

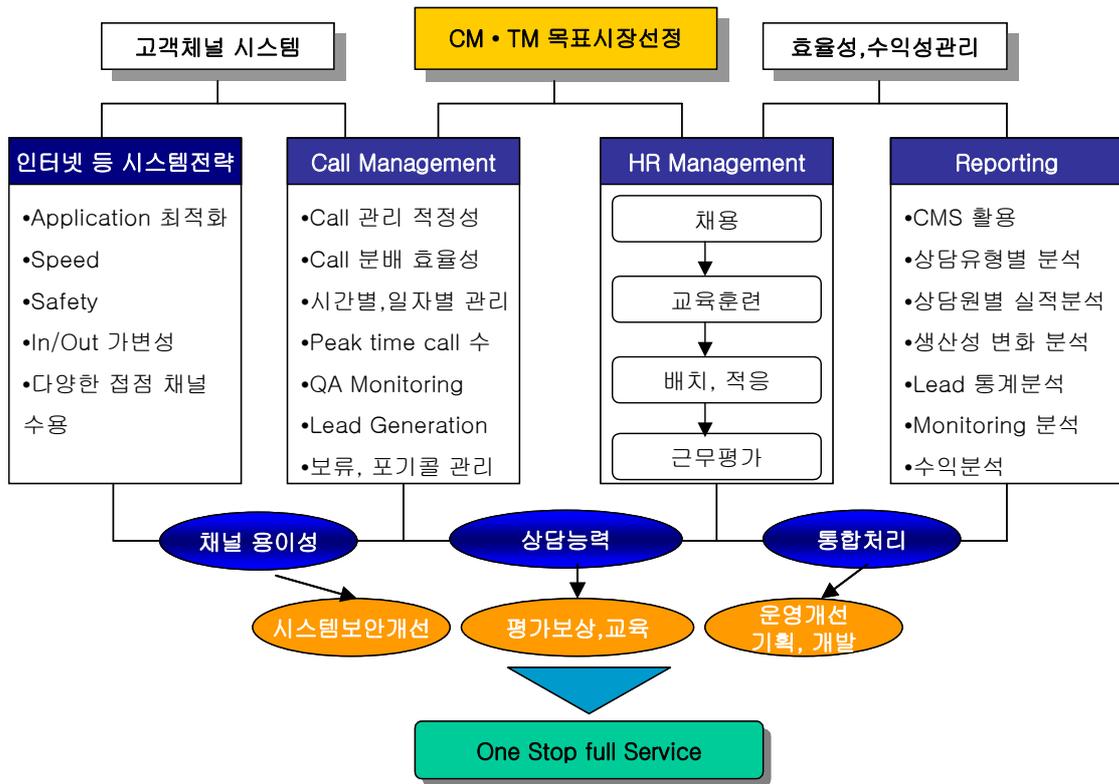
2. 한국형 콜센터 컨설팅 모델 구축을 위한 변화대응

1) 통신기반 기술과 업무특성을 동시에 고려하여야 하는 콜센터 컨설팅 비즈니스 모델

콜센터 컨설팅 모델은 전통적으로 시스템 접근 환경으로 시작되어 왔다는 특징을 지니고 있다. 물론 콜센터를 구축·운영 할 때 운용업무 특성과 콜처리 규모(특히 인바운드 콜, 아웃바운드 콜처리 비중과 콜처리 규모)와 조직운영형태, 콜센터 시설의 통합 또는 분산처리 등을 종합적으로 고려한다. 그렇지만 시스템구축의 자동화와 기술적 품질정도는 곧 구축비용의 정도 차이에 따라 콜센터 시스템 구축 규모 중심으로 컨설팅 모델이 형성되어 왔다. 따라서 이같은 콜센터 구축 컨설팅의 특성은 전통적으로 미국식 방식을 절대적으로 지지하고 벤치마킹하는데 익숙하다. 그런데 이같은 미국식 방식의 콜센터 컨설팅 모델은 이제 한국에서 서서히 비현실적인 모델로 인식되고 이에 대한 업계 전문가나 실무진에서 회의론이 일고있는 상황이다.

그동안 미국식 콜센터 구축 컨설팅모델은 사실 콜센터 환경에 탄력적으로 대처하는 능력보다는 과거에 구축경험이 많고 컨설팅 프로세스 모델을 다양하게 보유하고 있는 신뢰성과 전문성을 바탕으로 한 컨설팅 회사의 브랜드 신뢰성(Brand Quality)으로 세계 텔레마케팅 컨설팅 시장을 석권하여 왔다. 그러나 이같은 컨설팅 모델을 오늘날 한국의 급성장하고 있는 콜센터 산업 시장의 변화환경에 가져다 놓으면-혹평하자면- 3년 내지 5년 정도만 지나면 마치 윈도우 시대에 도스방식의 컴퓨터처리 방식을 택하는 것 같은 고철덩어리에 불과하게 될 수 있다는 점이다.

<표 3> 한국형 컨설팅 모델 전략적 컨셉



2) 한국형 콜센터 컨설팅 모델 미래 기반 - IP 네트워크형 콜센터

한국의 콜센터 시장은 그동안 CTI 중심의 대용량 교환장치라는 직렬형 연결장치 중심시장에서 급속도로 IP 기반의 음성과 데이터의 병렬처리형, 복합처리형의 가변방식으로 전환되고 있다. 한국형 콜센터 모델은 이제 세계 시장에서 가장 진보적인 기술과 네트워크 환경을 독창적으로 선도하게 될 것이다. 더욱이 2004년도 하반기부터는 인터넷전화(VoIP) 장치의 착신서비스가 시행될 것으로 보여 통신장비시장의 환경변화 대응과 함께 콜센터 운영방식의 변화와 데이터 처리의 변화도 동시에 일어나게 될 것이다.

VoIP(Voice Over Internet Protocol)폰은 음성전화를 데이터로 변환해 기존 전화망(PSTN)방식 대신 인터넷망을 통해 전달하는 전화처리장치를 말한다. 다시 말하자면 VoIP 녹음장비는 상담원의 전화 데이터에서 음성데이터를 분리하여 인터넷상에서 직접 녹음하고 데이터로 저장관리 및 분석처리할 수 있는 음성데이터 자동전환처리장치이다. 일부 기술개발 기업이나 전문가들은 이같은 IP 기반의 네트워크 방식을 IP PBX(인터넷 프로토콜 방식의 사설교환기)로 명명하는 경우가 많아지고 있다. 지금 콜센터에 새로운 혁명이 일고 있다고 볼 수 있다.

그동안 기존에 발신만 할 수 있었던 인터넷전화장치에 착신기능이 추가될 경우에 인터넷전화의 기능이 사실상 일반전화와 같게 되어 시장이 급성장할 것으로 전망되기 때문이다. 그동안에는 통화품질이 떨어진다는 지적이 있어 왔지만 최근에는 이같은 방식이 오히려 이동전화보다 질이 좋아지는 등으로 꾸준히 개선이 되어왔고, 무엇보다 기존의 유선전화보다 20~40% 정도 요금이 싼 것이 장점이다. 더욱이 분산되어 있는 컨택센터 운영비용 절감은 물론, 무엇보다 효율적인 통합 콜센터 운영이 가능해져서 콜센터 사업을 확장한다고 하더라도 신규 구축 및 확장에 따른 추가비용이 상당히 절감할 수 있는 이점이 되고 있다.

여기에다 IP기반의 통합정보시스템에 모바일 전송서비스 기능을 추가할 경우에는 콜센터 이외의 서비스 일선에 있는 현장요원들도 작업 완료 후 작업 내용을 PDA를 통해 가입자 고객관리시스템에 실시간 전송을 할 수 있어 콜 데이터뿐만 아니라 현장업무 데이터도 CRM적인 콜센터 기능까지 확대 운용할 수 있다. 사실 인터넷전화(VoIP) 장치는 한국이 진보적인 기술지식을 독창적으로 보유하고 있으면서 통화품질 안정성에 대한 고정관념과 불신풍조로 외산장비를 사용하여 온 모순을 안고 있었다. 특히 IP기반 컨택센터용 VoIP 전문녹음 데이터 처리방식, 쌍방향 화상통화 전화기를 통해 인터넷 주소체계가 틀이 잡히게 되면 콜센터의 경우 통신료 절감효과가 매우 커 앞으로 유선통신을 빠르게 대체할 수 있다. 상품으로 주목받고 있다