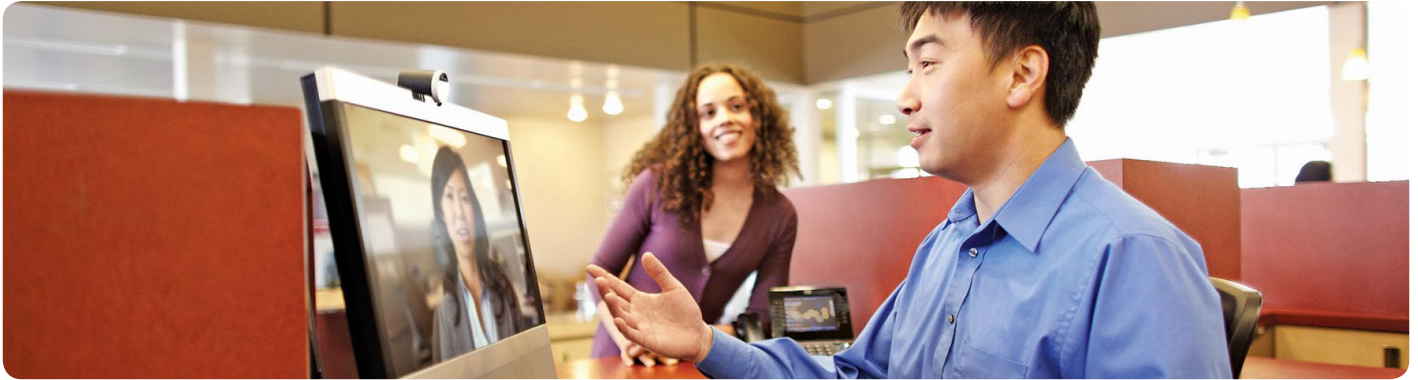


수십만 달러의 출장 비용을 10% 절감한 글로벌 IT 제공업체



키포인트

비즈니스 요구 사항

회사가 빠르게 확장하는 동안에도 직원 간 커뮤니케이션을 유지하고, 생산성과 운영 효율을 높이며, 수십만 달러의 월간 출장 비용을 줄여야 합니다.

해결책

Pentana는 프리미엄 음성, 비디오, 모빌리티, 컨퍼런싱, 인스턴트 메시징, 프레즌스 등에서 능률적으로 협업하기 위해 Cisco Unified Communications Manager를 사용합니다.

장점

출장비용이 10% 감소하고 직원의 생산성 향상하여 결과적으로 고객 응대 시간이 단축되었습니다.

1974년에 설립된 Pentana Solutions은 자동차 딜러용 컴퓨터 시스템을 개발합니다. 멜버른에 본사를 두고 있는 이 회사는 아시아, 호주, 유럽의 12개 지사에서 450명의 직원이 근무합니다. Pentana는 이 지역에서 자동차 업계의 최대 ERP(Enterprise Resource Planning) 시스템 제공업체로 최신 하드웨어와 소프트웨어를 공급하며 컨설팅, 교육, 지원 및 제품 개발 서비스도 제공합니다.

비즈니스 요구 사항

Pentana Solutions는 아시아 태평양 지역에서 가장 빠르게 성장하고 있는 자동차 업계의 컴퓨터 시스템 공급업체입니다. 회사의 빠른 성장을 지원하기 위해 Pentana는 최근 이탈리아와 네덜란드에서 정보 시스템 기업을 인수했습니다.

Pentana Solutions의 CIO인 Sean Brown은 "우리는 항상 이메일로만 커뮤니케이션하면서 다른 많은 회사들과 똑같은 오류를 범하고 있었다." 고 설명합니다. "이메일은 대화를 하기에는 느리고 비효율적인 방법이었다".

"나는 한 달에 한 번씩 출장을 가야 했는데 그럴 때마다 사무실에 남은 나머지 직원 250명은 방치하는 것과 다름없었다. 20통의 이메일 보다 전화 통화 5분이 훨씬 문제를 해결하기 때문에 직원들이 수화기를 들면 상대방을 볼 수 있길 바랐다." 라고 했습니다.

모빌리티와 생산성을 높이기 위해 Pentana는 협업 텔레포니 플랫폼이 필요하다고 인식했습니다. 모든 직원의 데스크톱에 비디오를 설치하기를 원했고 최신 비디오 컨퍼런싱 기능을 구현하고자 했습니다.

또한 이 회사는 매달 수십만 달러에 이르는 출장비를 줄이고 싶어 했습니다.

회사의 빠른 성장을 지원하기 위해 Pentana가 빠르고 손쉽게 사용자를 추가하고 새로 인수한 회사를 통합할 수 있는 최신 엔드 투 엔드 협업 인프라를 도입해야 했습니다.

"Cisco 협업 플랫폼의 도입으로 출장 비용을 절약하고 사무실 간 무료 통화를 제공하는 등 벌써 투자한 만큼의 효과를 거두고 있습니다."

- Sean Brown,
CIO(Chief Information
Officer), Pentana Solutions

해결책

2011년부터 2013년까지 Pentana Solutions는 Cisco 기술을 기반으로 중앙화된 협업 및 비디오 컨퍼런싱 아키텍처를 구현하기 위해 Comscentre와 함께 일했습니다. Comscentre는 Cisco Advanced Unified Communications 파트너이며 Master Managed Service Provider이기도 합니다.

프리미엄 음성, 비디오, 모빌리티, 컨퍼런싱, 인스턴트 메시징, 프레즌스와 같은 협업 기능을 제공하는 중견기업용 통합 플랫폼인 Cisco Business Edition 6000을 기반으로 하여 구현되었습니다.

Comscentre는 2011년 Pentana의 멜버른 본사에 Cisco Unified IP Phone과 Cisco TelePresence를 설치했고 이어서 2012년 초에는 다른 호주 지사에도 설치했습니다.

또한 Pentana는 유니파이드 커뮤니케이션 클라이언트인 Cisco Jabber도 설치하였으며 개인 가상 회의실을 만들어 회사 임원들이 전 세계 어디서나 서로 영상 회의를 할 수 있게 하였습니다. Pentana의 목표는 2014년까지 이 기술을 전 지사로 확장하는 것입니다.

또한 Cisco Unified Contact Centre Express를 본사에 설치하였고 2013년에는 이 기능을 필리핀 지사로 확장했습니다.

2013년 중반, 추가로 Pentana는 Cisco CallManager 클러스터를 아시아 태평양 지사에 서비스를 제공하기 위해 본사에 처음으로 구축하였으며 곧이어 유럽 지사가 뒤를 이었습니다. 인터클러스터 트렁크(특수하게 설정된 SIP 게이트웨이)는 IP 클라우드에서 클러스터 사이의 콜을 라우팅하여 사무실 간에 통화를 무료로 할 수 있습니다.

혜택

수십만 달러의 출장비를 10% 절감

고급 비디오 컨퍼런스 기능으로 예전에는 매달 수십만 달러에 달했던 Pentana Solutions의 출장비가 10% 줄었습니다. 다른 지사에서 근무하더라도 TelePresence로 대면 회의를 열 수 있게 되었습니다.

2012년 2분기 TelePresence 사용 시간이 무려 860시간을 기록할 만큼 개인 가상 회의실 구축 이후로 TelePresence의 활용도가 대폭 증가했습니다.

"Cisco 협업 플랫폼의 도입으로 출장 비용을 절약하고 사무실 간 VoIP 및 비디오 무료 통화를 제공하는 등 벌써 투자한 만큼의 효과를 거두고 있다." 라고 Brown은 전합니다.

지속적인 모바일 생산성 개선

Cisco Unified Communications Manager 플랫폼을 설치한 이후, TelePresence는 Pentana가 비즈니스를 하는데 매우 중요한 방식이 되었습니다. 필요하면 수시로 이 시스템을 활용하여 만날 수 있기 때문에 전 세계의 관리 운영팀은 서로 긴밀하게 연결할 수 있게 되었습니다.

"태국이나 네덜란드 등지로 직원을 보내는 것보다 TelePresence에 접속하는 것이 훨씬 수월하다." 라고 Brown은 말합니다. "고위 간부가 해외 출장 중일 때, 항상 TelePresence를 사용하여 임원 회의에 참석한다. 누군가 자리에 없다고 회의를 취소하는 일은 없다." 고 그는 말합니다.

" 훨씬 더 신속하게
고객의 요구에 대처할
수 있으므로 고객에게
유익합니다."

– Sean Brown,
CIO(Chief Information
Officer), Pentana Solutions

며칠에서 몇 분으로 단축된 고객 응대 시간

Brown이 생각하는 가장 많이 보급된 혜택은 이메일 감소와 응대 시간 단축입니다.

"이메일을 보내고 답장을 받기까지 하루를 보내야 대신, 이제 우리는 그냥 전화를 하거나 Cisco Jabber에 접속해서 5분간 대화를 나누고 일을 끝낸다. "훨씬 더 신속하게 고객의 요구에 대처할 수 있으므로 고객에게 유익하다." 라고 Brown은 설명합니다.

매니지드 서비스를 도입한 서비스 운영

단일 컨택 센터, 비디오 컨퍼런싱, 무선 솔루션을 운영하는데 Comscentre의 매니지드 서비스를 사용하면 Pentana의 사내 지원팀은 가볍고 민첩하게 유지 될 수 있습니다.

"회사 외부 네트워크와 인프라에 집중하는 소규모 인프라 팀이 있다. 네트워크 외부에서 매일 약 44,000명의 사용자와 800대의 정도의 서버를 지원하고 있다. 전화기를 관리하려고 새 직원을 채용하고 싶지는 않다. 그래서 Comscentre의 매니지드 서비스를 이용하고 있다. 그들은 전문가다. 우리는 가동되기를 바랄 뿐이고 그렇게 해준다." 라고 Brown은 말합니다.

제품 및 서비스

Cisco Business Edition 6000
Cisco Unified IP Video Phones 8941
Cisco Unity Connection
Cisco Unified Contact Center Express
Cisco Agent Desktop and Quality Management
Cisco WebEx Meeting Centre
Cisco TelePresence (MX200 및 SX20)
Cisco Jabber

이 고객 사례는 Pentana Solutions에서 제공한 정보를 작성되었으며 그 특정 조직에서 Cisco 제품을 구축함으로써 얻은 혜택에 대해 설명합니다. 많은 요인들이 기술된 결과와 혜택을 얻는 데 원인이 되었을 수 있으며 Cisco는 다른 곳에서도 비슷한 결과를 얻을 수 있다고 보장하지 않습니다.

CISCO PROVIDES THIS PUBLICATION AS IS WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. Some jurisdictions do not allow disclaimer of express or implied warranties, therefore this disclaimer may not apply to you.



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 웹 사이트 www.cisco.com/go/office에서 확인하십시오.

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/trademarks로 이동하십시오. 언급된 타사 상표는 해당 소유주의 재산입니다. "파트너"라는 용어는 Cisco와 기타 회사 간의 파트너 관계를 의미하지는 않습니다. (1005R)