

What is ChatOps?

ChatOps는 무엇인가요? ChatOps의 진화, 채용, 중요성을 위한 가이드

What is ChatOps? Conversations, put to work

ChatOps는 투명한 워크플로우에 사람, 도구, 프로세스, 자동화를 연결하는 협업(collaboration) 모델이다. 이 플로우에는 사람, 봇, 관련도구로 구성된 위치에 필요한 작업, 진행중인 작업, 종료된 작업을 연결한다. 투명성은 피드백 루프를 강화하고, 정보 공유를 향상시키고, 팀 협업을 강화한다. 팀 문화와 교차 훈련은 말할 것 도 없다.

Conversation-driven collaboration는 새로운게 아니지만, ChatOps는 최신 기술과 가장 오래된 형태의 협업을 결합한 디지털 시대의 징후이다. 그리고 이 놀라운 간단한 조합은 당신이 일하는 방식을 혁신을 가져올 것이다.

대화는 사람들이 함께 일하고 함께 배우고 새로운것을 창조할 수 있게 해주는 힘이다. 대화는 모든 인간의 진보에 있어 기본이다. 이러한 발전은 가속화되고 있다.

Software teams lead the way

마크 안드레센(Mark Andreessen)은 "Software is eating the world"라는 유명한 말을 했다. 소프트웨어 팀이 새로운 작업 방식을 찾는데 앞서서 온것은 놀라운 일 이 아니다. 소프트웨어가 아닌 것들조차 소프트웨어에 의해 변형되고 있다. 예로 택시(Uber), 커뮤니케이션(Twitter), 피트니스(Fitbit), 영화(Netflix) 등을 들 수 있다.

지난 15년의 가장 혁신적인 팀이었던 이 팀은 새로운 방식의 공동 작업을 고안했다. 수십억 명의 사용자를 위해 구축된 글로벌 서비스 실행 요구에 따라 소프트웨어 및 IT 팀은 이메일부터 채팅에 이르기까지 발전했다. 또한 반복적인 작업을 자동화로 대체하였고 지속적인 변경 통제 회의를 DevOps의 지속적인 공동 작업으로 대체 하였다.

그리고 HipChat과 같은 중심 도구로 모든 것을 하나로 모았으며 이것이 간단히 말하면 ChatOps 이다.

The humanization of work

ChatOps는 보다 인간적인 작업 방식으로 작업을 완료하는 강력한 방법으로 결합한다. 하지만 이는 쉽게 일어나지는 않는다. ChatOps 채택은 여러 단계로 이뤄진다.

Stage 1: Sputnik(인공위성)

ChatOps의 이 단계에 있는 팀은 그룹 채팅을 시도하고 그것이 작동하는지 여부와 사람들이 좋아하는 지 여부를 확인한다. 이메일은 여전히 주요 커뮤니케이션 수단 이지만 채팅의 역할을 찾는다. 이단계는 시험 단계이다. 사람들은 메시지 혹은 공유된 파일을 보낸다.

Stage 2: Mercury(머큐리)

이 단계에서 팀은 채팅을 시도했고 특정 대화 혹은 작업부하를 영구적인 채팅 룸으로 옮기는 것을 실험한다. 이 룸은 이메일 스레드와 미팅, 새로운 채팅 기반 워크플 로우로 발전하기 시작한다. 팀은 상황에 맞는 룸에서 정보를 쉽게 만들고 공유할 수 있기 때문에 모든 사람이 알고 있는 것을 아는 투명성 효과는 물론 실시간 혜택을 실험하기 시작한다. 이것은 팀 챗 성장을 가속화하는 경향이 있다. 왜냐하면 이는 새로운 시작, 학습, 개발을 드라이브하기위한 새로운 방법을 나타내기 때문이다. 챗 룸의 멤버들은 업무, Pull, 공유를 수행하고 혹은 정보를 보여주고 다른 사람들은 동일한 작업을 수행하는 방법을 배우기 시작한다. 그들은 공유된 비전을 개발하고 자 신의 업무가 다른 사람들에게 어떻게 영향을 주는지 확립하거나 혹은 다른 사람들에게 알려준다. 트레이닝 매뉴얼, 세미나, 비디오를 리뷰하기 위해 직원들이 대화 를 선택함으로써 ChatOps의 문화, 교육, 온보딩 이점은 이 단계에서 분명 해진다.

Stage 3: Gemini(쌍둥이자리)

이 단계에서, 전체 팀들은 챗을 사용하고 워크로드는 기존 시스템에서부터 채팅으로 전환한다. 이 단계에서 전체 팀은 채팅을 사용하고 작업 부하가 기존 시스템에서 채팅으로 전환되고 있다. 이 단계에 도달한 채팅 사용자는 이전 방식으로 상상할 수 없는 작업을 하는 경향이 있습니다. Highly technical teams have started to implement "slash commands" that mimic working from a command-line terminal and some bot-based integrations. For the most part, these integrations play a small role. But awareness of the possibilities of chat are driving exploration across technical and non-technical teams. The transformational experience at this stage typically involves users discovering that the fastest track to the information they seek may actually be found within chat - either through conversation, or a simple in-chat query - rather than through traditional task switching and navigation around an app.

Stage 4: Apollo(아폴로)

At the Apollo stage, teams have moved off email for almost all intra-team communication and have started to evangelize chat outside of their teams because they see the value of the whole organization being on chat. Technical teams have begun automating common tasks with advanced bots, while non-technical teams have started to deploy chat-based apps. Workloads are increasingly being done inside of chat and information is being brought into chat for collaboration via integration. This marks a major transition point as chat has become the place where other apps and data sources are best shared. In a sense, chat has started to become the browser for an increasing amount of data, tools, and collaboration. Full workloads happen in chatrooms, and process has evolved to be chat-based for both planned and unplanned work. The amount of task switching between apps at this stage has decreased appreciably because teams at this stage can query information and respond directly inside of chat, as well as manage other tools and process from within their chat tool.

Stage 5: Elon Musk(엘론 머스크)

At the extreme end of ChatOps, we see teams that have automated large portions of mission critical work.

ChatOps의 극의에서는 우리는 중요한 업무를 자동화 한 팀을 많이 본다.

Advanced custom bots, deep integrations, attempts at AI, and custom engineering have basically turned chat into the operating system for their team. They are expanding the definition of ChatOps and breaking new ground when it comes to real-time collaboration. They see no limits in how they could combine work, people, and tools to transform the way people on Earth (or eventually, Mars) collaborate.

ChatOps for the people

One of the keys to the success of ChatOps is democratization. It isn't a product. It isn't a seminar. It isn't something you can install. In fact, it's probably a bit different for every team. The one thing that doesn't change, however, is the human aspect of conversation-driven collaboration. If people can continue finding ways to work together better, and if technology can continue to enhance those methods, the things people can create and do are virtually endless and will only keep accelerating. You often don't see the biggest changes coming because they happen organically. Chat represents a new way to capture the collective knowledge of a team and use it to drive lasting change in how products are delivered and how people work together. Talking about it doesn't feel like real change, but once you start working this way, you can't imagine ever going back to the old way.