

함께하면 우리는 더 똑똑하게 일할 수 있습니다.

개요 | 연결 | 협업 | 혁신 | 최적화 | 왜 IBM인가?



# 협업-더 똑똑하게 일하기 위한 핵심입니다.

## 더 똑똑하게 일한다는 의미는 무엇일까요?

하루가 다르게 또는 시시각각변화하는 비즈니스 환경에서 조직은 더 빠르게 변화하고 적응할 필요를 느끼게 됩니다. 정보나 아이디어를 찾기 위해서는 물리적으로 어디에 위치하던 간에 사람간의 관계를 강화하고, 참여한 곳에서 영향력을 활용해보시기 바랍니다. 그리고 비효율적인 방법으로 이 모든 것을 수행해야 합니다. 협업이야말로 여러분들이 모두 함께, 그리고 더 똑똑하게 일할 수 있도록 하는 길입니다.

IBM은 Lotus Sametime으로 세계 각국의 조직들이 매일 더 똑똑하게 일하도록 돕고 있습니다. Lotus 소프트웨어로 세계에 흩어진 전문가들로부터 단 몇 초 안에 질문의 답을 얻고 있습니다. 웹을 통해, 마치 한 방에 함께 있는 것 처럼, 실시간으로 동료들과 문서를 공유하고 수정할 수 있습니다. 더 빠른 의사결정을 내릴 수 있도록 애플리케이션 구성 요소들을 취합할 수 있습니다. 웹을 여러분의 운영 플랫폼처럼 사용할 수 있습니다. 여러분은 장벽을 없애고 관계를 형성할 잠재력을 가지고 있습니다. 비용을 절감하십시오. 경쟁에서 우위를 차지하십시오. 책임의식을 갖고 미래를 창조하십시오. 이 모든 것들이 협업에서 시작됩니다.

**“이렇게 저렴한 비용으로 많은 기술과 네트워킹이 가능한데, 무엇인들 못하겠습니까?  
어떠한 서비스도 고객, 시민, 학생, 환자들에게 제공될 수 있습니다.  
무엇인들 연결되지 못하겠습니까?  
통찰력을 위해 무슨 정보인들 찾을 수 없겠습니까?”**

- Samuel J. Palmisano, CEO, IBM  
(2008년 11월 6일 미 외교 협회 발표에서 발췌)

# Connect

## 결과를 만들어내는 강한 관계를 형성

여러분의 고객에 대해 실제로 얼마나 잘 알고 계십니까? 고객을 잘 이해하는 것은 경쟁자와 차별화할 수 있는 가장 중요한 방법 중의 하나가 되고 있습니다. 고객들은 그들에게 편한 장소와 시간에 온라인으로 여러분과 비즈니스 하길 원합니다. 그들은 편리하고 안전하게 셀프서비스를 받기 위한 비즈니스 트랜잭션을 원합니다. IBM Lotus 소프트웨어는 고객 기반을 만드는 것을 도울 뿐 아니라, 지속적인 커뮤니티를 형성하도록 돕습니다.

이를 통해 고객들이 문의하기 전에 그들이 원하는 것을 알 수 있게 됩니다. 견고하고 보안에 강한 협업 솔루션을 통해 자신이 속한 조직 안에서 생생하고 생산적인 관계를 형성할 수 있고, 지식과 전문성을 더 잘 사용할 수 있습니다.

91%의 의사결정자들이 고객의 경험을 아는 것이 매우 중요하거나 비즈니스에 핵심적이라고 말했습니다. 하지만 그들의 반은 고객 경험을 파악하기 위한 명확한 전략을 가지고 있지 못합니다.\*



# Connect

## 연결을 위한 도구

IBM Lotus Connections와 Lotus Quickr 소프트웨어는 전문가들을 연결하여 조직 내, 외부의 커뮤니티를 형성해 주며, 중앙에 자료를 저장하게 하고, 사람을 만나고 협업하기 위한 온라인 프로젝트 관리 톨과 팀 공간을 만들어 주는 기업 소셜 컴퓨팅 솔루션의 통합된 스위트를 제공합니다.

IBM Lotuslive 온라인 서비스는 웹으로 협업 및 기업 소셜 네트워킹 솔루션의 통합된 스위트를 제공하며, 온라인 미팅 서비스, 콘텐츠 저장 및 공유, 인스턴트 메시징 등 그 이상의 것들을 제공합니다.

IBM WebSphere Portal 소프트웨어는 직원, 고객 및 협력사에게 단일의 접점을 통해 웹 콘텐츠 및 협업 톨로 접근 가능하도록 합니다.

IBM Lotus Sametime 소프트웨어는 음성, 비디오 그리고 데이터를 통합한 인스턴트 메시징을 이용해 여러분이 필요한 사람들과 연락하여 즉각적으로 답변하고 생각을 공유할 수 있도록 합니다.

IBM Lotus Notes 및 Domino 소프트웨어는 회사 안팎에서 사람과 일상의 업무에 접속하도록 하며 소셜 네트워킹과 커뮤니케이션 기능을 이용할 수 있도록 하며, 이 모든 것이 하나의 데스크탑에서 이뤄지도록 합니다. 업무 혹은 일반의 일정 관리, 주소록 관리를 직관적으로 그리고 보안이 강화된 인터페이스로 통합합니다.



# Connect

생각하는 즉시 연결할 수 있습니다.



Missouri 주의 Homeland Security Office는 주요 위급사항 정보에 가장 먼저 응답한 사람과 연결할 수 있고, 그 정보를 다른 사람에게 신속하게 전달합니다.

재난이 발생할 때 빠른 응급조치가 생명을 구하게 됩니다. 위급 상황에 대한 빠른 대처가 신속하게 이루어져야 합니다. Missouri 주의 Homeland Security Office는 늘 여러 대행사 및 조직들과 함께 예상치 못한 재난 상황에 더 빨리 효과적으로 응답하고 있습니다. Missouri Emergency Response System(MERIS)를 구축하였고 가장 빠른 상담자가 주요 정보에 접근할 수 있는 웹 기반 솔루션입니다.

IBM WebSphere Portal 소프트웨어 플랫폼 기반으로 MERIS는 재난 팀에게 경찰의 실시간 보고 상황부터 지리 정보를 포함한 모든 것을 제공합니다. Lotus Sametime 소프트웨어를 포함한 웹기반 협업 솔루션은 웹컨퍼런싱, 채팅, 이메일, 화이트보드 등으로 팀원들을 연결시켜 줍니다. 그 결과 비상사태에 대한 준비는 더 좋은 협업 시스템으로 크게 강화되었습니다.

**“현재, 우리는 이러한 도구들의 혜택이 모든 사람들에게 돌아가고 있습니다. 이는 우리 모두를 더 안전하게 할 뿐 아니라, 재난을 그 어느 때 보다 더 효과적으로 처리할 수 있도록 하고 있습니다.”**

- Missouri 주의 Homeland Security 총책임자, Paul Fennewald

# Collaborate

더 빠르고 적응력이 우수한 조직이 될 수 있습니다.

얼마나 빠르게 중요한 의사결정을 내릴 수 있으십니까? 업무는 더 이상 사무실 책상 앞에서만 일어나지 않습니다. 의사결정은 컨퍼런스 중에만 이뤄지는 것은 아닙니다. 가장 가까운 동료가 5000마일 떨어져 있는 경우도 일을 할 수 있습니다. 세계 각 국에 흩어져 있는 환경에서 여러분은 반드시 직원, 고객, 협력사들에게 그들이 언제 어디서든 의사결정을 빠르게 내리고 그들이 필요한 도구와 정보를 사용할 수 있도록 해야합니다.

IBM Lotus 협업 소프트웨어는 여러분이 가장 편리하다고 느끼는 방법으로 실시간으로 사람과 정보에 연결할 수 있도록 하며, 이를 위해 이메일, 인스턴트 메시징, 소셜 네트워킹, 문서 공유, 웹 컨퍼런싱, 텔레포니 혹은 비디오 컨퍼런싱을 사용할 수 있습니다.

22%의 CEO들이  
변화를 관리하는

# 22%

그들의 역량이 실제 필요한  
역량에 비해 낮다고 말했습니다.<sup>2</sup>

# Collaborate

## 협업을 위한 도구



IBM Lotus Connections와 Lotus Quickr 소프트웨어는 조직내 사회적 자산들을 연계하여 빠르고 정확한 비즈니스 의사결정을 내리도록 합니다. 이로서 언제든 실제로 어떤 사람에게든 연결할 수 있고, 온라인 허브를 구축하여 효과적으로 그들과 함께 해야할 업무들을 정의, 조율할 수 있습니다.

IBM LotusLive 온라인 서비스는 인터넷 상에서 기업 소셜 네트워킹과 파일 공유가 가능하게 하여 웹 플랫폼 상에서 SaaS 서비스를 제공합니다.

IBM Lotus Sametime 소프트웨어는 인스턴트 메시징과 상태인식 기능으로 사용자들이 언제 어디서든 실시간으로 커뮤니케이션하도록 합니다. 웹컨퍼런싱과 채팅 톨은 세계 어느 지역에 있어도 상관없이 실시간으로 정보과 생각을 함께 공유할 수 있도록 합니다.

IBM Lotus Notes와 Domino 소프트웨어 군은 통합된 데스크탑에서 사용할 수 있으며, 어디서든 데스크탑, 랩탑 혹은 다양한 모바일 기기들에서 접속할 수 있습니다.

IBM Lotus Foundations™ Start 소프트웨어 군은 IBM Lotus 소프트웨어와 자동 업데이트 및 백업 기능 등을 하나의 패키지에 경쟁력 있는 가격으로 제공합니다.

# Collaborate

## 기업의 규모와 관계 없이 비즈니스의 민첩성 확보

Typex 그룹에서는 기업 내, 외부에서 IBM Lotus 소프트웨어를 사용한 커뮤니케이션과 협업을 장려하고 있습니다.

소규모 업체의 경우 근본적으로 더 적은 리소스를 사용하여 더 효율적으로 업무를 수행해야 합니다. 기술이 이런 일을 가능하게 합니다. 영국의 커뮤니케이션 컨설팅 기업인 Typex 그룹의 경우 직원이 15명 밖에 되지 않으며 고객들에게 서비스를 제공하는 데 있어 파트너 기업의 광범위한 네트워크에 의존하고 있습니다.

이 작은 업체는 통합된 커뮤니케이션 및 협업 솔루션을 이용하여 유럽 전역의 8개 국가에서 여러 개의 프로젝트를 동시에 수행하면서도 매우 안정적이며 순조롭게 비즈니스를 수행하고 있습니다.

IBM Lotus Sametime 소프트웨어를 사용하기 때문에 직원들은 어느 곳에 있든지 신속하고 쉽게 서로 커뮤니케이션하고 협업할 수 있습니다. IBM Lotus Quickr 소프트웨어를 이용함으로써 회사 내부와 외부에 있는 모든 팀들이 정보를 수집하고 제품을 관리할 수 있습니다. 또한 직원들은 하나의 Lotus Notes 수신함에서 모든 수신 메시지와 발신 메시지를 관리할 수 있습니다. Typex는 프로젝트 관리 및 시스템 관리 시간을 최대 20% 절감한 것으로 추산하고 있습니다.



*“Typex는 IBM Lotus 애플리케이션과 전화 솔루션을 이용한 IBM UC<sup>2</sup>™ 전략을 사용함으로써 대부분의 소규모 업체들의 생산성을 뛰어넘는 한 차원 높은 생산성을 달성할 수 있습니다.”*

- Typex 그룹의 기술 담당 이사, John Taylor



# Innovate

## 참여의 힘 활용

어디서 아이디어를 얻으십니까? 혁신이란 단순히 혁신적인 제품과 서비스를 내놓는 것이 아닙니다. 혁신은 새로운 생각과 아이디어를 장려하는 더 강력하고 더 참여도가 높은 비즈니스 문화를 창출하는 것입니다. 웹 2.0 기술이 우리의 업무 방식을 변화시키고 있습니다. 메시지를 사용하면 비즈니스 문제가 발생할 때 그것을 해결할 수 있는 상황적 애플리케이션을 만들 수 있습니다.

대시보드는 중역들이 더 나은 비즈니스 의사 결정을 더 빠르게 내릴 수 있도록 필요한 정보를 간편하게 제공합니다. 그리고 엔터프라이즈 소셜 네트워킹은 프로필, 블로그, wiki 및 기타 다른 웹 2.0 도구들에 포함된 일반 지식과 전문 지식을 공유할 수 있고 강력한 보안이 유지되는 환경을 제공합니다. 사람들을 한 데 모으면 대단한 일이 벌어집니다. 창의성이 넘쳐나고 두뇌의 능력이 향상되며 혁신이 가능합니다.

37%의 기업들이 고객들에게 새로운 아이디어와 혁신을 기대하고 있습니다.<sup>3</sup>



# Innovate

## 혁신을 위한 도구



IBM Lotus Connections와 Lotus Quickr 소프트웨어는 기업에서 소셜 미디어를 이용할 수 있게 해줍니다. 사용자들은 기업과 기업이 생태계에서 정보를 효율적으로 공유하기 위해서 활동, 프로필, wiki 및 블로그를 활용합니다.

IBM LotusLive 온라인 서비스는 웹 2.0 기술을 이용해서 한 곳의 중앙 웹 장소를 통해 강력한 소셜 소프트웨어 도구를 사용할 수 있게 하여 기업 내, 외부에 있는 사용자들이 어느 곳에서든지 서로 커뮤니케이션하고 협업하며 함께 모일 수 있게 해줍니다.

IBM Mashup Center를 사용하면 최종 사용자가 동적인 임시 애플리케이션을 만들 수 있기 때문에 회사 내에서 또는 웹을 통해서 들어오는 피드와 위젯을 사용하여 매일 발생하는 비즈니스 문제를 해결할 수 있습니다.

IBM Lotus Sametime 소프트웨어를 사용하면 인스턴트 메시징 및 웹 컨퍼런스 도구를 이용하여 쉽게 기회를 찾고 해당 기회에 신속하게 대응하는 데 도움이 됩니다. 동료들이 어느 곳에 있든지 그에 상관 없이 강력한 보안을 유지하면서 서로를 연결할 수 있습니다.

# Innovate

## 고객 참여를 통한 혁신

### Moosejaw Mountaineering은 고객 서비스 수준을 한 차원 높였습니다.

미국의 아웃도어 용품 소매 업체 중 한 곳인 Moosejaw Mountaineering은 젊은 소비자들의 참여를 독려하고 그들의 충성도를 구축하며 고객 기반을 쌓기 위해서는 회사의 웹 사이트를 단순히 제품 판매 및 제품 정보 제공을 위한 장소가 아닌 이상의 기능을 갖추도록 만들어야 한다는 것을 알고 있었습니다. 웹 2.0은 이런 새로운 세대의 고객들이 정보를 검색하고 처리하는 방식을 바꿔놓았습니다.

Moosejaw는 IBM WebSphere Portal 소프트웨어를 포함하여 IBM의 다양한 솔루션을 통해서 회사의 온라인 커머스에 풍부한 커뮤니티 기능을 더했습니다. 고객들은 제품을 확인할 수 있고 추적 정보와 사은 행사 정보를 휴대 전화를 통해서 받아볼 수 있으며 개인 프로필을 생성하고 최근에 가졌던 야외 활동 때 찍은 사진들을 Moosejaw Madness 커뮤니티와 공유하고 매일 올라오는 댓글을 보며 함께 웃을 수도 있습니다. 커뮤니티 경험은 웹에서 카탈로그 그리고 소매점에 이르기까지 모든 영업 채널로 확장됩니다.

현재, Moosejaw는 7개의 매장과 250명의 직원을 고용하고 있으며 빠르게 성장하고 있는 체인입니다. 이 회사는 입소문, 모든 채널에 걸친 완벽한 고객 경험 그리고 풍부한 구매 전 지원 등을 통해서 충성도가 매우 높은 고객 기반을 이미 구축한 상태입니다.

“우리의 전략은 사람들이 야외 활동, 서핑, 스케이트 및 스노우보드용 의류와 장비를 구입하는 방식을 새롭게 창조하는 것이었습니다. IBM은 기술과 소매 분야에서 갖고 있는 최고의 노하우를 바탕으로 우리가 이런 비전을 현실화하는 데 큰 도움이 되었습니다.”

– Moosejaw Mountaineering의 COO, Jeffrey Wolfe

# Optimize

## 더 효율적인 조직으로 거듭나기

작년에 여행과 에너지 사용 비용으로 얼마를 지출하셨습니까? 똑똑한 기업은 효율적인 기업입니다. 똑똑한 기업은 비용을 통제하고 에너지 효율적인 기술을 채용하며 업무를 더 빠르게 처리할 수 있는 방식으로 일합니다. 치열한 경쟁 속에서 살아남기 위해서는 효율성이 절대적인 요소입니다. 업무 출장을 줄일 수 있다면 우리는 비용, 시간 그리고 리소스를 절약하는 것입니다. 우리가 비용이 적게 들고 공개 표준을 이용하는 기술을 사용한다면 우리는 비용 효과적이고 광범위한 인프라를 만드는 것입니다. 우리가 데이터 압축 기술을 이용한다면 더 작은 공간에 더 많은 데이터를 저장할 수 있습니다. 우리가 어느 곳에서나 업무를 수행할 수 있다면 우리는 출퇴근 시간과 부동산 비용을 절약할 수 있습니다. IBM Lotus 소프트웨어는 강화된 효율성을 내고 최소한의 영향을 미치도록 디자인되었기 때문에 사용자가 똑똑한 세상에 적응할 수 있도록 도움을 제공하고 더 나은 비즈니스 성과를 낼 수 있도록 도와줍니다.

인스턴트 메시징을 이용하면 사실상 업무 출장을 가지 않아도 되며 언제나 실시간으로 웹 컨퍼런스를 통해서 상대방과 회의를 하고 커뮤니케이션할 수 있습니다. 사용자가 매일 사용하고 있는 장비와 애플리케이션을 활용함으로써 통합된 커뮤니케이션 및 협업 기능을 비용 면에서 더 효율적으로 만들 수 있습니다.

직원 1인당  
예상 업무 출장 비용  
(2009년 기준).<sup>4</sup>

\$1,139

\$0

직원 1인당  
Lotus Sametime  
세션의 평균 비용

# Optimize

## 최적화를 위한 도구

IBM Lotus Symphony™ 스위트는 공개 표준을 기반으로 하는 문서, 스프레드시트 및 프레젠테이션 애플리케이션을 무료로 제공합니다. 라이선스 비용을 줄여서 절약한 돈은 비즈니스 가치를 창출하는 혁신적인 솔루션에 투자할 수 있습니다.

IBM Lotus Quickr와 Lotus Connections 소프트웨어를 사용하면 문서 액세스와 정보 가용성을 중앙 집중식으로 관리하여 디스크 공간을 절약할 수 있으며 이메일 첨부 파일의 수도 줄일 수 있습니다.

IBM Lotus Sametime 소프트웨어를 사용하면 사용자의 출장 비용을 줄이거나 아예 없애버릴 수 있습니다. 사용자는 비행기를 타고 직접 여행하는 대신에 온라인에서 실시간으로 상대방과 만나서 이야기할 수 있습니다.

IBM Lotus Forms 소프트웨어는 독립 실행형 제품 또는 WebSphere Portal 소프트웨어의 일부로 사용할 수 있으며 기업들이 전자 양식을 만들고 경로를 지정할 수 있게 해주므로 기업들이 비즈니스 프로세스를 가속화하고 사람의 실수를 방지하며 문서의 사용량을 크게 줄일 수 있게 해줍니다.

IBM Lotus Notes와 Domino 소프트웨어는 풍부하고 통합된 이메일 및 일정 기능을 제공하기 때문에 직원들이 집에서 일할 수 있으며 결과적으로 출퇴근 시간을 절약하고 에너지 소비와 부동산 비용을 절감하는 데 도움이 됩니다. Lotus Domino 서버 소프트웨어는 데이터 압축 기술을 사용하여 더 적은 수의 서버에서 더 많은 데이터와 사용자를 지원하기 때문에 공간, 하드웨어 및 에너지 소비량을 줄일 수 있습니다.

IBM LotusLive 온라인 서비스를 이용하면 필요한 소프트웨어 서비스 비용만 지불할 수 있기 때문에 소프트웨어를 온사이트에 호스팅하고 유지 관리해야 하는 데 소요되는 시간과 비용을 절감할 수 있습니다.



# Optimize

## 숫자로 본 최적화

**미화 1억 달러.** 42%의 직원들이 정기적으로 사무실에 출근하지 않도록 정하여 IBM이 절약할 수 있는 부동산 비용입니다. IBM의 직원들은 IBM Lotus 소프트웨어를 사용하여 어느 곳에서든 효과적으로 커뮤니케이션하고 협업할 수 있기 때문에 출장 비용 및 출퇴근 비용을 절약할 수 있습니다.

**미화 13억 달러.** 미국 육군이 전자 양식, 콘텐츠 관리 및 디지털 서명 솔루션(IBM Lotus Forms 포함)을 구현함으로써 절약하고 있는 금액입니다. 세계 최대의 전자 양식 구현 사례가 될 이 솔루션이 완성되면 군대 내에서 잠재적으로 모든 서류 관련 프로세스가 사라질 수도 있습니다.

**미화 7만 달러.** Hillman Group이 연례 교육 세션을 전적으로 IBM Lotus Sametime 소프트웨어를 통해서 진행함으로써 한 이벤트에서 절약하고 있는 출장비 및 숙박 비용입니다.

**“... 영업 사원이 비행기를 타고 있는 동안에는 제품을 판매하거나 고객에게 서비스를 제공할 수 없습니다. 우리는 그런 일에 단 1달러라도 허비하고 싶지 않습니다.”**

- The Hillman Group의 CIO, Jim Honerkamp

# 여러분도 더 똑똑하게 업무를 수행할 수 있습니다.

IBM은 협업과 비즈니스 프로세스 일관화 분야에서 다년간 쌓아온 경험과 타의 추종을 불허하는 전문성을 결합하여 기업들이 미래의 비즈니스 문제를 해결할 수 있도록 돕고 있습니다. IBM Lotus 소프트웨어는 기업의 커뮤니티와 비즈니스가 성장함에 따라서 그에 맞는 확장성과 보안 기능을 제공합니다. 우리가 제공하는 서비스를 통해서 사용자는 자신의 필요에 맞는 협업 솔루션을 디자인하고 구현하며 지원할 수 있습니다. IBM은 똑똑한 세상을 만들어 나가기 위해서 최선의 노력을 다하고 있으며 이런 노력은 사용자들이 직원, 파트너 그리고 고객들의 혁신적인 아이디어를 적극적으로 이용할 수 있도록 돕는 것에서부터 시작됩니다.

## 세부 정보

IBM Lotus 협업 솔루션에 대한 자세한 내용을 보시려면 [ibm.com/software/lotus/](http://ibm.com/software/lotus/)를 방문하십시오.





© Copyright IBM Corporation 2009

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12 군인공제회관빌딩

한국아이비엠주식회사  
고객만족센터

TEL: (02)3781-7114  
[www.ibm.com/kr](http://www.ibm.com/kr)

2009년 7월

Printed in Korea  
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com 및 Lotus는 미국 및/또는 다른 국가에서 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 상기 및 기타 IBM 상표로 등록된 용어가 본 문서에 처음 나올 때 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 표시되었을 경우, 이러한 기호는 본 문서가 출판된 시점에 IBM이 소유한 미국 등록 상표이거나 관습법에 의해 인정되는 상표임을 나타냅니다. 해당 상표는 다른 국가에서도 등록 상표이거나 관습법에 의해 인정되는 상표일 수 있습니다. IBM의 최신 상표 목록은 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 웹 페이지의 "저작권 및 상표 정보" 부분에서 확인할 수 있습니다.

기타 국가, 제품 또는 서비스 이름은 다른 기업의 상표 또는 서비스 마크일 수 있습니다.

IBM 제품이나 서비스에 대하여 이 자료에서 참조한 내용은 IBM이 비즈니스를 전개하는 모든 국가에 해당되지 않습니다.

본 문서에 수록된 내용은 정보 용도로만 제공됩니다. 본 문서에 수록된 정보가 완전하고 정확한 지를 확인하기 위해 많은 노력이 기울여졌지만, 수록된 정보는 어떠한 명시적이거나 암묵적인 보장 없이 "있는 그대로" 제공됩니다. 또한, 이러한 내용은 IBM의 현재 제품 계획 및 전략에 기초한 것으로 사전 예고 없이 변경될 수 있습니다. IBM은 본 문서 또는 기타 문서의 사용에 기인하거나 그와 관련하여 발생하는 어떠한 피해에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 본 문서 또는 기타 문서에 수록된 어떠한 내용도 IBM(또는 IBM의 공급업체 및 공식 협력업체)의 보증 또는 약속을 발생시키거나 IBM 소프트웨어 사용에 적용되는 해당 라이선스 계약의 조건 및 규정을 변경할 의도로 작성되지 않았으며, 그러한 효력을 가질 수 없습니다.

LOB14025-USEN-01

각주

- 1 Forrester Research, The Forrester Wave: Customer Service Software Solutions, Q4 2008, Natalie L. Petouhoff, Ph.D, October 21, 2008.
- 2, 3 IBM, Global CEO Study: The Enterprise of the Future, May 2008.
- 4 American Express, "American Express Business Travel announces adjusted results of forecast in anticipation of global economic slow-down," press release, October 22, 2008, [http://home3.americanexpress.com/corp/pc/2008/aebt\\_forecast.asp](http://home3.americanexpress.com/corp/pc/2008/aebt_forecast.asp)