

2017

# ITSM Conference

4차산업혁명시대의 디지털 서비스 관리 전략

## 디지털 트랜스포메이션과 ITSM의 미래

IT서비스관리체계 전반의 개선/재구축을 통한 업무 혁신과 통합

- 2017년 9월 5일 (화)
- 에스티이지 백예균 본부장

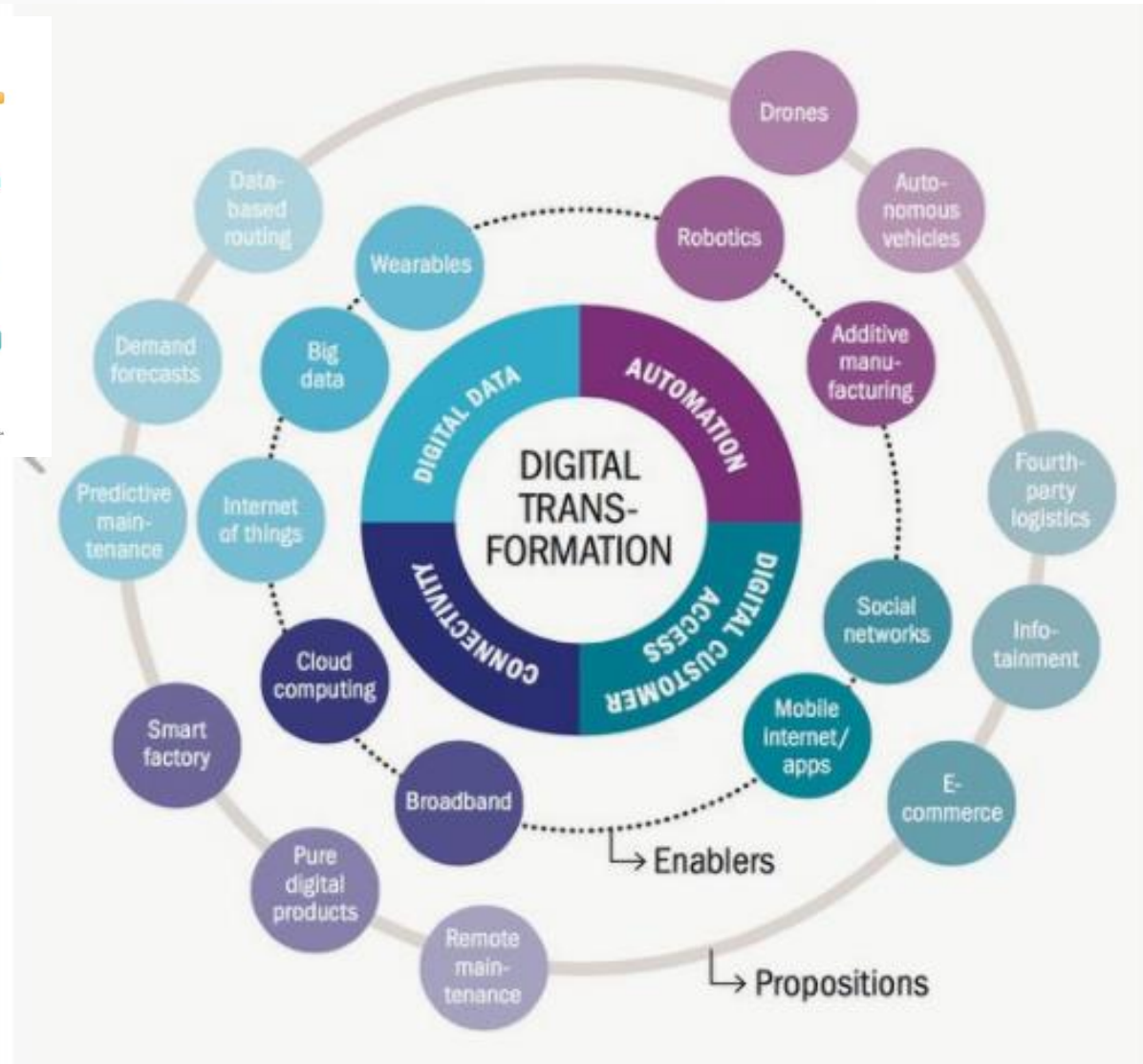
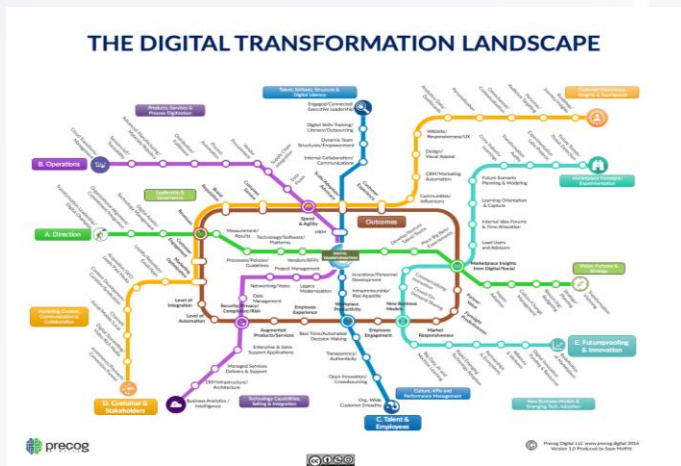
itSMF Korea

 SOGANG UNIVERSITY  
Smart Fintech Research Center

 IITP  
정보통신기술진흥센터

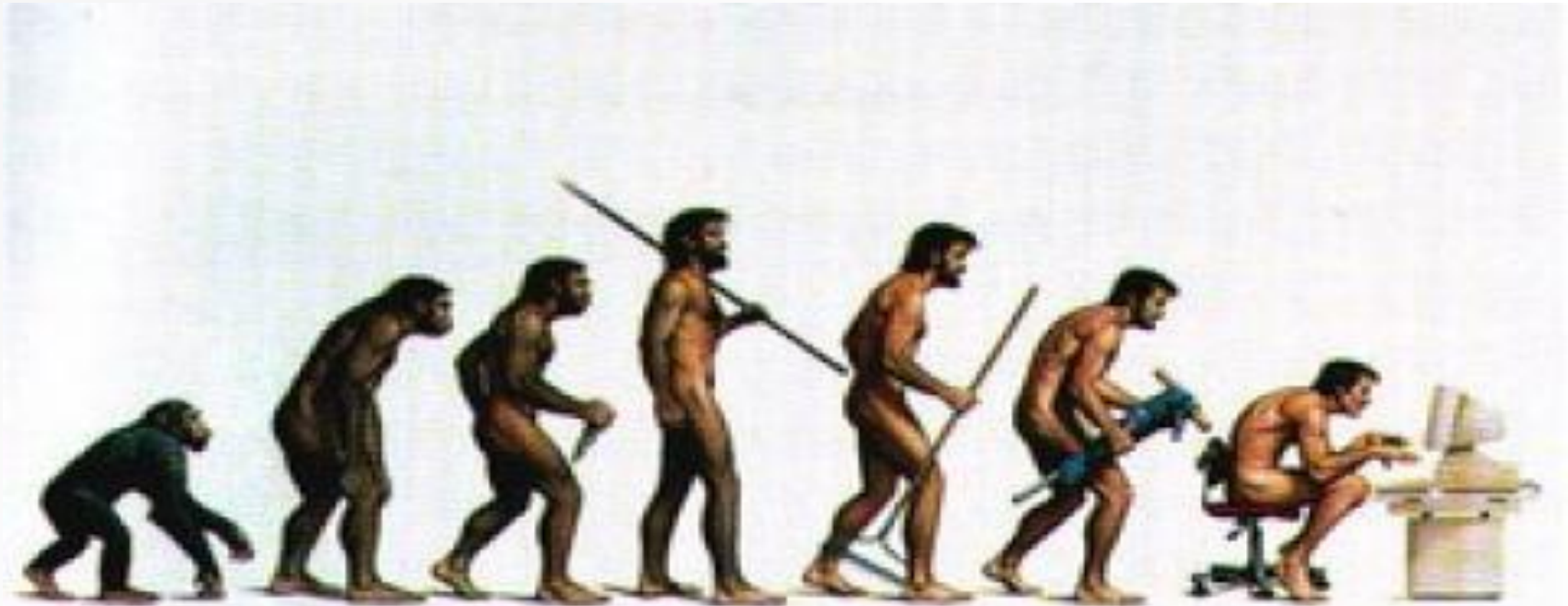
- I. Introduction
- II. 디지털 트랜스포메이션의 이해
- III. ITSM의 발전 방향
- IV. Agility 확보를 위한 DevOps의 수용
- V. Closing

## I. Introduction



“다양한 기술 용어들이  
Digital Transformation과 제4차  
산업혁명이란 패러다임으로  
연결/수렴되고 있음”

## 변하는 것과 변하지 않는 것 : Back to the Basic



**변하는 것**

**변하지 않는 것**

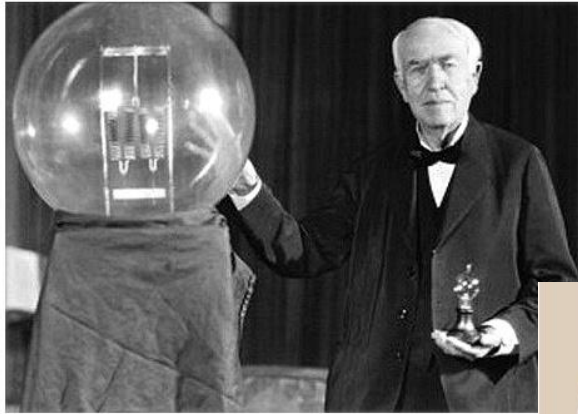
**“현상보다 본질, 유행보다 기본, 거래보다 관계”**

## 디지털 트랜스포메이션의 다양한 정의

구분	정의
Bain & company	디지털 엔터프라이즈 산업을 디지털 기반으로 재정의하고 게임의 법칙을 근본적으로 뒤집음으로써 변화를 일으키는 것임
AT Kearney	모바일, 클라우드, 빅데이터, 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 디지털 신기술로 촉발되는 경영 환경상의 변화에 선제적으로 대응하고 현재 비즈니스의 경쟁력을 획기적으로 높이거나 새로운 비즈니스를 통한 신규 성장을 추구하는 기업 활동임
PWC	기업경영에서 디지털 소비자 및 에코시스템이 기대하는 것들을 비즈니스 모델 및 운영에 적용시키는 일련의 과정임
Microsoft	고객을 위한 새로운 가치를 창출하기 위해 지능형 시스템을 통해 기존의 비즈니스 모델을 새롭게 구상하고 사람과 데이터, 프로세스를 결합하는 새로운 방안을 수용하는 것임
IBM	기업이 디지털과 물리적인 요소들을 통합하여 비즈니스 모델을 변화(Transform)시키고 산업(Entire Industries)에 새로운 방향(New Directions)을 정립하는 것임
IDC	고객 및 마켓(외부환경)의 변화에 따라 디지털 능력을 기반으로 새로운 비즈니스 모델, 제품 서비스를 만들어 경영에 적용하고 주도하여 지속가능하게 만드는 것임
World Economic Forum	디지털 기술 및 성과를 향상시킬 수 있는 비즈니스 모델을 활용하여 조직을 변화시키는 것임

자료 출처 : 디지털리테일 컨설팅그룹

## 소프트웨어 기업으로 변신 중인 GE



**“2014년 14억 달러인 소프트웨어 매출 비중을 2020년 150억 달러 수준으로 높이고자 함”**

**“환경 변화에 따라 다양하게 적응해 온 GE는 Digital 자산 기반 소프트웨어 기업으로 변신 중”**



제프리 이멜트 GE 회장

### 끊임없이 변신하는 GE

- 2013년**
  - NBC유니버설 지분 컴캐스트에 완전매각
- 2014년**
  - 가전사업부 스웨덴 일렉트로룩스에 33억달러에 매각
  - 프랑스 알스톰 전력사업 135억달러에 인수
  - 산업인터넷 SW 플랫폼 테스트버전 공개
- 2015년**
  - GE캐피탈 등 모든 금융사업 처분키로 결정
  - “5년내 10대 소프트웨어 회사로” 비전 발표

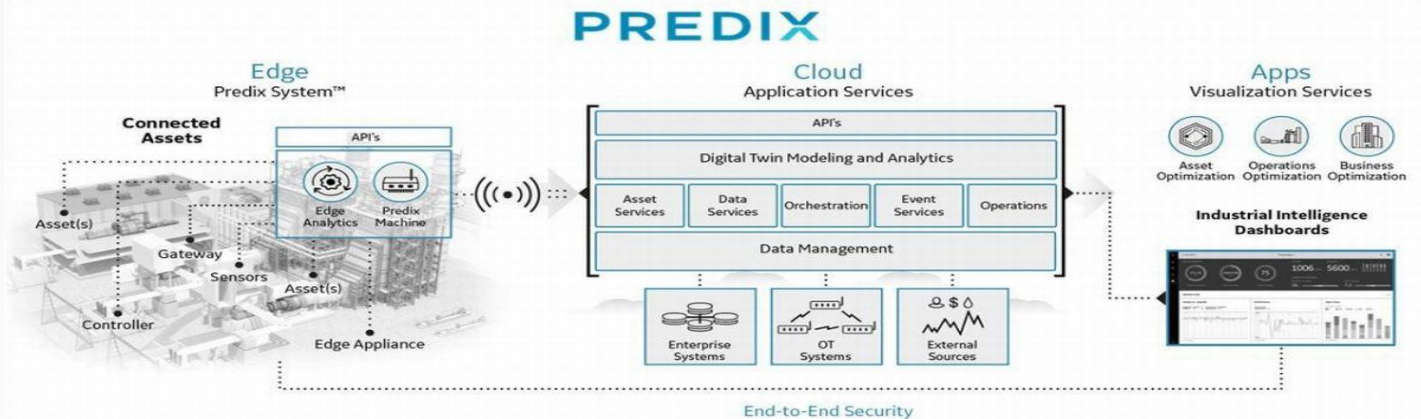
### GE의 산업인터넷 소프트웨어 프리덱스 매출



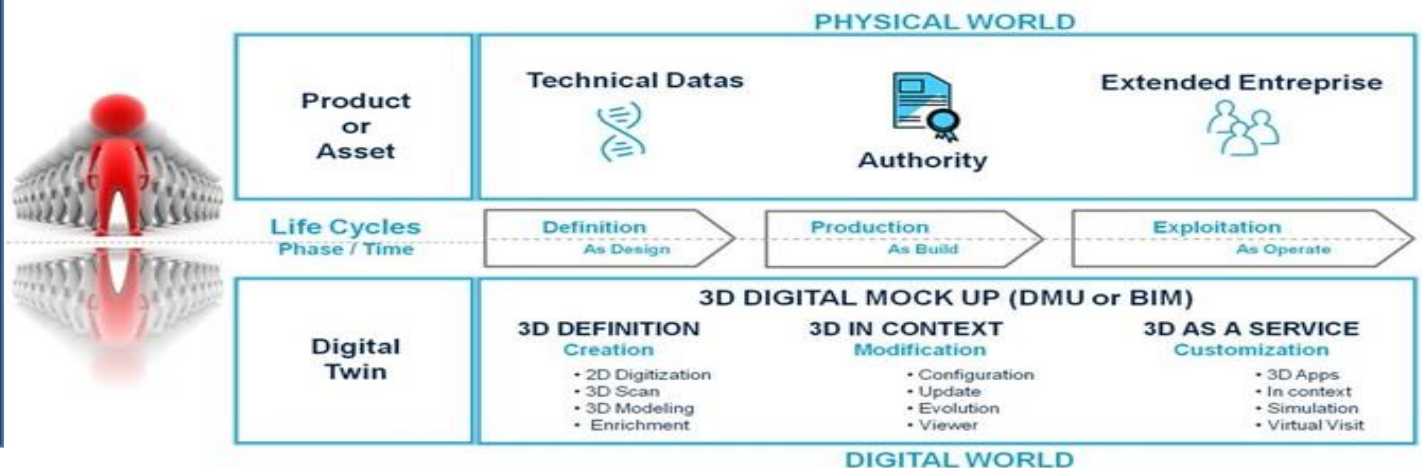
## II. 디지털 트랜스포메이션의 이해

### GE Digital Transformation의 핵심 기술

Predix System Architecture



Digital Twin



## GE, FSM 전문기업 ServiceMax사 인수 (2016.11)

LEARN ABOUT OUR PASSION FOR FIELD SERVICE >



BLOG

ABOUT

CONTACT US

1-800-756-4960

English

Log In



PRODUCTS EVENTS CUSTOMERS SERVICES PARTNERS RESOURCES

Start My Demo

### Press Releases

PRESS RELEASE

## GE Digital Acquires ServiceMax to Extend Predix and Analytics Across Field Service Processes

Expands existing partnership that has driven significant productivity across GE; adds new capability to offer in the \$1 trillion market for industrial service



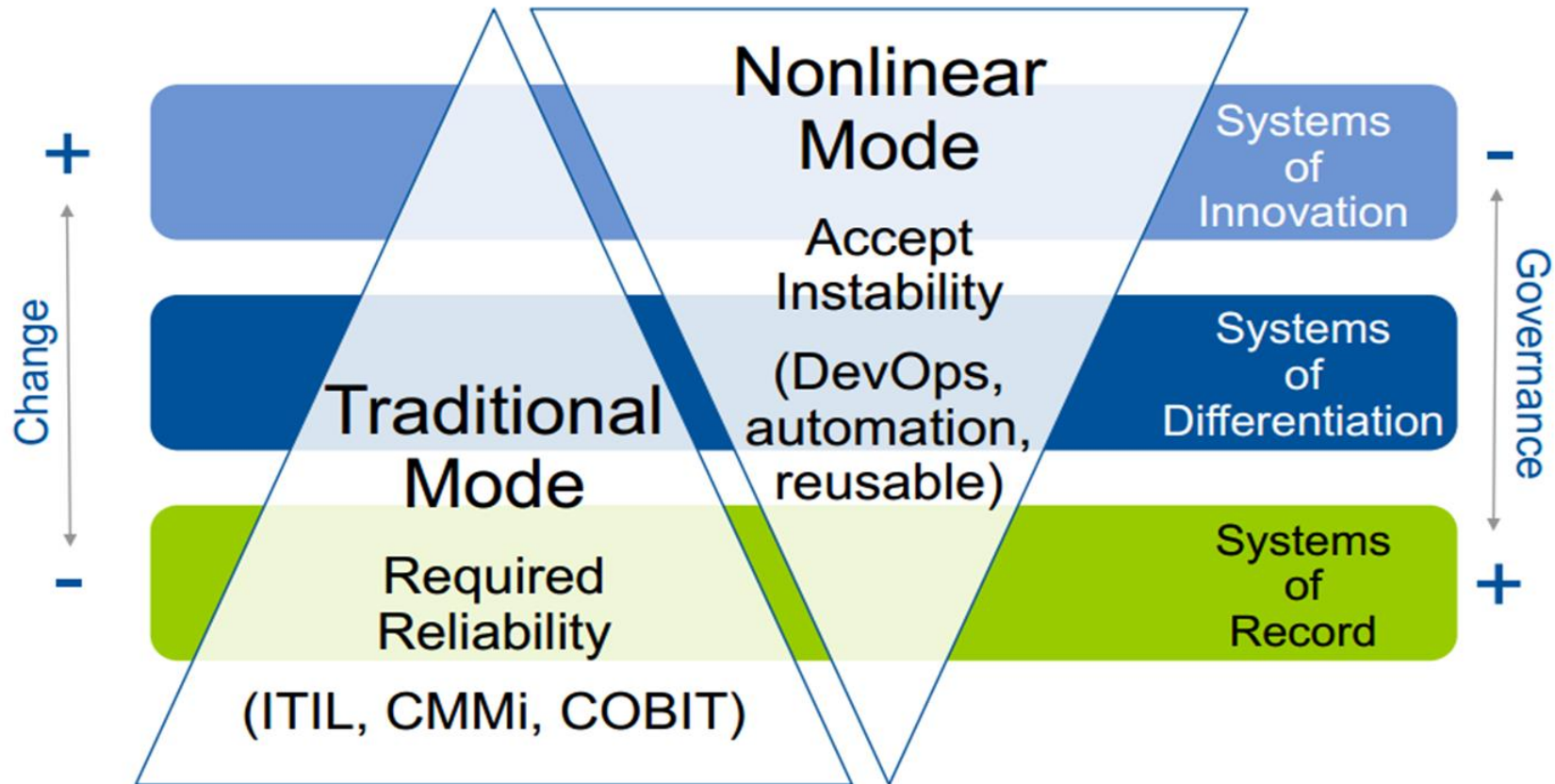
SAN RAMON, Calif.--(BUSINESS WIRE)--GE Digital (NYSE: GE) today announced it has acquired ServiceMax, a leader in cloud-based field service management (FSM) solutions, for \$915 million. The acquisition provides GE Digital with enhanced capabilities to advance its Industrial Internet vision, enabling customers to immediately gain more value from their assets and find greater efficiency in their field service processes.

Service has always been a core part of GE's strategy and capability and was an early target for the company's work in analytics and productivity. GE has invested in the build out of digital twins for industrial assets. In addition the company has accelerated productivity improvements through digitizing service processes. The ServiceMax product offering was an essential element to driving GE internal productivity. With this acquisition GE plans to add analytics and insights into the ServiceMax logistics, workforce optimization and deployment models. GE estimates there is a market-wide opportunity to improve service productivity by \$25 billion through the use of analytical tools.





## 디지털 트랜스포메이션 대응 방안 검토 1/3



## 디지털 트랜스포메이션 대응 방안 검토 2/3

### Bimodal IT = Marathon Runners + Sprinters

Think Marathon Runner



Mode 1	Goal	Mode 2
Reliability	Value	Agility
Price for performance	Value	Revenue, brand, customer experience
Waterfall, V-Model, high-ceremony IID	Approach	Agile, Kanban, low-ceremony IID
Plan-driven, approval-based	Governance	Empirical, continuous, process-based
Enterprise suppliers, long-term deals	Sourcing	Small, new vendors, short-term deals
Good at conventional process, projects	Talent	Good at new and uncertain projects
IT-centric, removed from customer	Culture	Business-centric, close to customer
Long (months)	Cycle times	Short (days, weeks)

Think Sprinter



Gartner.

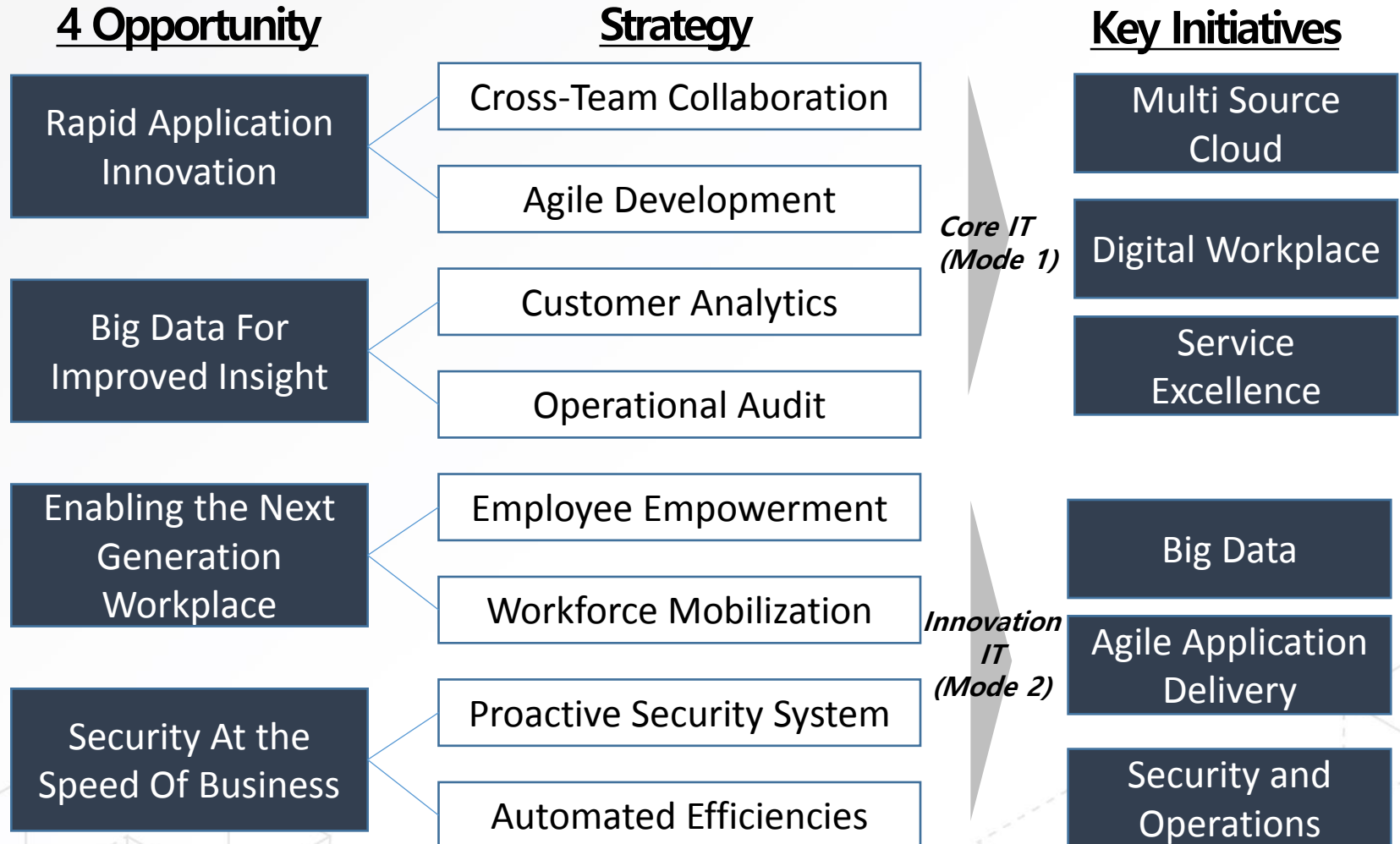
Multi Source Cloud, Digital Workplace, Service Excellence

**Core IT (Mode 1)**

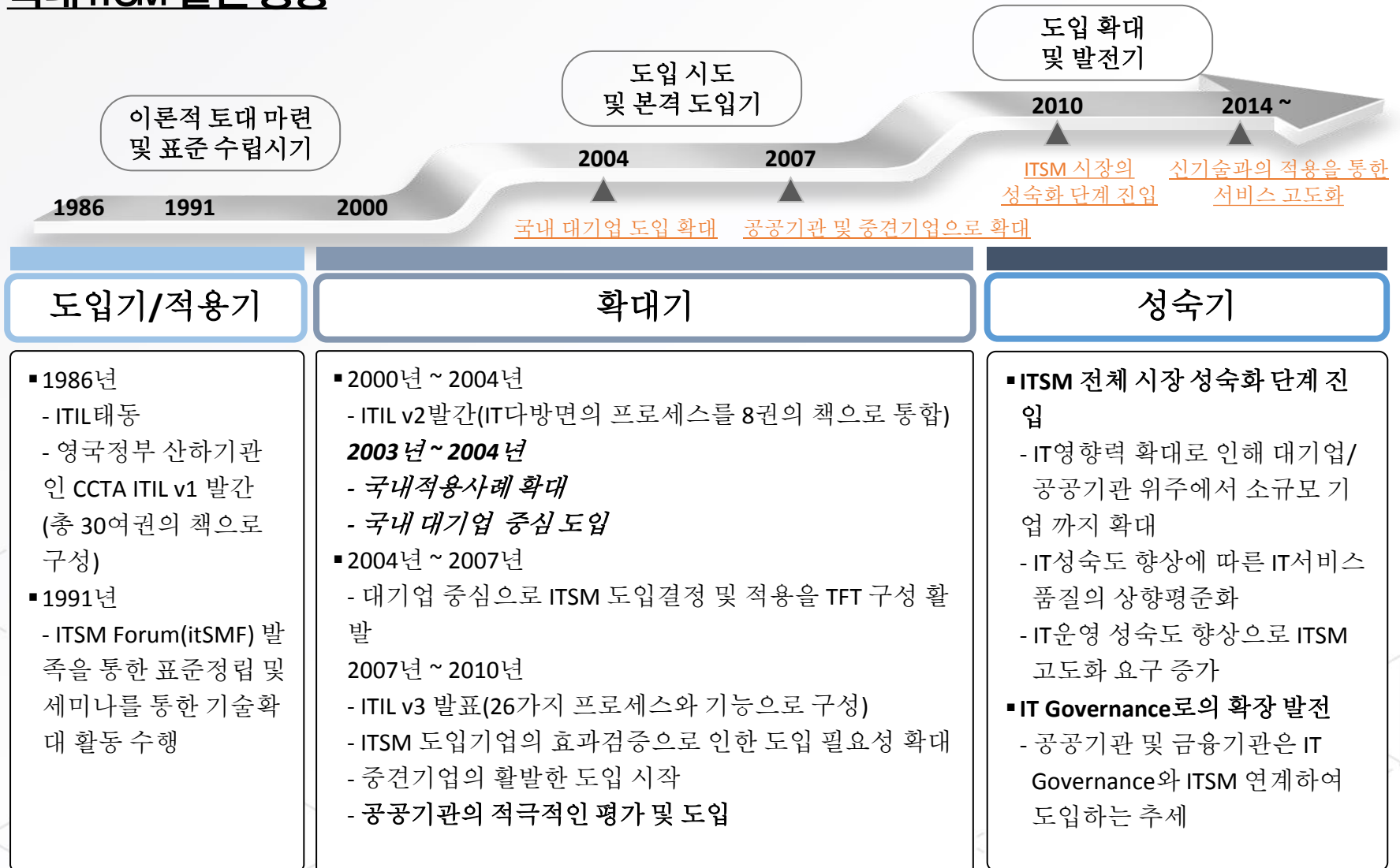
**Innovation IT (Mode 2)**

Big Data, Agile Application Delivery, Security and Operations

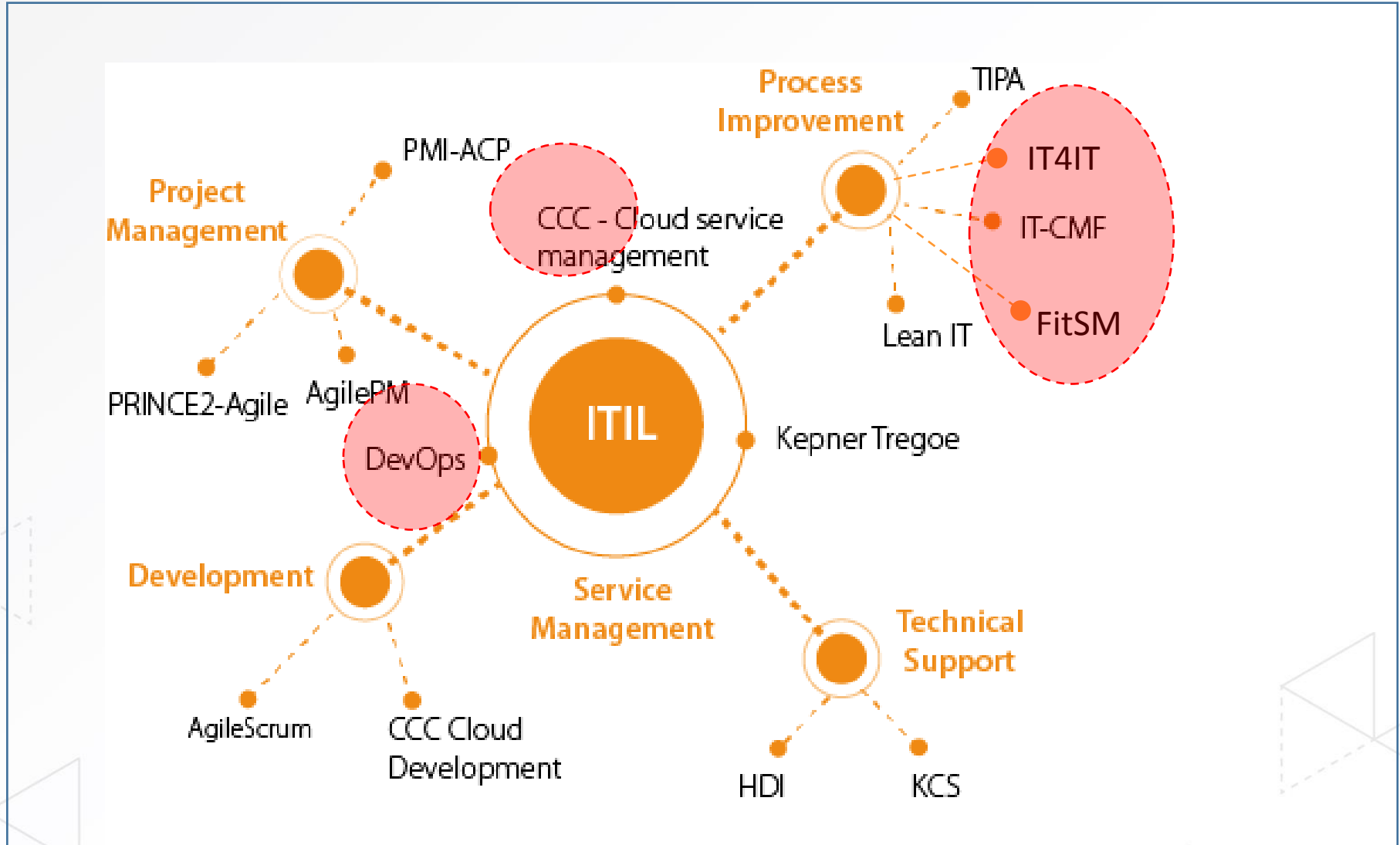
## 디지털 트랜스포메이션 대응 방안 검토 3/3



## 국내 ITSM 발전 동향



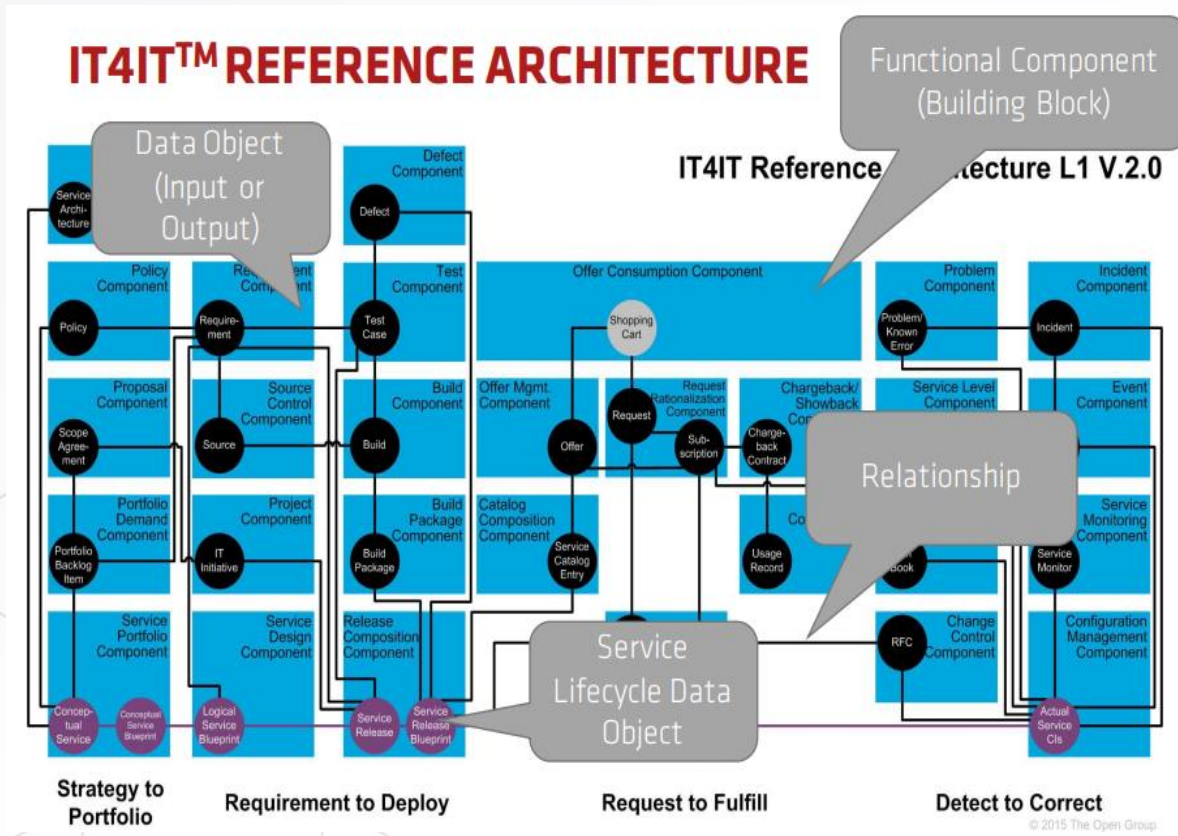
## Global ITSM 발전 동향



## 1. IT4IT

### IT4IT Reference Architecture v 2.0

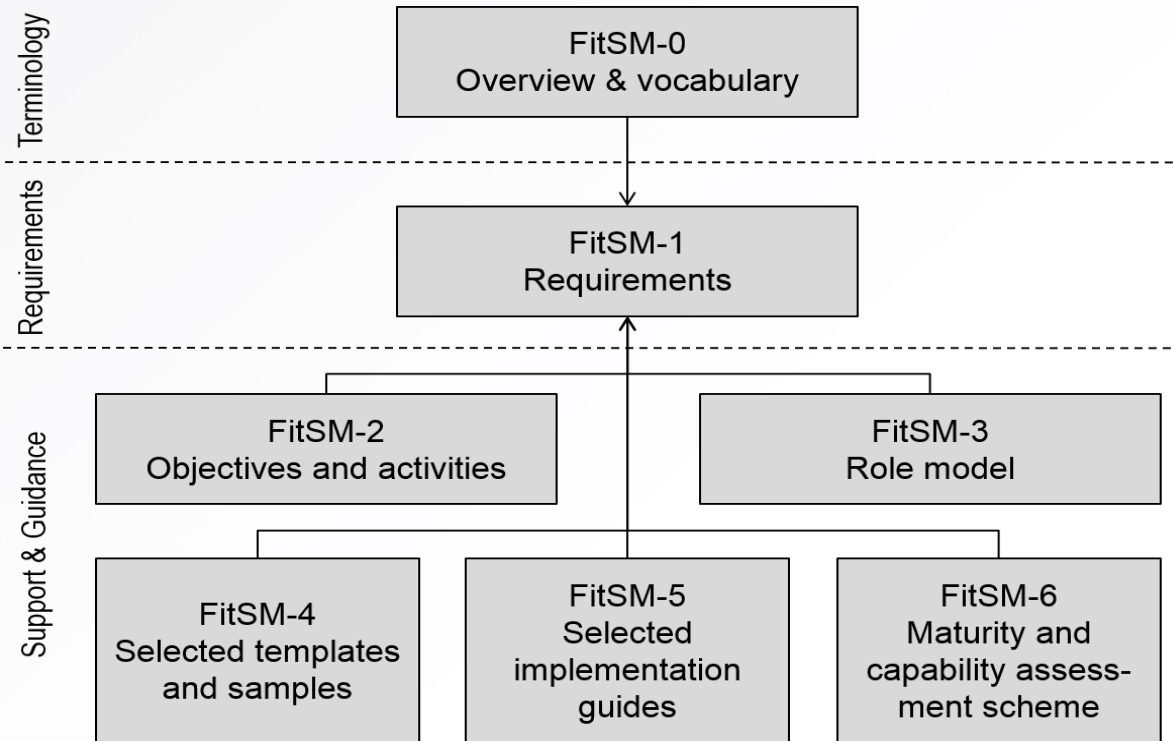
### 주요 내용



- OpenGroup 에서 만든 관리 프레임워크
- IT Value Chain을 기반으로 S2P, R2D, R2F, D2C의 4개 도메인으로 구성됨

## 2. FitSM

### FitSM 의 문서 구성



### 주요 내용

- EU에서 만든 Lightweight Version ITSM 모델
- 14개 프로세스로 구성, 실행을 위한 템플릿과 성숙도 평가 모델까지 제공

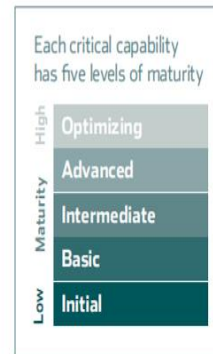
## 3. IT-CMF

### IT-CMF Framework



### 주요 내용

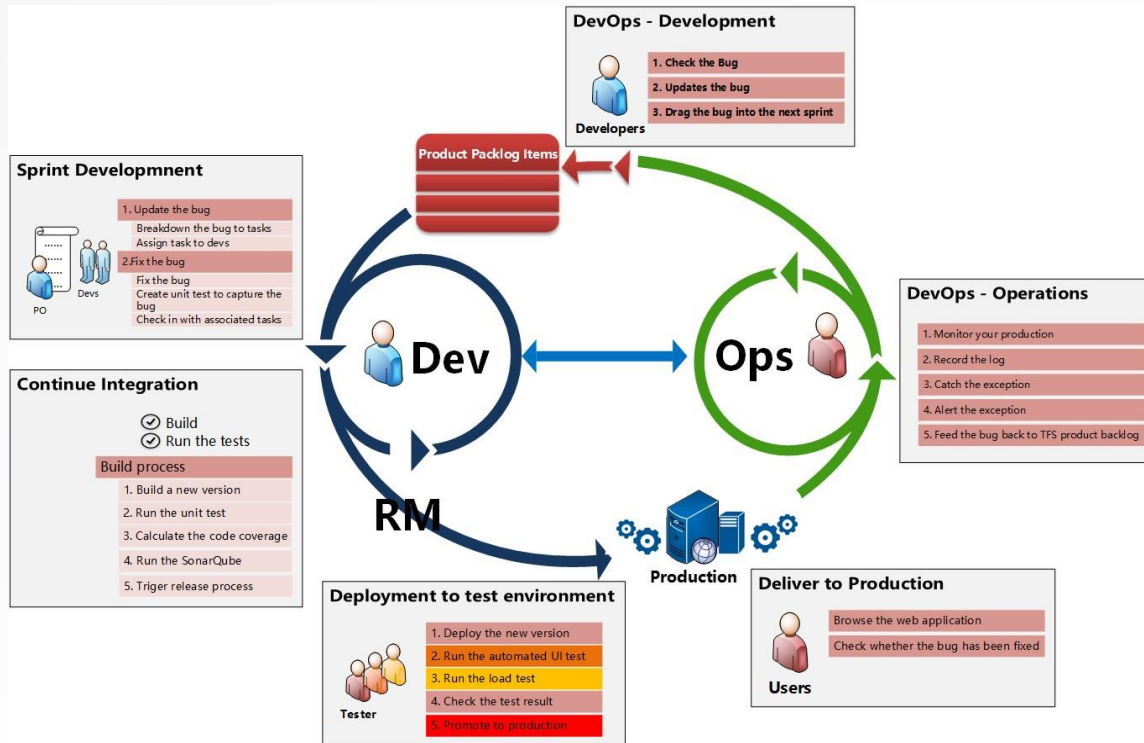
- 36개 핵심 역량 (Critical Capability)에 대한 평가 도구
- 4개 영역으로 구분





## 4. DevOps

### DevOps Framework



### 주요 내용

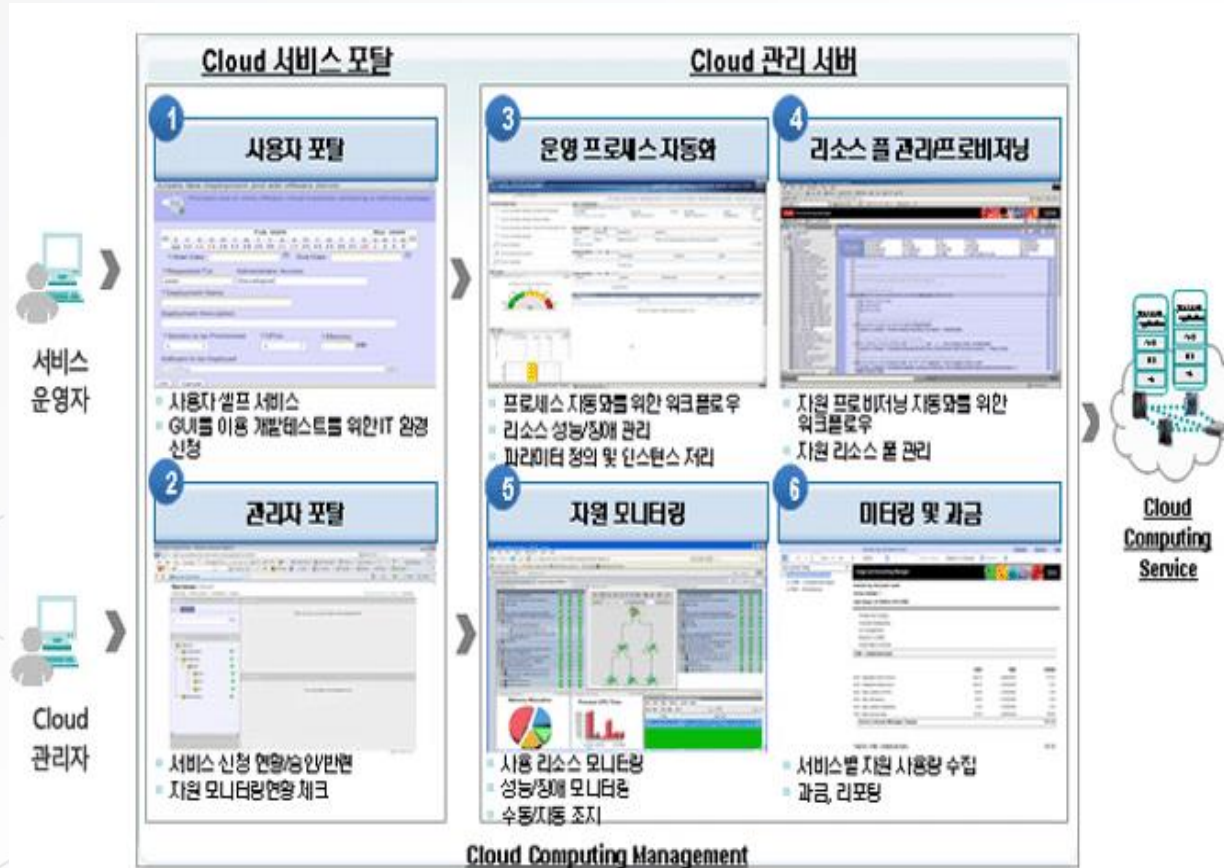
- 비즈니스 요구에의 빠른 개발 대응을 위한 개발-배포 프로세스 특화 프레임워크
- 운영 영역과 개발 영역 간의 긴밀한 협조를 강조

Source: <https://www.ssw.com.au/ssw/consulting/DevOps.aspx>

## 5. CCC (Cloud Service Management)

### 클라우드 포탈 구현 사례

### 구현 방안

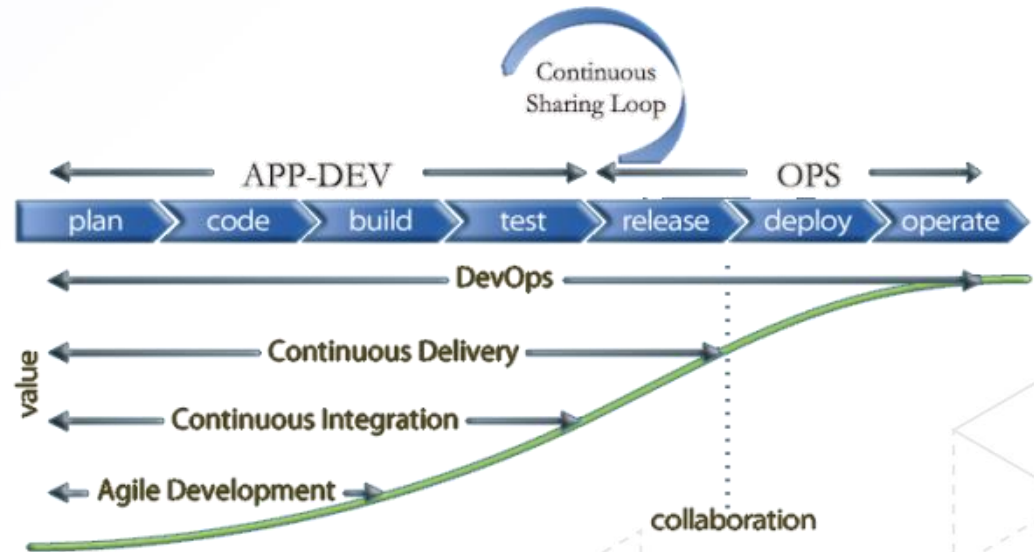
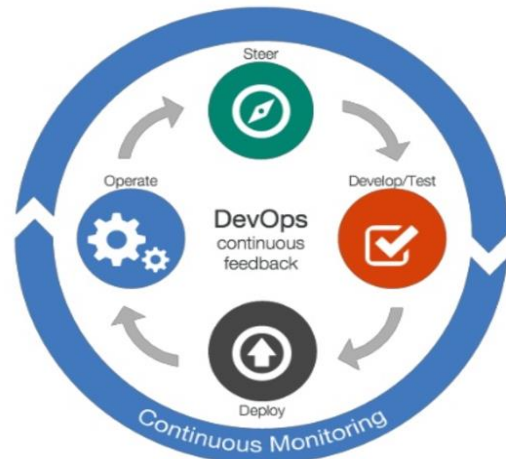


- 클라우드 서비스 요청 처리, 제공, 관리 포탈 기능 구현
- ITSM 관리 체계와의 연계
  - 자원 구성 정보
  - 요청정보
  - 프로세스 통제

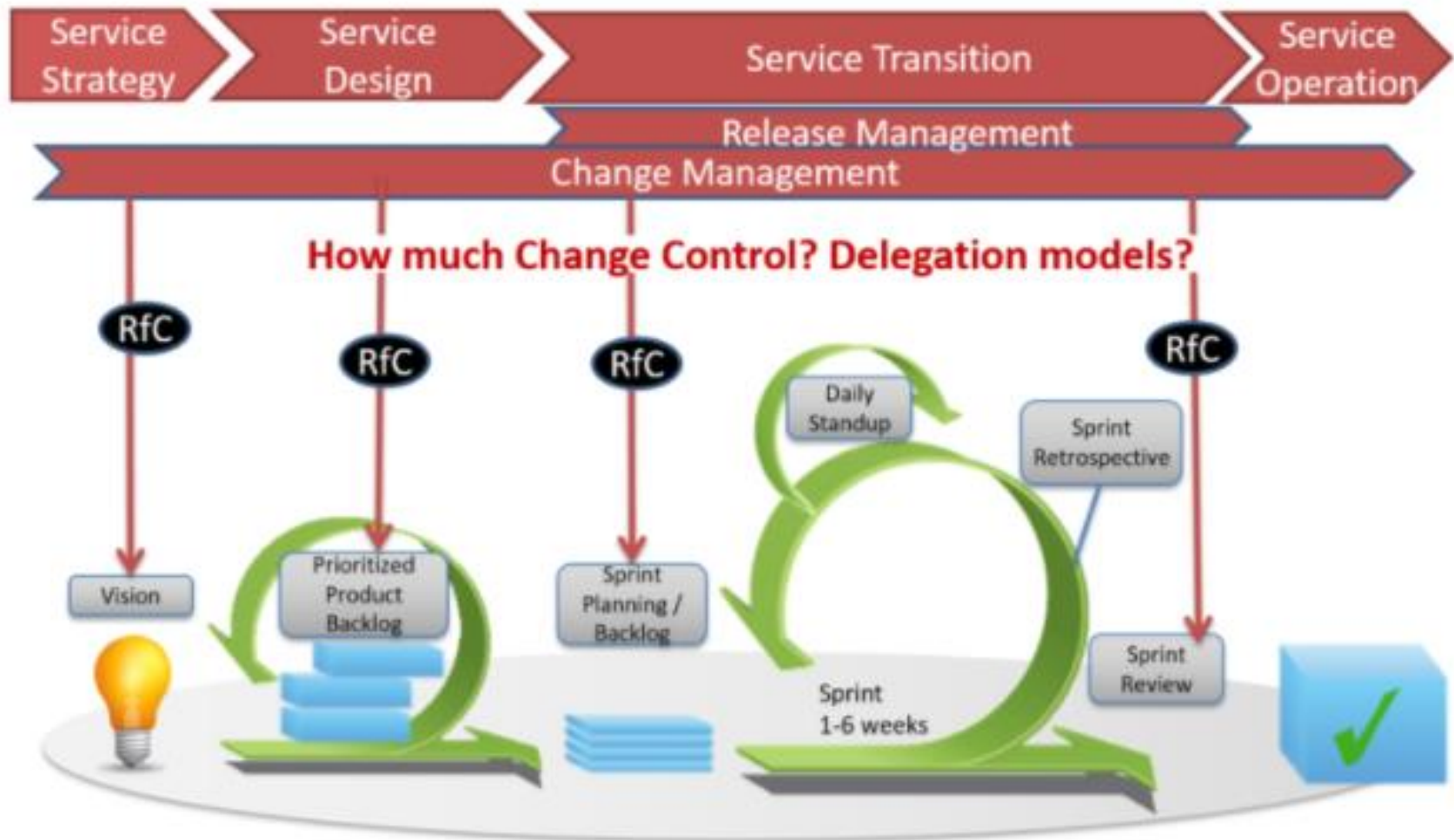
### DevOps와 프로세스 자동화 개념 이해



*“DevOps의 Position을 이해하기 위해서는 개발 Life Cycle과 함께 Agile Development, CI/CD(Continuous Integration/Delivery)의 개념을 함께 이해해야 함”*

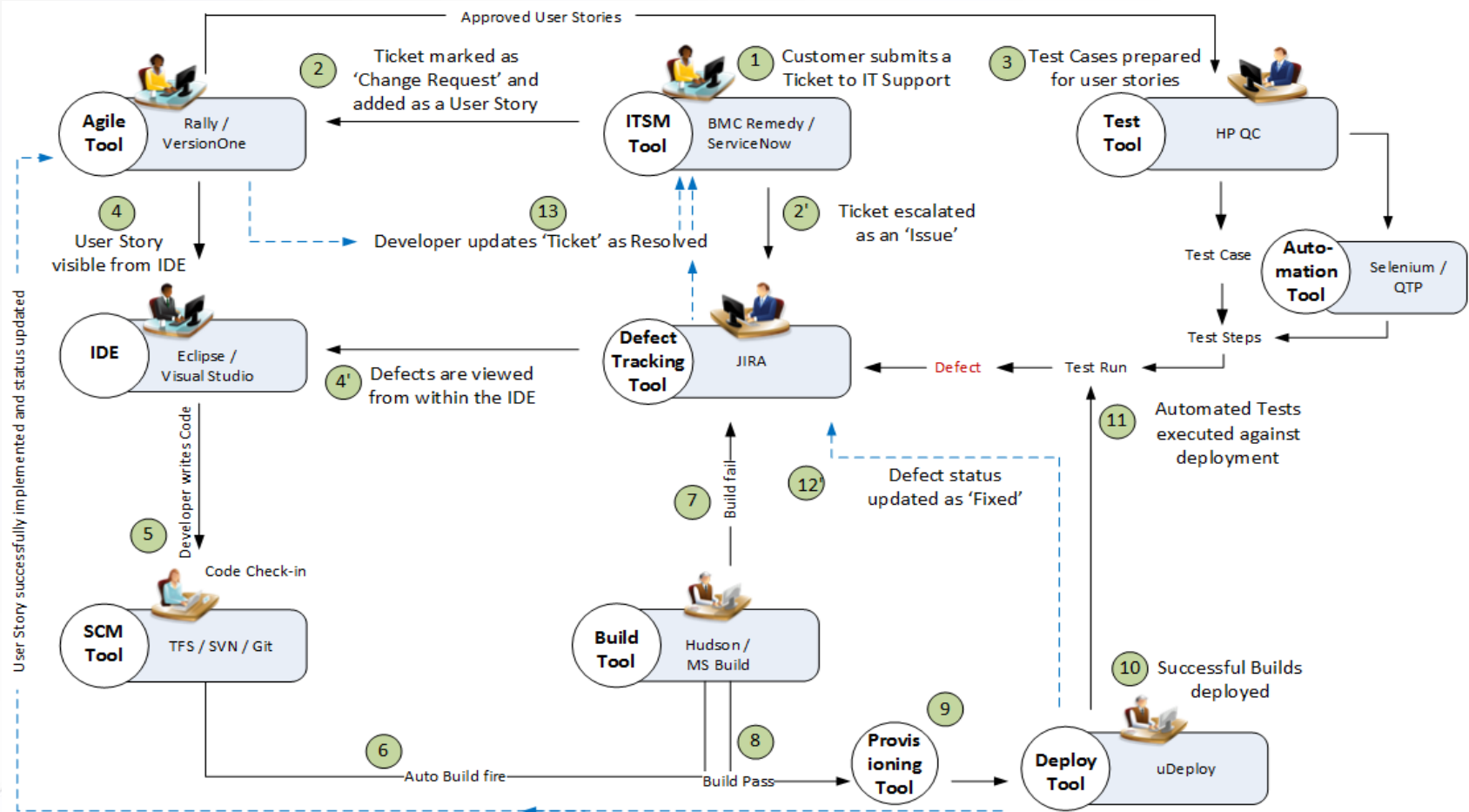


## ITSM 관점에서 Agile 프로세스 이해



## IV. Agility 확보를 위한 DevOps의 수용

### ITSM과 Agile 프로세스 협업



요약

1

- Digital Transformation은 IT 관점에서 어떤 의미를 가지고 있는가?

2

- 현재 우리의 IT 관리 프레임워크는 어떤 방향으로 변화하고 있는가?

3

- 그래서 ITSM 담당자로서 준비해야 하는 것은 무엇인가?

**Q & A**

**감사합니다.**