



servicenow

AI로 IT 서비스 및 운영 현대화

조직 전반에 걸쳐 새로운 차원의 생산성 실현

AI로 조직 전체의 생산성을 높이는 방법

AI는 우리의 업무 방식을 변화시키고 있습니다. 새로운 차원의 효율성을 실현하고, 생산성을 높이며, 이전에는 상상하지 못한 방식으로 직원 및 고객 경험을 창출합니다. 간단히 말해, 지금이 바로 AI를 도입하기에 가장 좋은 시기입니다.

아시다시피 최고 정보 관리 책임자(CIO)와 팀은 특히 디지털 혁신과 관련하여 너무 많은 책임을 떠안는 경우가 많습니다. CIO는 이해 관계자의 참여도를 높이기 위해 목표 영역의 결과에 우선순위를 두는 대신, 조직 전체의 혁신을 위한 디지털 전략을 빠르게 실행하려는 경우가 많습니다.

또한 이사회는 IT 부서가 더 적은 자원과 예산으로 더 나은 성과를 낼 것을 기대합니다. 결과적으로, CIO는 조직을 위해 최대 가치를 이끌어내는 높은 수익률의 전략적 작업에 집중하기 위해 고군분투하고 있습니다.

바로 여기서 AI가 효과적인 역할을 하며, 직원들이 전례 없는 수준의 혁신과 자동화를 실현하도록 지원합니다. 생성형 AI(GenAI)의 혁신적인 잠재력이 고려되기도 전에 말입니다.

대부분의 조직은 일정 수준으로 성숙된 AI와 자동화를 활용하고 있지만, 진정한 성공은 완전히 자동화된 IT 토대를 구축하는 데 있습니다. IT 리더가 간과하는 사실 중 하나는 모든 것을 수작업으로 수행할 필요가 없다는 것입니다. 그렇기 때문에 AI와 자동화가 빛을 발할 수 있습니다.

그러나 AI와 자동화를 통해 운영을 현대화하는 과정은 복잡하고 비용이 많이 든다는 오해를 받고 있습니다. 다행히 좋은 소식은 꼭 그렇지만은 않다는 것입니다.



"2026년까지

80%

이상의 기업이 **생성형 AI(GenAI)** 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스 (API) 또는 모델을 사용하거나 프로덕션 환경에 생성형 AI 지원 애플리케이션을 배포할 것으로 예상되며, 이는 5% 미만이었던 2023년에 비해 크게 증가한 수치입니다(출처: Gartner, Inc.).

출처: Gartner, [Gartner에 따르면 2026년까지 80% 이상의 기업이 생성형 AI API를 사용하거나 생성형 AI 지원 애플리케이션을 배포할 것으로 예상됨](#), 2023년 10월 11일. GARTNER®는 미국 및 기타 국가에서 Gartner, Inc. 및/또는 해당 계열사의 등록 상표 및 서비스 마크이며, 허가하에 이 문서에 사용되었습니다. 무단 전제를 금합니다.

조직 전체에 AI와 생성형 AI를 도입하는 방법

AI는 새로운 차원의 생산성을 실현할 수 있으며, 생성형 AI는 이 흥미로운 신세계에 등장한 최신 기술입니다. 아시다시피 생성형 AI는 최근 들어 큰 주목을 받고 있습니다. 실제로 많은 분석가들은 이 기술을 2024년 CIO의 최우선 과제로 꼽습니다.¹

기존의 AI와 머신 러닝(ML)이 수천 개의 이벤트를 실행 가능한 문제로 전환하여 조직이 노이즈를 줄이도록 도와준다면, 생성형 AI는 실제로 기업이 새로운 무언가를 만들도록 돕습니다. 생성형 AI가 산업, 부서, 역할에 관계없이 비즈니스의 모든 측면에 영향을 미칠 것이라는 데에는 의심의 여지가 없습니다.

하지만 중요한 것은, 광범위하고 성공적인 도입을 위해 조직의 책임은 기술 구매 센터에서 주도하되 비즈니스 전략과 IT 전략에 모두 부합해야 한다는 점입니다. 그러나 생성형 AI에 대한 기대감에도 불구하고 이를 비즈니스에 통합하는 방법에 대한 실질적인 지침은 거의 존재하지 않습니다. 학습 가능한 실제 사례나 제품을 가진 조직은 더욱 적습니다.

IT 서비스 에이전트부터 IT 운영 팀, 일반 직원에 이르기까지, 영향력을 극대화할 수 있는 영역에 AI와 생성형 AI를 도입하는 방법을 실질적 측면에서 살펴보겠습니다.



생성형 AI는 향후 10년간 전 세계 GDP를

7%

(또는 약 7조 달러), 생산성을 1.5% 높일 수 있습니다.

출처: Goldman Sachs, 7%에 달하는 글로벌 GDP 성장을 주도하는 생성형 AI, 2023년 4월 5일

IT 서비스 에이전트: AI와 생성형 AI가 지원하는 방식

IT 서비스에 대한 기대는 높아지는 반면 직원 요청, 데이터, IT 직원을 관리하는 효율적인 수단은 존재하지 않는 상황에서 IT 서비스 에이전트는 부족한 인원으로 변화에 대응하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 데이터가 너무 많고 복잡한 반면 자원과 시간은 너무 부족합니다.

조직은 원하는 경험과 결과를 제공하지 못하는 서비스 문제를 무시해서는 안 됩니다. 서비스/지원 부서에 직원 요청, 데이터, IT 직원을 관리하는 효율적인 수단이 없다면 비즈니스 목표를 달성하기 어려울 것입니다.

이때 AI를 사용하면 팀이 반복되지 않고 만족도 높은 작업에 집중하는 동시에 상황에 맞는 실시간 상호 작용을 촉진하여 직원 참여도와 유지율이 높아집니다. IT 서비스 에이전트는 AI 도구를 통해 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.



인시던트와 서비스 요청을 분리하여 우선 순위가 높은 문제를 간과하는 데서 비롯되는 IT 서비스 비상 대응 훈련의 수고를 덜거나 없앨 수 있습니다.



서비스 제공 데이터를 효과적으로 활용하여 운영 성과에 대한 심도 있는 인사이트를 확보하고 조직이 광범위한 전략적 비즈니스 목표에 맞게 IT 서비스를 조정할 수 있도록 지원합니다.



언제 어디서나 IT 서비스를 제공하여 서비스 에이전트가 신속하게 생산성을 회복하도록 지원하는 사용 사례(예: 고객 케이스의 요약 자동화 등)를 통해 문제 해결 속도를 높일 수 있습니다.



직원에게 연중무휴 24시간 셀프 서비스 옵션을 제공하여 작업 부하를 줄이고, 총소유비용을 절감하며, 서비스 팀이 즉각적인 주의가 필요한 문제에 우선순위를 두도록 지원합니다.



생성형 AI는 자동화된 대화형 챗봇이 자연어 쿼리를 이해할 수 있도록 지원함으로써 서비스 에이전트가 해결해야 할 케이스 수를 줄여줍니다. 또한 동적 콘텐츠와 지능형 검색 결과를 실시간으로 생성하여 고객의 고유한 요구 사항을 즉각적으로 해결할 수 있습니다. 생성형 AI는 서비스 에이전트가 여전히 인간적 대응이 필요한 보다 시급하고 복잡한 고객 문의에 집중할 수 있게 해줍니다.

궁극적으로 생성형 AI를 비롯한 AI 기반 도구 및 기능을 도입하는 조직은 서비스 에이전트가 보다 현명한 결정을 내리도록 지원하고 기업 전반에서 서비스를 지속적으로 개선할 수 있습니다.



IT 서비스 에이전트의 역량 강화

ServiceNow® IT Service Management(ITSM)는 사일로가 없는 클라우드 기반의 최신 솔루션입니다. IT 서비스 에이전트에게 기본 AI, ML, 생성형 AI 기능을 제공하여 핵심 프로세스를 가속화하고, 서비스 중단을 신속하게 복원하며, 고객 경험을 한 단계 끌어올립니다.

단일 클라우드 플랫폼에서 복원성이 뛰어난 IT 서비스를 제공함으로써 기업은 큰 비용을 들이지 않고 레거시 온 프레미스 IT 도구를 교체하며 단일 계약 시스템으로 통합할 수 있습니다.

ServiceNow ITSM을 통해 기업은 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- AI 해결 기능이 내장된 더 빠른 플랫폼으로 **IT 서비스 에이전트의 생산성 증대**
- 자동화된 워크플로우로 **공유되는 데이터 및 분석 활용**
- 언제든지 사용 가능한 IT 서비스로 **놀라운 경험 제공**

ITSM Pro+	ITSM용 Now Assist
ServiceNow 전문가가 가상 에이전트 대화의 식별, 구현, 최적화를 위한 면밀한 엔드 투 엔드 서비스를 제공합니다.	생성형 AI 경험으로 IT 서비스의 생산성을 강화합니다. Now Assist는 에이전트부터 직원에 이르는 모든 플랫폼 사용자가 생산성을 강화하고, 민첩성을 높이며, 경험을 혁신할 수 있도록 지원합니다.

→ 자세한 내용을 알아보려면 [ServiceNow ITSM](#) 제품 페이지를 방문하세요.

IT 운영: AI와 생성형 AI가 지원하는 방식

IT 운영자가 디지털 서비스에 대한 완전한 가시성을 확보하지 못하면, 서비스 문제의 근본 원인을 파악하고 영향받은 서비스와 그 이유를 파악하기가 거의 불가능해집니다. IT 운영자는 중단에 대한 알림을 받았을 때 올바른 정보에 빠르게 액세스해 문제를 해결해야 합니다.

완전한 가시성을 확보한 조직은 사일로를 제거하고 프로세스를 간소화하며, IT 운영 직원이 모든 IT 자원 간의 관계 및 종속성을 더욱 명확하게 파악하도록 지원할 수 있습니다.

그러나 IT 운영자에게 필요한 것은 가시성뿐만이 아닙니다. 기업 인프라의 전반적인 상태를 보다 정확하게 이해해야 합니다. 생성형 AI 도구는 IT 운영자가 조직의 엔드 투 엔드 인프라를 자세히 살펴보고 이를 디지털 서비스에 자동으로 매핑하도록 도와줍니다. 이렇게 하면 중요한 서비스를 유지관리하는 데 가장 중요한 포괄적이고 일관적인 최신 기록을 생성할 수 있습니다.

운영자는 향상된 가시성을 통해 조직의 전체 IT 인프라를 완벽하게 이해하고, AI와 생성형 AI를 활용해 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.



변경과 관련된 서비스 중단 방지 위험 평가 및 변경 승인 결정에 서비스가 미치는 영향을 고려합니다.



클라우드 비용 관리 미션 크리티컬 디지털 서비스를 지원하는 클라우드 자원과 비즈니스 가치를 거의 또는 전혀 제공하지 않는 클라우드 자원을 파악합니다.



위험의 우선순위 지정 보안 취약성, 벤더 문제 등의 위험을 해당 서비스와 매핑하여 운영자가 우선적으로 집중해야 할 사항을 이해하도록 합니다.



비즈니스 연속성 강화 정확한 실시간 서비스 및 인프라 데이터로 비즈니스 연속성 계획을 최신 상태로 유지합니다.



생성형 AI는 심층적인 전문 지식이 필요한 기술 전문 용어 대신 평이한 언어로 설명과 권장 사항을 제시합니다. 따라서 운영자는 새로운 수준의 효율성을 실현할 수 있습니다.

예를 들어 AI와 생성형 AI를 IT 운영에 통합하면 운영자는 상호 작용이 가능한 세부적인 서비스 맵과 대시보드, 고급 보고 도구를 활용할 수 있습니다. 이를 통해 조직 전체가 쉽게 공유할 수 있는 강력하고 직관적인 데이터 기반을 보유하게 됩니다.

IT 운영자는 이러한 공통 데이터 기반을 바탕으로 IT 서비스 에이전트와 함께 사일로를 제거할 수 있습니다. 궁극적으로 IT 운영자와 IT 서비스 에이전트가 한 팀이 되어 최적화되고 반응성이 뛰어나며 상시 가동되는 경험을 제공할 수 있습니다.

연중무휴 24시간 IT 운영

ServiceNow® IT Operations Management(ITOM)를 사용하면 IT 팀이 온 프레미스와 클라우드 환경에서 자원을 완벽하게 통제할 수 있습니다. ITOM을 ServiceNow ITSM과 결합하면 기업이 사후 대응 및 반응형 방식에서 선제 대응 및 자가 복구 방식으로 전환하여 IT의 전반적인 성숙도를 높일 수 있습니다.

IT 운영자는 단일 플랫폼에서 기술 서비스 운영을 자동화 및 최적화할 수 있습니다. 또한 하이브리드 또는 멀티클라우드 환경에서도 개발, 혁신, 복원성이 뛰어난 비용 효율적인 서비스를 제공하는 동시에 다음을 통해 탁월한 직원 경험과 고객 경험을 제공하고 생산성을 높이게 됩니다.

- **Visibility:** ServiceNow® ITOM Visibility는 엔드 투 엔드 IT 인프라를 검색하고 이를 디지털 서비스에 자동으로 매핑하여 완전하고 정확한 최신 기록을 생성합니다.
- **Service Mapping:** 검색된 인프라 데이터를 기반으로 구축된 ServiceNow® Service Mapping은 ML 및 클라우드 기반 태깅을 활용해 종합적인 애플리케이션 및 기술 서비스 맵을 자동으로 생성합니다.
- **Predictive AIOps:** ServiceNow® ITOM Predictive AIOps는 강력하고 자동화된 워크플로우를 활용해 사용자에게 영향을 미치기 전에 문제를 예측하고, 늘어나는 노이즈 신호의 상관관계를 파악하고, 인시던트를 더 빠르게 해결합니다.

→ [ServiceNow ITOM](#)의 강력한 기능에 대해 자세히 알아보세요.

일반 직원: AI와 생성형 AI가 지원하는 방식

그 어느 때보다 더 자율적으로 그리고 자유롭게 일하는 현대의 직원들은 업무와 관련된 문제를 스스로 빠르게 해결하고자 하는 경우가 많습니다. 그러나 해답을 찾는 일이 언제나 쉽거나 적시에 바로 가능한 것은 아닙니다. 이는 특히 직원들이 회사 포털이나 이해하지 못하는 앱을 탐색해야 할 때 상당한 좌절감을 안겨줍니다.

이렇게 장애물에 직면한 직원들은 자연스레 서비스 에이전트에 도움을 요청하게 됩니다. 그러나 에이전트는 이미 상당히 많은 업무를 처리하고 있기 때문에 직원의 요청이 처리되기까지 며칠 또는 몇 주를 기다려야 하는 상황이 빈번히 발생합니다. 이는 결국 최종 고객의 경험에도 영향을 미치게 됩니다.

반복적이고 일상적인 요청의 백로그는 지능형 자동화와 올바른 정보에 대한 즉각적인 액세스로 손쉽게 제거할 수 있습니다. 많은 조직이 AI와 ML을 활용해 직원에게 상시 가동되는 통합 서비스를 제공하는 셀프 서비스 포털을 구축하고 있습니다.

생성형 AI는 가상 에이전트의 강력한 기능으로 직원 포털을 한 단계 더 발전시키며, 이를 통해 비밀번호 재설정, 새 장비 주문, 급여 문제, 실시간 서비스 중단 업데이트와 같은 일반적인 요청을 즉시 해결할 수 있습니다. 가상 에이전트는 기본적으로 모든 직원이 일상적인 IT, HR 및 고객 서비스 요청을 스스로 쉽게 해결할 수 있도록 문제 해결 프로세스를 보편화합니다.

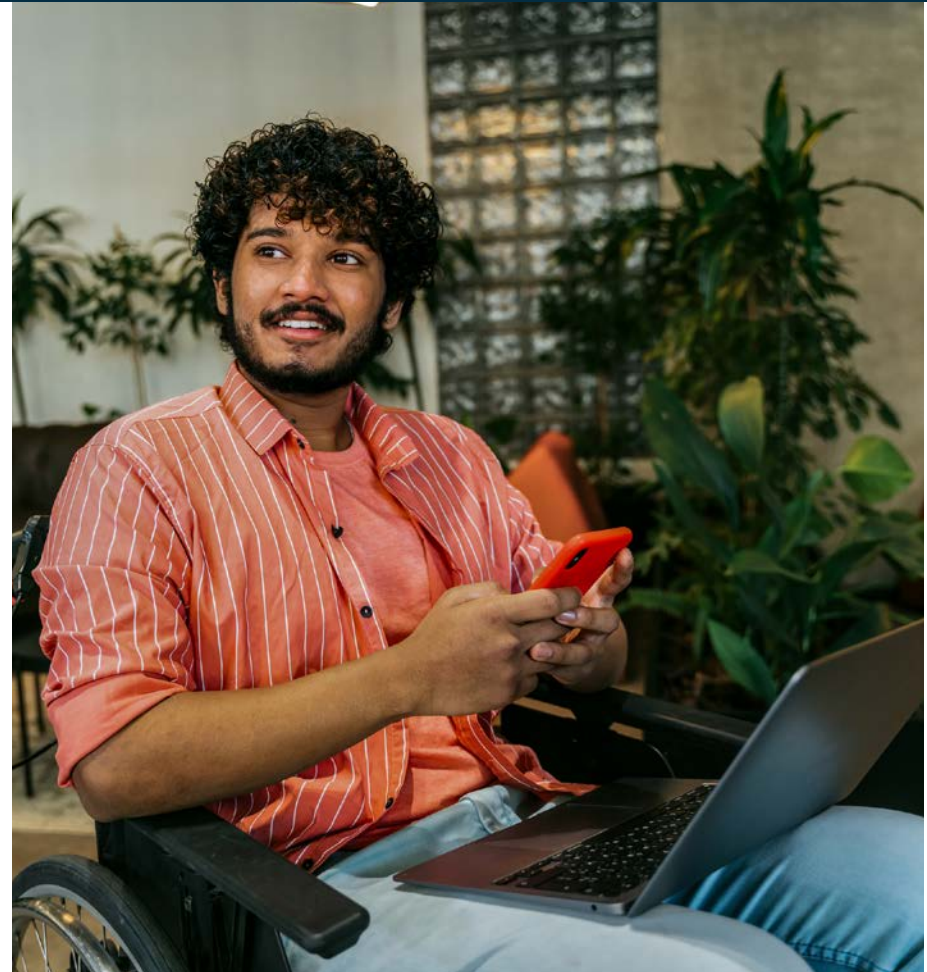
생성형 AI를 통해 조직은 다음과 같은 이점도 얻을 수 있습니다.



언제든지 이용 가능한 셀프 서비스를 통해 일반적인 문제 해결을 자동화하여 **직원 경험을 개선합니다.**



일상적인 문제를 자동으로 챗봇에 전달하여 통화량을 줄이고 효율성을 높이며 **에이전트의 케이스 수를 줄이고 생산성을 향상합니다.**



언제 어디서나 데이터 또는 컨텍스트를 바탕으로 각 직원의 요구사항에 맞춤형 대화를 제시하는 **서비스를 제공함으로써 개인화된 경험을 제공합니다.**



직원의 위치에 관계없이 연결되는 대화형 경험을 통해 **통합된 옴니채널 지원을 제공합니다.**

가상 에이전트로 직원의 효율성 및 생산성 향상

ServiceNow® 가상 에이전트는 서비스와 운영에서 제공하는 지식베이스를 활용하므로 직원이 연중무휴 24시간 간편하게 일반적인 서비스를 요청할 수 있습니다. 라이브 에이전트가 직접 조치하지 않아도 일상적인 작업을 신속하게 처리할 수 있습니다.

일반 직원에게 연중무휴 24시간 셀프 서비스를 제공하여 문제에 대한 답변을 신속하게 찾고 해결할 수 있도록 하면 IT 직원이 더욱 중요한 업무를 수행할 수 있습니다. 결과적으로 확장성을 높이고 자원을 더욱 스마트하게 활용할 수 있습니다.

ServiceNow 가상 에이전트:

- 간단한 인간의 언어를 **이해**
- **의도에 초점을 맞춰** 더욱 유용한 답변 제공
- 암호 재설정, Wi-Fi, 애플리케이션 및 폴더 액세스 등과 같은 일반적인 IT 요청 시 **즉시 사용 가능한 항목 제공**

생성형 AI의 활용 사례

가상 에이전트용 Now Assist를 활용하면 기업이 보다 직접적이고 관련성 있는 대화로 문의에 대응할 수 있습니다. 예를 들어 직원이 가상 에이전트용 Now Assist에 질문하면 솔루션이 생성형 AI를 활용해 대화 중에 바로 답변을 제시합니다.

직원들은 필요한 정보에 즉시 액세스할 수 있습니다. 여기에는 제품 및 엔지니어링 팀을 위한 내부 코드, 제품 이미지 또는 비디오, 문서 링크, 관련 지식베이스 문서의 요약이 포함될 수 있습니다.

→ [ServiceNow 가상 에이전트](#)에 대해 자세히 알아보세요.

AI를 통한 보다 스마트한 의사 결정

ServiceNow와 함께라면 도구 스택을
현대화하는 과정이 생각보다 복잡하지
않고, 비용도 많이 들지 않습니다.

올바른 AI 기반 플랫폼은 조직이
특정 요구 사항에 맞게 제품을
커스터마이제이션하도록 도와줍니다.
또한 IT 서비스 에이전트부터 IT 운영자,
일반 직원에 이르기까지 조직 전체가
장기적으로 혁신적인 결과를 실현할 수
있습니다.

조직이 AI 및 생성형 AI 투자를 전략적으로
계획할 때 앞서 논의한 검증된 구현
방법론을 적용하면 완전히 다른 문화를
이끌어낼 수 있습니다. 궁극적으로
조직의 민첩성을 강화해 비즈니스
성과를 창출하고 경쟁에서 앞서 나갈 수
있습니다.

조직 전반에 자동화를 적용해 효율성과 생산성을 높이는 비결에 대해 자세히 알아보세요.

책임감 있는 AI에 대한 ServiceNow의 약속과 ServiceNow가 책임감 있는 생성형 AI 솔루션을 제공하는 방법

생성형 AI라는 대세에 뛰어드는 기업이 늘어나면서 윤리적인 우려도 증가하고 있습니다. 이 백서에서는 ServiceNow가 Now Platform의 AI에 대해 취하는 책임 있는 접근 방식에 대해 설명합니다.

백서 읽기

The ServiceNow commitment to responsible AI and how we deliver responsible GenAI solutions

ServiceNow IT Service Management(ITSM) 개요

격리된 IT 도구는 데이터와 프로세스를 단절시켜 급한 불 끄기식 대응으로 자원을 소모하게 만듭니다. 솔루션 개요를 통해 단일 클라우드 플랫폼에서 IT Service Management를 실행하여 얻을 수 있는 세 가지 이점을 알아보세요.

요약 읽기




ServiceNow IT Service Management (ITSM) overview

Personalized digital interaction with our modern, cloud-based, fully SaaS ITSM solution

Improved employee and customer experiences are essential for successful digital transformation. However, ITSM is a complex, multi-faceted discipline that requires a deep understanding of business processes and extensive knowledge of time and money spent on building, testing and running ITSM solutions. ServiceNow ITSM is a modern, cloud-based, fully SaaS ITSM solution that provides a single point of contact for all ITSM-related activities. It is designed to help organizations improve their ITSM processes and deliver better service to their customers. ServiceNow ITSM is a modern, cloud-based, fully SaaS ITSM solution that provides a single point of contact for all ITSM-related activities. It is designed to help organizations improve their ITSM processes and deliver better service to their customers.

- Employee experience: ServiceNow ITSM is designed to help organizations improve their ITSM processes and deliver better service to their customers. It is designed to help organizations improve their ITSM processes and deliver better service to their customers.
- Make smarter decisions, automate your services, and continually improve your services in real-time based on customer feedback.
- Integrate, collaborate, and enable agents to resolve incidents, first answers, and stay connected from anywhere to resolve high-priority incidents and improve agent productivity by 20%.

Advantages of ServiceNow across the enterprise

Deliver Robust IT services without

Boost IT productivity, with less, platform-

Provide amazing experiences with

IT Operations Management -연중무휴 24시간 디지털 서비스 운영

디지털 서비스를 상시 가동하려면 사후 대응이 아닌 예측 가능하고 선제적인 운영 방식이 필요합니다. 솔루션 개요를 통해 IT 서비스와 운영 관리를 결합하여 선제적인 자가 복구 방식으로 전환하는 방법을 알아보세요.

요약 읽기

T Operations Management - Keeping digital services running 24/7

Business situation

The pace of digital transformation is growing exponentially, and so are the demands for IT services to deliver more and more digital services. The digital services approach are often complex and require a lot of resources. Digital services require constant monitoring and proactive operations.

Business objective

Proactive operations

Operational requirement challenge

IT services need to be able to detect and bring problems into their impact on the business as early as possible. Monitoring and alerting is the key to this. The challenge is to be able to detect and bring problems into their impact on the business as early as possible. The challenge is to be able to detect and bring problems into their impact on the business as early as possible.

Solution - Key things to look for in Operations Management

Operations Management is a key part of IT services. It is the process of ensuring that IT services are running smoothly and efficiently. It involves monitoring, managing, and maintaining IT services. Operations Management is a key part of IT services. It is the process of ensuring that IT services are running smoothly and efficiently. It involves monitoring, managing, and maintaining IT services.

ServiceNow 가상 에이전트

고객과 직원은 포털을 검색할 만큼 인내심이 많지 않고, 지식베이스에서 필요한 것을 찾으려 애쓰는 경향이 있습니다. 솔루션 개요를 통해 ServiceNow 가상 에이전트로 이들의 경험을 개선하는 7가지 방법을 알아보세요.

요약 읽기

[illegible]

메모

1 ServiceNow, Info-Tech Research Group, Top Five CIO Priorities to Capitalize on Generative AI in 2024(2024년 생성형 AI 활용을 위한 CIO의 5대 우선순위), Info-Tech Research Group의 새 보고서에 게시, 2024년 2월 6일

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.