

새로운 차원의 통신서비스 기술 'presence'

e-비즈니스 종사자 100% "이용하겠다"

...서비스제공업자들 발빠른 움직임

우리가 흔히 친구목록이라고 부르는 버디 리스트는 사용자가 온라인 상태에 있는지, 통신이 가능한지를 확인해주는 기능으로 야후, AOL, 마이크로소프트와 같은 서비스업자들이 제공하는 인스턴트 메시징 서비스의 부가 기능으로서 잘 알려져 있다. 그러나 사용자의 온라인/오프라인 상태, 통신 가능 여부 등에 대한 정보를 실시간으로 확인케 해주는 presence 기능이 결코 인스턴트 메시징만의 전유물은 아니라는 점을 간과해서는 안될 것 같다.

실시간 지원으로 효용성 극대화

다시 말하자면 사용자 상태 파악은 시간적인 차이는 있을지라도 모든 통신 수단을 통해 가능하다는 점이다.

그 범위는 일반 가정용/사무용 전화기, 휴대폰, VoIP폰, 호출기, 전자메일에 이르기까지 다양하다. 그리고 기능 또한 여러 가지여서 VoIP폰의 동영상 지원 또는 휴대폰의 음성메일 기능 등과 같이 각 기능에 맞게 사용자는 메시지를 교환할 수 있는 동시에, 휴대폰으로 먼저 연락하고 그 다음에 집으로 연락하는 것과 같이 개개인의 취향에 따라 통신이 이루어질 수 있다.

이외에도 GPS를 이용한 사용자 위치 파악 기술로 인해 사용자 상태 파악은 한층 실시간에 가까워지고 그만큼 효용도가 높아지고 있다. 이러한 모든점에 비추어 볼 때 결국 풍부하고 다양한 정보 기반의 기술과 기능들이 강력한 통신 서비스를 가능케 함을 우리는 알 수 있다.

결국 통신이란 것은 사람과 사람을 연결시켜 주는 것이다.

그러나 아쉽게도 전화기는 이 역할을 제대로 완수하지 못하고 있으며, 상대가 부재할 경우 속수무책일 수밖에 없는 것이 현실이다. 업계 관계자의 말을 빌리자면 "전체 통화에서 약 10%만이 원하는 상대에게 연결되며 대부분은 음성메일을 이용하지만 응답이 없거나 불편한 시간대에 송/수신되는 것이 현실"이라고 토로했

다. 또한 여러 개의 전화번호를 가진 사람의 경우 그 사람에게 연락을 취하거나 직접 통화를 하는 것은 더욱 어렵기 마련이다. 이러한 상황을 해결해보고자 전화 서비스 회사들은 일명 '착신 전환' 서비스를 제공하고 있는 것이다.

진정한 의미의 통신을 구현키 위해서는 사용자가 연락을 받을 사람이 존재하는 시간과 장소, 그리고 연락 가능 수단에 대해 항상 생각하고 있다는 점에 초점을 두어야 한다. 이렇게 생각해 볼 수도 있다. 만약 사용자가 상대방의 존재 시간과 장소, 연락 가능 수단에 대해 미리 알 수 있다면 현재 취하는 연락이 성공할 것인지 아닌지를 사전에 알 수 있으므로 시행착오를 피할 수 있다.

확장성 갖춘 컴팩트 포맷

이것이 바로 presence 기능이 갖는 의의이며 음성 통신에 있어 가장 획기적인 일이 아닐 수 없다. 이와 같은 사용자 상태 파악 기능은 몇 가지 기술들에 의해 구현 가능하지만 IP 네트워크 상에서 세션을 관리하기 위해 IETF가 제안한 규격인 SIP(Session Initiation Protocol)야말로 인터넷 기반에 확장성을 갖춘 컴팩트 포맷이라는 점에 비추어 볼 때 가장 적합한 기술이 아닌가 생각된다. 그렇다면 이러한 사용자 상태 파악 기능이 어떤 이득을 줄 수 있는 것일까. 몇 가지 예를 통해 우리는 그점을 알 수 있다.

●회의 통화

보통 아무리 짧은 회의라 할지라도 5명 가량의 인원이 동시에 통화 회의를 하기는 매우 어려운 것이 현실이다. 따라서 통화 회의 시간을 맞추기 위해 비서에게 전화를 건다거나 전자메일을 확인한다거나 일정 관리 프로그램을 이용하는 등 여러 가지 방법들이 동원된다.

그러나 이 경우 회의자들의 현재 상태를 실시간으로 파악함으로써 최적의 회의 시간을 결정할 수 있는 서비스를 생각해볼 수

있다. 아마 이런 식으로 가능할 것 같다. 회의자는 일단 웹 페이지를 방문하여 회의 참석자 명단에 자신의 이름을 기재한다. 이제 presence 서비스는 이름이 기재된 회의자의 상태를 실시간으로 파악하게 된다. 회의자의 휴대폰이 켜 있는가 꺼져 있는가, 컴퓨터에 접속된 상태인가 아닌가를 계속 확인하다가 어느 한 가지 형태로 모든 회의자들의 통신이 가능한 것으로 감지가 될 경우 즉각 모든 회의자들에게 회의의 시작 시간에 대한 정보를 통보하게 되고 5명은 예정된 시간에 일시에 회의를 치를 수 있게 된다. 서비스가 최적의 시간대를 자동으로 파악, 설정해 주므로 기존처럼 비서와 같이 사람의 개입 여지가 사라지게 된다.

● 사용자 위치에 따른 휴대폰 서비스

우리는 이러한 상황을 생각해 볼 수 있다. 이를테면 퇴근을 하고 집으로 돌아가는 길목에서 정체 구간이 어딘지를 사용자에게 자동으로 알려주는 서비스를 쉽게 상상해볼 수 있을 것이다. 사용자가 차를 타고 운전을 할 때 이 서비스는 웹을 통해 교통 정보를 확인하게 되고 사용자가 위치한 장소의 교통이 혼잡할 경우 전화를 걸어 대체 경로를 알려주게 된다.

● 비즈니스 현장

어무래도 presence 서비스는 비즈니스 현장에서 그 실용성을 인정받게 될 가능성이 높다. 대표적으로 기업의 영업팀의 경우 대부분 외근을 하는 사례가 비일비재하므로 팀장이나 매니저들이 현재 직원들의 위치를 일일이 파악하는 작업은 번거로울 수밖에 없다. 이 경우 presence 기능을 이용하는 애플리케이션이 현장에 투입된 직원들의 현재 위치와 연락 가능 상태를 자동으로 알려줄 수 있을 것이다.

● 콘솔 시스템

또한 새로운 presence 서비스로서 진보된 '콘솔 어텐던트'를 거론할 수 있다. 이 콘솔 시스템은 PBX 시스템에서 이미 이용되고 있는데, PBX 시스템에서는 PBX에 연결된 모든 회선의 전화 상태를 시스템이 확인할 수 있지만 문제는 전화가 반드시 PBX에 연결된 상태라야만 그 상태를 감시할 수 있으며 콘솔이 PBX에 부착된 상태라야만 가능하다는 점이다. 흥미로운 사실은 presence 기능을 이 콘솔 시스템의 축소판으로 생각할 수 있다는 것이다.

즉 콘솔 시스템이 하나의 PC 애플리케이션으로 변모함으로써 자신의 상태 정보를 제공하는 사람이면 누구든지 모니터링, 관리할 수 있게 된다. 이 콘솔 장치를 통해 집에서도 회사의 전화 시스템을 관리할 수 있으며 재택근무 중인 사람의 상태를 실시간으

로 확인할 수 있다.

부정적 견해 불구 사용자층 확대

하지만 presence 서비스에도 부정적 요소가 뒤따르기 마련이다. 사용자의 상태 정보가 위와 같은 편리한 기능을 사용자에게 제공하는 것이 사실이긴 하나 이것이 악의적인 목적에 이용될 수도 있다는 점이다. 영업팀장은 영업 직원들의 현 상태를 감시할 수 있지만 마음만 먹는다면 이 상태 정보를 가지고 해당 직원에게 불리하게끔 이용할 수도 있다. 또한 교통 정보 서비스가 사용자가 사고 지역 근처를 운전하고 있을 때 자동으로 알려주는 것과 마찬가지로 샌드위치 생각이 별로 없는 상태에서 우연히 식당 근처를 지나갈 때 그 식당은 사용자의 정신적 상태는 고려하지 않은 채 샌드위치를 싼값에 제공한다면 전화를 걸어올 수도 있다. 이 같은 부정적 영향 때문에 개인정보를 시스템에 구축하는 일이 종종 욕을 먹고 있다. presence 서비스 시스템은 서비스의 효용성이 높아짐에 따라 더욱 세밀한 부분까지 사용자의 정보를 원하고 있다. 따라서 서비스가 사용자 정보의 디테일한 부분까지 요하는 만큼 정보의 보안에도 신경을 써야 할 것이며, 개인정보 보호의 방식과 질에 따라 서비스의 가치가 평가됨 될 것이다.

간단한 서비스 시스템이라면 사용자가 자신의 상태를 파악할 길 원하는 개인이나 시스템에 대해 허가/거부를 요하는 정도가 될 것이며, 좀더 정교한 시스템이라면 사용자는 특정 개인이나 그룹을 미리 허가/거부할 수 있거나 이에 결정권을 위임할 수도 있을 것이다. 당신의 회사에서 기본적으로 제공하는 허가/거부 리스트가 마음에 안든다면 직접 그 리스트를 수정할 수 있을 것이다.

통신서비스 한단계 진보 견인차

결론적으로 presence 기술은 지금까지의 통신 서비스를 완전히 새로운 차원으로 격상시킬 것으로 보인다. presence 기술을 통해 사람들은 자신이 원할 때, 원하는 방식으로, 원하는 사람과만 연결될 수 있으며, presence 기술을 응용한 다양한 애플리케이션은 서비스업자나 개발자들이 보다 혁신적이고 참신한 서비스를 제공하는 데 있어 튼튼한 견조물로서 기능 할 것이다. 성급한 추론이지만 적어도 e-비즈니스에 종사하는 사람이라면 presence 서비스를 이용할 확률이 거의 100%에 가까우므로 서비스업자들에게는 달콤한 유희일 수밖에 없으리라 본다. ☞