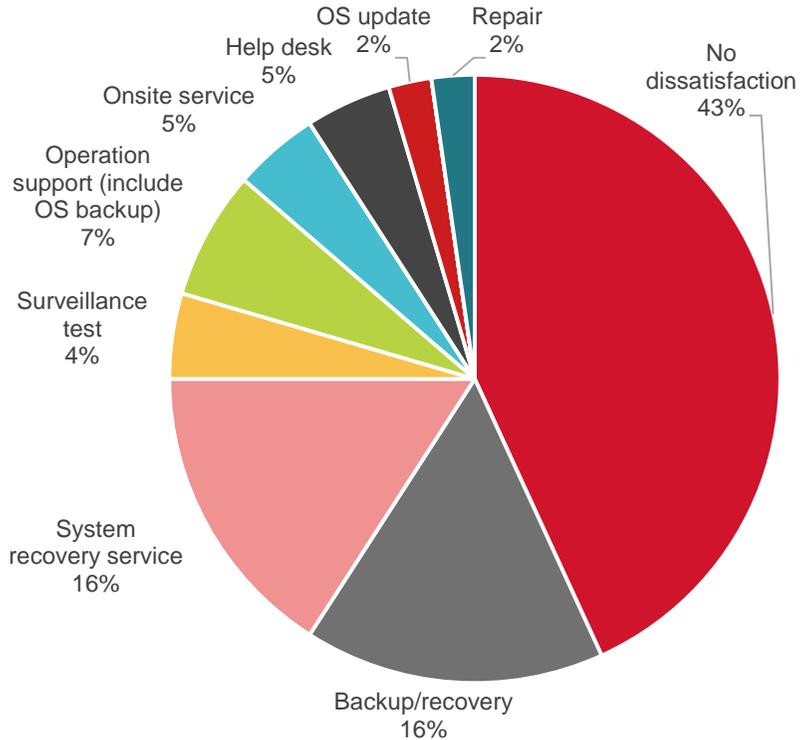
불만사항의 주요 원인



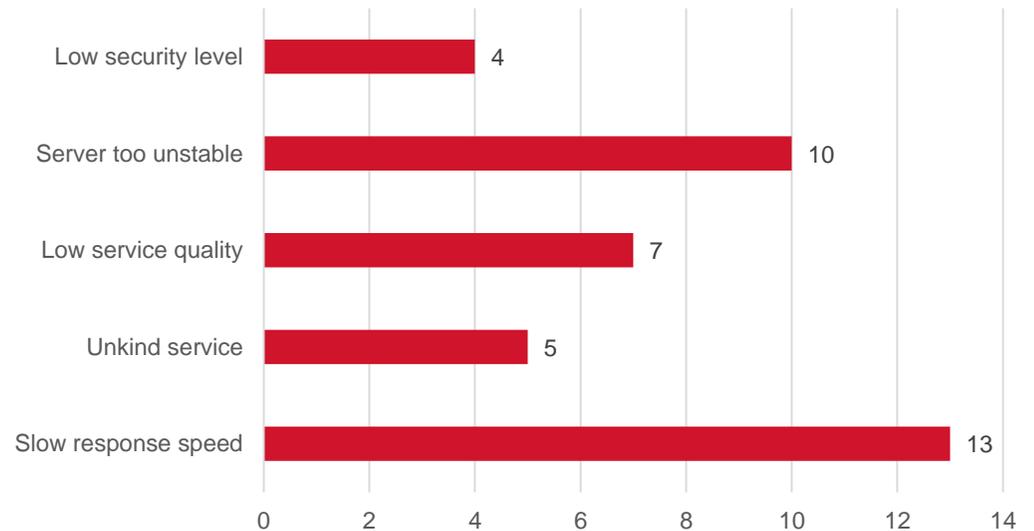
2.2. E세그먼트 – 서버관련니즈

응답자의 약 57%가 현재의 서버관련 서비스에 대해 불만을 느끼고 있으며, 느린 대응 속도와 불안정한 서버 상태가 주요 이유로 확인되고 있습니다.

서비스 관련 불만사항 (57%)



불만사항의 주요 원인



3. 인터뷰 조사 결과

인터뷰 조사 결과 아래와 같은 세부적인 니즈들이 확인되었으며, 해당 내용을 검토하여 IT 서비스 전략 수립에 반영하였습니다.

1. 소규모 업체의 경우 IT 담당자가 전문 지식이 없는 경우가 많음. (겸임 등)
 - > 기본적인 조작방법 등에 대해 문의 가능한 서비스에 대한 니즈 있음
 - > 내부 보고를 도와줄 수 있도록 IT 관련 작업에 대한 documentation 필요
2. 의료 부문의 경우 업무에 대한 개발 이해도가 벤더 선정의 중요한 요소 중 하나
 - > 구매력은 있으나 현재 리소스로 접근하기에는 어려움
3. SMB 부문에도 일정 규모 이상에서는 상주 서비스를 요구하는 경우도 있음
 - > 사용자의 단순 문의에 대응하기 위함
 - > 대부분의 응답자가 빠른 방문지원을 희망함