

# ITSM Pro: DevOps Change Velocity

## DevOps의 세계를 ServiceNow의 업무에 연결

오늘날 거의 모든 회사는 소프트웨어, 민첩성, 사용자 경험에 중점을 두고 디지털화하기 위해 노력하고 있습니다. 이는 클라우드 기술과 DevOps 채택에 할당되는 지출이 증가함에 따라 상당한 투자가 필요함을 나타냅니다. 그러나 많은 조직에서 엔터프라이즈 가치를 실현하기 위해 DevOps를 확장하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 소규모 팀이 성과를 내고 있지만 전반적인 제공 라이프사이클이 빨라지지 않고 있으며 신뢰성 문제도 남아 있습니다. 이는 기업의 요구 사항과 현대 개발 팀의 빠른 배포 목표 간의 불일치로 인해 발생하는 경우가 많습니다.

## 개발자 경험

규제 대상인 대규모 조직은 변경 관리 프로세스를 통해 제공되는 보증에 의존합니다. 그러나 변경 관리에 대한 기존 접근 방식은 예를 들어 개발자에게 변경 티켓을 열도록 요청함으로써 개발 팀의 생산성에 영향을 미칠 수 있습니다. DevOps가 변경 속도를 높이면 개별 팀이 엔터프라이즈 요구 사항을 준수하는 데 어려움을 겪을 수 있습니다. 결과적으로 개발자는 불만족스럽게 되고 생산성이 떨어질 수 있습니다.

## ITSM Pro DevOps Change Velocity

기업은 ServiceNow를 사용하여 비즈니스를 운영하는 데 사용되는 플랫폼 전반에 걸쳐 워크스트림을 연결합니다. DevOps Change Velocity는 ITSM Pro 내에서 작동하며 ServiceNow에서 제공하는 Now Platform과 기타 정보를 활용하여 개발자 경험을 개선하는 주요 가치 성과를 제공합니다. 여기에는 개발 팀에 시간을 돌려주고, 혁신을 가속화하고, 급격한 변화에 직면한 생산 안정성을 개선하고, 기술 거버넌스 및 최고 규정 준수 책임자를 위한 비용 절감이 포함됩니다.

이러한 성과는 조직이 DevOps의 이점을 대규모로 실현할 수 있도록 합니다. 대규모 DevOps를 구현하여 빠르게 움직이기를 원하는 엔지니어링 팀과 안전을 보장해야 하는 운영 팀 간의 간극을 해결할 수 있습니다. 기업이 DevOps 업무 방식으로 전환할 때 개발 조직을 운영 팀에 연결할 수 있도록 돕습니다.

## 사용 사례: 변경 자동화

변경 프로세스가 제품 수명 주기 단축 속도를 따라가지 못하고 있습니다. 업계 전반에 걸쳐 일부 개선 사항이 있었지만 전체 변경 프로세스는 변경 기록을 제출해야 하는 사람들에게 여전히 부담이 됩니다.

설문 조사에 따르면 일반적으로 개발자의 하루 중 15-30분이 변경 관리 프로세스의 일부 측면에 의해 소비되는 것으로 나타났습니다. 여기에는 변경 요청 작성, 요청 세부사항에 대한 변경 관리자와의 작업, 변경심의위원회 회의 참여 또는 감사 참여가 포함됩니다.

변경 관리자는 올바른 데이터를 캡처하는 동시에 변경 프로세스의 대상에 대한 영향을 제한할 수 있는 방법이 필요합니다. DevOps Change Velocity는 다음과 같은 바로 사용 가능한 통합, 데이터 모델링, 워크플로우를 제공합니다.

- 다양한 파이프라인 도구에서 변경 요청 생성 자동화
- 정교한 변경 정책을 사용하여 변경 요청 승인 자동화
- 자동으로 채워지고 연결되는 신뢰할 수 있는 데이터를 변경 관리자와 운영자에게 제공하여 생산 안정성 향상

## Dev와 Ops의 결합



## 엔터프라이즈 DevOps 단순화

Now Platform의 강력한 성능을 활용하여 관리 작업에 소요되는 시간을 줄이고 소프트웨어 개발 및 배포 속도를 높이십시오.

## DevOps 이니셔티브 확장

연결성과 통찰력을 추가하여 DevOps의 가치를 확장하고 기업의 혁신 목표를 달성하십시오. 전체 가치 스트림에서 바로 사용 가능한 통합과 표준화된 뷰를 통해 생산성과 공동 작업을 촉진할 수 있습니다.

## DevOps의 속도로 제공

변경 관리 프로세스를 인해 제품 릴리스가 멈추면 안 됩니다. 품질을 저하시키지 않으면서 변경 수행, 추적, 승인을 자동화하면 엔터프라이즈에 필요한 속도로 혁신할 수 있습니다.

## 위험 최소화

위험을 줄이면서 빠른 속도로 개발하고 배포하십시오. DevOps 툴체인에서 적절한 정보를 자동으로 수집하고 연결하여 엔드 투 엔드 감사 추적을 유지할 수 있습니다. Now Platform을 사용하면 이 모든 일을 한 장소에서 수행할 수 있습니다.

**사용 사례: 지속적인 준수**

최고 준수 책임자(CCO)의 역할이 그 어느 때보다 중요해졌지만 감사에 따른 기술 조직에는 많은 수동 데이터 수집 및 보고서 수반되어 비용이 크게 듭니다. Integrated Risk Management를 통해 지속적인 준수 관행을 구현함으로써 기업은 높은 수준의 보증을 제공하는 데 따른 영향을 줄일 수 있습니다.

Integrated Risk Management는 DevOps Change Velocity와 함께 작동하여 CCO의 비용을 절감할 수 있습니다. DevOps Data Model은 제품 수명 주기 전반에 걸쳐 일관되고 관련성 높은 데이터를 수집합니다. 이를 통해 데이터 누락이나 사람들이 시스템에 장난을 하는 것을 방지하고 이상 징후를 줄이고 추가적인 정밀 조사를 줄일 수 있습니다.

**사용 사례: 서비스 상태**

DevOps의 기본 원칙은 작은 변경으로 빠르게 실패하고 빠르게 복구하는 것입니다. 중대한 인시던트가 발생한 경우 신속한 복구를 위한 핵심 지원은 근본 원인에 대한 통찰력에 쉽게 액세스하는 것입니다. ServiceNow DevOps는 IT Service Management 및 IT Operations Management와 데이터 모델을 공유함으로써 보다 효율적인 문제 해결을 가능하게 합니다.

**사용 사례: 통찰력 및 분석**

지속적인 규정 준수와 서비스 상태를 위해 데이터 모델의 정보를 사용하는 것은 Now Platform에 저장된 연결된 데이터의 두 가지 중요한 결과입니다. Insights는 개발자 성과와 비즈니스 가치에 대한 연결을 쉽게 이해할 수 있도록 맞춤화된 대시보드를 포함하여 다양한 용도로 확장됩니다.

개발자들은 프로덕션 및 운영 팀의 코드에 무슨 일이 일어나고 있는지 이해하는 경험을 통해 제공 라이프사이클에 대한 완전한 가시성을 확보하여 프로덕션 변경의 발생 원인과 이유를 파악할 수 있습니다. 관리자는 평균 수리 시간, 리드 타임 등과 같이 인정된 주요 메트릭을 사용하여 각 팀이 사용하는 툴셋에 관계없이 팀의 성과를 검토할 수 있습니다.

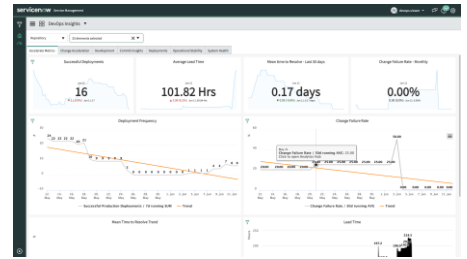
**사용 사례: Agile 팀 계획**

납품 관리는 Agile 계획에서 시작됩니다. Agile 계획은 Jira 또는 Azure DevOps Board와 같은 외부 도구에서 수행하거나 ServiceNow Agile 제품 내에서 수행할 수 있습니다.

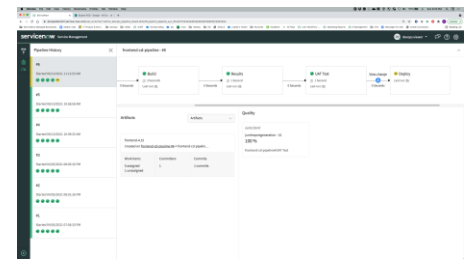
Jira 및 Azure DevOps와 같은 시스템의 계획 정보를 자동으로 동기화할 수 있으므로 ServiceNow Strategic Portfolio Management(이전 이름 ITBM)를 추가하여 통합 백로그에서 작업, 결함, 사용자 스토리 등을 관리할 수 있습니다. 그런 다음 개발자 도구로 작업을 다시 보내기 전에 대규모 계획과 같은 Scaled Agile Framework 기술을 사용합니다. DevOps Change Velocity와의 원활한 연계를 통해 ServiceNow는 보고, 자동 변경 정책과 가치 스트림 관리를 위해 필요한 모든 의사 결정 데이터를 한 곳에 활용합니다.

**사용 사례: 릴리스 준비**

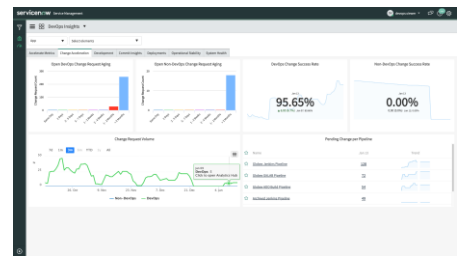
대부분의 조직에서 목표는 개발을 단일 파이프라인에서 짧고 간단한 빌드를 통해 단일 제품 팀으로 변환하는 것이지만 많은 경우 프로덕션으로의 릴리스는 여전히 상대적으로 복잡한 활동입니다. 여러 팀이 참여하는 경우가 많으며, 팀마다 여전히 서로 다른 툴셋을 사용하고 있습니다. DevOps 사이클을 ServiceNow에 연결하면 여러 톨 체인에서 가져오는 모든 정보를 정규화하고 릴리스 구조를 구성하는 요소에 몇 가지 인텔리전스를 적용하고 체인을 다시 살펴 무엇이 변경되었는지, 왜 변경되었는지, 누가 변경했는지 파악할 수 있습니다.



흐름 메트릭 자동 캡처 및 공유



ServiceNow 컨텍스트에서 본 DevOps 파이프라인



DevOps Change Accelerator의 영향 보기

