

# 협업 기술로 워크플로를 개선한 천연 건강 제품 기업



## Executive Summary

- 고객 이름: Genuine Health
- 업종: 천연 건강 제품
- 위치: 캐나다, 토론토
- 직원 수: 60명

### 당면 과제

- 직원들에게 다양한 협업 옵션과 향상된 유연성 제공
- 최상의 고객 서비스 제공
- 사람, 이윤, 지구 환경에 대한 영향을 최소화하려는 기업 문화에 맞춰 출장 제한

### 해결책

- 사용하기 편리한 통합 플랫폼을 갖춘 기업용 IP 음성 및 비디오 텔레포니 구축
- 효율성을 개선하기 위해 직원들에게 통합된 협업 도구 제공

### 결과

- 모바일 직원의 업무 생산성 및 일과 삶의 균형 향상
- 최신 기술 도구를 활용하여 고객 서비스 옵션 확대
- 출장 30% 감축이 예상되어 비용 및 환경에 미치는 영향 최소화

Genuine Health는 지속적인 연결을 실현하고 출장을 줄이기 위해 Cisco 커뮤니케이션 및 협업 솔루션을 도입했습니다.

### 당면 과제

Genuine Health는 연구 중심의 천연 건강 제품 전문 민간 소유 회사로서 영양과 건강을 증진시키는 혁신적인 건강 식품을 공급합니다. 대표적인 제품으로는 슈퍼푸드 보충제인 greens+ 제품 라인, 어유(fish oils)인 omega3 제품 라인, multi+ 비타민, 스포츠 영양 보충제, 피부 관리 제품, 건강 다이어트 식품 등이 있습니다. Genuine Health는 직원들이 회사의 핵심 가치에 부합하는 건강한 라이프스타일을 영위할 수 있도록 힘쓰고 있습니다. Genuine Health는 환경적 사회적 지속가능성을 위해 전념하고 있습니다. 영양 보충제 회사로는 최초로 B 코퍼레이션(B Corporation) 인증을 취득하는 데 필요한 사회적 환경적 성과, 책임, 투명성의 엄격한 기준을 충족했습니다.

미국과 캐나다에 60명의 직원이 근무하고 있는 Genuine Health는 효율적인 경영과 최고의 고객 서비스를 위해 항상 연결된 업무 환경을 유지해야 합니다. 직원의 1/3 이상이 회사 밖에서 오랫동안 활동하는 모바일 직원 또는 재택 근무 직원입니다. 단종된 낡은 전화 시스템을 사용하던 Genuine Health는 출장을 최소화하면서 새로운 협업 전략을 도입하고자 했습니다.

"사내 및 고객과의 비즈니스 커뮤니케이션을 새로운 차원으로 발전시킬 수 있는 인프라가 필요했다."고 Genuine Health의 Sandro Ragona 회계 및 IT 담당 이사는 말합니다. "우리 CEO는 영업 회의와 고객 대응에서 면대면(face-to-face) 상호작용을 매우 중요하게 생각하고 그의 비전을 뒷받침 할 수 있는 음성 및 비디오 기능을 여러 장치에 구축하길 원했다." 운영 복잡성과 비용 부담을 줄일 수 있는 구축과 관리가 간단한 솔루션이 필요했다. 그와 더불어 Genuine Health의 모든 기능 요구 사항, 이를테면 IM(인스턴트 메시징)과 통합된 고급 음성 및 비디오 기능을 충족해야 했습니다.



"Cisco Business Edition 6000 덕분에 제대로 연결된 느낌입니다. 이것은 비즈니스 커뮤니케이션의 당연한 진행 과정이었습니다."

– Sandro Ragogna  
Genuine Health 회계 및 IT 담당 이사

## 해결책

### 즉시 사용 가능한 고급 협업 솔루션

Genuine Health는 면밀한 시장 조사를 거쳐 Cisco 파트너인 Infinite IT와 함께 토론토에 위치한 Genuine Health의 데이터 센터에 Cisco® Business Edition 6000을 구축했습니다. Cisco Unified Communications Manager 기반의 Business Edition 6000은 하나의 가상 플랫폼에 통합되었고 모든 주요 유니파이드 커뮤니케이션 애플리케이션에 이중화가 추가로 구현되었습니다. "시장에서 최고로 꼽히는 통합 커뮤니케이션 및 협업 솔루션을 모두 살펴봤는데, Cisco의 Business Edition 6000이 우리에게 필요한 모든 기능을 즉시 제공할 수 있다는 것을 알게 되었습니다." 라고 Genuine Health의 IT 관리자인 Jason Smith는 말합니다.

이 온프레미스 솔루션은 간편하게 관리하고 쉽게 확장할 수 있어 Genuine Health에서 시간 및 장소의 제약 없이 어떤 장치에서나 최대 1,000명의 사용자를 지원할 수 있습니다. 다운타임 없이 시스템에서 간단하게 라이선스를 업그레이드하여 서비스를 추가할 수 있습니다. "Business Edition 6000을 설치하는 동안 Infinite IT는 전체 컷오버 및 구축 과정 동안 전화 서비스가 중단 없이 정상적으로 제공될 수 있게 해주었는데 정말 대단했다. 사용자들이 새로운 시스템의 혜택을 빨리 경험할 수 있게 효율적이고 유익한 교육도 제공했다." 라고 Ragogna는 말합니다.

### 엔터프라이즈급 음성 및 비디오

Genuine Health는 많은 직원들의 요청에 따라 기업용 음성 및 비디오 기능이 탑재된 Cisco Unified 8945 IP 전화기를 제공했고 전사적으로 모든 직원에게 Cisco Jabber®를 구축했습니다. 이제 Jabber 사용자는 노트북 컴퓨터에서 인스턴트 메시징, 프레즌스, 스마트폰/음성, 비디오, 음성 메시징, 데스크톱 공유, 컨퍼런싱 기능을 이용할 수 있습니다. Jabber는 Microsoft Office와의 통합 협업 환경을 제공하므로 생산성을 높이고 있습니다. 사용자는 동료가 자리에 있는지 즉시 확인하고 클릭하여 채팅, 음성, 영상 통화 또는 다자간 컨퍼런싱을 시작할 수 있습니다.

Genuine Health의 마케팅 담당 이사인 Lisa Jagatia와 같은 모바일 직원들은 Apple iPhone에서 Jabber를 사용합니다. Cisco Unity® Connection에서 음성 인식(speech-activated) 도구를 사용할 수 있으며 언제 어디서든 음성 메일에 연결할 수 있습니다. "이메일 또는 iPhone에서 신속하게 회사 음성 메일을 확인할 수 있어 출장 중에 정말 편리하다." 라고 Jagatia는 말합니다.

Genuine Health는 데이터 센터에서 Cisco Integrated Services Router, Cisco Catalyst® 스위치, Cisco AnyConnect® Secure Mobility Client, Cisco ASA 5500 Series Adaptive Security Appliance와 같은 Cisco 솔루션도 사용합니다. "우리 Cisco 네트워킹 및 보안 솔루션은 매우 견고했고 뛰어난 성능과 보호 기능을 제공한다." 라고 Smith는 밝힙니다.

Genuine Health는 기술 지원을 위해 24시간 전문 지원 엔지니어 연결, 신속한 하드웨어 교체 옵션, 사전 알림, 다양한 온라인 툴을 포함하고 있는 Cisco SMARTnet® Service 계약을 체결했습니다. "직장 생활을 하면서 지금까지 많은 지원 센터를 이용해 봤지만, Cisco가 단연 최고다." 라고 Ragogna는 평가합니다. "Cisco 팀은 신속하게 응대하고 항상 질문에 대한 답을 주었다."

## 결과

Genuine Health는 이미 새로운 커뮤니케이션 및 협업 인프라의 생산성 향상 효과를 누리고 있습니다. 직원들은 더 편리하게 아이디어를 공유할 수 있게 되었고 안정적인 디지털 도구를 사용하여 동료와 얼굴을 맞대고 커뮤니케이션할 수 있습니다.

Ragogna는 "이제 거의 모든 통화에서 비디오를 사용한다. 직원들은 손쉽게 IM 대화를 음성 및 비디오 컨퍼런스로 전환하고 화면을 공유할 수 있다. 프레즌스 기능 덕분에 시간이 절약되고 동료가 바쁘지 즉시 알 수 있다. Cisco Business Edition 6000 덕분에 제대로 연결된 느낌이다. 이것은 비즈니스 커뮤니케이션의 당연한 진행 과정이다." 라고 말합니다.

Genuine Health는 연간 출장 비용도 30% 가량 줄어들 것으로 기대하고 있으며 이를 통해 지구를 지키고 동시에 회사 수익을 보호할 수 있을 것입니다. 또한 직원들은 보다 균형적인 일과 삶을 영위할 수 있게 되었습니다. "정기적으로 Jabber를 사용하게 되면서 심지어 출장 중에도 업무에 대한 최신 상황을 파악하고 있다." 고 Jagatia는 말합니다. "어디서든 더 생산적으로 일할 수 있고 보다 예정된 일정에 맞춰 업무를 완수하고 있다."



Genuine Health의 자랑인 고객 서비스는 직원들이 더 신속하고 충실하게 고객의 문의에 응대하기 위해 다양한 커뮤니케이션 수단을 활용하게 되면 더욱 향상될 것입니다. 예를 들어, 서비스 담당자는 고객과 통화하는 동안 IM을 사용하여 정보를 확인할 수 있어 재통화할 필요가 없습니다. 까다로운 문의가 접수될 경우, 상사 또는 책임자가 통화에 참여하여 코치의 역할을 할 수 있습니다.

Jagatia는 "Jabber 덕분에 모바일 직원 및 재택 근무 직원과 일하는 것이 더 편리해졌다. IM이 빈둥거리거나 친구와 대화하는 데 쓰는 장난감이 아니라는 사실을 다른 회사도 알아야 한다. 우리에게서는 핵심적인 비즈니스 도구다. Jabber는 정말 놀랍다. 많은 시간을 절약할 수 있었고 모든 사용자가 좋아한다. 전체 툴셋을 모두 사용하는 직원들을 많이 보고있다." 라고 설명합니다.

향상된 Cisco 커뮤니케이션 및 협업 환경의 또 다른 장점은 직원들의 이메일 의존도가 줄어 이메일 서버의 부담이 해소되었고 중요한 커뮤니케이션에 더 신속하게 대응하는 것이 가능해졌다는 것입니다. "사람들이 더 완전한 대화에 참여하고 이를 통해 적극적으로 업무를 처리합니다." 라고 Ragogna는 말합니다. "Cisco Business Edition 6000과 Jabber를 사용하면서 우리는 매우 민첩하고 연결된 조직으로 인식되고 또 일할 수 있게 되었다."

## 향후 계획

Genuine Health는 모바일 장치로 Cisco Jabber의 사용을 확장할 계획이며 현재 Jabber iPad 클라이언트의 파일럿 테스트를 진행하고 있습니다. 조만간 이 회사의 모든 모바일 직원이 3대의 기기에서 일관된 협업 환경을 사용할 수 있게 되어 하나의 확장자로 즉시 연결이 가능하게 될 것입니다. 또한 이 회사는 값비싼 타사의 컨퍼런스 브리지 사용을 중단하고 Cisco WebEx® Meeting Center를 도입하여 HD 비디오, 통합 오디오, 기타 실시간 콘텐츠 공유 기능을 사용할 계획입니다. 사용자는 Jabber에서 곧바로 WebEx를 실행할 수 있게 됩니다.

"처음에는 전화 시스템을 찾았지만, Cisco Business Edition 6000으로 훨씬 더 많은 것을 얻었다. 뛰어난 고객 서비스를 제공하고 환경을 보호하면서 직원의 업무 경험을 향상시킨다는 우리의 가치에 부합하는 비즈니스 커뮤니케이션을 실현하는 데 필요한 수단을 이제 갖추었다." 라고 Ragogna는 말합니다.

## 제품 목록

### 통합 커뮤니케이션

- Cisco Business Edition 6000
- Cisco Unified IP Phone 8945
- Cisco Unity Connection

### 협업 애플리케이션

- Cisco Jabber for Windows, iPhone, iPad

### 라우팅 및 스위칭

- Cisco 2900 Series Integrated Services Router
- Cisco Catalyst Switches

### 보안

- Cisco AnyConnect Secure Mobility Client
- Cisco ASA 5500 Series Adaptive Security Appliance

### 보안

- Cisco SMARTnet

## 추가 정보

Cisco 협업 솔루션에 대해 자세히 알아보려면 [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)을 참조하십시오.

Genuine Health에 대한 추가 정보는 <http://genuinehealth.com>에서 확인할 수 있습니다.

CISCO에서는 명시적인 상품성에 대한 워런티 또는 특정 목적에의 적합성을 포함하여 명시적이든 또는 묵시적이든 어떠한 종류의 워런티 없이 본 게시물을 제공합니다. 일부 사법 관할 지역에서는 명시적 또는 묵시적 워런티의 면책조항을 허용하지 않으므로, 본 면책조항이 적용되지 않을 수 있습니다.



**미주 지역 본부**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**아시아 태평양 지역 본부**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
싱가포르

**유럽 지역 본부**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
네덜란드

Cisco는 전 세계에 200여 개 이상의 지사가 있습니다. 주소, 전화 번호 및 팩스 번호는 Cisco 웹사이트 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)에서 확인하십시오.

© 2014 Cisco 및/또는 자회사. 모든 권한은 당사에 있습니다. Cisco 및 Cisco 로고는 미국 및 기타 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 확인하려면 [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)로 이동하십시오. 언급된 타사 상표는 해당 소유주의 재산입니다. "파트너"라는 용어는 Cisco와 기타 회사 간의 파트너 관계를 의미하지는 않습니다. (1110R)

© 2014 Cisco 및/또는 자회사. 모든 권한은 당사에 있습니다. 본 문서는 Cisco 공용 정보입니다.

Intel, Intel 로고, Intel Core, Core Inside는 미국 및 기타 국가에서 Intel Corporation의 상표입니다.

COO-XXXXXX-00 1/14