



# 요코하마 **Better Together**

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기  
계  
면  
역

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다. ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.  
[www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

본사  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
United States  
(408) 501-8550

# 목차

솔루션.....	4
고급 프로젝트 위험 평가를 통해 조직 위험 노출에 대한 가시성 향상.....	4
를 사용하여 서비스 및 운영 자동화 및 최적화 서비스 운영 작업 공간.....	7
사례 연구: 위험, 규정 준수 및 감사 관리ITOM.....	11
를 사용하여 하드웨어 자산 관리 IT 자산의 성과 추적 및 지속 가능한 IT.....	13
온보딩 프로세스 중 공급자를 평가하여 위험 최소화.....	15
기술 위험, 기술 부채 및 애플리케이션 비용 절감.....	19
(store-future: BEGIN review)	
(End)	

# 솔루션

솔루션을 사용하면 애플리케이션을 서로 조합하여 애플리케이션의 기능을 ServiceNow 향상시킬 수 있습니다.

## 사용 가능한 솔루션

각 솔루션의 이점과 이를 구현하고 사용하는 방법에 대해 자세히 알아보세요.

## 고급 프로젝트 위험 평가를 통해 조직 위험 노출에 대한 가시성 향상

프로젝트에 대한 고급 위험 평가를 사용하면 프로젝트가 잠재적인 조직 위험을 제기하는지 쉽게 식별하고 완화 조치를 신속하게 결정할 수 있습니다. 프로젝트 위험 관리와 기업 위험 관리를 결합하여 조직의 전반적인 위험 노출에 대한 가시성을 높입니다.

와 통합 프로젝트 포트폴리오 관리 의 결합된 이점 고급 위험

기능	프로젝트 포트폴리오 관리	고급 위험	두 애플리케이션을 함께
프로젝트 위험 평가	✓	✗	✓
기업 위험으로 상승	✗	✗	✓
고유 및 잔여 위험 평가	✓	✓	✓
통합 프로젝트 및 기업 위험 레지스터	✗	✗	✓
위험 히트맵	✗	✓	✓

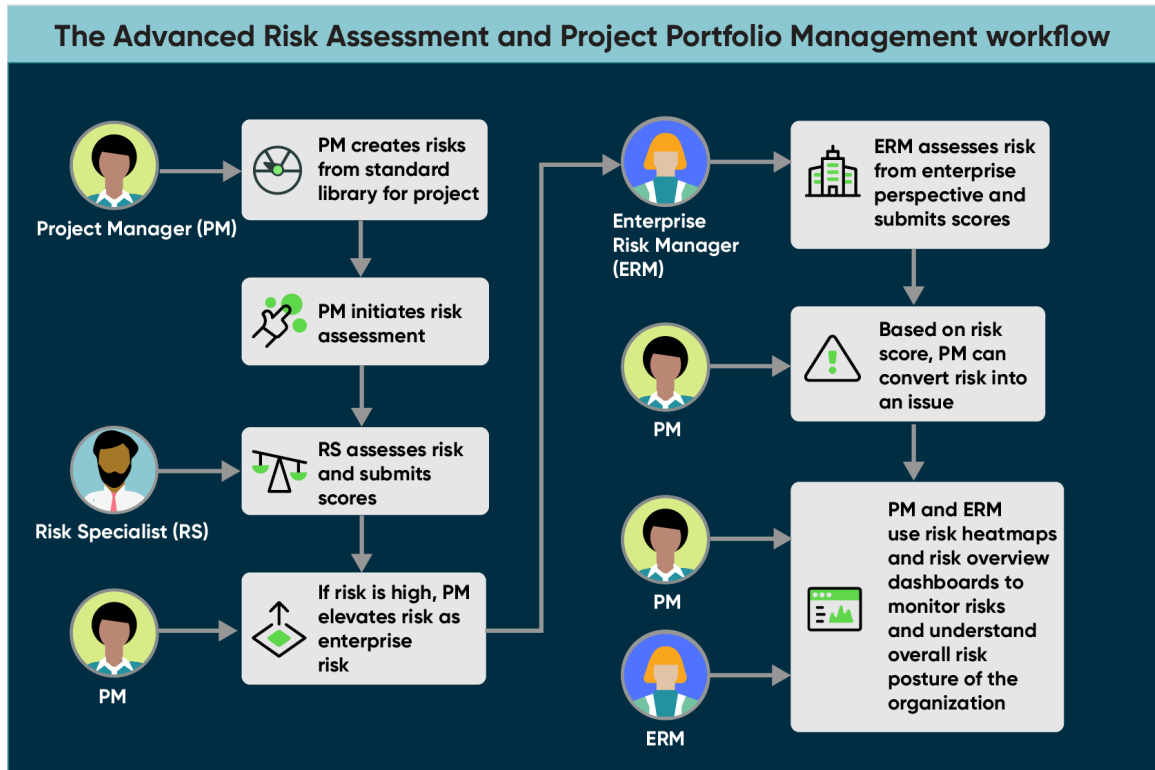
기능	프로젝트 포트폴리오 관리	고급 위험	두 애플리케이션을 함께
Enterprise 프로젝트 위험 개요 대시보드			

### 고급 프로젝트 위험 평가 워크플로우

(PPM)와 고급 위험 평가(ARA)를 함께 사용하면 프로젝트 포트폴리오 관리 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 조직 수준에서 위험 노출 모니터링
- 프로젝트 및 엔터프라이즈 위험 팀 모두를 위한 위험 관리 시스템을 통합합니다.

다음 그림은 프로젝트 관리자, 위험 전문가 및 엔터프라이즈 위험 관리자가 애플리케이션을 함께 사용하여 프로젝트 수준과 엔터프라이즈 수준 모두에서 위험을 평가하고 완화하는 방법에 대한 워크플로우 예를 보여줍니다.



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 프로젝트 관리자는 프로젝트의 표준 라이브러리에서 위험을 생성한 다음 위험 평가를 시작합니다.
2. 위험 전문가는 위험을 평가하고 평가 점수를 부여합니다.
3. 위험 점수가 높으면 프로젝트 관리자는 위험을 엔터프라이즈 위험으로 승격합니다.
4. 엔터프라이즈 위험 관리자는 엔터프라이즈 관점에서 위험을 평가하고 평가 점수를 부여합니다.
5. 위험 점수를 기준으로 프로젝트 관리자는 위험을 문제로 변환할 수 있습니다.
6. 프로젝트 관리자와 기업 위험 관리자는 위험 히트맵과 위험 개요 대시보드를 사용하여 위험을 모니터링하고 조직의 전반적인 위험 태세를 이해합니다.

### 및 고급 위험 통합에 대한 프로젝트 포트폴리오 관리 요구 사항

1. Project Portfolio Management 플러그인 {com.snc.financial\_planning\_pmo}을 활성화합니다.
2. 에서 ServiceNow<sup>#</sup> StoreGRC: Advanced Risk 애플리케이션을 설치합니다.

### 고급 프로젝트 위험 평가 시작하기

프로젝트 위험 평가를 시작하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 위험 평가 방법론을 설정하고 구성합니다. [프로젝트 포트폴리오 관리 및 Advanced Risk 통합 구성을](#) 참조하십시오.

역할: sn\_risk.admin.

2. 범위를 정의하고 위험 평가를 시작합니다. [프로젝트에 대한 위험 추가를](#) 참조하십시오.

역할: it\_project\_manager.

- 위험 평가를 수행합니다. [위험 평가 수행](#) 을 참조하십시오.

역할: sn\_grc.business\_user

- 프로젝트 위험을 평가하고 상승합니다. [프로젝트 위험을 엔터프라이즈 위험으로 상승](#) 을 참조하세요.

역할: it\_project\_manager.

- 위험을 문제로 전환하고 보안 태세를 모니터링합니다. [위험 태세 모니터링](#) 의 내용을 참조하십시오.

역할: sn\_risk.admin, it\_project\_manager.

## 를 사용하여 서비스 및 운영 자동화 및 최적화 서비스 운영 작업 공간

비용을 절감하고 고품질 고객 및 직원 경험을 제공하며 운영 복원성을 높이는 동시에 서비스를 확장할 수 있습니다. 인시던트, 문제 및 변경과 같은 IT 프로세스를 검색, 비즈니스 서비스 정의, 서비스 매핑 및 이벤트 관리와 같은 IT 운영과 통합하는 단일 클라우드 플랫폼을 사용합니다.

### (ITSM) 및 IT Operations Management (ITOM) 통합 서비스 운영 작업 공간 IT Service Management 의 결합된 이점

#### Benefits with Service Operations Workspace for ITSM and ITOM

- Provides a unified experience for services and operations
- Eliminates silos by connecting services and operations teams
- Creates and extends processes using low-code configuration
- Increases productivity and keeps employees engaged
- Optimizes processes for faster resolution of outages and incidents

기능	ITSM용 서비스 운영 작업 공간	ITOM용 서비스 운영 작업 공간	모든 애플리케이션을 함께
간단하고 직관적이며 명확한 사용자 인터페이스(UI)	✓	✓	✓
사용자 작업에 기반한 자동 권장 사항	✓	✓	✓
작업 개요를 제공하는 맞춤형 방문 페이지	✓	✓	✓

기능	ITSM용 서비스 운영 작업 공간	ITOM용 서비스 운영 작업 공간	모든 애플리케이션을 함께
서비스 데스크 에이전트를 위한 효과적인 인시던트 관리	✓	✗	✓
우선순위가 높은 작업에 대한 당직 전문가	✓	✗	✓
로그인한 사용자를 위한 온보딩 환경	✓	✓	✓
워크업 경험	✓	✗	✓
인시던트 및 상호작용에서 요청 관리	✓	✗	✓
의 초기 구성을 위한 안내 경험 서비스 운영 작업 공간	✓	✗	✓
관련 메트릭, 로그 및 추가 정보가 포함된 서비스의 전체 컨텍스트 표시	✗	✓	✓

기능	ITSM용 서비스 운영 작업 공간	ITOM용 서비스 운영 작업 공간	모든 애플리케이션을 함께
서비스 경보에 대한 빠른 정정			
경보 양식 내에 포함된 플레이백 경험을 사용할 때 운영자를 위한 빠른 자동화			

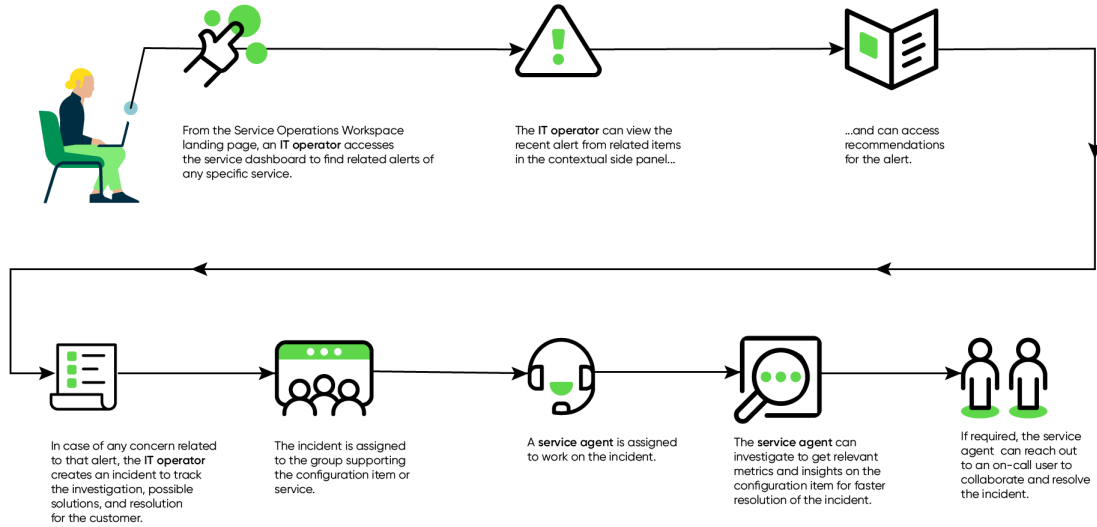
### 서비스 운영 작업 공간용 워크플로우

다음과 같은 이점을 위해 (ITSM)와 IT Operations Management (ITOM)를 IT Service Management 함께 사용합니다. 서비스 운영 작업 공간.

- 단일 플랫폼에서 서비스 및 운영에 대한 통합 경험을 제공합니다.
- 서비스와 운영 팀을 연결하여 사일로를 제거합니다.
- 생산성을 높이고 직원의 참여를 유지합니다.
- 로우코드 구성으로 생성하고 확장하고 ITSM/ITOM 처리합니다.
- 인시던트 및 중단을 더 빠르게 해결할 수 있도록 프로세스를 최적화 ITSM 합니다 ITOM .

다음 그림은 IT 운영자와 서비스 에이전트(서비스 데스크 에이전트 또는 L2/L3 전문가)가 이러한 애플리케이션을 사용하여 고객 문제를 해결하는 방법에 대한 워크플로우 예를 보여줍니다.

서비스 운영 작업 공간에 대해 ITSM 및 ITOM 워크플로우



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 서비스 운영 작업 공간 방문 페이지에서 IT 운영자는 서비스 대시보드에 액세스하여 특정 서비스의 관련 경보를 찾습니다.
2. IT 운영자는 상황별 측면 패널의 관련 항목에서 최근 경보를 볼 수 있습니다.
3. IT 운영자는 경보에 대한 권장 사항에 액세스할 수 있습니다.
4. 해당 경보와 관련된 고객 문제가 있는 경우 IT 운영자는 고객을 위해 조사 정보, 가능한 솔루션 및 해결 방법을 추적하기 위해 인시던트를 생성합니다.
5. 인시던트가 구성 항목 또는 서비스를 지원하는 그룹에 할당됩니다.
6. 서비스 데스크 에이전트 또는 L2/L3 전문가와 같은 서비스 에이전트가 인시던트 작업에 할당됩니다.
7. 서비스 에이전트는 인시던트를 더 빠르게 해결하기 위해 구성 항목을 조사하여 관련 메트릭과 인사이트를 얻을 수 있습니다.
8. 필요한 경우 서비스 에이전트는 당직 사용자에게 연락하여 공동 작업하고 인시던트를 해결할 수 있습니다.

및 통합 서비스 운영 작업 공간 ITSM 요구 사항 ITOM

1. 에 대해 서비스 운영 작업 공간 ITSM 다음 조건이 충족되는지 확인합니다.
  - a. 애플리케이션에 대해 ServiceNow<sup>#</sup> IT Service Management 표준 라이선스 이상을 구매합니다 ITSM. ServiceNow 계정 관리자 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.
  - b. 에 대해 ITSM 내에서 조사 프레임워크를 서비스 운영 작업 공간 사용하려면 Professional 라이선스 또는 이후 애플리케이션에 대해 ServiceNow<sup>#</sup> IT Service Management 조달합니다 ITSM.
  - c. 에서 ServiceNow<sup>#</sup> Store 애플리케이션 설치 서비스 운영 작업 공간 ITSM . 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 [서비스 운영 작업 공간 ITSM 애플리케이션 설치](#)를 참조하십시오.
2. 에 대해 서비스 운영 작업 공간 ITOM 다음 조건이 충족되는지 확인합니다.

- a. 애플리케이션을 위해 ServiceNow<sup>#</sup> IT Operations Management Professional 라이선스 또는 그 이후 라이선스를 구매합니다ITOM. ServiceNow 계정 관리자 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.
- b. 에서 ServiceNow<sup>#</sup> Store애플리케이션 설치 서비스 운영 작업 공간 ITOM . 이 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 [ITOM 애플리케이션용 서비스 운영 작업 공간 설치를](#) 참조하십시오.

## for ITSM 및 시작 서비스 운영 작업 공간ITOM

for ITSM 및 ITOM을 시작하려면 서비스 운영 작업 공간 다음 단계를 수행합니다.

### 1. 에 대해 ITSM구성합니다서비스 운영 작업 공간.

- a. 서비스 운영 작업 공간 에 대해 ITSM설정합니다. [ITSM용 서비스 운영 작업 공간 설정의 내용을](#) 참조하십시오.

역할: admin

- b. 조사 프레임워크를 설정합니다. [Service Operations Workspace에서 조사 프레임워크 설정을](#) 참조하십시오.

역할: admin

- c. 인시던트에 대한 권장 프레임워크를 구성합니다. [ITSM용 서비스 운영 작업 공간에서 권장 프레임워크 구성을](#) 참조하십시오.

역할: admin

### 2. 에 대해 ITOM구성합니다서비스 운영 작업 공간.

- a. 서비스 운영 작업 공간 에 대해 ITOM설정합니다. [ITOM용 서비스 운영 작업 공간 설정의 내용을](#) 참조하십시오.

역할: evt\_mgmt\_operator.

- b. 경보 메트릭을 구성합니다. [경보 메트릭 구성을](#) 참조하십시오.

역할: evt\_mgmt\_operator.

- c. 경보에 대한 권장 프레임워크를 구성합니다. [ITOM용 서비스 운영 작업 공간에서 권장 프레임워크 구성을](#) 참조하십시오.

역할: evt\_mgmt\_admin.

- d. 받은 편지함을 서비스 운영 작업 공간 구성합니다. [ITOM용 서비스 운영 작업 공간에서 받은 편지함 구성의 내용을](#) 참조하십시오.

역할: evt\_mgmt\_admin.

- e. 목록을 사용자 지정합니다 서비스 운영 작업 공간 . [ITOM용 서비스 운영 작업 공간에서 목록 사용자 지정을](#) 참조하십시오.

역할: itil.

## 사례 연구: 위험, 규정 준수 및 감사 관리ITOM

이 사용 사례는 실시간 운영 가시성, 자동화 및 향상된 위험 평가를 제공하여 통합이 어떻게 ITOM 금융 기관의 위험, 규정 준수 및 감사 관리를 간소화했는지 보여줍니다.

## 문제 명세서

한 선도적인 금융 기관은 성장함에 따라 규정 준수 및 내부 감사 기능과 함께 점점 더 복잡해지는 운영, 타사 및 기술 위험을 처리하면서 위험 관리 프로세스를 간소화하고자 했습니다. 이 기관은 효율성을 개선하고 수동 작업을 줄이기 위해 통합 플랫폼의 필요성을 인식했습니다.

## 과제

- 중앙 집중식 가시성 부족: 금융 기관은 위험, 규정 준수 및 감사 프로세스에 대한 명확한 실시간 보기를 유지하는 데 어려움을 겪었습니다. 서로 다른 시스템으로 인해 IT 서비스 및 인프라와 관련된 운영 위험을 평가하기가 어려웠습니다.
- 사일로화된 IT 인프라: 기관의 단절된 IT 시스템으로 인해 다운타임, 구성 오류 및 IT 서비스 장애와 같은 위험 관리 기능에 영향을 줄 수 있는 운영 문제를 모니터링하고 대응하기가 어려웠습니다.
- 기존 데이터의 제한된 사용: 다양한 소스에서 사용할 수 있는 상당한 양의 IT 데이터는 기존 시스템과의 통합이 부족하여 위험 및 규정 준수 관리에 완전히 활용되지 않았습니다.

## ITOM 관련 솔루션

- 실시간 운영 가시성: ITOM IT 서비스의 상태, 가용성 및 성능에 대한 실시간 인사이트를 기관에 제공했습니다. 를 ServiceNow IRM통합 ITOM 함으로써 위험 및 규정 준수 팀은 운영 위험(예: 서비스 중단, 성능 저하)을 광범위한 위험 관리 노력과 직접 연관시킬 수 있었습니다.
- 더 나은 위험 평가를 위한 자동화 서비스 매핑 : 서비스 매핑 이 기능을 ITOM 통해 기관은 IT 서비스를 자동으로 매핑하고 종속성을 이해할 수 있습니다. 이는 실시간으로 운영 위험을 평가하는 데 매우 중요했습니다. 예를 들어 시스템은 중요한 서비스 장애를 감지하고 규정 준수 대시보드에서 즉시 고위험 이벤트로 플래그를 지정하여 기관이 선제적 조치를 취할 수 있도록 할 수 있습니다.
- 사전 예방적 모니터링 및 경보 대응: 기관은 를 활용하여 ITOM 이벤트 관리시스템 장애 및 타사 서비스 중단과 같은 주요 운영 위험을 모니터링하고 관련 위험 관리 및 규정 준수 팀에 자동 경보를 트리거할 수 있었습니다. 이러한 사전 예방적 접근 방식은 운영 위험을 식별하고 대응하는 것 사이의 시간을 최소화했습니다.
- 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 규정 준수: 와의 CMDB 통합을 ITOM 통해 모든 IT 자산, 구성 및 그 관계가 정확하게 추적되었습니다. 이는 위험 관리를 위한 단일 정보 소스를 제공하여 규정 준수 팀이 위험을 특정 IT 자산 또는 서비스에 자동으로 연결할 수 있도록 하여 특히 기술 위험 및 타사 종속성의 맥락에서 보다 정확한 위험 평가를 보장합니다.
- 경보 노이즈 감소 및 자동화: ITOM AIOps를 활용하여 관련 경보(예: 인프라 장애)를 자동으로 그룹화하고 상관 관계를 지정하여 경보 피로를 줄였습니다. 이를 통해 위험 및 규정 준수 팀이 관련 없는 경보를 선별하는 수동 작업을 줄여 우선순위가 높은 운영 위험에 집중할 수 있었습니다.

## 주요 결과

- 통합 위험 및 IT 운영: 를 통합함으로써 ITOMServiceNow IRM기관은 운영 및 IT 위험에 대한 통합 보기를 달성했습니다. 이 통합은 운영 IT 장애로 인한 위험을 쉽게 식별할 수 있도록 하여 기관이 중요한 경보가 에스컬레이션되기 전에 신속하게 해결할 수 있도록 지원했습니다.
- 자동화를 통한 효율성 향상: ITOM 자동화를 통해 기관은 새로운 위험을 초래할 수 있는 서비스 중단 또는 IT 환경의 변경 사항을 수동으로 추적하는 것과 같은 운영 위험 모니터링과 관련된 수동 프로세스를 제거하는 데 도움이 되었습니다.

- IT 관련 규정 준수 강화: 에서 ITOM 제공하는 실시간 데이터를 통해 기관은 IT 위험 및 감사 준비에 대한 규제 요구 사항을 충족할 수 있었습니다. 모든 IT 자산과 구성을 최신 상태로 유지하는 기능은 ITOM 감사 프로세스를 더 빠르고 정확하게 만들었습니다.
- 향후 위험 관리 요구 사항을 위한 확장성: 확장성과 유연성을 제공하는 클라우드 네이티브 아키텍처 ITOM 로, 기관이 성장함에 따라 위험을 계속 관리할 수 있도록 보장합니다. ITOM 또한 모바일 액세스를 지원하여 위험 및 IT 팀의 원격 모니터링 및 경보 관리를 가능하게 합니다.

## 를 사용하여 하드웨어 자산 관리 IT 자산의 성과 추적 및 지속 가능한 IT

이 지속 가능한 IT 애플리케이션을 사용하면 하드웨어 자산에서 발생하는 배출을 효과적으로 관리하고 모니터링할 수 있습니다. 또한 자산의 에너지 소비와 수명이 다한 후 적절한 처분을 추적할 수 있습니다.

통합 하드웨어 자산 관리 과 **ESG** 관리의 결합된 이점 지속 가능한 IT

기능	하드웨어 자산 관리	ESG 관리	모든 애플리케이션을 함께
하드웨어 자산 인벤토리 관리			
하드웨어 자산 에너지 소비량 및 배출량 추정			
하드웨어 자산 수명주기 추적			
전자 폐기물 감소 보고			

기능	하드웨어 자산 관리	ESG 관리	모든 애플리케이션을 함께
포트폴리오 내에서 Energy Star 인증 자산의 비율 증가			
데이터 센터 에너지 소비, 탄소 및 재생 에너지 추적			
목표 개선을 위해 각 위치에서 PUE, WUE 및 CUE를 모니터링합니다			
지속 가능한 IT와 관련된 모든 메트릭을 한눈에 추적			

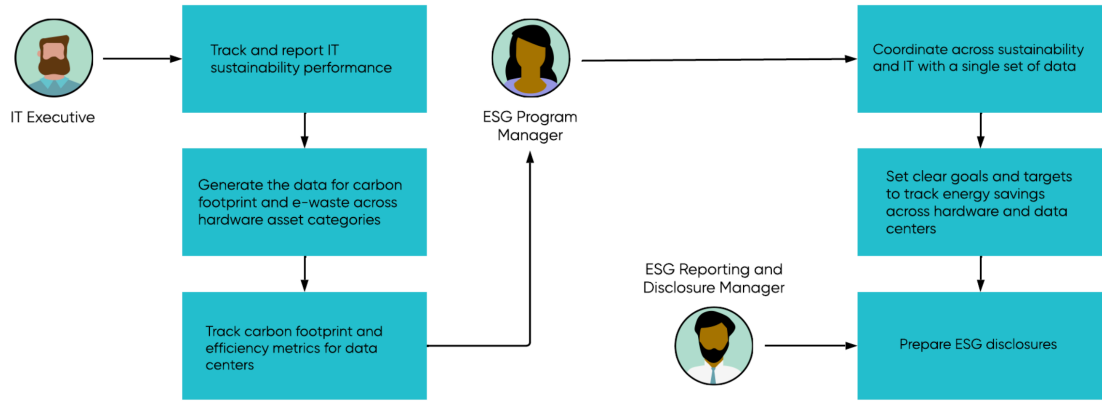
를 사용하기 하드웨어 자산 관리 위한 워크플로우 및 지속 가능한 IT

와 지속 가능한 IT 애플리케이션을 함께 사용하면 하드웨어 자산 관리 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 하드웨어 자산에서 발생하는 배출량을 효과적으로 관리하고 모니터링할 수 있습니다.
- 자산의 에너지 소비량과 수명이 다한 후 적절한 처분을 추적하는 데 도움이 됩니다.
- 대시보드를 통해 귀중한 인사이트를 제공하여 이러한 자산의 폐기 또는 용도 변경 여부에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 합니다.

이 그림은 탄소 발자국 및 전자 폐기물에 대한 데이터를 수집하기 위한 IT 임원과 지속 가능성 프로그램 관리자 간의 협업 노력을 보여줍니다. ESG 프로그램 관리자는 에너지 절약 조치의 효과를 모니터링하고 공시를 준비하기 위한 목표와 대상을 설정합니다.

및 하드웨어 자산 관리지속 가능한 IT 워크플로우



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. IT 임원은 자산 임원 작업 공간에 로그인하여 IT 지속 가능성 성과를 추적하고 보고합니다.
2. 그런 다음 IT 임원은 다양한 하드웨어 자산 범주에서 생성된 탄소 발자국과 전자 폐기물을 가져오고 데이터 센터의 탄소 발자국 및 효율성 지표를 추적합니다.
3. ESG 프로그램 관리자는 단일 공유 데이터 세트를 사용하여 지속 가능성과 IT 사이를 조율합니다.
4. ESG 프로그램 관리자는 에너지 절약 조치의 효과를 모니터링하기 위한 목표와 대상을 설정하여 ESG 보고 및 공시 관리자가 공시를 준비할 수 있도록 지원합니다.
5. ESG 보고 및 공개 관리자는 ESG 고지사항을 준비합니다.

통합 하드웨어 자산 관리 및 요구 사항 **ESG** 관리

1. (sn\_esp\_sustain) 플러그인을 설치하고 활성화합니다 지속 가능한 IT .
2. (sn\_hamp) 플러그인을 설치하고 활성화합니다 하드웨어 자산 관리 .

IT 자산에서 배출 데이터를 추적하는 데 사용 지속 가능한 IT 시작하기

다음 작업을 완료하여 시작합니다 지속 가능한 IT .

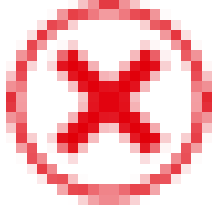


1. Activate the Sustainable IT plugin [🔗](#) .
2. 지속 가능한 IT 메트릭 정의를 필터링하고 활성화합니다 [🔗](#) .
3. Create new entities for data centers [🔗](#) .
4. Manually set up entities for Sustainable IT data centers [🔗](#) .
5. Configure Sustainable IT [🔗](#) .

온보딩 프로세스 중 공급자를 평가하여 위험 최소화

Risk Assessments Integration for 공급자 수명주기 운영을 사용하면 새로운 공급자를 온보딩할 때 잠재적인 공급자 위험을 식별하고 평가할 수 있습니다.

와 통합 공급자 수명주기 운영 의 결합된 이점 외부 공급업체 위험 관리

기능	공급자 수명주기 운영	외부 공급업체 위험 관리	모든 애플리케이션을 함께
공급자 온보딩	✓	✗	✓
정보 및 데이터 관리	✓	✗	✓
케이스 및 분쟁 관리	✓	✗	✓
위험 온보딩	✗	✓	✓
외부 공급업체 위험 실사, 외부 및 내부 위험 평가	✗	✓	✓
위험 인텔리전스	✗	✓	✓
위험 점수 산정 및 모니터링	✗	✓	✓

기능	공급자 수명주기 운영	외부 공급업체 위험 관리	모든 애플리케이션을 함께
위험 임원 대시보드			

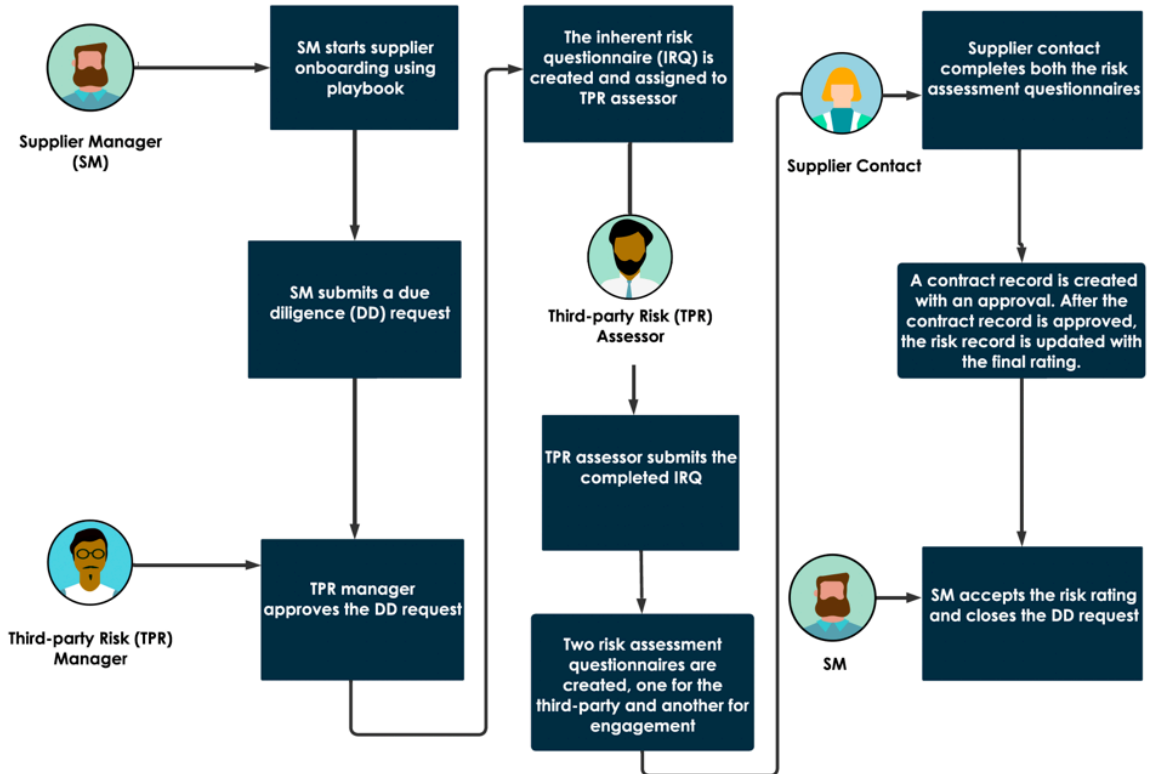
에 대한 위험 평가 통합 워크플로우 공급자 수명주기 운영

을(를) 외부 공급업체 위험 관리 사용하면 공급자 수명주기 운영 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 공급자 온보딩 시 공급자 위험 평가
- 위험 점수를 분석하여 공급자 온보딩 여부를 결정합니다.

다음 그림은 공급자 관리자와 외부 공급업체 위험(TPR) 평가자가 애플리케이션을 함께 사용하여 공급자 위험을 평가하는 방법에 대한 예시 워크플로우를 보여줍니다.

및 공급자 수명주기 운영외부 공급업체 위험 관리 워크플로우



이 워크플로우에서 다음을 수행합니다.

1. 공급자 관리자가 공급자 온보딩 요청을 받습니다.
2. 공급자 관리자는 온보딩 공급자에게 간소화되고 안내적인 프로세스를 제공하는 온보딩 플레이북을 사용합니다. 자세한 내용은 [Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers](#) 문서를 참조하십시오.
3. 공급자 관리자가 실사 요청을 제출합니다.  
  
실사 수행은 공급업체 온보딩의 핵심 측면입니다. 공급자 위험 평가는 외부 공급업체 위험(TPR) 평가자가 수행합니다. 자세한 내용은 [공급자 수명주기 운영을 위한 위험 평가 통합 시작하기](#)를 참조하십시오.
4. TPR 관리자가 실사 요청을 승인합니다.
5. 고유 위험 질문서가 생성되어 TPR 평가자에게 할당됩니다.
6. TPR 평가자가 완료된 IRQ를 제출합니다.
7. 두 개의 위험 평가 질문서가 생성되어 공급자 접촉 창구에 할당됩니다.
8. 공급자 접촉 창구는 위험 공급자 공동 작업 포털 평가 질문에 로그인하고 질문서를 작성합니다.
9. 계약 기록은 승인과 함께 생성됩니다. 계약 기록이 승인되면 위험 기록이 최종 등급으로 업데이트됩니다.
10. 공급자 관리자는 위험 등급을 수락하고 실사 요청을 종결합니다.

## 통합 공급자 수명주기 운영 및 요구 사항 외부 공급업체 위험 관리

1. 공급자 수명주기 운영 에서 ServiceNow<sup>#</sup> Store(com.snc.sn\_supplier\_mgmt) 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 [Install Supplier Lifecycle Operations](#) 문서를 참조하십시오.
2. com.snc.sn\_supplier\_tprm(Supplier Lifecycle Operations) 플러그인을 위한 위험 평가 통합을 설치하고 활성화합니다.
3. 외부 공급업체 위험 관리 에서 ServiceNow<sup>#</sup> Store(com.sn\_vdr\_risk\_asmt) 애플리케이션을 설치합니다. 자세한 내용은 [Configuring Third-party Risk Management](#) 문서를 참조하십시오.
4. GRC: 외부 공급업체 실사 요청(com.sn\_tprm\_onboarding) 플러그인을 설치하고 활성화합니다.

**i** 주 :

이 유용한 솔루션을 이용하려면 (이전의 Vendor Risk Management) 라이선스 외부 공급업체 위험 관리 가 있어야 합니다.

### 다음에 대한 위험 평가 통합 시작하기 공급자 수명주기 운영

다음 작업을 완료하여 Risk 공급자 수명주기 운영 Assessments Integration을 시작하십시오.

1. 공급자를 생성합니다. 자세한 내용은 [Create a supplier from the Source-to-Pay Workspace](#) 문서를 참조하십시오.
2. 플레이북을 사용하여 새 공급자를 온보딩합니다. 자세한 내용은 [Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers](#) 문서를 참조하십시오.
3. 플레이북은 실사 요청을 생성합니다. 이 활동의 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Request due diligence for a third-party engagement](#) .
4. 공급자 관리자는 실사 요청을 작성하고 제출하며, 이 요청은 TPR 관리자에게 할당됩니다.

**i** 주 :

각 실사 요청에 대해 시스템은 프리픽스 **DDR**로 시작하는 고유 ID 번호를 자동으로 할당합니다.

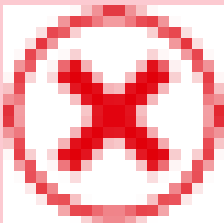
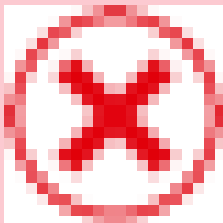

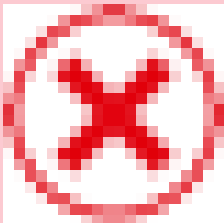
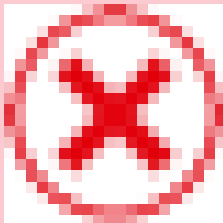

5. TPR 관리자가 실사 요청을 승인하면 고유 위험 질문서(IRQ)가 TPR 평가자(내부 이해 관계자)에게 전송됩니다.
6. TPR 평가자가 완료된 IRQ를 제출하면 실사 프로세스가 시작됩니다.
7. 실사 프로세스는 외부 실사 질문서를 포함하는 두 개의 위험 평가를 생성합니다. 하나는 외부 공급업체용이고 다른 하나는 참여용입니다.
8. 공급자 담당자가 공급자 공동 작업 포털에서 외부 질문서를 작성하고 제출하면 TPR 관리자가 질문서를 검토하고 실사 요청을 승인합니다. 자세한 내용은 [Complete a risk assessment from the Supplier Collaboration Portal](#) 문서를 참조하십시오.
9. 계약 기록은 승인과 함께 생성됩니다. 계약 기록이 승인되면 위험 기록이 최종 등급으로 업데이트됩니다.
10. 공급자 관리자가 위험 등급을 수락하면 실사 요청이 성공적으로 처리 및 승인되었음을 알리는 이메일이 요청자에게 전송됩니다.
11. 공급자 관리자가 실사 요청(케이스)을 종결합니다.
12. 공급자 관리자는 위험 평가 결과 데이터를 다른 데이터와 함께 사용하여 온보딩 프로세스를 계속할지 또는 취소할지 결정할 수 있습니다.

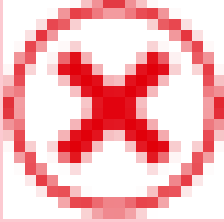

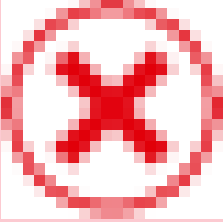
[store-future: BEGIN review]

## 기술 위험, 기술 부채 및 애플리케이션 비용 절감

, IT 자산 관리 및 를 사용하여 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 애플리케이션 포트폴리오를 분석하고, 새로 고침 주기를 관리하고, 레거시 애플리케이션을 합리화합니다. Information Technology Operations Management

### 및 통합 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간의 IT 자산 관리 결합된 이점 IT Operations Management

기능	EA 작업 공간	ITAM	ITOM	모든 애플리케이션을 함께
구성 항목(CI) 검색			 소프트웨어 및 하드웨어 인벤토리 검색	ITOM Discovery는 비즈니스 애플리케이션 및 애플리케이션 서비스를 포함한 하드웨어 및 소프트웨어 구성 항목을 식별하고 CMDB에 추가합니다.  검색은 소프트웨어 및 하드웨어의 최신 인벤토리를 제공합니다. APM을 사용하여 애플리케이션 인벤토리에 대한 완전한 가시성을 확보합니다.
서비스 매핑			 인프라를 비즈니스 역량에 매핑합니다.	Service Mapping은 애플리케이션 인스턴스와 검색된 인프라 간의 관계를 제공합니다. 서비스 매핑은 애플리케이션 (프로덕션, 개발 및 테스트 환경을 위한 애플리케이션 인스턴스 또는 애플리케이션 서비스)을 지원하는 검색된 CI에 대한 비즈니스 서비스 컨텍스트

기능	EA 작업 공간	ITAM	ITOM	모든 애플리케이션을 함께
표준화된 소프트웨어 및 하드웨어 제품 모델 수명주기 콘텐츠				<p>의존성을 생성합니다.</p> <p>소프트웨어 자산 관리 (SAM)는 애플리케이션 서비스를 지원하는 소프트웨어 모델의 표준화된 인벤토리를 빌드합니다. APM의 기술 포트폴리오 관리 (TPM)는 SAM 소프트웨어 인벤토리를 사용하여 벤더 수명 주기를 관리합니다.</p> <p>APM의 일부인 Technology Portfolio Management 기능은 SAM/HAM의 소프트웨어 및 하드웨어 수명주기 데이터를 활용하여 지원되지 않거나 수명이 종료된 소프트웨어 및 하드웨어에 의존함으로써 기술적 위험에 처한 비즈니스 애플리케이션을 사전 예방적으로 식별합니다.</p>

- APM은 이 기능을 활용하여 비즈니스 애플리케이션과 관련된 위험(예: 가용성 손실, 애플리케이션의 규정 준수 테스트에 적용되는 제어 추적)에 대한 가시성을 제공합니다. - 지속적인 규정 준수 모니터링은 해당 애플리케이션이 올바른 제어에 대해 입증되고 있는지 확인합니다. 따라서 비즈니스 애플리케이션의 운영 복원성을 보장할 수 있습니다. - 공격 빈도와 심각성 수준이 계속 증가함에 따라 조직은 보안 경고의 양에 압도되어 위협의 우선 순위를 신속하게 지정하고 해결하는데 어려움을 겪을 수 있습니다.

의 워크플로우 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간

다음과 같은 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 이점을 위해 및과 IT 자산 관리IT Operations Management 함께 사용합니다.

- 엔터프라이즈 아키텍트가 기본 기술의 추적, 버전 및 수명주기를 자동화하고 만료되거나 수명이 종료된 기술로 인해 위험에 처한 비즈니스 애플리케이션을 파악할 수 있습니다.
- 애플리케이션 인벤토리의 가시성 향상. 중복되거나 사용되지 않는 응용 프로그램을 찾고 그에 따라 신속한 결정을 내릴 수 있습니다.
- 실행 가능한 워크플로우를 추진하여 더 이상 사용하지 않는 라이선스에 대한 과다 지출을 중지합니다.

## 에 대한 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간요구 사항, IT 자산 관리, 및 IT Operations Management

- 엔터프라이즈 아키텍처 작업 공간 (sn\_apm\_ws) 애플리케이션을 설치합니다.
- 기술 포트폴리오 관리 (sn\_apm\_tpm) 애플리케이션을 설치합니다.
- 소프트웨어 자산 관리 전문가 (com.sn\_samp\_master) 애플리케이션을 설치합니다.
- 하드웨어 자산 관리 (com.sn\_hamp) 애플리케이션을 설치합니다.

### 엔터프라이즈의 기술 위험 평가 시작하기

기술 위험 평가를 시작하려면 다음 단계를 따르십시오.

1. 비즈니스 애플리케이션의 기술을 전략적 비즈니스 이니셔티브에 맞춥니다. 기술 포트폴리오에 대한 기술 수명주기 데이터를 가져오기 위해 실행할 예약된 작업을 실행할 수 있습니다. [Run a scheduled job to generate TPM lifecycle data](#) 문서를 참조하십시오.
2. 의 인사이트 섹션에 EA 작업 공간있는 기술 포트폴리오 탭에서 비즈니스 애플리케이션, 애플리케이션 서비스, 서버, 소프트웨어 제품 및 하드웨어 모델에 대한 기술 수명주기 위험을 봅니다. 이러한 기술 수명주기 위험을 필터링하여 관심 있는 애플리케이션에 대해서만 볼 수 있습니다. [Viewing insights of your portfolio](#) 문서를 참조하십시오.
3. TPM 검색 기술 실행 로그[sn\_apm\_tpm\_discovered\_technology\_run\_log] 테이블을 검사하여 (TPM) 분석 진행률 기술 포트폴리오 관리를 추적합니다. 분석이 실행될 때마다 이 테이블에 항목이 추가됩니다. 실행 로그를 보려면 EA 작업 공간에서 포트폴리오 목록 뷰(EA 작업 공간 > 포트폴리오 > 기술 포트폴리오 관리 > 로그)로 이동합니다. [Portfolio list view](#) 문서를 참조하십시오.
4. 비즈니스 애플리케이션을 합리화하여 여러 점수를 기반으로 비즈니스 애플리케이션을 분석하고, 비즈니스 애플리케이션에 대한 요구를 생성하고, 비즈니스 애플리케이션의 계획된 처리를 설정하고, 기존 비즈니스 애플리케이션에 수명주기 상세 정보를 추가합니다. [Rationalization of business applications](#) 문서를 참조하십시오.

(End)