



servicenow

### 기업 소개

서비스나우는 기업이 생산성을 극대화하고 직원과 고객을 위해 몰입도 높은 환경을 조성할 수 있도록 지원하는 클라우드 기반 플랫폼을 통해 업무의 효율성을 극대화합니다.

[www.servicenow.com](http://www.servicenow.com)

### 지역

북미

### 업종

SaaS

### 솔루션 영역

[핵심 애플리케이션 가속화](#)  
[실시간 분석 활성화](#)  
[데이터 보호 현대화](#)

### 사용 중인 제품

[플래시어레이//X\(FlashArray//X\)](#)  
[플래시어레이//C\(FlashArray//C\)](#)  
[플래시블레이드\(FlashBlade™\)](#)  
[퓨어1\(Pure1®\)](#)

# 사람을 최우선으로 생각하는 서비스나우

서비스나우는 사용하기 쉽고 맞춤화가 가능한 디지털 워크플로우 솔루션을 통해 사람 중심의 업무 환경을 개선해나가고 있습니다. 이러한 사람 중심의 가치관 덕분에 매년 40%의 성장률과 99%의 계약 갱신율을 달성할 수 있었습니다.

그러나 성장에는 도전과제가 따르기 마련입니다. 키스 마틴(Keith Martin) 클라우드 용량 엔지니어링 수석 이사는 최근 증가하는 데이터 볼륨과 서비스나우 플랫폼을 이용해 지속적으로 혁신을 추진하는 고객 기반의 확장 속도에 보조를 맞춰야 하는 중대한 문제에 직면했습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해 스토리지 환경을 현대화하는 방안을 검토하게 되었으며, 이 과정에서 주요 클라우드 공급업체로는 처음으로 올플래시 데이터센터로 전환을 하게 되었습니다.

“퓨어스토리지는 비즈니스에 혁신적인 영향을 미쳐, 우리의 마음가짐과 클라우드 인프라 팀의 업무 방식을 완전히 바꾸어 놓고 있습니다.”

**키스 마틴(Keith Martin),**  
 수석 이사,  
 클라우드 용량 엔지니어링,  
 서비스나우

## 서비스나우가 얻은 혜택



지속적인 성장을 위한 기반 마련



고객들이 서비스나우 플랫폼에서 지속적으로 혁신할 수 있도록 지원



인프라 팀을 비즈니스 파트너로 전환

## 도전과제



스토리지 환경이 복잡해 매일 유지관리가 필요했습니다.



디스크 스토리지는 비즈니스의 성장과 고객 요구에 부응할 수 없었습니다



백업 및 복구 속도가 느려 고객의 성능과 가용성이 영향을 받았습니다.

## 결과



고객은 테스트 환경에 4배 더 빠르게 액세스하여 새로운 기능을 더 신속하게 구축할 수 있게 되었습니다.



클라우드 인프라 팀은 연간 관리 시간을 수만 시간 이상 절약했습니다.



소수의 팀으로 10배 더 큰 스토리지 환경을 관리할 수 있게 되었습니다.

## 고객의 혁신 속도에 보조를 맞추기 위한 스토리지를 재고하다

6,200여 고객사에 맞춤형 인스턴스를 지원한다는 것은 결코 쉬운 일이 아닙니다. 서비스나우 엔터프라이즈 클라우드 인프라는 한 시간에 데이터베이스 쿼리 640억 개, HTTP 요청 2억 9,100만 개, API 호출 4천 6백만 개, 그리고 571 테라바이트 규모의 백업 데이터를 처리합니다.

키스 마틴 이사의 역할은 인프라가 고객들을 위해 완벽하게 작동하도록 만드는 것입니다. 여기에는 매달 240만 건의 백업과 5,000건의 데이터베이스를 복구하는 작업이 포함됩니다. 이러한 일련의 프로세스는 고객이 새로운 기능을 구축하며 개발 클론을 생성하는 데 특히 중요합니다. 그러나 시간이 지나면서 작업이 점점 더 어려워졌습니다.

키스는 “레거시 스토리지의 성능과 안정성 문제로 인해 역량이 제한되었다”며 “백업과 복원 프로세스가 느렸고, 디스크 장애가 발생하면 광범위한 환경에 영향을 미치지 않도록 인프라를 컨테이너화하는 데 많은 시간을 투자했다”고 회고합니다.

키스와 그의 팀은 선택의 기로에 섰습니다. 현 상태를 계속 유지한다는 것은 현재의 서비스 수준을 유지하기 위해 지속적으로 용량과 인력을 추가하고 더 많은 시간을 투입해야 한다는 것을 의미했습니다.

키스는 “부자연스러운 방식으로 운영하면서 수준 이하의 스토리지로 현 상태를 유지하려 애를 썼다”고 말합니다.

## 플래시, 고객 경험에 접근하는 방식을 혁신하다

**고속 복구 솔루션**으로 퓨어스토리지 플래시블레이드를 도입하자마자, 데이터센터의 상면 공간과 다운타임이 감소되었고, 복구 시간이 몇 시간 또는 며칠에서 몇 초로 줄었습니다. 이를 통해 기존 팀이 10배 더 큰 스토리지 환경을 관리할 수 있게 되었습니다.

더 빠른 복구 속도를 통해, 서비스나우는 고객에게 테스트 복제본을 4배 더 빨리 전달하고 관리 오버헤드를 제거할 수 있었으며, 매년 수만 시간을 절약하고 있습니다.

키스는 “퓨어스토리지는 비즈니스에 혁신적인 영향을 미쳐, 우리의 마음가짐과 클라우드 인프라 팀의 업무 방식을 완전히 바꾸어 놓았다”고 말합니다.

이후 서비스나우는 모든 운영 백업을 퓨어스토리지의 **플래시블레이드(FlashBlade)**와 **플래시어레이(FlashArray)**로 마이그레이션했으며, 클라우드 공급업체로 최초로 최신 기술을 사용하여 탁월한 고객 환경을 제공하는 올플래시 데이터센터를 구축했습니다.

## 새로운 기술로 미래를 준비하는 서비스나우

키스는 퓨어스토리지 솔루션으로 Splunk, Elastic의 ELK Stack, AI 및 머신러닝 이니셔티브를 지원할 계획입니다. 이는 서비스나우가 끊임없이 변화하는 업계에서 경쟁력을 유지하는 데 도움이 될 것입니다.

그는 “퓨어스토리지는 서비스나우가 경쟁에서 앞서가는 데 큰 도움을 준다”고 말합니다.

[purestorage.com/kr](https://purestorage.com/kr)

+82 2 6001-3330

