

# *Digital Transformation @Scale* Low-code 기반 Hyper Automation

Creator Workflows Business Unit, ServiceNow

서비스나우 코리아

김대용 Advisory Solution Consultant

Nov. 2022

# Hyper Automation이란

## Gartner 정의

Hyper Automation은 조직이 가능한 한 많은 비즈니스 및 IT 프로세스를 신속하게 식별, 검증 및 자동화하는데 사용하는 비즈니스 중심의 훈련된 접근 방식입니다.

Hyper Automation에는 여러 기술, 도구 또는 플랫폼의 조화된 사용을 포함합니다.

- Artificial intelligence (AI)
- Machine learning
- Event-driven software architecture
- Robotic process automation (RPA)
- Business process management (BPM) and intelligent business process management suites (iBPMS)
- Integration platform as a service (iPaaS)
- Low-code/no-code tools
- Packaged software
- Other types of decision, process and task automation tools

# Hyper Automation이란

서비스나우 관점

## 사람 중심적 사고

직원들의 경험과  
영향력을 향상을 위한  
근무 환경의 진화

## 비즈니스 전략

전략적 필수 요소로  
비즈니스를 합리적 범위에서  
빠르게 자동화 진행

## 완전한 기능 제공

End-to-end 최적화 위해  
단일 플랫폼에서  
적합한 모든 기능을 제공



선두업체들은  
경쟁업체보다  
자동화를  
2-5배 가속화하고  
있습니다.



이미 자동화 완료되었다고 생각했던 것들을  
자동화 진행하려 합니다.  
그런데 왜 이렇게 진행이 더디고 어려울까요?

# 대표적인 자동화 장애물

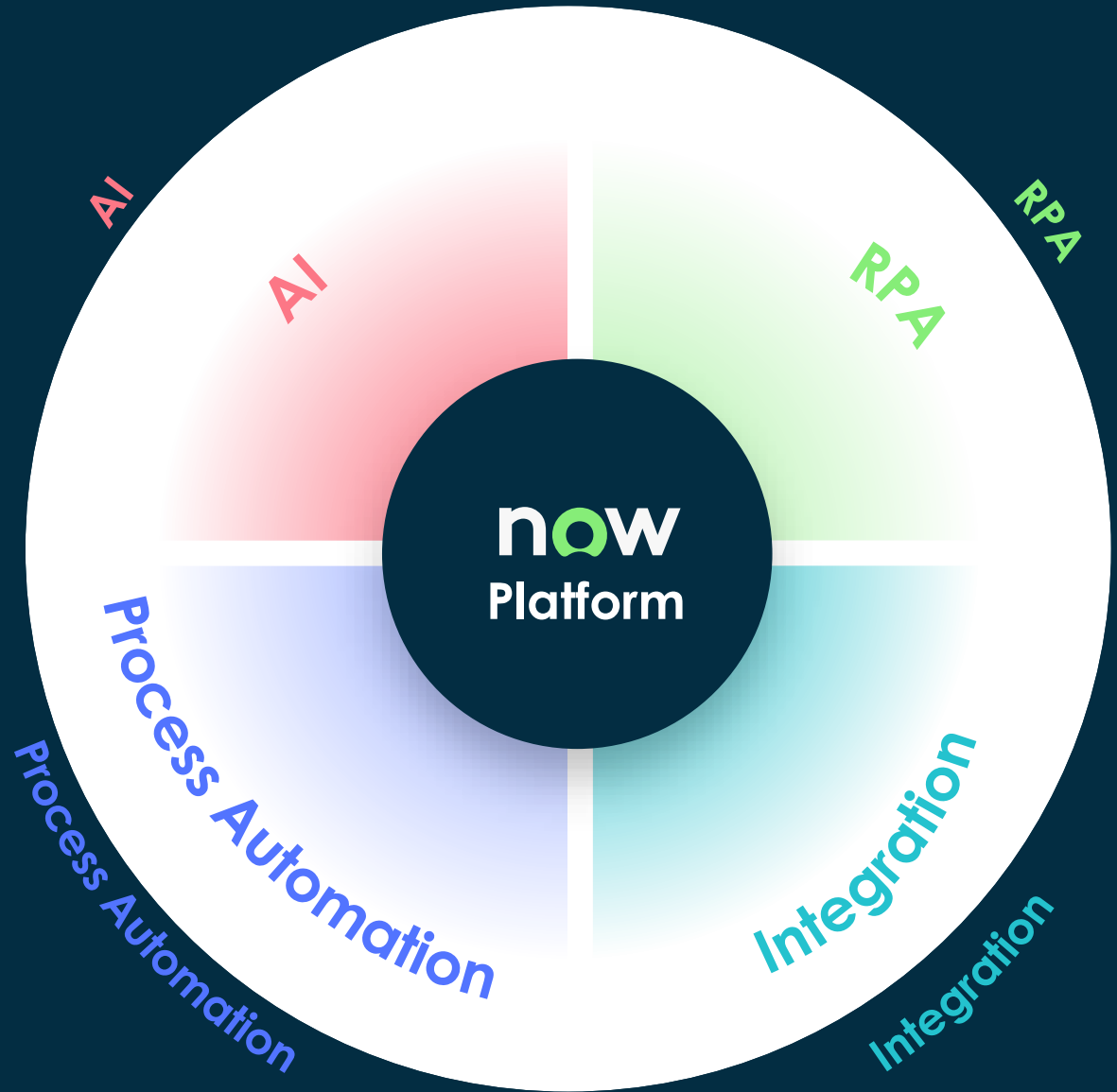
기존 자동화 접근 방식은 도구 중심으로 고립된 지역들을 생성하였습니다.



파편화 된 솔루션  
환경은 복잡성을  
더하고 있습니다.

하나의 플랫폼에서 이  
모든 솔루션들이  
통일성을 가지고  
사용되어야 합니다.

Hyper-automation  
Composable Business Intelligence  
Citizen Development  
Business Process management





# Hyper Automation으로 Order-to-Cash 자동화 및 프로세스 향상

로우 코드 앱을 통해  
디지털 경험 제공



이메일로 수신되는  
계약서 PDF 문서

PDF 문서는 IDP로  
디지털화, RPA가  
인보이스 트리거 진행



데이터 분석가/관리자가 별도  
신용 시스템을 통해 분석

AI 활용 분석 및  
의사결정 추천



고객이 직접 통화 또는  
직접적인 요청으로 결제

통합된 결제 포털

기존 레거시 접근



now. 플랫폼 Hyperautomation





# 전사적 연결을 통해 어플리케이션 및 대규모 자동화를 가속화 합니다.

## 사용자가 원하는 것은

- 01 **Unify**  
사일로 투자로 인한 자동화의 중복투자를 통합합니다.
- 02 **Shift**  
더 빨리 앞서 나가기 위한 비즈니스 모델을 신속하게
- 03 **Empower**  
누구나 적은 비용으로 빠르게 어플리케이션 배포

## 기대 결과

사일로, 고비용, 비효율에서 통합되고 빠른 누구나 필요할 때 필요한 것을 만들고 배포 할 수 있는 비즈니스 개선 및 혁신

93%

CEO는 운영 모델이 속도를 따라 갈수 없다고 걱정합니다.

## 서비스나우가 할 수 있는 일

### 혁신의 가속

- 강력한 전사적 비즈니스 크리티컬 로우 코드 앱을 빠르게 빌드
- 중앙 거버넌스를 통해 앱 스크롤 방지
- 엔터프라이즈 급 확장성, 보안

### 구 시스템의 최적화/현대화

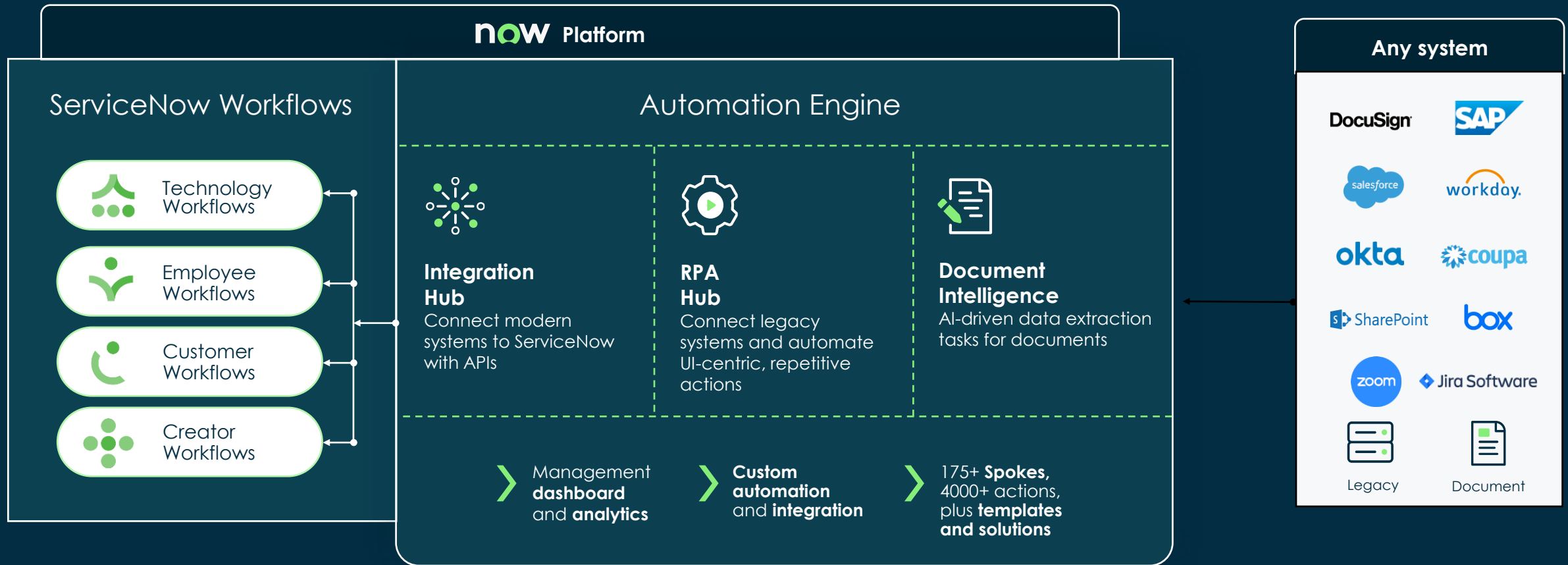
- 사용자 경험의 혁신
- ERP와 같은 중요하고, 코어 중심적 시스템을 누구나 편하게 사용
- 중요한 데이터와 워크플로우의 연결

### 서비스나우의 어떤 솔루션과도 쉽게 연결하고 자동화

- 모든 시스템을 ServiceNow에 연결
- 수동적이고 반복적인 작업 자동화
- 초자동화에 대한 접근 방식 통합

# 서비스나우 모든 솔루션을 위한, No코드, RPA, 연동 환경

단일 플랫폼, 단일화된 경험, 서비스나우 개발자에 맞춤 디자인



# App Engine을 통한 효율성과 비용 절감 - 리서치 리포트

FORRESTER

## The Total Economic Impact™ Of App Engine Powered By The Now Platform

Cost Savings And Business Benefits  
Enabled By App Engine

JANUARY 2021

A FORRESTER TOTAL ECONOMIC IMPACT™ STUDY COMMISSIONED BY SERVICE NOW



ROI  
**230%**



BENEFITS PV  
**\$10.13M**



NPV  
**\$7.06M**



PAYBACK  
**9 months**

“앱엔진 개발자들이 그들의 풀 스택 개발자 카운터 파트들에 비해 4배의 생산성을 보여줌”

“현업 최종 사용자가 앱 엔진으로 직접 만든 업무들은 실행 과정에서 50~75%의 효율 향상을 보임”

“레가시 소프트웨어, 업무 시스템의 폐기로 3년간 평균 \$2.1M의 레가시 플랫폼 비용 효익이 예상됨”




“신규 개발자로서 온보딩하는 ¼의 시간이 소요됨”

Access the full report to learn more:

<https://www.servicenow.com/lpayr/forrester-tei-app-engine-now-platform.html>

# Triple Leadership - 로우코드, 디지털 프로세스, 전사 서비스

Innovate without risk; best-of-breed features on one ServiceNow platform

	 Low-code	 Digital Process Automation	 ESM
	Gartner	Forrester	Forrester
<b>servicenow</b>	<b>Leader</b>	<b>Leader</b>	<b>Leader</b>
Microsoft	Leader	Leader	No participation
Salesforce	Leader	Strong performer	No participation
Outsystems	Leader	Leader	No participation
Mendix	Leader	Leader	No participation
Pega	Challenger	Strong performer	No participation
Appian	Challenger	Strong performer	No participation

# 서비스나우는 단일 플랫폼으로 모든 개발자 및 앱을 위한 Low-to-Pro 코드 솔루션을 제공합니다.



비즈니스 개발자



IT 개발자



연동 / 자동화 SMEs



로우 코드 관리자

모든 개발자가 Creator로 참여

관리 환경

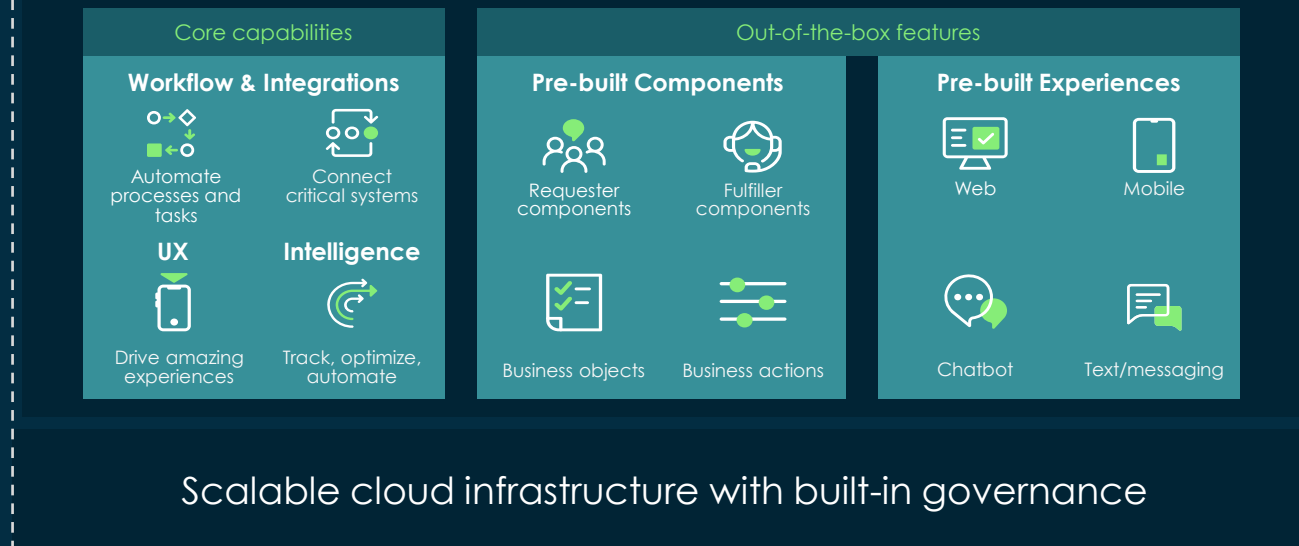
개발 환경



< 간편한 관리 및 운영

< 낮은 개발 장벽 및 보안 가드레일

플랫폼에서 바로 활용 가능한 Out-of-the-box 기능



< 고품질의 도메인 특화 및 입증된 모든 기능 제공

< 견고함, 신뢰성, 보안성을 갖춘 전용 테넌트

# 로우코드 개발에 필요한 거버넌스, 협업 도구, End-to-End 제공

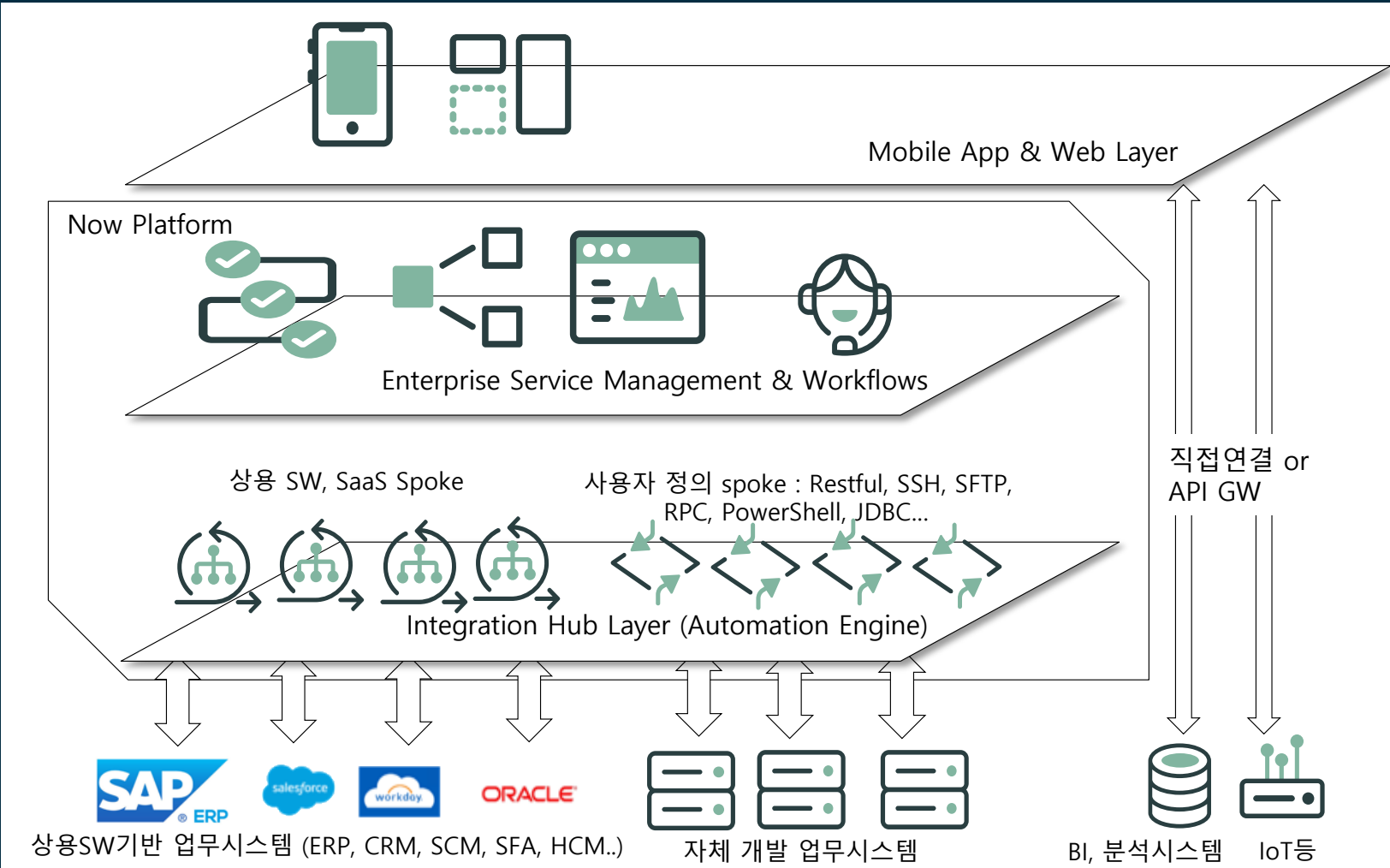


- 가시성 부족으로 인한 Application 분산
- IT 참관 & 통합
- Silo 및 중복 개발
- 기업 데이터/시스템 접근 시 보안 위험
- 수동적 및 오류가 발생하기 쉬운 파이프라인 관리
- 이질적인 여러 자동화 기술

- End-to-End 가시성 제공
- 거버넌스에 최적화된 프로세스
- 보안 가드레일
- 템플릿 기반 App 재사용성 제공
- 협업 관리
- 자동화된 테스트
- 파이프라인 관리
- Application 통계

# Hyper Automation App 연동 예시

서비스나우 플랫폼으로 전사 영역의 다양한 서비스를 디지털 워크플로우로 빠르게 구현 및 유지보수  
 상용/자체 개발 업무 시스템 연계 제공 및 Low Code 개발을 통한 현업 주도의 빠른 디지털 앱 출시를 지원



**통합 모바일 | 옴니채널**

- 직원 및 고객 모바일 경험, 챗봇 제공
- ServiceNow Platform과 Restful API 및 위젯으로 연결
- BI 리포팅, 간단한 IoT게이트웨이는 모바일앱과 직접 연결

**ServiceNow Platform**

- IT서비스관리 및 운영자 기능, 대시보드
- Low Code 워크플로우 앱을 통해 현업 주도 빠른 미들 오피스, 백엔드 앱 개발

**기존 업무시스템 연계**

- 서비스나우 OOTB Spoke들을 통해 상용 SW기반 업무시스템 인티그레이션
- 자체 개발 업무시스템을 위한 Custom Spoke 정의 및 활용 (Restful, SSH, SFTP...)

# 아시아 대기업 사례

제조, 유통, 항공, F&B



## 225+

138 개 국가의  
지사 개수

## 50+

커스텀 워크플로우를  
통한 프로세스 디지털화

## 400K+

이니셔티브 달성 시  
직원이 보는 혜택

## 1

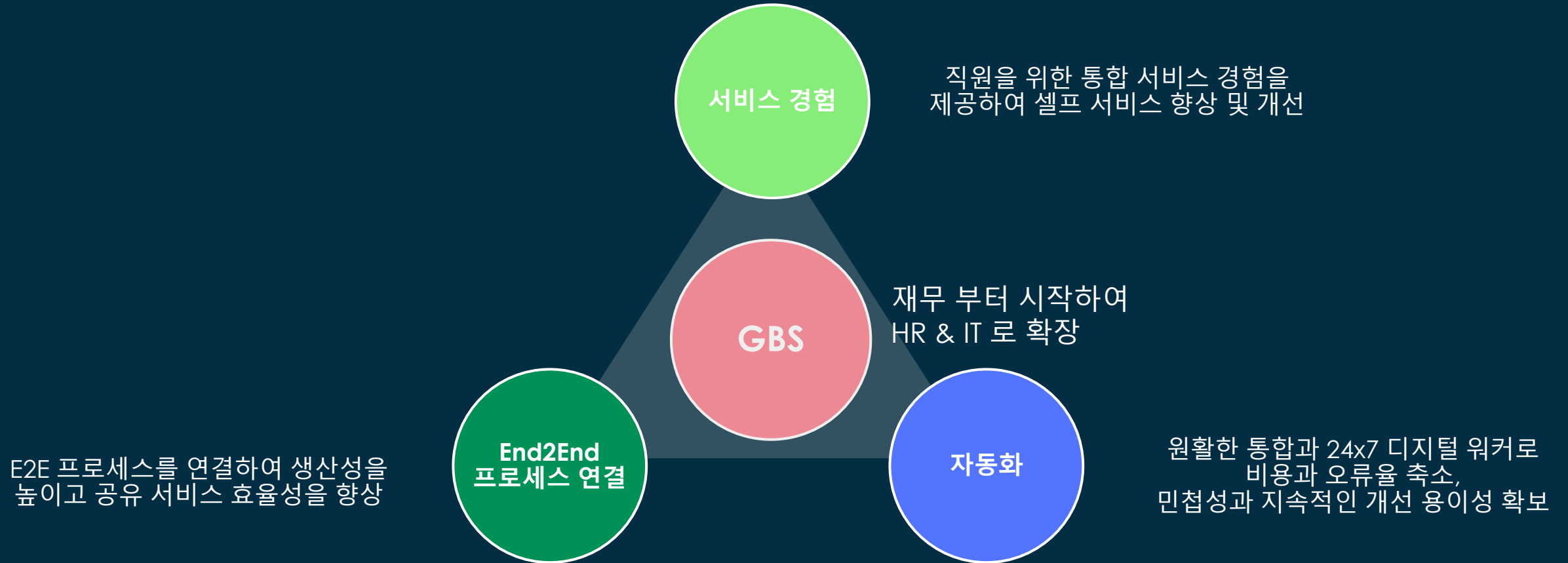
여러 시스템과 연계된  
Engagement 시스템



# 기존 IT 환경의 복잡도

		BU 1	BU 2	BU 3	BU 4	BU 5
All	Financial ERP	 		 	 	 
PTP	Procurement					
	Expenses					
	AP platform					
OTC	AR platform					
RTR	Reconciliation					
	Consolidation					
Corporate Accounting & tax	Treasury					
FP&A	Planning, Budgeting, Forecasting					
	Analytics / Mgmt. reporting					

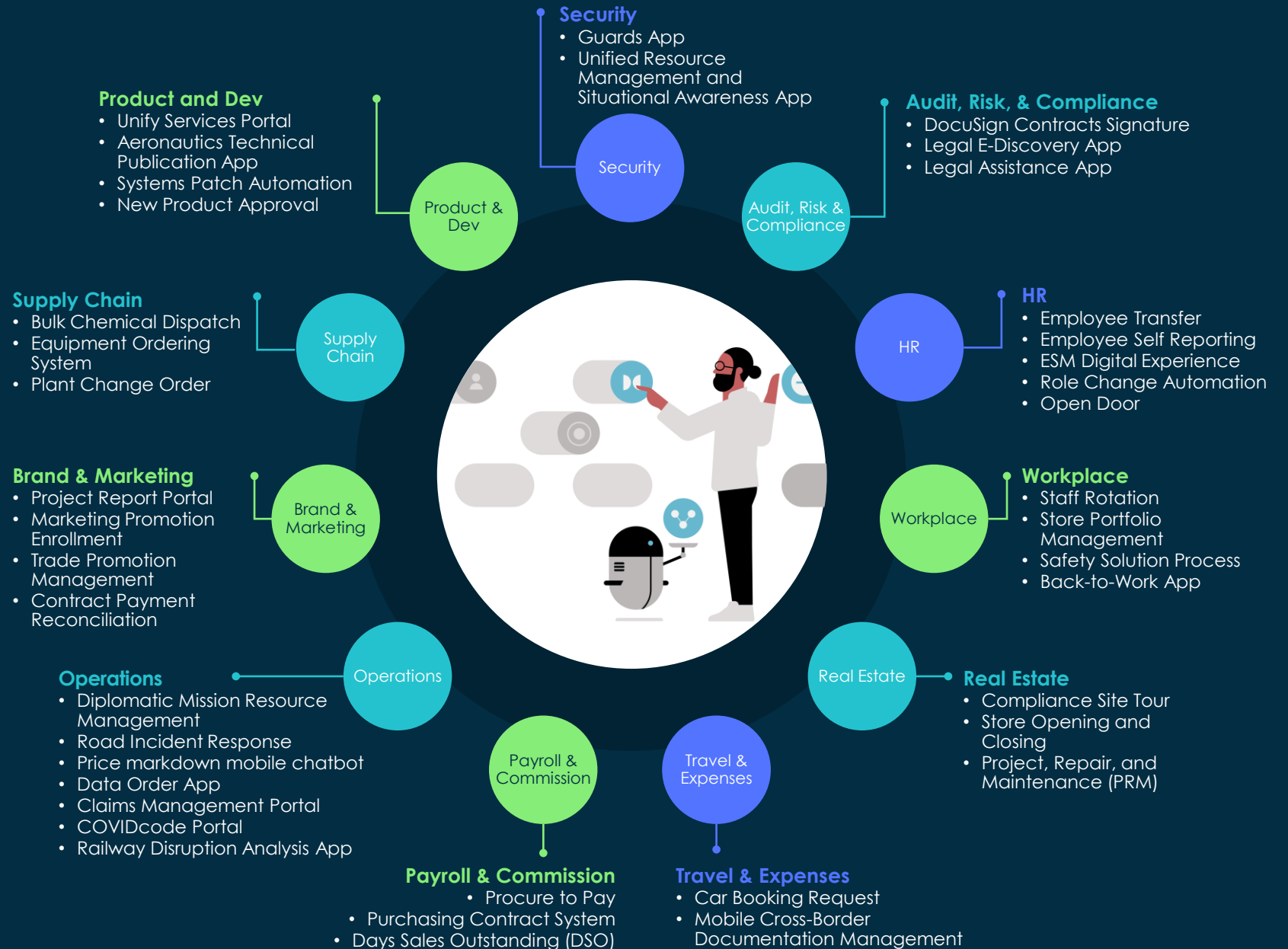
# 서비스나우를 통한 개선



# 다양한 ERP 연동 자동화 사례

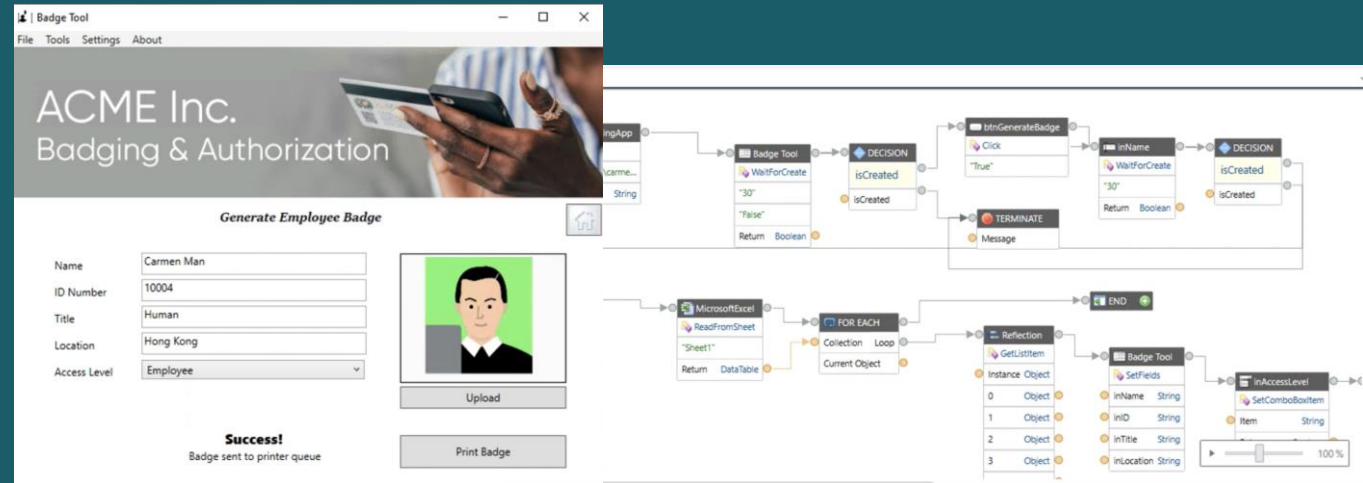
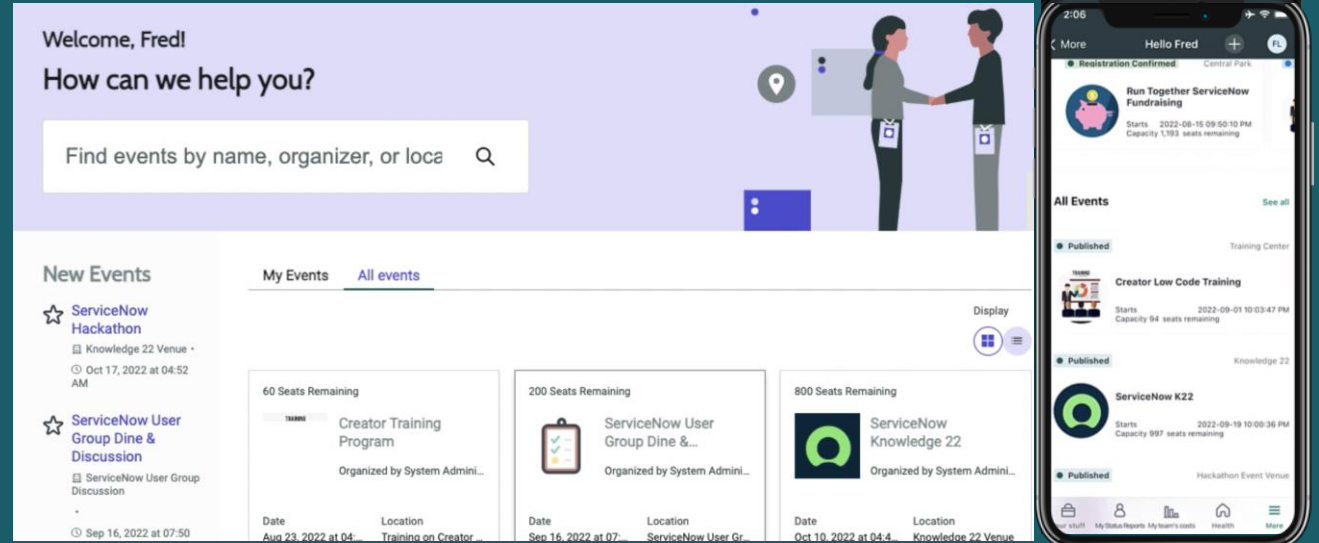
	Finance	Production	Quality	Supply Chain & Logistics	Human Resources	Sales Mgmt	Master Data maintenance	Purchasing	Others
Chemical Manufacturer (Japan)	●	●	●	○	○	●	●	●	●
Heavy Industry Manufacturer (Japan)	●	○	○	○	●	●	●	○	●
Pharmaceutical Company (Japan)	○	●	●	●	○	○	●	○	●
Agricultural MNC (India HQ)	●	○	●	●	●	○	●	●	●
Tech Conglomerate (Japan HQ)	●	●	●	●	○	●	●	●	●
Tech Provider (Singapore HQ)	○	○	○	○	○	●	○	○	●
Telco & Tech Provider (Philippines)	●	○	○	○	●	○	○	○	●

# App Engine 활용하여 구현된 다양한 엔터프라이즈 Use Case



# Demo

Hyper Automation 솔루션 기반  
이벤트 접수 포탈 구현 및  
배지 인쇄 자동화





servicenow<sup>®</sup>

Thank you



servicenow®