

# SaaS 생태계를 활용한 디지털 혁신 전략



LG CNS ServiceNow팀

이상진 팀장

# 목 차

## I. DX 혁신을 위한 우리의 과제

1. DX혁신을추구하는많은기업들이왜실패하는가?
2. DX혁신의핵심 Pain Point는?
3. Next IT Demand 대응해법은?
4. 비즈니스 민첩화를 위한 “디지털화”

## II. SaaS 생태계를 활용한 디지털 혁신 전략



# 1. DX혁신을 추구하는 많은 기업들이 왜 실패하는가?

기업의 생존을 위해 DX 혁신은 필수.  
그러나 DX 혁신을 성공한 기업은 어디에...???

## 70%

의 글로벌 기업이 디지털 전환 전략을 수립하거나 추진하고 있다고 응답하였습니다.

( '22년 한국산업기술진흥원 )

## 65%

가 2024년까지 국내 전체 ICT 투자 중 DX 관련 투자 비중입니다.

( '22년 한국 IDC )

## But, 70%

의 비중으로 DX 전환을 시도하는 기업들은 실패를 경험합니다.

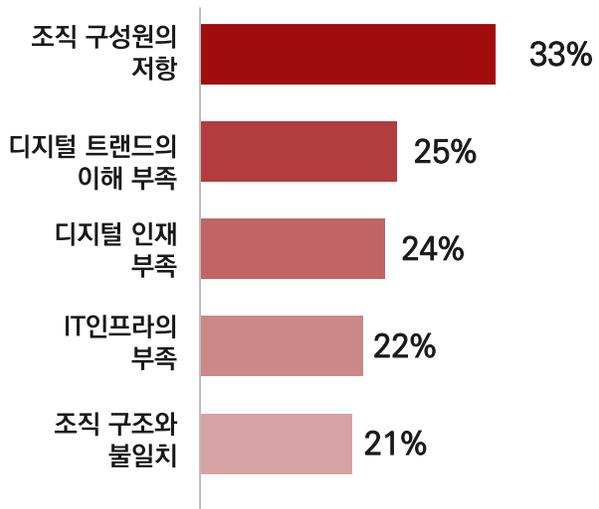
( '20년 MIT슬론 매니지먼트 리뷰 )

# Why Fail?

## 2. DX 혁신의 핵심 Pain Point는?

DX 혁신은 단순 인프라 구축에서 끝나는 것인가?

### DX 혁신 장애 요소



"Culture for a digital age" by McKinsey

실제 DX 서비스를 지속 발전 시킬  
인력과 조직의 변화를 이끌어야 함

대다수 기업들은  
조직 문화의 변화,  
일하는 방식의 변화,  
디지털 인재 확보  
등을 쉽게 해결하지 못함

단기간 해결하기 어려운  
인력, 조직의 변화 이슈를

SaaS 중심의  
Service 구현으로 극복

# 3. Next IT Demand 대응해법은?

과거에 비해 더 빨라진 비즈니스 환경 변화와 경쟁사대비 비교우위 확보에 주도적으로 대응하기 위해서는 기존 Legacy의 한계를 극복한 IT기반 근본적인 변화를 요구하고 있습니다.

## ✓ IT Capability 변화요구

고객 니즈 및 사업환경 변화의 신속한 대응 요구 증가

### Customer Demand

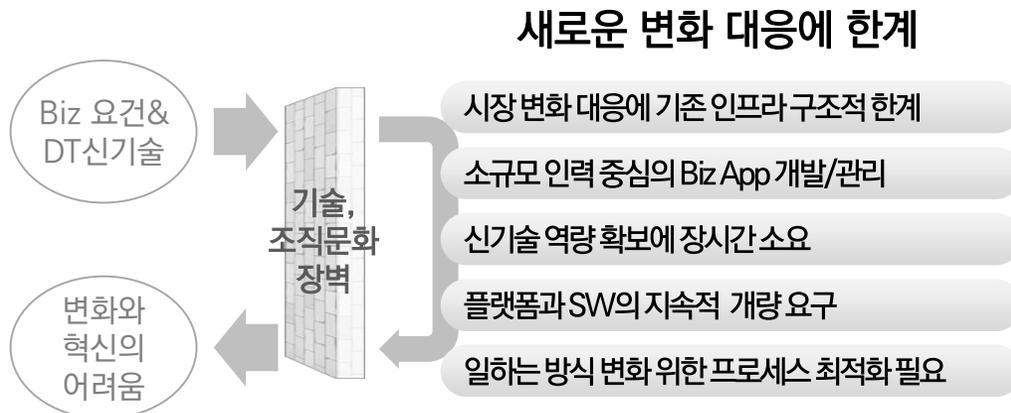
- 수시로 바뀌는 비즈니스 환경
- 중단 없는 서비스 니즈
- 새로운 고객경험과 감동제공
- 경쟁력 있는 서비스 확보

### Next IT Demand

- 요구사항을 빠르게 수용하기 위한 대응체계
- 중단되지 않고 결함 없는 서비스 제공체계
- 최신의 시스템을 신속하게 적용할 수 있는 기반
- 지능화되고 개인화된 서비스 적용

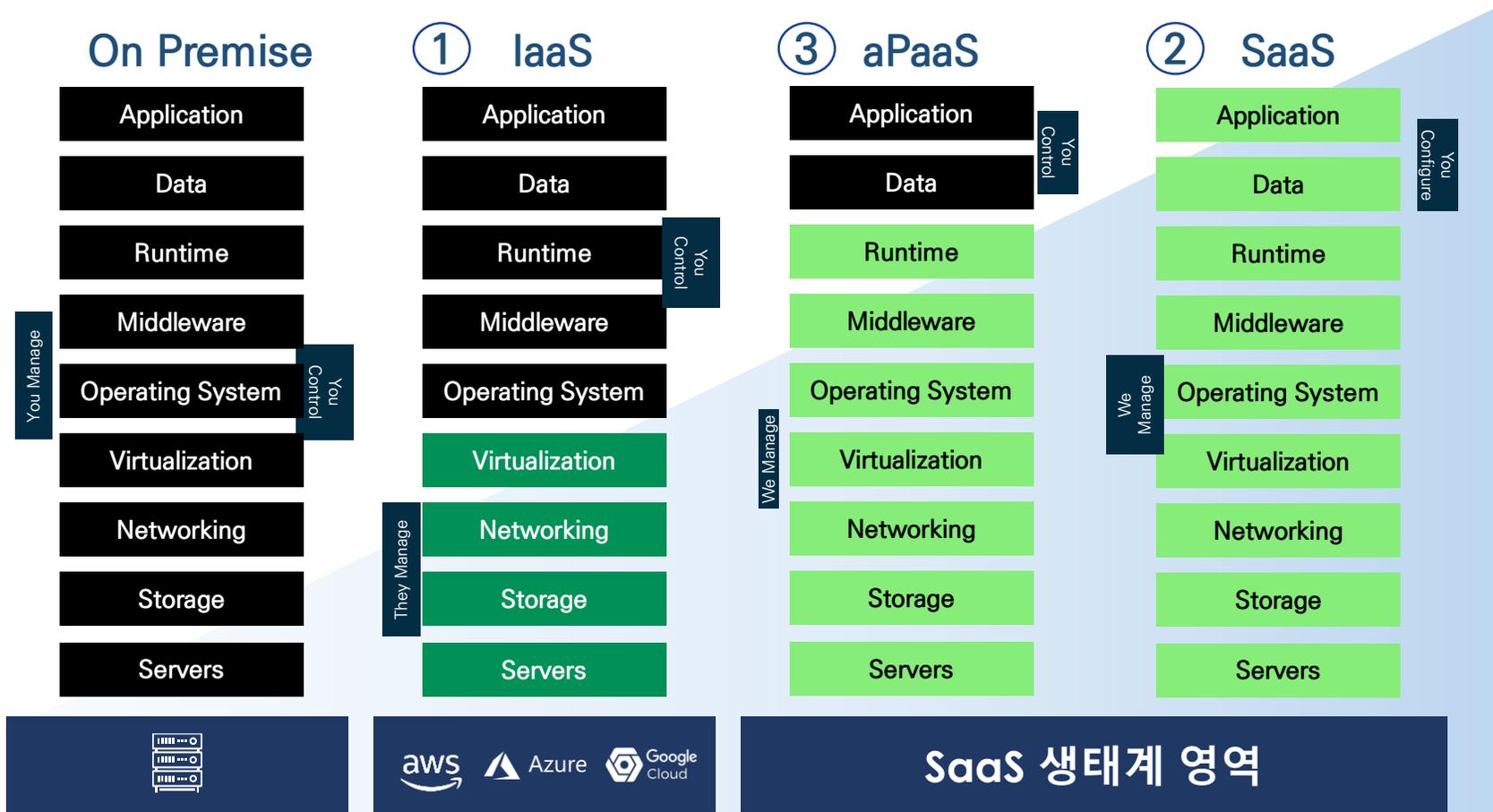
## How to solve it

**But,**  
Next IT Demand  
대응에 한계



# 4. 비즈니스 민첩화를 위한 “디지털화”

기술의 트렌드와 IT트렌드는 어제와 오늘이 다르고 또 내일이 다릅니다. 이러한 변화에 어떻게 민첩하게 대응할 수 있을 것인가?



변화하는 IT 트렌드를  
보다 민첩하게 대응

## 디지털화

- ① *AM(Application Modernization)을 직접 하거나*
- ② *Ready-Made된 적합한 SaaS를 도입하거나*
- ③ *SaaS플랫폼 내에서 Low-Code Platform 방식의 커스터마이징 수행*

# 목 차

## I. DX 혁신을 위한 우리의 과제

## II. SaaS 생태계를 활용한 디지털 혁신 전략

1. SaaS의 최신 기술 동향성
2. LG CNS가 바라보는 SaaS
3. All the Best SaaS in a Single Solution, LG CNS SINGLEX
4. SaaS 생태계를 활용 - ServiceNow와의 Partnership
5. Why ServiceNow
6. ServiceNow를 활용하는 LG CNS의 DX 혁신
7. Next ITSM
8. Digital Welcome Center
9. 발표를 마무리하며



# 1. SaaS의 최신 기술 동향

SaaS의 발전 방향 : 업무 전영역을 커버해야 하며, 각 영역의 서비스는 산업별로 특화되는 추세입니다.

#플랫폼



PaaS 영역으로의 이동, 기업 맞춤형 App 구축 환경 조성을 통한 **서비스 플랫폼화**

#모든 업무 영역



모든 업무 영역에서 Data Analytic 서비스 강화, 중앙 집중식 데이터 관리를 통한 **데이터기반 의사결정 지원**

#Vertical SaaS



고객 맞춤형 **산업별 인텔리전스/비즈니스 인사이트 제공**

#레거시 연계 API



통합지원 API 대응, API 기능 확대로 **Legacy 시스템과의 완전한 통합 지원**

#AI



AI, Machine Learning의 보급화, AI가 서비스에 기본 내장되어, **자동화 및 분석 역량 강화**

## 2. LG CNS가 바라보는 SaaS

단순히 필요 서비스를 하나 도입하는 것이 아니라 기업의 비즈니스 요구 기능 뿐만 아니라, 연계 서비스와의 호환성, 보안, 신기술 확장성 등이 고려된 최적의 SaaS를 제공 및 관리가 되어야만 합니다.

변화하는 고객 비즈니스에 능동적으로 대응할 수 있는  
**새로운 IT 역량의 제공이 필요**

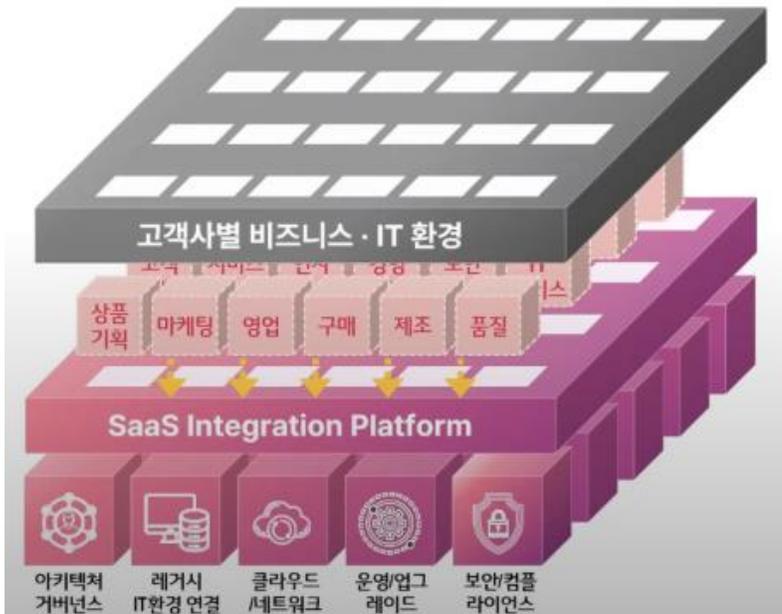
- 변화하는 니즈와 기술에 빠르게 대응 가능해야만 함
- 기업 Value Chain 전반에 걸쳐 서비스를 제공해야만 함
- 고객사의 특성과 비즈니스 상황에 맞게 선택과 통합이 가능한 Pick & Integration 방식의 다양한 서비스를 갖추어야 함
- 안전하고 신뢰할 수 있는 Platform 기반이어야 함



# 3. All the Best SaaS in a Single Solution, LG CNS SINGLEX

글로벌 솔루션의 선도 프로세스와 LG의 풍부한 노하우를 결합하여 꼭 필요한 30여개의 베스트 SaaS형 서비스로 기업의 일하는 방식을 혁신을 지원합니다.

- 기업의 핵심 비즈니스를 커버하는 34가지 핵심 SaaS 솔루션
- 서비스를 빠르고 안정적으로 연계하는 SaaS 통합 플랫폼
- 글로벌 솔루션 전환/도입 노하우 기반의 기업에 최적화된 Fast PI 컨설팅



## 기업 Value chain을 커버하는 최고의 SaaS플랫폼



상품기획	마케팅/영업	구매	제조/설비	R&D/품질	서비스	HR	경영관리	보안&IT관리	AI/블록체인
WIN상품기획 sophion LG CNS	마케팅 자동화 CORACLE LG CNS	구매관리 SAP Ariba LG CNS	설비관리 (EMS) IRIM LG CNS	프로젝트관리 (PMS) SIEMENS LG CNS	미래형 컨택센터 LG CNS	HR (글로벌형) LG CNS	지능형 경비관리 (UAS) LG CNS	방문예약 포탈 LG CNS	챗봇 플랫폼 LG CNS
WIN서베이 qualtrics LG CNS	영업파이프라인 관리 LG CNS	업력사 평판관리 LG CNS	RaaS (Robot as a Service) LG CNS	품질관리 (QMS) SIEMENS LG CNS	필드서비스 관리 LG CNS	HR (한국형) LG CNS	기준정보관리 (MDM) ToBeWAY LG CNS	출입보안 통합플랫폼 (SecuXper) LG CNS	DID (딕딿) LG CNS
통합 상품기획 서비스 Pick & Integration	수익성/리스크 분석 LG CNS	통합 구매 서비스 Pick & Integration	생산실행시스템 (MES) LG CNS	제품/공정영향분석 (FMEA) SIEMENS LG CNS	고객의 소리 LG CNS	근태/복리후생 관리 LG CNS	ESG LG CNS	IT 서비스 관리 servicew LG CNS	TaaS (Token as a Service) LG CNS
	고객정보 통합관리 LG CNS			어플리케이션 Lifecycle관리(ALM) SIEMENS LG CNS		급여관리 LG CNS	위기관리 LG CNS		
	통합 마케팅/영업 서비스 Pick & Integration			표준프로세스 관리 enrkeat LG CNS		배움마당 LG CNS			
				통합 품질 서비스 Pick & Integration		통합 HR 서비스 Pick & Integration			

고객의 Needs에 최고의 Value를 제공할 수 있는 글로벌 SaaS 생태계와 결합



# 4. SaaS 생태계를 활용 - ServiceNow와의 Partnership (2/2)

ServiceNow기반의 고객 비즈니스 혁신을 위해 서비스 도입 기획에서 구축, 운영, 최적화 등 모든 과정에서의 고객 맞춤형 서비스를 제공합니다



# 5. Why ServiceNow (1/4)

세계 최고의 SaaS 기업으로 ServiceNow Service(SaaS) 기반 선도 프로세스를 빠르게 고객에게 이식하면서 고객 비즈니스의 혁신을 가속화하고자 합니다

<p><b>ServiceNow 회사</b></p> <p><b>\$6.891B</b> FY22 매출액</p> <p><b>20,000+</b> 글로벌 직원 숫자</p> <p><b>28%</b> YoY 성장</p>	<p><b>고객</b></p> <p><b>~85%</b> 포춘 500 기업</p> <p><b>98%</b> 갱신을</p> <p><b>7,700+</b> 전체 고객 수</p> <p><b>1,637</b> 1M\$ ACV 이상의 고객 수</p>	<p><b>파트너</b></p> <p><b>1500+</b></p>
--	--	---------------------------------------

**Purpose**

*We make the world work better for everyone*

<p><b>WE OPTIMIZE</b> processes to empower people to do their best work</p>	<p><b>WE CONNECT</b> siloes to create seamless experiences for employees and customers</p>	<p><b>WE CREATE</b> new value by enabling innovation at scale and speed</p>
---	--	---

**지속적 혁신 및 전략**

**25%** R&D 투자 →

Survey trends, Establish priorities, Develop products, Define solutions, Deliver experiences

--	--	--	--

# 5. Why ServiceNow (2/4)

Now Platform을 중심으로 사람과 기능, 시스템을 연결하여 혁신을 주도하고, 비즈니스 민첩성을 향상하며, 생산성을 증대합니다.



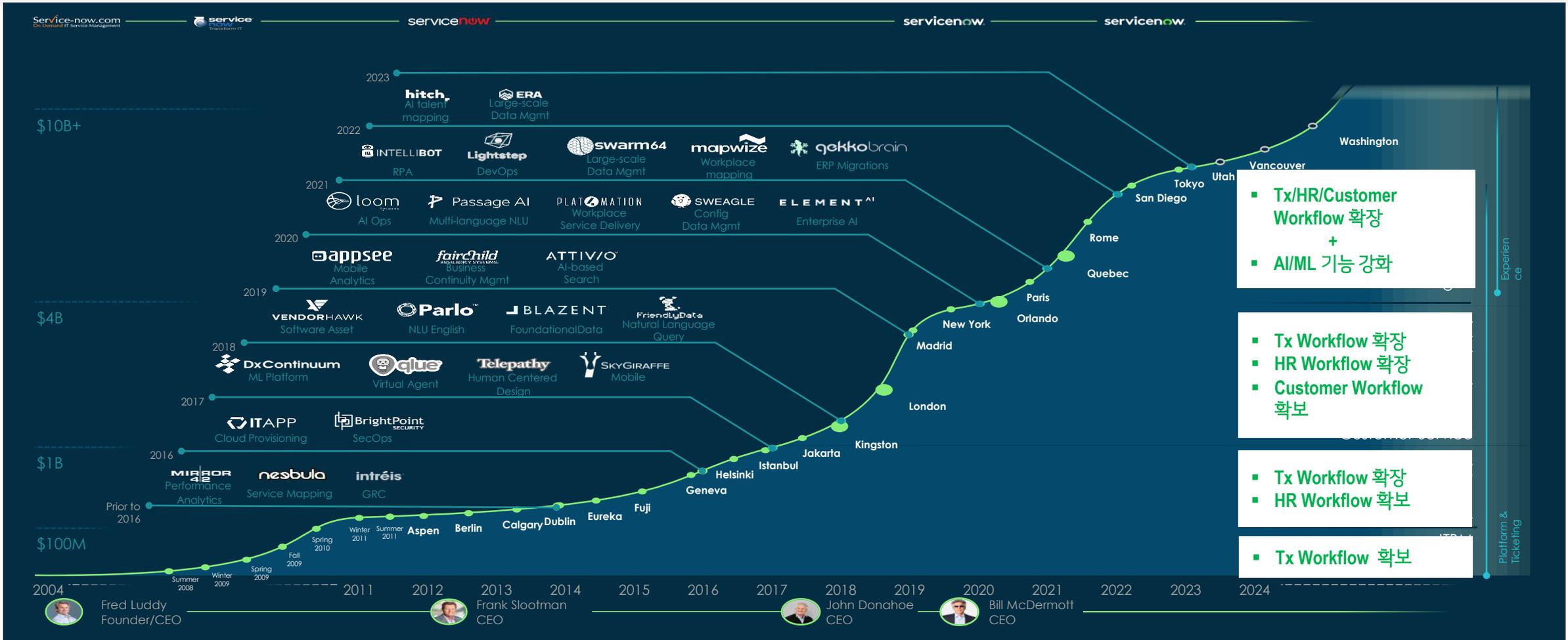
# 5. Why ServiceNow (3/4)

ServiceNow는 IT혁신의 핵심은 디지털 워크플로우로 보고 있으며, 이러한 서비스는 IT와 직원, 고객에 대한 솔루션 영역을 각각 제공하고, 이 세 가지 영역을 넘나들며, 다른 솔루션과의 연동을 통해서 보다 자유로운 워크플로우를 생성할 수 있는 크리에이터 솔루션을 제공합니다.



# 5. Why ServiceNow (4/4)

2016년 이후 지속적으로 혁신적인 기술 기업의 인수 합병을 통해 서비스 병행이 아닌 플랫폼의 자체의 핵심 역량을 강화하고 있습니다.



- Tx/HR/Customer Workflow 확장 + AI/ML 기능 강화

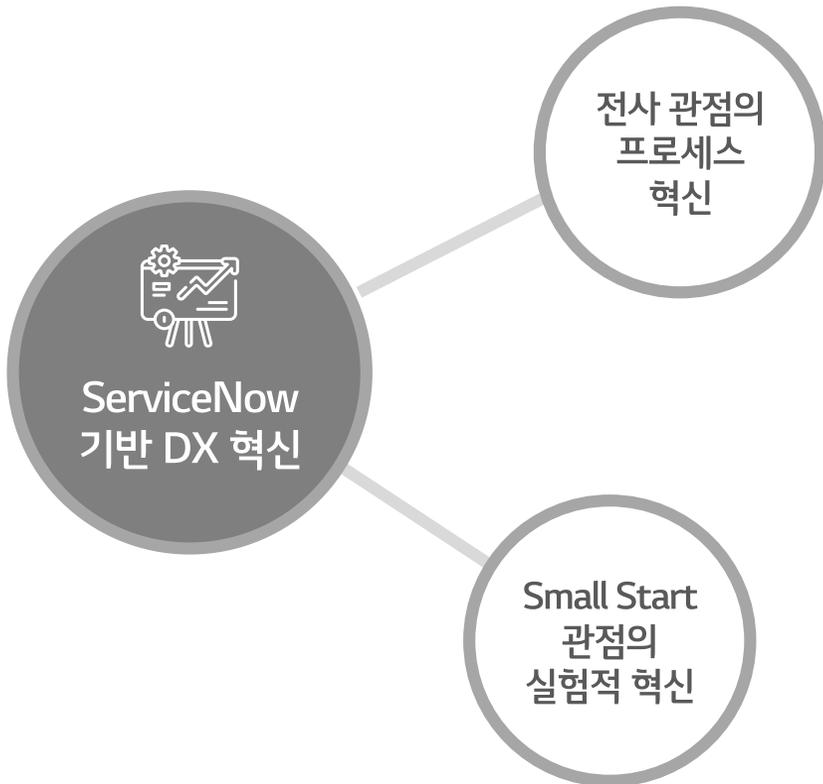
- Tx Workflow 확장
- HR Workflow 확장
- Customer Workflow 확보

- Tx Workflow 확장
- HR Workflow 확보
- Tx Workflow 확보

# 6. ServiceNow를 활용하는 LG CNS의 DX 혁신

전사 IT서비스 관리의 전방위적 프로세스 혁신과 동시에 다양한 실험적 혁신을 통한 단계별 확대 전략을 동시에 전개합니다.

일관성 · 민첩성 · 창의성을 확보할 Two Track 전략



## 전사적 혁신 – Next ITSM

모든 서비스의 접점을 하나의 단일창구로 통합

SaaS & Cloud, 레거시, 온프레미스, 협력사 등 모든 운영인력과도 유기적 협업

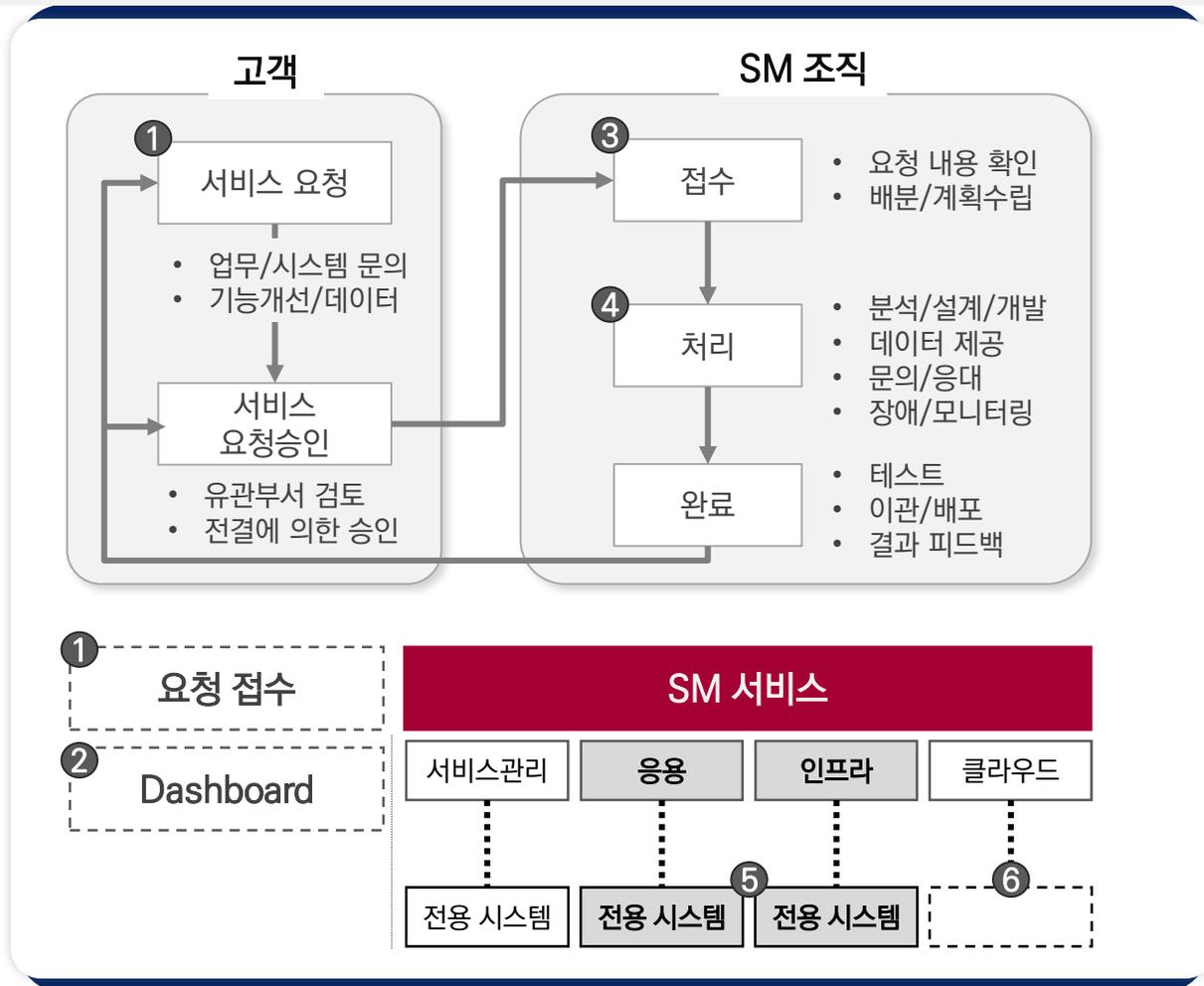
고객에 최적의 SM을 제공하기 위해 커뮤니케이션 체계 구축

## 실험적 혁신 – Digital Welcome Center

- ServiceNow의 HRSD 플랫폼을 활용하여 HR 경험 확장
- 구성원과 회사 간의 일관된 경험을 제공하는 통합 Contact Point 제공
- 복잡한 업무 여정을 자연스럽게 수행

# 7. Next ITSM (1/2)

새로운 IT 기술을 수용하는 데 기존 SM관리 시스템의 한계가 있어 이를 통합 관리하기 위한 새로운 체계 및 시스템 필요하였습니다.



## Customer Pain Point

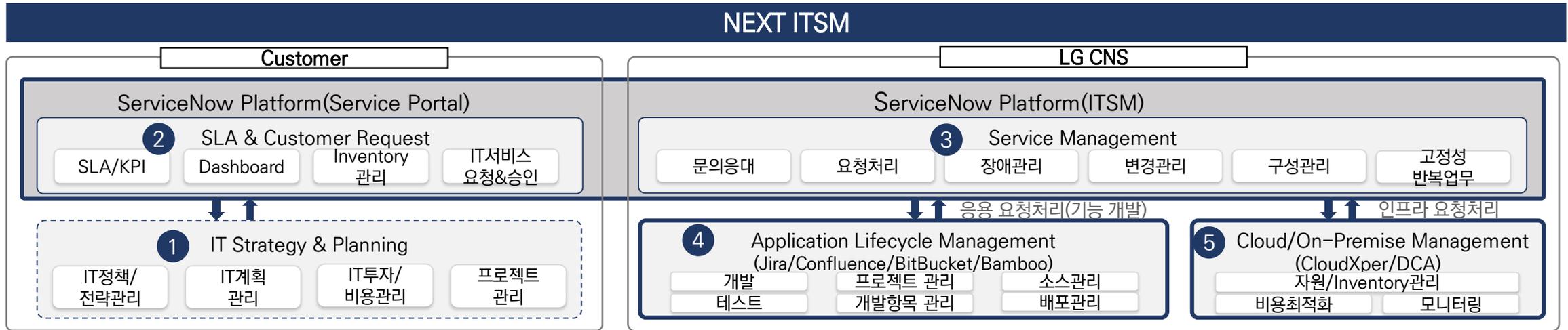
- 1 IT 관련 서비스 요청 유형에 따라 접수 및 처리 창구가 다양화
- 2 IT Inventory에 대한 표준 체계가 미흡하여, SM 업무 현황에 대한 다양하고 정확한 정보 조회가 곤란 함

## LG CNS Pain Point

- 3 복잡한 관리 절차/항목으로 오랜 처리 시간 및 빈번한 수작업 발생
- 4 자동화 도구 기반의 업무 처리 미흡으로 SM 품질 저하 발생
- 5 SM 관련 시스템들이 독자적으로 운영되어 업무 연속성 확보가 어려움 (예: 응용-인프라 정보 Mapping 필요 등)
- 6 Water-Fall 기반의 現 SM관리 체계로는 클라우드, SaaS 등 새로운 기술에 대한 지원이 불가함

# 7. Next ITSM (2/2)

LG CNS는 변화하는 사업전략 및 기술에 대응하기 위해 Global BP인 ServiceNow 적용하여 SM 통합관리 체계를 확보하고, SM 업무 혁신 견인 및 고객 Full visibility를 제공하고 있습니다.



- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① IT관리 영역 SaaS 서비스 제공</li> <li>② Single View 제공, 응용/인프라 IT Inventory 체계 정비</li> <li>③ SM 프로세스 통합/간소화/효율화</li> <li>④ ALM(Application Life Cycle Mgt) 표준화</li> <li>⑤ Cloud/ On-Premise 인프라 운영체계 정립</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIO 관점의 IT 통합 관리 체계 구축</li> <li>• SM 요청 창구 단일화, SM 성과 Dashboard 제공(미터링, KPI, 장애/선감지, 요청내역 등)</li> <li>• IT Inventory 체계, Life Cycle 수립 및 정비(응용 vs 인프라 Mapping)</li> <li>• Legacy/솔루션/SaaS/On-Premise 인프라/Cloud 인프라 등 다양한 SM 서비스 프로세스 통합</li> <li>• SM 프로세스 정비, 선감지/장애 처리 개선</li> <li>• DevOps, Agile 등 신기술이 반영된 표준 도구 정비</li> <li>• 클라우드/On-Premise 인프라 요청 처리 자동화</li> <li>• IT Inventory 현행화 프로세스 수립</li> </ul> |
|--|---|

# 8. Digital Welcome Center (1/4)

거대한 DX의 혁신보다는 작은 변화의 시작에 포커스하였습니다. 그리고 변화에 빠르게 반응할 수 있는 신입 입사자들의 Pain Point를 들여다 보았습니다.



웰컴키트를 받았을 때 기분이 너무 좋았습니다.  
입사 전에 받으면 더 좋겠다는 생각이 들었습니다. ^^

어렵게 입사한 만큼 팀장, 동료들의 축하  
를 많이 받고 싶어요~

입사 첫날 분주하게 노트북, 출입증 등의 등록  
을 힘겹게 했던 기억이 있습니다.

입사 후 해야 할 일들이 많이 있더라구요.  
시스템도 너무 많고 어디로 어떻게 접속해서 처  
리해야할 지 알 수 없었습니다. 한참 헤맸습니  
다. ㅠㅠ

입사 확정 후 소속 팀장의 연락처 정보가 있는 메일을 받  
았고 팀장에게 입사안내를 받으라고 했습니다. 좀더 친절  
했으면 좋겠어요.

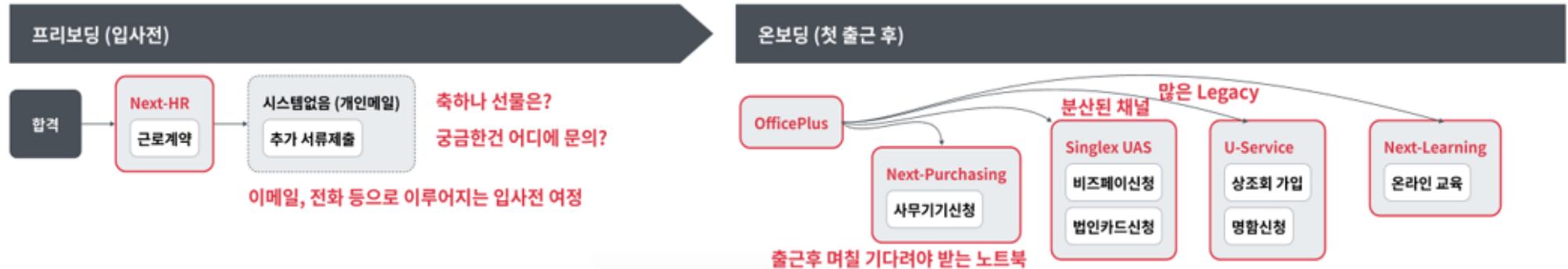


# 8. Digital Welcome Center (2/4)

입사확정 이후 온보딩 단계에서 발생하는 입사자, 채용담당자, 멘토의 부정적인 경험을 긍정적인 경험으로 전환해 줄 수 있는 디자인에 주력하였습니다.

## [As-Is 입사자 경험]

프리/온보딩 여정에서 다수의 유관시스템과 개인 메일 등을 활용하여 진행



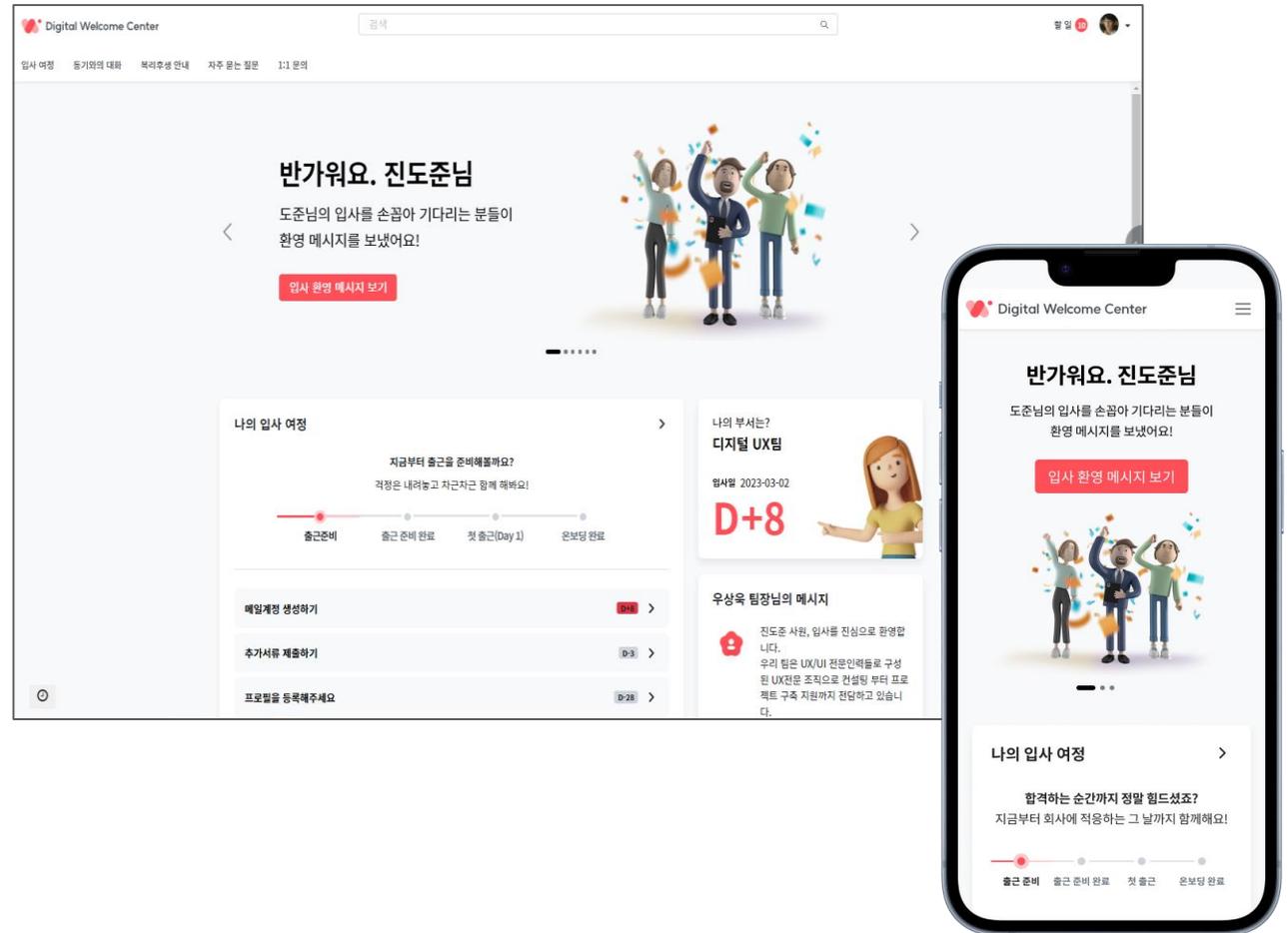
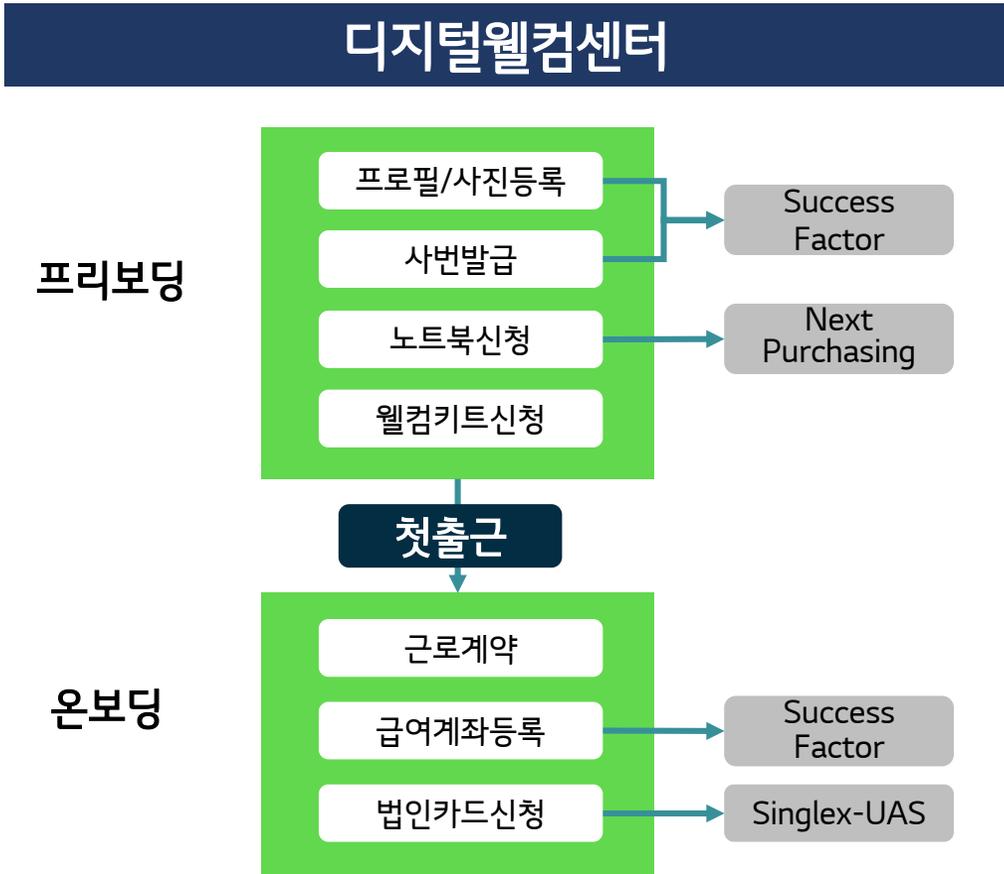
## [To-Be 입사자 경험]

하나의 채널에서 수행 입사자 WorkFlow 기반 프리/온보딩 여정 리디자인



# 8. Digital Welcome Center (3/4)

DWC는 신규 입사자는 물론 채용담당자의 불편함과 수고로움을 덜어주고 회사에 대한 신뢰감과 소속감 향상을 지원합니다



설레는 **첫출근**의 **여정**

## 디지털 웰컴센터



# 9. 발표를 마무리 하며 ...

## 성공적인 DX 혁신을 위해서

기업의 IT관리자는

비즈니스와 기술의 변화에  
빠르게 대응하기 어렵다면  
**SaaS Service 도입 추진**

“신규 시스템을 구축하는 1~2년 기간동안  
IT 기술 트렌드는 새롭게 변화한다”

**Speed & Agility**

IT 서비스 제공자는

고객에게 최상의 Value를  
제공해야 하며, 이를 위해  
**SaaS 생태계를 적극 활용**

“나만이 할 수 있다는 생각보다 우리가 할 수  
있다는 생각의 변화가 필요”

**Collaboration**

기업의 관리자는

SaaS 기반의 변화된 프로세스를  
신속히 내재화하고 이를 통해  
내부 혁신 스토리를 발굴하여  
**DX 혁신 동력을 공급**

“변화의 주체가 소수 집단이 아닌 모두가 되어야 하며,  
모두가 혁신 스토리 발굴자가 되어야 함”

**Change**

감사합니다.

