

AIOps를 넘어서...

디지털 접점을 통한 대립의 완화



우리의 현실

93%
클라우드로의 이동



우리가 필요한 것은?

레거시에서 클라우드에
걸쳐 생태계 모두를
관리하는 도구

87%
AI에 대한 투자



AI와의 융합과 지능적
어플리케이션

82%
전략적 자산으로의
데이터



비즈니스 결과를 위한
명확하고 일관된 데이터
전략

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

전사, 디지털
조정 능력 강화
요구

보안 위협에 대한 증가

늘 불만족스러운 사용자

시장의 속도에 대한 압박

연계 되어 있지 않는
기존의 디지털 스택

IT

인프라스트럭처

고객서비스

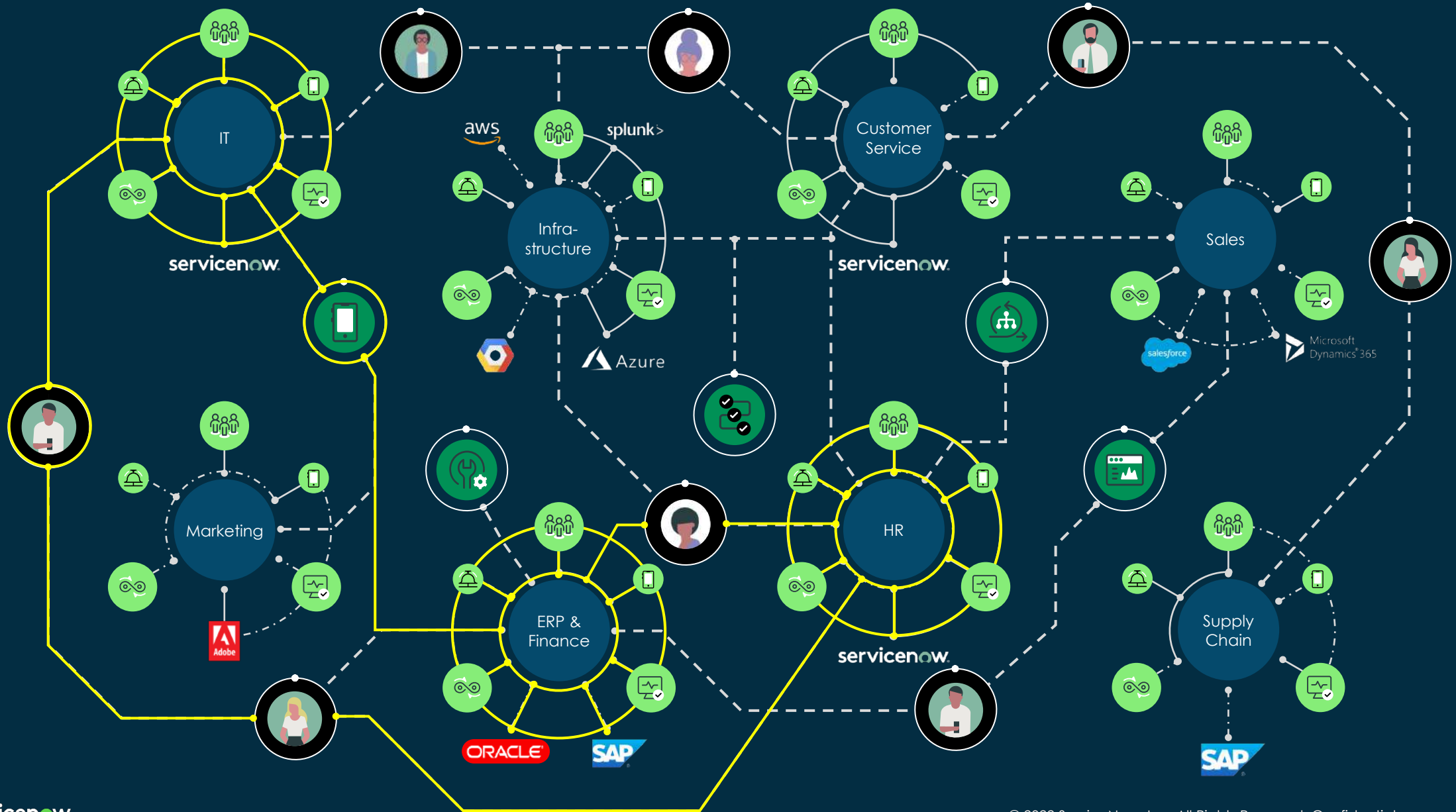
판매

마케팅

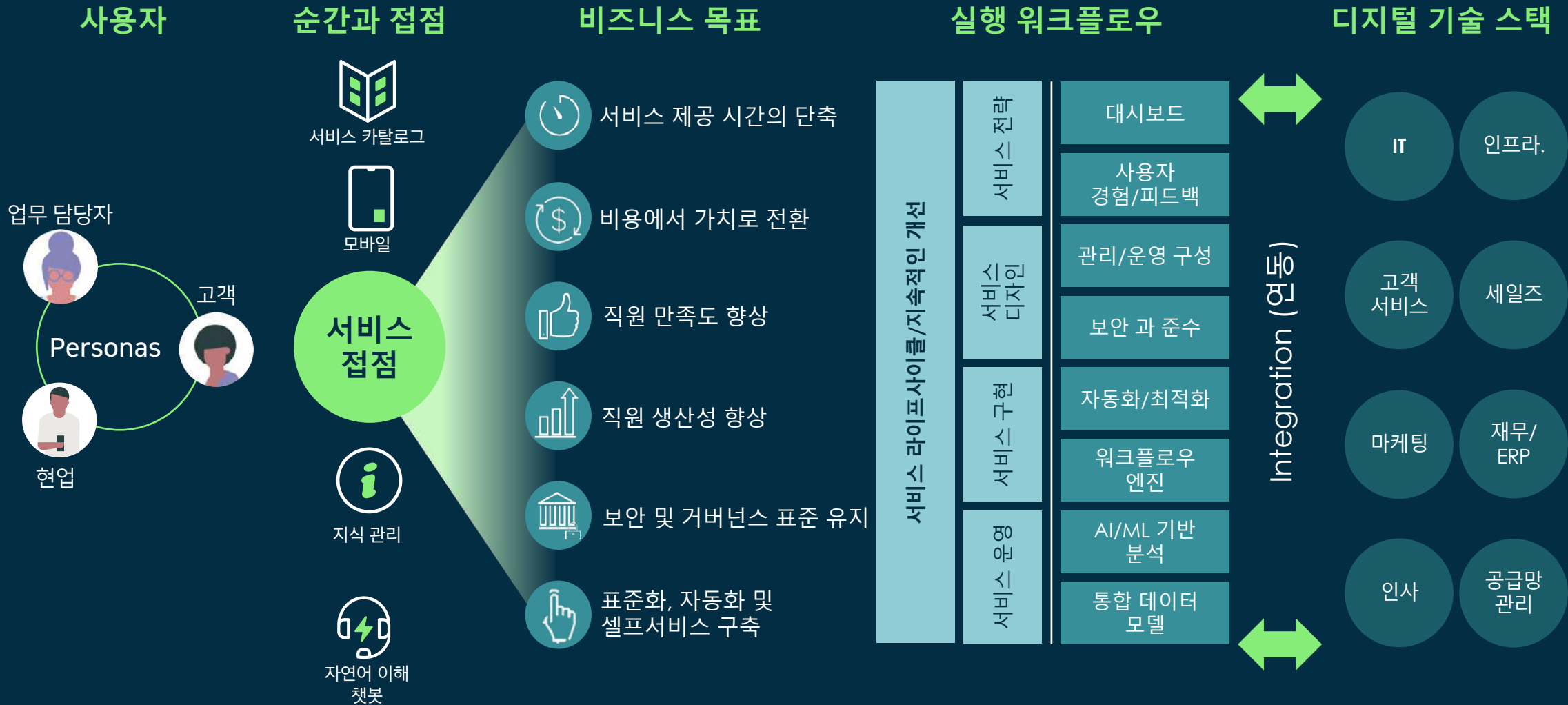
ERP 및 재무

인사

공급망 관리



순간과 접점의 디지털 화



디지털 비즈니스를 위한 싱글 플랫폼

Platform for Digital Transformation (P4DT)



Technology Workflows

2X increase in agent productivity

AI기반의 디지털 IT 서비스 플랫폼, 디지털화된 서비스를 더 빠르게 제공 할 수 있습니다.



Customer Workflows

75% reduction in support response time

AI기반의 고객 서비스 관리 플랫폼, 고객에게 디지털 기반의 빠른 해결책을 제공합니다.



Now Platform®



Employee Workflows

25% decrease in average time to productivity per new hire

시를 기반으로 하는 자동화와 모바일 우선 지원은 직원의 온보딩을 간소화합니다.



Creator Workflows

72 hours to build and deploy apps

노/로우 코드, RPA엔진을 제공하는 자동화 플랫폼을 이용하여 새로운 현업의 애플리케이션과 Workflow를 빠르게 빌드합니다.

디지털 비즈니스를 위한 싱글 플랫폼

Platform for Digital Transformation (P4DT)



Now Platform®

Customer Experience

Customer Service Management

Field Service Management

Technology Excellence

IT Service Management

IT Operations Management

Lightstep Observability

Security Operations

IT Asset Management

Employee Experience

HR Service Delivery

Workplace Service Delivery

Safe Workplace Suite

Operating Excellence

Global Business Services

Integrated Risk Management

Strategic Portfolio Management

Environmental Social Governance

Legal Service Delivery

Procurement Service Mgmt

Build and Automate

App Engine

Automation Engine

Industry Solutions

Financial Services

Government

Healthcare

Manufacturing

Telecom

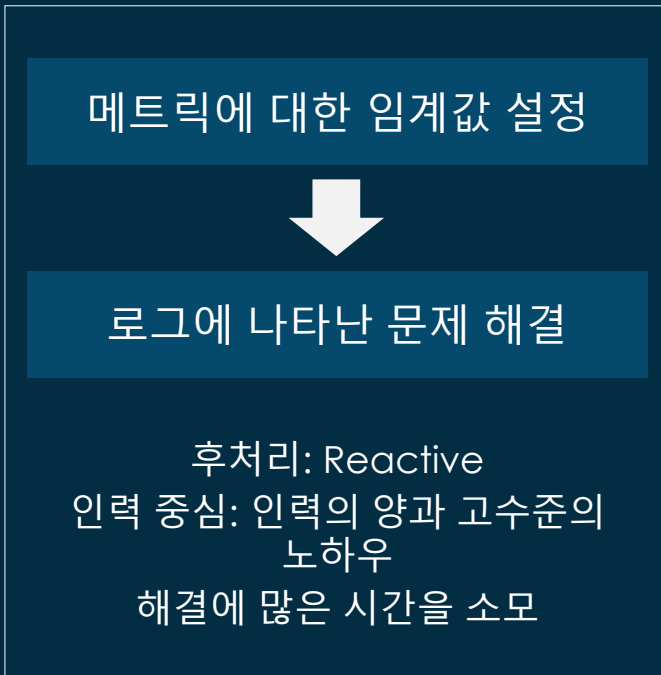
servicenow

Hyper AIOps

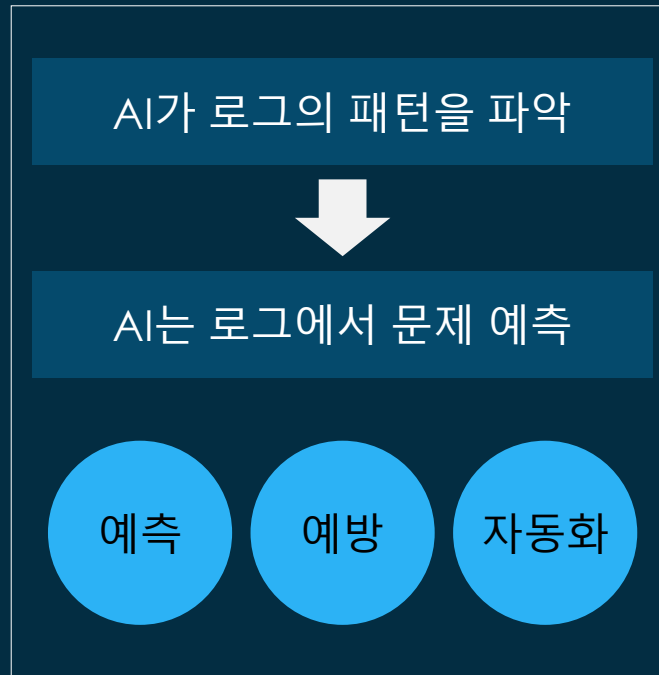


SI기반의 운영 모델로 패러다임 변화

Pain Point: 기존 모니터링/운영



AIOps: SI기반의 서비스 운영



주요 효과

- Outages 제거
- Root Case 확인
- MTTR의 감소
- KB를 통한 이력화
- 비즈니스 통찰력 증가

사용자/인프라의 증가
(Cloud Sprawl)

▶ 물리적 한계 봉착

Detailed description: A dark blue box containing a warning icon (triangle with exclamation mark) and text: '사용자/인프라의 증가 (Cloud Sprawl)' and '▶ 물리적 한계 봉착'.

- P1/P2 예방
- 인력 중심 노력 감소
- MTTR 감소

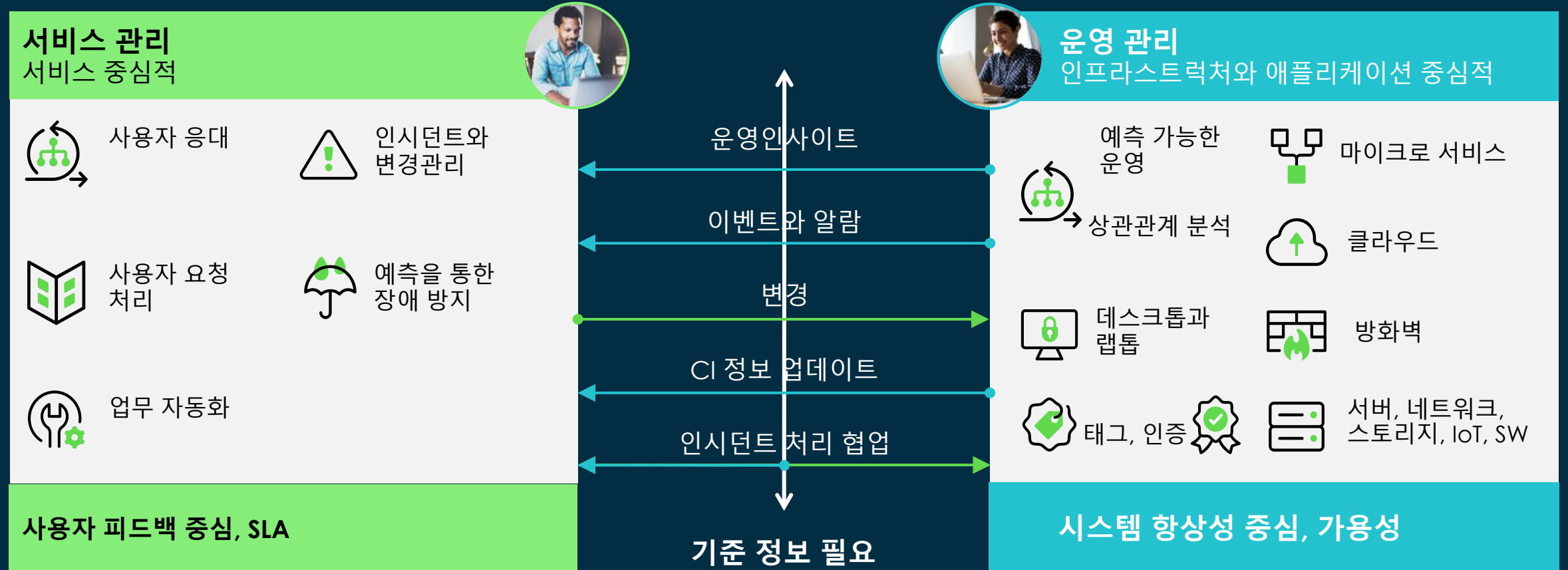
Detailed description: A dark blue box containing an AI/brain icon and a list of benefits: '- P1/P2 예방', '- 인력 중심 노력 감소', and '- MTTR 감소'.

- 운영중심의 변화
- 서비스의 목표와 품질은?

Detailed description: A dark blue box containing a growth chart icon and a list of questions: '- 운영중심의 변화' and '- 서비스의 목표와 품질은?'.

IT 서비스관리와 운영관리는 서로 목표가 다릅니다.

동일한 현상을 서로 다른 목표로 다르게 해석, 대립



기준정보를 위한 서비스나우 접근

현행화: 현실 형상과 기록 형상이 언제나 늘 일치하는...

IT 서비스 관리 프로세스를 위해 정확하고
현행화 된 CI 레코드 제공

IT자원 및 클라우드, 라이선스 자원
수동 입력으로 인한 인적 오류 감소

현행화, 종속성 매핑을 통해 예측과 예방
(MTTR 감소)

중계 (MID)

종속성 뷰

서비스 매핑

CMDB (CSDM)

비즈니스
컨텍스트

MID 서버 역할

- 연동 대상
- 검색/탐색
- 연동 패턴

어플리케이션
컨텍스트

Agent 방식

- Push 방식
- 권한 필요 없음

기술 계층

레가시

온프레미스

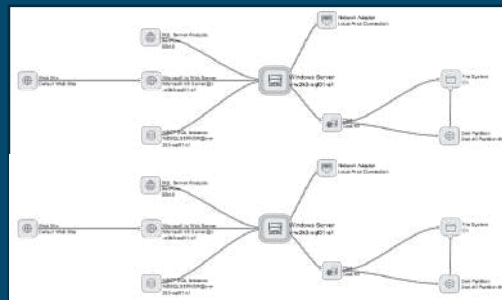
클라우드
네이티브

퍼블릭
클라우드

Agentless 방식

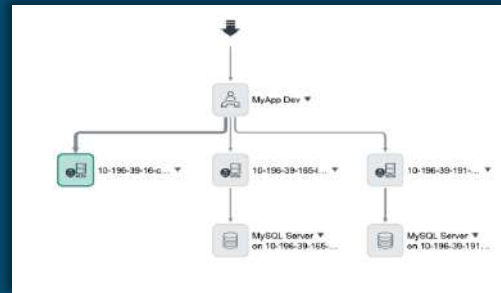
- Pull 방식
- 권한 필요

1. Scan
2. Classify
3. Identify
4. Explore



Discovery 종속성 뷰

1. App정보 검색
2. App과 엔드포인트 관계 설정
3. AI/ML정책기반 연결 구성
4. 서비스맵 작성 및 리뷰



CMDB (CSDM) 기반 App/서비스 포트폴리오

검색을 인지

검색을 정의

156 Capabilities	90 Assessed	9 Data Domains	6 Information Objects
66 Not Assessed	19 Major Gap	2 Database Catalogs	0 Unstructured DB Catalogs

Business Planning | Information Objects

57 No. of Applications	0 My Applications	5 Biz App SW Models	4 High risk SW Models
48 COTS	9 Homegrown	0 Biz App HW Models	0 High-risk HW Models

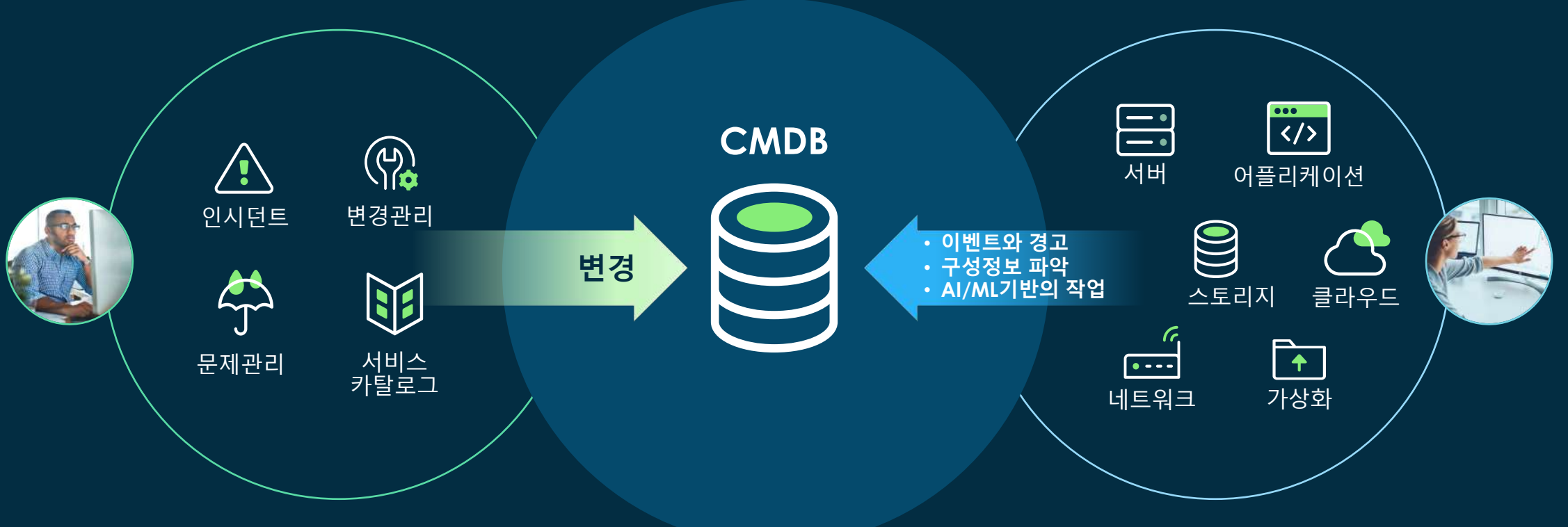
Applications | Landscape | Analyze | Technology Portfolio

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

서비스 관리
서비스 지향적

CMDB
비즈니스를 이해하는

운영관리
인프라 지향적

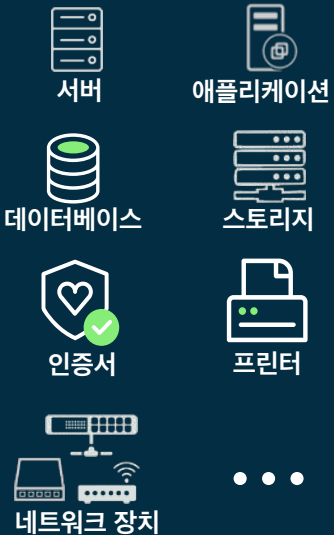
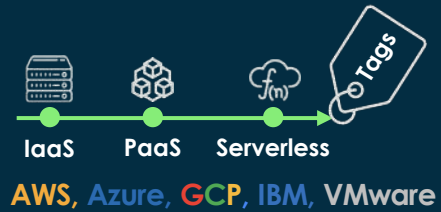


- 서비스관리
- 위험관리
- 어플리케이션 포트폴리오관리
- 고객관리
- 보안관리
- 클라우드
- DevOps
- 자산관리
- 운영관리



디지털 운영관리의 구현

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



Discovery & Service Mapping

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

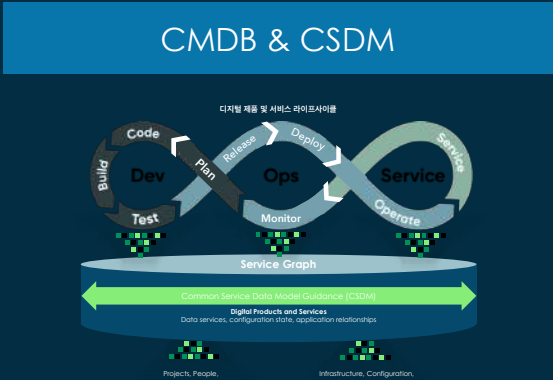
태그 기반 지능적 트래픽 기반 Top-Down

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



워크플로우 자동화
 자동화 기반 조치

디지털 서비스 관리의 구현



25% 인시던트 /요청 발생량 감소

22% 인시던트 해결시간 감소

15% 인시던트 볼륨 감소

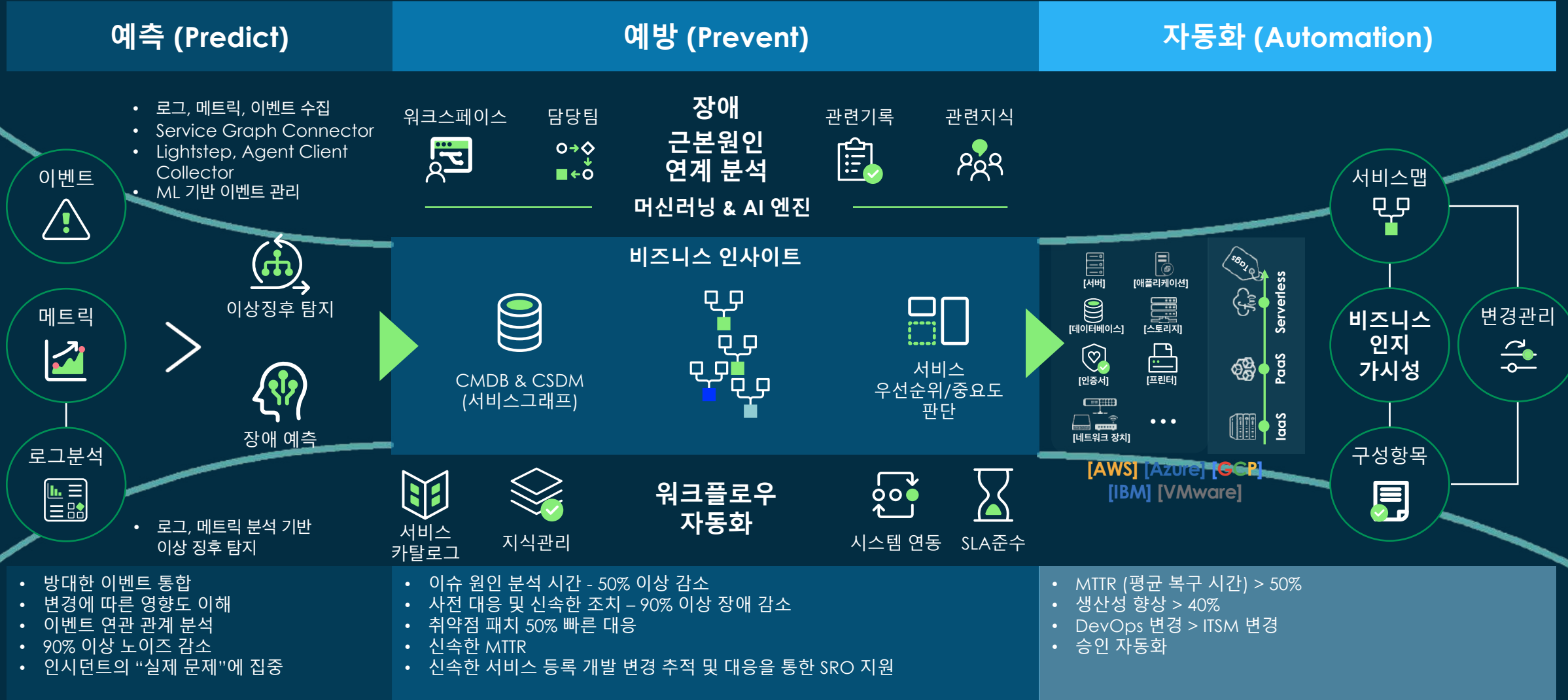
21% 인시던트 해결시간 감소

10% 인시던트 볼륨 감소

20% 인시던트 해결시간 감소

서비스나우 AI기반 서비스 운영- Hyper AIOps

IT서비스관리와 운영관리가 통합된, Now 플랫폼을 통해 사용자와 직원의 경험을 상호 작용으로 지속적으로 개선



Hyper AIOps



AI 기반 IT 서비스 관리 + 운영관리



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.

서비스 오퍼레이션을 위한 Three zero strategy

직원간의 연결, 생산성 및 보안을 유지할 수 있는 3가지 "0" 전략

0

Physical Footprint



Migration to the cloud

클라우드의 유연성, 가용성 및 확장성을 극대화 하여 사용

0

Outages



100% Availability

셀프 힐링 인프라스트럭처의 적극적 투자

AI 와 자동화를 사용하여 문제가 발생하기 전에 예측과 예방을 통해 패턴화 되는 장애 0화

0

Incidents




마찰없는 안정적 업무

디지털 접점
셀프서비스, 모바일 AI/ML, 챗봇을 적극적으로 수용

Recognized as a leader across multiple cloud solutions

Gartner®

 Technology Workflows

A Leader in:*

- 2021 Magic Quadrant for **Enterprise Agile Planning Tools**
- 2021 Magic Quadrant for **IT Service Management Tools**
- 2021 Magic Quadrant for **IT Vendor Risk Management Tools**
- 2021 Magic Quadrant for **IT Risk Management**

 Customer Workflows

A Leader in:*

- 2021 Magic Quadrant for the CRM **Customer Engagement Center**

 Creator Workflows

A Leader in:*

- 2021 Magic Quadrant for Enterprise **Low-Code Application Platforms**

FORRESTER®

 Technology Workflows

A Leader in:*

- The Forrester Wave™: **Enterprise Service Management**, Q4 2021
- The Forrester Wave™: **Value Stream Management Solutions**, Q3 2020

 Creator Workflows

A Leader in:*

- The Forrester Wave™: **Digital Process Automation**, Q4 2021
- The Forrester Wave™: **Low-Code Development Platforms For Professional Developers**, Q2 2021

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

*Sources: Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms, Jason Wong, Kimiko Iijima, Adrian Leow, Akash Jain, Paul Vincent, September 20, 2021; Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Agile Planning Tools, Bill Blosen, Mike West, Deacon D.K. Wan, Aki Sklavounakis, Keith Mann, Wan Fui Chan, Hassan Ennackri, April 20, 2021; Gartner, Magic Quadrant for IT Service Management Tools, Rich Doherty, Keith Andes, Chris Matchett, 30 August 2021; Gartner, Magic Quadrant for IT Vendor Risk Management Tools, Joanne Spencer, Edward Weinstein, Luke Ebery, 30 August 2021; Gartner, Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center, Nadine LeBlanc, Jim Davies, Varun Agarwal, 15 June 2021; Gartner, Magic Quadrant for IT Risk Management, Brent Predovich, Claude Mandy, September 13, 2021; The Forrester Wave™: Digital Process Automation, Q4 2021, Forrester Research, Inc., Rob Koplowitz with Chris Gardner, John Bralincevic, Stephen Powers, Sara Sjoblom, and Kara Hartig, December 14, 2021; The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2021, Forrester Research, Inc., Charles Betz, Will McKeon-White, December 6, 2021; The Forrester Wave™: Low-Code Development Platforms For Professional Developers, Q2 2021, Forrester Research, Inc., John Bralincevic, Rob Koplowitz with Stephen Powers, Sara Sjoblom, Kara Hartig, May 11, 2021; The Forrester Wave™: Value Stream Management Solutions, Q3 2020, Christopher Condo, July 15, 2020

The Business Value of ServiceNow

Examples of benefit metrics validated by Forrester Consulting

IT Service Management

- 33% 빠른 인시던트 해결 시간
- 30%의 관리자 업무 효율성 향상
- 25% 빠른 주요 장애 해결

IT Operations Management

- 75% event noise 감소
- 67% 빠른 서비스 구성 맵 구현 시간
- 80%의 인시던트 생성 노력 감소

IT Business Management

- 15% 빠른 프로젝트 요청 처리
- 40%의 인력/자원 할당 효율성 향상
- 60%의 애플리케이션 개발 가시성 및 개발 합리성 판단의 향상

Customer Service Management

- 15% 고객의 손실 감소
- 60%의 편향적 불륜에서 전반적인 케이스 불륜 감소

HR Service Delivery

- 최대 30% 빠른 케이스 해결 시간
- 20%의 고객의 유입 또는 케이스 전환의 생산성 향상

Software Asset Management

- 80%의 Audit 대응 노력 감소
- 10%의 사용하지 않는 소프트웨어 절감

Security Operations

- 55%의 인시던트를 자동으로 선별하고 인시던트 할당
- 35% 인시던트 대응자의 생산성 향상

Governance, Risk, and Compliance

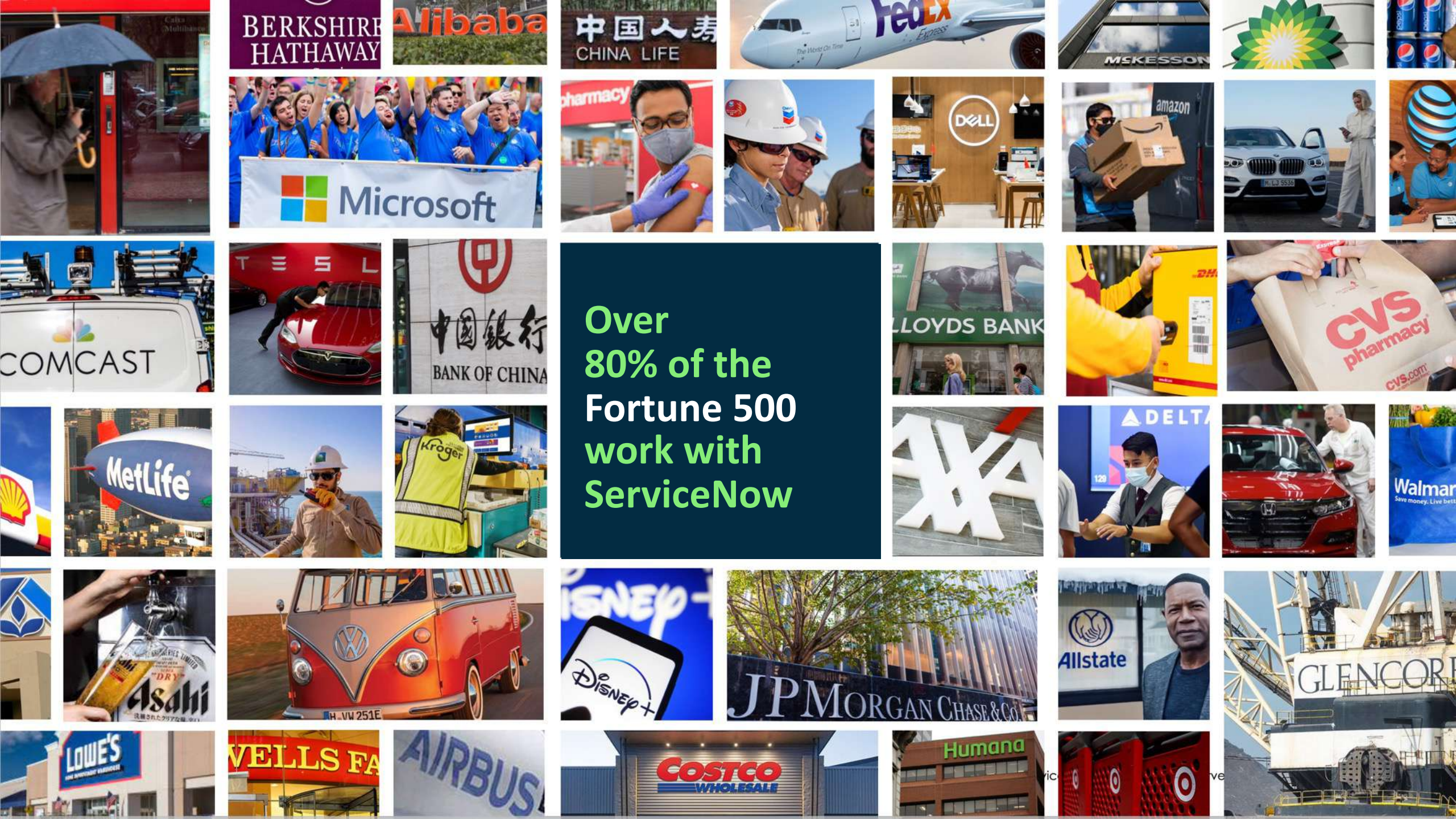
- 35%의 Audit 대응 노력 감소
- 22% 빠른 위험 인지
- 40%의 공급업체 평가에 소요되는 시간 단축

Now Platform App Engine

- 70% 외주 개발 노력의 감소
- 5%의 사용자 생산성 증가

FORRESTER[®]

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



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



**THE
WORLD
WORKS
WITH**

SERVICENOW

