

# Contact Center 구축전략

## Contact Center 구축시 이슈 사항

박 경 철  
(주)넥서스커뮤니티 기술이사

### ⑤ Skill Based Routing

컨택센터의 구성에 있어서 Skill based routing을 어떻게 구성하느냐는, 비싼 H/W를 얼마나 잘 활용하느냐에 결정적 요인을 제공한다. 10년 전 PC에 값비싼 메모리를 증설했으면서도 환경파일에 설정을 하지 않아 메모리 증설 전과 동일한 환경에서 작업하고 있는 불쌍한(?) 이들을 본 적이 있다. 값비싼 컨택센터를 구성하고 Skill based Routing 전략을 제대로 구성하지 못한다면 심각한 자원을 낭비하게 된다.

Skill based Routing은 CRM의 부상으로 더욱 중요한 기능이 되었다고 할 수 있다. 고객들의 다양한 요구를 수용하기 위해 컨택센터의 Call flow는 날로 복잡해지는데, 복잡한 Call flow상의 핵심적 기능이 바로 Skill based routing인 것이다. 여기서 복잡한 call flow라는 것은, 관리하기도 어려울 만큼의 정도를 표현한 것은 아니면 Skill based routing을 이용해 복잡한 Call flow를 단순화할 수도 있다.

보통 컨택센터에서는 IVR이 최초로 고객의 호를 접수하고, IVR 서비스 제공을 위해 고객의 ID, 고객의 컨택센터 접속 목적, 상담원에게 연고자 하는 서비스 등을 판단해 낼 수 있는데, 이 정보를 근거로 고객의 등급(VIP, 서비스 제공의 폭, ...)을 얻어내고 고객이 원하는 상담원 서비스를 결합해 상담원의 Skill 별 라우팅 전략을 구상할 수 있다.

여기서 중요한 부분은 상담원을 어떻게 Skill 별로 구성하고 관리해 나가는가 하는 것인데, 근래에 상담원관리에 관심이 많아지고 교육 등을 통한 상담원의 Skill-up을 통해 많은 부분이 해소되어 간다고 생각한다. 더욱 어려운 부분은 고객을 어떻게 등급화할 것인가라는 부분인데, 이는 CRM의 근간이라 할 수 있으므로 여기서 제안하기는 어려운 부분이다.

고객의 등급은 그렇다 하더라도 고객이 원하는 상담서비스는 IVR의 메뉴체계 등으로 식별해 낼 수 있다. 이렇게 얻어진 정보를 통해, 1차 라우팅 대상 상담원 Skill을 타겟으로 하고 일정시간이 지난 후에도 라우팅이 이루어지지 않으면, 라우팅 대상의 폭을 넓혀가거나 Call back를 사후처리 flow로 넘어가야 된다.

매우 복잡한 라우팅 전략 때문에, VIP 고객이 오히려 대기시간이 늘어나거나 라우팅 대상이 없어 고객을 대기하게 하는 경우가 있는데, 이러한 문제는 솔루션의 기능과 관리자의 세심한 노력으로 해결해가야 하며 통계를 통한 운영전략을 점검하고 연속적으로 라우팅전략을 개선해 나가야 한다. Skill based routing으로 인해 예상대기시간의 산출이라든지 Work force management를 통한 상담원의 Secheduling에 정확도를 떨어뜨리고 통계 및 모니터링을 Skill별로 적절히 대응할 수 있는 기능 등에(이것은 어디에 걸친 문장인가) 대한 보완이 계속적으로 이루어져야 한다.

### **맺는 글**

컨택센터 구축에 있어서 핵심이슈가 되는 부분에 대해 간략하게 살펴 보았다. 컨택센터 관련 업무를 하면 할수록 개선되어야 하고 발전되어야 하는 부분이 많아짐을 보면서 우리의 사명을 다듬어본다. 분명 컨택센터가 기업과 고객에게 매우 중요한 역할을 해야한다는 것은 시대적 요구에 당연한 결과라고 본다. 우리나라의 경우 짧은 기간 동안 눈부신 기술적 발전을 해왔다. 하지만 기술적 발전의 밑바탕에는 운영의 노하우와 운영적 측면에서 기술의 최 대한 활용 측면이 있어야 함이 매우 중요한 부분임을 느낀다. 다행히도 근래들어 컨택센터 운영에 대한 발표 및 논의가 많아지고있어 기쁘게 생각하며, 지금까지 지내온 과거의 시간 보다 앞으로의 발전방향과 속도에 기대를 하며 마친다.