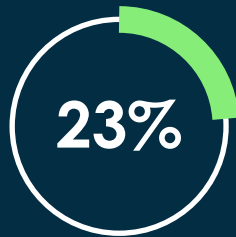


Digital-first 비즈니스, 자동화와 최적화에서 시작합니다.

AI기반의 서비스 운영 중심, 자동화와 최적화

Digital-first는 우리를 변화시키고 있습니다.

민첩성 및 경험 향상을 위해
소프트웨어 중심으로 우리는
디지털화 되고 있습니다.



2023년까지 어플리케이션 및 워크로드,
컨테이너 인스턴스는 매년, 평균 23%
증가하고 있습니다.



우리의 조직은 IT가 처리 할 수 있는
것보다 더 빠른 속도로 움직이고
있습니다.



80%의 IT 조직은 2022년까지 클라우드
네이티브로 움직이고 있습니다.



Source: Morgan Stanley Research "A New Software Stack for the Digital Era," May 2019, Interview with Gartner analyst Laurie Wurster in Investor's Business Daily, June 13, 2019

고객과 사용자들의 요구는 예상 할 수 없이 복잡한 멀티
포인트 업무 흐름과 속도를 요구합니다.
사일로화 된 디지털 스택은 더 이상 따라잡기 어렵습니다.



클라우드 네이티브의 복잡성

폭발적으로 발생하는 인시던트

더 빠른 응답 속도에 대한 요구

업무 증가를 감당 할 수 없는
기술팀

연계 되어 있지 않는
기존의 디지털 스택

보안 위협에 대한 증가

늘 불만족스러운 사용자

시장의 속도에 대한 압박

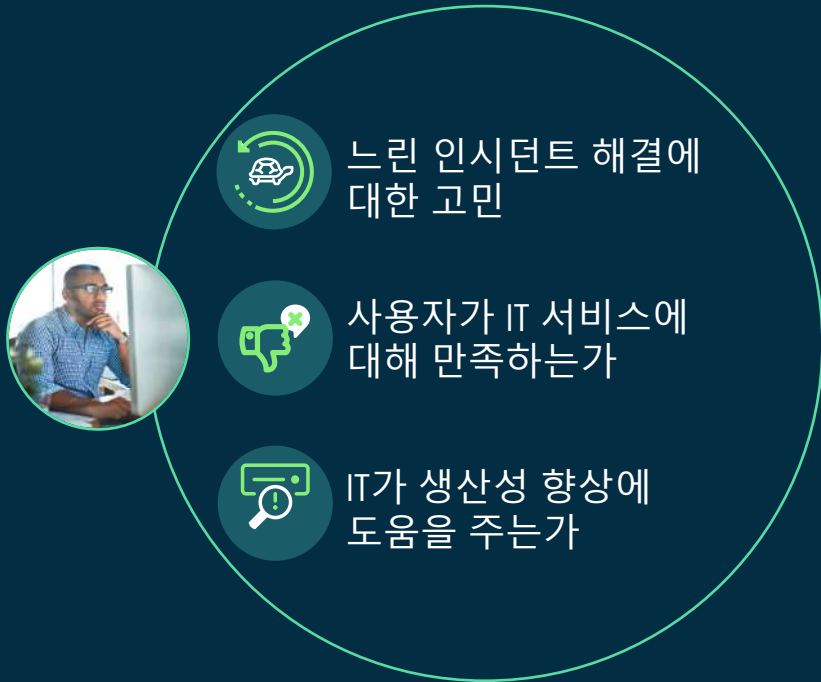
전사 조정 능력 강화 요구

IT의 서비스관리와 운영관리는 서로 목표가 다릅니다.

서비스관리와 운영관리가 서로 분리되어 있다면

서비스관리
서비스 지향적

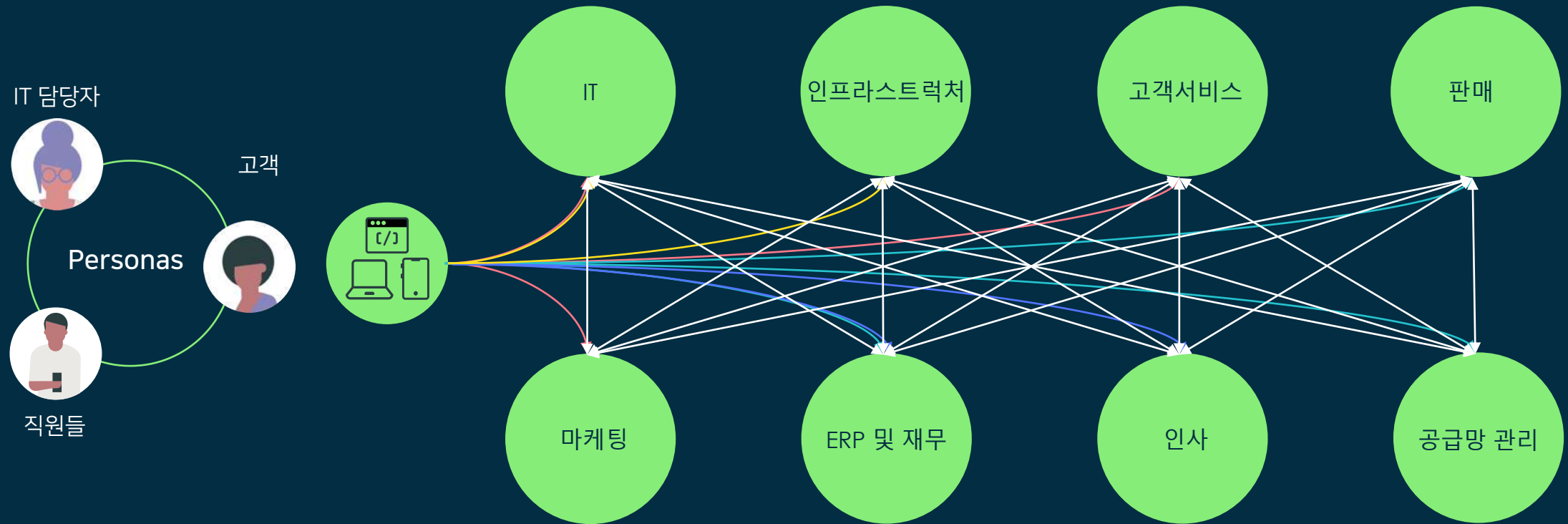
운영관리
인프라 지향적

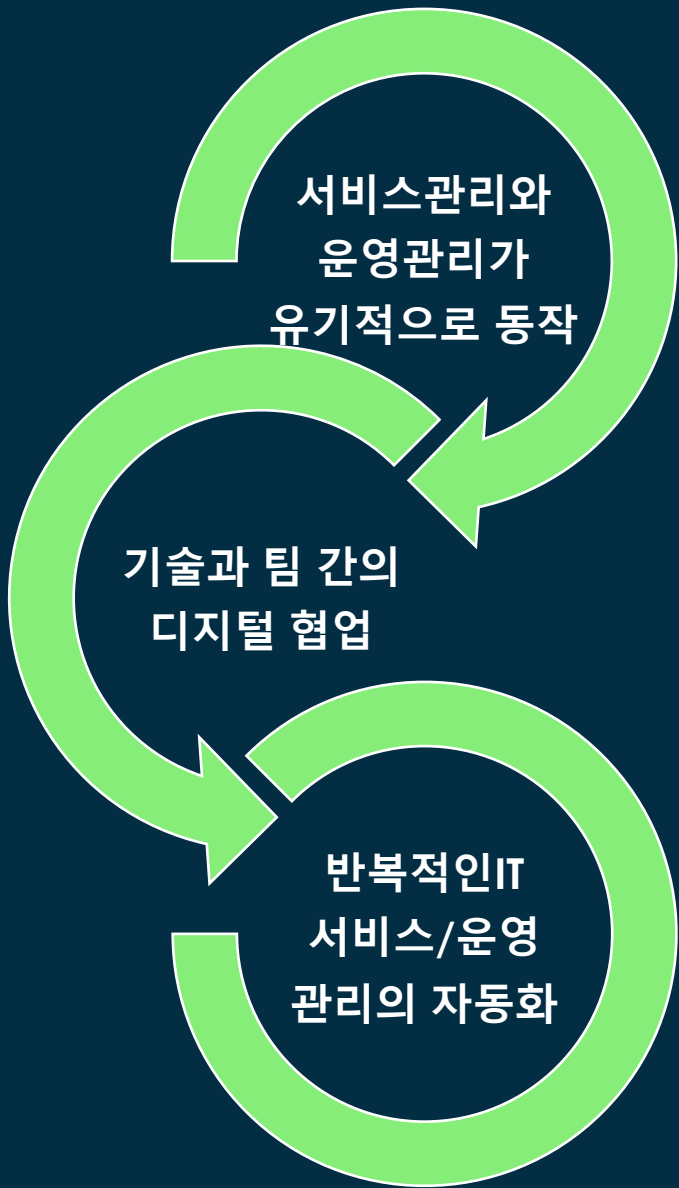


Vs.



모든 기술 스택과 모든 팀 간의 디지털 협업은 어떠합니까?





서비스관리와 운영관리가 유기적으로 동작

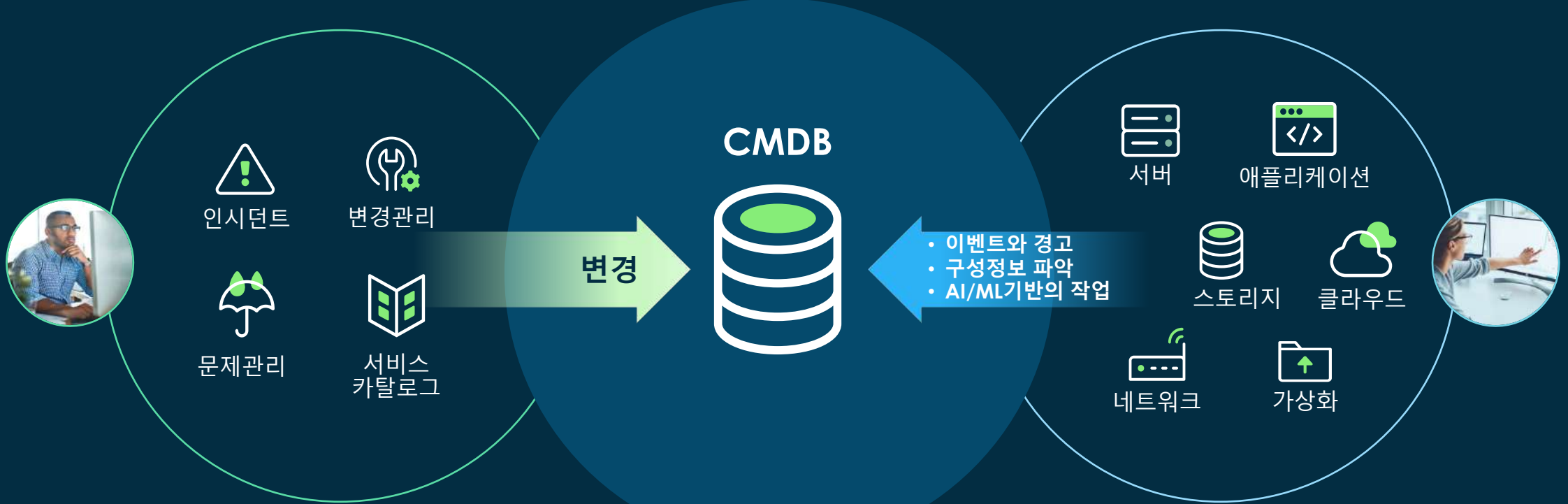
AI 기반의 서비스 오퍼레이션: Hyper AIOps

서비스관리와 운영관리가 유기적으로 동작하기 위해서는 디지털 전환의 중심이 되는 **서비스를 이해하는 CMDB**가 필요합니다.

서비스관리
서비스 지향적

CMDB
비즈니스를 이해하는

운영관리
인프라 지향적

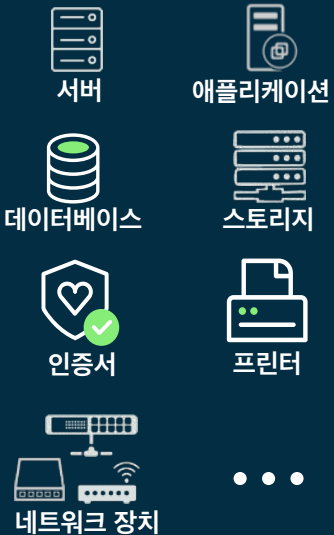
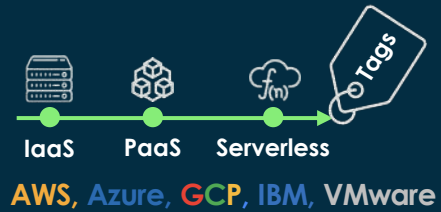


- 서비스관리
- 위험관리
- 애플리케이션 포트폴리오관리
- 고객관리
- 보안관리
- 클라우드
- DevOps
- 자산관리
- 운영관리



디지털 운영관리의 구현

인프라스트럭처	인텔리전스	통합 데이터 플랫폼	자동화/최적화
---------	-------	------------	---------



Discovery & Service Mapping

- 클라우드 API (HTTPS)
- SNMP, SSH, CIM, HTTP/S, REST, WinRM, PowerShell

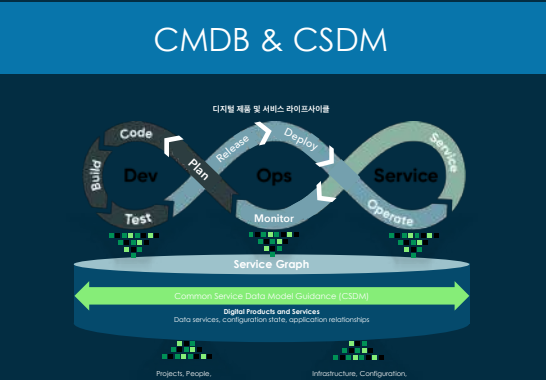
태그 기반 지능적 트래픽 기반 Top-Down

Observability

- APM
- 서비스 그래프 커넥터
- Agent Client Connector

Log Collector

- 로그
- 메트릭
- 이벤트 수집



로그 기반 이상 징후 파악

지능적 CI 매핑

근본 원인 파악 (RCA)

자동 인시던트 연결



디지털 서비스 관리의 구현



서비스나우 AI기반 서비스 운영- Hyper AIOps

예측 (Predict) 예방 (Prevent) 자동화 (Automation)



이벤트

- 로그, 메트릭, 이벤트 수집
- Service Graph Connector
- Lightstep, Agent Client Collector
- ML 기반 이벤트 관리

예방 (Prevent)

워크스페이스 담당팀 장애 근본원인 연계 분석 머신러닝 & AI 엔진

관련기록 관련지식

메트릭

로그분석

이상징후 탐지

장애 예측

비즈니스 인사이트

CMDB & CSDM (서비스그래프)

서비스 우선순위/중요도 판단

워크플로우 자동화

자동화 (Automation)

[서버] [애플리케이션] [데이터베이스] [스토리지] [인증서] [프린터] [네트워크 장치]

[AWS] [Azure] [GCP] [IBM] [VMware]

IaaS PaaS Serverless

서비스맵

비즈니스 인지 가시성

구성항목

변경관리

- 방대한 이벤트 통합
- 변경에 따른 영향도 이해
- 이벤트 연관 관계 분석
- 90% 이상 노이즈 감소
- 인시던트의 "실제 문제"에 집중

- 이슈 원인 분석 시간 - 50% 이상 감소
- 사전 대응 및 신속한 조치 - 90% 이상 장애 감소
- 취약점 패치 50% 빠른 대응
- 신속한 MTTR
- 신속한 서비스 등록 개발 변경 추적 및 대응을 통한 SRO 지원

- MTR (평균 복구 시간) > 50%
- 생산성 향상 > 40%
- DevOps 변경 > ITSM 변경
- 승인 자동화

기술과 기술, 팀과 팀 간의 디지털 협업

The platform of platforms

IT

인프라스트럭처

고객서비스

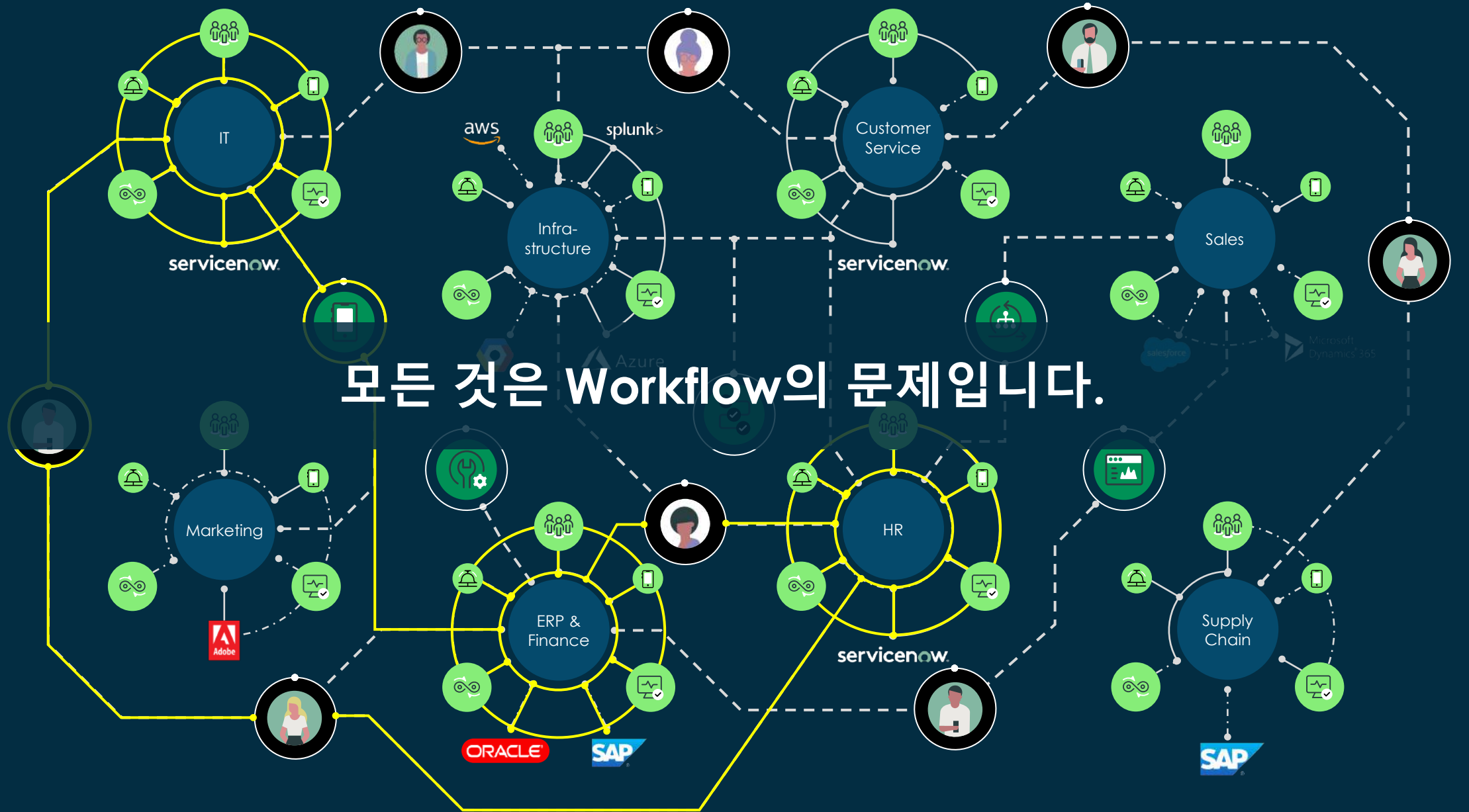
판매

마케팅

ERP 및 재무

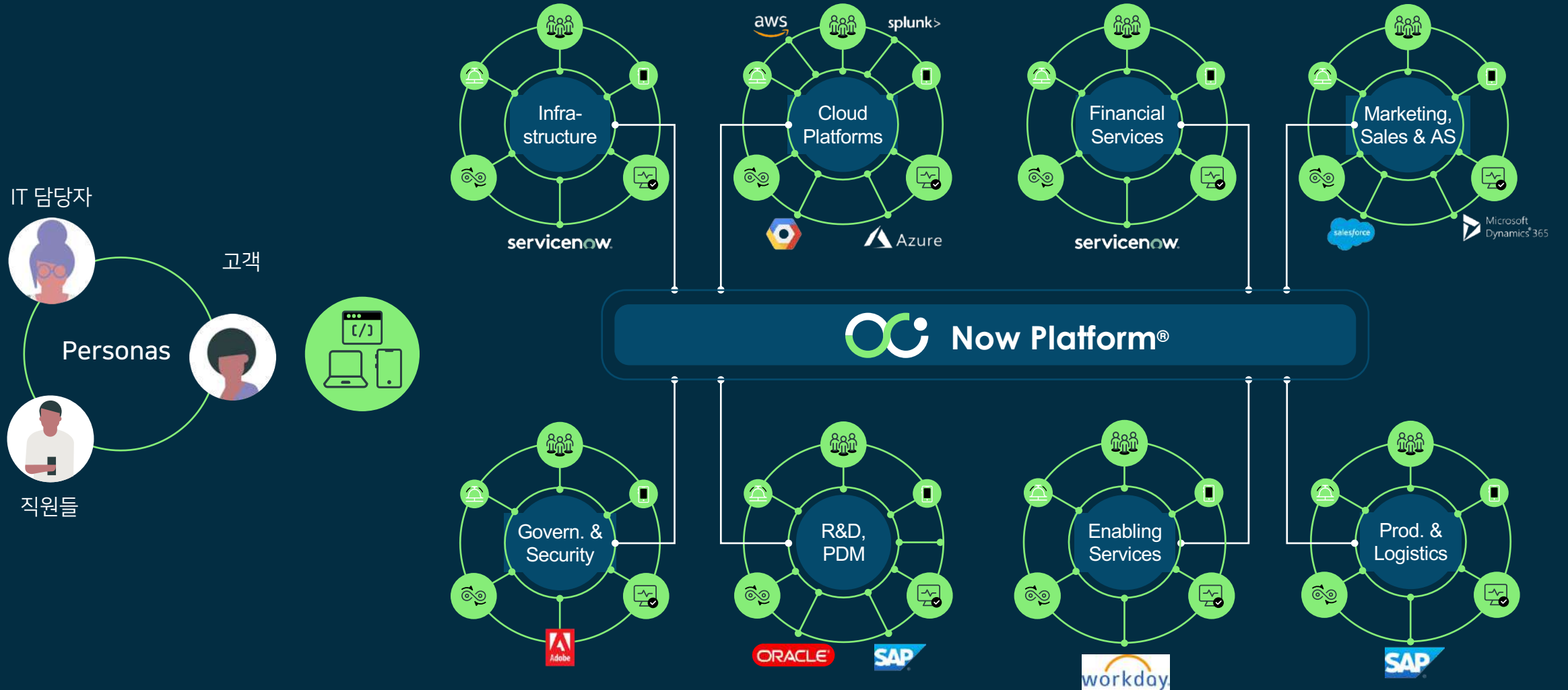
인사

공급망 관리



모든 것은 Workflow의 문제입니다.

디지털 협업을 위한 통합 연계 구현



Now Platform은 워크플로우를 “디지털화” 하는 플랫폼의 플랫폼입니다.

사람과 사람을 연결하고, 기능과 기능, 시스템과 시스템을 연결합니다. 연결은 우리에게 민첩성과 생산성의 증대를 가져오고, 결국에 혁신을 만듭니다.

뛰어난 경험적 가치

서비스를 직원과 고객에게 전달

Mobile



Web



Conversational



전사 디지털 서비스 플랫폼

ITSM 체계에서 발전된 디지털 서비스 관리 체계를 하나의 플랫폼으로 구성 가능한 여러 서비스들을 연계하고 통합된 디지털 직원 경험, 고객 경험, 파트너 경험을 제공



반복적인 서비스와 IT의 최적화

서비스나우의 자동화 엔진

서비스/운영관리 모두 자동화와 최적화를 통한 지속적 향상이 필요합니다.

IT 서비스의 흐름

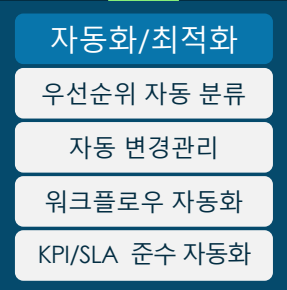


IT운영의 흐름

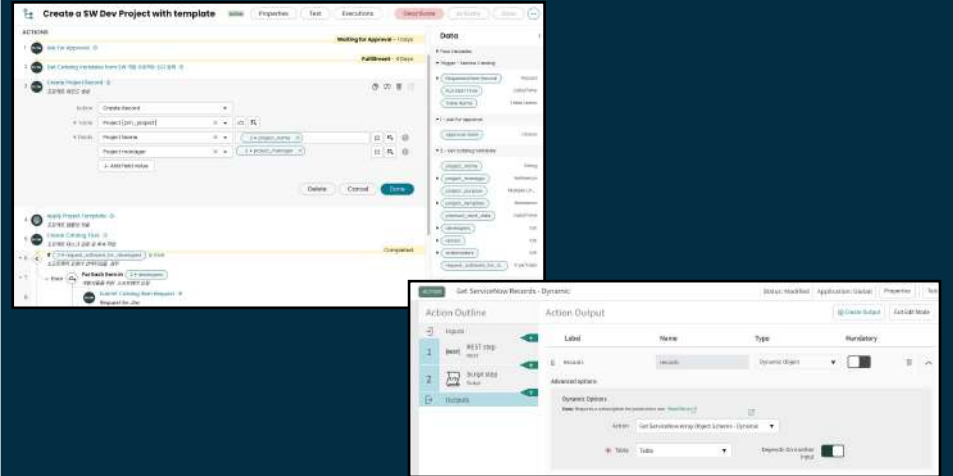


자동화 엔진을 통한

워크플로우 자동화

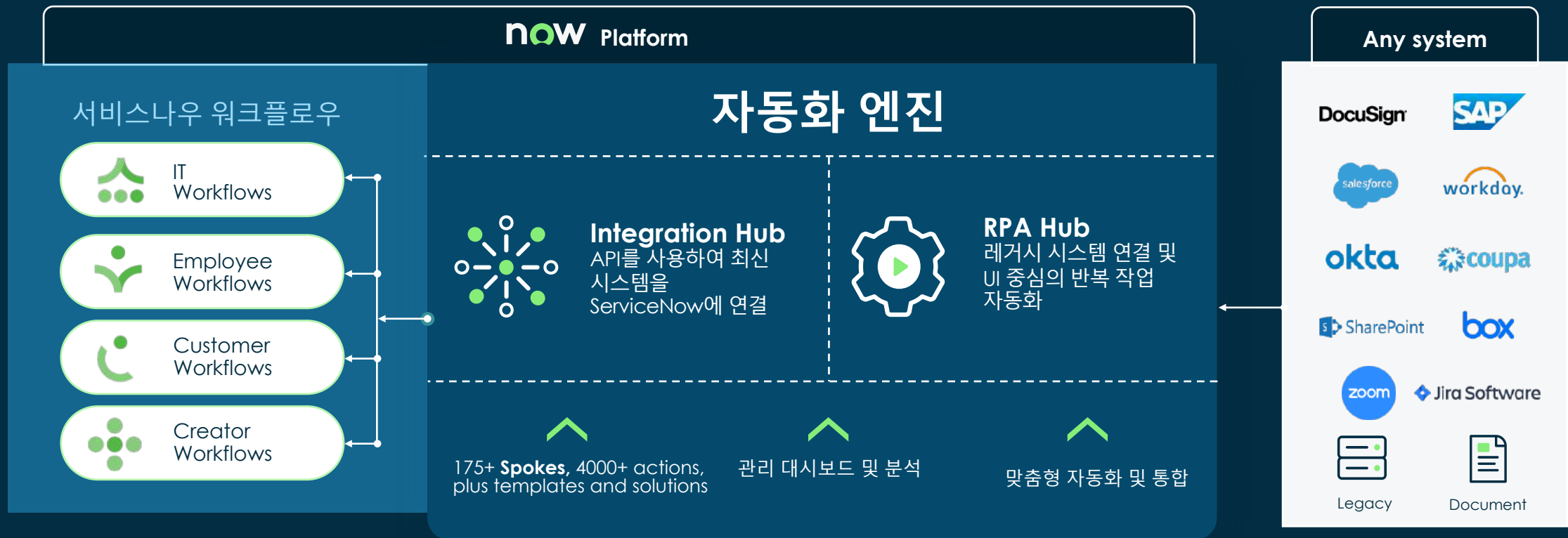


워크플로우 디자이너

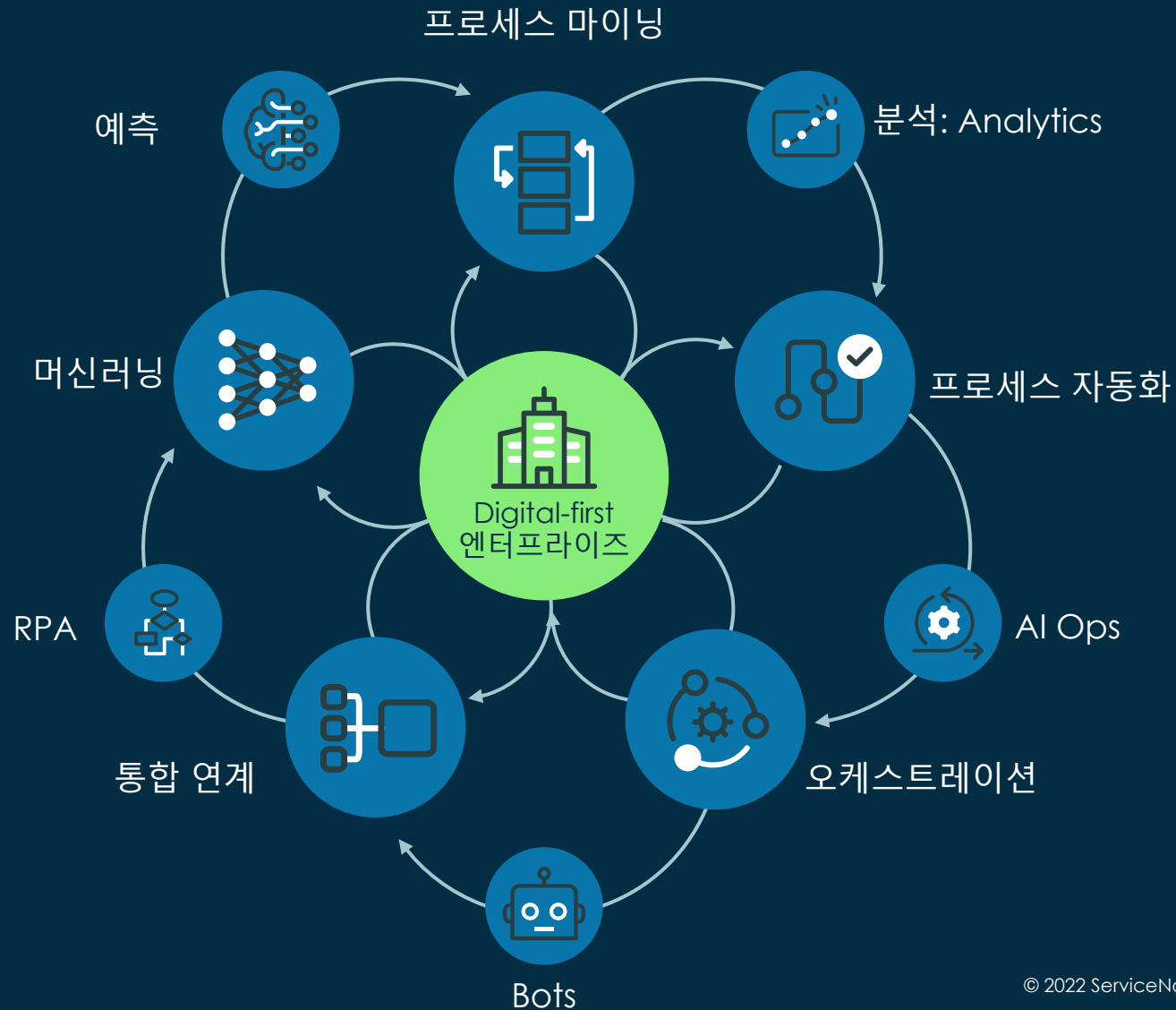


- ✓ No/Low 코드 기반 비즈니스 로직
- ✓ 서비스 카탈로그 Form, UX 빌더
- ✓ 통합 연계 (IntegrationHub)
- ✓ 자동화 가능한 패턴 탐색과 자동화 오케스트레이션
- ✓ 서비스 성과 관리 (SLA | SLO | 벤더 평가)

서비스나우의 자동화 엔진



서비스나우의 End to End 자동화 Orchestration



Digital-first 비즈니스 플랫폼

IT 서비스관리와 운영관리가 통합된 Now 플랫폼을 통해 상호 보안적인 사용자와 직원의 경험을 지속적으로 개선하고 향상합니다.



AI기반 IT 서비스 관리 + 운영관리



- 데이터 가치 제고
- 비용절감
- IT운영 향상
- 개선된 사용자/직원 경험

- 33% 더 빠른 인시던트 해결 시간
- 30%의 관리자 업무 효율성 향상
- 25% 더 빠른 주요 장애 해결
- 75%의 이벤트 노이즈 감소
- 67% 더 빠른 서비스 구성 맵 구현 시간
- 80%의 인시던트 생성 노력 감소

FORRESTER

The Forrester Certification of ServiceNow's Value Management Model, Forrester Consulting, April 2020.

서비스나우 플랫폼을 하나의 비즈니스 플랫폼으로 활용한 예시

accenture

55만명의 사용자를 가진 IT 및 전사 서비스 플랫폼으로 디지털 트랜스포메이션의 전사 확산, 2조원 이상의 서비스나우 확대

79% ↓ 70% ↓

IT 서비스관리 비용 절감

주요 HR서비스 처리 시간 절감

50% ↓ 10x

자동화된 디지털 워크플로우로 송장 프로세스 비용 절감

서비스 운영 변경 처리 속도 향상

zoom

일간 3억 명의 활성 사용자를 가진 세계 최대 화상회의 플랫폼에 서비스나우 AIOps를 적용하여 운영 자동화 및 선제적인 고객 서비스 지원. 지능적인 현장 서비스 관리로 50만 여대의 관리 형 회의 인프라 지원 (HaaS)



더 빨라진 고객 피드백 루프



AIOps 기반 서비스운영

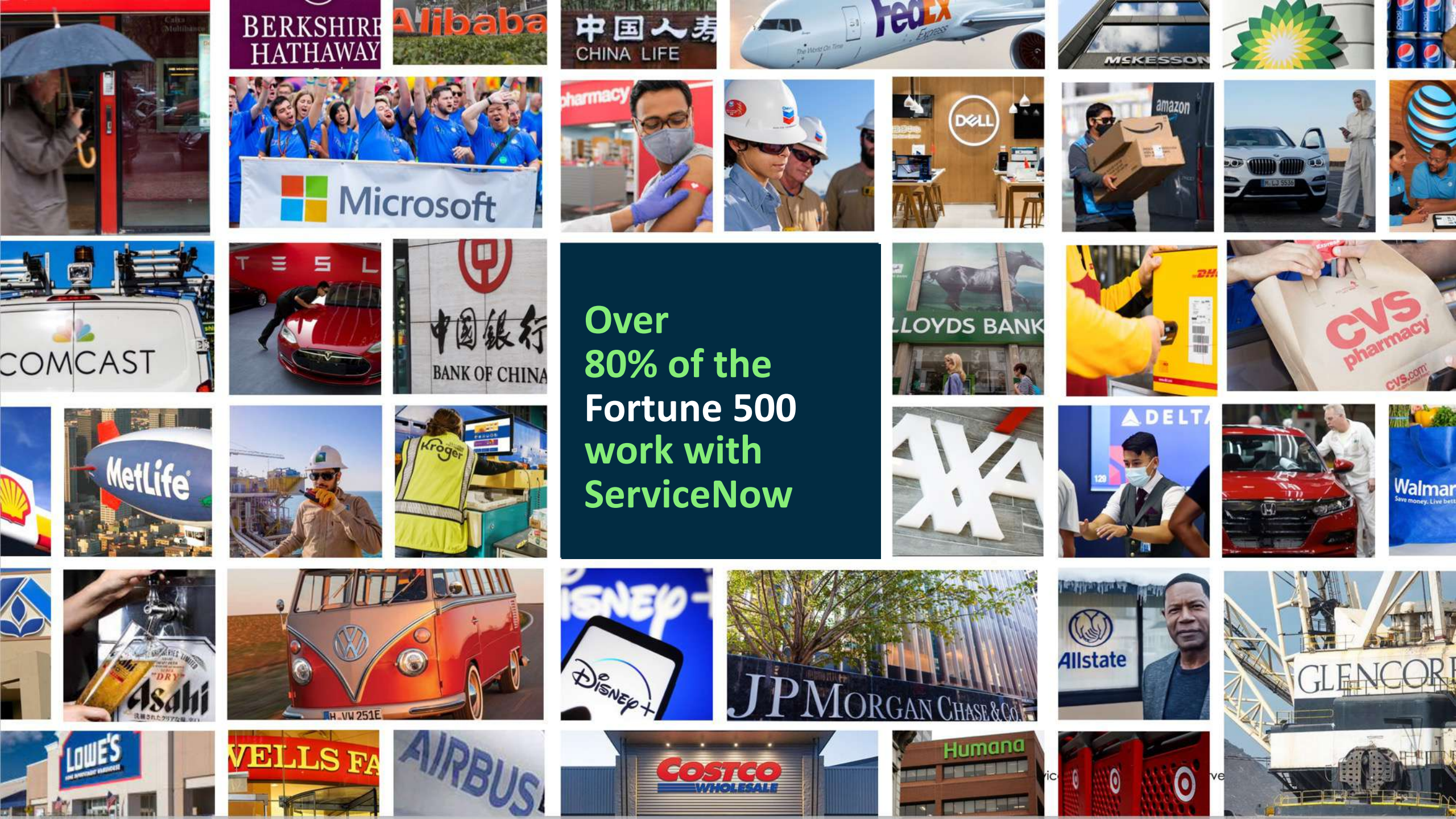
Disney+

5개월 만에 5천5백만명 이상의 사용자 갖춘 디지털 스트리밍 서비스를 위한 고객 서비스 관리 플랫폼 런칭. 셀프 서비스와 선제적인 고객 서비스 지원으로, 최소한의 인력 증원으로 급증하는 서비스 요청을 처리

40K+ 200K+

활성 채팅 고객 지원 서비스 수

일간 서비스 요청 사용자 수



BERKSHIRE HATHAWAY

Alibaba

中国人寿 CHINA LIFE

fedex Express

McKesson



中國銀行 BANK OF CHINA

Over 80% of the Fortune 500 work with ServiceNow



servicenow

Thank you



servicenow®