

BM분석보고서: Greenpoint Financial Coporation의 콜센터 개선사례

ITG R&D Center 이효선

요약

산업 대분류	금융기관
산업 소분류	은행
적용 업무	CMS(Contact Management System)

구축시기	2000년
지역	미국
회사	Greenpoint Financial Corporation

회사 개요

- Greenpoint Financial Corporation은 미국의 국가 지정 주택자금 대출 은행으로서 주택 건설 자금 대출도 한다. 전국에 걸쳐 40여 개의 수금 지점이 있다.

개요

- Greenpoint Fianacial Corporation은 주택관련 대출을 많이 하는 금융 회사인데, 채무자 중 신용불량자 비율이 높아져가면서 연체자 관리에 어려움을 겪고 있었다. 비효율적인 연체자 관리를 개선하기 위해서 연체자 관리를 각 지점에서 콜센터로 옮기고 Davox의 predictive dialer를 도입한다. 이를 통하여서 연체자 관리 인력을 60% 절감하고 1시간당 통화 시도 횟수는 3배 이상 증가하였으며 300%의 ROI를 얻어서 투자비용을 4개월만에 회수하는 효과를 거두었다.

배경

- 2000년 봄 Greenpoint Financial Coporation의 수금 콜센터 담당자는 29일 이상 연체자는 40여 개의 지점에서 각각 관리하던 것을 중앙 콜센터에서 관리할 것을 승인받았다. 연체율은 자꾸만 높아져 가고 연체 15일이 지나면 고객에게 연락을 취해야만 하는데, 콜센터에서 이 기한을 지킬 수 없었다.
- 콜센터 담당자는 효율적인 새로운 콜센터 구축을 위해서는 수금 업무를 정리, 통합하고, outbound CMS(contact management system)를 구축하여 outbound call의 효율을 높여야 한다고 결정하였다.

솔루션

- 선정배경
 - Davox의 outbound contact management system(CMS)는 predictive outbound dialing 기능을 포함할 뿐만 아니라, inbound/outbound 콜을 통합관리하며, call status 리포트 생성을 할 수 있다. 또한 Davox 제품은 tele-research, tele-sales, tele-collection을 위해서 만든 것이기 때문에, Davox의 제품 중 수금을 위한 outbound 콜과 outbound CMS 기능을 중점 사용하였다.

- Deployment Summary
 - Davox Call Management System를 포함한 consolidation & predictive dialer 프로젝트
- S/W
 - Davox Call Management System

도입효과

- 생산성 향상
 - Manual dial에 비해 predictive dialer를 이용하여 한 시간에 한 상담원 당 시도한 전화 횟수가 3.6% 증가
 - Manual dial에 비해 predictive dialer를 이용하여 한 시간에 한 상담원 당 성공한 통화 횟수가 2.5배 증가
 - Manual 프로세스에 비해 CMS를 이용한 후, 한 시간에 한 상담원 당 돈을 갚기로 약속하는 비율이 2.3배 증가
 - Davox implementation이후 상담원이 시스템에 있는 시간(talk time, wrap time, available time)이 6.6시간에서 7.2시간으로 9% 증가
- 비용 절감
 - Davox사용 이후 10일에서 29일 연체자를 대상으로 수금하는 인원(Full Time Equivalent)을 100명에서 40명으로 60% 절감
- ROI
 - 프로세스 정리와 predictive dialer를 통해 300%의 ROI를 얻음. 설치비용을 4개월 내에 회수

자료출처

Benchmark Portal