

이 보고서는 코스닥 기업에 대한 투자정보 확충을 위해 발간한 보고서입니다.

기술분석보고서

[▶ YouTube 요약 영상 보러가기](#)

# 한솔인티큐브(070590)

## 소프트웨어/IT서비스

요약

기업현황

시장동향

기술분석

재무분석

주요 변동사항 및 전망



작성기관

NICE평가정보(주)

작성자

김경훈 선임연구원

- 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 작성기관(TEL.02-2124-6822)로 연락하여 주시기 바랍니다.



한국IR협회

# 한솔인티큐브(070590)

비즈니스 커뮤니케이션 솔루션 선도기업

## 기업정보(2021/01/01 기준)

대표자	고광선
설립일자	2003.12.16
상장일자	2004.01.08
기업규모	중소기업
업종분류	응용 소프트웨어 개발 및 공급업
주요제품	무선인터넷관련 소프트웨어 개발

## 시세정보(201/03/12 기준)

현재가(원)	3,430
액면가(원)	500
시가총액(억 원)	476
발행주식수	13,879,521
52주 최고가(원)	8,000
52주 최저가(원)	2,300
외국인지분율	1.21%
주요주주	한솔홀딩스(주)

## ■ 자체 개발 역량 및 고객 맞춤형 서비스 보유

한솔인티큐브는 비즈니스 커뮤니케이션, 고객관계관리 솔루션 사업을 전문적으로 수행하는 국내 선도기업으로 국내 산업에서 중요한 역할을 수행하고 있다. 이와 관련하여 당사는 전문 기술인력 확보를 통해 자체 인프라에 기반하여 다양한 솔루션을 확보하였으며, Full Package 솔루션 IS-Suite를 앞세워 시장을 선도하였다. 또한, 기존 서비스에 대하여 인공지능, 빅데이터, 클라우드 기술을 접목하여 서비스를 제공하고 있으며 KB국민은행, KEB하나은행, 삼성증권, 우리은행, 삼성SDS 등 국내 대기업을 통해 수행한 레퍼런스를 확보하며 시장 입지를 굳건히 하고 있다.

## ■ 서비스 고도화를 통해 업무 효율성 확보

당사는 기존 서비스의 고도화를 위해 최근 인공지능 기술을 접목한 아이작(ISAC) 플랫폼을 런칭하였으며, 이를 뒷받침하는 아이작 봇을 운영하며, 고객사 환경에 가장 효과적인 서비스를 제공하고 있다. 이를 통해 서비스의 유연성과 확장성을 확보함과 더불어 4단계 장애 대응 지원 체계를 지원하며 서비스의 안정성까지 확보했다. 또한, COVID19에 따른 비대면 업무 대응이 가능한 커뮤니케이션 클라우드 서비스를 출시하며 고객의 업무 효율성을 높일 수 있는 계기를 제공했다.

## ■ 적극적인 연구개발을 통해 미래역량 강화

당사는 고객관계관리 서비스와 관련하여 Web Framework를 시작으로 인공지능 기술까지 전 공정을 자체적으로 개발한 경험을 보유하고 있다. 당사는 매년 매출액의 15억 원 이상을 연구개발에 재투입하며, 신규 기술을 확보하고 있으며, 공통 기술 표준 프레임워크 개발, 맥락기반의 Text AI 엔진 등을 개발한 실적을 보유하고 있다. 경쟁이 심화되고 있는 고객관계관리 소프트웨어 산업에서 경쟁력을 키우기 위해 꾸준한 연구개발을 통해 고객 니즈의 부합과 더불어 외형적 성장을 도모하고 있다.

## 요약 투자지표 (K-IFRS 개별 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)
2017	463.0	(39.97)	(16.5)	(3.56)	41.8	9.03	16.39	7.32	81.46	301	1,997	7.04	1.06
2018	637.4	37.65	1.9	0.30	(23.1)	(3.62)	(8.72)	(5.05)	63.06	(166)	1,872	N/A	1.23
2019	589.7	(7.48)	(10.1)	(1.72)	(8.9)	(1.51)	(3.64)	(2.17)	72.28	(64)	1,759	N/A	1.71



## 기업경쟁력

### 자체 개발 인프라 기반 서비스 제공

- Java, JSP, Unix C, Java Applet, Java Script 등의 개발 역량을 보유한 기술인력 운영을 통해 자체 솔루션 내재화
- 인공지능, 빅데이터, 클라우드 기술을 접목한 고객관계관리 솔루션 운영
- 코오롱네트, KT, SK, 현대카드 등 대기업과 협력하여 HR 업무 전문 챗봇, 인공지능 기반 자동응답시스템 출시

### 사업역량

- 2020년 3분기 CRM 기반 컨택센터 솔루션 사업 93% 매출 비중 차지
  - COVID19 영향으로 비대면 서비스 증가에 따라 핵심사업의 비중 증가
- Consultative Sales 마케팅에 따라 RFP(Request for Proposal)를 통해 맞춤형 서비스 제공
  - 유지보수 및 사후 서비스 강화 전략을 통해 지속적인 증설 계약 및 유지보수 계약 체결

## 핵심사업 및 주요 서비스

### 핵심기술

- 인공지능 기반의 아이작(ISAC) 봇 기술을 적용한 디지털 컨택센터, 인공지능 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 클라우드 서비스 확보

### 주요 서비스

- 디지털 컨택센터
  - 통합라우팅, 옴니채널, 고객경험, 아웃바운드, 셀프 서비스, WFO(Work Force Optimization), 서비스/시스템관제 서비스
- 인공지능 커뮤니케이션
  - AI상담, AI상담(클라우드), RPA(Robotic Process Automation), SOE(Service Orchestration Engine), Voice Gateway 등
- 커뮤니케이션 클라우드
  - CCaaS(Contact Center as a Service)
  - UCaaS(Unified Communication as a Service)

## 시장경쟁력

### 국내

- 비즈니스 커뮤니케이션 솔루션 분야에서 국내 1위 사업자 지위
  - 기업영업팀, 금융영업1/2팀, 서비스영업팀, 모바일사업팀으로 판매조직을 구성하여 맞춤형 거래처 확보
  - DB금융투자, KB국민은행, KDB산업은행 등 다수의 레퍼런스 확보
  - Avaya 전문자격증을 가진 Design Specialist(Avaya 제품 구축, 유지보수, 설계 등) 확보를 통해 전문적인 유지보수 서비스 제공
  - 글로벌 기업(IBM, 코오롱네트 등)과 협업을 통해 사업인지도 확보

## 최근 변동사항

### 서비스 고도화를 통해 서비스 대응력 강화

- 인공지능 기반의 챗봇/음성 상담봇 아이작(ISAC) 플랫폼 출시를 통해 기존 컨택센터 고객에 맞춤형 서비스 공급 확대
- 고객 응대율 개선 및 업무 효율성 개선 등을 토대로 고객사 추가 확보
- 신용카드사, 보험사를 필두로 다양한 산업군으로 서비스를 확장하기 위해 실증사업을 추진하여 고객 신뢰도 확보



# I. 기업현황

## 비즈니스 커뮤니케이션 솔루션 선도기업, 한솔인티큐브

한솔인티큐브는 국내 고객관계관리 서비스 전문기업으로, 최근 인공지능, 빅데이터, 클라우드 기술 적용을 통해 사업 입지를 굳건히 하고 있다.

### ■ 개요

한솔인티큐브는(이하 동사) 2003년 설립, 2004년 코스닥 시장에 상장되었으며, 2008년 한솔 그룹에 편입되었다. 동사는 디지털 컨택센터, 인공지능 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 클라우드, 모바일 솔루션 사업을 전문적으로 수행하고 있으며, CRM(Customer Relationship Management) 기반 컨택센터 솔루션, 모바일솔루션의 2개 사업 체제를 이루고 있다. 보유 서비스를 기반으로 통신사업자(유선 및 무선 통신 사업자), 금융권(은행, 증권, 보험, 신용카드 등 제1,2 금융권 대상), 민간기업(제조업, 홈쇼핑 등 유통회사, 일반 기업 등) 등 법인 영업(B2B)을 통해 매출을 실현하고 있고, 컨설팅 세일즈(Consultative Sales) 전략을 보유하고 있다.

기술 사업과 관련하여 자체 기술인력 인프라에 기반하여 Back-end 솔루션부터 Front-end 솔루션까지의 제품군을 확보하고 있으며, 인공지능, 클라우드, 빅데이터 기술을 접목한 Inticube ISAC, 클라우드 기반 가상 상담(로보텔러) 서비스 등을 보유하고 있다. 보유한 기술 노하우에 기반하여 동사는 은행, 카드, 홈쇼핑, 공공, 통신 등 다양한 고객사를 확보하고 있으며, 보유한 사업 네트워크를 통해 파트너, 리셀러 등을 활용하여 직·간접적으로 고객을 확대해 나가고 있다.

### ■ 주주구성

동사는 2016년 9월 최대주주가 한솔피엔에스(주)에서 한솔홀딩스(주)로 변경되었으며, 한솔홀딩스(주)가 26.65%의 지분을 보유하고 있고, 조현승, 이미성 주주가 15.6%의 지분을 보유하고 있다.

표 1. 한솔인티큐브 주주 현황

주주	보유주식수(주)	지분율(%)
한솔홀딩스(주)	3,699,263	26.65
조현승	1,376,300	9.92
이미성	788,525	5.68
우리사주조합	202,955	1.46

\*출처: 분기보고서(2020.11), NICE평가정보 재가공

## ■ 대표이사 정보

고광선 대표이사는 전자계산학 전공자로, 2018년 대표이사로 취임하여 현재까지 안정적으로 동사를 운영하고 있으며, 한솔피엔에스(주) IT서비스사업본부장, 한솔인티큐브(주) 솔루션사업본부장을 역임하였다. 대표이사는 IT분야 전공자로 비즈니스 커뮤니케이션 소프트웨어, 인공지능 등의 사업 전략 수립 및 실행에 대한 투철한 기업가 정신을 보유하고 있다.

## ■ 주요 서비스

동사는 CRM 기반 컨택센터 솔루션, 모바일 솔루션의 2개 사업을 운영하고 있으며, 2020년 3분기 기준 CRM 기반 컨택센터 솔루션 사업이 93% 매출 비중을 차지하고 있다. 컨택센터 솔루션 사업과 관련하여 디지털 컨택센터, 인공지능 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 클라우드 사업을 수행하고 있으며, 이와 관련하여 다수의 레퍼런스를 구축하고 있다.

표 2. CRM 기반 컨택센터 솔루션

구분	내용	주요 솔루션
디지털 컨택센터	- 고객사에 최적화된 시스템 구축을 위해 컨설팅, 구축, 개발, 유지보수 서비스를 수행하고 있음.	- 통합라우팅, 옴니채널, 고객경험, 아웃바운드, 셀프서비스, WFO, 서비스/시스템관제
인공지능 커뮤니케이션	- 빅데이터, 인공지능 기술 기반의 플랫폼으로 연구개발, 구축, 서비스, 컨설팅을 수행하고 있음.	- AI상담, AI상담(클라우드), RPA, SOE, Voice Gateway
커뮤니케이션 클라우드	- 클라우드 기반 커뮤니케이션 서비스로, 고객 소통 채널을 통합하여 운영할 수 있는 서비스임.	- CCaaS(Contact Center as a Service), UCaaS(Unified Communication as a Service)

\*출처: 한솔인티큐브 3분기 실적발표자료(2020), NICE평가정보 재가공

동사의 디지털 컨택센터 솔루션은 가상화 및 클라우드 기술 등을 적용하여 고객의 비즈니스 확장에 맞추어 빠른 컨택센터 솔루션 구축/서비스 대응이 가능하며, 솔루션 및 네트워크 이중화를 통한 안정된 서비스를 지원하는 강점을 가지고 있다.








그림 1. 디지털 컨택센터 레퍼런스

에이앤디신용정보(주)			
			
			
			

\*출처: 동사 홈페이지 발췌

또한, 인공지능 커뮤니케이션 서비스의 핵심인 아이작은 독자기술로 탄생한 커뮤니케이션 플랫폼으로, 설치 및 운영이 쉽고 안정적인 Docker, swarm 기반의 서비스이며, 아이작 봇을 통해 운영상의 이슈를 모니터링하고 4단계 장애 대응 지원 체계를 가지고 있다.

그림 2. 인공지능 커뮤니케이션 레퍼런스(상) 및 파트너(하)

\*출처: 동사 홈페이지 발췌

커뮤니케이션 클라우드 서비스는 필요한 만큼 맞춤형 서비스 플랜을 지원하여 고객사 환경에 필수 기능만 도입하여 경제적으로 서비스를 이용할 수 있으며, Full Cloud 컨택센터 서비스를 포함하여 사내 모바일 커뮤니케이션까지 클라우드를 통해 사용할 수 있는 장점이 있다.

그림 3. 커뮤니케이션 클라우드 레퍼런스

\*출처: 동사 홈페이지 발췌



## ■ 기술 전담 조직 운영을 통한 기술 경쟁력 확보

동사는 기술 사업에서 경쟁력을 확보하기 위해 한국산업기술진흥협회로부터 인정받은 기업부설 연구소를 1994년부터 현재까지 운영하고 있으며, 인공지능융합연구소로서 Java, JSP, Unix C, Java Applet, Java Script 등의 기술 노하우를 보유하고 있는 기술인력을 확보하고 있다. 보유한 기술 전담 조직을 통해 국가 연구개발로 딥러닝 기술 기반의 MMS 이미지 스팸 차단 기술 개발을 수행한 실적을 보유하고 있다. 자체적으로 Inticube ISAC 챗봇/음성봇 엔진, 빌더, 클라우드 콜센터 오픈 서비스용 시스템, 맥락기반의 Text AI 엔진 등을 개발하여 서비스에 적용하고 있다. 또한, 모바일 솔루션과 관련하여 NGAP(NG Application Protocol: 5G SA 망에서 재난문자 시스템 연동을 위한 프로토콜) 개발 실적을 보유하고 있다.

2019년 연결 재무 결산 기준 최근 4년 동안 꾸준히 매출액 중 2%를 연구개발에 투자하여 신기술 및 응용 기술에 대한 경쟁력을 확보하기 위해 노력하고 있으며, 그 결과 등록특허 3건 및 공개특허 2건을 포함하여 상표권, 프로그램등록의 지식재산권을 확보하였다.

표 3. 연구개발비용 현황

(단위: 천 원)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년
연구비	1,704,596	1,745,900	1,770,975	1,561,924
매출액	77,132,900	46,301,777	63,736,088	58,966,376
매출액대비	2.2%	3.7%	2.7%	2.6%

\*출처: 한솔인티큐브 3분기 실적발표자료(2020), NICE평가정보 재가공

표 4. 보유하고 있는 주요 지식재산권

구분	지식재산권명	등록번호
등록특허	스팸 메시지 차단 장치 및 방법	10-2112845
	복수개의 서비스 업체와 연동하여 메시지를 이용한 단일 시나리오 기반 서비스를 제공하는 시스템 및 방법	10-1978832
	착신단말의 현재상태를 기반으로 한 프레즌스 메시징시스템 및 그 서비스 방법	10-0759012
공개특허	NB-IoT에서 NIDD를 활용한 단말 트리거 방법	10-2016-0168962
	NB-IoT 기반 그룹 메시지 전송 방법 및 장치	10-2016-0162739
프로그램 등록증	X-Crone_시스템간 데이터 배치 동기화 소프트웨어	C-2020-007766
	X-Wing_웹 사용자 인터페이스 개발 도구	C-2020-007765
	IS-CNVu_콜센터 인프라 통합 운영 관리 소프트웨어	C-2020-007764
	IS-CM_인터넷 전화 연동이 가능한 사설 교환기	C-2020-007763
	PushXML_인터넷 전화기에 정보 전달용 소프트웨어	C-2020-007762
	CDW-Pro_컨택센터 아웃바운드 캠페인 관리 소프트웨어	C-2020-007761
	VAS_무인 자동응답 시스템 음성 안내 소프트웨어	C-2020-007760

\*출처: 특허정보넷 키프리스, 한국저작권위원회, NICE평가정보 재가공



■ 주요 연혁

표 5. 최근 주요 연혁

일자	연혁
2020.04	2020년 클라우드 서비스 적용 확산 사업의 공급 기업으로 선정
2019.11	AI 기반 콜센터 비즈니스 협업(IBM)
2019.10	AI 음성봇 결합 클라우드 콜센터 공개
2019.08	HR Bot 개발 및 사업을 위한 MOU(코오롱베니트)
2019.05	NS홈쇼핑 디지털 컨택센터 고도화 사업 계약
2019.04	현대카드 AI ARS 서비스 프로젝트 구축
2019.04	차세대 기업정보시스템 구축을 위한 MOU 체결(아이온커뮤니케이션즈)
2019.03	신한생명 듀얼 콜센터 구축
2019.02	KB국민은행 콜센터시스템 고도화 구축
2018.12	AIG손해보험 음성인식솔루션 및 녹취시스템 교체
2018.12	SC제일은행 Win2003 개선 프로젝트
2018.11	신한은행 스마트 컨택본부 통합상담 플랫폼 구축
2018.05	SC제일은행 ETF 녹취 증설
2018.03	제주신화역사공원리조트 IPT 신규 구축
2017.11	SC제일은행 ETF 녹취 증설
2017.08	롯데홈쇼핑 Splunk 라이선스 증설
2017.05	현대해상/다이렉트 콜센터 통합
2017.04	KB카드/보이는 ARS 음성인식 구축
2017.03	롯데홈쇼핑/고도화 프로젝트
2017.02	SKT/SIP 도입
2017.01	한화손해보험/TM센터 고도화

\*출처: 3분기 보고서(2020), NICE평가정보 재가공



## II. 시장 동향

### 꾸준한 성장세를 보이며, 비즈니스 모델이 변화되고 있는 고객관계관리 산업

국내 패키지 소프트웨어 산업은 전년 대비 6.4%의 성장세를 보이며, 2023년 6조 5,956억 원의 규모를 형성할 것으로 전망된다. 특히 고객관계관리 소프트웨어가 포함되는 애플리케이션 산업은 2조 6,618억 원의 규모를 형성할 것으로 분석된다.

#### ■ 패키지소프트웨어 산업 정의

동사가 영위하고 있는 고객관계관리 사업은 패키지 소프트웨어에 속하며, 패키지 소프트웨어 중 애플리케이션(응용 소프트웨어)에 속하는 것으로 조사되어 본 보고서에서는 패키지 소프트웨어 산업 중 애플리케이션을 집중적으로 분석한다.

패키지 소프트웨어는 판매, 리스, 대여 또는 서비스 형태로의 제공을 목적으로 하는 상용화된 소프트웨어를 의미하며, 시스템 인프라, 애플리케이션 개발/배포(개발용 소프트웨어), 애플리케이션(응용 소프트웨어)으로 시장이 구분된다. 해당 산업에서의 매출은 소프트웨어 라이선스 사용료, 소프트웨어 사용에 필요한 서비스 비용 지불을 통해 패키지 소프트웨어 제공 기업이 수익을 창출하고 있다.

표 6. 패키지 소프트웨어 시장 구분

구 분	내 용
시스템 인프라 소프트웨어	운영체제를 포함한 시스템 운용 및 관리를 지원하는 소프트웨어 영역으로, 서버, 스토리지, 네트워크 관련 제품과 보안 영역 포함
애플리케이션 개발/배포 (개발용 소프트웨어)	애플리케이션(응용 소프트웨어) 개발을 지원하며, 데이터를 다룰 수 있는 DBMS 영역을 포함함 응용 소프트웨어와 인프라의 연계를 지원하는 다양한 미들웨어 및 통합 플랫폼 소프트웨어도 포함함
애플리케이션 (응용 소프트웨어)	다양한 산업과 비즈니스에서 프로세스를 자동화하고, 생산성을 높이거나 교육을 지원할 수 있는 프로그램을 포함함

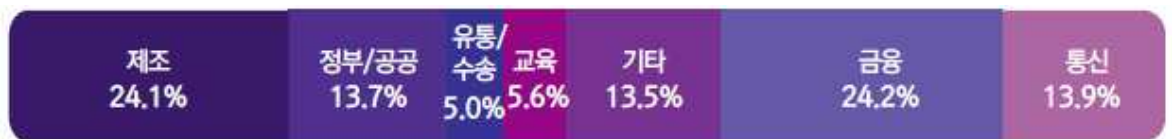
\*출처: 소프트웨어정책연구소, NICE평가정보

#### ■ 패키지소프트웨어 산업 현황

소프트웨어정책연구소의 소프트웨어산업 연간보고서(2020년)에 따르면 국내 패키지 소프트웨어 시장규모는 2018년 4조 9,023억 원으로 전년 대비 6.4% 성장했으며, 2019~2023년까지 연평균 6.2% 성장하면서 6조 5,956억 원에 달할 것으로 전망하고 있다. 패키지 소프트웨어 중 애플리케이션(응용 소프트웨어) 시장이 2018년 2조 79억 원으로 전체 패키지 소프트웨어 시장의 41%를 차지하고 있으며, 애플리케이션 개발/배포 소프트웨어(개발용 소프트웨어) 시장이 1조 4,855억 원으로 30.3%, 시스템 인프라 소프트웨어 시장이 1조 4,089억 원으로 28.7%를 차지하고 있다.

적용되는 산업에 따라 금융 산업이 24.2%로 가장 높은 점유율을 차지하며, 그 뒤를 이어 제조(24.1%), 통신(13.9%), 정부/공공(13.7%)이 차지하고 있다.

그림 4. 패키지 소프트웨어 시장 산업별 비중

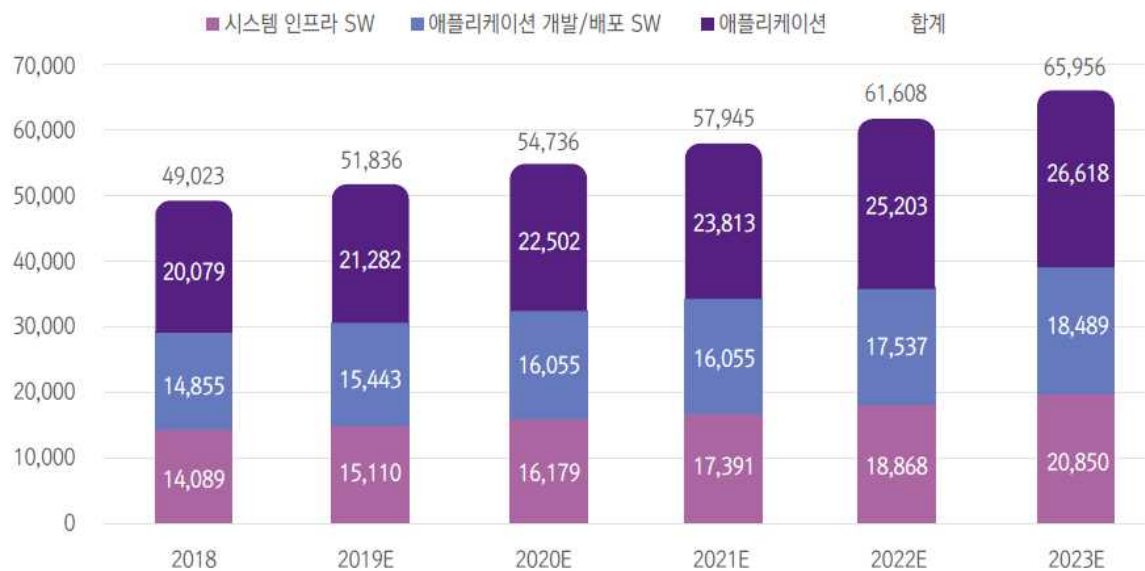


\*출처: 소프트웨어산업정책연구소, '2019 소프트웨어산업 연간보고서(2020)' 발취

패키지 소프트웨어 중 동사의 사업 영역이 포함되는 애플리케이션(응용 소프트웨어) 시장은 2018년 2조 79억 원의 시장을 형성하였으며, 2019~2023년 5.8%의 성장률(CAGR)을 감안하여 2023년 2조 6,618억 원의 시장 규모를 형성할 것으로 전망하고 있다.

표 7. 국내 패키지 소프트웨어 시장규모 및 추이

(단위: 억 원)



구 분	2018	2019(E)	2020(E)	2021(E)	2022(E)	2023(E)
시스템 인프라 소프트웨어	14,089	15,110	16,179	17,391	18,868	20,850
애플리케이션 개발/배포 소프트웨어	14,855	15,443	16,055	16,741	17,537	18,489
애플리케이션 소프트웨어	20,079	21,282	22,502	23,813	25,203	26,618

\*출처: 소프트웨어산업정책연구소(2020), NICE평가정보 재가공

## ■ 고객관계관리 소프트웨어 시장 현황

애플리케이션 부문에는 협업용, 콘텐츠, 전사적자원관리, 공급망관리, 운영 및 제조용, 엔지니어링, 고객관계관리 소프트웨어가 포함되며, 동사의 사업군이 포함되는 고객관계관리 소프트웨어는 2018년 기준 1,519억 원의 시장규모를 형성했다.

표 8. 국내 애플리케이션(응용 소프트웨어) 시장규모 및 추이

(단위: 억 원)

구 분	2017		2018		성장률 (17~18)
	시장규모	비중	시장규모	비중	
협업용SW	1,283	3.0%	1,340	2.9%	4.4%
콘텐츠SW	5,010	11.6%	5,146	11.2%	2.7%
전사적 자원관리(ERM)	2,805	6.5%	2,921	6.4%	4.1%
공급망 관리(SCM)	775	1.8%	780	1.7%	0.7%
운영 및 제조용SW	1,382	3.2%	1,646	3.6%	19.1%
엔지니어링SW	4,824	11.2%	5,416	11.8%	12.3%
<b>고객관계관리(CRM)</b>	<b>1,396</b>	<b>3.2%</b>	<b>1,519</b>	<b>3.3%</b>	<b>8.8%</b>

\*출처: 소프트웨어산업정책연구소(2020), NICE평가정보 재가공

패키지 소프트웨어 산업은 라이선스에 대한 개념이 소유에서 사용(구독)으로 전환됨에 따라 해당 산업에 참여하는 기업은 SaaS(Software as a Service) 형태로의 서비스를 제공하고 있다. 소프트웨어에 대한 사용(구독) 비즈니스 모델은 안정적인 수익 창출이 가능하며, 고객 맞춤형 서비스가 가능한 장점에 따라 소프트웨어 기업 외에도 다양한 산업군의 기업이 참여하고 있다. 이는 패키지 소프트웨어 산업 전반에 비슷한 흐름을 보이며 특히 클라우드 기반의 고객 관계관리 소프트웨어 시장 성장세가 지속 될 것으로 전망되며, 2021년 기준 약 500억 달러의 시장규모를 형성할 것으로 전망된다. 2017년 기준으로 클라우드 플랫폼(SaaS) 시장에서 고객 관계관리 소프트웨어가 차지하고 있는 비중은 약 42%로 ERP, 콘텐츠, 공급망관리 등을 제치고 가장 높은 비중을 차지하고 있다.

그림 5. 클라우드 기반 고객관계관리 시장규모 및 전망

(단위: 십억 달러)



\*출처: 소프트웨어산업정책연구소, '2018 소프트웨어산업 연간보고서(2019)' 발취

### Ⅲ. 기술분석

#### 사용자/관리자 편의성을 고려한 고객관계관리 서비스 보유

한솔인티큐브는 고객관계관리 사업과 관련하여 자체적으로 개발한 Full Package 솔루션을 보유하고 있으며, 고객 니즈에 부합하는 다양한 서비스를 제공하고 있다.

#### ■ 고객관계관리의 정의

고객관계관리에 대한 기술적 정의는 기관별로 다르나, 고객 요구에 맞는 제품 및 서비스를 지속적으로 제공하여 고객에게 높은 만족도를 제공하는 것을 의미한다.

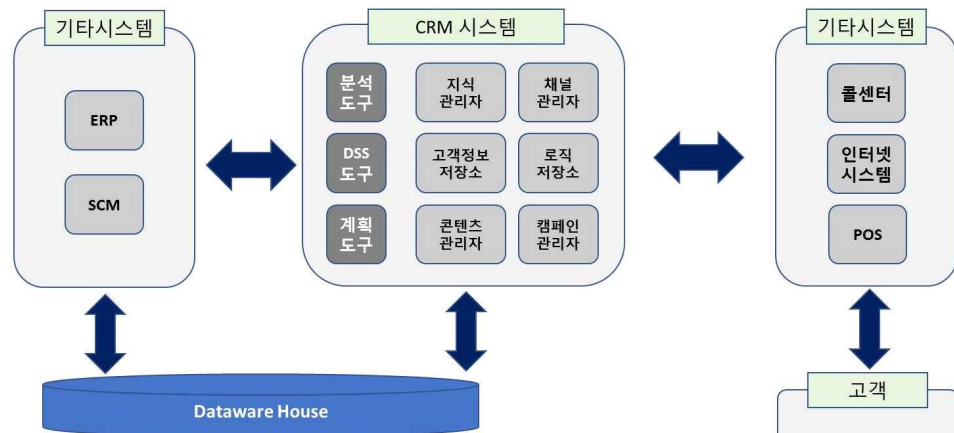
표 9. 고객관계관리에 대한 정의

기관명	내용
가트너	기업이 현재의 고객 및 잠재 고객 관련 정보를 정확하게 파악하여 고객관계관리를 효과적으로 지원하기 위한 경영전략
Ovum	기업이 우수고객을 지속적으로 유지하는 동시에 신규고객을 확보하고 고객 관련 비용을 최소화하여 기업의 가치를 극대화하기 위한 경영 개념
Carlson	기업의 모든 구성원과 고객에게 조직에 대한 긍정적인 선호도를 형성하여 고객 유지율과 경영성과를 향상시키는 전략
한국소프트웨어산업협회	기업이 보유하고 있는 고객 데이터를 수집·통합·가공·분석하여 고객 개개인의 특성에 맞게 마케팅 활동을 계획·수행·평가·수정하는 일련의 과정

\*출처: 전자통신동향분석(2001), NICE평가정보 재가공

고객관계관리 시스템은 기업의 경영환경, 마케팅, 서비스 요소에 따라 다양하게 구성될 수 있으며 고객 기업의 환경에 맞게 시스템을 구축해야 한다. 일반적으로 고객관계관리 시스템은 고객 정보 분석, 실행, 공통 부문으로 나뉘며 이에 따른 의사결정 지원, 마케팅/서비스 관리 등이 포함된다.

그림 6. 고객관계관리 시스템 구성도



\*출처: ITFIND(2001), 'CRM의 정의 및 구성요소', NICE평가정보 재가공

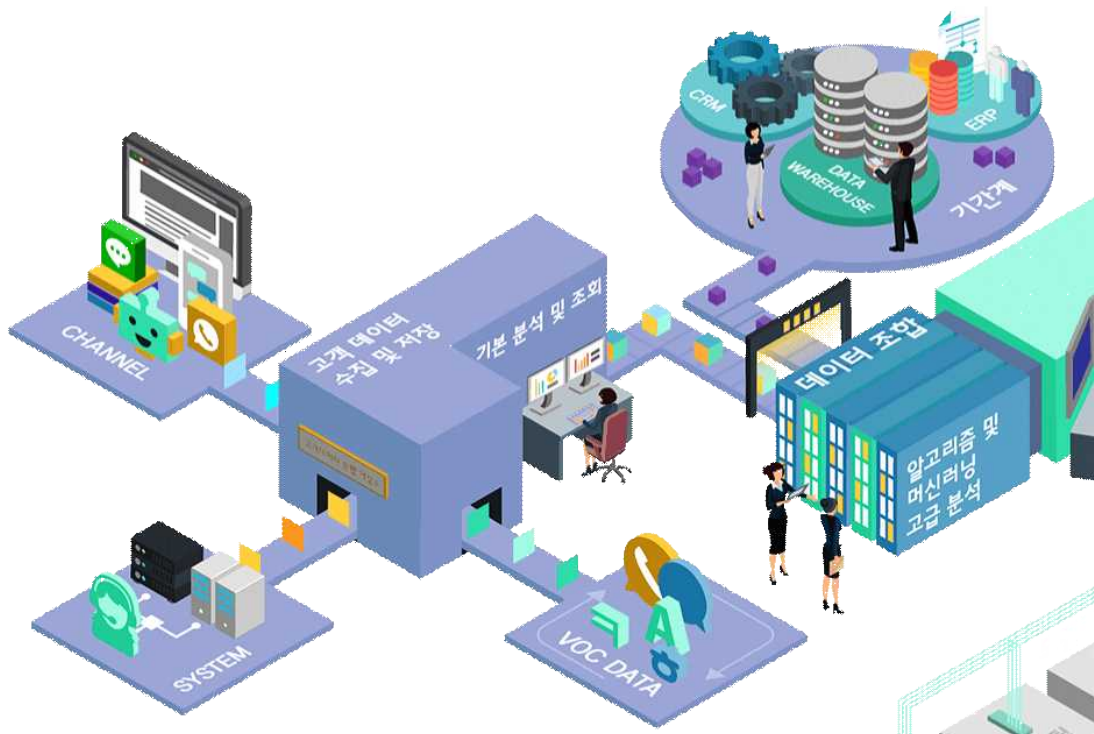
## ■ 인공지능, 빅데이터, 클라우드 기술을 적용한 고객관계관리 서비스

동사는 자체적으로 개발한 Full package 솔루션인 IS-Suite를 앞세워 서비스를 제공하고 있으며, 빅데이터, 인공지능, 클라우드 기술을 접목한 서비스를 제공하고 있다. IS-Suite는 데이터 입력 및 모니터링의 IS-Admin, 웹 환경에서 상담원 실시간 및 과거 통화 기초 통계 데이터 지원의 IS-BCMS(Basic Call Management System), 상담원을 위한 ERP 개념의 IS-Force(Work Force Management) 등으로 구성된다. IS-Suite의 핵심요소인 IP PBX는 ALL SIP 기반으로 국제 표준에 따라 개발되었고 ACD(Automatic Call Distribution) 기능을 탑재하여 컨택센터를 구성하여 웹 기반 GUI 제공을 통해 효과적인 서비스를 제공하고 있다. 본 보고서에서는 빅데이터, 인공지능, 클라우드 기술이 적용된 서비스에 대해 집중적으로 분석하고자 한다.

### ▶▶ 인공지능 커뮤니케이션

동사는 인공지능 기술과 관련하여 가상상담 플랫폼 아이작·AI(ISAC·AI) 플랫폼을 개발하여 고객사 환경에 가장 효과적인 아키텍처 및 기간제 연동 서비스를 제공하고 있다.

그림 7. Inticube ISAC 구성도 일부



\*출처: 한솔인티큐브 홈페이지 발취

아이작 봇은 유연성과 확장성에 특화되어 AI상담, RPA(Robotic Process Automation), SOE(Service Orchestration Engine), Voice Gateway의 서비스를 지원하고 있다. 동사의 아이작 봇은 기업 별 다양한 업무 요건에 활용할 수 있도록 비즈니스 플로우와 인터페이스를 제공하며, 안정성 측면에서 운영상의 이슈를 모니터링하고 4단계 장애 대응 지원 체계를 제공하며 인공지능 서비스의 연속성을 보장하는 강점이 있다.

AI상담 서비스는 챗봇(문자봇)과 콜봇(음성봇)을 통해 디지털 채널 운영 서비스로 고객 만족도



를 향상시키며, 아이작을 활용하여 도메인에 특화된 SaaS 모델을 도입하여 클라우드 기반의 서비스 또한 제공하고 있다. RPA는 반복적인 업무에 대하여 인공지능 기술을 접목하여 서비스를 제공하며, Back office를 포함하여 Front 영역까지 서비스를 제공하고 있다. SOE는 클라우드 챗봇 API로 서비스를 구현하고자 하는 고객을 위해 봇 애플리케이션을 제공하는 서비스로, 서비스 제어 및 관리를 직관적인 UI로 제공하며 고객에 가장 필요한 모듈만 선별하여 적용 가능한 장점이 있다. 또한, 아이작 기반의 Voice Gateway를 활용하여 기 구축된 문자봇을 음성봇으로 확장하여, 컨택센터 인프라와 기존 봇을 연동하여 AI 음성 서비스로 전환을 도모할 수 있다. 추가적으로 서비스 연계성을 보장하는 유·무인 상담 채널 간 유기적 라우팅 기능을 포함하고 있다.

### ▶▶ 커뮤니케이션 클라우드

커뮤니케이션 클라우드는 다양한 고객 소통 채널을 통합하여 운영하고 관리할 수 있는 클라우드 기반 커뮤니케이션 서비스로, 당사는 Full Cloud 컨택센터 서비스를 제공하고 있다. 이와 관련하여 당사는 클라우드 내 컨택센터 및 UC(Unified Communication) 기능을 구현하며, 고객의 커뮤니케이션에 편리함을 줄 수 있는 UI/UX를 연구하며, 고객 선호 서비스를 연동하여 여러 서비스 기능을 하나의 화면 안에서 활용할 수 있는 강점이 있다. 당사의 커뮤니케이션 클라우드는 멀티채널(전화, 채팅, 이메일, 카카오톡 등)을 지원하며, 웹 기반의 통합 클라이언트로 모든 채널의 상담 이력 관리, 각 채널의 수/발신 및 호전환 등 상태 설정이 가능하다. 또한, 옴니채널 라우팅을 통해 여러 채널을 통합 관리가 가능하여 적시에 업무처리가 가능한 상담원에게 업무를 분배하며, 간편결제 시 전화로 본인 인증을 위한 모듈을 보유하여 PG 또는 간편결제사와 연동이 가능하다.

당사는 커뮤니케이션 클라우드 서비스에 대하여 SaaS(Software as a Service)를 기반으로 서비스를 제공하고 있으며, 대표적으로 CCaaS(Contact Center as a Service), UCaaS(Unified Communication as a Service)를 보유하고 있다. CCaaS는 전화 응대 위주의 기존 콜센터 기반 고객센터에서 한 단계 발전한 형태로 고객 접점으로 다양한 경로를 통해 들어오는 고객과의 소통 기록을 기반으로 소비자를 분석하고, 분석 데이터를 비즈니스 가치 창출에 활용할 수 있는 서비스이다. 해당 서비스는 IVR(Interactive Voice Response), 인텔리전트 라우팅, 상담 애플리케이션, 녹취, 상담 이력 관리 등의 여러 기능을 포함하고 있다.

UCaaS는 클라우드에서 기업의 모든 커뮤니케이션 시스템을 통합된 사용 환경으로 구현하는 서비스로, 모바일 오피스 환경 구축에 용이한 서비스이다. 문서 교류, 전화, 영상회의, 메신저, 이메일, 팩스 등과 같은 다양한 커뮤니케이션 수단을 하나의 시스템으로 통합하여 신속한 의사소통 및 커뮤니케이션 채널을 효율적으로 관리할 수 있도록 지원하는 강점이 있다.

### ■ 핵심 특허기술 확보를 통한 기술 경쟁력 강화

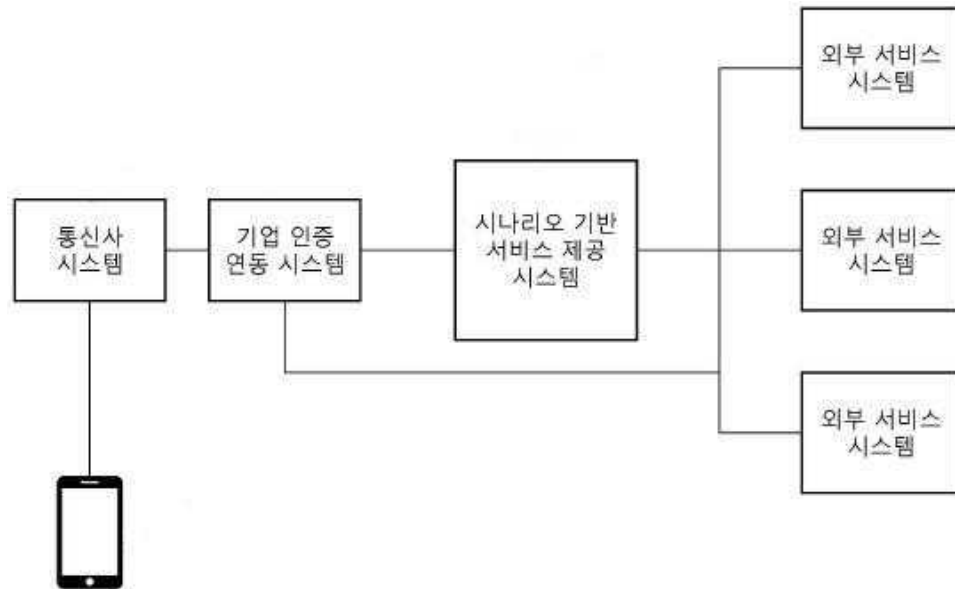
기술 사업과 관련하여 당사는 2019년 ‘복수개의 서비스 업체와 연동하여 메시지를 이용한 단일 시나리오 기반 서비스를 제공하는 시스템 및 방법’ 특허기술을 확보했다.

해당 특허기술은 기업 인증 연동 및 외부 서비스와 결합하여 메시지를 이용한 단일 시나리오 기반 서비스 제공 시스템으로 복수개의 서비스 업체와 연동하여 단일 시나리오 기반 서비스 메시지를 이용하여 사용자에게 제공하여 보안성 강화 및 편의성 증대를 위한 기술이다. 해당 시스템



은 인증 성공 응답 신호 수신에 따라 시나리오에 맞춰 차례대로 순서를 진행하도록 구성되어 있다. 보안성 강화를 위해 동 기술은 유심 OTA 기반으로 인증 절차를 수행하여 개인 정보 유출에 대한 위험성을 낮추고자 했으며, 복수개의 서비스 업체가 직접 정보를 공유하지 않고도 복합적인 서비스를 하나의 메시지 화면서 제공할 수 있도록 구성하여 편의성을 증대시켰다.

그림 8. 특허 시스템 구성도



\*출처: 특허정보넷 키프리스 발췌

## SWOT 분석

그림 9. SWOT 분석



\*출처: NICE평가정보

### ▶▶ (Strong Point) 자체 개발 및 서비스/컨설팅 역량 보유

동사는 디지털 컨택센터, 인공지능 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 클라우드 서비스를 앞세워 고객 관계관리 서비스를 전문적으로 수행하고 있다. 서비스 수행에 있어 Java, JSP, Unix C 등 ICT



기술 노하우를 보유한 전문인력에 기반하여 Back-end, Front-end까지 전 과정을 자체적으로 수행하고 있다. 이에 대해 최근 아이작 독자기술로 인공지능 커뮤니케이션 플랫폼 출시와 이를 뒷받침이 되는 아이작 봇을 출시하는 등 기술 경쟁력을 확보하고 있다. 보유 서비스 파이프라인을 기반으로 고객관계관리 서비스 제공 및 컨설팅 서비스 제공을 하며, 국내 기업을 대상으로 안정적으로 레퍼런스를 확보하여 국내 사업 입지를 굳건히 하고 있다.

▶▶ (Weakness Point) ICT 발전 속도에 맞춘 신규 서비스 출시 필요

동사의 고객관계관리 소프트웨어 산업은 지식집약형 산업의 특징을 가지고 있으며, 빠르게 발전하고 있는 ICT 기술의 접목을 통해 다양한 서비스가 출시되고 있다. 이와 관련하여 소셜 네트워크 및 소셜 미디어를 접목한 서비스, 의사결정 지원 서비스, 예측 분석 서비스, 고객 체감서비스 향상 서비스 등이 출시되고 있다. 동사는 해당 트렌드에 맞춰 클라우드, 빅데이터, 인공지능 기술을 접목한 서비스를 출시하며 기술 변화에 맞춰 신규 서비스를 꾸준히 출시하고 있으며, 경쟁이 심화되고 있는 산업에서 시장 지위를 확고히 하기 위해 빠르게 발전하고 있는 ICT 기술의 발전 방향에 맞춰 신규 서비스를 꾸준히 출시할 필요가 있다.

▶▶ (Opportunity Point) 차별화 요소를 기반으로 고객 니즈의 증가

COVID19로 인하여 대면 시장의 축소와 더불어 비대면 시장의 확대가 이루어졌다. 또한 사회적 거리 두기 캠페인으로 일상 업무 수행이 제한되며 온라인 상 업무처리가 증가하고 있다. 이에 대하여 동사는 업무 자동처리 등을 반영한 업무 효율성 개선을 위해 인공지능, 빅데이터, 클라우드 기술을 접목한 서비스를 출시하며, 고객 니즈에 부응하고 있다. COVID19의 확산, 그리고 패키지 소프트웨어 산업의 라이선스 개념이 소유의 개념에서 사용(구독)으로의 변화가 동사가 성장하는데 큰 원동력이 될 것으로 전망된다.

▶▶ (Threat Point) 글로벌 기업의 국내 진출 등 경쟁 심화

동사가 영위하고 있는 고객관계관리 소프트웨어 산업은 유수의 글로벌 기업이 주도하고 있으며, 국내로 유수의 글로벌 ICT 기업이 본격적으로 진출함에 따라 경쟁이 심화되고 있다. 또한, 동사를 포함하여 상위 기업이 독점적 지위로 사업을 수행하고 있어 경쟁 구도가 고착화되고 있다. 이를 타개하기 위해 고객 맞춤형 서비스의 꾸준한 출시와 더불어 경쟁사 대비 차별화 포인트를 제시하며, 고객을 꾸준히 확보할 필요가 있는 것으로 판단된다.

## IV. 재무분석

### 자체 기술력 및 국내외 안정적 공급망 확보 등을 통한 매출 시현

2019년 동사의 개별기준 매출은 전년 대비 감소하였으나, 콜센터 시장의 빅데이터/인공지능 수요가 지속적으로 증가할 것으로 예상됨에 따라 모든 컨택센터 관련 솔루션을 보유 중인 동사의 시장 규모는 확대될 것으로 전망됨.

#### ■ 2019년 제품 수주 축소에 따른 매출 감소

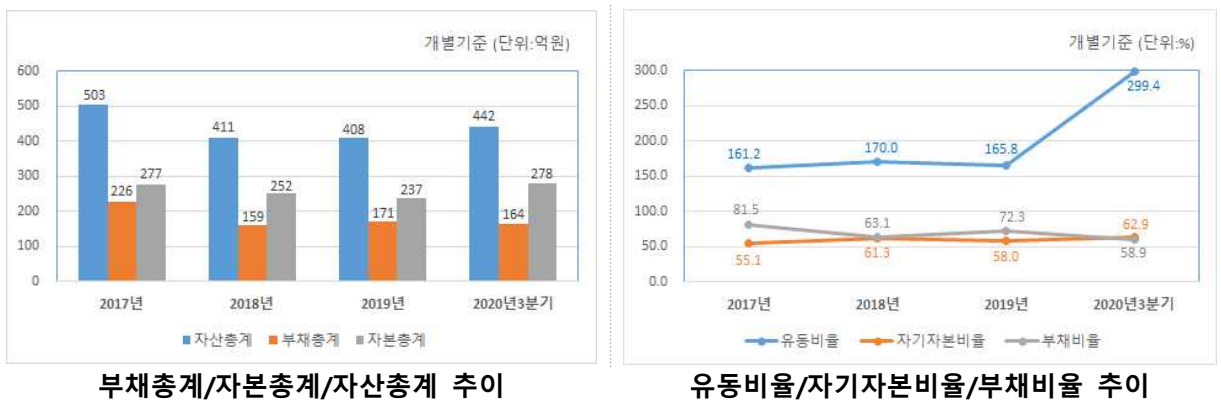
동사의 사업부문은 CRM 기반 컨택센터 솔루션과 모바일 솔루션으로 구성되며, 통신사업자, 금융권, 일반 기업 등에 판매하고 있음. 2019년 기준 매출액은 전년 대비 7.5% 감소한 590억 원을 시현하였고, 2020년 3분기 기준 매출로 400억 원을 기록하며 실적 부진이 지속되었음.

그림 10. 동사 연간 및 3분기 요약 포괄손익계산서 분석



\*출처: 동사 사업보고서(2019), 3분기보고서(2020)

그림 11. 동사 연간 및 3분기 요약 재무상태표 분석



\*출처: 동사 사업보고서(2019), 3분기보고서(2020)



## ■ 2019년 매출 부분 감소 및 영업이익 적자 전환

동사는 2019년 결산기준 컨택센터 및 모바일 솔루션 수주 부진으로 전년 대비 7.5% 감소한 590억 원의 매출을 시현하였음.

동사의 최근 3개년 매출 실적을 살펴보면 2017년 463억 원(-40.0% YoY), 2018년 637억 원(+37.7% YoY), 2019년 590억 원(-7.5% YoY)으로 높은 매출 변동성을 나타냄.

수익성 측면에서는 지급수수료 등의 감소로 판관비 부담이 소폭 완화되었으나, Hardware 원재료의 가격 상승 등에 따른 원가 부담 가중으로 매출액영업이익률이 2018년 0.3%, 2019년 -1.7%로 영업이익 적자 전환된 가운데, 관계기업투자손상차손 제거 등으로 매출액순이익률은 2018년 -3.6%, 2019년 -1.5%를 기록하며 전년 대비 순손실 규모가 축소되었음.

재무안정성 측면에서는 계약부채(초과청구공사) 증가 등에 따른 부채규모 확대 및 적자 시현으로 인한 자기자본 축소로 재무안정성 지표가 전년 대비 저하된 자기자본비율 58.0%, 부채비율 72.3%를 기록하였으나, 업계 대비 여전히 무난한 재무구조를 나타냄.

## ■ 2020년 3분기 매출 감소에도 불구하고, 흑자 시현

2020년 3분기 기준 COVID-19로 인한 고객사의 투자 감소로 프로젝트 수주 및 실행이 지연되면서 전년 동기 대비 12.0% 감소한 400억 원의 매출을 시현하였고, 원가율 상승과 인건비, 지급수수료 등의 증가에 따른 판관비 부담 가중으로 매출액영업이익률 적자폭이 전년 동기 대비 대폭 확대된 -8.5%를 기록한 반면, 관계사 매각을 통한 관계기업투자처분손익 발생 영향으로 매출액순이익률은 8.1%를 기록하며 흑자 전환하였고, 양호한 순이익을 시현하였음.

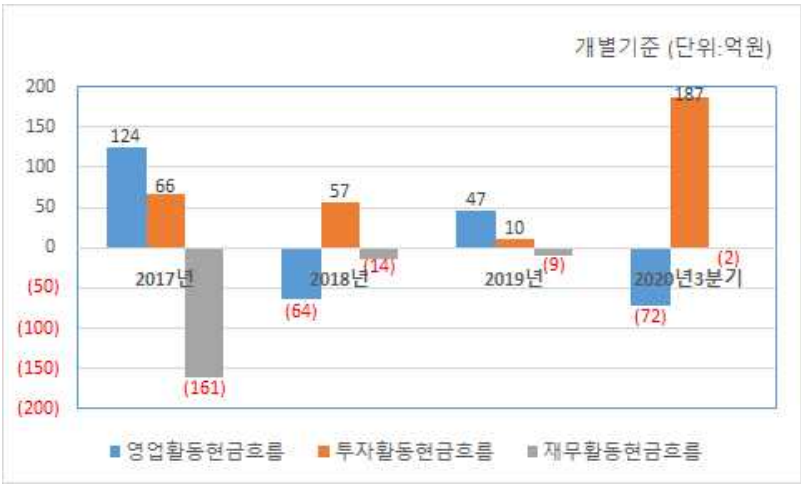
재무안정성 측면에서는 매입채무, 미지급비용 등의 감소에 따른 부채규모 축소 및 흑자 시현을 통한 자기자본 확충 등으로 부채비율 58.9%, 자기자본비율 62.9%, 유동비율 299.4%를 기록하며 전기 말 대비 재무안정성 및 유동성이 개선되었음.

## ■ 영업활동현금흐름 정(+)의 상태로 전환, 사내 유보를 통한 유동자금 확보

2019년 순손실 발생에도 불구하고, 매출채권 감소 등으로 영업활동현금흐름이 정(+)의 상태로 전환된 가운데, 영업창출현금 47억 원과 단기금융상품 처분 등 투자활동현금흐름을 통해 유입된 10억 원으로 리스부채 상환 등의 재무활동현금흐름 소요자금 9억 원 등에 충당한 후, 잔여 자금 약 47억 원은 사내 현금성자산으로 유보한 바, 양호한 자금흐름을 나타냄.



그림 12. 동사 현금흐름의 변화



\*출처: 동사 사업보고서(2019), 3분기보고서(2020)

## V. 주요 변동사항 및 향후 전망

### 고객 니즈에 부합하는 서비스 고도화를 통해 서비스 입지 강화

한솔인티큐브의 주요 사업인 고객관계관리 사업은 COVID19에 따른 비대면 서비스 업무의 증가에 따라 활발히 이용되며, 빅데이터, 인공지능, 클라우드 등 기술을 도입하여 서비스 효율성을 확보해 나가고 있다.

#### ■ 빅데이터, 인공지능, 클라우드 등 ICT 기술 도입을 통한 서비스 효율성 확대

한솔인티큐브의 주력사업인 컨택센터 시스템 개발 구축의 고객관계관리 사업은 2019년 결산 재무 기준 90%를 차지하는 핵심 사업군이다. 과거 고객관계관리 시스템은 정보의 일관성 및 일원화를 통한 단순 기업 프로세스 제공이 주목적이었으나, 최근 들어 인공지능, 빅데이터, 클라우드 등의 기술과 융합하여 다양한 서비스를 출시하고 있다. 이에 발맞춰 당사는 인공지능 콜센터 플랫폼인 아이작 브랜드를 출시하여 대고객 커뮤니케이션, 서비스 상담원 및 지원 업무 보조, 데이터 기반 분석 및 학습, 콜센터 인프라와 연동, 자연어 처리를 위한 인공지능 엔진 등의 기능이 포함된 서비스를 제공하고 있다. 이 외에도 인공지능 음성봇 서비스와 관련한 SOE(Service Orchestration Engine), 보이스게이트웨이(Voice Gateway) 등을 토대로 국내 고객관계관리 사업과 관련한 서비스 기술을 고도화하고 있다. 이를 통해 향후 매출 증대를 위한 전략으로 기존 고객의 시스템 확장 및 신규 상품의 판매를 유도하고, 국내 대기업을 집중적으로 공략하여 사업 입지를 굳건히 하고 있다.

#### ■ COVID19에 따른 비대면 서비스 니즈 증가

COVID19에 따라 비대면 업무가 증가하고 있으며, 특히 비대면 재택근무형 콜센터 서비스에 대한 니즈가 증가하고 있다. 이에 대하여 당사는 클라우드 기술을 접목한 ‘C-Cloud’ 기술을 활용하여 ARS, 채팅, 카카오톡 상담, SMS 등 고객관계관리에 특화된 비대면 서비스를 제공하고 있다. 특히 ‘C-Cloud’는 단기간 내 서비스를 시작할 수 있는 장점에 기반하여 고객 응대가 필수적인 사업자에 유용한 선택지가 되고 있다. 이에 2020년 기준 서비스 개시 1년 만에 1인 상담원부터 300명의 상담원에 이르기까지 다양한 규모의 기업을 고객사로 확보하였으며, 해당 서비스를 이용한 고객의 경우 1년 만에 고객 응대율이 55%에서 90%까지 향상되는 등 콜센터 운영의 효율성을 높였다. 이에 따라 비대면 업무가 증가하고 있음에 따라 고객관계관리가 필요한 기업의 니즈가 지속적으로 증가하고 있어 외형적 성장을 도모하고 있다.

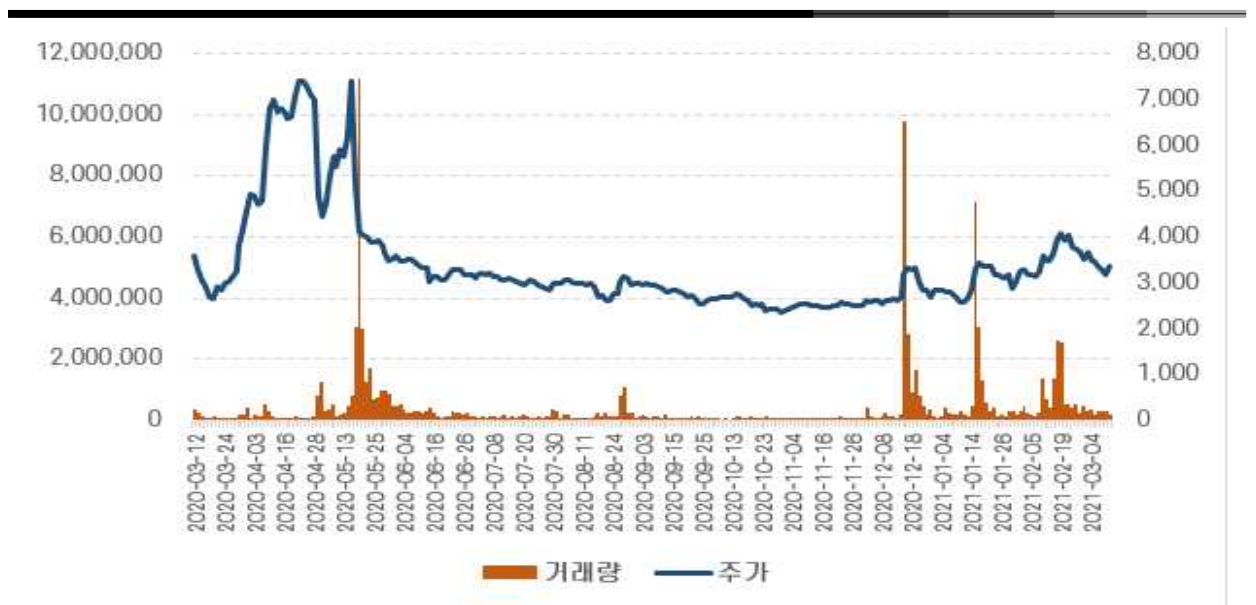




## ■ 증권사 투자의견

작성기관	투자의견	목표주가	작성일
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최근 6개월 이내 발간 보고서 없음</li> </ul>		

## ■ 시장정보(주가 및 거래량)



\*출처: Kisvalue(2021.03.)