

## WFMS의 특성과 오해

좋은 차를 샀다고 해서 최고의 Driver가 되지는 않는다. 좋은 차는 나의 운전능력을 보완해 주며, 내가 최고의 운전 실력을 쌓았을 때, 최고의 주행을 할 수 있도록 도와준다.

### 1. [패키지가 알아서 다 해준다.]

WFMS 솔루션은 패키지(혹은 시스템) 스스로 작동하는 시스템이 아니다. 솔루션을 인스톨 하면 Tool이 알아서 예측을 수행하고, 스케줄링하고 하는 등의 기능을 하지 않는다.

WFMS를 사용하는 사용자의 역할이 필요한데, 이는 자신의 콜센터의 특성과 Call 패턴, 이벤트 그리고 쉬프트운영 등에 대해서 철저하게 이해하고 있는 배경에서 WFMS 툴을 이용하여 정량화하고 계량화 하며, 자동화 시키는 것이다.

WFMS는 단지 예측을 정교하게 하고, 자동화 시키는 툴이며, 스케줄링을 쉽고, 객관적이며, 빠르게 자동화 시키는 툴이며, 모니터링과 분석을 직관적이고 빠르게 수행하며, 반복적인 작업을 통해 예측 정교화를 이루게 해 주는 툴일 뿐이다.

### 2. [WFMS에서 가장 중요한 것은 Forecaster이며 시스템이 인스톨 되면 95% 이상의 적중률을 낼 수 있다.]

WFMS에서 가장 중요한 것은 사람이다. 위에서 언급하였듯이 아무리 좋은 WFMS를 도입하였다 하더라도, 사용자가 자신의 콜센터의 콜 패턴을 이해하지 못한다면, 단 1명도 스케줄링 정교화를 할 수 없다.

또한, 수작업에 의해서 콜 예측 적중률을 80% 정도 달성하고 있다면, WFMS를 사용해도 크게 달라지지 않는다. 고가이며 많은 레퍼런스를 가진 제품을 사용한다 하더라도 위의 상황은 크게 바뀌지 않는다. WFMS를 도입하는 과정에서 학습되고 훈련되는 WFMS 사용자의 수준이 향상되는 것이 가장 중요한 효과이다.

가끔 외산 제품의 브로셔에 적중률 95~98% 라는 문구를 보고 누구나 그렇게 할 수 있다고 생각하는 사람이 있다. 이걸 그대로 믿는 건 넌센스이다. 1500cc의 내 차에도 속도계는 240Km/h 까지 그려져 있다. (아마도30% 이상의 내리막 직선 도로에서 30분 이상 가속하면 가능할 것으로 보인다.)

### 3. [WFMS는 쉽다.]

WFMS의 기본기능을 쭉 살펴본 사람이 흔히 “이거 간단한데.. 쉽게 만들 수 있겠군” 라는 말을 하는 것을 자주 보았다. 미국의 콜센터 관련한 대부분의 엔지니어가 모두 바보가 아니라면 그렇게 쉬운 제품을 누가 그렇게 비싸게 주고 사겠는가?

서론에서도 이야기 하였듯이 30달러짜리 제품도 있다. 고가의 제품에는 고가에서 제공하는 나름대로의 훌륭한 기능들이 있다. 이런 기능들은 대부분 사용자의 실수를 억제하고, 정교화 시키며, 좀더 빠르게 다양한 효과들을 검증 해 볼 수 있도록 하는 장치들이 포함되어 있다.(맥라렌 F1도 자동차 이며 렉서스도 자동차 이고 1.5톤 픽업 트럭도 자동차 이다.).

### 4. [WFMS를 도입하면 바로 ROI가 나온다.]

WFMS를 사용하면서 바로 효율을 내기 위해서는 상담원 근무 형태가 다양해야 한다. 정규직, 계약직 이외에 파트타임, 피크타임 등을 자유롭게 운영할 수 있어야 빠른 효율을

볼 수 없다. 그러나 국내 운영 특성상 이런 형태의 고용을 자유롭게 할 수 있는 콜센터는 많지 않다. 국내에서의 효율은 특정 시간대에 발생하는 유휴 인력을 제2의 생산적 업무로 전환시키는 데에서 발생한다. 생산적 업무라 하면, 품질을 위한 교육, 품질 개선 활동, 휴식, 업무 전환 등을 들 수 있다. WFMS를 도입하여 안정화되면, 이런 유휴 시간 활용을 얼마나 잘 활용하느냐에 따라 효율이 바뀔 수 있다.