

“유무선 통합 포탈은 없다”

David Kim, Danny Park
2002-02-28

“It allows users to access personalized contents and customized digital services through different media, such as a PC connected Internet, a mobile Internet phone, a PDA, or interactive TV – increasing customer loyalty by creating a relationship with users.”

미국 컨설팅 회사인 Arthur D. Little은 유무선통합포탈을 뜻하는 “Convergence Portal”을 “It allows users to access personalized contents and customized digital services through different media, such as a PC connected Internet, a mobile Internet phone, a PDA, or interactive TV – increasing customer loyalty by creating a relationship with users.”라고 정의하고 있다.

요즘 한창 광고 중인 모 통신사의 유무선통합포탈 광고 카피가 그대로 생각나는 정의라고 할 수 있다. 사실 광고를 본 사용자들이라면 느끼겠지만 “선의 한계를 넘어라”는 카피로 포장된 유무선통합포탈이라는 말이 좀 어렵지 않은가? 이처럼 다소 막연하게 들리는 유무선통합포탈에 대한 이야기를 davidndanny는 지난 컬럼에 이어 다시 한번 해보고자 한다.

David Kim
davidkim@column.pe.kr

Danny Park
danny@davidndanny.com

유무선통합포탈 사업자들이 우리 사용자들에게 약속하고 있는 것은 무엇인가?

위의 정의와 광고 속의 장동건과 이요원 그리고 이정재가 보여주고 있는 사용례들처럼 유무선통합포탈은 언제나 어디서나 인터넷이 제공하는 다양한 정보와 커뮤니티 및 기타 커뮤니케이션 서비스를 핸드폰이든 VMT이든 Internet TV이든 혹은 PDA건 디바이스에 상관없이 유저들에게 제공한다는 약속을 하고 있다. 물론 이런 서비스를 이용하기 위해서는 디바이스가 인터넷에 접속이 가능해야 한다.

“유저들이 핸드폰과 PDA 그리고 PC등 다양한 디바이스를 독립적으로 사용하고 있고 기기 간의 서비스가 상호 교환되지 못하고 동일 데이터를 중복 입력해야 하는 불편함을 주고 있으며...”

광고와 현재 인터넷 서비스 소개 페이지에 나온 내용만을 가지고 이들 사업자들의 준비된 깊은 계획까지는 알 수 없으나 이들 사업자들이 기본적으로 보고 있는 고객들의 요구는 “유저들이 핸드폰과 PDA 그리고 PC등 다양한 디바이스를 독립적으로 사용하고 있고 기기 간의 서비스가 상호 교환되지 못하고 동일 데이터를 중복 입력해야 하는 불편함을 주고 있으며 개별 디바이스들의 콘텐츠와 서비스가 수준 상 상당한 차이를 보이고 있어 유저들은 이러한 서비스에 만족하지 못하고 있다.”

현재 한국의 유무선통합포탈을 추구하고 있는 사업자들은 바로 이런 유저들의 불만족을 해결할 좋은 서비스를 통합적으로 제공한다면 충분히 성공을 거둘 수 있다는 사업적인 판단을 한 것이라고 보여진다. 그런데 위에서 정리한 현재 유저들의 불만족을 해소할 Convergence Portal이 가져올 서비스 가치에 대한 기대와는 달리 실질적으로는 이 사업자들이 시장에 내놓고 있는 서비스는 현재 웹 상에 존재하는 인기 서비스를 다른 모바일 기기에 옮겨 놓고 “당신이 좋아하는 이런 서비스가 돌아다니면서도 된다. 신기하지?” 이상의 서비스를 보여 주고 있지 못하다.

nTop이 그랬고 네이트가 그렇고 멀티팩도 그렇다. 이들이 진행하고 있는 서비스를 보면 Convergence Portal이라는 정의에 너무 집중한다면 나머지 유무선통합포탈만이 줄 수 있는 독특하고 사용자 개인에게 유의미한 가치를 전달할 일련의 서비스 전략은 아직 찾지 못한 것으로 보인다.

Convergence Portal 그 자체는 고객의 실존하는 요구와 관련성이 대단히 약한 공허한 컨셉에 불과하다는 생각에 기반하여 그것이 고객 가치로 전달되기 위해서는 Context를 고려한 서비스 컨셉으로 전환을 통해 고객의 생활의 질을 향상시키는 서비스의 단계로 발전되어야 한다.

이에 davidndanny는 Convergence Portal 그 자체는 고객의 실존하는 요구와 관련성이 대단히 약한 공허한 컨셉에 불과하다는 생각에 기반하여 그것이 고객 가치로 전달되기 위해서는 Context를 고려한 서비스 컨셉으로 전환을 통해 고객의 생활의 질을 향상시키는 서비스의 단계로 발전되어야 한다는 믿음을 컬럼 독자 여러분들과 공유하고 싶다.

고객이 원하지 않거나 필요하다고 느끼지 못하는 통합은 오히려 복잡성을 증가시킬 뿐이다. 1945년 테드홀이 발표한 비행자동차는 당시 많은 주목을 끌었지만 실패했고, 4~5년 전쯤 우주죽순으로 쏟아져 나온 TV-VTR 겸용 가전기기도 잠깐의 유행으로 지나가 버렸다. 웹이 신문을 없앨 것이라는 말도 역시 이제는 거짓말이 되어 버렸다. 사람들은 여전히 신문을 읽고 스포츠 중계는 TV를 통해 관람한다. 필자는 올해 5월에 있을 한국과 미국의 월드컵 예선 경기를 핸드폰 액정으로 보고 싶지는 않다.

Convergence Portal이 약속해야 하는 진정한 Value들은 이런 것이 아닐까? 핸드폰을 통해 중계를 보게 하기보다는 “3달 전에 이미 Outlook에서 등록하셨던 농쳐서는 알 될 한국 미국의 월드컵 16강 경기가 딱 1시간을 앞 두고 있습니다.

10분 이내에 회사에서 나가서 이수 교차로를 지나 88도로를 타면 50분 안에 집에 도착 가능합니다.” 라고 Notice를 해줘서 시간에 맞추어 집에 가서 팝콘 한 봉지 들고 TV 앞에 앉아서 경기를 볼 수 있게 해주는 서비스가 오히려 Convergence Portal이 해주길 바라는 약속이 아닐까? (물론 핸드폰을 통해 경기를 녹화할 수 있다면 더욱 좋겠지만...)

그리고, “현재 약속 시간인 3시까지 5분이 남았는데 거의 같은 지역을 20분째 돌고 있습니다. 혹시 이 지역을 잘 모르시나요? 이 지역 약도를 PDA로 전송했습니다. 약속 장소인 “알구정 Pen”으로 전화를 거시려면 핸드폰 1번을 누르십시오. 그리고 여자 친구분께는 약 10정도 늦을 것이라는 SMS 메시지를 막 전송했습니다.” 이 정도가 우리가 기대하는 진정한 Convergence Portal의 서비스 아닐까? 핵심은 바로 Context Aware Service 구축 노력에 있다. 그렇다면 Context가 무엇인지 좀 더 살펴보자.

Context란 무엇인가?

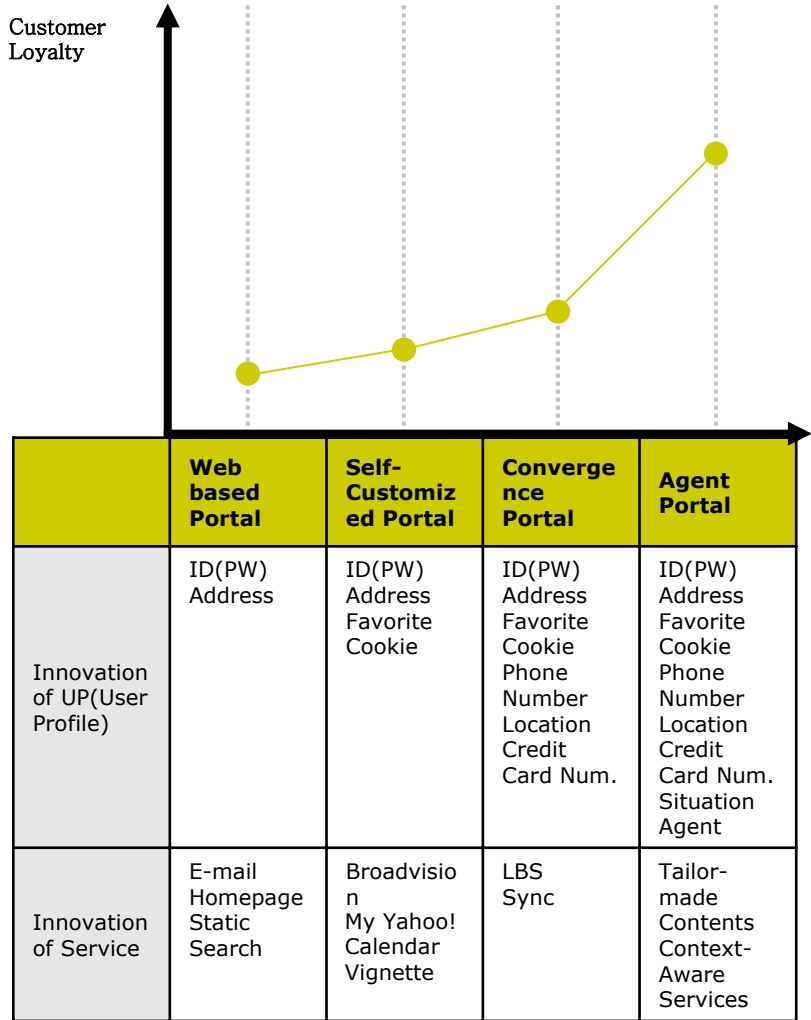
“Any information that can be used to characterize the situation of an entity. An entity is a person, place, or object that is considered relevant to the interaction between a user and an application, including the user and applications themselves.”

조지아공과대학의 Anind K. Dey의 정의에 따르면 Context는 “Any information that can be used to characterize the situation of an entity. An entity is a person, place, or object that is considered relevant to the interaction between a user and an application, including the user and applications themselves.”이라 한다.

즉 Context는 바로 사용자와 다른 이용자 사용자와 시스템 혹은 디바이스간의 인터랙션에 영향을 미치는 사람, 장소, 개체의 현재 상황 (Situation)을 규정하는 정보들을 말하고 이런 Context는 시스템으로 하여금 다양한 Sensing Device와 Application을 통해 파악되어 모아져서 바로 Action을 하게 하는데 이용되거나 다른 Context와 묶여 제 3의 결론을 내리는 추론을 내리는데 사용되기도 한다.

아무튼 더 자세한 Context Aware Computing에 대한 논의는 다음 번 컬럼에서 좀 더 심도 있게 다뤄 볼 것을 약속하고 Context가 Convergence Portal뿐만 아니라 전반적인 Portal전반의 진화의 마무리에 깊숙이 관계하고 있는 상황을 그림을 통해 정리해보도록 하자.

Innovation of Portal's Value Proposition



“Portal의 진보는 User Profile에 대한 장악력과 깊이 있는 활용 능력에 근거한 것이지 단순한 Device로부터의 독립성 확보에 의한 것이 아니라는 것”

Source: 2002 daviddanny.com

위의 표는 기본적으로 Portal의 진보가 유저들의 Loyalty의 증가로 표현될 수 있으며 이는 Portal사업 자체의 수익성의 실현과도 대단히 중요한 연관성이 있다는 가정을 daviddanny가 가지고 있음을 보여주고 있다. 그리고 Portal의 진보는 User Profile에 대한 장악력과 깊이 있는 활용 능력에 근거한 것이지 단순한 Device로부터의 독립성 확보에 의한 것이 아니라는 것도 보여주고 있다.

여기서 또 한가지 주목하고 봐야 하는 것은 실질적으로 Convergence 컨셉에 의해 Portal의 가치 제안이 창출하는 추가적인 유저들의 Loyalty증가가 미약하다는 점이다.

이것은 실질적으로 Web기반의 포탈에서 그 다음 단계로 진보했던 속도보다 더 빠른 속도로 시장이 포탈의 추가적인 진보를 요구하게 될 것이라는 의미를 가지며 이러한 압력은 포탈의 Context Aware능력 및 Context활용을 통한 사용자 Situation을 감안한 서비스 제공 능력 향상을 요구하게 되고 결국은 Agent Portal의 출현을 앞당기게 될 것이다.

이러한 포탈의 진화는 새로운 포탈 형태가 기존의 포탈을 완전히 대체하는 모습이 아니라 기존 형태의 존속 위에 새로운 포탈이 대표적인 형태로 자리를 잡아가는 모습을 취해갈 것으로 예상하는 것이 현실적일 것이라고 생각된다.

마지막으로 보여지고 있는 Agent Portal에 대하여 잠깐 언급을 한다면 Convergence환경하에서 개인화 된 에이전트가 서비스의 중심에 등장하는 것을 말하는 것으로써 유선과 무선의 경계가 사라짐에 따라 커뮤니케이션 및 Interaction이 복잡해지고 이러한 복잡성의 처리가 더욱 절실하게 요구되고 이를 중재하는 보다 향상된 Intelligent Application의 출현이 필요해지는 것이다.

바로 이 부분이 더 나아가 Machine-to-Machine 환경의 웹 서비스 (관련 컬럼: 다가오는 웹서비스, 무엇을 준비할 것인가?)를 적절히 조절하는 역할을 수행하게 됨은 물론이다. 이를 통해 결국 포탈은 고객의 기호는 물론이고 고객의 Situation에 적합한 Executable한 서비스를 제공하게 되는 서비스 사업자가 될 것이라 믿는다.

포탈은 이러한 진보를 이루면서 유저의 UUP확보와 User Traction Data Mining과 Context Abstraction능력 강화 그리고 Convergence enable Technology인 SyncML(데이터 교환을 USB나 시리얼 포트를 이용해 유선으로 데이터를 교환하는 기존 방식과 달리 언제 어디서나 장소에 구애 받지 않고 무선 PDA, 휴대폰을 이용해 인터넷에 연결된 PC와 데이터를 동기화 시키는 기술)기술, 무선 단말과 서버간 Remote Sync 등의 기술강화 그리고 유저들과의 Billing Relation확보를 지속적인 핵심 역량으로 유지해나갈 것이다.

마지막으로 이러한 포탈은 궁극적으로 다양한 서비스와 콘텐츠를 강력하게 대부분의 국민들에게 전송 할 뿐만 아니라 판단에 영향력을 행사 할 수 있는 매체력을 확보하면서 진화를 마치게 될 것이라고 생각한다.

마지막으로 보여지고 있는 Agent Portal에 대하여 잠깐 언급을 한다면 Convergence환경하에서 개인화 된 에이전트가 서비스의 중심에 등장하는 것을 말하는 것으로써 유선과 무선의 경계가 사라짐에 따라 커뮤니케이션 및 Interaction이 복잡해지고 이러한 복잡성의 처리가 더욱 절실하게 요구되고 이를 중재하는 보다 향상된 Intelligent Application의 출현이 필요해지는 것이다.

Conclusion

지금까지의 논의를 토대로 davidndanny는 유무선통합포탈의 방향을 다음과 같이 말할 수 있다.

1. 유선과 무선 사업자 간의 통합은 Ubiquitous Internet을 앞당기게 되고 결과적으로 시장의 확대라는 결과를 만들어 내면서 더 많은 매출과 수익성을 확보하게 될 것이다.

2. Convergence Portal 자체는 유저들과 관련이 없다. Convergence Portal의 성공은 유저들의 삶의 질을 개선하는 능력에 달려 있으며 이런 능력은 Context Aware Service를 설계하는 능력에서 나온다.

3. 유선과 무선의 통합은 두 개가 하나의 서비스로 결합되는 것이 아니라 각각의 영역을 충실하게 발전시키면서 보다 개인의 Context를 고려한 서비스로 통합되어 표현되는 것이어야 한다.

4. Context Aware Service를 제공하려는 Portal은 유선과 무선을 빠르고 정확하게 연동시킬 수 있는 능력, 고객의 프로파일을 안전하게 활용할 수 있는 능력을 갖고 있어야 한다. 그리고 그런 능력이 User Friendly한 Agent기술과 접목된 서비스로 제공되어야 하며 이러한 Agent는 곧 우리 생활에서 Personal Assistants로 생활의 질을 한 차원 높이는데 큰 몫을 할 것이다.

- *Ubiquitous Internet*
- *Context Aware Service*
- *개인의 Context를 고려한 서비스로 통합*
- *Personal Assistants*