

신뢰 속의 협업

Cisco® 협업 솔루션은 귀사가 오늘날의 비즈니스 과제를 해결하고 경쟁 우위를 확보하도록 다음과 같은 도움을 드립니다.

- 실시간 음성 및 비디오 통신을 이용한 비즈니스 교류 방식의 변화
- 사업장 위치에 관계없이 동적인 팀을 신속히 구축하여 의사 결정 속도 및 정확성 개선
- 회사 전문가와 즉각적으로 연결하여 고객 대응성 개선
- 기존의 기업 경계를 벗어난 안전한 연결, 통신 및 협업

오늘날 기업이 안고 있는 과제

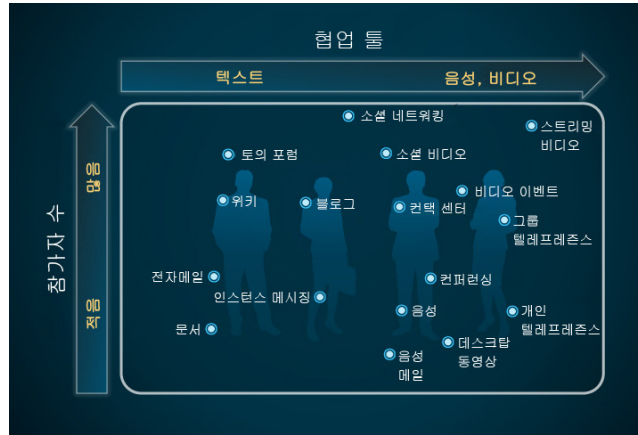
업무의 성격이 급속도로 변화하고 있습니다. 다양한 트렌드도 인해 사람들이 교류하고 업무하는 방식이 다음을 포함하여 크게 달라지고 있습니다.

- 인력의 유동화, 분산화
- 콘텐츠와 장치의 폭발적인 증가
- 범조직 간의 팀 및 프로세스 구축
- 비디오 통신의 확산
- 업무에 정보 교류 소프트웨어 사용

기업에서 가장 중요한 자산은 인력이며, 이에 소요되는 비용도 가장 높습니다. 정보화 시대에 들어서면서 직원의 지식과 전문성이 기업의 경제적 우위를 결정짓는 경우가 많아졌습니다.

혁신과 효율성을 한 단계 끌어올리기 위해서는 기존의 IT 시스템이나 "사내 톨"을 늘리기 보다는, 새로운 트렌드를 받아들이고 직원, 파트너, 고객들의 참여를 도모하여 언제 어디서나 보다 자연스럽게 통합적인 방식으로 협업이 이루어질 수 있도록(그림 1) 지원해야 합니다.

그림 1. 협업 범위의 확대



협업을 위한 Cisco의 접근 방식

기술로 실현되는 협업은 더 이상 새로운 개념이 아닙니다. 그러나 기존의 텍스트 및 음성 중심적인 형태의 협업만으로는 오늘날의 도전 과제를 해결할 수 없습니다.

진정한 의미의 협업이란 비디오와 같은 리치 커뮤니케이션 형식을 도입하고, 기업 내 정보 교류 소프트웨어 톨의 영향력을 강화하고, 장치와 근무지에 구애받지 않도록 선택 권한을 주고, 방화벽 내/외부에 상관없이 안전한 협업을 보장하고, 온프레미스 및 클라우드 기반의 두가지 구축 방식의 유연성을 제공할 수 있어야 합니다.

그리고 무엇보다도 통합된 환경을 제공함으로써, 사람을 중심으로 그 참여도, 생산성, 가치를 높여야 합니다. 여기에는 매장의 고객, 원격 근무 중인 영업사원, 사무실 프로젝트 관리자, 의사와 원격으로 상담하는 환자 등이 포함될 수 있습니다.

Cisco를 선택해야 하는 이유?

- **높은 연결성:** 소비자층은 물론 비즈니스 세계에서, 협업에 참여하는 대상의 수가 사람, 장치, 애플리케이션, 조직 등으로 확대되면서 협업의 가치가 높아지고 있습니다. 이러한 다양한 리소스를 연결해 주는 매개체 중 가장 광범위하고 개방적이며 접근이 쉬운 매체는 네트워크입니다. Cisco는 사람들이 적절한 정책 제한 내에서 장소, 사용 장치에 상관없이 모든 유형의 콘텐츠에 접속할 수 있도록 도움을 줍니다.
- **사람 중심:** 시공간적으로 떨어져 있더라도 서로의 얼굴을 보며 교류할 수 있다면 협업의 효과는 획기적으로 높아집니다. 상호간의 커뮤니케이션 질을 높이고 신뢰를 쌓는 데 도움을 주는 비디오 고유의 영향력을 도입함으로써 기업은 기존의 문서 중심 틀로는 메울 수 없었던 간극을 좁힐 수 있습니다. Cisco는 사람 중심의 협업을 위해 디자인된 화상/음성 중심 협업 애플리케이션 포트폴리오를 폭 넓게 제공합니다.
- **완벽한 통합 환경:** 참여도는 상호대화의 성능에 의해 좌우됩니다. 장소, 장치, 접속하려는 콘텐츠 유형에 상관없이 탁월한 환경을 유지하기 위해서는 지능형 인프라가 필수입니다. 사용자 간의 거리를 가장 효과적으로 좁혀주는 최적의 환경을 구현하기 위해 수천 시간 상당의 사용자 테스트를 거친 맞춤형 소프트웨어와 하드웨어를 공급하는 기업은 Cisco뿐입니다.

고객이 원하는 시기에 원하는 속도로 구축

업계에서 가장 종합적인 협업 솔루션 포트폴리오를 제공하는 Cisco는 "업계 최고"의 제품들을 다양하게 제공하고 있으며, 이러한 제품을 특정 주문에 적합한 구성과 비즈니스 목표에 맞는 속도로 구축할 수 있습니다(그림 2, 표 1). 또한 맞춤형 아키텍처 상에 제품을 구축하므로 한 영역에 대한 투자로 미래의 니즈까지 충족할 수 있습니다.

개방성과 호환성을 고려한 Cisco의 접근방식은 기존과 새로운 협업 기술을 혼용(mix-and-match) 방식으로 통합하는 동시에 특정 기술에 "구속될" 위험요소를 배제하고 온프레미스, 클라우드, 또는 두가지 혼합으로 유연한 호스팅 구축 옵션을 제공합니다.

그림 2. Cisco 협업 포트폴리오



- **컨퍼런싱:** 고급 음성, 화상, 웹 회의를 통해 가용 인력의 범위를 넓힙니다.
- **고객 관리:** 필요한 시간과 장소에서 도움을 제공받을 수 있도록 고객을 정보, 전문 지식 및 지원 서비스에 능동적으로 연결합니다.
- **기업 정보 교류 소프트웨어:** 직원, 고객 및 파트너가 텍스트, 그래픽, 비디오에 상관없이 필요한 비즈니스 정보를 검색, 접속, 공유하는 작업을 안전하고 신속하게 지원하여 의사 결정 속도를 가속화합니다.
- **IP 커뮤니케이션:** 본사, 지사뿐 아니라 원격으로 일하는 직원들에게까지 일관성 있는 통신 서비스를 확장 제공합니다.
- **메시징:** 접속 상대 확인 및 기업 인스턴트 메시징과 음성 메일을 사용하여 사내외 통신을 지원합니다. 안전한 호스팅 전자메일 또는 통합형 메시징 방식을 도입함으로써 차세대 협업 방식인 웹 기반 협업의 토대를 세웁니다.

- **모바일 애플리케이션:** 협업 환경을 모바일 장치로까지 확장하여 이동 근무자의 생산성과 고객 대응력을 높입니다.
- **텔레프레즌스:** 비즈니스 프로세스에 활력을 불어넣고 고객과의 친화성을 높이도록 얼굴을 직접 볼 수 있는 풍성한 미디어 환경을 다양하게 활용합니다.

경쟁 우위 및 비즈니스 가치 확보

Cisco 협업 솔루션을 도입하는 조직은 예전과는 다른 방법의 연결, 통신, 협업이 이루어짐에 따라 교류 방식을 향상시키고 혁신을 지향하며 신속하고 정확한 의사 결정을 내릴 수 있게 됩니다. 협업으로 인해 다음과 같은 세 가지 영역에서 ROI(투자 수익)를 달성할 수 있습니다.

- **운영 ROI:** 출장, 인프라, 에너지, 사무실 임대에 소요되는 비용을 줄이거나 없애는 등, 비즈니스 운영 방식이 달라집니다. 기업의 입장에서 가장 접근이 쉬우면서 일반적으로 우선시 되는 영역으로서, 가장 높은 투자 수익율을 단기간에 달성할 수 있습니다.
- **생산성 ROI:** 직원의 생산성 향상은 두 번째로 중요한 성과 과제이자 기회입니다. 협업이 보다 효과적으로 이루어진다면 제품 개발 프로세스의 효율화, 제품 출시 시기 단축, 영업 주기 간소화 같은 효과를 볼 수 있습니다. 조직 간의 참여도가 높아지면서 발휘되는 효과가 누적됩니다.
- **전략상 ROI:** 전략상의 ROI는 측정하기 가장 어려운 영역이나 혁신성에서 만큼은 가장 큰 효과를 발휘합니다. 이 영역에서 협업은 고객 서비스 컨셉을 다시 마련하고, 새로운 비즈니스 모델을 개발하고, 새로운 시장에서 경쟁적 우위를 점하는 데 사용될 수 있습니다.

표 1. Cisco 협업 포트폴리오 카테고리*

컨퍼런싱	<ul style="list-style-type: none"> • SaaS(Software as a Service) 기반, 온프레미스, 혼합형 • 화상, 음성, 웹 회의 • 교육, 지원, 이벤트 솔루션
고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 컨택 센터 라우팅 및 통화 대기 기능 • 음성 셀프 서비스 • 소셜 미디어 고객 관리
기업 정보 교류 소프트웨어	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 협업 플랫폼 • 소셜 비디오 공유 • 프로슈머 비디오 캡처
메시징	<ul style="list-style-type: none"> • 음성 및 통합 메시징 • 사내 인스턴트 메시징 서비스 • SaaS 기반 전자메일
텔레프레즌스	<ul style="list-style-type: none"> • 몰입형, 다목적, 개인 엔드포인트 • 확장성, 호환성을 갖춘 인프라 • 안전한 기업 간(intercompany) 서비스
IP통신	<ul style="list-style-type: none"> • IP 텔레포니 • 커뮤니케이션 엔드포인트 및 애플리케이션 • 통합 커뮤니케이션 호스팅
모바일 애플리케이션	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 모바일 애플리케이션 • 스마트폰용 Cisco WebEx™ 회의 애플리케이션 • 비즈니스 태블릿 및 무선 IP 폰
협업 인프라	<ul style="list-style-type: none"> • 미디어 혁신 및 분석 • 세션 관리, 프레즌스 및 사업장 • 스케줄링 및 디렉토리 서비스

최고와의 협업

Cisco는 네트워크 기반의 통합형 협업 솔루션을 구성할 때 개방형 표준을 기반으로 합니다. 이러한 솔루션은 Cisco 및 파트너에서 제공하는 전문 서비스와 더불어 비즈니스 성장, 혁신, 생산성을 개선하는 데 도움이 됩니다. 또한 팀의 성과를 높이고, 투자를 보호하고, 사람/정보 검색 프로세스를 단순화하는 데 보탬이 됩니다.

Cisco 협업 솔루션과 함께 귀사에 새로운 협업 환경의 혁신을 일으켜 보십시오 http://www.cisco.com/go/collaboration_experience를 방문해 보십시오.

* 지역마다 제공되는 서비스가 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 해당 지역의 Cisco 담당자에게 문의하십시오.