



기업대상의 e-Portal과 Platform

김영환*, 장원영**

● 목 차 ●

- 1. 서론
- 2. 비즈니스 모델
- 3. Platform
- 4. 결론

1. 서론

1994년 국내최초로 상용 인터넷 서비스가 소개된 이후 개인 및 기업을 대상으로 하는 인터넷 접속서비스는 폭발적인 성장을 해왔다. 그러나 이를 기반으로 한 실효성 있는 기업대상의 비즈니스 솔루션 서비스는 전자우편, 사내 그룹웨어 및 홈 페이지 정도에 머물고 있는 실정이다. 이러한 초보적인 서비스 조차 기업고객이 원하는 수준의 안정된 품질, 보안 및 통합이라는 측면에서 부족함이 많아 활성화에 어려움을 겪고 있다.

또한, 국내의 대기업들은 자본력과 우수한 인력을 기반으로 자체적인 정보화를 구축하여 글로벌화 및 e-Business에 효과적으로 대응하고 있다. 그러나 대다수 중소/중견기업들은 열악한 기반시설, 도입의지, 자본력 및 기술인력의 부족 등으로 인하여 효과적인 대응을 못하고 있는 실정이다.

이에 KT는 300만 중소/중견기업을 대상으로 기업활동에 반드시 필요한 비즈니스 솔루션을 ASP (Application Service Provider), AIP (Application

Infrastructure Provider), OEM (Original Equipment Manufacturer) 형태로 제공하는 Web 기반의 e-Portal 서비스인 bizmeka 사업을 추진하고 있다. bizmeka는 보안 및 성능이 보장되는 네트워크를 기반으로 기업이 원하는 수준의 안정된 서비스 품질 및 보안을 제공할 계획이며, 중소/중견기업의 열악한 환경 및 기술력을 감안하여 다양한 형태의 Outsourcing 방식으로 기업의 경제적인 부담을 최소화하고 최대한시간내에 기업이 IT화 할 수 있도록 지원한다.

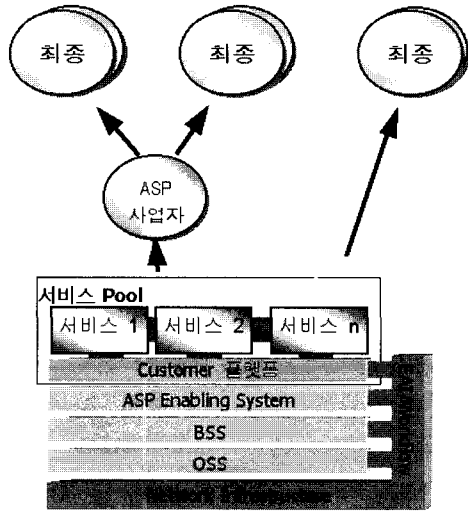
KT는 기업고객이 원하는 서비스 품질을 제공하기 위하여 높은 수준의 Platform을 구축하고 있으며, 현재 다양한 기업대상의 비즈니스 솔루션 서비스를 제공하고 있고 앞으로 계속 추가해 나갈 예정이다.

2. 비즈니스 모델

bizmeka는 인터넷 및 Web을 통하여 서비스가 제공되며, 사업모델은 사업형태 및 고객유형에 따라서 ASP/ASP Aggregator사업과 AIP/OEM 사업으로 구분된다(그림 1).

* KT 기업솔루션 사업담당 임원(상무보)

** KT E-BIZ사업본부



(그림 1) bizmeka 플랫폼

2.1 ASP / ASP Aggregator

- 1) 고객은 bizmeka에 login 하여 여러 종류의 서비스를 선택 할 수 있으며, One Stop으로 제공 받음
- 2) Customer Care, Support, Billing 및 Portal 등의 서비스 제공
- 3) KT에서 사용고객과 직접 계약을 맺으며 이에 대한 책임을 지고, 고객에게 직접 과금
- 4) 솔루션 Vendor등 KT외의 업체에서 솔루션에 대한 소유권이 있는 경우 해당업체와 정산
- 5) 솔루션 Vendor는 서비스에 대한 유지보수 및 기술지원 책임

2.2 AIP / OEM

- 1) ASP 사업자가 KT의 직접적인 고객
- 2) ASP 사업자는 자신의 고객에게 KT 또는 자사의 서비스 제공
- 3) KT는 ASP 사업자와 계약한 SLA에 따라서 서비스 제공
- 4) 기존의 인터넷 포털 등의 사업자가 기존고객을 대상으로 ASP 서비스를 제공하기 위하여

적은 초기 투자비용으로 활용 가능

- 5) ASP 사업자가 KT의 bizmeka 브랜드를 이용하여 서비스를 제공하는가에 따라 OEM 형태/ AIP 형태의 사업으로 구분됨
 - OEM 형태 : ASP 사업자가 자신의 Brand를 이용하여 직접 Marketing 및 Sales를 수행하고 고객에게 bizmeka의 서비스를 제공. ASP 사업자는 KT의 bizmeka 플랫폼을 이용하여 자신의 고객을 관리함
 - AIP 형태 : KT의 Brand를 이용하여 고객에게 서비스를 제공하며, ASP 사업자는 KT의 Marketing & Sales Activity 대상

3. Platform

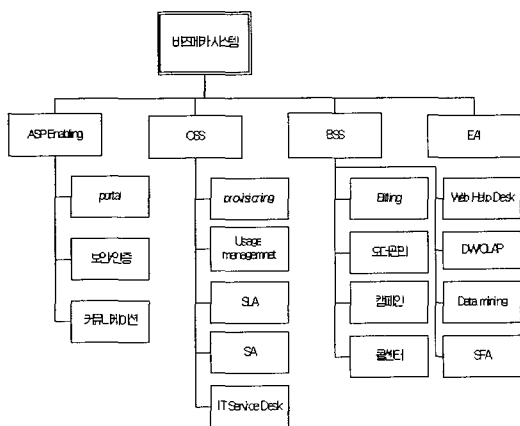
Platform은 ASP 형태의 상품에 공통으로 사용되는 H/W, S/W를 제공하고, 패키지 형태의 상품을 제공하여 개발기간 단축 및 비용절감을 도모할 수 있게 해주며, 다양한 상품개발을 촉진하여 고객정보 관리, CRM, 과금제도 및 회수대행서비스를 제공함으로써 사업화를 지원하고, 서비스 개통처리, 자산 관리, 사용정보분석, 서비스 품질보장 등 시스템 관리 및 운영지원 등을 제공한다.

3.1 기능

Platform을 구성하는 주요 서브시스템은 Customer Platform, ASP Enabling System, Business Support System, Operation Support System, EAI & Workflow 로 구성되어 있다(그림 2).

- 1) Customer Platform : 고객의 ASP 서비스 및 이를 실행할 다양한 운영체제와 접속방법 지원
- 2) ASP Enabling System : 고객의 1차 접점을 제공하며 유무선 단말기를 통한 다중 채널 접속 및 개인화된 서비스 제공
- 3) Business Support System : 다양한 고객관리 기능 및 빌링 기능 지원

- 4) Operation Support System : 주문처리, 서비스 준비, 자산관리, 사용내역 관리, 전체 시스템 관리 기능 등 각종 서비스 및 시스템 안정 운용위한 기능 제공
- 5) EAI & Workflow : 시스템내의 각종 자원들의 연결 및 연동 기능 제공



3.2 상세기능

3.2.1 ASP Enabling

ASP 서비스들과 솔루션을 고객들에게 분배하는데 필요한 S/W와 하부 시스템들을 구성하고 시스템의 인프라스트럭처 구성 요소들과 ASP 서비스 및 솔루션들을 연결하기 위한 네트워크 역량을 제공하며 ASP 서비스를 제공하기 위해 필요한 run time 구성 요소들과 로직을 제공한다.

ASP Enabling System에서는 각 개인의 사용자 선호도와 서비스 특성을 개인화하고 정책과 규칙 Data Base 및 Directory를 이용한 통합 사용자 관리 기능을 제공한다.

가. 포탈

다양한 콘텐츠 소스 및 솔루션으로부터 받은 정보를 배치, 가공 및 변환을 통해 개인화된 인터페이스를 제공하며 다양한 유,무선 단말을 이용한 접근을 용이하게 해주고 End User나 ASP 사업자가 자신의 서비스 인터페이스를 구성할 때 체계적인

절차를 제공토록 기능 구현

나. 보안

PKI 방식의 인증 메커니즘을 사용하여 유무선 통합 인증 시스템 구축과 다양한 인증 방법과의 연동 및 PKI와 ID/Password 기반 Single Sign On 기능을 구현

다. 사용자 관리

사용자 정보의 통합 관리 체계를 구축하기 위해 사용자의 계정 및 프로파일을 관리하고 권한 및 접근 제어 관리를 위한 기능을 구현

라. 통신 수단

사용자들이 직접 사용하는 기본 서비스를 안정적으로 구축하고, 필수적인 요소들을 제공함으로써 사용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 Communication/Community 서비스 제공을 위해 메일, UMS, Instant Messaging, 게시판 기능을 구현

3.2.2 Billing

Billing은 다양한 서비스 사용에 대한 여러가지 형태의 과금, 정산, Account Hierarchy 관리, 번들 제품 빌링, SLA Compliance/Performance Metrics 제공, Product Management(제품관리), 리포팅, 가격 정책/할인 등을 제공함은 물론이고 마케팅적 요소와 고객 지향 요소를 포함한 종합 영업지원 시스템을 구축한다.

가. 고객요금관리

다양한 과금 지원 기능, 고객의 일반 정보 관리 기능, 서비스 신청등 고객 서비스 관리 기능, 서비스 상품 관리 기능, 고객의 서비스 및 상품에 대한 가입/변경/해지에 대한 기능 등을 제공

나. 과금청구관리

서비스 상품별 실시간 요율 계산 및 Pricing 기능, 선후불 과금 정책을 지원하며 고객별 사용량등과 같은 다양한 기준의 할인 정책 기능, 연체료, 각종 세금등이 반영된 고객별 청구 요금 계산 및 다양한 청구 방식에 의한 청구내역 생성 기능 제공

다. 정산/Brand관리

서비스 제공자별 정산 요율 관리, 정산액 계산, 정산 내역 작성등 사업자간 정산 기능이 제공되며 개인 계정을 포함한 다중 브랜드 관리 기능 제공

3.2.3 CRM

CRM은 조직이 고객과의 접점에서 발생하는 모든 행위들을 포함하며 다중 채널을 통한 고객 Self Care, Product Catalog 관리, 판매, 오더 입력, Trouble Ticketing, 리포팅, 마케팅, SFA, 고객관리제품 및 서비스관리 등을 제공한다. 또한 BSS나 OSS 및 관련시스템에서 필요한 OLTP Data를 추출하여 Data Warehouse에 적재하고 이를 다시 필요한 시스템에서 사용 가능하게 하여 Data Mining 및 OLTP 시스템에서 활용하도록 기능을 제공한다.

가. 오더관리

bizmeka 플랫폼에서 제공하는 상품 및 부가서비스에 대한 청약신청과 변경, 해지 등의 주문요청을 고객이 직접 Web을 통해 생성할 수 있는 기능을 제공

나. 캠페인

bizmeka가 가진 고객의 거래정보, 반응정보, 인구통계학적 정보 등을 활용하여 Call Center, e-Mail, SMS, Fax, Web 등의 다양한 채널로 대(對) 고객캠페인을 수행하고, 수행한 캠페인에 대한 고객의 반응정보를 모니터링하고 다차원 분석/평가할 수 있는 통합적인 기반을 제공

다. Data Mining

bizmeka를 이용하는 고객들의 정보를 분석 할 수 있는 서비스를 제공하는데 특히 통계적, Mining적 알고리즘을 이용하여 KT와 ASP사업자들에게 고객에 대한 고급의 정보를 제공하며 DW/운영계시스템으로부터 고객에 관련된 데이터를 획득하여 이를 Data Mining 전략(또는 CRM 전략)에 부합하는 모델링을 거쳐서 나온 결과를 다시 DW를 이용하여, 타시스템과 User들에게 보내주는 기능을 제공

라. DW/OLAP

bizmeka 사업의 Business Data에 대한 다차원 분석을 통해, 경영진과 분석가들의 Business 의사결정을 지원하고, Business에 대한 현황 및 추세인식을 통해 궁극적으로 향후 일어날 일에 대한 보다 나은 이해와 그에 대한 계획을 수립하는 데 도움을 주는 분석 기능 제공

마. SFA

고객정보 및 영업이력의 체계적인 관리로 고객관계 향상 및 신규 고객 확보 기능을 제공하고 실시간 영업현황 파악을 통한 효과적인 영업관리 기능을 제공

바. 콜센터

PBX/UnPBX 콜센터, 인터넷 콜센터등 다양한 타입의 시스템 구축과 확장성을 제공하고 인터넷 콜센터솔루션을 통한 웹콜 고객에 대한 서비스를 제공하며 Screen Pop, 지능적 호분배등의 CTI 기능을 최대한 활용한 고객서비스를 제공한다. 또한 콜센터 시스템의 효율적 관리를 위한 특화된 관리자 모듈을 제공

사. Web Help Desk

고객의 Web 문의에 대해 높은품질의 답변을 통하여 bizmeka에 대한 신뢰성을 높이고 고객이 자발적으로 해결책을 얻을 수 있도록 지원하며 최소의 비용과 노력으로 고객질문에 응대하기 위해서 다양한 기능을 제공

3.2.4 EAI

시스템내의 각종 어플리케이션과 데이터 및 업무절차들을 통합하는 프레임 워크으로써 EAI는 조직이 변화에 적응하고 반응하는 역량을 향상시키기 위해 End-to-End 업무 프로세스 및 어플리케이션들에 있는 데이터를 통합 하는 공통된 프레임워크 기능을 제공한다.

3.2.5 OSS

백 오피스와 전체시스템의 내부 업무 운용을 관리하는 시스템과 S/W들로 구성되며, 서비스 주문이 이루어지면 ASP 서비스를 사용자에게 제공하고, 서버, 네트워크, 솔루션 및 고객의 서비스 수준을 향상시키기 위하여 서비스 제공자의 자원을 효율적으로 운영 관리할 수 있는 기능들을 제공한다.

가. Provisioning

Feature Management기능, Service Design 및 Configuration 기능, Service Provider Management 기능, Service Assignment 기능, Resource Allocation 기능, Activation 기능, 작업 스케줄러 기능을 제공한다.

나. SLA

수집된 서비스 운영 데이터를 이용하여 고객(ASP 사업자)별 서비스 수준약정(SLA)에 대한 SLM 리포트를 생성하고, 성능 분석 및 서비스 수준 분석기능을 제공한다.

다. Usage Management

시스템 내의 자원을 관리하는 ASP나 ASP의 가입 고객에 관한 사용정보를 수집 관리하여 시스템 내의 타 시스템과 관련 정보를 연동할 수 있는 기능을 제공한다.

라. Service Assurance

시스템 내의 Event Collection, Network Management, Server Performance Management, Application Load Management, Application Performance Management 등의 기능을 제공한다.

마. Service Desk

고객의 민원 및 지원을 통한 일관된 고품질의 서비스를 제공, 유지하기 위해 요구되는 기능으로 대고객 지원 업무를 효율적으로 지원할 수 있도록 사용자 문의 및 서비스 요청관리에 대한 서비스 이력, 시스템 내부의 각종 장애, 이벤트, 성능등의 데이터를 조회하여 고객의 요구사항에 부응할 수 있는 기능을 제공한다.

4. 결론

국내 중소/중견기업의 IT화를 위한 다양한 시도 및 노력이 있어왔지만 가시적인 성과를 보이지 못한 것이 현실이다. KT는 기업이 안심하고 사용할 수 있는 높은품질과 보안이 제공되는 서비스, 기업의 현실을 반영한 운영 및 기술지원, 기존 시스템과의 통합을 통해 중소/중견기업의 IT화를 성공적으로 이끌고자 한다. 앞으로 지속적인 기술개발과 고객의 요구를 수용하는 서비스 및 PLATFORM으로 발전해 나갈 계획이다.

저자약력



김영환

1983년 한국과학기술원 전산학과 (공학석사)
1990년 한국과학기술원 전산학과 (공학박사)
2002년-현재 KT 기업솔루션 사업담당 임원 (상무보)
e-mail : ywkim@kt.co.kr



장원영

1990년 인하대학교 전자공학과 (공학석사)
1990년-1999년 한국통신(현 KT) 연구개발본부
1999년-현재 KT E-BIZ사업본부
e-mail : wychang@kt.co.kr