

나우콤 나우누리 사업전략

변화하는 이용자들의 욕구를 만족시킨다



차성수/(주)나우콤 영업본부장, 이사

96년 한 해 동안 통신업계가 겪은 변화와 발전은 일반인들의 예상을 훨씬 뛰어넘는 수준이었다. 양적인 측면에서의 성장도 성장이지만 PC통신이 사회적으로 미치는 영향력의 성장이야말로 1년 전만 해도 예측하기 어려운 부분이었다.

인기 가요의 표절시비에 불을 붙인 것이나, '빠페루 아저씨'라는 새로운 스타를 탄생시킨 것, 최초로 온라인 게시판이 압수된 일, 정치인을 비방했다는 이유로 통신인이 구속된 사례 등이 모두 PC통신의 영향력이 성장했음을 대변해 주는 일이다.

이것은 아무것도 아닌 것처럼 지나

칠 수도 있지만 실상은 온라인 서비스가 하나의 '미디어'로서 자리잡아가고 있음을 말해주는 중요한 변화를 의미한다.

뉴미디어의 조건 충족

'뉴미디어'로서의 온라인 서비스가 이용자들에게 충족시켜야 하는 것은 크게 두 가지로 나눌 수 있다.

하나는 사용자들이 마치 전화나 TV를 다루듯 편하고 쉽게 인터넷과 PC 통신을 이용할 수 있도록 하는 것이고, 또 다른 하나는 이용자 개개인에게 맞는 다양하고 정선된 고급 정보를 가능한 많이 제공해야 한다는 것이다.

작년 한해 동안 불었던 '인터넷 열풍'은 문자 위주의 통신 환경에 젖어 있던 이용자들에게 멀티미디어 정보에 익숙하도록 만들었고, 이제 온라인 서비스 업체들은 이용자들의 높아진 정보 욕구에 맞추기 위해 인터넷 서비스에 콘텐츠(content)를 제공해야 하는 상황에 이르렀다.

웹 기반의 멀티미디어 서비스

나우콤은 이미 지난 94년 국내 최초로 윈도우즈 전용 통신 프로그램인

'나우로윈1.0'을 선보이며 멀티미디어 서비스 시대를 열었다. 이후 계속적인 버전업 작업을 거쳐 지난 4월 리얼 오디오와 멀티세션 기능, 편리한 인터넷 환경 설정 기능 등을 지원하는 '나우로윈2.0'을 발표했다.

이러한 혁신적 기능의 지원은 인터넷 열풍과 더불어 지금까지도 많은 이용자들로부터 상당한 호응을 얻고 있다.

국내에서 멀티미디어 서비스라는 개념 자체가 희박하던 시기에 전용통신 프로그램을 개발한다는 것은 위험 부담도 크고 개발을 위한 투자도 만만치 않은 일이다.

'나우로윈'의 발표는 국내통신서비스가 멀티미디어 서비스로 전환하는 중요한 계기가 되었다.

나우콤은 현재 '나우로3.0'의 개발에 박차를 가하고 있다. 올 4월경에 선보일 예정인 '나우로윈3.0'은 윈도우즈95 사용이 일반화된 현재의 추세에 맞춰 32비트 체계를 보다 안정적으로 지원할 수 있도록 할 것이다.

웹과 나우누리의 일체화 도모

또한 웹 브라우저를 내장해 본격적인 멀티미디어 서비스를 지원한다.

나우로윈3.0에서 선보일 웹기반 하의 멀티미디어 서비스 제공은 인터넷의 확산을 통해 웹 환경에 익숙해진 이용자들의 욕구를 확실히 충족시켜 줄 수 있을 것으로 기대한다.

따라서 올해 2/4분기 이후 이루어질 나우콤 서비스전략의 가장 핵심은 웹과 나우누리의 일체화라고 할 수 있다. 나우로윈3.0이 시장에 선보이게 되는 순간 이용자들은 웹과 PC통신을 구분하는 고정관념에서 벗어날 수 있을 것이다. 이것은 또한 국내 PC통신의 국제화를 의미하는 것이기도 하다.

고급정보 제공을 통한 이용자 욕구

충족

위에서도 잠깐 언급했지만 이용자들은 더이상 커뮤니케이션만을 위해 PC통신을 이용하지는 않는다. 더구나 온라인 서비스의 미디어 기능이 강화되면서 전달하는 정보 그 자체 뿐 아니라 전달 방법에 있어서도 색다른 '기획'이 필요하게 됐다.

PC통신에 정보를 제공하는 IP들이 끊임없이 온라인 이벤트를 진행하는 것이나, 추천 메뉴 코너를 두고 메뉴 변경을 하는 것, 혹은 회원가입한 이용자들에게 그날의 새로운 DB 소식을 전하는 전자우편을 보내는 것도 같은 맥락이다.

인터넷 사이트는 말할 필요도 없다. 온라인 서비스의 선진국이라 할 수 있는 미국에서는 인터넷 서비스의 콘텐츠를 제작하는 그룹의 인원 구성이 엔지니어, 디자이너 중심에서 출판업자나 광고업자, 이벤트PD 등으로 변화하고 있다.

이들이 작업에 참여한 것은 다른 사

람들보다는 더 날카롭게 인터넷 콘텐츠를 기획할 수 있기 때문이다. 최근에는 이들이 모여있는 공간이 주로 뉴욕 맨하탄 21번가 지역에 몰려 있어 이 지역을 '실리콘 앨리'라 부를 정도로 이들의 움직임이 활발하다.

전문 정보서비스로 자리매김

나우콤은 지난 11월부터 미국의 OCLC(Online Computer Library Center) 및 D&B(Dun & Bradstreet)사와 해외DB 서비스 제공을 위한 협력관계를 구축하여 전문 해외DB를 제공하고 있다. 이 두 서비스는 아직 우리나라에서는 생소하지만 세계적으로는 높은 명성을 얻고 있는 전문 정보 서비스다.

이용자들은 나우누리의 OCLC 서비스를 통해 전세계 63개국의 22,000여개 도서관에서 보유하고 있는 각종 정보들을 자유롭게 검색하고 전문을 곧바로 확인할 수 있을 뿐만 아니라 의학, 공학, 경제 등 13개 분야에 걸쳐 세계 최고 수준의 67개 데이터베이스를 이용할 수 있게 되었다.

D&B 서비스 역시 67만건의 기업 정보와 4,200만 건의 기업신용 정보 자료를 온라인으로 검색할 수 있도록 한 것인데, 미국 포춘지가 선정한 1,000대 기업 중 80% 이상이 D&B 자료를 경영자료로 활용하고 있을 정도로 신뢰도가 높다.

이들 서비스는 통신인들의 연령이 높아지고 기업들이 좋은 정보를 활용하는 일에 높은 관심을 보이고 있는 추세에 따라 올해는 더욱 확고한 전문정보 서비스로 자리잡을 것으로 예상된다. 올해에도 나우콤은 지속적으로 국내외 고급 전문정보들을 발굴하

여 이용자들에게 제공할 계획이다.

고객 지향적인 서비스 제공

한편 나우콤은 올 한해 동안 이용자들의 정보에 대한 욕구가 '많은 정보가 있다'의 수준에서 '내가 필요로 하는 정보를 손쉽게 찾을 수 있는' 수준으로 바뀌고 있다는 것을 감안하여 보다 편리하고 손쉬운 검색 기능과 고객 지향적인 사용자 인터페이스를 지속적으로 보강해 나갈 계획이다.

또한 기업에 제공하는 인터넷 서비스도 홍보용 홈페이지를 제작하던 수준에서 벗어나 Web BBS, Web DB, Web CUG, 포럼, 문서관리 기능 등을 지원하는 가상 인트라넷 서비스인 '사이버 오피스 타운'을 분양하는 등 고객들에게 실질적인 이익을 줄 수 있는 서비스를 제공할 계획이다.

내실있는 성장이 목표

올해는 외형적인 증가에 연연하기보다는 현재의 PC통신 인구의 욕구를 정확히 짚어내고 이를 충족시킬 수 있는 서비스를 기획하는 것이 과제라 할 수 있다.

상반기의 중요 과제라 할 수 있는 접속 회선 증설, 신규 호스트 도입 등 시스템 환경에 대한 투자 계획도 하나하나 진행되고 있다. 뒤 돌아볼 틈도 없이 뛰어난 것이 작년이었다면 올해는 발걸음 하나하나를 제대로 옮겨 도대를 튼튼히 하는 한 해가 되도록 할 것이다.