

▣ WFMS 시장 동향

- 최근 주로 대기업을 중심으로 WFMS 시장은 약간의 성장을 보임
- 2012년까지 연평균 8.2% 성장률을 보이고, 2.7백만 달러를 이룰 것으로 전망
- 초기에는 성장을 보이다 향후 안정될 것으로 예측
- WFMS 도입은 아직 국내 시장에서는 활발하게 이루어지지 않았지만, 고임금 때문에 컨택센터가 보유한 자원을 잘 분배하고 관리하여 비용을 최소화하려는 노력 필요
- 외국 벤더들은 제품을 국내 실정에 맞추려는 현지화를 고려중에 있으며, 이러한 노력이 시장성장에 도움을 줄 것임