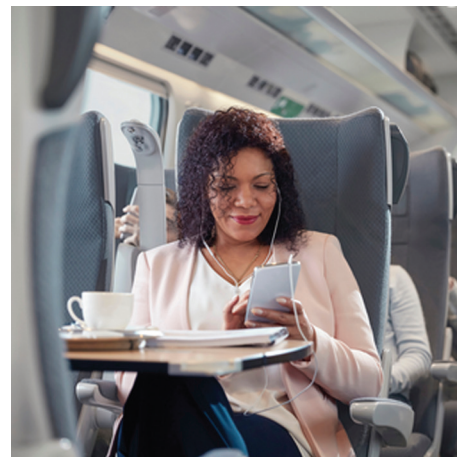


Vodafone Shared Services

Operations Bridge는 차세대 IT 운영 관리에 중요한 역할을 하며 알림을 70% 줄입니다.



개요

Vodafone은 26개 국가에서 사업을 운영하고 55개 이상의 네트워크와 제휴를 맺고 있는 세계 최고의 모바일 통신 제공업체 중 하나입니다. 전 세계적으로 Vodafone은 약 4억4,400만 명의 고객을 보유하고 있습니다.

당면 과제

Vodafone은 선두 자리를 유지하기 위해 새로운 서비스를 시장에 신속하게 제공하고 운영 비용을 완전하게 관리해야 합니다. 대규모 글로벌 IT 인프라로 인해 운영 모델이 파편화되었고, 프로세스에 너무 많은 수작업이 요구됐으며, 고립된 방식으로 작업해야 했습니다. Vodafone Technology Shared Services의 ITOM 솔루션 아키텍트인 Mohammed Shata는 시스템 모니터링을 위해 다양한 톨과 콘솔을 사용하던

시대를 이렇게 회상합니다. "콘솔이 고립되어 있었습니다. 중단을 알리는 알림이 오면 팀은 문제가 발생한 곳이 방화벽, 데이터베이스 또는 여러 콘솔 간에 실행되는 주요 애플리케이션 중에 무엇인지 파악하기 위해 많은 노력을 소비하게 됩니다. 사고가 비즈니스에 미치는 영향을 알 수 없었기 때문에 시스템에 대한 포괄적인 가시성도 없었습니다."

이러한 파편화된 모니터링 모델로 인해 IT는 비즈니스를 효과적으로 지원할 수 없었습니다. "서비스 제공 방식에 대한 투명성이 전혀 없었으며, 비즈니스는 IT가 어떤 가치를 제공했는지에 대한 통찰력을 가지고 있지 않았습니다."라고 Shata가 말했습니다.

Vodafone은 자사 고객들에게 디지털 트랜스포메이션에 관해 이야기하며 자체 IT 주요 성과 지표(KPI)가 비즈니스 매출에 미치는 영향을 파악하는 것이 포괄적인 가시성을 확보하는 데 중요하다는 사실을 깨달았습니다.

해결 방안

Vodafone은 전체 하이브리드 IT 인프라를 확인할 수 있는 하나의 창을 만들기 위해 OpenText™ Operations Bridge를 살펴봤습니다. 이를 통해 Vodafone은 환경에 대한 통합된 포괄적인 뷰를 확보할 수 있었습니다. Operations Bridge는 200개 이상의 톨 통합을 사용할 수 있으므로 전면 교체 없이 정보를 통합하여 하이브리드 IT 인프라를 모니터링할 수 있습니다. 신호에서 잡음을 구분하며 문제 완화에 매달리는 대신 근본 원인에 IT 운영을 집중합니다.



소개

■ **업종**
통신

■ **위치**

Global Vodafone Shared Services

■ **당면 과제**

포괄적인 가시성을 확보하기 위해 하이브리드 IT 모니터링을 자동화함으로써 IT와 비즈니스 사이의 간극을 좁히고 새로운 서비스를 신속하게 제공

■ **제품 및 서비스**

Operations Bridge

■ **성공 포인트**

- + 70%의 알림 감소
- + 이벤트 상관관계 및 통합을 통한 노이즈 수준 감소
- + DevOps 애자일 접근방식을 통한 팀 협업 개선
- + 개발 및 서비스 개선에 대한 집중도 증가

"모니터링을 자동화함으로써 엔지니어들이 실제 개발 및 서비스 개선을 위해 더 많은 시간을 투자할 수 있게 되었습니다. 수 시간이 걸리던 RCA가 이제 자동으로 관리되어 몇 분 안에 끝납니다. Operations Bridge를 구현한 후 알림이 70% 이상 감소한 것을 확인했습니다."

MOHAMMED SHATA

ITOM 솔루션 아키텍트

Vodafone Technology Shared Services

"Operations Bridge는 포괄적인 데이터 수집 접근 방식을 제공함으로써 복잡성을 크게 간소화합니다. 당사의 Vertica 기반 COSO 데이터 레이크가 완전히 운영되면 운영 개선을 위해 고급 운영 분석 및 머신 러닝 알고리즘을 적용할 수 있습니다.

MOHAMMED SHATA

ITOM 솔루션 아키텍트

Vodafone Technology Shared Services

문의하기



Shata에 따르면 이러한 중앙 집중식 가시성이 조직에 실제로 도움이 되었다고 합니다. "당사의 모니터링은 중앙 집중식 Operations Bridge 콘솔이 여러 도메인으로부터 수신한 이벤트를 관리하는 3계층 아키텍처에서 이루어집니다. 우리는 문제 해결을 위한 흐름을 자동화했으며 필요 시 팀 내에서 티켓을 트리거할 수 있습니다. 사고를 감지할 뿐 아니라 이를 상호 연계하여 중복된 이벤트를 제거하고 이벤트 패턴을 일치시켜 관련된 이벤트를 자동으로 종료할 수 있습니다. 우리는 모든 것을 하나의 관점으로 통합하고 진단과 복구를 신속하게 처리합니다."

팀은 모니터링 활동에 분석을 적용합니다. 모니터링 데이터를 기반으로 구축하고 로그 소스를 활용함으로써 Vodafone은 분석 전망 및 기준을 생성합니다. Business Value Dashboard(BVD)는 IT 및 비즈니스 상태에 대한 실시간 통찰력을 제공하며, Splunk와의 양방향 통합을 로그 관리와 운영 분석에 활용합니다. Vodafone은 Vertica 기반 COSO(Collect Once Store Once) 개념을 활용한 메트릭 통합의 잠재력에 격양되어 있습니다.

하이브리드 IT 모니터링에 특화된 Operations Bridge는 개방형 아키텍처를 갖춰 대표적인 기술과 즉시 통합할 수 있습니다. Vodafone의 중앙 집중식 이벤트 모니터링은 AppDynamics, Dynatrace, vCenter with Cloud Optimizer, Oracle Enterprise Manager, BMC Remedy에서 데이터를 가져옵니다.

결과

Operations Bridge를 이용한 자동화된 하이브리드 IT 모니터링 덕분에 통합된 환경의

노이즈 수준이 감소했습니다. 이를 통해 팀들이 더욱 효과적으로 협력할 수 있게 되면서 협업이 증가했고 포괄적인 애플리케이션 수명 주기에 대한 가시성을 확보합니다. Vodafone은 데브옵스 환경을 개선하는 데 매우 관심이 많습니다. Shata는 이렇게 설명합니다. "우리는 Monitoring as Code(MaC)에 관심을 갖고 있습니다. 비즈니스 사례 관점에서의 모니터링을 위한 실질적인 변화가 될 것입니다. 개발자들이 API를 통해 Operations Bridge로 이벤트를 제출하는 기능을 통해 이벤트를 동적으로 구성할 수 있을 것입니다. 이는 저희에게 있어서 확실한 로드맵입니다."

머신 러닝을 활용하는 인공지능 기반 IT 운영 모니터링(AIOPS)도 Vodafone을 위해 제공될 예정입니다. 여기에는 모든 데이터 유형, 이벤트, 토폴로지, 메트릭, 로그에 대한 이상 감지 및 예측 분석이 포함되며 구성이 필요 없습니다.

Shata는 이렇게 결론 내립니다. "모니터링을 자동화함으로써 엔지니어들이 실제 개발 및 서비스 개선을 위해 더 많은 시간을 투자할 수 있게 되었습니다. 수 시간이 걸리던 RCA가 이제 자동으로 관리되어 몇 분 안에 끝납니다. Operations Bridge를 구현한 후 알림이 70% 이상 감소한 것을 확인했습니다. 우리는 앞으로 펼쳐질 기회를 기대하고 있습니다."

자세한 정보

www.opentext.com