



Cisco Unified Communications



비즈니스 수행 방식을 바꾸는 효과적인 커뮤니케이션

Cisco® Unified Communications 솔루션은 귀하의 비즈니스 수행 방식을 바꾸는 데 필요한 네트워크 기반과 애플리케이션을 제공합니다. 이 솔루션은 지능적이고 간단하고 안전한 업계 최초의 통합형 음성, 비디오, 데이터 및 무선 커뮤니케이션이며, 중소기업의 고유한 요구를 충족시키도록 설계되고 가격이 책정되었습니다. Cisco Unified Communications 솔루션의 중심에는 Cisco Unified Communications 제품 및 애플리케이션군이 있으며 이를 통해 기업이 효과적으로 커뮤니케이션을 수행하여 생산성과 수익성을 개선할 수 있습니다.

오늘날의 고객은 전화나 전자 메일로 기업에 문의할 때 높은 기대치를 가지고 있으며 즉각적인 응답을 기대합니다. Cisco Unified Communications 솔루션은 메시징 및 협업을 최적화하고, 인텔리전트 전화 애플리케이션을 지원하며, 귀하의 직원이 사무실 밖에서도 더 많은 일을 수행하도록 지원해 귀하가 보다 효과적으로 커뮤니케이션할 수 있도록 도와줍니다. 또한 귀하의 비즈니스가 컨버전스 IP 네트워크로 마이그레이션하여 운영 효율성과 고객과의 관계를 개선하고 비용을 제어하며 비즈니스 요구의 변화에 보다 빠르고 효과적으로 대응할 수 있도록 도와줍니다.

Cisco Unified Communications

통합된 개방형 제품 포트폴리오

채널 프로그램

완벽한 커뮤니케이션 솔루션

지원

공급

가격 및 포장

기술

개발

파트너

자금 조달

Cisco Unified Communications 애플리케이션의 이점

효과적인 커뮤니케이션과 협업을 극대화하기 위해 귀사와 같은 중소기업은 Cisco Unified Communications 애플리케이션을 구현합니다. 이 애플리케이션은 비용 제어, 생산성 향상 및 경쟁력 제고를 도와주는 강력한 생산성 툴과 통합 음성, 웹 및 화상 회의 기능 등을 포함합니다.

비용 제어

Cisco Unified MeetingPlace® Express와 같은 “온-네트워크” 회의 솔루션을 통해 중소기업은 비용을 제어할 수 있습니다. 이로 인해, 외부의 값비싼 회의 서비스를 사용하는 대신 안전한 내부 IP 네트워크를 사용하여 음성 및 화상 회의를 수행할 수 있습니다. Radicati 그룹의 조사에 따르면 통합 메시징 시스템에 있는 공용 디렉터리와 메시지 저장소를 사용해 시스템 관리 비용이 70% 절감되었습니다. 소규모 비즈니스 및 지사에 Cisco Unity® Express는 이상적인 음성 메일 및 자동 교환 솔루션입니다. 이 솔루션은 선택된 시스코 라우터에 간단한 추가 모듈로서 구현되며 중소기업용 통화 제어 시스템인 Cisco Unified CallManager Express와 함께 병렬로 실행될 수 있습니다.

협업 촉진

다중 미디어 회의 기술을 사용하면 직원, 고객 및 파트너가 언제 어디서나 만날 수 있기 때문에 효과적인 커뮤니케이션 및 협업이 촉진되어 기업의 생산성이 상당히 개선될 수 있습니다. Cisco Unified MeetingPlace Express는 단순히 음성 회의 통화를 사용하던 솔루션보다 훨씬 더 효과적인 협업 솔루션으로서 음성 및 웹 회의를 통합합니다. 회의 참가자는 토론 내용을 듣고 참가할 뿐만 아니라 다른 참가자를 볼 수 있으며 데스크톱의 프레젠테이션 슬라이드와 기타 문서를 공유할 수 있기 때문에 생산성이 향상되고 효과적인 협업이 가능합니다. 보안 컨버전스 IP 네트워크를 통해 전달되는 인텔리전트 음성 및 웹 미디어 스트림은 PSTN을 통해 음성을 전달하고 별도의 네트워크를 통해 비디오를 전달하는 것보다 훨씬 더 간단하고 효과적입니다.

생산성 향상

직원이 정보에 액세스할 수 있는 유연한 방법을 제공해 생산성을 획기적으로 개선할 수 있습니다. 고객이 직원에게 쉽게 다가갈 수 있기 때문에 고객 만족도를 높일 수 있습니다. 또한 여러 개의 별도 인스턴스를 관리하는 대신 단일 통합 메시징 인프라를 관리하면 전체 비용을 절감할 수 있습니다.

Forrester Research의 연구에 따르면 일반적으로 IT 의사 결정자의 74%는 회의 전화를 예약하고 확인하는 데 꼬박 하루를 씁니다. Cisco Unified Communications 솔루션은 프레젠테이션 및 포인트 앤 클릭(point-and-click) 회의 기능을 제공하므로 회의 세션을 훨씬 더 신속하게 수행할 수 있습니다. 또한 한 사용자가 회의 통화를 연결한 후 Cisco Unified MeetingPlace Express의 웹 및 화상 회의 기능을 사용하여 다중 미디어로 회의를 수행할 수 있습니다. 네트워크의 유비쿼터스 성능과 인텔리전스를 통해 프레젠테이션 및 선호 정보를 제공하는 Cisco Unified Communications 솔루션은 가장 효과적인 미디어를 사용하여 처음부터 올바른 리소스에 연결하도록 도와줍니다. 또한, 사용이 간편해 사용자는 어디에서나 필요한 콘텐츠와 커뮤니케이션 툴에 액세스할 수 있습니다.

“온라인 세미나를 위한 Cisco Unified MeetingPlace를 사용하면 백 명 이내로 참석하는 실제 세미나에 비해 수천 명이 세미나에 참석할 수 있습니다. 세미나 강사의 항공료, 호텔 및 경비가 필요 없게 되어 최소 50%의 비용이 절감될 것으로 기대합니다.”

— Warner Pacific Insurance Services의
마케팅 부사장, Ken Doyle

경쟁 우위

Cisco Unified Communications 애플리케이션을 통해 기업은 자사의 비즈니스를 차별화하고 경쟁력을 제고할 수 있습니다. 보다 효율적이고 민첩한 커뮤니케이션 솔루션을 통해 기업은 원활한 협업, 신속한 의사 결정, 통신 정체 감소 및 전반적으로 향상된 효율성을 경험할 수 있습니다. 또한, 정보에 입각한 탁월한 고객 대응 서비스를 통해 고객 충성도를 개선하고 판매를 증진하며 수익성을 높임으로써 궁극적으로 비용을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다. 통합 메시징을 통해 직원이 어디에서나 단일 시스템의 모든 메시지에 액세스할 수 있기 때문에 고객에게 보다 신속하게 반응할 수 있고, 이로 인해 고객 만족도가 향상됩니다. Cisco Unified MeetingPlace Express와 같은 회의 솔루션을 사용하여 잠재 고객 및 실제 고객과 커뮤니케이션하는 방법을 바꿈으로써 판매와 지원의 효율성을 개선할 수 있습니다. 또한 판매 및 지원 분야에서 전문가를 영입하여 짧은 시간 내에 더 많은 잠재 고객에게 다가갈 수 있습니다.

Cisco Unified Communications 애플리케이션

Cisco Unified Communications 솔루션은 중소기업의 운영 효율성을 개선하고 고객 만족도를 향상시키도록 도와주는 다양한 종류의 텔레포니 및 데스크톱 애플리케이션을 포함합니다. 다음과 같은 예가 있습니다.

Cisco Unified MeetingPlace 다중 미디어 회의

Cisco Unified MeetingPlace 회의 솔루션은 IP만이 제공할 수 있는 통합 커뮤니케이션의 한 예입니다. Cisco Unified MeetingPlace는 음성, 비디오 및 웹 회의 기능을 유연하게 통합하여 원격 회의를 생산적으로 수행하므로, 사용자가 보다 신속하고 개선된 판매 지원 및 결정 능력을 가지고 프로젝트를 진행할 수 있습니다. 이 시스템은 구내에 구축되거나 원격 시설에 호스팅될 수 있으며, 고객에 의해 관리되거나 아웃소싱될 수 있습니다. 중간 규모의 조직을 위한 Cisco Unified MeetingPlace Express는 배치와 관리가 용이하며 기능이 풍부한 음성 및 웹 회의 솔루션입니다. 이 솔루션은 회의 준비, 참석 및 관리를 위해 Cisco Unified IP 폰, 터치톤 전화 및 웹 인터페이스를 사용합니다.

Cisco Unity Connection

Cisco Unity 솔루션을 통해 기업은 팀원, 파트너 및 고객이 언제 어디서나 협업이 가능하기 때문에 자사의 경쟁력을 제고할 수 있습니다. 메시징 및 음성 애플리케이션과 일상적으로 사용되는 기타 비즈니스 툴을 완벽하게 통합하여 커뮤니케이션과 생산성을 개선하며 고객 서비스 역량을 증대시킵니다. Cisco Unity 메시징 솔루션은 기존의 전화 및 음성 메시징 시스템과 완벽하게 통합되어 통합 커뮤니케이션으로의 원활한 마이그레이션을 가능케 합니다. Cisco Unity 솔루션은 Microsoft Exchange 및 Lotus Domino 환경을 이용하는 중간 규모 조직에 통합 메시징 및 인텔리전트 음성 메일 기능을 제공합니다. Cisco Unity Connection은 음성 메일, 통합 메시징 그리고 음성 다이얼 및 음성 메일 탐색과 같은 고급 기능을 통해 최대 1,500명의 사용자가 있는 조직의 요구를 충족시켜주도록 설계되었습니다. 시스코 라우터 내부에서 사용 가능한 Cisco Unity Express는 최대 120명의 사용자를 지원합니다. 각각은 음성 메일 및 통합 메시징 옵션과 함께 경제적인 자동 응답 기능을 제공합니다.

Cisco Unified CallManager Express

Cisco Unified CallManager Express는 중소기업 및 지사의 고유한 통화 처리 요구를 충족시키기 위해 설계되었습니다. 저렴하고 안전한 이 통합 커뮤니케이션 솔루션은 선택된 시스코 라우터 내부에서 통합 옵션으로 사용될 수 있습니다. Cisco Unified CallManager Express는 상호 운용성, 투자 보호 및 기술 혁신을 제공해 선택된 Cisco Unified IP 폰에서 고급 SIP(Session Initiation Protocol) 기능을 지원합니다. Cisco Unified CallManager Express는 관리되는 여러 가지 새로운 서비스(예를 들면, SIP 트렁크 기능 향상, 다이제스트 인증을 사용하여 다수의 전화를 더 높은 수준의 SIP 프록시에 등록, SIP 트렁킹을 사용해 중앙 음성 메일과의 통합, 오류 보고를 위한 MIB 및 SNMP(Simple Network Management Protocol))를 제공합니다.



Cisco Unified CallManager Express는 여러 가지 새로운 생산성 애플리케이션을 통해 기업의 생산성을 개선합니다. 또한 Cisco IP Communicator Softphone 지원을 제공하고 기본적인 ACD(Automated Call Distribution) 기능 향상을 포함하며 Cisco Unified Video Telephony Advantage로 비디오 텔레포니를 지원합니다. Cisco Unified CallManager Express는 구성, 배치 및 관리가 쉬우므로 관리 비용을 절감할 수 있습니다. 또한 전화 인증 및 다양한 현지화 옵션을 통해 고급 보안을 제공합니다.



Cisco Unity Express

Cisco Unity Express는 다양한 종류의 메시징 기능을 소규모 조직에 제공하고, 저렴하고 생산성을 향상시켜주는 음성 메일과 자동 교환 기능을 중소기업 지사에 제공합니다. 또한 최대 120명의 사용자를 지원하며 완벽한 전자 메일 통합과 시각적 음성 메일 지원을 제공하므로 사용자의 응답성과 액세스 성능이 더욱 향상될 수 있습니다. 기본 ACD와의 새로운 자동 응답 통합, SNMP를 통한 원격 모니터링 및 관리를 포함합니다. Cisco Unity Express는 Cisco 2800 Series 및 3800 Series 통합 서비스 라우터를 비롯한 선택된 시스코 라우터 내부에서 통합 옵션으로 사용할 수 있습니다.



Cisco Unified Contact Center Express

Cisco Unified Contact Center Express는 가용성이 뛰어난 고객 상호 작용 관리 솔루션을 제공합니다. 이 솔루션은 배치와 사용이 쉬워서 중소기업, 지사 및 부서가 비즈니스 비용을 줄이고 고객 응답을 개선할 수 있습니다. 1 – 300명의 에이전트를 지원하는 Cisco Unified Contact Center Express는 고객과의 상호 작용 관리의 효율성, 가용성 및 보안을 개선합니다. 또한, Cisco Security Agent로 보호되는 여러 사이트에서 통합 셀프서비스 애플리케이션을 사용하여 뛰어난 가용성을 지원하는 가상 컨택 센터를 제공합니다. 강력한 에이전트 기반 지원 서비스 그리고 완벽하게 통합된 셀프서비스 애플리케이션은 정교한 분산 ACD, IVR(Interactive Voice Response), CTI(Computer Telephony Integration) 및 에이전트 및 데스크톱 서비스를 단일 서버 배치에서 제공합니다.

“비용을 절감하면서도 더 나은 음성 및 데이터 기능을 얻을 수 있어 경쟁력이 더욱 높아졌습니다.

네트워크는 훨씬 더 많은 IT 예산을 가진 대규모 조직에서나 볼 수 있던 커뮤니케이션 성능을 저희에게 제공합니다.”

— Rocket Software의 CIO, Troy Heinde



Cisco Unified CRM Connecto

Cisco Unified CRM Connector 소프트웨어는 Cisco Unified Communications 솔루션과 Microsoft Business Solution CRM(Customer Relationship Management) 애플리케이션을 통합하여 완벽하고 사용이 쉬운 CRM 솔루션을 중소기업에 제공합니다. 이 새로운 기능을 통해 Cisco Unified CRM Connector는 하드웨어를 추가하지 않고도 데스크톱에서 Cisco Unified Communications 제품을 Microsoft CRM과 통합할 수 있습니다. 그 외에도, Microsoft CRM 클라이언트는 Microsoft Outlook 또는 Internet Explorer를 작업 및 연락처 관리용 주요 클라이언트로 사용합니다. CRM을 통해 사용자가 발신자와의 상호 작용을 맞춤화하여 향상된 서비스를 제공할 수 있습니다. 또한 전화 통화 활동 기록을 작성하기 위해 관리 정책을 시행할 수도 있습니다.

“에이전트별 평균 생산성이 30% 향상되었으며, 한 판매 에이전트의 경우는 40% 향상되었습니다. 또한, 통신 회선의 수가 25% 감소했으며 12개월 내에 ROI를 달성했습니다.”

— Security Lock Distributors의 IT 책임자, Barry Silver(Cisco Unified CallManager, Cisco Unified Contact Center Express Edition 및 Cisco Unity Unified Messaging 구현)

Cisco Smart Business Roadmap

중소기업은 그들이 구매하는 기술 솔루션이 급변하는 비즈니스 환경에 맞게 성장할 수 있는지 확인해야 합니다. Cisco Smart Business Roadmap은 조직이 비즈니스 기회를 이용하고 기술 투자의 장기적 잠재력을 극대화할 수 있도록 체계적이고 계획된 발전 경로를 제공합니다. 기업이 Cisco Smart Business Roadmap을 사용하면 컨버전스 통합 커뮤니케이션 환경으로 마이그레이션하든 단순히 기존 IP 인프라를 개선하든 간에 자사에 알맞은 속도로 Cisco Unified Communications 솔루션을 구현할 수 있습니다.

서비스 및 지원

Cisco Lifecycle Services 접근 방법을 통해 시스코 시스템즈와 시스코 파트너는 Unified Communications 솔루션의 배치, 운영 및 최적화를 위한 광범위한 종류의 엔드 투 엔드 서비스 포트폴리오를 제공합니다. 시스코와 파트너는 비즈니스의 요구를 충족시키는 탄력적인 컨버전스 네트워크를 구축하고 유지 관리할 수 있도록 도와주는 시스템 레벨의 서비스 및 지원 방법을 제공합니다.

금융 옵션

Cisco Systems Capital Corporation은 임대 옵션과 같은 금융 프로그램을 제공하여 기업이 많은 자금을 투자하지 않고서도 현재 필요한 시스코 기술을 습득할 수 있도록 지원합니다. 혁신적이고 맞춤형 금융 정책을 통해 기업이 현금 유입을 최대화하고 예산을 보존하며 세무상 혜택을 얻거나 기업 쇠퇴의 위험을 줄일 수 있을 뿐만 아니라, 변화하는 요구사항에 맞게 손쉽게 유연하게 기술을 업그레이드할 수 있습니다. 이러한 임대 옵션을 통해 최소한의 소유 비용으로 필요한 기술을 신속하게 배치할 수 있습니다.




Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 ©2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0701R)