

## 오늘날 사람들이 가장 많이 오해하고 있는 용어 다섯 가지

대부분의 직업들처럼, 콜센터 산업에도 독특한 용어와 약어들이 아주 많다. 하지만 콜센터 세상은 사물들을 아주 헷갈리게 하는 정말 광목할만한 일을 해놓은 것처럼 보인다. 자, 콜센터인지 아닌지조차 알 수 없는(contact center, interaction center, help desk로도 부르기 때문에) 산업에서 당신은 무얼 기대할 수 있겠나? 오늘날 가장 많이 오해되는 용어 다섯 가지를 여기 소개한다:

### 단번에 해결

이것은 고객이 전화를 건 이유가 된 문제를 해결하기 위해서 더 이상 연락을 할 필요가 없는 통화수의 비율을 가리킨다. 그러니까 고객은 해결책을 찾기 위해 콜센터에 다시 연락할 필요가 없고, 해당 기관내의 다른 누구라도 그 후속조치를 취할 필요가 없다. 정말 간단한 문제 같다.

하지만 단번에 해결이 실제 어떻게 계산되는지에 관해서는 콜센터들 가운데 상당한 차이가 있다. 문제는 “해결되었다”는 것이나 “전체 전화통화수”에 대해 아주 많은 수의 정의가 내려질 수 있어 그 결과에 크게 영향을 주게 된다는 것이다.

“해결되었다”는 것의 정의로는 다음과 같은 것들이 이야기된다:

- 전화를 건 사람이, 질문을 받고서, 자기가 전화를 건 이유가 해결되었다고 말한다.
- 콜센터 요원은 그 전화를 다른 누구에게 전달할 필요가 없다.
- 콜센터 요원은 해당 콜센터의 책임이라고 정해진 범주내에 해당하는 전화발신자의 관심사 모두를 해결했다.
- “해결되었음”으로 계산될 통화추적부호 하나가 통화에 첨부되었다.

응대한 통화 수, 응대한 통화와 포기한 통화를 더한 수, 콜센터에서 건 통화 수, 특정 범주에 해당하는 응대통화 수(예컨대, 잘못 걸린 전화는 빼고, 통화추적장치에서 유효하지 않은 자료를 달고 있는 통화, 전적으로 음성응답시스템(IVR)이 처리한 통화, 콜센터가 해결할 권한이 없는 통화 등)를 포함한 전체 통화 수를 측정하는 방법에도 차이가 있다.

이상적인 경우라면, 비록 문제가 연락도중에 더 심해지거나 전달되었다 할지라도, 단방에 해결했다는 것은 고객의 입장에서 딱 한번 연락으로(이 경우 전화를 건 사람은 콜센터에 다시 전화할 필요가 없고, 콜센터 역시 그 사람에게 전화를 다시 해줄 필요가 없다) 해결된 문제로 정의해야 할 것이다. 그 다양한 활용을 감안하면, 이 척도가 지닌 가장 큰 가치는 이것이 시간에 따라 달리 적용될 수 있는 상대적인 척도라는 점이다.

**얼랭(Erlang : 통신 회로에서 통화량 단위)**

여기서 어려운 점은 “얼랭”에 근거한 몇 가지 용어들이다. 어떤 사람들은 “얼랭 B”나 “얼랭 C”를 말한다면서 “얼랭”을 이야기하고 있는 경우가 있다. 다른 사람들은 이른바 “얼랭 표”라는 말을 쓴다(그런데, 그런 말은 존재하지 않는다). 어떤 사람들은 “도대체 얼랭은 뭐지?”하고 궁금해 하지 않는다. 여기 자료들을 제시한다:

·A.K. 얼랭은 코펜하겐 전화회사에서 근무하던 덴마크 기술자였다. 1917년 그는 오늘날 콜센터와 텔레콤 업계에서 널리 쓰는 얼랭B와 얼랭C라는 공식을 발표했다.

·얼랭B는 한시간 동안에 알려져 있는 상자 한칸 분량의 것을 처리하기 위해서 필요한 상자는 몇 개인지를 결정하기 위해 널리 사용되는 공식을 말한다. 이 공식은 만약 전화를 건 사람들이 전화를 걸었을 때 통화중이라는 신호를 듣게 되면, 그 사람들은 아주 떠나버리고 다시는 전화를 걸지 않는다고 가정한다(“실현 안된 통화는 제거”).

·얼랭C는 다음 3가지, 즉 응대자(콜센터요원)들의 수와 응대를 받기 위해 대기중인 자(전화발신자)들의 수, 각 사람에게 응대하는데 드는 평균시간을 기초삼아 예상 대기시간이 얼마나 되는지 계산하는데 사용된다. 이 얼랭C는 근무인력관리소프트웨어 프로그램들과 저비용 콜센터 인원 계산프로그램들에 폭넓게 활용된다.

· 한 얼랭은 한시간 동안에 이루어지는 전화소통 한시간을 가리킨다. 예를 들어서, 만약 회로들이 한시간 동안에 120분의 통화를 소통시키면, 그것은 2얼랭이 된다. (역사적 주석: A.K.얼랭 사후에, 어떤 표준화 위원회가 한 시간을- 이것은 원거리 전기통신기술에서 흔히 쓰는 측정단위다- 한 “얼랭”으로 부름으로써 그의 업적을 기념하기로 결정했다.)

그러므로, A.K.얼랭이 있으며(사람), 얼랭B가 있으며(공식), 얼랭 C가 있으며(공식), 얼랭이 있다(측정단위). 하지만 “얼랭공식”이라든가 “얼랭표” 따위의 용어는 존재하지 않는다.

### **통화당 비용**

통화당 비용을 계산하는 방식(말하자면, 직원 비용으로 어떤 요소들을 포함시키고, 장비를 어떻게 할당하고, 건물에는 어떻게 값을 매길 것인지 결정하는 방식)에는 여러 가지가 있다. 하지만 기본 공식은 일정 시간당(대개 1개월) 접수된 전체 통화수를 전체 비용으로 나누는 것이다. 통화당 비용이 안고 있는 문제는 해석에서 생긴다.

통화당 비용이 높아 가는 것은 종종 좋은 신호다. 예를 들어서, 절차의 개선은 그런 개선이 이루어지지 않는 경우에 필요할 통화보다 더 적은 수의 통화를 유발하게 될 수 있다(예를 들면, 고객이 다시 전화할 필요를 없애게 되고, 음성응답시스템(IVR)을 개선하고 전화통화 수요를 발생시키는 문제들을 제거하기 위해 다른 부서들과 협조하고 하는 절차 개선의 경우). 그 결과, 고정비용(분자)은 더 적어진 통화수(분모)에 분산되어지고, 따라서 통화당 비용을 끌어올리게 된다. 이와 비슷하게 통화당 비용이 떨어지는 것은 예상이나 과정에 뭔가 문제가 있음을 말해주는 것일 때가 종종 있다.

## 평균 응답속도

평균응답속도(ASA)는 전화를 건 사람들이 콜센터 요원과 통화를 하고자 기대하며 대기행렬에서 허비하는 시간 분량을 나타낸다. 그것은 사실상 어느 자동 호 분배기(ACD)에서도 얻을 수 있다. 그것은 널리 이용되고 또 보고된다. 그리고... 그것은 사람을 정말로 잘 속여 엇나가게 만든다.

평균응답속도(ASA)는 수학적으로 확고하며, 거기에 아무런 문제가 없다. 문제는 그것을 해석하는데 있다. 자 당신이 주어진 30분 동안에 250통화를 받게 될 것으로 예상하는데, 한 통화당 평균처리 시간이 3.5분이라고 해보자. 만약 당신이 평균응답속도가 10초부터 15초 사이가 되게 하려고 한다면, 당신은 요원 34명을 필요하게 될 것이다(알랭 C에 의하면, 34명의 요원이 12.7초의 응답속도를 만들어낼 수 있다).

하지만 개별 전화발신자들에게는 실제로 무슨 일이 일어나는가? 다음 예는 ICMI가 개발한 ‘대기행렬모습: 직원배치 계산자’에 근거를 둔 것이다. 그리고 ACD협력업체들과 소프트웨어 회사들에서 이와 비슷한 저비용 알랭C 계산자들을 얻을 수 있다.

이렇게 오랫동안 대기중인 전화 통화수:

즉각적인 응답 < 5 10 15 20 30 40 50 60 90 120 180 240

통화수: 185 65 58 52 46 37 29 23 28 9 5 1 0

시나리오: 30분 안에 250 통화, 평균처리시간 3.5분, 요원 34명, 평균응답속도ASA = 12.7초.

자 어떤 일이 벌어지는지 보라. 64명의 전화발신자들이 5초 이상 대기해야 한다. 다음 5분 동안에는, 그들 중 7명이 요원들에게 연결된다. 그래서 58명의 전화발신자들은 아직도 10초 이상 대기해야 한다. 다음 5분 동안에는, 추가로 6명의 전화발신자들이 요원들에게 연결된다. 그러면 남은 51명은 15초이상 기다려야 한다. 이런 식이다. 그러면 전화를 걸어 3분 썩이나 대기하는 전화발신자들이 있게 된다.

그 콜센터는 평균응답속도가 12.7초라고 보고한다. 그리고 요원과 통화하기까지 “몇분 썩이나” 기다려야 했다고 불쌍 사납게 말하는 한두 명의 전화발신자를 빼면, 모든 것이 깔끔하게 이뤄지고 있다고 보고한다. 말도 안되는 소리다! 평균응답속도가 15초 미만이다! 그 어느 누구도 최고 30이상을 기다리지 않았다! 하지만 좀 더 깊이 살펴보면, 실제 상황이 더욱 분명해진다. 한마디로, 평균응답속도는 “전형적인 경험”을 반영하는 것이 아니다.

## 점유시간(occupancy)

요원활용 또는 퍼센트 활용으로 또 이야기되는 점유시간은 전화들이 걸려오기를 기다리는 시간대(對) 요원들이 전화를 처리하는 시간 비율이다. 점유시간의 역은 요원들을 놀리는 시간이다. 보통 30분 동안에 대하여는 다음과 같이 계산된다.(통화 수 x 초로 나타낸 평균처리시간) / (요원 수 x 1,800초).

스케줄과 점유시간에 대한 용어 배정은 종종 교호적(交互的)으로 옳지 않게 사용된다. 그것은 다른 것들을 가리킬 뿐만 아니라 정반대의 관계에 있다. 스케줄에 집착하는 것이 향상되면(높아지면), 점유시간이 줄어든다. 게다가 스케줄에의 집착은 각 개인들의 통제권에 있지만, 점유시간은 자연의 법칙, 그러니까 개인의 통제권 안에 있지 않는 것에 의해 결정된다.

### **결론**

기존 및 새 용어들을 올바르게 배워 사용하는 것은 이 분야 전문 발전의 중요 현안이다. 당신이 스스로를 , 그리고 당신의 운영팀을 제대로 무장하여 이들 용어들을 올바르게 사용할 때에는 아주 큰 것들을 얻게 되는데, 그것은 다름 아닌 효과적으로 의사소통을 할 수 있으며 더 나은 결정을 내릴 수 있고 더 나은 결과들을 얻을 수 있다는 것이다.

브래드 클리블랜드 저