

The First Session

시스코

UC Solution

이광섭 차장 / kwanglee@cisco.com

Cisco Systems Korea

2009.12.8



목 차

- ▶ UC 란 무엇인가?
- ▶ UC 도입의 배경과 도입 효과
- ▶ UC Solution 응용 사례
- ▶ 질문과 응답





UC란 무엇인가?



KBS 수목드라마 “아이리스” 속의 UC

시스코 UC 솔루션이 드라마 속으로...

아이리스 협찬기념 온라인 이벤트

블록버스터 IRIS에
최첨단 시스코의 기술이 함께합니다.

“대한민국 최고의 첩보기관 NSS(National Security Service),
시스코 통합 커뮤니케이션 솔루션을 도입하다!”

NAME 최승희 DUTY 대테러팀
NAME 김현준 DUTY 대테러팀

대한민국을 숨막히게 할 블록버스터 첩보 액션!

© 2009 Cisco Systems, Inc. All rights reserved Cisco Confidential

KBS 수목드라마 “아이리스” 속의 UC

시스코 UC 솔루션이 드라마 속으로...



The advertisement features a central image of the cast of the Korean drama "Iris" (아이리스) standing in front of a cloudy sky. The word "IRIS" is written in large, stylized letters across the middle. Surrounding this central image are several smaller inset photos showing various Cisco UC solutions, including video conferencing screens, IP phones, and people using the technology. The Cisco logo is in the top left corner. Below the main image, the text "아이리스 협찬기념 온라인 이벤트" (Online event commemorating Iris sponsorship) is written. The main headline reads "블록버스터 IRIS에 최첨단 시스코의 기술이 함께합니다." (Advanced Cisco technology joins the blockbuster IRIS). At the bottom, a scroll-like banner contains the text: "대한민국 최고의 첩보기관 NSS(National Security Service), 시스코 통합 커뮤니케이션 솔루션을 도입하다!" (The Republic of Korea's top intelligence agency NSS (National Security Service) adopts Cisco's unified communication solution!).

아이리스 협찬기념 온라인 이벤트

블록버스터 IRIS에
최첨단 시스코의 기술이 함께합니다.

“대한민국 최고의 첩보기관 NSS(National Security Service),
시스코 통합 커뮤니케이션 솔루션을 도입하다!”

UC(Unified Communications)의 정의

구글 UC 검색 결과, 위키피디아 UC 정의



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

[article](#) [discussion](#) [edit this page](#) [history](#)

Try Beta [Log in / create account](#)

Wikipedia is a non-profit project: please donate today. [\[Hide\]](#)

\$1.9M USD  \$7.5M USD [Donate Now](#)

navigation

- [Main page](#)
- [Contents](#)
- [Featured content](#)
- [Current events](#)
- [Random article](#)

search

[Go](#) [Search](#)

interaction

- [About Wikipedia](#)
- [Community portal](#)
- [Recent changes](#)
- [Contact Wikipedia](#)
- [Donate to Wikipedia](#)
- [Help](#)

toolbox

Unified communications

From Wikipedia, the free encyclopedia

Unified communications (UC) is the integration of real-time communication services, such as [instant messaging \(chat\)](#), [presence information](#), [IP telephony](#), [video conferencing](#), [call control](#) and [speech recognition](#) with non real-time communication services such as [unified messaging](#) (integrated [voicemail](#), [e-mail](#), [SMS](#) and [fax](#)). UC is not a single product, but a set of products that provides a consistent unified user interface and user experience across multiple devices and media types.^[1]

UC also refers to a trend to offer Business process integration, i.e. to simplify and integrate all forms of communications in view to optimize [business processes](#) and reduce the response time, manage flows and eliminate device and media dependencies.

UC allows an individual to send a message on one medium and receive on another. It should be possible to easily transfer any activity or message to another medium. For example, one can receive a voice mail message and choose to access it through email or a cell phone. If the sender is online according to the presence information and currently accepts calls, the response can be sent immediately through text chat or video call. Otherwise, it may be sent as a non real-time message that can be accessed through a variety of media.

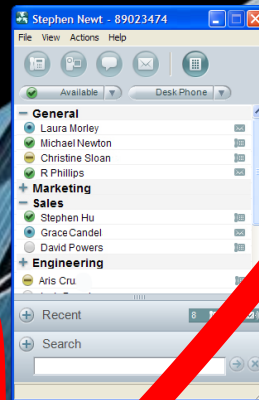
UC의 정의

다양한 통신수단의 통합



UC의 정의

다양한 통신수단의 통합



김대리의 출장기

UC를 활용한 시나리오 용례

2009년 12월 8일 화요일

AM 07:00 서울에서 근무하는 김대리는 업무차 부산으로 출장을 갑니다.

AM 07:10 버스를 타고 공항으로 가는 길에
간밤에 온 Email과 FAX를 Smart Phone으로 체크 합니다.

AM 08:00 김포공항에 도착한 김대리는 부산행 비행기를 탑승합니다..

AM 09:00 부산 공항에 도착한 김대리가 꺼냈던 Smart Phone을 켜자,
Personal Communicator에 Voice Mail이 남겨져 있네요



김대리의 출장기

UC를 활용한 시나리오 용례

2009년 12월 8일 화요일

AM 09:05 Voice Mail을 확인하고자 음성사서함에 접속합니다.
그러자 동료 이대리의 목소리가 들립니다.

“오늘 10시에 갑자기 고객과 미팅이 생겼는데 참석할 수 있어?”

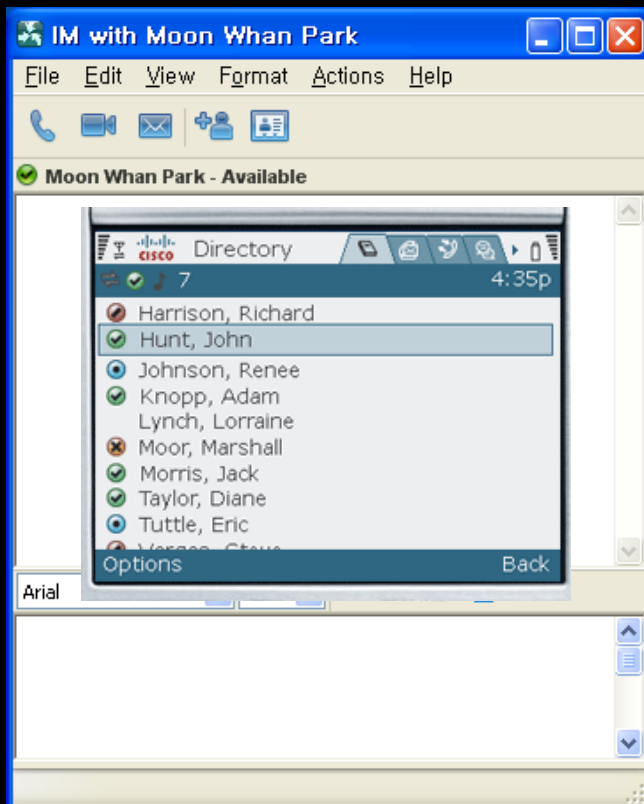


김대리의 출장기

UC를 활용한 시나리오 용례

2009년 12월 8일 화요일

AM 09:10 김대리는 Personal Communicator에서 이대리의 상태를 확인합니다.
Online 상태이군요. Smart Phone으로 채팅을 시작합니다.



김대리 : 나 출장 온거 모르삼? —;

이대리 : 허걱! 어찌지... 우리 제품에 대한
내용도 얘기해야 하는데..."

김대리 : 흠... 난 1시부터 부산지사 미팅이니까,
원격으로 참석할게
WebEx로 회의를 열어줘

김대리의 출장기

UC를 활용한 시나리오 용례

Success

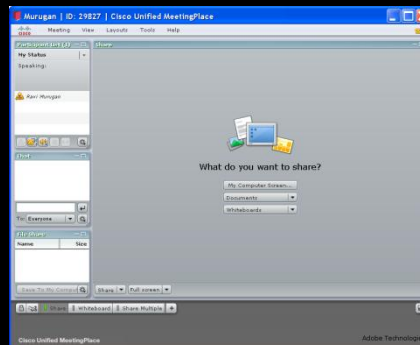
2008년 12월 7일 월요일

AM 09:50 김대리는 버스를 타고 지사에 도착합니다.

AM 09:55 김대리는 지사의 Hot Desk에 앉아서 IP Phone에 로그인을 하고 Notebook으로 WebEx에 접속합니다.

AM 10:00 ~ 김대리의 PT로 시작된 미팅은 성공적으로 마무리 되었고 그 미팅은 고객의 구매로 이어집니다.

같은시간, 동료 이대리는 서울의 미팅 장소에서 프로젝터를 이용하여 화면을 공유하고 스피커폰을 통해 WebEx에 접속합니다.



김대리의 출장기

UC를 활용한 시나리오 용례

- UC가 없었다면?

김대리와 이대리는 고객과의 성공적인 미팅을 만들 수 없었다.

- 생산성 향상?

언제 어디서나, 어느 상황에서나 업무의 연속성을 갖을 수 있다.

- 보다 편리한 업무환경?

서울과 부산 어디에서든 자신의 Desk와 같은 환경에서 근무 할 수 있다.

IP phone, Smart Phone, Notebook 등과 같은 기기를 이용해 Mobile Office를 구현한다.

- 비용절감?

시간, 비용 그리고 업무에 참여하는 인원의 구성을 최적화 하며, 최대의 효과를 거둘 수 있다.



UC 도입의 배경과 도입 효과



세계경제의 흐름

반드시 다시 좋아질 것이라고 기대합니다.

주기적으로 침체와 회복을 반복



Source: Bureau of Economic Analysis



기술발전의 역사

5대 기술 혁명



산업혁명

1771

1829

1875

1908

1971

기술발전의 역사

5대 기술 혁명



산업혁명

1771

1829

1875

1908

1971

기술발전의 역사

5대 기술 혁명



증기기관,철도

1771

1829

1875

1908

1971

기술발전의 역사

5대 기술 혁명



전기,철강,중공업

1771

1829

1875

1908

1971

기술발전의 역사

5대 기술 혁명



석유,자동차,대량생산

정보 시대

1771

1829

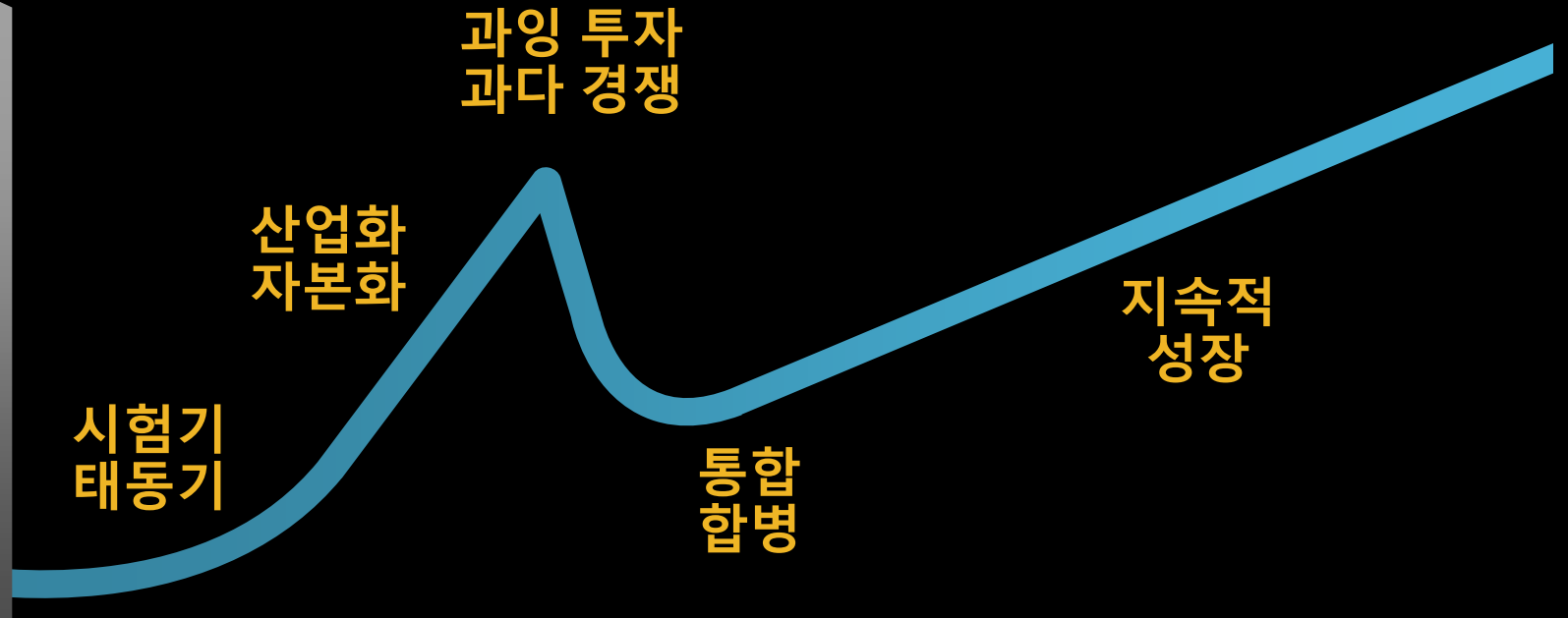
1875

1908

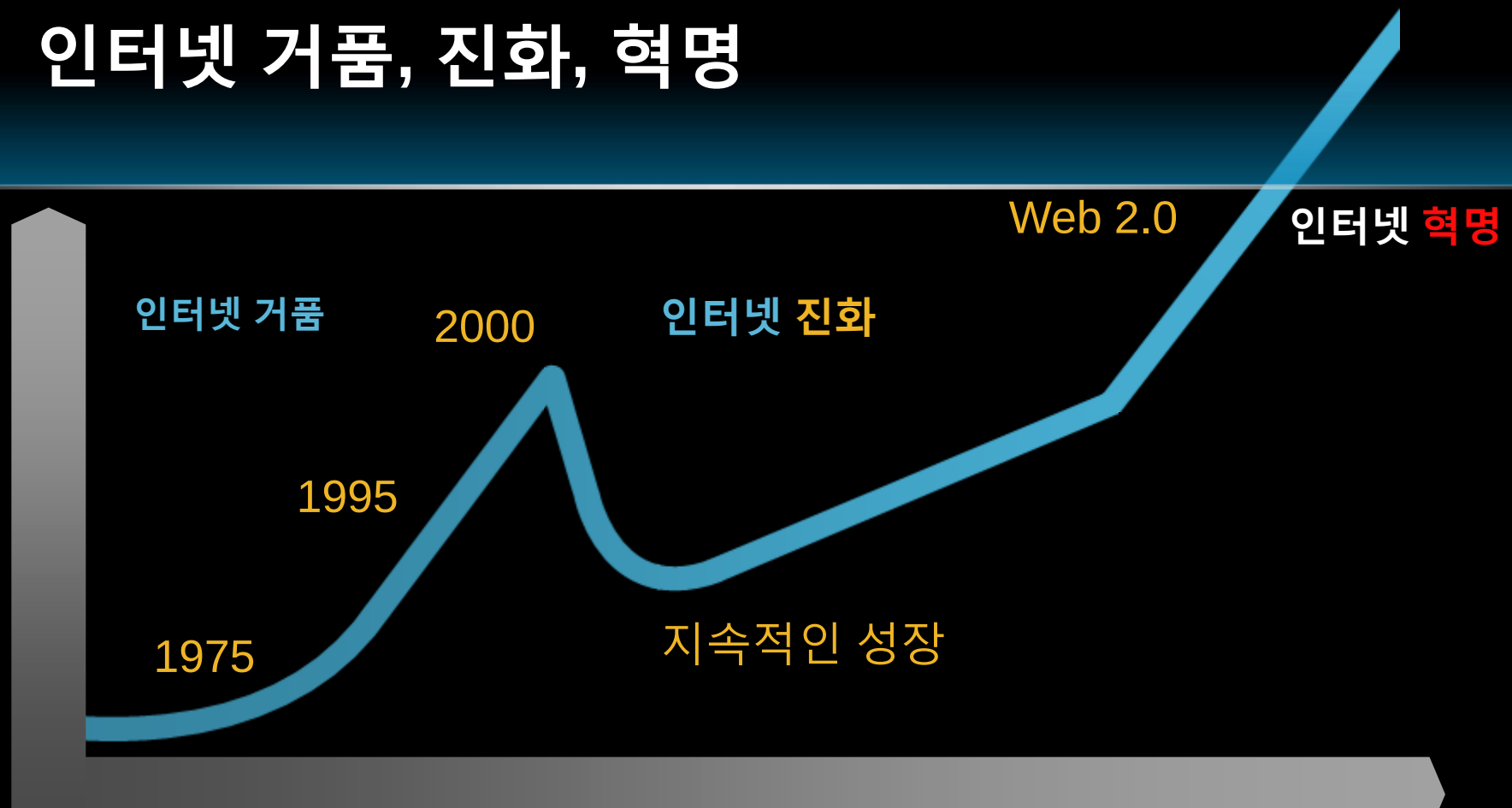
1971

산업발전의 역사적 단계

5대 기술 혁명에 따른 산업 발전의 변곡점 곡선



인터넷 거품, 진화, 혁명



새로운 인터넷 시대의 시작...

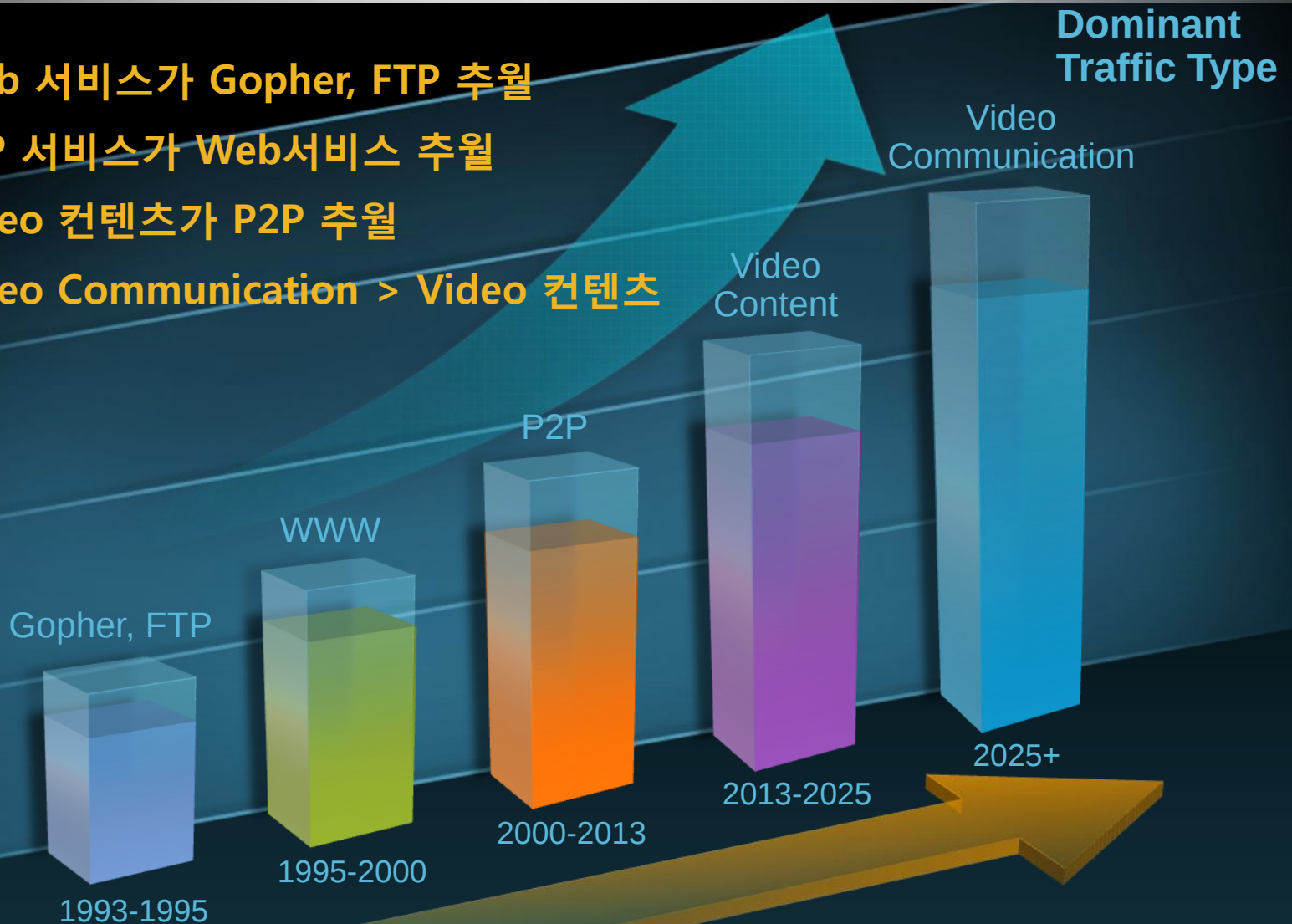
Video 기반 IP 트래픽 성장

1995 : Web 서비스가 Gopher, FTP 추월

2000 : P2P 서비스가 Web서비스 추월

2013 : Video 콘텐츠가 P2P 추월

2025 : Video Communication > Video 콘텐츠



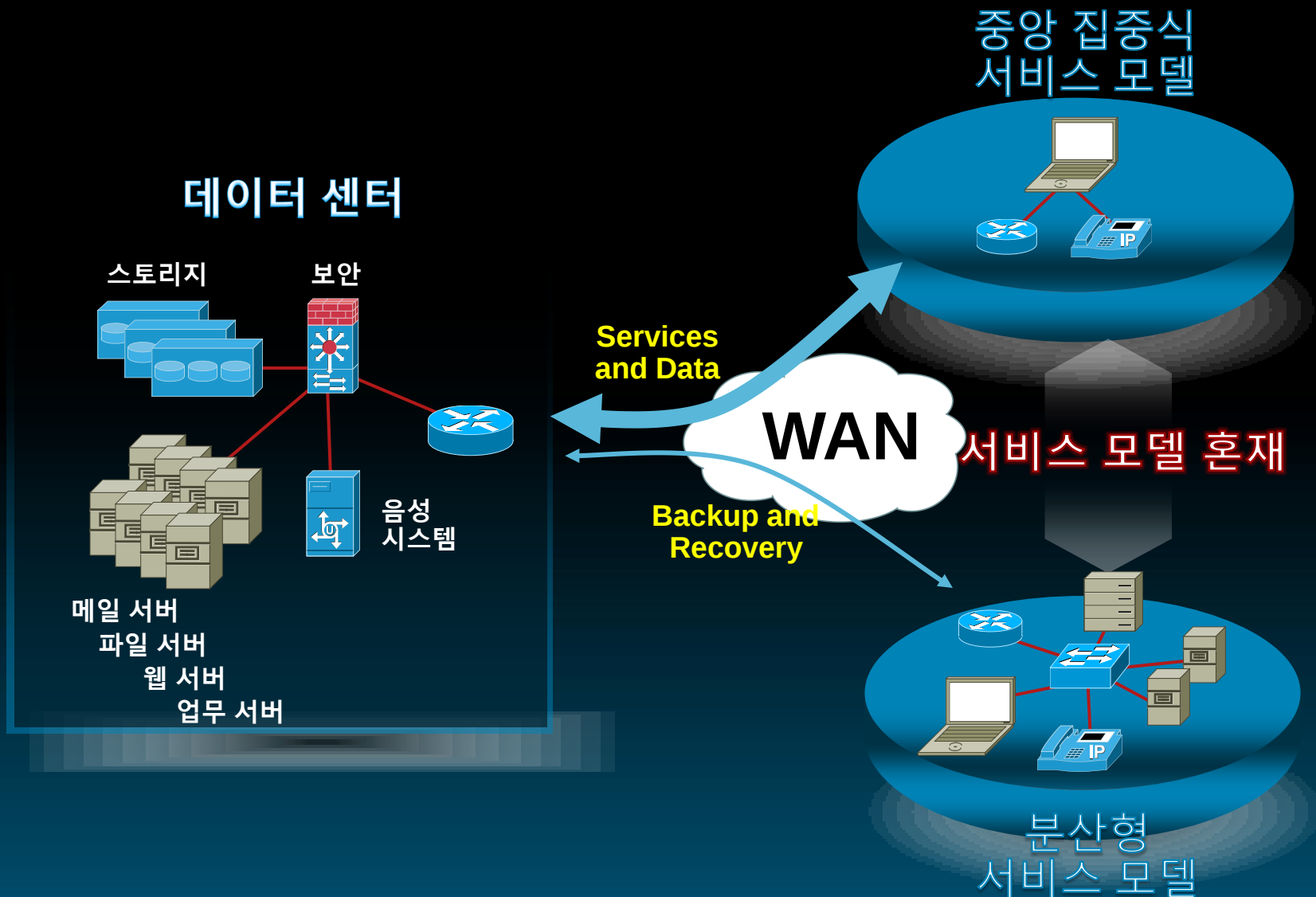
변화, 게다가 더 빨리, 더 복잡하게 변화한다.

1억 5천만대(또는 가입자) 팔리는데 도달하는 시간은...



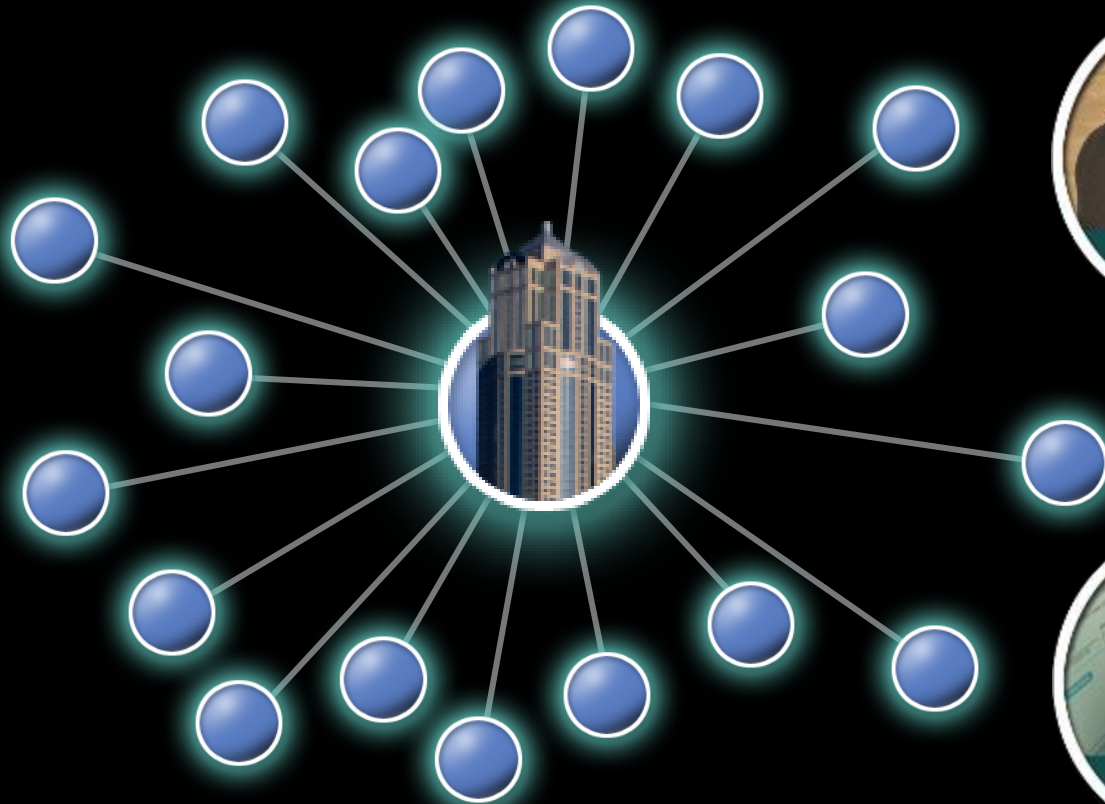
오늘날의 지점 네트워크 구성 환경

중앙집중식과 분산형 모델의 장점만 필요함



Business 측면에서의 변화

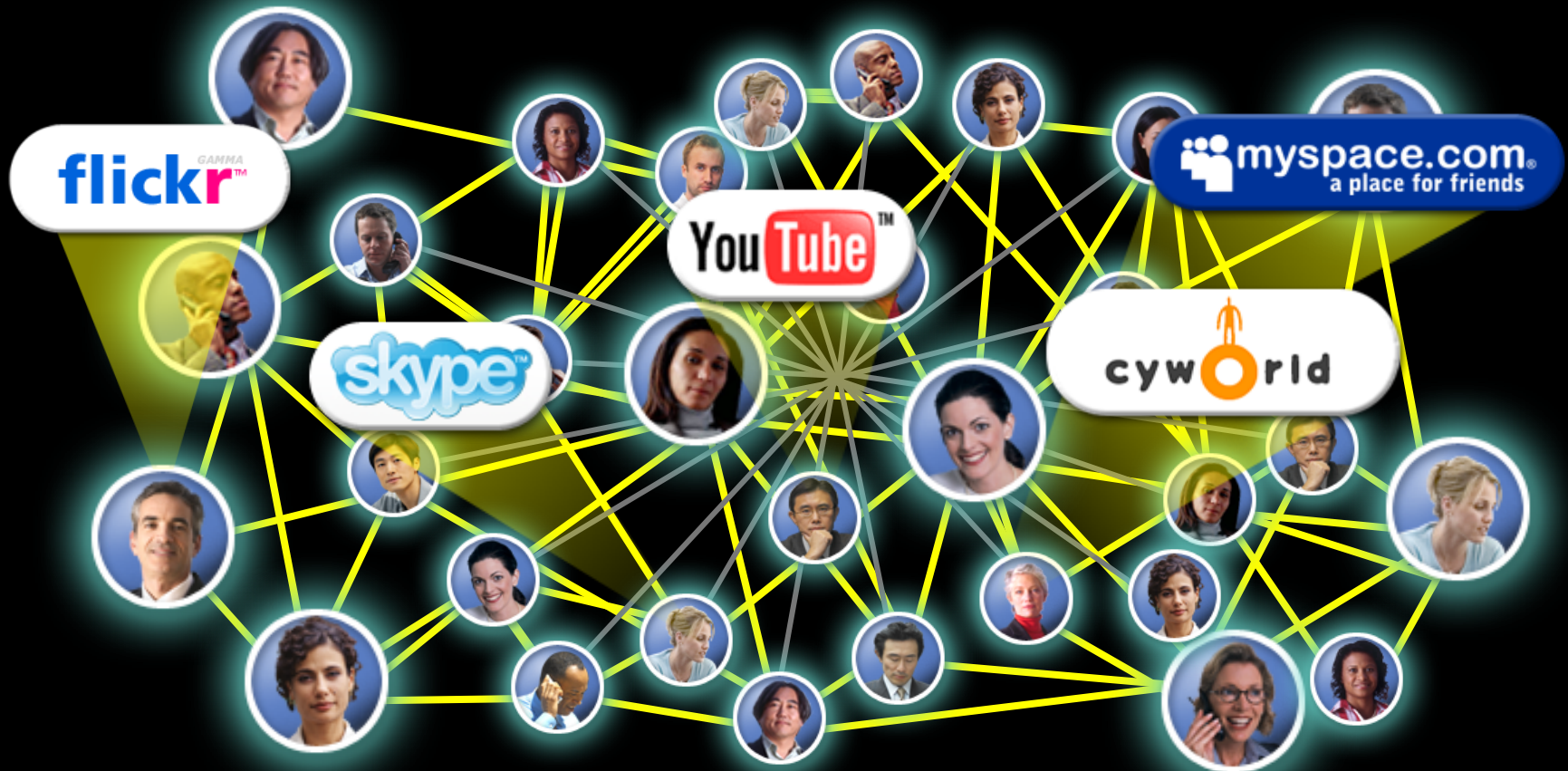
과거에는 기업들이 거래 및 콘텐츠를 만들었습니다.



중앙집중화 단방향

사용자(소비자) 중심으로 변화

지금은, 사용자(소비자)가 거래 및 콘텐츠 창조합니다.



사용자들은 좀 더 개인화된 서비스를 요구합니다.

사용자(소비자)는 다양한 서비스를 원합니다.

인터넷 기반의 다양한 서비스



미래의 인터넷 서비스

사용자는 무엇을 요구하는가?

일반 사용자 Personalized Experiences



Consumer Experiences:

더 좋은 Visual
더 낫은 소셜 네트워킹
더 뛰어난 개인 특성화 표현

기업 사용자 Productivity Experiences



Business Experiences:

기업 내부의 향상된 협업 모델
더 높은 수익 모델
향상된 비즈니스 민첩성 지원

Consumer & Business Experiences 가 인터넷을 변화

현재 Business환경에서 살아남기 위해서...

기업들의 핵심 목표에 대한 공통점

비용을 절감, 재투자



임직원들의 잠재 능력을
최대한 활용



고객 친밀도 향상
Customer Intimacy 개선



경쟁관계에서 우위를 확보하고,
업무Partner들과의 관계 유지



현재 Business환경에서 살아남기 위해서...

기업들의 핵심 목표에 대한 공통점

A photograph of a man in a dark suit and a striped tie, pointing his right hand forward. The image is partially obscured by a semi-transparent grey box containing text.

Borderless Enterprise 로 변화
(업무프로세스의 경계/단절 요소 제거)

Borderless Enterprise

Borderless Enterprise 필수 조건

업무 환경/프로세스/파트너십이
Global하게 연결되고...

혁신적이고, 신속하게 실행하며,
더 효과적으로 움직이며...

Collaboration을 통한 업무로 인해
좀더 경쟁우위를 확보하며...

언제, 어디서나, 어떤 디바이스든지
업무를 지속할 수 있으며...

이것은 네트워크를 플랫폼으로 사용
해야만 가능합니다.





Video

Desktop Video

Contact Center

Video Conferencing

누구세요? 다음에는 어디로 전화드릴까요? 지금 가능하세요? 언제 미팅 가능할까요?
무엇하는 분인가요? 지금 어디세요? 직급이 어떻게 되죠? 그 회사 직원 맞으시죠?

Network은 Collaboration을 위한 플랫폼 입니다.



Unified Communications

IP Telephony Contact Center Web & Audio Conferencing Unified Messaging

누구세요? 다음에는 어디로 전화드릴까요? 지금 가능하세요? 언제 미팅 가능할까요?
무엇하는 분인가요? 지금 어디세요? 직급이 어떻게 되죠? 그 회사 직원 맞으시죠?

Network은 Collaboration을 위한 플랫폼 입니다.



Web 2.0 Applications

Cisco WebEx Connect

Application Development Tools

누구세요? 다음에는 어디로 전화드릴까요? 지금 가능하세요? 언제 미팅 가능할까요?
무엇하는 분인가요? 지금 어디세요? 직급이 어떻게 되죠? 그 회사 직원 맞으시죠?

Network은 Collaboration을 위한 플랫폼 입니다.

Collaboration을 위한 Cisco UC 제품

Cisco UC를 이용하여 다양한 솔루션 및 서비스를 제공할 수 있습니다.

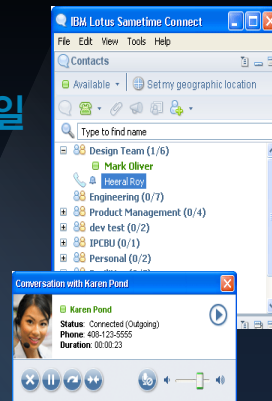


Meetingplace 협업
솔루션



Cisco IP전화기

Cisco 모바일
커뮤니케이터



3rd party 단말 군



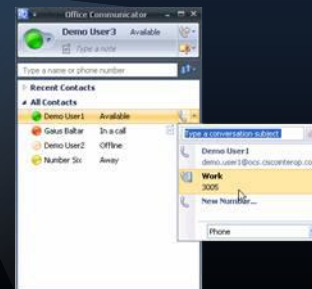
비디오 기반의
퍼스널 커뮤니케이터



Cisco IP
컨택센터



TelePresence



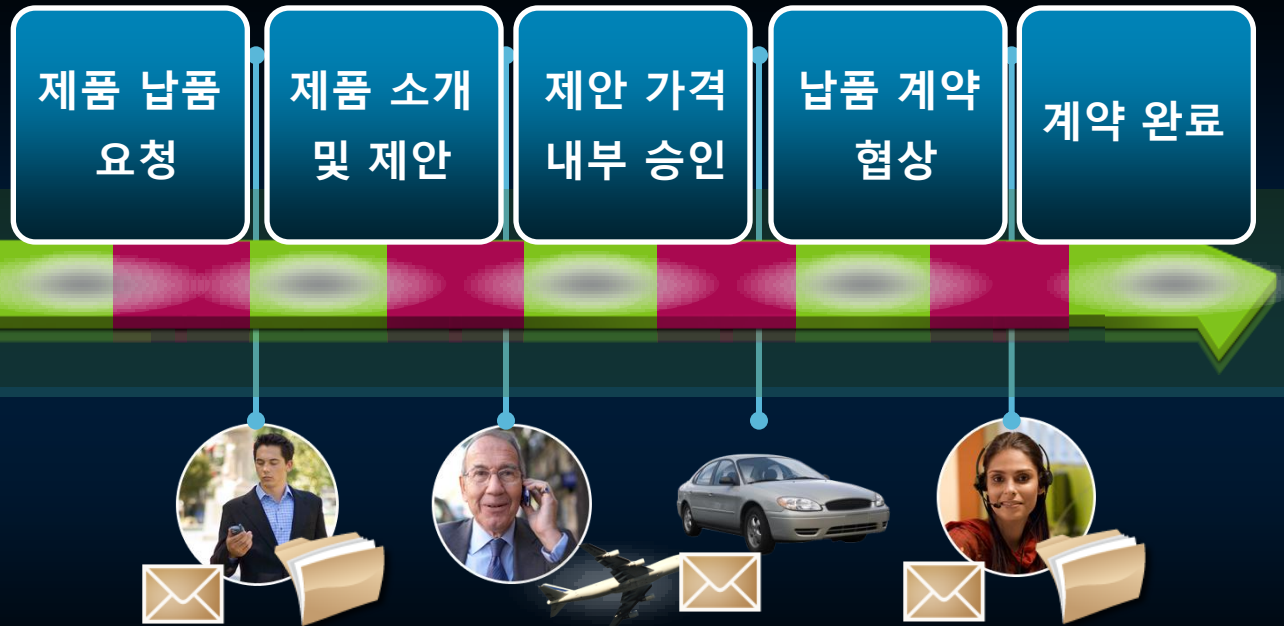
UC 도입 효과

기업들의 Business Cycle 단축 효과



UC 도입 효과

기업들의 Business Cycle 단축 효과





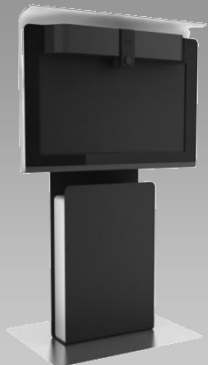
UC Solution 응용 사례



Cisco UC Performance



전세계 고객수	95,000+
IP Phone 5,000대 이상 사용 고객수	400+
IP Phone 25,000대 이상 사용 고객수	50+
IP Phone 누적 판매대수	1,800만+
Cisco UC Manager 라이선스	100,000+
VoIP Gateway 포트 수	4,500만+

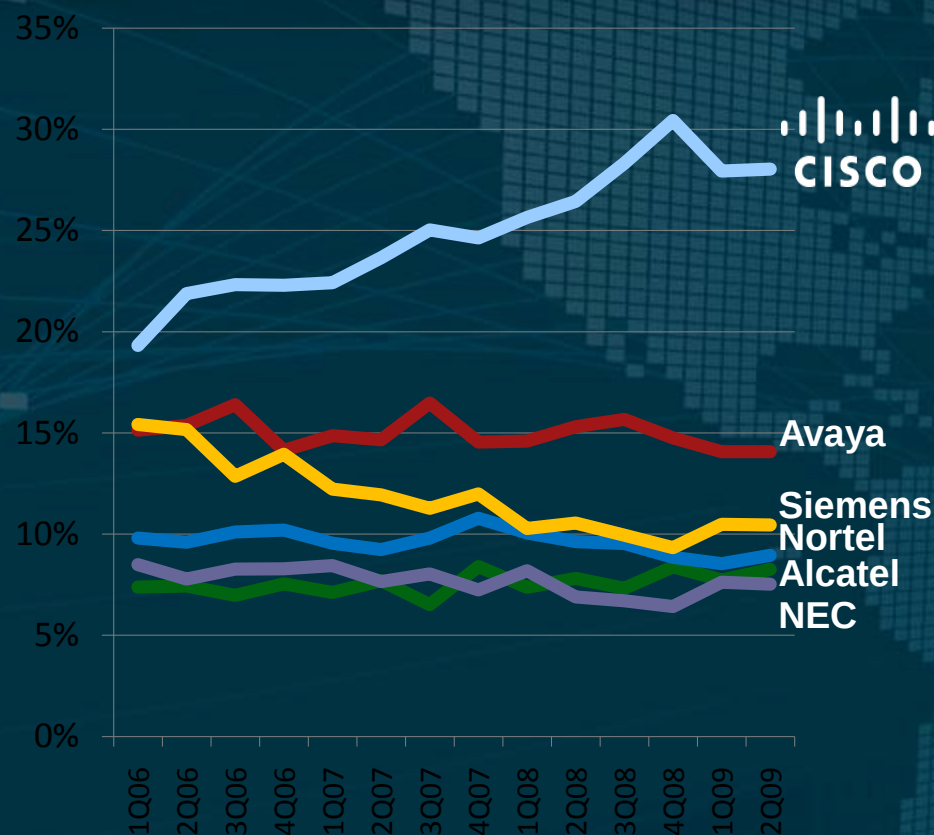


Cisco
webex



Cisco Collaboration Market Results: Year In Review

WW Enterprise Voice Market Share



- #1 in Enterprise Voice
- #1 in Web Conferencing
- #1 in Unified Messaging
- #1 in Audio Conferencing
- #2 in Contact Center
- 100K+ Customers Worldwide

Sources: Synergy Research, Frost & Sullivan, Gartner, Dataquest, IDC, Intellicom, Cisco

Note: Enterprise Voice excludes low-end KTS category

UC Solution 응용 사례

주문 접수 및 처리 프로세스 상의 Collaboration (1/2)

1 Single Number Reach



- 고객 Contact 시, 영업 담당자의 사내전화 및 Mobile 등 모든 Contact Point로 Call 전송

2 IPT를 통한 고객 정보 조회



- 실시간 고객신용한도 조회를 통해 주문량에 대한 즉각적인 response 제공 및 조정

4 다자간 Call을 통한 주문 접수 토의



- 영업담당자/생산/물류 다자간 Call을 통해 재고/생산량/출하 계획 토의 (주문변경 포함)

3 IPT를 통한 재고 현황 실시간 조회

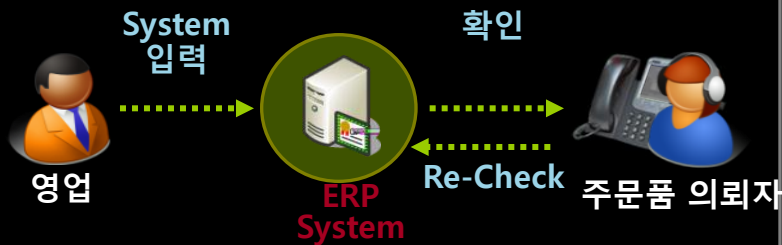


- IPT/Mobile Device를 활용한 실시간 재고 조회 기능을 통해 고객과 협의 및 물량 조정

UC Solution 응용 사례

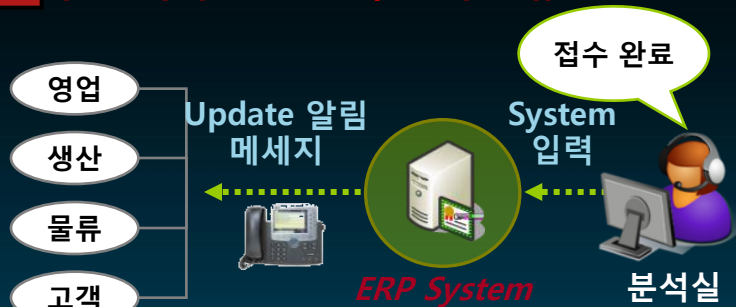
주문 접수 및 처리 프로세스 상의 Collaboration (2/2)

5 주문품 의뢰에 대한 접수 연속성 확보



- 영업에서 수주접수 내역을 재고 관리 System에 업데이트, 주문품 의뢰자에 통보

7 주문 처리 완료 결과 전체 공유



- 분석실에서 고객별 주문 완료 결과를 영업/생산/물류 등 관련 부서 및 고객에 공유

6 담당자 Presence 확인을 통한 작업 지시



- 담당자의 Presence를 확인 후, 생산/기조실/ 생산/ 품질 쪽에 주문 접수 Alert

UC Solution 응용 사례

자재 구매 조달 업무 상의 Collaboration

1 IPT를 통한 Supplier Info. 제공



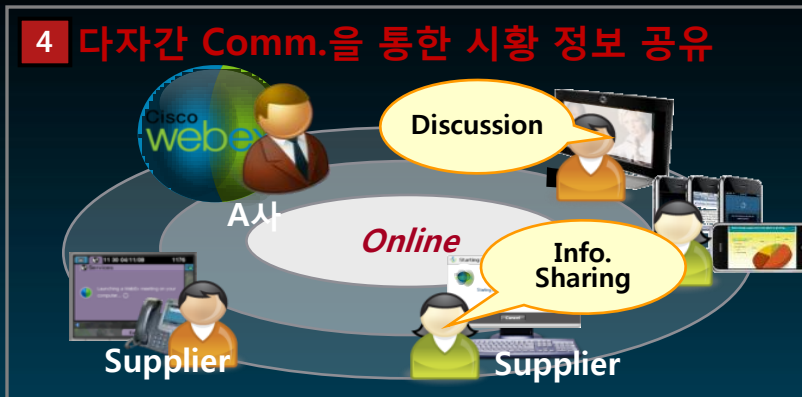
- Supplier Call 착/발신 시, Supplier의 납품 물량 및 정산 현황 정보 표시

2 IPT를 통한 납기 관리



- Daily 납기 예정 supplier에 alert 동보메세지 및 납기 완료시 입고 정보 공유

4 다자간 Comm.을 통한 시황 정보 공유



- WebEx 및 MeetingPlace를 활용하여 외부 supplier들도 회의 참석하여 시황정보 논의

3 다자간 화상회의를 통한 스크랩 검수

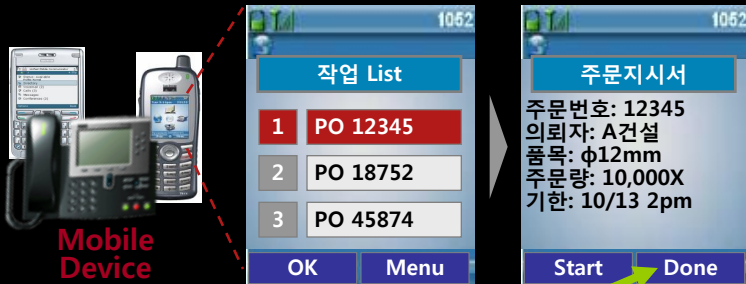


- 품질검사 결과 공유 및 IPT/Mobile의 Video 연동하여 실물정보 공유하여 퇴송 논의

UC Solution 응용 사례

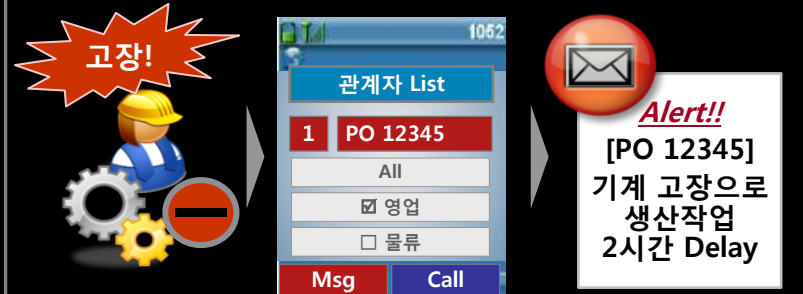
생산/제조 프로세스 상의 Collaboration

1 작업 리스트 공유



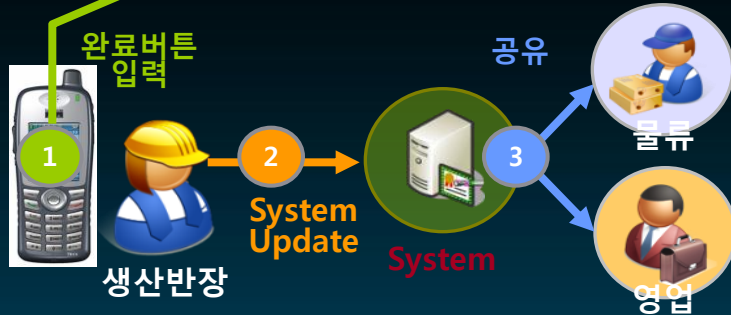
- IPT 또는 Mobile Device를 통해 분석실에서 실시간 생산 순서 및 작업지시서 공유

2 생산 변경 발생시, 관련 부서 통지



- 생산 변경 발생 시, 영업/생산/물류 팀에 변경 정보 즉시 발송

4 생산 완료 시, 시스템 update 및 공유



- 생산 완료 시 생산량을 IPT를 통해 시스템에 update하여 영업/물류에 공유

3 근무자 교대 시, 작업 리스트 Transfer

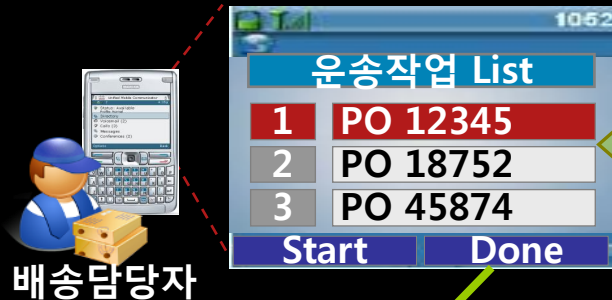


- 근무자 교대 시 생산 및 작업 정보 자동으로 transfer

UC Solution 응용 사례

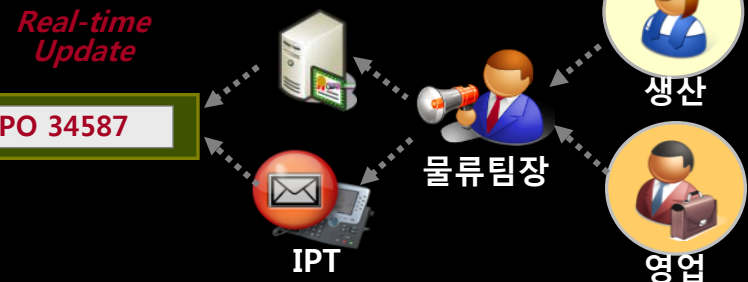
물류 프로세스 상의 Collaboration

1 담당자 운송 업무 리스트 실시간 공유



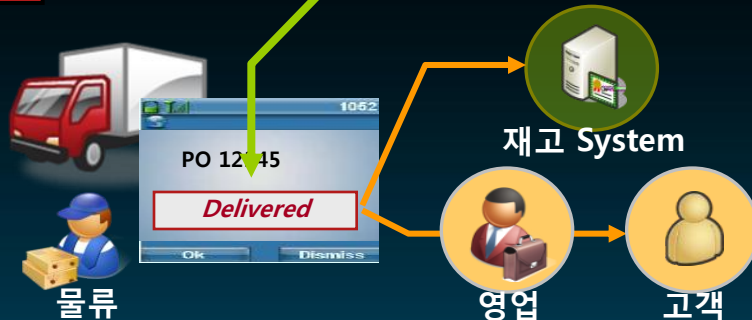
- 업무 담당자의 IPT/Mobile Device에 우선 순위에 따라 처리 업무 List 실시간 Update

2 긴급 주문 변경 및 오류 Alarm System



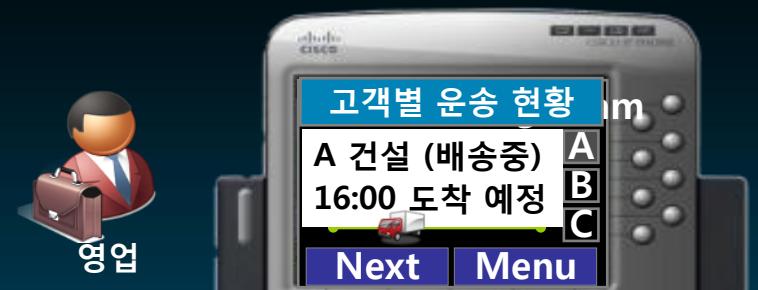
- 긴급 주문 변경/오류 발생 시, System 또는 IPT Message로 담당자에게 통보

4 IPT를 통한 운송 현황 및 납기 정보 관리



- 완료 버튼 입력시, 재고시스템에 정보가 업데이트되며 관련 담당자에 통지

3 고객별 운송 현황 정보 실시간 조회

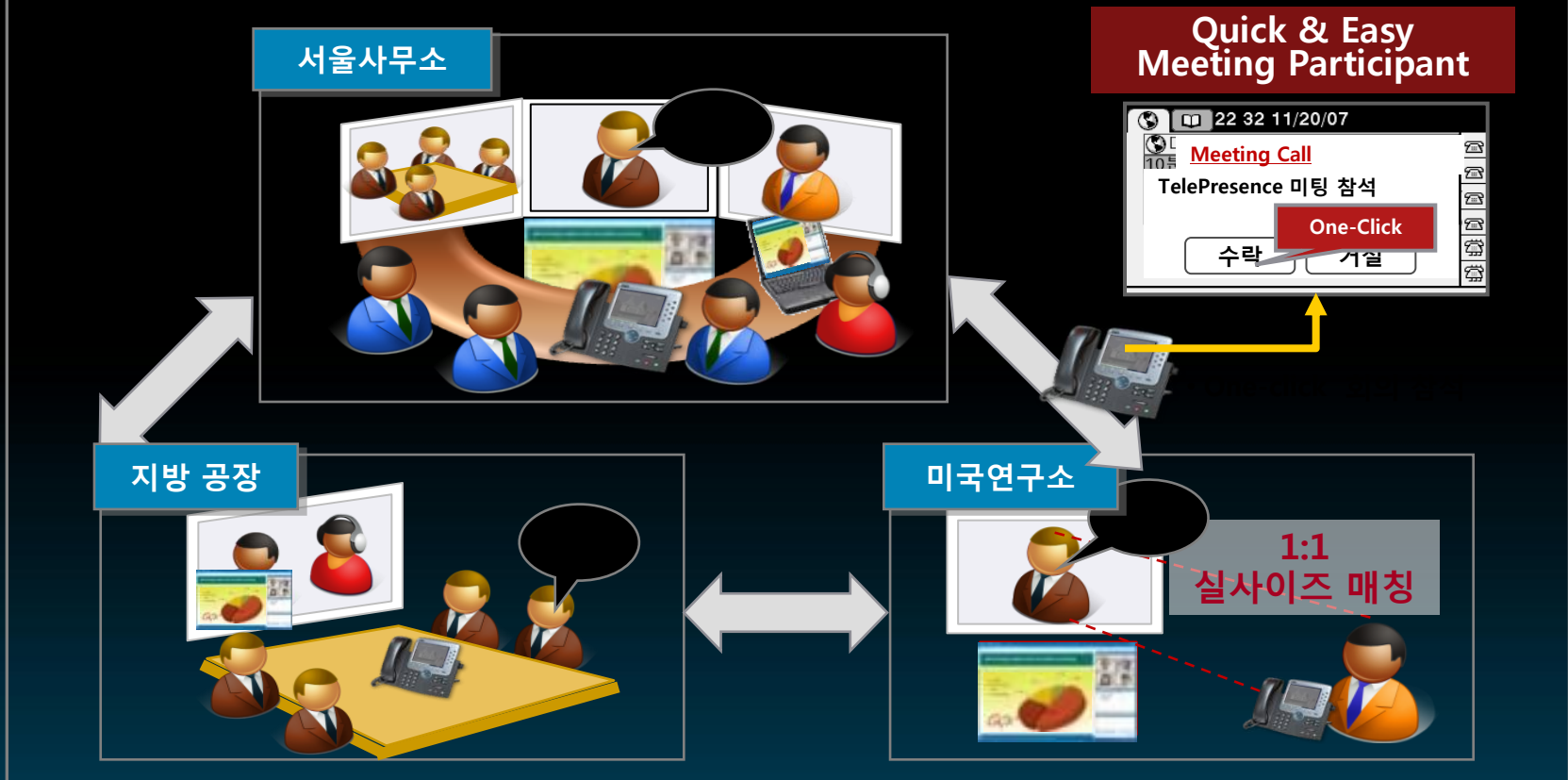


- 고객별 운송 정보 현황을 IPT를 통해 실시간 조회 가능

UC Solution 응용 사례

다양한 규모의 Remote 전사 회의 지원

1 TelePresence를 활용한 Remote 회의



- Branch간 Remote 회의 진행: IPT를 통한 Call 수락 즉시 미팅 참석, 노트북 화면 공유를 통한 자료 실시간 공유

UC Solution 응용 사례

신속한 다자간 내부 업무 회의 집행 지원

1 관련자 Presence 및 Device 확인



- 관련자들의 Presence 확인 후, 연락 가능한 Device로 회의 참석 요청 Call 전송

2 One-Click 회의 참석



- 다양한 Device에 전송된 메시지 One-Click 수락 시, 바로 회의 참석 가능

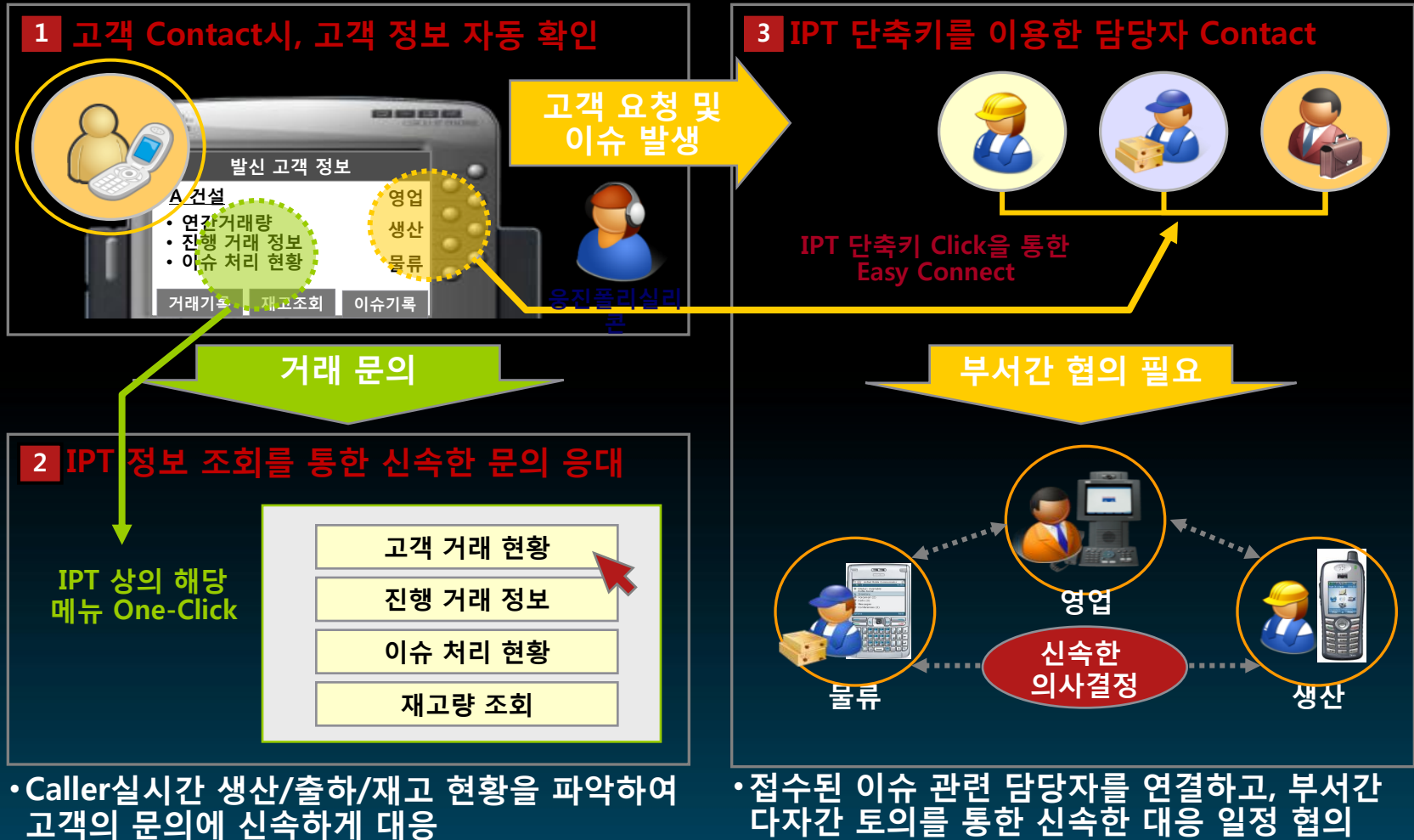
3 다양한 Channel을 통한 신속한 회의 참석



- WebEx 및 Meeting Place 등 대체 회의 지원 시스템을 통한 신속한 회의 집행

UC Solution 응용 사례

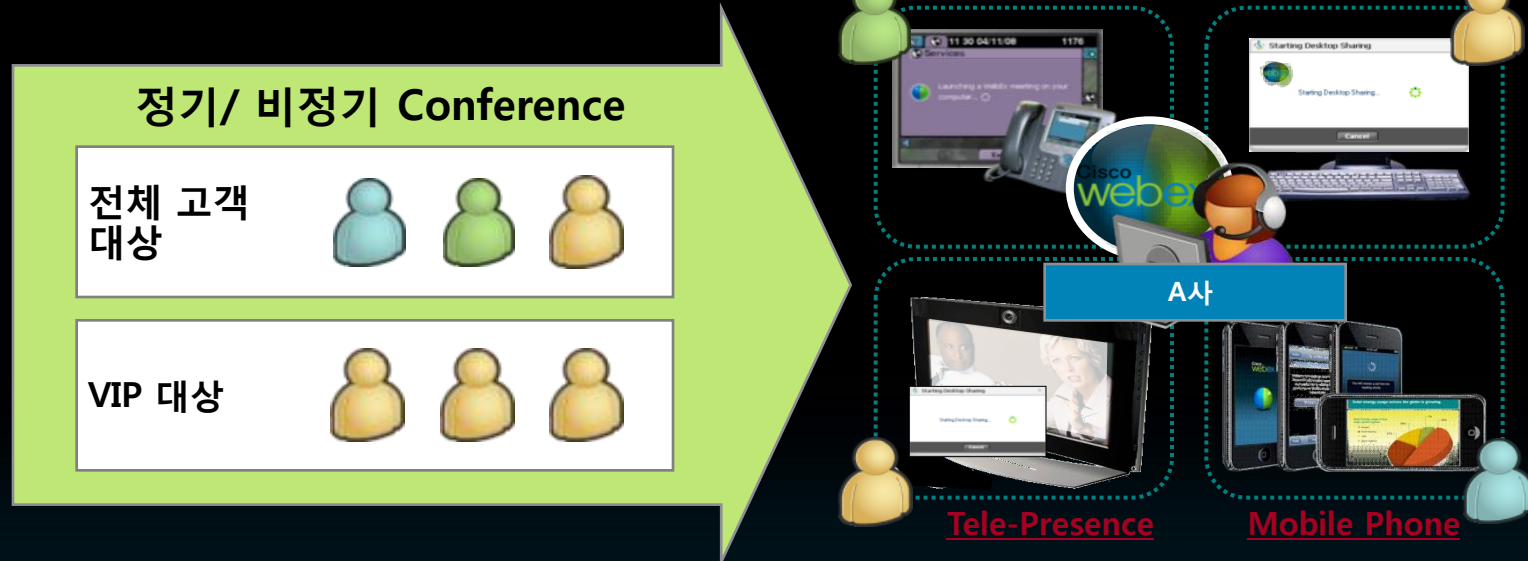
거래 문의/요청/이슈 접수 관리 및 대응



UC Solution 응용 사례

고객과의 Communication Channel 관리

1 정기회의를 통한 Biz Relationship 강화



- WebEx 및 MeetingPlace를 활용하여 고객의 장소에 관계없이 고객 전체 또는 특정 그룹을 대상으로 정기 또는 비정기 Conference를 주최함

2 동보메시지 전송을 통한 정보 공유

- 내부 업데이트된 정보 및 시황 정보에 대한 일대다 정보 전송 서비스



UC Solution 응용 사례

전사 경영/운영 계획 수립을 위한 전사 협업

1 IP 기반의 Interactive Committee 관리



262 PBX를 시스코 UC Manager 25개의 클러스터로 교체

IPT: 회선비용 절감 \$1.5M/Y (산호세기준),
유지보수 비용 절감 \$6.2M/Y (미국기준)

Unity Voice Messaging: 86% 음성
사서함 사용율 절감

Cisco Contact Center: 전화량 감소 및 고객
만족도 증대

Mobility: 86분 생산성 향상 time/user/day
(\$24.5K/user/year)



Cisco Unified Communications at Cisco



질문과 응답





