

servicenow.

“하이브리드 환경에서”  
End to End 통합 IT 서비스 관리 및  
선제적 장애관리 구축 방안  
*서비스나우 플랫폼 소개*

이승민 이사 / [seungmin.lee@servicenow.com](mailto:seungmin.lee@servicenow.com)

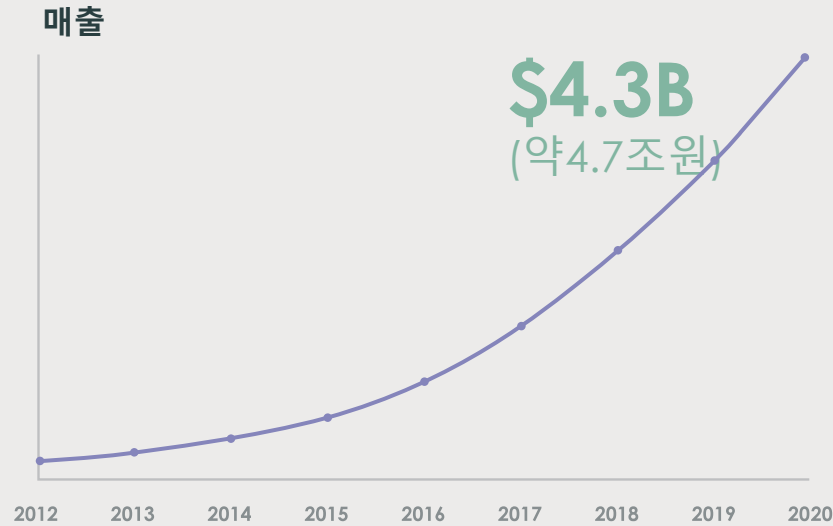
서비스나우 코리아

# ServiceNow – 디지털 전환 확산을 위한 플랫폼 회사

## Our company<sup>(1)</sup>

**2004**  
설립 연도

**13,000+**  
전세계 직원 수  
한국  
데이터센터 오픈  
(2020.4)



## 매출 성장

**30%+**

연간 서브스크립션 매출 성장률

## 글로벌 파트너 수

**1,500+**



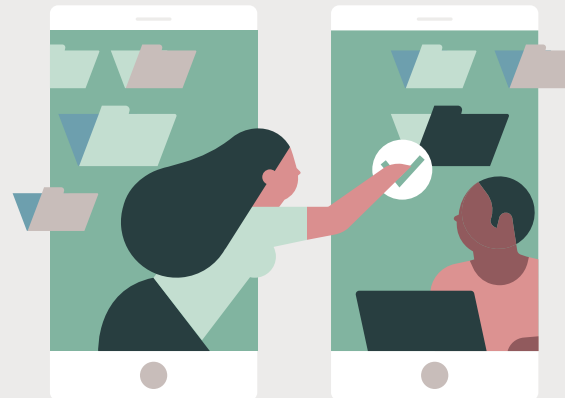
## Our customers<sup>(2)</sup>

**~80%**  
Fortune 500 기업 중  
비율

**99%**  
계약 갱신율

**7,000+**

글로벌 엔터프라이즈 고객 수



**STANDARD  
& POOR'S 500**



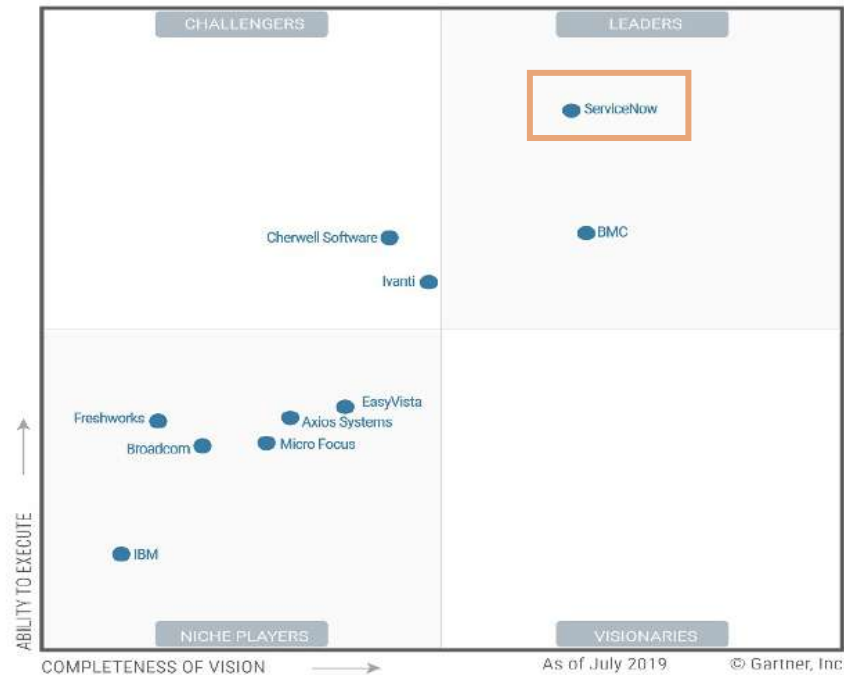
(1) As of Q4 2020 (2) As of Q4 2020

©2020 FORTUNE Media IP Limited. All rights reserved. Used under license. Future 50 is a trademark of FORTUNE Media IP Limited and is used under license. FORTUNE and FORTUNE Media IP Limited are not affiliated with, and do not endorse products or services of, ServiceNow.

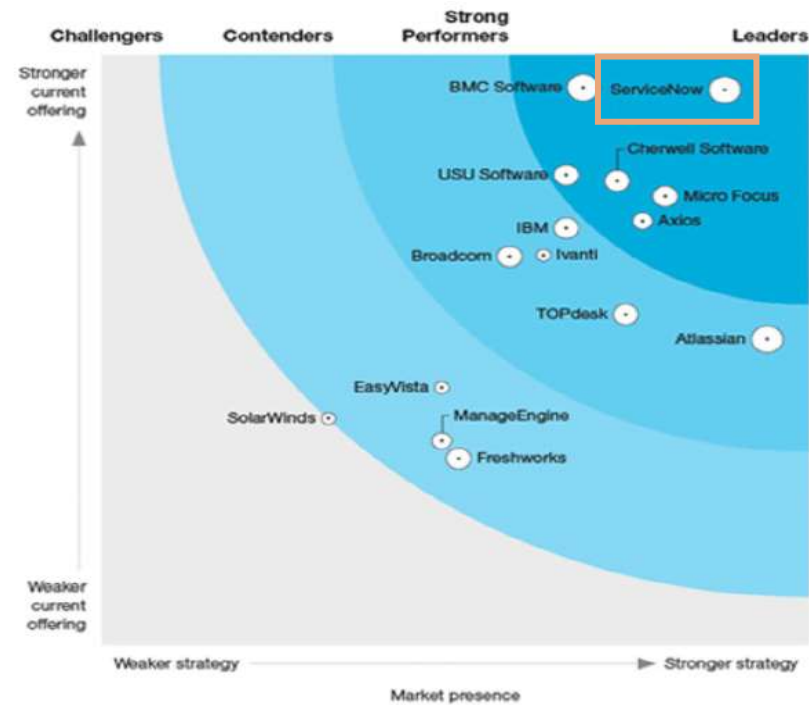
# 서비스나우, Analyst평가

애널리스트들은 비전, 전략 및 실행역량 관점에서 서비스나우를 IT 및 Enterprise 서비스 관리영역의 최고의 Leader로 평가함

Gartner Magic Quadrant – IT Service Mgmt.









Forrester Wave - Enterprise Service Mgmt.



1) 출처 : Gartner Magic Quadrant 2019년 8월 발표, 2) Forrester Wave 2019년 4분기 발표

# 고객사례 - 전세계 1,500개+(대기업)

## System Integrators

 **accenture**  
 **Deloitte.**  
 **DXC.technology**  
 **EY**  
 **IBM**  
 **KPMG**




















## Big Tech

 **Microsoft**  
 **SAP**  
 **Google Cloud**  
 **Adobe**  
 **aws**

## Service Provider

 **Atos**  
 **CGI**  
 **Cognizant**  
 **FUJITSU**  
 **Infosys**  
 **GDIT**  
 **gfi**  
 **swisscom**  
 **SOFIGATE**  
 **vodafone**  
 **Capgemini**  
 **sopra steria**  
 **NTT DATA Services**  
 **NetOne**  
 **leidos**

## Regional

 **inMorphis**  
 **acorio**  
 **AHEAD**  
 **Cask**  
 **CDW**  
 **Alphametric**  
 **serviceberry™**  
 **Computacenter**  
 **CloudGo**  
 **agineo**  
 **Service Line Solutions**  
 **BETA 80 GROUP**  
 **Red Moki**  
 **Crossfuze**  
 **devoteam**  
 **ncs**  
 **VALUEFLOW**  
 **enable**  
 **nexus technologies, inc.**

# 고객사례 - 게임사

---



# 고객 인스턴스는 보안을 기반으로 안정적으로 운영됩니다.

13

paired cloud  
datacenters

99.992%

uptime

85K+

instances under  
management



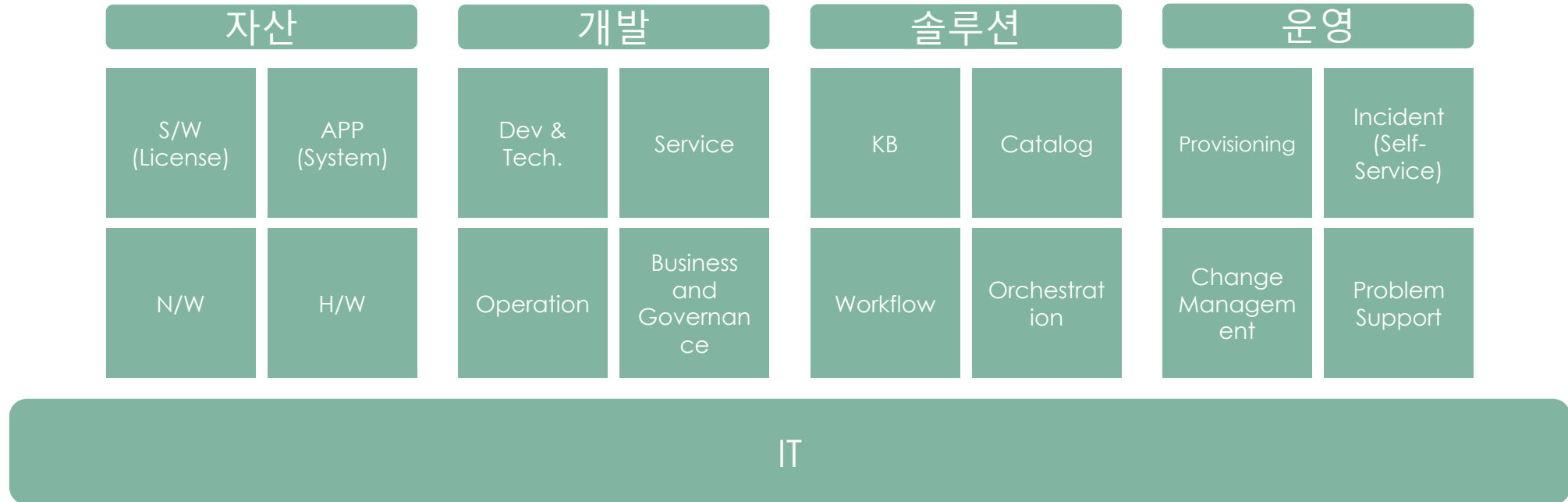
# 전사 디지털 서비스 관리 플랫폼

“업무 환경을 디지털 컨슈머 경험으로” - 전사 디지털 서비스 관리 플랫폼

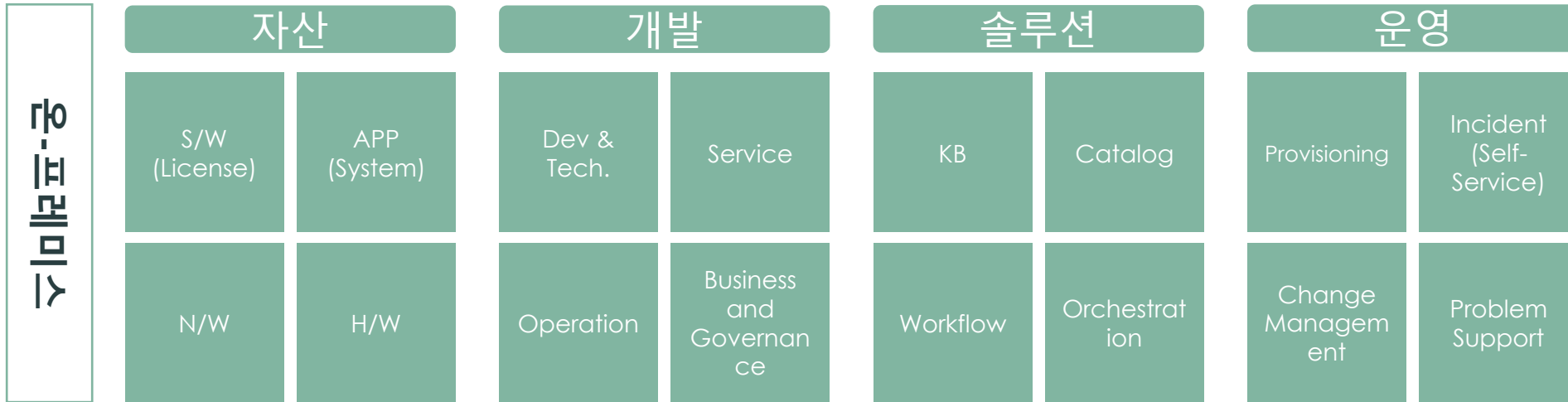


# End to End, Hybrid IT환경

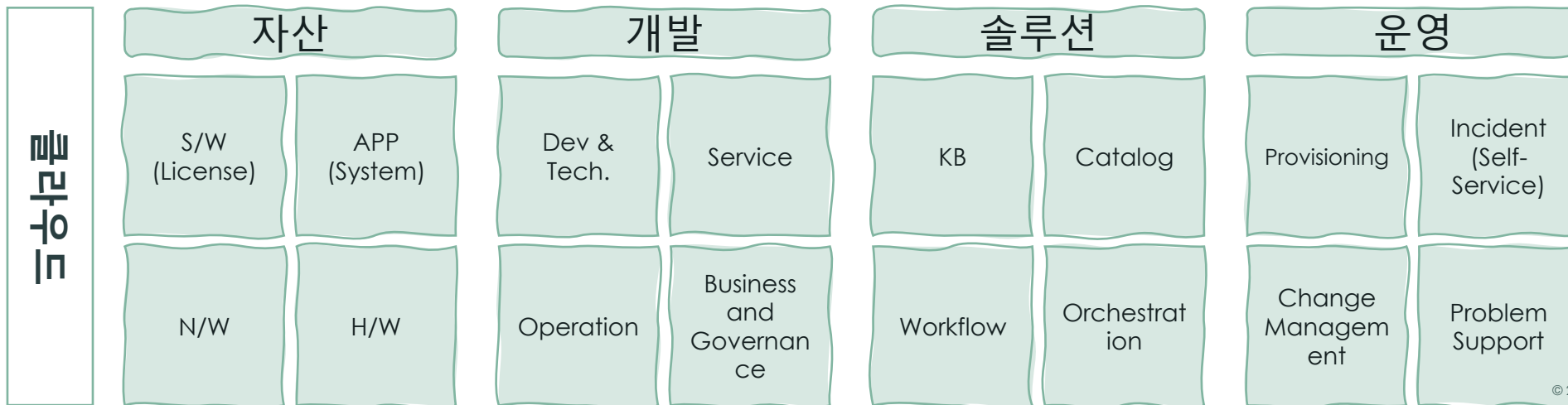
# End to End IT Lifecycle.....



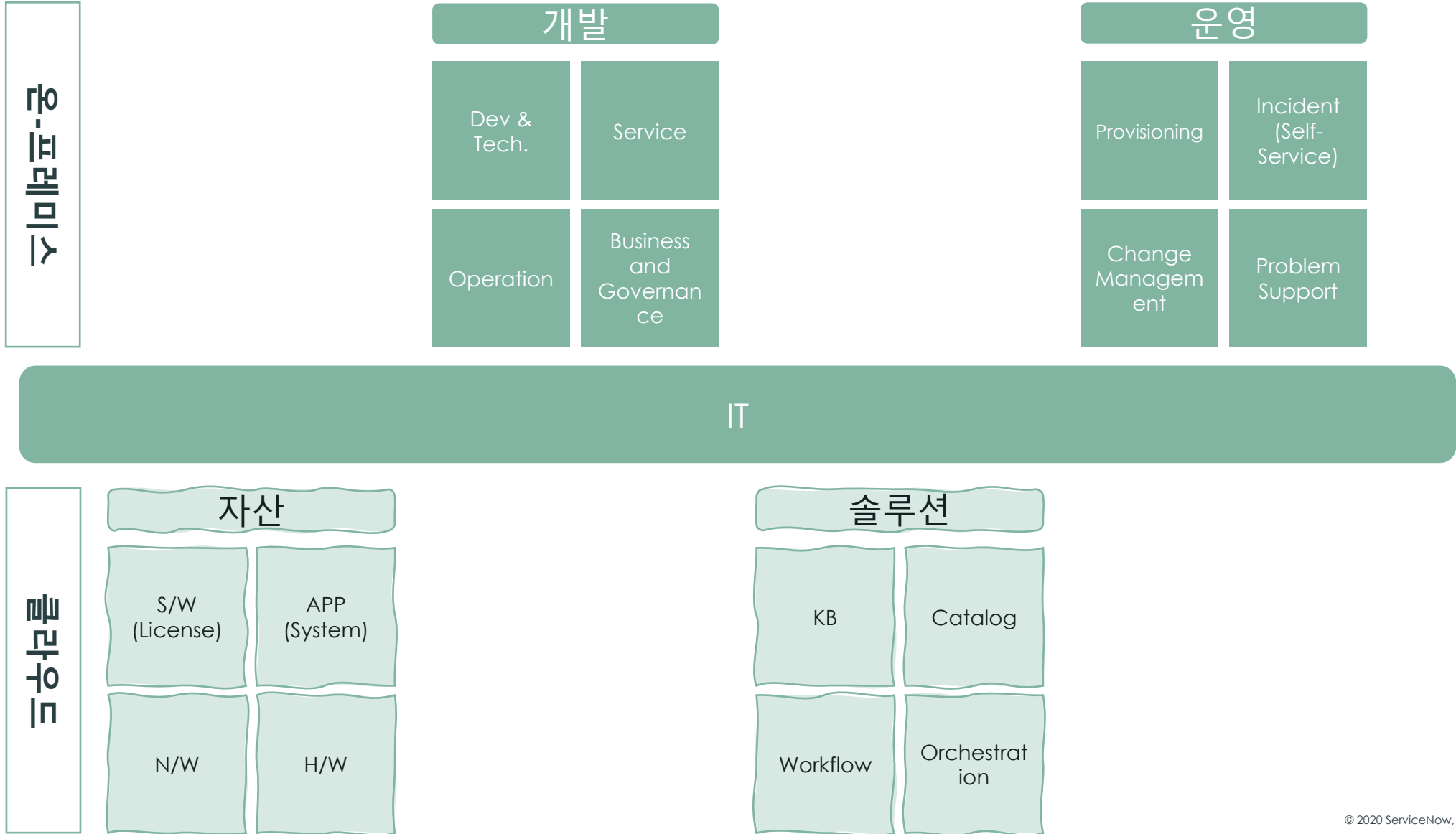
# What's Hybrid of IT?



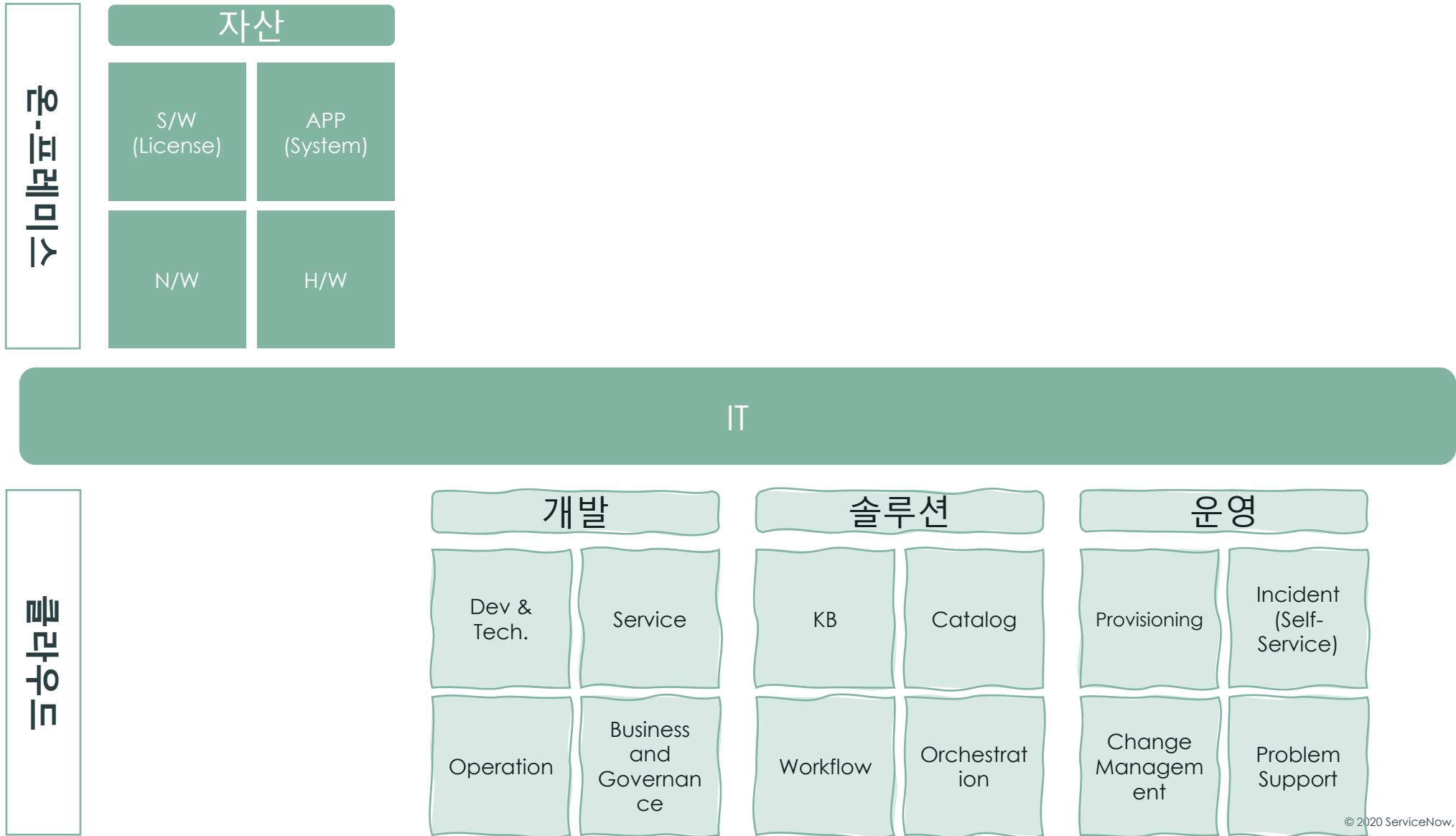
## IT



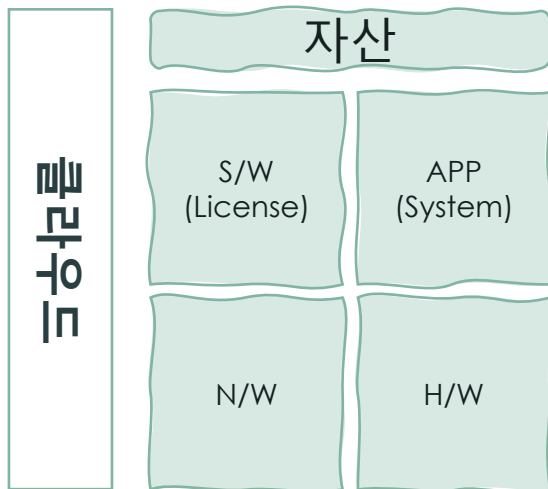
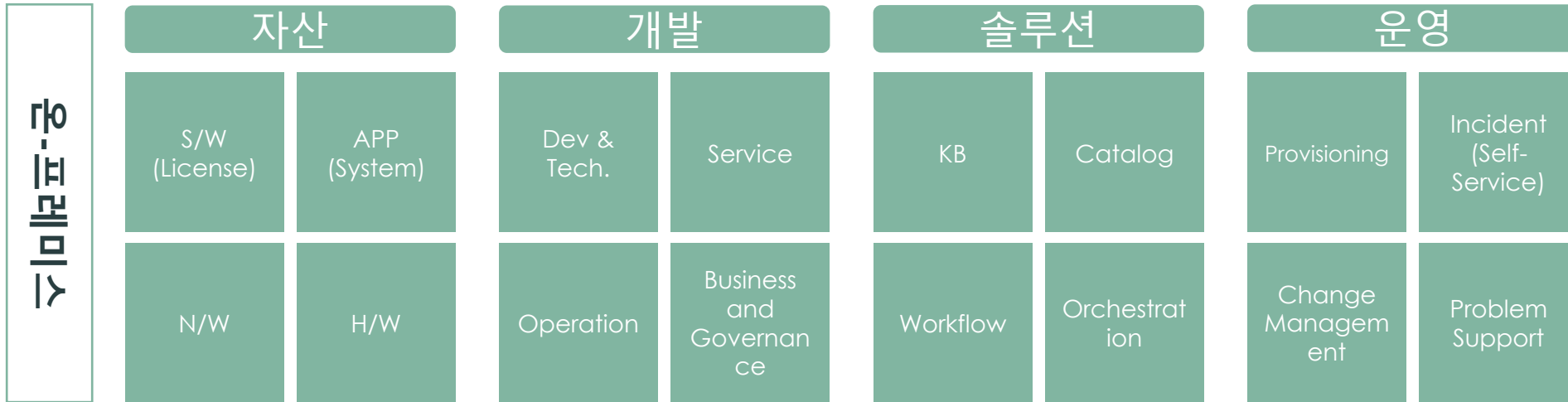
# What's Hybrid of IT?



# What's Hybrid of IT?

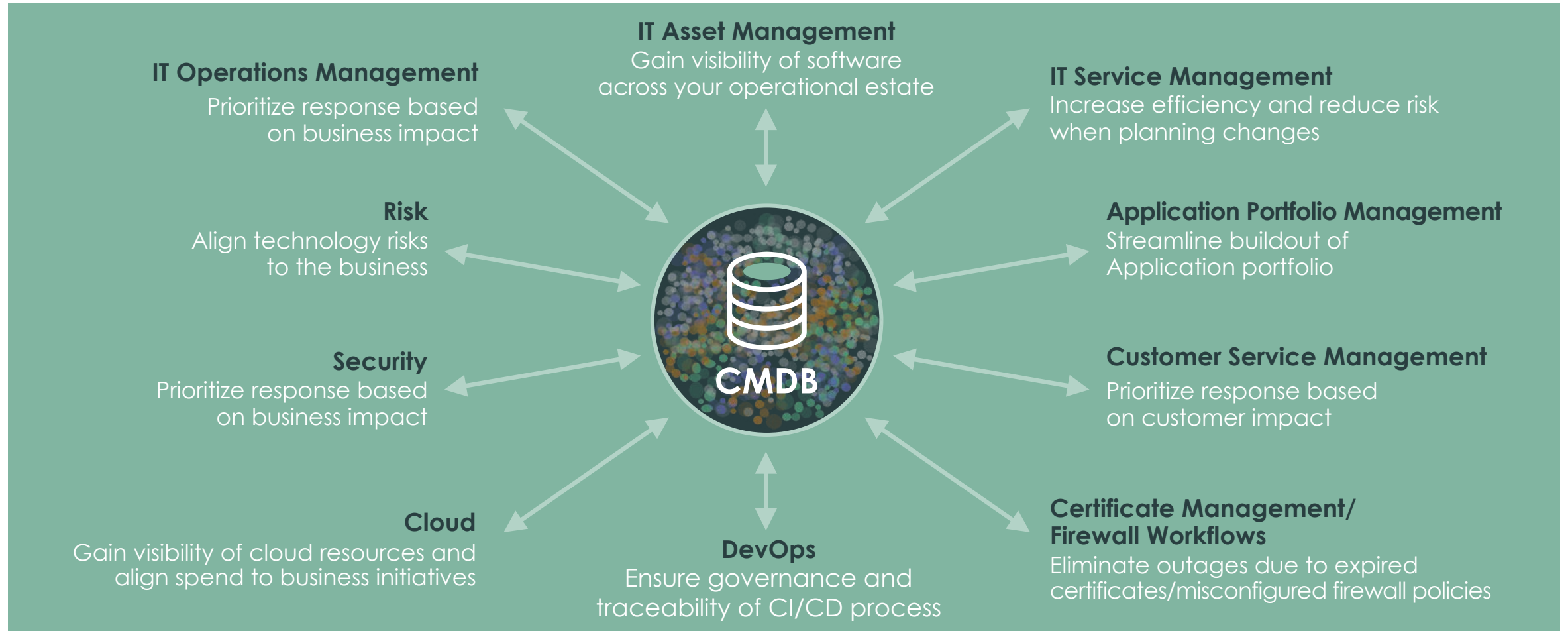


# What's Hybrid of IT?

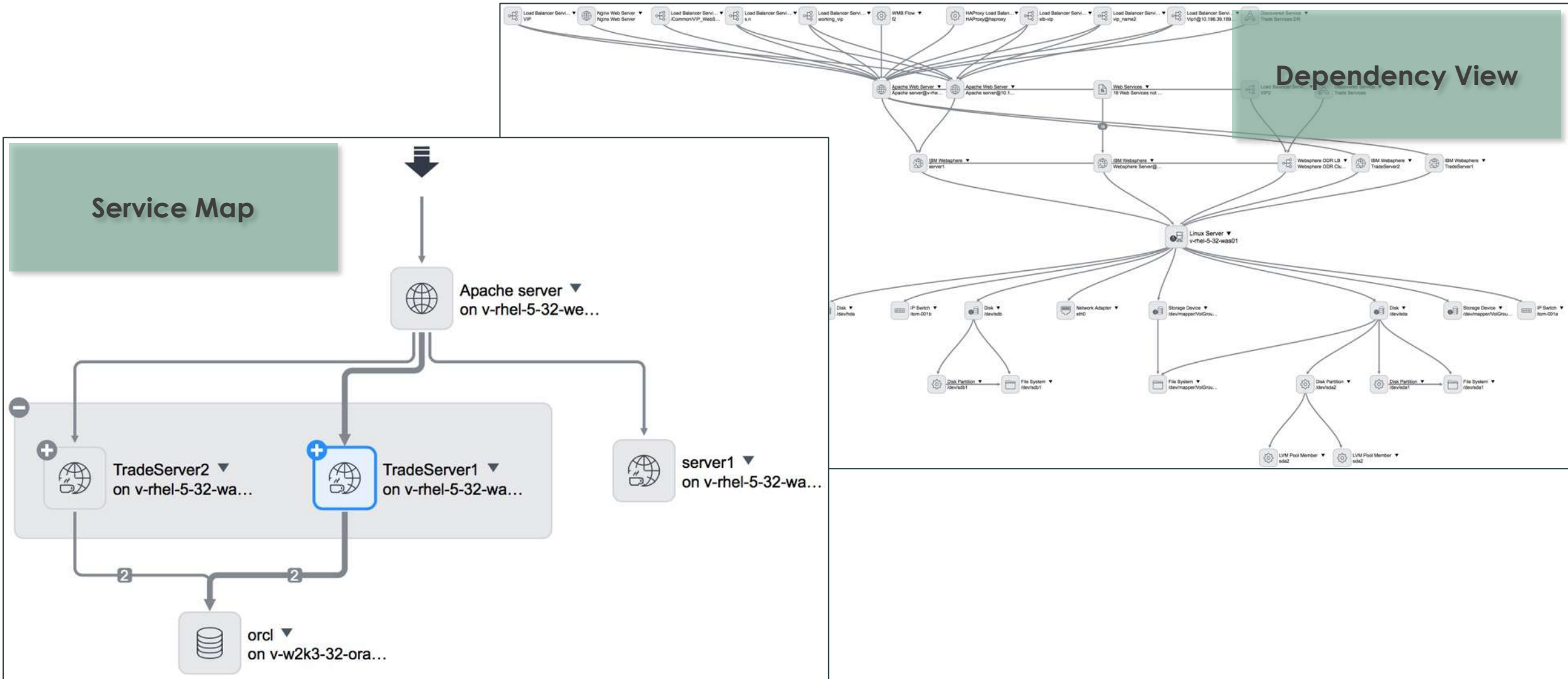


# 회사에 없는 IT 3無

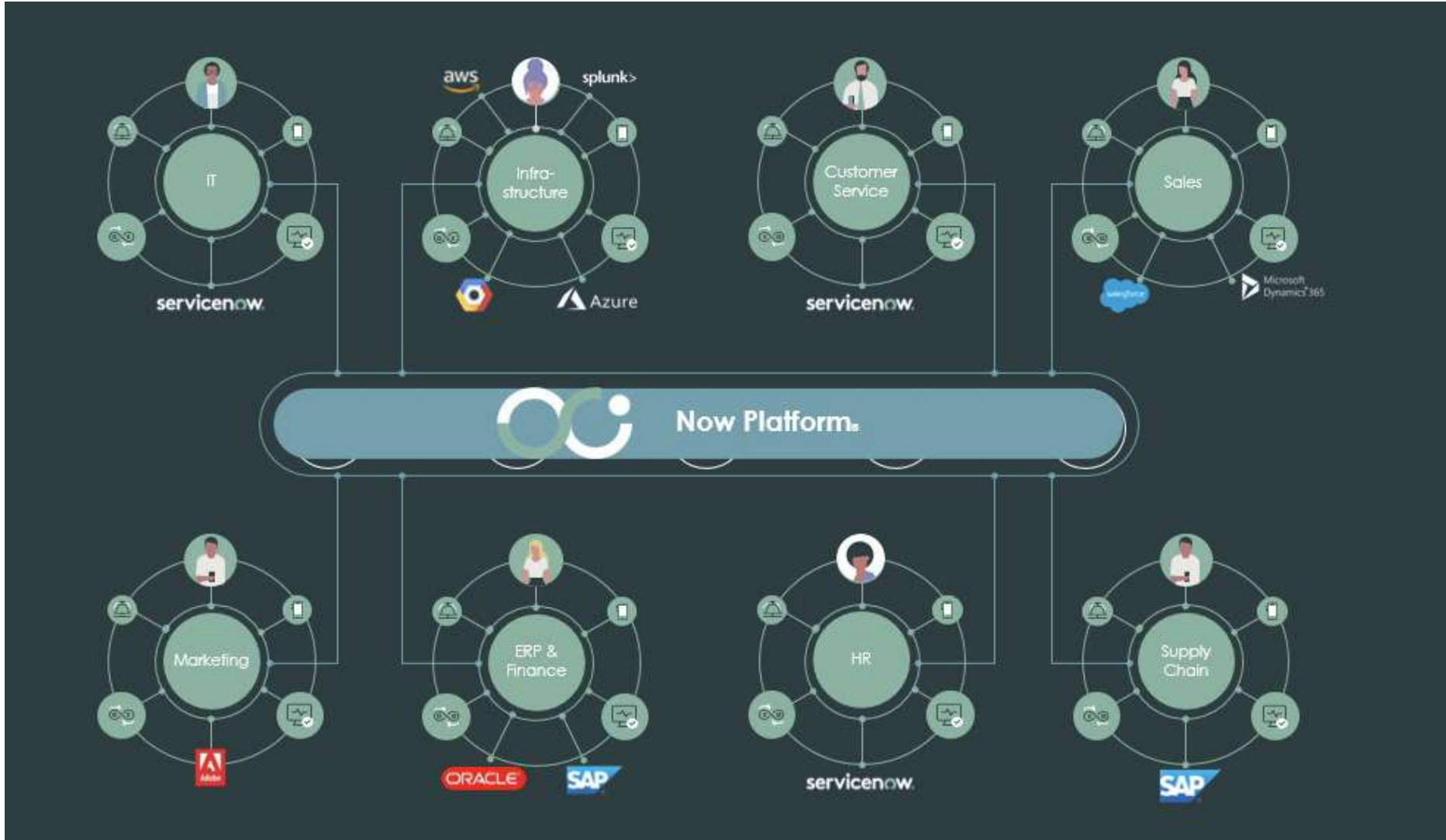
# IT 3無 – 1) CMDB: 자산:앱:서비스:변경:보안:개발:패치정보



# IT 3無 – 2) Discovery: CI 자동탐지, CMDB를 자동으로 구성

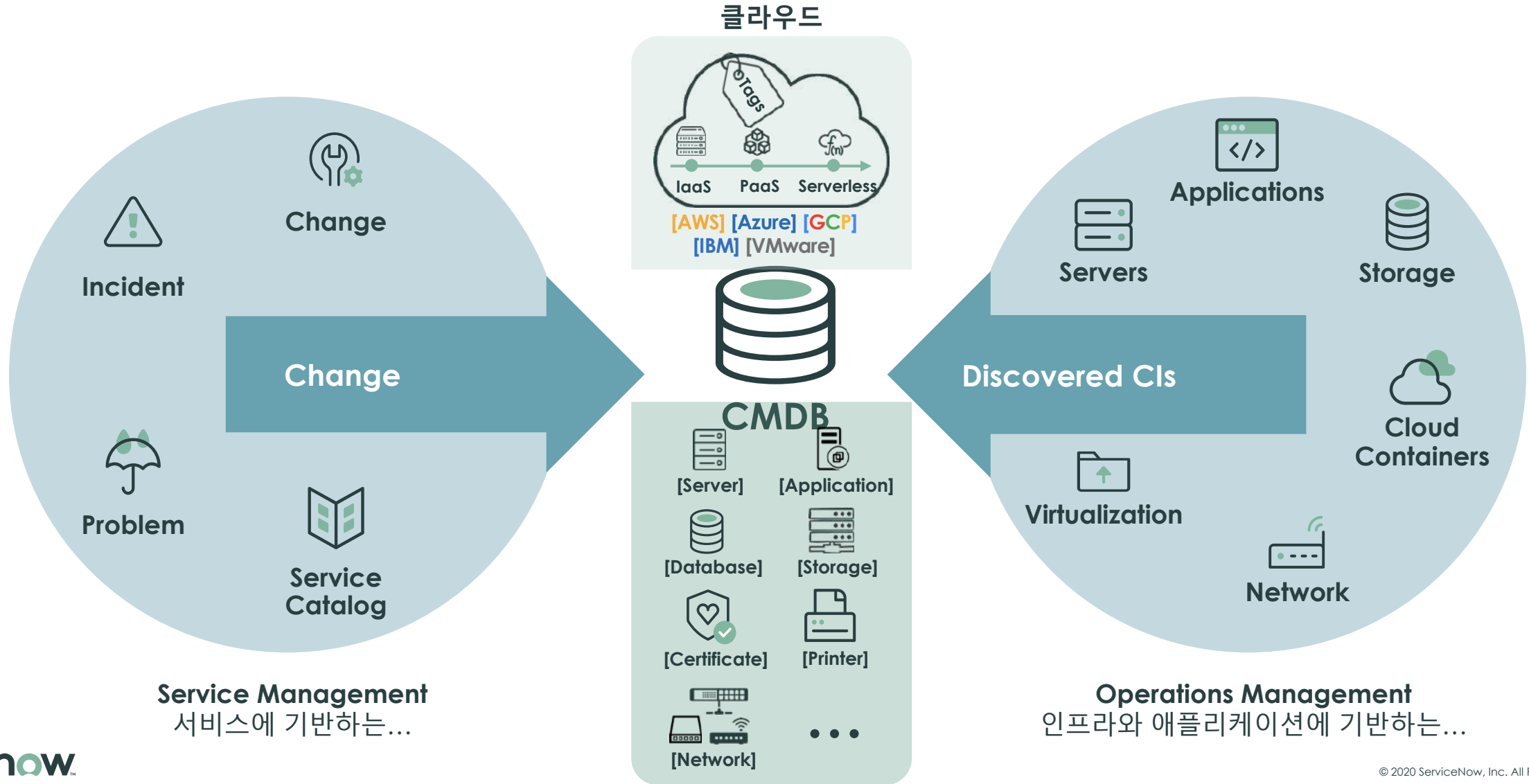


# IT 3無 – 3) 플랫폼: Back bone of IT



# 서비스나우로 하이브리드 환경에서 End to End 통합 IT 서비스관리 하기

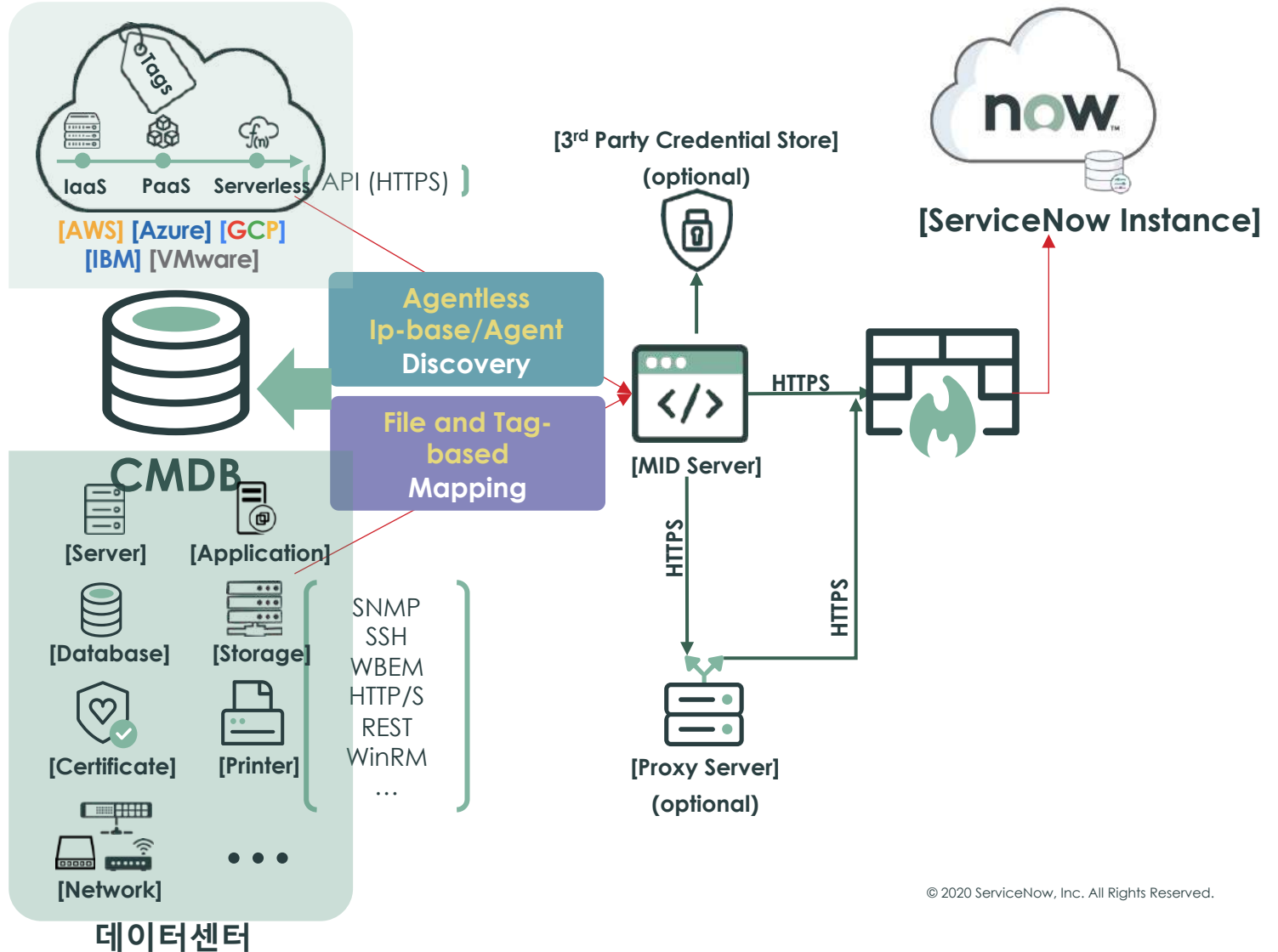
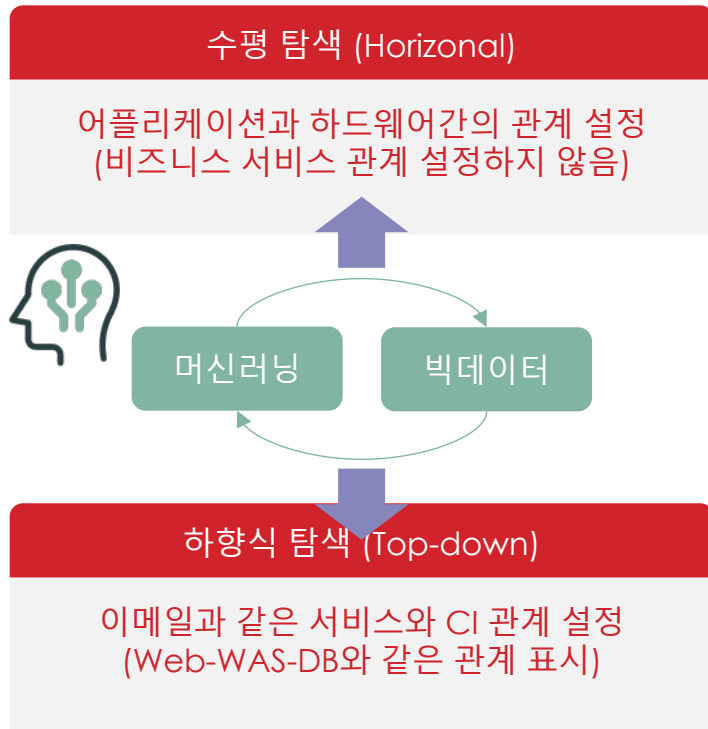
# ITIL을 수용하는 월드클래스 CMDB구축하기



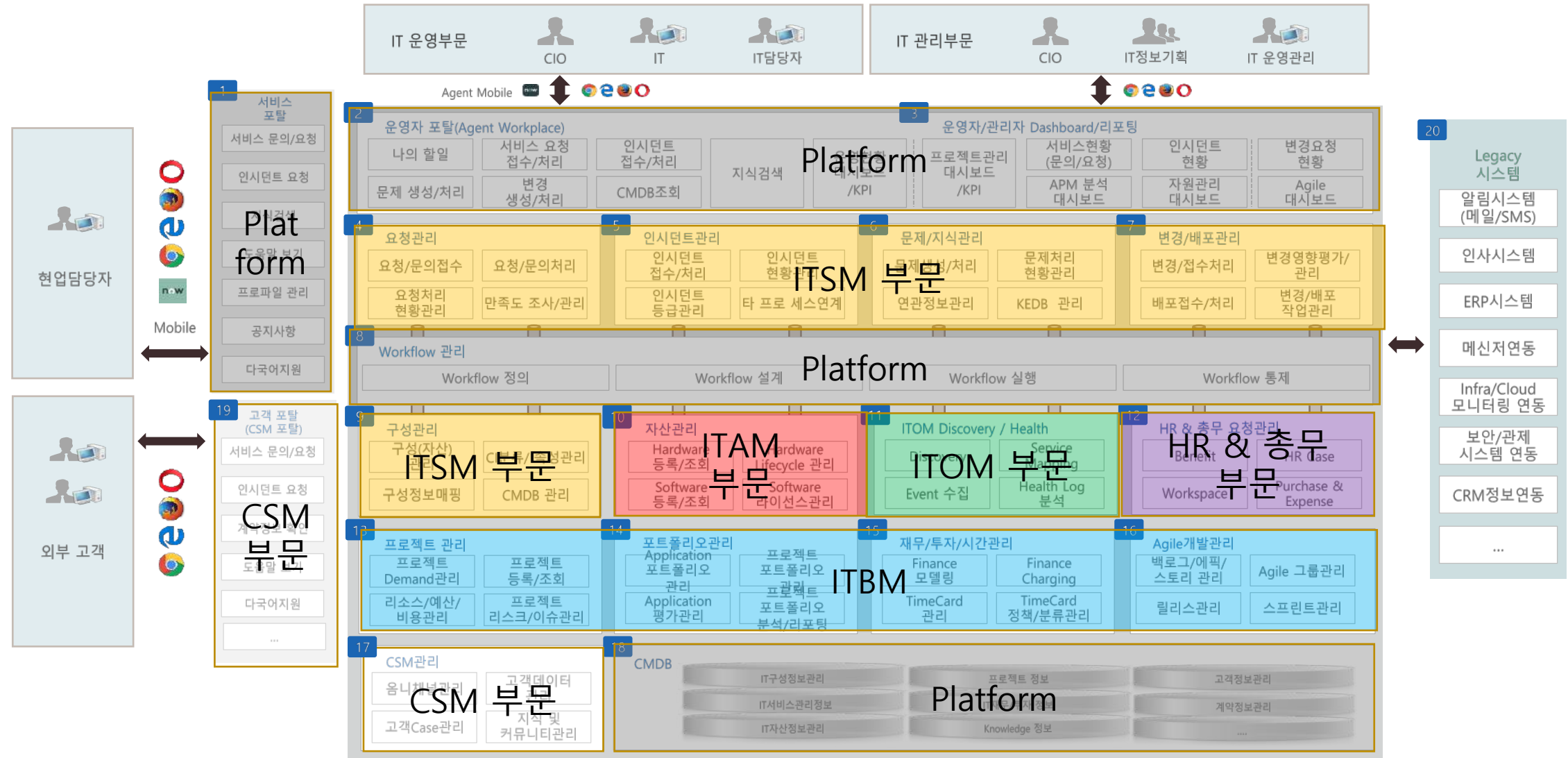
# AI 기반의 Discovery 구축하기

- Discovery는 여러 장치와 장치에서 실행되는 어플리케이션을 찾고 수집한 데이터를 기반으로 CMDB와 CI (Configuration Items)를 업데이트 합니다.

클라우드

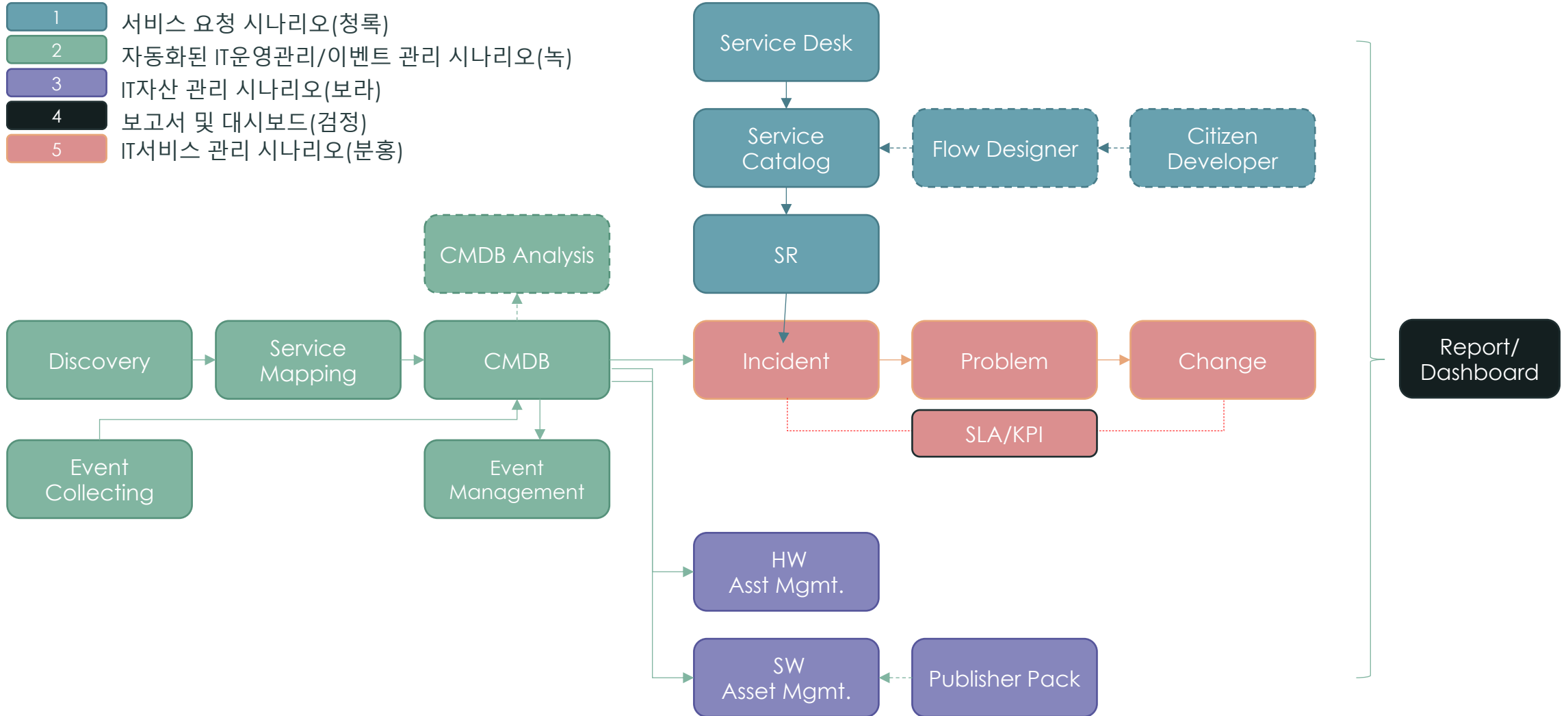


# IT플랫폼 기반의 엔터프라이즈 아키텍처 수립하기

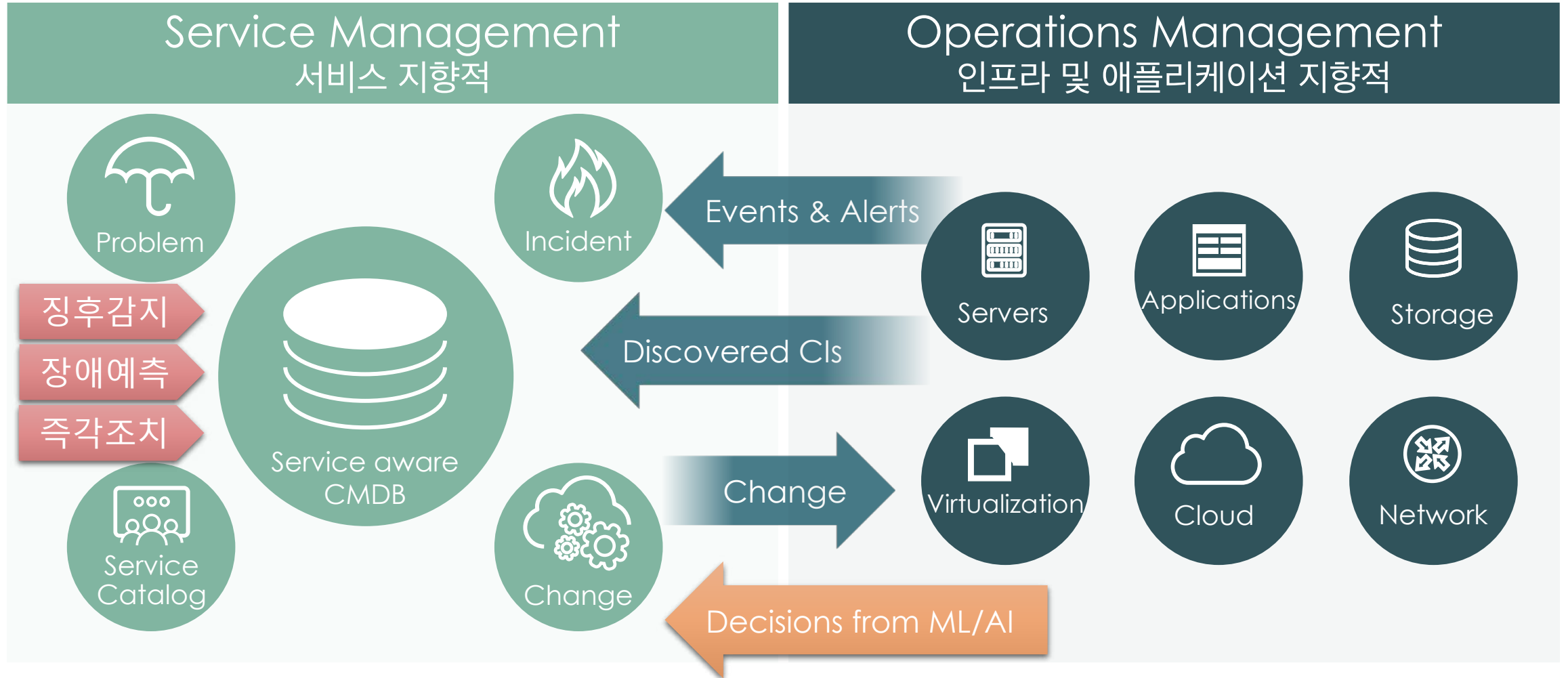


# 서비스관리, 운영관리 관점에서의 End to End IT 시나리오

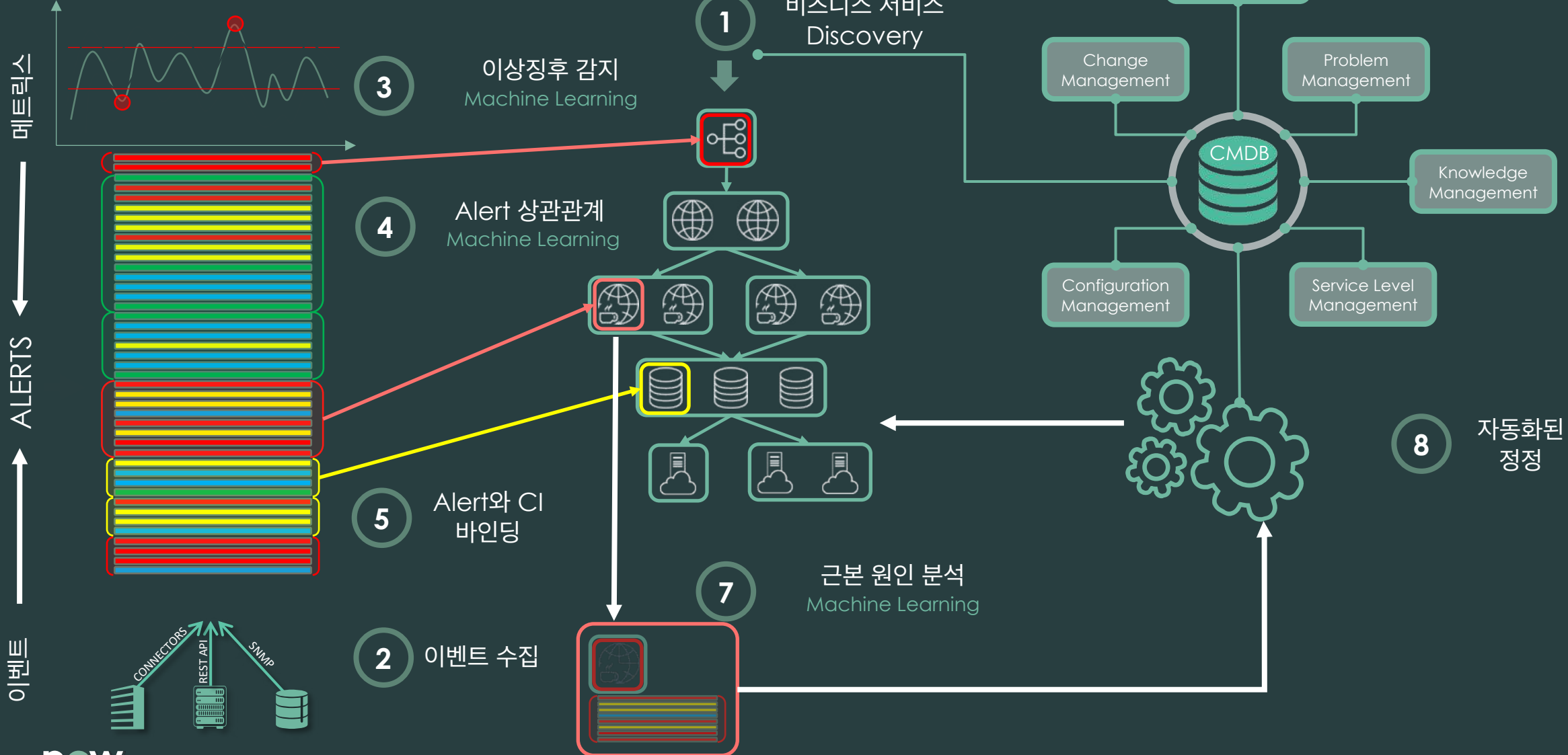
- 1 서비스 요청 시나리오(청록)
- 2 자동화된 IT운영관리/이벤트 관리 시나리오(녹)
- 3 IT자산 관리 시나리오(보라)
- 4 보고서 및 대시보드(검정)
- 5 IT서비스 관리 시나리오(분홍)



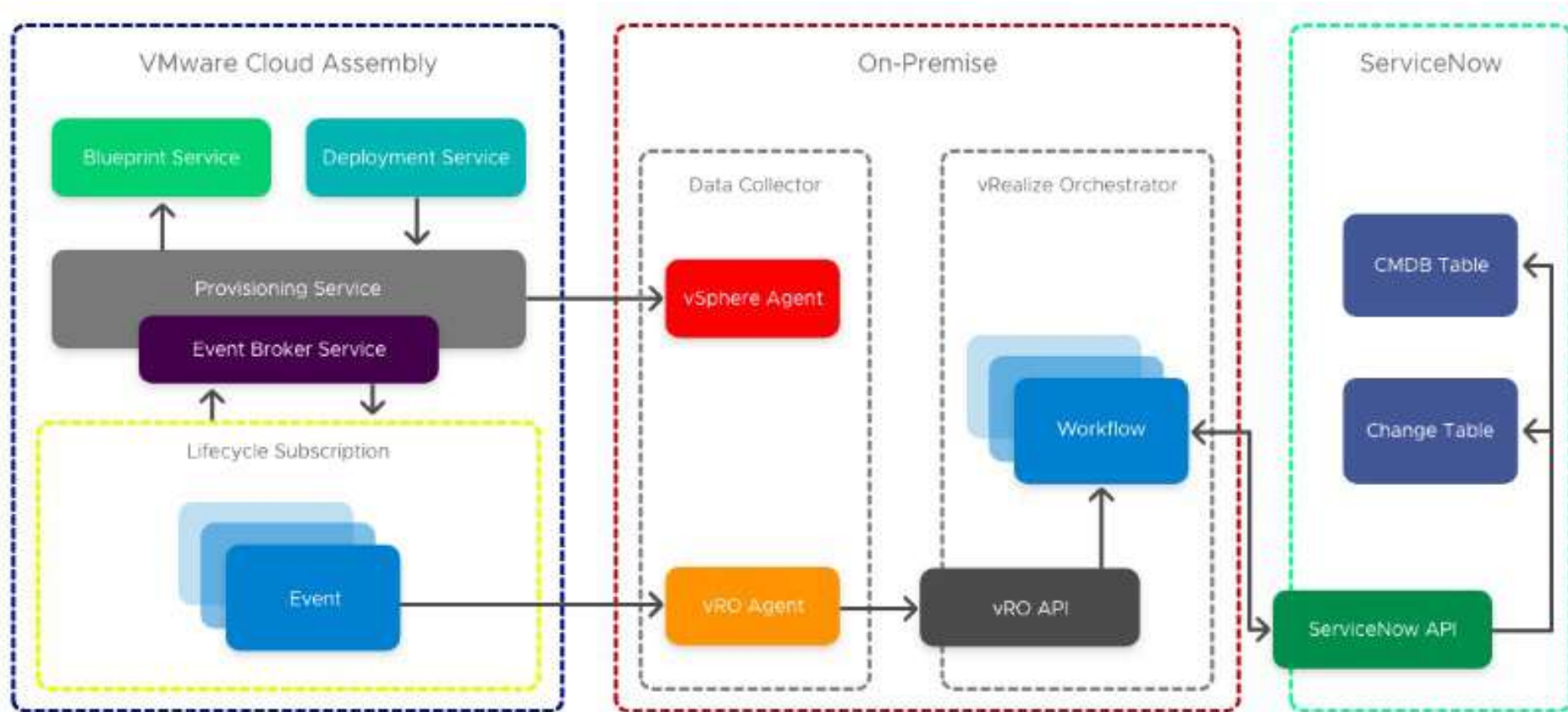
# 선제적 장애대응 구축하기 - AI Powered 서비스 운영관리



# AIOps 워크플로우 작동 원리



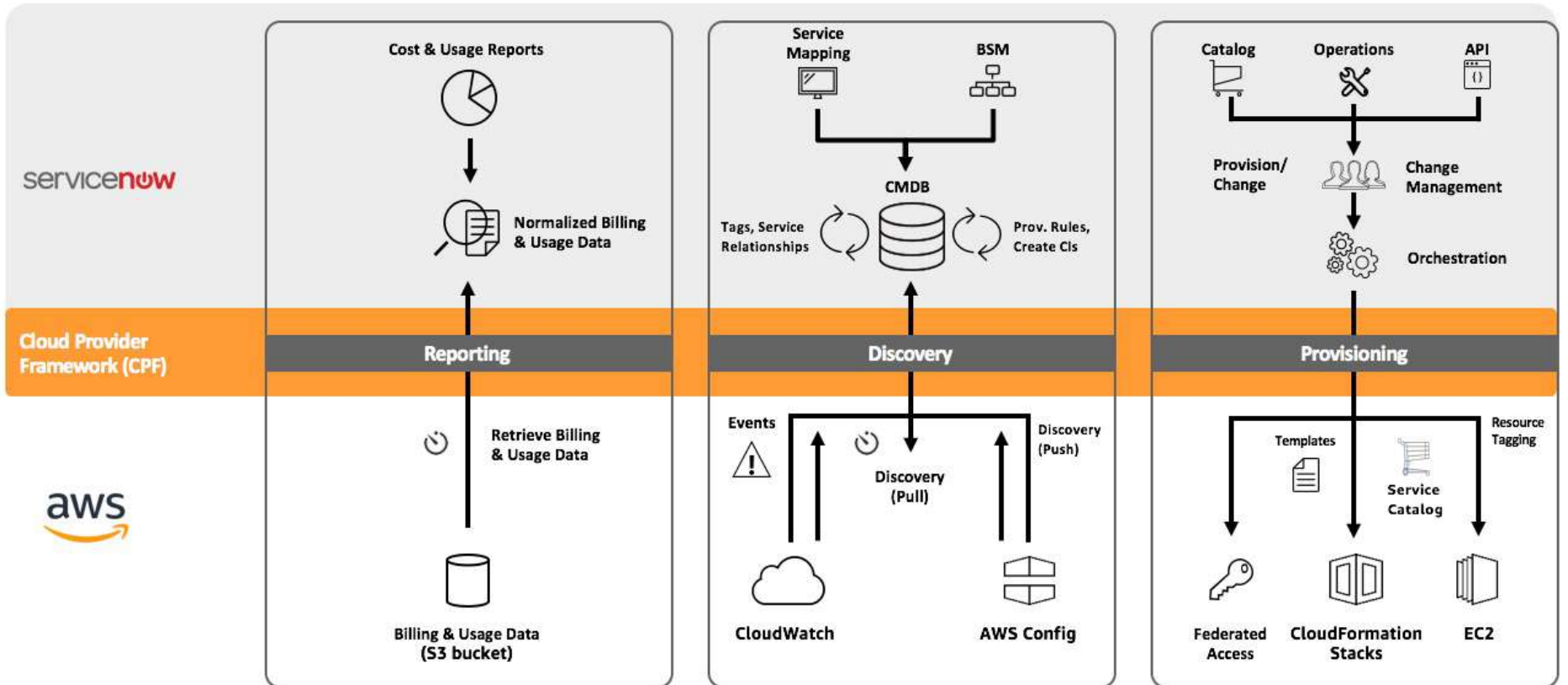
# 하이브리드 연결형 서비스 구조 - VMware



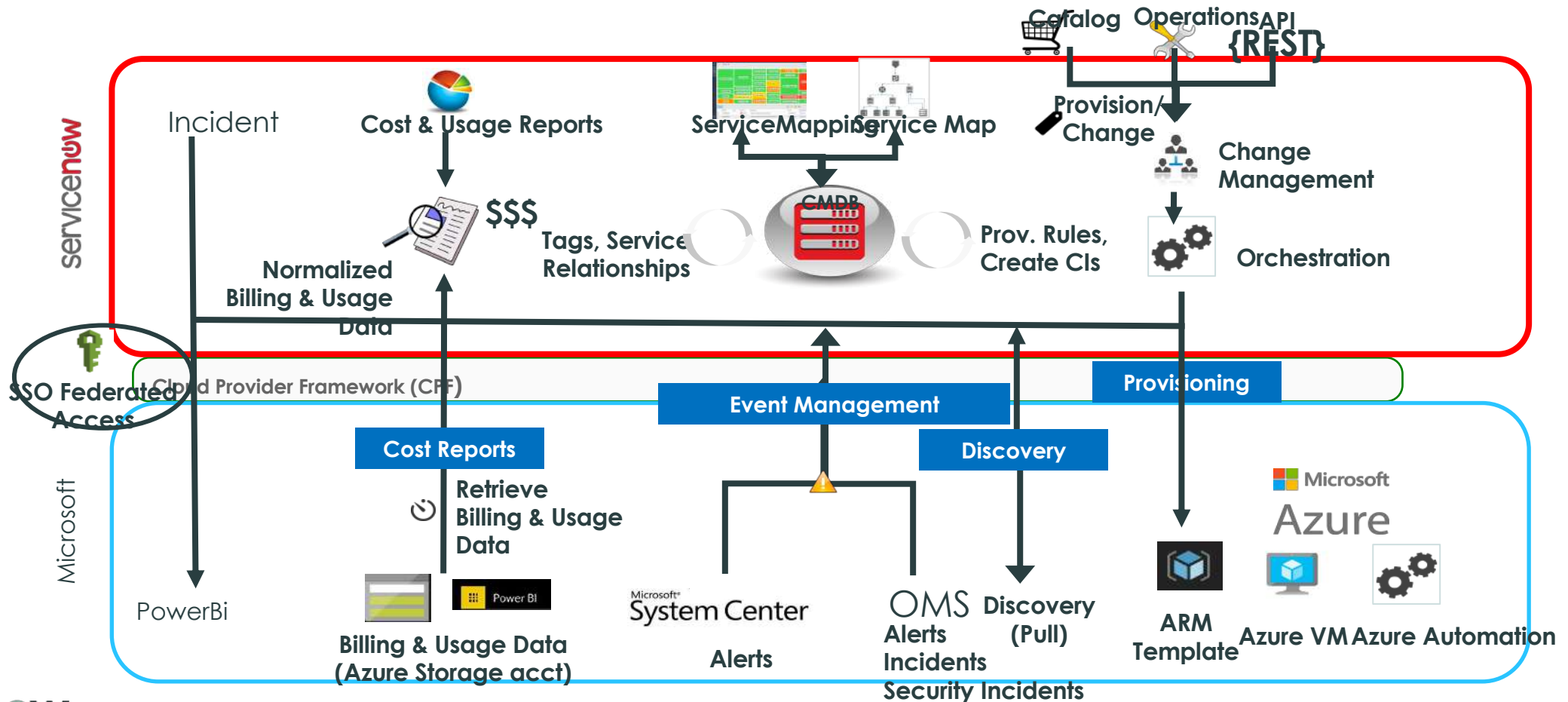
# 하이브리드 연결형 서비스 구조 - AWS

## ServiceNow AWS Integration

ServiceNow Application
Incident Management
Problem Management
Change Management
CMDB (Configuration Management Database)
Service Portal
Service Catalog



# 하이브리드 연결형 서비스 구조 - Azure



# IT 서비스와 운영 관리에 AIOps적용 전후 비교

“AI 기반 선제적 장애대응” - 빅데이터, 머신러닝 및 고급분석 기반 운영상황 예측 및 대응 자동화

AS-IS 서비스 운영

5~15분

15~30분

5~10분

수시간~수일

수시간~수일

5~15분

인시던트  
분류(Triage)

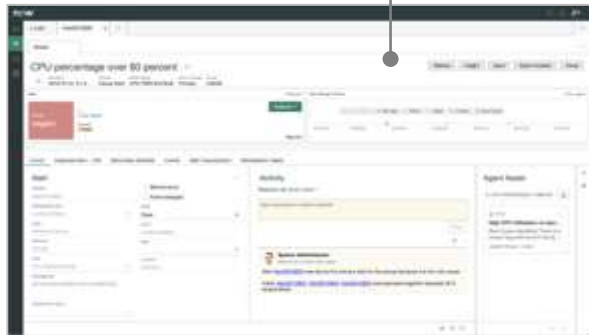
데이터 분석

조사결과  
업데이트

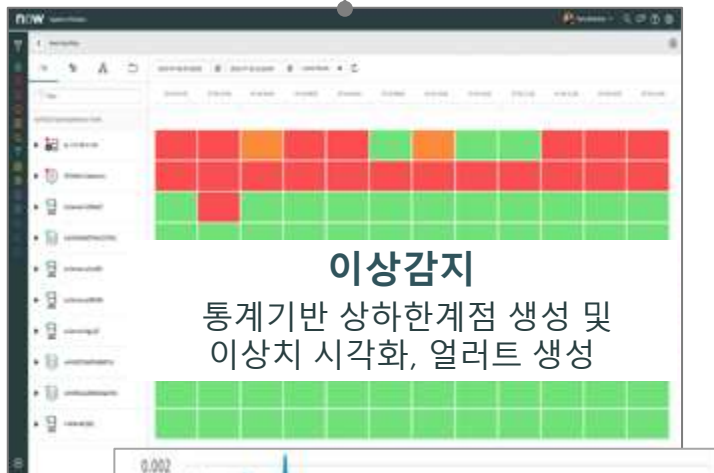
상관관계 및  
근본원인 분석

해결방안  
자동-반자동 반영

종결

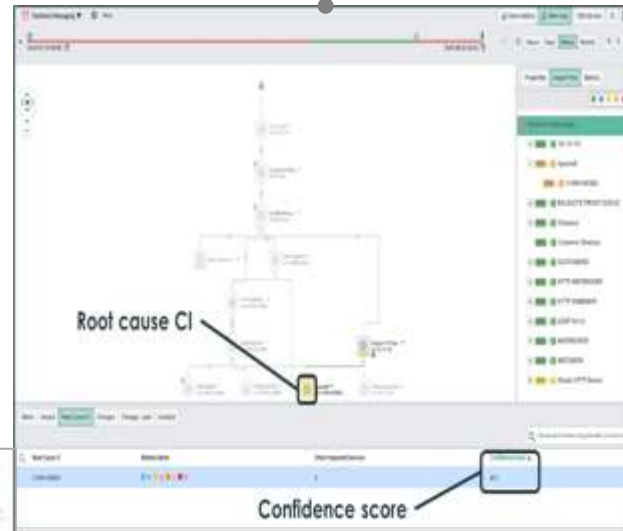
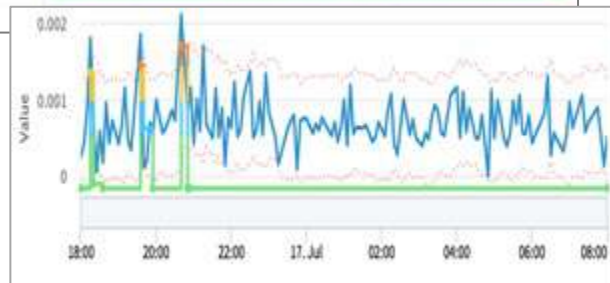


**알러트 인텔리전스**  
자연어처리를 통한 유사사례 분석, 보다 정확한 근본원인 도출



**이상감지**

통계기반 상하한계점 생성 및 이상치 시각화, 알러트 생성



**상관관계/근본원인 분석**  
패턴분석 통한 알러트 그룹핑 및 근본원인 분석, 신뢰도 점수 제공

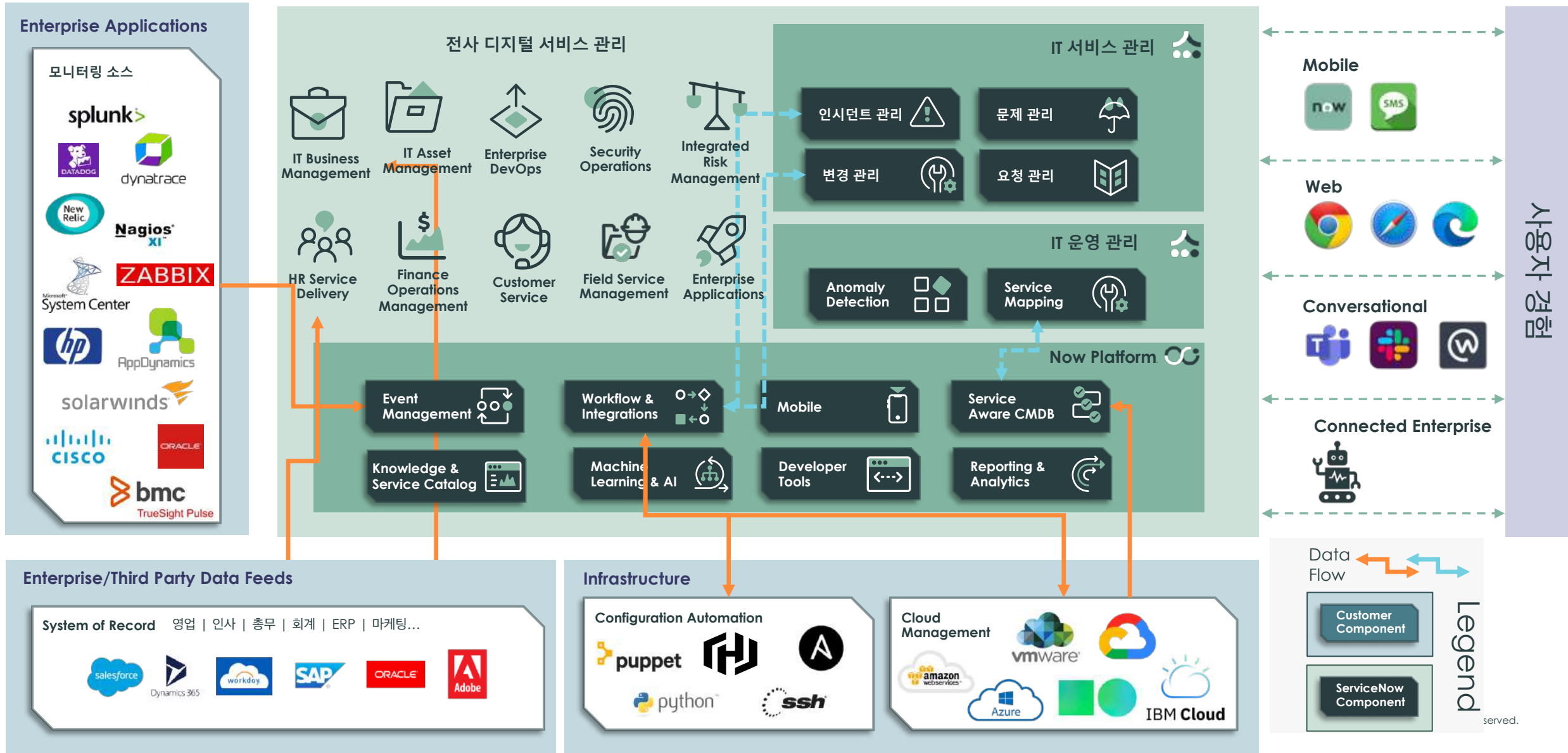
**now**

서비스나우 SaaS  
AIOps 자체 적용 사례

- ✓ P1/P2 인시던트 : **66% 감소** (2018.2Q~2020.2Q)
- ✓ 자동 장애 복구 비율 **17%** (Self Healing)
- ✓ 전체 인시던트 중 시스템 생성 인시던트 비율 **65%**
- ✓ 인시던트 볼륨 **48%** 감소

# 서비스나우 IT 서비스 관리의 특징점

# 전사 디지털 서비스 관리



# 기능 제공 범위 요약

서비스나우가 제안하는 주요 구축 항목을 정의하였습니다.

No.	항목	주요 내용 정의
1	서비스 포탈	End-User가 접속해서 CSR을 접수하고 처리 상태를 확인하며 지식 검색과 공지사항을 확인
2	운영자 포탈	운영자에게 할당된 CSR을 확인해서 처리하며 인시던트/문제/변경을 생성하고 처리
3	Dashboard/Report	처리된 CSR, 인시던트 및 추가 연동된 지표를 기반으로 서비스수준관리 및 서비스 리포팅 제공
4	요청 관리	서비스 카탈로그 별 CSR 처리 절차를 표준화/효율화 하고, CSR 유형 별 표준 Effort, 담당 운영 인력 등을 사전 정의하여 관리
5	인시던트 관리	장애 발생 기록을 관리하고 지식과 구성 정보, 서비스 수준 관리의 활용 등을 통해 사고의 조기 복구를 지원
6	문제 관리	발견된 주요 문제에 대하여 근본원인을 진단, 규명하기 위하여, 모든 문제를 등록하고 해결될 때까지 추적 및 관리함
7	변경/배포 관리	IT 서비스에 영향을 미치는 모든 변경 업무는 변경관리 대상으로 기록되고, 적절한 승인권자의 승인 후에 변경 및 배포 프로세스에 따라 처리되며 추적 관리됨
8	Workflow 관리	승인/결재 프로세스 정의를 위해 기본 제공되는 workflow 템플릿을 활용하여 고객에 적합한 Workflow 설계 및 구현
9	구성관리	CMDB를 기반으로 CI(구성정보)를 생성하고 CI에 대한 분류/속성 관리 및 구성정보 매핑, 서비스 매핑을 관리함.
10	ITAM IT자산 라이프사이클 관리	IT 환경 내 모든 하드웨어, 소프트웨어, 라이선스, 계약과 같은 IT 자산을 도입에서 폐기까지 추적하고 관리합니다. 하드웨어, 소프트웨어, 클라우드 비용 등 다양한 측면의 정보 가시성을 통하여 고객은 유희 자산 활용, 라이선스 현실화, 클라우드 비용 최적화 직관적 시각화 지원

# 기능 제공 범위 요약

서비스나우가 제안하는 주요 구축 항목을 정의하였습니다.

No.	항목	주요 내용 정의
11	ITOM Discovery/Health/AIOPs	Legacy 및 Cloud 상에 존재하는 CI 정보를 자동으로 Discovery하여 구성관리와 함께 CI간의 상호 Relationship 및 CI 정보의 무결성을 관리 모니터링 시스템과 연계하여 Application 및 각종 인프라 장비에서 발생하는 Event들 간의 연관 관계 분석 및 AIOPS 기능을 활용한 자동 Remediation 지원
12	HR & 총무 요청관리	포탈과 연계하여 HR 및 총무 업무와 관련한 각종 요청 업무를 처리하고 관련한 Case를 접수 받아 분석하고 처리하는 업무 지원
13	프로젝트 관리	고객에서 생성되는 전체 IT 프로젝트에 대해 프로젝트에 투입되는 리소스 및 비용, 상태 등을 관리하고 이를 한눈에 조망할 수 있는 대시보드 제공
14	포트폴리오 관리	고객의 전체 Application, 프로젝트 포트폴리오, Application 평가 관리를 지원하고 이에 대한 분석 및 리포팅, 대시보드 제공
15	재무/투자/사간관리	IT 프로젝트, 포트폴리오와 관련된 재무(Finance) 및 투자 정보를 관리하고 IT 인력에 대한 시간 관리(Timecard) 지원
16	Agile 개발 관리	IT 프로젝트 관리의 일환으로 Agile 개발에 특화된 개발 방법론(백로그/에픽/스토리/스프린트 등)을 지원하고 이의 진행사항을 손쉽게 파악할 수 있도록 지원
17	CSM관리	대고객서비스를 위한 옴니채널을 생성 및 관리하고, 고객 CASE 및 데이터의 상세 관리, CSM 지식 및 Product 기반 커뮤니케이션을 생성하고 지원
18	CMDB	ServiceNow 플랫폼의 핵심으로 IT구성 및 서비스관리 정보, 자산정보, 프로젝트 정보, IT 재무/투자 정보, 지식정보, 고객정보, 케이스 정보, 계약 정보 등 ServiceNow에서 관리되는 모든 데이터의 통합 DB
19	고객서비스관리 (CSM) 포탈	대고객(외부 고객)서비스 관리를 위한 포탈로, 고객은 포탈을 통해 다양한 케이스를 요청하거나, 챗봇, 실시간 챗을 통해 Agent와 커뮤니케이션을 진행할 수 있으며, 자신이 요청한 케이스에 대한 진행사항을 확인할 수 있음.
20	타 시스템 연계	고객 Legacy 시스템 메일/SMS, 메신저, 포탈 시스템, 인사 시스템, 모니터링 시스템, CMR시스템 등과의 연계 인터페이스 제공

# 안정적인 비즈니스 연속성 제공

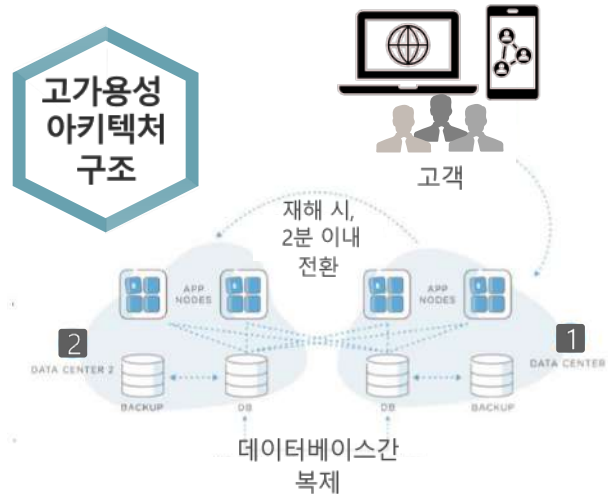
글로벌 클라우드 센터 간 백업 구성 및고가용성 아키텍처 기반으로 업계 최고 수준의 시스템 가용성을 확보함으로써 비즈니스 연속성을 제공합니다.

## 글로벌 클라우드센터



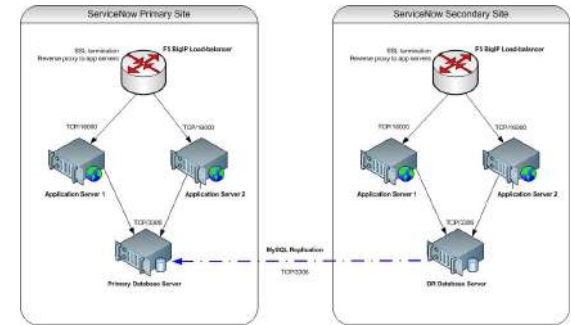
- 글로벌 클라우드센터 총 26개가 있으며, 센터간 13개의 Pair 구성으로 서로간 백업 체계를 제공함
- 고객 센터 이중화 : **한국 - 싱가포르 Pair 구성**

## 고 가용성 아키텍처



- Multi-Instance Architecture 기반으로 고객사 별 독립된 어플리케이션 노드를 제공하며, 해당 데이터베이스는 매일 백업됨
- 고가용성 아키텍처 구성으로 재해 시, 자동으로 서비스 이관됨

## Self-hosted (On-Premise)



가이드 제공, 자체 구축 및 운영

- 어플리케이션서버
- 데이터베이스 서버
- 유지보수, 보안 백업, DR

Priority	Definition
P1	Any defect that causes an instance not to be available.
P2	Any defect that causes a critical function to fail.
P3	Any defect that significantly impedes work or progress.
P4	Any defect that does not significantly impede work or progress.

# 비즈니스 확장을 지원하는 단일 플랫폼

IT 운영관리, 자산관리 등 영역이 One DB, One 플랫폼 구조로 유기적으로 통합되어 비즈니스 변화에 따른 글로벌 확산, 타 시스템 연계, 프로세스 변경 요구사항의 신속한 반영이 가능합니다.

## 타 업무 확장성 제공

ITSM 이외  
직원 관리 및 고객 관리를 위한  
워크플로우를 기본 제공  
- 필요시, 추후 확장 가능

## 글로벌 비즈니스 지원

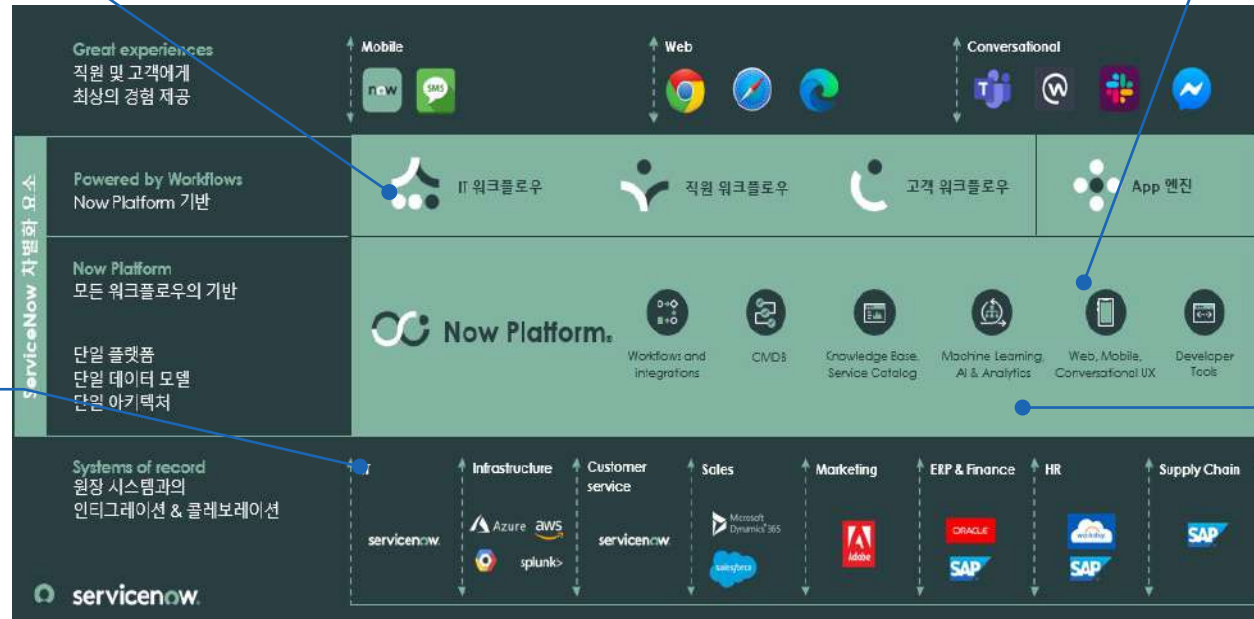
로그온 시 선택하는 언어에  
따라 한국어, 영어 및 일어  
포함하여  
총 22개국 언어의 지원

## 무상 업그레이드

매년 신기술이 적용된  
신규 버전 및 직접 업그레이드  
수행할 수 있는 기능의 무상  
제공

## 편리한 시스템관리 툴 제공

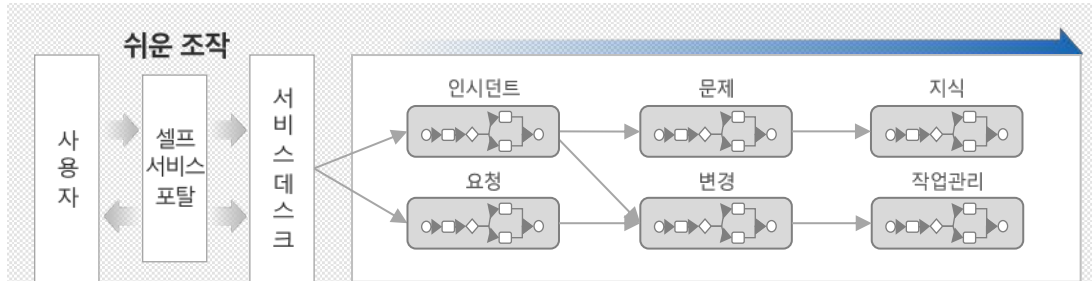
간편한 프로세스 정의가  
가능한 워크플로우 디자이너,  
타시스템과의 연계가 편리한  
IntegrationHub 등 코딩 없이  
손쉽게 시스템 관리할 수 있는  
툴의 제공



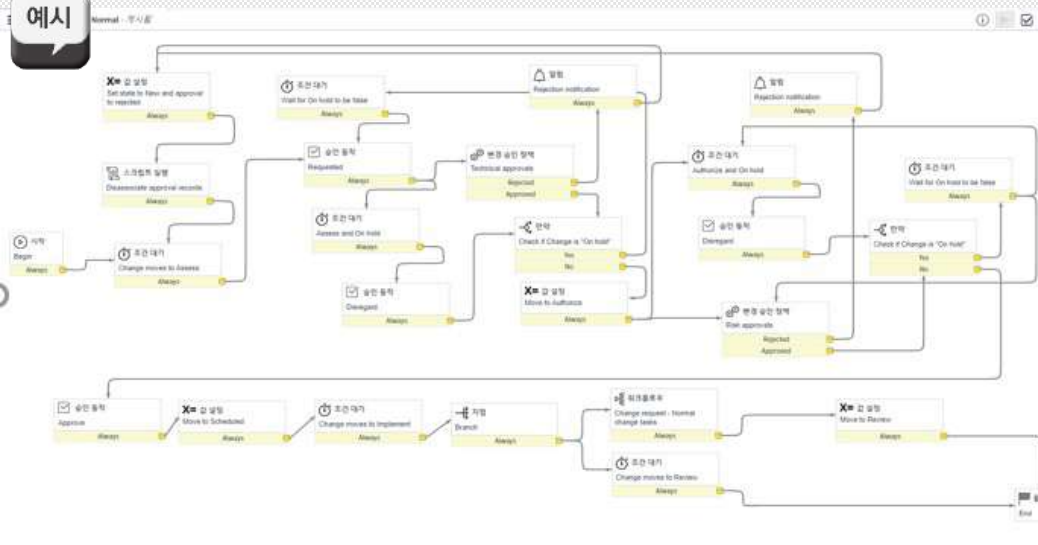
# 손쉬운 프로세스 관리

서비스나우에서 제공하는 워크플로우 디자이너를 이용하여 IT 서비스 관리 업무 프로세스를 쉽고 편리하게 구현할 수 있으며, 이를 통해 결재선의 변경 등의 프로세스 변경이나 개선 사항을 시스템에 신속하게 반영할 수 있습니다.

## 워크플로우를 이용한 손쉬운 프로세스 구현



## 워크플로우 디자이너를 이용한 변경 요청 프로세스 정의



## 다양한 워크플로우 템플릿 제공

The screenshot displays the 'Published' workflow catalog in ServiceNow. It includes a search bar and a table of workflows. The table columns are Name, Title, Updated by, Updated, Published, and Application. The table lists various workflows such as 'ADCMUser', 'Azure Delete User', 'Check Point Block Request', and 'Cloud Operation Change Request'.

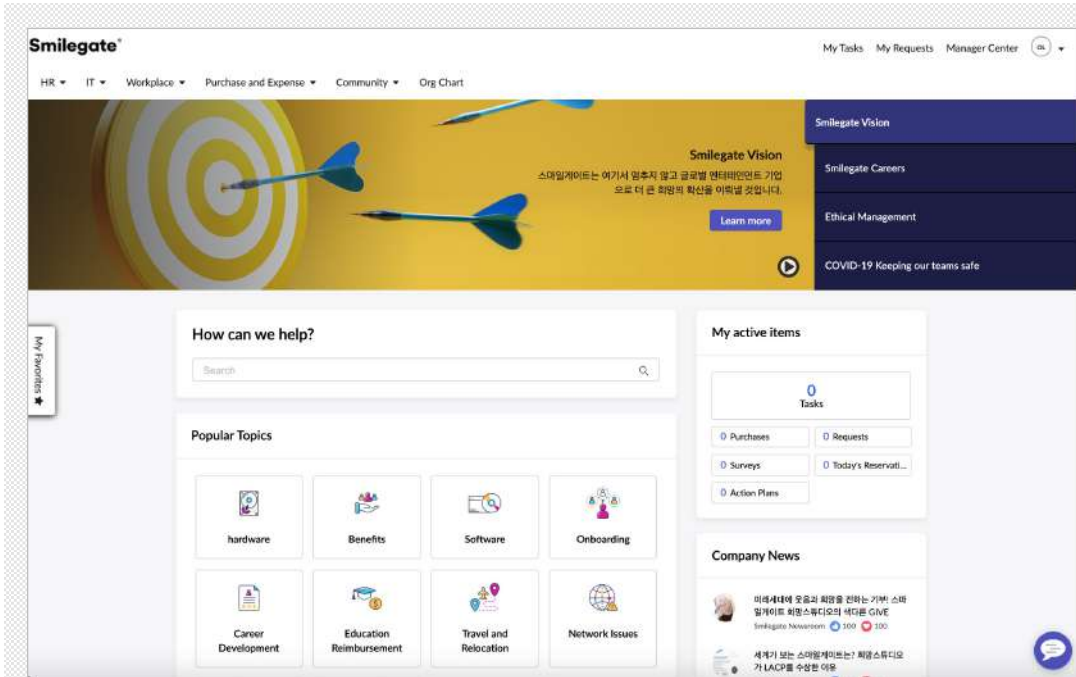
Name	Title	Updated by	Updated	Published	Application
ADCMUser	Global (global)	afarouha	2018-01-07 22:06	true	Active Directory
Azure Delete User	Global (global)	afarouha	2018-03-08 25:34	true	Azure AD
Check Point Block Request	Check Point Block Request (tbl_req_block_request_req_status)	afarouha	2019-01-21 16:02	true	Check Point Integration for Security Ops...
Cloud Operation Change Request	Global (global)	afarouha	2019-12-09 04:17	true	Cloud Management Platform
Cloud Approval WF	Global (global)	afarouha	2018-01-03 22:03	true	Cloud Management Platform
Release Cloud Billing Data	Requested Item (tbl_req_item)	afarouha	2019-11-26 17:13	true	Cloud Management Platform
Cloud Task Processing	Requested Item (tbl_req_item)	afarouha	2019-08-16 21:36	true	Cloud Management Platform
Cloud Approval WF	Global (global)	afarouha	2017-10-09 18:43	true	Cloud Management Platform
Release Cloud Billing Data	Requested Item (tbl_req_item)	afarouha	03-17 07:25	true	Cloud Management Platform
Cloud Approval WF	Global (global)	afarouha	2017-08-03 18:06	true	Cloud Management Platform
Request Request	Requested Item (tbl_req_item)	afarouha	2019-09-12 23:22	true	Cloud Management Platform
Forum Membership Approval	Forum Membership Approvals (tbl_communications_forum_membership_approvals)	afarouha	2017-05-06 05:41	true	Communications
Community - Content Approval	Content (tbl_communications_content)	afarouha	2019-08-14 09:43	true	Communications
Cloud Approval WF	Global (global)	afarouha	2018-03-15 17:16	true	Cloud Management Platform

- 운영자가 손쉽게 Drag-and-Drop 형태로 손쉽게 워크플로우 정의할 수 있는 워크플로우 디자이너 제공
- 프로세스 단계별 필요한 액션(일정 시간 후 종료, 통지 등) 등 자동화
- 참고할 수 있는 다양한 워크플로우 템플릿 제공
- 워크플로우 수정을 위한 코딩 필요 없음

# 새로운 사용자 경험 제공

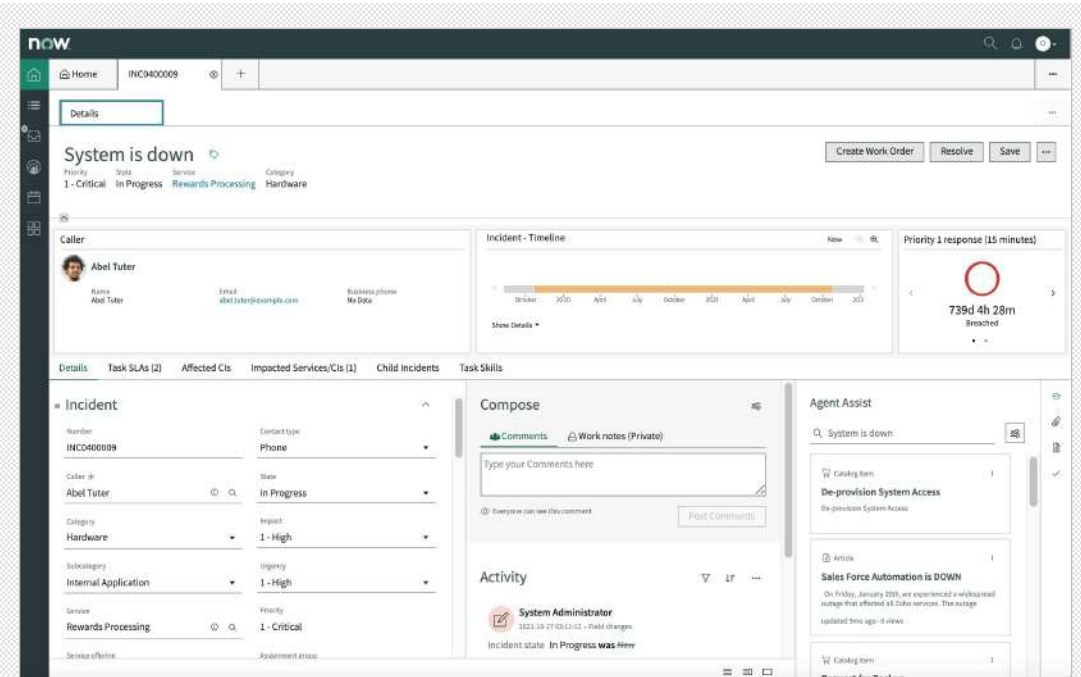
사용자가 직접 문제 해결할 수 있는 서비스 포탈 및 한 화면에서 필요한 정보 조회 및 업무 수행할 수 있는 워크스페이스를 제공함으로써 IT 생산성을 높이고 새로운 사용자 경험을 제공합니다.

## 사용자 서비스 포탈



- Drag and Drop 방식으로 손쉽게 서비스 포탈 화면 구성 가능
- 직접 해결할 수 있는 연중무휴 24시간 Self-Service 환경 제공
- 고객 환경에 최적화된 서비스 포탈 디자인을 위한 다양한 옵션 제공

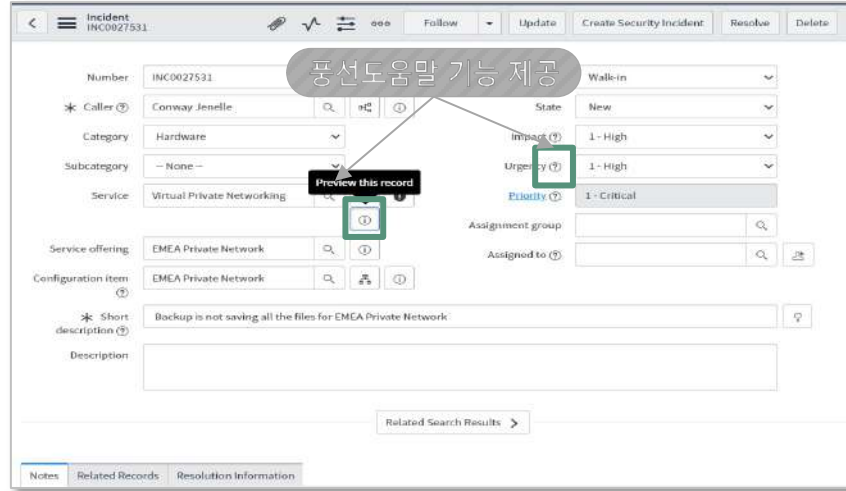
## 운영자 워크플레이스



- IT 직원 별 업무 특성에 최적화된 워크플레이스 화면 구성 가능
- 한 화면에서 효율적인 업무 수행, 협업 지원, 각종 조회 등의 다양한 기능 제공
- 머신 러닝 기반의 요청 분류 및 배정 등의 업무 자동화 지원

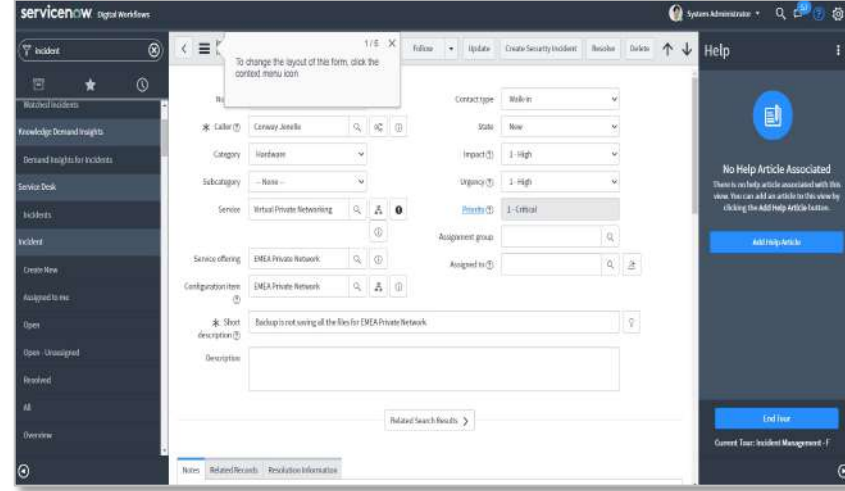
# 사용자 편의성 지원

사용자가 시스템을 쉽게 이용할 수 있도록 온라인 도움말 및 가이드 투어, 시스템 사용자 가이드 등의 형태로 기본으로 제공함으로써 사용자 이용 편리성을 높입니다. 또한, 글로벌 사용자를 위하여 다국어 변경이 지원 됩니다.



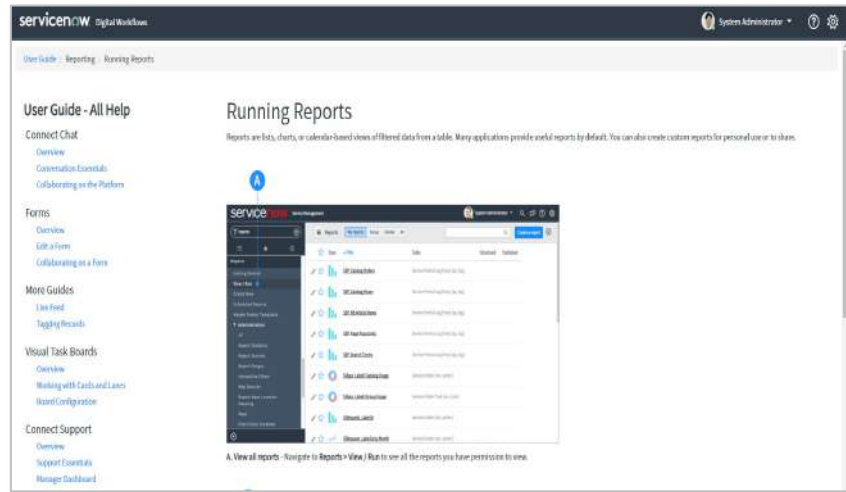
## 풍선도움말

? 또는 ! 표시에 마우스 커서 오버 시 도움말 기능제공



## 가이드투어

기능 사용 방법을 투어 형식으로 만들어 가이드 제공



## 사용자가이드

시스템 탐색 및 기타 기본 조작에 대한 도움말 페이지 제공



## 사용자매뉴얼

서비스나우 플랫폼에 대한 상세 매뉴얼 제공

# 강력한 모바일 환경 지원

모바일 앱은 시간 및 장소에 구애 받지 않고 서비스 요청과 승인을 처리할 수 있으며, 업무 관계자들과 실시간 의사소통 및 협업을 가능하게 합니다.

“ 모바일을 통한 업무 환경 제공을 통해  
IT 팀의 업무 부담 경감으로 IT 생산성 향상 ”

## 서비스 카탈로그

- 사용자가 문제를 등록하고, 서비스를 요청할 수 있도록 카탈로그 제공
- 사용자에게 IT조직이 제공하는 모든 서비스에 대한 맵 제공
- 자주 쓰는 메뉴는 즐겨 찾기로 등록해서 쉽게 접근 가능

## 내 요청 관리

- 내 서비스 요청에 대한 리스트 조회
- 내 서비스 요청에 대한 처리 상태, 처리 결과 확인 가능



## 채팅

- 다른 사용자와 협업을 위한 채팅 가능
- 현재 로그인한 다른 사용자를 볼 수 있고, 레코드 수정 사항이 있다면 누가 수정했는지 확인 가능

## 인시던트/변경/문제 관리

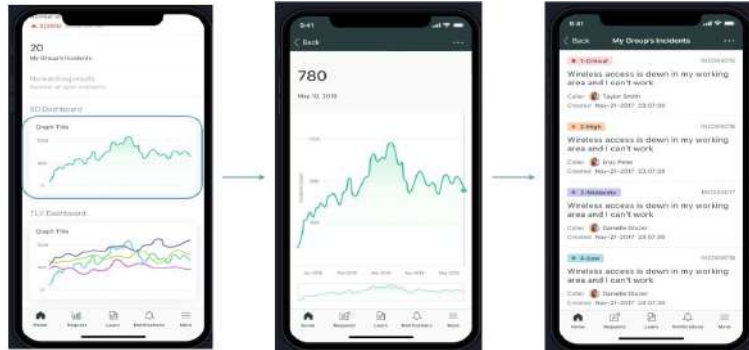
- 나에게 할당된 인시던트/변경/문제의 확인 및 승인
- 나에게 할당된 인시던트/변경/문제에 의견 달기, 재할당 등 작업 수행
- 내용 변경 시, 푸시 알람

# 실시간 분석 및 보고

서비스나우 대시보드는 단일 화면에 실시간 운영 현황과 통계 정보를 직관적으로 이해할 수 있도록 제공하고 사용자가 원하는 성능 분석, 보고 및 기타 사항을 위젯 형태로 간편하게 구성할 수 있습니다.

## 1 모바일 대시보드

주당 미해결 인시던트 수나 문제의 평균 해결 시간을 모바일 대시보드에서 시각화된 데이터로 확인



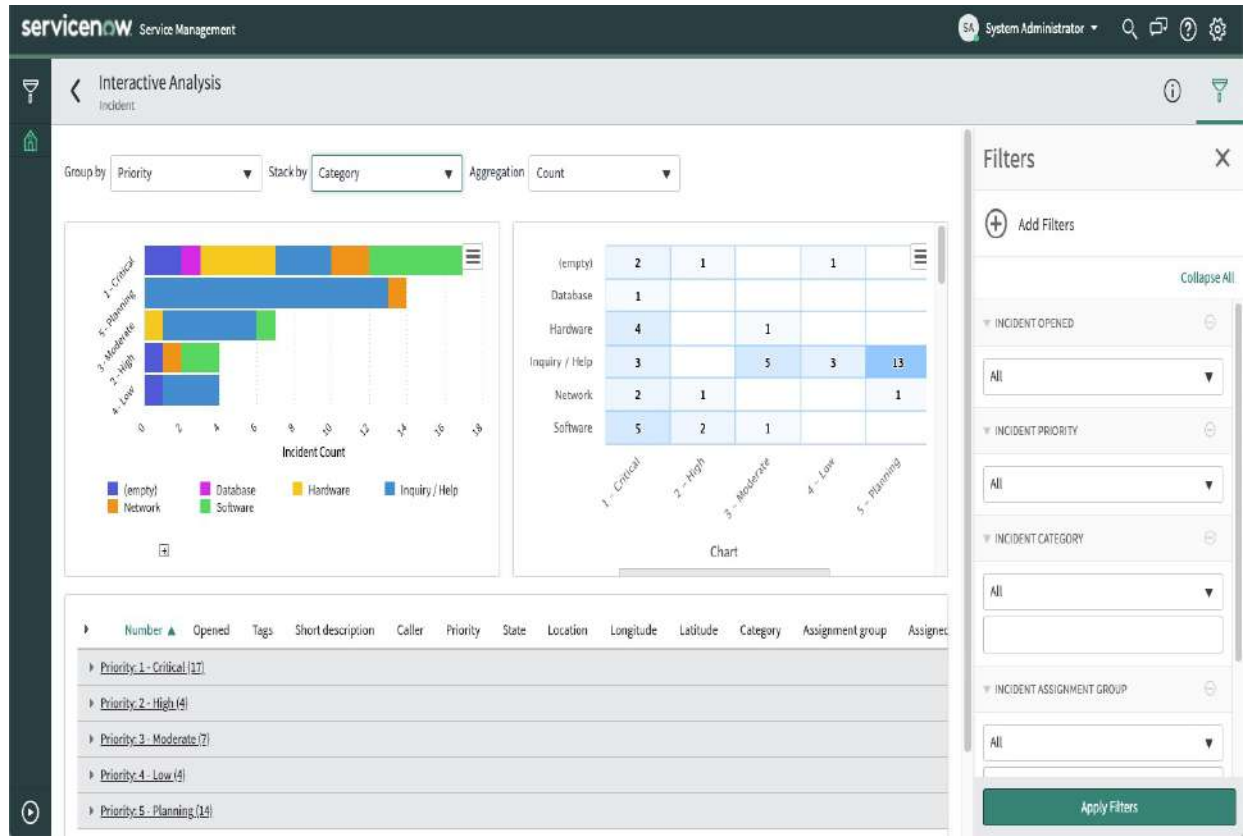
## 3 풍부한 리포트 양식 제공

250가지 이상의 다양한 양식의 리포트 제공 및 다운로드 가능



## 2 Interactive Analytics

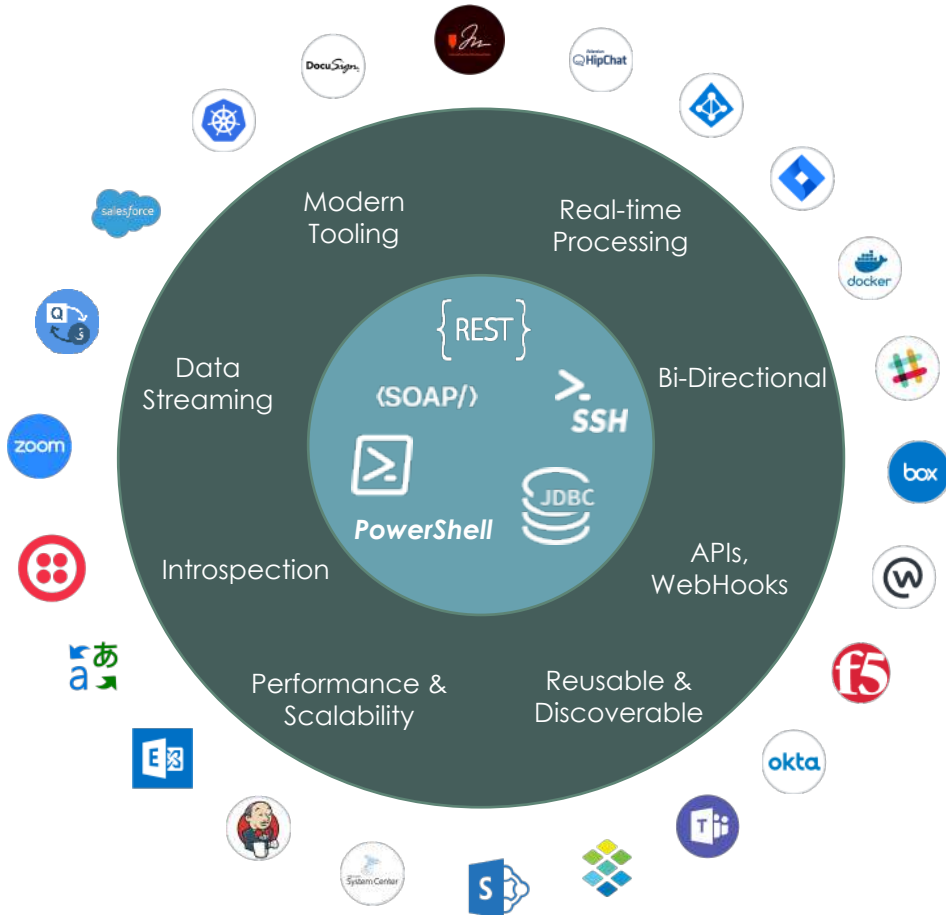
실시간 데이터 분석을 통해 서비스 현황에 대한 다양한 뷰 제공



# Integration 작업 용이성

서비스나우의 IntegrationHub 내 Spoke를 통해 상용 솔루션과 손쉽게 통합 및 연계할 수 있으며, REST, SOAP, SSH 등 통합 인터페이스가 제공되는 모든 솔루션과 시스템을 통합할 수 있습니다.

[서비스나우 IntegrationHub]



## 주요 기능

### 서비스나우 IntegrationHub

- 3rd party 시스템과 솔루션을 통합하는 플랫폼의 통합 기능 (빌드, 테스트, 실행, 모니터링 등 연계)
- SAP, 팀즈, Jenkins 등 상용 소프트웨어에 대한 Spoke 제공을 통한 빠른 통합 지원
- 비상용, In-house 시스템 간 통합을 위한 다양한 인터페이스 방식 지원 (REST, SOAP, SSH, JDBC, PowerShell 등)
- 단방향/양방향, Inbound/Outbound 통합 지원
- Authentication, connectivity, communication protocols 지원
- 표준화 및 통합 환경을 통한 유지보수비용 절감

### Jira Spoke

문제, 사용자, 스토리 및 그룹을 관리합니다.

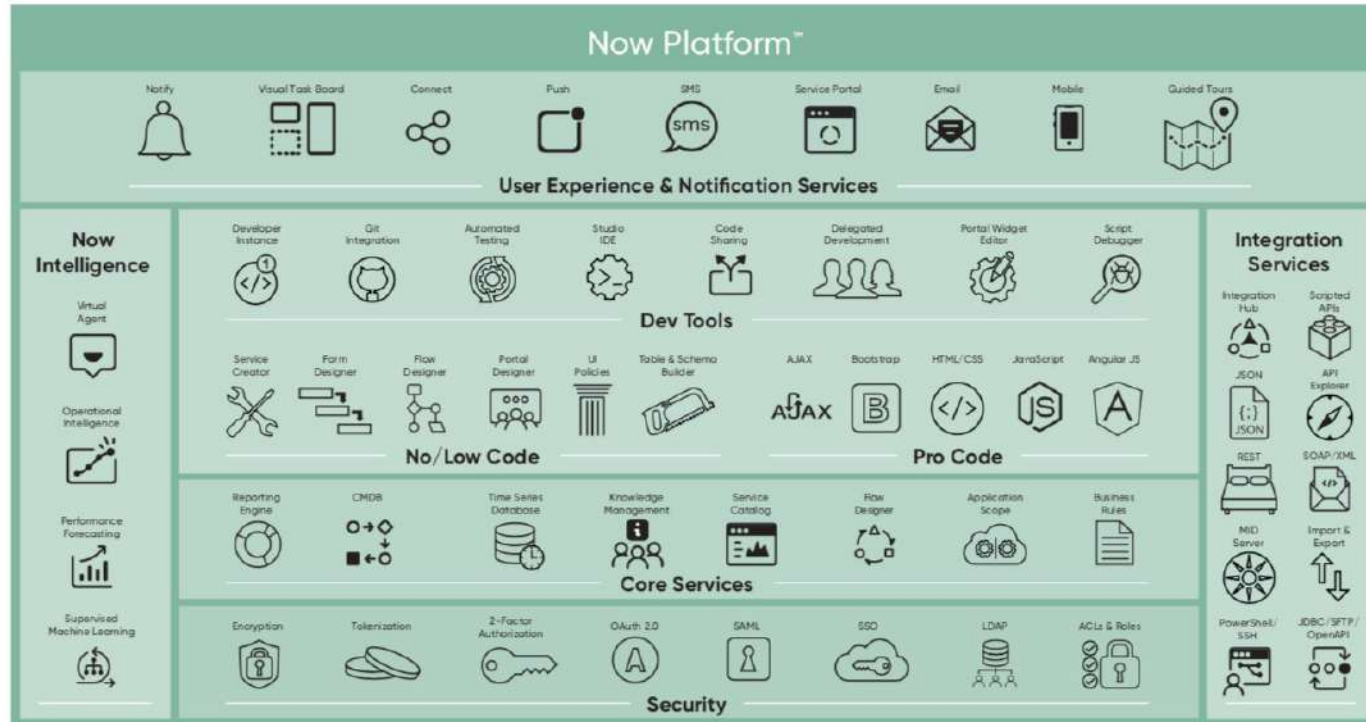
Flow에서 사용할 Jira 데이터를 양방향 Webhook을 사용

ServiceNow 콜백 URL로 Jira를 구독합니다.

# No-Code/Low-Code 기반 개발 용이성

프로그래밍을 거의 또는 전혀 하지 않고도 누구나 신속하게 앱을 생성/수정하고, 새로운 서비스를 추가할 수 있도록, GUI 형태의 No-code, Low-code 지원 도구를 제공합니다.

## [서비스나우 NOW 플랫폼 Capability]



### Guided Application Creator

간편한 단계별 프로세스를 사용하여 몇 분 만에 애플리케이션을 구축할 수 있습니다.



### Form Designer

시각적 UI 디자인을 사용하여 새 품을 만들거나 기존 품을 변경합니다.



### Table & Schema Builder

테이블 및 테이블 관계의 세부 정보를 시각적으로 쉽게 표시하여 데이터베이스 스키마의 다른 부분에 액세스합니다.



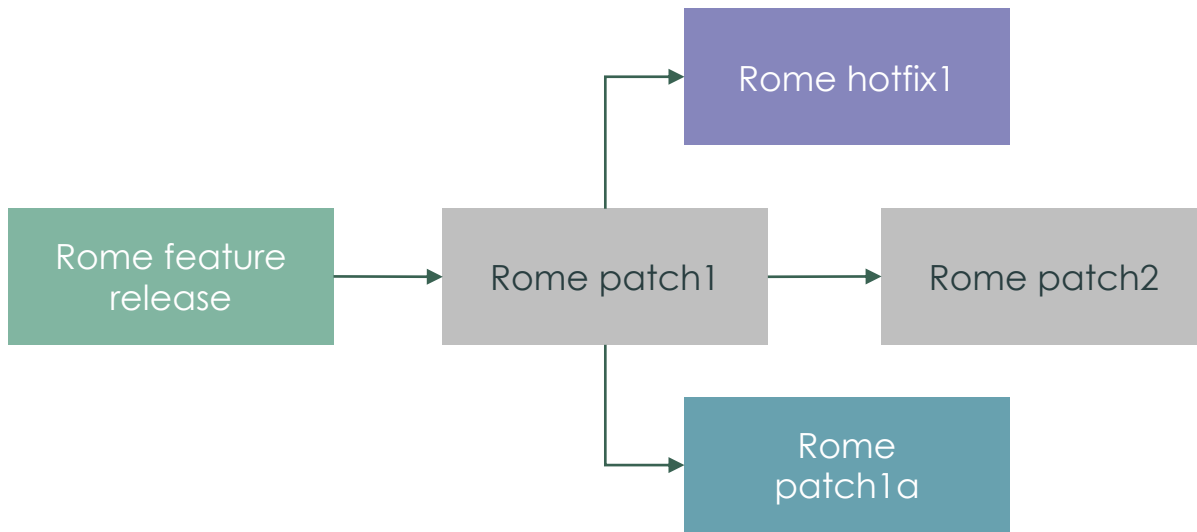
### UI Builder

에이전트에게 작업 및 효율성에 대한 간략한 개요를 제공하는 사용자 지정 작업 영역 소개 페이지를 만듭니다.

# 주기적인 업그레이드를 통한 신기술 수용

서비스나우는 지속적인 기능 개선 및 신기술이 적용된 연 2회 이상의 정기적 업그레이드 및 월별 패치를 제공하며, 고객은 이를 바탕으로 효과적이고 효율적인 운영을 할 수 있습니다.

기능출시 (Feature release)	• 신기능 출시, 기존 기능 모두 포함, 품질과 안정성이 최고의 우선순위	년 2회
패치 (Patch)	• 현재 기능의 문제점 수정 모음 (a collection of problem fixes), 신규기능 없음	월 1회
핫픽스 (Hot Fix)	• 특정 버전의 특정 이슈에 대한 수정 (긴급이슈), 신규기능 없음	필요 시
보안패치 (Security Patch)	• 보안이슈 패치, 패치 버전에 점진적 추가되며, 보통 패치 당 수정 개수 5개 이내임	필요 시



- Rome = New features + a collection of fixes
- Rome 1 (RP1) = Rome + a collection of problem fixes
- Rome patch 1 hotfix 1 (RP1HF1) = Rome + RP1 + a fix for a problem in RP1
- Rome patch 1a (RP1a) = Rome + OR1 + a security fixes in RP1

# 머신러닝을 통한 에이전트 생산성 증대

머신러닝과 가상 에이전트/챗봇으로 일상적인 작업을 자동화하고 에이전트 생산성을 증대합니다.

**자동 분류(Classification) 기능**

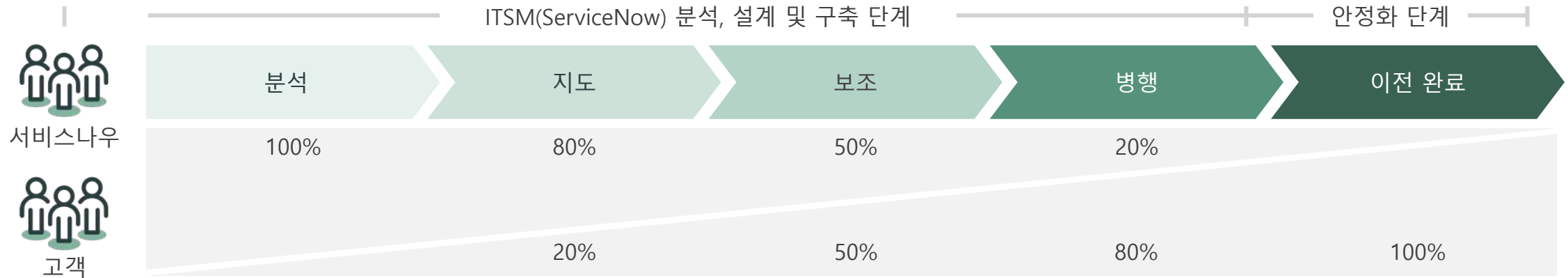
- 티켓 내용에 대해 자동으로 담당그룹, 카테고리, 긴급성 등을 머신러닝이 자동으로 학습을 통해 분류
- 이를 통한 생산성 향상과 빠른 해결을 지원

**유사성(Similarity) 기능**

- 상황과 관련된 KB, 유사한 해결된 인시던트, 유사한 오픈된 인시던트 등에 대한 내용을 자동으로 검색하여 제공
- 빠른 인시던트 해결 등을 지원하며, 운영요원의 생산성 향상을 지원

# ★★★★★ 교육훈련 방안을 통한 독자적 운영 능력 확보

서비스요청 관리 시스템 도입 시 서비스나우에 대한 온라인 교육 프로그램과 프로젝트 참여를 통한 실무 교육 훈련을 통하여, 고객이 독자적인 운영 능력을 확보할 수 있도록 하겠습니다.



“체계적인 교육 훈련을 통해 독자적 운영 능력 확보”

## 프로그램을 통한 교육 훈련

목표 : ServiceNow 기본 사용자 교육

- 교육 장소 : 온라인 교육(Developer 사이트 활용)
- 교육 시기 : 프로젝트 기간 내
- 교육 기간 : 추후 협의 필요

내용 : 업무 역할에 따라 교육 수강이 가능하도록 지원

- ServiceNow 신규 사용자
- ServiceNow 관리자(Administrator)
- ServiceNow 어플리케이션 개발자(Application Developer)

## 실무 위주 교육 훈련

목표 : ServiceNow 실무 능력 배양 및 향상

- 교육 장소 : 프로젝트 장소
- 교육 시기 : 프로젝트 기간 내
- 교육 기간 : 사전에 역할 요청/무상

내용

- 고객 실무 사용자와 운영자가 참여함으로써 시스템에 대한 이해력 배양과 운영 및 관리 능력 함양
- 공동참여를 통한 기술 및 운영 환경 친숙
- ServiceNow 구축 사업에 필요한 기술 지원 및 신규 기술 정보 제공

감사합니다.