

Webex Calling의 비즈니스 사례

클라우드 콜링 및 협업으로 마이그레이션할 경우
고려해야 할 점



wainhouse
expertise. depth. insight.

챕터

소개

1

시장 트렌드

2

엔터프라이즈 기회

3

Webex Calling을 고려해야 하는 이유

4

요약 및 다음 단계

5

Wainhouse에 대하여

6

1

소개

지속적으로 진화하는 현대 사회의 인력 및 업무 환경

오늘날 현대 사회의 인력은 현대적인 업무 환경을 기대합니다. 이들은 협업을 많이 수행하고 서로 대화하며 오디오, 비디오, 메시징, 콘텐츠 공유를 통해 매우 유연한 그룹 단위로 일을 합니다. 이들에게는 각자 고유한 방식으로 연결할 수 있는 유연성을 제공하는 포괄적인 협업 솔루션이 필요합니다.

이들은 기술에 능숙하고 "여러 디바이스"를 잘 다루므로 협업 시 컴퓨터, 모바일 디바이스, 데스크폰을 오가며 사용합니다. 또한 사무실에서, 집에서, 책상에서, 회의실에서, 이동 중 밖에서 등 여러 위치에서 업무를 수행합니다. 그리고 무엇보다도 기대치가 높습니다. "직장에서 내가 사용하는 커뮤니케이션 기술은 내가 개인적으로 사용하는 기술과 최소한 동등해야 한다"는 것이 이들의 생각입니다.

그러나 대부분의 IT 팀은 이러한 기대치를 충족하기가 어려운 일이란 것을 알고 있습니다. 통상적인 대기업에서는 복잡하고 때로는 구식인 경우가 많은 콜링 솔루션과 협업 솔루션이 혼재된 환경을 지원합니다. 그리고 이 중 대다수는 콜링 플랫폼, 화상 회의 솔루션, 메시징 앱 전반에서 벤더 목록이 증가하고 있음을 깨닫게 됩니다. 이러한 복잡성은 많은 비용이 들고, 관리하기 어려우며, 수준 이하의 사용자 경험을 제공하는 경우가 많습니다. 툴이 너무 많으면 모든 레벨에서 생산성이 저하됩니다.



더 큰 문제는 승인된 앱과 승인되지 않은 앱이 섞여 있는 이러한 환경은 심각한 보안 위험을 초래한다는 점입니다. 어떤 데이터가 캡처되나요? 데이터는 어디에 저장되나요? 데이터에 대한 액세스 권한을 가진 사람은 누구인가요?

IT 리더는 단일한 플랫폼 전략을 추구하며 통합되고 민첩한 커뮤니케이션 경험을 제공할 수 있는 클라우드에 기대를 걸고 있습니다. 그러나 실제 전환 과정에서 고군분투하기도 하고, 협업 툴이 새로운 고립된 환경을 만드는가 하면, 사용자들은 기존 플랫폼에 매여 있는 현실을 확인하게 됩니다. 통합된 완전한 클라우드 기반 협업은 찾아보기 힘든 유니콘 같은 목표입니다. 왜냐하면 수많은 벤더가 양자택일식의 구축을 요구하고 있기 때문입니다. 이로 인해 마이그레이션 전략은 현대식 업무 환경의 공통된 장벽이 됩니다.

그 대신, 현대식 커뮤니케이션 경험을 제공하는 동시에 기존의 투자 및 핵심 엔터프라이즈 요구 사항인 신뢰성, 거버넌스, 보안, 예산 현실성을 고려하는 신중한 접근 방식이 대두되고 있습니다. 클라우드는 여전히 작업의 중심에 있지만 상호 운용성, 유연한 아키텍처, 마이그레이션 솔루션도 이와 마찬가지로 중요합니다.

클라우드 콜링과 협업의 만남

이 자료는 Webex Calling에 대한 eBook입니다. 그러나 여기에서는 단순히 클라우드 콜링에 대해서만 다루지 않으며, 현재 단계에서 새로운 최종 결과로 전환하고 마이그레이션하기 위한 내용도 다룹니다. 그리고 구축형 및 클라우드 전체에서 콜링, 미팅, 팀 협업, 관리, 제어를 아우르는 현대식 통합 커뮤니케이션 경험을 제공하는 방법을 다룹니다. 또한, 엔터프라이즈 및 최종 사용자가 처한 현실을 인정하고 누구도 고립시키지 않는 통합된 환경을 제공하는 방법을 알아봅니다.

주요 과제

통합 커뮤니케이션(UC)은 엔터프라이즈에 유연한 고급 커뮤니케이션 프레임워크를 제공할 수 있습니다. 이러한 프레임워크는 앱, 디바이스, 개인용 및 공동 미팅 공간 전체에 통합되고 일상적인 비즈니스 워크플로우에 통합된 메시징, 오디오, 비디오, 콘텐츠 공유, 미팅 기능을 최종 사용자에게 제공합니다. **클라우드는 급격한 속도로 발전하여, 이제는 화상 회의에서 콘텐츠 공유, 그리고 오늘날의 완전한 팀 협업 경험에 이르기까지 가장 발달된 UC 서비스를 위한 주된 제공 방법을 지원하고 있으며, 엔터프라이즈 콜링은 갈수록 증가하고 있습니다.** 통신 사업자는 최고의 클라우드 UC 솔루션을 활용하여 구축형 기반 아키텍처보다 더 빠르고 안전한 방식으로 기능을 제공하고 통합을 수행할 수 있습니다. 빠른 기능 제공 속도에 힘입어 마이크로서비스, 중앙 집중식 보안, 모니터링, 분석, 방대한 API는 결합하여 더욱 신뢰할 수 있는 서비스를 만듭니다. **최종 사용자는 현대식 커뮤니케이션 및 협업 경험을 갖게 되고, 기업은 더욱 효과적이고 간단한 관리와 더불어 완전하고 안전하면서 비용 효율적인 서비스를 갖게 됩니다.**

그러나 콜링 서비스와 관련한 경우, 대부분의 기업이 보기에 클라우드는 여전히 상대적으로 새로운 아키텍처를 제시합니다. 오늘날 대다수의 기업은 고객의 데이터 센터 내에 있는 온프레미스 기반 PBX, 게이트웨이, 디바이스를 통해 전화 서비스를 제공합니다. 이 때 구축형 기반의 전화 시스템은 막대한 투자가 수반되며 복잡한 통합이 포함된 경우가 많습니다. **여기에는 클라우드 및 전체 UC 경험으로 전환되는 유연한 마이그레이션 경로가 필요합니다.**

시스코 솔루션이 적합한 분야

시스코는 구축형 및 클라우드 기반 UC 양쪽에서 모두 시장을 선도하는 입지를 차지하고 있으므로, 이러한 당면 과제에 대해 독보적인 관점을 갖고 있습니다. 이러한 경험은 오늘날 현대 사회의 인력에게 필요하고 복잡성이 낮은 최상의 콜링 및 협업 경험을 제공하고자 하는 사명을 뒷받침합니다. 시스코는 **Webex Cloud**를 구축형 솔루션과 통합하여, 현실에 중점을 두고 이러한 콜링 경험을 제공합니다. 시스코의 사명은 구축형 솔루션을 활용하여 클라우드로 전환할 수 있는 경로를 제공하는 것입니다. 이렇게 하면 완전히 통합된 고급 커뮤니케이션 경험으로 전환하는 빠른 길을 제공함과 동시에, 일부 워크로드 및/또는 특정 기업 위치의 경우 이동할 준비가 될 때까지 구축형에서 계속 지원할 수 있습니다.

Webex Calling은 시스코의 보안 및 관리 경험에 의해 지원되는 Webex Meetings 및 Team Collaboration, 그리고 미팅 기능과 통합된 완전한 클라우드 엔터프라이즈급 콜링 플랫폼을 제공합니다. 이 솔루션은 잘 알려지고 검증되었으며 신뢰할 수 있는 솔루션 전체에서 수년간 축적된 학습 및 관련 기술을 결합하며, 이 모든 기능이 **Webex 클라우드**를 토대로 합니다.



"Webex Calling은 시스코의 보안 및 관리 경험에 의해 지원되는 **Webex Meetings** 및 **Team Collaboration** 기능과 통합된 완전한 클라우드 엔터프라이즈급 콜링 플랫폼을 제공합니다."



이 eBook의 내용

이 eBook에서는 UC 분석가 관점에서 바라본 Cisco Webex 제안의 개요를 제공합니다. 여기에서는 UC 시장, 엔터프라이즈 동향, Webex 가치 제안, 하이브리드 전환 전략과 관련된 기회를 상세히 설명합니다. 또한, 업계 연구 내용을 엔터프라이즈 및 파트너 커뮤니티와의 협업 경험과 결합하여 안내합니다.

달리 명시하지 않는 한, 인용된 모든 시장 데이터의 출처는 Wainhouse 연구에서 발췌한 것입니다.

시스코에서 본 연구를 의뢰하였지만, 이 보고서에서 제공되는 세부 내용은 편향적이지 않으며 해당 주제에 대한 Wainhouse Research의 관점을 반영합니다. 독자는 이 내용을 자신의 고유한 환경 및 엔터프라이즈 요구 사항과 비교하여 평가해야 합니다.



2

시장 트렌드

전환 중인 시장

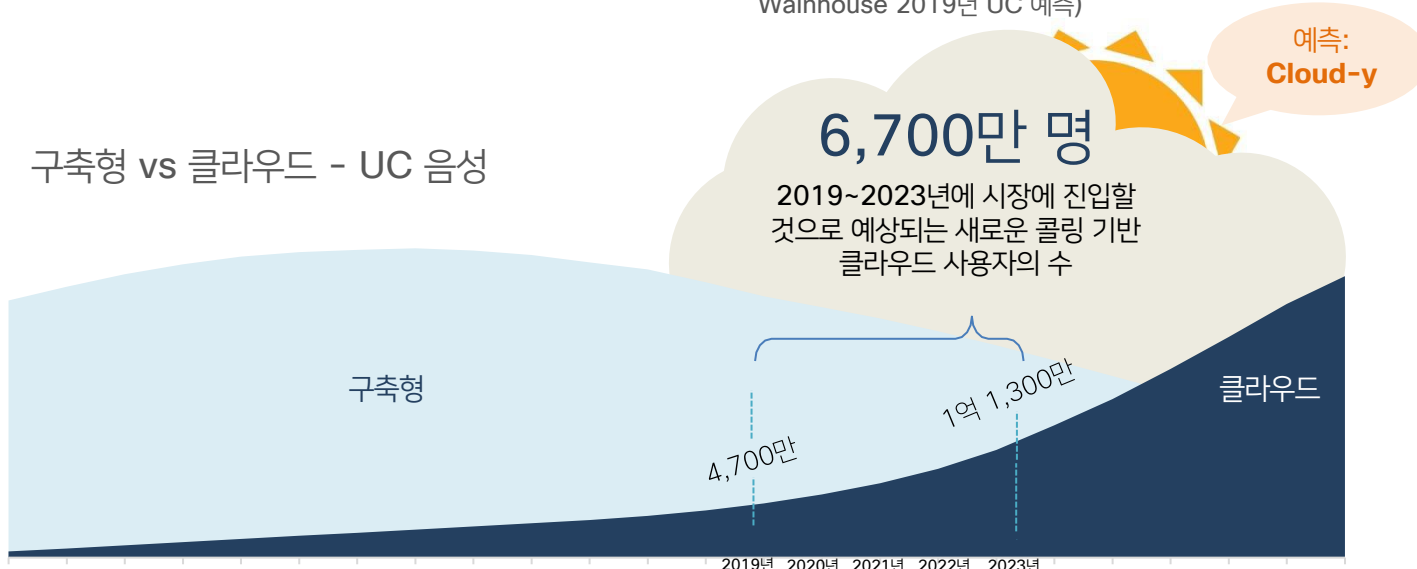
오늘날 업무 인력 커뮤니케이션의 대부분은 구축형에 머물러 있지만(2019년 기준), 이제 클라우드가 통합 커뮤니케이션(UC) 시장에서 가장 빨리 성장하는 부문으로 나타나고 있으므로 그러한 경향도 급격히 변화하고 있습니다. 그 이유는 클라우드의 성숙도가 지난 10년간 급격히 높아졌기 때문입니다. 클라우드는 오늘날 현대 사회의 인력에게 필요한 더욱 풍부한 기능, 뛰어난 보안, 향상된 업무, 신속한 사용자 경험 개선 사항을 제공합니다. 그 결과 시장에서는 뚜렷한 전환 현상이 나타나고 있으며, 사용자가 데이터 센터에서 클라우드로 급격하게 이동하고 있습니다.

구축형 IPT의 사용자 수는 2018년에 2억 2,500만 명이었으나 2023년 말에는 1억 7,000만 명까지 감소할 것으로 추정되는데, 5,500만 명에 달하는 사용자가 다른 경로로 전환하게 되는 것입니다.

클라우드의 성장 동력

반면, UC 클라우드는 4,600만 명에서 2023년이 되면 1억 1,300만 명까지 증가할 것으로 예상됩니다. 6,700만 여명의 새로운 콜링 기반 클라우드 사용자가 시장에 진입하게 되는 것입니다(구축형에서 이동한 사용자 5,500만 명, 순 신규 가입자 1,200만 명). 그리고 2024년 말에는 클라우드 UC 사용자가 시장을 장악하게 될 것으로 보입니다. (출처: Wainhouse 2019년 UC 예측)

구축형 vs 클라우드 - UC 음성



출처: Wainhouse 과거 데이터와 2019년 UC 시장 규모 및 예측

"클라우드 성숙도는 지난 10년간 급격히 향상되었습니다. 오늘날 현대 사회의 인력에게 필요한 더욱 뛰어난 보안, 향상된 업무, 빠른 기능 제공을 지원할 수 있는 수준에 이르렀습니다."

업종 부문별 역할

UC 클라우드로 전환하는 양상은 회사 규모에 따라 다릅니다. 회사의 크기가 더 작고, 사무실이 적고, 복잡성이 적으며, 비즈니스 규모가 작을수록 UC 클라우드 성장의 첫 번째 흐름이 가속화되었습니다. 그러나 클라우드 성숙도가 높아짐에 따라, 중견기업과 대기업에서도 클라우드로의 전환 속도가 점점 더 빨라지는 것이 확인됩니다. 왜냐하면 이러한 기업도 똑같은 민첩성, 통합, 비용 편익이 필요하기 때문입니다.

전환 경로

이러한 전환을 실현하려면 중견기업 및 대기업 부문에서는 유연한 마이그레이션 및 솔루션이 지속적으로, 그리고 점점 더 많이 필요합니다. 그 이유는 구축형에서 클라우드로 마이그레이션하는 과정이 앞으로 급격히 단축될 것으로 예상되기 때문입니다.

이러한 시장 역학을 뒷받침하는 근거로서, Wainhouse가 IT 의사 결정권자를 대상으로 실시한 설문조사에서 2015년부터 2018년까지의 전환 과정을 살펴보면, 순수한 클라우드 기업은 상대적으로 평이한 수준을 유지했으나(~33%), 하이브리드 환경을 사용 중이라고 답한 응답자의 비율은 약 두 배나 되었습니다(26%~48%).

모든 클라우드 공급자가 모든 조직을 지원할 수 있도록 구축된 것은 아님

클라우드 협업 서비스에 대한 수요 증가로 인해 고객의 관심을 끌고자 경쟁하는 벤더의 수가 폭발적으로 늘어났습니다. 일부 벤더는 중견·중소기업 사용자의 견고한 기반을 구축했으며, 대기업의 요구 사항을 충족할 수 있는 기능과 지원 모델을 추가하기 위한 작업을 진행하고 있습니다. 다른 벤더는 엔터프라이즈 콜링 및 기타 UC 기능을 기존의 미팅 또는 생산성 클라우드 솔루션에 추가하고 있습니다. 이러한 각각의 벤더는 시작 지점과 성숙도 곡선까지의 진행률을 토대로 UC 가치 제안을 정의하고 재정립합니다. 모든 경우, 솔루션 수가 증가하면 기업의 의사 결정권자와 관계자는 기회비용을 선택하는 데 혼란스러움과 어려움을 느낄 수 있습니다. 따라서 기능, 지원 모델, 총 프로젝트 비용 전체를 신중히 평가해야 합니다.

당사의 UC 시장 점유율 추정치를 보면, 대부분의 벤더는 한 가지 시장 부문 및/또는 제한된 수의 업종별 시장에 지배적으로 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있습니다. 그러나 시스코는 광범위한 제품 포트폴리오를 통해 중견·중소기업, 미드마켓, MLE 부문을 선도하고 있습니다.

클라우드 점유율
중견·중소기업
(사용자 수 100명 이하)
중견·중소기업 클라우드 사용자
100명 이하

벤더	공유
시스코	73%
Metaswitch*	9%
Ring Central	7%
Mitel	4%
8x8	3%
기타	4%

클라우드 점유율
미드마켓(사용자 수
100~1,000명)
미드마켓 클라우드 사용자
100~1,000명

벤더	공유
시스코	52%
Mitel	17%
Huawei	8%
Avaya	6%
Microsoft	6%
기타	9%

클라우드 점유율
중견·대기업(사용자 수
1,000명 이상)
MLE 클라우드 사용자 1천 명
이상

벤더	공유
시스코	43%
Avaya	23%
Mitel	13%
Huawei	11%
Microsoft	7%
기타	3%

시스코는 광범위한 제품 포트폴리오를 통해 모든 시장 부문을 주도하고 있으며 전체 클라우드 콜링 점유율 61%를 차지하고 있습니다.

"대부분의 벤더는 한 가지 시장 부문 및/또는 제한된 수의 업종별 시장에 지배적으로 서비스를 제공하고 있습니다."



*2020년에 Microsoft에 인수됨



엔드 유저 요구 사항

당사와 이야기를 나누는 모든 기업은 혁신에 중점을 두는 대화로 말문을 엽니다. 이는 오늘날의 디지털 툴셋이 수익을 추구하고 경쟁 우위를 향상하는 데 매우 중요하다는 사실을 인정하는 것입니다. 그리고 통합된 콜링 및 협업 플랫폼이 혁신 전략의 중요한 요소라는 점을 모두가 일반적으로 인정하고 있습니다. 이러한 혁신 전략에서는 개인과 팀의 생산성 및 효과를 가속화하고, 고객 참여도를 향상하고, 비즈니스 프로세스 통합을 통해 정보의 가치를 개선하고자 합니다. 오늘날의 엔드 유저는 그 이상을 기대합니다.

- **일관된 경험:** 서로 다른 액세스 방법(예: 다이얼인, 클릭인, 로그인), 사용자 인터페이스(UI), 전반적인 사용자 경험(UX)을 왔다 갔다 전환하게 되면 수많은 충돌 지점이 발생하고, 생산성이 저하되며, 콜링 및 미팅이 지연되거나 중단됩니다. 오늘날의 통합 플랫폼 접근 방식을 활용하면 개인 디바이스에서든 회의실에서든 콜링, 미팅, 팀 협업을 위한 일관된 사용자 경험을 실현할 수 있습니다.
- **지능형 협업:** 사용자의 요구 사항과 습관을 학습하고 예측하며, 끊임없는 지능형 정보 플로우를 제공하여 콜링 및 미팅 충돌 지점을 줄이고 미팅 인사이트를 제공할 수 있는 인공 지능 및 머신러닝을 통한 현대식 UI 및 UX 경험이 개발되고 있습니다.
- **통합된 워크플로우:** 오늘날 현대 사회의 인력에게는 단순한 음성 통화 및 회의 기능을 넘어서는 협업 툴셋이 필요합니다. 이러한 협업 툴셋에는 클라우드에서 훨씬 더 쉽게 실현할 수 있는 더욱 포괄적이고 통합된 기능이 추가됩니다. 클라우드 콜링 및 협업 플랫폼에 비즈니스 프로세스를 통합하면 중요한 데이터와 커뮤니케이션을 적재적소에 가져올 수 있습니다.
- **민첩성 및 혁신:** 기능 및 사용자 경험을 최신 상태로 유지하려면 클라우드만이 제공할 수 있는 기능 속도, 비용, 워크플로우 자동화가 필요합니다. **클라우드**는 구축형 기반 솔루션에서 가능한 것보다 더 빠른 혁신 속도로 새로운 경험을 제공합니다.

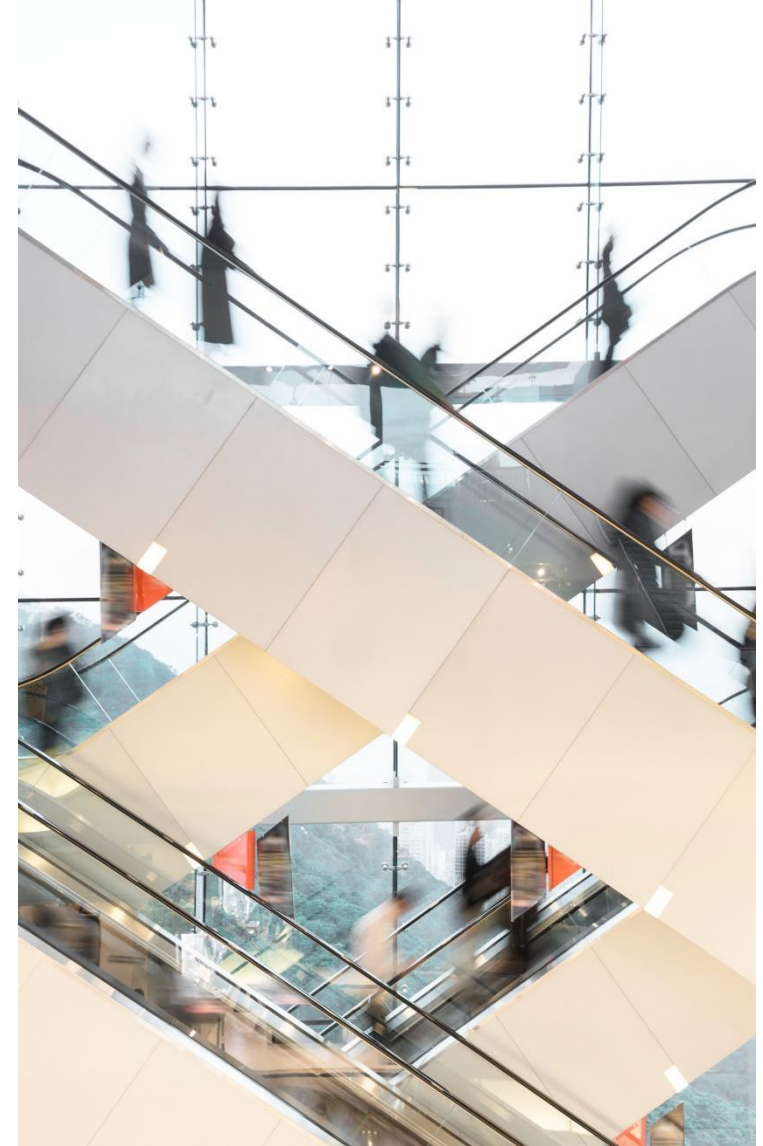
"...통합된 콜링 및 협업 플랫폼이 혁신 전략의 중요한 요소라는 점은 일반적으로 인정하고 있습니다."



클라우드 콜링 구축 - IT 리더의 우선순위

인력 생산성, 복잡성 및 비용 감소, 보안 및 품질 증대 같은 IT 리더의 주요 목표와 일치하는 IT 우선순위에 따라 클라우드 콜링 및 협업에 중점을 두는 모습이 나타나고 있습니다. IT 리더는 클라우드로 전환하는 프로세스를 평가할 때 다음과 같은 목표를 언급합니다.

- **플랫폼을 통합하고 효과적으로 관리:** 복잡성 및 솔루션 단편화는 관리하기 힘든 환경을 초래합니다. 클라우드는 이와 같은 분산된 솔루션을 공통 프레임워크로 통합할 수 있는 기회를 제시하므로, 사용자 경험 및 솔루션 도입에 대한 엔드 투 엔드 분석과 제어 기능을 제공합니다.
- **포괄적인 보안:** 대부분의 IT 팀은 환경 내에 알려진 보안 격차와 알 수 없는 보안 격차가 광범위하게 존재한다는 점을 인정합니다. 그뿐만 아니라, 이들은 오늘날의 엔터프라이즈 클라우드는 비용 효율적으로 구현할 수 있는 것보다 더 높은 수준의 보안을 제공한다는 점도 인정합니다. 보안은 엔터프라이즈 클라우드 벤더의 핵심 역량이어야 하며, 규모에 따른 필수 인적 리소스 및 기술적 리소스에 대한 비용을 조달하기에 더 유리한 입지를 지닌 요소입니다.
- **비용 및 확장 유연성:** 커뮤니케이션을 위해 하드웨어에서 소프트웨어로 전환하면서 자본 비용에서 운영 비용 기반의 소비 모델로 변화하게 되었습니다. 이렇게 되면 요구 사항의 변화에 따라 확장되고 축소되는 비용 모델이 필요함과 동시에, 기능 및 서비스 개선이 지속적으로 이루어져야 합니다. 여기에는 지원 및 유지 보수 비용도 포함됩니다.
- **고급 인텔리전스:** 업무 환경 혁신의 비결은 클라우드의 방대한 컴퓨팅 및 저장 리소스입니다. 엔터프라이즈 SI가 클라우드에서 탄생한 데에는 이유가 있으며, IT 의사 결정권자는 이렇게 진화하는 인텔리전스를 콜링 및 협업에 적용하기 위한 기회를 엿보고 있습니다.
- **유연한 업무 환경 지원:** 원격 근무 및 유연한 업무 환경으로 전환하게 되면서, 어디서든 일관된 사용자 경험 및 성능을 제공하려면 커뮤니케이션 및 협업 기능의 적응력이 높아야 합니다. 협업 디바이스는 모든 규모의 미팅 공간은 물론, 개인 작업자가 어디에서 일하더라도 지원할 수 있어야 합니다. 이를 위해서는 다양한 디바이스, 실시간 품질 어슈어런스를 통한 세분화된 관리 및 분석, 혁신적인 공간 활용, 환경적인 성능 관리를 지원해야 합니다.
- **간편성 및 개방성:** 보통의 기업은 프로덕션 분야에서 2가지 이상의 서로 다른 PBX 벤더를 보유하고 있고, 여러 가지 UC 지원 솔루션을 보유하고 있으며 2~3가지(또는 그 이상) 미팅 솔루션을 사용하는 경우가 많습니다. 또한, 이러한 솔루션은 여러 가지 다른 비즈니스 시스템과 지속적으로 통합해야 통합된 워크플로우를 지원할 수 있습니다. IT 팀이 보안, 품질, 비용 요구 사항을 충족하려면 커뮤니케이션 환경 및 통합 기능을 간소화해야 합니다.



"인력 생산성, 복잡성 및 비용 감소, 민첩성, 보안 및 품질 증대 같은 IT 리더의 주요 목표와 일치하는 IT 우선순위에 따라 클라우드 솔루션에 중점을 두는 모습이 나타나고 있습니다."

3

엔터프라이즈 기회

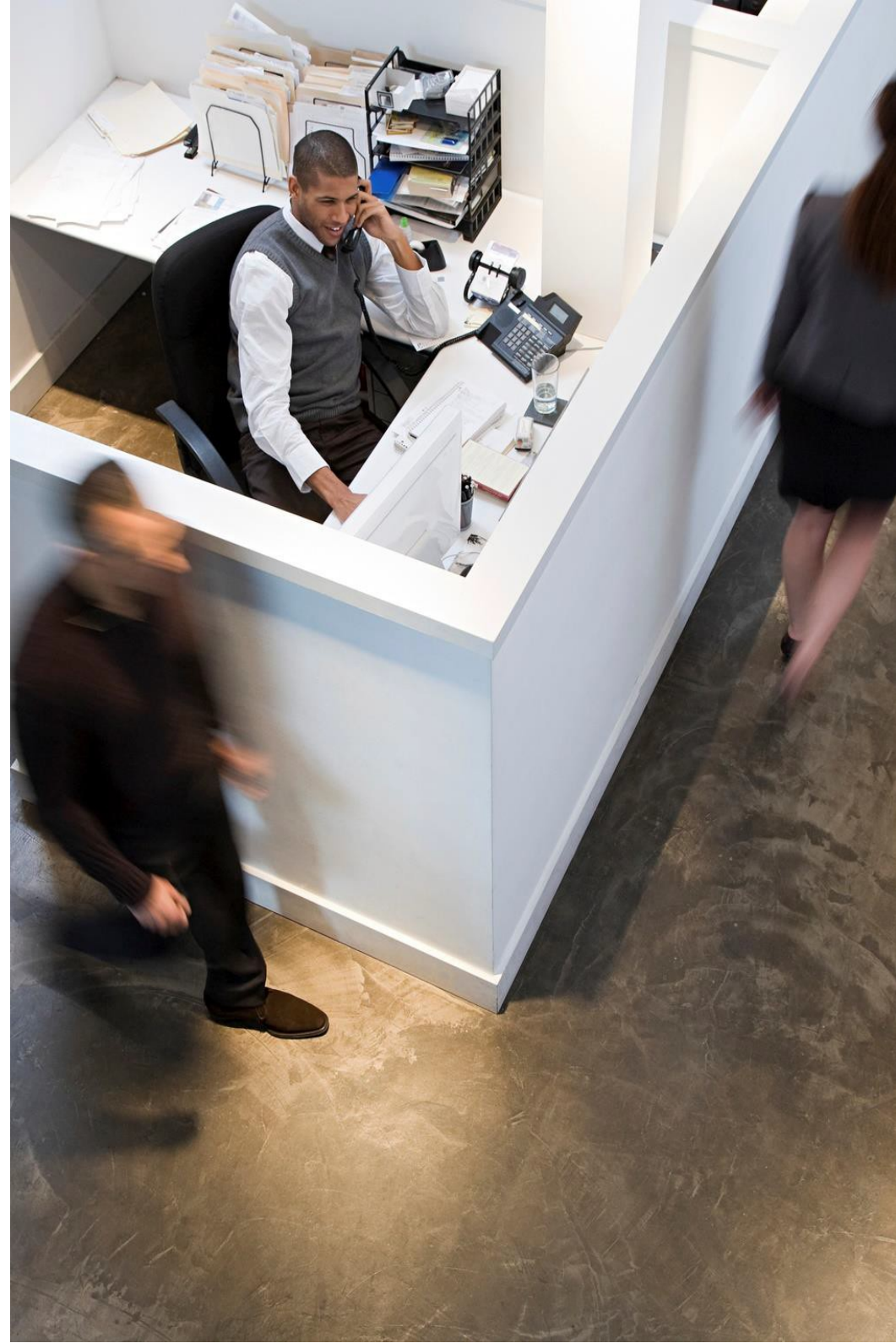
클라우드 콜링의 진화

지금부터 설명드리려는 데이터 요소를 잘 고려해 보시기 바랍니다. Wainhouse에 따르면, 엔터프라이즈 데이터 센터에서 모든 UC 콜링 사용자의 75% 이상이 여전히 구축형 기반(YE2019)의 솔루션을 사용하는 것으로 추정됩니다. 이러한 기업의 2/3가 2가지 이상 벤더의 PBX를 실행 중이라는 사실까지 더하면 복잡성은 구입한 제품들, 끝없는 마이그레이션, "자산 운용"에 의해 증가하고 있습니다. 놀랄 만큼 많은 수의 IT 관리자가 10년 이상 지난 PBX로 프로덕션 콜링을 지원하고 있음을 인정했습니다(게다가 예비 부품은 ebay에서 구입하고 있는 실정입니다).

이러한 실정과 더불어, 대부분의 IT 의사 결정권자는 데이터 센터에 있는 오래된 PBX를 업그레이드할 것인가, 아니면 클라우드로 전환할 것인가를 선택해야 할 기로에 서 있다는 것을 알고 있습니다. 그 대답에는 구축형을 업그레이드하는 비용은 얼마인가? 이 비용을 클라우드와 비교하면 어떠한가? 그리고 클라우드로 전환할 경우 그 밖에 무엇을 얻을 수 있는가? 같은 비용 편의 분석이 항상 포함됩니다. 이러한 계산의 비용 측면부터 살펴보겠습니다.

75% 초과
여전히 구축형
기반의 기업 UC
콜링 사용자
(YE 2019)

60%
2가지 이상
PBX 벤더
기반인 사용자
보유 기업



구축형 vs Webex 클라우드 협업 솔루션

이번에는 사용자가 1,000명이고 구축형 PBX를 활용하는 기업의 예시를 살펴보겠습니다. 이 기업은 미팅 및 팀 협업 기능을 추가하고자 하며, 처음에는 800명의 사용자를 지원하려고 합니다. 한 가지 대안은 PBX를 그대로 유지하고 독립형 클라우드 협업 솔루션을 추가하는 것입니다. 다른 대안은 PBX를 완전히 통합된 Cisco Webex 클라우드 콜링, 미팅, 팀 협업으로 교체하여 모든 사용자를 지원하는 것입니다.

얻을 수 있는 이점은 기업마다 다르겠지만, 이 예시에서는 클라우드 비용이 대체로 비슷하다는 점을 강조합니다. 그러나 Webex Cloud를 활용한 대안은 2가지 주요 영역에서 막대한 이점을 제공합니다.

1. 미래에 대비한 최신 사용자 경험 및 기능으로 지속적으로 업그레이드하여 운영 간소화
2. 콜링, 미팅, 팀 협업을 완전하게 통합하여 탁월한 사용자 경험 및 생산성 제공

아래에는 클라우드 협업을 통해 기업이 기대할 수 있는 점진적으로 증가하는 이점이 자세히 나와 있습니다.



솔루션	비용 요소	유형	사용자	ASP	1년 차	2년 차	3년 차	총 3년간의 비용
3rd-Party 미팅 서비스를 활용한 온프레미스	PBX 유지 관리 및 업그레이드	OPEX - 연간 사용자당 라이선스의 15%	1,000	\$24	\$24K	\$24K	\$24K	\$1,335,000
	Meetings: 독립형 솔루션	OPEX - 월별 사용자당	800(80%)	\$25	\$240K	\$240K	\$240K	
	음성 플랜	OPEX - 월별 사용자당	1000	\$6	\$72K	\$72K	\$72K	
	데이터 센터	OPEX - 장비 랙 2개/각각 \$1k/월	해당 없음	\$2,000	\$24K	\$24K	\$24K	
	지원 담당 직원	OPEX - 이동통신 지원 엔지니어 1명의 연봉	해당 없음	\$85,000	\$85K	\$85K	\$85K	
Cisco Webex Collaboration	Cisco Webex Calling + Teams + Meetings	OPEX - 월별 사용자당	1,000(100%)	\$30	\$360K	\$360K	\$360K	\$1,296,000
	음성 플랜			\$6	\$72K	\$72K	\$72K	
	유지 보수			\$0	\$0	\$0	\$0	
	데이터 센터			\$0	\$0	\$0	\$0	
	지원 담당 직원			포함	\$0	\$0	\$0	

Webex Cloud 솔루션은 설득력 있는 이점을 제공함: 완전히 통합된 협업 및 운영 간소화

4

Webex Calling을 고려해야 하는 이유

"시스코는 구축형 및 클라우드 기반 IP 콜링 양쪽 분야에서 모두 조기에 선두업체로 자리잡은 독보적인 이력을 갖고 있습니다. 시스코의 구축형 시장 점유율은 45%, 클라우드 콜링 부문의 점유율은 61%로 추정됩니다."

시스코는 구축형 및 클라우드 기반 IP 콜링 양쪽 분야에서 모두 조기에 선두업체로 자리잡은 독보적인 이력을 갖고 있습니다. 시스코의 구축형 시장 점유율은 45%, 클라우드 콜링 부문의 점유율은 61%로 추정됩니다. 시스코는 시스코 포트폴리오 안팎으로 완전한 솔루션 및 상호 운용성이 필요하다는 점을 충분히 이해하고 있습니다. 또한 시스코는 구축형 시설을 보유한 기업이 콜링 환경을 클라우드로 전환하고 싶어한다는 것과 비용, 복잡성, 그리고 기존의 방대한 시스템 통합으로 인해 어려움을 겪고 있다는 것도 잘 알고 있습니다.

네 가지 시스코 협업 그룹 요소는 전략, 개발, 고객 참여의 방향을 나타냅니다.

- 1) 단순한 미팅의 차원을 넘어선 연결 - 완전하고 지능적인 비즈니스 협업은 생산성을 가속화해야 함
- 2) 장소와 관계없이 일할 수 있는 기능 - 방대한 지능형 디바이스 포트폴리오는 사용자 경험 및 관리를 개선해야 함
- 3) 고객 만족도 조성 - 컨택 센터 플랫폼의 AI는 고객 참여를 개선함
- 4) IT에 활력 불어넣기 - 안전하고 신뢰할 수 있는 확장 가능한 글로벌 플랫폼은 복잡성과 TCO를 낮춤

시스코 협업 전략

- 1) 통합된 사용자 경험 - 플랫폼 및 애플리케이션 전체에서 직관적이고 일관된 경험을 갖춘 단일한 앱을 사용하면 워크로드 및 구축 모델을 쉽게 통합하고 마이그레이션할 수 있습니다.
- 2) 유연한 클라우드 마이그레이션 - 기존의 온프레미스 시설을 지원하는 동시에 하이브리드 구축 및 워크로드를 클라우드로 점진적으로 전환하는 과정을 실현합니다.
- 3) 개방적인 통합 및 앱 에코시스템 - 시스코 포트폴리오 안팎으로 상호 운용성을 제공합니다. Microsoft Office 같은 중요한 통합이 구축 당시 기본으로 내장되어 있는 한편, 앱 에코시스템 및 API가 수백 개에 달하는 추가적인 통합을 지원합니다.
- 5) 상용 유연성 - 구매자가 시스코 솔루션을 간단하고 유연하게 구입할 수 있도록 합니다(예: 구축형 및 클라우드 구축 전체에서 간소화된 계약 및 유연한 플랜 구매).
- 6) 추가 도입이 아닌 기본으로 내장된 보안 - 심층적으로 통합된 엔드 투 엔드 보안 제공. 기업 내부와 외부에 구축된 앱 및 디바이스를 위해 '전송 중/보관 중'인 상태의 모든 데이터를 암호화합니다.
- 7) 협업 인텔리전스 - 개인 및 조직 수준에서 업무 생산성을 높일 수 있는 상호 작용을 안내합니다. AI 및 음성 인식 기능은 사용자 프로파일, 기본 설정, 과거의 상호 작용을 토대로 상황별 데이터와 인사이트를 제공하여 P2P(Peer-to-Peer) 및 그룹 워크플로우를 지원합니다.



Cisco Webex Calling 가치 제안

기능: Cisco Webex Calling은 다음과 같은 이점을 제공하는 Cisco Webex 협업 제품군의 필수 요소입니다.

- **전체 협업 스택** - 콜링, 화상 미팅, 협업 애플리케이션 및 디바이스의 완전한 통합 제품군.
- **통합된 사용자 경험** - Webex Teams 모듈형 클라이언트를 통한 단일한 최신 사용자 인터페이스 및 경험. 이는 콜링, 화상 미팅, 팀 협업 같은 모든 워크로드를 조합하고 Microsoft Office, Google, Slack 같은 유명한 비즈니스 애플리케이션과 통합하도록 구성할 수 있는 단일한 앱입니다.
- **통합 관리** - Webex Control Hub에서 앱, 디바이스, 보안, 네트워크, 공간 활용의 전체 스택을 모니터링하고 관리할 수 있는 단일한 포털.
- **개방성/통합** - 통합 및 봇, API/SDK, 워크플로우 커넥터, 맞춤형 개발을 위한 120여 개의 Webex Teams 통합 및 전체 지원되는 개발자 프로그램.
- **인텔리전스** - 사람에 대한 인사이트, 디바이스 연결 지원, 화상 미팅의 발표자 추적 등 손쉬운 협업을 지원하기 위한 추가 기능 제공.
- **통합된 디바이스** - Webex 협업 제품군을 통해 비디오를 통한 협업, 헤드셋, 데스크폰, 모바일, 데스크톱 PC가 통합되고 원활하게 서로 연동됩니다.

기능: 확장성, 신뢰성, 보안은 클라우드 구축 평가 시 기업이 고려하는 주요한 사항입니다. Cisco Webex Collaboration은 다음과 같은 구축 이점을 제공합니다.

- **최적화된 실시간 전용 Webex Cloud** - Webex는 클라우드 기반 협업 분야의 선구자로, 약 25년간 엔터프라이즈 미팅을 지원해왔습니다. 이 기간 동안 시스코는 Webex Cloud가 완전한 실시간 엔터프라이즈 커뮤니케이션 및 협업 플랫폼이 되도록 업데이트하고, 강화하고, 발전시키기 위해 분주한 나날을 보냈습니다. Webex Cloud는 실시간 커뮤니케이션 성능에 필요한 레이턴시 및 처리량에 최적화된 관리형 전용 네트워크로 연결되는 이중화 데이터 센터로 이루어진 글로벌 네트워크를 통해 지원됩니다.
- **클라우드 네이티브** - 시스코는 콜링 기술을 Webex Cloud에 바로 구축했으며, 이는 분산된 클라우드 간의 하이브리드가 아닌 네이티브 서비스입니다. 이러한 네이티브 통합은 통합된 Calling + Meetings + Team Collaboration 경험을 조성합니다. 이러한 경험은 공통된 마이크로서비스를 활용하며 시스코의 광범위한 기존 오디오 및 비디오 엔드포인트와 호환됩니다.
- **처음부터 새롭게 구축된 보안** - Webex Collaboration Cloud는 엔드 투 엔드 암호화를 통해 물리적/네트워크 액세스 제어, 인프라 모니터링/관리 제어에 의해 보호됩니다. 그 외에도, ISO 27001, SOC 2 Type II, FedRAMP, C5 인증, Privacy Shield Framework에 대한 산업 인증을 유지합니다.
- **신뢰성** - 다양한 이동통신사 및 통신 사업자 전체의 앱과 디바이스에 대한 Webex Control Hub의 엔드 투 엔드 모니터링을 통해 단일한 엔터프라이즈 QoS 보기를 활용하는 방대한 리던던시(redundancy) 및 성능 모니터링으로 음성 및 비디오 통화의 일관된 품질을 보장합니다.



클라우드로 전환하는 유연한 경로

구축형 및 클라우드 협업에 대한 시스코의 경험과 인사이트를 보면 알 수 있듯이, 시스코는 클라우드 전환 및 마이그레이션 경로를 수없이 고심해왔습니다. 이러한 노력의 중심에는 Webex 클라우드 콜링(Webex Calling), 협업, 제어 기능을 활용하여 구축형 CUCM(Cisco Unified Calling Manager) 및 기타 PBX를 발전시키는 최적화된 전략이 있습니다.

- **하이브리드 구축 및 클라우드 전환:** Webex Edge for Calling을 사용하면 Cisco UCM 및 3rd-Party PBX를 Webex 플랫폼 및 Webex Calling에 연결하여 단일한 통합 사용자 경험을 통해 하이브리드 구축을 실현할 수 있습니다. 이 솔루션은 엔터프라이즈급 다이얼 플랜, 간단한 라우팅 정책, 사용자 프로파일 및 3rd-Party 앱 통합에 대한 클라우드 기반 통합 및 관리도 제공합니다. 이 제품은 구축형 투자를 보호하는 한편, 기업이 자신만의 속도로 클라우드로 전환할 수 있도록 합니다. 일부 장소/사용자/워크로드는 클라우드로 마이그레이션하는 동시에 일부는 구축형으로 유지하는 것입니다. 기업은 Webex Edge for Meetings를 사용하여 PSTN 경비를 대폭 줄일 수 있으며, 이는 하이브리드 구축형 및 클라우드 비디오 솔루션을 제공합니다.
- **유연한 상용 모델:** Cisco Collaboration Flex 플랜 및 Webex Work 플랜에는 콜링, 미팅, 컨택 센터 기능이 포함되며 Webex Teams에 무료로 액세스할 수 있도록 지원합니다(선택한 구독에 따라 다름). 각 구독은 CUCM, 엔터프라이즈 데이터 센터, Webex Cloud에서 프로비저닝할 수 있습니다. 이러한 모든 기능은 조달 및 청구 방식을 통합하는 한편, 시간의 추이에 따라 사용자를 구축형에서 클라우드로 마이그레이션할 수 있습니다.
- **유연한 PSTN 옵션** - 기업은 시스코 통신 사업자 파트너의 음성 플랜을 구매하거나 BYOC(Bring Your Own Carrier) 옵션을 통해 기존의 통신 사업자를 활용할 수 있습니다. BYOC는 로컬 PSTN 게이트웨이를 통해 또는 Webex Cloud에 직접 연결하는 방식을 통해 지원됩니다. Webex Edge for Calling 및 Webex Control Hub는 프레임스 및 클라우드 전체의 다이얼 플랜 및 기능을 중앙 집중식으로 관리할 수 있도록 지원합니다.

"시스코는 클라우드 전환 및 마이그레이션 경로를 수없이 고심해왔습니다. 이러한 노력의 중심에는 Webex Edge for Calling 및 Meetings를 통해 최적화된 하이브리드 구축 전략이 있으며, 이는 통합된 사용자 경험 및 관리 경험을 제공합니다."



5

요약 및 다음 단계

요약하면, 통합 협업 제품군에 통합된 오늘날의 클라우드 콜링은 생산성을 높이고, 복잡성 및 비용을 줄이고, IT 리소스가 핵심 비즈니스에 주력할 수 있도록 하고, 보안을 강화하고, 커뮤니케이션 서비스의 가치를 높입니다.

- **보안** - 동급 최고의 보안이 지속적으로 업데이트됩니다.
- **완전함** - 모든 데스크탑 및 모바일 디바이스 전체에서 콜링, 미팅, 팀 협업 및 컨택 센터를 원활하게 통합합니다.
- **유연함** - 통합된 경험으로 모든 업무 환경 및 디바이스를 지원합니다.
- **관리 용이성** - 모든 워크로드 전체에서 실시간 분석 및 통합된 제어를 제공합니다.
- **지능형** - AI 및 머신러닝을 사용하여 지속적인 학습을 통해 알림, 조언, 개선을 지원합니다.
- **상업적인 면에서의 유연성** - 클라우드와 구축형 양쪽 환경 모두에서 자본 비용을 줄이고 운영 비용을 최적화하여 TCO를 줄입니다.

다음 단계

- **평가** - 오늘날 기업에서 사용 중인 모든 커뮤니케이션 및 협업 인프라를 확인합니다. 현재 공식적으로 확인한 것 외에도, 인수합병과 관련된 레거시 시설은 물론 개인 및 사업 부서의 새도우 IT 구축도 간과하지 마십시오.
- **최종 상태 확인 및 설계** - 조직을 위한 이상적인 커뮤니케이션 및 협업 환경을 만듭니다. 이 과정에서 서로 다른 역할, 사업 부서의 요구 사항, 보안 보호, 컴플라이언스 규정을 고려하십시오. 오늘날의 업무 방식에는 새로운 사용자 경험이 필요합니다. 조직 내에서 업무가 어떻게 이루어지는지 잘 이해하고 있다면 올바른 톨과 서비스를 쉽게 적용할 수 있습니다.
- **복잡성 감소 및 어슈어런스 유지** - 사용자 경험을 통합하면서도 사무실, 원격, 모바일 업무의 서로 다른 양상을 포용하는 환경을 고려합니다. 개인별로, 그룹으로 그리고 각자가 다양한 업무 모드에서 미팅, 프레젠테이션, 창의적인 협업 등을 수행합니다. 이 과정에서 사용, 품질, 보안, 컴플라이언스에 대한 관리 감독은 그대로 유지합니다.
- **전화 통신의 전통적인 역할 재고** - 콜링은 여전히 중요하지만, 이제는 직장 내 협업의 한 가지 구성 요소일 뿐입니다. P2P(Peer-to-Peer) 콜링 및 협업 기능을 개인 미팅 서비스 및 회의실 디바이스와 조합하는 방법을 고려해 보십시오.
- **전환 및 마이그레이션** - 일부 콜링 제어 기능이나 협업 인프라는 클라우드로 전환할 준비가 아직 되지 않았을 가능성이 있습니다. 어떤 요소는 클라우드로 빠르게 전환하고 마이그레이션할 수 있겠지만, 다른 요소는 클라우드 기반 서비스와의 통합 및 상호 운용성을 보장하면서 원래 있던 자리에서 수용해야 할 수도 있습니다. 오늘날에는 구축형, 하이브리드, 클라우드를 원활하게 혼합하고 매칭하면 기업은 자신만의 속도로 전환할 수 있습니다.
- **개선** - 컨택 센터는 이제 더 이상 단순한 콜센터가 아니며 엔터프라이즈 통합 커뮤니케이션 전략의 중요한 요소가 되었습니다. 예를 들어 고객 서비스 통화에 기술 엔지니어를 포함하는 경우를 생각해 보십시오. 이 통화에서는 모든 관련된 클라이언트 데이터가 전송됩니다. 그리고 앱, 봇, 통합은 P2P 및 그룹 상호 작용, 워크플로우를 대폭 향상합니다.



약어 및 정의

AI	Artificial Intelligence(인공 지능)
API	Application Programming Interface(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)
ASP	Average Sales Price(평균 매출액)
CAPEX	Capital Expense(자본 비용)
IP	Internet Protocol(인터넷 프로토콜)
IT	Information Technology(정보 기술)
ITDM	IT Decision Marker(IT 의사 결정권자)
MLE	Medium/Large Enterprise(중견/대기업)
OPEX	Operating Expense(운영 비용)
PBX	Private Branch Exchange(사설 교환기)
PSTN	Public Switched Telephone Network(공중 교환 전화망)
SMB	Small/Medium business(중견·중소기업)
UC	Unified Communications(통합 커뮤니케이션)(통화 + 컨퍼런싱 + 메시징)



wainhouse

expertise. depth. insight.

Wainhouse (<http://www.wainhouse.com>)에서는 직장 내 커뮤니케이션 및 협업을 위한 제품과 서비스에 대한 연구 및 전략적 가이드를 제공합니다. 당사의 전 세계 고객 기반에는 저명한 기술 공급자 및 신생 기술 공급자, 통신 사업자, 그리고 음성, 비디오, 스트리밍, 웹 협업 솔루션을 이용하는 기업 사용자가 포함됩니다.

저자 정보



Marc F. Beattie는 Wainhouse의 선임 분석가 겸 파트너로, 주력 분야는 직장 내 커뮤니케이션 및 협업입니다. Marc는 제품 전략, 배포 구조, 새로운 기술, 업계 응용 사례에 대한 공공 보고서와 민간 보고서를 작성해왔습니다. Marc는 엔드 유저, 저명한 벤더, 신생 기업, 금융 커뮤니티와 정기적으로 컨설팅 업무를 수행합니다. Wainhouse를 설립하기 전에 Marc는 PictureTel 및 Polycom의 초기 구성원이었습니다. 제품 관리, 비즈니스 개발, 세일즈 관리 부서에서 근무했으며 해당 업계에서 13년간의 경력을 쌓았습니다. 1998년에 Wainhouse를 설립한 후에는 개별 분석가 및 컨설턴트로 재직하고 있습니다. Marc에게 문의하려면 mbeattie@wainhouse.com으로 연락하십시오.



Bill Haskins는 Wainhouse의 선임 분석가 겸 파트너로, 전략적인 중점 분야는 통합 커뮤니케이션 제품 및 서비스입니다. Bill은 글로벌 커뮤니케이션 환경에서 통합 협업 서비스를 15년 이상 지원, 제공, 설계한 경력을 갖고 있습니다. Bill은 성공적인 UCC 구현을 위한 비결을 상세히 설명하는 다양한 백서와 기고문을 작성하고 다양한 UCC 프레젠테이션을 제공함으로써, 협업 솔루션을 비즈니스 프로세스 및 엔터프라이즈 애플리케이션에 통합하는 과정에서 자신이 쌓은 경험과 지식을 전달하고 있습니다. Bill에게 문의하려면 bhaskins@wainhouse.com으로 연락하십시오.

이 문서에 포함된 정보는 신뢰할 수 있다고 간주되는 출처에서 가져온 것입니다. Wainhouse는 여기에 포함된 정보의 오류, 누락 또는 부적절성이나 해당 정보의 해석에 대한 법적 책임을 지지 않습니다. 원하는 결과를 실현하기 위해 이러한 자료를 선택하는 것은 전적으로 독자의 책임입니다. 여기에 명시된 의견은 예고 없이 변경될 수 있습니다.