



()

2004. 11



1. KOID

2

2.

4

3.

7

4.

8

5.

9

6.

10

7.

11

8.

12

9.

13

1. (KOID)

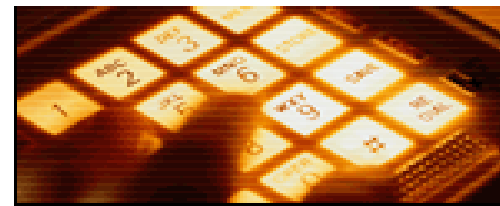
▷ 2001년 KT 114번호안내 업무 분사

▷ 안정적인 회사 : 자본금 200억, 안정적 수입원 보유(114)
3년 연속 흑자

▷ 우리나라 최초 산업자원부 TM분야 품질인증 획득(2003년)

▷ 고급인력 확보 용이 : 오랜 전통의 114 인지도

- ▷ 114번호안내
- ▷ 우선번호안내서비스
- ▷ 콜센터사업
- ▷ 별정통신사업
- ▷ 텔레매틱스사업
- ▷ Let's114인터넷사업



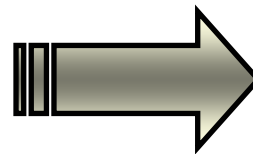
인터넷114서비스

Let's 114

1. (KOID)

구분	정규직	정보상담	TM상담	스카이상담	115상담	O/B상담	계
인원	834	1,726	660	170	50	120	3,560

- ▷ 114 : 충청이남 지역(KT분사)
- ▷ KT콜센터 : 100센터(5개지역), 115☎ ⇒
- ▷ 스카이라이프 : I/B, O/B, 해피콜(전국대상)
- ▷ O/B콜센터(자체) : 보험상품 판매(2003.3월)
- ▷ 컨택센터 : 왕족발/페리카나(I/B사업)



3,100여명
종사

2.

1 ()

서비스 수준 저하

이직율 증가

인력수급 어려움

인적 Quality 저하

운영 비용 증가

2.

2

구분	서울	지방 대도시
임차보증금	500~700만원/평	150~250만원/평
인력수급	점차 어려워짐	상대적으로 수급용이

2.

구 분	광 주	대 전	대 구
월평균 상담인력 이직율	1%	6%	3%
연간 배출 상담인력pool	34,000명	30,000명	28,000명
콜센터 수	30여개	150여개	100여개
콜센터 상담원 평균 임금	140~150만원	180~190만원	150~160만원
건물 임차 용이성	양 호	양 호	양 호
지자체 행정 지원	적극적	적극적	없 음
콜센터 경영 지원 인프라	전남대 콜센터 산업정보 연구소	없 음	없 음
음성품질	사투리 교정 용이	사투리 교정 용이	사투리 교정 곤란

3.

- 2003. 5월 : 광주광역시 와 스카이라이프 Mou 체결
- 2003. 8월 : 업무개시(상담석 100석)
 - ☞ 대상지역(1차) : 광주, 전남·북, 상담원 : 명(일반경력직 5명)
- 2003.10월 : O/B-D/B관리 업무개시(전국 고객)
- 2003.11월 : O/B-미납관리 업무개시(전국 고객)
- 2004.5월 : 28층 증설(215석)
- 2004.7월 : O/B-해피콜 업무개시

4.

콜 인입 지역	임 무	대상 고객수	근무 형태
<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울·경기를 제외한 전지역의 일반전화 발신콜 ○ 018, 019 이동전화 발신콜 (전국) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ I/B 상담 <ul style="list-style-type: none"> - CS 상담 - 해지방어 전담 ○ O/B 상담(전국) <ul style="list-style-type: none"> - 해피콜 - 미납관리 - D/B관리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 76만 가입자 (※전국 153만) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운영시간 <ul style="list-style-type: none"> - 09:00~22:00 ○ 연중무휴 동일

5.

구 분	현장 대리인	팀 장	QAA /교육	파트장	지 원	IT	상담원		계
							I/B	O/B	
초 기	1	1	3	3	1	-	57	-	66
현 재	1	2	4	9	2	1	96	55	170
증 감	-	1	1	6	1	1	39	55	104

/

(명, %)

이직율 (%)	학력분포			연령분포			성 비		비 고
	고졸	전문대	학사학위	20대	30대	40대	남	여	
5.6	11	117	42	160	9	1	3	167	
	6.5	68.8	24.7	94.1	5.3	0.6	1.7	98.3	

6.

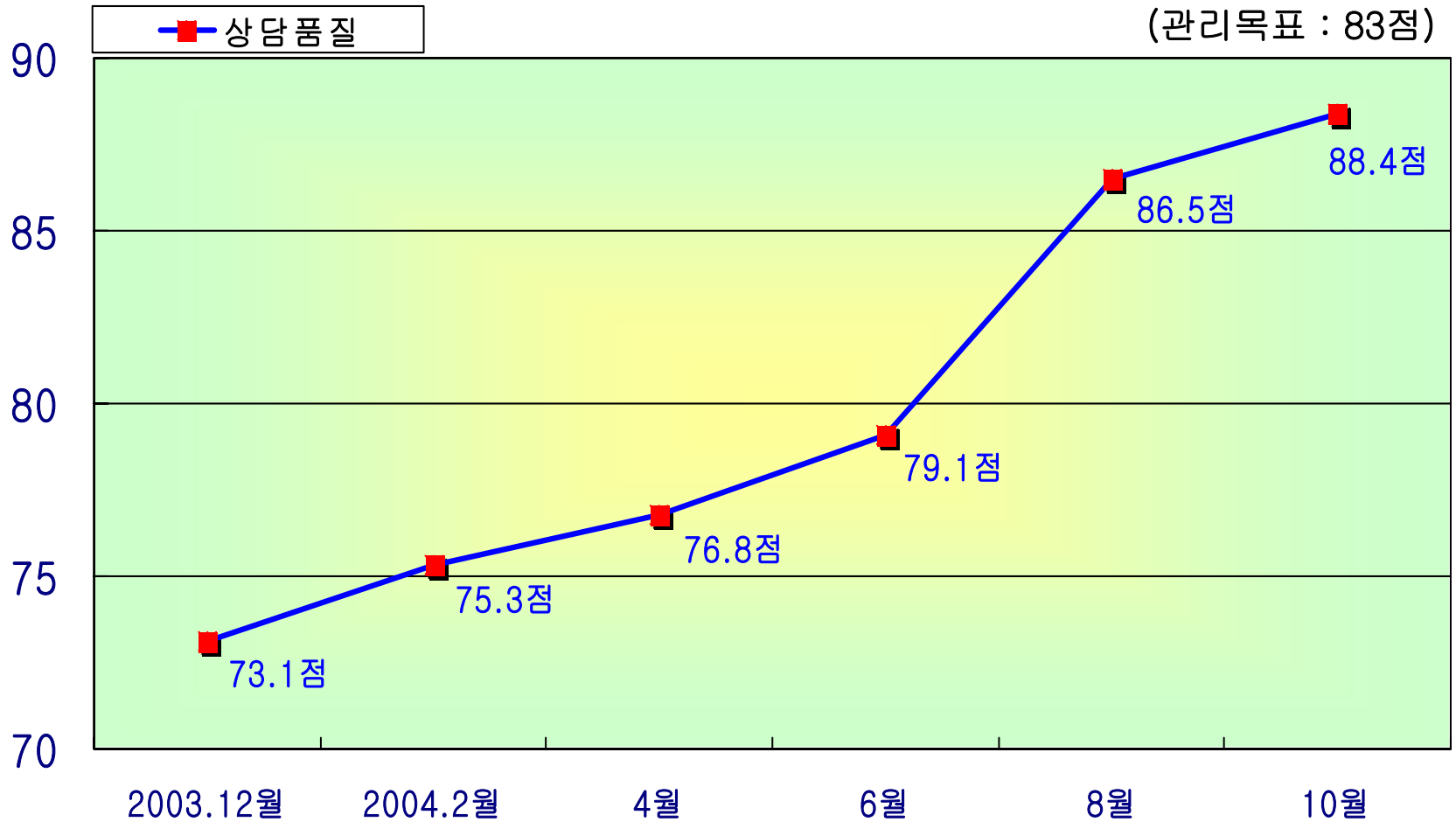
(2004.10월 기준)

인입호	상담 요청호	응답호	응답율	S / L	ATT(초)	W/U(초)	시간당 처리건	1일1인당 처리
235,010	133,150 (56.6%)	123,960	93.1%	56	231	33	8.7	69

(2004.10월 기준)

구 분	상품/ 서비스	요금	A/S	비가입자	클레임	홈페이지	기타	계
점유율 (%)	32	13	30	3	9	0	13	100

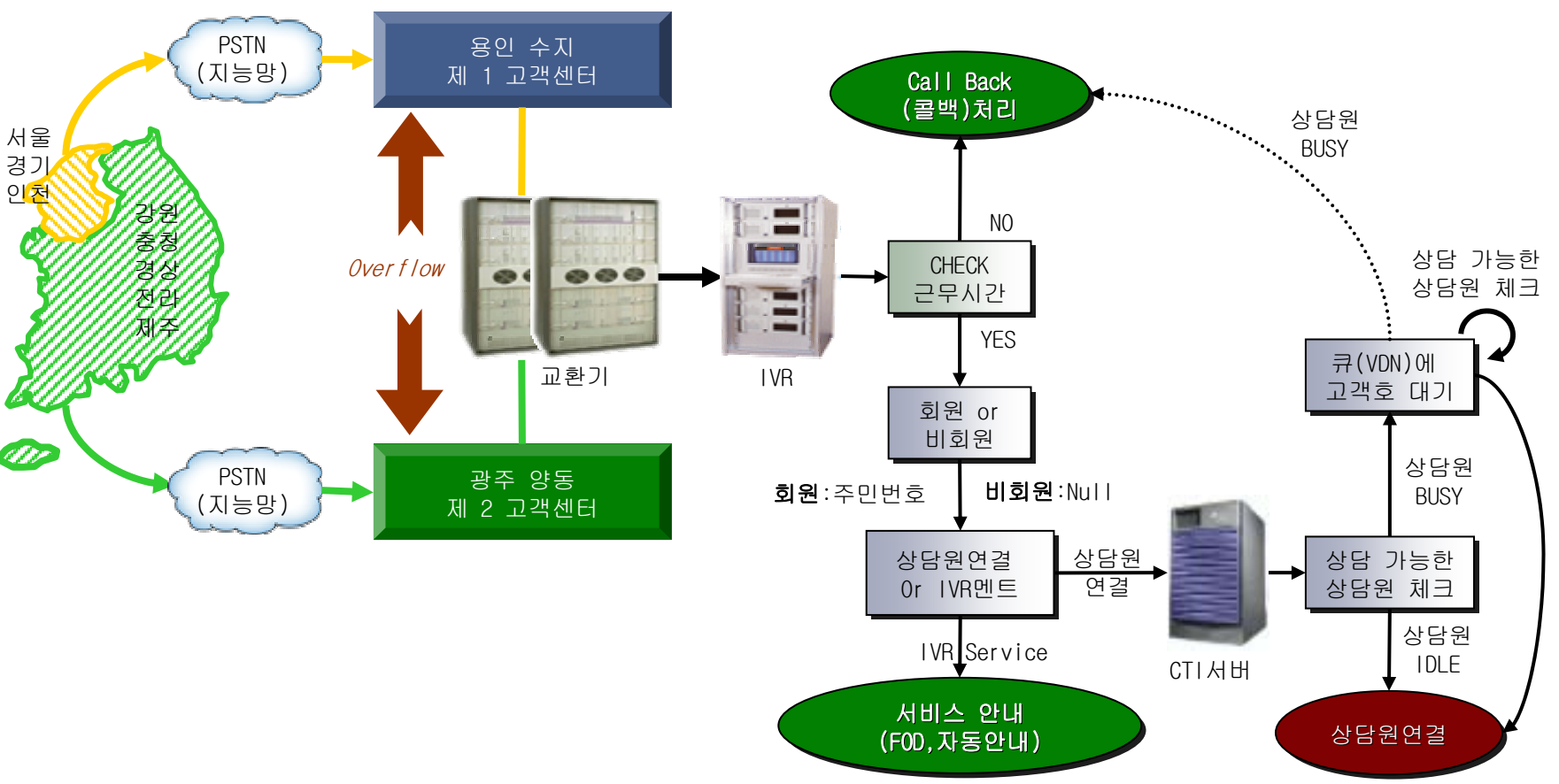
7.



8.

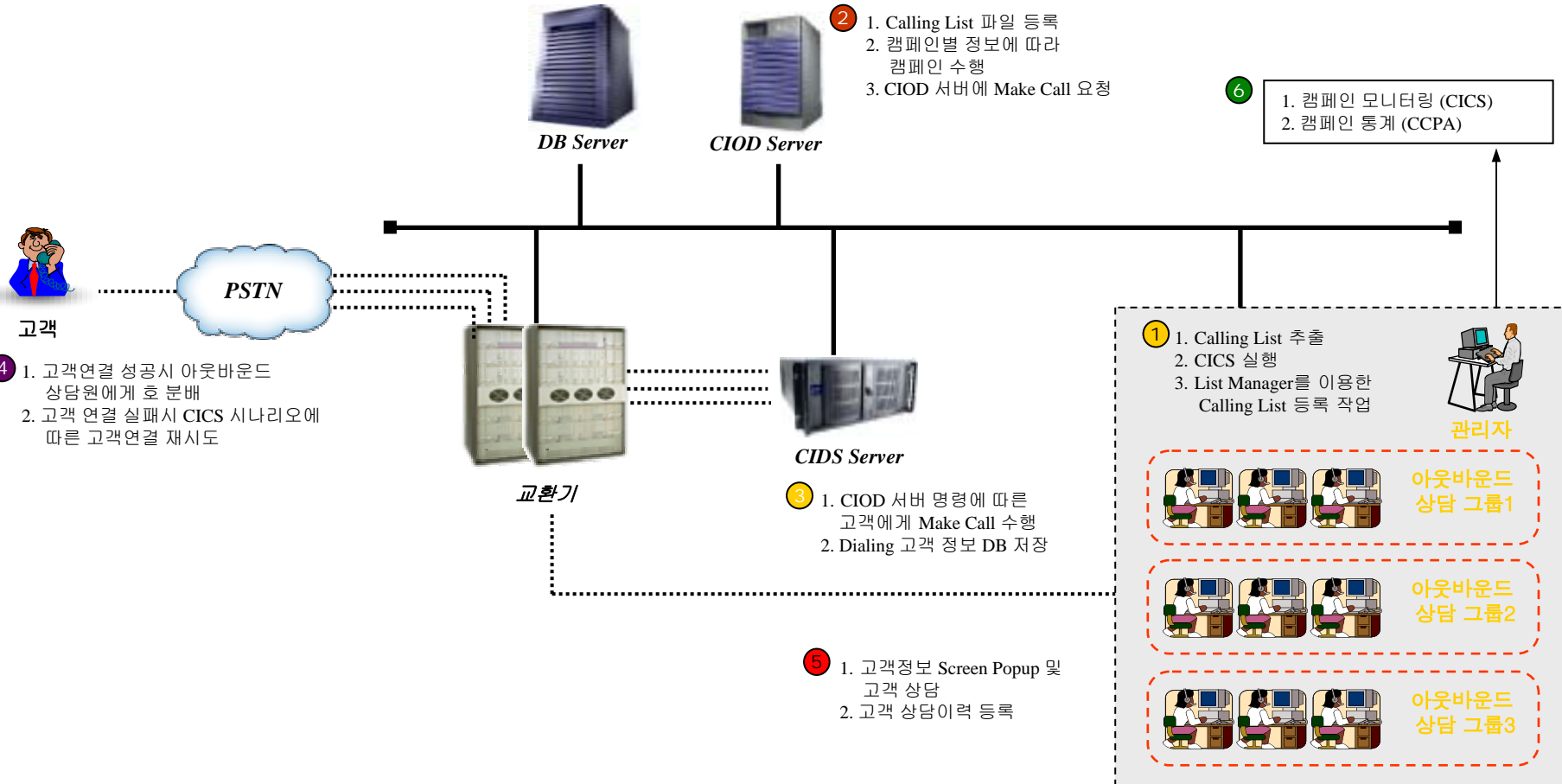
구 분	수지 센터	광주 센터	비 고
임대료	2,000천원	1,800천원	
이직율	8%	4.5%	
학 력	전문대졸 이상 20%	전문대졸 이상 93%	
인력 수급	어려움	용 이	
상담 수준			
- 상담 품질	보통 (79점)	상대적 우수(86점)	2004. 9월 기준
- 클레임 요금감액	-	수지 센터 1/10 수준	수지 센터의 5/10 수준이 적정

Call Flow



9.

Call Flow



IT - Room



UPS



KVM

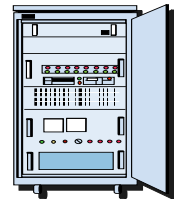
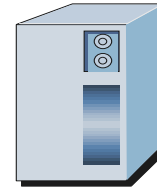


(CI S CO Catalyst 4507)



PBX

(Avaya CM S8700) (PBX)



OB
(CIDS)



IVR FAX
(IVF7000)



& 가
(AUDIO LOG)



CTI
(SUN-Fire V880)

