

servicenow

서비스나우

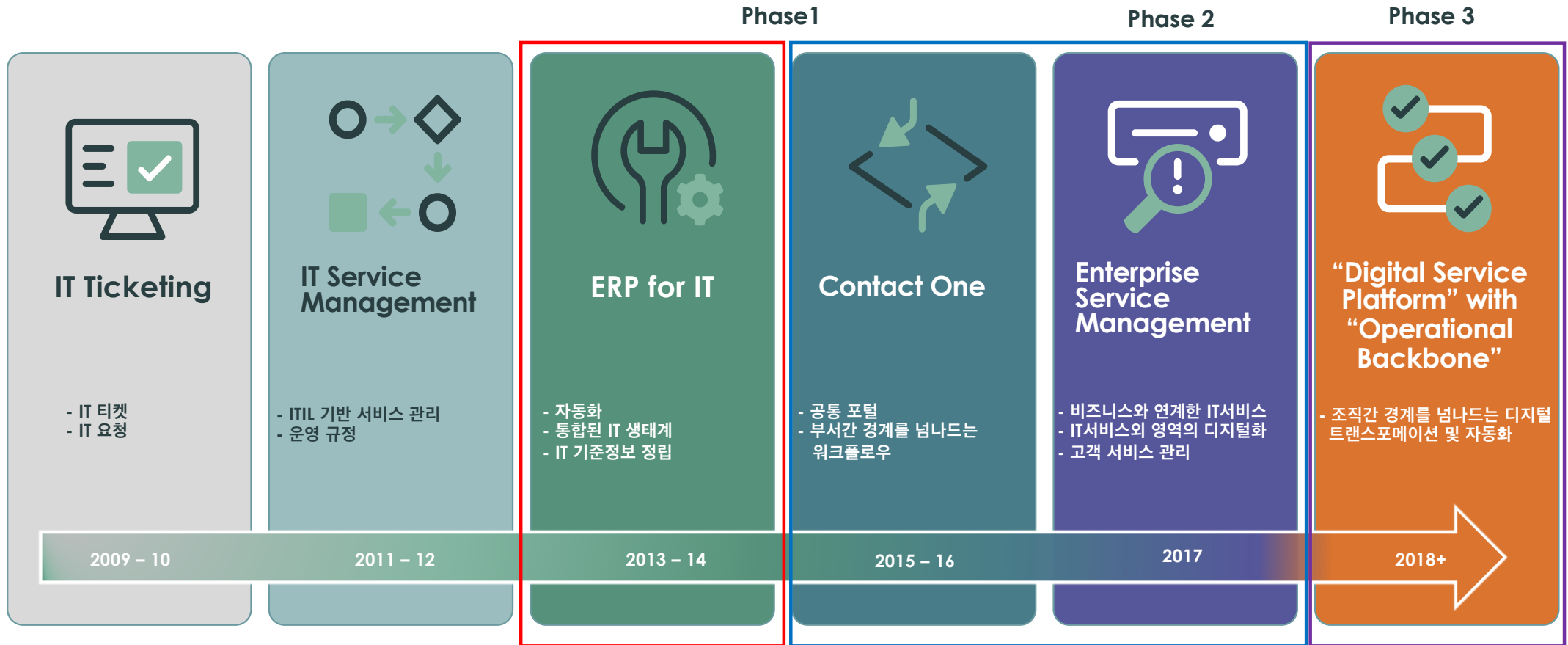
# Platform for IT Digital Transformation

*Digital Transformation for Everyone*

서비스나우 코리아

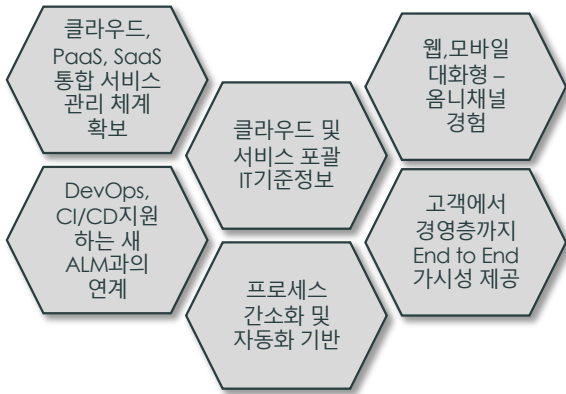
2020년 11월

# 디지털트랜스포메이션을 위한 IT서비스 관리의 진화 여정



# IT서비스 관리의 진화

## Phase #1 "Modernize"



- ✓ 클라우드, SaaS 디지털 서비스 관리 업무 적용
- ✓ 서비스관리 업무 최적화
- ✓ End to End 가시성 제공, IT 기준정보 확보 및 플랫폼화

Modern ITSM

## Phase #2 "Transform"



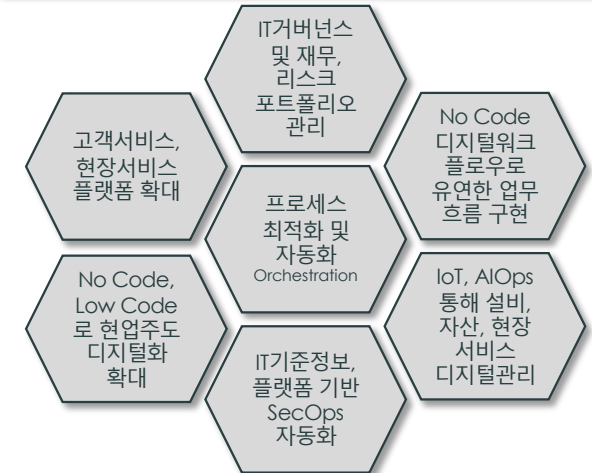
Enterprise Service Platform

- ✓ 전사 통합 디지털서비스 데스크
- ✓ 업무 시스템, 조직을 포괄하는 단일한 직원 경험 제공
- ✓ 운영 업무 자동화

## Phase #3 "Innovate"

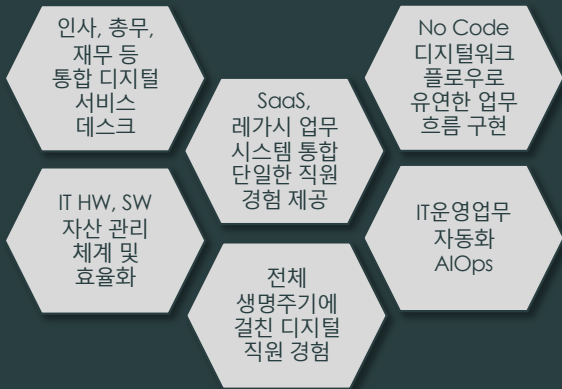
- ✓ 전사서비스 프로세스 최적화 및 자동화
- ✓ 노 코드, 로우 코드로 현업 업무의 빠른 디지털 전환 확대
- ✓ IoT, AIOps로 Non-IT 업무 자동화 확대

Enterprise Digital Service Platform



© 2020 ServiceNow, Inc. All Rights Reserved.

# Phase #2 엔터프라이즈 서비스 관리



Enterprise Service Platform



## Phase 2

### 고객서비스

- Credit limit
- Credit note and collection
- Customer issue
- Customer master data
- Customer onboarding
- Product recall
- Product return
- Field service

### 벤더관리

- Vendor audit and risk
- Vendor master data
- Vendor on/offboarding
- Vendor performance

### 홍보

- External speaking
- Internal comm. campaign

### IT

- Bring your own device
- Hardware
- Software
- Development services
- IT Infrastructure

### 구매 & 소싱

- Contract review
- NDA
- Contract negotiation
- RFx
- Vendor selection

### 인사 & 인적자원

- Benefits
- Compensation
- On/offboarding
- Life events
- Pension
- Personal growth
- Personal Time Off (PTO)

### 보안

- Badge & building access
- Information security
- Visitor management

### 준법 감사, 리스크 컴플라이언스

- External audit management
- Internal audit management

### 워크플레이스 (총괄)

- Accommodation
- Health and safety
- Home office
- Office
- Maintenance
- Printing
- Restaurant
- Transportation
- Workshop/Factory

### 미팅 및 이벤트

- Catering
- Event organization
- Event special equipment

### 부동산 관리

- Lease
- Investment

### 경비 및 출장 지원

- Credit card
- Expenses
- Travel insurance
- Visa
- Vaccination

### Finance & Control

- Account Payable
- Account Receivable
- Financial close
- Financial reporting
- Finance master data
- General ledger

### 법무 및 대관 업무

- Immigration
- Work permit
- Intellectual property
- Legal research
- Merger and acquisition
- Legal dispute

### 브랜드 & 마케팅

- Creative service
- Event sponsorship
- Marketing campaign
- Corporate website

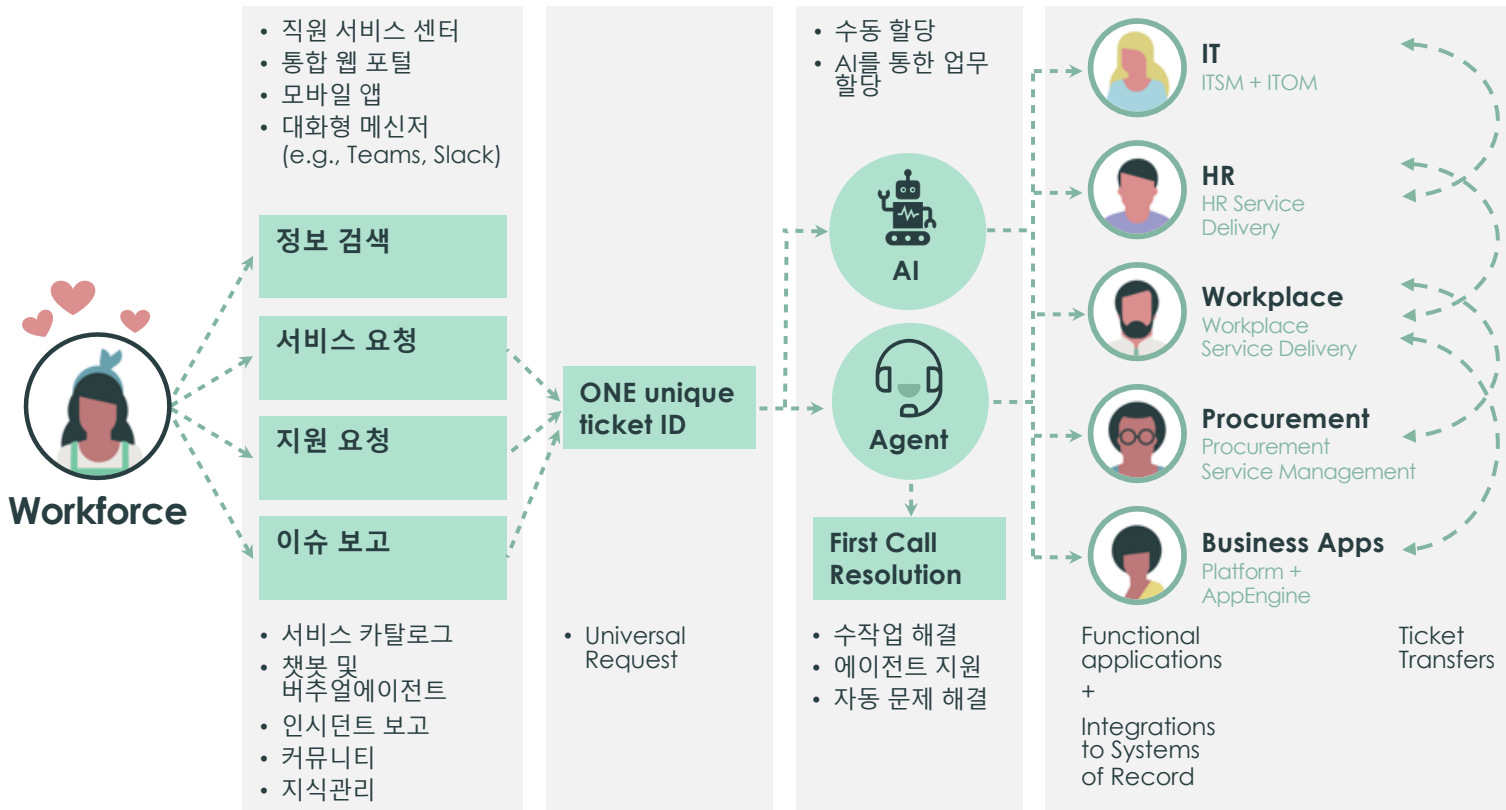
### 급여 & 인센티브

- Commission
- Payroll
- Payroll master data
- Timecard



# ServiceNow를 통한 새로운 직원 경험 제공

직원 경험 중심의 서비스 딜리버리를 통한 새로운 차원의 생산성 개선



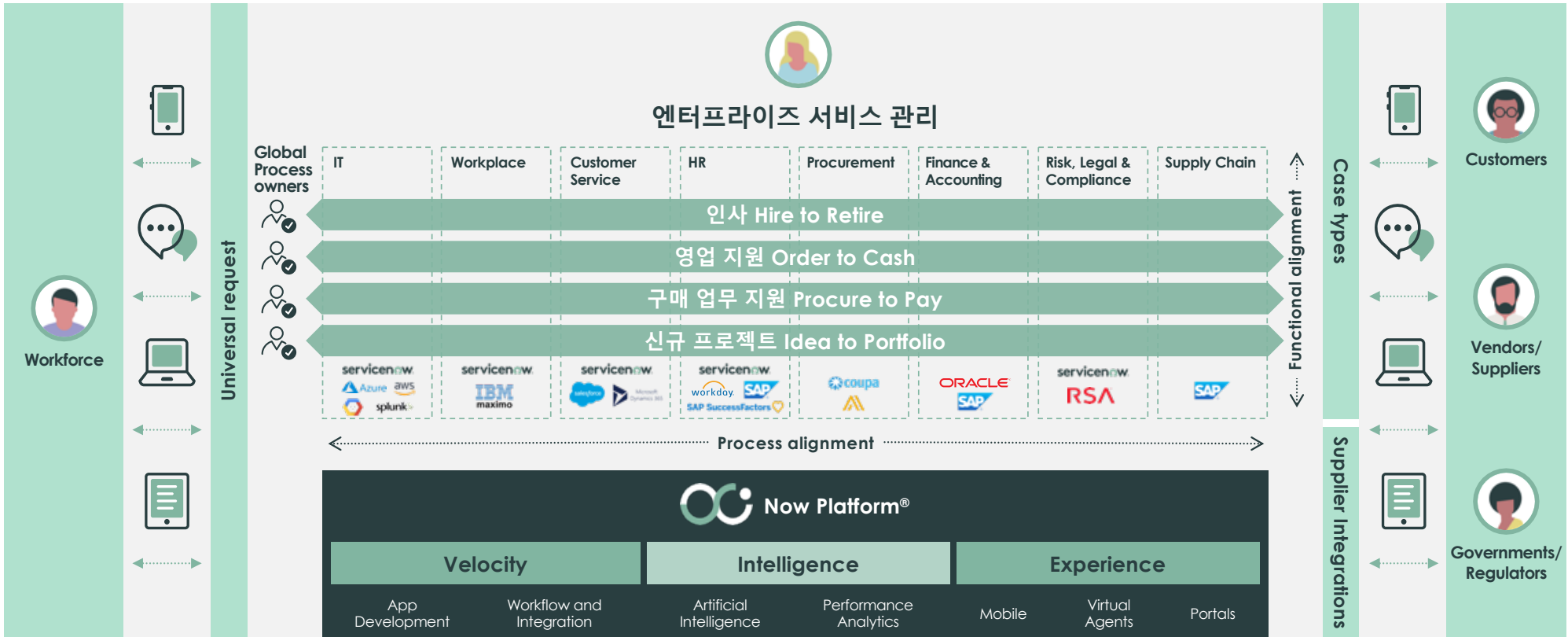
단순, 간편, 모바일 퍼스트, 디지털 네이티브 경험

여러 부서와 업무 시스템을 통합한 효율적인 업무 흐름

디지털 소비자 경험으로 제공하는 일관된 서비스를 적시 제공

# 통합 엔터프라이즈 서비스 고도화

전사 통합 서비스 관리를 위한 Platform of Platforms – ServiceNow Platform



# 사례 > 하이테크 업계 서비스나우 전사 도입 성과

글로벌 선도 반도체 Broadcom 社 - ITSM 구축성과



## 추진목표

- 쉽고 빠르며 스마트한 플랫폼 적용**  
리거시 시스템 단순화 및 대체 개발시간 짧음
- 트랜스포메이션 및 변화관리 용이성**  
실사용자 적응 용이
- 서비스나우를 통해 달성한 가치 확장**  
ITSM 외 다른 툴로 적용 확장

## 과정지표

- INCIDENT MANAGEMENT **60%** Reduction in time
- Change MANAGEMENT **100%** Automated approval
- SERVICE PORTAL **85%** Customer Self Service
- CMDB **75%** Reduction in outages
- CONSOLIDATE LEGACY TOOLS **13** Legacy tools
- INTEGRATED PROCESSES **46,000** Man hours save
- CHANGE MANAGEMENT **96%** Reduction in time
- PROBLEM MANAGEMENT **10x** Reduction in incidents

## 결과지표

- RESPONSE **90%** event to incident time elapsed
- TICKET REDUCTION **63%** Volume reduction
- FALSE POSITIVES **34%** reduction
- SPEED **50%** CI accuracy improvement

## 비즈니스 성과

- BUSINESS VALUE **229%** Return on Investment
- PRODUCTIVITY **20%** Increase in IT and staff productivity
- CUSTOMER SAT **25%** Increase in customer satisfaction
- NPS **26%** Increase in NPS

# 사례 > 하이테크 제조 업계에서의 서비스나우 전사 활용

## 적용 서비스나우 솔루션 및 적용효과

### Enterprise IT



32만대 이상 서버와, 2천5백만 개 이상의 CI, 90%이상의 비즈니스 및 IT서비스, 앱 서비스에 대한 서비스 매핑, 예자일 프로세스 적용  
 : 전사 통합, 단일 IT서비스 체계로 IT 오퍼링의 단순화 및 최적화, 운영 업무 흐름 자동화 달성  
 : 99.95%의 Tier #1 App 가용성 및 디지털 워크플레이스 제고를 통한 1백만 시간의 직원 생산성 달성을 목표

**1** **생산성 개선**  
**Process 단순화**  
**서비스 포트폴리오**  
**65% 단순화**

### Security Operation Management



사이버 보안 위협에 대한 방지, 탐지, 대응 성숙도를 위한 보안 서비스 관리 및 내부통제 서비스 데스크

**2** **비용절감**  
**자산추적 및 적시 재사용, 전략 소싱**  
**5년간 \$200M+절감**

### Lab Asset Management

분산된 R&D 연구소 기자재/IT자산에 대한 통합 자산 추적관리 통해 적시 재사용 및 비용 절감

### HR Service Delivery



IT서비스 관리에서 HR서비스 데스크 통합으로 확장, 전세계 4개 HR서비스 센터(US, 코스타리카, 아시아, 폴란드)에 대한 단일한 HR서비스 경험 제공, 반복 서비스 업무 자동화

### Data As a Service



조직, 부서를 넘는 데이터 민주화 프로젝트(Data As a Service) 로 데이터에 대한 공유, 추적, 회수 체계를 제공

**3** **FCC 준수 및 HR 프로세스 및 서비스 디지털화**

### Federal Division & FCC Compliant

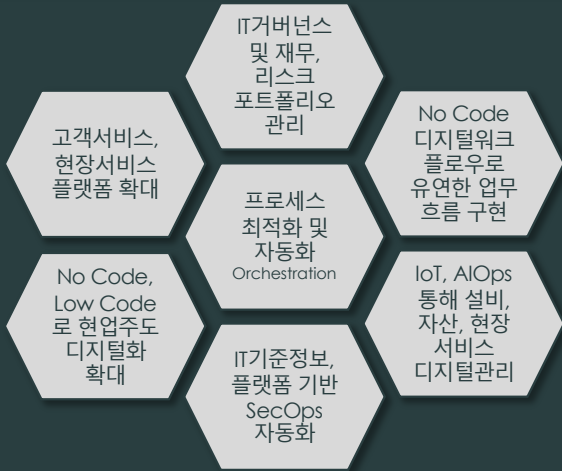
대정부용 HPC 공급 체계 지원 및 FCC 인증 등 Risk & Compliance 업무 흐름 최적화



# Phase #3

## 엔터프라이즈 디지털 서비스 관리

### Enterprise Digital Service Platform



Get Things Done Manage my Cases ST India

Phase 3

Hi SGIND,  
how can we help you today?

Search by entering a keyword



#### HERE'S HOW WE CAN HELP

- Find Answers**  
If you have a common HR query or want a summary of HR policies and processes.
- Get Things Done**  
If you need something done (such as obtaining HR letters or updating HR records).
- Manage my Cases**  
If you need to manage your case status or check your case history.

Here is what you can do:

- About me & my Benefits**
  - Ask about Benefits
  - Request annual leave
  - Request other types of leave
  - View employee dashboard
- For my Career**
  - Access learning tool
  - Access Internal Careers Portal
- For my Team**
  - View team's current Performance document
  - View Manager dashboard
  - Access Non-Employed Workers management tool
  - Access recruitment tool
- For my Work**
  - Request Visa Application Support Letter
  - Access Travel and expenses portal
  - View My Worklist
- Frequently used in my region**
  - Request Visa Application Support Letter
  - Request Access to Learning Systems
  - Request My Employment Letter
  - Request Visa Application Invitation Letter
- my Favourites**
  - Ask about Learning
  - HR Admin Work Centre
  - View payslip
  - Ask about Payroll & Taxes



# 사례 > Digital Service Management 지멘스 그룹

## 직원 경험을 위한 디지털트랜스포메이션

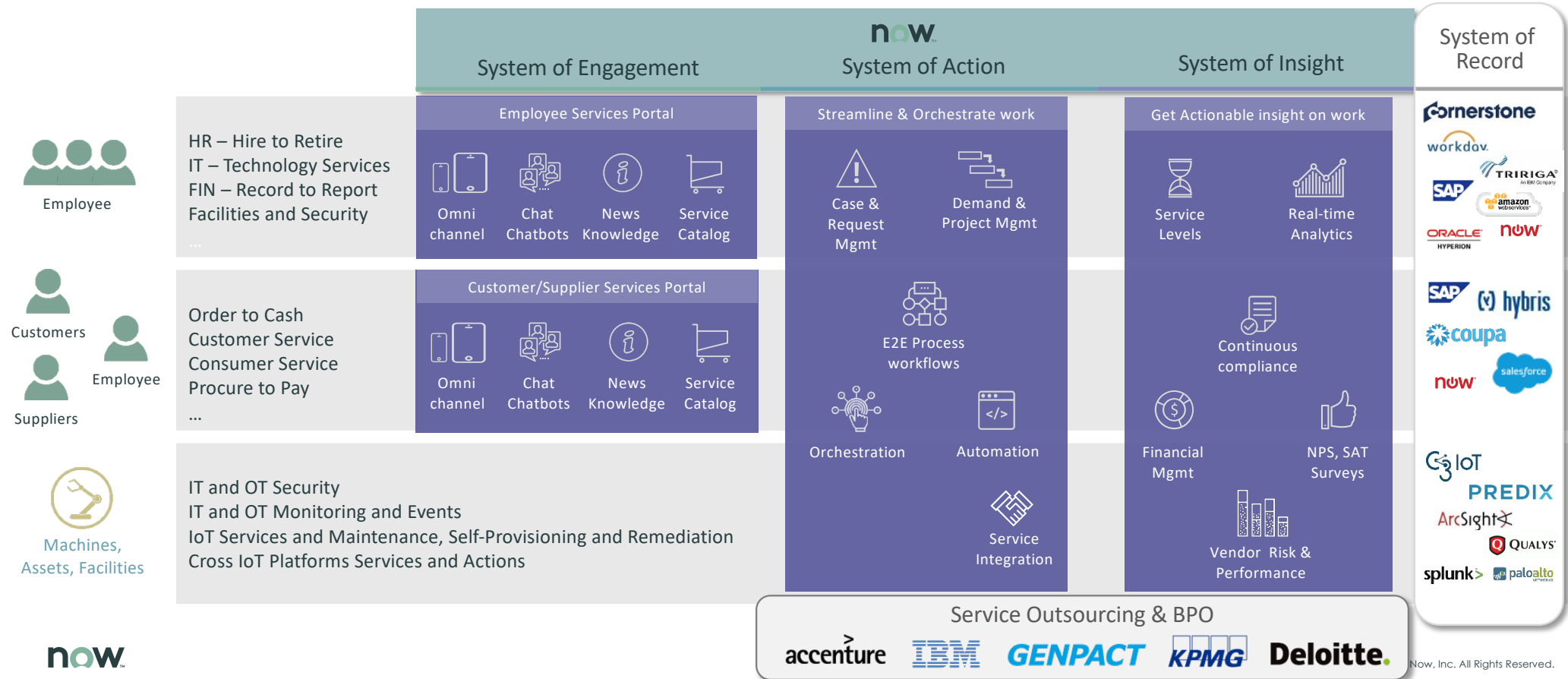


### Siemens 전사 통합 디지털서비스 플랫폼의 성과 예시

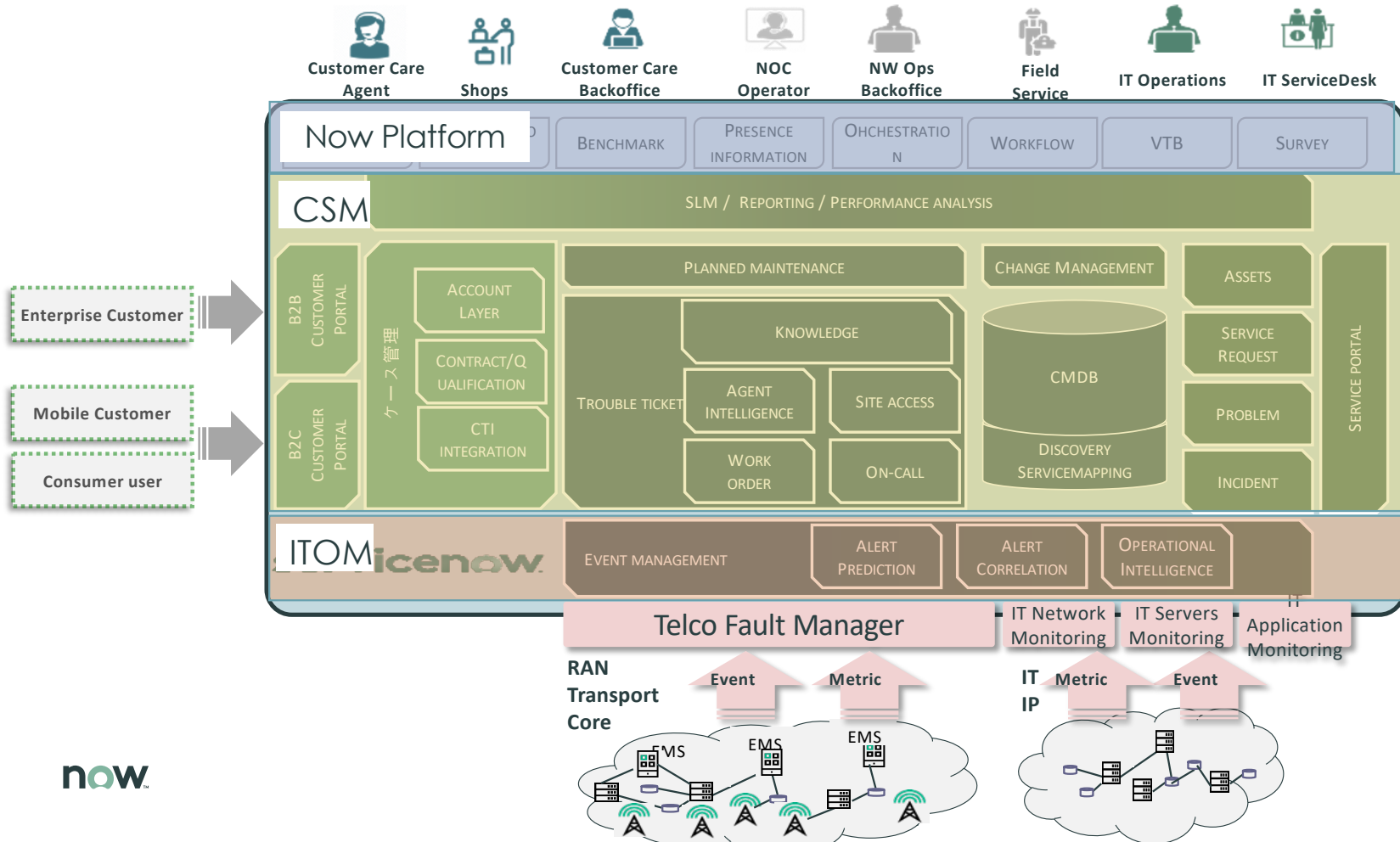
<div style="background-color: #4CAF50; color: white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">98%</div> <p>IT운영작업 자동화</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">2일 이내</div> <p>신규직원 온보딩/전보</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">15개</div> <p>서비스관리 앱을 단일 플랫폼으로</p>	
<p><b>IT부문 6,500명 직원 10개 BU, 200개국 38만명 직원 및 비즈니스, 매달 천명 이상의 직원 온보딩 지원</b></p>	<p><b>IT 전영역에 걸친 디지털화 자동화 비전 실현</b></p>	<p><b>전사 디지털화를 위한 클라우드 기반의 통합 레이어 구축</b></p>	<p><b>단일한 IT 서비스 기준정보, End to End 가시성 및 벤더성과 관리</b></p>

# 사례 > Digital Service Management 지멘스 그룹

## Siemens – Enterprise Digital Service Management Overview



# 사례 > NTT Communications



## 고객사례<sup>1)</sup>



- 서비스나우로 유무선 통신, 계열 서비스로 분리된 서비스 관리 및 고객 서비스를 하나의 플랫폼으로 통합
- IT거버넌스 및 재무 관리 체계 도입으로 전사 IT프로젝트 포트폴리오 및 비용 관리 통합
- 서비스나우의 ITOM 기반으로 AIOps "Zero Touch" 오퍼레이션 수행 : 글로벌 클라우드 컴퓨팅 서비스에 적용, 7,000+ 리커버리 프로시저, 500,000 DB 레코드와 10개 이상의 관련 시스템에 적용
- 1년 동안 100,000+회 복구작업 수행
  - Recovery Time **15배 향상** (15-60분 → 1-3분)
  - **50%**의 Incident alerts 자동처리
  - **500,000** CI 레코드 자동 업데이트

# Everything as a Service

No Code, Low Code - 디지털 워크플로우를 통한 다양한 영역의 업무를 가시성 확보 및 최적화



대리점들을 위한 셀프서비스를 통한 자판기 유지보수



양조장 설비 유지보수, 인시던트 관리 및 계획 정비



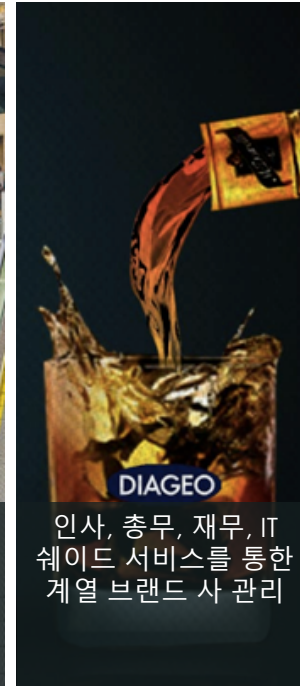
- MRI 및 X-Ray 스캐너의 서비스 관리  
- FDA 컴플라이언스 감사 및 보고



요금 징수 시스템의 현장 서비스 관리, 티켓 발매시스템 관리



엘리베이터, 출입문, 카메라, 철도 트랙 및 지하철 차량의 자산 관리 및 유지 관리



인사, 총무, 재무, IT 웨이드 서비스를 통한 계열 브랜드 사 관리



Apache 헬리콥터 자산 및 예비 부품 관리 및 유지 보수



servicenow<sup>®</sup>

감사합니다