

연비용 약 13억 원 절감

도입 효과 및 결과

- 일일 12TB 로그 수집에 데이터 티어링 적용하여 약 13억원 절감
- 지난 12개월 동안 GB당 비용 60% 절감
- 4,000명 사용자를 위한 확장 가능한 로그 데이터 분석 지원
- 워크플로 효율성 개선으로 1년 동안 3,300 풀타임 근무 시간(FTE) 절약
- 연 5,000시간 이상의 이슈 해결 시간 단축

infor

Cloud 환경

AWS
마이크로소프트 애저

Sumo Logic 제품

어플리케이션 옴니버빌리티(APM)
인프라 모니터링
소프트웨어 딜리버리 최적화
클라우드 보안 모니터링 및 분석

적용 사례

어플리케이션 현대화

도전 과제

선제적이고 비즈니스 중심적인 전략을 구현하기 위해서, Infor는 확장 가능한 로그 모니터링 및 관리 솔루션이 필요했습니다.

Infor는 고객이 비즈니스 전반에 걸친 디지털 혁신을 지원하고, 제품개발 및 출시가 사용자 경험에 끼치는 영향을 이해하기 위해, 정확한 데이터와 통합적인 인사이트가 필요했습니다. 소프트웨어 제공이 핵심 비즈니스이므로, 이슈가 발생했을 때 지원팀이 빠르게 이슈를 분석하고, 고객에게 빠른 이슈 처리 및 해결을 제공하기 위해, 신속한 로그 데이터 접근이 필요하였습니다.

선제적이고, 비즈니스 중심적인 전략을 펼치기 위해, Infor는 확장 가능한 로그 분석 및 관리 솔루션이 필요했습니다. Infor의 서비스 안정성 아키텍처(SRE) 팀장 이완 이싱(Iwan Eising)은 “개발, 인프라, 운영 환경에 대한 우수한 가시성과 추세 데이터를 확보하는 것은, 빠른 지적 비즈니스 의사 결정의 필수적인 요소입니다. 이를 위해서는 로그 데이터 집계 및 분석을 위한 전략적 파트너가 필요했고, 이를 위해 Sumo Logic을 선택했습니다.” 라고 말했다.

솔루션

Infor는 다양한 기업의 솔루션을 검토했지만, 우수한 확장성을 기반으로 일평균 12TB의 로그 데이터를 지원하는 Sumo Logic의 강력한 클라우드 네이티브 플랫폼을 채택했습니다. Infor는 DevOps, 정보 보안, 인프라 및 기타 팀 등 전반에 걸친 세분화된 가시성 확보를 위해, 로그 모니터링 및 텔레메트리(Telemetry) 데이터의 통합에 대한 비전을 이루고자 Sumo Logic을 선택했습니다.



INDUSTRY

엔터프라이즈 소프트웨어

ABOUT SAMSUNG ELECTRONICS

2002년에 설립되어 전 세계에 지사를 두고 있는 Infor는 항공우주, 방위, 의료, 호텔, 인적 자원 관리 및 자동차 산업을 위한 엔터프라이즈 전사자원관리(ERP)를 제공하는 선도적인 기업입니다. 고객에게 확장성과 고품질 고객 경험을 보장하기 위해 클라우드 우선 전략을 기반으로 AWS 및 Microsoft Azure에서 5,800만 명 이상의 사용자를 지원하고 있습니다.

도입 이후 결과 수치

12TB

일평균 로그 수집량

도입 효과

실시간 가시성 확보로 문제 해결 가속화 및 소프트웨어 품질 향상

DevOps 팀은 Sumo Logic 플랫폼을 도입해 데이터와 대시보드 분석을 활용하여 개발 및 출시 주기가 제품 성능에 미치는 영향을 관리합니다. 민첩한 소프트웨어 출시 주기를 통해, Infor는 매월 업데이트 사항을 공유했고, 이는 회사가 전체 엔터프라이즈 소프트웨어 스펙트럼에 걸쳐 지속적인 혁신을 실현할 수 있도록 도왔습니다. Sumo Logic 도입 전에는 DevOps 팀이 새로운 이슈들을 조사하고, 3개월 전에 변경된 코드가 발생한 이슈의 원인으로 찾아내는 등, 문제의 근본적인 원인을 찾는 데 어려움을 겪었습니다.

아이싱(Eising)은 “이제 DevOps 팀은 더 빠르게 문제를 분석하고 효과적으로 소프트웨어 이슈를 해결할 수 있습니다. Sumo Logic 이 현재 및 과거 데이터에 대한 실시간 액세스를 제공해서, 우리의 소프트웨어 엔지니어가 쿼리를 통해, 신속하게 코드 이슈의 원인을 파악할 수 있고, 이를 통해 현재 발생한 이슈와 몇 달 전에 변경된 코드의 연관성을 더욱 쉽게 이해할 수 있습니다”고 말했습니다.

플랫폼의 유연하고 신속한 검색 기능으로, 엔지니어는 효율적인 이슈의 근본 원인 파악 및 해결을 빠르게 진행하며, 개선 사항을 빨리 반영하고, 문제 처리 시간을 단축할 수 있습니다. 결과적으로 분석 속도가 가속화되고, 개발자의 생산성이 향상되며, 고객 경험이 개선되는 효과가 있습니다. Sumo Logic을 개발 관련 이슈를 처리하고 해결하는 과정에 활용함으로써, Infor는 1년에 3,300시간 이상을 절약했고, 이러한 효율성을 통해 DevOps 팀을 고부가가치 작업에 투입할 수 있게 되었습니다.

도입 이후 결과 수치

3,300h

개발 이슈 식별 및
해결 소요 시간 절감

5,000h

서비스 이슈 대응
소요 시간 절감

3명

풀타임 근무자 3명의
업무량 절감

분산형 거버넌스 모델로 사용자 역량 강화

Infor는 셀프서비스 전략인 분산형 거버넌스 모델로 직원의 역량을 강화하여, 조직 전체의 사용자가 Sumo Logic으로 모니터링을 쉽게 가동하여, 보다 정보에 입각한 효율적이고 지능적인 비즈니스 결정에 필요한 데이터와 통찰력에 접근할 수 있도록 했습니다.

Infor가 서비스 포트폴리오상에서 클라우드를 고도화하면서, 로그 데이터 분석 또한 비즈니스 운영 지원을 제공하는 모델로 고도화되고, 전환되었습니다. 그 결과로써, 기존에는 Sumo Logic 플랫폼을 제품 분석 위주로 사용했으나, 이후에는 더 선제적이고 통합적인 고객 경험 분석에 활용하면서, 제품 품질과 고객 만족도가 지속해 개선되는 효과를 거두었습니다.

아이싱(Eising)은 “비즈니스 중심의 데이터 분석 접근 방식으로 전환하면서, 전사에 걸친 Sumo Logic 사용자들은 동일한 표준과 규칙을 준수하여, 한 팀에서 생성한 로그를 다른 팀이 처리할 수 있는 기반이 되었습니다.”라고 말했습니다.

전략적 운영 도구인 Sumo Logic의 활용도로 모델의 성공을 측정하며, Infor는 큰 성과를 거두고 있습니다. 120개 DevOps 팀의 4,000명의 사용자가 Sumo Logic의 로그 데이터 분석 및 대시보드를 활용해 업무를 수행하고 있습니다.



“로그 분석가에게 가장 중요한 데이터를 결정할 수 있도록 권한을 부여하여 지난 12개월 동안 GB당 가격이 60% 감소했다. 2021년에는 로그 수집은 두 배로 늘어났지만, 비용 인상률은 10%에 그쳤으며, 약 13억 원 상당의 비용을 절감하는 쾌거를 거두었다.”

이완 아이싱(Iwan Eising)
서비스 안정성 아키텍처 부문 팀장

Sumo Logic의 데이터 티어링 적용으로 비용 효율성 달성

분산된 셀프서비스 모델이 도입되면서, 관리 감독 프로세스가 부재한 상황에서 데이터 수집 비용이 기하급수적으로 증가할 것이라는 우려가 있었습니다. 이를 효율적으로 관리하기 위해 Infor는 협업 모델을 구축하여, 120개 부서의 책임자가 부서별 데이터 분석 및 조정과 데이터 예산을 관리하도록 했습니다.

각 책임자들은 Sumo Logic의 데이터 티어링 기능을 전략적으로 활용하여 비용을 최적화하고, 방대한 양의 데이터를 검색과 활용이 용이한 방식으로 저장하기 위해, 비용 효율적인 인프리퀀트(Infrequent) 티어의 이점을 활용하고, 실시간 대시보드가 이용가능한 컨티뉴어스(Continuous)티어를 활용하는 등의 방법으로 적정 수준의 데이터 액세스와 검색 성능을 유지했습니다. Sumo Logic의 티어링 기능을 활용하여, 폭발적인 비용 급증에 대한 염려 없이 꾸준히 증가하는 다양한 종류의 데이터 소스에 대한 분석을 최적화할 수 있습니다.

가시성 확보로 고객 이슈에 대한 신속한 대응

플랫폼의 간단한 구문과 빠른 쿼리 응답을 통해, 기술 지원팀은 상위 기술 지원팀이나 제품 개발팀으로 복잡한 고객 이슈를 전달하지 않고, 실시간으로 관련 데이터를 쉽고 빠르게 찾아 고객 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다. 이러한 효율성을 통해, 문제 해결에 소요되는 시간을 1년간 5,000시간 이상 감축했으며, 이는 직원 세 명의 연간 근무 시간에 해당합니다.

아이싱은 “비정형 이벤트에 대한 지속적인 로깅을 미리 설정해, 고객 이슈를 더욱 효율적으로 관리할 수 있습니다. 고객 이슈가 발생하면 지원팀은 관련성이 없거나 불필요한 데이터를 찾아보지 않고, 필요한 답변을 신속하게 확보할 수 있습니다.”라고 말했습니다.

도입 이후 결과 수치

60%

12개월 간 GB당
비용 절감 수준

80%

프로덕트 로그에 소요된
비용 절감 수준

약 13억 원

비용 절감 총액

신뢰할 수 있는 협업 파트너십으로 미래 구축

의미 있는 데이터 인사이트를 확보하는 것 이외에도, Infor는 Sumo Logic을 통해 고품질의 고객 경험을 제공하고 있습니다. 아이싱은 “Sumo Logic 과의 협업은 우리에게 자신감을 불어넣습니다. Sumo Logic 과 꾸준히 소통하고 있고, Sumo Logic 이 우리의 필요를 면밀히 파악하여 협력할 것이라 생각하며, 이는 진정한 파트너십에 대한 방증이라고 생각합니다” 며, “우리가 이점을 극대화하는 방식으로 새로운 사용 사례를 구축하고자 할 때, Sumo Logic 과 솔루션 도입을 위해 함께 협력할 수 있다는 확신이 있습니다.” 라고 말했습니다.

더 보기

Infor, 분산형 거버넌스 모델로
수백만 달러 절감

[여기에서 확인해보세요](#)

