

Strategy For Outbound Productivity Elevation



About Speaker

- 이백규 (webmaster@callcenter.pe.kr)
- ㈜로커스 기술영업총괄 이사
 - 인하대 컴퓨터공학과(졸)
 - 아주대 MBA (eBusiness 전공)
 - 전남대 경영학과 박사과정 (재학중)
- 전 PricewaterhouseCoopers (PwC) 컨설팅 수석컨설턴트
- 전 굿모닝증권 콜센터 부장
- 전 나래이동통신 & 나래텔레서비스 콜센터장
- 한국능률협회컨설팅 서비스칼리지 주임교수
- 고려대 경영대학원 CRM 강사
- POSCO 인력개발원 CRM 강사
- 저서 : “고객만족 어렵지만은 않다” – 한국능률협회컨설팅 발간

Outbound의 생산성 향상은 어디로부터 나오는가?

- **Outbound 생산성**
 - 고객 접촉 빈도를 향상하여 양적 생산성 향상
 - **Business 성과를 높이는 질적 생산성 향상**
- 그 동안 **Outbound 생산성 향상을 논할 때는 양적 생산성 향상만 중점을 두어 거론 하였습니다.**
- 그러나 **궁극적으로 Business 성과를 높이는 질적 생산성 (채권회수율, 보험가입율 etc) 없이는 어떤 생산성도 의미가 없습니다.**
- 그러한 측면에서 **양적 생산성 + 질적 생산성 향상을 위한 연구가 우리의 과제 입니다.**

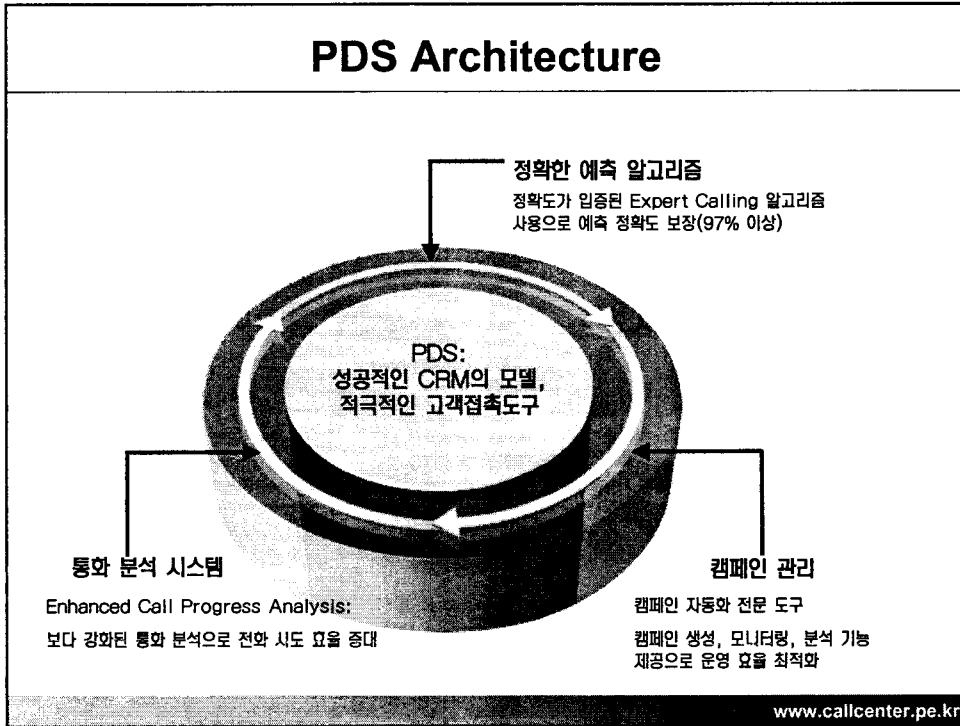
www.callcenter.pe.kr

Predictive Dialing System (PDS) 소개

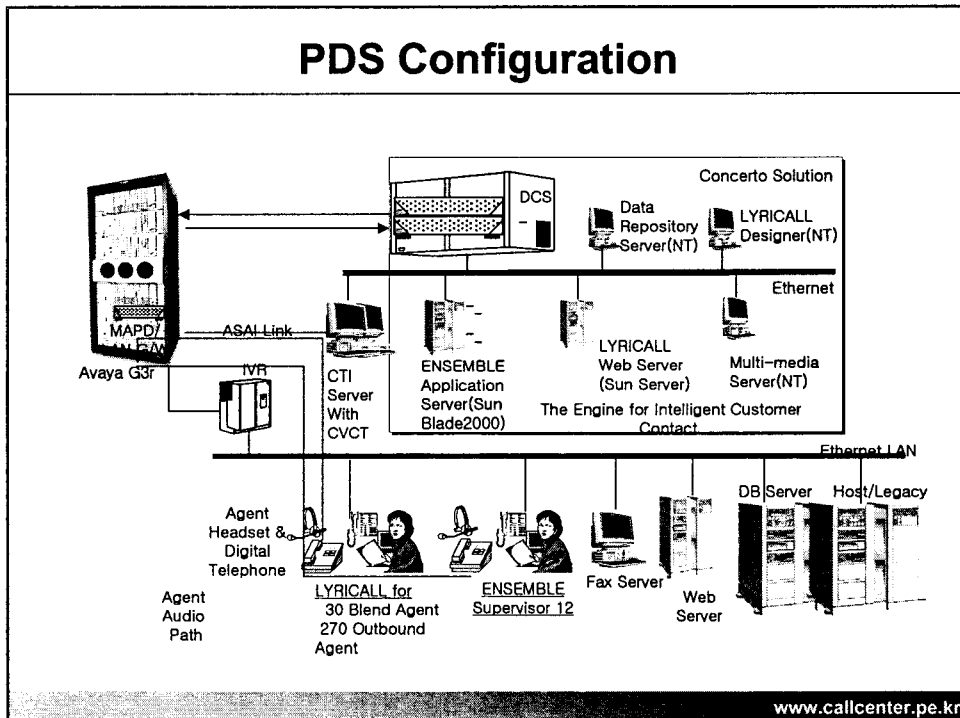
- 통화 환경을 실시간으로 분석하여 자동으로 전화를 걸어주며, Dialing 속도를 자동으로 조정하는 기술
- 자동화된 Outbound 콜 방식의 가장 정교한 형태로서, 상담원의 직접적인 전화연결 없이 자동으로 연결된 콜이 Customer Contact Centre 상담원에게 전달되어 고객과 응대 가능한 경우에만 Outbound 콜을 다이얼링 할 수 있도록 실현
- 정교한 Pacing 알고리즘이 상담원 대기 가능 여부를 감안해서 언제, 어느 정도의 속도와 비율로 Outbound 콜의 다이얼링을 시작할 것인지를 결정함
- 전 세계적으로 검증된 Detection Algorithm을 보유하여 실제 사람음성과 자동 응답기, 무응답, 통화 중, Modem, FAX 등을 97% 이상 정확하게 구분할 수 있어야 함

www.callcenter.pe.kr

PDS Architecture



PDS Configuration



PDS 주요 기능 - 1

목표 연결 을 설정

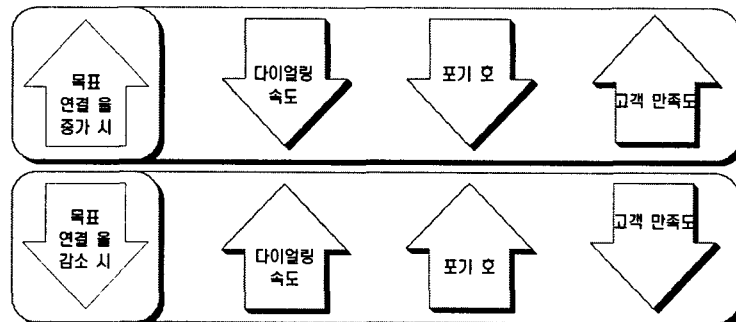
- 목표 연결 율(1~100%)설정
 - 전체 상담원의 통화 연결 비율을 설정하며, 설정 후 15분 뒤 현재까지의 운영 통계를 분석하여 최적의 연결 율로 자동 재조정비즈니스의 정의 나 업무에 따라서 틀리지만 일반적으로 90% 정도의 목표 연결 율을 설정해 놓는다면 한시간에 54 분(상담+우처리)을 콜 센터 관련 업무를 수행 하는데 소비함.
 - 목표 연결 율-Target Connection Rate(%) =상담원에게 연결된 사람의 목소리로 인식된 콜/사람목소리 *100
- Pacing(1:X) 비율 설정
 - “전체 Outbound 회선” 비율을 설정
 - 적정 목표 연결 율에 도달하지 못할 경우
 - 관리자의 판단에 의해 사용
 - 설정 후 15분 뒤 현재까지의 운영 통계를
 - 분석, 최적의 연결 율로 자동 재조정 됨

www.callcenter.pe.kr

PDS 주요 기능 - 2

다이얼링 속도 조절

- 목표 연결 율(Target Connection Rate)와 다이얼링 속도와의 관계
 - 목표 연결 율을 증가시키면 다이얼링 속도가 느려짐 -> 포기율이 줄어 고객의 만족도가 올라감
 - 목표 연결 율을 감소시키면 다이얼링 속도가 빨라짐 -> 포기율이 늘어 고객 불만의 소지가 있음
 - 따라서, PDS Supervisor는 과거의 통계나 내부의 업무정의에 따라서 적절하게 설정 해야 함.

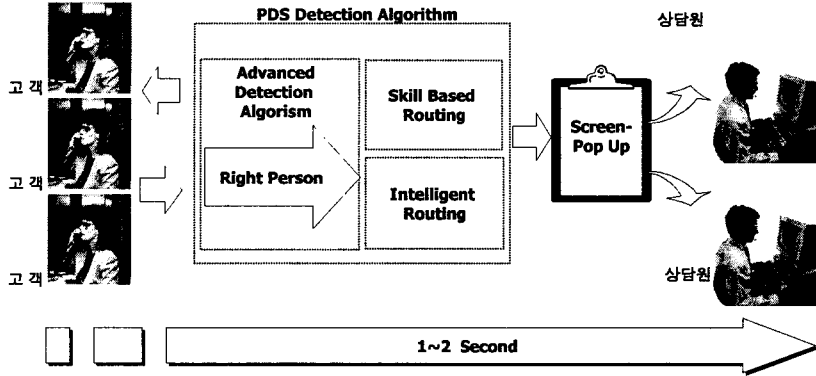


www.callcenter.pe.kr

PDS 주요 기능 - 3

Intelligent Routing

- **Screen Pop-Up** : 고객의 음성 감지 후 상담원에게 연결까지 소요시간(1초 내외)

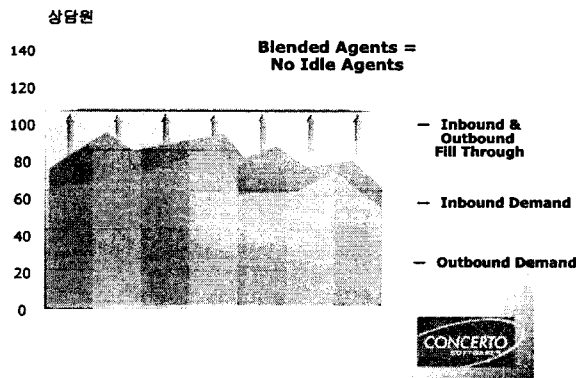


www.callcenter.pe.kr

PDS 주요 기능 - 4

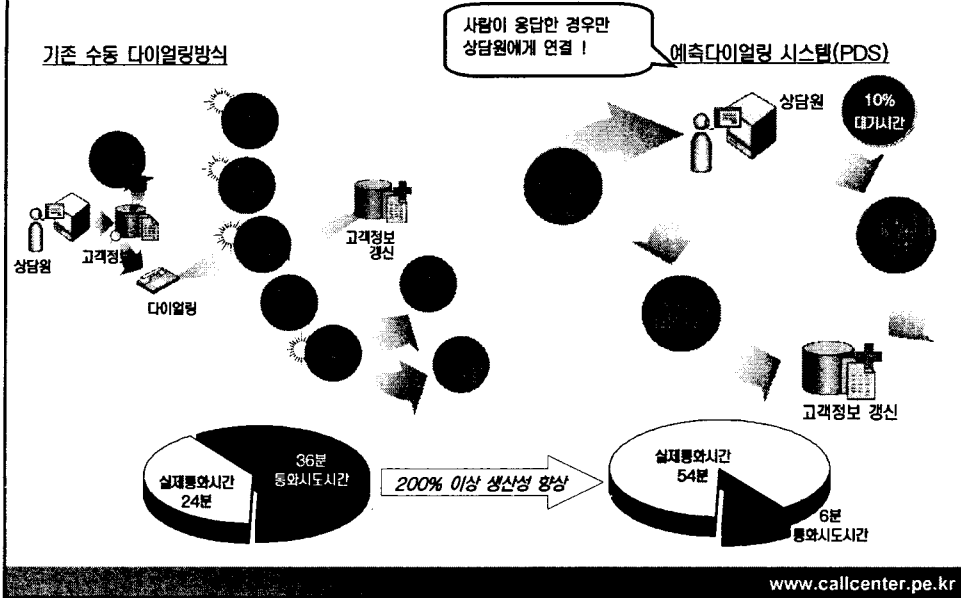
CTI Blending

- 콜 블렌딩 기능-인/아웃바운드 전환에 따른 업무 전환시간 조절
- 콜 블렌딩 솔루션은 자동적으로 인 바운드 콜 센터 자원의 효율을 극대화 하기 위해 아래 그래프에서 보여지는 것처럼 자원의 불규칙적인 Peak를 관리해 줌. 인 바운드가 최대일 때 상담원들은 아웃바운드에서 인 바운드로 자동 이동됨.



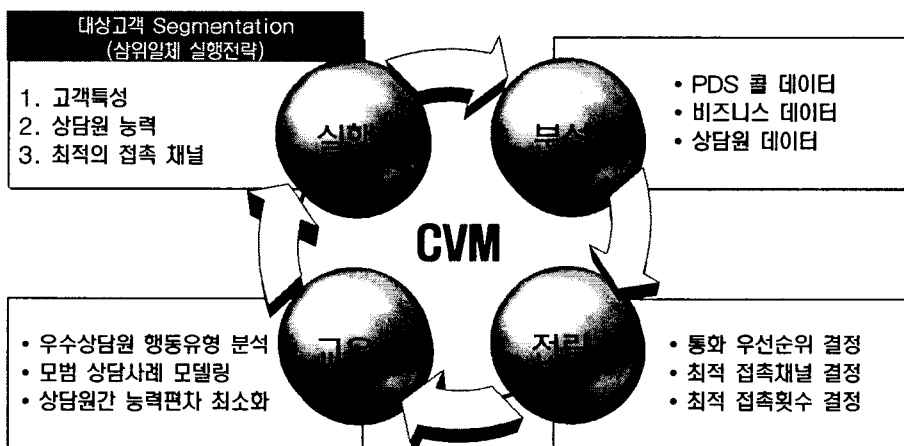
www.callcenter.pe.kr

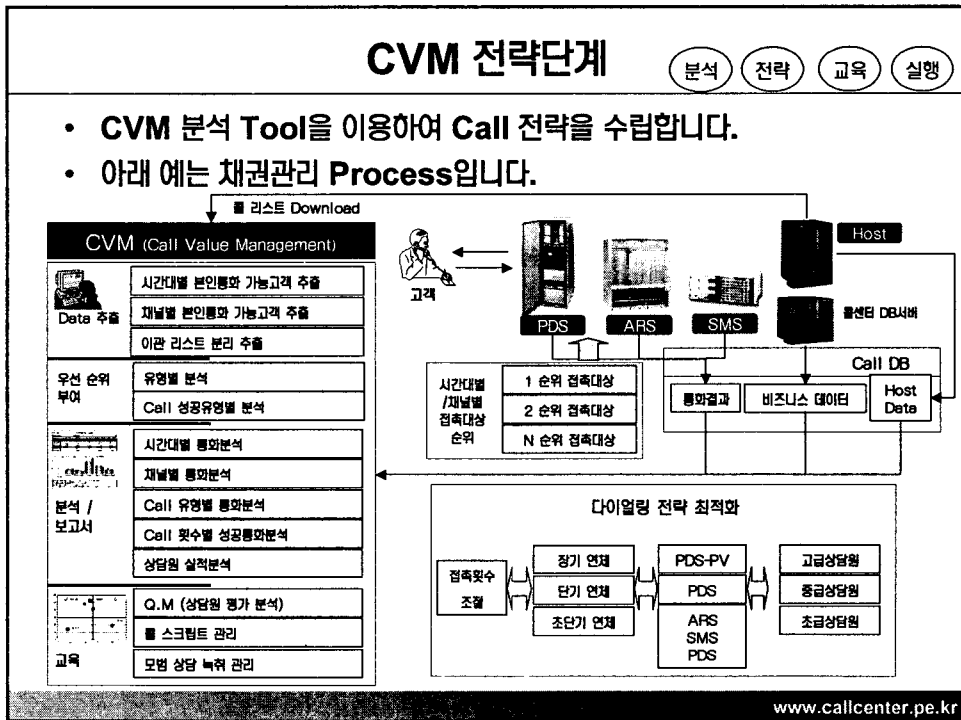
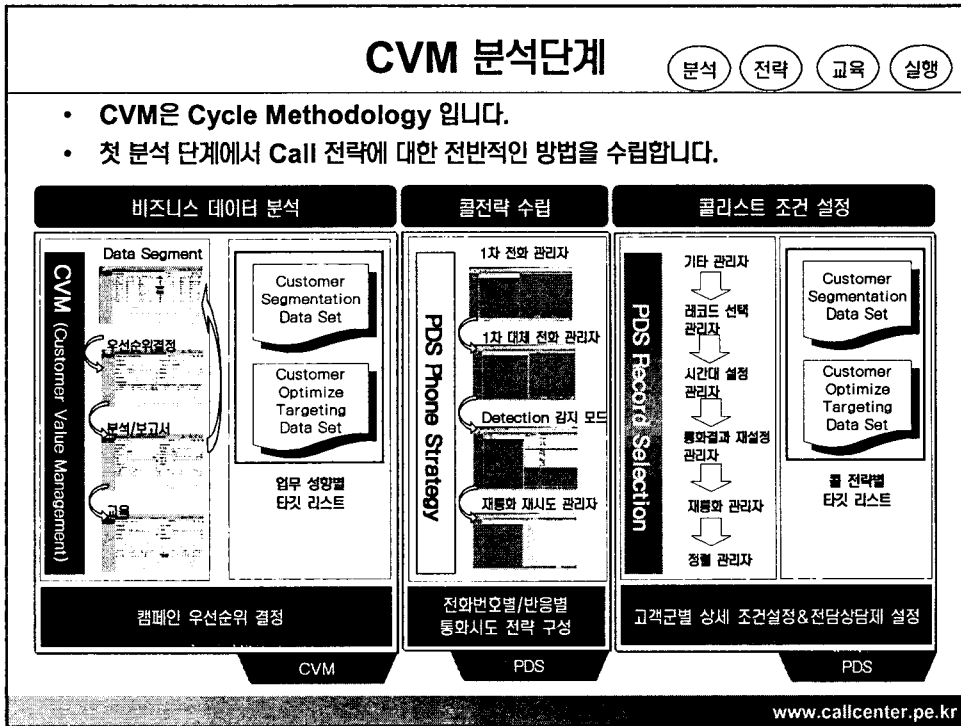
PDS 도입효과



CVM(고객가치관리) 기법

• CVM (Customer Value Management)

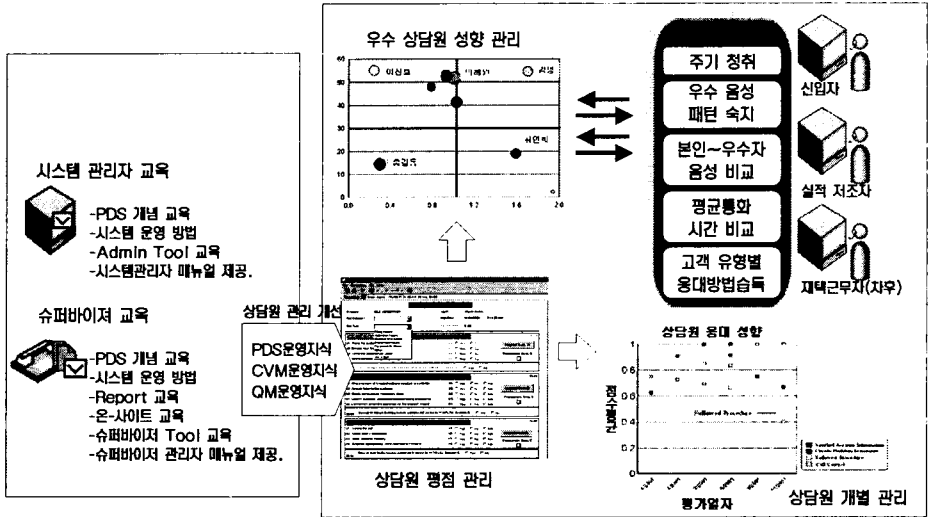




CVM 교육 Process

분석 전략 교육 실행

• 다양한 QA 시스템을 통하여

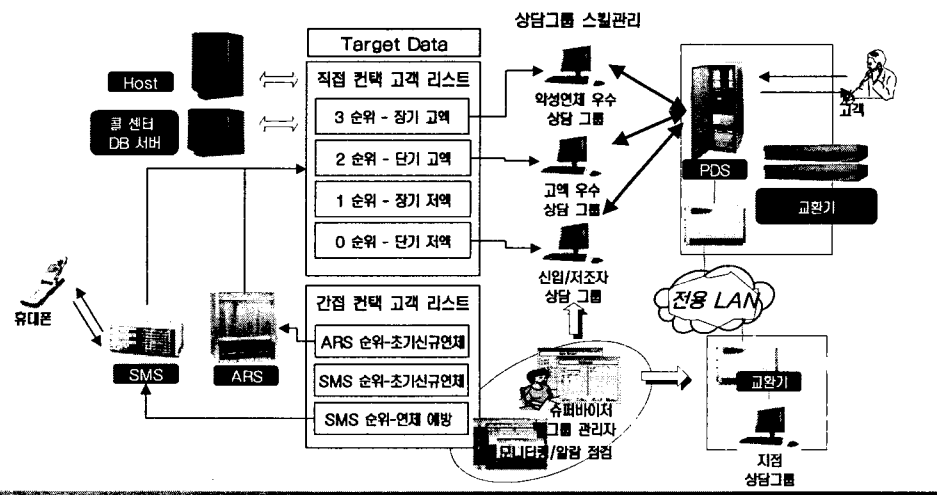


www.callcenter.pe.kr

CVM 실행 과정

분석 전략 교육 실행

• 실행단계 : 상담 스킬 별 그룹 설정으로 각 고객 리스트의 순위에 맞게 연결로 업무효율 극대화



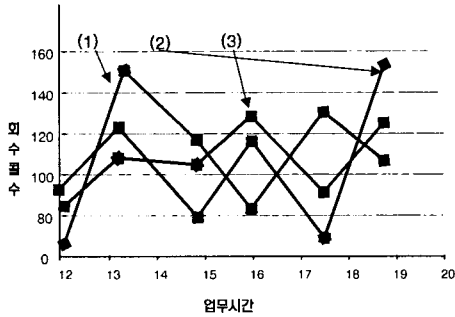
www.callcenter.pe.kr

생산성 결과 (사례)

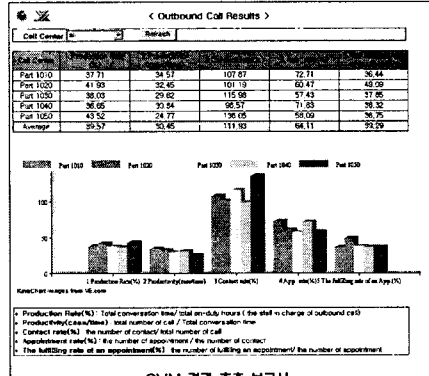
분석 전략 교육 실행

• CVM 솔루션을 사용하여 고객분석별 회수율 극대화.

- (1) 20~30대 / 남자 / 50만원 이상 연체자 : 18:00 ~ 20:00
- (2) 40~50대 / 여자 / 30~50만원 연체자 : 15:00 ~ 17:00
- (3) 20~50대 / 남자 / 5만원이하 연체자 : 12:00 ~ 15:00, 17:00 ~ 18:00



CVM의 풀 리스트별 분석 결과



CVM 결과 추출 보고서

• 풀 분석 예: 상담원별, 성별, 연령별, 지역별 매트릭스 구성가능

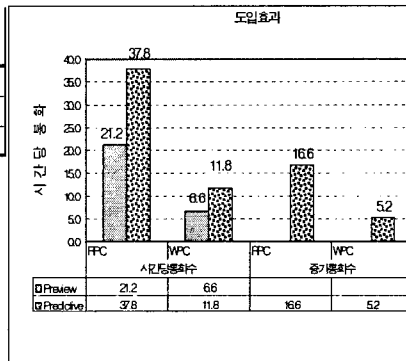
www.callcenter.pe.kr

PDS ROI 분석(1)

• 비교 분석

- > 현재 방식에 비해 Predictive Dialing 방식으로 적용했을 경우 최소 178%의 생산성 향상을 보입니다.
- > 이는 단순히 풀에 대한 생산성 향상만을 고려한 수치이며, 실제 도입 2~3개월 이후 생산성은 20~30% 정도 증가

	시간당통화수		증가통화수		증가율
	RPC	WPC	RPC	WPC	
Preview	21.2	6.6			
Predictive	37.8	11.8	16.6	5.2	178%
비교					



www.callcenter.pe.kr

PDS ROI 분석(2)

• 투자 수익 분석

ROI (비용 절감)				CJ39쇼핑	
	구분	Preview	Predictive	단위	비고
종	상담원 시간당 고객접촉 수	21.2	37.8	콜 건	178%의 생산성 향상 RPC x 시간 x 일 x 상담원 수
	월간 통화수	118,817	211,772		
시간	상담원 월 근무 시간	8.0	8.0	시간 일	전체 상담원 수
	상담원 월 근무 일	25	25		
	전체 상담원 수	28	28		
금액	상담원 월 인건비	1,450,000	1,450,000	원	상담원 급여 + 재비용
	월간 통화수	211,772	211,772	통 명	현재 처리 콜 수 기준
상담원수 기준	전체 상담원 수	50	28	명	상담원 월 인건비 x 상담원 효율화 월간 비용 절감 x 12개월
	상담원 효율화		22	명	
	월간 비용 절감		31,762,686	원	

- 현재 방식(Preview)으로 월 처리 가능한 콜 수는 118,817콜이며, Predictive 방식에서는 211,772콜/월 이 가능.
- 현재의 방식으로 211,772콜/월을 처리하기 위해서, 현재 방식에서는 50명의 상담원이 필요하며, 22명의 상담원의 추가 필요.
- 상담원 22명에 대한 단순 상담원 인건비(월급여+재비용)에 대한 연간 비용 절감 효과는 약 3억8천만원 임.
- 이는 단순 예측다이얼링 방식 도입에 따른 콜의 효율성만을 계산한 것으로, 실제 운영시 전략 수립, 운영 효율화, 관리 효율화 등에 따른 생산성 증대는 제외.