

컨택센터의 업무 영역의 확장, 본/영업점 업무 효율 개선

고재량

서울통신기술(주) 기업마케팅 그룹부장

콜센터라는 조직의 업무는 전화 자원을 접점으로 하여 고객들에 대한 여러 가지의 상담 서비스를 제공하는 업무로 구성되어 왔고, 이러한 전화 접점을 중심으로 효율적인 고객 접점 관리를 위해서 CTI 기반 콜센터 시스템을 구축하여 운영하고 있다. 또한 요즘에는 인터넷이 활성화되고, 인터넷을 이용하는 사용자가 확대되고 있으며, 기업은 인터넷 채널을 통하여 고객들에게 다양한 서비스 기회를 제공 함으로서 다양한 비즈니스 기회를 인터넷 상에서 창출하고 있다. 기존에 전화통화가 중심이던 고객 콜센터 업무 영역을 전자 우편, 인터넷 폰, 채팅, 메신저 등의 다양한 인터넷 커뮤니케이션 기능을 통해서 인터넷상에서 고객과 상담원이 대화를 나누고 원하는 커뮤니케이션 도구를 통해 인터넷상에서도 고객들을 관리하고 효과적인 마케팅 활동을 행하는 업무 영역 확대를 가능하게 하는 인터넷 기반의 CTI 솔루션도 확장 흐름에 있다.

즉, 인터넷 비즈니스 기회가 확산되면서 단순 전화 상담 위주의 컨택센터의 역할이 인터넷기반의 고객 상담 업무 영역까지 확장 되고 있는 것이다.

인터넷 컨택센터는 기존의 전화통화 중심의 고객 접점은 물론, 인터넷 망에 접속된 PC사용자와 상담원간에 음성통화, 화상통화, 문자채팅, 파일전송, 화이트 보드 공유, 고객과 상담원이 같은 인터넷 사이트의 화면을 보면서 대화를 나누거나 원하는 정보를 추가적으로 제공할 수 있는 에스코티드 브라우징(Escorted Browsing)기능, 고객의 전자 우편 문의처리에 대한 자동 응대 기능(ERMS:E-mail Response Management System)등의 다양한 커뮤니케이션이 가능하도록 인터넷 솔루션들을 하나로 통합 지원하는 기능을 제공할 수 있다.

또한, 인터넷 트래픽의 폭발적인 증가는 통신망의 기존 관념에도 매우 중대한 변화를 가져왔다. 그 중 가장 두드러진 양상은 전통적인 회선교환망의 서비스 영역인 음성분야를 IP에 기반한 인터넷에서 구현하려는 움직임이 활발하게 진행되고 있으며, 컨택센터 시스템 구축에 있어서도 IP 컨택센터가 요즘 관심 끌고 있다. 이 분야가 주목받게 된 가장 큰 이유는 IP기반 위에서 음성을 제공할 경우 통합된 네트워크에서 음성, 데이터, 및 기타 부가서비스를 제공할 수 있게 됨으로써 시설활용도를 높이는 동시에 운영비용을 절감할 수 있기 때문이다. 또한 고객입장에서 보아도 단일한 접속수단을 통해 기존 서비스를 통합해 제공 받을 수 있을 뿐 아니라, 네트워크 설비 부담을 줄여 고유의 핵심업무에 충실할 수 있다는 장점이 있다.

이러한 기업통신 환경에 있어서의 IP 텔레포니 기술은 특히 금융권에 있어서 본, 영업점간의 통합 구내 통신망 구축을 가능케 하여, 전국에 산재한 다수의 영업점을 하나의 VoIP 네트워크로 연결하여, 불필요한 시내 및 시외 전화 비용 부담이 없이 원활한 구내 통신 환경을 제공하여 업무 효율 개선에 기여하고 있으며, 이러한 구내 통신 환경을 이용하여 영업점의 모든 전화업무를 콜센터로 중앙 집중화 시켜, 전문적인 상담 서비스 제공 및 영업점의 전화 업무 경감을 통한 업무 효율 개선을 보장해주고 있다.

이러한 콜 집중화, VoIP 전화 등을 통해 비용절감 효과가 큰 것으로 알려지면서 전국적인 영업점망을 운영해야 하는 금융사, 대기업, 공공기관 등에서 IP 텔레포니 도입에 전향적으로 나서고 있다.

은행, 증권 등 제 1금융권에 있어서 컨택센터의 업무 영역의 확장

은행 증권 보험사 등 주요 금융기관의 대 고객 컨택센터가 중요한 전자 금융채널의 하나로 자리잡고 있다.

금융기관의 컨택센터는 고객 접근이 쉬운 전화를 통해 고객이 각종 조회, 자금이체, 증권매매, 공과금 납부 및 보험금 지급청구 등의 다양한 금융업무를 편리하게 처리할 수 있도록 하는 **대 고객 상담 서비스** 및 영업점의 모든 전화업무를 컨택센터로 중앙 집중화 시켜, 영업점 전화업무 감축을 통한 업무 효율 향상 및 업무 프로세스 개선을 통한 체계적 고객관리 및 서비스 품질을 제공할 수 **대 고객 접점 서비스 기능** 을 제공하여 전국 어디서나 일관성 있는 상담 및 One-Stop 서비스를 제공받을 수 있는 『콜 집중화 시스템』을 운영하는 등, 최근에는 최첨단 고객관계관리(CRM) 시스템과 결합돼 업무 처리 범위가 확대되는 추세로 컨택 센터의 역할과 기능이 점차 기존 일반 창구 업무를 대체하는 양상이어서 귀추가 주목된다.

이러한 『콜 집중화 시스템』의 도입으로 전화를 통한 고객상담 서비스의 질이 향상될 뿐만 아니라 업무 프로세스 개선을 통한 대 고객 통합 접점 서비스를 다양하게 제공할 수 있으며, 영업점 직원들이 전화상담에 방해 받지 않고 방문 고객에 대한 서비스에만 집중할 수 있어 고객대기시간 축소 및 친절도 향상 등 방문고객에 대한 서비스도 대폭 개선되는 등 창구 역량을 극대화 할 수 있는 것으로 기대되고 있다.

『콜 집중화 시스템』은 우선 모든 전화상담 업무를 처리하기 위해 전문 상담요원을 고용하여 컨택센터를 대형화 하고, 영업점의 전화상담 부담을 대폭 경감하기 위해 고객이

전국 어디서나 단일 대대표 전화번호를 사용하거나, 영업점의 전화를 컨택센터로 착신 전환하여 모든 영업점 전화로 걸려온 전화를 콜센터로 자동 연결되도록 라우팅 하여 서비스를 제공한다.

초기 도입은 몇 개의 영업점을 대상으로 시범운영을 시작하여 업무 프로세스 부문 및 업무 효율 향상 부문을 다각적으로 분석하여, 효율적인 구내 통신 환경 및 시스템을 도입하여 컨택센터를 통해 전 영업점의 전화를 컨택센터로 집중하는 전국적인 『콜 집중화 시스템』으로 확대해 나가는 것이 중요하다.

모든 고객 전화를 일차적으로 전문 상담요원이 고객을 응대하고 영업점으로 연결이 필요한 경우 영업점 직원에게 연결할 수 있도록 하여 영업점 창구 직원들이 인바운드 전화에 대한 기존 응대시간을 절감할 수 있게 되어 영업점의 업무량을 대폭 감소시키며 그 시간을 내점 고객에게 집중함으로써 고객 서비스에 심혈을 기울일 수 있게 하는 등, 사실상 전화 한 통화로 모든 고객 서비스를 제공할 수 있다. 이러한 전국적인 『콜 집중화 시스템』은 다음과 같은 기본적인 기능을 요구하고 있다.

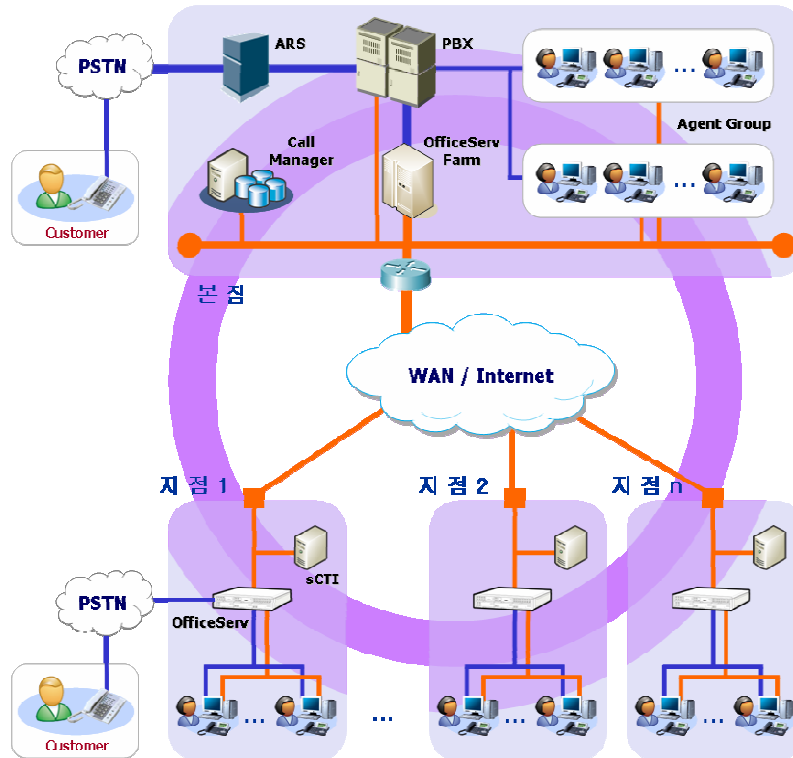
『콜 집중화 시스템』와 본/영업점 구내 통신망을 통한 컨택 센터의 업무 영역의 확장

일선 영업점을 고객 중심의 환경으로 재편하고 첨단 IT 기술을 이용해 모든 업무처리를 중앙 집중화함으로써 효율성과 고객서비스를 향상시키기 위한 컨택센터의 업무 영역 확대를 위해서는 현재 영업점에서만 처리가 가능했던 업무들에 대해서도 컨택센터에서 처리가 가능하도록 프로세스 개선을 추진하여, 현재 영업점에 잔존하는 모든 Back-office 업무 및 일반 전화 상담 업무를 고객서비스센터로 중앙집중화해 영업점에는 고객 세일즈 업무만 남기게 됨으로써 고객서비스의 품질을 한층 높여야 하며, 또한 고객들의 호 전환 요청에 대한 지능적인 영업점 호 분배 기능과 컨택센터와의 연동을 통하여 영업점에서의 고객 정보 데이터의 스크린 팝 업 등 CTI 기능을 영업점에서도 구현이 되어야 할 것이다.

기능 요구 사항

- 컨택센터 및 전국 영업점을 쌍방향 상담 전용 N/W으로 연결
 - 영업점 업무 경감을 위한 영업점 전화에 대한 컨택센터로의 콜 집중화
 - 영업점 인입 호에 대한 컨택센터로의 호 전환의 완벽한 Call Flow 및 Call Path
 - 최적의 영업점 전화 재연결, CTI 연동을 통한 고객 정보 Screen Pop-up
- 집중화 된 고객 상담 업무 처리 및 영업점 업무 지원 시스템 구축

- 투자 비용 및 운영 비용 최소화
- 효율적인 운영 관리 및 유지보수



컨택센터로의 호 집중

각 영업점으로 걸려오는 전화를 중앙 컨택센터로 집중시키는 ‘영업점 콜 집중화 시스템’은 원활한 콜 흐름(Call Flow)과 콜 처리 경로(Call Path)에 대한 정의가 매우 중요하다.

- 라우팅 통로의 결정

영업점의 전화상담 부담을 대폭 경감하기 위해 영업점의 전화를 컨택 센터로 연결하기 위한 호 라우팅 방법은 다음과 같은 방안이 있을 수 있다.

- 고객의 모든 호를 단일 대대표 전화번호를 사용하여 컨택 센터에서 처리
: 이 경우는 통신 사업자의 대대표 전화 번호 서비스를 통하여 일차적으로 고객 전화 서비스를 응대하며, 필요시 영업점으로 호를 교환해주는 업무 프로세스를 가져야 할 경우 이러한 라우팅을 결정한다.
- 영업점의 전화를 컨택 센터로 착신 전환하여 모든 영업점 전화로 걸려온 전화를 콜 센터로 자동 연결되도록 호 설정(Top-Down Path : 센터 - 상담원 - 영업점 재연결)
: 이 경우는 통신 사업자의 착신전환 서비스를 통하여 중앙 컨택센터로 모든 호를

인입하는 경우로서 통신 서비스 요금에 대한 고려가 필요로 한다. 어느 영업점으로 걸려온 호 인지를 컨택센터 상담원은 알고 고객을 응대할 수가 있다.

- 영업점으로 인입된 호를 VOIP 자가 통신망을 통하여 자동 설정, 컨택센터로 호 집중(Bottom-Up Path : 영업점 - 센터 - 상담원 - 영업점 재연결)
: 모든 호가 일차적으로 영업점에서 컨택센터로 자가망을 통하여 호를 올릴 경우 여유있는 데이터 네트워크 대역폭 확보를 필요로 한다.

● 라우팅 흐름의 결정

영업점 콜 집중화 시스템은 영업점의 영업기능 확대와 컨택센터 전문상담원 활용을 통한 수준 높은 고객서비스를 제공하기 위해 영업점의 콜을 한곳으로 집중시킨 것이지만 상담원이 통화중일 때에는 고객이 기다려야 하는 불편함이 있을 수 있어, 콜 집중화가 기업 입장의 편의를 도모한 것으로 오히려 소비자에게는 불편을 가중시킬 수 있다. 이러한 경우에는 지능형 톱다운 방식 처리로 상담원을 통해 영업점으로 연결하는 것과는 달리 발신자 정보를 인식하여 어느 영업점으로 걸려온 콜인지 중앙 컨택 센터 시스템에서 자동 인식해 상담원을 거치지 않고도 원하는 영업점으로 즉시 연결이 가능하게끔 구축하여야 한다. 이 경우는 영업점의 전화를 컨택센터로 통신 사업자의 착신 전환 서비스를 통하여 콜 집중화 시스템을 구축시 가능하다.

● 콜 집중화 서비스를 위한 컨택센터 업무 영역 확대

체계적인 전화상담을 위해 상담용 자료를 체계적으로 정리하여 상담용 DB를 구축해 단말기 화면을 보면서 손쉽게 응답할 수 있도록 하여 각종 상담 업무를 컨택센터에서 해결하고, 영업점 전화는 VIP 고객관리 및 기타 업무 용도로만 활용하기 위해서는 컨택센터 시스템 기능은 다음과 같이 구현되어야 할 것이다.

- CTI-based 교환 중계서비스
 - 웹 기반의 전자 전화번호부 및 상담원 교환 중계 시스템 기능(사내 114 서비스)
 - 자동 교환 중계시 영업점에서의 고객 정보 Pop-up을 위한 CTI 연동 기능
 - 대기 호 시간 최소화를 위한 상담원 통화시 호 인입 정보 인식을 통한 자동 교환 중계 시스템 기능
 - 컨택 센터에서 영업점으로 호 중계시 현재 영업점의 전화 상태 Check 기능
- 영업점 업무 지원 시스템 기능
 - 웹 기반의 전자 상담 매뉴얼 기능
 - 자연어 검색 기능
 - 전자 상담 매뉴얼 Contents 관리 기능
 - FAQ Knowledge-Base 기능

- 채널 통합 기능 : 상세 정보 e-Mail/Fax 발송 기능
- 상담 처리 현황 조회 및 각종 통계 기능
 - 상담 유형별 처리 현황
 - 지역/영업점별 상담 유형 현황
 - 각종 실시간 모니터링
 - 고객 접촉 이력 데이터 - CRM 데이터 화