

# IP 텔레포니와 컨택 센터

IP 컨택센터, 기업에서 필수 요소인가?

본 기사는 컨택 센터 솔루션을 IP 기반 네트워크에 설치하는 운영 모델 및 비즈니스 이점에 대해 ROI 실현의 관점에서 고찰하고자 한다.

AVAYA Korea  
CRM Business Team

## 3. 음성 서버 통합

새로운 멀티 사이트 센터 배치의 경우, 음성 서버를 통합할 수 있는 IP 컨택 센터 특징을 통해 자본 지출은 30-35%, 평균 지원 비용은 12-15% 정도 절감할 수 있다. IP 텔레포니를 통한 가장 큰 비용 절감 효과는 어플리케이션과 어플리케이션 인프라를 단순화함으로써 실현될 수 있다. 이에 비해 통합 네트워크를 운영하는데 따른 비용 절감 효과는, 상대적으로 미미한 수준이다.

1990년대에서 2000년까지 IT 조직들은 급속한 기업 성장을 지원하는데 막대한 노력을 기울였다. 급속히 성장하는 기업의 비즈니스 차원의 요구에 즉시 부합하기 위해, 많은 어플리케이션들이 무계획적으로, 미래를 생각하지 않은 채로 배치됐다. M&A의 과정에서, 임시로 함께 연결해 놓은 경우도 있고, Y2K 호환을 위해 어플리케이션을 서둘러 작성한 경우도 있었다. 2001년 봄, 전세계 경제가 침체되기 시작함에 따라, IT 조직들은 총 소유 비용(TCO)을 절감하기 위해 기존 어플리케이션과 어플리케이션 인프라를 최적화하는 작업에 착수했다.

이러한 재구축 및 최적화의 중요한 추세 중 하나는 서버 통합이다. 실제로, 지난 2년 동안 서버 통합은 포춘 500대 기업들이 적극적으로 추진하고 있는 5대 IT 프로젝트 중 하나였다. 음성 서버의 통합은 이러한 추세의 일환이다. 컨택 센터에서 음성 서버는 ACD/PBX, 데스크톱 및 네트워크 라우팅 기반 CTI, IVR, 예측 다이얼링 시스템(Predictive Dialing System), 음성 사서함 시스템(Voice Mail System), 레포트 시스템, 녹음장비 시스템 (Quality Management System) 및 WFM(Workforce Management System) 등과 같은 어플리케이션의 소프트웨어 및 하드웨어 조합을 포함하고 있다.

VoIP를 통해 다중 사이트 컨택 센터 환경하의 음성 서버를 통합할 수 있다. 저렴한 비용의 고성능 IP 기반 WAN을 통해, 기업 전반에 걸쳐 어플리케이션을 손쉽게 배포할 수 있다. IP 텔레포니는“단 한번의 설치로 손쉽게 모든 곳으로의 확장할 수 있다.”라는 슬로건을 내세우

고 있다.

보다 단순화된 어플리케이션 인프라를 사용함으로써, 더 빠른 속도와 유연성을 얻을 수 있고, 이를 바탕으로 컨택 센터 IT 지원 인력들은 변화되는 비즈니스 요구에 대응할 수 있게 되며, 대규모 시스템 관리를 위한 주기는 이제, 주 단위가 아닌 시간 단위로 단축될 수 있다.

이에 따라 컨택 센터는 훨씬 활발하게 운영되고, 보다 많은 시장 기회를 포착할 수 있게 될 뿐만 아니라 전략적 목표를 수행할 때, 장애 요인이 아닌, 수익 센터로서 그 역할을 수행하게 된다.

다음 섹션에서는 음성 서버 통합의 이점을 예를 들어 설명하고 있다.

## 문제 제기

5개의 컨택 센터를 보유하고 있는 기업이 있다. 이 기업은 각 사이트를 독립적으로 운영하고 있다. 각 사이트마다 자체 컨택 센터 관리자와 기술 관리팀을 갖추고 있다. 각 사이트에서 ACD/PBX, 레포팅 서버, 통화 기록 및 평가 어플리케이션(녹음장비-Quality Management), WFMS(Workforce Management System), CTI Server, 독립(분리)형 음성 서버(Speech Server)를 채용한 IVR 시스템 및 음성 사서함(Voice Mail) 시스템이 설치되었다. 이들 어플리케이션은 기존 임대 시스템과는 별개로 제공되고 있으며, 관리자들은 새로 설치된 기술에 대해 평가하기를 원하고 있다. 이러한 배치는 그림 1에서 보여주고 있다.

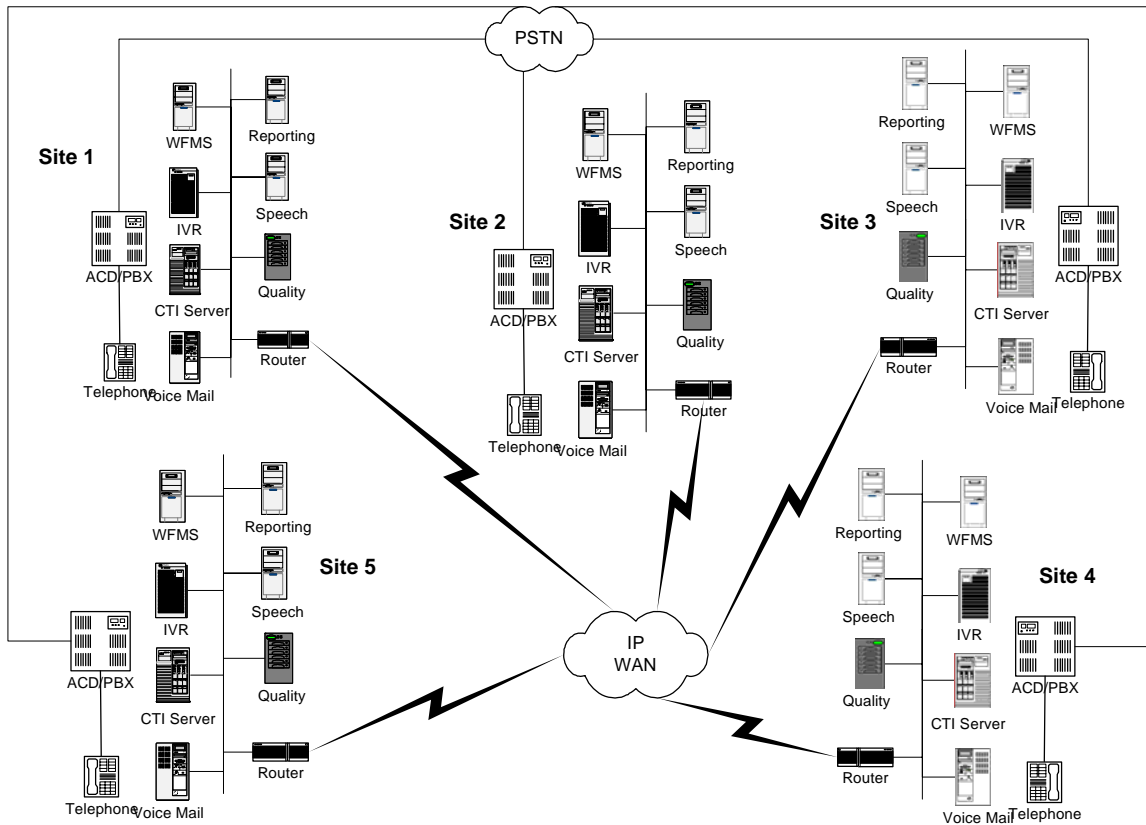


그림 1 : 전통적인 TDM 기반 다중 사이트 컨택 센터 배치

관리자는 기존 운영 시스템 및 모델은 서버 중복이 심각하며, 비효율적으로 작동된다는 것을 인식하고 있다.

중복 투자는 다음과 같다.

- 소프트웨어 어플리케이션
- 하드웨어 서버
- 지원 소프트웨어(운영 체제, 데이터베이스 관리 시스템, 웹 서버 등)
- 어플리케이션 간 시스템 인터페이스
- 데이터 센터(물리적 보안, 냉각 시스템, 전원 및 화재 진압 시스템)

각 서버 사이트에 중복된 서비스 기능은 다음과 같다.

- 설치
- 시스템 통합
- 구성
- 관리
- 유지 보수

여러 사이트를 보유하고 있기 때문에, 각 위치마다 서로 다른 소프트웨어 로드, 패치 및 보안 수정판을 사용하는 사례가 비일비재하다.

이처럼 일관성이 결여된 시스템으로 인해 기능, 프로세스 및 운영 상의 결함이 발생하게 되며, 궁극적으로 기업 브랜드 이미지 실추와 고객을 잃는 경우가 초래된다. 인프라가 복잡하기 때문에, 수신자 부담 대표 전화번호 추가나 스킴 그룹 추가와 같은 비교적 간단한 변경 작업에도 3주나 되는 리드 시간이 필요하다. 각 사이트는 최고 성능으로 인프라를 운영하기 위해 매우 숙련된 지원 인력을 필요로 한다. 마지막으로 사이트 일관성 결여로 비즈니스 지속성 계획을 수립하고 수행할 수 있는 능력이 제한되고 있다.

## 해결 방안

앞에서 언급한 문제들을 해결하기 위해, 어바이어 커뮤니케이션 매니저는 컨택 센터 유틸리티를 지원함으로써 인프라 중복 및 작업 비효율성을 해소할 수 있도록 지원했다.

이 유틸리티는 개념 상 ASP(Application Service Provider) 모델과 유사하다.

한번 어바이어 어플리케이션이 배치되면, 도처에 있는 IP 기반 WAN이 컨택 센터 기능을 다른 도시나 다른 나라 등 전세계의 모든 위치로 확장한다. 이처럼 단순한 인프라를 활용함으로써 몇 주씩 걸려 완료할 수 있었던 시스템 변경 작업을 단 몇 분만에 완료할 수 있게 된다.

더욱 중요한 것은 이러한 통합 작업을 통해 편리하게 일관된 서비스를 제공할 수 있게 된다는 것이다.

이제 컨택 센터는 원격 IP 전화기(실제 전화기 또는 PC 기반 소프트 폰), 원격 게이트웨이 또는 이들의 조합을 통해 확장된다. 원격 IP 전화기는 지사 사무실, SOHO(Small Office, Home Office), 재택 근무자 등에게 이상적이며, 원격 게이트웨이 옵션은 원격 PSTN 액세스를 원하는 곳에 활용된다. 어바이어 IP 컨택 센터에서는, WAN 장애 시, 이들 원격 게이트웨이가 독립형 음성 서버의 역할을 수행하게 된다. 이 모델은 단일 기업 데이터 센터 사이트에 어플리케이션 인프라와 매우 많은 지원 인력을 집중시키고 있다. 그림 2에서는, 5개 사이트를 보유한 기업의 예를 들어 설명하고 있다.

기술 관리 측면에서, IP 텔레포니의 가장 중요한 이점은 어플리케이션 인프라를 통합하고, 컨택 센터 어플리케이션 지원 인력을 중앙에서 관리하며, 멀티 사이트 환경의 어플리케이션 로직을 다른 지역에서 손쉽게 액세스할 수 있도록 한다는 점이다. 반면에 통합 네트워크를 관리하는 이에 비해 미미한 수준이다.

어바이어의 경우, 통합 음성 서버가 설치된 대규모의 IP 컨택 센터를 운영할 수 있는 능력

을 제공한다.

그 증거로서, 어바이어는 현재 2,000명 이상의 상담원들이 어바이어 커뮤니케이션 매니저 소프트웨어의 단일 배치 상에서 운영되고 있는 글로벌 컨택 센터를 지원하고 있다. 단일 어바이어 S8700 미디어 서버를 통해 5,200명의 상담원을 지원할 수 있다.

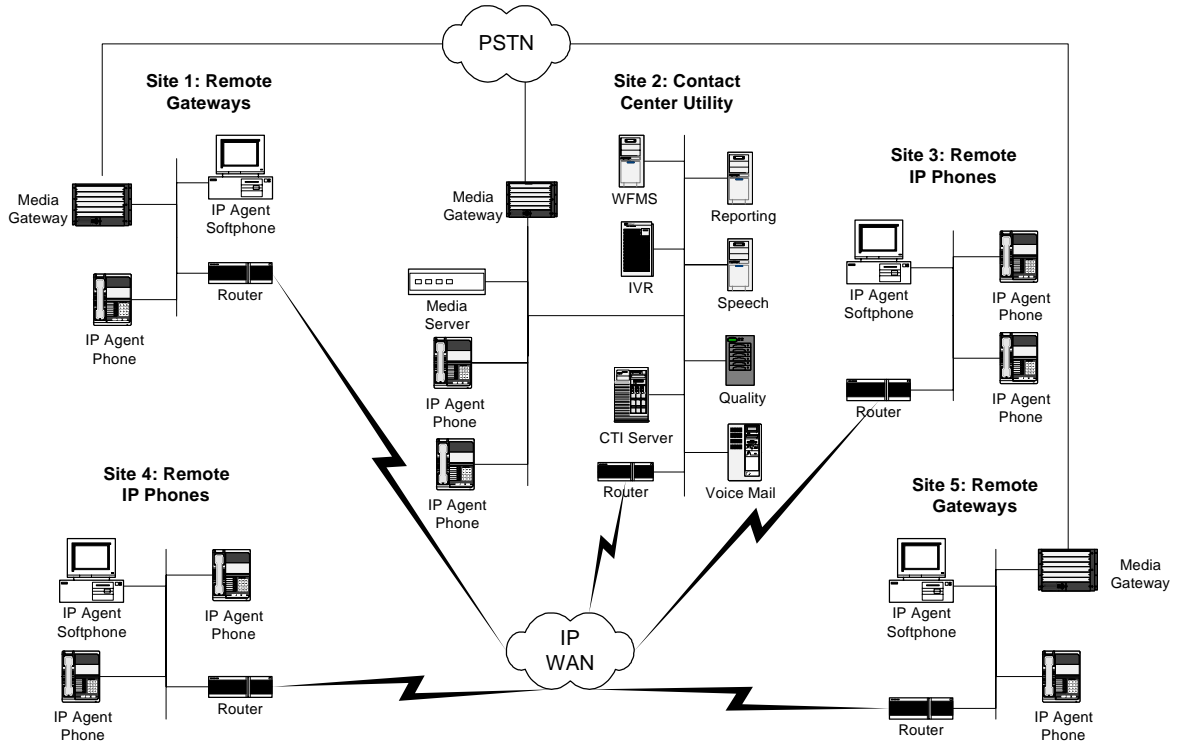


그림 2 : IP 기반 다중 사이트 컨택 센터 - 확장성 용이

음성 서버 통합은 다수의 소형 PBX 또는 ACD를 대형 PBX 또는 ACD로 교체하는 것 만을 의미하는 것은 아니다.

서버 통합을 통해 다음과 같은 이점을 실현할 수 있다.

- 수준 높고 향상된 서비스 제공
- 시장 점유율 확대
- 매출 증대
- 비용 절감

가장 중요한 것은 통합을 통해 네트워크를 재설계함으로써, 새로운 전략적 프로젝트를 신속하게 배치, 수행할 수 있는 토대를 구축하는 것이다.

가상 사이트 통합은 이러한 전략적 프로젝트 중 하나로 인식되어야 한다.

