



# 행복한 변주곡

## 카티정보 원석연 대표

어떤 주제를 바탕으로, 그 리듬이나 선율·화음 등에 다양한 변화를 주어 새로 만든 음악을 '변주곡'이라 한다. '커뮤니케이션'이라는 하나의 색깔을 추구하되 그 안에서 늘 새로운 변화를 일궈온 사람, 그가 바로 카티정보 원석연 대표다. 오랫동안 스스로도 지치지 않으며 곁에 있는 직원들까지 힘나게 만드는 그의 '행복한 변주곡'이 들려온다.

**지** 난 1995년 카티정보 창업 이래 원석연 대표는 '컨택센터 토  
 — 탈솔루션' 한 분야만 고집해왔다. 이제는 컨택센터 관련업  
 계의 어엿한 중견업체로 자리매김한 카티정보는 그러나 변  
 화의 물결을 두려워하는 것은 결코 아니다. 오히려, 인간에게 텔레파시  
 능력이 주어지기 전까지 CIM컨택센터 전문기업으로 끊임없이 진화를  
 거듭하겠다는 진정한 '커뮤니케이션 혁명' 을 꿈꾸고 있다.

**변화와 혁신**

변신과 변화는 다르다. 제 허물을 벗어던지고 전혀 다른 새것으로 탈  
 바꿈하는 것이 변신이라면, 변화는 기존의 제 것을 고스란히 떠안으며 그  
 보다 한단계 성장을 꿈꾼다. 카티정보 원석연 대표는 변신이 아니라 변화  
 를 추구한다. 그는 한곳에 머무르지 않는다. 카티정보만 해도 같은 분야  
 에서 줄곧 한걸음 걸여온 원대표가 이루어낸 변화의 성과라 할 만하다.  
 대학생때 처음 창업을 했고 카티정보까지 벌써 3번째 창업을 이룬 그는  
 매번 성공을 거두었으나 늘 또다른 상승의 길을 모색해온 것.

“창업후 5년 정도 지나 회사가 막 자리잡을 즈음 다시 '제2의 창업' 을  
 시도했어요. 벤처기업이라 하더라도 새로운 변화가 필요합니다. 기존 인  
 력의 70% 가량을 외부 대기업 출신들로 대거 영입했죠. 벤처의 유연성과  
 대기업의 노하우가 만나 그야말로 우리 회사는 성장가도를 달리기 시작  
 했어요.”

CTI(Computer Telephony Intergration)는 컴퓨터와 전화시스  
 템의 통합을 지칭하는 것으로 컴퓨터를 통해 전화시스템을 효율적으로  
 사용할 수 있도록 하는 기술. 카티정보 창업 당시에는 국내에서 다소 생  
 소한 분야였다. 그래서 함께 일할 직원들을 교육하는 데도 적잖은 어려움  
 이 있었다고 원대표는 토로했다. 이 분야에서 국내의 선두주자임을 자부  
 하는 카티정보는 그 의미를 담아 기업명도 CTI대표기업을 표방하는  
 'C@TI' 다. CTI기술에서 출발해 현재 CIM(Customer Inter-  
 action Management)기술을 접목시킨 지능형 컨택센터까지 카티정  
 보의 관련기술들은 나날이 변화· 발전해왔다.

“아무리 기술이 발전해도 디지털은 아날로그를 위한 것입니다. 카티정  
 보의 기술과 제품이 마음과 마음을 주고받는 이 세상의 모든 커뮤니케이  
 션이 되었으면 좋겠습니다.”

기술의 발전이 이뤄가는 기업 커뮤니케이션의 혁신. 차가운 디지털이  
 꿈꾸는 따뜻한 아날로그. 그것이 바로 기업통신 솔루션을 구축해 원활한  
 기업문화를 이끌어가는 카티정보가 꿈꾸는 '변화' 의 핵심이다.

**행복한 언덕 넘기**

기업의 새로운 변화와 혁신을 꿈꾸는 원석연 대표는 누구못지 않은 기  
 발한 아이디어와 신세대 감각으로 무장하고 있다. IT기업보다는 광고회  
 사 분위기가 물씬 나는 사옥 전체의 인테리어, 곤충 캐릭터를 활용해 디

자인한 회사 브로슈어와 명함, 그의 집무실을 장식한 아기자기한 디자인  
 소품들. 여기서 상식을 비끼는 그의 기발함과 세련된 감각을 읽는다. 덧  
 붙이자면 인터뷰 도중에 경쾌하게 울려대는 핸드폰 벨소리. 그것은 향간  
 에 유행하는 올챙이송이 아닌가. 이렇게 그의 생활 곳곳에 원대표만의 재  
 치와 유머가 묻어난다. 또한 직원들과의 술자리를 즐기는 원석연 대표는  
 직원들에게 'Entertainment CEO' 로 통할 정도. 수년째 '29살' 이라고  
 자칭하고 있다.

“항상 긍정적으로 생각하는 편이에요. 즐겨 하지 않았다면 아마 벤처  
 창업은 생각하지도 못했을 겁니다. 사업하는 동안 물론 어려움이 많았겠  
 지만 막상 생각해보면 특별히 힘들었다고 떠오를 정도는 아니고요. 지금  
 까지 매 순간순간이 중요했고, 그 순간을 즐겨왔을 뿐입니다.”

그는 그것을 '행복한 언덕 넘기' 라고 표현했다. 원대표의 이같은 생각  
 은, '카티정보 직원들과 지켜가야 할 약속' 이라고 말하는 경영철학에도  
 드러난다. '꿈꾸는 직원-올바른 경영-즐거운 회사-나누는 회사'. 여기서  
 원대표는 다른 것보다 '꿈꾸는 직원' 이 가장 우선이라고 거듭 강조한다.  
 직원이 즐거워야 회사도 덩달아 신이 날 수 있다. 즉, 직원이 변해야 회사  
 도 변한다.

카티정보의 유쾌한 원대표와 즐거운 직원들이 합작한 그동안의 프로  
 젝트 중 가장 기억에 남는 것은 LG홈쇼핑의 멀티컨택센터. '국내 최  
 대 홈쇼핑업체' 라는 일의 규모도 규모지만 이 프로젝트를 따내기 위해  
 3년여의 짧지 않은 시간을 공들여왔다. 그리고 '넘지 못할 벽' 은 장애물  
 이 아니라 즐겁게 넘어야 할 '행복한 언덕' 으로 다가왔다. 그러니 그 의  
 미가 남다른 수밖에 없다. 또, 카티정보는 이 프로젝트를 통해 그 기술력  
 과 품질의 우수성을 재차 인정받았다.

“다른 업종보다 콜센터의 연속운영이 중요한 TV홈쇼핑의 경우는 순간  
 의 장애가 매출에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 1분만 다운돼도 그동안 쌓  
 아온 신뢰가 허물어지는 거죠.”

한 기업의 운명을 좌우할 수 있는 기업통신(기업문화)를 책임지는 카티  
 정보. 한 순간의 실수가 크나큰 결과를 초래할 수 있음을 누구보다 잘 아  
 는 원대표지만 그 긴장감까지 즐길 줄 아는 진정한 벤처인이다.

원 석 연 대 표 의 스트 레 스 해 소 법

원래 긍정적인 원대표는 사실 스트레스를 많이 받지는 않는다. 그러나 누구에게  
 나 스트레스는 있는 법. 원대표는 일단 고민이 머무는 장소를 벗어난다. 멀리 떨  
 어져나와 객관적인 시각으로 그 고민을 들여다보기 위해서다. 때론 그냥 잔다.  
 잘 수 있는 한 며칠이고 계속 잔다. 그러면 스트레스 Free!