

# 최고의 고객 만족 점수를 달성한 독일의 고객

고객 사례 연구



## darmstadtium이 Cisco Wi-Fi환경과 통합 네트워크 관리 및 보안으로 경쟁 우위 확보

### 총괄 요약

**고객 이름:** darmstadtium

**업종:** 서비스 사업자

**위치:** 독일

**직원 수:** 38명

#### 과제

- BYOD (bring-your-own-device) 과제 해결
- 경쟁이 치열한 시장에서 강력한 차별화 요소 확보

#### 솔루션

- Cisco Unified Access Network – Cisco Prime Infrastructure에서 연결 환경 및 802.11ac 무선 관리

#### 결과

- 평균 사용자 만족도는 최고 등급 달성
- 업계 최고의 무선 플랫폼으로 특별한 판매 포인트 발굴
- 훨씬 저렴한 비용으로 더 우수한 고객 환경 제공

### 과제

독일 다름슈타트시에서 발견된 화학 원소의 이름을 딴 darmstadtium은 이 도시의 산업계 및 학계와 밀접한 관련이 있는 하이테크 컨벤션 센터입니다. 과감한 비대칭적 디자인에서 18,000m<sup>2</sup>의 회의 공간은 은행, ICT 기업, 이 도시 기술 대학의 대표 학자들이 주로 사용합니다.

darmstadtium은 무수히 많은 회의 센터와 경쟁하고 있습니다. BYOD (Bring-Your-Own-Device) 연결에 대한 수요가 늘면서 이 극심한 경쟁이 벌어지는 시장도 달라지고 있습니다. 이곳을 찾는 방문객들은 최대 3가지 장치를 사용합니다. darmstadtium의 모바일 네트워킹 프로젝트 책임자인 Patrick Gaußmann은 "지난 7년간 BYOD가 급증하면서 엄청난 변화를 가져왔습니다." 라고 말합니다.

darmstadtium은 경쟁에서 앞서나가기 위해 무선 환경을 새로운 차원으로 발전시켜 탁월한 연결 속도와 안정성을 제공하려 했습니다. Cisco를 비롯한 4개 업체의 기술이 평가 대상이었습니다. 주요 혜택으로는 기능성, 안정성, 대역폭, 모든 공공 구역에서 탁월한 사내 지원 범위 등이 포함되었습니다.

### 솔루션

이미 Cisco WLAN, 방화벽, 이메일 및 웹 보안을 사용하고 있던 이 센터는 긴밀한 통합과 관리 편의성을 위해 Cisco® Unified Access를 선택했습니다. 특히 darmstadtium은 통합 액세스를 통해 간단하게 통합 관리 및 최적화된 무선 성능으로 BYOD를 지원하는 방식을 마음에 들어 했습니다. Cisco를 선택한 또 다른 이유는 새로운 802.11ac Wi-Fi 표준의 신속한 상용화로써 5GHz의 우수한 데이터 처리량을 지원했습니다.

"항상 새로운 개발을 통해 고객의 변화하는 요구 사항을 해결하려 노력한다" 고 Gaußmann은 말합니다. "수요의 급증 및 다양한 유형의 사용자 장치를 다루면서 BYOD 및 그 과제를 지원할 수 있는 네트워크로 바꾸고자 했습니다. 그리고 Cisco로 업그레이드하여 그 목표를 달성했습니다."



"항상 새로운 개발을 통해 고객의 변화하는 요구 사항을 해결하려 노력합니다. 수요의 급증 및 다양한 유형의 사용자 장치를 다루면서 BYOD 및 그 과제를 지원할 수 있는 네트워크로 바꾸고자 했습니다."

Patrick Gaußmann  
darmstadtium,  
무선 네트워킹 프로젝트 책임자

SWS Computersysteme에서 설치하고 지원하는 이 솔루션은 Cisco Unified Access의 핵심 구성 요소인 802.11ac 무선을 포함합니다. 100개의 Cisco Aironet® 3600 Series Wireless Access Point와 2개의 Cisco 5500 Series Wireless LAN Controller에서 이를 지원합니다. 이 강력한 인프라는 집적도, 품질, 속도 면에서 뛰어난 무선 성능을 보장합니다. Cisco CleanAir® 기술이 안정적이고 간섭 없는 액세스를 더욱 확실하게 보장합니다.

"특히 Cisco 전문가의 기술력과 지식, 신속한 문제 해결 지원이 인상적" 이었다고 Gaußmann은 말합니다. Cisco Prime™ Infrastructure는 하나의 창에서 통합적으로 유무선 도메인을 관리하므로 더 소용돌이치게 관리 톨을 통합하고 워크플로를 취할 수 있습니다. darmstadtium은 네트워크 보호를 위해 Cisco Email Security Appliance & Web Security Appliance를 도입하여 악성코드 및 악성 인터넷 트래픽을 실시간으로 차단합니다.

### 결과

darmstadtium은 운영 개시 후 4개월 만에 고객 만족 점수가 크게 향상되었습니다. 기존 네트워크에서는 1.5 ~ 2.0 수준이었는데, 1.0이 가장 우수하고 6.0이 가장 열악한 경우입니다. 이 점수가 1.0 수준을 계속 유지하고 있습니다. 이러한 변화는 최근에 열린 컨벤션에서 한 독일 소프트웨어 기업의 임원이 발언한 내용으로도 입증됩니다. "현재 가능한 최첨단 기술의 정점에 있습니다."

또한 darmstadtium은 초고속 무선 연결을 구현하여 상용 솔루션을 더욱 발전시켰습니다. 이를테면 가장 가까운 경쟁사보다 90% 저렴한 가격으로 VLAN을 제공할 수 있게 된 것입니다. "새로운 Cisco Wireless Mobility 솔루션으로 업그레이드함으로써 IT 인프라를 획기적으로 발전시켜 독일의 다른 회의장과 비교하여 특별한 판매 포인트를 확보했다고 확신합니다. 다른 누구도 이와 같은 고성능 시스템이 없습니다." 라고 darmstadtium의 Ullrich Kordt 기술 이사가 말합니다.

### 자세한 정보

darmstadtium은 지금까지 접근하기 어려웠던 공간이나 비용 문제로 백스테이지 공간 등의 서비스를 제공할 수 없었던 곳에 무선 플랫폼을 확장하는 것을 고려하고 있습니다.

### 추가 정보

이 사례 연구에서 소개한 Cisco 솔루션에 대한 자세한 내용은 다음 사이트에서 확인하십시오. Cisco Wireless Mobility:

[www.cisco.com/en/US/products/hw/wireless/index.html](http://www.cisco.com/en/US/products/hw/wireless/index.html)

### 제품 목록

#### 무선

- Cisco 3600 Series Wireless Access Points with 802.11ac AP modules and Cisco CleanAir technology
- Cisco 5500 Series Wireless LAN Controller

#### 보안

- Cisco ASA 5500 Series Adaptive Security Appliance
- Cisco Email Security Appliance
- Cisco Web Security Appliance



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. 각 지사의 주소, 전화 번호 및 팩스 번호는 Cisco 웹 사이트 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)에서 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/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)