

## ■ IVR 장비시장 현황 및 전망

- 국내에서는 은행, 증권회사, 보험회사, 카드회사 및 통신회사 등 서비스 업체뿐만 아니라 일반 기업에서도 대고객 서비스 향상과 기업이미지 개선, 그리고 자사 제품의 판매기회 확대를 위한 수단으로 IVR 활용
- 일반 기업에서는 단순한 IVR 서비스 확대가 아니라 기업별 용도에 맞추어 CTI 콜센터의 도입과정과 기존 PBX 업그레이드 과정에서 IVR 시스템을 도입
- IVR 시스템만으로 한정된 국내시장은 그다지 크지 않음
- 업체에 따라서는 IVR 기능이 내장된 PBX를 공급하기도 하며 콜센터 구축을 위한 종합 기능의 일부로서 포함되기 때문에 IVR 시스템 자체 시장을 파악하기 어려움
- IVR 시스템은 음성보드를 기반으로 매우 간단히 제작할 수 있고, 고객의 요구에 맞춘 S/W를 탑재하고 있어서 시장규모 파악이 더욱 어려움
- 10여년 전만해도 국내 기간통신사업자와 별정통신사업자가 IVR 시스템의 주요 고객이었으나 현재는 일반 기업을 대상으로 한 소형 시스템 공급이 주됨
- IVR 시스템은 제공되는 시스템의 규모와 조건에 따라 회선 당 300~700만 원 정도의 가격 형성
- IVR 시스템의 핵심 장비로 시스템 제작비의 상당 부분을 차지하는 음성보드의 경우 Diallogic사의 제품이 국내 시장의 대부분을 장악하고 있는 상황에서 서울이동통신이 개발에 성공한 국산 음성보드가 IVR 시스템의 단가하락에 중요한 전환점을 마련