

기업검색 시장 성공 키워드 - 검색포털화, 고객지원, 파트너쉽

- 코난테크놀로지 2008 상반기 수주고객 분석
- 전년 동기 대비 검색솔루션 매출 50% 성장으로 연평균 시장성장률의 2 배 이상의 성장

(2008 년 7 월 18 일 금요일, 서울)

통합검색 솔루션 전문기업 코난테크놀로지(대표 김영섭, www.konantech.co.kr)는 2008 년 상반기 검색솔루션 매출이 전년 동기에 비해 50% 이상 증가했다고 밝혔다. 이는 2007 년 105 억 원의 매출로 2006 년 대비 59% 성장한 것과 동일한 속도의 성장세이고, '04~'08 년 검색솔루션 시장의 평균성장률인 23.2%를 2 배 이상 뛰어넘는 성과이다.

상반기 주요 고객은 현대중공업, LG 전자, 국민은행, 삼성카드, 증권선물거래소, 조달청, 한국가스공사, 과학재단, 서울문고, SK 커머스플래닛, GS 홈쇼핑 등이다.

기업, 금융, 공공, 전자상거래 등 각 분야별 선도기업의 대형프로젝트에서 내/외부 고객만족의 수단으로 검색의 중요성이 부각되고 있는 만큼, 향후 검색솔루션 시장의 지속적인 성장을 예측할 수 있다는 것에서 그 의미를 찾을 수 있다.

코난테크놀로지가 수주한 상반기 통합검색 프로젝트를 분석하여 보면 기업검색 시장에서 성공하기 위한 특징으로 검색포털화, 고객지원, 파트너쉽 등을 주요 키워드로 꼽을 수 있다.

기업에 이어 공공에서도 사용자 친화적인 검색환경 요구

기업의 ERP, EIP, KM 등 업무시스템에서부터 공공부분의 웹서비스 분야까지 검색이 서비스 시작의 관문이 되어 통합검색을 통해 정보를 찾아가는 것이 일반화되었고, 고객의 검색에 대한 눈높이도 포털과 동일한 검색환경 구현을 요구하는 수준으로 높아졌다.

SK 텔레콤 T-Net 구축 프로젝트의 경우,

문서 권한에 따른 검색 및 검색엔진 구축에 데스크톱 검색을 이용한 개인 검색 기능을 도입함과 동시에 엠파스의 Open API 까지 연동시켜서 사내 지식검색시스템을 통합 검색을 이용하여 포털화하였다.

이와 같은 추세는 공공기관에서도 마찬가지인데,

조달청 나라장터 검색 개선사업의 경우 기획 단계에서부터 포털의 인터페이스를 벤치마킹 함으로써 사용자에게 편리한 검색 환경을 제공하고, 오픈마켓에서 주로 사용되는 개인 성향 및 패턴 분석을 통한 사용자별 맞춤형 검색 서비스를 채택함으로써 사용자의 만족도를 극대화하는 것을 목표로 잡았다. 이를 위하여 나라장터 검색 사용자 개선 간담회를 열어 사용자의 요구를 적극 반영하였고, 유관 기관의 정보 수집을 위한 웹크롤링 기술은 물론,

검색어 자동완성과 검색전용 툴바 기능 등과 같은 검색 편의기능을 도입했다.

유지보수 등 고객지원을 전담하는 조직 필요성 부각

또 하나의 특징은 프로젝트 사후의 원활한 고객 지원이 가능한가의 여부이다.

코난테크놀로지가 실시한 설문결과에서 나타나듯이,ⁱⁱ 검색엔진을 도입하는 고객의 가장 큰 애로 사항은 유지보수와 관련된 사항이다.

이는 검색 결과의 정확성과 신선도를 유지하고 이기종 솔루션 간의 연동 및 대용량 데이터를 처리함에 있어 나타날 수 있는 시스템 과부하 등 검색 환경의 안정성을 위하여 고객지원이 필수적인 요소로 인식되고 있기 때문이다.

현재 코난테크놀로지는 사후 고객지원 수준에 따라 등급별로 차별화된 유지보수 프로그램을 운영 중에 있는데, 올 상반기 유지보수 계약 금액이 전년 동기 대비 100% 이상 상승하여, 무상지원기간이 종료된 고객의 유지보수에 대한 인식전환 및 제품에 대한 신뢰도를 확인 할 수 있다.

프로젝트의 대형화 및 EKP 도입 활성화로 파트너와의 협업 갈수록 중요

마지막으로, 상반기 수주 고객을 분석한 결과 가장 두드러지게 나타난 점은 파트너와의 협력을 통하여 진행한 구축 프로젝트의 빈도가 늘어났다는 것이다.

이는 경영정보와 지식자원의 효율적 관리를 위하여 KM(Knowledge Management)과 EIP(Enterprise Information Portal)를 합친 EKP(Enterprise Knowledge Portal) 도입이 활성화 되고ⁱⁱⁱ, 금융권의 전산 통합 및 공공, 기업 부문의 대형 프로젝트가 많아지는 것에 기인한다. 이로 인하여 시스템 도입단계부터 검색솔루션과 ERP, KM, EDM, MOSS, Notes 등 이기종 시스템간의 연동이 중요한 고려사항이 되어, SI와 ISV(독자 SW 개발사) 등 파트너와 컨소시엄을 구성하여 프로젝트에 참여하는 경향이 심화되었다.

실제로 코난테크놀로지는 대형 SI 및 ISV를 통한 매출이 전체 검색 솔루션 매출의 50%를 넘어섰고, 최근 40여 개업의 파트너들이 참여하는 파트너 행사를 통하여 파트너를 통한 고객확대에 노력하고 있다.

코난테크놀로지 김천일 영업본부장은 "상반기의 이러한 경향은 하반기에 집중적인 투자가 이루어지는 IT 사업의 특성 상 더욱 심화될 것으로 예상된다. 하반기에도 시장에 대한 이해도를 바탕으로 기술우위의 제품과 구축서비스를 제공하여 고객만족을 통한 지속적인 성장을 달성하겠다"고 밝혔다.

-끝-

ⁱ 한국소프트웨어진흥원 기업용 검색엔진의 진화(2008.06.03)

ⁱⁱ 코난테크놀로지 상반기 고객 설문자료

ⁱⁱⁱ 한국소프트웨어진흥원 SW 산업동향 정보와 지식 통합의 장, EKP(2008.05.06.)