

## BM 분석보고서: Advance Auto Parts의 콜센터 통합 사례

ITG R&D Center 김현석

산업 대분류	서비스	구축시기	N/A
산업 소분류	도소매 유통	지역	미국
적용 업무	콜센터 통합	회사명	Advance Auto Parts
회사개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주력사업: 자동차 부품 유통업</li> <li>· 종업원수: 25,736명(2001년 기준)</li> <li>· 매출: U\$ 2,518 mil(2001년 기준)</li> </ul>		
개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 판매망으로부터 생성되는 업무 관련 질의(Call)들을 효과적으로 관리할 수 있도록 콜센터를 통합함으로써 업무 효율성 및 매출 증대의 효과를 봄</li> </ul>		
문제/현상	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 판매망으로부터의 재고 문의, 업무 관련 문의, 보증 관련 문의, 특별 주문 문의, IT 관련 문의들을 처리하는 콜센터가 세곳(IT 담당, 업무 문의 담당, 기타 문의 담당)으로 나뉘어져서 관리되고 있었고, 본사로도 인사/회계와 관련된 문의가 직접 요청됨으로써 업무 효율성이 떨어지고 트래킹이 되지 않고 있는 상황임</li> </ul>		
솔루션	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 모든 store의 질의를 일괄적으로 처리하고 분석하며 트래킹할 수 있는 통합적인 customer service 및 support solution인 contact center를 구축 (그림 참조)</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;">Gartner Copyright © 2002</p> </div>		
도입효과	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 판매망에 대한 업무 지원 효율화 확보(본사에서 contact center 운영)로 인하여 매출 신장 효과를 얻게됨</li> </ul>		
출처	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gartner Group(2002)</li> </ul>		