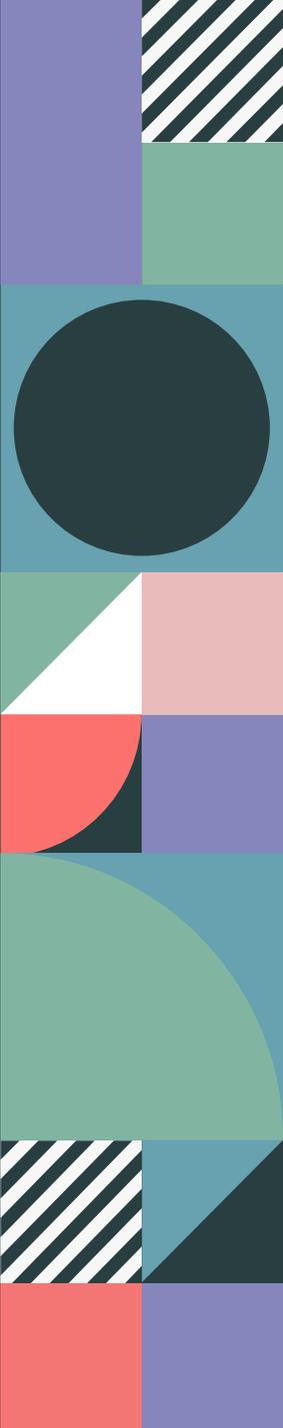


디지털 금융 혁신을 위한 IT 서비스 플랫폼 접근

배상훈 이사 (서비스나우 코리아)

Nov 2021



목차

디지털 전환을 가속화하는 애자일 조직 운영 시도

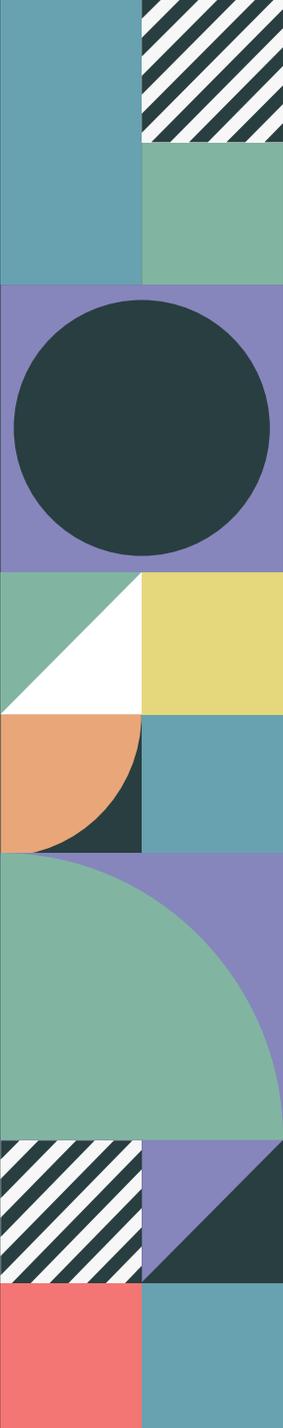
애자일 조직 추가에 따른 IT 운영 상의 새로운 고민들

서비스나우 통합 IT 서비스 플랫폼

서비스나우 Platform of Platforms

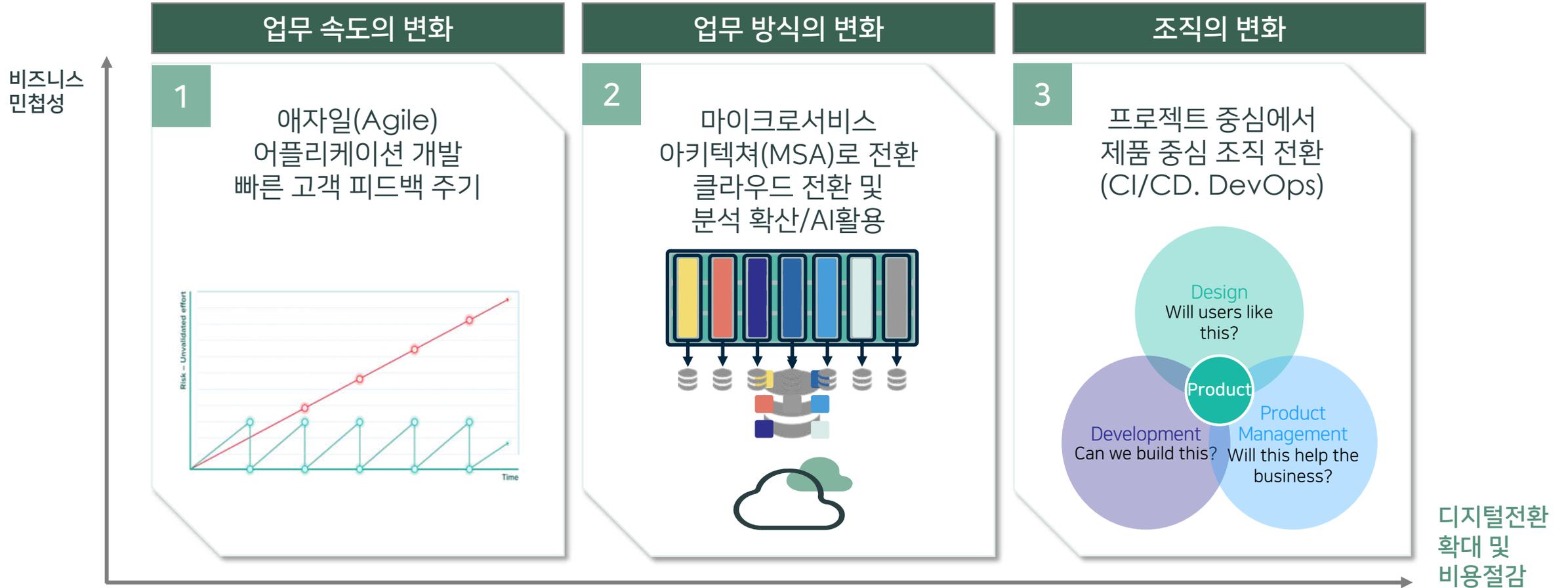
서비스나우 기업 소개

디지털 전환을 가속화하는 애자일 조직 운영 시도



금융 기업들의 디지털 전환을 위한 전사적 변화 시도

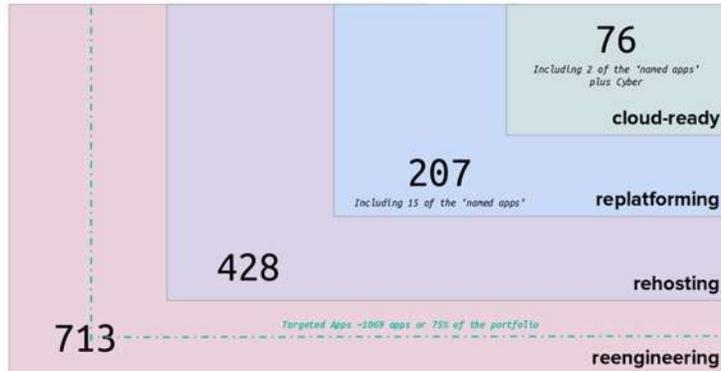
대내외 변화 및 리스크들로 인한 기업 운영 혁신 진행 중



디지털 전환 추진 과정에서의 공통적인 도전 과제들

전세계적으로 많은 비용이 디지털 전환에 투자되었으나, 단 26%의 투자 만이 기대했던 ROI를 달성한 것으로 조사됨

디지털 전환 개발 요건의 폭증 클라우드 네이티브 개발자 리소스의 과부족



Source : 글로벌 기업 전사 전환 평가 예시

조직/부서를 넘는 레거시 시스템 연계, 보안성 확보 및 비용체계 전환



글로벌 기업의 기술 스택 예시

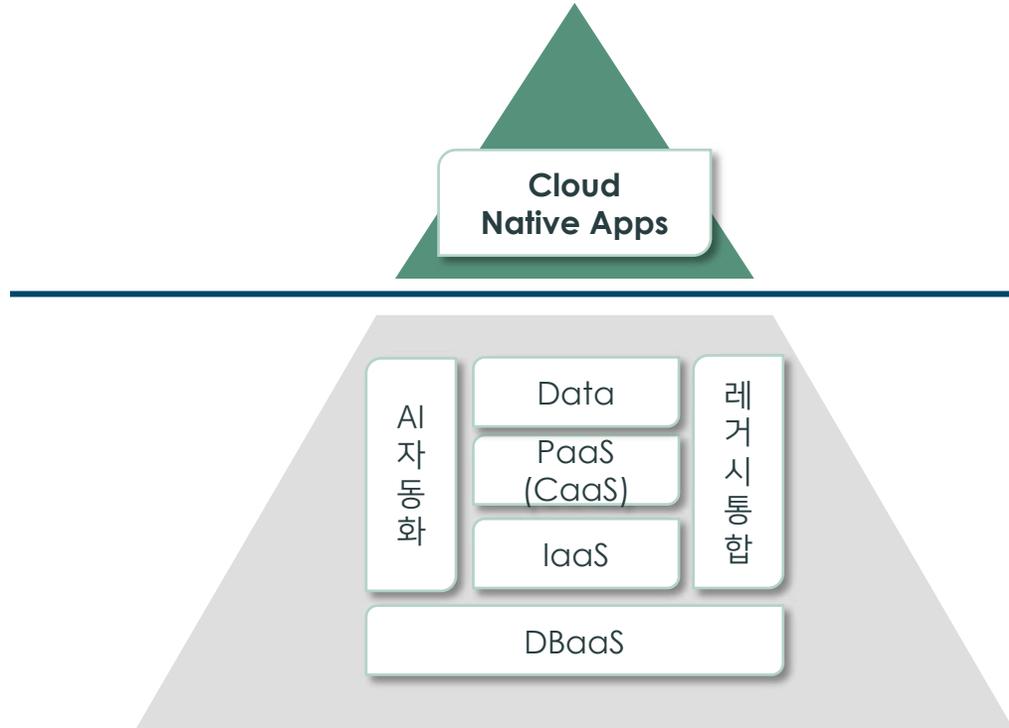
디지털 전환을 위한 기술 인력 재교육 및 조직 확산의 어려움

- 전사적인 조직 전환 및 권한 변동
- 기술 수용성 부족
- 재교육 소요 기간



에자일, 제품 중심 조직 교육 확산 예시

디지털 전환을 통해 기대하는 모습



Front End 서비스 구현 목표

고객의 디지털 경험 및 빠른 피드백 반영 주기
 개인화 및 컨텍스트 기반 사용자 경험
 고객 서비스 및 비즈니스 가치 중심의 설계

서비스 관리 목표

서비스 자동화 및 빠른 배포 주기
 조직 전반의 민첩성
 신속적이고 유연한 인프라
 서비스 전 영역에 대한 가시성
 데이터 기반의 지속적인 자동화, 셀프서비스
 레거시 시스템 및 End to End 비즈니스 프로세스 통합



레거시 DB
 종속성



감사 및
 컴플라이언스
 대응



보안성 준수
 및 보안 운영



운영 업무
 생산성

기존 레거시 IT 서비스 요구

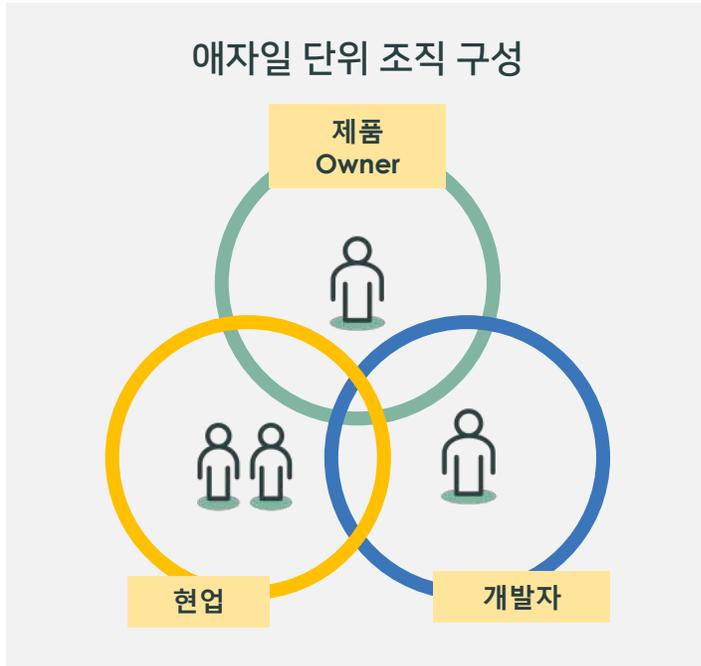
디지털 요구 폭증에 따른 백엔드 안정화
 보안 /감사/운영 이관 업무 증가 대응
 레거시 IT 변경 대응 및 장애 대응
 관제 및 운영 업무 지식화

디지털 전환 가속화를 위한 애자일 조직 검토

- 하나의 프로젝트 진행 시, 수 백개의 크고 작은 요구 사항들 반영 및 수 개월에서 수 년의 진행 기간 소요로 인해 대내외 변화에 빠른 대응 부족
- 비즈니스 변화 대응 속도 향상을 위해 부분적 또는 전사적 애자일 조직 적용을 통해 빠른 서비스 검증 및 출시 가능
- 금융권의 경우 안정성 확보를 위해 디지털화를 위해 신속한 변화 수용 필요 업무들에 선별적 적용 필요

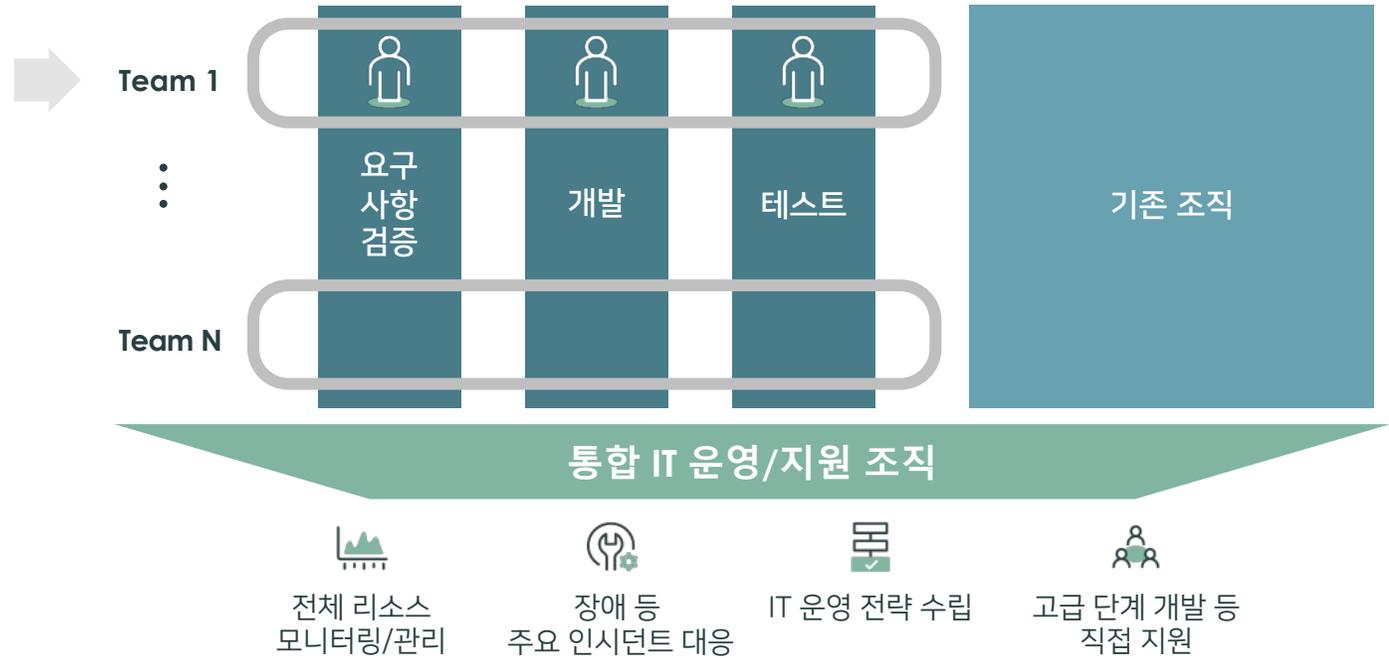


애자일 조직 구성 통한 이점



- 제품 Owner 중심으로 현업, 개발자로 팀 구성
- 공유 가능한 명시적 관리 도구 통해 최소한의 계획 수립 이후 빠른 계획 수정 가능

기존 조직과 공존하는 애자일 조직들



신속한 제품 개발 통한 외부변화 대응

분산 아키텍처 통한 서비스 지속성 보장

원활한 조직 간 커뮤니케이션 체계

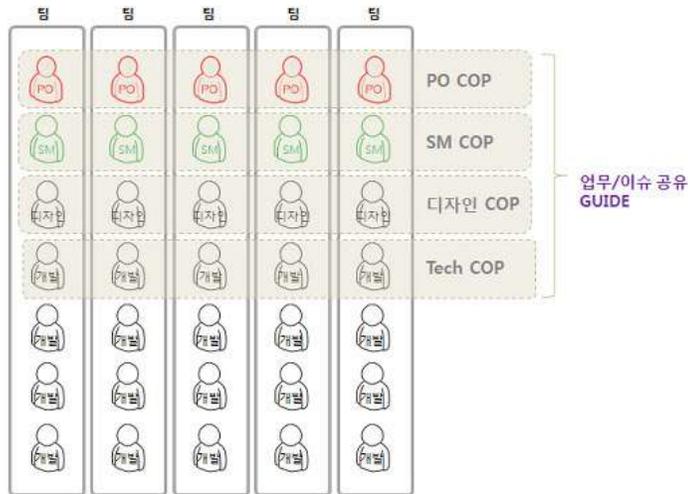
전체 인력의 비즈니스 연계 역량 강화 및 발전

애자일 조직 도입 대표 성공사례

쿠팡 (Coupang)



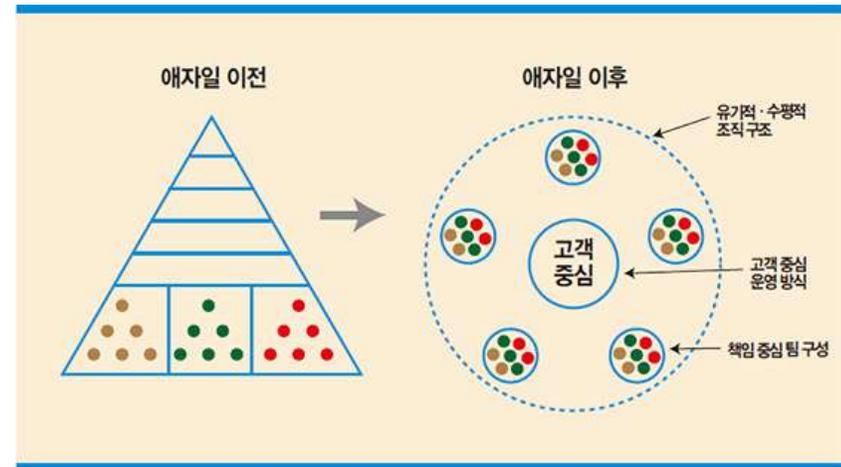
- 2012년 회사 설립 3년차에 애자일 방식 도입
- 모바일 대응을 위한 새로운 개발 프로세스 필요에 따라, 2개월 주기로 개발 및 실행한 결과물 점검 및 최종 검증된 서비스 정식 적용
- 쿠팡의 상징적 서비스인 '로켓배송'과 '쿠팡맨'도 애자일을 통해 탄생된 결과물



ING생명 (글로벌)

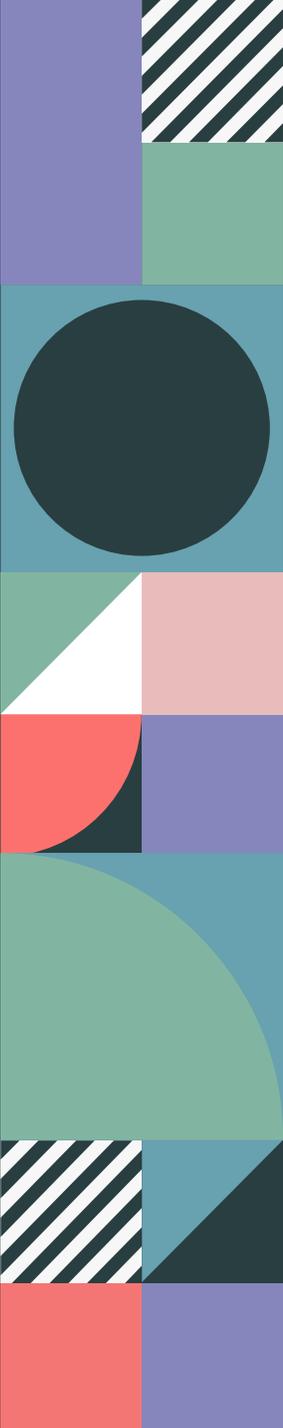


- 주요 빅테크 기업들 분석해 고객 요구 해결 집중, 유연한 조직 운영, 및 역량 중심의 조직운용 등 공통점 도출
- 금융업 현실에 맞는 재구성 통해 고객 중심 문화 구현, 애자일 조직 도입(2015년 이후 현업 포함 전사 도입) 및 직원 역량 강화 추진
- 조직의 목적(디지털 전환)에 부합하는 인력 채용 위해 구글처럼 채용위원회 구성 및 조직에 엔지니어링 문화 확산 위한 직원 교육



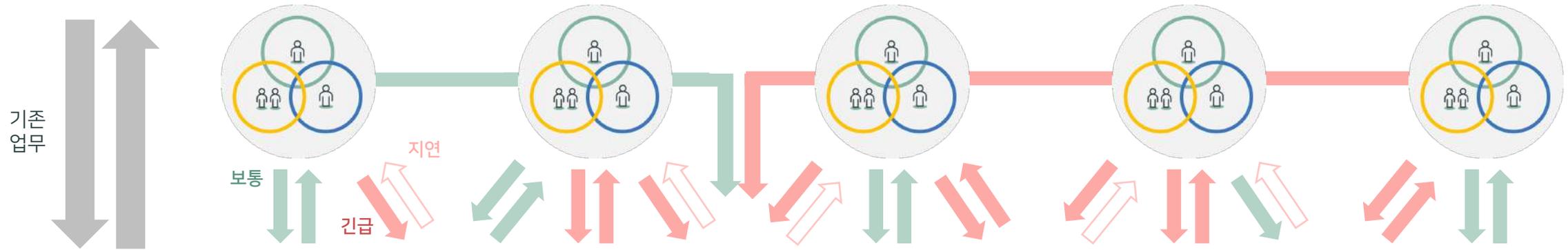
*출처 : 매일경제 (2018-11-16)

애자일 조직 추가에 따른 IT 운영 상의 새로운 고민들



애자일 조직 추가 시 IT 관련 업무 변화

기업의 IT 운영 방식에 대한 변화가 필요함에 따라 멀티 인프라 운영, 전사 개발 능력 배양 등 새로운 IT 대응 체계 필요



내외부 IT 운영/지원 조직 - 새로운 지원 대상 추가 및 대응 범위 변화 따른 운영 부담 증가

기업의 IT 운영 상의 고민 사항

1. 변화 관리 포함 서비스 관리

- ✓ 다양한 시스템이 연계되는 애자일 조직 구성 상, 요청 처리 증가 및 다변화 따른 변화관리 및 서비스 관리 체계 고도화 필요
- ✓ 체계화되고 자동화된 거버넌스 및 프로세스 통해 대응 비용 감소

2. 멀티 클라우드 운영

- ✓ 멀티 클라우드 도입 및 표준화를 통한 안정적인 IT 리소스 지원
- ✓ 사용 현황 모니터링, 사용량 관리, 기술 교육 등 클라우드 활용 관련 통합 관리 체계 구축 필요
- ✓ 기존 레거시와도 통합 관리 필요

3. 장애 대응

- ✓ 멀티 클라우드 운영으로 장애 발생 영역 증가 및 다양화
- ✓ 기존 IT 운영 체계 상으로는 발생 원인 확인 어려워져 원할한 지원 어려움 증대 예상

4. 개발자 수급

- ✓ Full Stack 엔지니어링, API 엔지니어링 등 관련 개발자의 시장 수요 증가/공급 부족
- ✓ 맞춤형 고급 개발 요건은 시간이 소요되더라도 단기적으로 빠른 일반 개발 요구사항 대응 필요

통합 서비스 플랫폼을 통한 전체 조직 지원

요구 사항	해결 방안
변화 관리 포함 서비스 관리 고도화	1 실시간 변화 관리/요청 대응 위한 통합 서비스 관리 체계
멀티클라우드 운영 관리	2 레거시를 포함한 멀티 인프라 환경 통합
다변화된 장애 대응	3 장애 방지 및 사전 대응 위한 선제적 인프라 운영 전략
개발자 수급 어려움	4 개발 능력 전사 함양 위한 로우코드 개발 체계 도입

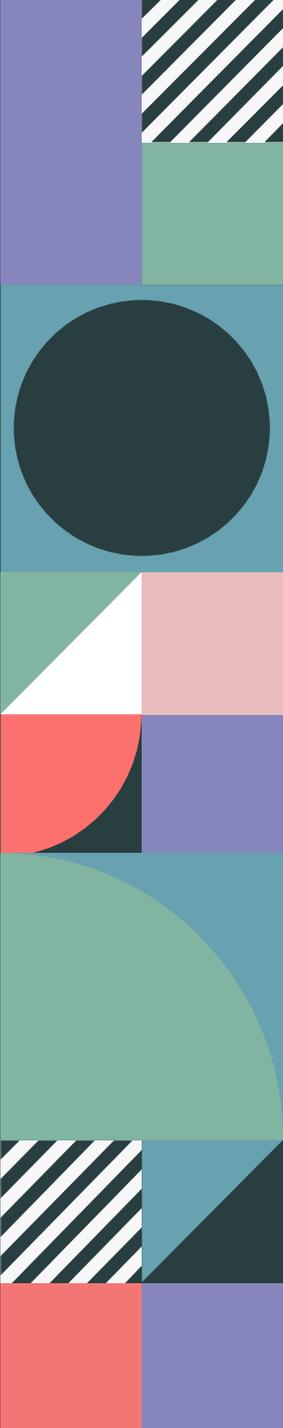
매일 조직 운영을 통한
Time-to-Value 제공을
지연없이 지원하기 위해서는,

“클라우드 기반의
통합 IT 서비스 플랫폼”
통한 상시 개선 체계 필요

통합된 IT 서비스 체계 필요

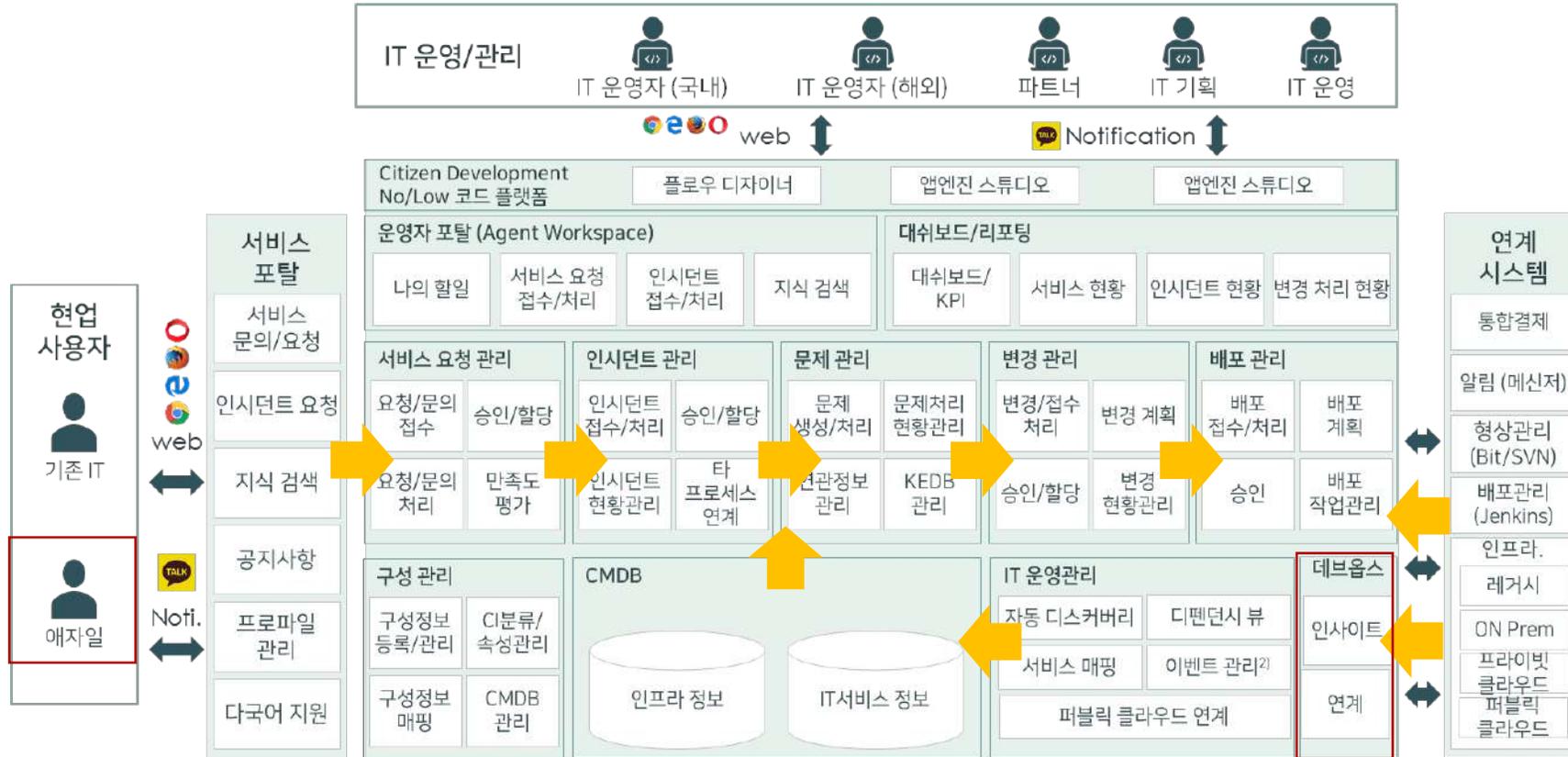


서비스나우 통합 IT 서비스 플랫폼



IT 서비스 프로세스들을 통합하는 새로운 단일 IT 서비스 플랫폼

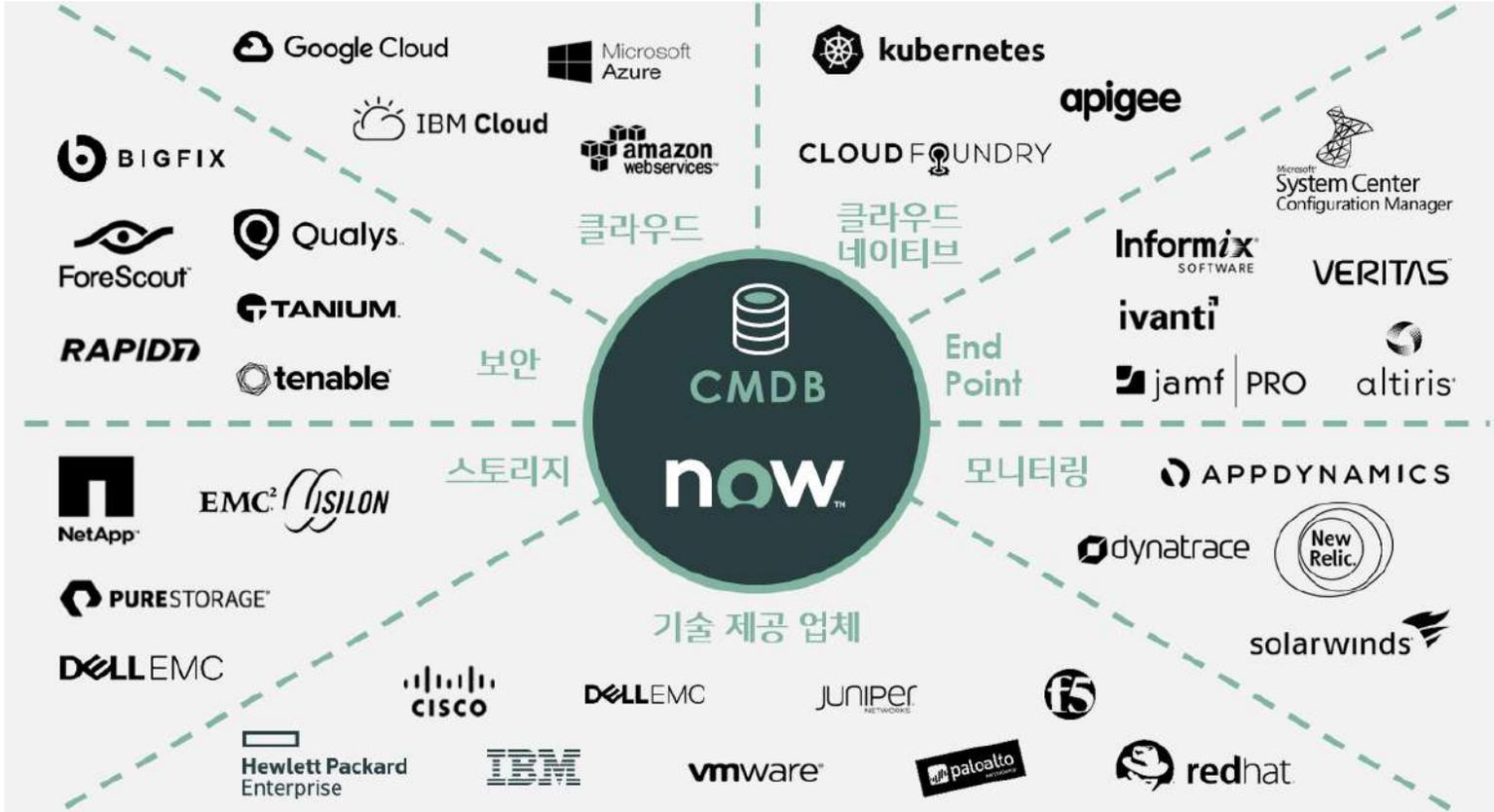
늘어나는 변경 관리 및 다양화되는 요구 사항들에 효과적으로 대응하기 위한 통합 IT 서비스 관리 체계 구축



자동화된 변경 승인 및 감사 투명성을 통해 변경 처리 완료 시간 일/주에서 분으로 감소

멀티 인프라 운영 관리 체계 연계

퍼블릭 클라우드, 프라이빗 클라우드 및 레거시 인프라에 대한 통합 인사이트 제공, 리소스 운영 관리 및 비용 분석 체계



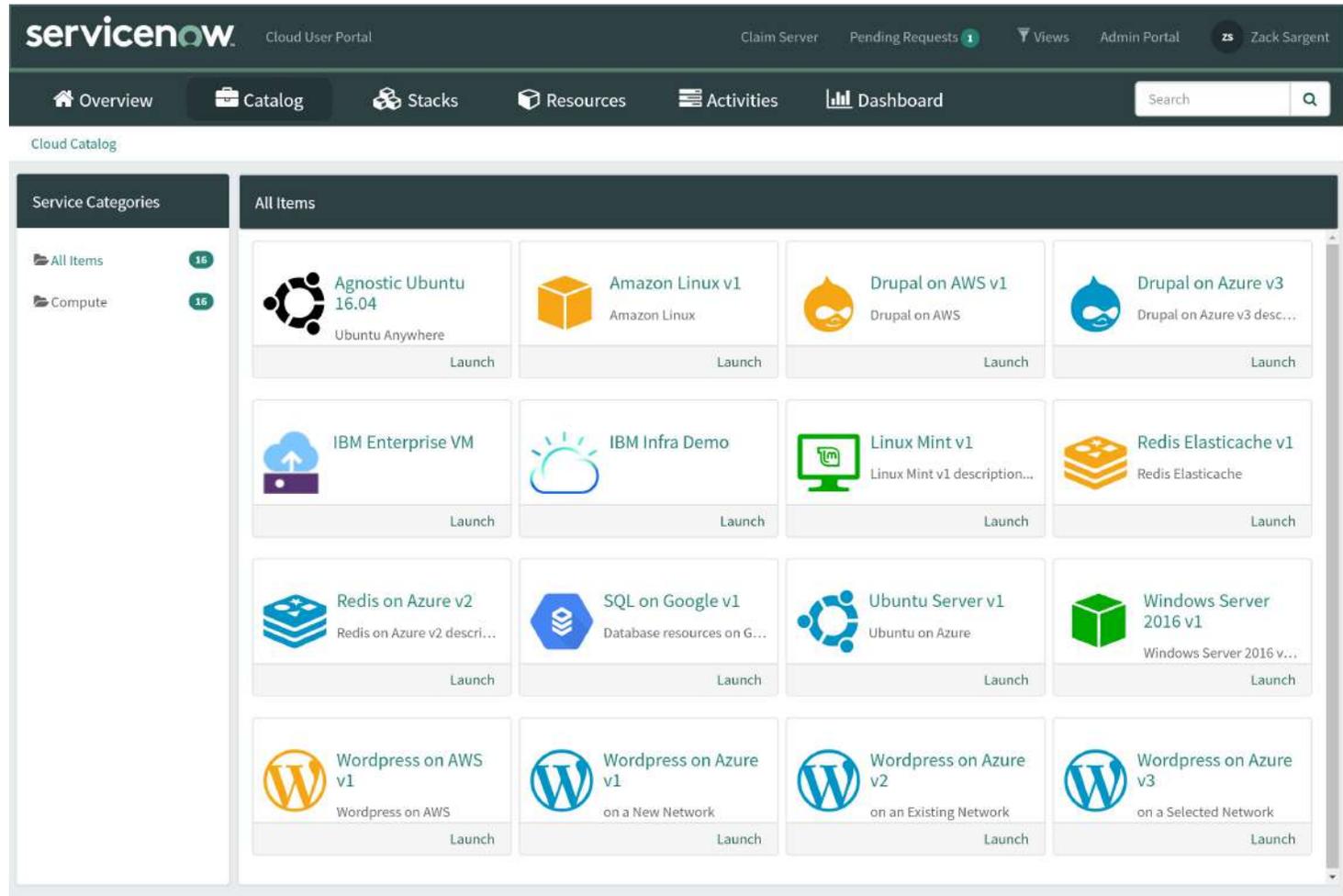
Service-Aware CMDB

- 서비스 어웨어(Service-Aware)의 의미는 단순 기록의 의미를 넘어, 실제 IT 인프라와 애자일 조직이 사용하는 DevOps를 연결한 상태에서 서비스 관리 가능
- 운영 관리를 위한 End-to-end 프로세스 통합 지원
- 서비스 관점 분석 지원
- 인시던트 영향 분석
- 변경 영향 분석

레거시에서부터 클라우드까지의 통합 가시성 확보 통해 IT 조직의 운영 부담 대폭 감소

멀티 인프라 운영 관리 체계 연계

클라우드 리소스 사용 셀프서비스 환경 구축을 통해 애자일 조직 개발자에게 일반 소비자 경험과 유사한 편리한 경험 제공



1 **셀프 서비스 구현**
- 개발자가 온디멘드로
클라우드 리소스 사용 가능

2 **매뉴얼 프로세스 자동화**
- 클라우드 리소스 예약 요청
확인 시 승인 위해 리소스
오너에게 변경요청 자동 전송



**3일에서
1시간으로**
프로비저닝 완료 소요시간

멀티 인프라 운영 관리 체계 연계

퍼블릭 클라우드, 프라이빗 클라우드 및 레거시 인프라에 대한 종적, 횡적 탐색 및 상호 관계에 대한 가시성 확보

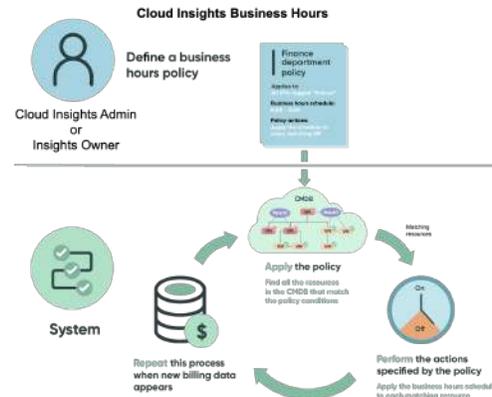
클라우드 사용 보고

- 빌링(Billing) 데이터의 가시성 확보
- 부서/프로젝트/코스트 센터(Cost Center) 별 담당 보고서 작성 및 제출
- 최적화 포인트 식별



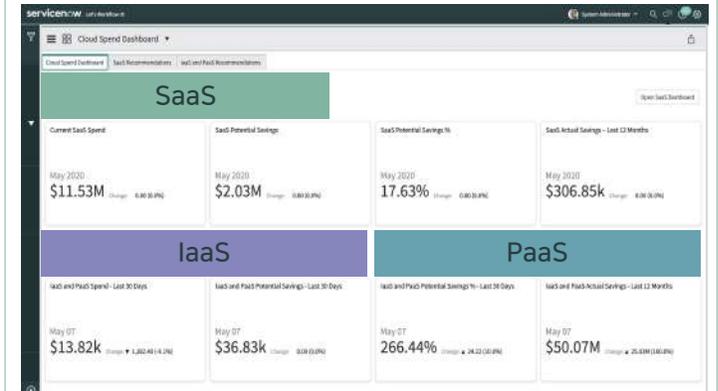
비즈니스 시간

- 필요 시에만 클라우드 리소스 실행하는 정책 수립 통해 클라우드 비용 절감
- 변경 제어에 직접 통합하여 전원 끄기 등의 작업 자동화
- 상태 보고서 및 최적화 파이프라인 관리



지출 및 사용량 최적화

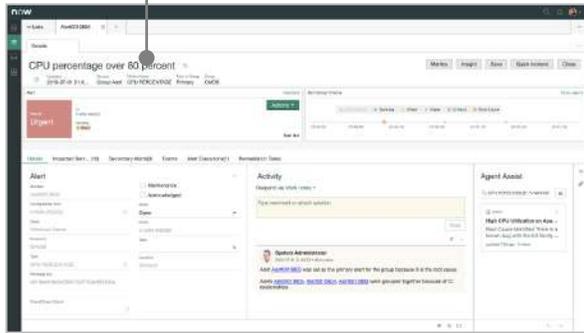
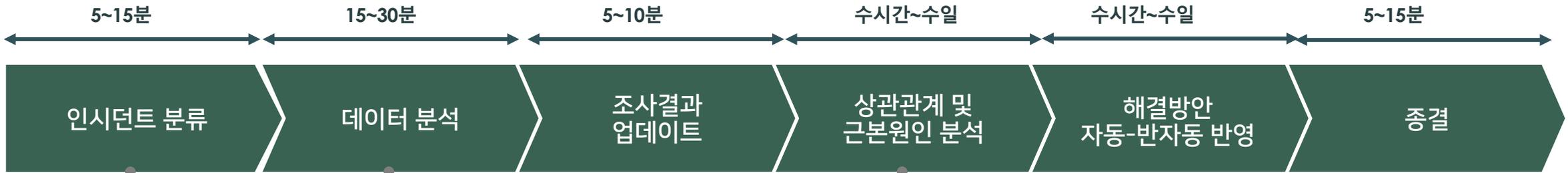
- 단일 대시보드 - 모든 클라우드 지출 추적
- SaaS, IaaS 및 PaaS 용 클라우드 리소스 사용자 및 소비 식별
- 자동화된 워크플로우로 클라우드 비용 절감



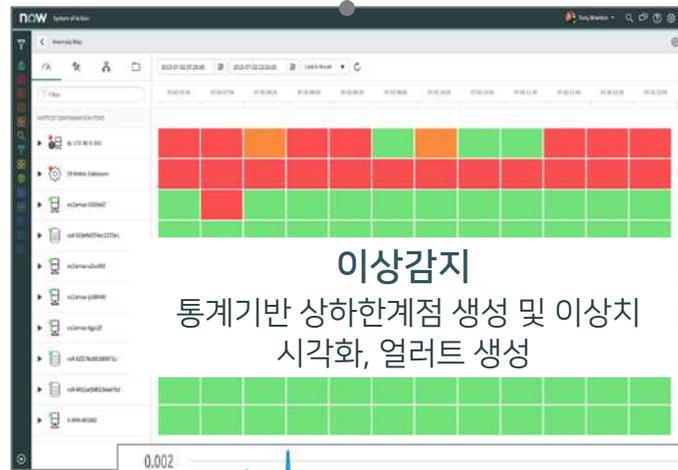
AI 및 머신러닝 기반의 인프라 운영 자동화 - AI옵스

기업 내 모든 IT 데이터로부터 통찰력을 확보하고, 이를 기반으로 행동 양식을 변화시키며 가치를 창출

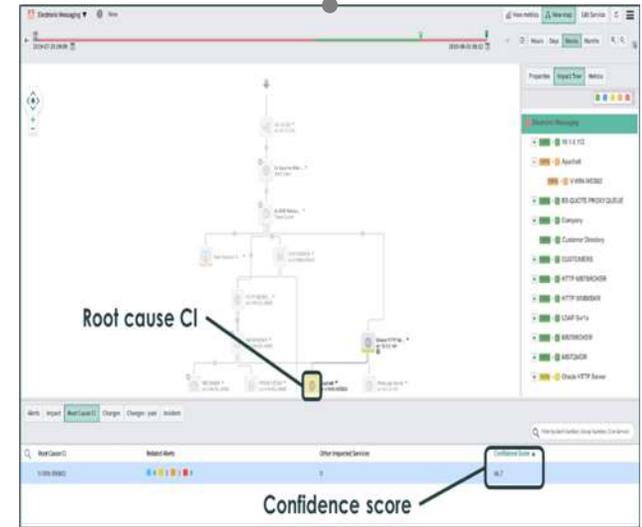
AS-IS
서비스
운영



알러트 인텔리전스
자연어처리를 통한 유사사례 분석,
보다 정확한 근본원인 도출



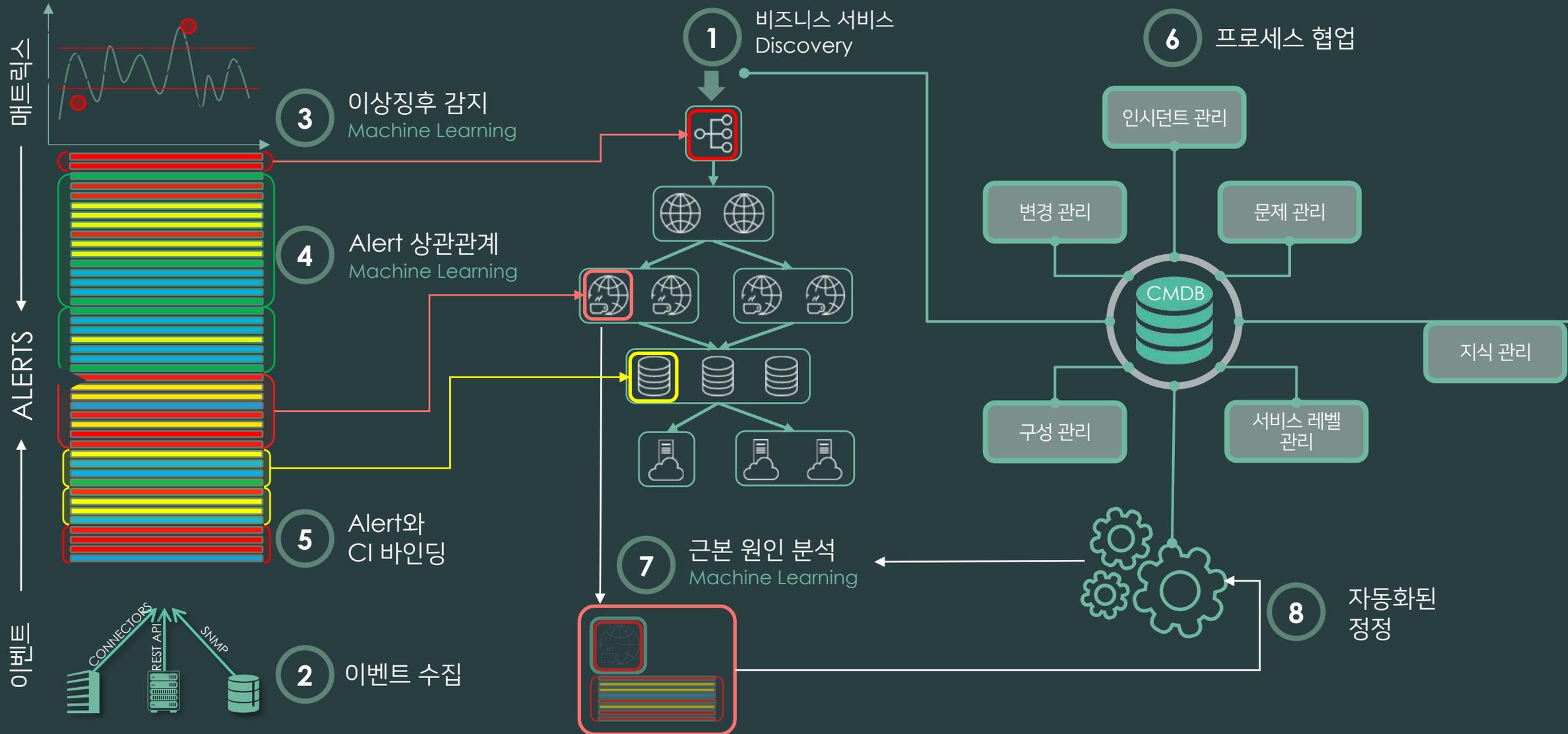
이상감지
통계기반 상하한계점 생성 및 이상치
시각화, 알러트 생성



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

AI 및 머신러닝 기반의 인프라 운영 자동화 - AI옵스

서비스 관리 체계와 결합되어 수집된 이벤트들에 대한 알람 및 조치 필요사항들의 자동 인식던트화



AI 및 머신러닝 기반의 인프라 운영 자동화 - AI옵스

'단일 플랫폼, 단일 데이터 모델'을 제공해 모든 IT 조직을 위한 **End-to-End AI옵스** 플랫폼으로서 가치 제공



“데이터 볼륨과 급격한 변화 속도 때문에 AIOps를 포함하지 않는 IT 운영의 미래는 없다.”

- Gartner

상시 간편하게 개발 가능한 노/로우 코드 개발 솔루션

Citizen Development 체계 구축을 통해 전사 직원들이 비즈니스 어플리케이션 개발 가능한 환경 정착



도입 사례 : 다이이치 생명 (Japan)

문제점

단편화된 프로세스, 개별화된 시스템 및 수동 문서/이메일/전화 기반 프로세스들에 대해, 직원을 위한 모든 엔터프라이즈 서비스를 통합할 수 있는 신규 로우 코드 서비스 자동화 플랫폼 필요성 인지

이런 맞춤형 애플리케이션에는 내부 비즈니스 워크플로우, 직원 알림 관리, LoB 정보 헬프 데스크 및 직원 게시판 등이 모두 포함됨

솔루션

비즈니스 프로세스 자동화 및 저장된 데이터 분석, 고객 요청 디지털화 및 엔터프라이즈 워크플로우 단순화를 위한 백엔드 프로세스와 통합된 단일 포털 구축

“2024년까지 모든 기술 제품 및 서비스의 80%가 소위 Citizen Developer들에 의해 구축될 것으로 예상”

- Gartner

통합 IT 서비스 플랫폼 구축 예시 - JP Morgan

클라우드 전환 및 디지털 제품 개발 조직으로 전환 추진해 온 JP Morgan Chase 그룹은 은행의 여러 프로세스 및 규제 준수 영역의 적용으로 디지털 제품 개발팀의 민첩성이 발휘되지 못함을 인지한 후, 모든 IT관련 조직과 현업 디지털 개발팀을 위한 단일 IT서비스 플랫폼으로 서비스나우 구축

As-Was

현업-디지털 제품 개발 조직의 어려움

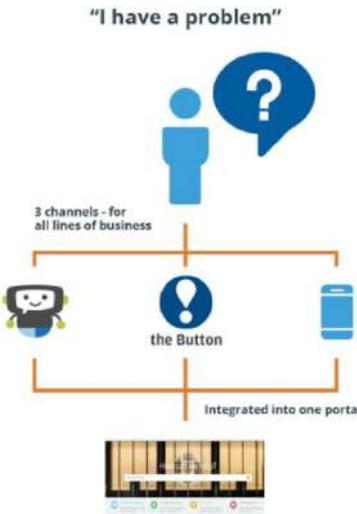


- ✓ 은행 프로세스에 익숙치 않은 클라우드 기반 개발 조직이 IT 변경, 장애 처리, 감사 보고 등 업무를 10여 개의 개별 시스템으로 처리
- ✓ 개발 업무 시간의 10% 이상을 변경 요청 및 IT 리소스 준비를 위해 소모
- ✓ 에자일 팀의 업무 도구 및 협업 방식이 컴플라이언스/변경 통제를 위한 감사 기록에 부적합 - 리포트 작성 수작업
- ✓ 현업 디지털 개발팀과 IT운영 부서 전체를 커버하는 공통 시스템 및 툴이 없어 가시성 부족 및 운영 비효율
- ✓ 개발 주기-DevOps-IT운영-IT보안 전체 과정의 연계 부재로 개발팀, 운영팀 모두 리소스 부족 경험



As-Is

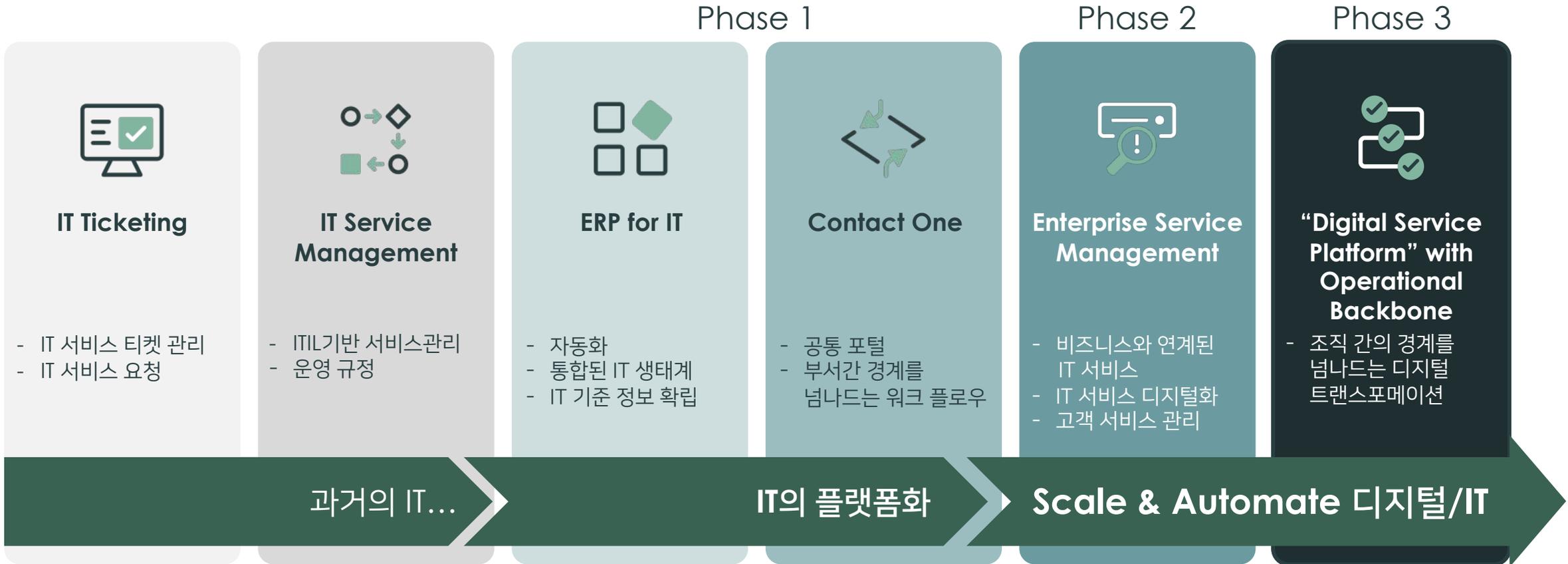
서비스나우를 통해 IT서비스 플랫폼 통합



- ✓ 현업 개발팀이 셀프서비스로 IT변경, 장애 처리, 감사 보고 업무를 처리 : 변경 릴리즈 기간 평균 32일 단축 (30%이상) 및 업무 전반, 각 부서에 걸친 가시성 확보
- ✓ 현업 개발팀의 개발-DevOps-IT운영-보안-리스크/감사통제 전체 업무를 하나의 플랫폼에서 처리 : 업무 시스템 변경 요청처리 기간 평균 2주 단축 (기존 대비 절반 이하)
- ✓ 변경 릴리즈에 대한 승인 작업을 80%이상 자동화 - 개발 인력 효율화
- ✓ AIOps, 디지털 워크플로우를 통한 반복 장애 처리 및 운영 장애 복구 시간 MTTR, MTTI개선 40% 달성 - 운영 인력 효율화
- ✓ 셀프 서비스, 수작업 감소, 변경 및 승인 대기 시간 제거로 전반적인 개발자 경험 향상

서비스나우를 통한 디지털 전환 로드맵

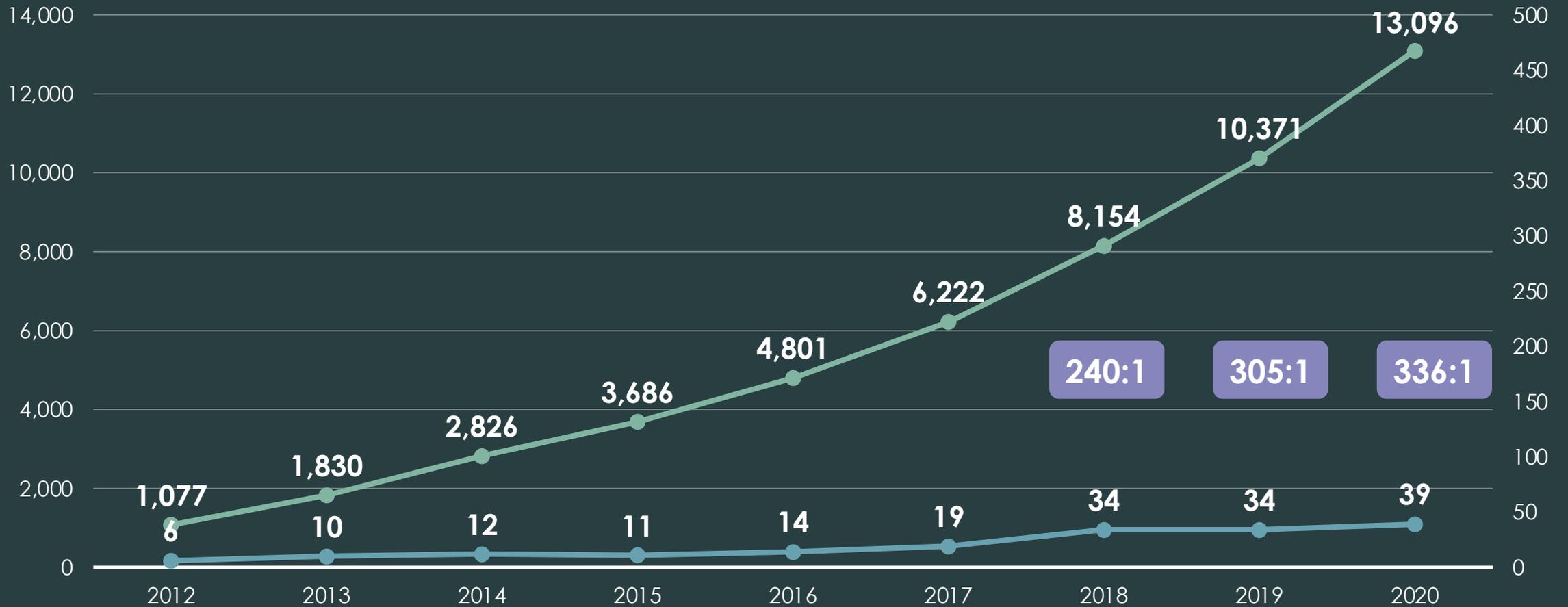
글로벌 재보험사 SwissRe의 서비스나우 기반 디지털 전환 여정 예시



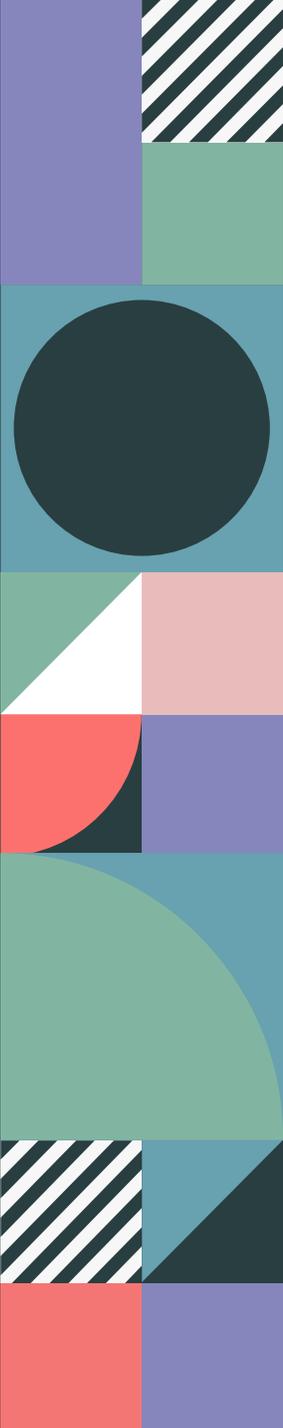
*출처 : Knowledge 2020 행사 – SwissRe 발표 자료

IT 서비스 플랫폼을 통해 비즈니스 및 조직 성장에 유연한 대응 가능

서비스나우 성장 곡선 - 서비스나우 직원수 vs. 직원 대상 IT 지원 서비스 인력



서비스나우 Platform of Platforms



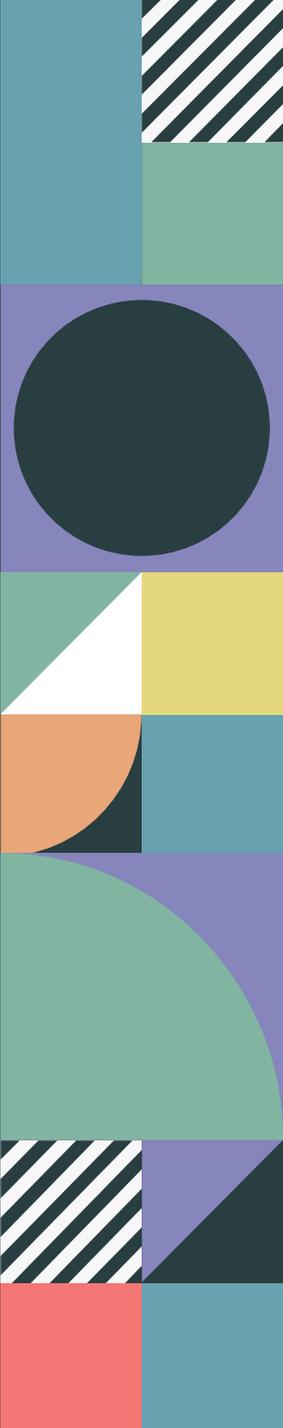
체계화된 워크플로우를 통한 탁월한 업무 경험 제공

Now Platform은 플랫폼을 위한 플랫폼으로 디지털 전환을 가속화 합니다.

사람과 사람을 연결하고, 기능과 기능, 시스템과 시스템을 연결합니다. 연결은 민첩성과 생산성의 증대를 가져오고, 결국에 혁신을 만듭니다.



서비스나우 기업 소개



서비스나우, 디지털 전환의 확산을 돕는 플랫폼 제공 기업

Our company

2004

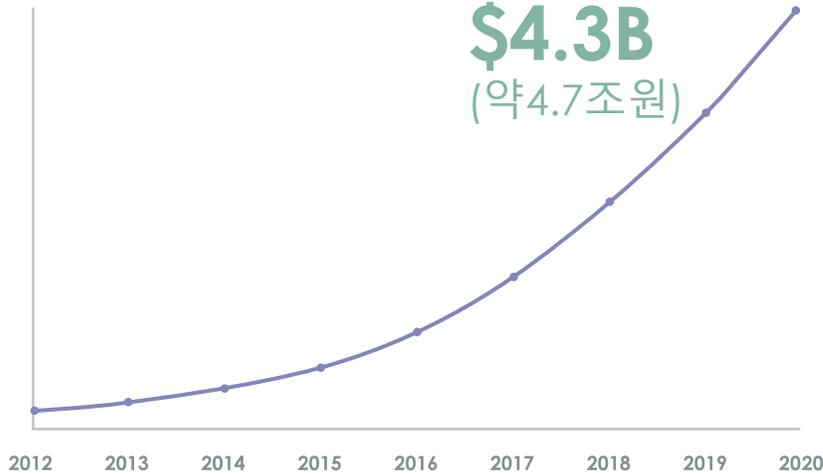
설립 연도

15,000+

전세계 직원 수

한국 데이터센터 오픈
(2020.4)

매출



매출 성장

30%+

연간 Subscription 매출 성장률

글로벌 파트너 수

1,500+



Our customers

~80%

Fortune 500 기업 중 비율

97%+

계약 갱신율

7,000+

글로벌 엔터프라이즈 고객 수



STANDARD
& POOR'S 500



인수합병을 통한 지속적인 기술 내재화

2013 - 2021



전세계 어플리케이션 클라우드 솔루션 기업들 중에서도 리더로 인정

Gartner®



IT 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®



IT Workflows

A Leader in:*

- The Forrester Wave™: Value Stream Management Solutions, Q3 2020



Creator Workflows

A Leader in:*

- The Forrester Wave™: Low-Code Development Platforms For Professional Developers, Q2 2021

1,000개 이상의 글로벌 금융기업 고객 보유

서비스나우를 통한 디지털 전환 확대 중



servicenow.

감사합니다.

