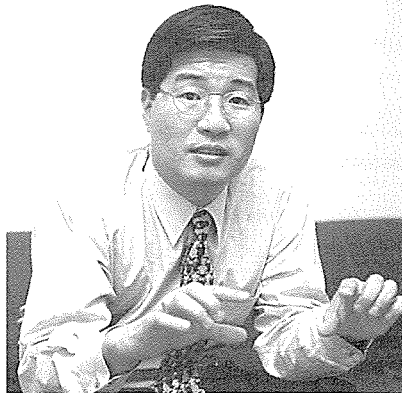


미래형 전화교환시스템 CTI개발 (주)로커스

“전화번호 하나면 모든 통신의 연결이 가능하다” 사무실 집 핸드폰 호출기 등 여러 통신기에 일일이 전화를 걸지 않아도 통화할 수 있도록 지능화된 교환시스템 CTI를 개발한 (주)로커스. 컴퓨터와 전화시스템을 통합하여 컴퓨터의 컨트롤 기능을 전화기에 적용시킨 전화교환기가 바로 CTI이다. 90년 설립된 (주)로커스는 CTI분야와 금융기관 폰뱅킹 시장에서도 시장 점유율 1위를 고수하고 있으며 연평균 200% 이상의 성장을 기록하고 있는 벤처기업이다.

“앞으로는 전화번호 하나면 모든 통신 연결이 가능합니다. 바야흐로 통신 개인비서시대가 열리게 될 것입니다” 간단하면서도 편리한 미래의 통신시대를 준비하는 (주)로커스 김형순(金亨淳)사장의 말이다. 전화번호와 팩스번호가 기입돼 있는 명함에 핸드폰 번호와 E-메일 번호가 등장하자 신기해하던 것이 불과 몇년 전이다.

“사람들은 먼저 사무실이나 집으로 전화를 겁니다. 그래서 당사자와 통화를 못하면 핸드폰이나 호출기로 다시 걸고 그래도 통화가 안되면 메시지를 남기는 번거로운 통신방법을 사용해 왔습니다. 하지만 이처럼 여러 통신기에 일일이 전화를 다시 걸지 않아도 한번의 연결로 상대방과 통화할 수 있도록 지능화된 교환을 해주는 것이 바로 저희 회사에서 개발한 CTI입니다” (주)로커스는 1990년 설립 이후 국내에 처음으로 CTI(Computer Telephone In-



▲ 통신 SI에 있어선 세계 최고가 되겠다는 (주)로커스의 김형순사장

tegration)라는 개념을 소개한 회사다.

컴퓨터와 전화시스템 통합

CTI란 컴퓨터와 전화시스템을 통합하여 컴퓨터의 컨트롤 기능을 전화기에 적용시킨 것으로, 단순히 메시지의 전달로 장치들끼리의 정보공유를 의미하는 것이 아니라 그 연결된 장치들의 제어와 망을 구성하는 축을 설정한다는 확대된 의미의 기

능이라고 김사장은 설명한다.

CTI는 음성과 데이터서비스 기능 레벨에서 결합하여 비즈니스 애플리케이션에 응용할 수 있게 하는 기술 플랫폼과도 같고, 또한 전화 서비스와 컴퓨팅 환경을 결합하여 전화처리에 효율성을 가져오는 전화시스템의 연결이다. 즉, 전화와 컴퓨터를 결합하여 이용자가 양쪽에서 각각 처리하던 것을 함께 하여 효과를 향상시키는 것으로 컴퓨터와 전화에 부가서비스를 제공하여 음성인식과 음성다이얼링 서비스를 통해 지능화된 통신이 개인의 일을 덜어주는 미래지향적인 교환기가 바로 CTI다.

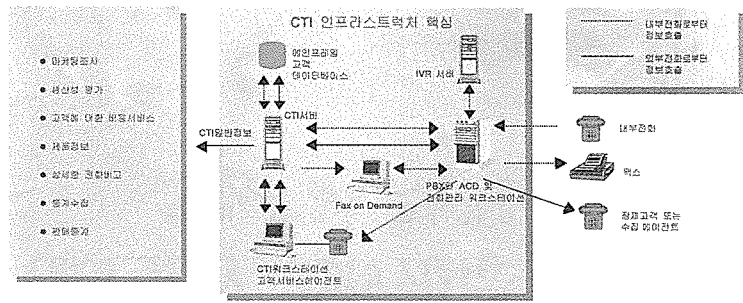
따라서 CTI는 일반 A/S센터와 소비자 상담실, 폰뱅킹, 콜센터, 헬프데스크 등의 전화집약적 작업의 효율성을 높이고 결국엔 고객만족을 실현시킨다고 김사장은 설명한다. 결국 이 시스템의 목적은 업무의 효율이다. 美 MIT공대 경영과학과에서 석사과정을 마치고 콜롬비아대에서 경영학 박사과정에 있을 때부터 김사장은 이미 통신의 통합사업을 해야겠다는 사업의 가닥을 잡기 시작했다. 지능형 통신 SI를 실현하는게 그의 꿈이자 (주)로커스가 나아갈 방향이라는 김사장은 처음 국내에 들어왔을 때 CTI가 분명 시장성이 있긴 한데 아직 국내에서는 개념조차 없던 때라 무척 힘들었다고 한다. 첨단산업이라고 하면 장사가 잘 될 것 같지만 오히려 그 반대였다. 사람들은 누군가는 먼저 사용해서 인증된 것을 쓰려고 하지 먼저 사용해보는 위험성은 피하려는 속성이 있어 그때 그때에 맞는 영업 전략을 세워야 했던게 가장 힘들었

다고 한다. 회사설립 3년만에 일찌기 병역특례업체로 지정받고 우수인력 확보에 나섰던 김사장은 1994년 로커스 정보통신연구소를 설립하고 매년 매출액의 10%씩을 꼬박 연구개발에 투자해오고 있는데, 전체 84명의 직원중 54명이 기술개발인력이다. 김사장은 세계 최고의 기술력을 갖춘 정보통신 기업들과 전략적 제휴관계를 수립하고 로커스에서 세계 최고 기술을 개발할 것에 대해 몰두하고 있다.

직원 84명중 연구원 54명

이미 통신사업자용 대용량 VMS 시스템, 지능망 IP개발, 초고속 무선호출시스템 개발 등으로 텔레커뮤니케이션 서비스 기술을 선보였고 콜센터와 폰뱅킹, 텔레마케팅 시스템 개발에는 상당한 기술력을 보유하고 있다. 현재 (주)로커스는 CTI 분야와 금융기관 폰뱅킹시장에서 시장점유율 1위를 고수한지 오래다. 화상과 음성 팩스 통합 멀티미디어 콜센터 솔루션과 LAN기반 통합메시지시스템 소프트웨어 개발 등으로 연평균 200% 이상의 성장을 보이고 있다.

금년에는 한솔 PCS VMS/FMS 공급을 필두로 SK텔레콤에 고속 무선호출 IPS를 공급해 성장을 가속시키고 있다. 정부출자 연구개발 사업에도 참여하고 있는 로커스는 ETRI AIN-IP(Advanced Intelligent Network Intelligent Peripheral-지능망 기반의 통신부가서비스)개발에 함께 하고 있고 이외에도 정부지정 5대 연구개발 과제도 수행하고 있다. 2002년까지 매



▲ CTI를 사용하는 업체는 내부와 외부에서 걸려오는 전화를 통해 모든 형태의 정보를 제공할 수 있다.

출목표 5천억원 달성을 위하여 통신 분야에서는 대용량 음성서서함 시스템과 APS/IPS 등의 정보통신 핵심 기술과 음성처리분야 교환기술분야에 집중적인 연구개발을 할 것이라고 한다. 로커스에서는 사람이 필요하면 인터넷을 통해 수시로 모집하곤 하는데 최근에는 한 10여명 뽑는데 무려 그 몇십배가 되는 지원자들이 몰려 로커스의 성장을 재삼 확인할 수 있었다고 흐뭇해했다. 일단 사람을 채용할 때는 기본적인 시험은 치르지만 무엇보다도 그 사람의 개인적인 성향을 먼저 고려한다고 한다.

CTI·폰뱅킹 시장점유 1위

기술이야 가르치면 되지만 인성과 자질은 그렇지 못하다는 것을 그는 경영학을 배우면서 익히 알고 있던 터다. 그래서 주관식 문제에는 개인을 알 수 있는 질문을 한다고 한다. 서대문구 충정로에 자리한 로커스의 첫 이미지는 회사가 무척 깨끗하고 깔끔하다는 것이다. 많은 시간을 회사에서 보내는 만큼 근무조건이 쾌적해야 한다는 김사장은 컴퓨터를 많이 사용하는 부서와 그렇지 못한 부서의 책상배열이나 컴퓨터 위치 등을 세심히 살피면서 사무실 설계

때 많은 고려를 했다고 한다. 개인의 발전이 회사의 발전과 직결되어 있으므로 개인의 업무효율성을 높이려면 그만큼 근무조건이 좋아야하므로 업무환경의 중요함을 많이 강조한 것이다.

1990년대부터 출발, 오늘에 이르기 까지 많은 성장도 했지만 엄청난 고생도 했다는 김사장은 사업에 있어서 잘 되고 못 되는 것은 결코 '운' 때문이 아니라 오직 실력과 노력만이 성패를 좌우한다고 평소 지론을 피력했다. 더군다나 우리나라 중소기업이나 벤처기업들이 사업에서 성공을 하려면 우선 기업마인드와 철학부터 새롭게 할 필요가 있다고 한다. "우리가 아무리 노력한다고 해도 스위스보다 시계를 잘 만든다거나 이탈리아보다 신발을 더 잘 만들 수는 없는 겁니다. 결국은 우리가 세계에서 가장 잘 할 수 있는 것, 우리 회사만이 제일 잘 할 수 있는 것을 만들어야 합니다"

"그런 의미에서 로커스는 세계에서 통신 SI를 가장 잘 할 수 있다고 확신하며 또 그런 자신이 있다"는 김사장은 국내시장 점유를 추진하는 것보다 수출전략을 통해 세계시장에서 이기고 싶다고 힘주어 전했다. 67

하정실<본지 객원기자>