eBook

Webex Calling eBook – 혁신

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

webex by CISCO

목차

03
서론

05
통합된 Webex 앱 경험으로 사용자 지원

06
아키텍처, 미디어, 성능 개선

08
컴플라이언스와 보안 강화

09
더 다양한 장소에서 더 많은 디바이스와 통합

10
어디에서든 모든 규모의 비즈니스를 지원하는 PSTN 옵션

11
간소화된 관리

12
제공 예정

13
자세히 알아보기

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

서론

우리는 새로운 비즈니스 커뮤니케이션과 협업의 시대로 들어서고 있습니다. 오늘날 조직은 하이브리드 업무 환경에서 운영하는 경우가 점점 더 많아졌으며 직원, 기업, 관리자가 생각하는 기대치도 바뀌었습니다.

직원들은 사무실에서든, 집에서든 또는 그 외 어디서든 환경에 적응할 수 있는 유연한 협업 툴을 원합니다. 기업과 관리자에게는 신뢰할 수 있고, 관리하기 쉽고, 비용 효율적이고, 안전한 협업 툴이 필요합니다.

효율적인 협업은 하이브리드 업무 환경의 필수 요소입니다. 조직이 비즈니스 목표를 달성하려면 선호하는 업무 스타일을 불문하고, 직원들의 재능을 높여주는 툴이 필요합니다. 조직의 혁신 전략은 다음과 같은 솔루션을 통해 모든 유형의 업무 환경을 지원하여 새로운 방식으로 사람들을 연결할 수 있어야 합니다.

포용성

모두를 위한 평등한 경험 제공

유연성

모든 업무 스타일, 역할 또는 환경에 적응

지원

건강과 복지, 안전, 효율성을 향상하는 데 주력

보안 및 컴플라이언스

설계 단계에서부터 고려한 보안,
기본 내장된 개인정보보호 기능

관리

현대식 인프라와 원활한 관리 제공

98%

모든 비즈니스 미팅의 98%는 최소한 한 사람 이상 홈 오피스에서 참여할 것으로 추정됩니다.

시스코 글로벌 인력 설문조사:
하이브리드 업무 환경의 부상 보고서

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

Webex의 혁신은 계속되고 있습니다. Webex 솔루션은 더욱 스마트하고, 누구든 쉽게 사용할 수 있으며, 미래의 업무 방식을 정의할 수 있는 솔루션으로 발전하고 있기 때문입니다.

이 eBook에서는 Webex의 최신 개선 사항을 몇 가지 살펴보고 이러한 개선 사항이 엔드 유저, 관리자, 그리고 전체 조직에 어떤 영향을 미치는지 설명합니다. 이러한 혁신이 한데 모이면 사람들이 서로 협력하여 비즈니스 목표와 꿈을 실현할 수 있습니다. Webex 통화는 단순히 이야기를 나누는 것 이상의 가치를 제공합니다. Webex는 조직이 앞으로의 전환 과정을 실현하는 데 필요한 협업 기능을 갖출 수 있도록 지원합니다.

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

통합된 Webex 앱 경험으로 사용자 지원

Webex에서는 끊김 없는 사용자 경험을 제공하는 기술을 구축하는 데 중점을 둡니다. Webex의 최신 혁신 기술은 사용자가 일하는 방식, 장소, 시간과 상관없이 모든 사용자가 더욱 유연하고 민첩한 협업 경험을 누릴 수 있도록 보장하는 데 초점을 맞춥니다.

전화에서 바로 미팅으로

하이브리드 업무 환경에서 사용자는 마치 사무실에서 일하는 것처럼, 애플리케이션 간에 전환하지 않고도 여러 커뮤니케이션 방식을 원활하게 전환할 수 있는 유연성이 필요합니다. 협업은 빠른 속도로 진행되며, 공동 작업과 아이디어 구상을 위해서는 즉흥성이 핵심입니다.

사용자는 Webex를 사용하여 Webex 앱에서 클릭 한 번으로 통화를 미팅으로 끌어올릴 수 있습니다. 사용자는 어떤 주제에 대해서든 심층적으로 논의하고, 사람들을 한데 모아 문제를 해결하며, 빠른 의사 결정을 내릴 수 있으므로 여세를 몰아 창의력 넘치는 환경을 계속 유지할 수 있습니다.

유연성: Webex는 협업 모드를 원활하게 전환할 수 있도록 지원하여 작업자의 요구 사항에 적응합니다.

인공 지능 소음 제거

하이브리드 업무 환경은 스트레스가 심할 수 있습니다. 사용자들이 주의가 산만해지는 배경 소음과 씨름해야 하기 때문이며, 이러한 소음은 통화와 미팅의 생산성을 떨어트립니다. 바쁜 가정에서, 카페에서 또는 임시 사무실 공간에서 집중력과 생산성을 유지하는 게 얼마나 어려운 일인지 우리 모두 잘 알고 있습니다.

Webex는 AI를 추가하여 통화에서 모든 배경 소음과 주변 사람의 말소리를 자동으로 제거합니다. 이로 인해 시끄러운 환경에서 통화를 할 때도 개별 회의실에 있는 것처럼 또렷한 사운드가 전달됩니다.

지원: 사용자는 일상적인 가정 생활에 지장 없이 집에서도 생산적인 업무 통화를 할 수 있습니다.

디바이스 페어링과 제어

사람들은 늘 새로운 장소와 환경에서 일을 하고 있으며, 어떤 경우에는 같은 날에도 이렇게 이곳저곳으로 옮겨 다닙니다. 이러한 작업자에게는 책상에서든, 공유 업무 환경에서든, 회의실에서든 친숙하고 맞춤 설정된 협업 환경이 필요합니다.

Webex를 사용하면 데스크폰과 비디오 룸 시스템을 Webex 앱과 쉽게 페어링하고 제어할 수 있으므로, 작업자는 리치 미디어를 활용하여 공유 업무 환경에서도 맞춤화되고 비밀이 더 보장되는 협업 환경을 갖게 됩니다.

유연성: 사용자는 디바이스 페어링과 제어 기능을 활용하여 사무실 내에서 이곳저곳으로 이동하고, 어떤 업무 영역이든 스스로 간단하게 맞춤 설정할 수 있습니다.

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

아키텍처, 미디어, 성능 개선

Webex는 엔터프라이즈급 커뮤니케이션과 협업을 위해 구축되었으며, 협업 경험의 품질과 유연성을 개선하는 아키텍처 혁신을 지속적으로 제공하고 있습니다.

미디어 최적화

내부 통화의 미디어는 일반적으로 공용 인터넷을 통해 불필요한 우회 경로를 택합니다. 이로 인해 대역폭 비용이 증가하며, 통화 경험을 저하하는 레이턴시가 발생할 수 있습니다.

미디어 최적화는 오디오 및 비디오 통화를 기업 네트워크를 통해 직접 연결합니다. 모든 미디어가 로컬에 유지되므로 통화 품질이 향상되고 대역폭 비용이 낮아집니다.

포용성: 미디어 최적화는 모든 사용자를 위한 더 나은 환경을 조성합니다.

Webex Edge Connect

인터넷에서는 예측 불가능한 상황이 발생할 수 있습니다. 시간이 흐르면서 대역폭과 연결성이 달라질 수 있기 때문에, 이는 잠재적으로 비즈니스 크리티컬 트래픽에 문제를 야기할 수 있습니다. 이제 Webex Edge Connect를 통해 Webex Calling 사용자는 Webex Cloud에 적용되는 것과 똑같은 확실한 연결성을 Calling 트래픽과 Meetings 트래픽 양쪽 모두에 활용할 수 있습니다.

Webex Edge Connect는 고객의 네트워크를 Webex 글로벌 백본에 직접 연결하는 프라이빗 포인트-투-포인트 링크로 공용 인터넷을 우회합니다. 비즈니스 크리티컬 커뮤니케이션을 위해 제작된 이 솔루션은 사용자에게 확실한 대역폭과 QoS(Quality of Service)를 제공하여 네트워크 레이턴시, 패킷 손실, 지터를 최소화하며 동급 최고의 보안을 기반으로 어디에서든 통합됩니다. Webex Edge Connect는 모든 Webex 협업 트래픽에 대해 견고한 품질을 지원하기 위한 기반을 제공합니다.

관리: 관리자는 사용자와 고객이 일관성 있고 신뢰할 수 있는 고품질 통화 경험을 제공받음을 확신할 수 있습니다.

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

Webex Calling: Dedicated Instance

클라우드로 마이그레이션하는 것은 기업에게 어려운 과제입니다. 대부분의 조직은 통합, 맞춤형 워크플로우, 데스크폰, 지역 생존성 솔루션을 비롯한 온프레미스 PBX/UC 시스템에 이미 상당한 투자를 해왔습니다. 이러한 조직은 기존 장비의 가치를 계속 최대한 활용하고자 하며, 엔드 유저가 새로운 클라우드 솔루션에 익숙해질 때까지 많은 시간이 걸리는 교육을 실시하는 것을 피하고 싶어 합니다. 이러한 기업에는 멀티테넌트 UCaaS 솔루션에서 일반적으로 제공되지 않는 유연한 마이그레이션 옵션이 필요합니다.

Webex Calling용 Dedicated Instance는 Cisco Unified Communications Manager 통화 제어 스택을 기반으로 하며, 기업은 이를 사용하여 시스코 솔루션에 대한 기존 투자를 계속 활용하는 동시에 클라우드로 마이그레이션할 수 있습니다. 이러한 기능은 사용자를 멀티테넌트 및 전용 클라우드 서비스 전체로 분산할 수 있는 유연성이 있으므로, 기업은 중단 없이 클라우드로 마이그레이션 가능합니다.

관리자와 기업의 관점에서 보았을 때, Webex Calling용 Dedicated Instance는 조직이 사용자 경험, 전화, 주요 애플리케이션 통합에 투자한 가치를 보호할 수 있도록 지원하며, 일반적인 멀티테넌트 UCaaS 서비스 오퍼보다 더 세부적인 제어 기능을 제공합니다.

유연성: 기업은 사용자를 멀티테넌트 및 전용 클라우드 솔루션 전체로 분산하여, 원하는 속도에 클라우드로 마이그레이션할 수 있습니다.

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

컴플라이언스와 안전 강화

컴플라이언스는 모든 조직에서 매우 중요한 부분이며, 특히 직원 안전과 관련된 경우 중요성이 매우 큽니다. Webex에서는 컴플라이언스 기능을 강화하여 조직이 최신 규정과 요구 사항을 늘 준수할 수 있도록 지원합니다.

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

Nomadic E911

2022년 1월 6일에 발효된 RAY BAUM 법 2단계로 인해 기업은 고정되지 않은 오프프레미스 디바이스에서 걸려온 911 통화의 경우 정확한 위치 정보를 긴급 서비스에 제공해야 합니다. 사용자들이 여러 위치에서 원격으로 근무하는 오늘날의 하이브리드 업무 환경에서는 노트북 컴퓨터나 기타 디바이스에서 전화를 걸기 때문에 이러한 위치 세부 정보를 공유하는 일이 어려울 수 있습니다. 거리 주소로 자세한 위치 정보를 제공할 수 없는 넓은 사내 환경의 경우 이러한 고충은 더 심화됩니다.

Nomadic E911은 Webex 앱과 디바이스에서 정확한 위치 정보를 제공합니다. 사내에 있을 경우, 관리자가 설정한 네트워크 토폴로지를 기준으로 사용자의 위치가 자동으로 제공됩니다. 사내에서 벗어난 사용자에게는 위치 정보를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 여러 개의 위치가 저장되며, 사용자가 사내 네트워크에서 또는 사외 네트워크에서 다시 연결할 경우 해당 위치가 자동으로 인식됩니다.

보안과 컴플라이언스: Nomadic E911은 기업이 미국 긴급 전화 규정을 항상 준수할 수 있도록 지원합니다.

더 다양한 장소에서 더 많은 디바이스와 통합

하이브리드 업무는 모든 산업에서 어느 정도 자리를 잡았으며, 사람들은 다양한 방식으로 다양한 환경에서 함께 일하고 있습니다. 시스코에서는 Webex Calling을 확장하여 다양한 새로운 활용 사례를 지원합니다.

DECT 네트워크

소매업, 헬스케어, 물류 산업을 포함한 대다수 기업에는 데스크폰과 멀리 떨어진 곳에서 일하는 작업자를 위한 확장 가능한 고품질 무선 통화 기능이 필요합니다. DECT(Digital Enhanced Cordless Communication) 전화는 전 세계의 다양한 환경에서 광범위하게 사용되고 있습니다.

DECT 네트워크는 관리자가 싱글셀 및 멀티셀 DECT 네트워크 두 가지 모두를 단일 위치에서 구축할 수 있도록 지원합니다. Control Hub를 통해 중앙에서 DECT 베이스 스테이션을 추가하고 관리합니다.

유연성: DECT 네트워크는 Webex Calling이 고객의 고유한 환경에 적응할 수 있도록 지원합니다.

Singlewire InformaCast

긴급 상황이 발생할 경우, 기업은 사내 전역의 고정 디바이스 및 모바일 디바이스상의 사용자에게 메시지 또는 실시간 알림을 신속하게 브로드캐스트해야 합니다. 촌각을 다투는 자연 재해나 보안 사고가 일어났을 때 사람들을 안전하게 지키려면 빠른 커뮤니케이션이 매우 중요합니다.

이제 사용자는 Webex Calling을 활용하여 내선 번호를 눌러 SingleWire/Informacast 서버에 연결하고 사전 녹화된 알림이나 실시간 알림을 사내 전역의 전화기에 브로드캐스트할 수 있습니다.

지원: 기업, 고등 교육 기관, 헬스케어 시설의 경우 사내에서 일어나는 긴급 상황에 신속히 대응하여 작업자의 안전을 지킬 수 있습니다.

개인용 회의실 디바이스를 통한 클라우드 콜링

개인용 회의실 디바이스에서 클라우드 콜링을 걸 수 있으므로 Webex 커뮤니케이션 및 협업 범위가 확장됩니다. 이제 이름 또는 내선 번호로 동료에게 전화를 걸고, 수상 경력에 빛나는 Cisco Webex Desk Pro를 비롯한 개인용 Webex 비디오 디바이스에서 바로 PSTN 전화를 걸거나 받을 수 있습니다.

모든 디바이스는 Control Hub에서 쉽게 설정하고 관리합니다. 부재 중 통화가 줄어들어 커뮤니케이션 라인이 항상 열린 상태로 유지됩니다.

유연성: 사용자는 Webex 비디오 디바이스 무선 페어링을 사용하여 사무실 이곳저곳으로 이동하고, Webex 앱에서 이러한 디바이스에 대한 통화 제어 기능을 원활하게 얻을 수 있습니다. 그뿐만 아니라, Webex 앱 사용자는 데스크폰 제어 기능을 사용하여 개인용 데스크폰과 효과적으로 상호작용하고 이를 제어할 수 있습니다.

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

어디에서든 모든 규모의 비즈니스를 지원하는 PSTN 옵션

PSTN 연결은 어디에나 통용되는 솔루션은 아닙니다. 기업은 전 세계의 서로 다른 지역에서 여러 공급업체의 서비스를 선택할 수 있는 유연성이 필요합니다. 가장 중요한 점은 이러한 솔루션은 관리가 쉬워야 한다는 점입니다. 복잡한 프로비저닝은 비즈니스 성장의 불필요한 장벽을 초래합니다.

시스코 통화 요금제

많은 기업의 경우 멀티벤더 클라우드 솔루션을 관리하기 위한 시간, 리소스, 전문 지식이 부족합니다. 이러한 조직에는 단일 벤더가 제공하고 중앙에서 프로비저닝 및 관리되는 완전한 솔루션이 필요합니다.

Webex Calling과 더불어, Cisco Calling Plans는 단일 클라우드 공급업체를 통해 완전한 엔터프라이즈급 전화 시스템을 제공합니다. 전화 번호는 Control Hub를 통해 중앙에서 정렬하거나 이식할 수 있습니다. 이 서비스는 미국, 캐나다, 영국, 벨기에, 덴마크, 핀란드, 프랑스, 독일, 아일랜드에서 제공되며 추가 유럽 국가 및 아시아 태평양 지역으로도 곧 확장될 예정입니다.

관리: Cisco Calling Plans는 단일 클라우드 공급업체를 통해, 단일 관리 창에서 관리되는 완전한 엔터프라이즈 전화 시스템을 제공합니다.

Cloud Connected PSTN

전 세계에 거점이 있는 기업의 경우 여러 지역별 공급업체와의 관계를 관리하는 데 어려움을 겪는 일이 많습니다. 각 공급업체를 개별적으로 평가, 인증, 연결해야 하며 관리자가 여러 공급업체마다 각각 별도로 작업하여 현지 번호를 프로비저닝하려면 며칠씩 걸릴 수 있습니다.

Cloud Connected PSTN은 점점 폭넓게 성장 중인 시스코 공인 공급업체를 선택하여 65여 개국에서 전면 PSTN 교체 서비스를 제공합니다. 관리자는 직접 Control Hub를 통해 여러 공급업체 전체의 번호를 할당하고 관리할 수 있습니다. 그리고 Webex에서는 이러한 프로세스를 계속 간소화하고 있습니다. Webex의 통합 공급업체를 이용할 경우, 고객은 Control Hub에서 전체 공급업체 선택 및 번호 구매를 관리할 수 있습니다.

관리: 관리자는 Control Hub에서 공급업체 선택, 번호 프로비저닝, 디바이스 활성화를 포함한 전체 솔루션을 관리합니다. 이러한 프로세스는 며칠씩 걸리곤 했으나, 이제는 몇 분 만에 완료할 수 있습니다.

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

간소화된 관리

고객 관리 디바이스

관리자는 여러 애플리케이션, 인터페이스, 파트너를 오가면서 도어폰, 인터콤, 페이징 서버 또는 IP 스피커 같은 서드파티 디바이스를 관리하는 데 시간을 허비합니다.

이제 관리자는 고객 관리 디바이스 인터페이스를 사용하여 Control Hub에서 직접 점점 증가하는 서드파티 디바이스 목록을 관리할 수 있습니다.

관리: 고객 관리 디바이스는 Control Hub라는 단일 관리 창에서 서드파티 디바이스의 원활한 관리 기능을 제공합니다.

통화 분석 및 보고

관리자가 가장 원하지 않는 일은 늘어나는 헬프데스크 요청 및 통화 품질에 대한 사용자 불만 사항일 겁니다. 관리자에게는 시스템 상태를 쉽게 모니터링하고, 문제를 신속하게 해결하고, 도입 및 통화 품질을 향상하기 위한 조치를 선제적으로 취할 수 있는 방법이 필요합니다.

Control Hub는 통화 분석, 보고, 프로비저닝 서비스를 관리할 수 있는 단일 환경입니다. Control Hub에서는 시스템 상태, 네트워크 문제, 도입률, 관리 중인 디바이스 인벤토리 및 펌웨어 레벨에 대한 인사이트를 제공합니다.

관리: Control Hub에서는 관리자에게 상세한 분석 및 보고를 제공하므로, 문제를 선제적으로 해결할 수 있습니다.

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

제공 예정

Webex의 혁신은 멈추지 않으며, 협업 부문에서 앞서 나가기 위해 새로운 솔루션과 기능을 지속적으로 개발하고 있습니다.

Webex Go

많은 사용자가 모바일 디바이스에서 업무용 전화 번호와 개인 전화 번호를 관리하느라 고충을 겪고 있습니다. 일부 사용자는 디바이스를 두 개씩 들고 다녀야 하는 경우도 있고, 다른 사용자는 개인 번호로 업무용 전화를 걸기도 하고, 또 다른 사용자는 다이렉트 다이얼 통화와 비교하여 일관성 없는 서비스와 품질을 제공할 수 있는 별도의 통화 앱에 의존하기도 합니다.

Webex Go는 Webex 업무용 전화 시스템을 개인용 전화기를 포함한 모바일 디바이스로 확장합니다. 휴대폰의 기본 다이얼 장치를 사용하여 셀룰러 네트워크에서 고품질 업무용 전화를 걸거나 받을 수 있으며 내선번호 다이얼링, 컴플라이언스 통화 녹음 등과 같은 비즈니스급 Webex Calling 기능을 활용할 수 있습니다. 통화가 모바일 네트워크를 통해 이루어지므로, 데이터 네트워크를 사용하는 애플리케이션에서 제공되는 통화와 비교하여 더 높은 통화 품질을 이용할 수 있습니다. 사용자의 손안에 있는 개인용 모바일 디바이스에서 엔터프라이즈급 통화가 제공됩니다.

유연성: 사용자는 업무용 회선과 개인용 회선을 오가며 쉽게 전환할 수 있으므로, 개인용 휴대폰에서 생산적인 업무를 위해 더 이상 개인정보 보호나 품질 저하를 감수하지 않아도 됩니다.

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

자세히 알아보기

Webex가 어떤 방식으로 강력한 엔터프라이즈급 통화 및 협업을 활용할 수 있도록 지원하는지 자세히 알아보려면 **Webex Calling**을 참조하십시오.

시스코에 문의

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

webex.com

© 2021 Cisco and/or its affiliates.
All rights reserved. Cisco, the Cisco logo, Webex by Cisco, and Webex are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, see the Trademarks page on the Cisco website. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word “partner” does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (2106R)

webex by CISCO