Microsoft

마이크로소프트 UC 따라잡기

조상철부장

UC사업팀장

기업고객사업본부

한국마이크로소프트

Unified Communications

Microsoft

목 차

엔터프라이즈 커뮤니케이션의 현재

마이크로소프트 UC의 특장점

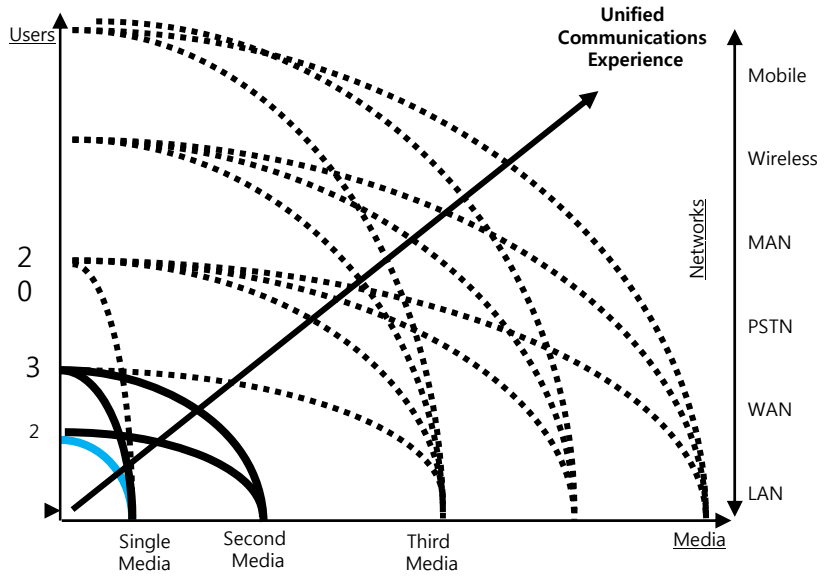
UC 사용자 시나리오

커뮤니케이션의 변화

기업의 업무여건 변화, 커뮤니케이션 수단의 다양화, 개인/조직 정보 획득 형태의 변화는 통합된 커뮤니케이션환경을 요구하고 있음

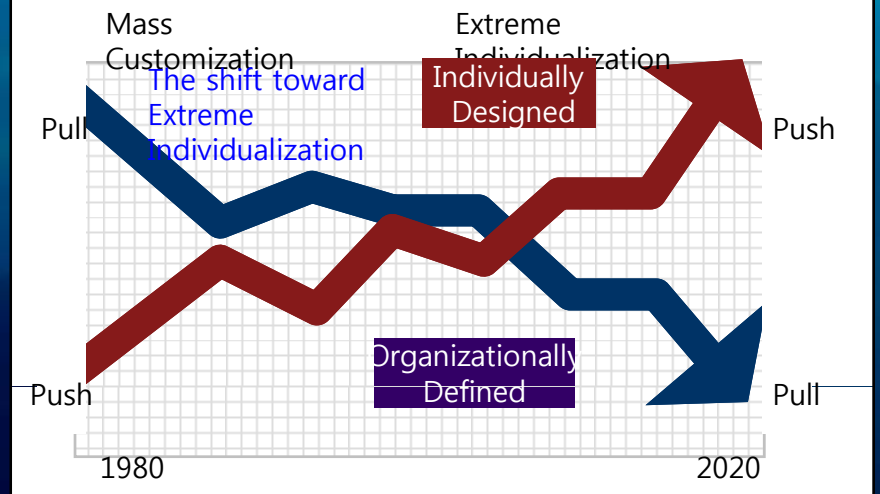
다양해진 커뮤니케이션 수단

메일, 메신저, 전화, 핸드폰등 점차 커뮤니케이션 수단이 다양화 되면서 최적의 커뮤니케이션을 하기 위한 통합 수단이 필요



정보 획득 형태의 변화

조직에서 일괄적으로 설정한 정보 획득 방법에서 탈피하여 각 개인이 정보 획득 방법을 선택하고 획득



UC 정의 - Gartner

Gartner defines UC products (equipment, software and services) as those that enhance individual, workgroup, and organizational productivity by enabling and facilitating the control, management, integration and use of multiple enterprise communication methods. UC products achieve this through convergence and integration of the communication channels (that is, media), networks, systems, and business applications, as well as through consolidation of controls over them …

UC제품은 개인, 그룹, 조직간의 생산성을 향상시키는 도구로 이것은 기업의 다양한 통신수단을 사용, 관리, 통합, 제어하는 것으로 가능해진다.

The largest single value of UC lies in its ability to reduce "human latency" in usiness processes.

단일 가치로 가장 큰가치는 "기업내 조직원간에 보이지 않는 커뮤니케이션 정체"를 줄여주는 것이다.

Five core communication product areas are converging in the current generation of products. As these areas converge, each is also evolving individually:
1) IP telephony and softphones are replacing the PBX;
2) unified messaging is integrating voice mail with e-mail;
3) e-mail itself is evolving toward a more-powerful desktop knowledge and contact management tool;
4) Separate voice, video and Web-conferencing capabilities will converge; and
5) IM is expanding its capabilities to incorporate presence for multiple communication methods (sometimes called rich presence) and has become an effective way from which to initiate differing forms of live conversation.

Publication Date: 2 June 2006/ID Number: G00139822 Page 5 of 12
© 2006 Gartner, Inc. and/or its Affiliates. All Rights Reserved.

Enterprise Communication

현재의 사용자 경험

- 여러 커뮤니케이션 도구
- 상이한 기술과 인터페이스
- 통합 및 연동 부족

Unified Communications

비즈니스 환경

사용자의 요구사항

PC가 커뮤니케이션 도구와 단절되어 있다

- PC와 다른 디바이스와 데이터 전송이 어려움
- 디바이스와 PC 어플리케이션과 연동아 안됨
- PC에서 다른 디바이스로 전환하는데 많은 시간 소요

커뮤니케이션 도구간에 원활한 연동이 안됨

- 불편한 다중 디렉터리
- 도구간 전환이 어색함
- PC와 전화가 통합되지 않음

장소나 디바이스 상관없이 데이터 액세스

- 전화
- 웹 브라우저
- 모바일 디바이스

UC 사용자 경험

어플리케이션과 연동한 커뮤니케이션

- 오피스 어플리케이션에서 다양한 presence 정보 제공
- 사용자의 상황에 맞는 접근 방법 선택
- 대화 제목 및 정보 공유

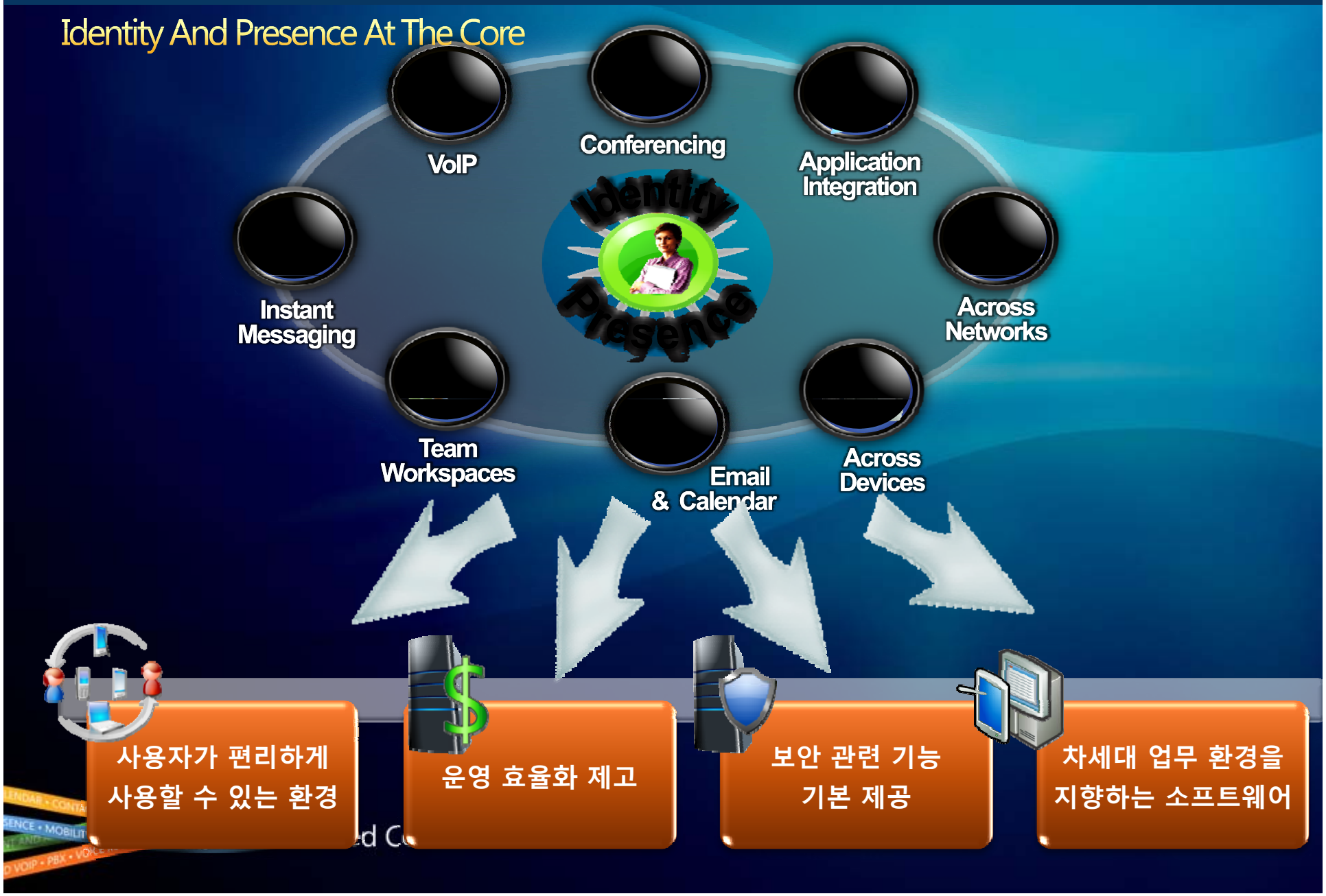
커뮤니케이션 도구와 통합된 서비스 제공

- 메일, 상태정보, IM, 음성, 비디오 통합
- 모드간에 유연한 전환
- 다양한 디바이스 지원(OC Phone, Mobile 등)

언제 어디서나 액세스

- 전화
- 웹 브라우저
- 모바일 장비

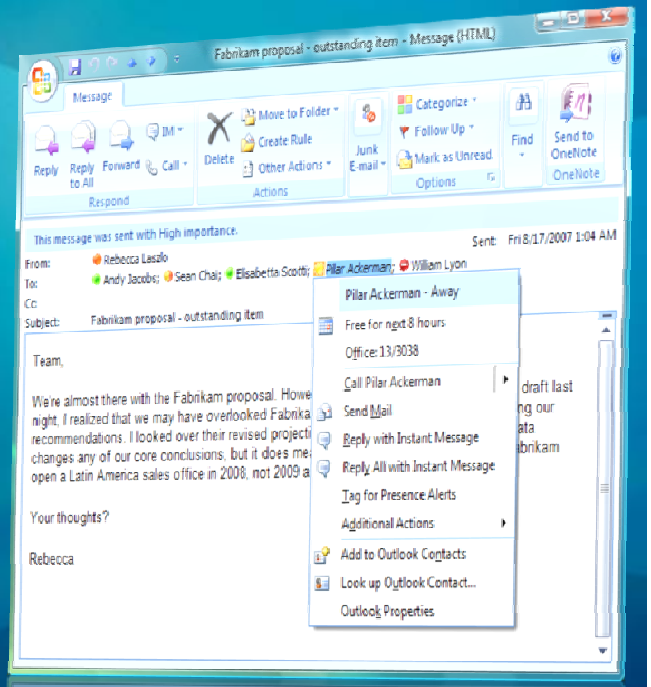
Microsoft Unified Communications



어플리케이션과 연동

Application Integration

- 마이크로소프트 오피스
  - 상태 정보 통합
  - 메일 제목 및 내용 공유
- Outlook에서 커뮤니케이션
  - 실시간 커뮤니케이션과 메일 연동
  - 대화내용 보관
  - 컨퍼런싱 연동
- LOB 어플리케이션 확장



Information Workers waste 30 minutes per week in phone tag; for 50% of calls Information Workers make, they have to look up the phone number.

—Harris, June 2006

Anywhere Access

- 다양한 디바이스 및 환경에서 동일한 사용자 경험 제공
  - 노트북
  - 최신의 IP 폰
  - 모바일 디바이스
- 외부에서 데이터 액세스
- 암호화된 커뮤니케이션
- VPN 불필요
- 다양한 조건에서 최적화된 코덱 지원

By 2007, “telework” will be practiced by more than 60 million people.

—Gartner

커뮤니케이션 도구와 통합

Instant Messaging

VoIP

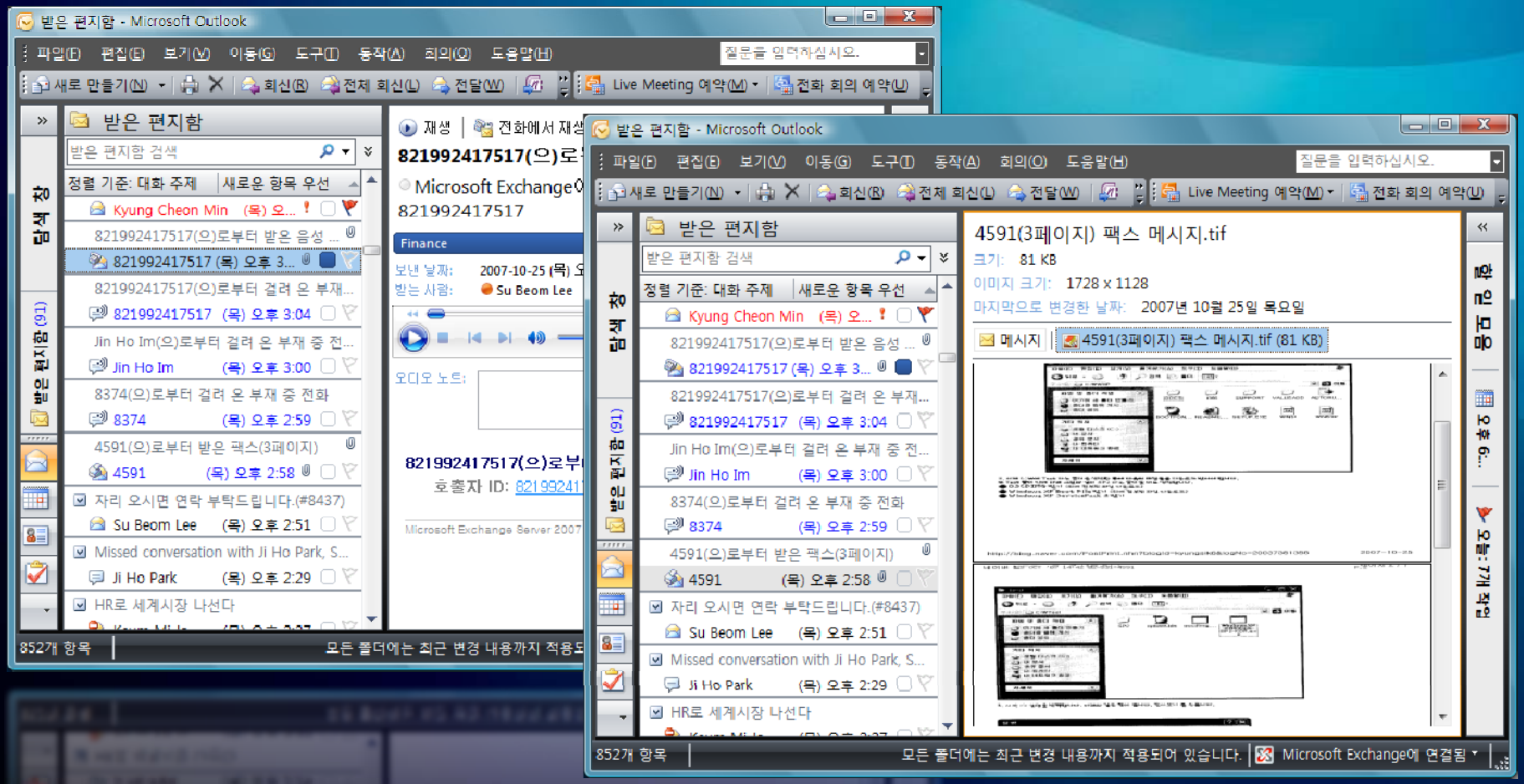
Conferencing

- Enterprise presence
- Instant messaging
- Software-powered VoIP
- Integrated device experience
- Audio and video conferencing
- Web conferencing

Unified Communications

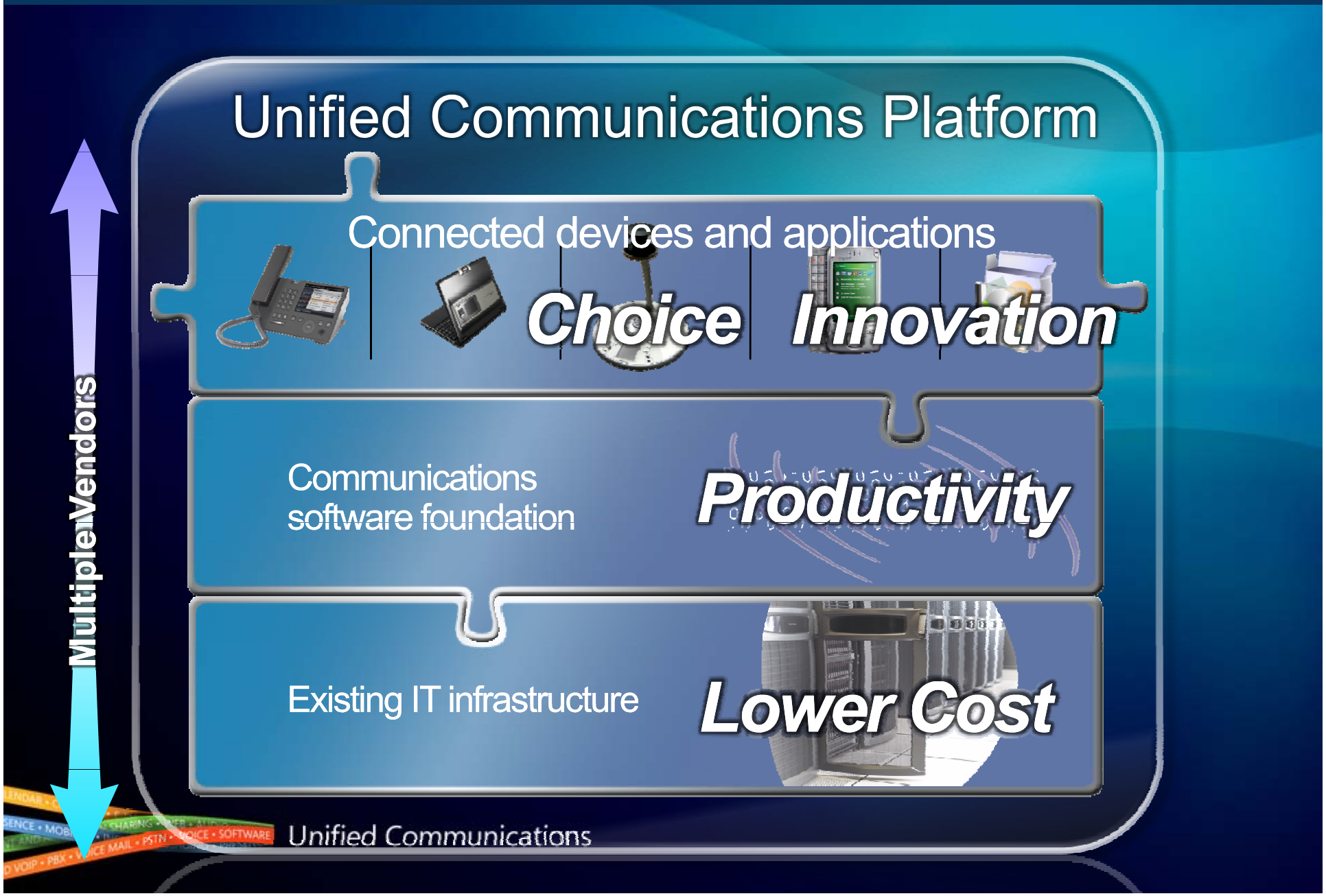
음성/팩스 메시지 수신

Unified Messaging

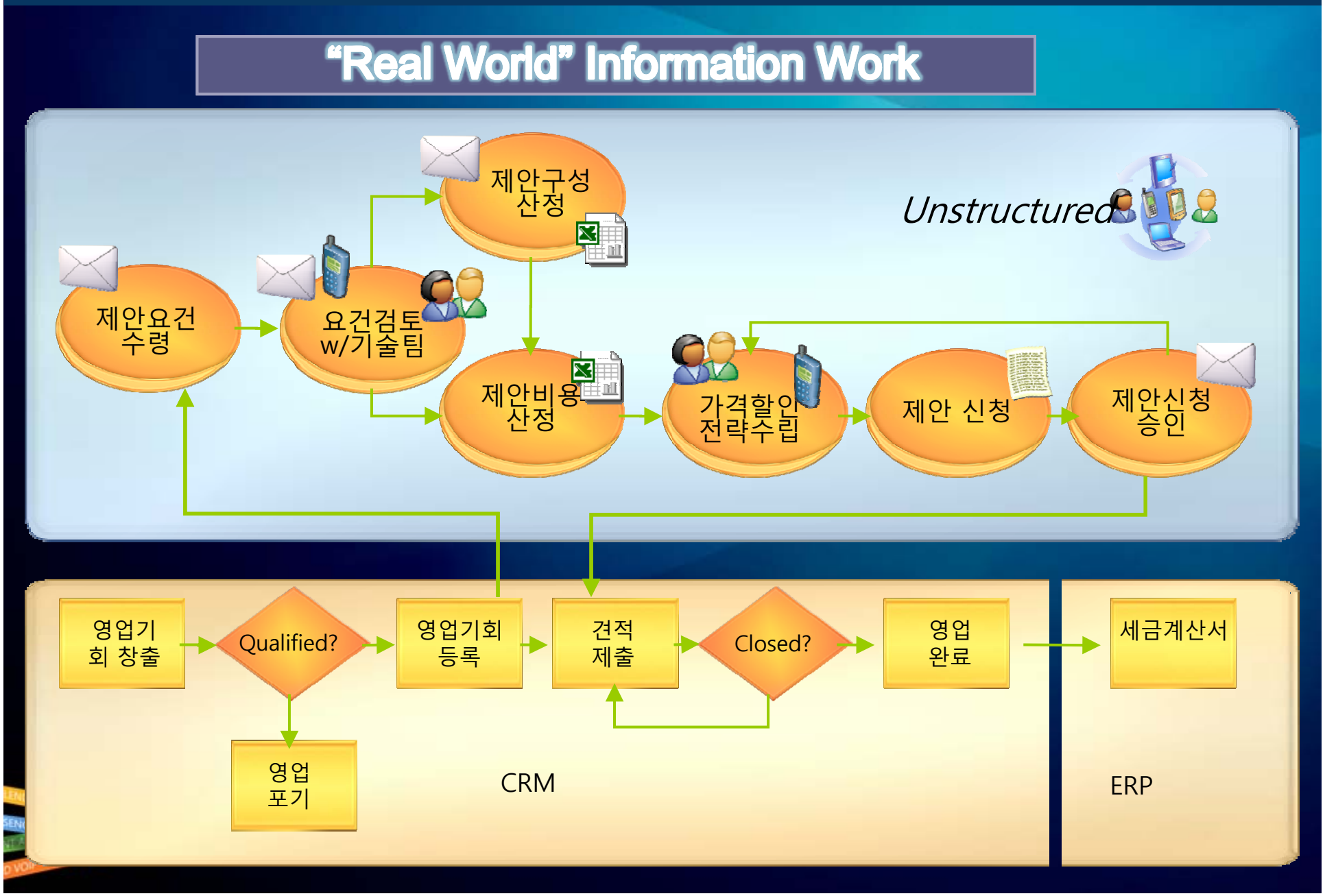


Unified Communications

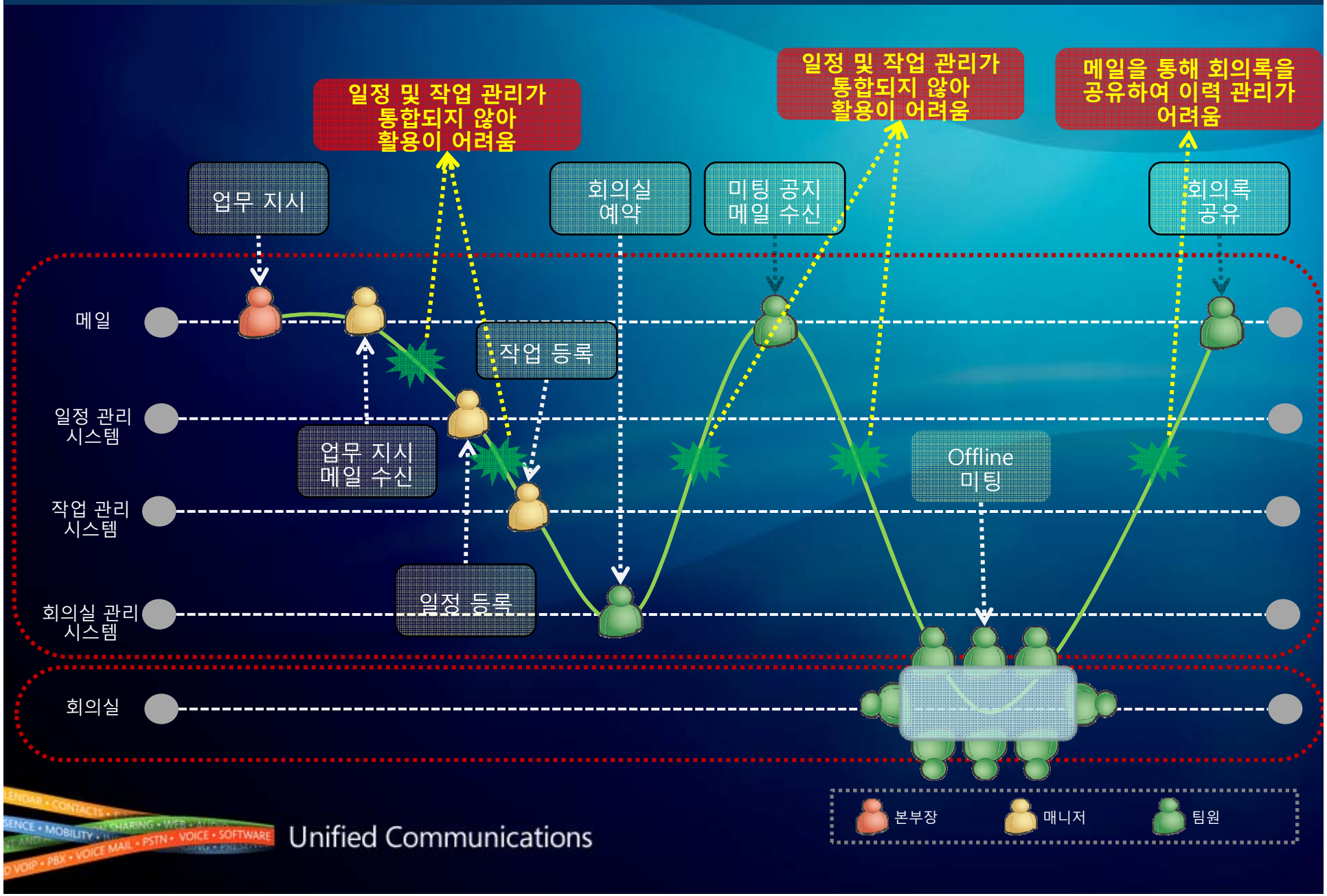
Transforming Business Models



UC 적용시나리오 - 영업프로세스



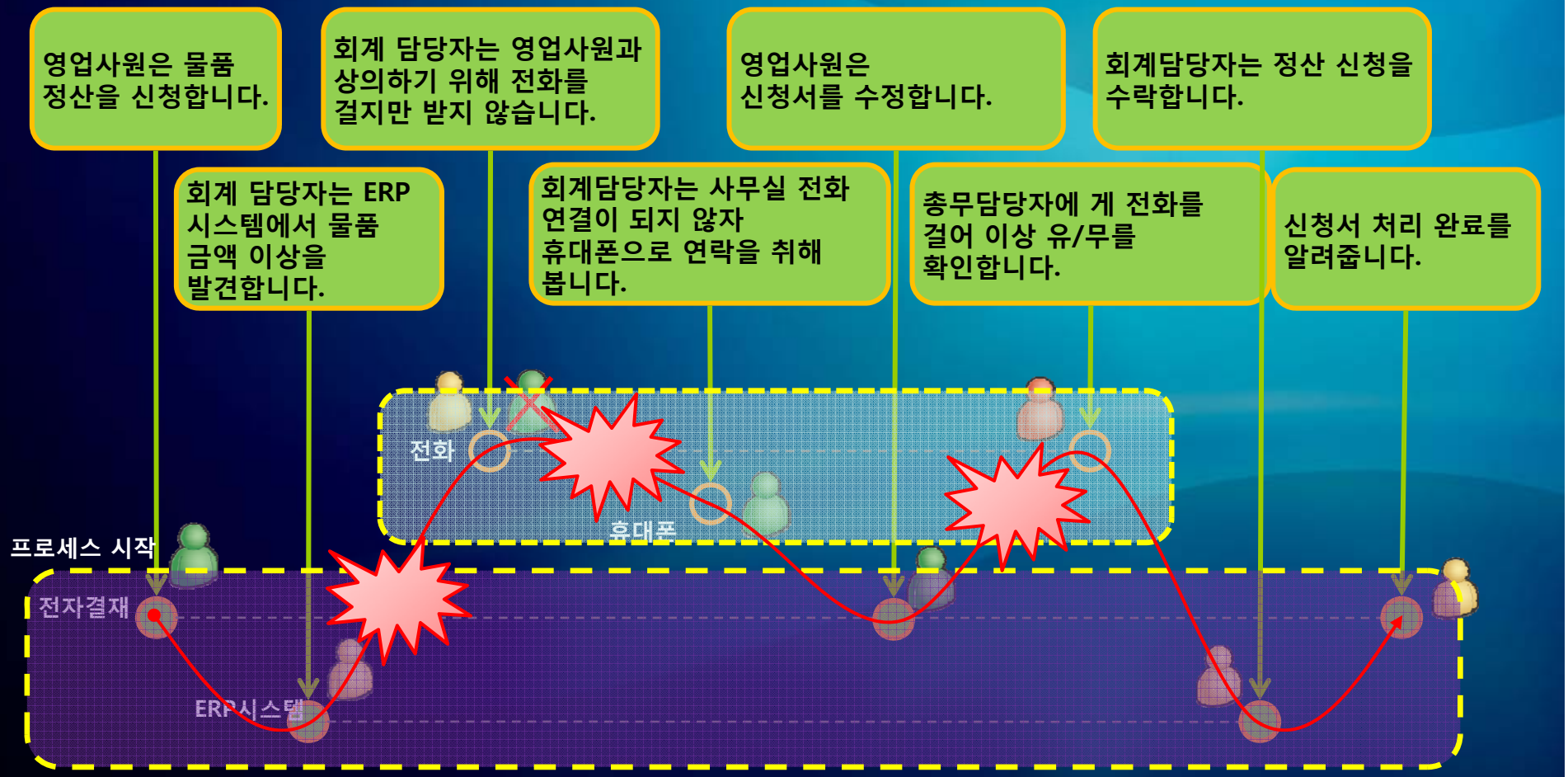
UC 시나리오 - 일상업무


일정 및 작업 관리가 통합되지 않아 활용이 어려움
일정 및 작업 관리가 통합되지 않아 활용이 어려움
메일을 통해 회의록을 공유하여 이력 관리가 어려움
업무 지시
회의실 예약
미팅 공지 메일 수신
회의록 공유
메일
작업 등록
일정 관리 시스템
업무 지시 메일 수신
Offline 미팅
작업 관리 시스템
일정 등록
회의실 관리 시스템
회의실
본부장
매니저
팀원
Unified Communications

UC 시나리오 – 정산업무

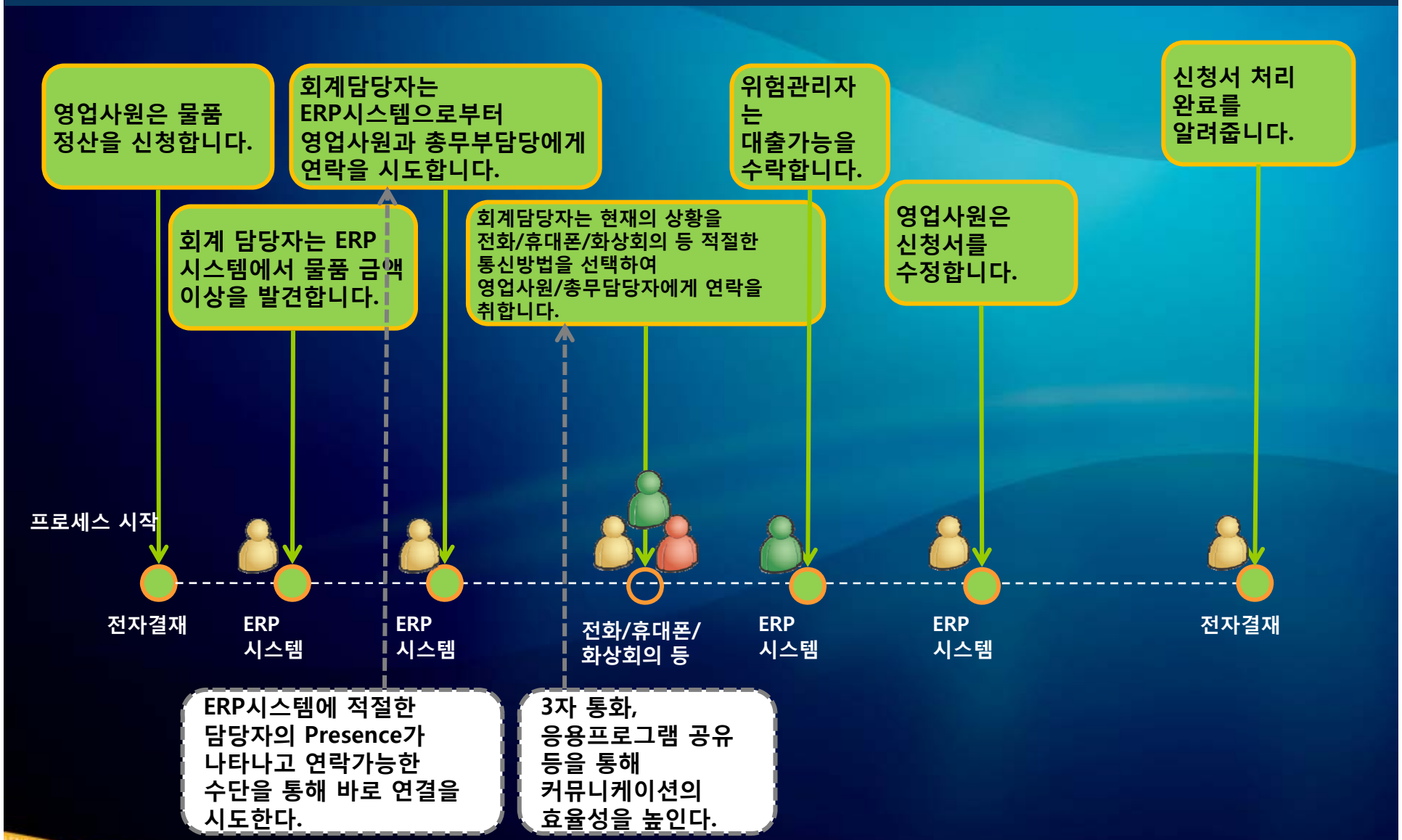
Unified Communications

UC 시나리오 – 정산업무



Unified Communications

UC 시나리오 – 정산업무



Unified Communications

UC 도입시 고려사항은 ?

- **UC provides added functionality to existing applications**. A significant element of this is that it enables delivery of **contextual communication and collaboration services** to application users.
- As organizations seek to improve core business processes, UC can streamline and simplify the management of communication and collaboration tools. When getting started with UC, Forrester recommends that you:

1. 가장 혜택을 받는 그룹을 결정하라!

Not everyone needs all features offered by a full UC suite — but many may benefit from the integrated functions.
Look for the specific business value that UC platforms deliver within multiple processes in which people require real-time access to each other. In some cases, voice or data communications may be more important, and in others, companies may need equal access to both.

2. 보다 효과적인 커뮤니케이션이 필요한 그룹을 찾아라!

Remote workers and business travelers often have the most to gain by reaching others in real time to avoid project delays or make decisions. Due to the need to quickly reach others on time sensitive matters, knowledge workers are often the first to adopt UC.

3. IP Telephony와 협업플랫폼의 투자를 근간으로하라

Two core technologies are converging into the foundation for UC: collaboration platforms and IP telephony. When making a UC platform vendor selection, organizations should look for opportunities to leverage existing communication and collaboration investments. For example, Microsoft users would look for vendors that integrate with its LCS server.

4. Ownership과 지원 그룹의 요구사항을 명확히 하라

UC brings together separate operational groups that typically do not work together (network operations, telecoms, server platform hardware, software applications, and collaboration platforms). All groups need to be involved in developing a support plan to manage this complex integration. Ownership should be clearly defined, with application owners working closely with network infrastructure providers, and scoped to avoid turf battles and reduce the impact of politics as much as possible.

5. Launch이전에 사용자 교육에 반드시 투자해라

Although UC simplifies how workers communicate, many will not adopt or change their current mode of working without clear guidelines on how to gain the most value out of the features.

2006 Frost & Sullivan, www.frost.com

Microsoft UC 솔루션

Voice (Unified Messaging, Enhanced VoIP)

Microsoft Exchange Server 2007

Microsoft Office Communications Server 2007

Conferencing

Microsoft Office Live Meeting

Microsoft Office Communications Server 2007

Microsoft Office Communications Server 2007 — Presence and IM

Microsoft Exchange Server 2007 — E-mail and Calendar

Microsoft Windows Server Active Directory — Identity

Microsoft

Microsoft

Your potential. Our passion.™

감사합니다

.

Unified Communications