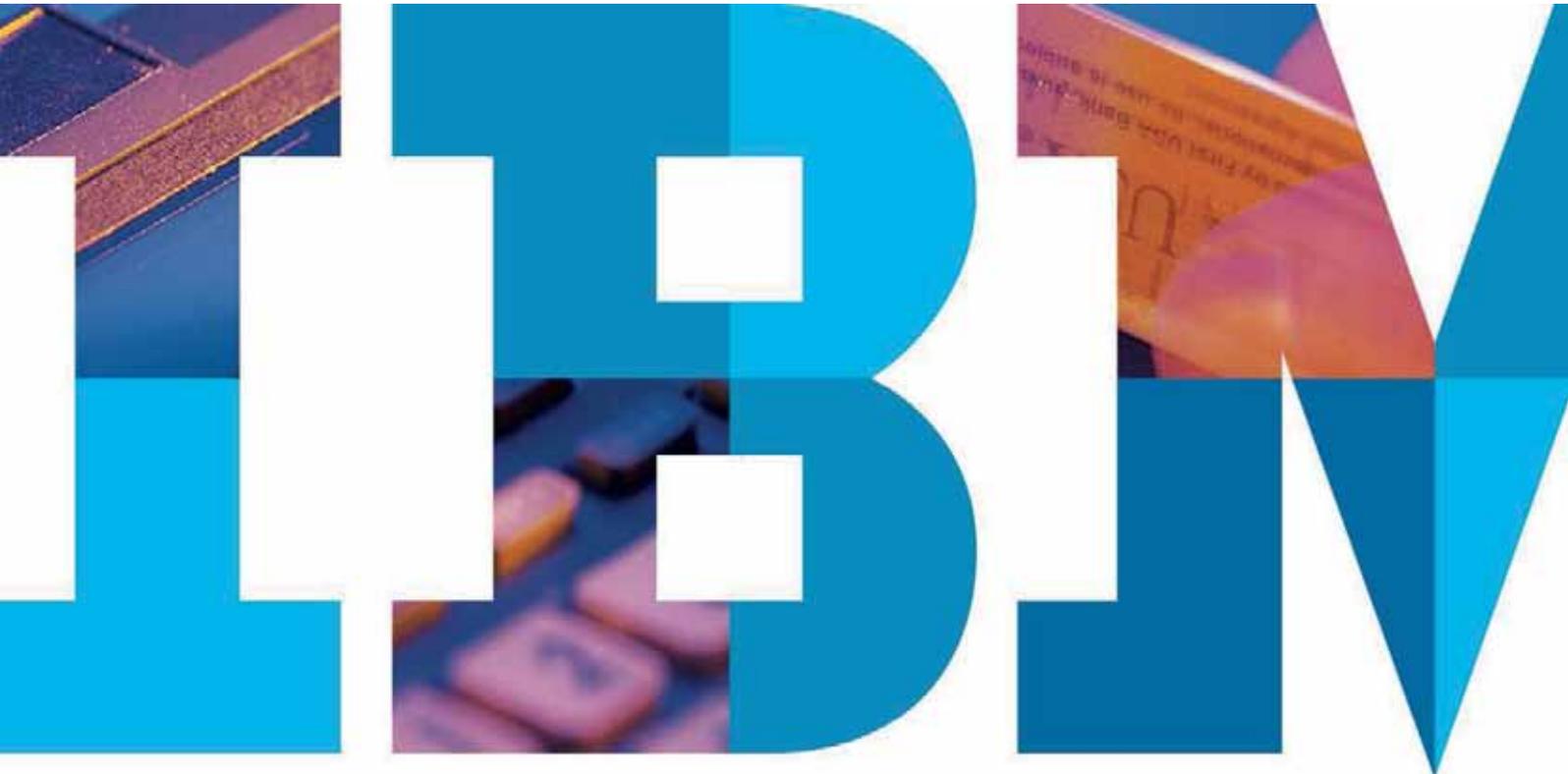


# 특별한 디지털 경험 - 강력하고 적절하며 흥미로운 온라인 경험

사람들이 살아가고, 일하고, 노는 방식을 재정의하는 특별한 디지털 경험 제공



## 주요 내용

- 소셜 디지털 경험으로 고객을 만족시키고 직원에게 권한을 부여하여 더 나은 비즈니스 성과를 추진
- IBM Customer Experience Suite는 웹 콘텐츠 관리, 실시간 소셜 커뮤니케이션, 강력한 고객 셀프서비스 기능, 비즈니스 분석, 모바일 디바이스 제공을 위한 풍부한 통합 기능을 제공
- IBM Employee Experience Suite를 통해 여러 플랫폼과 다양한 지역 그리고 비즈니스 애플리케이션 환경 내에서 관련 정보를 쉽게 찾고 공유

IBM Customer Experience Suite 및 IBM Employee Experience Suite는 지속적이고 특별한 디지털 경험을 통해 고객을 만족시키고 소셜 비즈니스 툴을 직원에게 제공하여 더 나은 비즈니스 성과를 추진하도록 도와줍니다. IBM Customer Experience Suite는 다양한 통합 기능을 통해 동적 디지털 콘텐츠 및 실시간 소셜 커뮤니케이션 관리를 지원합니다. 조직은 강력한 상거래 셀프 서비스 기능으로 고객의 참여를 확대하고, 비즈니스 분석을 기반으로 대상화된 고객 경험을 제공하고, 모바일 디바이스를 사용하여 고객이 원하는 방식으로 연결을 할 수 있습니다. IBM Employee Experience Suite는 소셜 디지털 경험을 가능하게 하며, 이를 통해 직원은 여러 플랫폼과 다양한 지역에서 관련 정보를 쉽게 찾고 공유할 수 있습니다. 비즈니스 애플리케이션의 환경 내에서 역할과 선호사항을 기반으로 통합되고 개인화된 경험을 제공받음으로써 각 직원은 더욱 효율적이고 효과적으로 작업하여 더 나은 비즈니스 성과를 올릴 수 있습니다.

## 오늘날의 웹 사용자를 위한 온라인 경험 재정의

오늘날, 사용자들은 일관적으로 우수한 서비스를 받고자 하며 즐거움을 누리하고자 합니다. 개별 소비자 및 비즈니스 사용자 모두가 풍부하고 즐거우며 개인화된 온라인 경험을 원하며, 원하는 어디서든 이를 이용할 수 있기를 기대합니다. 이들은 더 큰 가치를 제공해 주길 바라며 온라인 경험이 자신의 삶의 연장선에 있기를 바랍니다.

우리가 사는 방식을 생각해 봅시다. 사람들은 더 이상 “온라인”으로 이동하지 않습니다. 그저 자연스럽게 살아가고 있으며, 온라인 요소는 사람들의 삶에 완벽하게 스며들어 있습니다. 개인적인 측면에서 사람들은 가족과 친구들과 쉽게 연결하여 상호작용하기를 원합니다. 비즈니스의 측면에서 사람들은 동료, 파트너, 확장된 팀과 협업하기 위해 소셜 네트워크와 온라인 커뮤니티에 점차 더 많이 의존하고 있습니다. 장소와 디바이스 유형에 관계 없이 즉각적으로 커뮤니케이션하고 정보와 경험을 공유할 수 있게 됨으로써 이러한 관계는 점점 더 강화되고 있습니다.

이러한 흐름에 방해물이 생기거나 온라인 경험이 기대를 충족시키지 못하면 사람들을 바로 알아차립니다. 그리고 행동으로 옮깁니다. 소비자는 주변 사람들은 물론, 소셜 네트워크에서도 자신의 불만을 공유합니다. 웹에는 무수한 경쟁자들이 있고 소비자의 이동은 매우 쉽습니다. 따라서 더욱 효과적으로 자신을 이해하고 기대치를 파악하여 완전히 충족시키는 사이트나 비즈니스로 소비자들은 쉽게 옮겨갑니다.

소비자들의 높아진 기대치를 충족시키고 조직의 성장을 위한 관계를 구축하기 위해서는 비즈니스가 더 많은 노력을 들여야 합니다. 경쟁에서 이기려면 고객과 직원의 요구사항을 이해하고, 개인과 커뮤니티를 참여시키고, 특별한 서비스를 제공하면서 사용자 경험을 단순화해야 합니다.

## 소셜 디지털 경험의 힘을 활용

본질적으로, 비즈니스는 결국 사람들 사이에서 하는 비즈니스입니다.

소셜 비즈니스는 비즈니스 전략의 주요 구성요소로 부상하였습니다. 이는 고객, 동료, 공급업체, 비즈니스 파트너 간의 개인적인 연결이 다양한 방식으로 강화 또는 촉진되고 있다는 의미입니다. 고객들은 소셜 네트워크의 추천과 이러한 관계에 점점 더 많이 의존하여 구매 결정을 내리고 있습니다. 직원들은 소셜 툴을 사용하여 협업을 강화하고 더 나은 비즈니스 의사결정을 내리며 전문가와 접촉하여 더욱 효율적으로 작업합니다. 공급망 파트너 또한 소셜 툴을 사용하여 수요를 예측하고 공급망 체계를 최적화하며 프로세스 병목현상을 제거하고 가치 실현 시간을 단축합니다.

바로 옆에 있는 동료이든 지구 반대편에 있는 고객이든, 비즈니스 사용자에게는 투명하게 협업하고 상호작용하면서 중요한 관계를 구축할 수 있는 기능이 필요합니다. 이들은 비즈니스 프로세스에 비용과 리스크를 더하는 지연 현상 없이 업무를 빠르고 쉽게 완료하고 고객에게 서비스를 제공하기 위한 정보와 자원, 기능에 액세스하고자 합니다.

소셜 비즈니스 기술은 사람 간의 연결을 강화하고 정보 및 자원에 대한 장벽을 제거하며 고객 요구사항에 대한 풍부한 통찰력을 갖춰 오늘날의 똑똑한 소비자들에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 하여 더 나은 성과를 끌어냅니다. 이 모든 것은 특별한 디지털 경험을 지속적으로 제공하는 것에서 시작합니다.

이는 많은 기업에게 매우 까다로운 과제입니다. 하지만, IBM은 이 과제를 해결할 수 있습니다.

## 특별한 디지털 경험을 제공하기 위한 두 가지 방법

고객을 만족시키고 더 나은 비즈니스 성과를 얻는 데 필요한 툴을 직원에게 제공하기 위해 IBM은 유연하고 포괄적인 두 가지 솔루션을 도입했습니다.

### • **IBM Customer Experience Suite**

IBM Customer Experience Suite는 여러 채널과 접착점에서 흥미롭고 개인화되었으며 적절한 디지털 경험을 고객에게 지속적으로 제공할 수 있도록 합니다. 또한, 웹 콘텐츠 관리, 실시간 소셜 커뮤니케이션, 강력한 고객 및 상거래 셀프 서비스 기능, 비즈니스 분석, 모바일 디바이스 제공을 위한 풍부한 통합 기능을 제공합니다.

### • **IBM Employee Experience Suite**

IBM Employee Experience Suite는 중소기업과 대기업 직원이 소셜 웹 경험을 할 수 있도록 다양하고 심층적인 툴 세트를 제공합니다. 이 솔루션은 직원이 여러 플랫폼과 다양한 지역 및 통합 비즈니스 애플리케이션의 맥락 내에서 적절한 정보를 쉽게 찾고 공유하여 혁신과 협업을 추진할 수 있게 합니다.

개방형 산업 표준을 기초로 하고 조정된 제품을 위한 단일 공통 코드를 공유하는 IBM Customer Experience Suite 및 IBM Employee Experience Suite는 투자를 보호하며 조직이 원하는 시점에 필요한 기능들을 활용할 수 있게 합니다. 또한, 뛰어난 유연성을 제공하여 변화하는 시장 기회와 진화하는 비즈니스 요구사항에 빠르게 대응하도록 도와줍니다.

## IBM Customer Experience Suite 살펴보기

일관되고 탁월한 디지털 경험을 통해 고객 관계를 확장하고, 셀프 케어를 강화하고, 만족도와 충성도를 높이십시오. IBM Customer Experience Suite의 기능은 다음을 가능하게 합니다.

- **매력적인 콘텐츠 생성 및 관리:** 여러 채널에서 뛰어난 경험을 제공할 수 있는 콘텐츠 전문가가 풍부한 콘텐츠를 직접 생성하여 디지털 배포의 효율성과 정확성 향상
- **디지털 경험을 개인화:** 클릭, 브라우저, 디바이스, ID, 위치와 시간을 추적하는 실시간 분석 기능을 기반으로 적절하고 정확히 대상화된 동적 콘텐츠를 제공
- **브랜드의 디지털 입지 강화:** 인기있는 스마트폰과 기타 모바일 디바이스, 소셜 네트워크, 이메일 캠페인, 키오스크 등의 다양한 디바이스와 채널에 최적화된 콘텐츠 배포로 브랜드 마케팅 확장
- **참여 유도:** 온라인 커뮤니티를 육성하고 대화를 활성화하여 통찰력을 확보하고 브랜드 충성도를 높임
- **비용을 제어하고 투자를 보호:** 개방형 표준 소프트웨어 접근 방식과 심층적 통합 기능 지원
- **브랜드 충성도 제고:** 고객이 어디에 있던 비즈니스와 간편하게 상호작용할 수 있도록 함으로써 일관적인 경험 구축
- **커뮤니티 참여 독려:** 관심사를 공유하는 개인과 고객, 직원 간의 커뮤니케이션을 방해하는 장애물 제거

- **개별 시스템을 하나로 통합:** 디지털 경험을 백오피스 애플리케이션, 클라우드 기반 서비스 및 소셜 사이트에 연결
- **우수한 웹 분석 기능 활용:** 즉각적인 통합 기능을 통해 디지털 오퍼링과 관련된 사용자 경험에 대한 풍부한 통찰력을 확보

---

### 모든 기능이 통합된 IBM Customer Experience Suite

IBM Customer Experience Suite의 풍부한 기능은 차별화된 디지털 경험을 통해 고객을 지속적으로 만족시킬 수 있게 합니다. 이러한 기능의 예는 다음과 같습니다.

- 비즈니스 사용자를 위한 포괄적인 웹 콘텐츠 관리 툴
- 풍부한 소셜 및 실시간 커뮤니케이션
- 맥락을 고려한 콘텐츠 검색
- 분석 통합 지원
- 최적화, 대상화, 개인화된 경험
- 리치 미디어 관리
- 네이티브, 하이브리드, 모바일 애플리케이션에 대한 모바일 디바이스 지원
- 포괄적인 통합 기능
- 기본 제공 워크플로우로 양식 생성

---

IBM Customer Experience Suite는 기존 IT 투자와 웹 자산을 활용하고 가치를 확대할 수 있게 합니다. 또한, 즉시 사용할 수 있는 커넥터와 RESTful 서비스를 제공하여 현재 엔터프라이즈 및 데스크탑 애플리케이션, 상거래 솔루션, 웹 및 클라우드 기반 서비스, 위젯 및 포털릿, 데이터 분석 솔루션 등과 완벽하게 통합될 수 있도록 지원합니다.

## 사례 연구: Royal Bank of Canada(RBC)

### 요구사항:

캐나다의 이 대형 은행은 캐나다, 미국과 기타 50개국에 지점을 두고 있으며 약 1800만 고객을 보유하고 있습니다. 이 은행은 고객 관계를 강화하고, 온라인 채널을 통해 제품 매출을 증대하고, 셀프 서비스를 개선하고, 실행 비용을 절감할 새로운 온라인 경험을 모색했습니다. 기존의 백엔드 온라인 인프라를 활용하고 통합하면서 새로운 비즈니스 서비스와 기능을 빠르게 배포해야 했습니다.

### 솔루션:

RBC는 IBM의 도움을 받아 풍부하고 매력적인 디지털 고객 경험을 구현하여 정교한 권장사항과 자체 해결 기능을 제공하였습니다.

### 결과:

새로운 온라인 경험을 통해 RBC는 Global Finance 잡지에서 2011년 북미 최고 소비자 인터넷 은행(2011 Best Consumer Internet Banks in North America) 1위를 차지했습니다. RBC의 온라인 셀프 서비스 거래량은 100% 증가하였으며 고객은 콜 센터의 지원 없이도 필요한 정보를 온라인에서 찾을 수 있게 되었습니다.

## 차세대 작업 - IBM Employee Experience Suite

IBM Employee Experience Suite는 강화된 디지털 경험을 통해 소셜 소프트웨어와 혁신적인 인트라넷 기술을 새로운 방식으로 통합함으로써 직원들이 더 효과적으로 협업할 수 있게 합니다. 또한, 맞춤형 사용자 경험을 생성하여 기업 전반에서 의사결정권자와 이해당사자가 더 완벽한 정보를 더 빠르고 쉽게 찾을 수 있도록 합니다. 조직은 이전에 발견하지 못했던 전문 지식을 찾아내고 활용하여 생산성을 높일 수 있습니다. 사무실에 있던 도로 위에 있든, 직원들은 자신의 역할에 따라 소셜 비즈니스 툴을 사용하여 더욱 효과적으로 협업할 수 있습니다. 이 툴들은 가장 중요한 자산, 즉 직원의 생산성을 높이며 비즈니스 성과를 향상시킵니다.

## IBM Employee Experience Suite

IBM Employee Experience Suite가 제공하는 포괄적인 디지털 경험은 조직이 직원의 성과를 극대화하도록 도와줍니다.

- 더 빠르고 쉽게 정보를 찾고 개인화된 콘텐츠와 애플리케이션에 액세스할 수 있게 하여 직원의 생산성을 향상
- 비즈니스 프로세스를 자동화하여 더 빠르게 수행
- 여러 플랫폼으로 확장 가능한 통합 소셜 톨로 내부 비즈니스 커뮤니티를 육성하여 협업과 지식 공유를 강화
- 생산성과 사용자 만족도를 높이기 위한 네이티브 모바일 기능 활용
- 어떠한 디바이스에서도 직원이 최신 정보에 액세스할 수 있도록 하여 고객 만족도를 높임

IBM Employee Experience Suite는 오늘날의 작업 프로세스에 맞는 풍부한 기능을 제공합니다.

- 여러 채널과 다양한 유형의 방식을 망라하여 **흥미로운 인트라넷 경험을 지속적으로 완벽하게 제공**
- 사용자 역할, 작업 요구사항, 관계를 기반으로 **동적 적응형 콘텐츠로 생산성을 향상**
- 높은 유연성의 통합 개발 및 배포 톨과 지원을 통해 **풍부한 사용자 콘텐츠를 간편하게 생성하고 관리**
- 직원과 파트너가 아이디어를 쉽게 공유하고 직원을 전문가와 연결하여 조직 사일로를 없애 **지식 근로자 간 관계를 구축하고 활용**
- 태블릿, 스마트폰, 기타 디지털 디바이스를 위한 디지털 경험 기술을 통해 **모바일 근로자의 역량 강화**
- 기존 투자를 활용할 수 있는 표준 기반의 기술로 **비용을 통제하고 투자를 보호**
- 디지털 경험, 소셜 톨, 백오피스 애플리케이션, 클라우드 기반 서비스를 활용하는 결합된 솔루션을 통해 **엔터프라이즈 인프라 최적화**

이러한 통합 오퍼링을 통해 IBM은 솔루션, 혁신 그리고 다양한 기능을 제공하는 민첩한 모델을 채택하였습니다. 이를 통해 고객들은 모든 대상에 대한 특별한 디지털 경험을 생성할 수 있습니다. 고객이 이러한 경험을 제공할 수 있도록 하는 핵심 기술과 혁신은 다음과 같습니다.

### IBM WebSphere Portal 소프트웨어

핵심 포털 서비스에서 흥미로운 디지털 콘텐츠와 애플리케이션을 통해 역할 기반으로 애플리케이션과 콘텐츠를 통합하여 풍부하고 개인화된 웹 경험을 제공합니다. 사용자는 흥미로운 디지털 콘텐츠와 애플리케이션을 통해 통합되고 차별화된 웹 경험을 할 수 있습니다. IBM® WebSphere® Portal 버전 8 소프트웨어는 워크플로우, 콘텐츠 관리, 소셜 서비스, 모바일 웹 제공을 지원합니다. 이 소프트웨어는 개방형 산업 표준을 기반으로 하며 단순화된 사용성과 관리 및 비용 효율적인 확장성을 제공합니다. 이는 고객에게 특별한 디지털 경험을 제공할 수 있도록 하는 툴입니다.

IBM WebSphere Portal 소프트웨어는 다음을 지원합니다.

- 참여하는 이가 누구이든(고객, 비즈니스 파트너, 직원) **모든 곳에서 특별한 디지털 경험을 제공**
- 데스크탑, 스마트폰, 태블릿 등 원하는 디바이스에서 직원과 고객이 특별한 멀티 채널 디지털 경험을 하도록 하여 **상호작용 범위 확장**
- 개인화된 콘텐츠와 애플리케이션에 따라, 커뮤니케이션과 생산성에 가장 영향을 줄 수 있는 시간과 장소에서 소셜 커뮤니케이션을 적용하여 IBM Connections Files와 IBM Connections Profiles에 대해 권한을 부여하여 **소셜 커뮤니케이션 지원**

- 필요에 따라 용도를 재정의하여 재사용할 수 있는 기존 및 신규 비즈니스 자산으로 구성된 사용자 정의 브랜드와 시장 중심 솔루션을 생성하고 배포하여 **비즈니스 자산을 확장**
- 높은 안정성과 확장성 그리고 고성능으로 입증된 엔터프라이즈급 애플리케이션과 프로세스, 트랜잭션을 실행하는 IBM WebSphere 소프트웨어를 통해 **비즈니스를 효과적으로 수행**
- 바로 사용 가능한 비즈니스별 기능으로 포털 배포 비용을 줄이면서 새로운 시장 기회를 추구하고 가치 실현 시간을 단축하여 **비즈니스 성장**

IBM WebSphere Portal 8 소프트웨어는 새롭고 다양한 기능으로 더 우수한 기능과 유연성을 제공합니다.

- **관리된(Managed) 페이지**에서는 새로운 통합 툴 모음을 사용하여 포털 및 웹 콘텐츠 페이지를 간편하게 생성하고 관리할 수 있게 합니다. 드래프트 및 승인 프로세스에는 워크 플로우, 버전 제어와 함께 강력하고 통합된 웹 사이트 관리를 위한 신디케이션이 포함됩니다.
- **최적화된 모듈식 프레임 워크**는 디지털 경험 설계, 준비 및 프로덕션에 대한 제어를 강화합니다.
- **IBM WebSphere Portal Mobile Experience 테마**를 통해 CSS 3와 HTML5를 사용하는 쓸어넘기기(Swipe), 회전식(Carousel), 아코디언식(Accordion), 스왑(Swap)과 같은 모바일 웹 상호작용 패턴, 페이지 및 콘텐츠 탐색, 모바일 웹 페이지 외양을 포함한 디지털 콘텐츠를 스마트폰으로 쉽게 확장할 수 있습니다.
- **IBM WebSphere Community 페이지 지원**은 IBM Connections 서비스의 범위와 배포를 적절하게 간소화하도록 지원합니다.

- *OpenID* 인증을 통해 포털 사용자는 Facebook ID와 같은 퍼블릭 소셜 네트워크 신임정보로 본인을 인증할 수 있으며, 이에 따라 웹 프레즌스를 새로운 소셜 채널 대상으로 확대할 수 있습니다.
- 새로운 웹 분석 페이지 오버레이는 실시간 인플레이스(in-place) 웹 페이지와 채널 제공 분석을 지원합니다. 페이지, 포틀릿 또는 웹 콘텐츠를 태그화하고 캠페인과 사용자 정의 태그를 통해 결과를 측정함으로써 웹 콘텐츠의 가치와 사용자-채널 상호작용에 대한 심도 있는 통찰력을 얻을 수 있습니다.
- 비즈니스 레디(Business-ready) 콘텐츠 템플릿을 통해 블로그, 기사, 위키 기능을 제공합니다.
- *IBM Worklight Consumer Edition*에 대한 새로운 권한 부여로 애플리케이션과 콘텐츠를 다양한 모바일 디바이스로 확장하여 풍부한 크로스 플랫폼 하이브리드 모바일 경험을 생성할 수 있습니다.
- *IBM Web Content Manager* 템플릿 기능 강화를 통해 간단한 클릭만으로 수많은 리치 소셜 웹 경험을 생성할 수 있습니다.
- *IBM Web Content Manager*와 *IBM Web Experience Factory*를 통한 *CMIS(Content Management Interoperability Services)* 표준을 지원하여 엔터프라이즈 콘텐츠 관리 및 기타 시스템과의 통합이 간편해 집니다.
- *IBM Installation Manager* 지원은 설치, 제거, 수정 및 업데이트 프로세스를 효율적으로 이용할 수 있도록 합니다.
- 세분화된 검색 색인 알고리즘은 검색 결과를 최적화합니다.
- 새로운 관리자 구성 마법사는 시간과 노력을 줄여줍니다.
- *IBM WebSphere Portal* 버전 6.1.5 또는 7 소프트웨어의 간편한 마이그레이션을 인플레이스(in-place) 소프트웨어 업그레이드로 관리할 수 있습니다.

---

## 사례 연구: Omron

### 요구사항:

전 세계 200개 이상의 지역에서 20만 개 이상의 제품을 생산하는 글로벌 제조업체인 Omron은 기술, 애플리케이션, 비즈니스 지식의 공유를 통해 지식 관리와 협업을 향상하고자 했습니다. 또한, 비즈니스 프로세스 영역에서 운영 시너지를 높이고 효율성을 발휘하기를 원했습니다.

### 솔루션:

Omron은 *IBM WebSphere Portal*과 *IBM Connections*를 포함한 IBM 디지털 경험 소프트웨어를 구현하여 상황 인지형 소셜 인트라넷을 구축하였습니다.

### 결과:

지식 공유가 급격히 향상되었으며 종합적인 제품 정보, 내부 및 외부의 기업 뉴스, 다양한 마케팅 자료 및 기업 내의 적절한 전문가에 직원들이 즉각적으로 접근할 수 있게 되었습니다.

---

## IBM Web Content Manager 소프트웨어

*IBM Web Content Manager* 소프트웨어를 사용하면 고객의 행동, 역할, 언어, 디바이스, 위치, 선호사항을 기준으로 개인화된 웹 경험을 제공하여 고객의 만족을 높일 수 있습니다. 또한, 동적 콘텐츠, 등급 지정, 태그 지정, 의견 남기기 및 대화식 기능을 통해 여러 채널과 소셜 미디어에서 적절한 최신 콘텐츠를 간단하게 배포할 수 있으며, 상호작용 범위를 확장할 수 있습니다. *IBM Web Content Manager*는 전환 비율을 높이고 고객 충성도를 향상하며 사용자의 참여를 확대하는 데 도움이 됩니다.

- **시장 출시 시간 단축**
  - 강력한 콘텐츠 생성 및 협업 관리 툴을 통해 부서별 전문가와 콘텐츠 소유자가 IT의 지원 없이 풍부한 디지털 콘텐츠를 빠르게 생성합니다.
  - 마이크로사이트 및 웹 페이지 생성을 위해 사전 구축된 고가치 콘텐츠 템플릿의 광범위한 카탈로그를 활용합니다.
  - 직관적이고 동적인 상황 인식 툴 모음과 기본 제공 프로젝트 관리 기능을 통해 웹 콘텐츠를 생성, 승인, 버전화, 게시, 배포합니다.
  - 유연한 워크플로우는 콘텐츠 라이프사이클이 비즈니스 프로세스를 따를 수 있도록 하며, 콘텐츠가 배포되기 전에 승인을 획득합니다.
- **사용자 참여 강화**
  - 기본 제공되는 개인화 툴을 사용하여 사용자의 요구사항, 행동, 역할, 언어, 디바이스, 위치, 선호사항에 맞는 맞춤형 디지털 경험을 생성할 수 있습니다.
  - 소셜 기능은 쉽게 배포할 수 있는 블로그와 위키를 통해 사용자가 대화에 참여하도록 함으로써 사용자 만족도를 향상시킵니다.
  - 실시간 채팅 기능은 고객 서비스 요청을 개선합니다.
  - 콘텐츠 등급 지정 및 태그 지정을 통해 사용자에게 적절한 콘텐츠를 제시하고, 인기있는 콘텐츠를 측정하고 공유합니다.
  - 리치 미디어 자산(이미지, 비디오 등)을 전체 디지털 경험에 완벽하게 통합하여 모든 채널에서 흥미있고 설득력 있는 콘텐츠를 제공합니다.
- **실시간 분석을 통해 디지털 경험 최적화**
  - 임베드된 디지털 분석은 실시간 통찰력을 즉각적으로 제공합니다.
  - 디지털 경험의 상황에 따라 경향과 행동을 바로 인식하고 예측합니다.

- **일관된 멀티 채널 경험 제공**
  - 여러 온라인 채널에서 통합 메시지, 오피, 콘텐츠를 제공합니다.
  - Facebook, Twitter, LinkedIn, IBM Connections와 같은 소셜 채널에 콘텐츠를 더욱 쉽게 배포하고 콘텐츠의 효과를 추적합니다.
  - 모바일 디바이스 폼 팩터에 맞는 모바일 테마를 통해 모바일 경험을 향상시키고 고객 상호작용과 탐색 패턴을 지원합니다.
- **복잡한 엔터프라이즈 요구사항의 관리**
  - IBM FileNet® Content Manager 소프트웨어, 기타 IBM 콘텐츠 관리 제품, Microsoft SharePoint, IBM Lotus® Quickr® 소프트웨어 등의 ECM(Enterprise Content Management) 저장소와 기존 CMIS를 솔루션과 통합합니다.
  - IBM WebSphere Portal 소프트웨어와의 완벽한 통합을 통해 프로젝트 비용을 낮추고 가치 실현 시간을 단축합니다.
  - 타사 콘텐츠 관리 시스템에서 생성된 콘텐츠를 간편하게 통합합니다.
  - 다중 언어 지원, 고급 캐싱, 클러스터링, 우수한 확장성을 활용합니다.

### IBM Web Experience Factory

이 우수한 포틀릿 서버는 데스크탑 브라우저와 태블릿, 스마트폰을 위한 멀티채널 포틀릿, 위젯, 디지털 애플리케이션을 더욱 쉽게 생성하고, 사용자 정의하고, 배포하고, 유지보수할 수 있게 합니다. IBM Web Experience Factory를 사용하면 개발자가 회사의 핵심 자산을 쉽게 활용할 수 있으며, 이는 사용자 정의된 고가치 포틀릿에 자동으로 통합됩니다. 동적이고 강력한 Java 플랫폼, Enterprise Edition(Java EE) 애플리케이션은 변화에 자동으로 대응할 수 있으며, 디바이스에 관계 없이 일관된 브랜드 경험을 제공합니다.

사용자는 비즈니스 요구사항 변경에 대응하기 위해 포틀릿을 수정할 수 있으며, 이때 자산의 코딩이나 복제, 버전화는 필요하지 않습니다. 이 덕분에 개발과 배포, 변경 관리 프로세스가 대폭 간소화되며 비용과 시간이 절약됩니다. 따라서 개발자의 시간 여유가 늘어나 더 중요한 업무에 주력할 수 있게 됩니다.

IBM Web Experience Factory는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 포털 배포를 가속화하여 매출 실현 시간을 단축하고 개발 비용을 절감합니다.
- 포틀릿 생성을 더 광범위한 개발 커뮤니티로 확장하여 다양한 기술 레벨의 개발자들이 복잡한 멀티페이지 포틀릿을 코딩 없이 구축할 수 있게 합니다.
- 기존 엔터프라이즈 애플리케이션과 IT 자산(예: IBM Lotus Domino®, SAP, PeopleSoft, Siebe, 웹 서비스, 데이터 기능)을 활용하여 복합적인 고가치 포틀릿을 빠르게 생성합니다.
- 끌어다 놓기, 인라인 편집, 톨팁, 디렉토리 검색, 컨텍스트 메뉴, 지능형 페이지 새로 고침을 포함한 풍부한 기능을 갖춘 Web 2.0 사용자 인터페이스를 통해 포틀릿을 간편하게 생성합니다.
- 강화된 애플리케이션 아키텍처와 개발 모범 사례를 사용하여 자주 수행되는 개발 작업, 설계 패턴 및 기업별 비즈니스 프로세스를 재사용 가능한 구성요소로 자동화합니다.
- 단일 코드 기반에서 IBM WebSphere Application Server 소프트웨어에 대한 배포를 지원합니다.
- 모바일 애플리케이션의 응답성을 향상하고 대역폭 요구사항을 줄입니다.
- IBM FileNet Content Manager와 Microsoft SharePoint 소프트웨어와 같은 CMIS 표준 데이터 저장소를 포함한 CMIS 콘텐츠를 통합하는 솔루션의 개발을 간소화합니다.

## IBM Forms 소프트웨어

이 소프트웨어는 효율성 향상, 고객 서비스 응답성 개선, 가치 실현 시간 단축을 위해 양식 기반의 비즈니스 프로세스를 자동화합니다. IBM Form은 통합된 단일 패키지로, 각 비즈니스 부서와 IT 사용자가 기존의 문서 기반 양식 애플리케이션과 민첩한 웹 애플리케이션을 통해 데이터를 수집하고 프로세스를 자동화할 수 있게 합니다.

새로운 Forms Experience Builder 기능을 사용하면 기술을 갖추고 있지 않은 사용자도 사용자 정의된 설문조사와 피드백 양식, 주문 양식 등을 IT의 지원 없이 생성하고 배포할 수 있습니다.

### • 비용 제어

- 종이 기반의 프로세스를 자동화하여 효율성을 높이고 매출 실현 시간을 단축합니다.
- 문서 양식의 인쇄, 배포, 처리, 저장이 필요 없어 비용이 절감됩니다.
- 전자 양식의 사용으로 환경에 미치는 영향을 줄입니다.
- 트랜잭션 시간과 오류 비율을 줄입니다.
- 감사 가능한 업계 호환 레코드 형식을 생성합니다.
- Apple iOS 및 Android 운영 체제 기반의 디바이스에서 언제 어디서든 양식 기반의 애플리케이션에 액세스하여 생산성을 높일 수 있습니다.
- 데이터 중심의 솔루션을 위해 극적인 성능 향상과 우수한 확장성을 제공합니다.

### • 웹 기반 데이터 콜렉션 애플리케이션의 생성 간소화

- HTML, JavaScript, CSS 언어를 기반으로 사용자가 웹 애플리케이션을 구축하고 배포할 수 있습니다.
- 승인 및 알림을 위한 경량의 라우팅을 구현합니다.
- 관계형 데이터 저장소와 경량의 보고 기능을 통합합니다.

- 프로세스를 자동화하고 효율적으로 이용할 수 있도록 함
  - 기본 제공되는 워크플로우를 통해 고객, 공급업체, 파트너에게 핵심 비즈니스 프로세스와 애플리케이션에 대한 액세스를 제공합니다.
  - 사람, 시스템, 애플리케이션 간에 정보를 하나의 전자 양식으로 공유할 수 있습니다.
- 기존 시스템들과 통합
  - IBM WebSphere Portal, IBM WebSphere Process Server, IBM FileNet P8 소프트웨어 및 IBM과 타사 공급업체의 기타 제품 등 다양한 엔터프라이즈 정보 시스템과 통합 가능합니다.
  - REST API(Application Programming Interface)를 통해 호출하고 통합할 수 있습니다.
  - 다양한 플랫폼과 운영 체제에서 28개 언어로 양식 기반 애플리케이션을 생성할 수 있습니다.
- 보안과 확장성을 갖춘 환경 제공
  - 표준 기반의 디지털 서명이 포함되어 감사 및 컴플라이언스를 지원합니다.
  - 64비트 운영 체제 또는 IBM System z<sup>®</sup> 플랫폼용 Linux 운영 체제에서 IBM Forms Server 소프트웨어를 실행하여 우수한 확장성과 성능을 지원합니다.

### IBM Connections 및 IBM Sametime 소프트웨어

비즈니스를 위한 IBM Connections 소셜 소프트웨어는 동료, 고객, 파트너를 포함한 전문 네트워크에 대한 단순하고 원활한 액세스를 보장합니다. 새로운 기능은 조정, 아이디어(Ideation) 블로그, 미디어 갤러리를 포함하며, 활발한 활동을 보이는 참가자의 네트워크에 효율적으로 연결할 수 있도록 합니다. 또한, 더 민첩한 방식으로 일할 수 있게 하여 비즈니스 가치를 끌어냅니다.

IBM Sametime<sup>®</sup> 통합 커뮤니케이션 및 협업 소프트웨어는 엔터프라이즈 즉석 메시지를 통해 동료 및 비즈니스 파트너와 파일을 쉽게 공유하고 채팅을 하며 전문 지식을 찾을 수 있게 합니다.

이 유연한 오픈링으로 조직은 더욱 효과적인 소셜 비즈니스로 변모할 수 있으며, IBM Lotus Notes<sup>®</sup>, IBM Lotus Quickr, IBM Rational<sup>®</sup> Team Concert<sup>™</sup>, IBM FileNet Content Manager, IBM Content Manager 소프트웨어를 통해 사람과 정보에 더욱 원활하게 액세스할 수 있습니다. 이로써 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 변화하는 시장에 더욱 빠르게 대응

이동 중인 경우에도 조직 전반에서 그리고 비즈니스 파트너, 고객으로부터 답변을 얻을 수 있는 기능을 팀에 부여합니다.

- *비즈니스 프로세스를 효율적으로 이용할 수 있도록 함*

표준 기반 Web 2.0 툴을 사용하여 소프트웨어 벤더와 엔터프라이즈 개발자가 커뮤니케이션을 지원하는 비즈니스 프로세스를 구축함으로써 신속하게 승인을 얻고 고객의 질문에 응답합니다.

- *재능 커뮤니티 육성*

전 세계에 걸쳐 있던 같은 건물에 있던 팀 간의 협업 문화를 구축합니다. 효율성을 유지하면서 어디서든 작업할 수 있게 하여 일과 삶의 조화를 더 잘 이루므로써 직원 행복도를 높입니다.

- *의사결정 향상*

조직 전반에서 전문가의 검증을 받아 확신을 가지고 의사결정을 내릴 수 있습니다.

- *혁신 독려*

직원, 파트너, 고객 커뮤니티의 전문 지식을 활용하여 제품과 서비스를 개발합니다.

- *경쟁 우위 구축 및 유지*

가치 사슬 전반에서 혁신을 실현하고 조직 내부 및 외부에서 강력한 관계를 구축합니다.

## 추가 정보

IBM Customer Experience Suite 또는 IBM Employee Experience Suite에 대해 자세히 알아보려면 IBM 마케팅 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하거나 다음 사이트를 참조하시기 바랍니다.

[ibm.com/software/collaboration/webexperience](http://ibm.com/software/collaboration/webexperience)

또한 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](http://ibm.com/financing)



---

© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America  
July 2013

IBM, IBM 로고, ibm.com, Lotus, Rational 및 WebSphere는 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 해당 회사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보" ([www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml))에 있습니다.

Linux는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Linus Torvalds의 등록상표입니다.

Microsoft, Windows, Windows NT 및 Windows 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Microsoft Corporation의 상표입니다.

Java 및 모든 Java 기반 상표 및 로고는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 Oracle 및 또는 그 계열사의 상표 또는 등록상표입니다.

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 문서의 모든 정보는 타인의 권리 비침해, 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.

고객은 법적 요구사항에 대한 준수 여부를 확인해야 합니다. IBM은 법률 자문을 제공하지 않으며 IBM의 서비스나 제품을 통해 관련 법률이나 규정에 대한 고객의 준수 여부가 확인된다고 진술하거나 보증하지 않습니다.

<sup>1</sup> "World's Best Internet Banks 2011", Global Finance, November 4, 2011;  
<http://www.gfmag.com/tools/best-banks/11485-worlds-best-internet-banks-2011.html#axzz1xEPj3C00>



Please Recycle