

# CRM을 위한 기반 - 고객센터

2001. 6. 13

(주)엠피씨 박진영

## 발표 목차

1. 고객센터의 의미
2. 고객센터와 CRM
3. 고객센터의 변화 추세
4. 보험 산업에서의 고객센터의 역할
5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트
  - 프로젝트 개요
  - 추진 내용
  - 도입 효과
6. 요약 및 결론

Slide 2

**APC**  
Marketing Technology & Services

## 1. 고객센터의 의미

- 고객과 기업간의 상호 통신을 집중 처리 하는 곳
  - 문의 처리, 불만 접수/처리, 마케팅, Sales, 고객 유지 관리..
  - 통합된 고객 정보에 바탕 한 고객 상담 진행
- 다양한 접촉 채널
  - 전화, 우편, Fax, E-Mail, Web Page, Internet Phone, Chat ..
  - Call Center => Customer Contact Center
- 고객과의 관계형성의 최 일선 접점
  - One Stop Service 제공
- 시스템, Data, 운영 기술의 복합체
  - 다양한 H/W 및 S/W 요구
  - 통합된 고객 정보 필요
  - 운영 주체는 결국 사람

Slide 3

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 2. 고객센터와 CRM

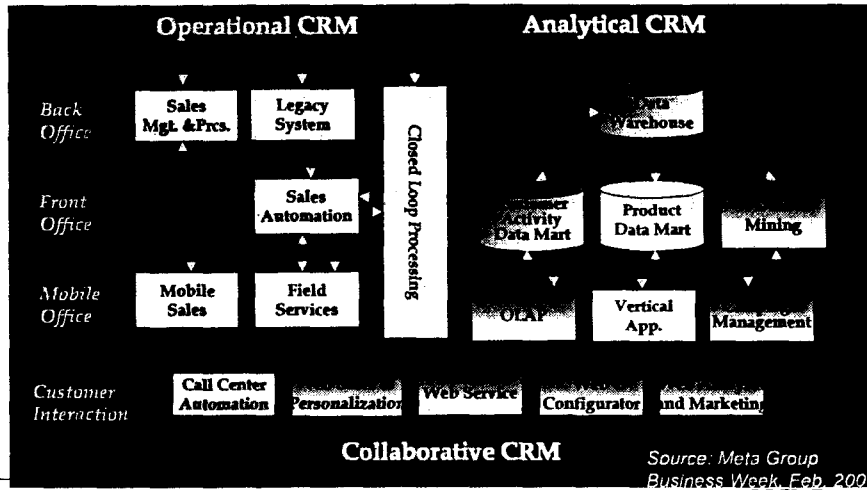
- 고객 정보 수집의 창구
  - CRM의 기본은 고객에 대한 정보 (Demographic + Behavioral)
  - 고객센터를 통한 고객과의 접촉 시점은 고객 정보 수집을 위한 절호의 기회
- 통합된 고객 정보의 제공
  - 고객 분석의 지원
- 마케팅 정보를 고객에게 전달하기 위한 가장 효과적인 수단
  - 고객과의 접촉과 정보 전달은 CRM Cycle의 중요 단계

Slide 4

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 2. 고객센터와 CRM

### • CRM의 구성 요소



Slide 5

## 3. 고객센터의 변화 추세

### 현재의 고객관리 경향

- 운영 비용에 중점
- CTI 기술 활용을 통한 운영 비용 절감 중심
- 고객 서비스 및 지원 업무에 치중
- 사업부서에서는 기본적인 서비스 수준 모니터링 정도로 활용
- 기술 통합 수준의 미흡
- 수치 중심적이고 분리된 리포팅
- 전반적인 고객 관리 전략은 미흡

### 미래의 고객관리 경향

- 고객 만족에 운영의 중점을 둠
- 새로운 수익 창출 수단으로 인식
- 차별화된 고객 대응 (우량고객 우대)
- 전사적인 협력을 통한 고객 지원
- 다양한 접촉 채널의 통합
- 수치 뿐 아니라 고객에게 전달하는 가치 중심의 정성적 리포팅
- 시간, 공간의 제약 없는 접촉 수단 제공 (Internet 활용)

Slide 6

**MPC**  
 Marketing Technology & Services

### 3. 고객센터의 변화 추세

#### ■ 통합 고객센터로의 발전

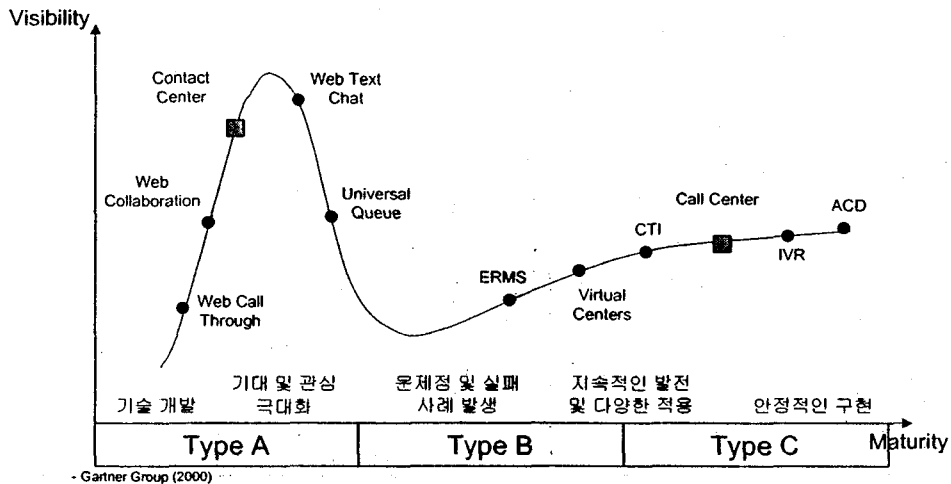
- **Strategy** - 기업의 모든 고객 접촉 채널을 통합적으로 관리하여 전사적인 CRM 전초기지로서의 역할
- **Process & operation** - 다양한 매체와 서비스에 따른 복잡한 고객센터 업무들을 효율적으로 관리할 수 있는 유기적인 프로세스 및 운영 노하우 필요
- **System** - 다양한 고객 접촉 채널을 지원하는 **Multi-channel contact center** (Text chat, ERMS, collaborative browsing, VoIP 등)  
특히, 기존의 CTI 기반의 환경에서 Internet 기반 환경으로의 급속한 전환
- **Resource** - 다양한 채널에 대한 업무 스킬을 지닌 상담원 및 슈퍼바이저, 관리자가 필요  
단순히 전화를 통한 커뮤니케이션 스킬 뿐 아니라, 문장의 독해 및 해석, 작문 및 어휘능력, 타이핑 능력, 인터넷 관련 지식 등

Slide 7

**MPC**  
Marketing Technology & Services

### 3. 고객센터의 변화 추세

#### ■ 고객센터의 기술적 변화추세

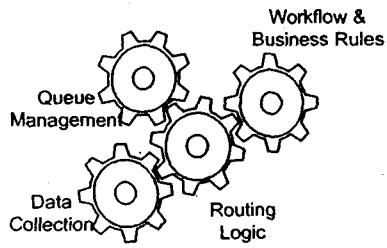
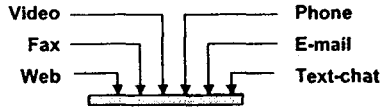


Slide 8

**MPC**  
Marketing Technology & Services

### 3. 고객센터의 변화 추세

#### ■ 미래형 고객센터의 방향



Universal Message Queue

#### Deliverables

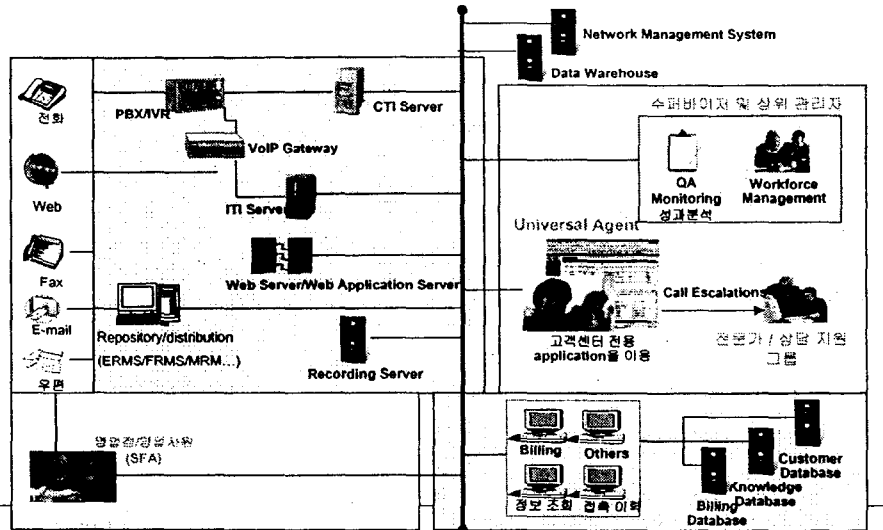
- 자원의 배분 (Resource Routing)
- 표준화된 업무처리(Standardized Handling)
- 표준화된 보고서(Standardized Reporting)

효익
비용의 절감
이익의 증대

Slide 9

**MPC**  
Marketing Technology & Services

### 3. 고객센터의 변화 추세

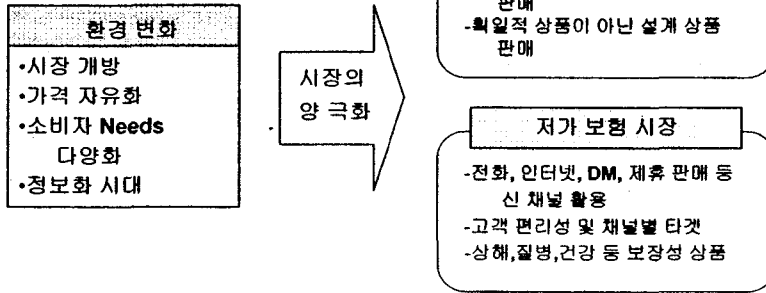


Slide 10

Marketing Technology & Services

## 4. 보험산업에서의 고객센터의 역할

### • 보험 시장의 변화



Slide 11

**APC**  
Marketing Technology & Services

## 4. 보험산업에서의 고객센터의 역할

- 신 판매 채널의 핵심
  - In-Bound, Out-Bound Call 에 의한 상품 판매
  - Cyber Channel, DM 업무도 통합 관리
- 고객 관리의 주요 창구
  - 지속적인 고객 관리 업무 수행: 계약 보전, 상담, 지급 등
  - 영업 조직의 고객 관리 업무 부담 경감
- 마케팅 지원
  - 다양한 마케팅 프로모션 수행
  - Marketing 프로모션 별 결과 분석

Slide 12

**APC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 – 프로젝트 개요

### 프로젝트 추진 배경

- 업계 후발 주자로 중신보험 위주로 영업 하였으나 영업력이 미흡한 상황
- 해외 합작사와의 관계를 청산 하고 규모를 확장, 설계사 중심의 조직을 갖추려고 검토하였으나 시장성이 없을 것으로 판단, 신 판매 채널 중심의 소형 전문 보험 사로 특화 전략 수립
- 프로젝트 추진 당시 회사 내 TM 및 Cyber 판매를 위한 인프라가 전혀 없는 상황
- 가장 최신의 고객센터 시스템 구축을 통해 신 판매 채널 형성 및 고객 관리 인프라 구현을 목표로 함.
  - Web 기반 시스템, 인터넷 콜 센터, Cyber 마케팅과 TM 병행
- Web 기반 시스템 구축을 통해 외부 조직으로의 확대가 용이 하도록 함
  - Network Center, 대리점 조직, Cyber 판매 조직, 재택 근무 조직

### 프로젝트 개요

- 프로젝트 기간: 2000년 6월 – 2000년 12월
- 프로젝트 범위: Web기반 콜 센터 및 인터넷 콜 센터 구현

Slide 13

**MPC**  
Marketing Technology & Services

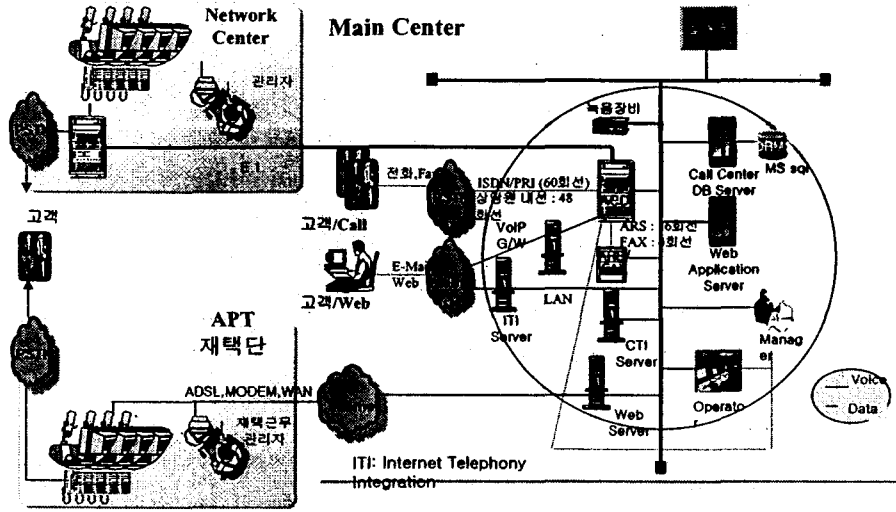
## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 – 추진 내용

- CTI Call Center 구축 및 Web 기반 Application 구현
  - Call 과 고객 정보 통합
  - Web 기반 시스템으로 향후 영업점, 대리점, 및 재택 근무자들이 활용 가능
- Internet 고객 상담 시스템 구현
  - Internet Call, Chat 을 통한 실시간 상담
- 고객 관리 채널의 통합 관리 시스템 구현
  - 전화, DM, E-Mail, Fax, Web Page, 인터넷 폰
  - 다른 채널을 통한 고객 접촉 이력을 즉시 조회 가능
- 고객 관리 업무의 통합으로 One-Stop 업무 처리
  - 고객 응대 및 상담
  - 계약 보전, 청약, 연체 등 업무 처리
  - Campaign 기획 및 실행 (DM, TM, E-Mail Marketing)
  - 시장 조사
  - 고객 행동 분석 등

Slide 14

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용



Slide 15  
재택근무 상담원

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

고객 조회: 고객 대응 주화면

Sample Screen

NO.	검색일	상담사명	상담시간	상담종류	상담결과	상담대응
302394	2009-12-12	21:32:24	1	유기물	발상	유기물
302394	2009-12-12	18:40:09	4	유기물	발상	유기물
302475	2009-12-11	23:24:15	5	유기물	발상	유기물
302475	2009-12-11	23:08:59	2	유기물	발상	유기물
304474	2009-12-11	23:08:02	6	유기물	발상	유기물
302225	2009-12-09	15:30:04	2	유기물	발상	유기물
301972	2009-12-08	15:00:50	46	유기물	발상	유기물
301433	2009-11-24	21:05	4	유기물	발상	유기물
301309	2009-11-22	16:28:37	3	유기물	발상	유기물
301299	2009-11-22	14:58:09	19	유기물	발상	유기물

Slide 16

**MPC**  
Marketing Technology & Services



## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

계약 상황: 계약 기본 사항

Sample Screen

계약번호	계약종류	계약기간	계약금액	계약일자	보험료	주요보험종류	보험기간	보험금액
601000020	Y Y Y Y Y	계약	새가장계약	1991-11-21	66,000원	인壽	1999-11-21	1999-11-21
601000019	Y Y Y Y Y	유지	장수연금	1993-11-12	64,200원	예비	2000-11-12	2000-11-12
601000049	Y Y Y Y Y	실용유지	종신	1994-12-29	21,990원	종신	1994-12-29	1994-12-29
601010087	Y Y Y Y Y	계약	장수연금	1996-03-21	25,790원	장수연금	1999-05-21	1999-05-21

계약번호	보험종류	계약금액	계약일자	보험금액	계약일자	보험금액	보험기간	보험금액
601000020	장수연금	2,000만원	1991-11-21	51,400원	1999-11-21	51,400원	1999-11-21	1999-11-21
601000019	장수연금	4,000만원	1993-11-12	2,499원	1993-11-12	2,499원	1993-11-12	1993-11-12
601000049	장수연금	2,000만원	1994-12-29	400원	1994-12-29	400원	1994-12-29	1994-12-29
601010087	장수연금	2,000만원	1996-03-21	4,000원	1996-03-21	4,000원	1996-03-21	1996-03-21

계약번호	보험종류	계약금액	계약일자	보험금액	계약일자	보험금액	보험기간	보험금액
601000020	장수연금	2,000만원	1991-11-21	51,400원	1999-11-21	51,400원	1999-11-21	1999-11-21
601000019	장수연금	4,000만원	1993-11-12	2,499원	1993-11-12	2,499원	1993-11-12	1993-11-12
601000049	장수연금	2,000만원	1994-12-29	400원	1994-12-29	400원	1994-12-29	1994-12-29
601010087	장수연금	2,000만원	1996-03-21	4,000원	1996-03-21	4,000원	1996-03-21	1996-03-21

Slide 17

MPC  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

신계약: 가입설계

Sample Screen

구분	보험가입금액	월보험료	3개월납	6개월납	연납	말시납
S (주)다지생명	1,000만원	6,300원	18,700원	37,000원	72,600원	594,600원
P 합치로	1,000만원	200원	600원	1,200원	2,300원	25,900원
<b>합계보험료</b>	<b>2,000만원</b>	<b>6,500원</b>	<b>19,300원</b>	<b>38,200원</b>	<b>74,900원</b>	<b>720,500원</b>
<b>자유이체할인후금액</b>	<b>2,000만원</b>	<b>6,500원</b>	<b>19,300원</b>	<b>38,200원</b>	<b>74,900원</b>	<b>720,500원</b>

구분	1년	3년	5년	7년	10년	만기
납입보험료	78,000원	234,000원	390,000원	546,000원	780,000원	780,000원
해약환급금	0원	107,800원	238,000원	373,900원	548,000원	0원
환급률	0%	46.1%	61%	68.5%	70.3%	0%

Slide 18

MPC  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

신계약: 청약서 DM 접수

Sample Screen

보험계약청약서

1. 계약사실 후배담 디지털 압보험 순수보장형(월 NO. 39 <회사재출생>  
 주계약: 1000만원 납입기간: 20년 납입방법: 월납  
 입자보험약: 1000만원 납계보험료: 6,900원

2. 인격사항

구분	성명	주민등록번호	관계	근무처	하시는일(구체적으로)
계약자	김희준	781028-2063723	본인		
주최보험자	김희준	781028-2063723	본인		
동희보험자					

3. 보험료 납입방법

자율납입

종방향	기입	계좌번호	234525345234	계좌주	계약자본인
이체일	5일	10일	15일	20일	25일

Slide 19

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

기계약: 배당금 내역

Sample Screen

계약번호	계약종류	계약금액	계약일자	보험료	주요사항	배당금	배당일자	지급구분	지급번호
801003188	YY	1000	1994-12-29	21,900원	2,900원	2,900원	1994-12-29	정상지급	8086
801011057	YY	1000	1994-08-21	25,700원	1,500원	1,500원	1999-05-21	정상지급	8086
801021838	YY	1000	1999-08-21	34,600원	1,000원	1,000원	2000-11-21	정상지급	8086
801024478	YY	1000	2000-08-21	43,500원	522원	522원	2000-11-21	정상지급	8086

Slide 20

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

Sample Screen

설문지 작성

Slide 21

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

Sample Screen

리스트 추출

Slide 22

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

리스트 발신

Sample Screen

Task Summary:

번호	발신일	발신시간	전화번호	발신결과	상태
1	2000-11-08	14:18	016-551-9835	본인통화	휴가중
2	2000-11-07	15:20:08	016-551-9835	통화중	휴가중
3	2000-11-07	14:45:58	016-551-9835	본인통화	휴가중

번호	주번번호	고객이름	최종통화결과	최종통화일자	지역주번번호	지역 통이상주소	지역 통이(아)주소
1	730411-1852510	휴가중	본인통화	2000-11-08	135-010	서울 강남구 논현동	203-550
2	730411-1852510	휴가중	본인통화	2000-11-08	152-056	서울 구로구 구로6동	국동아파트 4동 506호
3	730411-1852510	이후나2	본인통화	2000-11-08			
4	730411-1852510	이후나3	본인통화	2000-11-08			
5	730411-1852510	이후나4	본인통화	2000-11-08			
6	730411-1852510	이후나5	본인통화	2000-11-08			
7	730411-1852510	이후나6	본인통화	2000-11-08			
8	730411-1852510	이후나7	본인통화	2000-11-08			
9	730411-1852510	이후나8	본인통화	2000-11-08			
10	730411-1852510	이후나9	본인통화	2000-11-08			
11	730411-1852510	이후나10	본인통화	2000-11-08			
12	730411-1852510	이후나11	본인통화	2000-11-08			
13	730411-1852510	이후나12	본인통화	2000-11-08			
14	730411-1852510	이후나12	본인통화	2000-11-08			
15	730411-1852510	이후나13	본인통화	2000-11-08			

Slide 23

**APC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 추진 내용

상담원 모니터링 : 상담원 상대 이석/대기중/통화중 등의 현황 모니터링

Sample Screen

Agent Monitoring Grid:

번호	이름	상태
422	이성민	대기중
421	이성민	대기중
420	이성민	대기중
419	이성민	대기중
418	이성민	대기중
417	이성민	대기중
416	이성민	대기중
415	이성민	대기중
414	이성민	대기중
413	이성민	대기중
412	이성민	대기중
411	이성민	대기중
410	이성민	대기중
409	이성민	대기중
408	이성민	대기중
407	이성민	대기중
406	이성민	대기중
405	이성민	대기중
404	이성민	대기중
403	이성민	대기중
402	이성민	대기중
401	이성민	대기중

Slide 24

**APC**  
Marketing Technology & Services

## 5. Y생명 고객센터 구축 프로젝트 - 도입 효과

- 2000년 11월 부터 신 판매 영업 개시 및 기존의 비 전문적인 고객 서비스 기능의 전문화 달성
- 단 기간 내 안정적인 성과 달성
  - 상담 원 수 : 2000년 11월 26명 => 2001년 5월 32명
  - 인당 계약 건수: 2000년 11월 9.8건/월 => 2001년 5월 37.5건/월
  - 월간 판매 보험료: 2000년 11월 대비 2001년 5월 6배 달성
- 특화 된 신 판매 채널 확보
  - 인터넷 상담 기능 제공
  - 향후 재택 근무가 가능한 환경 구축
- 제휴사 DB활용 공격적인 마케팅 활동 전개시 더욱 높은 성과 예상
- 기 확보된 고객에게 차별화 된 서비스 제공
  - One-Stop 상담
  - 고객별 상황에 맞는 서비스 제공

Slide 25

**MPC**  
Marketing Technology & Services

## 6. 요약 및 결론

- CRM을 이야기 할 때 Analysis 측면이 지나치게 강조 되고 있으나, 우선 투자하여야 할 분야는 고객과의 접촉을 실행하기 위한 Operation 부분임.  
(실행 체제를 갖춘 후에 Intelligence를 가미해야 함)
- 고객 센터는 CRM의 효율적 수행을 위한 필수 Infra
  - 정보 수집의 창구
  - 고객 접촉의 최 일선 창구
- 정보 기술의 발달에 따라 효율적인 고객 접촉 채널의 관리가 CRM의 중요 Issue 가 되며, 이를 담당하는 주요 부서가 고객 센터임.
- 고객센터 관련 기술도 지속적으로 발전되고 있는 바 이를 효과적으로 도입하여야 함
  - VoIP, IPPBX
  - Web Collaboration
  - ERMS
  - 음성인식, 합성
  - Virtual Call Center, ASP Service
- Y 생명의 경우 특화 전략의 일환으로 신 판매 채널의 강화를 목표로 삼았으며, 최 첨단 고객 센터 구축을 통해 다양한 판매 채널의 통합 관리가 가능해 졌으며 이를 기반으로 단 기간에 선발 경쟁사 수준의 실적을 기록함.

Slide 26

**MPC**  
Marketing Technology & Services