2017

ITSM Conference

4차산업혁명시대의 디지털 서비스 관리 전략

디지털트랜스포메이션과 ITSM의 미래

IT서비스관리체계 전반의 개선/재구축을 통한 업무 혁신과 통합

- 2017년 9월 5일(화)
- 에스티이지 백예균 본부장







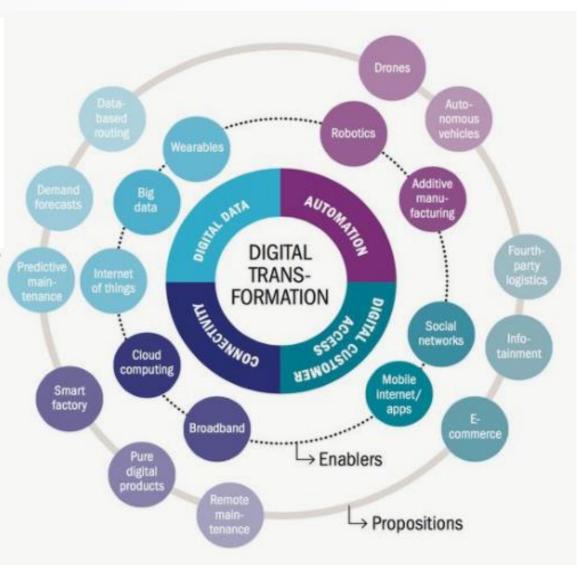
- I. Introduction
- II. 디지털 트랜스포메이션의 이해
- III. ITSM의 발전 방향
- IV. Agility 확보를 위한 DevOps의 수용
- V. Closing

Buzz word of Today

I. Introduction

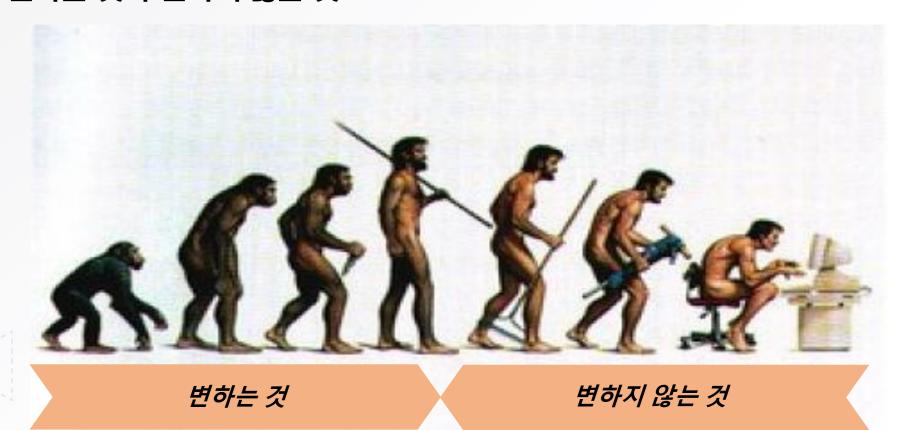


"다양한 기술 용어들이 Digital Transformation과 제4차 산업혁명이란 패러다임으로 연결/수렴되고 있음 "



I. Introduction

변하는 것과 변하지 않는 것: Back to the Basic



"현상보다 본질, 유행보다 기본, 거래보다 관계"

Source : 변하는 것과 변하지 않는 것 (강민호, 와이비,2017.2)

1. Digital Transformation의 정의

Ⅱ. 디지털 트랜스포메이션의 이해

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 촉발 되는 경영 환경상의 변화에 선제적으로 대응하고 현재 비즈니스의 경쟁력을 획기적 으로 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 변화 시키는 것임	

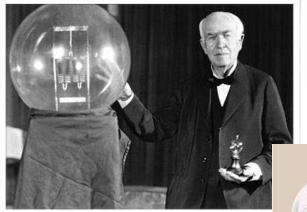
자료 출처 : 디지털리테일 컨설팅그룹

Source: 2017년 IT산업 메가트렌드 (한국정보산업연합회, 2017. 2)

2. DX의 선두주자 GE와 GE Digital

田. 디지털 트랜스포메이션의 이해

소프트웨어 기업으로 변신 중인 GE



"2014년 14억 달러인 소프트웨 어 매출 비중을 2020년 150억 달 러 수준으로 높이고자 함"

"환경 변화에 따라 다양하게 적 응해 온 GE 는 Digital 자산 기반 소프트웨어 기업으로 변신 중"

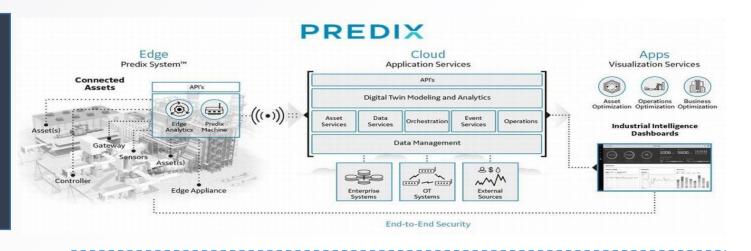


제프리 이멜트 Œ 회장

п. 디지털 트랜스포메이션의 이해

GE Digital Transformation의 핵심 기술

Predix System Architecture



PHYSICAL WORLD **Technical Datas Extended Entreprise** Product or Asset Authority Digital Life Cycles Definition Production Exploitation **Twin** Phase / Time As Build As Design As Operate 3D DIGITAL MOCK UP (DMU or BIM) 3D DEFINITION 3D IN CONTEXT 3D AS A SERVICE Digital Creation Modification Customization Twin 2D Digitization Configuration · 3D Apps • 3D Scan Update · In context 3D Modeling Evolution Simulation Enrichment Viewer · Virtual Visit DIGITAL WORLD

2. DX의 선두주자 GE와 GE Digital

п. 디지털 트랜스포메이션의 이해

GE, FSM 전문기업 ServiceMax社 인수 (2016.11)



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



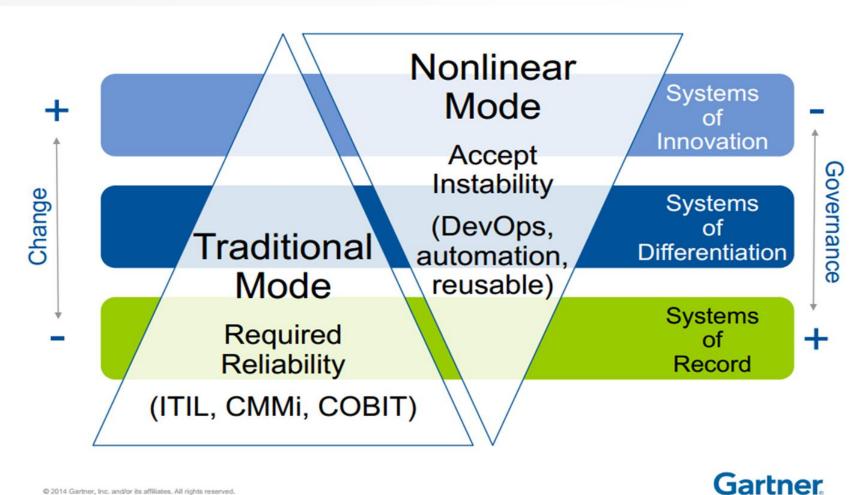
SAN RAMON, Calif.--(BUSINESS WIRE)--GE Digital (NYSE: GE) today announced it has acquired ServiceMax, a leader in cloud-based field service management (FSM) solutions, for \$915 million. The acquisition provides GE Digital with enhanced capabilities to advance its Industrial Internet vision, enabling 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.



п. 디지털 트랜스포메이션의 이해

디지털 트랜스포메이션 대응 방안 검토 1/3



п. 디지털 트랜스포메이션의 이해

Think

Sprinter

디지털 트랜스포메이션 대응 방안 검토 2/3

Bimodal IT = Marathon Runners + Sprinters



Mode 1		Mode 2	
Reliability	Goal	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)	



Gartner.

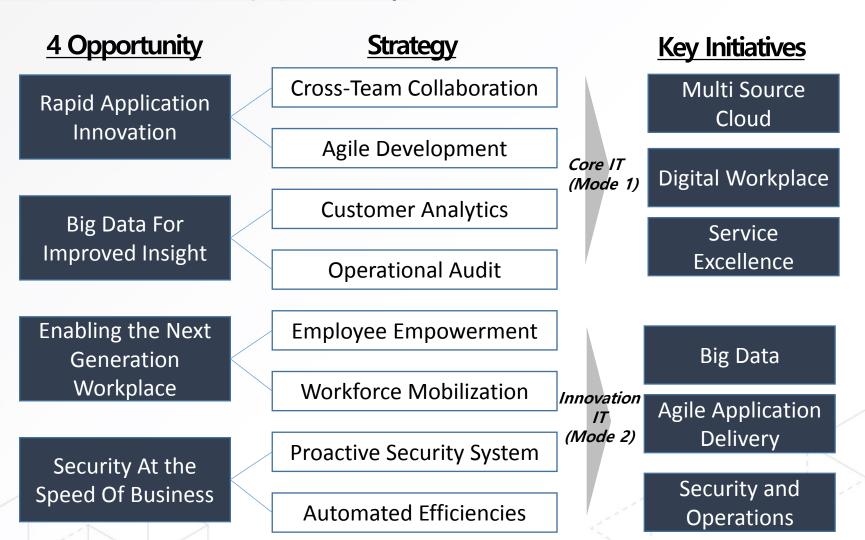
Multi Source Cloud. Digital Workplace, Service Excellence

Core IT (Mode 1) Innovation IT (Mode 2)

Big Data, Agile Application Delivery, Security and Operations

田. 디지털 트랜스포메이션의 이해

디지털 트랜스포메이션 대응 방안 검토 3/3



1. ITSM History

Ⅲ. ITSM의 발전 방향

국내 ITSM 발전 동향

이론적 토대 마련 및 표준 수립시기

1986 1991

2000

도입 시도 및 본격 도입기

2004 2007

도입 확대 및 발전기 2014~

2010

ITSM 시장의 성숙화 단계 진입

신기술과의 적용을 통한 서비스 고도화

공공기관 및 중견기업으로 확대 국내 대기업 도입 확대

도입기/적용기

■1986년

- ITIL태동
- 영국정부 산하기관 인 CCTA ITIL v1 발간 (총 30여권의 책으로 구성)
- ■1991년
- ITSM Forum(itSMF) 발 족을 통한 표준정립 및 세미나를 통한 기술확 대 활동 수행

확대기

- ■2000년 ~ 2004년
 - ITIL v2발간(IT다방면의 프로세스를 8권의 책으로 통합) 2003년~2004년
 - 국내적용사례 확대
 - 국내 대기업 중심 도입
- ■2004년 ~ 2007년
- 대기업 중심으로 ITSM 도입결정 및 적용을 TFT 구성 활 발

2007년 ~ 2010년

- ITIL v3 발표(26가지 프로세스와 기능으로 구성)
- ITSM 도입기업의 효과검증으로 인한 도입 필요성 확대
- 중견기업의 활발한 도입 시작
- 공공기관의 적극적인 평가 및 도입

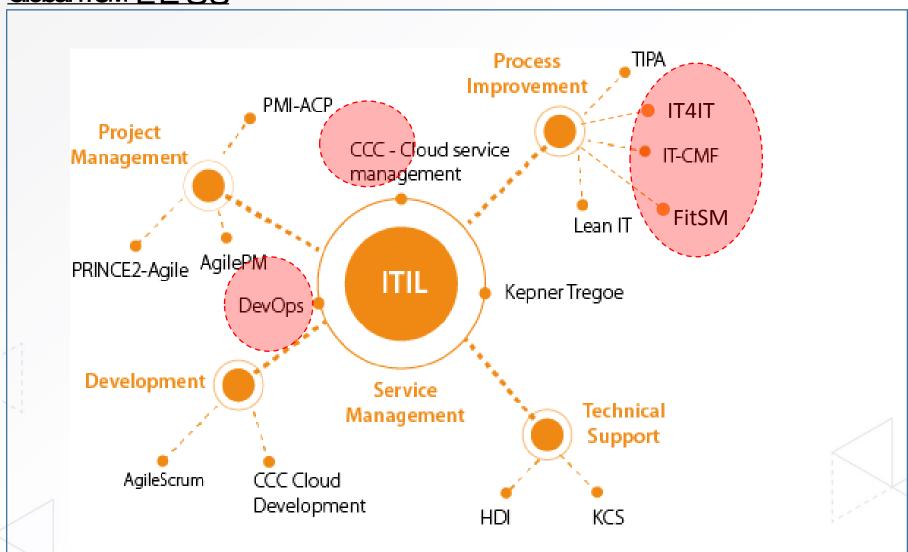
성숙기

- ■ITSM 전체 시장 성숙화 단계 진
- IT영향력 확대로 인해 대기업/ 공공기관 위주에서 소규모 기 업 까지 확대
- IT성숙도 향상에 따른 IT서비스 품질의 상향평준화
- IT운영 성숙도 향상으로 ITSM 고도화 요구 증가
- ■IT Governance로의 확장 발전
- 공공기관 및 금융기관은 IT Governance와 ITSM 연계하여 도입하는 추세

2. 최신 IT 관리 프레임워크 (2017)

Ⅲ. ITSM의 발전 방향

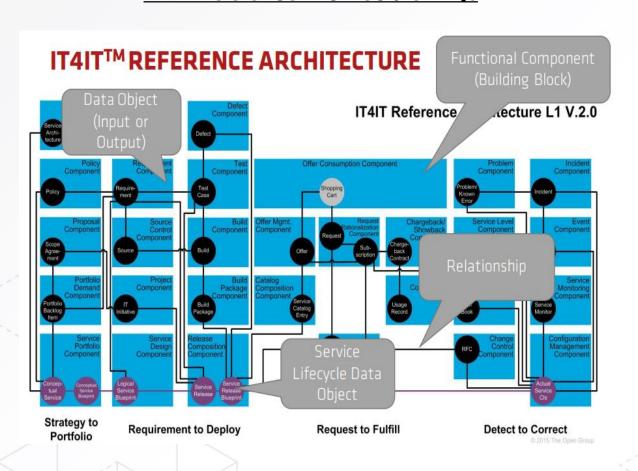
Global ITSM 발전 동향



Ⅲ. ITSM의 발전 방향

1. IT4IT

1741 Reference Architecture v 2.0



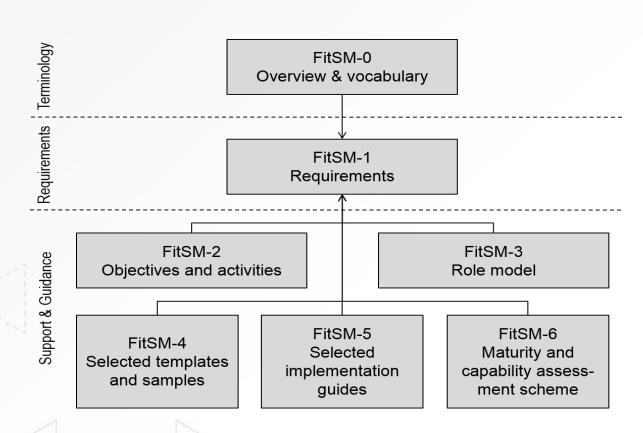
주요 내용

- · OpenGroup 에서 만 든 관리 프레임워 크
- IT Value Chain을 기 반으로 S2P, R2D, R2F, D2C의 4개 도 메인으로 구성됨

Ⅲ. ITSM의 발전 방향

2. FitSM





주요 내용

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

Source: http://fitsm.itemo.org/

Ⅲ. ITSM의 발전 방향

3. IT—CMF

IT—CMF Framework

Managing IT like a Business

- Accounting and Allocation
- BP Business Planning
- BM Business Process Management
- CFP Capacity Forecasting and Planning
- Demand and Supply Management
- Enterprise Information Management*
- M Innovation Management
- IT Leadership and Governance
- Organization Design and Planning
- RM Risk Management
- Service Analytics and Intelligence
- SRC Sourcing
- Strategic Planning
- Sustainable Information and Communication Technology

Managing the IT Budget

- Budget Management
- Budget Oversight and Performance Analysis
- Funding and Financing
- Portfolio Planning

and Prioritization

* Under Development

Managing the IT Capability

- Capability Assessment and Management
- Enterprise Architecture Management
- Information Security Management*
- Knowledge Asset Management
- People Asset Management
- Programme and Project Management
- Relationship Asset Management
- RDE Research, Development, and Engineering
- Service Provisioning
- Solutions Delivery
- Supplier Management
- Technical Infrastructure Management
- User Experience Design
- User Training Management

Managing IT for Business Value

- Benefits Assessment and Realization
- Portfolio Management
- Total Cost of Ownership

주요 내용

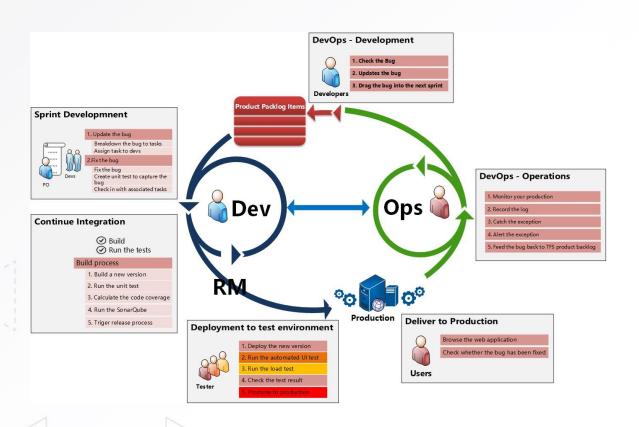
- 36개 핵심 역량 (Critical Capability) 에 대한 평가 도구
- 4개 영역으로 구분



Ⅲ. ITSM의 발전 방향

4. DevOps

DevOps Framework



주요 내용

- 비즈니스 요구에의 빠른 개발 대응을 위한 개발-배포 프 로세스 특화 프레 임워크
- 운영 영역과 개발 영역 간의 긴밀한 협조를 강조

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

Ⅲ. ITSM의 발전 방향

5. CCC (Cloud Service Management)

클라우드 포탈 구현 사례



구현 방안

- 클라우드 서비스 요청 처리, 제공, 관리 포탈 기능 구 현
- ITSM 관리 체계와 의 연계
 - 자원 구성 정보
 - 요청정보

Cloud

Computing Service - 프로세스 통제

Source: IBM Website

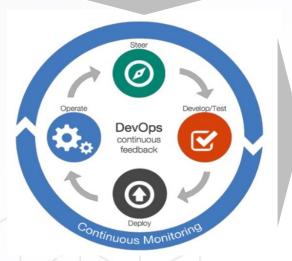
1. DevOps의 개념

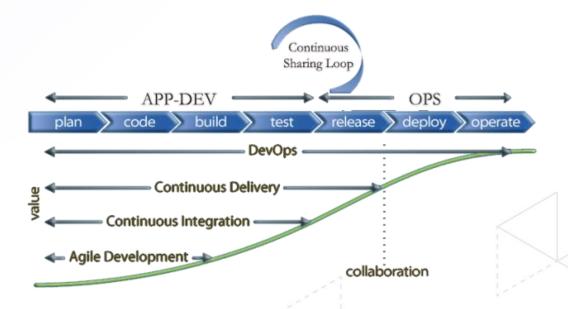
IV. Agility 확보를 위한 DevOps의 수용

DevOps와 프로세스 자동화 개념 이해



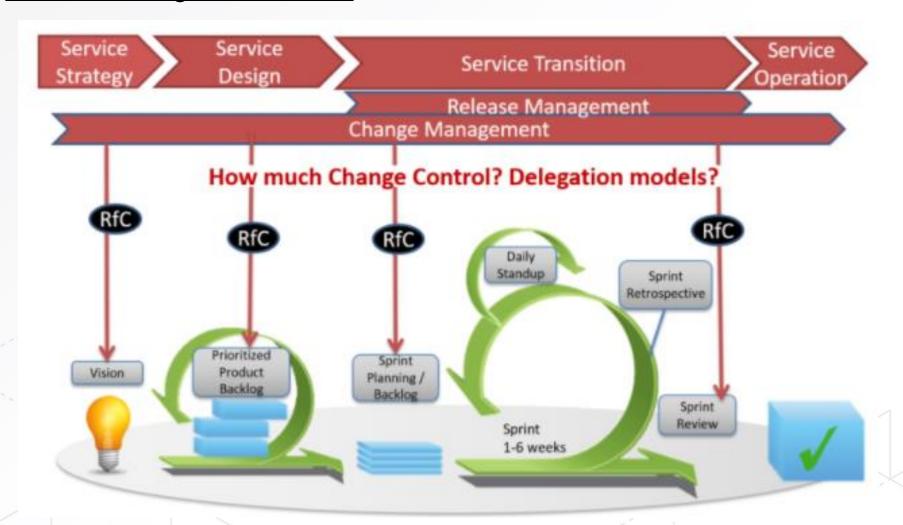
"DevOps의 Position을 이해하기 위해서는 개발 Life Cycle과 함께 Agile Development, CI/CD(Continuous Integration/Delivery)의 개념을 함께 이해해야 함 "





IV. Agility 확보를 위한 DevOps의 수용

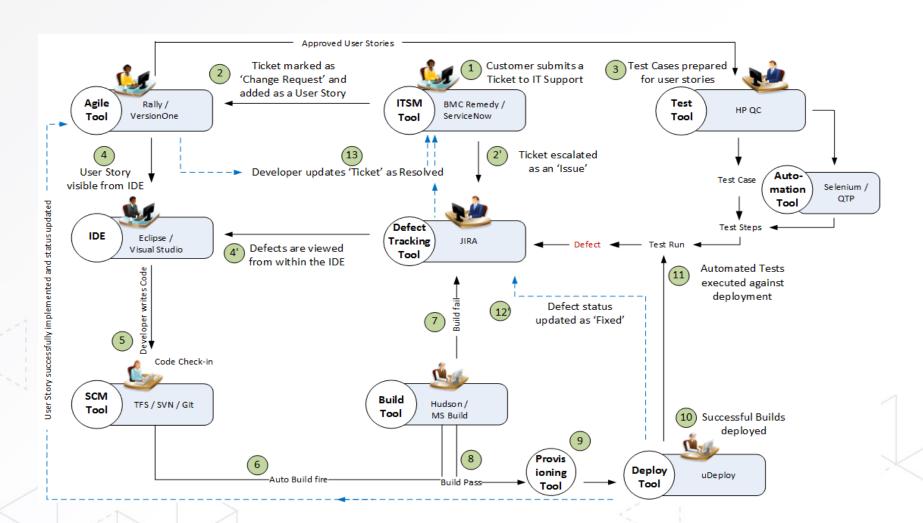
ITSM 관점에서 Agile 프로세스 이해



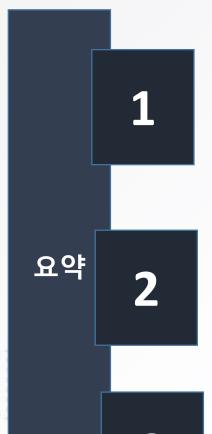
2. ITSM이 바라본 DevOps

IV. Agility 확보를 위한 DevOps의 수용

ITSM과 Agile 프로세스 협업



V. Closing



■ Digital Transformation은 IT 관점에서 어떤 의미를 가지고 있는가?

 현재 우리의 IT 관리 프레임워크는 어떤 방향으로 변화하고 있는가?

그래서 ITSM 담당자로서 준비해야 하는 것은 무 엇인가? Q & A

감사합니다.