



기술 서비스를 확장하면서 비용을 절감하는 3가지 방법

효율성 극대화로 더 나은 디지털 서비스를 제공하기 위한 3단계
가이드

목차

IT 서비스와 운영을 통합해 사일로를 제거하세요

격리된 서비스 및 운영 팀은 더 이상 오늘날 디지털 중심 세계의 기술 요구 사항을 따라잡을 수 없습니다. 하이브리드 인력과 동적 서비스가 증가하면서, 레거시 시스템과 프로세스는 조직이 성공하는 데 가장 필요한 투자에 방해가 됩니다. 기술 서비스 및 운영 팀, 도구, 작업 흐름이 분산된 IT 환경에 계속 나누어져 있으면 거버넌스나 효율성을 개선하기가 어렵고, 이는 직원의 과로, 생산성 저하, 직원 경험과 고객 경험 저하로 이어집니다.

이러한 이유로 조직 중 78%가 디지털 비즈니스 서비스를 효과적으로 제공하기 위해 IT 서비스와 IT 운영 관리를 통합하는 접근 방식인 기술 서비스 운영¹으로 전환하고 있습니다. 이러한 기능을 ServiceNow와 같은 단일 클라우드 플랫폼으로 통합하면 데이터를 공유하고 프로세스를 간소화하며 서비스를 확장할 수 있습니다. 또한 결과적으로 서비스 제공 속도를 높이고 서비스 품질을 개선하며 비즈니스 성장을 위한 현대적 기반을 마련할 수 있습니다.

변화를 추구하지 않는 회사가 처하게 될 상황:

경쟁에서 뒤처질 위험

- **93%**의 조직이 디지털 중심 비즈니스 전략을 도입했거나 도입할 계획을 가지고 있습니다.²

매출 손실 및 브랜드 손상

- **52%**의 기업은 서비스 중단을 해결하는 데 최대 3시간, 23%는 4~8시간, 7%는 하루 이상 소요됩니다.³

변화에 적응하는 데 어려움을 겪음

- **93%**의 임원급 경영진은 운영 모델이 변화에 대처하기에 역부족임을 걱정합니다.⁴

¹EMA, [자동화, AI 및 ServiceOps의 부상](#), 2023년

² Foundry, [디지털 비즈니스 연구](#), 2023년

³ EMA, AI 서비스 관리: ITSM과 ITOps의 통합, 2022년(공개용으로 게시되지 않음)

⁴ Accenture, [복원성이 탁월한 운영 모델](#), 2021년

여러 환경에 비용 효율적인 서비스 제공

IT 부서는 레거시 도구, 인재 부족, 격리된 데이터라는 어려움으로 인해 큰 부담에 직면하며 조직의 전사적 혁신을 지원하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 그러나 단일 클라우드 플랫폼에서 IT 서비스와 운영을 통합하면 혁신을 촉진할 수 있고, 이를 통해 팀은 IT 자산을 완벽하게 파악할 수 있습니다. 가시성은 하이브리드 및 멀티클라우드 환경 전반에 비용 효율적으로 현대적인 서비스를 제공하고 규정 준수와 보안을 보장하는 데 필수적인 공통된 데이터 기반에서 비롯됩니다. 팀은 또한 AI를 이용한 규모 조정으로 통상적인 직원 요청을 해결하고, IT 문제를 빠르게 해결하는 동시에 보다 영향력 있는 업무에 집중할 수 있습니다.

Forrester Consulting은 Total Economic Impact™(TEI) 평가 데이터를 통해 ServiceNow 서비스 운영 솔루션의 비즈니스 가치를 검증합니다. 아래 계산된 모든 수치는 Forrester TEI 연구의 일환으로 수행된 고객 인터뷰와 설문 조사, ServiceNow 고객들로부터 수집한 메트릭을 기반으로 합니다.⁵

- 68%** 서비스 유지관리 활동 감소율
- 30%** 서비스 데스크 요청 이행의 생산성 향상률
- 25%** 심각 수준의 중단 해결의 생산성 향상률
- 67%** 서비스 매핑 업무 감소율

이 가이드에서는 비용을 절감하면서 기술 서비스를 확장하기 위한 3가지 접근 방식을 살펴봅니다.



1. 단일 클라우드 플랫폼을 통한 서비스 제공

IT 서비스와 운영을 통합하는 공통된 데이터 모델을 사용합니다.



2. IT 자산에 대한 엔드 투 엔드 가시성 확보

온 프레미스 및 멀티클라우드 자원, 애플리케이션, 자산을 어디서나 검색하고 매핑합니다.



3. 핵심 프로세스 자동화

AI 기반의 도구와 워크플로우를 활용해 일상적인 인시던트, 변경, 사용자 요청을 관리합니다.

⁵ Forrester, ServiceNow의 Total Economic Impact™ - 검증된 재무 모델 데이터: 검증된 기본 입력 및 이점 메트릭, 2022년

접근 방식 #1

단일 클라우드 플랫폼을 통한 서비스 제공

프로세스와 정보가 원활하게 흐르도록 IT 서비스 및 운영을 하나의 클라우드 플랫폼으로 통합합니다. 레거시 시스템을 폐기해 비용과 기술적 부채를 줄일 수도 있습니다.

단일 플랫폼을 사용하면 일관적인 공유 데이터 모델로 공통된 정보를 활용할 수 있습니다. 프로세스 소유자는 실시간 서비스 가시성을 확보해 병목 현상과 지연을 사전에 방지할 수 있습니다. 서비스 팀과 운영 팀 간의 공동 작업이 증가하면 서비스 제공 속도와 문제 해결 속도가 높아집니다. 예를 들어 중요 인시던트에 대한 대응을 얼마나 효율적으로 조직화할 수 있을지 상상해 보세요.

이러한 가시성과 단일 플랫폼의 공동 사용으로 두 팀은 무단 변경으로 인해 중단된 서비스를 빠르게 재개할 수도 있습니다. 그리고 몇 시간이 아닌 몇 분 만에 실제 변경 사항과 계획된 변경 사항을 손쉽게 상호 연관시킬 수 있습니다.

팀의 역량 강화:

- 무단 변경이 감지되면 **자동으로 긴급 변경 요청을 생성**한 다음 요청을 수락, 거부 또는 실행 취소합니다.
- **중요한 문제의 우선순위를 지정 및 수정**하고, 실수를 방지하고, 재작업을 줄입니다.
- 조직 전체의 **지식을 클라우드소싱**하는 동시에 감독과 통제를 유지합니다.

서비스 팀과 운영 팀 간의 공동 작업이 증가하면 서비스 제공 속도와 문제 해결 속도가 높아집니다.

서비스 운영 솔루션의 활용 사례



가치를 실현하고 혁신을 가속화하는 Danske Bank

Danske Bank는 조직 전체로 확장 가능한 단일 플랫폼에서 IT 운영을 표준화하고자 했습니다. Danske Bank는 ServiceNow로 전사적인 혁신을 위한 토대를 구축하여 위험 관리를 개선하고 직원 경험을 향상할 수 있었습니다.

[→ 스토리 읽기](#)

"단일 플랫폼에 서비스를 통합하고 표준화함으로써 역량을 지속적으로 개선할 수 있게 되었습니다."

Jacob Elfving
IT 운영 부문 개발 책임자, Danske Bank

93% 우선순위가 높은 인시던트 감소율

6배 서비스 재개 소요 시간 개선율

90% 2주 후 직원의 포털 수용률

접근 방식 #2

IT 자산에 대한 엔드 투 엔드 가시성 확보

온 프레미스, 하이브리드 클라우드, 클라우드 네이티브 환경은 물론 분산된 팀에서 사용하는 도구 수가 늘어나면서 IT 환경이 더욱 복잡해지고 있습니다. IT 팀에는 규정 준수, 감사 용이성, 서비스 제공 프로세스의 거버넌스, 인프라 변경 모니터링을 보장하기 위한 완벽한 가시성이 필요합니다.

머신 러닝과 AI 기반의 자동화된 검색과 서비스 매핑은 온 프레미스 및 클라우드 환경에서 애플리케이션과 인프라를 검색한 다음 디지털 서비스에 모두 매핑하여, CMDB(구성 관리 데이터베이스)에 정확한 최신 기록을 생성합니다. 에이전트 없는 검색과 에이전트 기반 검색을 모두 사용할 수 있으며, 즉시 사용 가능한 커넥터로 외부 공급업체 도구의 데이터를 통합할 수도 있습니다. 이러한 기능을 통해 팀은 다음과 같은 이점을 누릴 수 있습니다.

- 서비스 중단을 조사하고 서비스를 재개하는 데 투입하는 시간이 현저히 줄어듭니다.
- 여러 스택에서 데이터 품질과 조화를 보장하여 비즈니스 성과를 실현합니다.
- 정책에 기반한 IT 규정 준수를 추구하여 위험을 완화하고 보안을 강화합니다.
- 클라우드 환경에서 인프라를 관리할 수 있도록 머신 러닝과 AI를 유비쿼터스로 전환합니다.

IT 팀에는 규정 준수, 감사 용이성, 서비스 제공 프로세스의 거버넌스, 인프라 변경 모니터링을 보장하기 위한 완벽한 가시성이 필요합니다.

서비스 운영 솔루션의 활용 사례



환자와 직원들에게 탁월한 경험을 제공하는 Novant Health

Novant Health는 직원을 위한 탁월한 고객 경험을 창출하여 직원의 반복적이고 일상적인 작업을 제거하거나 자동화하고자 했습니다. Novant Health는 ServiceNow의 간소화된 단일 플랫폼을 구현하여 대부분의 티켓팅 프로세스를 자동화하고, 셀프 서비스를 개선하고, 문제 해결 프로세스를 간소화했습니다.

[→ 스토리 읽기](#)

"팀원들이 채팅이나 서비스 데스크를 통한 지원에 집중할 수 있게 되어, 보다 유연해진 환경에서 더 많은 가치를 창출하고 있습니다."

Franck Nkashama
프로세스 아키텍트, Novant Health

28% 중복 지원 작업을 위한 주당 업무 시간 감소율

50% 셀프 서비스를 통한 작업 부하 감소율

30% 티켓 재할당 감소율

접근 방식 #3

베스트 프랙티스를 기반으로 핵심 프로세스 자동화

인시던트, 변경, 일반적인 요청을 비롯한 핵심 프로세스를 자동화하면 수작업이 줄어들고 재작업이 사라지며, 응답성 높은 서비스를 제공할 수 있습니다. 공동 작업에 서비스 운영 작업 공간을 활용해 효율성과 응답성을 한층 더 높이면, IT 서비스 에이전트가 단일창 방식으로 직원의 상호작용을 관리할 수 있습니다. 또한 다음을 포함해 필요한 모든 것을 손쉽게 얻을 수 있습니다.

- 통합 커뮤니케이션 채널, 상황별 고객 정보, 검색 가능한 기술 지식베이스 문서, 문제 해결 플로우와 비즈니스 프로세스를 안내하는 시각적 플레이북
- 모바일 에이전트 애플리케이션을 통해 에이전트가 모바일 장치를 활용해 이동 중에 작업하면서 문제를 해결하고, 요청에 응답하고, 상태를 업데이트할 수 있도록 지원
- 핵심 ITIL 프로세스 자동 감사로 비즈니스 위험을 나타내는, 규정 준수 가드레일이 필요한 중요 인시던트와 변경 사항 추적

공동 작업에 서비스 운영 작업 공간을 활용해 효율성과 응답성을 한층 더 높이면, IT 서비스 에이전트가 단일창 방식으로 직원의 상호작용을 관리할 수 있습니다.

서비스 운영 솔루션의 활용 사례



전사적 표준화를 통해 생산성 향상과 클라이언트 서비스 우수성을 달성한 글로벌 컨설팅 회사

이 회사는 여러 사업부의 업무 방식을 근본적으로 변화시키기 위한 글로벌 통합 프로그램을 도입했으며 ServiceNow를 핵심 조력자로 선정했습니다.

"ServiceNow는 전문가들이 어디서나 높은 수준의 모바일 지원과 셀프 서비스를 받을 수 있도록 지원합니다."

글로벌 컨설팅 회사의 CIO

50% 다양한 사업부의 생산성 향상률

20% 매출채권 회전일수 감소율

5X 워크플로우 효율성으로 인한 ROI 향상률

어디서나 자동화 확장

ServiceNow 워크플로우는 풍부한 자동화를 통해 직원 경험과 고객 경험을 향상하는 동시에 전사적인 효율성을 높일 수 있습니다. 그러나 ServiceNow의 패키지형 솔루션이 다루지 않는 고유한 수동 워크플로우와 복잡한 기술이 존재할 가능성도 있습니다.

ServiceNow의 지능형 자동화는 여러 작업 부하를 자동화하기 위한 길을 열고 목표를 달성하는 데 도움이 되는 주요 로우코드 도구와 커넥터로 구성되어 있습니다. 이를 통해 사용자 지정 앱을 빠르게 제작하고 서로 다른 시스템을 통합하는 데 필요한 엔드 투 엔드 자동화를 갖추게 됩니다. 따라서 조직의 혁신이 빨라지고 비용이 절감됩니다. 이 기술을 활용하면 다음과 같은 이점을 누릴 수 있습니다.

- ✓ 수작업 또는 레거시 프로세스를 최적화하여 탁월한 고객 경험 제공
- ✓ 새로운 자동화 기회를 발굴하고 운영 상태에 대한 완전한 가시성 확보
- ✓ 모든 시스템, 데이터, 문서를 ServiceNow 워크플로우와 연결
- ✓ AI 지원 개발자 인재 풀을 확장하여 로우코드 앱을 빠르게 빌드
- ✓ 생성 AI의 강력한 기능으로 가장 숙련된 개발자의 생산성 향상
- ✓ 기업 표준을 적용하여 앱 품질과 데이터 보안 관리

ServiceNow로 전환하여 서비스 운영 부문의 변화하는 비즈니스 요구에 더 빠르게 대응하세요. 사람, 프로세스, 시스템을 패키지형 및 사용자 지정 디지털 워크플로우와 연결하는 단일 자동화 플랫폼을 활용하세요.

[→ 자세히 알아보기](#)

시장 리더는 경쟁업체 대비 5배 더 많은 자동화를 구현했습니다.

Bain & Company, [자동화의 새로운 여명](#)



기업이 자동화 확대를 통해 기대할 수 있는 효과

20%

수익 및 파이프라인 증가율

15

하나의 플랫폼으로 통합된 레거시 앱의 수

40%

수작업 트랜잭션 처리 감소율

4배

앱 제공 속도 향상률

출처: ServiceNow 고객 [사례 연구](#) 결과

ServiceNow 파트너의 도움을 받아 서비스 운영으로 더 많은 가치를 창출하세요.

혁신을 위한 기반 마련

필요한 모든 기능을 한 곳에 모은다면 서비스 및 운영 팀이 서비스를 얼마나 빠르게 확장하고 개선할 수 있을지 상상해 보세요. 인시던트, 문제, 변경, CMDB와 같은 주요 IT 프로세스를 자동화하는 단일 클라우드 플랫폼은 머신 러닝 기반의 검색 및 서비스 매핑과 같은 IT 운영 기능과 밀접하게 연결되어 있어 조직이 여러 도구 세트와 관리 오버헤드를 통합할 수 있습니다. 이렇게 절약된 시간은 개발과 혁신을 가속화하는 데 투자할 수 있습니다.

서비스

운영



단일 플랫폼을 통한 현대화

견고한 데이터 기반을 시작점으로

- ✓ 서비스 그래프 커넥터
- ✓ 인시던트 관리
- ✓ ServiceNow® Discovery
- ✓ 변경 관리



비용 절감 및 기술 서비스 확장



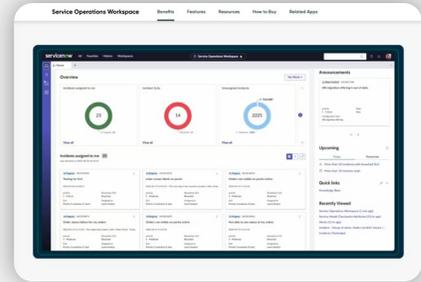
→ 서비스 운영을 통해
디지털 중심의 비즈니스
성장 달성

ServiceNow의 서비스 운영에 대해 자세히 알아보려면 다음 자료를 참조하세요.

서비스 운영 작업 공간

IT 서비스 에이전트와 운영자가 공동으로 사일로를 허물고 문제 상황에 대한 가시성을 공유하여 인시던트를 사전에 예측, 예방, 해결하는 방법을 확인하세요.

페이지 방문



디지털 중심의 비즈니스 성장을 위한 3단계

단일 클라우드 플랫폼에서 IT 서비스와 운영을 통합하여 성장에 맞춰 확장하고 탁월한 디지털 서비스를 제공하면서 효과적인 거버넌스를 유지하는 방법을 알아보세요.

백서 받기

3 steps to digital-first business growth

Modernize, automate, and optimize technology services and operations to enable change and innovation



데이터 기반의 신속한 개선 지원

프로세스 흐름을 완벽하게 파악하여 성능을 즉시 모니터링 및 분석하고 적합성을 확인한 다음, 지속적으로 최적화하고 개선하는 방법을 확인하세요.

솔루션 개요 보기

Enable fast, data-driven improvements with Process Optimization



servicenow

ServiceNow 회사 소개

ServiceNow(NYSE: NOW)는 모두를 위해 더 나은 업무 환경을 만듭니다. ServiceNow의 클라우드 기반 플랫폼과 솔루션은 조직이 디지털화 및 통합을 통해 더 스마트하고 빠르게 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 직원과 고객들은 더 연결되고 더 혁신적이며 더 민첩해질 수 있습니다. 우리 모두가 상상하는 미래를 만들 수 있습니다. The world works with ServiceNow™. 자세한 내용은 www.servicenow.com/kr/을 참조하시기 바랍니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow, ServiceNow 로고, Now, Now Platform 및 기타 ServiceNow 마크는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록상표입니다. 다른 회사 이름, 제품 이름 및 로고는 그와 관련된 각 회사의 상표일 수 있습니다.