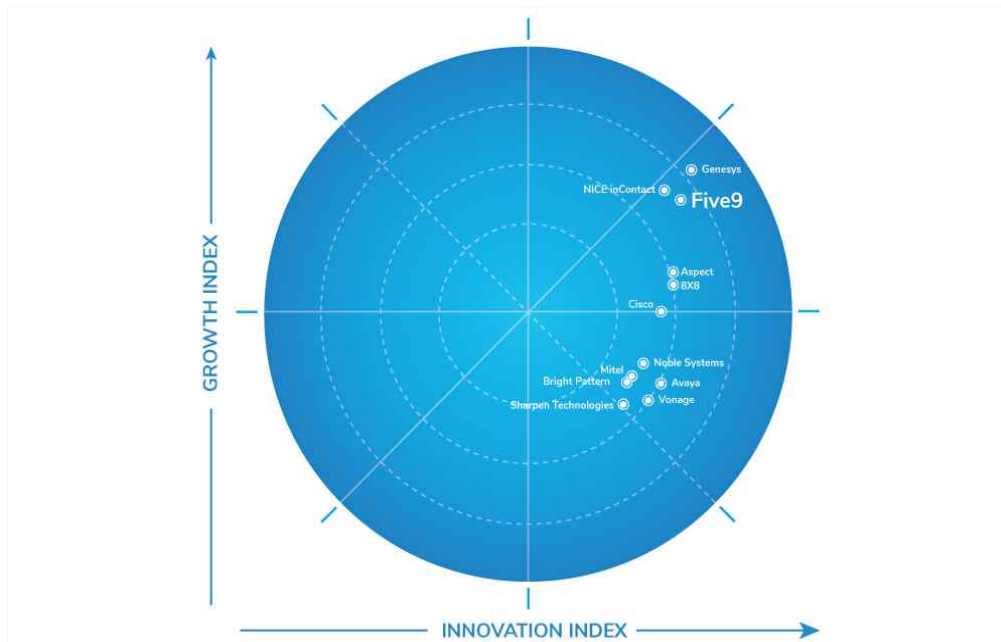


북미 지역 클라우드 기반 고객 센터 시장의 성장

“Five9이 지닌 역량과 확장성, 혁신성이 우수한 솔루션, 고객 중심 접근 방식은 주요 차별화 요인으로 작용하고 있음”



출처 : Frost & Sullivan Recognizes Five9 as a Growth and ... Market, Jun 23, 2021

- 북미지역의 클라우드 기반 고객 센터 소프트웨어 부문을 선도하는 Five9 기업은 혁신적인 솔루션과 차별화된 고객 중심의 접근 방식으로 성장하고 있음
 - 이미 성숙 단계에 접어든 북미 서비스형 고객센터(Contact Center as a Service, CaaS) 시장은 2026년까지 그 규모가 21억 달러에서 **41억 달러**로 성장할 것으로 예상됨
 - 최근 몇 년에 걸쳐 **하이브리드 클라우드 솔루션**이 도입되고, 클라우드 보급 시에 발생할 수 있는 데이터 보안 및 확장성 문제가 많이 개선됨에 따라, 완전 클라우드 기반의 솔루션을 채택하는 대기업의 수도 상당히 늘어났음
 - 코로나-19로 인해 원격 근무가 시행되면서 **클라우드 기반 솔루션의 도입이 가속화됨**에 따라, **엔터프라이즈급 솔루션** 제공업체들은 시장 점유율을 더욱더 높일 수 있는 기회를 맞이하고 있음
- 특히, 엔터프라이즈 클라우드 기반 고객 센터(Enterprise Cloud Contact Center, ECCC) 솔루션 제공업체는 규정 준수 관련 요구사항, 옴니채널 서비스, 간소화된 마이그레이션 경로를 준수하는 강력한 아웃바운드 솔루션을 제공해야 하는 상황임

- 다양한 요구 사항을 충족하기 위해, ECCC 제공업체는 차세대 개발 도구 및 옴니채널 워크플로우를 사용하여 새로운 고객 센터 플랫폼을 제공할 수 있는 새로운 기술과 첨단 툴을 갖추고 있어야 함
- ❏ Five9은 2019년부터 단일 테넌트 분야에서 수천 개에 달하는 상담원을 지원할 수 있도록 우수한 확장성을 제공
 - 인재 개발에 투자하고 인수합병 활동을 통해 Five9은 지속적인 성장을 가능케 하는 새로운 기능과 역량을 확보할 수 있었고 AI 기술 분야에 많은 투자를 함으로써 시장에서 최고의 성과를 내는 기업으로 거듭남
- ❏ Five9은 앞으로 다음을 통해 고객을 효과적으로 지원할 수 있을 것으로 예상됨
 - AI 기반 디지털 혁신을 촉진하는 기능을 통합한 다중 테넌트, 다중 클라우드 CCaaS 솔루션인 **지능형 클라우드 기반 고객 센터(Intelligent Cloud Contact Center)** 제공
 - 다른 시스템과의 연결 및 실시간 데이터 집계를 허용하고, Five9 및 기타 시스템 전반의 정보 시각화, 지능형 워크플로우를 활용하여 실시간으로 각종 이벤트에 대응할 수 있는 **워크플로우 자동화**
 - 상담원 업무 시간을 크게 줄이고 임직원 몰입도 관리(WEM)를 제고할 수 있는 **상담원 지원**
 - 클라우드 대 클라우드로 실시간 미디어 스트리밍 기능을 제공하는 최신 응용 성능 인터페이스(API)이자 차세대 녹음 플랫폼인 **VoiceStream** 활용
 - 빠르면 30일 이내에 서비스를 개시할 수 있는 **전문 지원 서비스 제공**(소기업 및 상업 계정용)
- ❏ **(결론)** 북미 서비스형 고객센터 시장에 **클라우드 기반 솔루션**이 도입되며 시장을 선도하는 Five9
 - 2026년까지 규모 **41억 달러**로 성장할 것으로 예상
 - 코로나-19로 인해 원격 근무가 시행되며 클라우드 기반 솔루션의 도입이 시작되고, 엔터프라이즈급 솔루션 제공업체들은 시장 점유율을 더욱 높일 수 있는 기회를 맞이하고 있음
 - 인재 개발에 투자 / 인수합병 활동 / AI 기술 분야 투자로 시장에서 최고의 성과를 낼 수 있었음

- 기술사업화 이슈&마켓 보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, Lexisnexis 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.

- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.

- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.