

The future of email and applications is social

이메일과 애플리케이션의 미래는 소셜입니다



요약

이메일 그리고 이와 관련된 기존 협업 애플리케이션은 오늘날 비즈니스에서 진정한 유비쿼터스 및 미션 크리티컬 커뮤니케이션을 위한 툴입니다. 마치 휴대폰과 같이, 이들이 없는 업무 환경은 상상하기 어렵습니다.

간단한 일대일 통신 툴로 개발되었던 이메일은 지금은 브로드캐스트 통신부터 프로젝트, 정보 및 비즈니스 프로세스 관리에 이르는 모든 분야에 사용되고 있습니다. 이로 인해 정보의 과부하가 발생하고 여기에 더해 새로운 소셜 협업 툴이 등장하면서, 업무에서의 이메일 사용 사례에서 큰 과제가 나타나고 있습니다.

이러한 과제에도 불구하고 이메일 사용은 계속 증가할 것으로 예상됩니다. 다만 그 증가 속도는 블로그, 마이크로블로깅, Wiki, 소셜 파일 공유, 소셜 커뮤니케이션 및 비디오 협업 등과 같은 새로운 기능보다는 느릴 것입니다. 이메일은 이러한 새로운 툴과 더 통합되는 방향으로 발전함으로써 핵심 비즈니스 협업 툴로서의 역할을 계속 유지할 것입니다. 소셜 이메일 환경으로의 발전에 따라, 이메일이 “못과 같은 것을 모두 처리하는 망치”의 역할을 하는 환경은 각 작업에 적합한 툴 간에 자연스럽게 전환할 수 있는 통합된 비즈니스 협업 환경으로 바뀌게 됩니다.

IBM® Notes® 및 IBM Domino®(“Notes/Domino”) 소프트웨어가 이러한 발전의 선두 주자입니다. 20년 이상 유지되어 온 협업 리더십을 바탕으로 하는 Notes/Domino 소프트웨어는 소셜 비즈니스 구현의 바탕이 되며 비즈니스를 지원하는 공개 표준 기반 플랫폼을 제공합니다. 이 플랫폼은 사용자에게 익숙한 작업 플랫폼을 제공하여 새로운 툴의 도입을 가속화하며, 실질적인 비즈니스 가치를 제공하고 투자 수익을 보장합니다. 이 백서에서는 오늘날 엔터프라이즈의 협업 상태를 살펴보고, 협업의 발전 방향에 대한 IBM의 관점을 제시하면서 Notes/Domino가 새로운 협업 환경을 어떻게 지원하는지 살펴보겠습니다.

엔터프라이즈의 메시징과 협업 상황

오늘날, 중요한 비즈니스 커뮤니케이션에서 이메일을 사용하지 않는 것은 상상하기 어렵습니다. 1971년 처음으로 ARPANET을 통해 단순하게 전송되었던 이메일은 최고의 비즈니스 커뮤니케이션 툴로 발전했습니다. 2012년에는 하루에 약 1,160억개의 기업 이메일 메시지가 전송된 것으로 추정되며, 이메일의 사용량은 더 늘어날 것으로 예상됩니다. 이러한 양은 최근의 소셜 툴을 크게 앞지릅니다. Facebook의 하루 게시물 약 25억 건²이고 Twitter의 하루 트윗이 약 4억 건³인 점을 고려하면, 비즈니스 이메일은 비즈니스 및 개인 소셜 미디어 사용량을 결합한 양의 수백 배에 달합니다.

이메일은 다음과 같은 여러 이점이 있기 때문에 비즈니스 협업에 매우 적합합니다.

- 서버 기술의 향상과 네트워크 지연의 개선으로 이메일이 거의 실시간으로 전송됩니다. 즉, 지구 반대편에 있는 두 회사가 메시지를 몇 초 내에 주고받을 수 있습니다.
- 이메일은 폭넓게 지원되는 표준이기 때문에 범용 액세스는 물론, 지속적인 발전이 가능합니다. 또한 대부분의 공급업체가 SAML(Security Assertion Markup Language) 및 OAuth와 같은 표준을 정기적으로 업데이트하고 지원하고 있습니다.
- 거의 모든 컴퓨팅 장치에서 액세스할 수 있고 대부분의 엔터프라이즈 보안 인프라를 통해 사용할 수 있습니다.
- 암호화, 스팸 필터링, 바이러스 백신 필터링, 정책 및 사용자 정의 필터링, 아카이빙, 검색을 포함한 비즈니스 보안 정책과 제어 지원이 잘 정의되어 있습니다.
- 일대일 및 일대다 통신, 링크된 현재 대화 및 메시지 전달이 가능한 유연성을 갖추고 있습니다.

하지만 이러한 성공에는 여러 과제도 뒤따릅니다. 즉, 협업 툴 특히 이메일 때문에 불편을 겪는 사용자가 늘어나고 있습니다. 평균적으로 직원들은 하루 중 1/4 이상을 이메일 관리에 소비합니다.⁴ 개인 생산성을 주로 다루는 수십 개의 블로그와 기사물에서 이메일의 더 효율적 관리 방법에 관해 수백 개의 팁을 게시한 것에서 이러한 문제를 단적으로 알 수 있습니다.

기업은 방대한 IT 관리 비용뿐만 아니라 생산성 저하에도 대처해야 합니다. 자체 설비를 사용하든 클라우드를 사용하든, 가장 기본적인 비즈니스 이메일 서비스라도 사용자당 매월 몇 달러씩을 지불해야 합니다. IT 지원, 헬프 데스크, 훈련, 교육, 보안 등의 지원 서비스를 추가한다면 비용은 더 증가합니다.

하지만 이러한 비용과 불편에도 불구하고 이메일은 여전히 비즈니스 수행을 위한 중요한 툴로 인식되고 있습니다.

- 미국 지식 근로자의 83%는 이메일이 자신의 성공과 업무 생산성에 매우 중요하다고 생각하며, 전화보다 중요하다고 생각하는 사람도 81%에 달합니다. 인스턴트 메시징이 중요하다고 생각하는 사람은 33%에 불과했으며 Twitter를 더 선호하는 사람은 이보다 더 적었습니다(19%).⁵
- 미국 지식 근로자 중 78%는 이메일 사용량이 증가했다고 밝혔으며, 이메일을 오디오 회의보다 많이 사용하고(69%), 인스턴트 메시징보다 많이 사용하고(64%), 소셜 미디어 사이트보다 많이 사용하고(61%), 텍스트 메시징보다 많이 사용하며(58%), 비디오 회의보다 많이 사용한다고(54%) 밝혔습니다.⁶
- 조사 대상 이메일 사용자 중 86%는 받은 편지함이나 보관함에서 문서나 정보를 찾기 위한 검색 툴로 이메일을 사용한다고 밝혔습니다.⁷
- 문서 교환(91%), 모임 조율(89%), 정보 요청(88%), 의견 교환(72%)을 포함한 모든 형태의 업무 협업을 위한 툴로 소셜 미디어보다 이메일이 더 많이 사용되고 있습니다.⁸

- 이메일 사용자의 78%는 고객 대처에 있어 이메일 의존도가 소셜 미디어로 인해 줄어들지 않았다고 말하며, 76%는 동료와의 커뮤니케이션에 있어 이메일의 필요성이 줄어들지 않았다고 말합니다.⁹
- 정보 근로자 중 74%는 이메일로 공유된 정보를 소셜 미디어를 통해 공유된 정보보다 더 진지하게 받아들이고 있습니다.¹⁰

이렇듯, 기업과 사용자 모두가 비즈니스 협업에서 이메일이 계속 큰 역할을 할 것으로 생각하고 있습니다. 그렇다면 점점 더 복잡해지는 비즈니스 협업 환경에서 이메일이 어떻게 발전해야 할까요?

협업 환경의 변화

거시적인 측면에서 보면, 세 가지의 주요 변화가 비즈니스의 운영 방식과 그로 인한 협업 방식에 근본적 영향을 미칩니다.

- **직원들이 개인용 장치를 사용하는 경우가 늘어나고 있습니다.** 전 세계 스마트폰 출하량이 데스크탑 컴퓨터 출하량을 앞서기 시작했으며 2013년에는 휴대폰 가입자 수가 전 세계 인구보다 많아질 것입니다.¹¹ 이와 동시에 사람들은 회사에서 자신의 장치가 지원되기를 바랍니다. 즉, BYOD(Bring Your Own Device) 현상이 증가하고 있습니다.
- **직원들의 상호 연결이 증가하고 있습니다.** 사람들은 장치를 사용하여 소셜 및 업무 네트워크에 즉각적으로, 어디서나 연결할 수 있습니다. 6대 소셜 네트워크의 사용자는 20억 명이 넘습니다. Nielsen은 사용자들이 데스크탑 컴퓨터 사용 시간 중 평균 20%, 모바일 장치 사용 시간 중 30%를 소셜 네트워크에서 보내는 것으로 추정했습니다.¹²
- **직원의 지적 능력이 향상되고 있습니다.** 사람들은 모바일 장치를 통해 소셜 그래프를 활용하고 있습니다. 이는 일반적으로 모든 사람들과 그들이 서로 연결되는 방식에 대한 글로벌 맵핑으로 정의되며, 주로 클라우드를 통해 방대한 양의 데이터가 생성되어 더 나은 의사 결정을 돕습니다. 2012년에는 거의 1제타바이트의 데이터가 생성된 것으로 추정되고 있는데, 대부분은 소셜 네트워크 활동에서 생성된 것입니다.¹³

IBM은 이러한 장치 이용, 상호 연결 및 인텔리전트의 세 가지 변화의 결과를 똑똑한 세상(Smarter planet)이라고 부릅니다. 똑똑한 세상에서 이러한 변화는 진정한 경쟁력 차별화 및 긍정적 비즈니스 결과물 창출의 기회가 됩니다. 이러한 기회에 대처하기 위한 핵심은 소셜 비즈니스로의 전환입니다.

소셜 비즈니스란?

소셜 비즈니스란 소셜 네트워킹 기술을 활용하여 사람과 지식을 연결하는 것입니다. 이는 사람의 네트워크를 활성화하여 관련 콘텐츠와 전문성을 비즈니스 프로세스에 적용하고, 업무 처리 방식을 향상 및 가속화하며, 투자한 시간에 대해 유례 없는 이익을 제공합니다.

소셜 비즈니스로 전환하면 기업은 직원들이 직면한 핵심 과제를 해결함으로써 생산성을 향상시킬 수 있습니다.

- 변화에 지쳐 있으며 기존의 변경 관리 프로젝트로는 효과를 얻을 수 없는 직원에게는 더 빠르고 효과적인 의사 결정이 필요합니다.
- 직원들의 상호 연결이 그 어느 때보다 강화되어 있는 오늘날, 혁신을 위해서는 더 큰 수용력이 필요합니다. 직원은 동료, 협력업체, 임시직 근로자, 파트너, 공급업체, 에이전시, 고객 및 기타 이해관계자 등으로 구성된 더 넓은 네트워크와 상호 작용해야 합니다.
- 교육 및 훈련 비용을 지속적으로 줄이면서 업무 능력을 향상해야 합니다. 직원들의 기량을 지속적으로 향상시키기 위해서는 직원들이 일상 삶에서 사용하는 것과 같은 방식의 현대적이며 직관적인 협업 툴을 제공해야 합니다.

이러한 이유 때문에 인프라 선택에 있어 더 많은 유연성이 필요합니다. 기업은 기존 인프라를 와해시키지 않고 활용하는 방식(미래에 대비한 투자)으로 협업 툴을 배포하고자 합니다. 이와 동시에, 지원해야 하는 새로운 툴과 장치가 증가하는 상황에서도 비즈니스 자산, 사용자 보안 및 지적 재산을 계속 보호해야 합니다.

소셜 업무 환경을 위한 이메일의 진화

근무 환경의 동적인 변화와 기술의 발전을 고려할 때, 이메일과 관련 애플리케이션은 이러한 소셜 근무 환경에 부응하기 위해 어떻게 발전해야 할까요?

“이제 이메일과 소셜 네트워킹은 서로 떼어낼 수 없는 관계가 될 것입니다. 이메일의 사용은 더욱 증가할 것이며 더 통합된 형태를 띠게 될 것입니다.”

- Neha Gupta, Gartner 선임 연구 분석가⁴

앞서 언급했듯이 근무 환경에 영향을 미치는 세 가지 핵심 경향인 소셜, 모바일 및 클라우드로 인해 이메일 및 관련 애플리케이션은 똑똑한 세상에서 계속하여 큰 역할을 할 것입니다.

소셜 이메일 및 애플리케이션 환경은 비즈니스 프로세스와 직원의 기대와 비즈니스 프로세스에 소셜 네트워킹 기술이 미치는 영향을 활용합니다. 이는 이메일 및 비즈니스 애플리케이션의 모양과 느낌 및 동작에 직접적인 영향을 미칩니다.

여기에는 능률적이고 명확한 사용자 인터페이스, “점진적 표시” (메뉴 및 기타 옵션이 적절할 때만 표시됨) 및 OpenSocial 가젯 등을 통해 소셜 환경 내에서 다른 애플리케이션을 시각적으로 통합하는 기능이 포함됩니다.

소셜 이메일 환경에서는 이동성도 구현됩니다. 업무와 개인의 삶을 더 나은 방식으로 통합하기 위해 자신의 장치를 업무 환경으로 가져오려는 직원이 증가하면서, 모바일 이메일과 애플리케이션이 더욱 활성화되고 있습니다. 이미 많은 기업들이 이러한 방식을 적용하고 있습니다. 즉, IT 부서의 83%는 직원들이 개인 모바일 장치를 통해 회사 이메일 계정에 액세스하도록 허용하고 있습니다.¹⁵ 효율적인 모바일 협업은 단순한 “푸시” 이상의 것입니다. 이는 모바일 장치의 특별한 기능을 고려하여 사용자 인터페이스와 정보 액세스를 맞춤화하는 것을 의미하기도 합니다.

소셜 이메일 환경은 클라우드도 고려해야 합니다. 클라우드 기술의 발달로 인해 이메일 및 애플리케이션 제공이 유연해졌으며 이에 따라 기능과 인터페이스의 빠른 반복이 가능해졌습니다. 또한 클라우드는 가상화를 통한 고정 자산과 비용의 절감을 포함한 추가적인 이점을 IT에 제공합니다. 이를 통해 숙련된 IT 관리자가 사용자에게 임시 헬프 데스크 지원을 제공하는 대신 더 전략적인 활동에 집중할 수 있습니다.

이렇게 통합되고, 소셜적이며, 모바일 및 클라우드를 지원하는 이메일 환경을 구현하려면 이메일을 광범위한 소셜 협업 플랫폼의 일부로 간주해야 합니다. 소셜 이메일 환경은 비즈니스 사용자가 개별적으로 상호 작용해야 하는 독립된 애플리케이션이 아니라, 소셜 비즈니스를 위한 종단간 플랫폼을 기반으로 하는 사용자 및 서버 수준에서의 통합이라고 보아야 합니다.

이를 통해 기존 툴에 새 툴을 더 쉽게 통합할 수 있습니다. 이는 새로운 부가 가치 비즈니스 애플리케이션과 서비스의 기반을 제공합니다.

소셜 비즈니스를 위한 플랫폼의 일부인 소셜화된 이메일 환경은 실질적인 이점을 제공합니다. 소셜 기술, 특히 이메일 및 다른 협업 툴과 통합되는 기술을 활용하면 최대 25%의 생산성 향상을 가져올 수 있습니다.¹⁶ 소셜 이메일 환경은 다음을 통해 생산성 및 효율성 향상을 실현합니다.

- **직원 효율성 향상.** 이메일이나 다른 애플리케이션을 전환하면서 찾아보는 대신 정보를 곧바로 사용 가능할 수 있으므로 “컨텍스트 전환 비용” 및 기타 생산성 저하 요인이 감소되어 더 빠른 의사 결정을 내릴 수 있습니다.
- **혁신의 증대.** 여러 곳의 아이디어를 이용하고, 자신의 전문성을 더 쉽게 공유하며, 다른 사람의 전문성을 더 쉽게 찾을 수 있습니다.
- **정식 교육 및 훈련의 필요성 감소.** 사무실 외부에서도 개인적으로 사용하는 툴과 비슷한 툴로 작업을 할 수 있으므로, 작업을 하면서 더 많은 기능을 습득하게 됩니다.
- **IT를 “헬프 데스크”에서 유용한 툴로 바꾸는 인프라 유연성의 향상.** IT가 원치 않는 툴에 예산을 쓰는 존재가 아닌, 비즈니스 가치 창출을 위한 전략적 파트너가 됩니다.

그렇다면 소셜 이메일 환경은 실제로 어떤 모습일까요? 기술은 끊임없이 빠른 속도로 혁신되고 있으며, 소셜 이메일 환경이 정확히 무엇인지에 대한 일반적인 합의는 아직 없습니다. 하지만 IBM은 수백 개의 고객사와의 경험을 통해 소셜화된 이메일 환경에 필요한 핵심적인 기능을 찾아냈습니다.

소셜 이메일 기능	시작	향상	우수 사례
소셜 파일 공유	<p>첨부 파일을 소셜 파일 공유로 대체: 파일에 주석을 달고 주석을 이메일이 아닌 파일에 연결합니다. 첨부 파일 대신 링크로 시작합니다.</p> <p>예: IBM Connections 파일용 IBM Notes 8.5.3 사이드바 애플리케이션</p>	<p>파일 공유 서비스에 저장된 공유 파일을 이메일 내에서 미리 봅니다.</p> <p>예: IBM Connections files 및 IBM Notes Social Edition 베타 소프트웨어를 통해 OpenSocial 가젯에서 비디오를 보거나 문서를 미리 봅니다.</p>	<p>이메일 메시지를 벗어나지 않고 문서를 동적으로 편집합니다.</p> <p>예: IBM Docs에 연결된 IBM Notes Social Edition 베타 소프트웨어의 OpenSocial 가젯</p>
풍부한 프로필	<p>정적인 기업 디렉토리가 아니라 동적이며 자체 업데이트되는 프로필, 사진, 현재 상태 및 소셜 연결을 포함한 풍부한 프로필 정보를 봅니다.</p> <p>예: IBM Sametime® Entry 소프트웨어를 사용한 IBM Notes의 IBM Connections 명함</p>	<p>명함에서 곧바로 커뮤니케이션(채팅, 오디오, 비디오 및 온라인 회의)을 시작합니다.</p> <p>예: IBM Connections 명함에 사용 가능한 IBM Sametime Advanced 소프트웨어</p>	<p>다른 클라이언트를 열지 않고 이메일에서 대화를 바로 시작합니다.</p> <p>예: 이메일 메시지 내에서 비디오 채팅을 시작하는 OpenSocial 가젯</p>
마이크로블로그 및 활동 스트림	<p>상태 업데이트를 이메일에 방치하는 것이 아니라 이메일 환경에서 바로 읽고 광범위한 네트워크로 공유합니다.</p> <p>예: IBM Connections 프로필용 IBM Notes 8.5.3 사이드바 애플리케이션</p>	<p>기존 이메일 정렬(예: 선입선출, 날짜별 정렬, 이름별 정렬, 크기별 정렬, 제목별 정렬)에서 활동 스트림으로 전환하고 네트워크의 업데이트를 이메일과 통합</p> <p>예: IBM Notes Social Edition 베타 소프트웨어 활동 스트림</p>	<p>소셜 분석을 적용하여 받은 편지함을 더 똑똑하게 만듭니다. 받은 편지함은 사용자의 동작과 규칙에 따라 가장 중요한 메시지를 식별합니다.</p> <p>예: IBM Connections Mail 및 IBM Notes 소프트웨어에 적용된 소셜 분석</p>
다른 애플리케이션에서 메시지 액세스	<p>소셜 포털에서 더 많은 시간을 보내는 경우 이메일 클라이언트로 전환하지 않고 주요 메시징 기능(예: 읽기, 회신, 작성, 전달, 파일 및 일정 확인)에 액세스합니다.</p> <p>예: IBM Connections Mail</p>	<p>주요 메시징을 특정 비즈니스 프로세스 애플리케이션 내의 컨텍스트 서비스로 이용합니다.</p> <p>예: SAP 솔루션과 같은 공급망 관리 애플리케이션 또는 엔터프라이즈 자원 관리 애플리케이션 내에서 조달 담당자가 사용하는 컨텍스트 이메일</p>	<p>보낸 사람, 날짜/시간 또는 제목과 같은 기본 메타데이터를 기반으로 하는 사전 설정된 규칙이 아니라, 작업 중인 실제 동작 및 프로젝트에 기반하여 컨텍스트에 따른 우선 순위를 지정하는 데 도움이 되는 데이터 분석을 추가합니다.</p> <p>예: 거래 가격 및 영업 단계 단위로 구성되며, 영업 자동화 애플리케이션에 액세스하는 영업 전문가를 위한 컨텍스트 이메일</p>

소셜 이메일 기능	시작	향상	우수 사례
온라인 부재 여부 및 실시간 커뮤니케이션	<p>온라인, 자리비움, 회의 중 또는 다른 용무 중과 같은 이메일 수신자 상태를 확인합니다.</p> <p>예: IBM Notes 소프트웨어 내의 IBM Sametime Entry 통합</p>	<p>클릭 한 번으로 실시간 연락: 텍스트 채팅, 오디오 채팅, 비디오 채팅, VoIP 통화, 온라인 회의 등</p> <p>예: IBM Notes 소프트웨어에 통합된 Polycom 비디오 회의가 포함된 IBM Sametime Advanced 소프트웨어</p>	
모바일	<p>iPhone, iPad, Android 휴대폰, Android 태블릿, Windows 8 휴대폰 및 BlackBerry를 포함하여 사용자가 선택한 장치에서 이메일, 일정, 작업 목록 및 기타 메시징 애플리케이션을 이용합니다.</p> <p>예: IBM Notes Traveler 소프트웨어</p>	<p>모든 메시징 애플리케이션을 동일한 모바일 장치에 제공합니다.</p> <p>예: IBM Notes Social Edition 베타 소프트웨어의 IBM Notes 브라우저 플러그인</p>	<p>비즈니스 메시징 및 기타 애플리케이션을 특정 모바일 장치에 맞게 손쉽게 사용자 정의합니다.</p> <p>예: IBM XPages 기술, IBM Worklight</p>
공개 소셜 네트워크 및 기타 소셜 기능 지원 애플리케이션과 통합	<p>이메일 사이드바 애플리케이션에서 자신의 소셜 네트워크 및 RSS 피드의 상태 업데이트를 확인하고 상태를 업데이트합니다.</p> <p>예: IBM Notes 소프트웨어의 Wildfire, Twitter, Facebook, LinkedIn, RSS 사이드바 애플리케이션</p>	<p>활동 스트림을 통해 소셜 스트림을 이메일로 가져오고 이를 이용하여 작업합니다.</p> <p>예: IBM Notes 소셜 에디션 내의 Facebook 또는 LinkedIn 또는 Google Reader용 OpenSocial 가젯</p>	<p>OpenSocial 가젯을 통해 공개 소셜 네트워크 및 모든 애플리케이션을 통합합니다.</p> <p>예: 이메일 메시지를 벗어나지 않은 채 지출 보고서 승인을 포함한 양식으로 보내고 이를 승인, 거부 또는 수정 요청할 수 있습니다.</p>
소셜 일정	<p>개인 및 업무용 일정을 하나의 뷰로 가져옵니다.</p> <p>예: 피드 구분을 위한 색상을 적용하여 iCalendar 피드를 IBM Notes 8.5 일정으로 가져옵니다.</p>	<p>기업 정책을 준수하면서 방화벽에 걸쳐 양방향 보안 일정을 통합합니다.</p> <p>예: 마케팅 부서와 외부 파트너가 이벤트를 준비하기 위해 동적 그룹 일정을 만들고 관리합니다.</p>	<p>팀 분석을 사용하여 시간대, 조직도 관계, 최근 게시 및 새 피드를 포함하여 회의 참가자의 소셜 정보를 확인합니다.</p> <p>예: IBM Social Networks and Discovery 기술, 팀 분석</p>

소셜 이메일과 애플리케이션의 실제 예

그렇다면 오늘날 소셜화된 이메일 접근방식의 실제 모습은 어떠한가요? 많은 기업들이 소셜화된 이메일 환경을 구현하고 있습니다. 선도적인 기업과 조직들은 작업 환경을 컨텍스트에 부합되는 통합된 소셜 메시징 환경으로 전환하고 있으며 이러한 전환의 결과로 명확한 비즈니스 결과를 얻고 있습니다.

Nicrometal은 폴란드의 최대 금속 재활용 기업 중 하나입니다. 이 회사는 각 직원이 관리하는 공급업체의 수를 30~40개에서 200개로 늘림으로써 직원 증가 없이 회사를 성장시킬 수 있었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-8LXKW9?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

영국의 Practice Plan은 치과 의사들이 자신의 브랜드를 홍보하고 사업을 개발하도록 다양한 산업 지원 서비스를 제공하는 맞춤형 브랜드 치과 전략 공급사입니다. 이 회사는 70분 내에 600,000명의 환자 정보를 처리할 수 있는 IBM Notes/Domino 소프트웨어 기반 솔루션을 구현했고 IT 시스템이나 비즈니스 프로세스의 부담 없이 100만명 이상의 환자 처리 능력을 갖추게 되었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-8JAKFM?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

Interhandler는 폴란드의 Rubble Master 및 SAME 자동차, 기계, 장비 및 예비 부품의 공식 유통사입니다. 이 회사는 고객에게 물품을 배송하는 시간을 평균 30% 단축할 수 있었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-8PALR8?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

LaVan & Neidenberg 법률 사무소는 장애 보상 및 장기적 장애 사건을 전문으로 다룹니다. 이 회사는 전국의 상이군인 및 사회 보장 장애 청구를 담당합니다. 최근 소셜 협업 환경을 구축함에 따라 이 회사는 퇴역 군인의 청구를 66% 더 빠르게 분석하고 처리할 수 있게 되어 꼭 필요한 지원에 더 빠르게 액세스할 수 있게 되었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/RNAE-8UCJQ9?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

Max Sibbern은 덴마크 최대의 욕실 설비 및 배관/위생 설비 설치 에이전시 중 하나로 성장했습니다. 이 회사는 고객 관계 관리 솔루션을 구현함으로써 고객의 요청과 피드백에 집중할 수 있게 되어 고객 서비스를 향상시킬 수 있었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-8FPEVR?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

AP7은 스웨덴 예금주 대신 수익 연금 자산을 관리하는 스웨덴 연금 회사입니다. 이 회사는 연금 소유자에 대한 책무 관리 능력을 높이는 동시에 처리 속도를 99%까지 늘릴 수 있었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/STRD-8LACN8?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

리투아니아의 계단식 공공 보건 인프라에는 전염성 질병의 확산으로부터 국민을 보호하기 위해 더 빠르고 더 효율적인 역할 보고 기능이 필요했습니다. 리투아니아 보건부는 전국 단위 데이터를 취합하는 시간을 1주일에서 2시간으로 단축하는 전자 보고 시스템을 설치하여 질병 발발에 더 빠르게 대처할 수 있게 되었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/CCL-8BP5DV?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

Intelligent Data Services는 영업 및 수익 잠재력을 최적화하는 데 도움이 되는 맞춤형 통신 판매, 통신 조사 및 웹 기반 정보 솔루션을 개발하여 고객의 영업 및 마케팅을 지원합니다. 이 회사는 운영 지원자 대 아웃바운드 상담원의 비율을 1:3에서 1:20으로 높임으로써 비용을 크게 절감하고 회사의 경쟁력을 높일 수 있었습니다.

http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/CCL-7YJ2BZ?OpenDocument&Site=default&cty=en_us

IBM Notes/Domino 소프트웨어: 소셜 이메일 애플리케이션을 위한 플랫폼

IBM Notes/Domino 소프트웨어는 이메일, 일정, 연락처, 작업 목록, 팀 작업 공간, 소셜 네트워크, 비즈니스 애플리케이션 및 기타 주요 기능을 하나의 직관적인 사용자 환경에 통합합니다. 이 환경에서는 입증된 보안 기능을 통해 IT 정책과 리스크 요구사항이 지원됩니다. IBM Notes/Domino 소프트웨어는 단순한 메시징 툴을 넘어, 협업 기능을 갖춘 워크플로우 중심의 부서 애플리케이션을 신속하게 설계, 개발, 배치, 관리 및 통합하는 데 필요한 모든 툴을 한 번에 제공하는 선도적인 애플리케이션 개발 및 배치 플랫폼입니다.

이 모든 것이 하나의 패키지에 포함되어 있는 IBM Notes/Domino 소프트웨어는 소셜 비즈니스를 위한 IBM 플랫폼의 핵심 요소입니다. 다른 공급업체의 포인트 솔루션과 달리 IBM Notes/Domino 소프트웨어와 소셜 비즈니스용 IBM 플랫폼은 정보, 전문성 및 통찰을 단순하고 보안이 강력한 방식으로 통합하여 인력 효율을 높이고 비즈니스 결과를 향상시킵니다.

- 정보 및 상호 작용의 통합으로 직원의 효율성과 생산성이 향상되어 시간이 절약됩니다.
- 소셜화된 접근법을 통해 정보 및 전문가를 더 쉽게 찾을 수 있으므로 실시간 의사 결정이 향상됩니다.

- 비즈니스 및 소셜 애플리케이션이 결합되며 실시간 및 비디오 협업으로 손쉽게 확장되는 간편한 협업 작업 환경을 통해 직원 업무 집중도가 향상됩니다.
- 표준 기반의 비즈니스급 툴 및 강력한 보안 기능에 대해 플랫폼 전체에서 표준화된 방식으로 액세스할 수 있으므로 **엔터프라이즈 보안 리스크가 완화**됩니다.

IBM Notes/Domino 제품군은 다음이 포함된 통합 포트폴리오입니다.

- **클라이언트 소프트웨어:** IBM Notes 및 IBM SmartCloud Notes 소프트웨어는 풍부한 클라이언트 환경을 제공하며, IBM iNotes® 솔루션은 가벼운 브라우저 기반 클라이언트를 제공합니다.
- **서버 소프트웨어:** IBM Notes 및 IBM SmartCloud Notes 소프트웨어는 풍부한 클라이언트 환경을 제공하며, IBM iNotes® 솔루션은 가벼운 브라우저 기반 클라이언트를 제공합니다.
- **모바일 액세스:** IBM Notes Traveler 및 IBM Mobile Connect 소프트웨어를 사용하면 “푸시” 이메일 및 협업 서비스가 포함된 모바일 작업 환경을 구축할 수 있습니다.

- **개발자 들:** IBM Domino Designer 소프트웨어, IBM XPages 기술 및 IBM XWork Server는 새 애플리케이션의 설계와 개발을 가능하게 하며 다른 비즈니스 및 소셜 애플리케이션과의 통합을 지원합니다. 또한, 기존 애플리케이션을 웹 브라우저와 모바일 장치에 맞게 현대화할 수 있습니다.
- **보안 소프트웨어:** IBM Notes Protector는 메시징 환경에 보안을 적용합니다.

IBM을 선택해야 하는 이유

20여년 전, Lotus Notes 소프트웨어가 발표되면서 비즈니스 그룹 협업 소프트웨어 시장이 형성되었습니다. Lotus Development Corporation은 NoSQL 데이터베이스 기술 트렌드를 만들어낸 회사 중 하나였습니다. IBM은 OpenNTF, XPages 기술과 같은 오픈 소스 지원 그리고 SAML, OAuth, OpenSocial, Linux와 같은 개방 표준에 대한 지속적인 지원을 통해 이러한 제품 기술을 지속적으로 발전시켜 왔습니다.

Notes/Domino 소프트웨어는 특정 비즈니스 요구사항을 충족할 수 있는 고도로 세밀한 사용자 정의 기능과 정책 제어를 제공했습니다. 하나의 모델을 모든 환경에 적용하는 솔루션과 달리, 이 표준 배치 옵션은 사용자 수준에서의 포괄적인 제어 및 사용자 정의 통합을 가능하게 하며 간편한 사용자 정의로 신속하게 배치하여 관리할 수 있습니다.

협업적인 워크플로우 중심의 부서 애플리케이션에 최적화된 RADD(Rapid Application Development and Deployment) 플랫폼인 IBM Business Partners는 Notes/Domino 소프트웨어를 위한 수 만개의 사용자 정의 비즈니스 크리티컬 애플리케이션이 포함된 생태계를 제공해 왔습니다. 간편하고 시각적인 디자인 툴과 애플리케이션 템플릿 및 개방 표준 지원을 통해 내부 개발자, 독립 소프트웨어 공급업체 및 시스템 통합자는 새로운 애플리케이션을 빠르게 설계, 개발 및 배치하고 이를 기존 또는 향후의 애플리케이션과 통합하거나 기존 애플리케이션을 웹 및 모바일 장치에 맞게 현대화할 수 있습니다. 이 모든 작업은 하나의 플랫폼에서 수행할 수 있습니다.

또한 IBM은 데스크탑 컴퓨터, 최신 스마트폰 및 태블릿을 포함한 광범위한 장치를 대상으로 하는 가장 포괄적이고 직관적인 사용자 인터페이스를 하나를 제공합니다.

4년 전 공개된 IBM Connections는 비즈니스 소셜 소프트웨어 시장의 선두 제품으로 빠르게 성장하였으며, IBM은 협업 분야 시장에서 혁신과 리더십을 계속 유지하고 있습니다. IDC는 IBM을 3년 연속 세계 소셜 플랫폼 공급업체 시장점유율 1위 업체로 선정했습니다⁷. IBM은 모바일 협업 분야의 선두 주자로 널리 인정받고 있습니다.

또한 IBM은 IBM Watson™과 같은 기술을 포함하여 전세계 IBM Research 팀을 통해 새로운 통찰과 제안을 도출하고 있습니다. IBM은 7년째 가장 많은 특허를 취득한 기업으로서, 혁신의 리더십을 계속 유지하고 있습니다.¹⁸

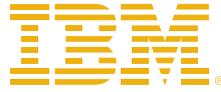
추가 정보

IBM Notes/Domino 소프트웨어가 소셜 비즈니스로의 전환에 어떻게 도움이 되는지 살펴보려면 다음 사이트를 참조하시기 바랍니다.

ibm.com/NotesDomino

IBM Global Financing은 고객이 소프트웨어 기능을 최대한 비용 효과적이고 전략적으로 얻을 수 있도록 지원합니다. 또한, 신용이 보장된 고객들과 협력하여 고객의 비즈니스와 개발 목표에 부합하는 파이낸싱 솔루션을 제공함으로써 효과적인 현금 관리와 총소유비용 개선을 돕습니다. IBM Global Financing을 통해 중요한 IT 투자 자금을 확보하고 비즈니스 성장을 가속화하십시오. 자세한 정보는 다음 사이트를 참조하시기 바랍니다.

ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2014

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America
February 2013

IBM, IBM 로고, ibm.com, Notes/Domino는 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 회사, 제품 또는 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 “저작권 및 상표 정보” (ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

본 문서는 발행일 기준으로 최신이고 IBM은 이를 통지없이 변경할 수 있습니다. 본 문서에서 언급된 모든 오퍼링이 IBM이 영업하고 있는 모든 국가에서 제공된다는 것을 의미하지는 않습니다.

본 문서에서 언급된 성능 데이터와 고객 예제는 예시 용도로만 제공됩니다. 실제 성능 결과는 특정 구성과 운영 조건에 따라 다를 수 있습니다.

본 문서의 모든 정보는 타인의 권리 침해, 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증을 포함하여 묵시적이든 명시적이든 어떠한 종류의 보증 없이 “현상태대로” 제공됩니다. IBM 제품은 제공된 제품에 적용된 계약의 이용 약관에 따라 보증됩니다.



Please Recycle

- ¹ “Based on an IBM estimate of 800 million workers using email worldwide: “Results of a Survey on the Use of Email, Social Networking and Other Applications,” Osterman Research, April 2010.
- ² “Facebook Is Collecting Your Data—500 Terabytes a Day,” GigaOM, August 2012
- ³ “Twitter Hits 400 Million Tweets per Day, Mostly Mobile,” CNET, June 2012.
- ⁴ “How Smartphones and Tablets Are Adding Two Hours to Our Working Day,” The Daily Mail, September 2012.
- ⁵ “How We Work: Communications Trends of Business Professionals,” Plantronics, September 2010.
- ⁶ *Ibid.*
- ¹⁰ “Information Workers Becoming ‘Inbox Workers’ as Reliance on Business Email Grows,” Mimecast, November 2012.
- ¹¹ “Mobile Subscriptions Poised to Outnumber the World’s Population,” CNET, July 2012 (http://news.cnet.com/8301-1035_3-57475098-94/mobile-subscriptions-poised-to-outnumber-the-worlds-population).
- ¹² “State of the Media: The Social Media Report 2012,” The Nielson Company, December 2012 (<http://blog.nielsen.com/nielsenwire/social/2012>).
- ¹³ “Data on Big Data,” Marcia Conner, July 2012 (<http://marciaconner.com/blog/data-on-big-data>).
- ¹⁴ “Gen Y Shuns E-Mail, Becomes E-Social,” *The Economic Times*, January 2011.
- ¹⁵ “Trends in Enterprise Mobility,” CompTIA, March 2012.
- ¹⁶ “The Social Economy: Unlocking Value and Productivity Through Social Technologies,” McKinsey Global Institute, July 2012.
- ¹⁷ “Worldwide Enterprise Social Software 2011 Vendor Shares,” IDC, June 2012.
- ¹⁸ “Patent Grants Hit All-Time High in 2011; IBM Leads the Way,” CNET, January 2012.