



디지털 에이지 커뮤니케이션 귀하가 원하는 '모든 클라우드' 사용 기회



목차

- | 개요
- | 장기적 변화를 위한 준비
- | 고려해야 할 과제 및 질문
- | 새로운 디지털 업무 공간 해결
- | 올바른 모델 선택
- | ‘모든 클라우드’ 세상
- | 변화의 시간



개요

지난 몇 년은 모두에게 혼돈과 혼란의 시간이었습니다. 하룻밤 사이에 전 세계적으로 엄청난 변화가 일어났습니다. 많은 조직이 직면한 가장 중요한 과제 중 하나는 폐쇄된 세계에 빠르게 적응함과 동시에 비즈니스지속성을 지켜내는 방법을 찾는 것이었습니다. 조직은 즉각적인 조치를 취하거나 비즈니스가 중단될 위험을 감수해야 했습니다.

Gartner HR 설문조사에 따르면 팬데믹이 닥쳤을 때 조직의 88%가 직원들에게 재택근무를 권장하거나 요구했습니다.¹ 그 결과는 신속했지만 완전한 디지털 워크포스로의 발전은 미흡했습니다. 화상 및 음성 회의 솔루션이 대면 회의를 대체했습니다. 가상 업무 공간이 "Ariadne's threads"처럼 등장하여 실제 사무실 밖에서도 사람들을 계속 연결시켜 주었습니다. 불행히도

대부분의 회사는 기술 투자의 장기적인 영향에 대해 생각할 시간이 없었습니다.

이제 세계가 뉴 노멀에 정착함에 따라 기업은 올바른 도구에 투자하기 위해 조직의 모습이 어떻게 될지 다시 살펴보고 있습니다.

1 - [COVID로 인한 직원 재택근무 권장 | Gartner](#)

장기적인 변화를 위한 준비

처음에 이 디지털 딥 엔드에 처한 기업의 첫 번째이자 가장 두드러진 관심사는 변화에서 살아남는 것이었습니다. 사람들이 계속 연결되어 있는 한 어떤 종류의 기술을 선택했는지는 중요하지 않았습니다. 그리고 경우에 따라 회사에서 선택한 도구가 그 당시에는 올바른 도구였을 수 있지만, 진행 중인 디지털 혁신에 적절하게 준비할 수 있는 유일한 방법은 이론을 다시 살펴보고 검증하는 것입니다.

오늘날 조직은 앞으로 기술과 함께 생존할 뿐만 아니라 기술과 함께 번영할 수 있도록 보안을 재평가하고 있습니다.

그들이 생각해야 할 사항은 다음과 같습니다.

- 새 통신 장치의 보안이 만족스러운가, 아니면 장기적으로 규정 준수에 영향을 미칠 수 있는 문제가 있는가?
- 동일한 환경에 필요한 모든 기능이 있는가, 아니면 다양한 도구를 한데 연결하려고 노력하고 그 결과 어려움을 겪고 있는가?

현실은 팬데믹의 장기적 결과가 있고 앞으로도 계속될 것이라는 것입니다. 기업들은 그들이 최고의 성공 가능성을 위해 자리매김하고자 한다면 그에 대한 솔루션이 현재뿐만 아니라 미래에도 적합해야 한다는 사실을 깨닫고 있습니다. 더 이상 비즈니스 연속성에 관한 문제가 아닙니다. 조직은 장기적으로 경쟁할 준비가 되어 있어야 합니다.





고려해야 할 과제 및 질문

현재 환경의 변화로 인해 기업은 지속적인 문제를 해결하고 혁신에 성공하기 위해 5가지 중요한 주제를 고려하고 있습니다. 기업은 다음에 올 수 있는 변화에 대비해야 합니다.

다음은 디지털 혁신을 위해 노력하는 조직이 묻는 주요 질문입니다.

1. 직원의 디지털 업무 공간에서 어떻게 역량을 창출하거나 강화할 수 있는가? 팀 구성원이 새롭고 어디에서든 일할 수 있는 원격 업무 환경에서 효율을 기하고 참여하는 데 필요한 모든 것을 갖추고 있는가? 아니면 가용한 것들로 "만들고 있는" 중인가?
2. 빠르게 변화하는 고객 기대치를 충족하기 위해 동일하거나 더 나은 기업 성과를 계속 제공하려면 어떻게 해야 하나? 우리 회사는 최상의 서비스를 제공하여 기존 고객을 만족시키고 새로운 고객을 유치하기 위해 무엇을 할 수 있는가?
3. 통신 애플리케이션 및 서비스에 가장 적합한 클라우드 모델은 무엇인가? 확장성과 유연성을 위해 클라우드로 바로 이동하는 가장 좋은 방법은 무엇인가? 클라우드로 이동하는 데 드는 비용은 어느 정도인가?
4. 내 데이터가 클라우드에서 안전하다는 것을 어떻게 확신할 수 있는가?
5. 조직에서 호스팅 또는 온프레미스 클라우드 인프라를 관리할 수 있는가?

커뮤니케이션 및 성과 향상

진정으로 효과적인 팀은 직원이 책상에 있을 때와 마찬가지로 원격으로 작업할 때에도 생산성을 발휘할 수 있는 도구를 가지고 있을 때 진면목을 드러냅니다.

새로운 디지털 업무 공간에서는 사무실에서 사용하는 도구와 집에서 사용하는 솔루션 사이에 차이가 없어야 합니다. 직원들이 어디에 있든 최선을 다해 의사소통하고 업무를 수행할 수 있도록 클라우드 기반 커뮤니케이션 및 협업 솔루션을 고려하고 있는 비즈니스 리더는 직원이 집에서 일하든 세계를 여행하든, 또는 기존의 사무실 환경에서 협업하든 간에 동일하고 전체적이며 응집력 있는 솔루션 경험을 제공하는지 확인해야 합니다.

또한 조직은 새로운 디지털 작업 공간의 정서적 및 심리적 영향을 고려해야 합니다. 원격 근무가 일부 개인에게는 고립을 의미하게 될 수 있습니다. 사람들이 갈망하는 정서적 지원을 제공할 수 있는 비즈니스 리더야말로 직원의 성공을 보장하는 열쇠입니다.

새로운 디지털 업무 공간 해결

새로운 디지털 업무 공간에서 직원의 역량을 강화하려면 비즈니스 리더는 팀원이 현재 직면하고 있는 문제를 이해해야 합니다. 사무실은 지구 전체를 아우를 수 있는 가상 공간으로 진화했습니다. 직원은 어디에서나 상호 작용하고 업무를 완수할 수 있습니다. 전문가들은 팬데믹 상황이 약해지고 있지만 대부분의 기업이 적어도 하이브리드 업무 환경을 계속 유지할 것을 시사하고 있습니다. 예를 들어, McKinsey 설문조사에 참여한 사람들의 80%는 재택근무가 즐거웠다고 답했고 41%는 생산성이 높아졌다고 말했습니다.² 오늘날 많은 기업은 직원의 새로운 기대치와 요구 사항을 처리해야 하는 문제에 직면해 있으며, 이제 특정 작업은 어디에서나 수행할 수 있음이 입증되었습니다.

디지털 시대에 조직이 일하는 방식을 재고하고 디지털 업무 공간을 정의할 때가 왔습니다.

직업과 이동성 패턴은 커뮤니케이션 요구사항에 영향을 미칩니다. 기술 솔루션에 투자할 시기를 결정하기 위해 조직은 사용자 프로필을 만들어 비즈니스 요구 사항을 이해해야 합니다.

원격 및 디지털 업무 공간이 유익할 수 있는 만큼 고려해야 할 문제도 있습니다. 예를 들어:

- 직원이 사무실 외부에 있을 때 고립되거나 부담감을 느끼지 않도록 하는 것
- 원격 환경에서의 기업 문화 육성

기업은 디지털 공간에서 정보의 흐름과 팀워크를 개선하는 데 필요한 장치와 도구에 대해 생각해야 합니다. 대부분의 회사에서 향상된 디지털 인력을 준비하는 첫 번째 단계는 각 직원 역할에 필요한 사항을 결정하는 데 사용할 수 있는 일련의 사용자 프로파일 및 지침을 만드는 것입니다. 질문에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 이 직원들이 사무실과 이동 중에 보내는 시간이 얼마나 되는가?
- 사무실 등 현장에서 얼마나 잦은 움직임이 필요한가?
- 사무실, 창고 환경, 매장 및 외부 시설을 돌아다녀야 하는가?

- 팀 구성원은 비즈니스 데이터베이스 및 애플리케이션에서 회사 정보에 얼마나 자주 액세스해야 하나?
- 이 사람은 프로젝트에서 혼자 작업하는 개인 기여자인가, 아니면 동료 및 다른 전문 인력과 정기적으로 작업해야 하는 사람인가?
- 기업 텔레포니 측면에서 이 개인에 대한 요구 사항은 무엇인가? 직원이 단순히 전화를 걸고 받아야 하는가, 아니면 음성사서함, 녹음 및 보안 기능과 같은 고급 기능이 필요한가? 임시 번호 매기기 계획과 고급 오디오 품질이 필수적인가?

다른 모델보다 더 나을 것이라 보장되는, 모든 상황에 광범위하게 적용되는 클라우드 모델은 없습니다. 오늘날의 조직들은 무수한 탐색의 기회를 가지고 있습니다. 조사를 수행하고 비즈니스에 가장 적합한 전략을 결정해야 합니다. 그리고 어느 한 방향으로 100% 이동해야 할 의무가 없으므로 가장 좋은 옵션은 필요에 맞는 솔루션을 찾을 때까지 섞고 조합하는 것일 수 있습니다.

2 - [Reimagining-the-office-and-work-life-after-COVID-19-final.pdf \(mckinsey.com\)](#)

올바른 모델 선택

모든 기업이 현재 가지고 있는 변화의 기회를 진정으로 활용하려면 기업이 혁신에 사용할 모델을 결정하는 것이 중요합니다. 의료 위기의 가장 즉각적인 결과 중 하나는 수많은 애플리케이션과 서비스를 클라우드로 빠르게 전환하는 것이었습니다.

Synergy Research Group에 따르면 2021년 클라우드 지출은 2020년보다 37% 증가한 1,780억 달러에 달했습니다.³ 많은 기업이 즉시 팀 협업 및 회의를 보장하기 위해 클라우드로 이전해야 했습니다. 기업 커뮤니케이션 시장은 팀이 사용할 수 있는 잠재적인 모델 측면에서 전례 없는 수의 선택권을 제공하기 시작했습니다.

안타깝게도 클라우드로의 빠른 전환은 비즈니스에 보안 및 규정 준수 문제를 야기했을 가능성이 큼니다. 이전에 Bain and Company 연구에 따르면 기업의 약 18%가 작업량을 클라우드에 두는 것으로 나타났습니다. 많은 조직의 문제는 보안에 대한 우려였습니다. 하지만 현재 CFO의 74%가 현장 직원을 원격 환경으로 이전할 계획입니다.

팬데믹 초기에 선택한 클라우드 채택 전략이 계속하고 싶은 전략이 아닐 수도 있지만, 지금은 퍼블릭, 프라이빗, 또는 하이브리드 중에서, 그리고 CAPEX에서 OPEX

모델까지 적합한 모델을 선택할 수 있습니다. 생산성과 비용 효율성을 확보하는 데 어려움을 겪고 있다면 전체 클라우드 솔루션이 적합한 모델이 될 수 있습니다. 그러나 기존 통신 시스템의 일부 구성 요소를 유지하고 클라우드 기반 서비스로 보완할 수 있는 하이브리드 클라우드 모델은 아주 매력적인 옵션이 될 수 있습니다. 하이브리드 클라우드 모델은 또한 데이터가 저장되거나 처리되는 방법과 위치와 같은 고급 규제 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다.

대부분의 혁신 프로세스와 마찬가지로 성공의 열쇠는 올바른 질문을 하는 것입니다.

- 클라우드로 이동할 준비가 된 서비스는 무엇인가?
- 누가 그 서비스를 운영할 것인가? 클라우드 서비스 제공업체 또는 시스템 통합업체가 필요한가? 모든 것을 스스로 처리할 것인가?
- 통신 트래픽을 어떻게 관리할 것이며, 서비스 품질 및 비용 관점에서 장단점은 무엇인가?
- 높은 수준의 보안, 데이터 무결성, 주권 및 규정 준수를 유지하기 위해 무엇을 할 것인가?

3 - 분기별 클라우드 지출이 500억 달러 이상으로 급증함에 따라 Microsoft가 Amazon 을 빠르게 따라잡고 있습니다.



'모든 클라우드' 세상

'모든 클라우드' 세상에서 기업은 요구 사항에 따라 클라우드 모델을 선택할 수 있습니다. 어떤 결정을 내리든 서비스 수준이 일정하게 유지되고 무슨 일이 있어도 비즈니스가 지속되도록 해야 합니다. 퍼블릭, 프라이빗 또는 하이브리드 클라우드를 고려하고 있다면 Alcatel-Lucent Enterprise에 솔루션이 있습니다.

퍼블릭 클라우드

Rainbow Hub는 전 세계 규정 준수 인증서에 따라 운영되며 고객의 데이터 및 통신을 보호하기 위해 노력합니다. Rainbow Hub는 일반 데이터 보호 규정 (GDPR)을 준수하여 완전한 데이터 주권과 투명성을 보장합니다.

Rainbow Hub는 전체 클라우드 솔루션을 찾는 조직을 위해 완벽한 비용 효율적인 비즈니스 커뮤니케이션 및 협업 솔루션을 제공합니다. Rainbow Hub는 기업이 필요로 하는 변화하는 요구 사항과 소비 모델을 해결하기 위해 현대적인 포괄적 CPaaS(Communications Platform as a Service)를 제공합니다. 사용 용이성, 이동성, 신뢰 및 개방성을 갖춘 포괄적인 솔루션을 제공하기 위해 인바운드 및 아웃바운드 국제 전화를 비롯한 실시간 협업, 온라인 회의 및 비즈니스 텔레포니 시스템을 아우릅니다. 이 클라우드 비즈니스 커뮤니케이션 플랫폼은 직원들이 어디서나 모든 장치에서 메시징, 화상 회의 및 통화를 할 수 있도록

지원합니다.

Alcatel-Lucent Enterprise의 물리적 핸드셋 및 네트워크 인프라 제품 옵션으로 보완됩니다. Rainbow Hub는 다음을 제공합니다.

- **완전 협업 기능:** 화상 회의에서 팀 콜까지
- **단일 인터페이스:** 데스크톱, 웹 또는 모바일 인터페이스에서 모든 UC 기능에 액세스
- **네이티브 클라우드 기업 텔레포니:** ALE 클라우드 PCX에서 Rainbow 내 기업에 직접 기업 텔레포니 제공
- **개방성:** 타사 앱, Microsoft 및 Google 환경과 쉽게 통합

세계적 수준의 안정성, 보안 및 데이터 프라이버시

강력한 보호 조치는 Rainbow Hub 아키텍처 및 프로세스의 모든 수준에서 구현됩니다. 당사의 상시 보안 및 anti-fraud부서는 귀하의 서비스에 대해 연중 무휴의 물리적, 환경적 방어를 제공합니다. 서비스를 제공하는 모든 위치에서 분산 네트워크가 완전히 이중화되어 최고의 SLA 표준으로 서비스 연속성과 품질을 일관되게 제공하는 진정한 글로벌 인프라를 경험하실 수 있습니다.

Rainbow Hub는 포괄적인 국제 및 EU 규정 준수 인증(미국의 HIPAA 및 FERPA 포함)과 고객의 데이터 및 커뮤니케이션 보호를 위한 인증을 유지합니다. Rainbow Hub는 일반 데이터 보호 규정(GDPR)을 준수하며 완전한 데이터 주권 및 투명성을 제공합니다. 그럼에도 불구하고 고객은 자체 데이터 전송 위험 평가를 수행하고 전송이 적절하게 보호되는지 여부를 자체적으로 판단해야 합니다.

프라이빗 클라우드

특정 요구 사항에 대해, **Rainbow Edge**는 (단일 인스턴스) 클라우드 기반 커뮤니케이션 및 협업 서비스, 그리고 구내에서, 또는 귀사에서 선택한 파트너 기반 데이터 센터에서 호스팅되는 데이터를 제공합니다. 유연한 아키텍처로 된 온프레미스 프라이빗 클라우드 솔루션인 Rainbow Edge를 사용하여 지역/국가 현지 데이터 센터를 선택할 수 있습니다.

Rainbow Edge는 다음과 같습니다.

- **보안성:** 자체 선택한 데이터 센터 플랫폼에서 호스팅할 수 있는 옵션이 포함된 매우 안전한 플랫폼
- **개인 맞춤형:** 개인 정보 보호 요구 사항에 따른 옵션으로 개인 정보 보호 보장
- **유연성:** 다양한 규모의 기업을 수용할 수 있도록 구축된 유연한 아키텍처
- **적응성:** 비용 최적화를 위한 다양한 구독 옵션 제안

Alcatel-Lucent OpenTouch® 엔터프라이즈 클라우드 (OTEC):

(다중 인스턴스) [OTEC\(Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud\)](#) 는 100% OPEX 비즈니스 모델을 제공합니다. 이는 소비 기반 모델을 찾고 기존 CAPEX 모델을 교체하고자 하는 회사에 이상적입니다. OTEC을 통해 직원들은 사용자당 월 단위로 ALE의 커뮤니케이션 경험을 활용할 수 있습니다. IT는 운영을 쉽게 자동화하고 비용을 조정하는 동시에 탁월한 고품질 서비스의 이점을 누릴 수 있습니다.

OTEC은 비즈니스 요구에 따라 확장 또는 축소할 수 있습니다. 예를 들어 채팅, 음성 및 화상 통화, 회의 기능, 공유 및 화면 공유와 같은 협업 도구/서비스는 사전 계획 없이 그리고 추가 하드웨어나 소프트웨어를 위한 비용 지출을 하지 않고도 빠르게 액세스할 수 있습니다. 마찬가지로 서비스에 대한 수요가 감소하면 비용을 빠르게 줄일 수 있습니다.



하이브리드 클라우드

하이브리드 클라우드 기반 커뮤니케이션 솔루션을 통해 클라우드 기반 팀 협업 서비스를 추가할 수 있는 기능을 이용해 기존 커뮤니케이션 투자를 활용할 수 있습니다.

수상 경력에 빛나는 하이브리드 클라우드 솔루션인

Alcatel-Lucent

Enterprise

Rainbow™는

인스턴트 메시징,

음성/화상 회의,

화면 및 파일 공유,

하나의 번호, 정보

채널, 재실 감지기

등을 포함한 커뮤니케이션 및 협업 기능을 제공합니다.

하이브리드 모델은 생태계 상단에 "협업 레이어"를

추가하여 기존 커뮤니케이션을 활용하면서

클라우드로의 원활한 전환을 보장함으로써 **Rainbow**를

커뮤니케이션 플랫폼으로 전환합니다.



Alcatel-Lucent Enterprise,
2021 통합 커뮤니케이션 TMC
연구소 혁신상 수상



ALE, 2021년 'Remote Work
Pioneer' 어워드 수상

Rainbow 서비스는 Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple 및 [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)를 포함한 기존 통신 음성 서버를 보완하고, 가용성 측면에서 Common Criteria와 같은 가장 높은 보안 표준을 사용해 엔터프라이즈급 서비스를 계속 제공하는 서비스형 모델로 제공됩니다.

세 가지 Rainbow 구독 기반 배포 옵션(Essential, Business, Enterprise)을 사용할 수 있으며, 각 옵션은 직원들이 어디에서 작업하든 효율적이고 신속하게 협업할 수 있도록 다양한 수준의 보안 기능 및 역량을 제공합니다. Rainbow:

- **보안성:** 자체 선택한 데이터 센터 플랫폼에서 호스팅할 수 있는 옵션이 포함된 매우 안전한 플랫폼. Rainbow는 호스팅 파트너인 OVH, ENS 인증 및 ISO 27001 – 017/18 인증 및 추가 산업 인증을 통해 ISO 27001 인증, SecNumCloud 인증을 받았습니다.
- **배포 용이성:** 클릭 한 번으로 Rainbow를 다운로드 및 설치하고 연락처 관리, 프레젠테이션, 채팅, 음성/영상 통화, 화면 및 파일과 같은 풍부한 기능을 활용할 수 있습니다.

- **하이브리드:** Rainbow는 Alcatel-Lucent OXO Connect 및 OmniPCX Enterprise Purple은 물론 non-ALE PBX와 통합하는 하이브리드 클라우드 접근 방식을 취합니다. 이를 통해 기업은 자체적인 속도로 클라우드로 마이그레이션할 수 있습니다.
- **개방성:** Rainbow는 실시간 협업 서비스를 자체 애플리케이션 및 비즈니스 프로세스로 통합할 수 있는 일련의 API가 있는 개방형 [CPaaS\(Communications Platform as a Service\)](#)이기도 합니다.

Rainbow는 구독 모델에 관계없이 100% 안전한 솔루션입니다. 무료판(freemium), 비즈니스, 또는 엔터프라이즈 구독 여부에 관계없이 안전한 경험이 보장됩니다.

ALE는 개인 정보를 존중합니다. 우리는 추가 서비스를 수익화하기 위해 데이터를 사용하지 않으며 유럽의 GDPR을 포함한 국제 개인정보 보호법을 준수합니다. 고객의 데이터는 비공개로 안전하게 보호됩니다. 고객만이 자신의 데이터를 처리할 수 있습니다. 투명성과 추적 가능성은 Rainbow의 중요한 요소입니다. 모든 규제 요건을 존중하고 윤리적으로 관리합니다.

인증

- ALE가 보건 데이터를 저장할 수 있도록 하는 HDS 인증
- GDPR 준수
- ANSSI CSPN 인증
- HIPAA 인증
- FERPA 인증 취득 중





변화의 시간

전 세계 기업들은 신속하게 대응하고 운영 방식을 변경해야 했지만 이는 아직 끝나지 않았습니다. 세계가 뉴 노멀의 리듬으로 이동함에 따라 기업은 이제 위기의 시기에 내려진 결정이 시간의 시험을 견디고 미래로 나아가기 위한 올바른 자원인지 확인하기 위해 재평가해야 합니다.

예전 방식으로 돌아갈 수는 없지만 직원 생산성, 효율성 및 성과 향상을 지원하는 데 필요한 모든 것을 갖추도록 해야 할 것입니다. 단순한 생존을 멈추고 번영을 시작할 때입니다.

Alcatel-Lucent Enterprise가 디지털 에이지 커뮤니케이션에 적합한 클라우드 솔루션을 선택하는 데 어떻게 도움이 되는지 알아보세요.