

콜센터 제품별 매출 규모

콜센터 제품시장에서 가장 큰 매출 규모를 차지하는 핵심 제품으로는 녹취장비, IVR, VoIP Gateway이며, 이들 세 제품이 전체 시장의 70%이상을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

가장 큰 매출 규모를 보이는 제품은 녹취장비이며, 2005년에는 제품시장 전체 매출 중에서 거의 절반을 차지하고 있다. 녹취장비는 2005년까지 매출 증가세를 보이다고 2006년에는 다소 매출이 하락할 것으로 예측되었다.

매출의 성장세가 예상되는 제품은 IVR이 가장 높으며, IP PBX, UMS, CRM 솔루션도 약간의 매출 증가가 예상된다.

매출의 현상유지가 예상되는 제품으로는 PBX(ACD), CTI Middleware, 음성 녹음장비, 헤드셋이 있다.

<표 1> 콜센터 기술제품별 매출규모

	2004년	2005년	2006년
녹취장비	39 %	48 %	35 %
IVR	20 %	16 %	21 %
VoIP Gateway	11 %	9 %	17 %
VMS	17 %	9 %	8 %
FMS	1 %	8 %	7 %
IP PBX	2 %	2 %	3 %
PBX(ACD)	1 %	1 %	1 %
CTI Middleware	1 %	1 %	1 %
UMS	0 %	0 %	1 %
PDS	2 %	1 %	1 %
음성녹음장비	1 %	1 %	1 %
CRM 솔루션	0 %	0 %	1 %
헤드셋	1 %	1 %	1 %
전화기	4 %	3 %	2 %