

Vol.4

플래티어 IDT사업부문
DT기술본부장
정재용

플래티어 인사이트 리포트 Vol.4

데브옵스에 애자일과 ITSM 도구 통합이 필요한 이유





데브옵스에 애자일과 ITSM 도구 통합이 필요한 이유

I. 애자일 개발 문화를 근간으로 하는 '데브옵스'	1
II. 변화하는 애자일 트렌드	2
III. 데브옵스 완성 = 애자일 기반 개발 문화 + 데브옵스 환경 지원 도구	3
IV. ITSM, 데브옵스 실현을 위한 필수 요소	4
V. 마치며	7
VI. 참고문헌	9

데브옵스에 애자일과 ITSM 도구 통합이 필요한 이유

정재용 | 플래티어 IDT사업부문 | DT기술본부장

애자일 개발 문화를 근간으로 하는 ‘데브옵스’

데브옵스(DevOps)는 이제 더 이상 우리에게 낯선 용어는 아닌 듯하다. 하지만 데브옵스가 애자일(Agile)에서 처음 시작되었다는 것을 아는 사람들은 그리 많지 않다.

‘기민한’, ‘날렵한’이라는 의미의 애자일은 전통적인 소프트웨어 개발 방법론인 ‘워터폴(Waterfall)’ 방식이 가지고 있는 한계를 극복하고, 빠르게 개발하는 과정에서 발전된 방법론이다. 초기의 애자일은 10명 내외의 작은 조직에서 신속한 커뮤니케이션을 통해 시장 변화에 대응하고 결과를 만들어가는 것에 중점을 뒀다.

그러나 대규모의 개발 인원이 투입되는 프로젝트에서는 각 스크럼(Scrum) 간의 협업과 개발 주기를 맞추는 일이 새로운 문제를 야기하면서 초기의 애자일이 가지고 있던 어려움이 수면 위로 올라왔다. 이와 더불어 시스템의 규모도 커지면서 개발뿐 아니라 운영을 효율적으로 하는 방법에 대한 고민도 커졌다.

그러던 중 2008년 캐나다 토론토에서 열린 애자일 콘퍼런스에서 ‘애자일 인프라스트럭처(Agile Infrastructure)’라는 주제로 개발과 운영을 효과적으로 할 수 있는 방안에 대한 토론이 벌어졌다. 벨기에의 애자일 전문가였던 Patrick Debois는 해당 토론에서 나온 개념을 발전시켜, 2009년 벨기에 겐트에서 ‘DevOpsDays¹’라는 콘퍼런스를 만들었고, 이 행사에서 ‘데브옵스’ 용어를 공식적으로 사용하게 됐다. 그러니 데브옵스는 애자일과 별개로 생각하기 보다 애자일의 또 다른 방법으로 바라보는 시각이 맞다고 필자는 생각한다.

이처럼 데브옵스를 이루는 근간에는 애자일 개발 문화가 저변에 깔려 있다. 하지만 애자일과 데브옵스에서도 공통점과 차이점은 있다. 애자일은 효과적으로 고객이 원하는 제품을 만들어 내기 위해 고객과 개발 조직에 초점을 맞춘 것이라면, 데브옵스는 고객에게 지속적으로 양질의 제품과 서비스를 제공할 목적으로 ‘운영’이라는 조직이 더 고려되었다.

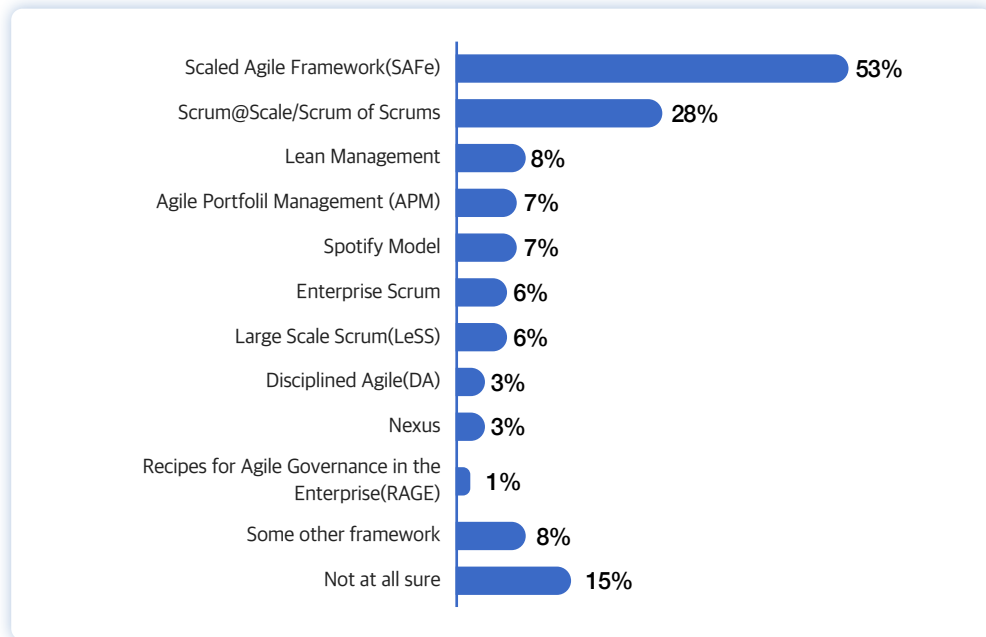
즉, 양쪽 모두 고객 만족을 목표로 하며 고객-개발-운영이 효과적으로 일하는 문화를 조성하여 업무의 효율성을 높인다는 방법론적인 측면에서 공통점이 있다. 다만 데브옵스는 여기에 도구의 자동화를 통한 서비스 운영의 안정성을 더 고려한 프레임워크인 것이다.

1. <https://devopsdays.org/>

변화하는 애자일 트렌드

이 정도면 애자일과 데브옵스의 관계는 어느정도 설명이 된 듯하다. 그러나 앞서 말했듯 초기 애자일은 데브옵스 적용에 많은 한계를 가지고 있기 때문에 계속해서 데브옵스에 적합한 애자일 방법이 만들어지고 발전해가고 있다.

<그림 1> 현재 활용 중인 엔터프라이즈 레벨 애자일 프레임워크는?



출처=2022 State of Agile Report

대표적으로 LeSS(Large-Scale Scrum), SAFe(Scaled Agile Framework)²를 들 수 있는데, 요즘은 SAFe가 많은 기업들로부터 선호도가 높으며 대규모 조직에서 도입을 하는 데브옵스와 연계 측면에서도 각광받고 있다. 특히 SAFe는 지난 3월 최신 버전인 6.0이 새롭게 출시되는 등 데브옵스에 더욱 최적화된 프레임워크로 거듭나고 있으며, 스크럼을 제치고 선두 자리를 차지하고 있다.

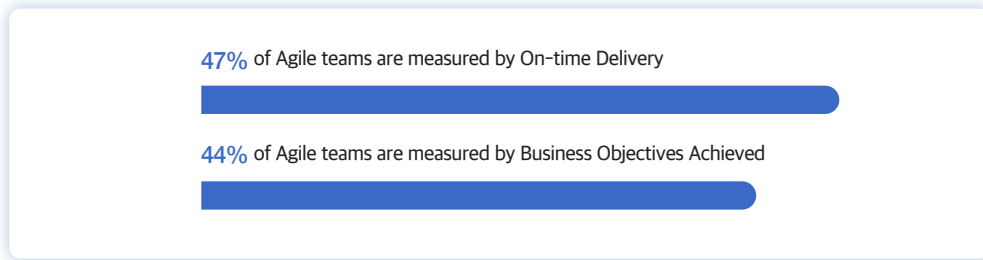
애자일이 작은 규모 조직의 전유물에서 전사(엔터프라이즈) 레벨로 적용 및 확장되는 추세도 달라진 애자일 트렌드로 꼽을 수 있다. 그리고 과거의 애자일은 제품을 만드는 것에만 중점을 뒀지만, 최근에는 지속적이고 안정적인 서비스를 통해 고객 만족을 이끌어내는 방향으로 변화되는 등 많은 부분이 달라졌다.

애자일을 적용할 때 어떤 요소를 중요한 지표로 볼 것인지에 대한 설문 내용에서도 애자일 트렌드가 변화했다는 것을 알아챌 수 있다.

2. SAFe는 금융, 제조, IT 등 분야를 막론하고 경영화두로 주목받고 있으며, 세계에서 가장 많이 사용되는 엔터프라이즈 레벨의 애자일 방법론 중 하나로 꼽히고 있다.

기민한 프로젝트 관리가 가능하며 이해 관계자들의 빠른 피드백을 통해 의사 결정을 용이하게 해 인기가 높다.

<그림2> 애자일을 적용할 때 어떤 요소를 중요한 지표로 볼 것인가?



출처=2022 State of Agile Report

애자일은 곧 얼마나 온타임(On-time)에 서비스가 제공되는지가 매우 중요하기 때문에 예로부터 개발 및 IT 조직에서는 이를 전통적인 애자일 관리 지표로 모니터링해왔다.

하지만 디지털 전환을 추진 중인 기업에는 비즈니스 목표 달성 여부가 중요하다. 이에 ‘신속함’ 뿐만 아니라 ‘목표에 얼마나 근접하는지’도 애자일의 핵심 지표로 인식되고 있다. 이러한 변화는 데브옵스를 통해 디지털 전환을 지향하는 기업들이 많아지고 있음을 방증하는 설문 결과로 보여진다.

데브옵스 완성 = 애자일 기반 개발 문화 + 데브옵스 환경 지원 도구

이제는 애자일 기반의 개발 프레임워크가 전 세계적인 트렌드가 됐다. 그러나 데브옵스는 이러한 개발 프레임워크만으로 해결하기에는 한계가 있으며 데브옵스 환경을 지원하는 도구가 뒷받침되어야 한다.

전통적으로 데브옵스 하면 떠오르는 CI/CD(Continuous Integration/Continuous Delivery)³ 두 영역은 기업에 도입되어 자동화를 구현하는 등 많은 성과를 이뤄냈다. 하지만 아직도 CT(Continuous Testing) 영역은 미진한 부분이 많이 있고 이를 보완하기 위한 노력들이 끊임없이 이뤄지고 있다. 그러다 보니 데브옵스하면 도구의 자동화를 주안점으로 삼기도 하는 것이다. 마치 도구 자동화를 하면 데브옵스를 완성한 것처럼 인지되고 있는데, 자동화는 필수 요소의 일부이지 전부는 아니라는 점을 다시 한번 상기했으면 한다.

즉 전반적인 개발 문화가 애자일을 기반으로 형성되어야 그 기반 위에 자동화된 도구를 이용 및 관리하는 환경이 마련되어 빠르고 반복적인 개발이 가능해지며, 더 나아가서는 MSA(Micro Service Architecture) 기반의 개발을 통해 변화에 신속하게 대응할 수 있다. 아울러 이러한 환경에서 필요한 자원은 클라우드 방식으로 만들어 배포 및 관리될 수 있도록 해야 할 것이다.

3. 지속적 통합/배포라는 의미의 CI/CD는 애플리케이션 개발 단계를 자동화하여 더욱 짧은 주기로 고객에게 제공하는 방법임. CD의 경우, 지속적 서비스 제공(Continuous Delivery) 또는 지속적 배포(Continuous Deployment)를 의미하는데, 이 두 용어는 상호 교환하여 사용됨.

ITSM, 데브옵스 실현을 위한 필수 요소

CI/CD/CT 영역이 개발 및 IT 조직 내부에서 고려하는 요소라면, IT 서비스를 비즈니스 운영에 도입할 수 있도록 고객 접점에서 고객의 요구사항을 파악하고 피드백하며 내부의 개발 조직과 연계를 도모하기 위해서는 ITSM(IT Service Management) 도입을 함께 고려하면 좋다.

ITSM은 맞춤형을 지향하는 IT 서비스가 구현·향상·지원되도록 관리하는 정책이나 프로세스를 일컫는다. 다른 IT 관리 기법들은 하드웨어·네트워크·시스템에 초점을 맞추고 있으나, ITSM은 비즈니스 목표에 부합하도록 계속 IT 고객 서비스를 향상하는데 목적을 둔다.(CIO Korea, 2019)⁴

ITSM을 구성하는 몇 가지 중요 기능들을 살펴보도록 하자.

서비스 요청 시스템

고객의 요청을 받아들이는 시스템으로, 서비스 요청은 일반적으로 전화/포털/이메일을 통해 접수되는데 사용자 또는 고객의 편의성을 고려하여 구성하게 된다.

IT 서비스 관리

접수된 요청을 유형 별로 구분하여 관리하게 되는데, VOC/장애/문제관리/품질관리/개선 요청 등 다양한 유형으로 관리하는 기능을 의미한다. 이 부분을 전통적인 'ITSM'이라고 생각하면 되는데, 부가적으로 자원 관리를 통해 내부 IT 자원을 관리하며, 지식관리 기능으로 고객의 요구에 실시간으로 정보를 제공해주거나 검색해볼 수 있도록 하는 기능 등을 제공하고 있다. IT 요청 유형에 따라 개발팀/인프라팀/운영팀 등 다양한 IT 부서가 해당 요건을 처리하게 되는데, 이때 각 요청의 유형 및 담당 부서에 따라 다른 처리 절차를 정의하고 관리하게 된다. 앞에서 언급했듯이 기존에는 처리 절차가 사람에 의해 수동으로 관리되었지만, 최근에는 CI/CD/CT 등의 도구와 연계 및 자동화하여 처리되고 있다.

업무의 현황 대시보드

전체 업무의 요건 및 처리 현황을 관리하고, 리포트해주는 것은 아주 중요한 의미를 갖는다. 요청 건수 대비 처리 건수, SLA(Service Level Agreement) 준수율, 서비스 별 장애율 등을 관리하여 서비스의 개선 포인트를 찾고 원활하게 서비스가 제공되는지 여부를 추적·관리할 수 있는 것이다.

레거시 시스템 연계

ERP/PMS/인사관리/자원관리 등 기존의 다양한 시스템과의 연계도 중요한 요소이다. 내부 시스템에서 정보를 받아 ITSM에서 활용하고, ITSM을 통한 처리 과정에서의 중요 정보도 각 시스템에 전달해줘서 관리될 필요가 있기 때문이다.

4. 출처=CIO Korea, 2019.08.20, <https://www.ciokorea.com/news/128874>

ITSM은 도구의 도움을 받아 구성해야 하는데, 이 과정에서 도구의 성격에 따라 ‘서비스 요청 관리’에 중점을 두고 있는 시스템과 ‘서비스 관리’에 중점을 두고 있는 시스템으로 구분되기도 한다. 기업들은 이런 제품의 특성과 고객에게 제공하고자 하는 서비스 목적에 따라 어느 부분을 더 중점을 뒀 구성할지를 고민해야 한다.

기업들이 ITSM을 도입하고자 하는 이유는 여러가지가 있을 듯하다. 하지만 그 첫번째 목적은 고객 서비스의 질을 높여 고객 만족을 이끌어내기 위한 것이 아닐까 한다. 고객이 원하는 또는 불편한 부분을 빠르고 정확하게 해소해줘 고객의 신뢰를 높이고, 고객에게 제공하는 시스템과 서비스의 안정적이고 고품질 운영을 통해 고객 신뢰를 확보하는데 목적을 둔다.

부가적으로 내부회계관리제도의 주요 원칙 중 하나인 ITGC(IT Technology General Controls)⁵ 준수도 중요한 요소이다. 그러나 ITGC 준수는 데브옵스와 연계를 통해 사람의 개입을 최소화하여 휴먼 에러 및 보안적인 위험성을 줄이고, 모든 업무 처리 과정을 시스템화하여 관리함으로써 얻을 수 있는 것이다. 기존의 전통적인 ITSM은 이러한 부분에서 한계가 있기에 새로운 ITSM 시스템 도입 시 해당 부분도 함께 고민하고 적용하길 권고한다.

어느 기업이나 고객은 있다. ITSM은 고객에게 서비스를 제공하는 기업들은 모두 필요로 하는 기반 시스템이다. 외부 고객이 아니더라도 내부 직원들에 대한 서비스 역시 규모의 차이만 있을 뿐, ITSM은 필수적인 시스템으로 인지되고 있다.

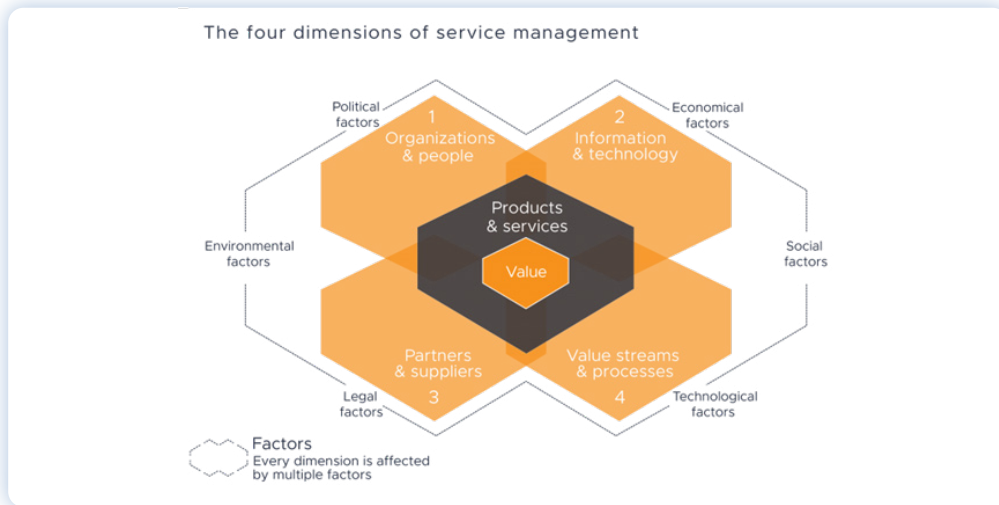
즉 ITSM의 도입은 대내외적으로 보다 양질의 서비스를 제공하려고 하는 모든 기업들이 갖추고 있어야 하는 요소이다. IT 서비스 제공 기업이라면 내부의 데브옵스와 연계된 시스템 체계를, IT 서비스를 제공하지 않더라도 앞단의 기본 ITSM 기능을 통해 VOC 관리나 시스템 요청 관리 정도의 기능을 갖추면 될 것이다.

사실 2010년 전후로 많은 기업들이 전통적인 ITSM 환경을 구현했다. 국내 시장에서 예전의 ITSM은 워크플로우 관리에 더 초점을 두고 있었기 때문에, 대부분은 복잡한 업무 처리 절차를 정의하고 결재 라인을 자동화하는 시스템 환경으로 구성됐다. 그러다 보니 다소 복잡하고 무거운 시스템으로 구축됐고, 실제 업무에서 활용되는 기능은 전체의 30%도 되지 않는 골칫덩이로 전락하게 됐다.

현재에는 최신 기술적 트렌드와 ITIL 4 프레임워크를 지원하는 새로운 ITSM이 부상하고 있다. ITIL (IT Infrastructure Library)은 말 그대로 ITSM을 지원하기 위한 가장 최적화된 표준을 정의하고 제시하는 프레임워크이다.

5. IT 시스템에서 산출된 정보의 신뢰성을 확인할 수 있도록 통제하는 IT 관리 구조의 기반을 의미

<그림3> ITIL 4 프레임워크



출처=IT위키

ITIL 4 프레임워크는 상기 4가지 구성 요소를 가지고 있다.

1. Organization & People : 서비스 관리를 위한 고객과 이해 관계자들 간의 관계성
2. Information & Technology : 정보의 중요성 및 가용성, 기술의 중요성
3. Partners & Suppliers : 서비스를 제공하는 파트너 또는 공급업체와의 가치 창출
4. Value streams & Processes : 기업이 제품 및 서비스를 통해 가치를 창출하고 프로세스를 관리하는 부분

2019년에 발표된 ITIL 4는 이전 버전인 ITIL 3을 근간으로 Service Value Chain을 더하여 서비스 가치와 Value Chain(가치 기반의 연결)을 중점으로 테일러링 디자인할 수 있도록 했으며, 새로운 기술인 클라우드 컴퓨팅, IaaS(Infrastructure as a Service), 머신러닝, 블록체인 등에 관한 세부사항을 포함하며, 린(Lean), 애자일, 스크럼, 데브옵스와 같은 조금 더 발전적인 개념을 도입했다.

ITIL 4를 지원하는 요즘의 ITSM 환경은 기존의 절차 지향적인 방법을 탈피해 유연하고 신속한 개발 환경을 지원하는 방향으로 진화하고 있다. 이는 고객 가치를 실현하고 안정적인 서비스를 지원하는 등 고객 만족을 최우선으로 추구하는 최근 비즈니스 트렌드에 걸맞는 요소라고 할 수 있다.

더불어 최근의 ITSM 트렌드는 데브옵스의 중심이 되는 요소인 CI/CD/CT 환경 등 업무 처리 자동화에 더욱 포인트를 두고 있다. ITIL 4로 넘어오면서 애자일과 데브옵스의 개념이 중요하게 여겨지고, 그러한 일환으로 CI/CD/CT 영역과 도구를 활용한 자동화가 자연스럽게 중시되고 있는 것이다. 그리고 이는 ITGC를 준수하려는 기업들의 요구와 연결되면서 더욱 가속화되고 있다. 모두가 별개의 영역이 아니라 IT 기술의 변화와 고객 중심의 사고가 ITSM의 새로운 패러다임을 만들었고, 그 움직임 속에서 자연스럽게 데브옵스가 녹아 들어가면서 지속적인 진화를 하고 있는 것이다.

한편, 기존에는 인하우스 개발을 통해 ITSM을 구축했다면 최근에는 언제든지 쉽게 변경할 수 있고 다른 소프트웨어와 용이하게 연계할 수 있는 ITSM 전문 도구를 찾고 있는 추세다.

인하우스 개발은 초기에 기업이 원하는 형태로 만들 수 있다는 장점이 있지만, 시시각각 변화하는 기업 환경을 빠르게 따라가기에는 유연성이 부족한 편이다. 특히 비용적 측면에서 상용 도구의 도입을 꺼려하는 경향이 있지만, 제품의 업데이트나 기술 트렌드를 따라가는 것, 유지보수 비용 등 다양한 측면에서 신중하게 따져볼 필요가 있다. 전문적인 ITSM 도구를 사용하는 것이 글로벌 트렌드를 따라잡고 기업의 이미지를 제고하는 등 여러 측면에서 더욱 유리할 것으로 판단된다.

혹시라도 ITSM을 기존의 노후되고, IT 조직 관리를 위한 시스템을 교체하는 정도로만 고집하는 기업이 있다면, 아직 늦지 않았으니 기술의 트렌드와 시장 변화에 조금 더 촉각을 곤두 세워 과감하게 버릴 것은 버리기를 추천한다.

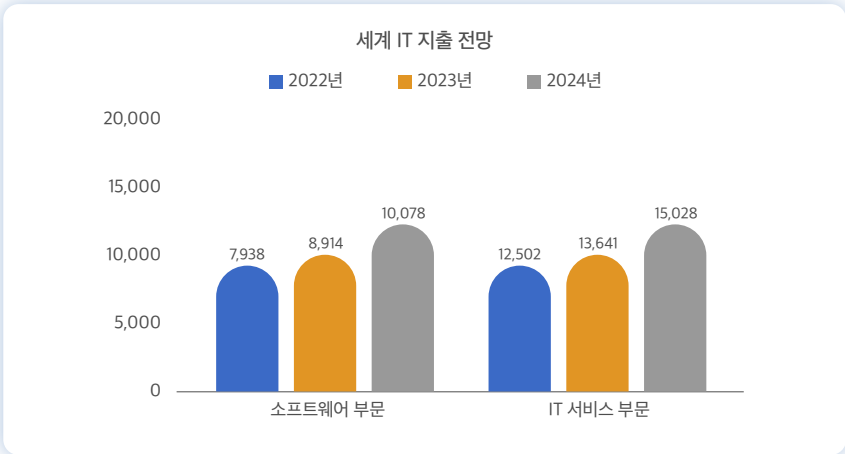
다시 한번 강조하지만 데브옵스 실현을 위해서는 ITSM이 필수적인 요소이다. 자동화되는 과정을 모니터링하고 절차를 컨트롤하며 고객에게 피드백하는 일련의 과정을 ITSM 시스템으로 제어할 수 있기 때문이다. 다시 말해 고객-IT 조직-운영 조직을 아우르는 전반적인 시스템 환경이 ITSM인 것이다.

향후 ITSM 기술은 눈에 띄게 진보할 것으로 전망된다. 기본적으로 클라우드 환경이 발전하면서 CI/CD를 위한 자원의 스케일 아웃(Scale Out)/인(In) 등을 유연하게 할 수 있는 기술을 제공하고 있고, 아직은 초기 단계이기는 하지만 인공지능(AI)이나 챗GPT 같은 기술은 조만간 콜센터나 기술 지원 역할을 대신하여 수행할 것이다. 이러한 새로운 기술들이 접목되게 된다면, ITSM은 눈에 띄게 성장할 것이다.

마치며

시장조사업체 가트너(Gartner)에서 발표한 ‘2023년 세계 IT 지출 전망’에 따르면, 많은 국가에서 국내총생산(GDP) 성장률의 정체와 높은 인플레이션이 예측됨에도 불구하고 기업들의 디지털로의 혁신은 둔화되지 않을 전망이다. 가트너는 올해 전 세계 IT 지출이 지난해(4조 4,000억 달러)보다 5.5% 증가한 4조 6,000억 달러에 이를 것으로 예측했다.

<그림4> 세계 IT 지출 전망_소프트웨어 부문 및 IT 서비스 부문



출처=가트너 2023년 4월

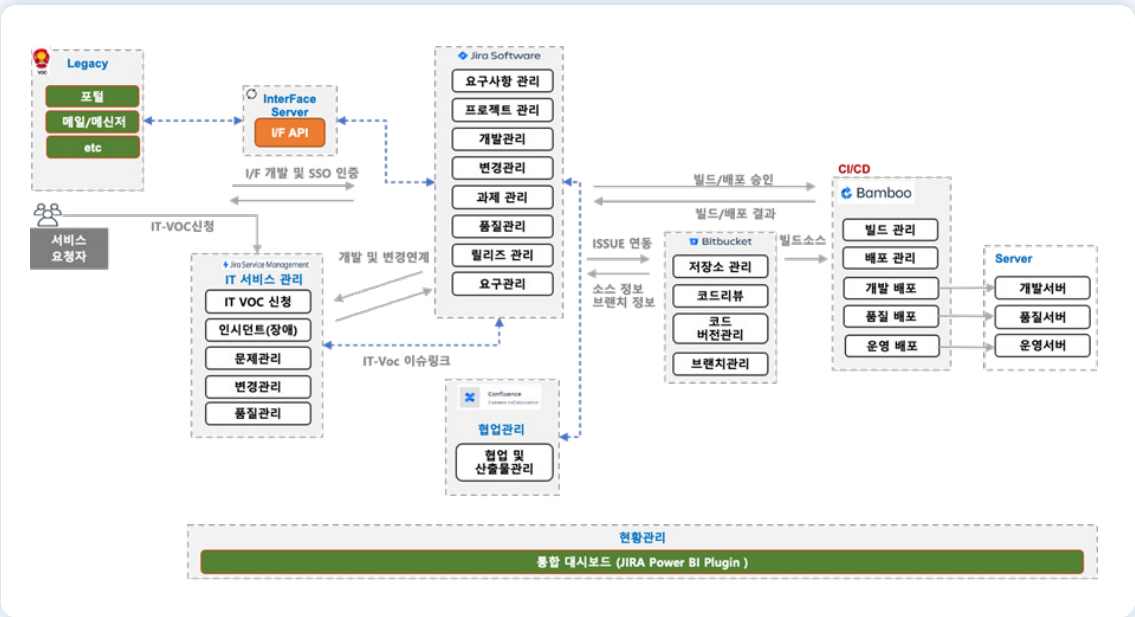
각 부문별 성장률을 자세히 살펴보면, 소프트웨어 부문의 경우 기업들이 생산성 향상, 자동화 및 기타 소프트웨어 중심으로 혁신을 단행하고 경쟁우위를 확보하기 위해 지출에 우선순위를 두면서 올해 성장률은 12.3%, 2024년은 13.1%로 전망되고 있다. 또 IT 서비스 부문의 올해 성장률은 9.1%, 2024년에는 10.2%로 내다봤다.

그리고 팬데믹은 예상하지 못한 상황에서 비대면 업무가 가능한지 검증하게 된 계기가 되었다. 이로 인해 기업들은 업무의 시스템화 및 자동화의 필요성을 절실히 느끼게 되었으며, 디지털 전환의 가속화를 통해 기업의 생존전략이 변해야 한다고 판단했다.

이제는 더 이상 기존의 절차 지향적이고 관리 지향적인 방법을 고수해서는 변화된 시장에서 살아남기 어려워졌다. 가벼운 개발과 의사결정 체계, 빠른 서비스 딜리버리와 자동화, 고객의 요구사항을 지속적으로 파악하고 반영하는 체계 등 이 모든 것을 통해 비즈니스 성패가 좌우되는 것이다.

디지털 플랫폼 솔루션 전문기업 ‘플래티어’는 디지털 전환과 관련된 모든 서비스 및 도구를 당사의 고유한 플랫폼으로 만들어 제공한다.

<그림5> 플래티어가 제공하는 샘플 ITSM



출처=플래티어

플래티어는 민첩하고 효율적인 IT 서비스 관리 환경 구현부터 기업 전체의 IT 운영 품질 향상을 위한 운영관리체계 구축까지 ITSM에서 필요로 하는 다양한 영역을 지원할 수 있는 기술력과 경험, 우수한 제품을 보유하고 있다. 이를 통해 빠른 시간 내에 기업 전반의 IT 서비스 관리 효율성 개선 및 협업 강화가 가능한 디지털 전환 환경을 마련한다.

뿐만 아니라 데브테스트옵스(DevTestOps)나 데브섹옵스(DevSecOps)를 뛰어넘어 데브테스트섹옵스(DevTestSecOps)를 솔루션화 하는 데 중점을 두고 프레임워크를 제시하고 있다. 특히 시스템 전반에 대한 ITSM 컨설팅과 디지털 전환을 위해 필요한 서비스, 그리고 조직의 문화를 변화시키기 위한 애자일 컨설팅 등 다양한 컨설팅 서비스와 프레임워크 기반의 솔루션을 동시에 제공하고 있다.

애자일 개발 문화와 데브옵스의 개발 및 운영 환경은 이제 선택이 아닌 필수가 됐다. 고객의 니즈를 빨리 파악해서 고객이 필요로 하는 서비스를 제공할 수 있도록 일조하는 ITSM 구축을 통해 디지털 전환 흐름에 합류하는 것을 더 이상 미뤄서는 안 될 것이다. 디지털 전환을 통해 현재 사업의 새로운 경쟁력을 확보하고, 지금까지 도전해보지 않은 영역에 과감히 도전할 줄 아는 용기와 추진력이 필요하다.

모든 기업이 디지털 전환 추진에 대한 생각은 있지만, 접근 방법에 대해서는 고민하고 있다. 단순히 새로운 사업 영역을 도입해 디지털화 하면 되는 것이 아니라, 근간이 되는 직원들의 일하는 방식부터 사고 방식까지의 전환이 디지털 전환의 시작이며, 새로운 사업 아이템의 발굴 및 적용, 그 사업 아이템을 지원할 수 있는 시스템 환경 마련까지 모든 영역에서 전환이 필요하기 때문이다.



참고문헌



- <Gartner Forecasts Worldwide IT Spending to Grow 5.5% in 2023>, Gartner, 2023.04.06
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-04-06-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-5-percent-in-2023>



플래티어 추천 콘텐츠 목록

- ★ **인사이트 리포트 Vol.3 - NFT, 디지털 소유권 증명을 넘어 마케팅 수단으로 부상**
 NFT의 기본 개념, 특징 및 향후 전망을 살펴보고, 기업의 NFT 시장 진입 배경과 NFT 마케팅 사례 소개
 📄 [2022 인사이트 리포트 Vol.3 다운로드](#)
 - ★ **인사이트 리포트 Vol.2 - 자사물을 통한 'D2C', 새롭게 주어진 도전과 이를 극복하기 위해 필요한 전략은?**
 D2C 전략의 위기 요인을 분석하고 중소 판매자들이 D2C에 성공하기 위해 준비해야 할 트렌드 요소를 조명
 📄 [2022 인사이트 리포트 Vol.2 다운로드](#)
 - ★ **인사이트 리포트 Vol.1 - 디지털 전환 시대, 보안 패러다임의 변화와 대응**
 멀티 클라우드 환경에서의 보안 패러다임의 변화와 이에 따라 기업에 요구되는 보안 기술에 대해 소개
 📄 [2022 인사이트 리포트 Vol.1 다운로드](#)
-
- ★ **인사이트 리포트 Vol.4 - Agile에 대한 허상과 진실**
 애자일을 적용하는 데 있어 문제점과 실패하는 이유를 살펴보고, 애자일을 잘 적용하기 위한 방법 소개
 📄 [인사이트 리포트 Vol.4 다운로드](#)
 - ★ **인사이트 리포트 Vol.3 - 메타버스 시대, 실감기술(XR)을 활용한 패션 비즈니스 흐름과 전망**
 '실감기술'을 활용한 사례 분석을 통해 메타버스 시대를 준비하는 패션 시장의 비즈니스 흐름과 전망을 조명
 📄 [인사이트 리포트 Vol.3 다운로드](#)
 - ★ **인사이트 리포트 Vol.2 - 두려움 없는 조직문화 만들기**
 조직 구성원과의 원활한 소통 및 기업 문화·환경 개선을 위한 구체적인 방법 소개
 📄 [인사이트 리포트 Vol.2 다운로드](#)
 - ★ **인사이트 리포트 Vol.1 - 검색에서 검색 추천으로, 검색 패러다임의 확장**
 이커머스 업계의 새로운 화두이자 구매 행동과 연관성 높은 '검색'에 대해 집중 분석
 📄 [인사이트 리포트 Vol.1 다운로드](#)
 - ★ **IT/TECH 리포트 Vol.3 - 이커머스 산업의 AI 기술 동향**
 이커머스 고객에게 차별화된 쇼핑 경험 및 서비스 제공을 위한 다양한 AI 기술 사례 조명
 📄 [IT/TECH 리포트 Vol.3 다운로드](#)

★ IT/TECH 리포트 Vol.2 - 포스트 코로나 시대를 이끄는 8가지 IT 기술 동향

포스트 코로나 시대를 이끌고 비즈니스 패러다임의 변화를 가져올 IT 기술 동향 분석

👉 [IT/TECH 리포트 Vol.2 다운로드](#)

★ IT/TECH 리포트 Vol.1 - 이커머스를 위한 인공지능(AI) 개인화 상품 추천 백서

개인화 상품 추천 기술은 어디까지 왔을까? 최신 인공지능 추천 알고리즘 철저히 해부

👉 [IT/TECH 리포트 Vol.1 다운로드](#)

★ 트렌드 리포트 Vol.3 - 자사몰을 통한 'D2C' 열풍, 그 이유와 성공을 위한 준비 전략은?

이커머스 업계에서 D2C가 주목받게 된 이유와 D2C 시장으로의 성공적인 진입을 위해 필요한 전략 분석

👉 [트렌드 리포트 Vol.3 다운로드](#)

★ 트렌드 리포트 Vol.2 - 온라인과 오프라인 연결에서 통합으로, OMO 시대의 전환

국내 커머스 업계의 주목을 받고 있는 OMO(Online Merge with Offline) 소개와 기존 O2O(Online to Offline) 서비스의 한계 분석

👉 [트렌드 리포트 Vol.2 다운로드](#)

★ 트렌드 리포트 Vol.1 - 라이브 커머스 흐름과 동향

최근 이커머스 업계의 화두인 '라이브 커머스'의 동향과 사례 집중 분석

👉 [트렌드 리포트 Vol.1 다운로드](#)

★ 마케팅 리포트 Vol.1 - 개인화된 온라인 쇼핑 트렌드와 마케팅 사례

이커머스 고객의 니즈와 요구를 충족시키기 위한 마케팅 전략인 '개인화'와 관련 마케팅 사례 집중 분석

👉 [마케팅 리포트 Vol.1 다운로드](#)

★ 플래티어 온라인 채널

👉 [플래티어 홈페이지](#)

👉 [플래티어 페이스북](#)

👉 [플래티어 브런치](#)

👉 [플래티어 링크드인](#)

👉 [플래티어 블로그](#)

👉 [플래티어 유튜브](#)

PLATEER

플랫폼, 그 이상의 가치를 만들어내는 기업, 그리고 사람들

이커머스 e-Commerce

축적된 노하우와 솔루션을 바탕으로 고객의 가치와 함께 성장하는 최고의 이커머스 플랫폼 제공

- 90여 개 기업에서 안정성과 성능이 검증된 솔루션
- 중대형 프로젝트 경험이 축적된 최고의 전문가 그룹
- 대한민국 최고 수준의 구축, 개발운영, 컨설팅 제공

데브옵스/협업 DevOps / Collaboration

기업의 디지털 전환을 위한 컨설팅부터 플랫폼 설계·구축, 운영 지원 및 글로벌 툴 체인(Tool Chain) 솔루션을 종합적으로 제공

- 데브옵스(DevOps) 및 협업(Collaboration) 플랫폼 비즈니스에 기반한 컨설팅 제공
- 개발 표준 절차 수립 및 단계별로 검증된 툴 체인 솔루션 제공
- 체계적 교육과 세미나 수행을 통한 고객사 지원

마테크 Martech

실시간 빅데이터 처리 기술과 인공지능(AI) 기술 기반의 마케팅 자동화 솔루션 및 컨설팅 제공

- 개인화 마케팅에 필요한 다양한 기능을 하나로 통합하여 SaaS 방식으로 제공
- 매월 테라바이트(TB)급 이상의 고객 행동 데이터 수집·분석 및 다양한 개인화 데이터 생성
- 300여 개 고객사를 통해 얻은 운영 노하우를 토대로 차별화된 고객 경험 제공 가능

인사이트 리포트 Vol.4

—
2023.06

데브옵스에 애자일과 ITSM 도구 통합이 필요한 이유

인사이트 리포트 Vol.4 | 플래티어

2023년 6월 15일

발행일

(주)플래티어 전략기획실 마케팅팀

발행인

이 보고서의 저작권은 '㈜플래티어'에 있습니다. 무단전재나 복제를 금합니다.

저작권

Copyright © 2023 Plateer. All Rights Reserved.

서울특별시 송파구 법원로9길 26 H Business Park D동 6층 | TEL : 02-554-4668 | FAX : 02-554-4583

PLATEER