

세계 각지로 뻗어 나가는 클라우드 서비스

“NEC와 인터미디어(Intermedia)의 파트너십 구축은, 향후 UCaaS와 CCaaS 시장의 판도를 바꾸어 놓을 것으로 예상”

2020년 4월 21일, 일본 통신전자기기 종합회사인 니혼전기주식회사(NEC)와 미국 클라우드 호스팅 공급업체인 인터미디어(Intermedia)는 글로벌 파트너십 협약을 체결한 사실을 발표하며, 지난 몇 달 동안 코로나-19로 인해 악화일로를 걷고 있는 시국에 희망적인 소식을 전함

- 파트너십 협약에 따라, 두 기업은 인터미디어 기술 기반 NEC 브랜드의 클라우드 솔루션 제품군을 공동으로 출시할 계획으로 새로 출시되는 클라우드 솔루션의 시장 진출 전략은 NEC가 담당하게 될 전망
- NEC와 인터미디어(Intermedia)의 파트너십 구축은 최근 유사한 파트너십 협약을 통해 제품을 출시한 아바야(Avaya)와 링센트럴(RingCentral)의 파트너십과 함께, 향후 UCaaS와 CCaaS 시장의 판도를 바꾸어 놓을 것으로 예상될 만큼 중요한 소식임

※ UCaaS(Unified Communication as a Service) : 클라우드를 통한 실시간 통합 비즈니스 통신 서비스

※ CCaaS(Contact Center as a Service) : 클라우드 기반의 서비스형 컨택센터

NEC는 고객이 통신 및 공동 작업 기능을 클라우드로 마이그레이션(migration) 하는 데 도움이 되는 최신 UCaaS 솔루션을 개발하는 데 어려움을 겪고 있었음

- UCaaS를 도입하는 기업이 늘어남에 따라, NEC는 고객과 딜러에게 제공할 기능이 효율적인 서비스가 필수적
- 강력한 UCaaS 솔루션을 시장에 빠르게 출시하기 위해 NEC는 여러 요소를 기반으로 협업할 파트너를 탐색



출처 : Frost&Sullivan Blog, A New Cloud Service Coming to ..., Apr 23 2020

- NEC는 통합 회의 솔루션을 포함하여 포괄적인 UCaaS 스택(stack)을 확보하고 옴니 채널 CCaaS 및 우수한 서비스 품질 및 고객 지원 보장을 위해 **인터미디어(Intermedia)를 파트너로 선정**

 - 인터미디어의 건전한 재무 상태와 시장 출시 전략 수립 시에 파트너를 중심으로 하는 전략 수립 방침, 강력한 파트너 관련 프로그램 및 지원 시스템 또한 NEC의 신뢰를 얻는 데 큰 역할
- **인터미디어(Intermedia)의 가치 제안; 인터미디어는 NEC와 각 리셀러 채널에 꼭 필요한 솔루션을 보유하고 있음**

 - **(종합 포트폴리오)** 지난 수년에 걸쳐 인터미디어는 UCaaS와 CCaaS가 통합되어 있는 제품군을 포함하여, 독점 클라우드 서비스 등으로 구성된 방대한 포트폴리오를 구축
 - **(고객 중심 서비스)** 인터미디어는 보안, 신뢰성, 온보딩, 지원 및 규정 준수 등 다섯 가지 원칙을 기반으로 고객에게 안심할 수 있는 서비스를 제공하는 데 주력하고 있음
 - **(파트너 중심)** 인터미디어는 대규모 리셀러 채널을 활용하여 클라우드 솔루션을 세계 각지의 기업에 보급하고 있음
 - VAR, MSP, 유통 업체 및 통신 사업자를 포함하여 6,600여 개의 채널 파트너가 있는 것으로 추정
- **인터미디어(Intermedia)와의 파트너십을 통해 NEC는 인터미디어의 UCaaS, CCaaS, 회의 및 파일 동기화 솔루션, 공유 및 백업 솔루션이 탑재되어 있는 NEC 브랜드 제품을 개발할 수 있게 될 전망**

 - NEC는 단계적으로 전 세계 모든 기업 고객에게 인터미디어 솔루션을 홍보할 계획
- NEC는 자체적인 고객 및 사용자 경험 체계를 구축하고 인터미디어의 유연한 API를 활용하여, 새로운 기능을 개발하고 **기존에 NEC 온-프레미스 기반 솔루션을 활용하던 고객들을 위한 하이브리드 솔루션을 배포할 것으로 보임**

※ 온-프레미스(On-premise) : 클라우드 같이 원격 환경이 아닌 자체적으로 보유한 전산실 서버에 직접 설치해 운영하는 방식
- **미국에서 NEC는 다양한 채널을 통해 UCaaS 및 CCaaS 솔루션을 제공하고 있으나 인터미디어는 현재 글로벌 시장에 진출해 있지 않기 때문에 국제적으로 NEC는 인터미디어의 핵심 리셀러가 될 것임**

 - 미국 시장과 글로벌 시장에서 인터미디어는 세계 각국의 여러 1급 통신사와 협업하여 시내 전화, 시외 전화, 수신자 부담 전화, 번호 이동, 긴급 서비스 등을 제공하고 있음
 - NEC는 모든 서비스 대상 지역에서 톨키 방식으로 솔루션을 제공할 예정

- ❏ **(결론)** NEC와 인터미디어(Intermedia)의 파트너십 협약은 양사 모두에게 엄청난 성장 기회를 제공할 수 있음
- NEC는 UCaaS, CCaaS, 회의, 파일 동기화 및 공유와 같은 클라우드 서비스를 방대하고 충성도 높은 고객층에 빠르게 보급할 수 있는 잠재력 보유
 - NEC와 인터미디어의 파트너십은 또한 클라우드 서비스로 이동하는 고객 트렌드에 힘입어, NEC와 NEC 딜러의 경쟁력을 크게 향상시킬 것으로 예상
 - 이는 NEC와 채널 파트너들에게 새로운 수익 창출의 기회, 보다 예측 가능한 매출원, 고객 관계 강화 등의 효과로 이어질 것임
 - NEC를 핵심 파트너로 맞이한 인터미디어도 NEC의 고객층을 활용해 미국 시장과 과거에는 존재감이 미미했던 국제 시장에 진출하여 성장을 촉진할 수 있는 기회를 얻을 것으로 예상

- 기술사업화 이슈&마켓 보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, Lexisnexis 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.
- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.
- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.