

## 삼성데이터시스템 유니텔 사업전략

# 24시간 연중무휴 고객센터 운영한다



이경한/삼성데이터시스템 정보개발 DB팀장

**지**난 한 해, 국내 컴퓨터 통신 업계는 외형과 매출 규모면에서 2배 이상의 고성장을 기록하는 호황을 누렸다. PC통신이 국내에 선을 보인지 10여년 만에 처음 맞는 전환기라는 평가까지 나올 정도였다.

유니텔의 자체 조사에 따르면 이 호황은 올해도 계속될 것으로 예측되는데, 그 이유는 인터넷 비즈니스의 태동과 무선통신, 케이블망 등 새로운 통신 인프라의 등장이 주요인으로 작용할 것이라는 판단 때문이다.

한동안 전화선(PSTN, 패킷망 등)에만 의존해야 했던 PC통신에 무선통신과 같은 새로운 인프라가 등장하

면서 PDA, 쌍방향 무선통신기, TV 등에도 조만간 정보서비스를 공급할 수 있을 것이라는 '행복한 상상'은 그동안 정보통신업계가 목마르게 바라던 바였다. 그것은 유통망의 다양화를 의미하기 때문이다.

### '생활 속의 컴퓨터통신'을 내걸고

작년 1월 11일, 세상에 첫선을 보인 유니텔은 편리한 윈도우즈 전용 통신 프로그램인 '유니윈'을 기반으로 '생활 속의 컴퓨터 통신'을 사업 모토로 내걸고 서비스를 개시했다.

신규 사업자인만큼 차별화된 서비스로 승부를 내기 위해 전체 서비스를 윈도우즈 환경에서 쉽게 쓸 수 있도록 설계했다.

또한, DB 구성도 5년 앞을 내다본 특화된 한국 고유의 DB를 통해 전략 서비스 구성에 신경을 썼다.

기존 사업자들이 인터넷 접속 자체를 부가서비스로 생각하고 있던 것에 반해 유니텔은 인터넷을 하나의 정보 서비스로 간주하고 마치 신문처럼 무료로 볼 수 있도록 제공했으며, 이용자를 나이 혹은 계층별로 구분, 라이프사이클을 분석해 특정 계층을 겨냥한 학교 홈페이지 무료구축, 취업엑스포, 입시엑스포 등 각종 특화된 정

보서비스 등을 제공하며 균형 잡힌 서비스 구성에 만전을 기했다.

이러한 일련의 작업이 언론을 통하여 '잠자던 시장을 자극했다'는 평가를 이끌어 낸 것이라 생각하고 있다.

### 유니텔 성공의 요인

작년 한 해동안의 사업성과를 간단히 요약해 보면 작년 1월 11일에 서비스를 개시하여, 4월 1일 유료 서비스로 전환하면서 12월말까지 9개월 만에 추가입자 30만명 돌파라는 성과를 이끌어 냈다.

최단 기간 내에 이룩한 성과라 일간스포츠, 스포츠 서울 등의 신문사에서 정보통신부문 히트 상품으로 선정되기도 했다.

이렇듯 단기간에 많은 이용자를 끌어 들일 수 있었던 요인으로는 첫째, 컴퓨터 통신과 인터넷 간의 경계를 없앤 통합 서비스의 제공이 주효했다는 점을 들고 싶다.

한동안 인터넷 전도사라는 단어가 언론을 장식한 적이 있었는데, 이것은 인터넷을 접속하는 방법이 어려워져서 나온 것임이 분명하다.

그러나 유니텔은 텔넷이니 월드와이드웹이니 하는 어려운 작동법을 몰





고 쓰기 쉬운 유니원 3.0을 만들기 위해 모든 기량을 쏟고 있다.

마지막으로 24시간 도움방 운영 등 고객 편의를 도모하는 고객 지향 서비스를 들고 싶다. 누구에게나 열려 있는 고객센터의 운영은 기존 컴퓨터통신 이용자들에게 호평을 받고 있으며, 유니텔과 인터넷 교육의 근간이 되고 있다.

#### 고객지원 서비스의 강화

올해의 사업계획은 작년에 다져 놓은 사업 기반을 바탕으로 총 50만명의 이용자를 유치하는 것이 목표다.

이를 위해 표준형 CUG와 기업 홍보관 서비스를 강화해 단체 및 법인 이용자 유치를 확대하고, 가입비 및 인터넷 접속 서비스

라도 마우스로 메뉴만 누르면 인터넷에 쉽게 접속할 수 있도록 만든 '웹다이렉트 링크' 기능을 이용해 인터넷이 어렵다는 기존의 고정관념을 말끔히 씻어줬다.

둘째, 흥미/오락 위주의 정보 구성에서 생활, 비즈니스 중심으로 비교적 부가가치가 높은 DB를 제공해 컴퓨터 통신의 가치를 변화시키려는 노력을 기울였다.

정보 가공에 상당한 자금력이 필요

한 한국학이나 조선왕조실록 등의 DB를 장기적인 안목을 가지고 투자 개발하고 있는 이유도 이와 맥을 같이 한다. "한국적인 그러나 세계적인 DB를 만든다"라는 유니텔 정보개발 철학을 강조하고 싶다.

셋째, 멀티미디어 전용 에뮬레이터의 제공 및 정착화로 주로 초보자로 구성된 신규 통신 이용자 확보에 성공했다고 자부한다. 현재 전용 에뮬레이터인 유니원 개발팀은 더욱 빠르

를 계속 무료로 제공한다는 결정을 내렸다.

고객지원 측면에서는 24시간 년중 무휴 고객 센터 운영을 계획하고 있으며, 고속으로 유니텔 및 인터넷을 접속할 수 있는 10여개의 유니텔 카페를 전국적으로 운영할 생각이고, 동호회 지원폭도 대폭 확대하여 더욱 활성화시킬 계획이다.