

이 보고서는 코스닥 기업에 대한 투자정보 확충을 위해 발간한 보고서입니다.

기술분석보고서

 YouTube 요약 영상 보러가기

이씨에스(067010)

하드웨어/IT장비

요약

기업현황

시장동향

기술분석

재무분석

주요 변동사항 및 전망



작성기관

한국기업데이터(주)

작성자

정재진 전문연구원

- 본 보고서는 「코스닥 시장 활성화를 통한 자본시장 혁신방안」의 일환으로 코스닥 기업에 대한 투자정보 확충을 위해, 한국거래소와 한국예탁결제원의 후원을 받아 한국IR협의회가 기술신용평가기관에 발주하여 작성한 것입니다.
- 본 보고서는 투자 의사결정을 위한 참고용으로만 제공되는 것이므로, 투자자 자신의 판단과 책임하에 종목선택이나 투자시기에 대한 최종 결정을 하시기 바랍니다. 따라서 본 보고서를 활용한 어떠한 의사결정에 대해서도 본회와 작성기관은 일체의 책임을 지지 않습니다.
- 본 보고서의 요약영상은 유튜브로도 시청 가능하며, 영상편집 일정에 따라 현재 시점에서 미게재 상태일 수 있습니다.
- 카카오톡에서 “한국IR협의회” 채널을 추가하시면 매주 보고서 발간 소식을 안내 받으실 수 있습니다.
- 본 보고서에 대한 자세한 문의는 한국기업데이터(주)(TEL.02-3215-2373)로 연락하여 주시기 바랍니다.



한국IR협회

이씨에스(067010)

국내 최고의 Enterprise Communication 솔루션과 서비스를 제공

기업정보(2020/11/09 기준)

대표자	현해남
설립일자	1999년 10월 07일
상장일자	2007년 12월 18일
기업규모	중기업
업종분류	컴퓨터 프로그래밍 서비스업
주요제품	컨택트센터 솔루션

시세정보(2020/11/09 기준)

현재가(원)	4,400
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	540억 원
발행주식수	12,294,000
52주 최고가(원)	7,420
52주 최저가(원)	2,085
외국인지분율	2.03%
주요주주	현해남 외 2인

■ 고객과 함께 성장하는 기업

(주)이씨에스텔레콤(이하 ‘동사’, 주식종목명 ‘이씨에스’)는 1999년 설립 이래 콘택트센터 산업분야와 영상회의, 통합커뮤니케이션 등 디지털 워크플 레이스 사업 분야에서 선두 자리를 지키고 있다. 빠르게 변하고 발전하는 시대 흐름과 기술 환경에 맞추어 지속적인 투자 개발을 통해 고객의 환경에 맞는 최적의 솔루션과 서비스를 제공하고 있다.

■ 주요 기술역량

동사는 업무용 전화를 메신저와 그룹웨어에서 제어하고 인사정보 등이 포함된 다양한 정보들을 전화 장치에 표시하는 통합 커뮤니케이션 솔루션, IPCC 장치 기반 콘택트센터에서 채팅, 이메일 및 화상통화 등 다양한 채널을 수용할 수 있는 옴니채널 솔루션, 업무용 전화를 사무실이 아닌 곳에서도 사용할 수 있도록 하는 통합 커뮤니케이션 모바일 솔루션, 영상회의 회의예약, 통계, 보고서 작성 및 관리 기능 등을 제공하는 영상회의 콘텐츠 관리 솔루션 등 다양한 솔루션들을 개발하여 그 기술력을 인정받고 있다.

■ 향후 전망

현재는 초기 단계이지만, 향후 AI 기술이 가장 활약하는 분야인 콘택트센터는 지능형 콘택트센터(Intelligent Contact Center, ICC) 형태로 진화할 것으로 예상된다. 빅데이터를 활용한 고객 맞춤 상담, 음성 인식 솔루션 기반의 고객 서비스, 클라우드 기반의 솔루션 등 지능형 콘택트센터의 역할이 더욱 중요해 질 것이다.

요약 투자지표 (K-IFRS 별도 기준)

구분 년	매출액 (억 원)	증감 (%)	영업이익 (억 원)	이익률 (%)	순이익 (억 원)	이익률 (%)	ROE (%)	ROA (%)	부채비율 (%)	EPS (원)	BPS (원)	PER (배)	PBR (배)
2018.3	619	11.17	26	4.12	29	4.76	6.97	5.31	34.77	197	3,067	12.11	0.78
2019.3	634	2.41	14	2.23	19	2.97	4.33	3.19	36.09	125	3,107	17.77	0.72
2020.3	704	11.03	35	4.98	39	5.49	8.72	6.28	41.33	276	3,645	14.64	1.11

기업경쟁력

특허경영

- 사설 교환기 관련 특허 6건 보유 (2020년 10월 8일 기준)
- (주)이씨에스텔레콤 통신기술연구소 운용 (2001.03.09.~)

사업 경쟁력

- 높은 기업 신용등급과 20년 연속 흑자경영
- 동종업계 최초 R&D 센터 운영
- 해당분야 No.1 시장점유율
- 체계적인 서비스 지원

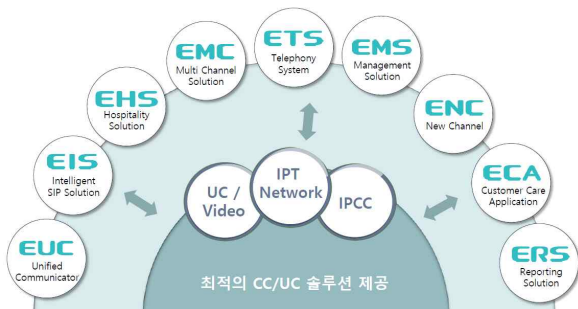
핵심기술 및 적용제품

핵심기술

- CISCO System, AVAYA, ASPECT Software의 국내 주요 1차 파트너 기업
- 콘택트센터 솔루션, 영상회의 솔루션, 통합 커뮤니케이션 솔루션, 네트워크 통합 솔루션 등 다양한 솔루션 개발

적용제품

주요 솔루션



매출비중

■ 사업부문군별 매출 비중 단위: 백만 원

사업구분	매출유형	매출액	비중
고객성공 사업부문	시스템	40,017	56.84%
Digital Workplace	시스템	9,641	12.27%
ETaaS 사업부문	유지보수	19,238	27.33%
상품	상품매출	2,502	3.55%
총 합계		70,398	100%

시장경쟁력

글로벌 업체의 1 Tier 파트너 기업

- 세계 글로벌 네트워크 업체들과 협력 중

AVAYA	CISCO	aspect
- 통합 커뮤니케이션 - 콘택트센터 - 미드마켓 등	- 통합 커뮤니케이션 - 통합 네트워크 - 데이터센터 & 가상화 - 클라우드 등	- 인바운드 콘택트센터 - 아웃바운드 콘택트센터 - 옴니채널 등

국내 통합 커뮤니케이션 시장규모

연도	시장규모	성장률
2018	606 억 원	연평균 ▲13.13% (출처: 한국신용정보원)
2023	1,123 억 원	

글로벌 콘택트센터 SW 시장규모

연도	시장규모	성장률
2016	13.56 십억 달러	연평균 ▲14.6% (Maximize Market Research Pvt.Ltd. 전망)
2024	35.20 십억 달러	
총 합계		100%

최근 변동사항 및 전망

주요 변동사항

- AI기술을 접목한 챗봇, 음성봇, RPA, STT, 클라우드 등 인공지능 기술이 활성화되면서 꾸준히 성장세를 보이고 있음.

향후 전망

- 빅데이터를 활용한 고객 맞춤 상담, 음성 인식 솔루션 기반의 고객 서비스, 클라우드 기반의 솔루션 등 지능형 콘택트센터의 역할이 더욱 중요해질 것으로 전망

I. 기업현황

국내 최고의 기업음성통신(CC/UC) 통합 솔루션 및 서비스 제공

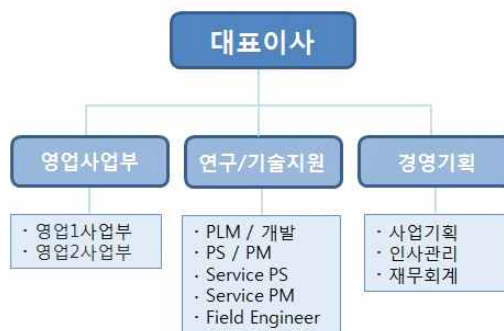
이씨에스는 Enterprise Communication Solutions를 주 사업영역으로 Contact Center, UC 솔루션을 제공하고 있으며 나아가 영상회의, 네트워크 통합, 가상화 등으로 사업영역을 확대하고 있다.

■ 개요

(주)이씨에스텔레콤(이하 ‘동사’, 주식종목명 ‘이씨에스’)은 1999년 10월 7일 유무선통신장치 및 방송장치 제조, 도·소매 및 서비스업과 통신 및 데이터소프트웨어자문, 개발 및 공급업을 목적으로 설립된 후, 2001년에는 중소기업청으로부터 우수기술보유벤처기업으로 지정되었으며, 2007년 12월 18일 코스닥 시장에 상장되었다. 동사는 고객 정보안내, 서비스 문의 불만 접수, 처리 활동을 위한 IPCC(IP Based Contact Center) 사업, 직원의 참여와 몰입도, 생산성을 향상시키기 위한 Digital Workplace 사업 등을 영위하고 있으며, 현재 CISCO System(이하 ‘CISCO’), AVAYA, ASPECT Software(이하 ‘ASPECT’)의 국내 주요한 1차 파트너 기업(1-Tier Partner)이다.

■ 조직도 및 최대주주

[그림 1] 동사 조직도



*출처: 동사 2020년 사업보고서

동사는 영업사업부, 연구/기술지원부, 경영기획부로 구성되어 있으며, 동사의 핵심인 연구/기술지원부는 각 벤더별 제품과 솔루션의 부가적인 서비스 등을 개발하고 있다. 동사 임직원의 대다수를 차지하는 연구개발 기술 인력은 기술사 1명, 특급(경력 15년 이상) 26명, 고급(경력 10년 이상) 38명, 중급(경력 5년 이상) 32명, 초급(경력 5년 미만) 8명으로 구성되어 있다.

동사의 최대주주는 동사의 현해남 대표이사로서 동사의 지분 21.96%를 보유하고 있다. 그 외 동사의 임원인 하현양, 김형욱 등이 주식을 보유하고 있으며, 소액주주들은 총 7,420,426주를 보유하고 있다.

[표 1] 이씨에스의 주요 주주 구성

주요주주	주식 수	지분율(%)
현해남	2,700,000	21.96
하현양	433,096	3.52
김형욱	107,554	0.87
합계	3,240,650	26.35

*출처: 동사 2020년 사업보고서

[표 2] 소액 주주 현황

구분	주주		보유주식	
	주주 수	비율	주식 수	비율
소액주주	6,720	99.87	7,420,426	60.36

*출처: 동사 2020년 사업보고서

■ 주요 경영진 경력

동사의 대표이사 현해남(남)은 서울대학교 국어교육학과를 졸업하였고, (주)대우통신 구내교환망 사업부(1984~1998, 최종직위: 영업부장)에서 근무한 경험을 바탕으로 1999년 10월 동사를 설립하고 경영전반을 총괄하고 있다.

동사에 상근 중인 등기임원은 경영 전반을 담당하고 있는 현해남 대표이사과 하현양 이사(경영 지원), 김형욱 이사(영업)로 구성되어 있다. 하현양 이사는 동사가 설립된 초기의 벤더였던 노텔네트웍스에서 근무한 경력을 보유하고 있으며, 김형욱 이사는 (주)대우통신에서 근무한 경험을 보유하고 있다.

■ 주 사업부문 및 주요제품 현황

동사의 사업은 크게 고객성공 사업부문과 Digital Workplace 사업부문, ETaaS 사업부문으로 나뉜다. 먼저, 고객성공이란 회사와 상호 작용을 통해 원하는 결과를 달성하는 것을 말하며, 고객성공 관리는 고객이 원하는 결과를 얻기 위해 끊임없이 발전하는 과정을 미리 파악하고 관리하는 것이다. 동사는 이러한 고객성공을 이끌어낼 수 있도록 고객성공 사업부문을 다음의 세부 영역으로 구분하여 사업의 대상으로 삼고 있다.

① 인프라 영역: 기존 콘택트센터 사업의 핵심인 PBX¹⁾(Private Branch exchange), CTI²⁾(Computer Telephony Integration), IVR³⁾(Interactive Voice Response) 등의 콜 인프라와 IP 네트워크를 위한 네트워크 인프라를 포함함

- 1) PBX(Private Branch exchange, 구내 교환망): 외선(外線)과 내선(內線) 전화 및 내성 상호간의 전화 연결을 가능하게 하는 교환 접속 장치
- 2) CTI(Computer Telephony Integration): 컴퓨터와 전화를 통합시켜 기존의 분리된 전화업무와 컴퓨터 업무를 하나로 처리할 수 있도록 구성된 지능형 통합 전산기술. CTI로 콜센터를 구축하게 되면 텔레마케터 화면에 통화하는 고객에 대한 상세정보가 실시간으로 제공되므로 고객과의 평균 통화시간을 단축시키고 서비스 수준도 향상된다.
- 3) IVR(Interactive Voice Response): 음성 전화 입력과 터치톤 전화기의 단추를 선택적으로 누르는 것들의 조합을 받아들여서 음성, 팩스, 콜백, 이메일, 기타 매체의 형태로 적절한 응답을 제공하는 애플리케이션

- ② 고객경험(Customer Experience) 영역: 고객에게 음성, 채팅 등 다양한 옴니채널로 고객 서비스를 제공하고 관리함
- ③ 상담사 경험(Agent Experience) 영역: 콘택트센터의 중요한 자원인 상담사의 생산성과 전문성을 강화하여 대 고객 서비스의 질적 향상을 위한 영역
- ④ ROI(투자수익) 향상 영역: 자동화 및 업무 효율화를 통한 ROI 향상 영역
- ⑤ 관리 영역: 상담사 운영/업무 최적화와 시스템 운영을 위한 영역
- ⑥ 세일즈/마케팅 영역: 인/아웃바운드 마케팅을 지원하기 위한 영역
- ⑦ 자동화 영역: 상담과 업무 처리 생산성 향상을 위한 인공지능 및 자동화 기술 영역
- ⑧ 컴플라이언스 영역: 다양한 법률적 규제를 만족하는 블랙 컨슈머 등을 관리하는 영역

동사의 또 다른 사업부문인 Digital Workplace 사업부문은 직원들의 업무 생산성과 비즈니스 연속성을 보장하기 위해 클라우드와 모바일, 노트북 등을 기반으로 언제 어디서나 필요한 데이터와 어플리케이션에 접근하여 직장 동료들과 원활히 소통 및 협업할 수 있도록 디지털 업무 환경을 제공한다. 또, 영상회의 및 UC(Unified Communication) 솔루션을 기반으로 직원들간 자유로운 협업 및 의견 공유가 가능하도록 채팅, 문서, 음성, 화상 등 다양한 커뮤니케이션 방식을 제공함으로써 업무 생산성을 보장할 수 있는 원격 및 재택근무 환경을 제공한다.

- ① Digital Work 부문: 재택 및 원격근무를 위해 안전하게 사내 망에 연결하여 상호 협업할 수 있는 네트워크 환경과 IPT, 영상회의, 메세징 솔루션 등으로 비즈니스 연속성을 제공함
- ② Telepresence Video 부문: 원격에서도 현실감 있는 회의환경을 제공함으로써 기업 내에 협업 및 창의 업무를 가능하게 도와주며 업무 효율뿐 아니라 시간 및 비용절감 등의 가치를 제공함.

[표 3] 2019년 사업부문별 현황 단위: 백만 원

사업부문	매출유형	구체적 용도	주요상표 등	매출액(비율)
고객성공 사업부문	시스템	콘택트센터 커뮤니케이션 시스템 및 솔루션	PBX/CTUI/IVR/옴니채널	40,017(56.84%)
Digital Workplace 사업부문	시스템	사내 전화기 및 네트워크, 원격영상회의 시스템 및 솔루션	IPT, 영상회의, EVM 매니저, CISCO/AVAYA TP	8,641(12.27%)
ETaaS 사업부문	유지보수	콜센터 솔루션 및 인프라 구축, 운영 및 유지관리	통합운영 및 유지보수	19,238(27.33%)
상품	상품매출	시스템 구성 단품	전화기, 카드 등 단품	2,502(3.56%)




■ 동사의 주요 파트너 기업과 고객 현황

동사는 1999년도에 설립된 직후에 NOTEL NETWORKS의 파트너 기업으로 등록되었고, 2002년에는 CONCERTO SOFTWARE(現 ASPECT)와 콘택트센터의 아웃바운드(Outbound) 텔레마케팅 업무용 솔루션을 국내에 유통하는 계약 등을 체결한 이후 현재는 ASPECT와 파트너십을 유지하고 있다.

CISCO는 미국의 통신네트워크 기업으로 네트워크 장비, 전화 접속 서버 장비 및 네트워크 관리 소프트웨어 등을 개발하여 공급하고 있다. 당사는 2006년에 CISCO의 ATP(Authorized Technology Provider) 파트너십을 획득한 이후로 CISCO와의 협력 영역을 증가시켜 왔으며, 2013년도에는 CISCO SI(System Integration)파트너십을 획득하는 등 CISCO의 국내 주요 파트너 기업이다.

다국적 통신 솔루션 개발 및 공급 기업인 AVAYA는 기업 통신 솔루션 분야의 선도 기업으로서 통합커뮤니케이션과 콘택트센터 솔루션 분야에서 주요한 역량을 보유하고 있으며, 당사는 2009년도부터 AVAYA와의 파트너십을 구축하고 있다.

[표 4] 동사가 참여하는 파트너사의 사업 분야

파트너사	사업분야	파트너십
	<ul style="list-style-type: none"> ● 통합 커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - IPT & UC - 컨퍼런싱, 메시징 - 통합 개발 플랫폼 (Breeze) - 데스크탑, 모바일 협업 솔루션 (Equinox) ● 콘택트센터 <ul style="list-style-type: none"> - 통합 콘택트센터 - 멀티채널 콘택트센터 - 옴니채널 콘택트센터 (Oceana) ● 미드마켓 UC/CC <ul style="list-style-type: none"> - IP Office - 중소기업용 솔루션 	<ul style="list-style-type: none"> ● AVAYA 1 Tier Partner ● AVAYA Diamond Certified Partner
	<ul style="list-style-type: none"> ● 통합 커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> - IPCC & IPT - Video ● 통합 네트워크 <ul style="list-style-type: none"> - 라우터 / 스위치 - 무선네트워크 - 네트워크 보안 ● 데이터센터 & 가상화 <ul style="list-style-type: none"> - UCS 서버 - Nexus 스위칭 - 가상화 ● 클라우드 <ul style="list-style-type: none"> - Meraki - Webex 	<ul style="list-style-type: none"> ● CISCO SI Partner (1 Tier) ● CISCO Gold Certified Partner ● CISCO ATP (Authorized Technology Provider)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 인바운드 콘택트센터 <ul style="list-style-type: none"> - ACD - Call Blending - IVR ● 아웃바운드 콘택트센터 <ul style="list-style-type: none"> - Outbound Dialer (Preview/Predictive/Precision) - Advanced List Management (ALM) - Virtual Agent ● 레코딩 시스템 ● 리포팅 시스템 ● 옴니채널 ● WFM (Workforce Management) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ASPECT 1 Tier Partner ● ASPECT Platinum Certified Partner

*출처: 동사 회사소개서

동사는 은행/증권, 카드/보험, 공공, 서비스/유통, 교육/제조/병원 등 다양한 분야의 고객들에게 Enterprise Communication Solution을 주 사업영역으로 Contact Center, UC 솔루션을 제공하고 있으며, 나아가 영상회의, 네트워크 통합, 가상화 등으로 사업영역을 확대하고 있다.

[그림 2] 동사의 업종별 및 솔루션별 대표 고객

	은행/증권	카드/보험	공공	서비스/유통	교육/제조/병원
컨택센터	NH농협은행	삼성생명 SAMSUNG	ex 한국도로공사	Kurly	visang
	kakaobank	우리카드	외교부	아놀디	GC녹십자
	KEB하나은행	라이나생명 Cigna	NPS 국민연금	요기요	DAESANG
IPT/UC	KB국민은행	ING	NTS 국세청 NATIONAL TAX SERVICE	아시아나항공	연세대학교 YONSEI UNIVERSITY
영상회의	삼성증권 SAMSUNG	AIA 생명	국민안전처	NEXON	POSCO
네트워크	IBK기업은행	acuon capital	서울교통공사	PARADISE	megastudy

*출처: 동사 회사소개서

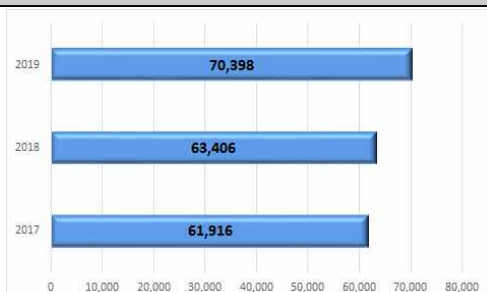
■ 생산 및 설비보유 현황

동사는 2001년 3월에 과학기술정보통신부로부터 인정된 (주)이씨에스텔레콤 통신기술연구소 를 개설하였다. 별도의 생산시설은 보유하고 있지 않으며, 협력업체에 의한 OEM방식으로 하드웨어를 생산하고 있으며, 현재 설비의 신설, 매입 계획 등은 없는 것으로 파악된다.

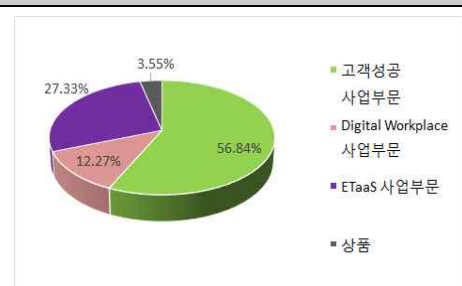
■ 매출실적

동사는 고객의 요구에 맞춰 Contact Center 솔루션, UC 솔루션, 영상회의 솔루션 등을 판매 및 유지보수를 사업활동으로 영위하고 있다. 동사의 매출은 2017년 619억, 2018년 634억, 2019년 704억을 시현하였다. 영업이익은 2017년 25억, 2018년 14억, 2019년 35억을 시현하였다. 2019년 기준 동사의 매출은 고객성공 사업부문 56.84%, Digital Workplace 사업부문 12.27%, ETaaS 사업부문 27.33%, 상품 3.55%의 점유율을 차지하고 있다.

[그림3] 최근 3년 매출액 추이



[그림 4] 2019년 사업부문별 매출 비중



출처: 동사 2020년 사업보고서

Ⅱ. 시장 동향

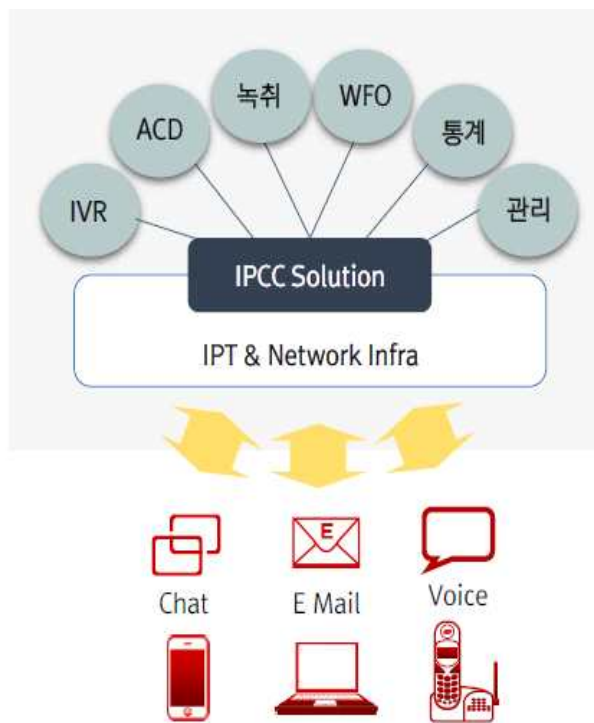
기술발전과 더불어 성장하는 통합 커뮤니케이션 시장

국내 콘택트센터 시장은 2006년을 전후로 IP환경으로의 전환에 따른 호황 이후 안정 및 정체기로 접어들었지만, 과거 하드웨어 위주였던 시장이 소프트웨어 중심으로 전환되면서 관련 기술이 꾸준히 발전을 거듭하고 있다.

■ 콘택트센터 솔루션을 통한 고객서비스 환경 구축

콘택트센터란 인프라인 IP Telephony 기반 위에 구현되는 응용기술로써, 음성뿐만 아니라, 웹, 이메일, VoIP(Voice over IP), 채팅 등 가능한 고객들의 모든 채널 접점을 IP를 통해 가능하게 한다. 즉, 음성 이외의 접점은 기존의 인터넷 IP망을 통해 이미 구현되고 있는 것인 만큼 사실 큰 변화는 없지만, 그동안 100년 이상 유지해 온 TDM망을 IP Telephony로 완전히 탈바꿈시켰다.

[그림 5] 콘택트센터 솔루션 구성도의 예시



콘택트센터는 상담 업무의 효율성과 고객 만족 증대를 위해서 다수의 상담원으로 구성되는 전화 시스템을 효율적으로 관리하기 위한 IVR (Interactive Voice Response), ACD(Automatic Call Distribution), 녹취, WFO(WorkForce Optimization, 통계, 관리 기능이 포함되어 있는 인터넷 프로토콜 기반 콘택트센터(Internet Protocol Contact Center, IPCC)솔루션 등을 활용한다. 이로 인해 IP음성통신을 기반으로 고객서비스 및 영업 활동이 가능한 커뮤니케이션 시스템으로 음성 뿐 아니라 이메일, 채팅, 웹 서비스 등 다양한 채널들을 통합하여 보다 효과적으로 콘택트센터 환경을 구축할 수 있다.

*출처: 동사 회사소개서

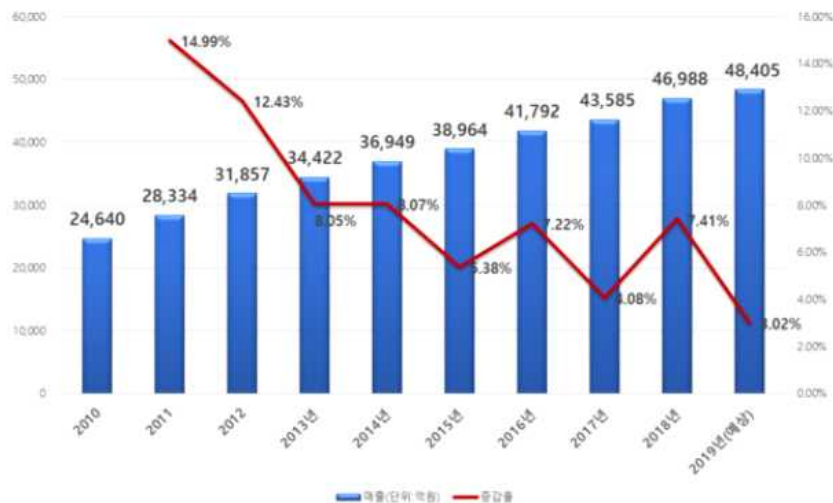
4) 데이터 센터나 서버실에 서버를 두고 직접 관리하는 방식, 가장 전통적이고 널리 사용되는 방식이다.

■ 꾸준히 성장하는 국내 통합 커뮤니케이션 시장

컨택트센터 운영기업은 자체 센터를 갖고 토털아웃소싱이 가능한 기업들로 통신, 금융, 유통, 공공, 제조, 서비스 등 다양한 산업분야에서 서비스를 제공하고 있다.

컨택트센터 운영기업의 최근 10년간 매출액은 2010년 2조 4,640억에서 2019년 4조 8,405억 원으로 매년 꾸준히 상승하였다. 최근 10년간 매출이 2배 가까이 증가한 것이다.

[그림 6] 콘택트센터 운영 매출 (2010~2019)

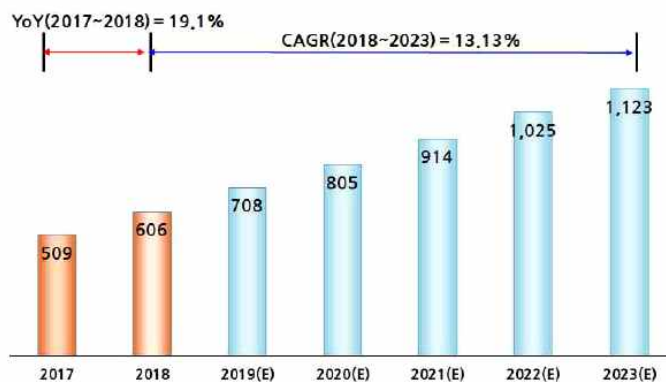


*출처: 프라임경제

고객을 업무 프로세스에 참여시키는 고객 협업 기술, 어디서든 음성, 비디오, 콘텐츠 공유 통합 기술을 활용하여 직원, 고객, 파트너가 협업할 수 있도록 지원하는 컨퍼런싱 기술, 직원들이 원하는 방식으로 일할 수 있도록 웹, 모바일, 데스크톱 클라이언트까지 각종 엔드 포인트를 제공하는 협업 엔드포인트 기술들을 포괄하는 UC 솔루션의 국내시장규모는 2018년 606억 원에서 연평균 성장률 13.13%로 증가하여 2023년에는 1,123억 원에 달할 것으로 전망된다.

[그림 7] 국내 UC 솔루션 시장규모

단위: 억 원



*출처: 한국신용정보원

■ 국내외 콘택트센터 시장동향

현재 국내 콘택트센터 시장은 2006년을 전후로 IP환경으로의 전환에 따른 호황 이후 안정 및 정체기에 접어든 것으로 평가된다. 대규모 신규 구축이나 증설, 인프라 전환 수요가 많지 않은 것은 사실이지만, 콘택트센터의 중요성에 대한 인식 중소 규모 기업에까지 확장되고 있어 전망이 어둡지는 않다. 더불어 과거 하드웨어 위주였던 시장이 소프트웨어 중심으로 전환되면서 관련 기술 역시 트렌드에 뒤지지 않고 꾸준히 발전을 거듭하고 있다.

지난 2018년에는 많은 기업들이 고객 서비스 제공시 인공지능(AI)과 머신러닝 등의 기술을 접목한 솔루션들을 활용하였으나 이 기술들은 아직 초기 단계에 머물러 있으며, 향후에는 서비스 제공에 관한 고객 기대를 충족할 수 있는 훨씬 더 많은 진전이 있을 것으로 예상된다.

Gartner에서 발표한 ‘2019년 전략적 기술 트렌드’에 따르면, 이러한 콘택트센터의 동향을 다음과 같이 정리하였다.

디지털혁신에 대한 긴급성 증가

이제 디지털 혁신은 기업의 경쟁력 확보와 고객의 기대에 부응하기 위한 필수요소가 되었다. 기존의 콜센터는 다양한 채널을 보유한 콘택트센터로 변화하고 있고, CRM(Customer Relationship Management), 인력관리, 분석 및 기타 솔루션과 통합도 필요로 하게 되었다. 클라우드 기반의 기존의 On-Premise⁴⁾ 기술에서 벗어나 시스템 통합 커뮤니케이션과 협업을 가능하게 한다.

이러한 디지털 혁신을 통하여 고객의 기대치와 비즈니스 요구에 부응하는 최신의 콘택트센터를 재구성할 수 있을 뿐만 아니라, 모든 채널의 고객 경험을 완벽히 파악하여 문제점을 보다 신속히 해결하고 기회를 효과적으로 식별할 수 있다.

더욱 통합된 인공지능

기존에는 AI가 도입되면 상담원이 더 이상 필요가 없을 것이라고 생각되었지만, 최근 트렌드는 AI기술을 활용하여 상담원의 능력을 보다 효과적이고 효율적으로 향상시키는 방향으로 흘러가고 있다. 예를 들면, 단순 업무의 자동화를 위해서 AI를 적극적으로 활용하여 상담원들이 더 심화된 업무에 집중할 수 있도록 하는 것이다.

AI는 1ms(밀리 초) 단위로 정보를 수집하여 전후 상황 및 이력을 바탕으로 고객을 가장 잘 도울 수 있는 방법을 결정할 수 있으며, 머신러닝 도구를 추가하여 모든 고객과의 상호 작용과 최적화를 위한 인력 배치 결정, 프로모션 제공, 채널 전환까지 유도할 수 있다.

분석기능의 발전

이제 단순히 통화중인 상담원을 관찰하고 모니터링 하는 시대는 끝났다고 볼 수 있다. 대부분의 콘택트센터가 여러 개의 통신 채널을 관리하고, 고객들이 다양한 채널들을 자유롭게 이동함에 따라 고차원의 콘택트센터 분석이 필요하기 때문이다.

분석을 위한 대시보드는 점점 더 콘택트센터 시스템에 통합되어 모든 채널 및 접점에 걸쳐 데이터를 수집 및 분석할 수 있으며, 상담원과 관리자는 이러한 데이터를 실시간으로 받아서 보다 나은 교육 및 최적화된 프로세스를 위한 지속적인 개선에 활용할 수 있다.

보다 집중된 고객 만족도 측정

기존의 콘택트센터의 KPI(Key Performance Indicators, 핵심 성과 지표)를 평가하는 것은 목표 달성을 위한 그림의 일부에 지나지 않았다. 고객의 기대치가 높아지면서 고객 만족도 측정의 필요성이 그 어느 때보다 커져서 고객 만족도 점수(CSAT, Customer Satisfaction)가 고객 경험 품질의 가장 좋은 지표이다. 이는 상담원 수준에서 평가되어 고객 만족도에 대한 의미 있는 것으로 결정할 수 있다.

고객 만족도를 계산하는 것은 다른 KPI를 얻는 것만큼 간단하지 않아 IVR 설문조사, 이메일 설문조사, 평점과 같은 다양한 설문조사를 이용한다.

적극적인 고객 서비스

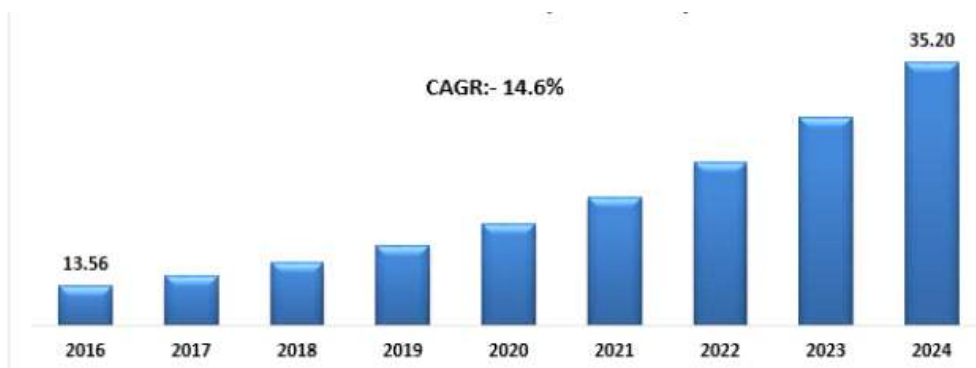
사물 인터넷(IoT, Internet of Things)은 콘택트센터 상담원 역할을 지속적으로 변화시킬 것으로 기대된다. 상담원은 기존의 중개자 역할에서 특정 제품이나 문제 해결의 전문가로 전환될 필요성이 점점 커지고 있어 앞으로의 상담원은 다양한 디바이스에서 수집된 정보를 기반으로 고객을 모니터링하고 고객에게 연락할 수 있는 프로세스를 보다 능동적으로 수행하게 될 것이다. 문제를 해결하고 적시에 적절한 솔루션을 제공하기 위해 더 많은 정보를 필요로 하기 때문에, 디바이스에서 자동적으로 수집된 문제점들을 콘택트센터로 전달하게 될 것이다. 이러한 IoT기반의 고객 서비스를 위해서는 적절한 자원의 확보 및 인력에 대한 교육이 중요해질 것이다.

■ 국외 콘택트센터 시장전망

Maximize Market Research Pvt.Ltd.에 따르면, 글로벌 콘택트센터 소프트웨어 시장은 2016년 135.6억 달러에서 연평균 14.6%의 성장률로 성장하여 2024년에는 352억 달러에 이를 것으로 전망하였다.

[그림 8] 글로벌 콘택트센터 소프트웨어 시장규모

단위: 십억 달러



*출처: Maximize Market Research Pvt.Ltd.

Ⅲ. 기술분석

뛰어난 기술력으로 고객 니즈에 따라 맞춤형 솔루션 제공

동사는 CISCO, AVAYA, ASPECT 등 고객의 니즈에 따라 맞춤형 IPCC, 인터넷 전화(IPT) 네트워크, 통합 커뮤니케이션(UC) 및 영상회의 장비와 솔루션과 연동되는 부가적인 솔루션을 개발하였다.

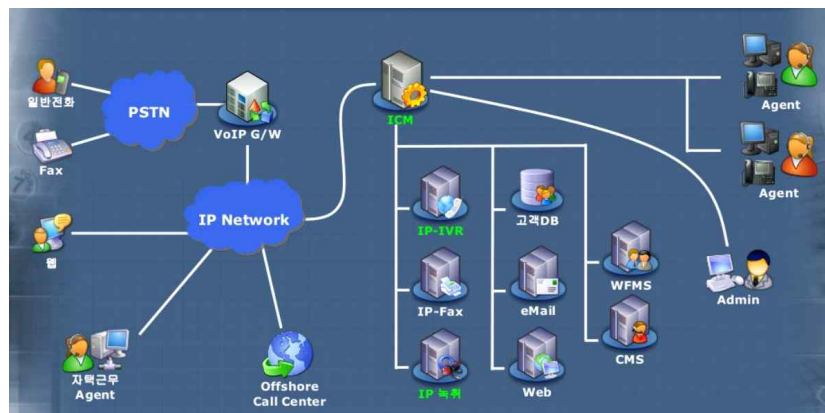
■ 진화하는 고객성공 비즈니스

갈수록 치열해지는 기업의 경쟁환경 속에서 고객과의 커뮤니케이션이 기업 경영에 있어 중요한 사안이 되어 기업들은 보다 나은 콘택트센터 운영 및 관리로 고객만족도를 높이고자 하였으며, 콘택트센터 역시 기술 발전에 힘입어 역동적으로 진화하고 있다.

콜센터 대신 콘택트센터라는 용어가 쓰이는 이유는 과거처럼 단순하게 고객의 전화를 받는 것에서 끝나는 것이 아니라, 고객에게 다양하게 접근할 수 있는 멀티채널의 개념이 포함되기 때문이다.

기존의 콘택트센터들은 고객과 상담원 간에 하나의 고정된 전용 회선이 사용되는 회선교환방식 환경에서 운영되어 왔다. 그리고 뒤이어 등장한 패킷교환 방식은 고객의 전화에 딸린 고객 정보를 적당한 크기로 쪼개 패킷의 형태로 만든 다음 여러 경로를 통해 나누어 전송한 후 최종 목적지에서 순서대로 재조합하는 방식으로 이루어졌다. IPCC는 이러한 패킷교환 기술을 활용한 TDM 교환방식이 진일보한 형태로 TDM의 패킷교환 기술과 IP네트워크를 결합하는 기술을 기반으로 하고 있다. 이러한 IPCC는 음성 트래픽이 데이터 패킷으로 전환되고 음성 네트워크가 아닌 데이터 네트워크를 통해 하나의 콘택트센터 또는 여러 콘택트센터 간에 전송된다는 점에서 기존의 PBX 중심 콘택트센터와 큰 차이가 있다.

[그림 9] IP 콘택트센터의 개요도



*출처: IT in Contact Center Industry

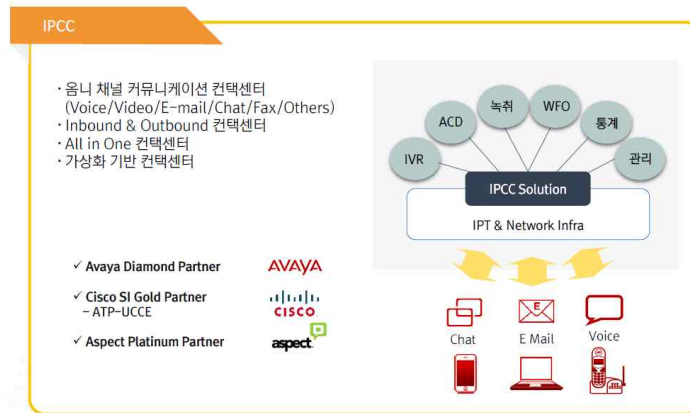
■ 동사가 보유하고 있는 서비스 & 솔루션

동사는 시스템 통합 서비스를 통해 CC, UC, Video, Network 등 고객의 시스템에 대한 현황 및 문제점을 진단하여 각 고객의 업무 특성과 프로세스에 적합한 시스템 기획부터 설계, 구축 서비스를 제공함과 동시에 글로벌 기업들의 해외 지점 통합 시스템 구축 등 글로벌 컨설팅과 기술지원 서비스를 제공하고 있다.

IP 콘택트센터 솔루션

IP 콘택트센터는 IP 음성통신을 기반으로 고객서비스 및 영업활동이 가능한 커뮤니케이션 시스템으로 음성뿐만 아니라 이메일, 채팅, 웹 서비스 등 다양한 채널들을 통합하여 보다 효과적인 콘택트센터 환경을 구축할 수 있다.

[그림 10] IP 콘택트센터 솔루션

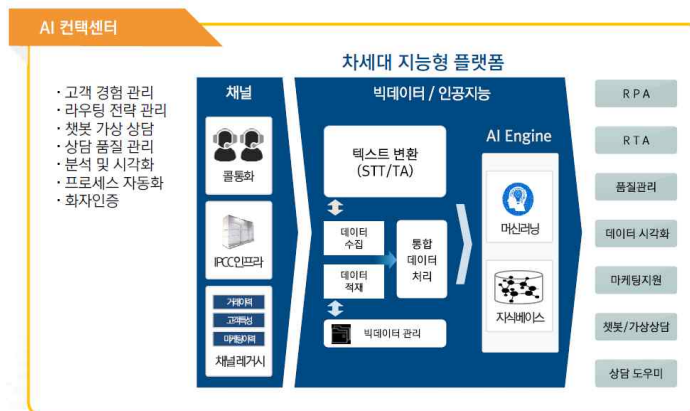


*출처: 동사의 회사소개서

AI 콘택트센터 솔루션

AI 콘택트센터는 단위 솔루션 조합이 아닌 채널 통합 허브 및 인공지능 기반 디지털 서비스가 통합된 차세대 지능형 플랫폼으로, 4차 산업혁명시대에 고객의 중·장기적인 비즈니스 성장을 위한 서비스 제공할 수 있다.

[그림 11] AI 콘택트센터 솔루션



*출처: 동사의 회사소개서

영상회의 솔루션

원격에서도 현실감 있는 회의 환경을 제공함으로써 기업 내에 협업 및 창의적인 업무를 가능하게 도와주며 업무 효율성뿐만 아니라 시간 및 비용절감 등의 가치를 제공할 수 있다.

[그림 12] 영상회의 솔루션

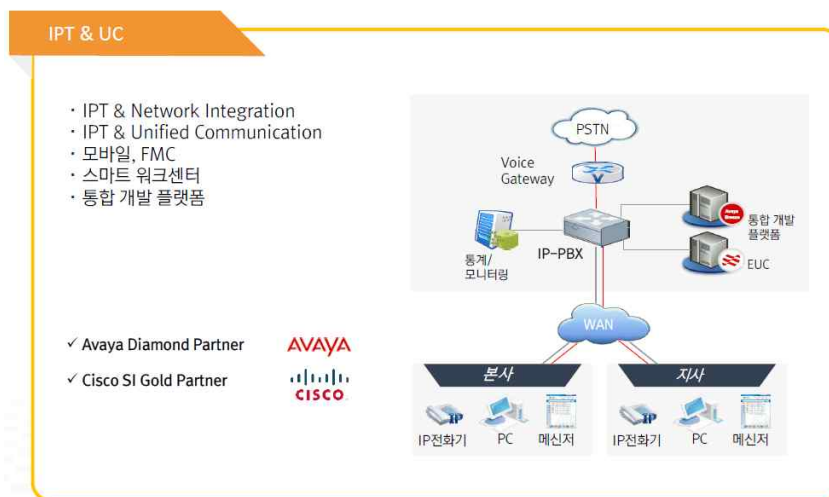


*출처: 동사의 회사소개서

통합 커뮤니케이션 솔루션

IP 음성통신 시스템과 UC 어플리케이션을 연동하여 음성통화, 메시징, 상대방 상태정보, 웹/화상 회의, 이메일 등 다양한 기능을 제공할 수 있다.

[그림 13] 통합 커뮤니케이션 솔루션



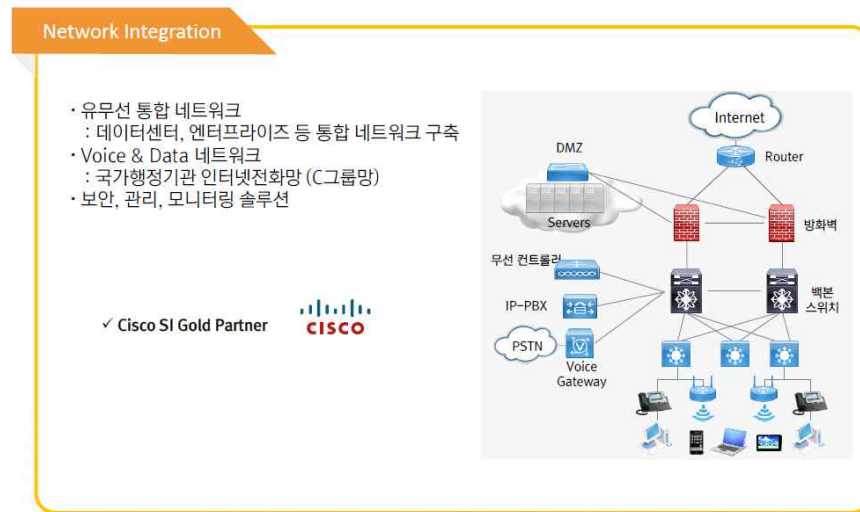
*출처: 동사의 회사소개서

네트워크 통합 솔루션

모든 IP 기반 솔루션의 근간으로 음성 및 비디오, 모빌리티 등 급속도로 늘어나는 데이터 트래픽을 안정적으로 처리하기 위한 솔루션이다.

5) SBC(Session border controller, 세션 구분 컨트롤러): 인터넷 전화용 네트워크에 사용되는 일반적인 장치로서 음성 통신의 셋업, 관리 및 종료 등을 위한 신호 제어와 미디어 흐름 제어 등에 영향을 미침.

[그림 14] 네트워크 통합 솔루션

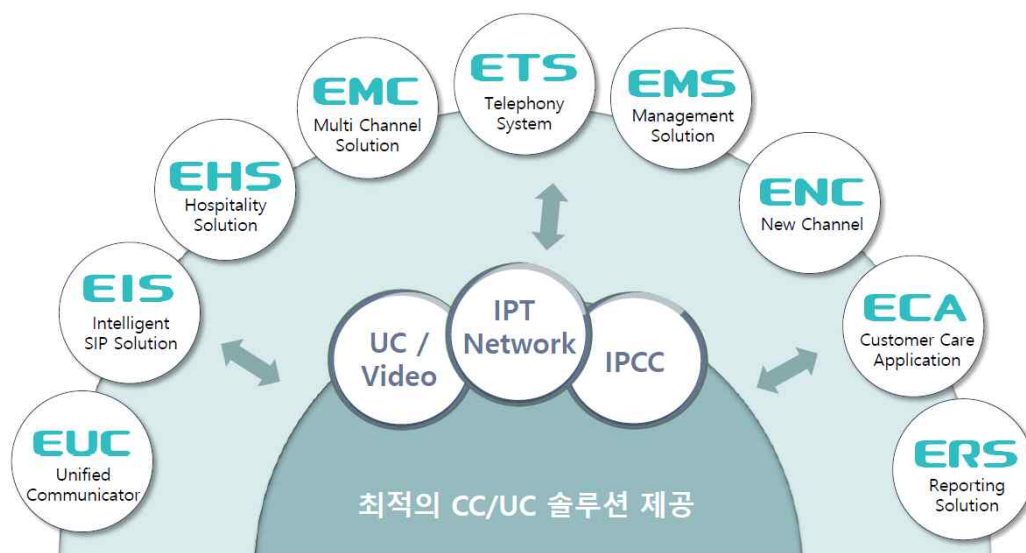


*출처: 동사의 회사소개서

■ 동사의 주요 개발 솔루션

동사는 CISCO, AVAYA 업무용 전화를 메신저와 그룹웨어서 제어하고 인사정보 등이 포함된 다양한 정보들을 전화장치에 표시하는 통합커뮤니케이션 솔루션, 기존 장치를 고도화하여 군 통신/네트워크 사업을 위한 IP지원 컬러링 솔루션, IPCC 장치 기반 콘택트센터에서 채팅, 이메일 및 화상통화 등 다양한 채널을 수용할 수 있는 옴니채널 솔루션, 업무용 전화를 사무실이 아닌 곳에서도 사용할 수 있도록 하는 통합커뮤니케이션 모바일 솔루션, 영상회의 회의예약, 통계, 보고서 작성 및 관리 기능을 제공하는 영상회의 콘텐츠 관리 솔루션 등 다양한 솔루션들을 개발하고 있다.

[그림 15] 동사가 보유 중인 솔루션



*출처: 동사의 회사소개서

[표 5] 동사가 보유한 솔루션 내용

명칭	역할	기능
ERS	컨택트센터 데이터의 통합 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> · 분산되어 있는 컨택트센터의 전화연결 장치, 발신시스템 및 통화내용 녹취 장치 등의 데이터의 통합 및 관리 · 컨택트센터 시스템에서 수집한 데이터에 관한 보고서 생성 · 상담원 업무의 실시간 모니터링 · 시스템의 정상적인 Call 처리 여부의 조사 및 분석
ECA	고객사 업무 전용 플러그인	<ul style="list-style-type: none"> · 플러그 앤 플레이 방식의 상담 어플리케이션 · 원하는 상담 모듈(상품관리, 여신관리, 고객DB 등)을 선택하여 상담원 화면에 적용, 즉시 설치 가능
EWM	컨택트센터 운영	<ul style="list-style-type: none"> · 인사 관리, 품질 관리, 성과 관리, 교육 및 시험, 도급사 관리 등으로 상담 운영 관리를 최적화 · 상담 자원의 최적화를 통해 동일한 비용으로 높은 품질의 서비스 제공
ENC	모바일 앱과 웹을 통한 컨택트센터용 채팅 솔루션	<ul style="list-style-type: none"> · 기존에 사용하고 있는 컨택트센터 상담용 어플리케이션에 카카오톡 등 모바일 앱과 웹을 통한 채팅 서비스 제공 · 동시에 여러 가지 채팅이 가능한 멀티 채팅 서비스 제공 · 고객별 상담 이력 정보 제공
EMS	IP 인프라 통합 관리 솔루션	<ul style="list-style-type: none"> · 시스템 전반에 관한 통합 관제 기능 제공 · 시스템 및 서비스 대시보드(Dashboard) 제공 · 모니터링에 대한 레포트 제공 · 시스템 사이의 전문통신에 대한 모니터링 기능 제공 · 이벤트/장애/업무 관리
EMC	컨택트센터 멀티채널 솔루션	<ul style="list-style-type: none"> · 기존의 전화상담 시스템에 화상통화, 채팅, 메일, 문자 등이 포함되는 멀티채널의 통합 · 통합된 멀티채널을 고려한 Call 분배 및 상담원 연결 · 멀티채널의 모니터링과 데이터 통계
EUC	IP 전화기용 부가서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> · IPCC의 고객정보와 기업 내부의 인사 정보(이름, 사진, 직급 등)를 전화가 연결 시에 IP전화기를 통해서 제공 · 메신저/그룹웨어에서 IP전화기 연동(Click to Call 기능) · 벤더(AVAYA, CISCO, LG 등)에 종속되지 않는 통합커뮤니케이션 구축
ETS	컨택트센터의 스마트폰 개발용 API 제공	<ul style="list-style-type: none"> · 컨택트센터용 어플리케이션 개발을 위한 API 제공 · 컨택트센터용 스마트폰 장치 개선을 위한 API 제공 · IPT와 상담업무용 고객 데이터와의 연동 개선
EIS	공공기관의 암호화 기준을 고려한 SBC ⁵⁾	<ul style="list-style-type: none"> · 보안 및 해킹에 대비한 안정성 개선 · 수신자를 감안하여 발신 전화번호 변경 · 컬러링(스팸 차단, 대표번호 설정, 통화이력 조회 등) 기능
EHS	호텔 전용 통합커뮤니케이션 솔루션	<ul style="list-style-type: none"> · 호텔 업무 전용 상담통화 및 녹취 기능 제공 · 상담원 간 채팅 및 공지사항 서비스 제공 · 음성 사서함 서비스 제공 · 고객 콜백(Call Back) 및 기상(Wake-up) 서비스 제공

*출처: 동사의 회사소개서, 한국기업데이터 재구성

IV. 재무분석

높은 기업 신용등급과 재무 안정성을 바탕으로 20년 연속 흑자경영

동사는 높은 기업 신용등급과 재무 안정성을 바탕으로 꾸준히 영업이익을 내면서 2020년 약 70,398백만 원의 매출을 시현하였고, 3,503백만 원의 영업이익과 2,948백만 원의 당기순이익을 기록하였다.

■ 고객성공 비즈니스 사업을 중심으로 매출 실현

동사는 크게 고객성공 비즈니스 사업과 Digital Workplace 사업을 주요사업으로 영위하고 있으며, 2020년 매출 비중은 고객성공 사업부문 56.84%, Digital Workplace 사업부문 12.27%, ETaaS 사업부문 27.33%, 상품 3.55%로 구성되어 있다.

[표 6] 사업부문별 매출현황 (IFRS 연결기준)

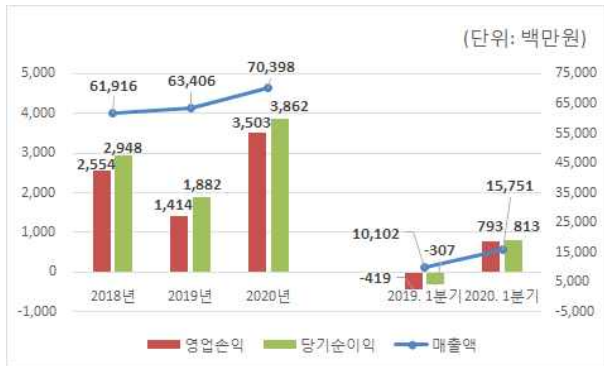
단위: 백만 원

사업구분	매출 유형	품목	2020년		2019년		2018년		
			매출액	비중	매출액	비중	매출액	비중	
고객성공 사업부문	시스템	PBX/CTI/IVR/옴니채널	수출	-	-	-	-	-	-
			내수	40,017	56.84%	35,860	56.56%	29,424	47.52%
			합계	40,017	56.84%	35,860	56.56%	29,424	47.52%
Digital Workplace	시스템	IPT, 영상회의, EVM매니저, CISCO/AVAYA	수출	-	-	56	0.09%	67	0.11%
			내수	8,641	12.27%	7,758	12.24%	15,063	24.33%
			합계	8,641	12.27%	7,814	12.32%	15,130	24.44%
ETaaS 사업부문	유지 보수	통합운영 및 유지보수	수출	108	0.15%	96	0.15%	137	0.22%
			내수	19,130	27.17%	17,532	27.65%	15,047	24.30%
			합계	19,238	27.33%	17,628	27.80%	15,184	24.52%
상품	상품 매출	전화기, 카드 등 단품	수출	68	0.10%	-	-	-	-
			내수	2,434	3.46%	2,104	3.32%	2,178	3.52%
			합계	2,502	3.55%	2,104	3.32%	2,178	3.52%
합계			176	0.25%	152	0.24%	204	0.33%	
			70,222	99.75%	63,254	99.76%	61,712	99.67%	
			70,398	100%	63,406	100%	61,916	100%	

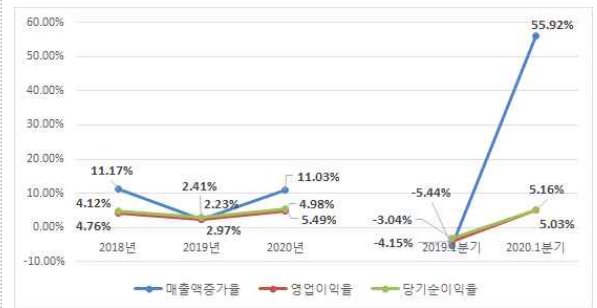
*출처: 동사 2020 사업보고서, 3월말 결산법인

동사의 IFRS 연결기준 전체 매출액은 2018년 약 61,916백만 원, 2019년 약 63,406백만 원, 2020년 약 70,398백만 원을 시현하였다. 2020년 1분기 매출액은 15,750백만 원으로 전년 1분기 매출액인 10,102백만 원을 상회한다. 2020년의 영업이익률은 4.98%, 당기순이익률은 4.19%이며, 영업이익이 전년 2.23% 대비 증가하였다.

[그림 16] 동사 포괄손익계산서 분석



매출액/영업이익/당기순이익 추이



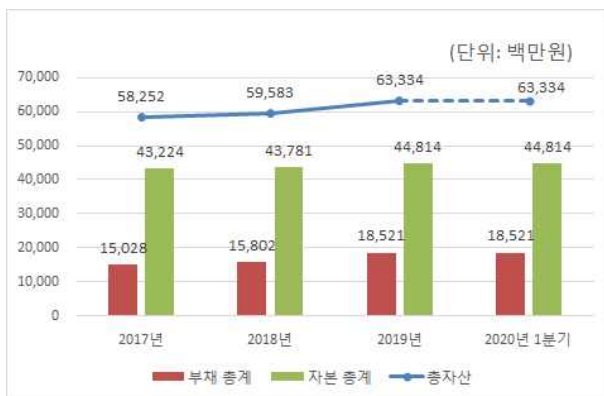
증가율/이익률 추이

*출처: 동사 2020년 사업보고서, 3월말 결산법인

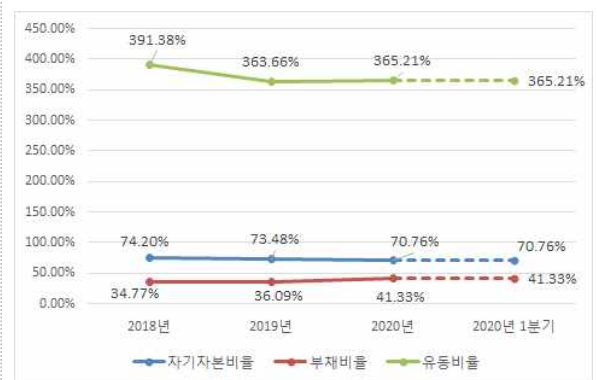
■ 우수한 재무안정성 유지

동사의 최근 3년간 부채비율은 34~44%를 유지하고 있어 재무안정성이 우수한 편이며, 2020년 6월말 기준 현금 및 현금성자산은 약 6,307백만 원으로 총 자산의 9.96%이며 동종업종의 평균인 8.48%보다 높은 편이다. 유동비율은 약 365.21%로 단기채무 상환 능력은 우수하고 자기자본비율은 70.76%로 건전하여 전반적인 재무안정성은 우수한 편이다.

[그림 17] 동사 재무상태표 분석



부채총계/자본총계/총자산



자기자본비율/부채비율/유동비율 추이

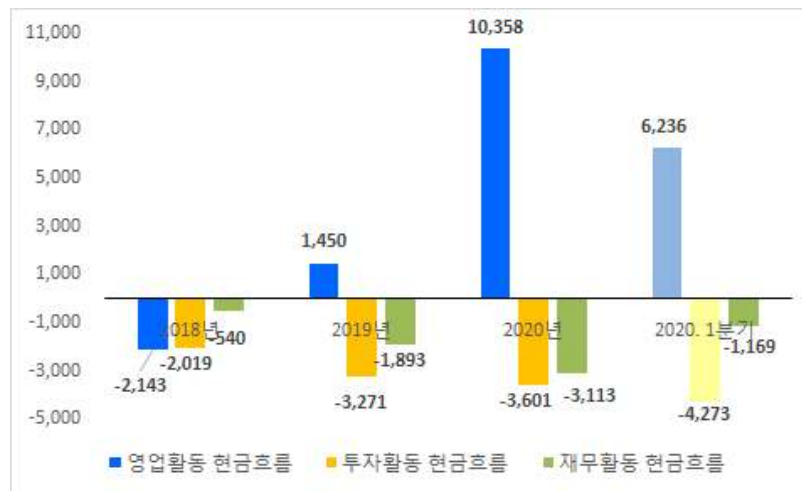
*출처: 동사 2020년 분기 보고서(2020), 3월말 결산법인

■ 급성장한 영업활동 창출능력

현금창출능력을 나타내는 영업활동 현금흐름은 2020년 10,357백만 원으로 2018년 -2,142백만 원, 2019년 1,450백만 원에 비해 급격히 상승하였으며, 여유현금흐름을 바탕으로 투자활동에 현금을 사용하고 있는 것으로 보인다. 2020년 1분기 영업활동으로 발생한 현금으로 단기금융상품 취득 등의 투자활동을 통한 현금 유출을 보여주었다. 보유 중인 현금 및 현금성자산은 2019년 2,664백만 원에서 2020년 6,308백만 원으로 증가하였다.

[그림 18] 동사 현금흐름의 변화

단위: 백만 원



*출처: 동사 2020년 사업보고서

V. 주요 변동사항 및 향후 전망

인공지능 도입으로 꾸준히 성장세를 유지

동사가 영위하고 있는 통합 커뮤니케이션 분야는 최근 인공지능 기술이 도입되기 시작하면서, 하드웨어 개발에서 소프트웨어 개발 중심으로 전환되어 발전되고 있다.

■ 지속적으로 성장하고 있는 고객성공 비즈니스

‘2020 콘택트센터 산업총람’에 따르면 콘택트센터 구축기업은 2017년부터 3년 연속 매출 성장세를 이어가고 있는 것으로 나타났다. 시스템 구축과 솔루션에 대한 신규 도입을 부담스러워하던 기업들이 늘어나면서 매출이 감소하였지만, 4차 산업혁명 시대에 AI기술을 접목한 챗봇, 음성봇, RPA, STT, 클라우드 등의 인공지능 기술이 활성화되면서 2017년부터는 꾸준히 성장세를 보이고 있다. 특히 금융권을 시작으로 공공기관까지 AI 기술 도입을 적극적으로 검토하면서 2016년 83억 원이었던 매출액이 2018년 217억 원으로 큰 폭으로 상승하였다.

■ 고객과 함께 성장하는 기업

동사는 콘택트센터 산업 특성상 고객의 니즈를 충족할 수 있는 맞춤형 솔루션을 연구개발하고 있으며, 영상회의, 통합 커뮤니케이션 등 디지털 워크플레이스 사업분야에서 선두 자리를 지키고 있다. 빠르게 변하고 발전하는 시대 흐름과 기술 환경에 맞추어 고객의 환경에 맞는 최적의 솔루션과 서비스를 제공하기 위해 현재에도 지속적인 투자 개발을 진행하고 있다.

■ 향후 전망

현재는 초기 단계이지만, 향후 AI 기술이 가장 활약하는 분야인 콘택트센터는 지능형 콘택트센터(Intelligent Contact Center, ICC) 형태로 진화할 것으로 예상된다. 빅데이터를 활용한 고객 맞춤 상담, 음성 인식 솔루션 기반의 고객 서비스, 클라우드 기반의 솔루션 등 지능형 콘택트센터의 역할이 더욱 중요해 질 것이다.

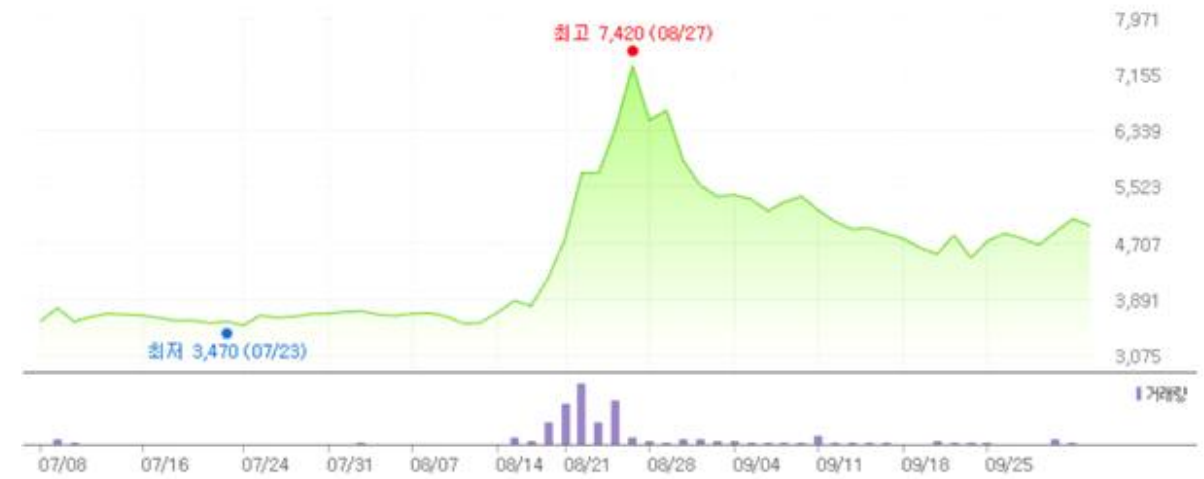
또한, 앞으로의 콘택트센터는 인간 상담사와 AI 상담사가 함께 협업하는 형식의 고객 서비스가 제공될 것으로 전망된다. 비대면 서비스가 증가하면서 AI와 같은 신속하고 편리한 서비스가 요구되지만, 도입 단계부터 인간 상담사가 직접 Q&A를 설계하고 개입해야하기 때문에 인간의 도움이 필수적이며, 심화 상담 및 복잡한 맥락 및 감정에 대한 이해는 인간이 훨씬 뛰어나므로 기술이 아닌 서비스 관점에서 볼 때, 통합 운영이 불가피한 것으로 파악된다.

■ 증권사 투자 의견

- 증권사 투자 의견 없음

■ 시장정보(주가 및 거래량)

[그림 19] 동사 현금흐름의 변화



*출처: 네이버증권(2020.10.08.)