

2006 기술기업 전문가위원회 회의록

- 주 제 : 한국 콜센터 기술의 현주소와 미래 방향
- 일 시 : 2006. 11. 03(금) 09:30~16:00
- 장 소 : 삼성동 COEX 인터컨티넨탈호텔 Venus Room (30F)
- 주 최 : 한국콜센터산업정보연구소
- 후 원 : AVAYA, BRIDGETEC
- 참석위원 : 공영DBM 김정수대표 외 20인(콜센터 기술기업 임원급)

■ 주제발표 1 (10:00~10:30)

브리지텍 엄진석 상무 - 제1주제 “콜센터 기술의 현주소” 발표

○ 주요 발표내용

Contact Center의 진화

- Contact Center의 발전방향, IPCC로의 콜센터의 변화배경
- 순수 IPCC로의 변화
- 순수 IPCC로의 변화 개요, 채널통합, All IP기반
- 분산/통합 솔루션, 다양한 서비스

■ 주제 1에 대한 토론 (10:30~11:00)

넥서스커뮤니티 신상재 이사

- 멀티채널통합 중요하나 어플리케이션이 복잡해질 수 있고, 관리자들은 서버의 증가등으로 관리적인 측면에서 어려움을 느낄 수 있음
- 제4세대 콜센터의 중요이슈가 멀티미디어 통합이었다면, 제5세대 콜센터의 중요 이슈는 Voice & Data의 통합임
- IP 컨택센터 활성화 될 것으로 예측됨
- On Demand 형태 서비스 활성화 될 것으로 예측됨
- 고객이 체감할 수 있는 서비스 개발 필요 및 구축·운영의 효율화 필요

어바이어코리아 김채곤 이사

- 채널간 통합에 따른 서버 및 교환기, 네트워크 관리자들 간의 의견 충돌을 최소화 해 주어야 함
- 분명 IPCC의 장점이 있고 일부성과도 나오고 있으나, 더 보완되어야 할 것임

ASPECT 김선협 이사장

- 콜센터 구축비가 2000년초 석당 800만원~1,000만원에서 CTI 기술의 접목과 함께 현재 많이 저렴해 짐
- 최근 멀티미디어 채널의 발전 및 기술의 발전을 통해 고객의 니즈에 응대
- 인하우스와 On Demand의 비율 각 30~40%를 구성하는 것으로 추정
- IPPBX 일반화되어 가고 있음 (Closed System -> Open System)
- 일반화를 통해 콜센터들에서 진보된 기술을 사용할 수 있도록 기회 제공

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 통합채널기반 새로운 수익 창출을 위한 고객사들의 노력 필요
- 고객사들의 시스템 업그레이드에 따른 활용 중요
- 점점 아웃바운드에 대한 법적 어려움 증가하고 있음
- 기술기업에서 기술활용에 대한 아이디어와 사례를 창출하여 고객사에 제공하는 노력도 중요함

삼성전자 김요순 수석

- 발표된 사례 중 휴대폰 업그레이드 SMS 서비스 기능을 보고 놀랐음
- IP 진화에 있어 고객이 원하는 것이 뭔지 파악하는 노력 필요
- 향후 이런 기술적인 부분들이 콜센터 어떻게 반영·활용될 것인지 방안 필요

■ 주제발표 2 (11:20~11:50)

어바이어 코리아 김채곤 상무 - 제2주제 “콜센터 기술의 미래발전 방향” 발표

- 주요 발표내용
 - 미래의 Contact Center
 - CC Hype Cycle 2005, 2006
 - SIP & SOA, Video CC
 - Enhance Self-Service, Speech Technology

■ 주제 2에 대한 토론 (11:50~12:20)

루키스 김종선 전무

- SIP, SOA, 스피치 테크놀러지 대한 미래 방향 발표 잘 청취
- 개발자, CRM, 개별 업체별, 고객사 입장별 발표된 발전방향대로 진행된다면 콜센터가 활성화 될까? 에 대한 의견들을 제시해 주시면 좋겠음

LG-Nortel 이승도 부장

- 10년전 향후 CTI분야가 크게 발전할것으로 기대
- 수익성, 비전 등 초기에 상당히 힘들었음
- 국내 영업적인 특성, 통신과 전산의 벽이 높았음
- 데이터와 음성의 통합 -> 어플리케이션과 통신의 통합 (종사자의 마인드, 생각 등 이해)
- 오피스CTI 5~6년전 일반화 될 것으로 추정했으나 실제 그렇지 않았음
- 전산, 통신, 어플리케이션과의 충돌 심화 방지 필요(이런 모임이 확산되서 마인드 활성화)
- 기술적인 부분의 마인드 적인 부분의 확산 중요

어바이어코리아 김채곤 상무

- SIP, SOA 실제 얼마나 발전될 것으로 생각하시는지? 의견을 듣고 싶음

인성정보 백승룡 전무

- SIP폰도 국산화 많이 됨
- IPPBX 리눅스 오픈소스 시장에 나옴
- 타 외국보다 어플리케이션 플랫폼이 많이 진도가 나가있는 것으로 생각

공영DBM 김정수 대표

- CRM측면에서 채널통합은 잘되나, 부서간의 장벽, 법적인 부분(지자체, 금융-자택근무 고객정보 봐도 되는지 등) 등에 대한 문제점 존재
- 기술적인 기반에 이런 부분도 보완해주어야 하지 않나 생각함
- 실시간 고객정보 통합 필요
- DNC 리스트 - 공동사용을 위한 기능을 등록, 벤더나 공급업체들이 이용할 수 있도록 하면 좋지 않을까 생각함

■ 종합 토론 (13:30~15:00)

토론 진행 - 안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 우리나라 기술기업들이 국내/외에서 어려운 점과 같이 고민할 점이 무엇인지 토론했으면 함
- 오전에 현황과 발전방향 종합적으로 다시 한번 고찰한 시간을 가졌으면 함
- 각 기업들이 실제 처한 현실은 어떠한지, 현실적인 어려운점은 무엇인지, 개발상, 영업상 어려운 점은 무엇인지 등 다양한 부분이 논의 되었으면 함
- 국내 CTI 기술 뒤떨어지지 않는다고 생각 함. 그럼에도 불구하고 해외시장개척에는 부족한 부분이 있는 것 같음. 이러한 원인에는 무엇이 있는지 토론했으면 함

LG-Nortel 이승도 부장

- 국내 장비가 많이 위축되어 있음
- 상당히 제품은 좋은데도 불구하고 평가 절하되어 있음
- 현재 관공서, 대형사이트 등 대부분 외국사 제품이 구성을 차지함
- 이런 부분에 대해서 홍보라든지, 국내 제품에 대한 인식을 제고하기 위한 정책 필요(연구소, 협회등 대책)
- 자체 개발 제품 CTMP(벡서스)등 국내 기종의 교환기 뿐만 아니라 솔루션의 우수성이 평가 절하되어 있음

삼성전자 김요순 수석

- 삼성전자는 국내 통합솔루션에 대한 발전계획에 따라 지속적으로 발전할 것임
- 교환기 부분에 대해서는 소규모(회선 1000회선) 대규모(5000회선이상) 등 CTI 미들웨어 시장 판매되고 있고, 갈수록 해외비즈니스에 대한 투자가 늘어나고 있음
- 국내만을 대상으로 제품을 개발하기 어려움
- 저용량의 IPPBX 20여개사에 수출하고 있음
- 수출하고 있는 부분은 키폰, 전화기, 단말기 임
- 돌과구를 국내 위축된 부분을 해외에서 다운사이징(저용량 PBX)을 통해 효과를 기대 함
- 중소규모의 IPPBX에 중점을 두고 있음.

LG-Nortel 이승도 부장

- 어바이어, 노텔 시장 선도
- 관공서등 대형 교환기가 필요없는 부분은 국내 중소형 교환기로 충분하다고 사

료됨

- POIP - 현재의 노텔의 장비를 중단할 계획 없음, 중저가 공략 계획
- LG, 삼성이 전세계 점유율 7% 차지하고 있다고 추정함
- 대용량 교환기등에도 신경을 쓰고 있음

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 외산에 공급업체들이 주력하지 않나 생각한다. 이에 대해서는 어떻게 생각하는지

LG-Nortel 이승도 부장

- 노텔측에 LG-노텔에서 개발 공급하고 있음. 국내에서 개발한 제품이 글로벌시장화 되는 것도 있음

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 우리가 만든 제품을 글로벌 제품으로 승격하는 새로운 접근이라 생각됨

삼성전자 김요순 수석

- 하나사가 모든 제품을 할 수는 없고, 관련 분야의 각 회사별로 상호 연동시험이 든지 기회를 만들면 좋겠다.(표준화 되면 좋을 것)
- 수출의 경우도 국내 미들웨어끼리 연동이 되어있다면 박스로 판매가 더 가능하지 않을까 함
- LG, 삼성 이미 만들어진 해외네트워크망을 이용하여 연동된 제품을 박스로 수출하면 더 좋을 것 같음
- 상호 협력하는 마케팅등이 활성화 되었으면 함

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- SIP 표준 나오면, 즉 장비들이 호환할수 있는 표준만 나오면 호환이 가능한건지 궁금함

어바이어코리아 김채곤 상무

- 각 업체가 가담한 포럼에서 지속적으로 호환성을 검증하고 있음
- SIP 표준만 잘 따르면 된다고 말할 수 있음

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 호환성을 기술기업에서 증명해가면서 제품을 납품해오고 있는 현실임
- 기술기업들에서 호환에 대한 기술개발부분등에 신경을 써 주시면 좋을 것 같음
- 또하나의 이슈로 삼성이나 엘지 같은곳의 유통망을 이용해서 수출하면 좋을 것 이나, 이러한 경우 중소기업들은 제값을 못 받는 경향이 있음.(중소기업들이 크게 발전하지 못한 원인이지 않나)이러한 문제들에 대한 의견 부탁

공영DBM 김정수 대표

- SI중에서도 전문성 있는 분야가 이쪽 분야라고 생각 함
- 오픈 스펙, SI주도로 공공기관등이 구축되고 있는 현실 임
- 누구나 참여 가능한 SI에 공개된 것보다는 전문적인 영역으로 분리되었으면 함
- 가격만 저렴하게 접근하는 SI가 참여하는 것은 좀 문제지 않나, 적어도 공공기 관만큼은 전문기업들만 참여하는 프로젝트였으면 함

넥서스커뮤니티 신상재 이사

- 비즈니스모델에서 일반 고객들을 위한 서비스가 개발되었으면(단지 수익차원에 서 이루어지고 있음)하는 안타까운 부분이 있음

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 제품 전시회등이 없어지고 있음. 현재 기술기업들이 개별적으로 각자 홍보하고 있는 상황 임. 제품 전시회등의 필요성에 대해 논의되었으면 함

LG-Nortel 이승도 부장

- 텔레마케팅협회에서 2년 동안 전시회 운영되었으나, 전시회 참여에 대한 부담과 솔루션의 변화가 그렇게 빨리 이루어지지 않음. 그러다 보니 점점 축소되면서 없어졌다고 봄

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 업계가 같이 발전할 수 있는 공동의 노력 필요 - 공동 협업, 공동 수출 등
- 새로운 기술에 대해 고객사에서 클라이언트에게 어떤 서비스를 보여줄 수 있는 지에 대한 새로운 서비스 창출 및 이러한 공동의 노력을 위한 구심점 필요

LG-Nortel 이승도 부장

- 외국 벤더의 대리점 형태로 국내 벤더 변형되고 있음
- 수출가능한 기업-삼성전자. 넥서스, LG 노텔 뿐 나머지 벤더는 어려운 상황

- 공동해외마케팅 극히 일부의 협력 가능한 부분이지 않나 생각 함

삼성전자 김요순부장

- SI 형태로 수출은 어렵다고 생각함
- 트렌드가 mobile, 컴포넌트 형, 화상통신으로 이러한 부분이 핵키지화되서 중소형에 맞추어 수출되어야 기회 존재할 것으로 생각함
- 수출국으로는 러시아, 인도, 호주, 남아공 등이 적극적임

안톤컨설팅 박진영 대표이사

- 기술기업들의 발전을 위하여 공동(협업)으로 또는 독자적으로 할 수 있는 것이 무엇이라고 생각하는지

삼성전자 김요순 부장

- 한 기업이 모든 솔루션을 만들 수는 없음
- 삼성전자는 단말기에 초점을 두고 있어 이 분야 전문가들과 협업이 이루어지면 좋겠음
- 새로운 IP 시장에 따른 새로운 서비스가 만들어지면 좋겠음

LG-Nortel 이승도 부장

- 일본 콜센터 전시회등도 초라한 것 같음
- 콜센터 시장이 작음되도 불구하고, 산자부와 정통부 분리되어 운영되는 것도 이상하다고 생각됨

ASPECT 김선협 지사장

- 원칙적으로 고객들이 원하는 가격대에 기능과 품질을 개발하면 되지 않을까 생각함

<참고> - 행사사진

