



## 커뮤니케이션 효율화로 업무 능률 ‘쑥쑥’

올인원 UC 솔루션 ‘시스코 BE6000’ 도입 ... 소셜커머스 업계 최초 UC 구현



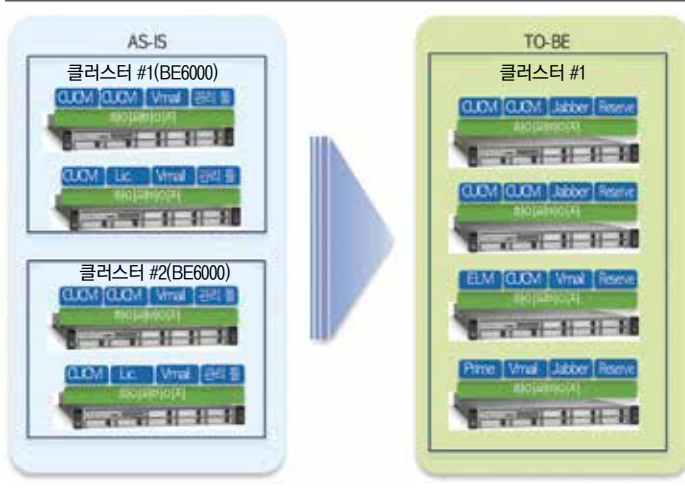
소셜커머스 선두주자 쿠팡(대표 김범석 [www.coupang.com](http://www.coupang.com))은 급격한 사세 확장과 직원 수 증가에 따른 보다 효율적인 커뮤니케이션 수단 필요성이 증대됨에 따라 2013년 초부터 UC 프로젝트를 추진, ‘시스코 BE6000’를 기반으로 단순 IP 텔레포니가 아닌 UC 환경을 구현했다. 커뮤니케이션 효율화를 통한 업무 능률 효과를 거둔 쿠팡은 ‘시스코 재버’를 추가로 도입해 PC와 모바일 환경으로 UC 확장을 진행중에 있다. 소셜커머스 업계 최초의 UC 구현이라는 새로운 이정표를 세운 쿠팡은 급변하는 환경과 치열한 경쟁에서 한발 앞서 나갈 수 있는 기반을 마련했다.

**쿠**팡은 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관한 ‘2013 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS)’에서 소셜커머스 부문 1위로 선정되면서 고객이 공히 만족하고 추천하는 소셜커머스 선두 주자다. 특히 소셜커머스 업계 최초로 정부가 실시하는 정보보호 관리체계(ISMS)와 개인정보보호 관리체계(PIMS) 인증을 동시에 획득하는 등 다양한 영역에 걸쳐 고객의 신뢰를 얻기 위한 과감한 투자와 노력을 병행해 나가고 있다.

2010년 8월 첫 서비스를 시작해 3년여 만에 연 거래액 1조원을 돌파한 쿠팡은 고객 중심의 경영 철학을 바탕으로 서비스 고도화와 다각화에 역량을 집중하며 대한민국 대표 이커머스로 위상을 드높이고 있다. 차별화된 서비스와 가격으로 대고객 만족도를 높이며 고속성장하고 있는 쿠팡은 소셜커머스 1위답게 네트워크, 보안 등 IT 투자에도 적극적이다. 대표적인 사례가 효율적인 커뮤니케이션과 협업 구현을 위한 통합 커뮤니케이션(UC) 구축 프로젝트다.

### 급격한 사세 확장으로 효율적인 소통 수단 절실

소셜커머스 시장을 주도하고 있는 쿠팡은 급격한 사세 확장과 직원 수 증가에 따라 보다 효율적인 커뮤니케이션 수단 필요성이 높아졌다. 이에 쿠팡은 2012년 UC 및 유무선 통합 서비스(FMC) 등을 구축



▲ 쿠팡 IP 텔레포니 구성도

하기 위한 사업 계획을 수립해 2013년 초부터 UC 프로젝트 추진에 나서게 됐다.

### ‘시스코 BE6000’ 기반으로 UC 구현

쿠팡은 먼저 아날로그 전화통신 시스템을 All-IP 기반의 IP 텔레포니로 전환하고, 이를 기반으로 UC 인프라를 구현한다는 계획을 수립했다. 빠르게 늘어나는 인력 수용을 위해 불가피하게 직원들이 두 개의 건물로 분산돼 근무할 수밖에 없었던 쿠팡은 직원 300여명이 입주해 있는 건물의 전화망을 우선 IP 텔레포니로 전환하고, 2차로 본사 건물 전체에 IP 텔레포니를 구현할 예정이었다.

그러나 인력 증가에 따른 업무 공간 문제와 사내 소통 효율화를 위해 두 건물로 분리돼 있던 사무공간을 전격 통합해 삼성동 경압빌딩에 새롭게 등지를 틀게 됨에 따라 IP 텔레포니 환경을 한결 수월하게 구현할 수 있게 됐다. 프로젝트 완료 시점까지 1차로 구축한 IP 텔레포니와 기존 아날로그 통신 환경 공존에 따른 연동이나 관리 등 어려움이 예상되던 기술적인 문제들을 일시에 해소할 수 있었을 뿐 아니라 신사옥 입주 이전에 미리 유무선 네트워크 인프라를 최적화해 안정적인 네트워크와 충분한 통신 대역폭 확보가 가능했기 때문이다.

UC 프로젝트를 담당한 쿠팡 인프라팀 조관현 팀장은 “쿠팡은 소셜커머스 업계에서는 처음으로 IP 텔레포니와 UC 환경을 구현하게 됐다”며 “지난해 10월 신사옥 입주에 맞춰 IP 텔레포니 구축을 완료한 가운데 올 상반기 내로 메신저, 모바일, FMC 등 UC 구현을 위한 프로젝트를 완료해 직원들의 효율적인 커뮤니케이션과 업무 능력 향상을 적극 지원할 것”이라고 밝혔다.

쿠팡은 UC 프로젝트를 추진하면서 기존 투자 보호와 더불어 단순하면서도 효율적인 커뮤니케이션 환경 구축을 최우선으로 고려했다. 또한 업종 특성상 젊은 직원들의 다양한 요구를 유연하게

수용할 수 있는 보다 진화한 커뮤니케이션을 위해 다양한 단말을 업무에 활용할 수 있게 BYOD(Bring Your Own Device) 적용과 함께 FMC 구현을 위한 효율적인 인프라 조성에 초점을 맞췄다.

쿠팡은 이러한 목표 달성을 위해 시스코, 마이크로소프트, 어바이어 등의 솔루션을 다각도로 검증한 결과, 음성을 포함해 풍부한 UC 기능을 안정적으로 제공할 뿐 아니라 단순한 구조로 관리까지 편리한 ‘시스코 BE6000(Business Edition 6000)’를 최적의 솔루션으로 낙점했다. 중소기업용 UC 솔루션인 시스코 BE6000은 올인원 박스 아키텍처를 통해 초기 투자 부담이 없는 합리적인 가격은 물론 손쉬운 관리, 사용 편리성, 안정성, 확장성 등을 두루 갖춘 것이 특징이다. 또한 시스코의 다양한 IP 폰과 결합해 손쉽게 IP 텔레포니 환경을 구현하고, 나아가 풍부한 엔터프라이즈급 UC 기능까지 제공한다.

다양한 기능과 대규모 가입자 수용을 자랑하는 UC 솔루션들이 선보이고 있지만 중소기업이 사용하기에는 복잡할 뿐 아니라 투자 비용이 부담스러운 것이 사실이다. 그러나 시스코 BE6000은 단일 서버에 가상화 기술을 기반으로 IP PBX, 음성메일, 메신저, 고객 전화 응대, 소규모 콜센터, 비디오 중계 서버와 이에 대한 통합 관리 기능 등을 윈스톱으로 제공해 가격, 구축, 유지보수 등의 어려움으로 인해 도입이 어려웠던 UC의 문턱을 한 단계 낮춰 중소기업도 손쉽게 UC 환경 구현이 가능하다.

특히 시스코 BE6000은 사용하려는 기능을 선택만 하면 최적화된 서버에 미리 탑재된 가상화 시스템과 함께 터키로 제공될 뿐 아니라 통합 프로비저닝 매니저를 통해 모든 기능을 손쉽게 설치하고 제어할 수 있어 구축과 사용 측면에서의 편의성이 뛰어나다. 또한 CUWL(Cisco Unified Workspace Licence) 스탠더드 라이선스를 BE6000용으로 맞춤형한 CUWL 비즈니스 에디션뿐 아니라 CUWL 프로페셔널도 사용이 가능해 엔터프라이즈 UC 라이선스 체계와 동일하기 때문에 투자를 보호하면서 기업 성장에 따른 라이선스 마이그레이션이 용이하다.

### 시스코 ‘재버’도입, PC·모바일로 UC 확대

조관현 팀장은 “시스코 BE6000은 내부 시스템과의 통합 등 호환성 측면에서 기존 인프라와 궁합이 가장 잘 맞았을 뿐 아니라 합리적인 라이선스 비용과 구축 용이성이 뛰어났다”며 “특히 쿠팡의 비전과 IP와 네트워크 모두를 잘 알고 있는 시스코의 UC 로드맵이 일치해 기존 투자를 보호하고 미래 환경 변화까지 수용할 수 있는 UC 인프라를 구현할 수 있었다”고 설명했다.

쿠팡은 시스코 BE6000을 기반으로 단순 IP 텔레포니가 아닌

## “진정한 UC 구현에 최선을 다할 터”



조관현 | 쿠팡 인프라팀 팀장

### UC 프로젝트 추진 배경은.

급격한 사세 확장과 직원 수 증가에 따라 보다 효율적인 커뮤니케이션 수단 필요성이 높아짐에 따라 2012년 말부터 UC 환경 구현을 위한 프로젝트를 준비하게 됐다. 특히 늘어나는 인력 수용을 위해 불가피하게 두 개의 건물로 업무 공간이 분리돼 있었지만 사무실을 통합해 새로운 사옥으로 입주함에 따라 IP 텔레포니 환경을 한결 수월하게 구현할 수 있었다. 프로젝트 완료 시점까지 IP 텔레포니와 아날로그 통신 환경 공

존에 따른 기술적인 어려움이 해결됐고, 신사옥의 유무선 네트워크 인프라를 미리 최적화해 안정적인 네트워크와 충분한 통신 대역폭을 확보했기 때문이다.

### 시스코 'BE6000' 선택 이유는.

UC 프로젝트를 추진하면서 기존 투자 보호와 더불어 단순하면서도 효율적인 커뮤니케이션 환경 구축을 목표로 시스코, 마이크로소프트, 어바이어 등의 솔루션을 다각도로 검토했다. 그 결과 시스코 BE6000은 음성을 포함해 풍부한 UC 기능을 안정적으로 제공할 뿐 아니라 단순한 구조로 관리까지 편리했다. 또한 기존 인프라와 가장 안정적으로 연동될 뿐 아니라 초기 투자 부담이 없는 합리적인 라이선스 비용과 더불어 구축 용이성, 사용 편의성 등이 뛰어났다.

### UC 구현 효과 및 고도화 계획은.

쿠팡의 비전과 IP를 넘어선 통합 커뮤니케이션 기업인 시스코의 UC 로드맵이 일치해 기존 투자를 보호하고 미래 환경 변화까지 수용할 수 있는 UC 환경 구현을 통해 효율적인 커뮤니케

이션에 따른 업무 능력 향상 효과가 나타나고 있으며, 당초 예상보다 빠르게 2년 정도면 투자 회수가 가능할 것으로 기대된다. 현재 시스코 재버 애플리케이션 도입을 통해 PC와 모바일 환경으로 UC 기능 확장과 FMC 구현을 위한 테스트를 상반기 내로 모두 완료하고, 전국 지사 로도 확장할 예정으로 진정한 UC 구현에 최선을 다하고 있다.

### 효율적인 UC 환경 구현을 조언한다면.

우선은 각 기업의 현재 인프라 환경에 대한 면밀한 검토가 필요하고, 투자 보호를 위해 현재뿐 아니라 미래 환경 변화까지 수용이 가능한 기술을 보유하고 있는 벤더를 선택하는 것이 중요하다. 무조건 시스코를 선택한 것이 아니라 여러 솔루션을 비교 검토한 결과, 기존 인프라와의 호환성은 물론 커뮤니케이션 관련 기술을 가장 잘 알고 있기 때문에 UC 환경을 보다 잘 구현할 수 있다는 많은 장점이 있었다. 특히 시스코 BE6000은 기업 성장에 따른 라이선스 마이그레이션이 용이해 중소기업들도 초기 투자 부담 없이 효율적인 UC 환경 구현이 가능하다.

UC 구현 기반 마련을 통해 1100여 직원들의 커뮤니케이션이 한층 효율화되고 편리해짐에 따라 만족할만한 효과를 거뒀다. 특히 이날 로그 전화 환경에서는 사용할 수 없었던 부재중 확인이나 히스토리 검색, 컨퍼런스콜 등 일반적인 기능을 비롯 IP 기반의 다양한 첨단 기능들을 사용하면서 업무 능력도 대폭 향상돼 예상보다 빠르게 투자 회수가 가능할 것으로 기대하고 있다.

UC 인프라를 구축한 쿠팡은 기업의 협업 환경을 효과적으로 구현한 시스코 '재버(Jabber)' 애플리케이션을 도입해 PC와 모바일 환경으로 UC 기능을 확장하는 한편 FMC 구현을 위한 테스트를 진행 중으로 진정한 UC 구현에 나서고 있다. 시스코 재버는 언제 어디서나 자신의 단말을 이용해 상대방의 상태정보 확인 및 채팅, 음성 및 영상 통화, 다자간 회의뿐 아니라 기업의 그룹웨어나 애플리케이션에서 클릭만으로 손쉽게 전화나 인스턴트 메시지(IM) 이용이 가능하다.

조관현 팀장은 “기존 그룹웨어, 사내 메신저가 윈도우 환경만 지원함에 따라 불편과 불만이 있었지만, 모바일을 포함한 OS를 지원하는 시스코 재버를 통해 이러한 문제를 해결할 수 있게 됐다”며 “재버를 기반으로 그룹웨어, 사내 메신저 연동 등 편리하게 사용할 수 있는 다양한 기능들을 모두 통합해 상반기 내로 PC와 모바일 환경에서 UC를 구현하는 한편 전국 지사로도 확장할 예정이다”고 설명했다.

2010년 8월 서비스 개시 이후 연일 새로운 기록을 써내려가고 있는 쿠팡은 소셜커머스 업계 최초의 UC 구현이라는 또 하나의 이정표를 세웠다. 특히 사내 구성원간 보다 효율적인 커뮤니케이션과 협업을 통해 급변하는 환경과 치열한 경쟁에서 한발 앞서 나갈 수 있는 기반을 마련했다는 측면에서 관련 업계의 모범 사례로 주목된다.





*TOMORROW  
starts here.*



## ‘모든 것이 인터넷으로 연결된 세상 (Internet of Everything)’ 지금 시작됩니다!

인터넷이 우리 삶에 가져온 변화는 일일이 설명하기가 쉽지 않습니다. 전화기와 TV가 연결되어 프로그램이 바로 녹화되고, 소셜 네트워크는 기업과 고객의 소통의 폭을 넓혀주었으며, 의사는 수억 만리 떨어진 환자도 진찰할 수 있게 되었습니다. 하지만, 알고 계시나요? 아직도 세상의 99%는 인터넷에 연결되어있지 않다는 것ですよ. 오늘도 시스코는 이 나머지 세상을 흔들어 깨우며 사람, 데이터, 프로세스, 그리고 사물들을 연결합니다.

