

CTI 기술

특집 편집기



최 용 일

LG 정보통신
중앙연구소

최근 들어 CTI(Computer Telephony Integration)라는 용어가 신문 및 전문지면에 자주 오르내리고 있으며, CTI관련 학술 행사도 개최 되는 등 관심이 고조되고 있으나 이 분야에 직접 종사하지 않는 분들은 다소 생소하게 들리는 듯하다. 하지만, CTI는 기존의 단순음성 통화 위주의 전화 서비스를 한 차원 끌어 올려 전화망을 음성 정보망으로 변신시키고, 기업의 생산성을 증가 시키며, 전화망의 지능형 부가 서비스를 창출하는 등 다양한 분야에 응용되고 있는 전화와 컴퓨터의 통합 시스템 구축 기술을 통칭하는 용어로서, 이미 익히 알고 있는 700 음성정보 서비스, 은행의 텔리뱅킹 서비스, 삐삐 음성사서함 서비스 등을 통해서 친숙하게 접하고 있는 기술이다.

그럼에도 불구하고, 학술적으로 다루어진 경우가 거의 없기 때문에 생소하게 느끼는 것이리라 생각된다. 따라서, 본 학회에서는 CTI전반에 관한 특집을 마련하여 한창 고조되고 있는 이 분야의 기술 내용과 응용 사례를 들어 CTI에 대한 정확한 이해를 돕고자 하였다. 특집의 구성은, 전반적인 기술 개념 및 동향을 정리하고자 CTI개요를 우선 선정하였고 이어서 업계 표준화로 정착되고 있는 CTI Protocol을 다루었으며, CTI시스템을 구성하는 기본 구성요소인 전화 교환기, 컴퓨터 시스템, 음성/팩스 서버 시스템을 개별적으로 심층분석하였고, 마지막으로 응용 사례를 소개하였다.

바쁘신 중에도 본 학회 특집을 위해 흔쾌히 시간을 내준 여러 필자분들에게 감사 드리며 학회 회원들의 기술 이해에 많은 도움이 되기를 소망합니다.