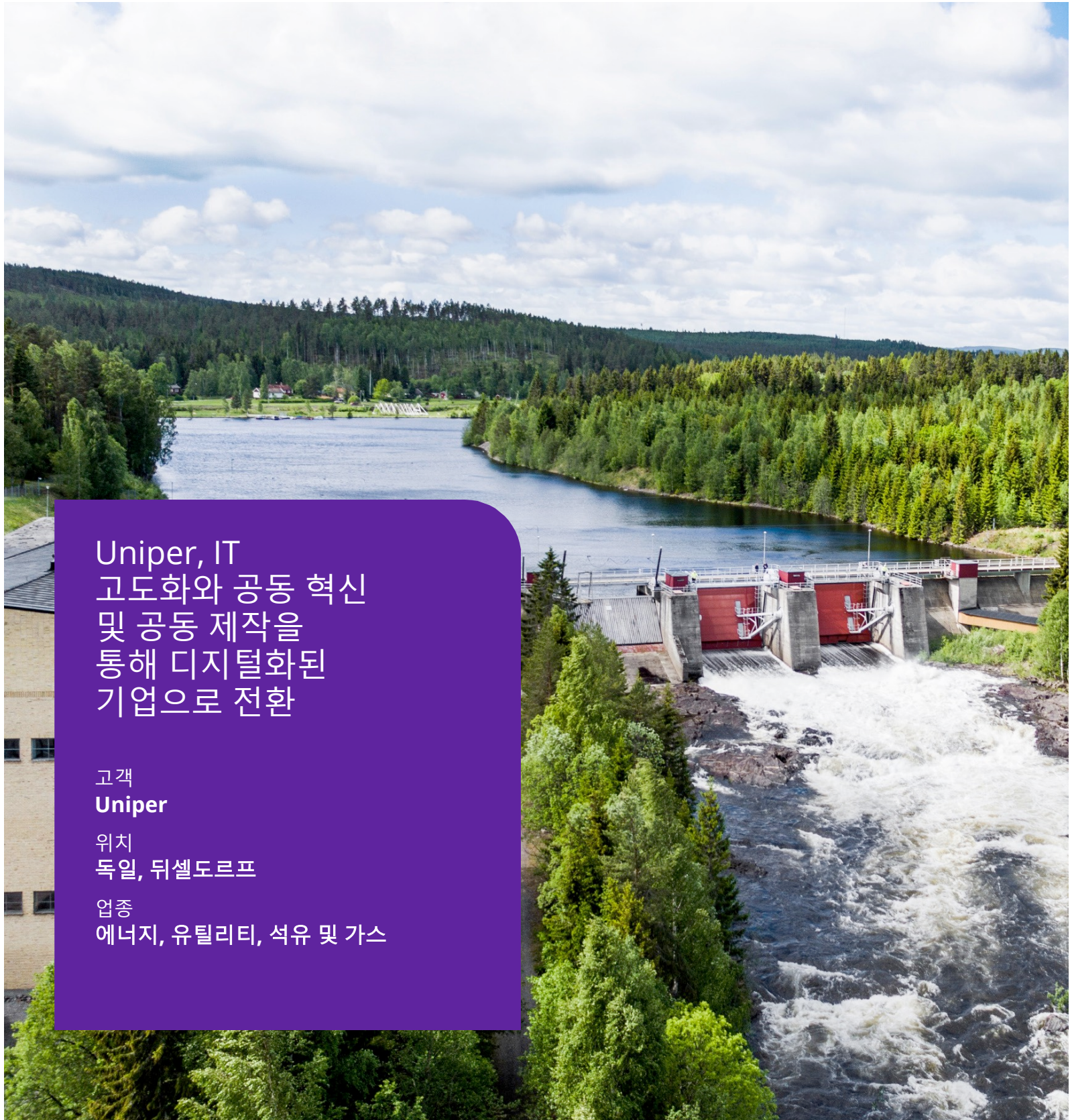


Uniper, IT
고도화와 공동 혁신
및 공동 제작을
통해 디지털화된
기업으로 전환

고객
Uniper

위치
독일, 뒤셀도르프

업종
에너지, 유틸리티, 석유 및 가스





과제

- 에너지 업계의 문제 해결에 맞게 온프레미스 IT 인프라 및 시스템 전환
- E.ON 데이터 센터, IT 지원 및 애플리케이션에서 새로운 디지털 코어로 마이그레이션
- 재택근무 옵션 지원 등 직원들에게 유연한 업무 환경 제공
- SAP 애플리케이션을 클라우드로 마이그레이션, 자동화 강화, 서비스 제공 고도화



해결책

- DXC IT 고도화 서비스(업무 환경 서비스, 클라우드 및 보안 서비스, 애플리케이션 관리, IT 서비스 관리 및 로봇 프로세스 자동화 포함)
- 클라우드 기반의 최신 업무 환경 솔루션 구현으로 시간과 장소에 상관없이 원격 액세스 지원
- 최신 ID와 액세스 관리 서비스로 보안 개선
- 새로운 아이디어와 혁신의 허브 역할을 하는 디지털 랩 설계, 구축, 배포



결과

- 데이터 센터 2개를 클라우드로 마이그레이션, IT 운영 비용 감소, 자동화 강화, 속도 및 보안 개선
- 비즈니스 연속성을 유지하면서 직원 1만 명을 하루 만에 재택근무로 전환
- 유럽 고객에게 맞춤형 솔루션을 제공하는 미래 지향적이고 혁신적인 에너지 공급업체로 전환



Uniper, IT 고도화와 공동 혁신 및 공동 제작을 통해 디지털화된 기업으로 전환

사회 전체에서 화석 연료에 대한 의존도는 줄이고 재생 가능 에너지 의존도를 늘리는 상황에서 에너지 업계는 근본적인 변화를 맞이하고 있습니다. 유럽 최대 규모의 전기 공급업체인 Uniper는 에너지 혁신에 앞장서고 있습니다.

“여러 경쟁업체와 비교하면 Uniper라는 조직은 다른 업체들이 재택근무로 불가능한 업무를 해낼 수 있습니다.”

— **Damian Bunyan**
Uniper, CIO(최고 정보 책임자)

Uniper는 고객 대상 서비스를 개선하면서 선도적인 디지털 업체가 되기 위해 IT를 고도화합니다. 독일 뒤셀도르프에 본사가 있는 Uniper는 2016년 글로벌 에너지 리더인 E.ON에서 분할되었습니다. 유럽이 저탄소 미래를 위해 전환 중인 상황에서 Uniper는 기존의 온프레미스 IT 인프라와 시스템을 “에너지 혁신 강화(Empower Energy Evolution)”를 목표로 하는 기업의 전략을 지원하기 위해 유연한 최신 환경으로 전환하고자 했습니다.

변화 지원

많은 기업에서 전환은 여러 가지 새로운 과제를 낳습니다. Uniper의 CIO(최고 정보 책임자) Damian Bunyan은 “기존의 자산과 함께했던 기존 세계에서 변화하고 새로운 세계로 이동하려면

보다 강력한 방식으로 기술에 접근해야 한다”고 말했습니다.

Uniper는 비즈니스와 시장의 변화에 따라 기존 시스템을 전환하고, IT를 비즈니스에 적합하게 조정하는 등의 과제를 해결해야 했습니다. 또한 조직의 시너지 효과를 늘리고 여러 공급업체를 관리하기 위해 IT 서비스 관리를 간소화하고 안정화하고자 했습니다.

Uniper의 비전을 구현하는 데 도움이 되도록 DXC Technology는 업무 환경 서비스, 클라우드 및 보안 서비스, 애플리케이션 관리, 로봇 프로세스 자동화 등과 같은 DXC Enterprise Technology Stack의 다양한 지원과 서비스를 제공합니다.

강력한 IT 기반에 보다 강력한 IT 운영 구축

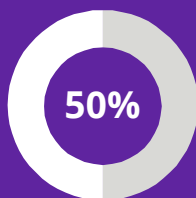
DXC는 자동화와 지속적인 최적화를 통해 기존 IT 분야를 간소화 및 최적화함으로써 전환 이니셔티브의 자금을 절감하는 것으로 시작했습니다. DXC가 Uniper의 기존 애플리케이션과 SAP 환경을 2개의 E.ON 데이터 센터에서 Azure 클라우드로 마이그레이션하여 Uniper는 해당 애플리케이션을 통해 비즈니스 가치를 창출할 수 있었습니다.

초기에 주요 활동 중 하나는 Uniper의 직원 1만 명을 위한 업무 환경을 전환하는 것이었습니다. 직원들이 시간이나 장소와 상관없이 필요할 때 신속하게 재택근무로 전환할 수 있도록 지원하는 것이 핵심 목표였습니다.

주요 개선 사항으로는 최신 사용자 장치인 Microsoft 365, Teams 기반의 완전한 클라우드 관리형 업무 환경이 있습니다. 이는 ServiceNow를 기반으로 Uniper IT 서비스 관리 플랫폼에 완전히 통합되었습니다. DXC의 SIAM(Service Integration and Management) 솔루션은 ServiceNow 전용 글로벌 서비스 데스크와 DXC 지정 SIAM 모듈을 이용하여 구현되었습니다.

보안도 핵심적인 요인이었습니다. DXC는 최신 엔드포인트 보안 및 보호 모델을 제공하고, DXC의 관리형 보안 서비스로 지원되는 Uniper의 ID 관리 솔루션을 업데이트했습니다. 이 솔루션에 포함된 개방형 아키텍처는 향후 디지털 ID 및 보안 관련 요구 사항을 지원합니다. DXC는 빠른 DevOps 제공 모델에서 작동하도록 설계된 장치 서비스를 포함한 클라우드 기반의 업무 환경 솔루션의 배포도 지원했습니다.

직원들은 보안이나 성능의 저하 없이 중요한 모든 비즈니스 애플리케이션을 간편하게 이용할 수 있게 되었습니다. 또한 2020년 정부의 자택 대기 명령 후 Uniper 직원들은 DXC의 업무 환경 솔루션을 활용하여 하루 만에 재택근무로 전환했습니다. Uniper는 신종 코로나 바이러스 사태에도 중단 없이 비즈니스 연속성을 유지하는 동시에 직원들의 협업 효과 및 생산성 향상도 지원했습니다.



“2020년 같은 기간에 그 전년도와 비교하여 심각도가 1, 2, 3, 4등급인 인시던트가 50% 감소했습니다.”

– **Damian Bunyan**
Uniper, CIO(최고 정보 책임자)



이 솔루션은 첫 달에 190개의
인시던트를 자동으로
해결했으며, 이는 에이전트 한
명이 수동으로 작업하는 양과
동일합니다.



“수동으로 티켓을 발행할
필요 없이 반복 작업을
자동화하고, 문제를
감지하고 해결함으로써
사용자와 지원 에이전트는
더 중요한 일에 집중할 수
있게 되었습니다.”

— **Craig Brereton**

Uniper, 최종 사용자 IT 서비스
책임자

Bunyan은 다음과 같이 말합니다. “여러
경쟁업체와 비교하면 Uniper라는 조직은
다른 업체들이 재택근무로 불가능한
업무를 해낼 수 있습니다. 바로 직원들과
사회를 보호하는 길입니다.”

자동화는 Uniper가 업무 환경 서비스를
고도화하는 작업의 기반이 됩니다.
Uniper와 DXC는 최근 구축한 Actionable
Moment Engine을 포함하여 다수의
자동화 이니셔티브를 함께 진행했습니다.

Uniper의 최종 사용자 IT 서비스 책임자
Craig Brereton은 이렇게 말합니다.

“수동으로 티켓을 발행할 필요 없이 반복
작업을 자동화하고, 문제를 감지 및
해결함으로써 사용자와 지원 에이전트는
더 중요한 일에 집중할 수 있게
되었습니다.”

이 엔진의 첫 번째 자동화 작업은 보안
컴플라이언스 문제에 집중합니다.
장치에 있는 회사의 데이터는 Microsoft
BitLocker 암호화 기능으로 보호되지만,
적은 수의 장치에는 적용되지 않으며,
재활성화가 필요합니다. 일반적으로

지원 에이전트가 해당 문제를 탐지하고,
사용자에게 연락하며, 약속을 예약하고,
장치의 암호화를 수정하는 동시에,
인시던트 티켓에 이 모든 활동을
기록해야 합니다. 이제 이러한 모든
단계가 완전히 자동화되었습니다.
Actionable Moment Engine이 문제를
탐지하고, Teams 챗봇을 통해 사용자에게
연락하고, ServiceNow 티켓의 문서화를
포함한 문제 해결 작업을 수행하여
비활성화 상태로 남아 있는 장치가 없도록
보장합니다.

이 솔루션은 첫 달에 190개의
인시던트를 자동으로 해결했으며, 이는
에이전트 한 명이 수동으로 작업하는
양과 동일합니다. “사용자 생산성
저하를 방지하고 지원팀의 수동 작업을
줄이기 위해 자동화를 적용하는 첫 번째
사용 사례” 라고 Brereton이
덧붙였습니다.

모듈형 솔루션을 다른 장치 컴플라이언스
문제에 간편하게 적용하고 사용자 환경을
개선할 수 있습니다.

혁신에 집중

또한 DXC는 Uniper가 혁신의 핵심이자 아이디어를 개발하고 창의적인 솔루션을 작업할 때 허브 역할을 하는 Digital Lab을 구현할 때도 도움을 주었습니다. Uniper는 프로그램을 시작하면서 영국 뉴캐슬에 있는 DXC Innovation Center에 방문하고, Envision 워크샵에 참여하여 Uniper의 Digital Lab 계획을 구성했습니다. DXC는 디자인 사고와 애자일 원칙을 활용하여 DXC와 같은 파트너 및 공급업체와의 공동 제작 및 공동 개발을 위한 플랫폼 역할을 하는 랩을 구축하도록 지원했습니다.

Uniper Digital Lab은 유럽을 비롯한 전 세계 여러 지역에 있는 Uniper의 전원 스테이션 및 시설에 대한 마지막 순간 위험 평가 절차를 간소화하는 모바일 앱 프로토타입을 포함한

다수의 혁신을 도입했습니다. 이 솔루션으로 서류 업무와 수동 작업을 줄여 사고나 부상의 위험을 줄일 수 있습니다.

또 다른 목표는 업무 핵심 애플리케이션을 퍼블릭 클라우드로 이동하는 것이었습니다. DXC는 Microsoft Azure Cloud에서 미션 크리티컬 SAP 시스템을 포함한 핵심 환경과 작업의 마이그레이션을 지원하는 데 중요한 역할을 했습니다. DXC는 애플리케이션 합리화도 지원했습니다. 마이그레이션할 대상을 식별하면서 애플리케이션의 약 3분의 1이 필요하지 않은 것으로 확인되어 이를 삭제하고 더 작고 간소화된 점유 면적을 구축했습니다.

1만 명

하루 만에 재택근무로 전환한
직원 수

2개

클라우드로
마이그레이션한 데이터
센터 수



“고도화뿐만 아니라 자동화 수준으로의 변화를 통해 안정성, 속도, 컴플라이언스, 핵심 인프라를 보호하는 보안까지 극대화할 수 있습니다.”

– **Damian Bunyan**

Uniper, CIO(최고 정보 책임자)

“모든 것을 처음부터 설계하고 있습니다. 이러한
시점에서 이미 같은 과정을 거치고 경험해본 DXC
Technology와 같은 파트너는 매우 중요합니다.”

– **Damian Bunyan**, Uniper, CIO(최고 정보 책임자)



이와 동시에 DXC는 Uniper가 RPA(로봇 프로세스 자동화)를 도입하고 고객의 요금 청구 및 조정을 포함한 다양한 프로세스에 필요한 수동 거래를 줄임으로써 효율성을 높이는 데 도움을 주고 있습니다. DXC RPA 팀이 Uniper의 Robotic Center of Excellence팀과 협업하여 복잡한 자동화를 설계, 개발, 테스트, 배포하고, Uniper로 이전된 RPA 시스템을 안정화하도록 지원합니다.

Uniper의 전환을 지원하는 것은 기술만이 아닙니다. 문화도 중요한 역할을 합니다. 모든 서비스를 지원하는 “새로운 DXC”가 애자일, 린(LEAN), DevOps 원칙을 바탕으로 하는 디지털 제공 모델을 제공합니다. 이러한 새로운 업무 방식은 더 유연하고 자동화된 가치 기반의 Uniper IT 운영을 지원하는 또 하나의 중요한 요인입니다.

Bunyan은 IT 고도화 프로그램이 많은 이점을 제공한다고 말합니다.

“고도화뿐만 아니라 자동화 수준으로의 변화를 통해 안정성, 속도, 컴플라이언스, 핵심 인프라를 보호하는 보안까지 극대화할 수 있습니다.” Bunyan은 Uniper의 IT 인프라가 이제 클라우드 기반의 자동화 로봇으로 실행하게 되어 효율성이 훨씬 더 개선되었다고 덧붙였습니다.



Uniper의 전환을 지원하는 것은
기술만이 아닙니다. 문화도 중요한
역할을 합니다.

성공적인 여정

Uniper는 이러한 이점을 활용하여 혁신적인 솔루션을 구현하고, 중요한 시기에 비즈니스 연속성을 보장하고, 운영과 비용을 최적화합니다. 디지털 서비스가 개선되어 내부의 직원뿐 아니라 에너지 소비자를 포함한 사용자의 만족도도 향상되었습니다. 동시에 새로운 자동화된 프로세스로 작업자 오류가 감소하고, 예측 가능성이 개선되어 공장에서도 인시던트가 감소했습니다.

이번 전환은 에너지 업계에서 Uniper의 리더십을 강화하는 데에도 도움이 되었습니다. 이제 Uniper는 유연성을 확보하여 공장에서 고객이 안정적으로 충분한 전력을 공급받도록 보장할 수 있습니다. 운영 간소화를 통해 맞춤형 솔루션을 제공하고, 고객이 복잡한 문제를 걱정할 필요가 없도록 지원할 수 있습니다.

Bunyan은 이렇게 말합니다. “다수의 CIO가 Uniper의 성과를 확인하고자 합니다. Uniper가 평판을 쌓고 사람들도 인정하기 시작했다는 것은 좋은 일입니다.” Uniper의

“Empower the Energy Evolution” 전략은 쉬운 작업이 아닙니다. Uniper의 CIO는 믿을 수 있는 기술 기업과 함께해야 한다고 말합니다.

“새로운 세계로의 기술 여정은 완전히 새로운 경험이었습니다. 모든 것을 처음부터 설계하고 있습니다. 이러한 시점에서 이미 같은 과정을 거치고 경험해본 DXC Technology와 같은 파트너는 매우 중요합니다.”

자세히 알아보기

dxc.com/energy-utilities-oil-and-gas

중요한 인사이트
확인하기

dxc.com/optin

