

# 데이터와 소통으로 만드는 비즈니스의 End-to-end 가치 연결

Strategic Portfolio Management: 데이터 기반의 의사결정

2025년까지 디지털 투자의 70%는 전략적 포트폴리오 관리 접근 방식의 부재로 비즈니스 결과를 얻지 못할 것이다.

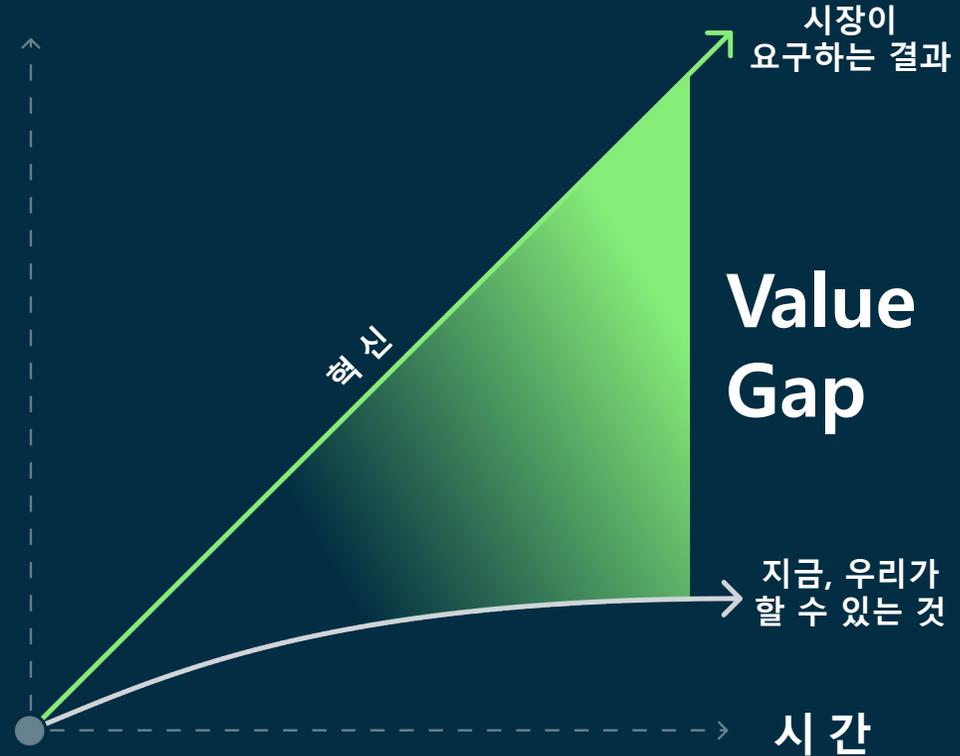
*By 2025, 70% of digital investments will fail to deliver the expected business outcomes due to the absence of a strategic portfolio management approach."*

- Gartner 2021

# 혁신의 속도는 점점 더 빨라지고 있습니다.

기술 부채는 ROI달성을 어렵게 합니다.

## 우리가 할 수 있는 것과 시장이 요구하는 것의 차이는...



기술 부채(technical debt, design debt<sup>[1]</sup>, code debt)는 현 시점에서 더 오래 소요될 수 있는 더 나은 접근방식을 사용하는 대신 쉬운(제한된) 솔루션을 채택함으로써 발생하는 추가적인 재작업의 비용을 반영하는 소프트웨어 개발의 한 관점이다.<sup>[2]</sup>

[https://ko.wikipedia.org/wiki/%EA%B8%B0%EC%88%A0\\_%EB%B6%80%EC%B1%84](https://ko.wikipedia.org/wiki/%EA%B8%B0%EC%88%A0_%EB%B6%80%EC%B1%84)

지난 3년 동안의  
Digital  
Transformation  
관련 투자

Over \$3  
Trillion

ROI의 달성

Only  
26%

수 많은 포인트 솔루션은 우리의  
기대를 충족하지 못했습니다.

Source: An IDC Perspective:  
Driving the Right Conversation with the CxO in 2021 and Beyond, 2020

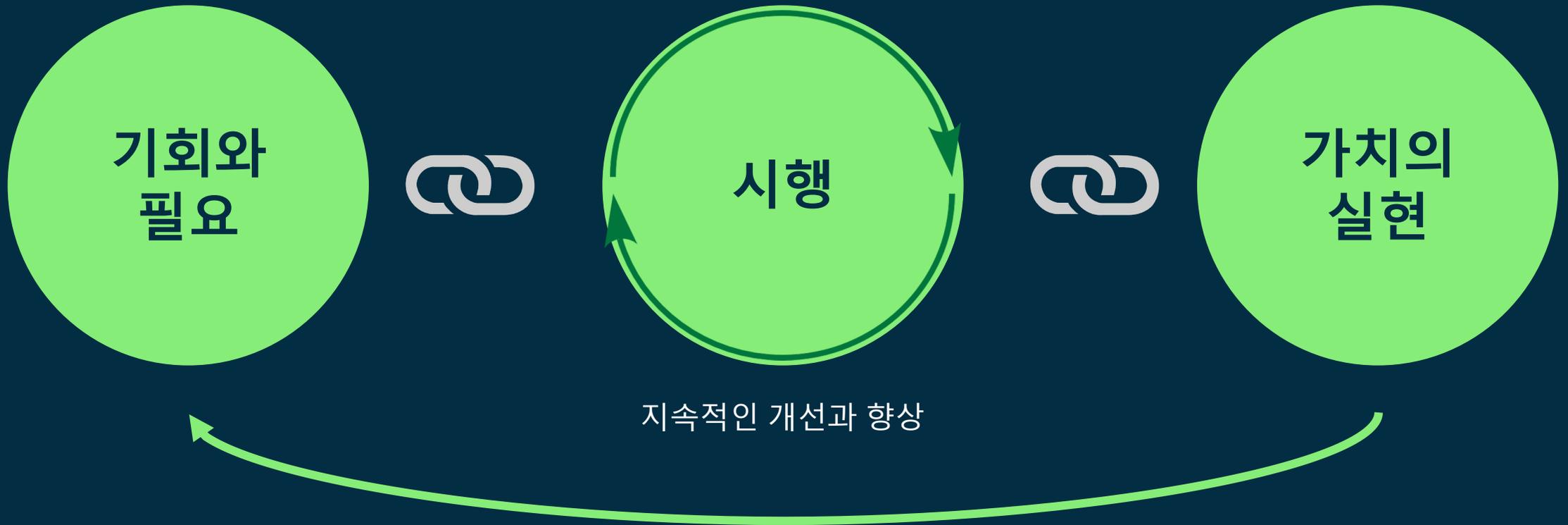
DIGITAL  
TRANSFORMATIONS



Not delivering on ROI

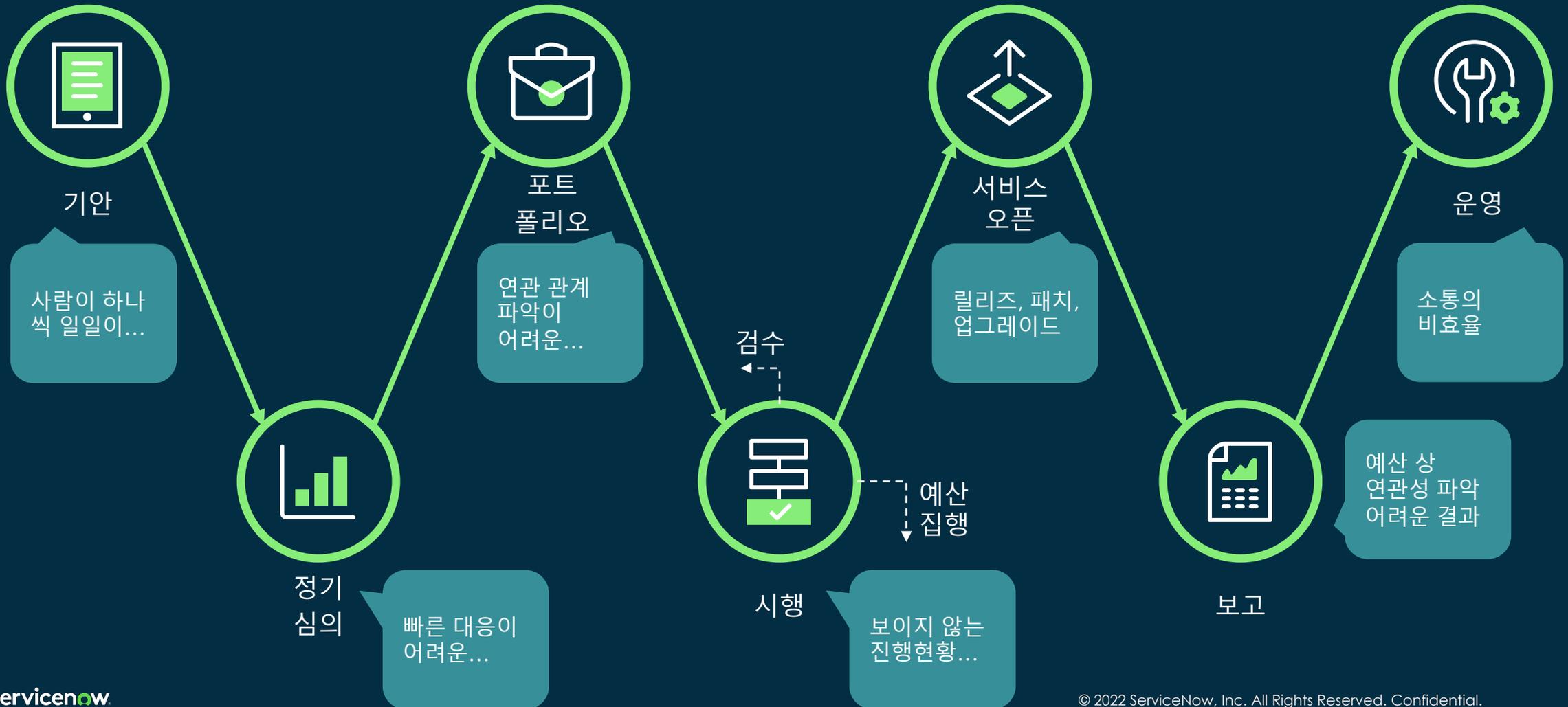
거버닝 (전사조정능력), 가시성

가치 사슬의 연결



지속적인 개선과 향상

# 지금 우리는...

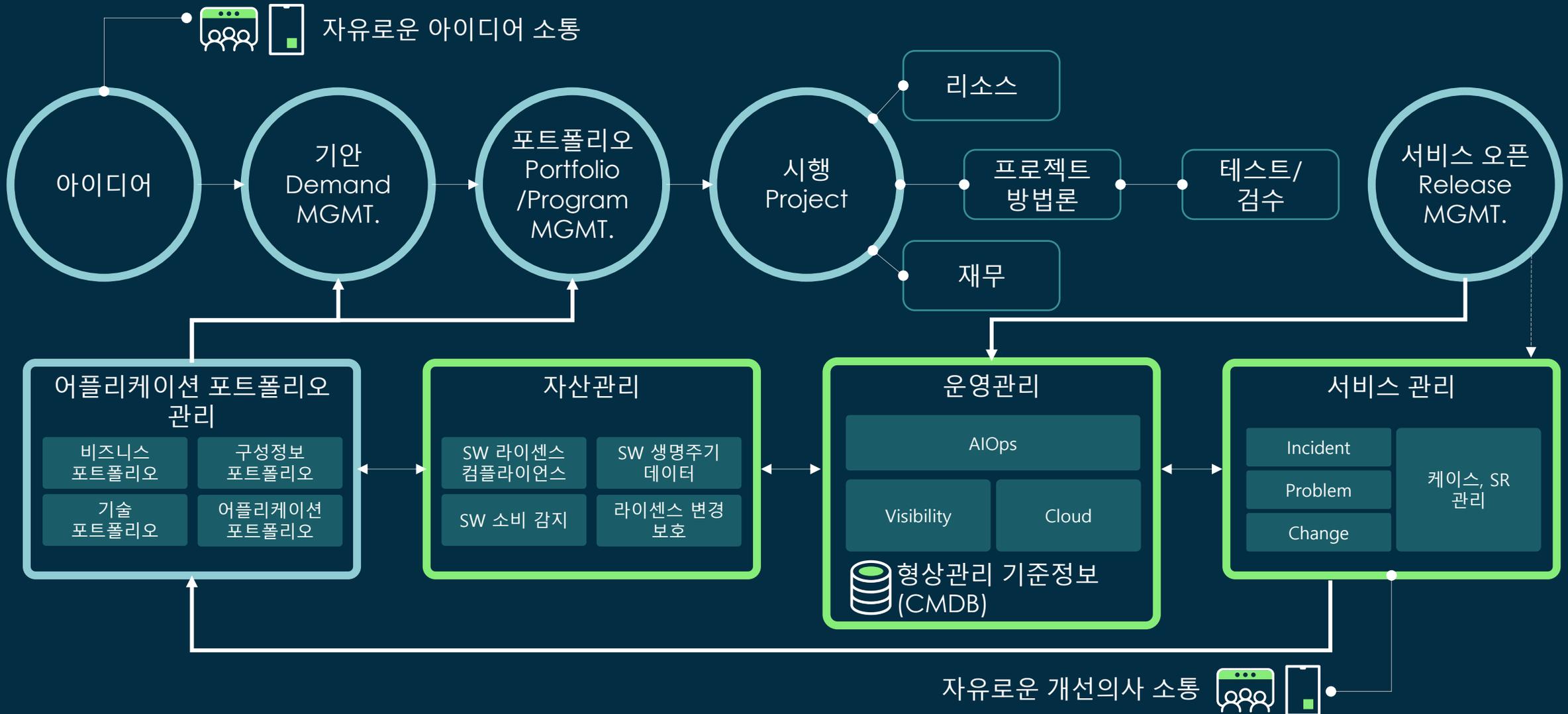


servicenow

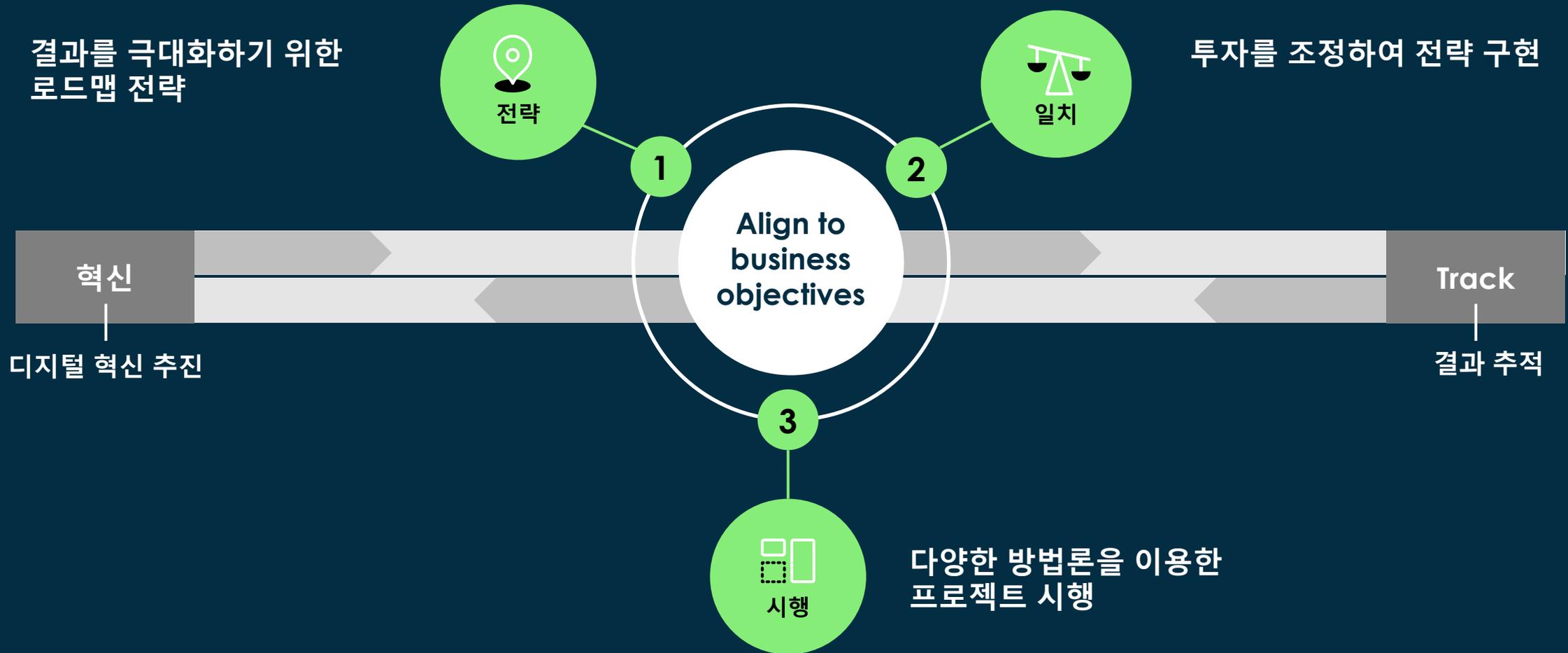
시작에서 완료까지,  
그리고 무한한 반복



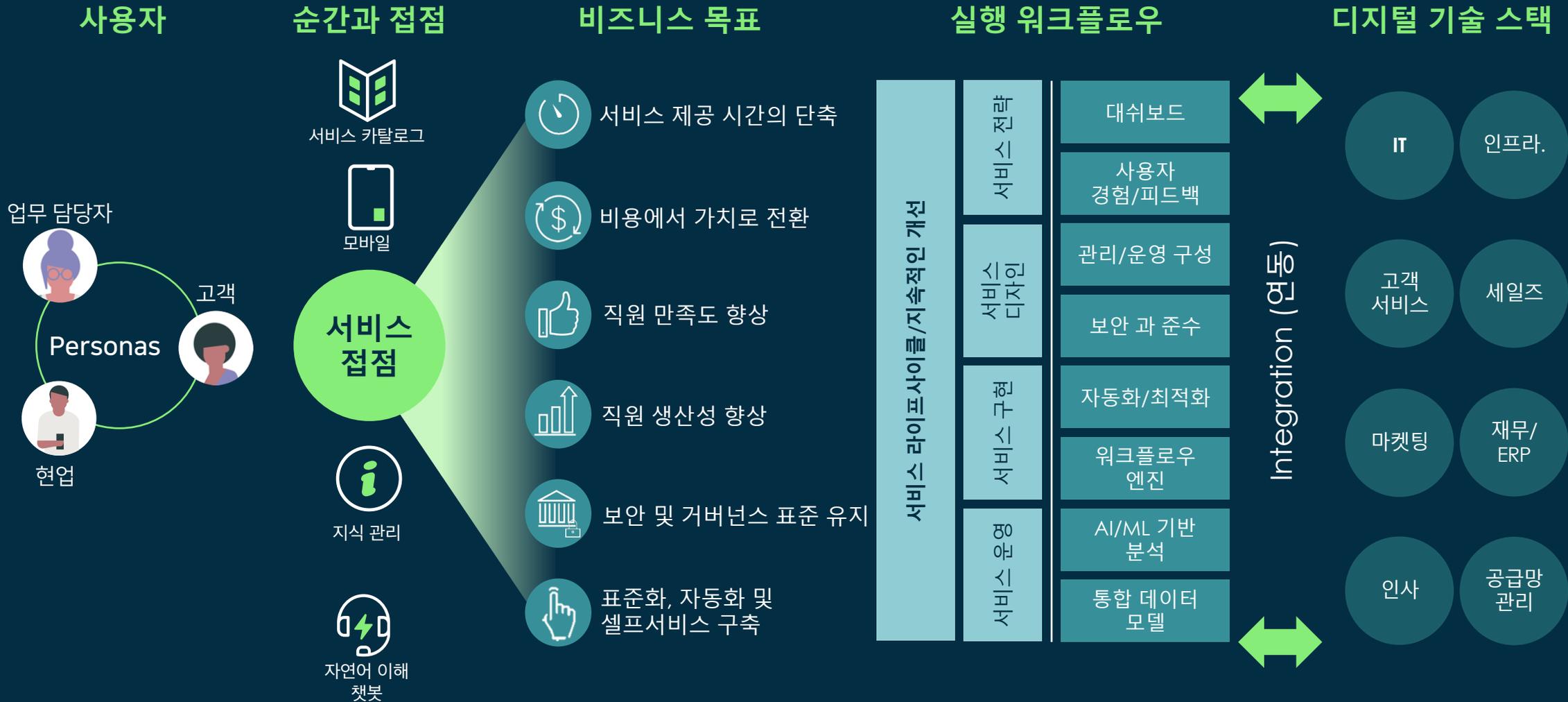
# 서비스나우의 접근



# 전략, 시행, 가치의 연결



# 순간과 접점의 디지털 화



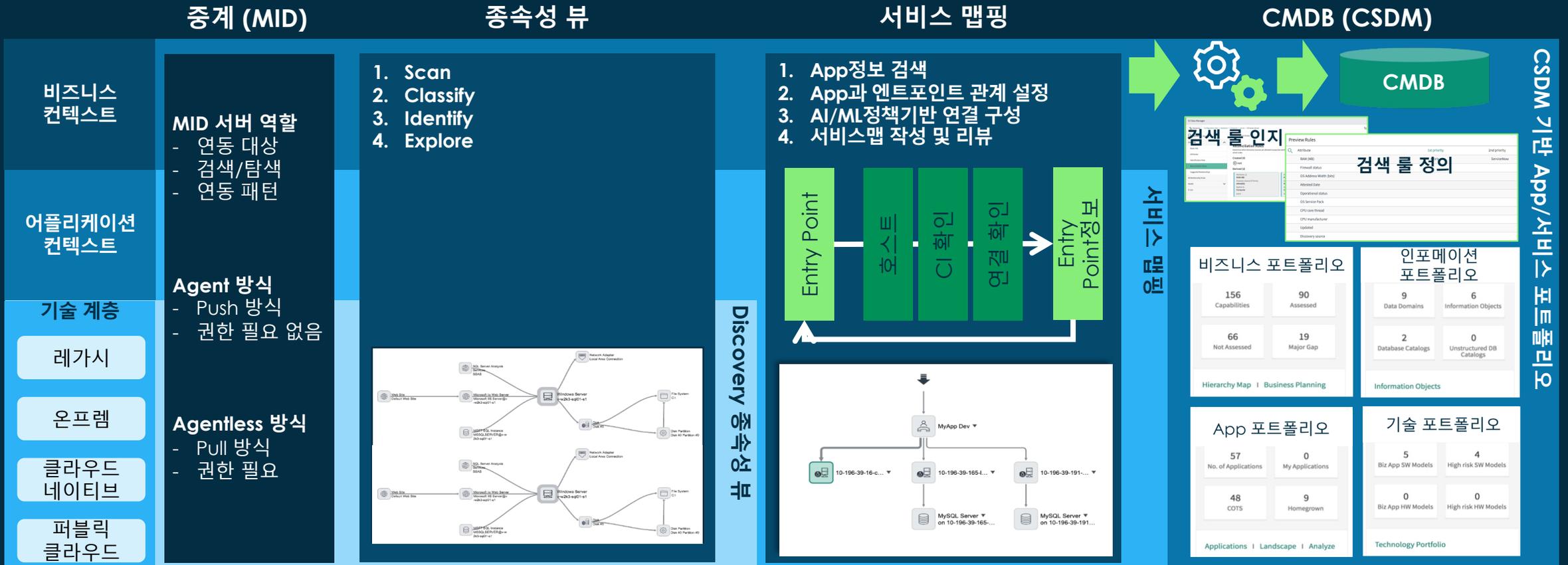
# 기준정보를 위한 서비스나우 접근

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)



servicenow

서비스나우는?



# ServiceNow – 디지털 전환 확산을 위한 플랫폼 회사

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

**2004**

설립 연도

**17,000+**

전세계 직원 수

## 매출



## 매출 성장

**28%+**

연간 SaaS 매출 성장률

## 글로벌 파트너 수

**1,500+**



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

**~80%**

Fortune 500 기업 중 비율

**~7,400**

글로벌 엔터프라이즈 고객 수

**98%+**

계약 갱신율



STANDARD  
& POOR'S 500

FORTUNE  
FUTURE  
50  
2020

Great Place  
To Work.  
Certified  
AUG 2020–AUG 2021  
USA

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

# Now Platform은 워크플로우를 “디지털화” 하는 디지털 비즈니스 플랫폼입니다.

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

**뛰어난 경험적 가치**  
서비스를 직원과 고객에게 전달

Mobile



Web



Conversational



ServiceNow

**디지털 워크플로우**  
업무의 흐름을 정의  
기능과 기능을 연결



**통합 클라우드 플랫폼**  
모든 업무흐름의 기본 플랫폼



Workflow and integration



Machine Learning and Analytics



User experience and Feedback



Now Platform®



Reusable Data Model



Security and Compliance



Administration and Configuration

**IntegrationHub**

모든 시스템과 데이터를 Now Platform에 연결

개별 시스템과 플랫폼을 융합



# 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

# 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, Kimihiko Iijima, Adrian Leow, Akash Jain, Paul Vincent, September 20, 2021; Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Agile Planning Tools, Bill Blossen, Mike West, Deacon D.K. Wan, Aki Sklavounakis, Keith Mann, Wan Fui Chan, Hassan Ennagri, 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 볼륨에서 전반적인 케이스 볼륨 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

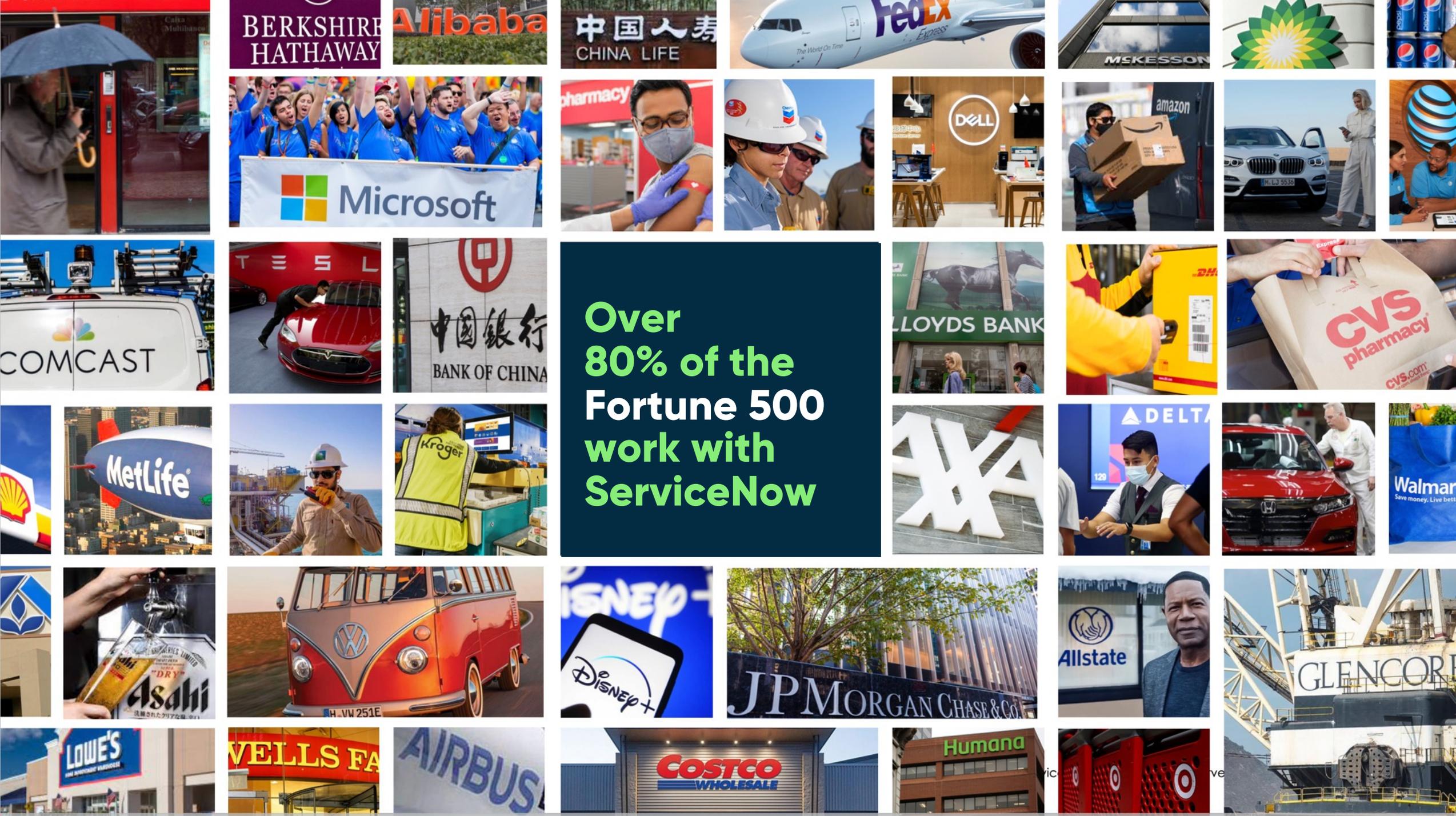
- 35%의 Audit 대응 노력 감소
- 22% 빠른 위험 인지
- 40%의 공급업체 평가에 소요되는 시간 단축

### Now Platform App Engine

- 70% 외주 개발 노력의 감소
- 5%의 사용자 생산성 증가

**FORRESTER**<sup>®</sup>

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**