

데이콤 천리안 사업전략

양질의 다양한 정보를 제공한다



문상한 / (주)데이콤 PC통신영업본부장

천리안은 지난해 유료가입자 62만(무료가입자 포함 130만), 제공하는 데이터베이스 수 3,564종, IP 업체 1천개가 넘는 국내 최대의 온라인 서비스로 발전하였다.

1997년은 천리안에 있어서 중요한 전기가 되는 한해가 될 것이다. 유료 이용자 100만명, 매출 850억원을 사업목표로 보다 양질의 다양한 정보를 제공하고 새로운 서비스분야와 기능을 개척하여 국내정보산업 발전에 기여할 것이다.

데이터베이스 확장과 품질관리

올해 천리안은 새로 500여 데이터베이스를 추가하여 제공되는 정보를

4천종 이상으로 확대할 계획이다. 특히 세계화 시대에 각국의 정보를 신속하게 파악하여 대응할 수 있도록 다이얼로그(Dialog), 렉시스/넥시스(Lexis/Nexis) 등 유명한 해외 데이터베이스의 주요 정보를 추출하여 천리안으로도 제공할 예정이다.

특히 이제는 정보의 수량뿐만 제공되는 정보의 품질에 대해서도 책임을 져야하는 바, 그 책임은 IP뿐 아니라 정보유통 업체인 천리안에도 있다.

따라서 천리안으로 제공되는 정보를 철저히 모니터링하고 관리, 정리함으로써 일반 이용자가 신뢰할 수 있는 정보서비스가 되도록 할 계획이다.

멀티미디어형 콘텐츠의 개발 및 보급

이제 일반 이용자의 요구는 단순한 텍스트 정보에서 멀티미디어형 정보로 변화하고 있다. 이미 외국은 AOL의 그린하우스 등과 같이 멀티미디어형 콘텐츠의 개발과 제공을 위한 세부적인 개발과 지원을 시작했다.

천리안도 지난해 "멀티미디어 제작센터" 조직을 가동하기 시작하였고 금년부터는 인터넷의 각종 멀티미디어정보 개발툴을 온라인서비스에 적용하여 멀티미디어 콘텐츠를 천리안을 통해 제공할 예정이다. 올 1/4분

기에는 동화상과 음성이 결합된 뉴스 정보를 시작으로 본격적인 멀티미디어 데이터베이스를 제공한다.

전용에뮬레이터 개발현황

멀티미디어 콘텐츠와 인터넷을 편리하게 제공하기 위해서는 기존의 단순한 TTY 통신 에뮬레이터 대신 새로운 전용 에뮬레이터가 필요하다.

이미 천리안은 1995년부터 매직콜원이라는 전용에뮬레이터 발표를 시작으로 지속적인 기능개선 작업을 진행하고 있다.

올해는 각종 멀티미디어정보를 원활히 제공할 수 있도록 동영상처리와 음성 그리고 인터넷기능을 내장한 '매직콜96 플러스'를 1/4분기 중 출시할 예정이며 후속버전인 '천리안 97'을 출시한다.

특히 전용에뮬레이터보다 더 중요한 서비스시스템을 새로운 환경에 맞도록 구조개선을 추진하고 있으며 이를 올해안에 완료하여 가입자 수용능력 1천만, 동시이용자 수용능력을 현재의 10배이상 증대시킬 예정이다.

고속 접속환경으로 간다

국내 온라인서비스의 최대 아킬레스건은 접속회선의 수용능력이다. 특

히 x.25기반의 저속 데이터통신망으로는 당장 최신의 멀티미디어 콘텐츠를 원활히 제공할 수 없는 상황이다.

이에 천리안은 1995년부터 TCP/IP를 기반으로 하는 천리안 전용망을 구축하기 시작하여 지난해 서울지역에 01421을 제공하였고 전국 1만포트의 28.8K를 개통한 바 있다.

올해는 01421제공지역을 전국 37개지역으로 확대하고 제공회선을 2.5배 증대시켜 2만5천여 회선을 구축, 제공할 예정이다.

또한 이 네트워크의 구축방식을 기존의 네트워크모뎀 방식 대신에 최신의 연동장비 방식을 채택하여 이용자의 모뎀환경이 33.6K 혹은 56K로 바뀌더라도 바로 네트워크에서 수용할 수 있는 체제로 구현할 것이다.

또한 ISDN 접속회선도 전국적으로 구축하여 초고속 통신서비스(인터넷 포함) 제공받을 수 있도록 할 계획이다.

인터넷과 천리안은 이제 한몸

인터넷은 온라인서비스의 일부로서 수용되고 있으며, 인터넷이 정보의 인프라로 일반에 급격히 확산되고 있다.

특히 올해 출시될 '윈도우즈97'은 인터넷 기능이 운영체제 자체에 편입되도록 설계되는 것으로 알려지고 있어, 천리안은 이를 대비한 체제를 준비하고 있다.

다만 현재까지 인터넷으로 정보를 구축하였을 경우 요금의 산정기술이 개발되지 않아 많은 IP들이 인터넷의 좋은 기능을 활용한 콘텐츠 제공에 어려움을 겪고 있다는 점을 중시하여 천리안은 인터넷상에서의 유료 콘텐츠

구축을 가능토록 하는 기능을 개발하는데 각별한 관심과 노력을 기울일 계획이다.

또 인터넷과 온라인의 통합화에 따라 그 동안 천리안과 분리된 별도의 서비스로 제공되던 BORA 인터넷서비스가 천리안 인터넷으로 통합되어 서비스된다.

특히 그 동안 기본통신 영역으로 간주되었던 전화, FAX 등의 서비스가 올해부터는 천리안 인터넷을 통해 제공된다.

즉 인터넷 폰, 인터넷 팩스 서비스가 선보이게

되는 것이고 인터넷 팩스서비스는 단순한 텍스트뿐만 아니라 그래픽을 지원하는 G3포맷으로 이용자의 워드 프로세서 종류에 관계없이 편리하게 이용할 수 있도록 할 예정이다.

고객지원과 요금

그 동안 천리안 이용자들이 가장 크게 불편을 느꼈던 부분이 교육과 안내채널의 부족인 것으로 판단된다.

PC와 통신환경은 고성능화되고 있지만 속 시원히 궁금한 점을 알아내고 배우기는 몇몇 운 좋은 경우가 아니면 어려운 현실이다. 천리안은 금년부터 천리안 전용 콜센터를 개통하여 24시간 고객지원체제를 가동할 예정이며, 별도의 이용자 교육팀 조직을 강화하고 데이콤의 각 지사를 연결하여 보다 많은 이용자가 교육을 받을 수 있도록 할 예정이며, 온라인을 통한 교육 및 강의도 준비하고 있다.



필요한 정보가 어디에 있는지, 어떠한 내용으로 구성되어 있는지 또 요금은 얼마인지 사전에 알고 이용할 수 있도록 상세한 디렉토리집을 발간하여 배포할 예정이며 자세하고 쉽게 편성된 이용자 안내서 등을 모든 천리안 이용자에 제공할 것이다.

또 온라인빌링 시스템을 도입하여 종이가 아닌 편리한 온라인서비스 기능을 이용한 요금청구를 구현하여 자원과 환경을 생각하는 서비스를 만들어 가겠습니다.

또한 온라인빌링을 비롯 각종 원가 절감 노력으로 발생하는 수익증가분은 요금인하로 이용자에 환원토록 추진할 예정이다. 이같은 여러 가지 사항은 천리안이 최고의 온라인서비스로 자리잡기 위한 과정에 포함되는 것이고 이를 성공적으로 완료하기 위해 최선을 다할 것이다.