



Bespin Global AlertOps 소개서

2021.05

이벤트 통합 관리를 위한 가장 완벽한 파트너

Incident Management System은 단순히 인시던트 통합 관리 툴이 아닌 시장의 변화에 빠르게 대응함으로써 향상된 고객 경험을 제공할 수 있는 디지털 트랜스포메이션 관점에서 접근해야 합니다. 이를 위해서는 AI 및 클라우드 서비스를 추가하여 데이터에 더 쉽게 액세스하고 기존 프로세스의 현대화를 지원할 수 있는 믿을 수 있는 파트너와 함께 해야 합니다.

- 디지털 트랜스포메이션 선도 기업 - 아시아 유일의 가트너 매직퀵드런트 **Leader Group**
- 모든 클라우드(AWS, Azure, GCP, Alibaba Cloud, Tencent Cloud 등)에 대한 환경 지원 및 AI/ML에 특화된 솔루션을 제공 할 수 있는 국내 유일의 클라우드 전문 기업
- 데이터를 전문적으로 다루는 **3개의 Technical Engineer** 조직 보유 - **Data Store** 서비스 전문팀, 데이터 분석 전문팀, 빅데이터 기반의 데이터 처리 전문팀

24/7 운영을 위한 고객의 Pain Point





이벤트 통합 인지 플랫폼

AlertNow SaaS

모니터링 틀에서부터 사용자까지 전달되는 과정

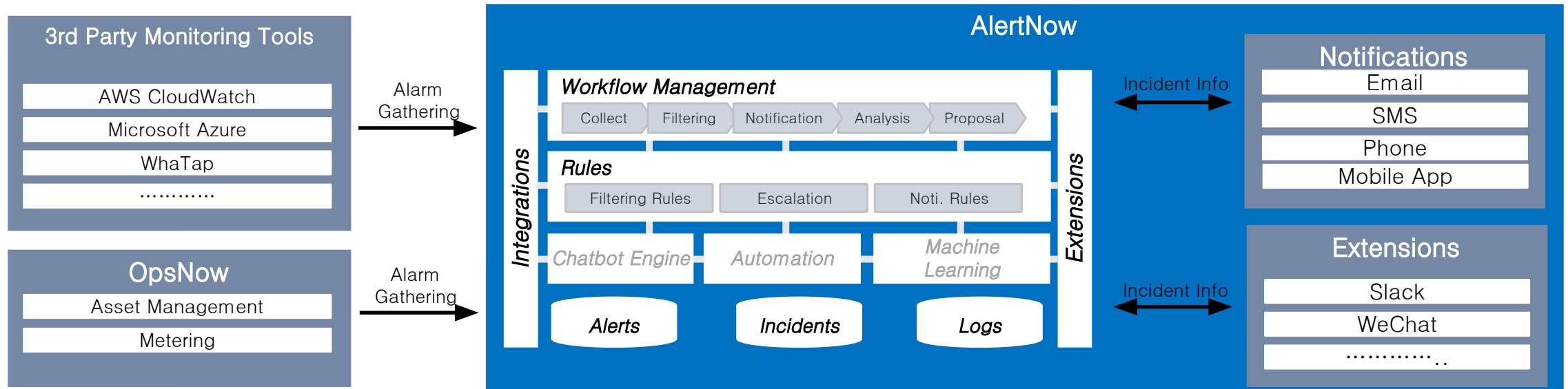
- **AlertNow SaaS 구성도**

AlertNow를 구성하고 있는 핵심 기능들

- **Integration**
- **Incidents**
- **Escalation**
- **Scheduling**
- **Notification**
- **Mobile**

AlertNow SaaS 구성도

AlertNow는 DevOps환경에서 효율적인 이벤트 관리를 위한 이벤트 통합 인지 플랫폼입니다.



End-to-End Incident Management Platform for DevOps

- | | | |
|--|---|---|
| Efficient Alarm Filtering for Mitigating Alarm Fatigue | On-call Schedules and Escalation Policies | Rich Notification with Incident Remediation Data |
| Chatbot for Collaboration and Real-Time Operations | Automation in the Incident Response Process | Smart Suggestions for incident Resolution Based on Machine Learning |

알림의 발생부터 처리까지

AlertOps SaaS – AlertNow



Integration

Cloud 벤더에서 제공하는 모니터링 도구 및 다양한 3rd party 모니터링 도구와의 인티그레이션을 지원합니다.

❖ 알림 통합

3rd Party Monitoring Tools 발생하는 알림의 통합

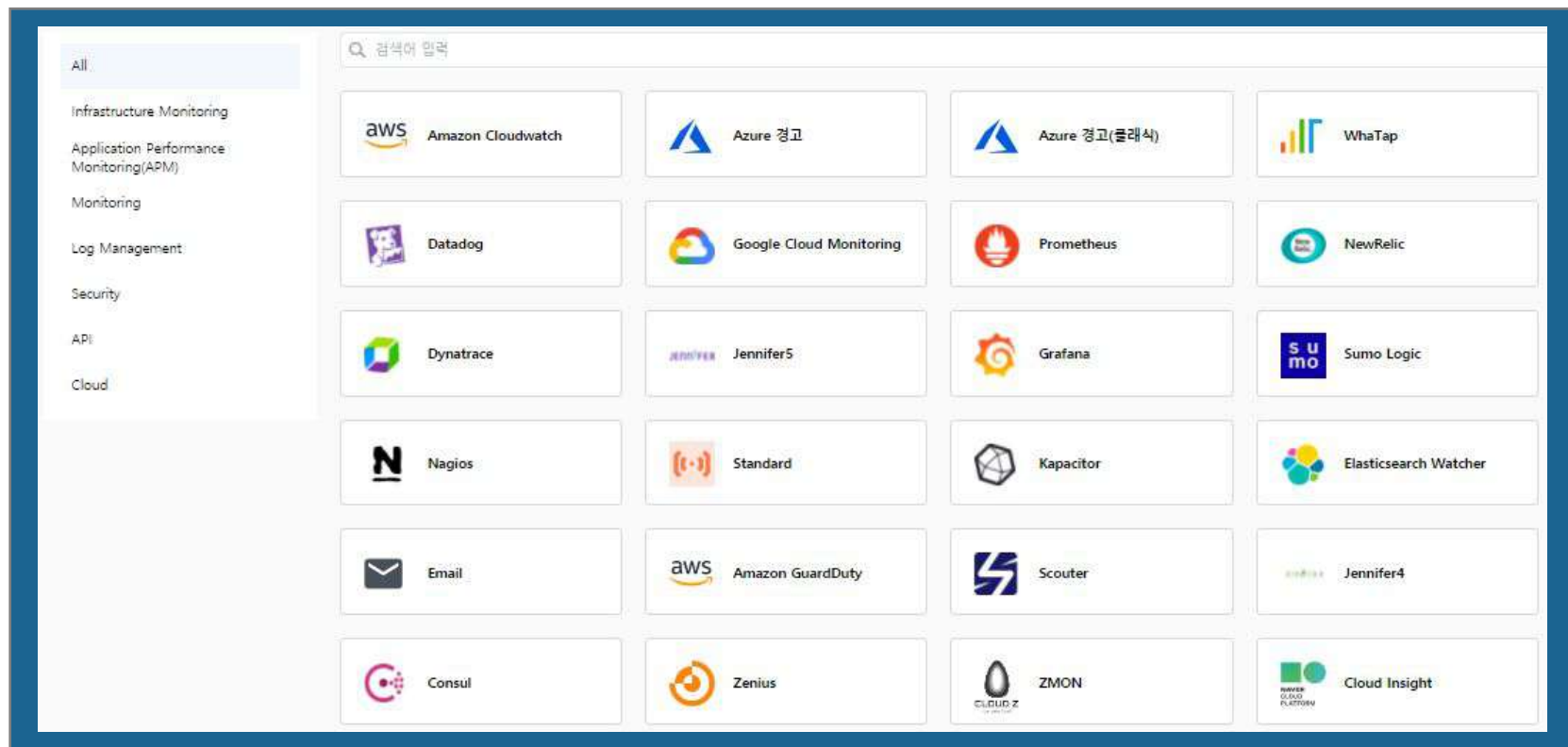
❖ 다중 라우팅

Metric 또는 Summary에 따라 조건별로 인시던트를 라우팅 하여 서비스 단위로 관리

❖ 고객요건에 따른 지속적인 Integration 추가

현재 20+ 인티그레이션 제공

인티그레이션에서, 고객의 요건에 기반하여 지속적인 인티그레이션 추가 계획



Incidents

인시던트는 AlertNow의 메인 서비스 페이지로, 중복이 제거된 알림을 “인시던트” 라는 용어로 정의 되어 관리 합니다

❖ 인시던트 리스트

조회기간 동안 날짜/상태/긴급도 별 필터를 사용하여 인시던트 발생 현황을 빠르게 파악

❖ 인시던트 별 상세 히스토리 파악

인시던트 상세페이지에서 상태 변경/알림 전파/코멘트 등의 활동이력 점검

상세페이지에서 상태를 변경하거나 담당자 변경

❖ 3가지 상태(생성/확인/종료) 관리

생성 : 3rd Party tool에서 최초로 알림이 발생

확인 : 담당자가 할당되고 알림 발생이 인지된 상태

종료 : 처리 완료

Escalation

STEP별로 수신자를 지정하여, 인시던트의 단계적 전파 “Never miss the alarms”

◆ 에스컬레이션의 종료 조건 지정

알림 수신을 종료할 인시던트의 상태 조건 선택

◆ 활용도가 높은 단계적 수신자 설정 옵션들

각각의 단계에서는 사용자/스케줄/팀/ 팀에서의 랜덤 사용자 지정 가능

STEP실행 후 다음 단계로 에스컬레이션 하거나 현재 단계 반복

◆ 최종 알림

에스컬레이션 이후에도 응답이 없는 경우 추가 알림 전파



Notification

일반적인 알림 Method(SMS, Voice call, Email) 뿐만 아니라 선호하는 메신저로도 알림 수신 가능합니다.

◆ 일반적인 알림 수신

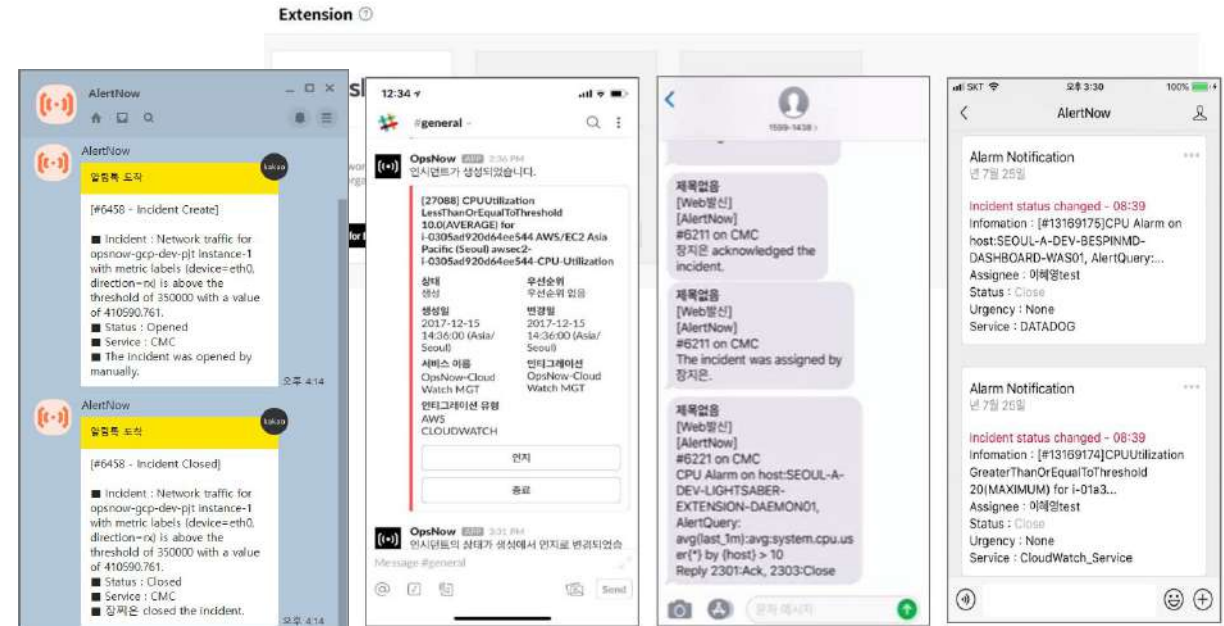
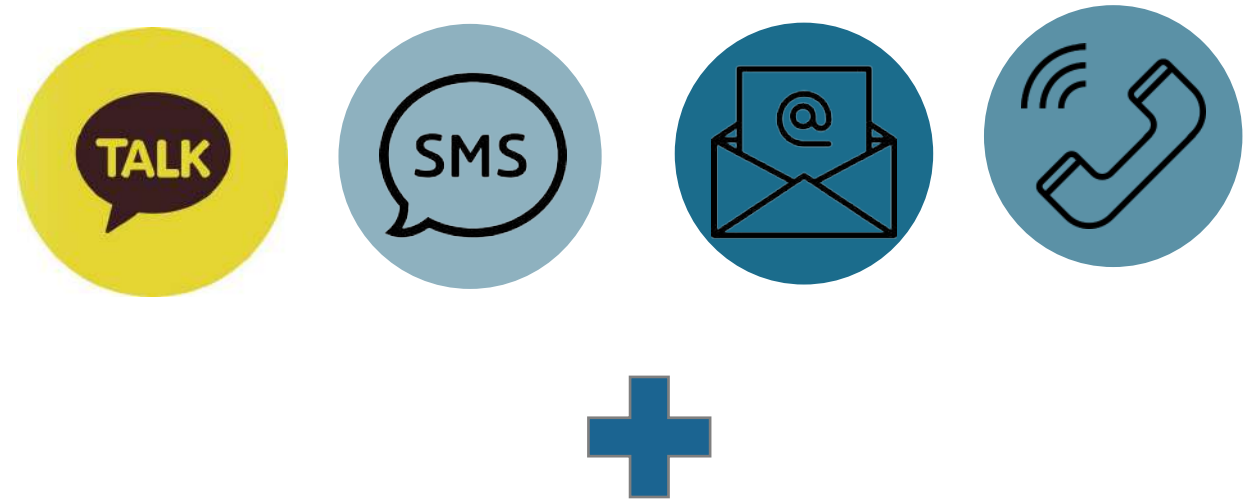
SMS, Voice call, Email, 카카오톡을 통한 알림 수신

◆ Extension

일반적인 알림을 제외하고도 메신저와 결합하여 알림을 수신 받고 상태 변경

◆ 양방향 서비스 제공

인시던트 생성 알림 뿐만 아니라 상태변경 기능 제공



Mobile

시간과 장소에 구애 받지 않고 모바일 앱을 통한 인시던트를 관리 합니다.

◆ 내 손안의 알람 관리

기존의 voice call, sms뿐만 아니라, 모바일 앱을 통해 상태를 변경하고, 알림 수신.

◆ Wake Up Call

AlertNow App만의 Wake Up call 기능을 통해 수면시간에도 알람에 대해 즉각적으로 반응 할 수 있는 강력한 알람.

Take swift actions to all incidents from mobile



Check all incidents details whenever, wherever

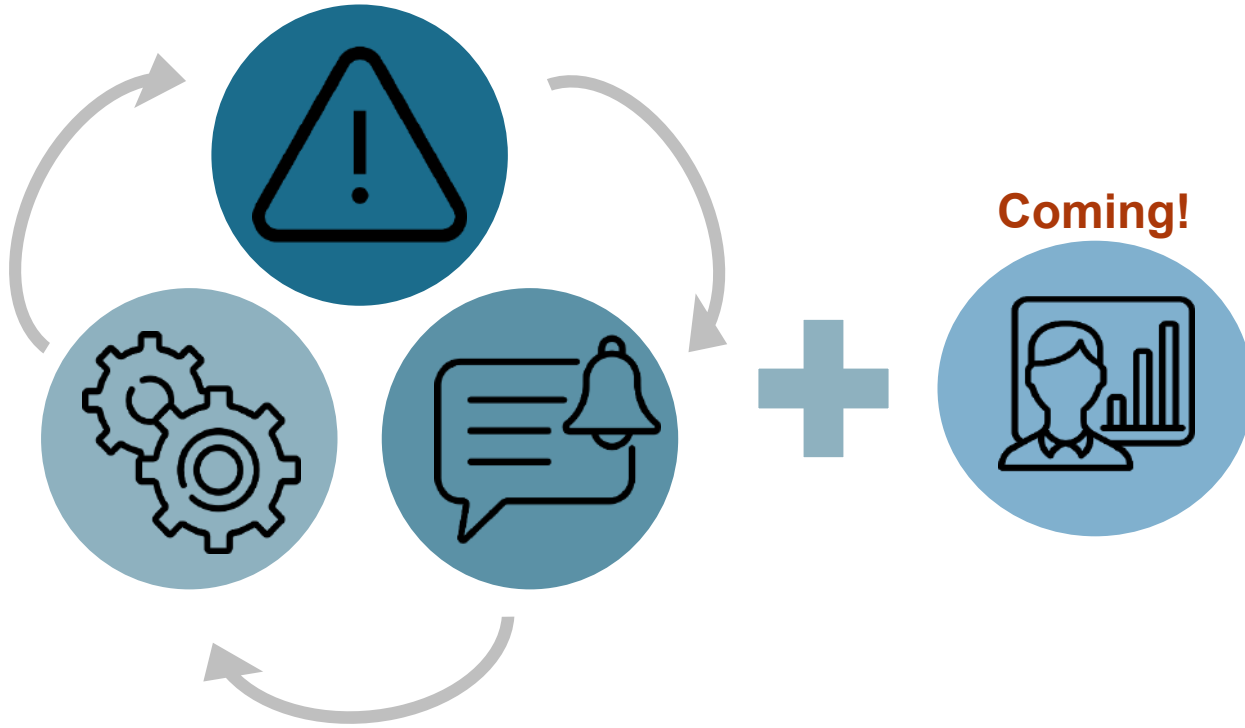


The entire list of incidents is in your grasp



인시던트 발생 추이 분석 및 예측

AlertOps SaaS - Analytics



날짜 별 통합 분석 및 시각화

- Daily(시간 + 요일)별 인시던트 생성/확인 추이 확인
- 서비스/인티그레이션/긴급도 별 인시던트 분포 지표 제공

퍼포먼스 성과 지표 활용

- SLA관점에서 MTTA/MTTR 등의 서비스 지표 확인 가능
- 사용자 Report (준비 중): 사용자별 평균 응답시간 및 인시던트 처리 현황 확인

인시던트 분석 결과를 바탕으로 예측

- 과거 인시던트 발생 이력을 학습 하여 미래의 인시던트 발생 예측
- (시간 별) X (요일 별) 인시던트 발생 히트 맵 제공

System Report

시스템의 전반적인 인시던트의 발생 현황을 파악하고 안정성을 점검 하는 지표 입니다.

❖ 시스템 서비스 안정화 지표 확인

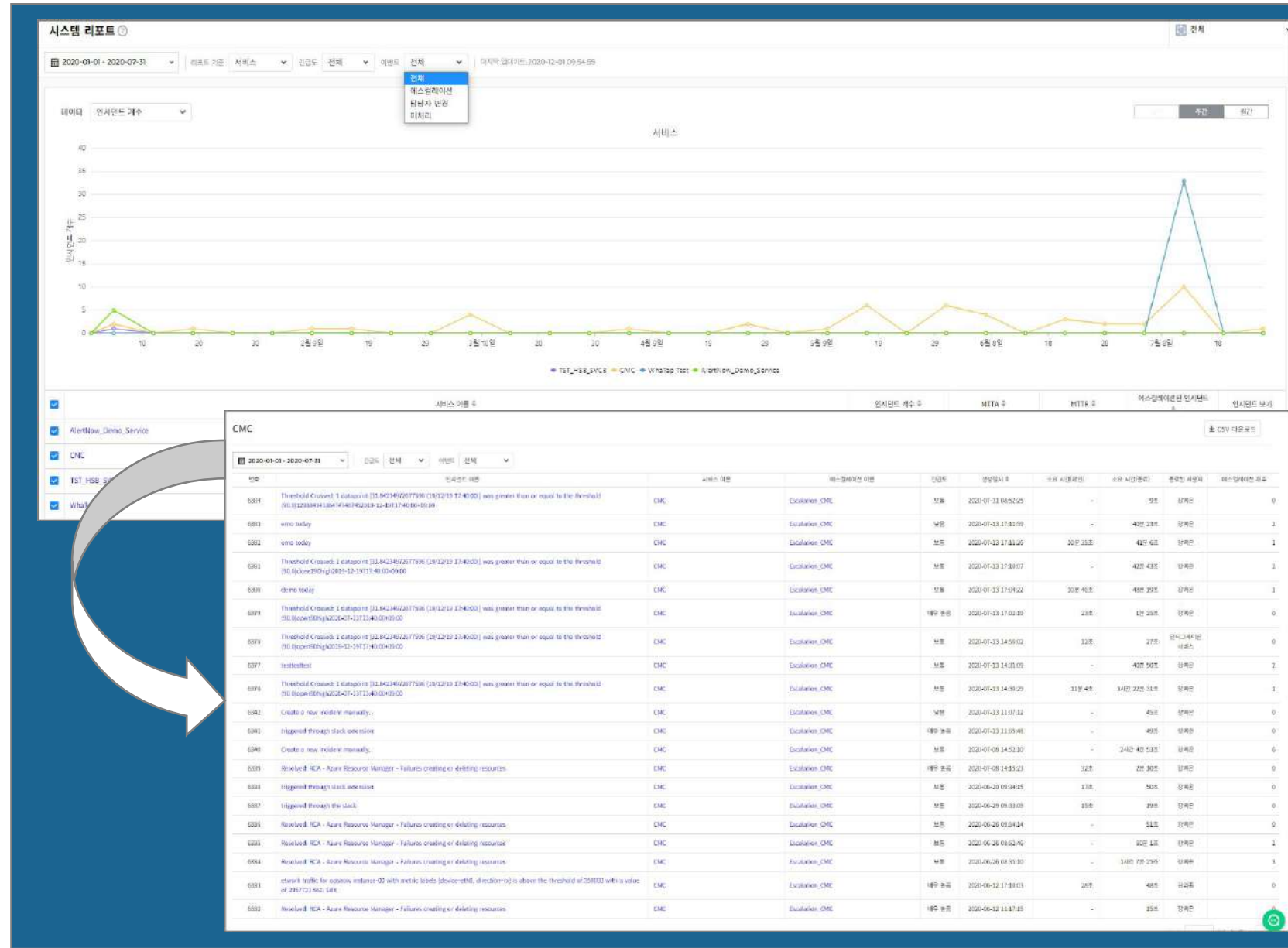
서비스와 에스컬레이션 기준으로 인시던트 발생 현황 파악.

평균 MTTA, MTTR 확인 가능.

- MTTA : Mean Time to Acknowledge
- MTTR : Mean Time to Resolve

❖ CSV다운로드

Raw데이터를 한번에 조회 하여 다운로드 가능



Incident Report

발생한 인시던트를 상세하게 분석하여 시각화 한 그래프를 제공 합니다.

◆ 인시던트 통계 데이터 제공

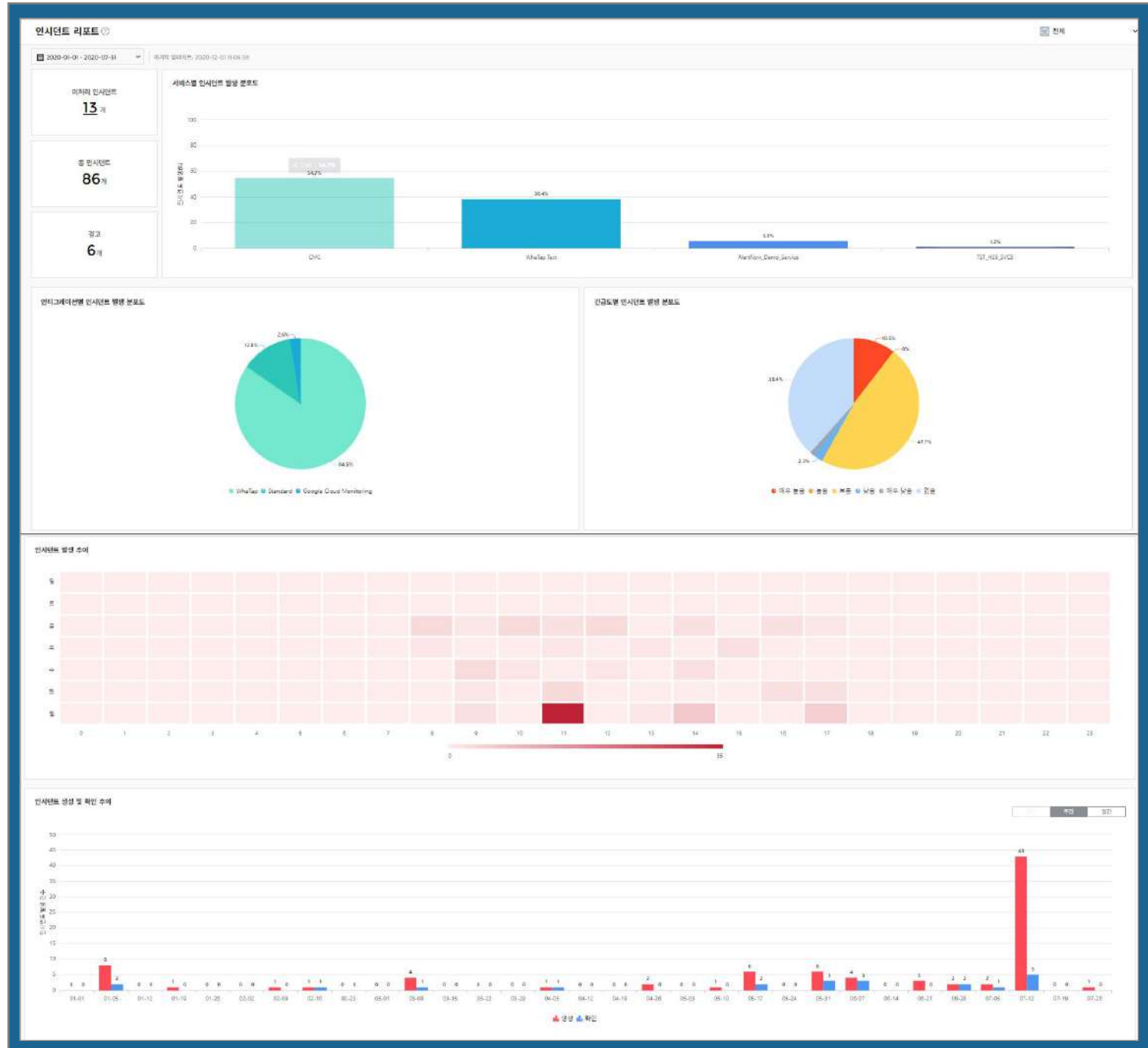
서비스 / 긴급도 / 인티그레이션 별 발생 추이

◆ 인시던트 발생추이

X축 : 시간, Y축: 요일 히트 맵을 통한 인시던트 발생추이를 확인하고 발생에 대한 예측 지표로 확인

◆ Daily 발생 현황 확인

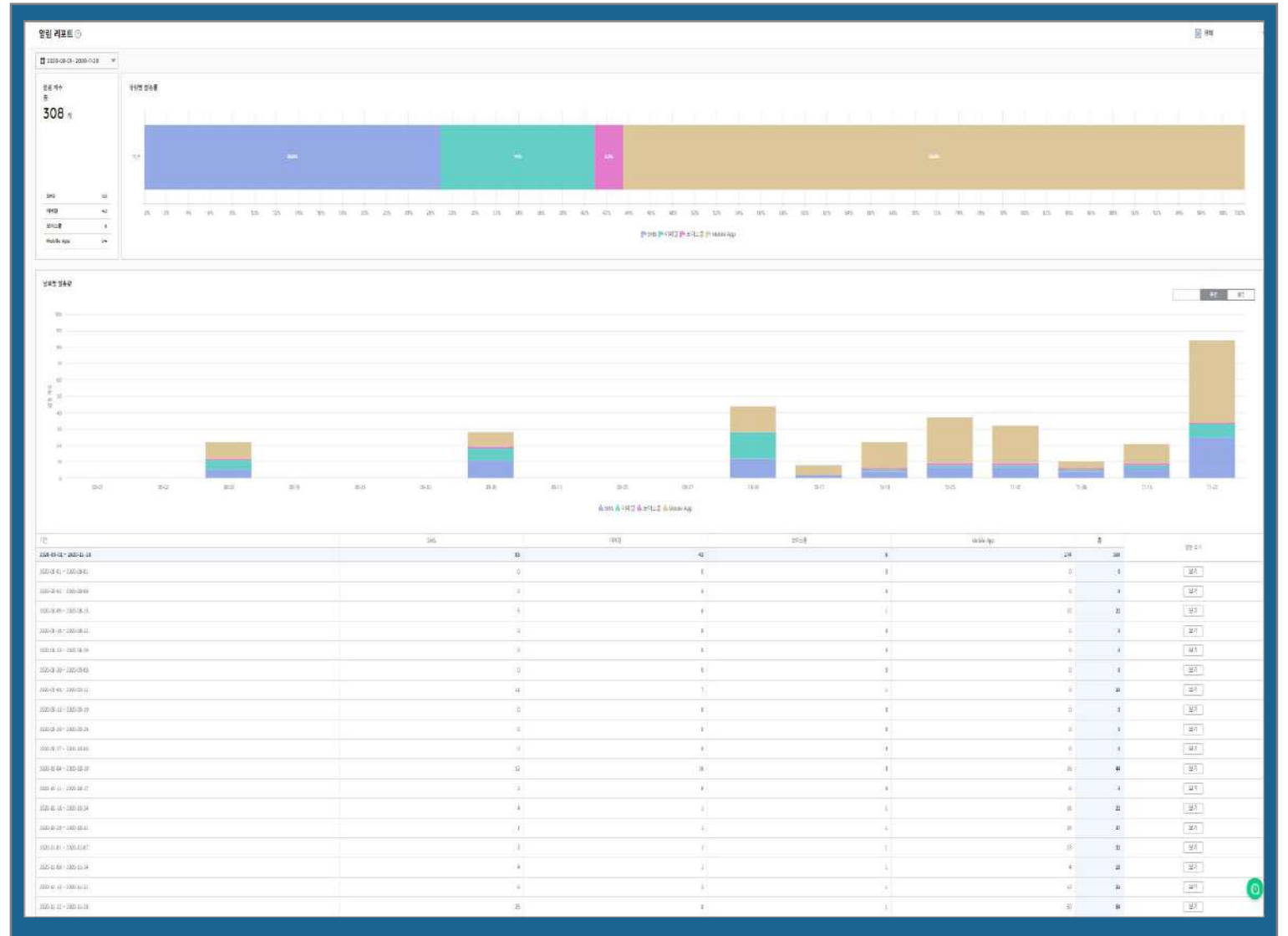
조회 기간 내의 인시던트 생성, 확인을 한눈에 확인



Notification Report

SMS/ 이메일/ 보이스콜/ 모바일 발송 분포에 대한 그래프를 제공합니다.

- ◆ Notification Method에 대한 사용 분포
SMS / 이메일 / 보이스콜/ 모바일 앱 에 대한 사용량 확인
- ◆ Daily 발송 리스트 확인
일별 Notification 발송 량 확인
- ◆ CSV다운로드
Raw데이터를 한번에 조회 하여 다운로드 가능



AlertNow SaaS – S Company Case Study

서비스 운영자)

“서비스에 중요한 알림을 받지 못하거나 너무 많은 알림으로 인해 중요한 알림의 처리가 누락될까 걱정이 됩니다”

관리자)

“서비스 안정성을 위해 24시간 모니터링 팀(NOC)을 운영하고 있고 이를 유지하기 위해 엄청난 비용을 지출하고 있습니다. 운영 비용이 걱정입니다.”



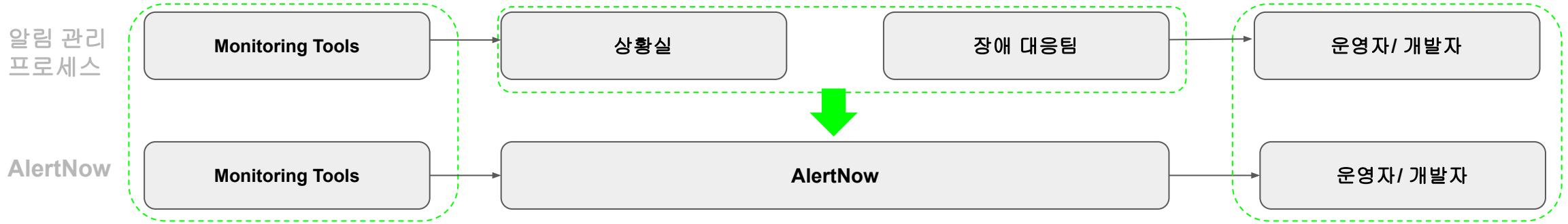
관리자)

“효율적인 서비스 운영을 위해 KPI 기반의 운영 체계 구축과 팀원들의 퍼포먼스를 측정하여 관리하고 싶습니다.”

개발자)

“주야 구분없이 수시로 울리는 알림 때문에 퇴근 후에도 주말에도 쉬는게 쉬는 것 같지가 않습니다.”

AlertNow를 어떻게 사용하고 있을까?



No.	사전 관리		알림 관리		알림 조치		사후 관리	
	알림 관리	AlertNow	알림 관리	AlertNow	알림 관리	AlertNow	알림 관리	AlertNow
1	알림 기준 정의	Monitoring tool 에서 설정	Alert 발생		모니터링 툴 or Infra환경에서 확인 및 직접 조치		장애 분석 및 조치 사항 보고	Postmortem (Planning)
2	비상 연락망 관리 멤버 수신 설정 알림 그룹 설정	Users, team으로 설정	티켓 생성(인시던트 생성)					
3	대응 방안 수립 (전파 방안)	Schedule, Escalation으로 설정	알림 전파 시작					

문제 해결



✓ 운영 비용 절감

- 인시던트 발생, 전파, 처리의 전 과정을 자동화한 플랫폼으로 적은 인력으로도 효율적인 모니터링 팀 운영이 가능

✓ 알림 누락 방지

- 이슈 발생 즉시 담당자에게 알림을 전달하고, 일정 시간 내 적절한 조치가 취해지지 않을 경우 상위 단계 담당자에게 알림을 전달하여 누락을 방지
- 담당자 부재 시 우선 담당 기능을 통해 대체자를 지정하여 중요한 인시던트에 대한 알림 수신을 놓치지 않도록 함

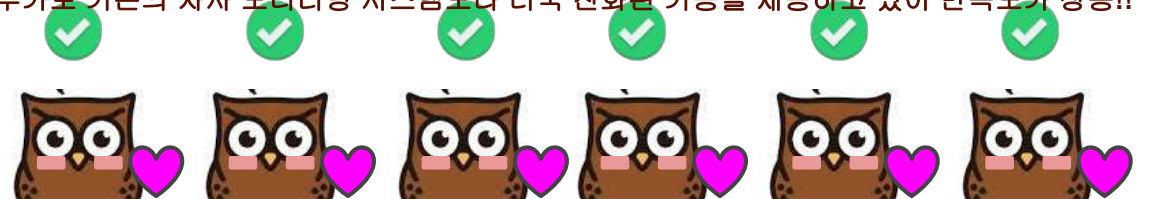
✓ KPI 기반 퍼포먼스 측정 / 운영 현황에 대한 통찰력 확보

- 서비스 별, 에스컬레이션 별 인시던트 발생 및 처리 현황 지표 확인 가능
- 인시던트 생성부터 확인까지의 평균 시간(MTTA) 측정, 인시던트 확인부터 종료까지의 평균 시간(MTTR) 측정 등 서비스 운영 현황에 대한 통찰력을 확보

✓ 알림의 소음에서 해방

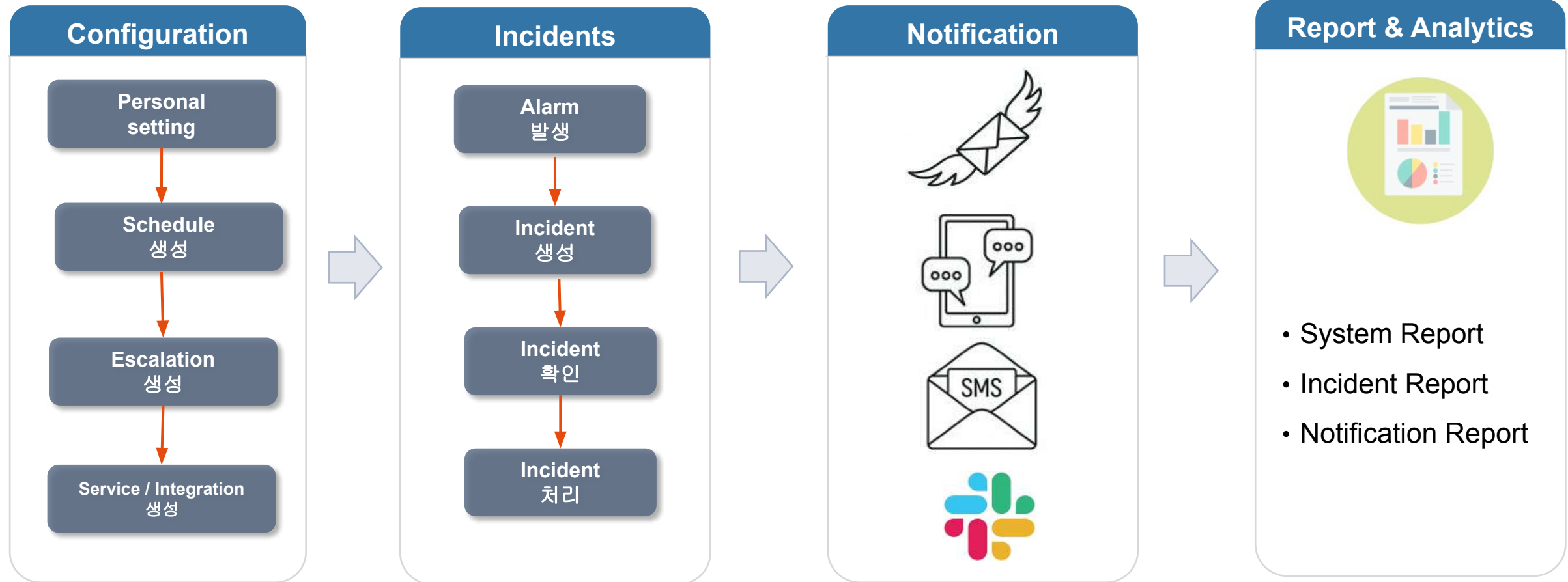
- 3중 필터링 기능을 통해 중복 그리고 중요하지 않은 알림을 제거하여, 운영 담당자가 확인해야 할 알림의 양이 최대 80%까지 감소
- 스케줄링과 우선 담당 기능을 활용해 일별, 시간 별 담당자를 다르게 지정할 수 있어, 특정 담당자에게 알림 확인/처리 업무가 집중되는 문제 해소

추가로 기존의 자사 모니터링 시스템보다 더욱 진화된 기능을 제공하고 있어 만족도가 상승!!



AlertNow 활용 백서 - LIVE DEMO

빠른 시작 가이드



AlertNow Pricing

- AlertNow는 인당 과금입니다.
- 무료 요금제를 제외한 요금제의 SMS, Voice call의 무료 사용량 소진 시 추가 과금이 발생합니다. (SMS: 30원 / Voice call : 55원)

Free

AlertNow를 무료로 시작해 보세요!!
소규모 팀에서도 Alert을 관리 할 수
있습니다.

Free

최대 5인 까지 사용 가능

- 20+인티그레이션
- 회사당 SMS 알림 200건
- 무료 사용자 5명
- 데이터 조회기간 7일
- 사용자별 Contact Method 3개
- 에스컬레이션 지원
- Open APIs
- 모바일 앱 (iOS, Android)
- 온라인, 이메일 기술지원

Standard

MSP 사업자 /중견 기업 사업자에게
추천하는 요금제 입니다.

₩ 29,000(연간)

₩ 39,000(월간)

최대 사용자 수 제한 없음

- 20+인티그레이션
- 사용자당 SMS+카카오톡 알림 1000건
- 사용자당 음성 통화 알림 100건
- 데이터 보유
- 사용자별 Contact Method 5개
- 에스컬레이션 지원
- Open APIs
- 모바일 앱 (iOS, Android)
- 온라인, 이메일 기술지원

Basic

Start Up / 성장하고 있는 소규모 기업에게
추천하는 요금제입니다.

₩ 10,800(연간)

₩ 12,000(월간)

최대 사용자 수 제한 없음

- 20+인티그레이션
- 사용자당 SMS+카카오톡 알림 700건
- 데이터 보유
- 사용자별 Contact Method 5개
- 에스컬레이션 지원
- Open APIs
- 모바일 앱 (iOS, Android)
- 온라인, 이메일 기술지원

Enterprise

MSP 사업자 /대기업/대규모 시스템을
운영하는 기업에게 추천하는 요금제
입니다.

₩ 48,000(연간)

₩ 59,000(월간)

최대 사용자 수 제한 없음

- 20+인티그레이션
- 사용자당 SMS+카카오톡 알림 1500건
- 사용자당 음성 통화 알림 150건
- 데이터 보유
- 사용자별 Contact Method 5개
- 에스컬레이션, 스케줄, 리포트 지원
- Open APIs
- 모바일 앱 (iOS, Android)
- 온라인, 이메일 기술지원

AlertNow에 대한 더 많은 정보를 원한다면...



AlertNow 브로슈어

[Small Medium Large](#)

FAQ

[자주 묻는 질문](#)

한걸음 더, AlertNow 동영상

[효율적인 이벤트 관리를 통해 서비스 품질 향상시키기
장애 알림 관리 어떻게 하고 있니?](#)

[1minute AlertNow Study](#)

유료 사용에 대한 자세한 사항은 영업팀에 문의
→ sales@opsnow.com



BESPIN GLOBAL