

▣ 콜 모니터링 시스템 시장 동향

- 국내 콜 모니터링 시장은 시장 자체의 성장과 벤더들 간의 판매 경쟁으로 활발한 성장을 보임
- 대부분의 벤더들이 국내에 기반을 둔 업체라는 점이 한국 콜 모니터링 시장 성장에 도움을 줌
- Frost & Sullivan(2006)에 따르면, 콜 모니터링 시장은 2012년까지 연평균 6.8%의 성장으로 시장규모가 22.2백만 달러에 이를 것으로 전망
- 품질 모니터링, 녹취 등을 포함한 콜 모니터링은 국내 시장에 중요함
- 서비스 품질이 고객만족 및 충성도에 중요한 영향을 미칠 것으로 예측
- 기본적인 녹취솔루션이 대부분이었던 시장에서 품질 모니터링에 대한 관심 증가