

# 유베이스, 뉴타닉스 하이브리드 클라우드 통해 데이터 기반 아웃소싱 서비스 제공

유베이스는 국내 아웃소싱 서비스 제공업체 중 최초로 하이브리드 클라우드 환경을 구축해 24 시간 연중무휴 고객지원 등 디지털 전환을 성공적으로 이루어 냈습니다

유베이스는 1999년 설립되어 1만 석 이상 규모의 컨택센터와 19 개의 필드 서비스센터를 보유한 국내 BPO (업무처리 아웃소싱) 업계의 선도기업으로서, 주로 카드사와 통신사, 인터넷 쇼핑몰 등 다양한 분야의 기업에게 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 업계 최초로 말레이시아에 500 석, 일본에 150 석 이상의 규모의 컨택센터를 운영하고 있습니다. 현재 유베이스의 목표는 해외사업을 확장하면서, 글로벌 고객에게 가장 혁신적인 BPO 서비스와 혁신적인 가치를 제공하는 것입니다.

유베이스는 뉴타닉스 클라우드 플랫폼을 통해 기존의 레거시 데이터센터를 프라이빗 클라우드로 현대화했습니다. 이를 통해 기업에게 고객 선호도에 대한 인사이트를 제공하여 고객 경험과 소통을 강화할 수 있는 데이터 기반 아웃소싱 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

“뉴타닉스를 통해 빠르게 변하는 고객 니즈에 실시간으로 대응하고 미래 지향적인 비즈니스를 제공할 수 있는 기반을 갖추었습니다. 뉴타닉스가 지원하는 효율성과 유연성을 통해 IT 인프라 운영을 최적화할 수 있게 되었습니다”

- 유베이스 디지털 총괄 채준원 전무

## 산업

전문 서비스

## 혜택

- BPO 업계 최초로 프라이빗 클라우드를 구축한 선구 사례로 자리매김
- 팬데믹 기간 동안 예기치 못한 온라인 서비스 급증에 대응하기 위해 신속하게 전환
- 서비스 중단 없이 단 몇 시간만에 서버 이전 완료
- IT 운영 효율성 대폭 향상 및 IT 유지보수 시간 65% 단축 예상
- IT 유지보수 비용 45% 절감 예상
- 최종 고객에게 더 많은 가치 제공하여 브랜드 이미지 향상
- 필요에 따라 온프레미스 프라이빗 클라우드를 퍼블릭 클라우드에 손쉽게 연결

## 솔루션

- 뉴타닉스 하이브리드 클라우드 플랫폼

## 애플리케이션

- AI 챗봇
- STT (Speech-to-Text) 솔루션
- 아마존 웹서비스 (AWS) 퍼블릭 클라우드

---

## 도전 과제

국내 BPO산업은 디지털화가 빠르게 진전되면서 더욱 다양하고 정교해지는 고객의 니즈를 만족시키기 위해 고군분투하고 있습니다. BPO 기업의 고객사들은 경쟁우위를 확보하기 위해 이제 기본적인 고객 서비스(CS)를 넘어, 고객 선호도에 대한 인사이트를 도출할 수 있는 데이터 분석을 통해 부가적인 비즈니스 및 마케팅 가치를 창출하는 옴니채널 서비스 구축 역량을 요구하고 있습니다.

그러나 기존의 노후화된 IT 인프라는 고도화된 고객 니즈를 충족시키거나 필요한 통합 서비스 기능을 제공하는데 한계가 있었습니다. 서로 다른 시스템상에서 빈번하게 발생하는 오류를 관리하기가 매우 복잡했습니다. 기존 레거시 시스템은 네트워크, 스토리지, 애플리케이션마다 별도의 벤더사가 존재해 IT부서의 관리 부담이 가중되었으며, 소수의 인력이 모든 인프라를 서로 다른 관리 지점에서 관리하기에는 역부족이었습니다.

유베이스가 해결해야 할 또다른 주요 개선사항은 정보보안이었습니다. 유베이스는 중요한 고객 서비스 데이터를 대량으로 저장하기 때문에, 데이터 보안을 보장하기 위해서는 사내 직원이 관리하는 내부 호스팅 IT인프라를 채택해야 했습니다.

---

## 솔루션

유베이스는 더욱 다양해진 고객 니즈에 실시간 대응할 수 있는 기반을 갖추고 비즈니스 리더십을 다지기 위해, 클라우드 환경에서 서비스형 소프트웨어(SaaS)를 제공하고자 장기적인 하이브리드 클라우드 전환에 나설 준비를 했습니다. 첫 번째 단계로 모든 인프라와 시스템을 클라우드로 이전했습니다. 이를 위해 아마존 웹서비스(AWS)를 도입해 해외 지사의 챗봇과 시보이스봇 애플리케이션을 운영하며 맞춤형 아웃소싱 서비스 제공 역량을 확보했습니다.

유베이스는 2019년에 뉴타닉스 클라우드 플랫폼을 도입해 유베이스 클라우드 인프라(UCI)를 구축하며 부천 중동 센터와 부천 송내 센터 두 곳에 프라이빗 클라우드 환경을 구축했습니다. 유베이스는 업계 최초로 클라우드 기반 서비스형 소프트웨어(SaaS)를 제공하게 된 선구자로 거듭나게 되었습니다.

---

## 결과

### BPO 업계 최초로 프라이빗 클라우드를 구축한 선구 사례로 자리매김

유베이스는 국내 아웃소싱 서비스 제공업체 중 최초로 레거시 데이터센터를 프라이빗 클라우드로 전환했습니다. 현재 100대 이상의 레거시 서버를 뉴타닉스 클라우드 플랫폼으로 전환 중이며, 유베이스 서버 시스템의 약 60%가 이에 속합니다. 안전한 프라이빗 클라우드 환경을 구축함으로써, 개인정보, 녹취, 금융 정보 등 민감한 데이터에 대한 보안을 강화했습니다. 온프레미스 프라이빗 클라우드는 유베이스의 하이브리드 클라우드 전환의 첫 단계였습니다.

이로써 유베이스는 뉴타닉스를 통해 단순화된 IT관리, 직관적인 모니터링, 향상된 확장성 및 안전성 등 혁신의 혜택을 누리고 있습니다. 특히 소프트웨어 기반의 인프라를 통해 실시간 고객지원 서비스를 제공해야 하는 기업들에게 서비스 연속성을 보장하여 비즈니스 가치를 창출할 수 있게 되었습니다.

유베이스 디지털 총괄 채준원 전무는 “뉴타닉스 클라우드 플랫폼을 통해 확보한 유연성과 효율성을 바탕으로 IT인프라 운영을 보다 효율적으로 최적화하고, IT인프라를 이용하는 임직원뿐 아니라 고객까지 비즈니스 연속성을 최대한 보장할 수 있는 최상의 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다”라고 말했습니다.

또한, 유베이스는 예기치 못하게 온라인 고객 서비스에 대한 수요가 급증했던 팬데믹 상황 속에서도 발빠른 대처가 가능했습니다. 확장성이 뛰어난 인프라를 통해 증가하는 워크로드를 원활하게 처리하고 직원들이 더욱 생산적으로 일을 할 수 있도록 지원했습니다.

## IT 운영 효율성 개선 및 IT 비용 절감

유베이스는 뉴타닉스를 통해 노후화된 IT 인프라를 대체하고, 두 UCI 위치 간 워크로드를 신속하게 전환했습니다. 또한, 부천센터에서 송내센터로 서비스 이관 작업시에도 뉴타닉스를 통해 무중단 마이그레이션으로 업무시간 내에 성공적으로 수행했습니다. 기존 센터 간 시스템 이전 시 2-3 일 정도 소요되었던 업무가 단 몇 시간 만에 이전이 가능하였습니다. 이는 향후 업무연속성계획(BCP) 상황에도 IT 부서의 신속한 대응이 가능하다는 것을 의미합니다.

채준원 전무는 “실시간 대응이 필요한 고객 서비스 업무 특성상 시스템 다운타임은 비즈니스에 있어 매우 치명적입니다. 따라서 서비스 연속성은 비즈니스 경쟁력을 결정짓는 핵심 요소입니다. 뉴타닉스 클라우드 플랫폼을 도입한 이유는 클라우드 고객 서비스 플랫폼 구축과 디지털 서비스 방향과 일치했기 때문입니다. 또한, 뉴타닉스를 통해 인프라 관리를 간소화하고 안정성을 보장할 수 있게 되었습니다”라고 전했습니다.

유베이스는 최신 인프라를 통해 서버관련 IT 유지보수 비용을 약 45% 절감하고, 인프라 복잡성을 또한 약 65% 절감할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다. 또한 노후장비 교체 비용감소 및 IDC 사용 비용감소 효과도 발생되고 있습니다.

## 최종 고객에게 서비스 연속성 보장 및 더 많은 가치 제공

유베이스는 뉴타닉스를 통한 혁신으로 인프라의 운영 효율성을 높였을 뿐 아니라 실제 운영업무 환경에서도 24시간 연중무휴의 원활한 고객지원 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

유베이스는 뉴타닉스 클라우드 플랫폼의 단순성 덕분에 인프라 관리를 간소화했습니다. 리소스를 확보하여 최종 고객에게 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 최신 인프라를 통해 데이터를 분석하고 고객선호도에 대한 인사이트를 도출하는 추가적인 애플리케이션과 워크로드를 지원할 수 있게 되었습니다. 고객들은 유베이스가 제공하는 인사이트를 통해 데이터 기반 마케팅과 고객 소통을 발전시킴으로써 궁극적으로 브랜드 이미지와 브랜드 충성도를 높일 수 있습니다.

---

## 향후 계획

유베이스는 BPO 업계에서 디지털 트랜스포메이션을 선도하는 것이 목표입니다. 이를 위해 유베이스는 뉴타닉스 클라우드 플랫폼과 AWS를 도입해 맞춤형 서비스형 소프트웨어 (SaaS) 형태의 서비스를 제공하고, 업계에서 비즈니스 리더십을 다질 수 있도록 하이브리드 클라우드 전략을 추진할 계획입니다.



T. 02-6001-3246 | F. 02-6001-3003

[nutanix-korea@nutanix.com](mailto:nutanix-korea@nutanix.com) | [www.nutanix.com/kr](http://www.nutanix.com/kr) | [@nutanix](https://twitter.com/nutanix)

©2021 Nutanix, Inc. All rights reserved. Nutanix는 미국 및 기타 국가에 등록된 Nutanix, Inc.의 상표입니다. 여기에 언급된 기타 모든 브랜드명은 구분을 위한 목적으로만 사용되었으며 각 해당 소유주(들)의 상표일 수 있습니다.