

## ▣ 국내 시장 분석

- 2005년 기준으로 한국의 컨택센터 애플리케이션 시장은 21.1%의 높은 성장률을 나타내고, 현재 국내 시장은 성숙기에 위치하고 있지만, IP기반으로의 이동은 교체와 업그레이드 기간의 단축을 촉진
- 대규모의 컨택센터 시장은 성숙기에 접어들었으나 빠른 IP 텔레포니 및 IP 네트워크로의 전환이 성장을 주도
- 국내 시장은 2004년도의 침체기에서 벗어나 지속적으로 안정세를 보일 것으로 예상
- 한국 기업들은 IP 도입과 함께 가상 컨택센터들의 연계 및 통합화에 주력
- 한국은 아시아 태평양 시장에서 IP 도입을 주도하는 나라로, 금융권 및 통신산업이 이러한 트렌드를 주도하며, 컨택센터의 규모 확장을 유도
- 국내 콜센터의 대부분이 중소 규모 업체이며 앞으로 콜센터에 대한 투자가 증가할 것으로 예상됨에 따라 벤더들은 중간 규모 기업에 맞는 패키지 또는 ASP 솔루션 등의 제품을 시장에 선전
- 국내시장에서 삼성은 어바이어 솔루션의 유일한 배급자로서, 어바이어와 협력, 노텔 네트워크와 LG 역시 유사한 협력관계 체결 등 몇몇 전략적 제휴
- 국내 콜센터 제품의 가격 동향을 살펴보면, 경쟁 심화와 콜센터 규모 성장에 따라 콜센터 애플리케이션의 가격 하락
- 벤더들 간의 경쟁이 제품 가격 하락을 유도하고, 솔루션과 애플리케이션의 묶음 판매 경향과 통합 플랫폼(nified Platform)의 등장에 따라, 벤더들은 중소기업 시장 진입과 벤더만의 차별화를 위한 가격모델과 전략을 계획
- 가격 할인이 많이 이루어지고 있으며 특히 계약 규모가 큰 경우에 더 많이 적용