

# 再考

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## 1.

call center

가 ,  
10

contact center

가

feed-back

## 2.

가 90 .  
( 90  
) sales lead . 94  
가  
가  
90% ) 가  
가  
CRM system  
가 가  
CRM  
90  
ARS  
가  
ARS  
가  
out-put

3.

가

IMF ( , ATM channel ) 가 direct access 70%

direct access channel

contact center

OK

CRM TM

ACS

4.

가

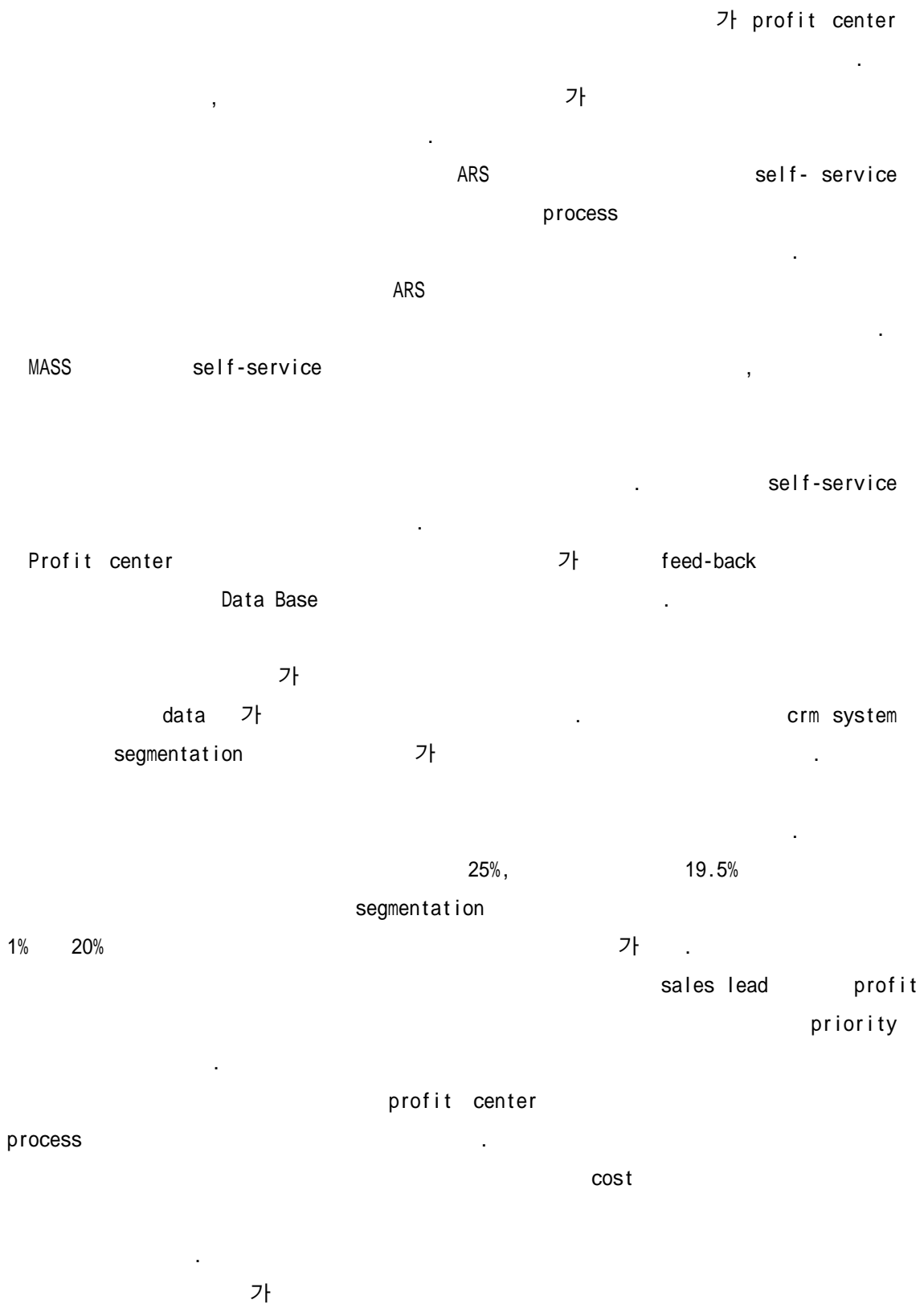
가  
가

가 가

, data base

, ARS

가



가

가

가

IP

가

IP

5.

ARS

ARS

가

IT 가

가  
가

IT

가,

knowledge

가

2004

가

가,

cost

가

junior, senior, supervisor

senior

mentor

coach

supervisor

relationship

peak time

6.

1

가

가

ARS 1 ARS 가  
 1 call , call , call , call , 5  
 ATM , , , 1  
 , , , , 1  
 call , , call  
 1 list , 1 call , call ,

7.

, , 3  
 , , , ,  
 . 가  
 Hub( , 1 ) & Spoke(  
 )  
 CRM  
 Life Time Value  
 Direct Access Channel contact center  
 , ,  
 Mass 가 High net  
 worth .

가

D/B

1

가

8.

가

가



