

## IP 텔레포니와 컨택센터를 통한 기업 자원의 최적화

컨택센터의 비용 절감 방안을 모색하고 있다면, 상담원 자원을 최적화하는 접근 방식을 통해 3% ~ 9% 정도 적은 상담원으로도 동일한 서비스 수준을 유지할 수 있다. 또한 상담원과 통화자의 인터랙션을 최적화함으로써 판매실적이나 고객 충성도를 높이는 것이 가능하다.

서버 통합과 가상 사이트 통합은 비용을 절감하는데 많은 도움이 된다. 이러한 접근방법은 기술 인프라를 간소화해주고, 상담원 풀을 통해 직원의 효율성을 개선함으로써 컨택센터의 비용을 절감할 수 있도록 해준다. 이는 대개 레이어 2와 3의 데이터 네트워크를 통해 가능해지는데 컨택센터의 로직 및 TCP/IP 기반 WAN을 통한 애플리케이션의 확장을 이용해 적용할 수 있다.

기업 자원의 최적화는 비즈니스 로직을 분산되어 있는 여러 IP 컨택센터에 추가하는 것이다. 이러한 비즈니스 로직을 통해 고객 서비스 비용을 보다 낮추고, 중요 고객의 매출 성장을 향상시키며, 충성도 높은 고객을 늘릴 수 있다. 예를 들어 적시에, 적절한 통화자(비즈니스 가치에 따라 결정된)를 최적의 상담원(스킬과 비용에 의해 결정된)에게 연결하는 것이다. 현재 컨택센터의 자원 최적화를 내세운 솔루션들이 많이 출시되어 있지만 작업 분배라는 핵심 영역에 초점을 맞춘 솔루션은 그리 많지 않다. 무엇보다 실시간으로 의사 결정을 내릴 수 있는 지 여부가 이러한 솔루션의 관건이다. 즉, 문제가 발생하기 전에 자원에 대한 재분배, 리사이징(resizing)을 능동적으로 수행할 수 있어야 한다.

많은 상담원과 처리하는 통화량이 많은 대규모 컨택센터의 경우 갑작스럽게 통화량이 늘어날 수 있고 응대 가능한 상담원 수도 불과 몇 초 사이에 달라진다. 컨택센터의 자원 관리는 이처럼 단 몇 초 사이에도 큰 문제가 될 수 있어 실적에도 상당한 영향을 미치게 된다. 가령, 집중적인 통화폭주나 상담원 근무조 변경 등의 변화에 즉각적으로 대응하지 않게 되면 30초 내에 서비스 제공에 문제가 발생하게 된다. 작업 분배 개념을 기반으로 한 기업 자원의 최적화는 이러한 예상치 못한 상황에 적절히 대응하도록 함으로써 여러 가지 이점을 가져온다.

기업자원의 분산 최적화로 얻을 수 있는 이점은 다음과 같다.

● **고객 서비스 비용 절감:** “Just in Time” 방식에 기반한 작업할당은 상담원 활용율을 높여주고, 유휴 시간을 최소화함으로써, 더 적은 인원의 상담원으로 컨택센터의 운영이 가능하도록 해준다. 상담원 관리자는 더 이상 통화량과 이에 따른 상담원 할당에 시간을 빼앗기지 않게 되며, 대신 상담원 교육 및 지도에 더 많은 시간을 할애할 수 있고 서비스 수준의 균형을 조절할 수 있게 된다. 외국의 한 대형 무선 서비스 사업자의 경우 이러한 방식을 통해 상담원의 효율성을 향상시켜 상담원 인력의 9%를 줄일 수 있었다.

● **매출 성장률(Top line revenue) 증대:** 중요 고객을 가장 숙련된 영업 인력과 연결하고, 고객 유지 측면에서 가장 능숙한 상담원을 가장 “위태로운” 고객과 연결하는 등 고객과 가장 적절한 상담원을 연결하는 것이 중요하다. 이탈 고객을 줄이는 것은 바로 신규 고객 확보 비용을 감소 시킴으로써 수익성을 높여준다. 한 소매업체의 경우, VIP 고객과 가장 숙련된 상담원을 연결하자, 1회 주문의 규모가 35% 증가하는 것으로 나타났다.

● **고객 충성도 향상:** 대기 시간 단축을 통해 고객에게 고품질 서비스의 경험을 제공할 수 있다. 처음부터 최적의 상담원과 연결, 서비스를 제공하게 되면 고객 입장에서 어디에서 통화가 이루어지든 상관없이 공통적으로 고유의 서비스를 경험하게 되는 것이다. 한 대형 차량 유지 보수 기업의 경우, 평균 응답 속도가 61% 향상되었으며, 통화자의 통화포기율이 53% 감소했다.

IP 컨택센터는 기업자원의 최적화를 용이하게 해줘 다음과 같은 이점을 가져온다.

- ▶ 상담원 풀의 크기를 사전에 능동적으로 조정할 수 있어 일관적인 서비스 수준유지
- ▶ 상담원의 유휴 시간을 최소화함으로써 상담원 활용도 향상
- ▶ 고객의 특성에 따라 최적의 상담원을 일관되게 연결해주는 매칭율(match-rate) 향상
- ▶ 컨택센터 전반에 통화를 끝고루 분산해줌에 따라, 컨택센터에서 발견되는 “핫 시트(hot seat:숙련된 스킬의 상담원에게 콜이 집중되어 상담원의 피로가 누적되는 등 이직률을 높게 만드는 현상)”현상제거
- ▶ 숙련되지 않은 백업 상담원이 처리하는 상담건 수를 줄임으로써 서비스 품질 향상

이처럼, 기업은 서버 통합과 가상 사이트 통합을 통해 전반적인 필요인력을 줄이고, 서비스 수준을 유지하며, 상담원 활용도의 편차를 줄임으로써 상당한 재정적 이익을 누릴 수 있다.