

## ■ ACD 시장 전망

- Frost & Sullivan(2006)에 따르면, 국내 ACD 시스템 시장은 2005년에 33.4%라는 성장을 보였고, 2006년부터 2012년까지 연평균 2.8%의 성장률을 보여, 12.9백만 달러 규모의 시장을 이룰 것으로 전망
- 전체 한국 시장 매출 관점에서, ACD시스템 시장은 콜 모니터링 다음으로 전체의 29% 점유율을 보이면 2012년까지 컨택센터의 중요시장이 될 전망