

# Service Operations Workspace

## 서비스 가용성은 디지털 우선 사고방식의 핵심 요소

기업은 직원과 고객에게 훌륭한 경험을 제공하기 위해 디지털 우선 사고방식을 도입하고 있습니다. 하지만 자세히 들여다보면 기술 서비스 및 운영 팀이 디지털 성과를 제공하기 위해 해야 할 일이 많습니다.

디지털 우선 사고방식은 사용자 경험이 중단되는 일 없이 지속적인 서비스 가용성을 보장하는 데 중점을 둡니다. 그러나 기술적인 복잡성, 수작업으로 인한 인시던트, 문제, 변경, 서비스 복구 프로세스 및 긴 문제 해결 시간으로 인해 팀이 우수한 성과를 내는 데 어려움을 겪고 있습니다.

## 사일로 문제

한 사일로를 살펴보자면 서비스 데스크 뒤에서 서비스 관리 팀은 인시던트를 수집하고, 변경 사항을 관리하며, 직원의 기술 관련 요청을 이행합니다. 또 다른 사일로를 살펴보면 기술 운영 팀이 콘솔 뒤에 앉아 이벤트, 로그, 메트릭 및 추적을 통해 근본 원인이 되는 이슈를 꼼꼼하게 찾고 있습니다. 그 결과 불필요한 마찰이 발생하고 운영 비용이 증가합니다.

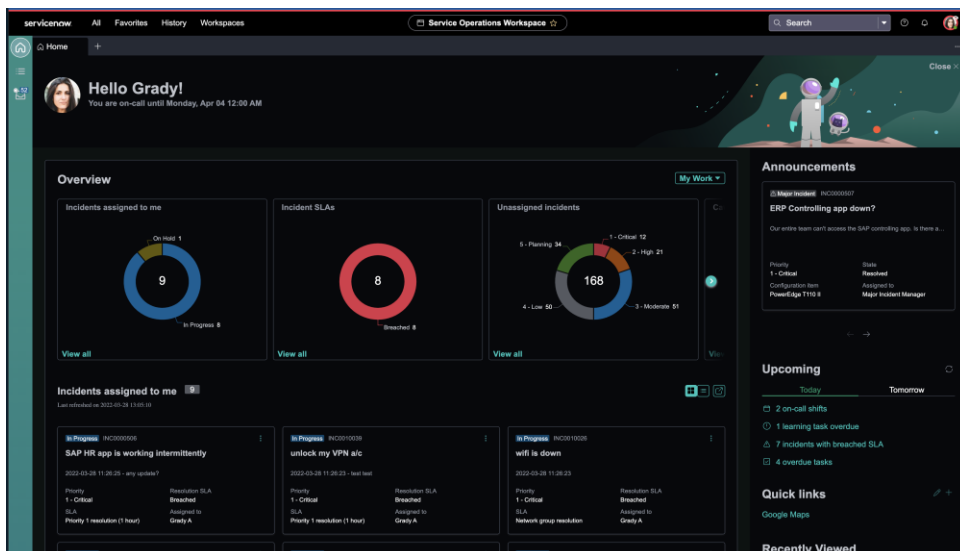
## ServiceNow로 통합된 기술 서비스 운영 경험 제공

ServiceNow Service Operations Workspace는 통합 서비스 운영 전략을 추진하는 데 필수적인 요소입니다. 서비스 에이전트와 운영자 모두에게 단일창 방식을 제공해 인시던트, 문제, 변경 사항 및 경보가 원활하게 전달되는 플로우를 구현하여 서비스 저하를 예측하고 해결할 수 있도록 지원합니다. 따라서 팀은 즉각적인 문제 식별, 공동 작업 및 해결을 통해 서비스 가용성과 신뢰성을 개선할 수 있습니다. 전체적으로 서비스 운영팀은 업무에 집중하고, 우수한 직원 및 고객 경험을 제공하는 데 도움이 되는 개인 맞춤형이고 구성 가능한 보기를 통해 생산성을 향상합니다.



지금까지 정말 만족합니다

- 주요 의류 소매업체



서비스 에이전트 페르소나 - 할당된 작업(예: 비즈니스 크리티컬 서비스 중단 및 운영 혼란)과 함께 구성 가능한 상세 작업 보기

## 사일로 제거

에이전트는 자신이 지원하는 서비스의 운영 상태에 대한 심층적인 인사이트를 얻게 됩니다. 운영자는 업무 중단이 현재 미치는 영향을 그룹 경보로 확인하고 최신 변경 사항과 연결하여 확인할 수 있습니다.

## 구성 가능한 강력한 사용자 경험

에이전트 인스턴스를 개인화하고 사용자 기본 설정을 설정합니다. 확장 가능한 상단 메뉴 시스템과 함께 고정식/팝오버 탐색 경험을 통해 에이전트와 운영자는 작업을 그래픽으로 구성할 수 있습니다. 할당된 작업은 알려진 업무 중단, 매핑된 인프라, 경보, 인시던트 등의 맥락을 고려하여 우선 순위에 따라 표시됩니다.

## AI 기반 분석으로 노이즈 감소

이벤트, 로그 및 메트릭에 AI 분석을 적용하여 노이즈를 줄이고, 이상 징후 탐지 및 경보 상관관계 분석을 제공하여 업무 중단을 예측합니다.

## 기존 도구의 가치 증대

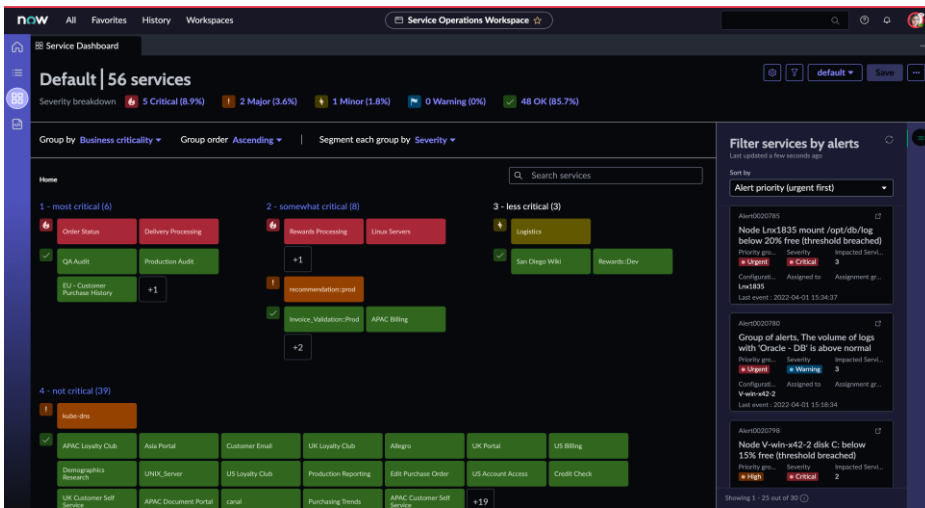
바로 사용 가능한 커넥터, 타사 커넥터, REST API 또는 SNMP 트랩을 통해 여러 인프라 모니터링 도구에서 포착한 이벤트를 통합할 수 있습니다.

### 서비스 에이전트 페르소나

ServiceNow Service Operations Workspace는 서비스 관리자가 기업의 일상적인 서비스 및 지원을 구성하고 계획할 수 있는 단일창 방식을 제공합니다. 또한 작업 부하를 예측하고 대응을 자동화하기 위해 지속적이고 예상되는 운영 이슈를 확인하여 유형별로 그룹화하고, 심각도별로 순위를 매길 수 있습니다.

### 운영자 페르소나

Service Operations Workspace를 사용하면 운영 관리자가 알림, 이벤트 및 로그를 비즈니스 크리티컬 애플리케이션의 토대가 되는 인프라를 대상으로 원활하게 그룹화하고 연결할 수 있습니다. 대부분의 경우 이러한 이슈를 발생 전에 예측하고 해결할 수 있습니다.



운영자 페르소나 - 이벤트, 로그, 메트릭 및 이상 징후 탐지를 토대로 서비스 중단 예측

### 서비스 이슈의 근본 원인 파악

인프라 이벤트를 실행 가능한 경보 및 인시던트로 전환하면 서비스 이슈의 근본 원인을 알 수 있습니다. 영향을 받은 사용자에게 로우코드 워크플로우 및 충분한 정보를 갖춘 에이전트를 통해 솔루션을 자동으로 전파합니다.

### 평균 해결 시간(MTTR) 단축

이상 징후 탐지를 기반으로 한 빠른 문제 식별, 기록 및 실시간 데이터에 기반한 근본원인 분석 및 자동화된 플레이북을 통해 MTTR을 단축할 수 있습니다.

### 변경 관리 현대화

전체 변경 수명주기 경험을 모든 상태에 대한 동적 페이지와 통합하여 작업을 쉽게 조사하고 완료할 수 있습니다.

“

업무가 매우 원활하게 진행되며, 이 프레임을 벗어나 팀 채팅을 열지 않고도 누가 통화 중인지 확인할 수 있으므로 매우 편리합니다. - 주요 보험사

