

WFMS를 도입하기 위한 4가지 전제사항

1. 도입하고자 하는 콜센터의 규모 및 역할

WFMS를 도입에 대한 의뢰를 받으면서 가장 먼저 점검하는 부분은 해당 센터의 규모이다. WFMS를 정상적으로 운영하기 위해서는 WFMS 솔루션과 시스템 뿐 아니라, 이를 상시적으로 운영해야 하는 전문가 그룹이 존재하여야 한다. 전체적인 ROI 효과가 전문가 그룹을 유지하고 시스템을 도입하는 비용보다 적다면, WFMS를 도입하는 것은 잘못된 판단일 수 있다. 단지 정교한 관리를 위해 꼭 도입해야 하겠다고 하면 고려해 볼 수 있다.

하나의 Shift에 최소 5명 이상이 배치되는 정도의 규모가 되어야 한다.

규모가 작은 센터의 경우 하나의 Shift에 1명이 배치되는 경우는 WFMS에서도 그 문제를 해결 할 수 없다.

2. WFMS 전문가 그룹 (WFMS Analyst)

WFMS를 운영하기 위해서는 고도의 훈련을 받은 WFMS 분석 전문가가 필요하다. 결국 WFMS의 정밀도와 효과는 이 전문가 그룹에 의해 좌우된다. 전문가 그룹의 운영 규모는 보통 미국의 경우 150:1 (상담원 당 분석가) 정도를 제시하고 있으나, 우리의 경우 상당 부분의 업무를 S/V 가 처리하는 것을 감안할 때(300:1 ~ 500:1) 정도도 무난하다 하겠다.(더구나 우리나라 직장인은 야근을 즐겨하지 않는가?)

3. WFMS 관리자(WFMS Manager)

적극적 WFMS 활용은 분석에 의해 밝혀진 콜 패턴 중 외부 요인이 아닌 내부 요인에 의해 만들어진 콜 Pick 를 제거하는 것이다. 보통 콜이 집중되는 월말에 다른 이벤트가 함께 수행되고 있다면 이를 조절하도록 하거나 나누어서 진행토록 타 부서등과 긴밀한 협조 등이 필요하다. 이를 위해 WFMS의 관리자가 필요하며, 일반적으로 콜센터의 센터장 직속으로 위치하는 경우가 많다.

4. WFMS 팀

콜센터에서 가장 중요한 것 중 하나가 바로 인력 관리이며, 효율적인 관리를 위해 때론 세부 팀의 크로스 오버가 필요하다. 특히 멀티 스킬 운영, 타 업무 지원 등으로 WFMS의 효과를 전이시킬 때에는 더더욱 그렇다. 이 과정에 WFMS팀이 힘이 없는 형태로 센터에 속하게 된다면 결국 원하는 효율을 얻지 못할 것이다. WFMS 팀은 센터의 타 팀에 비해 가장 강력한 의사결정권을 가져야 한다. (인력 문제에 대해서)