

# SKT, 중국, 미국 지사와의 영상회의 품질 대폭 개선 시스코 텔레프레즌스 도입 성공 사례



## “텔레프레즌스, 값어치 톡톡히 한다.” 시스코 텔레프레즌스 도입해 중국, 미국 지사와의 영상회의 품질 대폭 개선

출처 : IT Daily, 2008년 11월 05일 (수) 19:20:52 기사  
<http://www.itdaily.kr/news/articleView.html?idxno=16891>

SK텔레콤은 한국본사와 미국, 중국 해외지사의 실무자들 간 대면회의 용도로 풀HD 해상도를 지원하는 텔레프레즌스 솔루션을 도입했다. 텔레프레즌스 도입으로 영상회의에 대한 사용자들의 만족도 및 장비 활용율 증가, 출장비 절감, 업무 생산성 향상 등의 효과를 거뒀다.

SK텔레콤은 “텔레프레즌스를 경험해 보지 않고서는 투자 대비 효과를 감히 논할 수 없을 정도로 그 만족도는 기대 이상”이라고 전했다.

국내 최대 이동통신사인 SK텔레콤은 이동 전화 가입자 2,000만명을 확보, 10조 6,510억 원의 매출을 거두고 있다. 1984년 국내 최초 1세대 아날로그 이동전화 시대를 개막하여 세계 최초로 CDMA(코드 분할 다중 접속 방식) 기술 상용화에 성공했고, 2.5세대 CDMA 2000 1x, 1X EV-DO 등의 상용화와 HSDPA와 HSUPA의 상용화로 세계 이동 통신 시장의 리더 컴퍼니로 자리매김 했다.

무선인터넷 사업과 컨버전스 서비스로 신규 사업 영역을 확장해 가고 있으며, 중국과 베트남, 미국 등 글로벌 시장에서도 무선 인터넷 기술력과 플랫폼 솔루션, 다양한 콘텐츠를 수출하며 괄목할만한 성장세를 보이고 있다. 또한 글로벌 경쟁 시대에 대응하기 위해 혁신적인 변화를 추진한 결과, 미국 월스트리트 저널로부터 ‘아시아 최고의 직장(Best Employers in Asia)’에 선정, 아시아 월스트리트 저널의 ‘올해의 혁신 기업 1위’로 선정된 바 있다.

SK텔레콤은 2006년 말 기존 SD급에서 HD급으로의 영상회의 시스템을 교체했다. SD급 영상회의 시스템은 주로 대표이사 주관으로 열리는 임원들과의 월간회의 용도로 사용됐으나 화질이 안 좋은 나머지 활용도가 떨어졌기 때문이다. 영상회의 시스템의 활용도를 높이기 위해 HD급 장비 도입이 한창 추진되면서 2007년 초 풀HD 해상도를 지원하는 텔레프레즌스 솔루션의 도입 검토를 본격적으로 진행했다.

SK텔레콤 정보기술원 IT인프라관리팀 신은경 매니저는 “대표님이 먼저 텔레프레즌스를 어디선가 보고 오셔서 도입을 지시했으나 장비가 워낙 고가다 보니 당시 실무자들이 반대했었다. 영상회의가 이뤄지는 30곳에 텔레프레즌스를 도입하려면 몇 백억의 비용이 소요될 텐데 과연 투자 가치가 있을지 미심스러웠다” 고 말했다.

### 중국, 미국 출장 줄고, 대면회의 만족도 높아져

SK텔레콤은 대면회의가 반드시 필요한 해외지사와의 회의 용도로 텔레프레즌스를 도입하기로 최종 결정했다. 지난 4월 한국 T타워와 중국 지사의 회의실 2곳에 텔레프레즌스를 설치 완료하여 오픈했다. 이후 5월말부터는 미국 지사에서도 텔레프레즌스를 도입해, 운영하기 시작했다.

SK텔레콤은 “텔레프레즌스 솔루션 검토 당시, 시중에 경쟁 제품들이 출시되기 이전이었다. 원활한 영상회의의 품질을 결정짓는 것은 결국 네트워크 품질이라 생각한다. 시스코가 네트워크 기반 회사인 만큼, 텔레프레즌스에 대한 신뢰도 역시 컸다.” 고 전했다.

SK텔레콤은 텔레프레즌스 솔루션을 한국본사와 미국, 중국 지사의 실무자들 간 대면 회의 용도로 이용하고 있다. 대표이사 주관으로 열리는 회의는 폴리콤의 HD 영상회의 장비를 통해 하고 있다.

신은경 매니저는 “같은 팀의 인원들도 서울과 미국에 나뉘어져 근무하고 있는데, 팀장이 업무를 조율하기 위해 미국과 한국을 왔다갔다하는 번거로움 없이 텔레프레즌스를 적절히 활용해 회의를 하고 있다. 특히, 거리가 먼 미국과의 회의를 통한 이점이 많다고 본다.” 고 밝혔다. 도입 초기에는 주 1~2회에 사용에 그쳤으나, 점차 입소문이 나면서 많을 때는 하루 4회 이상의 회의가 텔레프레즌스를 통해 이뤄지고 있고 덧붙였다.

### 해외 시장동향 파악, 직원 면접 등으로 활용 범위 넓혀

SK텔레콤은 시스코 텔레프레즌스 도입 효과로 영상회의에 대한 사용자들의 만족도 및 장비 활용율 증가, 출장비 절감, 업무 생산성 향상 등을 꼽았다. 특히, 회의 외에도 회의 정보 수집, 해외 시장동향 파악, 사내방송, 직원들 면접용도 등으로 다양하게 활용하고 있다.

장비가 고가라 도입 초기, 사장실 근처에 설치해 임원회의용으로 사용할지, 아니면 실무자들이 사용하도록 19층 회의실에 설치할지를 놓고 고민했다. SK텔레콤은 시스템이 아무리 좋아도 이용율이 떨어지면 도입 의미가 없다는 판단 하에, 실무자들 사용에 초점을 맞췄다. 또 직원들의 장비 활용도를 높이기 위해 홍보 판넬이나 이용방법을 붙여 놓는 등 적극적인 홍보 활동을 펼쳤다. 그 결과, 텔레프레즌스 활용 범위를 실무자단 회의로 확대시킬 수 있었다는 게 SK텔레콤의 설명이다.

신은경 매니저는 “별도 교육 필요하지 않을 정도로 사용방법이 쉽다. 텔레프레즌스를 경험해 보지 않고서는 투자 대비 효과를 감히 논할 수 없을 정도로 그 만족도는 기대 이상” 이라고 말했다.

SK텔레콤은 텔레프레즌스와 관련해 향후 UC(통합커뮤니케이션) 환경 구현을 검토 중이다. IPT 도입 시 텔레프레즌스의 이용이 보다 활성화 될 것으로 예상하고 있다.

## “텔레프레즌스 도입 후 사용자 변화관리는 필수”

SK텔레콤 정보기술원 IT인프라관리팀 신은경 매니저

### → 텔레프레즌스 도입 과정에서 어려웠던 점은.

중국과 T타워에 장비 구축 시 5개월이 소요됐다. 비디오, 오디오, 인터리어(커튼, 벽지, 유리) 등 요건이 다소 까다로웠다. 요건을 충족시키기 위해 기존 회의실을 리모델링 했고, 해외구간의 전용회선을 개통하는데 8주가 소요됐다. 구축 노하우가 있어서 미국 지사의 장비 설치하는 한달만에 이뤄졌다. 이 밖에 텔레프레즌스 도입 과정에서 기존 폴리콤 영상회의 장비와의 연동 및 연동을 통한 화질보장에 중점을 뒀다. MCU(멀티미디어 다중접속장치)를 이용해 기기종 장비 간 연동을 했다.

### → 운영하면서 느낀 개선 사항이 있다면.

홍콩 지진과 같이 천재지변으로 인해 해저케이블이 끊기는 등 해외 전용회선 구간의 예상치 못한 문제가 발생했다. 또 회선을 받아주는 통신 장비에 불이 나서 회선 장애가 발생하는 경우도 많다. 이처럼 회선, 장비, 네트워크에 대한 문제를 찾아가는 안정화 과정이 한달 정도 걸렸다. 대비책으로서 회선회사와 논의를 통해 백업장비 및 물량 등에 대한 조항을 만들 예정이다.

### → 텔레프레즌스를 도입하고자 하는 기업들이 고려해야 점.

장비 도입 이후 사용자에 대한 변화관리는 필수이다. 어디에 설치되어 있고, 어디와 연결되는지, 또 언제 이용하면 좋고, 어떻게 이용하면 되는지를 알아야 할 것이다. 경험을 해 본 사람 일수록 더 많이 사용하므로, 활용을 유도하기 위한 홍보 및 교육 프로그램을 함께 제공해야 한다.

