

# 고속 IT 서비스 관리를 위한 비전



# 목차

## 3 왜 속도입니까?

## 5 비즈니스와 IT 부서 간 관계에 대한 매우 간략한 역사 이야기

## 6 고속의 원칙

가치 실현 속도에 초점

팀에 초점

높은 레버리지 경험에 투자

가치 문화와 수행 방식

## 10 고속의 이점

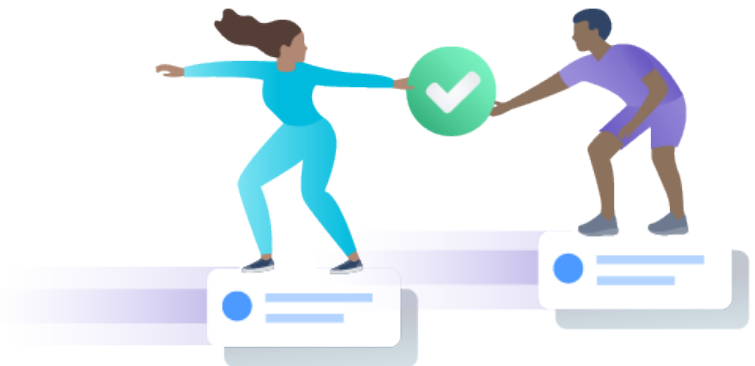
가치 실현 시간 단축

업무의 가시화

원활한 데브옵스

## 12 Jira 기반의 고속 ITSM

## 13 Jira Service Management의 이점



---

## 왜 속도입니까?

넷플릭스가 스트리밍 플랫폼을 구축하는 동안 동네 비디오 대여점에서는 누군가가 네트워크 카드 문제로 찢찢매고 있었습니다. 크레그 뉴마크가 무료 항목 광고 사이트를 만드는 동안 지역 신문사 네트워크 관리자는 이메일 서버를 다시 부팅하는 문제를 겪고 있었습니다.

비즈니스 세계에서 우리는 디스럽터(변혁의 주체)가 되거나 디스럽티(변혁의 희생자)가 됩니다.

오늘날 변혁의 칼날은 거의 항상 디지털입니다. 하지만 기업에서 디지털 기술 관리를 책임지고 있는 IT 부서는 양손을 뒤로 묶인 상태로 싸우고 있습니다.

우리는 그보다 더 나은 방법이 있다고 생각합니다. 하지만 그 방법은 어떤 모습일까요? 어떻게 그 방법에 도달할 수 있을까요? 최근 IT 운영의 리더들은 어떻게 하여 이러한 사고방식에서 벗어나 비즈니스의 미래에 동력을 제공하는 것일까요?

저희는 기존 IT 서비스 관리 공급업체들이 해답을 갖고 있다고 생각하지 않습니다. 대부분 레거시 ITSM 제품들의 뿌리는 90년대로 거슬러 올라가며 당시 기술은 규제와 관리 대상이었고 비용 센터는 엄격하게 통제해야 하는 것이었습니다. 도구들은 이러한 사고 방식을 반영하여 협업보다는 통제, 지식 공유보다는 지식 비축, 비즈니스 애질리티보다는 융통성 없는 표준화에 중점을 두고 구축했습니다.

**i** 고속 ITSM은 교차 기능적 제품 팀들이 자율성과 속도에 우선 순위를 두는 업무 방식을 포용하는 협업의 문화를 구현하려는 열정을 바탕으로 합니다. 유연하고 통합된 기술이 이러한 열정과 팀들에 원동력을 제공합니다.

Forrester 컨설팅, “**고속 ITSM의 실현을 위한 입증된 동인(Proven Drivers for Unlocking High-Velocity ITSM).**”

# 고속 IT로 전환: 성과가 높은 IT 팀의 특징

## 90%

### 통합된 도구들

개발과 IT 운영을 통합하는  
도구들에 투자



## 52%

### 통합된 팀

반자율적인 제품 팀들을 통해 보다  
높은 수준의 통합 달성

## 93%

### 개방적이고 협업적인 업무 방식

개방적인 지식 공유 유도

**i** 성과가 높은 대다수(78%)가 자신들의 조직이 불확실성의 시대(코로나19 이전)에 큰 변화를 맞을 준비가 되어 있었다고 답한 반면, 성과가 낮은 조직들은 42%에 불과했습니다

Forrester 컨설팅, “고속 ITSM의 실현을 위한 입증된 동인(Proven Drivers for Unlocking High-Velocity ITSM).”

---

## 비즈니스와 IT 부서 간 관계에 대한 매우 간략한 역사 이야기

비즈니스와 IT 간의 간격은 컴퓨터와 소프트웨어가 사무실에 도입된 시점부터 시작되었습니다.

70년대와 80년대를 거치면서 컴퓨터와 소프트웨어는 비즈니스 세계를 강타했습니다. 타자기와 우편실이 있던 시절 경력을 시작한 관리자들은 갑자기 복잡한 글로벌 네트워크에 포함되었습니다. 이러한 새로운 기술을 구축하고 설치하고 운영하는 것이 그 자체만으로 전문 분야가 되었습니다. 그렇게 현대적 IT 부서가 탄생했습니다.

특히 IT 초기 시절의 비즈니스는 항상 기술 부문과 약간 애증 관계에 있었습니다. 한편으로는 임원들이 경이롭고 새로운 효율성과 잠재력을 보았습니다. 수작업으로 몇 주가 걸리는 기록 입력과 분석 작업이 눈 깜짝할 사이에 이루어졌습니다. 하지만 이러한 신기술은 동시에 믿기지 않을 정도로 답답하고 혼란스럽고 높은 비용이 소요될 수도 있었습니다. 게다가 매일 새로운 기술이 나오는 것처럼 느껴졌습니다.

지금도 많은 사람들이 공감하는 문제에 대해 설명하는 아래 인용구가 22년 전에 나온 것이라는 점을 생각해 보십시오.

“ 왜 그런 혼란이 있을까요? 정보 기술이라는 것은 찬양의 대상이며 동시에 두려움의 대상이기 때문입니다. 관리자들이 한편으로는 IT를 전략 수준까지 격상시켜야 한다고 주장하지만 다른 한편으로는 IT를 비즈니스 목표와 통합시키는 것이 에베레스트 정상 등반보다 약간 쉬울 정도로 어려운 일이라는 것을 알고 있습니다. 실행이 가능한 하지만 어렵고, 실패 시 막대한 비용이 듭니다.

하버드 비즈니스 리뷰

정보 기술 관리를 위한 올바른 사고방식(The Right Mind-set for Managing Information Technology)



## 고속의 원칙

ITIL과 ITSM이 진화하면서 다른 프레임워크들이 등장하고 성숙합니다. 지난 수년간, 수천 개에 달하는 소프트웨어 개발 팀들이 애자일과 DevOps 원칙을 채택해 더 빠른 속도, 더 우수한 품질의 구축이 가능하게 되었습니다. 이후 클라우드로의 전환이 이루어지면서 인프라 팀들도 비슷한 수준의 민첩한 환경에 액세스할 수 있게 되었습니다.

그렇다면 IT의 나머지 부분, 즉 장비와 액세스를 제공하고 변경 사항을 검토하고 인시던트에 대응하고 기술 센터를 운영하는 실무 서비스 관리 팀들은 어떤 상황일까요? 이들의 혁신은 어디에 있습니까? 이 중요한 팀들을 과거 업무 방식이라는 상자에 가둬 놓고 있기 때문에 비즈니스의 잠재력이 얼마나 제약되고 있는 것일까요?



시대가 바뀌어서, IT와 비즈니스는 더 이상 대립하는 사일로가 되어서 경우에 따라서 협력 또는 불화할 수 없습니다. 이제는 영구적으로 하나가 되었습니다.

전통적으로 비즈니스에서 원하는 것과 IT가 제공하는 것 사이에는 항상 차이가 있었습니다. 속도가 그 간격을 좁힙니다. 고속으로 운영되는 팀은 가치 실현 속도와 팀에 초점을 맞춥니다. 이들은 높은 레버리지 경험에 투자하고 문화와 업무 방식을 중요하게 여깁니다.

## 가치 실현 속도에 집중

속도는 고속 팀에서 필수적인 요소입니다. 얼마나 많은 기업들, 심지어 산업 전체가 Amazon과 같은 속도 우선 기술 기업의 혁신의 희생자가 되었는지 생각해 보십시오. 속도는 고속 팀에서 필수적인 요소입니다. 린과 애자일 같은 프레임워크는 긴급성에 대한 이런 필요를 반영합니다. 이것은 무모함을 의미하지는 않지만 실행을 주도하고 지금 수행 가능한 작업을 엄밀하게 돌아보게 합니다. 속도는 신속하게 가치에 도달하고 빠르게 반복하는 것을 의미합니다.

“ 2주 내지 2개월 간격으로 소프트웨어를 자주 공급하며 간격이 더 짧을 수록 좋습니다.

애자일 선언문의 기초 원칙

ITIL과 애자일 간의 높아지는 정렬

ITIL 4 기본 원칙

애자일 선언문

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가치에 초점</li> <li>• 현재 지점에서 시작</li> <li>• 피드백을 받으며 반복적으로 진행</li> <li>• 협업하고 가시성을 강화</li> <li>• 전체론적으로 생각하고 일하기</li> <li>• 단순성과 실용성에 중점</li> <li>• 최적화하고 자동화하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로세스 및 도구보다 개인 및 상호 작용을 중요시</li> <li>• 포괄적 설명서보다 작동되는 소프트웨어를 중요시</li> <li>• 계약 협상보다 고객 협업을 중요시</li> <li>• 계획을 따르기보다 변동 사항에 대응을 중요시</li> </ul>
---	--

## 팀에 초점

기존의 ITSM 도구와 프로세스는 경직성이 높고 유연하지 않은 천편일률적 접근법을 사용했습니다. 최대한 능력을 발휘하고 요구 사항에 맞춰 업무 방식을 조정할 수 있는 권한을 받은 팀들은 더 민첩하고 앞으로 비즈니스 부문의 더 나은 파트너 역할을 합니다.

## 높은 레버리지 경험에 투자

지난 분기에 비해 약간 비용을 절감했다는 것만으로는 더 이상 충분하지 않습니다. 변동성과 불확실성이 점차 심화되는 비즈니스 환경에서 높은 성과를 올리는 IT 팀은 대규모의 고객에 대한 이니셔티브에서 비즈니스 부문과 협력하는 팀이 될 것입니다. IT와 기술 부문 리더들은 초기 아이디어 단계부터 구축, 구현 및 운영까지, 이러한 이니셔티브의 전 단계에 참여해야 합니다.

**i** 성과가 낮은 팀들은 예산(49%)과 기술 능력 부족(37%) 때문에 애자일 운영 모델을 채택하는 데 제약이 있는 경우가 많습니다.

성과가 높은 팀들은 성과가 낮은 팀에 비해 고객에 대한 가치와 소프트웨어 기반 혁신과 관련한 자신들의 우선 순위에 집중할 가능성이 더 높습니다.

성과가 높은 팀의 47%는 시장을 향한 기술 제품을 개발 및 배포하는 데 초점을 맞춥니다(반면 성과가 같은 팀의 경우 29%에 불과).

성과가 높은 팀의 48%는 소프트웨어 공급 프로세스를 개선하는 데 우선 순위를 둘 것이라고 말합니다(반면 성과가 낮은 팀의 경우 36%).

Forrester 컨설팅, “**고속 ITSM의 실현을 위한 입증된 동인(Proven Drivers for Unlocking High-Velocity ITSM).**”



## 가치 문화와 수행 방식

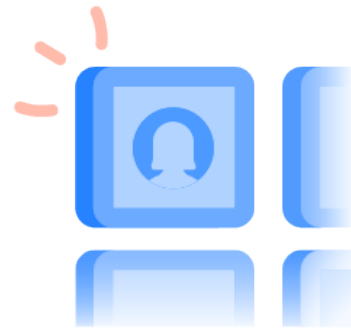
상대적으로 리소스는 적지만 더 나은 문화와 업무 방식을 보유한 팀이 리소스는 더 많지만 문화 수준이 낮은 팀을 항상 이깁니다. ITSM 팀들의 문제도 협업적 문제인 경우가 늘어나고 있습니다.

성고가 높은 팀들의 경우 성고가 낮은 팀들에 비해 개선이 필요한 영역으로 “문화적 차이”에 집중할 가능성이 더 높습니다(각각 42% 대 28%).

Forrester 컨설팅, “**고속 ITSM의 실현을 위한 입증된 동인(Proven Drivers for Unlocking High-Velocity ITSM).**”

## 더 강력한 팀을 구축하기를 원하십니까?

Atlassian 팀 플레이북에서 무료 팀 구축 워크샵과 리소스를 살펴보세요.





---

## 고속의 이점

저희는 고속으로 운영되는 팀에게 세 가지 핵심적인 이점이 있다고 생각합니다.

### 가치 실현 시간 단축

- 빠르게 배우고 적응합니다. 프로세스 개선과 업데이트가 “다시 시작”을 의미해서는 안 됩니다. 최고의 작업과 워크플로를 그 전에 달성한 것 위에 쌓아가야 합니다.
- 요구 사항에 맞춰 워크플로와 자동화를 끊임없이 조정합니다. 이미 만들어진 제품이라고 해서 꼭 천편일률적 방식일 필요는 없습니다.
- 모든 것을 갖추고 있습니다. 제공 속도를 단축하는 데 필요한 자료들이 주변에 준비되어 있습니다. Atlassian 플랫폼을 이용하면 현재 진행 중인 인시던트 정보를 찾는 것 같은 주요 작업들을 클릭 한 번으로 완료할 수 있거나 자동적으로 나타납니다.

Atlassian은 팀에 워크플로, 자동화 및 지식을 학습하고 적응하는 능력을 제공하는 것을 목표로 합니다.

## 업무의 시각화

오늘날 업무를 ITSM부터 이메일 및 채팅까지 구별된 도구 내에서 추적하고 제한하여 더욱 상호 의존하는 업무 흐름의 커뮤니케이션이 흩어지고 조각화됩니다. 업무가 기본적으로 개방성을 가지면 커뮤니케이션 마찰이 줄어들고 생산성과 서비스 속도가 향상됩니다.

## 원활한 개발과 운영

소프트웨어가 비즈니스를 움직이는 세상에서 개발과 운영은 효과적으로 협업해야 합니다. 하지만 기존의 ITSM 도구는 운영 팀에서 사일로를 강화하여 애자일 사고 방식을 채택한 개발 팀의 업무 속도를 늦춥니다. 개발 팀과 운영 팀이 동일한 플랫폼을 사용하면 원활한 워크플로와 더 나은 협업이 가능하게 됩니다.

“ 우리는 관리진의 통제와 전문적 판단 사이에 새로운 균형을 도출해야 합니다... 전문화, 규범적 프로세스, 성과 목표와 같은 기존의 도구들은 효과가 없습니다... 따라서 실무자들에게는 적절한 ‘고속 IT’ 작업 방식이 필요합니다.

ITIL 4: AXELOS에 의한 고속

---

## Jira 기반의 고속 ITSM

Jira Service Management는 Atlassian이 제공하는 ITSM 도구입니다.

Jira를 기반으로 하는 Atlassian의 ITSM 접근 방식으로 팀은 과거에서 자유롭게 벗어납니다. 개발과 IT 운영이 통합된 플랫폼에서 고속으로 협업할 수 있으므로 신속하게 비즈니스 변화에 대응하고 훌륭한 고객 및 직원 서비스 경험을 제공할 수 있습니다.

Jira Service Management는 Jira Service Desk의 다음 세대를 나타냅니다. 25,000여 고객들이 이미 알고 즐겨 사용하고 있는 Jira Service Desk의 풍부한 기능 외에도 Jira Service Management는 다음과 같은 장점을 제공합니다.


- **Opsgenie를 기반으로 하는 최신 인시던트 관리:** Jira Service Management의 모든 Cloud 플랜에는 인기 있는 Opsgenie 제품의 대기 중 담당자 예약, 알림, 인시던트 스워밍 및 그 외 다양한 기능이 포함됩니다. Jira Software, Bitbucket 및 Confluence와 심층적인 통합을 바탕으로 개발 팀 및 IT 운영 팀에 걸쳐 인시던트 해결 프로세스를 원활하게 오케스트레이션할 수 있습니다.
- **DevOps 시대에 맞게 구축된 변경 관리:** 팀은 소프트웨어 개발과 인프라에서 가져온 더욱 풍부한 도구 관련 컨텍스트 정보로 서비스 변경 사항에 대해 보다 스마트한 의사결정을 할 수 있습니다. 자동화된 변경 리스크 평가, 첨단 승인 워크플로, Bitbucket Pipelines, Jenkins 및 CircleCI 같은 인기 CI/CD 도구와 심층적인 통합으로 더 신속하게 혁신하세요.
- **직관적이고 놀라운 서비스 경험:** Jira Service Management는 서비스 요청과 인시던트, 문제와 변경 사항을 보다 효과적으로 분류할 수 있도록 에이전트 경험을 새롭게 설계했습니다. 일괄 티켓 작업과 같은 새로운 기능과 머신 러닝의 기능을 활용해 유사한 티켓을 지능적으로 분류하고 신속하게 대응합니다.

---

# Jira Service Management의 이점

Jira Service Management의 이점은 3가지입니다. 다음 세 가지가 고속의 원칙과 연결된다는 것을 확인할 수 있을 것입니다.

1. **신속한 가치 실현.** Atlassian의 접근법은 많은 ITSM 도구에서 공통적인 요소로 모든 배포에서 비용과 복잡성을 높이는 요인인 천편일률적인 명령 및 통제 방식 워크플로 관리를 거부합니다. 대신, 팀들은 비즈니스 입장에서 단일 정보 출처인 Jira로 표준화하면서 동시에 로우코드 접근법을 활용해 각자의 워크플로와 기록 유형을 정의 및 세부 조정할 수 있습니다. 법무, HR 및 재무 등 IT와 상호작용하는 팀들도 Jira Service Management를 활용해 각자의 서비스 문화와 서비스 운영을 구축할 수 있습니다.
2. **업무의 시각화.** Jira를 기반으로 구축한다는 것은 Jira Service Management가 팀들과 더 넓은 범위의 조직에 회사 전체에서 진행되고 있는 업무에 대한 가시성을 제공할 수 있다는 것을 의미합니다. 다른 Atlassian 제품과의 밀접한 통합, 그리고 Atlassian Marketplace에서 제공하는 900개의 통합 및 애플리케이션을 이용하면 합리적 의사 결정에 필요한 모든 컨텍스트 정보를 확보할 수 있을 것입니다.
3. **원활한 개발 및 운영 업무.** 각 팀들은 회사가 고객들에게 가능한 최고 수준의 서비스를 제공할 수 있도록 계획 수립부터 구축, 테스트, 배포, 변경 및 최적화까지, 전체 IT 서비스 주기에 걸쳐 보다 효과적으로 업무를 수행할 수 있습니다.



## DevOps 또는 IT 운영을 담당하며 Jira Service Management를 통한 훌륭한 서비스 경험의 데모가 필요하십니까?

지금 바로 Atlassian에 연락하세요. 귀사의 ITSM 제공의 최신화를 지원하고 성공적인 구현, 통합 및 교육을 제공합니다!