

통합 커뮤니케이션(UC) 시장의 현황 및 전망

정보통신산업연구실 책임연구원 정부연
(T. 570-4112, byjung@kisdi.re.kr)

1. 개요

유비쿼터스 시대를 맞이하여 IP 네트워크 환경하에 음성뿐만 아니라 비디오를 비롯한 멀티미디어 서비스가 발달하고, 이동성을 강조한 새로운 기술이 추가되면서 기업의 커뮤니케이션 환경에도 큰 변화가 발생하고 있다. 최근 전세계 기업들은 의사소통의 효율성 제고를 통한 경쟁력 제고 차원에서 메신저, 이메일, 전화뿐만 아니라 영상회의 시스템에 이르기까지 모든 커뮤니케이션 도구를 하나의 시스템으로 통합해 효율적으로 관리하는 '통합 커뮤니케이션(Unified Communication: 이하 UC)' 도입을 확대하고 있다. 이로 인해 MS, IBM 등 솔루션업체를 비롯해 알카텔-루슨트, 노텔 등 통신장비업체, IT서비스업체 등 다양한 IT 벤더들이 UC 시장에 진입해 치열한 경쟁을 벌이고 있다. 특히, 국내에서는 BcN 프로젝트에 의해 All-IP 네트워크가 가능해지고 이동성 확보를 위한 WiFi, 와이브로 등의 기술 확대로 UC 시장 확산을 위한 기반 시설이 매우 뛰어나 시장 선점을 위한 관련 업체간 경쟁이 더욱 치열할 전망이다. 그러므로 본 고에서는 UC 시장 규모, 사업자 동향 등 UC 시장 현황과 향후 전망에 대해 살펴보고자 한다.

2. UC 시장 현황

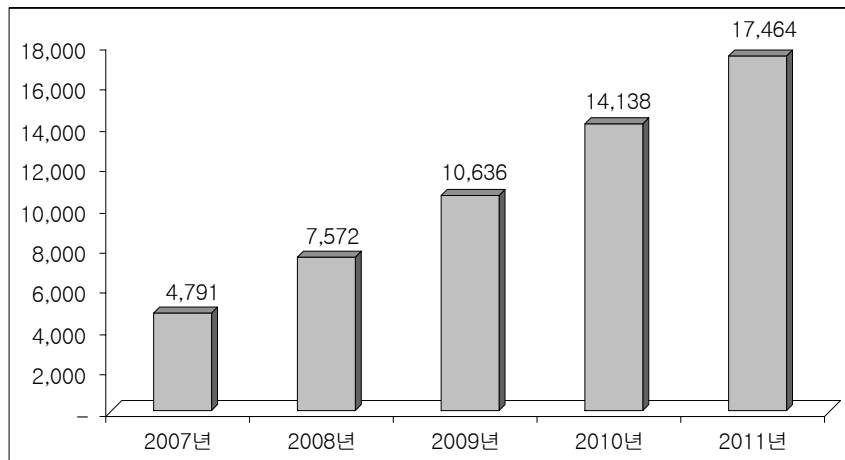
우선적으로 UC(Unified Communication)의 개념을 간략히 언급하면 기업내 다양한 커뮤니케이션 도구를 단일한 플랫폼을 통해 통합 제공해 주는 것이다. IDC는 UC를 유무선의 다양한 디바이스에서 IP Telephony 음성 통화, 웹·오디오·비디오 컨퍼런싱, 인스턴트 메시징, 이메일 등을 통합해 제공함으로써 기업내 신속한 커뮤니케이션과 의사결정을 지원하는 SW 솔루션 플랫폼으로 정의하고 있다. 그러므로 UC가 제대로 실행되기 위해서는 IP PBX와 같은 HW, 개별 애플리케이션 SW, 전문 IT서비스가 유기적으로 연계되어야만 한다.

IDC에 따르면 전세계 UC 시장은 2007년 47억 9천만 달러에서 2011년에는 연평균 38.2%

성장한 174억 6천만 달러를 기록할 전망이다. 각 부문별 UC 시장 비중을 살펴보면 PBX가 29.8%로 가장 큰 비중을 차지하고 있고, 그 외 컨택 센터(27.3%), 전문 서비스(18.5%) 등도 높은 비중을 보이고 있으나 컨퍼런싱(5.5%), 전화(3.3%), 인스턴트 메시징(2.7%) 등의 개별 애플리케이션은 상대적으로 낮은 비중을 보이고 있다.

(그림 1) 전세계 통합 커뮤니케이션 시장 규모

(단위: 백만달러)



자료: IDC(2007), KIPA(2007. 9) 재인용

지역별 UC 현황을 살펴보면 전세계 UC 시장 중 가장 큰 시장을 형성하고 있는 미국은 기업 네트워크의 통합 열풍 때문에 UC 시장 규모가 2007년 전년대비 14.1% 증가한 25억 달러에서 2010년에는 39억 달러로 증가할 전망이다.¹⁾ 미국 이외의 중국, 한국, 호주 등이 포함된 아시아/태평양 지역도 높은 성장세를 보이고 있다. IDC에 따르면 아시아/태평양 지역(일본 제외)의 IP Telephony 시장(소비자) 규모는 2007년 13억 달러에서 연평균 16% 성장률을 보이며 2011년 29억 달러로 성장할 전망이고, UC 애플리케이션 시장규모(벤더)는 IP 컨택 센터를 중심으로 시장이 형성되면서 2007년 6.6억 달러에서 2011년 12억 달러를 기록할 전망이다.²⁾ 특히, 중국의 UC 시장은 2007년 약 4억 달러에서 연평균 25%의 높은 성장률을 보이며 2011년에는 9.7억 달러 규모를 형성할 것으로 전망되고 있다.³⁾ 국내 UC 시장은 2006년 5,551억 원에서 2010년 7,422억 원에 이를 것으로 전망된다.⁴⁾ 호주도 기업들의 우수한 IT 기

1) 텔레콤코리아(2007. 10. 11)

2) IDC(2007. 10)

3) IDC(2008. 2)

반 시설로 인해 UC 구축이 매우 활발히 진행되고 있다. 이와 같이 아시아/태평양 지역의 UC 시장이 급속히 확산되고 있는 이유는 초고속 IP 네트워크 구축 비율이 높고, 모바일 기술의 활용도가 높으며, 정부의 지원이 활발하기 때문이다.

3. 사업자 동향

UC 시장내 사업자 동향을 살펴보면 IP PBX 등 네트워크 장비를 제공하는 시스코, 노텔, 알카텔-루슨트 등 통신장비업체, 다양한 기업용 애플리케이션을 보유하고 있는 MS, IBM, 오라클 등 솔루션업체, 시스템을 통합하는 IT 서비스업체, 인터넷업체인 구글 등 다양한 IT 분야의 업체들이 UC 시장에 진입해 치열한 경쟁을 벌이고 있다.

UC 시장은 노텔-MS, 시스코-IBM 등 하드웨어업체와 소프트웨어 및 서비스업체간의 제휴를 통해 제공되는 경우가 많았으나 최근 노텔, 시스코 등은 MS나 IBM 솔루션 이외의 자사의 솔루션 개발을 통해 독자적인 시장 진출에도 힘쓰고 있다. 현재 UC 솔루션 시장의 선두 업체는 MS이나 최근 IBM이 UC 시장을 위해 향후 3년 동안 약 10억 달러를 투자하겠다고 선언했고, 구글 등 인터넷 업체들도 웹오피스를 앞세워 독자적인 UC 사업을 추진 중이다.

〈표 1〉 주요 글로벌IT벤더의 UC 전략

분류	업체명	UC 전략
솔루션 업체	MS	오피스 커뮤니케이션즈 서버를 기반으로 UC와 관련된 다양한 애플리케이션 및 서비스 제공
	IBM	인스턴트 메시징(IM) 세임타임과 로터스 협업 스위트가 포함된 제품을 이클립스(Eclipse) 기반 플랫폼을 통해 제공
	오라클	통신사업자와 기업 고객 모두를 위한 오라클 콜레보레이션(Collaboration) 슈트 제공
통신장비 업체	알카텔-루슨트	옴니터치 UC를 통해 마이크로소프트와 로터스 소프트웨어의 통합을 통한 인스턴트 메시징 구현
	노텔	멀티미디어 커뮤니케이션 서버를 통해 오디오, 비디오, 웹 컨퍼런싱 기능 통합
	시스코	시스코 제품 포함 및 통합 IP 네트워크의 가치 중점 홍보

이와 같이 UC 시장내 글로벌업체간 경쟁이 치열한 가운데 국내업체 중에서는 핸드소프트가 자사의 그룹웨어와 삼성전자 IP PBX를 연동해 UC 시장에 진입했고, LG CNS, 신세계

4) 더모니터리미티드서울(2007. 6), HW+SW 시장만 포함

I&C 등 IT 서비스업체들도 각각 제니스스, 시스코 등과의 제휴를 통해 UC 시장 확대를 위해 힘쓰고 있으며, SK텔레콤도 UC 솔루션을 출시하는 등 국내에서도 UC 시장이 본격화되면서 다수의 업체가 시장에 진입하고 있다.

4. 결 어

올해 국내 UC 시장은 삼성전자, 삼일회계법인 등 대기업 구축 사례가 확산되면서 기업의 커뮤니케이션 효율화를 위한 기업의 투자 수요가 증가하고, 기존 글로벌벤더 외에 신규 업체들까지 UC 시장에 진입해 다양한 제품군을 출시하고 있으며, All-IP 환경이 가능한 BcN 구축이 확대되면서 본격적인 확산기에 접어들 것으로 전망된다. 또한 기존 기업 포털(EP), 전자적자원관리(ERP), 고객관계관리(CRM), 그룹웨어 등 기업 내 수많은 애플리케이션과 통신 인프라를 통합해 기업내 비용 절감, 업무 효율성을 향상시킬 수 있을 전망이다. 현재 UC 시장에서 다수의 업체가 경쟁하고 있는데 국내의 후발업체들이 글로벌 선두업체와 경쟁하기 위해서는 기존 업체와의 제휴도 중요하지만 모바일 기술과 웹 2.0 기술 등 신기술을 기존 솔루션에 접목시켜 차별화된 솔루션을 개발하는 것이 무엇보다 중요하다.

참고자료:

- [1] 더모니터리미티드서울(2007. 6), "Korean UCs Market & Analysis, 2006~2010"
- [2] 텔레콤코리아(2007. 10. 11), "TIA(Telecom Industry Associations)의 2007 시장 전망 자료"
- [3] 한국소프트웨어진흥원(2007. 9), "새롭게 부상중인 통합 커뮤니케이션(UC) 시장"
- [4] Elizabeth Montalbano(2008. 3. 10), "IBM pledges \$1 billion to unified communications", IDG News Service InfoWorld
- [5] IDC(2008. 2), "China Unified Communications 2008~2011 Forecast and Analysis"
- [6] ___(2007. 10), "Asia/Pacific(Excluding Japan) Unified Communications 2007~2011 Forecast and Analysis"
- [7] ___(2007. 8), "Worldwide Unified Communications Ecosystem 2007~2011 Forecast: The Road Ahead for UC"