

2021년 6월 7일

# 미래의 업무 환경은 하이브리드

조직에서 하이브리드 업무 환경을 실현할 방법을 알아보세요.

© 2021 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.



# 전 세계적인 팬데믹에서 벗어나기 시작하면서부터 한 가지 확실해진 점이 있습니다. 바로 미래의 업무 환경이 완전히 바뀌게 될 거란 사실이죠.

2020년 한 해 동안, 우리는 어떤 기업이 원격 업무 환경으로 신속히 전환하여 성공을 거두었고, 또 어떤 기업이 어려움을 겪었는지 분명히 목격했습니다. 클라우드 기술 및 협업 툴에 이미 투자했던 기업은 기회를 놓치지 않았습니다. 어떤 툴이 필요한지 그리고 실시간으로 어떤 툴을 구현해야 하는지 파악하지 못한 기업은 조직의 특정 부서가 업무를 일시적으로 중단해야 하는 사태에 이르기도 했습니다. 우리는 모든 업종의 모든 조직이 팬데믹의 결과로 인해 뜻밖의 과제와 놀라운 기회를 동시에 마주하고 있다는 것을 잘 알고 있습니다.

# 지난 12개월간의 시간은 우리에게 많은 가르침을 주었습니다.

1.

원격 근무에도 빈익빈 부익부 현상이 나타났습니다. 사회 환경이 변화하면서 새로운 디지털 격차가 발생했습니다. 누군가는 잘 갖춰진 원격 사무실에서 일을 하는 반면, 다른 누군가는 자녀의 방이나 시끄러운 주방에서 일을 해야 했습니다.

2.

미팅 피로도는 말 그대로 정말 번아웃에 이르는 지경이 되었습니다. 노트북을 노려보며 꼬리에 꼬리를 무는 온라인 미팅을 계속 진행하는 것이 너무나 일상적인 일이 되어버렸습니다. 이러한 미팅을 진행하는 와중에 멀티태스킹을 해야 한다는 끊임없는 압박감이 있는 단조로운 일과 속에서 휴식 시간은 엄두조차 내기 힘듭니다. 계속해서 작업 모드를 왔다 갔다 바꿔야 하는 고단함은 그 어느 때보다 심해졌습니다. 어느 순간에는 팀원들에게 지시를 내리다가도, 바로 그다음에는 자녀들의 숙제를 봐주어야 하는 상황이 옵니다.

3.

분산된 작업 인력을 안전하게 보호하는 것은 중대한 당면 과제입니다. 취약점 및 보안 태세 평가에 대한 위협 벡터는 그 어느 때보다 더 광범위해졌습니다.

4.

IT 관리자의 업무는 점점 더 막중해지고 있습니다. 사용자의 기대치를 충족하고 관리하는 데 드는 비용은 사상 최고치를 경신하고 있습니다.

모든 것이 마비되었던 한 해에서  
점차 벗어남에 따라, 이제 조직은  
원격 근무를 필수 요소로 활용하고  
앞으로는 전략을 수립하여  
하이브리드 업무 환경으로  
전환하고자 합니다.

## 1차 웨이브: 팬데믹 이전

직장은 물리적으로 출근하는 장소였습니다. 협업 툴은 모든 업무 환경의 주류 요소가 아니었습니다. 모든 미팅에서 원격 참가자가 포함된 비율은 8%에 불과했습니다(2020 Dimensional [Research](#)). 타운홀 미팅, 교육, 이벤트는 모두 대면 형식으로 진행되었습니다. 그리고 점점 더 많은 사용자가 화상 회의와 원격 근무를 수용하고 있지만, 여전히 주류 업무 형태는 아니었습니다. 따라서 사무실과 기술은 원격 업무 유형을 위한 진정한 포용력 있는 경험을 제공할 수 있을 만큼 적응된 상태가 아니었습니다.

## 2차 웨이브: 팬데믹 기간

코로나19의 습격으로 인해 우리는 비즈니스 연속성에 주목하게 되었습니다. 원격 근무는 거의 하룻밤 만에 일상이 되었습니다. 타운홀 미팅, 교육, 이벤트, 팀 미팅은 모두 가상으로 진행되었습니다. 그리고 직원들이 원격으로 근무를 해도 사무실에 출근하는 것과 마찬가지로 또는 그보다 훨씬 더 높은 생산성을 유지할 수 있다는 게 명백해졌습니다. 그러나 그에 대한 대가로 화상 회의에 대한 피로와 번아웃 현상이 빠르게 나타났습니다. 적당한 성능의 툴로 새로운 환경에서 일을 할 경우 미팅에 연결되긴 하지만, 연결 상태가 고르지 못하고 뚝뚝 끊긴다는 것이 드러났습니다.

## 3차 웨이브: 팬데믹 이후

최근 조사 결과에 따르면, 전체 미팅 중 98%에는 원격 참가자가 한 명 이상 포함되어 있습니다(2020 Dimensional [Research](#)). 이 결과는 기업의 관점에서 보았을 때, 직원이 소외감을 느끼거나 동등한 자격을 누리지 못한다는 생각이 들게끔 해서는 안 된다는 것을 의미합니다. 완전히 다른 방식으로 사무실 공간 및 툴에 접근해야 합니다. 기업은 자택, 사무실 또는 둘 중 어느 곳에서든 일할 수 있는 유연성을 제공해야 합니다. 사무실 내의 안전, 그리고 모든 사무실 공간 내의 협업 기술이 보편화되어야 합니다. 하이브리드 이벤트를 성공적으로 운영하여 직원 및 고객, 그리고 잠재 고객에게 다가갈 수 있는 역량은 다른 무엇보다 중요해질 것입니다. 그리고 이러한 새로운 물결 속에서 건강과 보안에 중점을 두어야 합니다.

최근의 단독 연구를 통해 중요한 추세가 대두되고 있는 것을 알 수 있었습니다.

81%

사무실로 복귀하는 것을 전혀 원치 않거나, 하이브리드 업무 일정을 선호하는 것으로 나타난 사람들의 비율(2021 The Harvard Gazette, [연구](#))

58%

최근에 재택 근무를 해온 사람들 중 1년 전보다 지금 업무 환경 협업 톨을 더 많이 사용 중이라고 답변한 비율([Forbes](#), 2021년)

25%

2024년까지 기업 미팅 중 대면 미팅이 차지하는 비율이 25%에 불과할 것으로 예상되며, 이는 팬데믹 이전보다 60% 감소한 비율임([Gartner](#), 2020년)

87%

향후 12개월 내에 부동산 전략에 변화를 꾀할 것으로 전망되는 경영진의 비율([PWC](#), 2021년)

97%

업무 환경의 안전성을 높여 주는 변화가 필요하다고 답변한 작업 인력의 비율(2020 Dimensional [Research](#))



## 전략적인 투자는 미래의 하이브리드 업무를 위한 필수 요소입니다.

하지만 이것이 의미하는 바는 과연 무엇일까요? 하이브리드 업무는 단순히 장소를 뜻하는 게 아닙니다. 사람, 문화, 안전, 보안, 그리고 새로운 기회 창출과도 관련이 있습니다.

혼합된 모드에서 일을 할 경우 모든 역할, 업무 스타일, 디바이스, 지리적 위치를 뒷받침할 수 있는 적응력 및 유연성이 뛰어난 기술이 필요합니다. 모두가 동등한 환경에서 작업할 수 있도록 최고의 원격 근무 환경과 대면 업무 환경을 하나로 엮어주는 솔루션이 필요합니다.

이제 우리는 업무 환경의 다음 단계로 넘어가는 변곡점에 있으며, 이는 중요한 결정을 내려야 하는 단계입니다. 그리고 2021년 전에는 "적당한 성능의" 협업 솔루션에 만족해도 원격 근무를 그럭저럭 처리할 수 있었겠지만, 이러한 하이브리드 환경에서는 낮은 품질의 분산된 안전하지 않은 협업 경험으로 만족할 수 없습니다. 지금이 바로 행동에 나서야 할 때입니다.

# 적당한 성능만으로는 충분하지 않음

작업 인력이 분산될수록 다양한 팀이 이러한 새로운 업무 환경을 실현하기 위한 방법을 묻곤 합니다.



회사 경영진 및 팀 리더는 이렇게 묻습니다. "원격 작업자가 하이브리드 업무를 안전하게 수행하도록 지원하는 한편, 동등한 대우를 받고 있다는 것을 느낄 수 있도록 하려면 어떻게 해야 하나요?"

직원들이 액세스하는 툴은 문화를 지속시키고 구축해야 하며, 팀 참여도를 형성하고, 인재 영입을 확충하며, 직원의 건강과 복지를 실현해야 합니다.



회사의 부동산 또는 시설 관리 팀은 다음 질문에 대한 신속한 답을 얻고 실행에 옮기고자 합니다. "안전한 사무실 복귀를 지원하고 모든 유형의 작업자를 위한 업무 환경을 조성하려면 어떻게 해야 하나요?"

이 문제를 해결하려면 핫 데스크, 허들 공간, 미팅 룸이 혼재된 사무실 공간을 지원하면서 사무실 내의 안전과 청결을 보장해야 합니다. 그리고 현재와 미래에 효과적인 의사 결정을 내리려면 공간 활용률도 파악해야 합니다.



인력 관리자 및 HR의 주요 질문은 다음과 같습니다. "직원들을 배려하고 마음을 다하면서 이끌어 나가려면 어떻게 해야 할까요?"

이들에게 필요한 것은 유연한 방식으로 직원 모두가 소속감을 느낄 수 있도록 보장하고, 손쉬운 연결 환경을 조성하며, 화상 미팅 및 업무 피로도를 없애 직원들이 최상의 역량을 발휘할 수 있도록 하는 것입니다.



IT 전문가는 다음과 같은 의문을 제기합니다. "하이브리드 업무 환경의 문제를 관리하고 해결하면서 보안 및 개인정보 보호를 보장하려면 어떻게 해야 할까요?"

IT 전문가가 구축하는 툴은 확장하기 쉬워야 하고 협업 요구 사항을 관리하면서 실시간 인사이트를 제공하여 문제를 신속히 해결할 수 있어야 합니다.

"만약 사무실이 '접착제'라면 프로세스 및 시스템은 원격 인력에 적응하지 못할 것이고, 원격 팀원들은 소속감을 느끼지 못한 채 지속적인 커뮤니케이션 장벽을 마주하게 될 것입니다. 이렇게 되면 원격 직원들은 사무실 내의 동료들과 같은 수준으로 업무를 수행하기가 더욱 어려워집니다."

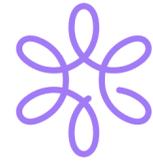
Wired

"팀원들의 물리적 위치에 상관없이 모든 팀원들을 위한 공평한 환경을 보장해야 합니다. 두 계급으로 나뉜 시스템이 존재해서는 안 됩니다. 사무실에 출근하는 팀원은 일류이고, 화상 회의로 업무를 진행하는 팀원은 이류로 간주하는 그런 시스템은 옳지 않습니다."

Forbes

# 그렇다면 직원 경험 및 건강에 대한 중요한 요구 사항과 관련된 팬데믹에서 얻은 교훈을 활용하여 하이브리드 업무 환경을 성공적으로 수용하려면 어떻게 해야 할까요?

이를 진정으로 실현할 협업 솔루션에는 이런 역량이 필요합니다.



## 유연성

하이브리드 업무 솔루션은 모든 협업 활용 사례 및 커뮤니케이션 모드를 수용할 수 있는 적응력이 필요합니다. 이는 내부 참가자 및 외부 참가자(게스트 및 고객 포함) 모두에게 해당되는 사안입니다. 그리고 이러한 솔루션은 모든 애플리케이션과 통합해야 합니다.



## 포용성

모두에게 공평한 경험을 제공하는 솔루션이어야 합니다. 즉, 사용자가 모국어나 지리적 위치와 관계없이 커뮤니케이션할 수 있어야 합니다. 또한 사용자 간에 비언어적인 방식으로든 쉽게 커뮤니케이션할 수 있어야 합니다. 그리고 하이브리드 미팅에 참여한 모든 사람이 동등한 참가자라는 느낌을 받을 수 있어야 합니다. 그래야 원격 근무를 할 때도 실제 미팅 장소에 있지 않다는 것만으로 토론 과정에서 소외되는 듯한 기분이 들지 않습니다.



## 지원

조직은 온라인으로 업무를 수행하는 데 피로감을 느끼지만 사무실 복귀에 대해 당연히 불안해하는 직원들의 마음을 헤아리고 이에 공감해야 합니다. 개인과 각 팀은 미팅의 목표를 설정 및 달성하고, 균형 잡힌 워라밸에 대해 숙지하며, 가장 중요한 자산인 시간을 잘 관리해야 합니다.



## 보안

하이브리드 업무 환경에서는 위험 표면이 더 확장됩니다. 업무 위치와 연결 수, 디바이스, 커뮤니케이션, 콘텐츠가 점점 더 늘어나기 때문입니다. 사용 편의성과 직원 효율성을 저하시키지 않는 범위 내에서 최고의 보안과 개인정보 보호를 실현해야 합니다.



## 관리됨

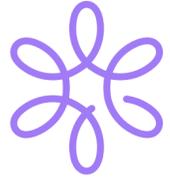
사용자 및 디바이스를 쉽게 프로비저닝하고 인사이트를 모니터링 및 관찰하여 사용자가 어떤 장소에서 일하더라도 최상의 경험을 보장할 수 있어야 합니다.

# 하이브리드 업무를 위한 다섯 가지 필수 요소 알아보기



## Webex는 어떤 방식으로 하이브리드 업무를 해결할까요?

이와 같은 전례 없는 업무 방식의 변화로 인해 새로운 유형의 하이브리드 업무 솔루션이 필요하게 되었습니다. 시스코에서는 조직이 이러한 미지의 하이브리드 업무 환경을 탐험하는 과정에서 중요하게 고려해야 할 솔루션의 다섯 가지 특징을 알아보았습니다.



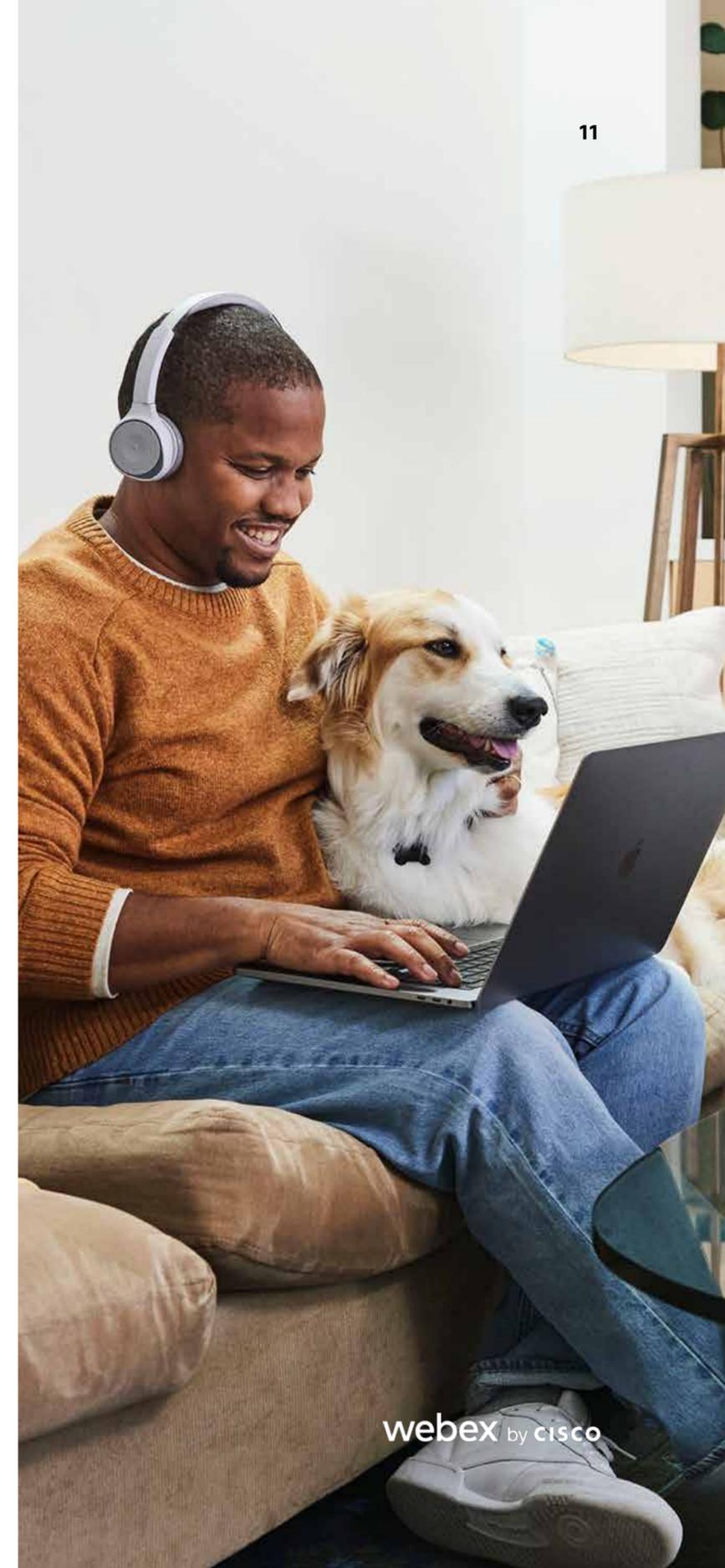
# 하이브리드 업무는 유연해야 함

## 모든 업무 스타일, 역할, 환경에 적응하는 솔루션이어야 합니다.

예를 들어, 하이브리드 업무 솔루션은 전화 통화에서 대규모 미팅에 이르는 모든 종류의 커뮤니케이션을 지원해야 합니다. 회사 내의 모든 역할 또는 직무와 잘 연동되어야 합니다. 회사 내부 및 외부에 있는 사람들과 원활하게 업무를 수행할 수 있어야 합니다. 그리고 사용하고자 하는 툴에서 업무를 수행할 수 있도록 지원해야 합니다.

## Webex의 장점

- 통화, 미팅, 메시징을 지원하는 단일 통합 앱
- 최대 10만 명의 참가자를 위한 물리적, 가상, 하이브리드 이벤트를 지원하는 규모의 업계 최초의 통합된 엔드 투 엔드 이벤트 경험
- 사무실과 원격 근무 간의 끊김 없는 전환
- 전화 통화에서 종합적인 미팅으로 손쉽게 에스컬레이션
- 사무직 근로자 및 현장 근로자를 위한 솔루션
- 동기식 및 비동기식 커뮤니케이션을 위한 계획된 미팅 및 즉시 미팅
- 모든 앱과 통합됨
- 양방향 통합으로 인해 다른 협업 서비스와 상호 운용되는 개방형 에코시스템을 지원하므로 사용자가 원하는 툴을 계속 사용할 수 있음





# 하이브리드 업무는 포용력이 뛰어나야 함

**포용력은 시스코의 핵심 가치이며, 시스코의 사명은 모두를 위한 포용적인 미래를 설계하는 것입니다.**

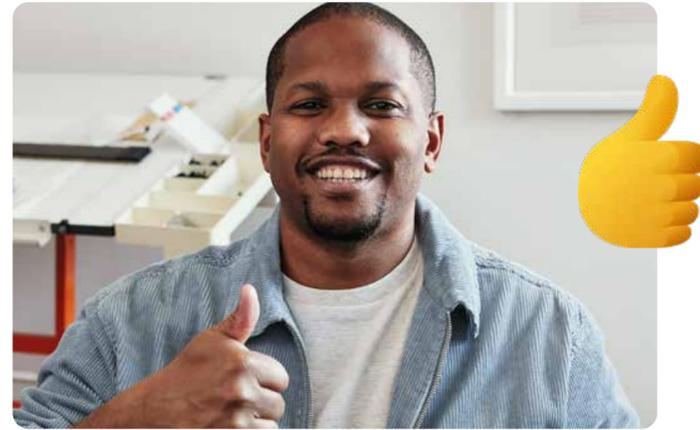
시스코는 모두의 참여를 보장하고 누구도 소외감을 느끼지 않는 업무 환경을 만들고자 합니다. 모두에게 공평한 경험을 제공하는 솔루션이어야 합니다. 즉, 사용자가 모국어나 지리적 위치와 관계없이 커뮤니케이션할 수 있어야 합니다. 또한 사용자 간에 비언어적인 방식으로 쉽게 커뮤니케이션할 수 있어야 합니다. 그리고 하이브리드 미팅에 참여한 모든 사람이 동등한 참가자라는 느낌을 받을 수 있어야 합니다. 그래야

원격 근무를 할 때도 실제 미팅 장소에 있지 않다는 것만으로 토론 과정에서 소외되는 듯한 기분이 들지 않습니다.

## Webex의 장점

**모든 참여자의 의견과 언어가 결코 장벽이 되어서는 안 됨**

- **Webex 실시간 번역**을 사용하면 영어와 11개국 언어를 100여 개 언어(추가 비용 포함)로 번역할 수 있습니다.



- **제스처 인식** 기능이 지원되므로 말하지 않고도 적극적인 참여가 가능합니다. Webex는 사용자의 물리적 제스처를 캡처하여 발표자의 말을 끊지 않고도 라이브 미팅 중 즉각적인 피드백을 제공합니다.

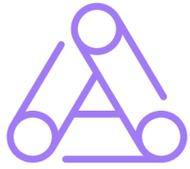
## 전문적인 품질로 모두를 위한 최고의 참가자 환경 조성

- Webex 배경 잡음 제거 및 음성 품질 개선을 통해 **주의를 산만하게 하는 요소를 제거**합니다. My Voice Only(내 목소리만 들리기)는 다양한 배경 잡음(잔디깎이 기계, 주방용 블렌더, 진공 청소기 등에서 나는 모든 소음 포함)을 제거할 뿐만 아니라, 배경에서 말하는 다른 사람의 목소리도 제거하여 음성 품질을 개선하는 Webex 기능입니다. 이 방식을 통해 바깥이나 시끌벅적한 곳에서도 사용자의 목소리가 항상 또렷하게 전달될 수 있습니다.
- 연결 속도가 느린 네트워크에서 참여할 경우에도 **영상이 표시되고 음성이 들립니다**(아바타로만 표시되지

않음). Webex AVI 지능형 프레임 속도 적응 기능 덕분에 연결 속도가 느린 네트워크를 사용 중인 원격 참가자도 최상의 품질 경험을 누리게 되므로 온전한 영상으로 표시되고 음성이 전달될 수 있습니다.

## 집에서도 사무실에서도 참여도 높은 몰입형 경험 지원

- **통합된 청중 참여 플랫폼**은 Slido를 통해 모든 협업 환경에서 원활하게 연동됩니다. 딱딱한 설교가 아닌 대화의 장을 만드세요. 통합된 설문조사/Q&A, 퀴즈, 워드 클라우드를 활용하여 청중과 동적으로 상호 작용하고 참여도를 높일 수 있습니다.
- **맞춤형 레이아웃** 및 다양한 옵션을 사용해 화면에 표시할 내용을 선택하여 가장 중요하게 생각하는 사람이나 콘텐츠에 중점을 둡니다.
- 모든 디바이스 또는 운영 체제 전체에서 **배경 흐리기** 또는 교체 기능을 지원하여 개인정보를 보호합니다.
- 대면 프레젠테이션에서 하던 것과 마찬가지로, **더욱 몰입도 높은 프레젠테이션을 만듭니다**. Webex의 몰입형 공유 기능을 사용하면 내가 공유하는 콘텐츠 위에 나의 모습을 표시하여 청중에게 더 가까이 다가갈 수 있습니다.
- Webex가 어떤 방식으로 포용력 있는 경험을 제공하여 모든 참가자가 음성 및 **비디오**를 사용할 있도록 지원하는지 알아보십시오.



# 하이브리드 업무는 직원들을 지원할 수 있어야 함

## 직원들의 건강과 복지를 지원할 수 있는 솔루션이어야 합니다.

지난 한 해 동안 우리가 배운 한 가지 교훈이 있다면, 바로 직원들의 상황에 공감할 수 있어야 한다는 점입니다. 즉, 직원의 피로도를 줄이고 더 집중력 있는 시간을 뒷받침하는 데 도움이 되는 기능과 인사이트를 제공하는 한편, 청결하고 건강한 업무 환경을 보장하는 솔루션이 필요합니다.

## Webex의 장점

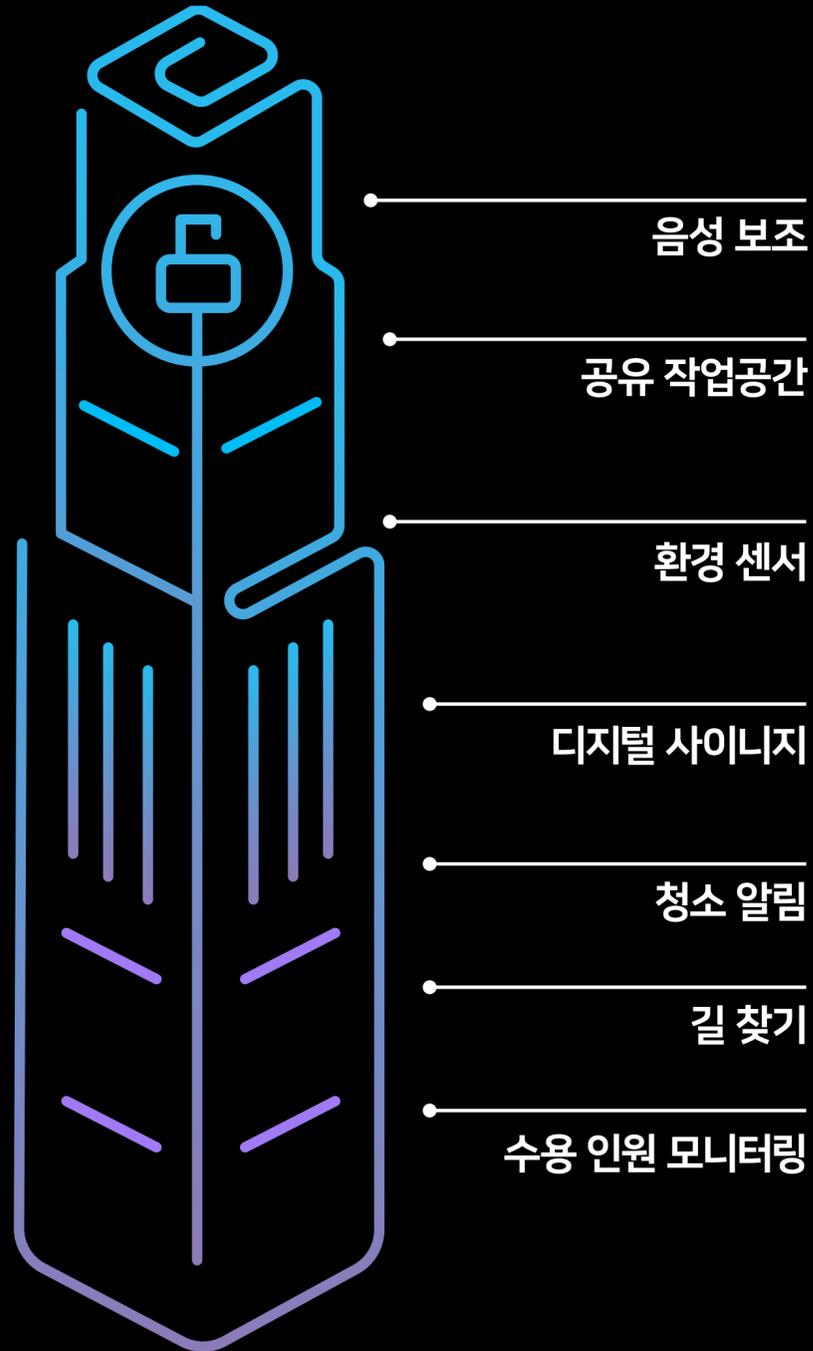
### 공감력 높은 경험을 증진하고 직원들이 성공할 수 있도록 지원하세요!

- Webex의 사용자 인사이트는 개인, 팀, 조직에 대한 세부적이고 특별한 인사이트를 제공하여 작업 인력의 일반적인 피로감을 방지하고 개인의 건강, 팀이 발휘하는 영향, 포용력 있는 협업을 강화합니다.
- Webex와 Thrive Global은 연구에 기반한 학문을 실생활로 구현하기 위한 새로운 파트너십을 발표했습니다. 이를 통해 건강을 시스템 및 툴에

통합하여 조직이 하이브리드 인력을 지원하는 방향으로 전환하는 과정에서 조직의 실제 업무를 향상할 수 있습니다. Webex에 포함된 Thrive Reset을 활용하면 사용자는 미팅 전, 도중, 이후 불과 60초 남짓한 시간 내에 경로를 수정하여 스트레스를 줄일 수 있으므로, 스트레스가 누적되어 번아웃으로 이어지지 않습니다. Webex에 통합된 기능 중에는 봇이 작업자에게 다이렉트 메시지를 전송하여 잠시 휴식을 취하고 싶은지 확인할 수 있는 기능도 있습니다. 시스코는 Thrive Calls의 설립 파트너이기도 합니다. Webex Meetings 및 Messaging의 Thrive Reset과 유사한 Thrive Calls는 음성을 통해 그와 동일한 개념을 컨택 센터 상담원에게 적용합니다.



# 안전한 사무실 복귀



## 사무실 안전 향상

- 비접촉식 미팅 경험(참여, 공유, 통화, 지능형 회의실 예약)
- 가상 리셉션 체크인
- 청소 알림
- 인원 수 알림
- 길 찾기
- 핫데스킹(hot-desking)
- 디지털 사이니지
- 점유율
- 모든 업무 환경 및 업무 스타일을 고려하여 설계된 스마트 협업 디바이스로 모든 공간에 있는 원격 참가자를 포함합니다.
  - a. Desk 시리즈
  - b. Room 시리즈
  - c. Board 시리즈

**단순한 생산성 향상이 중요한 게 아닙니다. 생산성은 건강과 복지에서 비롯된 결과입니다. 이는 동전의 양면과도 같습니다.**

- 용도에 맞게 제작된 디바이스 및 카메라 인텔리전스로 **미팅 및 영상 피로도를 없앱니다.** 참여도 높은 홈 오피스 경험을 지원하도록 설계된 Webex 디바이스를 살펴보세요([비디오 링크](#)).
- 안전을 위해 다른 시스코 솔루션과 통합
  - 건물 전체의 인원 밀집도 모니터링 - Cisco DNA Spaces 및 Meraki를 활용하여 풍부한 위치 기반 서비스를 제공하므로 귀사에서 추구하는 HR 방식이 무엇이든 통합 가능합니다.

## 하이브리드 문화에서 공감 능력이 높은 경험 증진

- **사용자 인사이트:** 개인, 팀, 조직에 대한 인사이트를 통해 건강을 지원합니다.



# 하이브리드 업무는 보안성이 뛰어나야 함

## 설계에서 시작되는 보안. 기본적으로 비밀 보장.

작업자가 모든 곳에서 일을 하게 되면서 조직의 위험 표면은 확장되었고, 위협은 모든 곳에서 증가하고 있습니다. 따라서 추가 옵션이 아닌, 보안이 구축 당시 기본으로 내장된 솔루션이 필요합니다. 보안을 나중에 생각해서 추가할 수 있는 문제가 아닙니다. 시스코는 항상 보안 분야의 선두업체 자리를 지켜왔으며 기업의 솔루션은 각 직원의 개인정보를 기본적으로 존중해야 합니다.

## Webex의 장점

시스코는 항상 보안 분야에서 확실한 선두업체 자리를 지켜왔습니다. 또한 기업의 솔루션은 기본적으로 비밀을 보장해야 합니다. Webex 팀은 개인정보 보호가 기본적인 인권이라고 생각합니다. 개인정보를 존중하는 시스템이야말로 시스템 내에서 진정한 신뢰를 구축할 수 있습니다.

**Zero Trust 보안** 기능은 사용자, 회의실 디바이스, 컴플라이언스를 인증합니다. 시스코의 접근 방식은 미팅 콘텐츠를 엔드 투 엔드 방식으로 암호화하는 것뿐만 아니라, 각 참가자의 ID도 확인하는 표준에 기반합니다.

또한 시스코에서는 이를 확장하여 모든 디바이스, 컨퍼런스룸 또는 휴대폰이나 노트북의 앱을 보호 하고자 합니다.

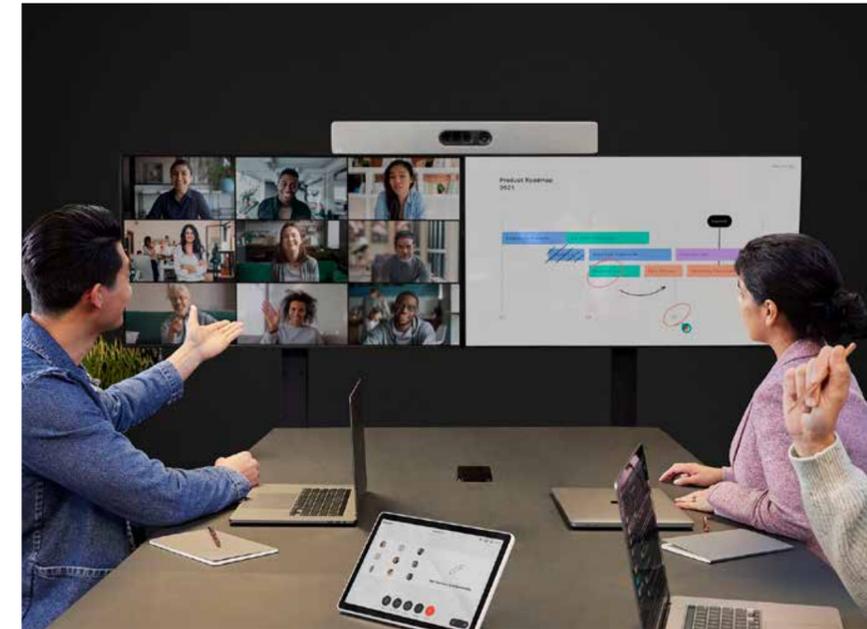
**E2E(End to End) 식별** 기능은 대화를 기밀로 보호합니다. 이 기능이 중요한 이유는 내가 대화하고 있는 사람이 실제 본인이 맞고, ID를 변조하지 않았으며, 위장한 사용자가 아니라는 것을 확신할 수 있어야 하기 때문입니다. 이 과정은 브라우저를 통해 e-커머스 및 보안 콘텐츠가 지원되는 방식과 유사한 신뢰할 수 있는 인증 기관을 통해 이루어집니다. 참가자는 확인 과정을 거치게 됩니다. 또한 이러한 보안 코드 확인은 부인 방지 기능도 제공합니다. 키와 인증서로 ID 일치 여부를 확인하는 미팅의 MLS 암호화 상태를 기반으로 하기 때문입니다.

## 협업을 위한 실시간 데이터 손실 방지(DLP)

기능을 업계 최초로 도입했습니다. 실시간 DLP 기능을 사용하면 기밀 콘텐츠가 게시된 후 해당 콘텐츠를 편집하거나 삭제하는 대신, 이러한 기밀 콘텐츠가 클라우드에 저장되는 것을 아예 금지할 수 있습니다. 시스코에서는 보안 관리자를 위해 이 기능을 구축 당시 기본으로 내장했을 뿐만 아니라, 이 기능을 사용해 콘텐츠가 기업 정책에 위배될 경우 앱 내 메시지를 제공하여 사용자에게 모범 사례를 안내합니다.

## 시스코의 전 세계 네트워크 및 데이터 센터의 데이터 주권 및 컴플라이언스는

크고 작은 모든 규모의 조직에 필요한 규모 및 영역을 비롯하여, 실시간 미디어를 위해 설계되었습니다. Webex는 현지화를 지원하여 EU, 인도, 캐나다의 지역별 컴플라이언스 요구 사항을 충족합니다. 그리고 프랑크푸르트, 뭄바이, 몬트리올에서도 지속적으로 데이터 센터를 확장하고 있습니다.





# 하이브리드 업무는 관리되어야 함

하이브리드 업무가 도입되면 IT 팀은 모든 장소에서 일하는 작업자를 위해 성능 및 품질을 관리해야 합니다.

이제 모든 미팅에 비디오가 필요하므로, 성능에 대한 기대치가 그 어느 때보다 높아졌습니다. 즉, 기업의 솔루션이 소프트웨어, 하드웨어, 시설을 비롯한 모든 환경에서 원활한 관리를 지원할 수 있어야 합니다. 실시간 인사이트를 제공하여 사용자가 어디에 있더라도 최상의 사용자 경험을 보장하는 솔루션이어야 합니다. 또한 이러한 솔루션은 하이브리드 업무의 미디어 및 대역폭

수요에 최적화된 현대 클라우드 인프라에 구축되어야 합니다.

## Webex의 장점

- 일원화된 관리
  - 시설 및 경험 관리에 대한 실시간 경험 관리 및 이력 데이터가 포함된 Control Hub에서 모든 협업 소프트웨어 및 디바이스를 직접 관리할 수 있습니다.
- 손쉬운 프로비저닝 및 구축

- 전 세계적인 영향력을 갖춘 미디어에 최적화된 클라우드
  - **Global Web Cloud**는 23개 데이터 센터의 미디어 액세스를 실시간으로 최적화합니다. 뭘바이, 프랑크푸르트, 몬트리올에 추가된 새로운 위치를 포함하여 전 세계 100개가 넘는 피어링 연결을 보유하고 있습니다.
- 통화, 미팅, 디바이스 전체에서 실시간 분석 및 엔드 투 엔드 문제 해결 기능이 지원됩니다.
- 통화, 미팅, 메시징, 디바이스를 단일 협업 톨로 관리합니다.
- **webex.com**에서 통화 플랜 서비스가 통합되어 손쉬운 프로비저닝 및 PSTN 구매가 가능합니다.
- 직원들이 일하는 위치와 선호하는 협업 방식을 고려하여 설계된 Webex 디바이스는 규모에 따라 쉽게 구축하고 관리할 수 있습니다. [수상 경력에 빛나는 다양한 Webex 디바이스를 살펴보면서](#) 조직에 어떤 디바이스가 적합할지 결정해 보시기 바랍니다.



# Cisco Webex: 하이브리드 업무 혁신을 위한 길을 이끈다

하이브리드 업무를 올바르게 구현하려면 리더십, 문화, 사람을 우선시하는 태도, 원활한 환경을 조성하기 위한 올바른 기술이 필요합니다.

이러한 역할을 누구보다 잘 해낼 역량을 갖춘 기업은 시스코 외에 없습니다.

Webex는 업계에서 가장 완전한 하이브리드 업무용 솔루션을 제공합니다. 시스코는 하이브리드 업무에 필요한 주요 속성인 유연성, 포용력, 지원, 보안, 관리 기능이 포함된 비전과 기술을 갖추고 있습니다.

시스코는 혁신 속도에 최선의 노력을 기울입니다. 지난 9개월 동안 시스코는 800개 이상의 혁신 기술을 시장에 선보였으며 고객의 사용 경험을 더욱 개선하고자 기업 3곳을 인수했습니다. 가장 최근에는 이벤트 플랫폼인 Socio를 인수하겠다는 계획을 발표했습니다. 미래의 이벤트도 하이브리드 방식으로 진행될 것으로 전망되기 때문입니다. 시스코는 지난 몇 년간 AI 기술 인수 및 유기적인 혁신 부문에 10억 달러 이상을 투자하기도 했습니다.

시스코 고객은 혁신 및 품질에 대한 당사의 헌신적인 노력을 누구보다 잘 알고 있습니다. 일례로, 시스코는 오디오 및 비디오 품질에 우선순위를 둡니다. Webex의 배경 잡음 제거 기능은 미팅에서 들리는 낮은 품질의 배경 잡음을 지금까지 300억 분 이상 제거했습니다. Webex의 NPS(Net Promoter Score)는 14점 증가하여 현재 사상 최고 점수를 기록했습니다.

그러나 시스코의 도전은 여기에서 끝나지 않았습니다...

800+

새롭게 출시된 혁신 기술의 수

미래의 업무 환경은 하이브리드

# Webex 제품군

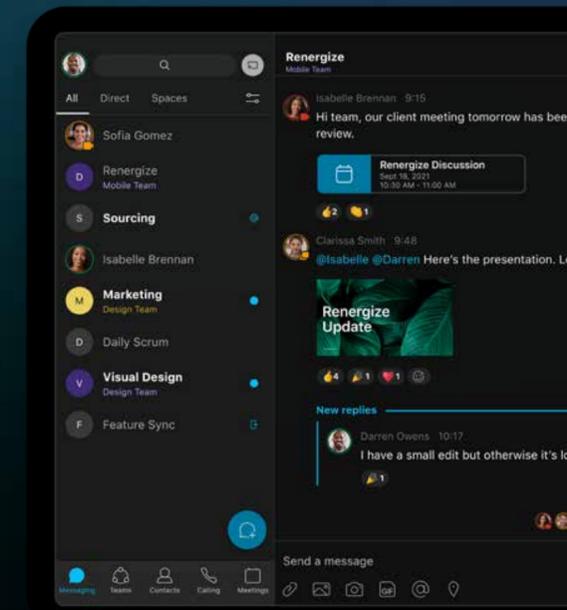
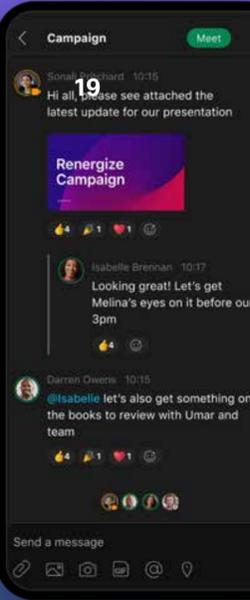
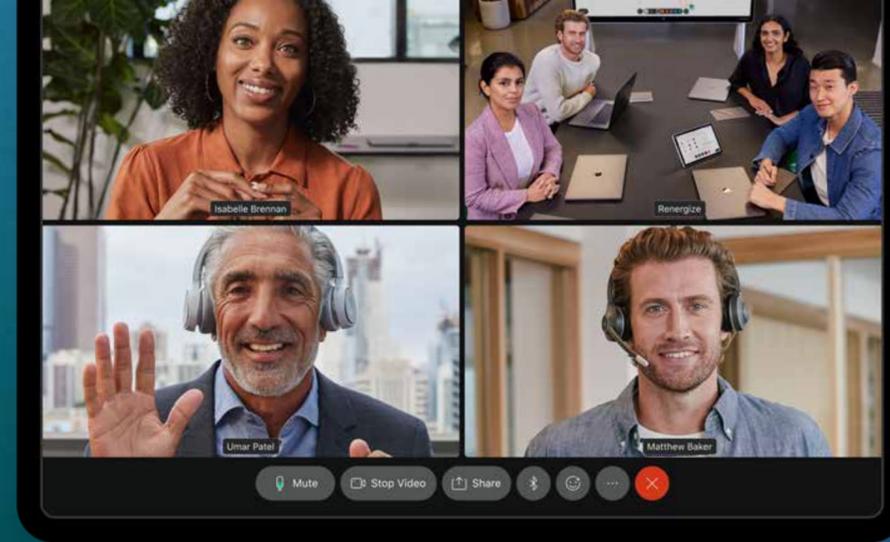
## 통합된 하이브리드 업무 경험을 위한 업계 최초이자 최고의 제품군.

이러한 하이브리드 업무 프레임워크를 구축하기 위해 **Cisco Webex는 Webex 제품군을 출시합니다.** 이 종합적인 오픈링은 조직의 모든 커뮤니케이션 및 협업 요구 사항을 하나로 통합합니다.

단순한 온라인 미팅 솔루션을 능가하는 기능을 갖추고 있습니다. Webex 제품군은 미팅, 통화, 메시징, 이벤트, 설문조사, Q&A 기능을 업계 최고의 AI 기반 Webex Assistant와 함께 결합하여 하이브리드 업무를 위해 설계된 단일 클라우드 기반 솔루션으로 제공합니다. 이러한 기능으로 충분하지 않은 경우, 조직은 Webex 제품군과 결합 시 최대 53%까지 다양한 Webex

디바이스를 할인받을 수 있습니다. 이 플랫폼을 사용하면 단일 위치에서 실시간 분석 및 인사이트를 활용하여 하이브리드 업무 환경을 관리하고 보호할 수 있습니다. 어떤 디바이스가 귀사에 적합인지 [여기서](#) 알아보십시오.

Webex 제품군의 완전성과 동급 최고의 기능을 활용하면 특정 기능을 위한 많은 포인트 솔루션이 필요하지 않으므로, 비용이 절감됩니다. 그리고 시스코가 끊임없이 혁신을 추구하는 과정에서 이러한 개선 기능이 제품군에도 추가될 예정입니다.



## Webex 제품군을 선택해야 하는 이유는?

1. 하이브리드 업무를 위한 업계 최초이자 최고의 제품군입니다.
2. 기존 IT 투자의 비용 걱정에서 벗어날 수 있습니다. 각각의 기능을 위한 온갖 포인트 솔루션이 더 이상 필요하지 않습니다. 이전에는 미팅, 이벤트, 메시징, 통화 또는 설문조사를 위해 각각 다른 벤더의 솔루션을 구매해야 했습니다. 이제는 저렴한 비용으로 모든 협업 요구 사항을 충족하는 단일 제품군을 구매하면 투자 비용에서 더 많은 가치를 실현할 수 있습니다.
3. 그리고 시스코가 끊임없이 혁신을 추구하는 과정에서 이러한 새로운 기능은 향후 협업 앱과 함께 제품군에도 추가될 예정입니다.

# Webex 리더십

Fortune 500대 기업 중 85%가 신뢰함

회의 13번

연속으로 Gartner Magic Quadrant에서 회의 솔루션 부문의 "리더"로 선정

6억 5천만 명

월별 참가자 수

통화 3,900만 명 60억 회

클라우드 통화 사용자 수

월별 통화 수

컨택 센터 320만 명 36,000곳

에이전트 수

고객 기업 수

디바이스 29 1억 개

Red Dot Design Awards에서 선정된 비디오 디바이스 수<sup>2</sup>

출고된 통화 디바이스 수

플랫폼 15억

AI 투자 비용

41곳

글로벌 데이터 센터

<sup>1</sup>시스코는 13번 연속으로 2020년 Gartner Magic Quadrant에서 회의 솔루션 부문의 "리더"로 선정. Abhay Kulkarni, 2020년 10월 15일.

<sup>2</sup>Red dot 2021



# Webex의 보안에 높은 등급을 준 NSA

NSA Collaboration Services Guidelines에서 높은 등급을 받은 Webex<sup>1</sup>

서비스	1 - 엔드 투 엔드 암호화					2 - 테스트 가능한 암호화	3 - MFA	4 - 초대 제어	5 - 최소한의 서드파티 공유	6 - 안전한 삭제	7 - 퍼블릭 소스 코드 공유	8 - 인증된 서비스(FedRAMP/NIAP)
	텍스트 채팅	음성 통화	화상 통화	파일 공유	화면 공유							
Cisco Webex <sup>iii</sup>	Y <sup>1</sup>	Y <sup>1</sup>	Y <sup>1</sup>	Y <sup>1</sup>	Y <sup>1</sup>	Y <sup>1</sup>	Y <sup>1,2</sup>	Y <sup>1</sup>	Y	클라이언트 - Y 서버 - N <sup>3</sup>	N	FedRAMP
Microsoft Teams <sup>viii</sup>	N	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	클라이언트 - Y <sup>1</sup> 서버 - Y <sup>1</sup>	N	FedRAMP
Slack <sup>xi</sup>	N	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y <sup>1</sup>	클라이언트 - Y <sup>1</sup> 서버 - Y <sup>1</sup>	N	FedRAMP
Zoom <sup>xiv</sup>	Y <sup>1</sup>	N	N	Y <sup>1</sup>	N	Y	Y <sup>1</sup>	Y	Y	클라이언트 - Y 서버 - N <sup>3</sup>	N	FedRAMP

<sup>1</sup>출처: The National Security Agency(NSA), U/OO/134598-20 | PP 20-0713 | 2020년 11월 버전 1.7

<sup>2</sup>출처: 링크. Zeus Kerravala. Twitter, 2020년 12월 8일.

# 업계의 인정



TrustRadius 2021 Award - 협업  
부문 최고 점수 획득



2021년 TrustRadius  
최고의 고객 지원



2020년 " 최고의 협업 플랫폼" 수상



2021년 TrustRadius  
최고의 사용 편의성



2020년 " 가장 혁신적인 제품:  
Webex Assistant" 수상



원격 근무를 위한 제품  
Top 50



Editor's Choice Award, 2021년



엔터프라이즈 제품  
Top 50

<sup>1</sup> 출처: TrustRadius 2021년 TRUE 발표: B2B 리뷰의 신뢰도를 높인 브랜드 선정. 2021년 1월 13일

<sup>2</sup> 출처: UC Today. UC Awards 2020 수상자. Rebekah Carter. 2020년 8월 7일

<sup>3</sup> 출처: UC Today. UC Awards 2020 수상자. Rebekah Carter. 2020년 8월 7일

<sup>4</sup> 출처: PCMAG.com. Cisco Webex Business 리뷰. Daniel Brame. 2021년 2월 12일

<sup>5&6</sup> 출처: TrustRadius. Best of Collaboration Software 2021, 2021년 1월 6일

<sup>7</sup> 출처: G2 2021년 최고의 원격 근무 제품

<sup>8</sup> 출처: G2 2021년 최고의 엔터프라이즈 제품

# 사용 후기

포용력 있는 하이브리드 업무를 성공적으로 구현하기 위한 프레임워크를 찾고 있다면 시스코 영업 팀에 문의하시기 바랍니다.

Webex는 이러한 5가지 속성과 관련된 솔루션을 유일하게 보유하고 있으며, 조직은 Webex를 활용하여 용도에 맞게 제작된 하이브리드 업무 솔루션을 구축할 수 있습니다. 다른 어떤 벤더도 소프트웨어, 디바이스, 중앙 집중식 관리가 결합된 하이브리드 업무를 위한 이와 같은 종합적인 솔루션을 제공하지 못합니다.

Cisco Webex가 귀사를 위해 어떤 방식으로 하이브리드 업무 환경을 조성할 수 있는지 비디오를 통해 확인해 보시기 바랍니다. [지금 시청해 보세요!](#)

Cisco Webex가 어떤 방식으로 귀사의 하이브리드 업무 전략을 설계 및 구현할 수 있는지 자세히 알아보려면 [여기서](#) 시스코에 문의하시기 바랍니다.

## 실제 고객 사례



[EllisDon](#)



[ASHRAE](#)



[Rent-A-Center](#)

