

## ■ 제품별 수요분석

- Datamonitor는 2007년까지 콜센터 기술제품 중 녹취장비 기술이 상대적으로 급성장할 것으로 추정
- 시장 성장은 교체 및 업그레이드 영향이 클 것으로 예상되며 많은 기업이 IP 솔루션의 도입함에 따라 IP기반의 ACD의 증가가 예상
- ACD, CTI와 콜 모니터링이 한국 콜센터 시장관련 매출액의 많은 부분을 차지
- ACD의 매출 규모는 12.3백만 달러이었으며 한국 콜센터 애플리케이션 시장의 20.9%를 차지
- CTI, IVR, 최적화 기능들과 멀티미디어 애플리케이션 등은 벤더들의 매출 증가와 소비자의 가치 증진을 위해 대부분 묶음 판매
- 전화 상담을 녹음하고 품질관리를 하는 콜 모니터링 애플리케이션은 상담전화 국내 시장에서 단단한 기반
- 시장은 2005년에 14.8%증가하였으며 2012년까지의 연평균성장률은 6.9%로 전망
- 아웃바운드 시스템 시장은, 연평균 7.2%의 성장률로 2012년에는 13.8백만 달러규모 예상
- 인력관리(Workforce management), 음성 애플리케이션, Email Management (Email 관리), 실시간 웹 협력 (Real Time Web Collaboration)등은 아직 도입 초기단계이나 향후 2005년부터 2012년 까지, 10~15%의 성장률을 보이며 성장 예측
- 음성기술, 이메일 관리, 실시간 웹 Collaboration 분야가 보다 중요하게 되며 성장할 것으로 전망이 되나, 국내 환경에 맞추는 제품개발과 투자대비 이익에 대한 달러 확실성 개선에 대한 노력 필요
- 중소기업의 성장이 예상되며 더 낮은 가격에 제품을 제공할 수 있는 기업의 성장 가능성 확대

- 이메일, 음성, 웹 솔루션을 패키지로 한 중간 규모 시장을 위한 제품이 시장 성장주도
- IVR 시스템은 연평균 4.8%의 지속적인 성장률을 보일 것으로 예상되며 2012년에는 11.7백만 달러규모 추정