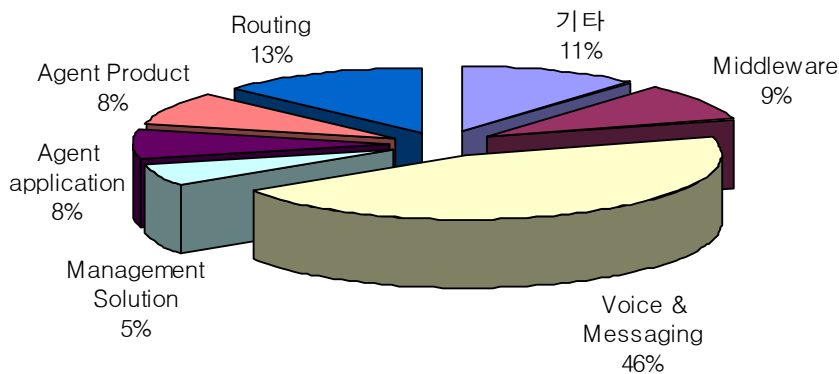


콜센터 기술제품별 취급 비율

Datamonitor는 2007년까지 콜센터 기술제품 중에서 녹취장비(Call recording) 관련 기술이 상대적으로 급성장할 것으로 추정되며, 자동콜분배(ACD) 관련 기술은 비교적 낮은 성장세를 유지할 것으로 추정하였다.

이번 조사 결과, 콜센터 관련 제품들 중에서 가장 높은 비중을 차지하고 있는 제품은 음성 및 메세징(Voice & Messaging) 관련 제품이 46%로 매우 높게 나타났다. 음성 및 메세징 관련 제품군은 IVR, Fax Management System, 녹취장비, UMS, VMS, 음성인식/합성/인증, 아웃바운드다이얼링시스템(PDS), 이메일자동응답시스템(ERMS), VoIP Gateway를 포함한다.



<그림 1> 콜센터 기술제품의 취급 비율

PBX(ACD), UnPBX, IP PBX를 포함하는 Routing 제품군이 13%로 나타났다.

CTI Middleware 제품은 9%를 차지하고 있다.

CRM 솔루션, 지식웨어 등과 같은 상담원 어플리케이션과 상담원 헤드셋, 전화기를 포함하는 상담원 제품들이 각각 8%의 비중을 차지하고 있다.

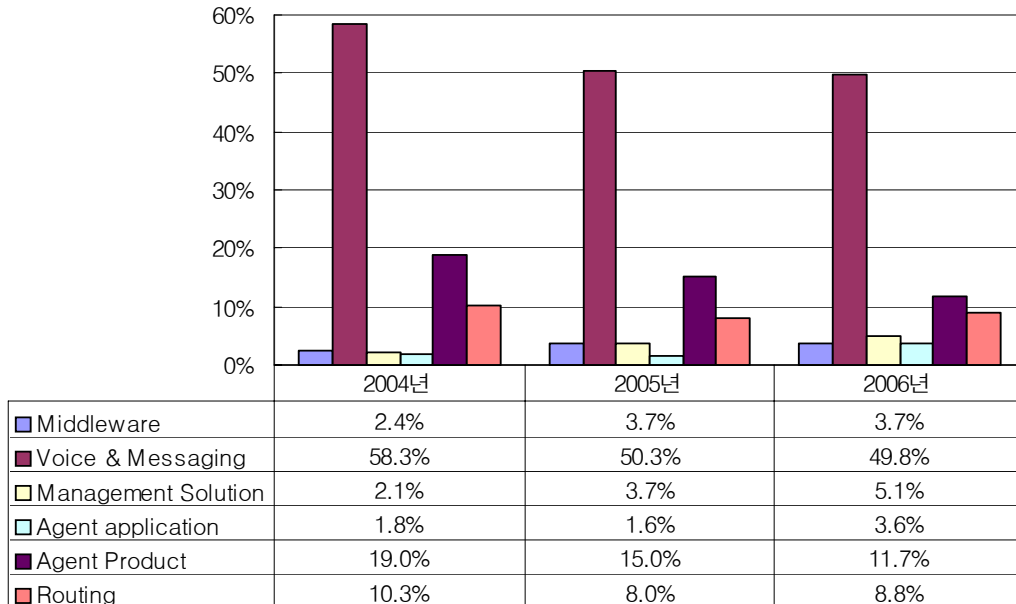
Management Solution(Workforce Management, Quality Monitoring, Performance Management, e-Learning System)은 5%에 그치고 있다.

콜센터 기술제품의 3년간 시장 점유율의 변화량은 아래 그림과 같다.

최근 3년간의 콜센터 기술제품은 음성 및 메세징 제품군이 가장 높은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 2006년에는 음성 및 메세징 제품의 비중이 다소 낮아질 것으로 예측되고 있지만 국내 콜센터 기술시장에서는 여전히 가장 많이 취급될 것으로 보인다.

2006년 성장세가 예상되는 제품군으로는 Management Solution이 대략 1.4% 증가할 것으로 조사되었으며, Agent Application이 대략 3% 정도의 성장을 이룰 것으로 예측되었다.

Agent Product 분야는 3.3% 정도 감소할 것으로 조사되었으며, 미들웨어와 라우팅 분야는 현재 수준을 유지할 것을 보인다.



<그림 1> 콜센터 주요 기술제품의 취급 현황