전자신문

CIO Summit 2025

CIO SUMMIT 2025

2025. 2. 27.(목) | 그랜드 인터컨티넨탈 서울 파르나스





업무와 직원의 효율을 높이는 ServiceNow AI

서비스나우 임광수 상무


AI
promises to solve
the complexity
79%
2027년까지 GenAI가 기업을 혁신할
것으로 예상하는 경영진의 비율

In the last year, 85% of the POCs didn't convert to production

For those less successful:
성공적인 GenAI 도입을 방해하는
세 가지 요인은 무엇이라고 생각하나요?

42% 과도한 비용

41% 적합한 인재와 기술의 부족

39% IT 팀과 LOB 팀 간의 원활한 협력 부족

AI 플랫폼 접근 방식이 결여된 AI 전환 과제

AI를 실제 비즈니스 가치로 전환한 퍼스트 무버

coursera

18%

고급 전문가에게 에스컬레이션 된 인시던트 감소

TRIMEDX

22%

개발자 생산성 향상

BT

33%

평균 해결 시간 단축

USI

52%

인시던트 요약을 사용하여 한 달 동안 절약된 상담원 시간

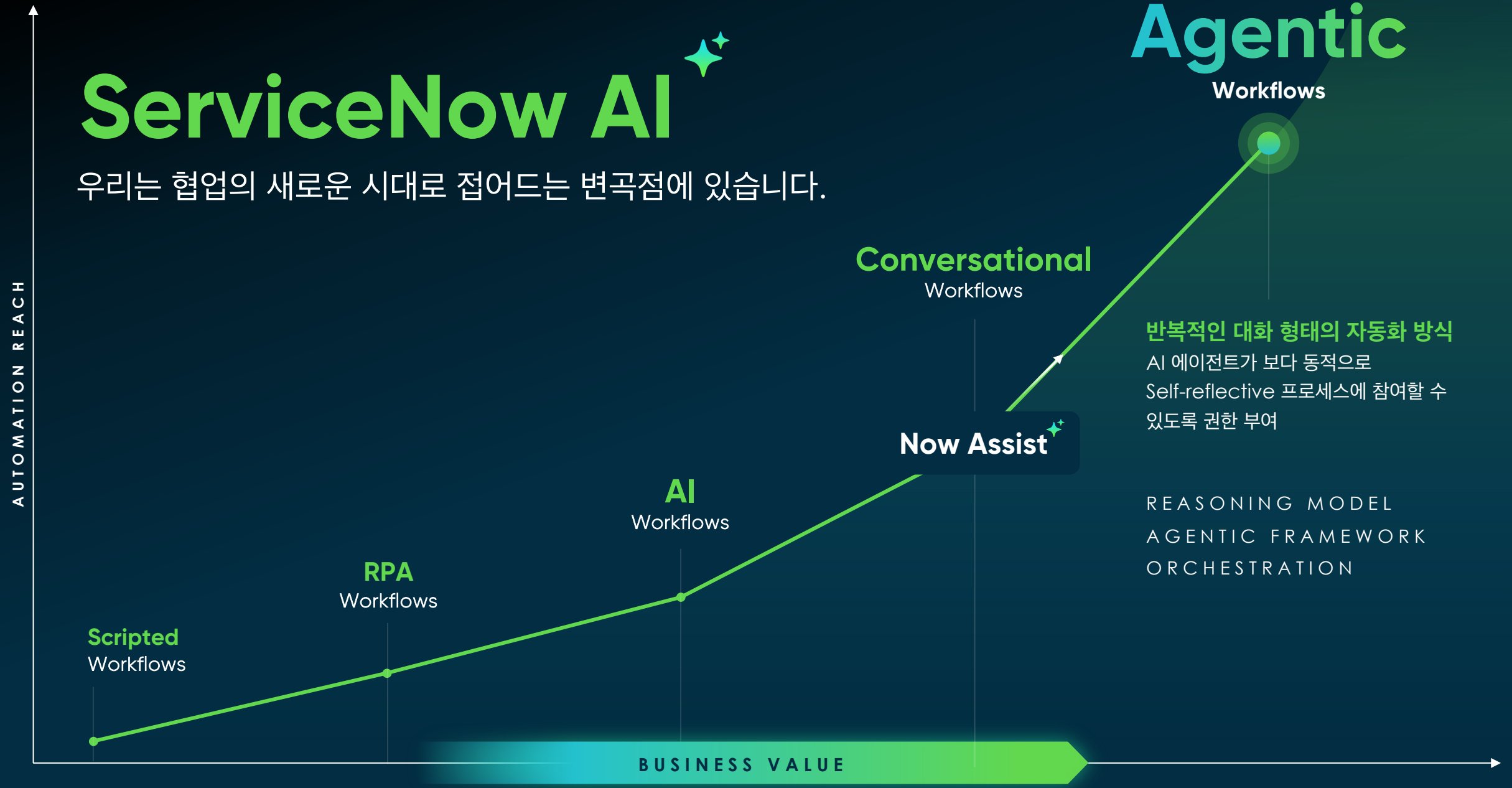
Teleperformance

15-25

중대 인시던트 당 절약된 시간(분)

ServiceNow AI

우리는 협업의 새로운 시대로 접어드는 변곡점에 있습니다.



반복적인 대화 형태의 자동화 방식

AI 에이전트가 보다 동적으로 Self-reflective 프로세스에 참여할 수 있도록 권한 부여

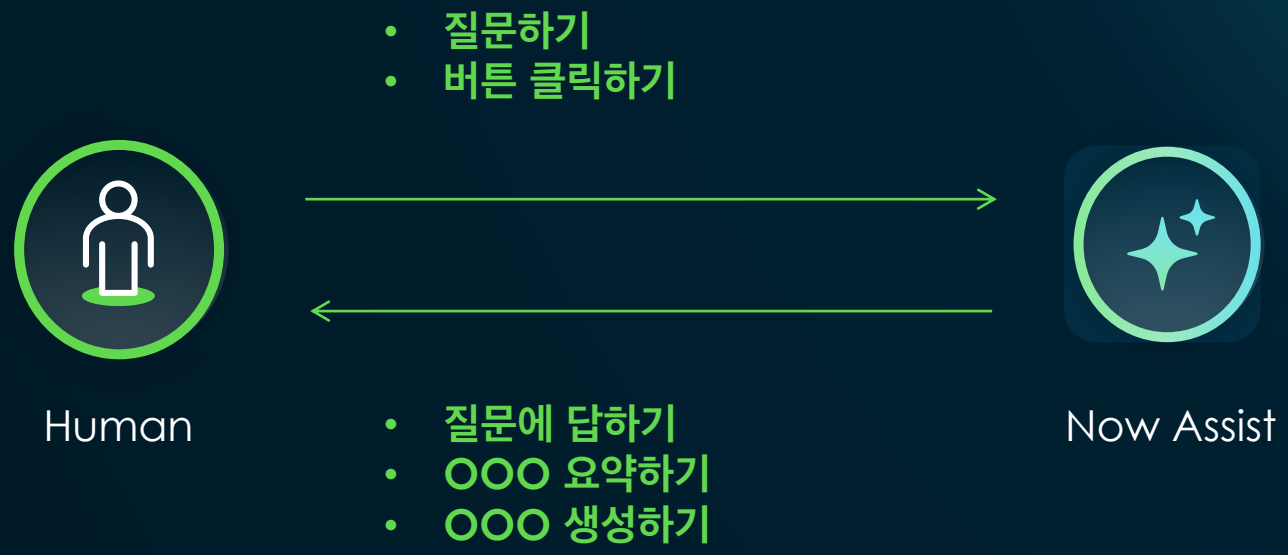
REASONING MODEL
AGENTIC FRAMEWORK
ORCHESTRATION

servicenow

© 2025 ServiceNow, Inc. All Rights Reserved. Confidential.

Now Assist, “Wave1”

직접적으로 명시한 프롬프트에 따라 취해지는 간단한 액션 위주



Now Assist, 강력한 워크플로우 플랫폼에 통합된 생성형 AI

도메인별 모델을 사용하여 조직의 생산성과 효율성을 높이고, 셀프 서비스를 개선할 뿐만 아니라 작업을 추천하고, 답변을 제공하고, 검색을 보다 효과적으로 수행할 수 있습니다.



태스크 요약하기

케이스, 채팅, 인시던트 등에 대한 요약을 생성합니다. Now Assist 관리 콘솔의 안내 설정에 따라 빠르고 간단하게 작업을 수행할 수 있습니다.



대화 형식의 셀프 서비스

챗봇과 가상 에이전트의 형태로 생성형 AI 기술을 적용합니다. Now Assist는 성공적인 셀프 서비스 워크플로우를 위해 설계된 LLM을 사용합니다.



콘텐츠 제작하기

HR, IT 및 고객 서비스 에이전트가 이메일 및 채팅 회신과 같은 서면 콘텐츠를 작성하고 편집할 수 있도록 지원합니다.



코드 및 플로우 생성하기

Now Assist로 코드 생성에 AI를 사용하여 플로우와 코드를 빌드합니다. 크리에이터가 빠르게 생성하고 편집할 수 있는 사용하기 쉬운 텍스트 프롬프트로 생산성을 높입니다.



커스텀 스킬 개발하기

비즈니스 고유의 워크플로우 및 프로세스에 맞춘 사용자 지정 생성형 AI 기술을 생성하고 배포합니다.



AI 검색 강화하기

사용자에게 더 의미 있는 검색 결과를 제공합니다. ServiceNow의 LLM은 검색 질문에 대해 AI가 생성한 실행 가능하고 관련성 높은 요약을 제공합니다.



직원



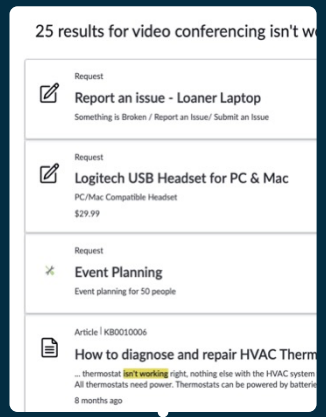
에이전트

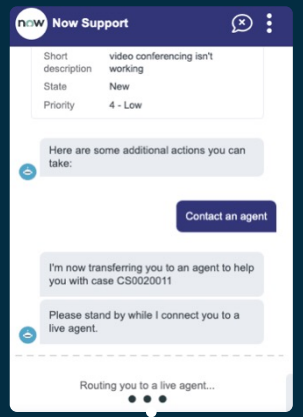
00:00:00

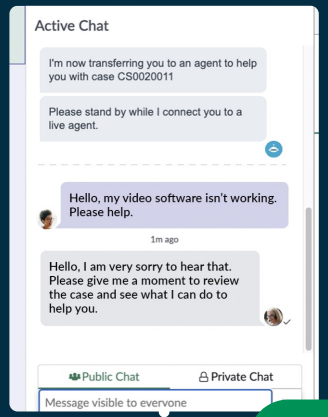
00:00:00

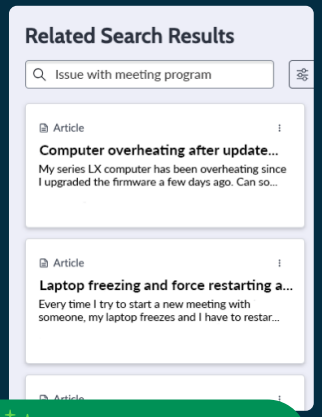
56:26:30

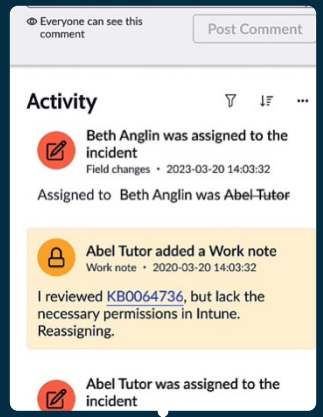
절약된 시간 !

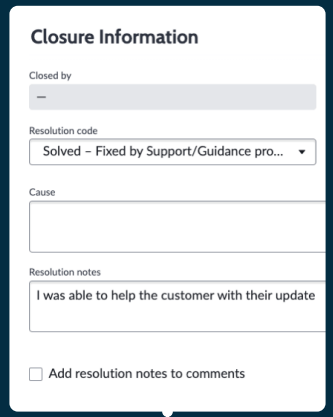


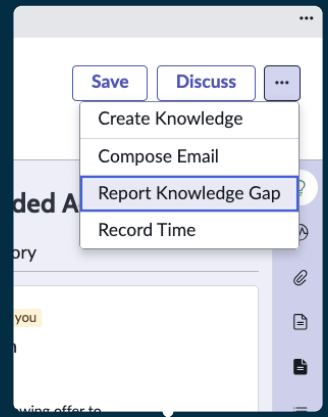












지능형 검색
통합된 검색 및 가상 에이전트

가상 에이전트

채팅 분류
채팅 요약

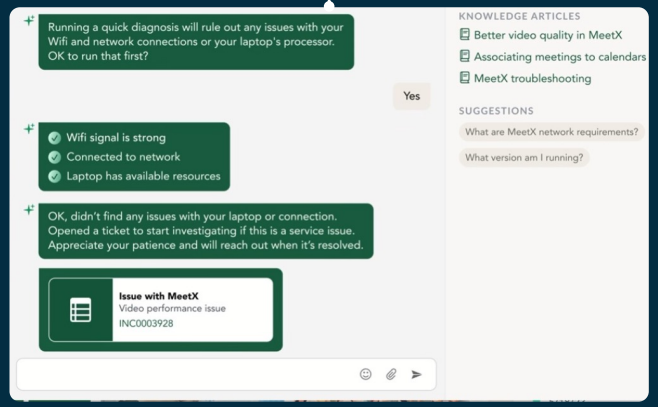
Now Assist

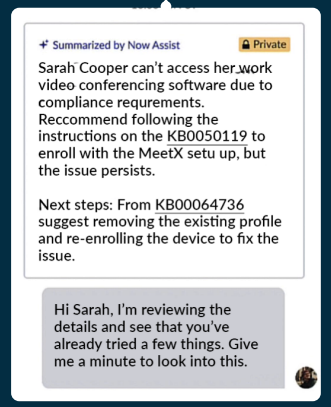
작업 요약

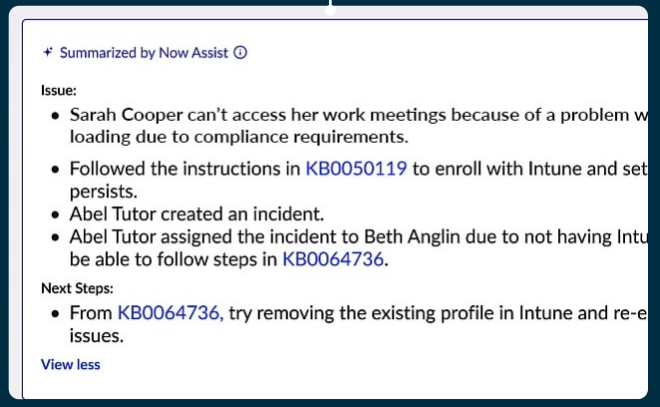
작업 재배정

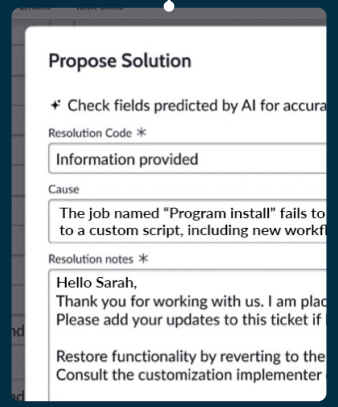
문제해결
해결 요약

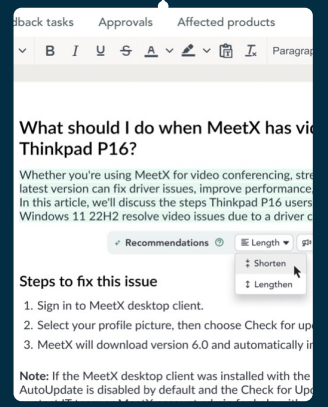
지식 관리
지식 생성











Now Assist 도입 후 실제 비즈니스 효과

Now Assist for ITSM

직원

인시던트 방지 = 연간 $5.5M 절감

54%
생성형 AI 활용으로 매주 인시던트 **$8K** 감소

직원 경험:

56%
Now Assist 요약 결과에 대한 긍정적인 피드백

에이전트

시간 절약:

1/2
인시던트 종결을 위한 해결 메모를 생성하는 시간

단순반복 작업 제거:

최대 **54%**
케이스 요약이 상담원에게 도움이 됨

Now Assist for Creator
쉬운 구성 및 사용자 정의

개발자

혁신 가속화:

52%
생성된 코드에 대한 채택률 (Text-to-Code)

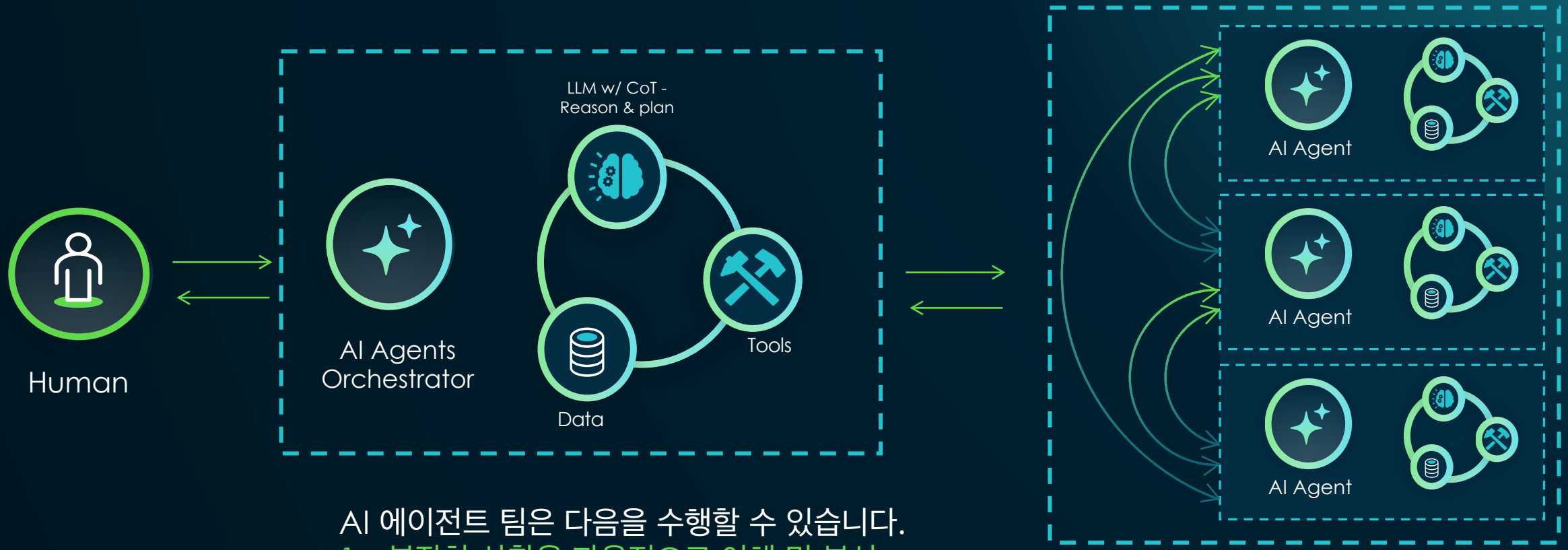


servicenow

* Built using ServiceNow Generative AI Controller

AI Agent, "The Next Wave"

전문화된 자율적인 AI 에이전트는 특정 비즈니스 결과를 효과적으로 달성하기 위해 팀으로 협력

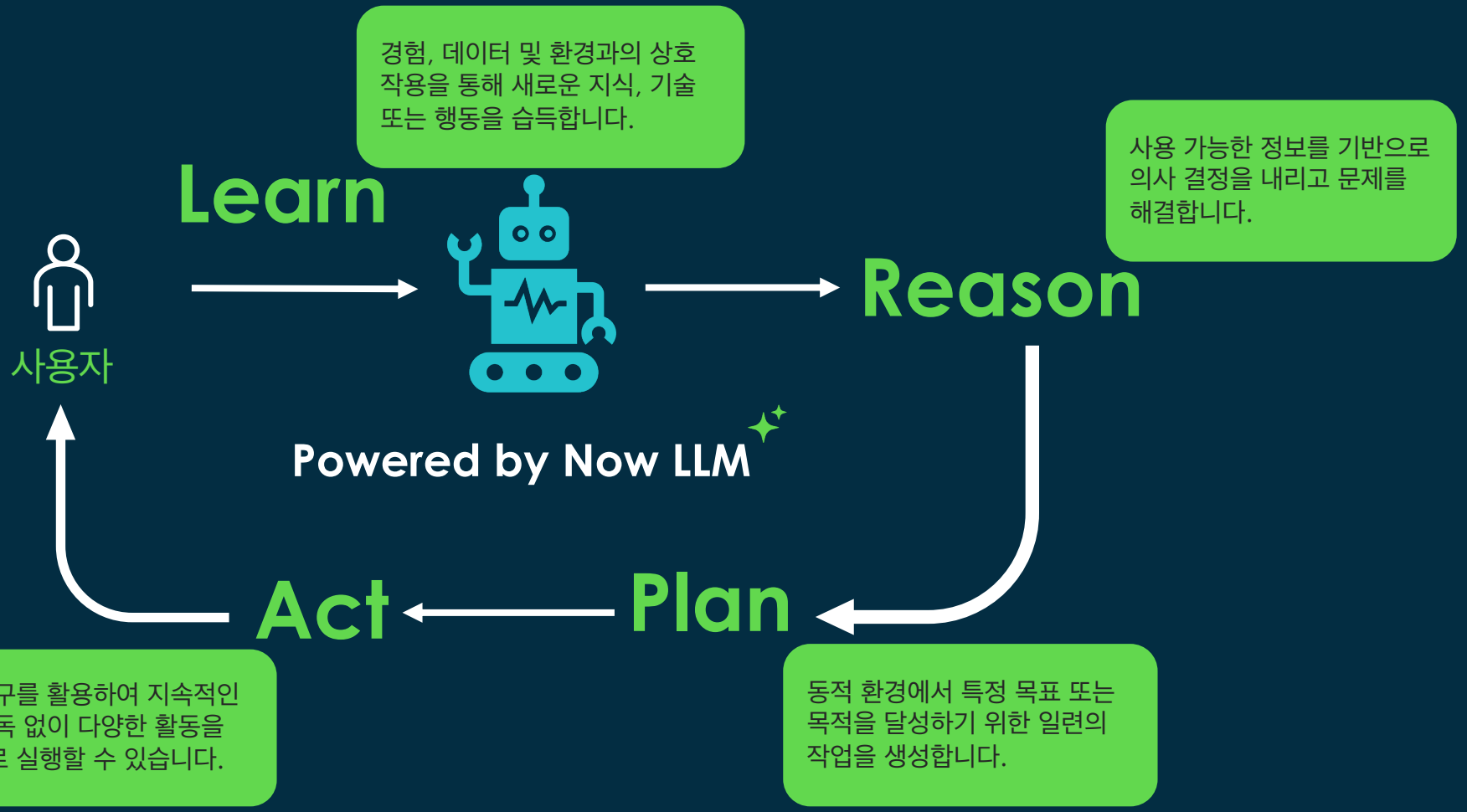


AI 에이전트 팀은 다음을 수행할 수 있습니다.

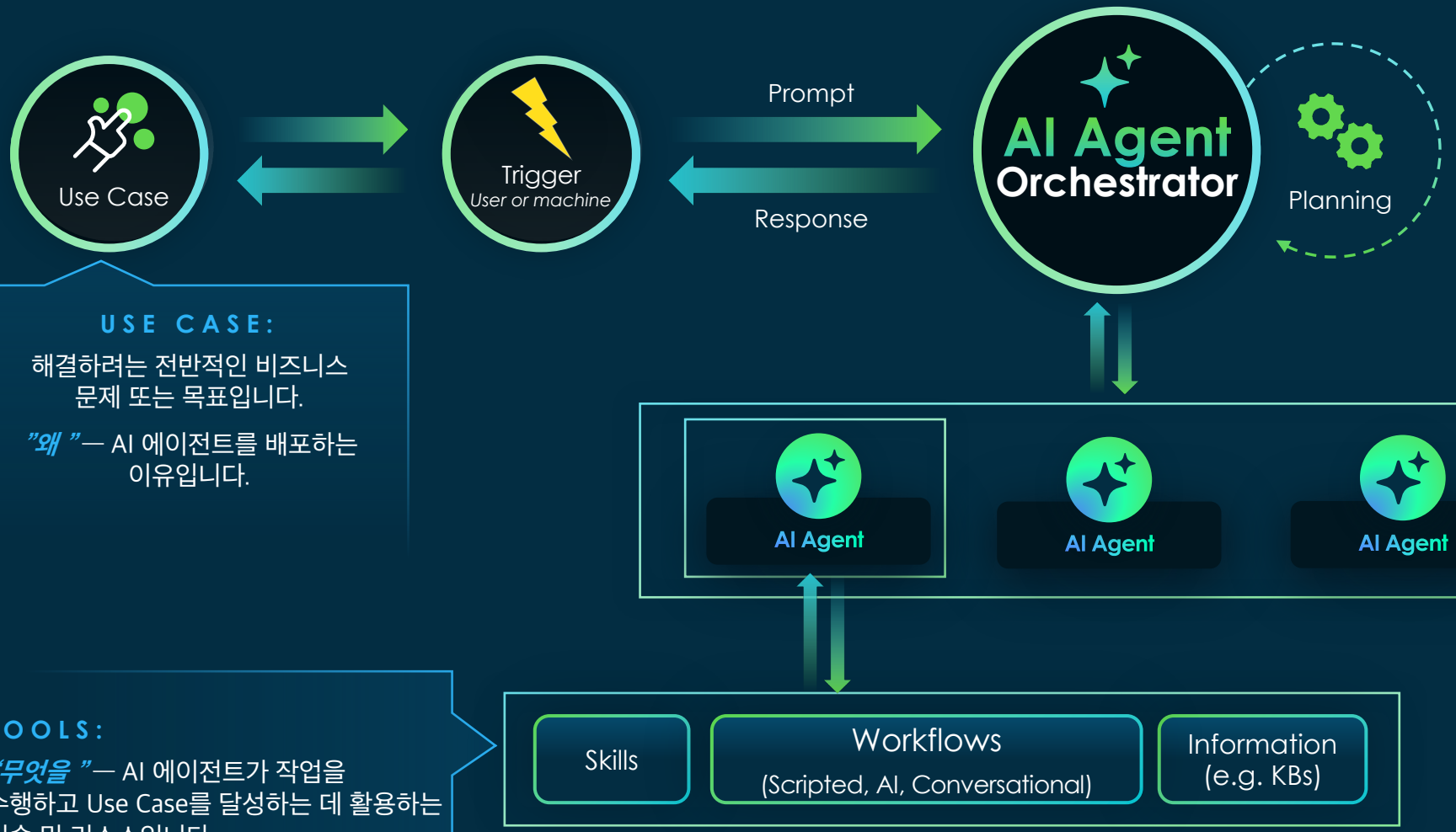
1. 복잡한 상황을 자율적으로 이해 및 분석
2. 전략적 인사이트 수립
3. 비즈니스 목표에 부합하는 작업 실행

AI Agent

주어진 환경과 상호 작용하여 데이터를 수집하고, 결정을 내리고, 특정 목표를 달성하기 위해 인간이 수행해야 할 작업을 완료하는 "자율적인(autonomous)" 시스템



ServiceNow AI Agents



AI AGENT ORCHESTRATOR:

"어떻게" — 오케스트레이터는 계획을 수행하고 AI 에이전트 팀을 이끌고 주어진 Use Case를 해결합니다.

USE CASE:

해결하려는 전반적인 비즈니스 문제 또는 목표입니다.

"왜" — AI 에이전트를 배포하는 이유입니다.

AI AGENT:

"누가" — Use Case를 달성하는 데 도움이 되는 특정 작업을 수행하는 가상 작업자입니다.

AI 에이전트는 플랫폼의 도구(워크플로우, 스킬, 스크립트, KB 등)를 활용하여 작업을 수행합니다.

TOOLS:

"무엇을" — AI 에이전트가 작업을 수행하고 Use Case를 달성하는 데 활용하는 기술 및 리소스입니다.

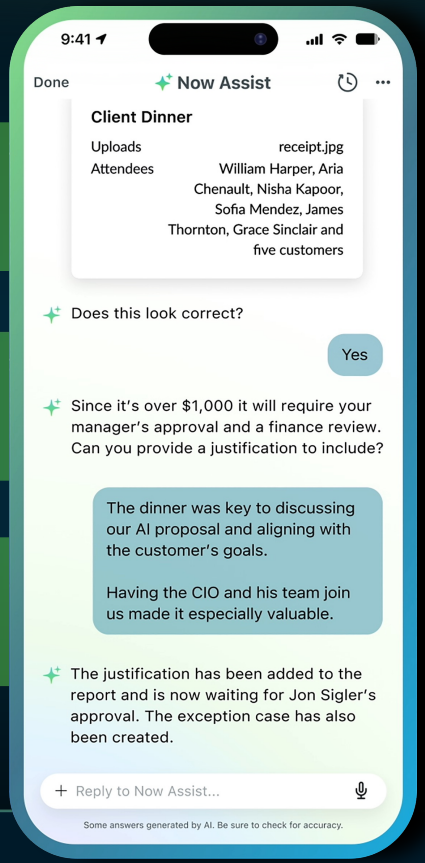
servicenow

AI AGENTS

예측 가능한 결과 제공

기존 업무의 효율 향상 극대화

오케스트레이션을 통해 복잡한 작업 해결

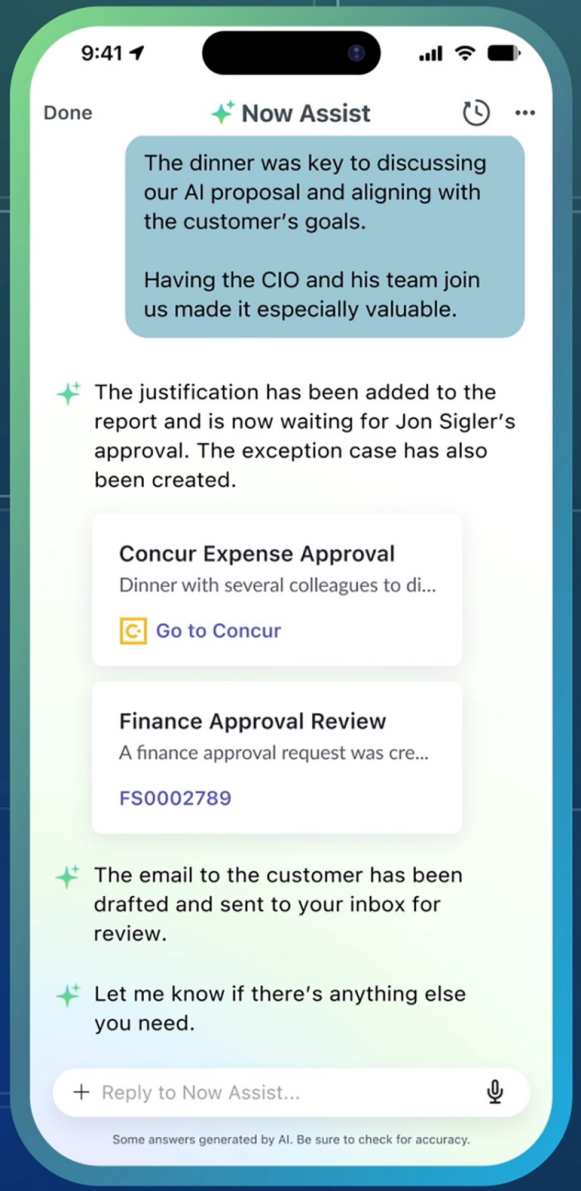




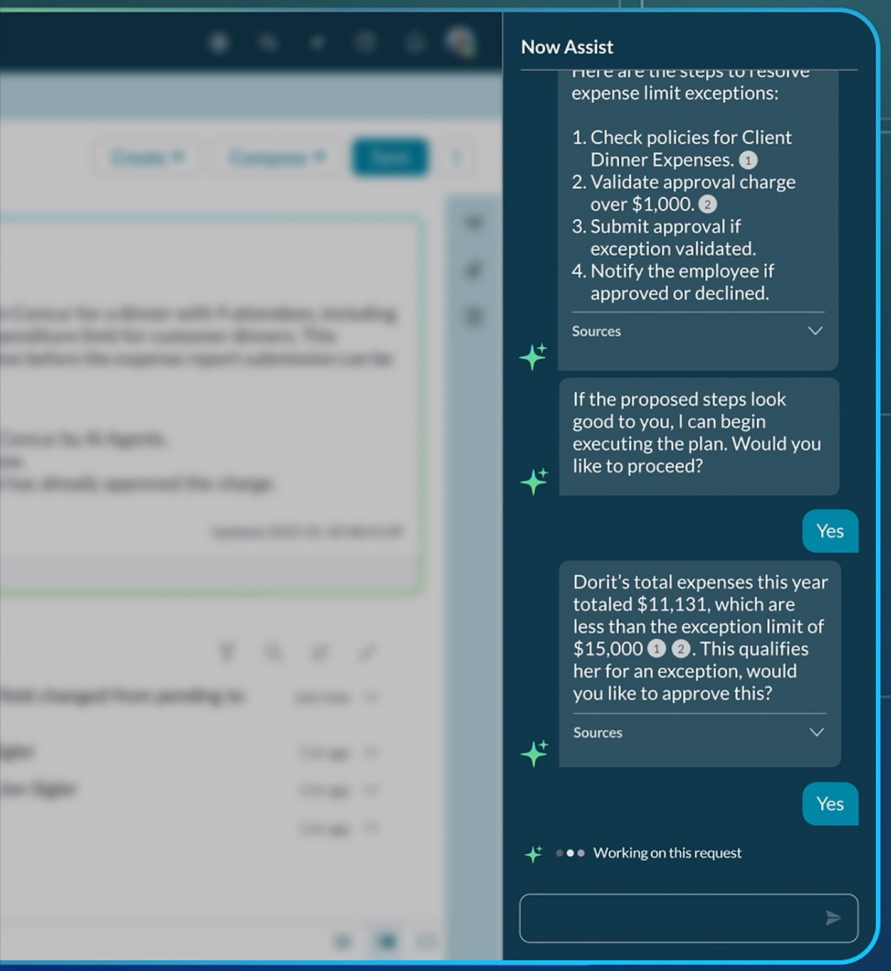
servicenow

AI Agent DEMO #1

비용 제출 및 예외 처리 자동화


9:41
Done
Now Assist
The dinner was key to discussing our AI proposal and aligning with the customer's goals.
Having the CIO and his team join us made it especially valuable.
The justification has been added to the report and is now waiting for Jon Sigler's approval. The exception case has also been created.
Concur Expense Approval
Dinner with several colleagues to di...
Go to Concur
Finance Approval Review
A finance approval request was cre...
FS0002789
The email to the customer has been drafted and sent to your inbox for review.
Let me know if there's anything else you need.
Reply to Now Assist...
Some answers generated by AI. Be sure to check for accuracy.


AI Agent Orchestrator
Create Concur expense report
Draft email to customer
Receipt Manager AI Agent
Org Navigator AI Agent
Policy Auditor AI Agent
Expense Wizard AI Agent
Org Navigator AI Agent
Case Creator AI Agent
Case Triage AI Agent
Content Creation AI Agent



AI Agent Orchestrator

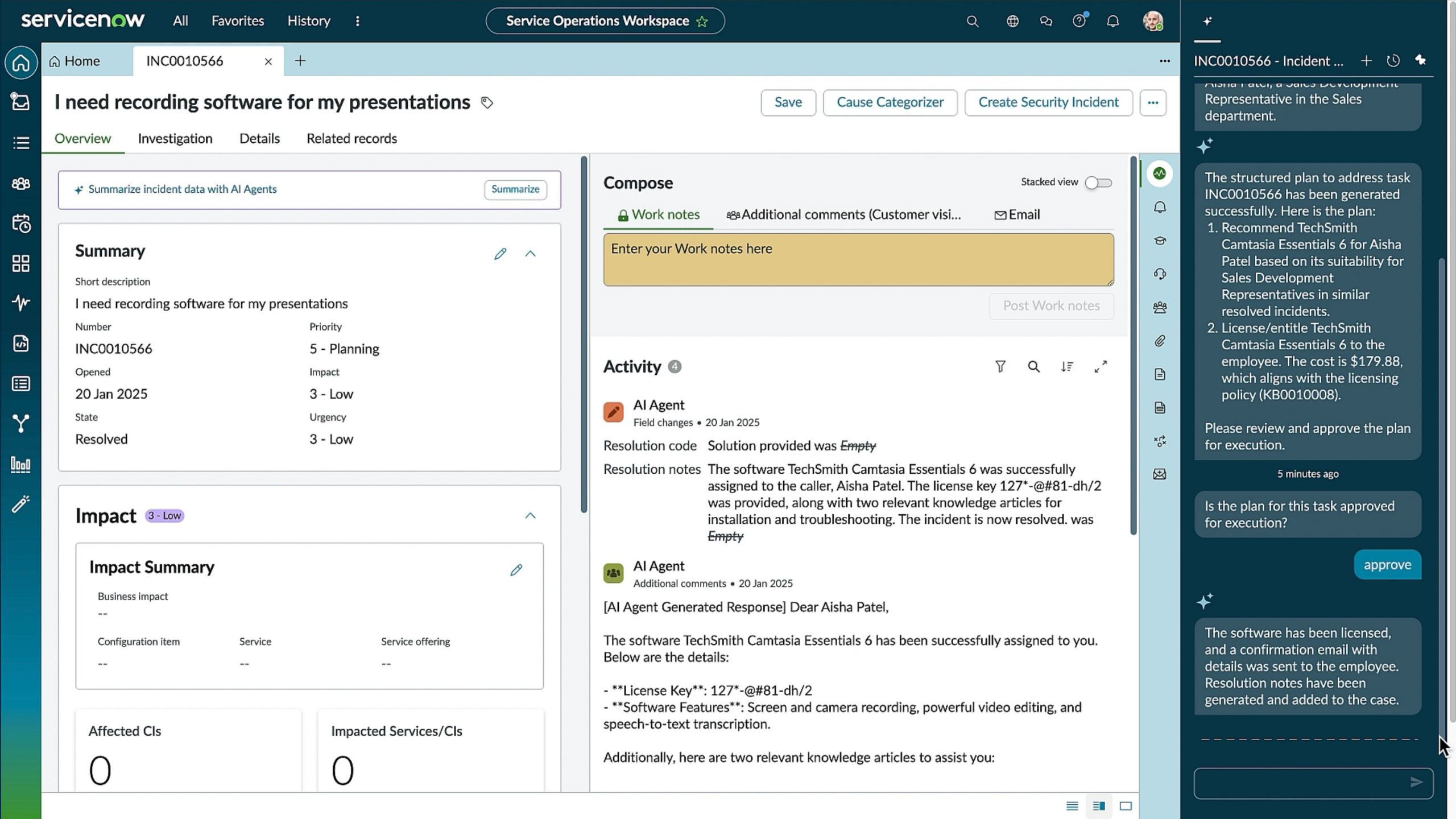
• Validate approval for exception

- Resolution Planner AI Agent
- Policy Auditor AI Agent
- Expense Wizard AI Agent
- Record Manager AI Agent
- Comms AI Agent

servicenow

AI Agent DEMO #2

IT 소프트웨어 제공 자동화 및 AI Agent Studio


servicenow
All
Favorites
History
Service Operations Workspace
Home
INC0010566
I need recording software for my presentations
Save
Cause Categorizer
Create Security Incident
Overview
Investigation
Details
Related records
Summarize incident data with AI Agents
Summarize
Summary
Short description
I need recording software for my presentations
Number
INC0010566
Priority
5 - Planning
Opened
20 Jan 2025
Impact
3 - Low
State
Resolved
Urgency
3 - Low
Impact
3 - Low
Impact Summary
Business impact
--
Configuration item
--
Service
--
Service offering
--
Affected CIs
0
Impacted Services/CIs
0
Compose
Stacked view
Work notes
Additional comments (Customer visi...
Email
Enter your Work notes here
Post Work notes
Activity
4
AI Agent
Field changes • 20 Jan 2025
Resolution code
Solution provided was Empty
Resolution notes
The software TechSmith Camtasia Essentials 6 was successfully assigned to the caller, Aisha Patel. The license key 127*-@#81-dh/2 was provided, along with two relevant knowledge articles for installation and troubleshooting. The incident is now resolved. was Empty
AI Agent
Additional comments • 20 Jan 2025
[AI Agent Generated Response] Dear Aisha Patel,
The software TechSmith Camtasia Essentials 6 has been successfully assigned to you. Below are the details:
- **License Key**: 127*-@#81-dh/2
- **Software Features**: Screen and camera recording, powerful video editing, and speech-to-text transcription.
Additionally, here are two relevant knowledge articles to assist you:
INC0010566 - Incident ...
Representative in the Sales department.
The structured plan to address task INC0010566 has been generated successfully. Here is the plan:
1. Recommend TechSmith Camtasia Essentials 6 for Aisha Patel based on its suitability for Sales Development Representatives in similar resolved incidents.
2. License/entitle TechSmith Camtasia Essentials 6 to the employee. The cost is $179.88, which aligns with the licensing policy (KB0010008).
Please review and approve the plan for execution.
5 minutes ago
Is the plan for this task approved for execution?
approve
The software has been licensed, and a confirmation email with details was sent to the employee. Resolution notes have been generated and added to the case.

AI Agent Studio

Create, manage, and monitor use cases and the AI agents working across your organization.

Templates to get started

Explore templates

Many common use cases and AI agents are available in ready-to-use templates. To get started, open a template, copy it, and modify it as needed to meet the needs of your organization.

Use case Template

Incident Resolution use case

This use case will provide a plan for issue resolution and execute to full resolution

Use case Template

Account Access use case

This team will check appropriate roles and provide account access

AI agent Template

Okta AI agent

Okta AI Agents will assist the user in validating their identity and resetting their Okta access

Steps to success

How to put AI agents to work

AI agents can use a variety of tools to work on the use cases you define. Follow a few key steps to get them working seamlessly across your organization.

View steps

Recently created or edited

Use Cases AI Agents

New

Name	Description	Date added	Status

* What to test: Incident Resolution

* Task: INC0010566

Test

Restart

Testing Dialog Result

Approval is needed to proceed with the next steps.

3 minutes ago

The plan to recommend TechSmith Camtasia Essentials 6 to John Watson has been approved. This decision is based on resolved incidents and knowledge articles, ensuring it aligns with his role and requirements.

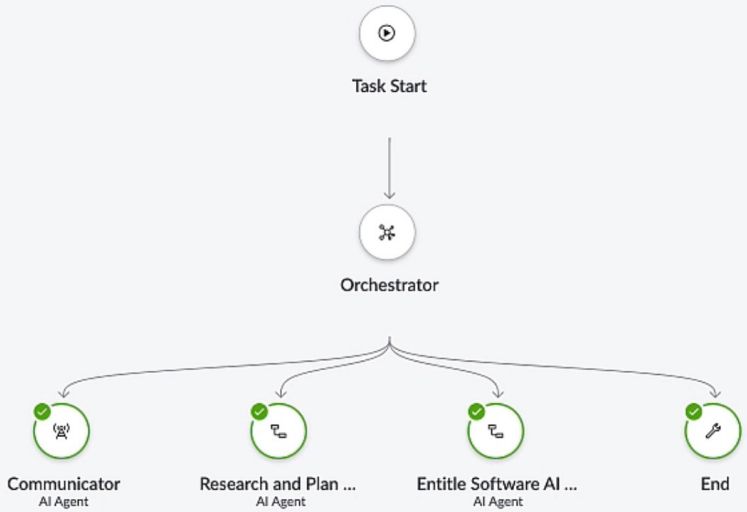
2 minutes ago

The license for TechSmith Camtasia Essentials 6 has been successfully assigned to the user. A new record has been created in the ALM Entitlement User table.

Incident INC0010116 has been updated. TechSmith Camtasia Essentials 6 has been assigned to Aisha Patel, and a license key has been provided. For installation instructions, refer to the knowledge base article on Camtasia software versions and installation.

Incident INC0010116 has been updated with resolution notes, and its resolution state is now set to resolved.

Incident INC0010116 has been fully resolved. All necessary steps, including software assignment, communication, confirmation, and closure, have been completed.



AI agent decision logs

Observe the AI agents as they work to solve the task. Watch their interactions, decisions, and thought processes as they happen in real time.

Orchestrator	Success
Research and Plan Generation AI Agent AI Agent	Success
Orchestrator	Success
Communicator AI Agent	Success
Research and Plan Generation AI Agent AI Agent	Success
Communicator AI Agent	Success
Entitle Software AI Agent AI Agent	Success
Orchestrator	Success
Communicator AI Agent	Success
Entitle Software AI Agent AI Agent	Success
Communicator AI Agent	Success

AI Agent 활용으로 업무와 직원의 효율 극대화



servicenow

비즈니스 트랜스포메이션을 위한 AI 플랫폼



One platform ✦ One data model ✦ Every corner of your business

비즈니스 트랜스포메이션을 위한 AI 플랫폼



servicenow platform

AI	AI Agents & Studio	AI Agent Control Tower	Our models. Your models. Any model.
Workflow	Automation	Analytics	Agentic
Data	**Workflow Data Fabric:** RaptorDB, Integration Hub, Knowledge Graph		

AI and Data Security Governance

Infrastructure: servicenow · Azure · Google Cloud · aws

Systems: splunk> · Microsoft · Atlassian · aws · Databricks · Workday · SAP · Palo Alto Networks · ServiceNow · salesforce · Adobe · Qualtrics XM · Amazon Connect · VISA · Oracle · Snowflake

ServiceNow AI 플랫폼 차별화의 원천

AI

Agentic Intelligence

비즈니스 상황에 맞는
명확한 목적

+

Data

Workflow Data Fabric

엔터프라이즈 데이터를
단일 데이터 모델로 통합

+

Workflows

AI Workflows

비즈니스의 모든 구석구석을
더욱 강력하게

servicenow Platform

단일 플랫폼 | 단일 아키텍처 | 통합된 경험

보안, 개인 정보 보호 및 규정 준수

AI를 활용하여 폭발적인 결과를 달성하기 위한 3가지 제언



AI 플랫폼 접근 방식

AI가 엔터프라이즈 전체에 내재되도록 하는 플랫폼 접근 방식을 취해야 합니다.

전사적 데이터를 통합하고 이해하며 AI가 즉시 활용할 수 있는 기반, 그리고 AI가 비즈니스 구석구석으로 전달될 수 있도록 워크플로우가 유기적으로 돌아가는 단일 플랫폼 환경에서만 AI 전환을 가속화할 수 있고 빠른 ROI 달성을 가능케 합니다. 또한, AI Control Tower 구성을 통해 통합 AI 거버넌스 체계 안에서 수많은 에이전트를 관리 통제해야 합니다.



AI 성공 지표 수립

AI의 성공을 측정하기 위해 하나 또는 두 개의 기업 전체 지표를 수립해야 합니다.

ServiceNow에서는 생산성 측정을 위해 직원 당 수익률을 추적합니다. 또한 속도 (사이클 시간)를 측정합니다. AI가 기업의 모든 워크플로우를 가속화해야 한다고 생각하기 때문에 코드 생성, 고객 문제 해결, 직원 온보딩, 공급망 리팩토링, 주문 처리 등 각 부서에서 여러 속도 지표를 추적합니다.



비즈니스 통찰과 창의적 사고 우선

비즈니스 통찰력과 창의적 사고를 가진, 변화를 주도하는 인재를 우선시 해야 합니다.

AI-first 세계에서는 모든 부서의 워크플로우와 구성원들이 재구성되어야 합니다. 기술 부문에서 전례 없이 빠르게 변화하는 시대지만, 비즈니스를 다음 단계로 이끌어갈 사람은 최신 기술 전문가 뿐만이 아니라, 비즈니스가 어떻게 작동하는지에 대한 실질적인 이해를 가진 창의적이고 미래 지향적인 사람들이 필요합니다.


servicenow