

피자헛 단일 콜센터를 통한 홈 배달 서비스

ITG R&D Center 박두일

요약

산업 대분류	서비스
산업 소분류	서비스
적용 업무	CRM, Network

구축시기	2000년
지역	한국
회사	한국 피자헛

회사 개요

- 회사명 : 한국 피자헛
- 주력사업 : 피자 체인업

배경

- 한국에 피자문화를 전파시키고 당당한 외식문화의 하나로 피자를 정착시키는 데에 공헌한 한국피자헛(대표 이호림)은 지난 85년 설립 이래 지금까지 16년간 30여종에 달하는 다양한 피자의 맛을 소개하고 아울러 현재 국내 피자 시장 점유율 30% 이상으로 전세계에서는 물론 한국에서도 단연 최고의 위치를 고수하고 있음
- 이 회사의 멈추지 않는 성장 뒤에는 1588-5588로 잘 알려진 홈배달 주문용 콜센터가 있었고, 그 뒤에는 최단 기간 내에 콜센터를 구축해 낸 컴팩의 기술이 있었음

문제/현상

- 한국피자헛이 콜센터 도입을 논의하던 것은 지난 98년 4월. 당시 이 회사는 서울과 경기 지역에 모두 40여개의 매장을 확보하고 있었으나 매장별로 배달 서비스나 고객관리를 하다보니 효율적인 서비스가 어려운 상황이었고 고객의 입장에서 지역마다 전화번호를 알아야 하는 등 불편과 혼란이 만만치 않았음

솔루션

- 개요
 - 한국피자헛은 당시 콜센터 구축을 위해 해외 피자헛의 구축 모범사례를 방문하고 경영진 및 전문가들과 콜센터 도입에 대한 논의를 진행한 결과 피자 전문업체인 피자헛이 직접 콜센터를 운영하기보다는 전문업체에 외주를 주는 것이 효율적이라는 판단에 도달
- 구현
 - 피자헛의 콜센터는 컴팩 SI 사업부의 시스템 통합 서비스와 윈도우NT 기반의 컴팩 프로라이언트 서버를 근간으로 구성
 - 컴팩은 전세계적으로 널리 사용되고 있는 CTI/CRM 솔루션인 인컴패스(Encompass)를 기

반으로 지리정보 시스템(GIS)과 서울, 경기 지역의 매장정보, 고객정보, 제품 정보 등을 통합하여 콜센터와 매장의 POS 시스템을 온라인으로 연결

- 콜센터와 매장 사이는 Remote Access Server와 전용선 등을 통해 온라인 연결되고, 전용선 등의 장애에 대비, 팩스 서버를 이용한 주문 전송이 가능하도록 되어 있으며 아울러 고객들에게 자동응답 서비스 및 팩스 서비스를 제공하도록 구성

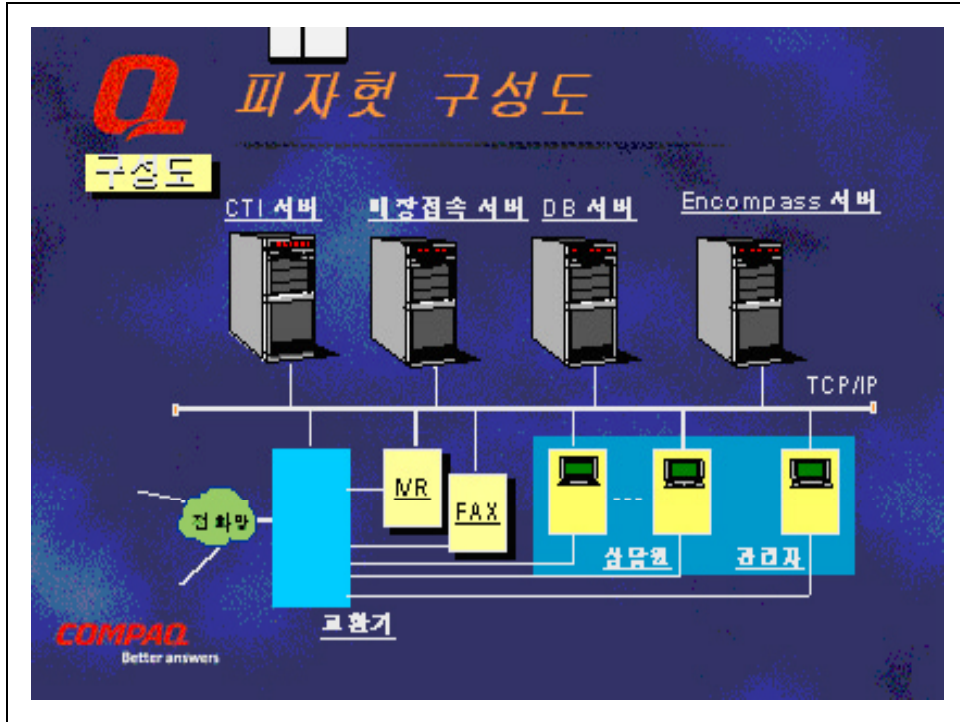


그림1. 한국 피자헛 Compaq CTI/CRM 솔루션 인컴패스(Encompass)를 이용한 구성

도입효과

- 도입효과는 무엇보다 1588-5588이라는 단일 번호를 쉽게 기억할 수 있게 됐다는 것과 번호를 알리는 차원의 마케팅에서 벗어나 서비스의 질을 더욱 높이는 데에 역량을 집중할 수 있을 정도로 인지도에서 큰 향상을 보임
- 콜센터 구축을 통해 방대한 양의 고객 데이터를 축적할 수 있게 됐으며, 이를 통한 데이터베이스(DB) 마케팅도 더욱 강화

자료출처

www.compaq.co.kr