

케이스 스터디/텔 고객지원센터 '리포팅 및 모니터링 솔루션'

## 서비스 요청의 신속한 처리와 비용절감 한꺼번에 해결

'IBM Cognos Now' 도입, 반복적인 전화·통화시간·방문서비스 수 줄여

텔 고객지원센터는 고객의 요청사항을 처음 접했을 때 해결한다는 목표를 세우고, 그 방안으로 실시간 리포팅과 지속적인 모니터링 솔루션을 도입했다. 텔이 선택한 솔루션은 'IBM Cognos Now'로 이를 통해 고객 서비스 요청을 신속하게 처리하고, 반복적인 전화 등의 축소로 비용을 절감하는 효과를 누리고 있다.



텔 고객지원센터의 전략은 고객의 요청을 처리하는 것뿐만 아니라, 다른 요소와의 상호관계까지도 파악하고 관리하는 것이다. 고객만족을 위해 좋은 제품을 제공하는 것도 중요하지만, 신속하고 신뢰성 있으며, 효과적으로 응대하는 서비스도 매우 중요하다. 최상의 고객서비스를 위해 고객이 처음 전화했을 때 만족시키는 것과 같이 실시간으로 서비스의 흐름을 파악할 수 있는 체계가 필요했다.

컴퓨터와 스토리지 등의 첨단 제품을 생산하는 글로벌 기업인 텔은 온라인으로 다이렉트 비즈니스를 하기 때문에 고객서비스레벨 관리(SLAs: Service Level Agreement)가 아주 중요하다.

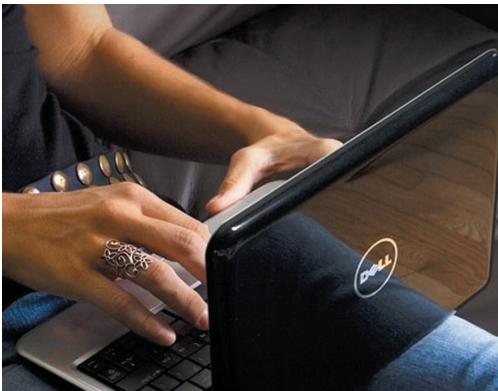
텔의 고객지원센터는 전 세계 기업고객의 서비스레벨 관리(SLAs)에 대한 가시성을 높이기 위해서 고객서비스 요청에 대한 처리시간을 2시간에서 4시간까지 차별화하고 플래티넘, 골드, 실버로 서비스 레벨을 분류한다.

### 고객의 첫 서비스 요청시 문제해결 목표

최상의 고객지원 서비스를 위해 델의 고객관리 본부에서는 전체적인 관리를 철저히 실행하고, 기업고객 전담 문제 해결팀은 서비스처리시간을 최대한 단축할 수 있도록 신기술을 적용하고 신뢰성과 가치평가를 높이는 등의 노력이 필요했다.

실제로, 고객경험은 일년 중 특별히 실시하는 조사결과 뿐만 아니라, 모든 상담전화 후에 자동적으로 생성되는 이메일 조사결과를 통해 실시간으로 평가가 가능하므로 델의 비즈니스를 이끄는 결정적인 요소가 될 수 있다.

북아메리카, 유럽, 아시아 등 전세계에 걸쳐 근무하는 델 고객지원센터의 서비스 담당자들은 수 천 개의 고객서비스 요구(CSRs)를 해결해야 한다. 델 고객지원센터는 최상의 고객경험을 제공하는 목표를 달성하기 위해 모든 기업 거래처를 정확히 파악할 수 있는 세계적인 안목이 필요했다. 이것은 단순히 고객의 요청만을 관리하는 것이 아니라, 다른 요소와의 상호관계까지도 파악하고 관리할 필요가 있다는 것을 의미했다.



또한 델이 서비스레벨관리(SLAs)에 의해 일관되고 신속한 서비스를 달성하기 위해서 단지 매 시간마다 데이터를 업데이트 하는 것으로는 충분하지 않았으며, 최신 정보를 모니터링하고 보고하는 것이 필요했다.

### 실시간 리포팅과 지속적인 모니터링 필요

지원센터에 대한 주요 전략 목표는 고객이 처음 전화(혹은 이메일)로 서비스 요청을 했을 때, 바로 고객의 문제를 해결하는 것이다. 고객이 처음 전화했을 때 신속하고 성공적으로 문제를 해결한다면 지원센터로 걸려오는 전화의 횟수를 줄일 수 있고, 이에 따라 운영비용 절감과 함께 더 나은 고객서비스를 제공할 수 있는 효과를 얻을 수 있기 때문이다.

반복된 서비스 요청과 하나의 요청사항에 대한 반복된 방문서비스는 고객만족도를 떨어뜨릴 뿐만 아니라 비용증가를 초래한다. 기업은 방문서비스의 비용을 전화로 고객의 요청을 해결한 비용의 3~4배로 측정하여 계산한다.

컨택 센터의 주요 성공 요인은 고객의 서비스 요청을 바로 해결하는 것 이외에도, 적절한 서비스 인원 파견 및 적절한 지식과 자원의 사용 등을 포함한다. 이러한 성공요인들을 갖추기 위해서는 실시간 리포팅 툴을 갖추어야 하며 서비스레벨관리를 위한 지속적인 모니터링 솔루션이 필요했다.

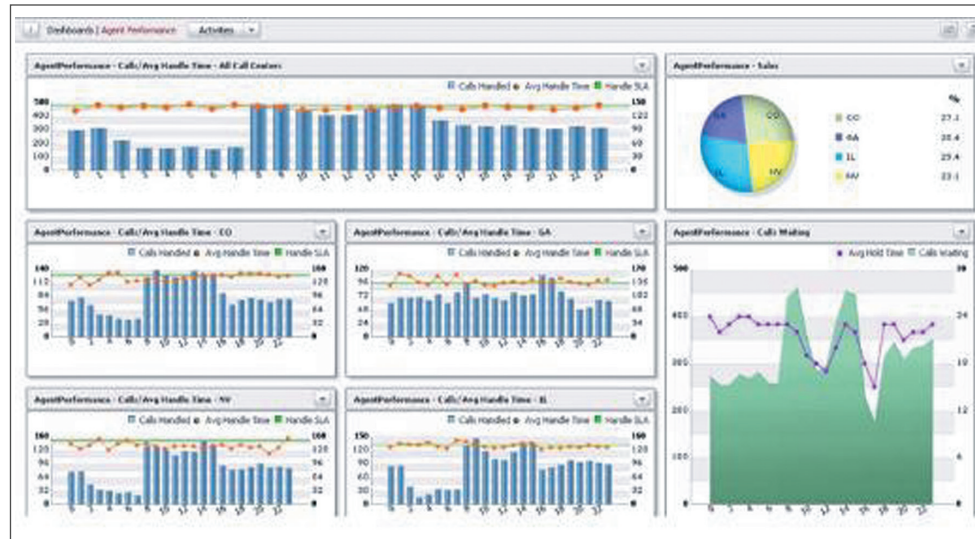
델의 중앙관리본부 매니저는 콜 센터가 최고의 서비스를 제공하기 위해서는 반드시 실시간 리포팅 시스템이 필요함을 절실히 깨닫고 있었다. 몇 년 전, 델은 전체 고객지원 케이스의 중요한 점을 한 번에 정리하여 보여주는 실시간 리포팅의 개념에 접했던 적이 있었지만, 그 실시간 리포팅 시스템은 고객과 거래처들이 각기 다른 서비스레벨 관리(SLA)를 가지고 있었기 때문에 실제로 적용하기 힘들다는 단점이 있었으며, 일부분의 데이터밖에 볼 수 없어 광범위하게 다시 개발하고 코딩하는 작업이 필요했다.

### 모니터링 솔루션 'IBM Cognos Now' 선택

델 고객지원센터에서는 고객이 전화로 서비스 요청했을 때 바로 해결하는 횟수와 반복된 고객의 서비스 요청 및 방문 서비스 건수가 얼마나 되

## CASESTUDY

케이스 스터디/텔 고객지원센터 '리포팅 및 모니터링 솔루션'



IBM Cognos Now 운영 대시보드

는지를 정확히 측정할 수 있고, 전체적인 흐름의 파악과 지속적인 모니터링이 가능한 차세대 리포팅 시스템이 필요했다.

텔 고객지원센터의 입장에서 지속적으로 서비스레벨관리(SLA)를 모니터링하는 솔루션을 도입한다는 것은 일종의 도전이었다.

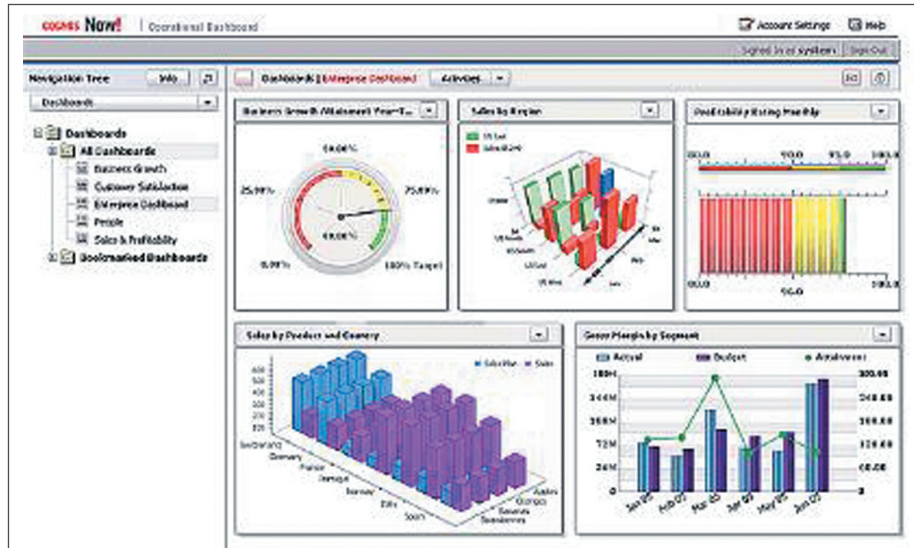
텔 고객지원센터는 인사담당 시스템, 파견 시스템, 컨택 센터 스위치 정보 등을 포함해 최소한 4개의 데이터베이스와 애플리케이션을 바탕으로 한 데이터를 신뢰할 수 있다고 판단하고, 여러 종류의 데이터를 모두 다 처리 할 수 있는 강력한 시스템을 추구했다. 추가적인 비용이나 IT 개발 인력 없이도 그 시스템을 가지고 쉽게 업데이트 하고 변형할 수 있어야 하는 것 또한 매우 중요했다. 이미 존재하는 대부분의 시스템들은 업데이트가 어려웠기 때문에, IT개발에 필요한 추가적인 비용이 들고 일정이 지연되는 문제가 있었다.

### 확실한 SLA로 고객서비스 강화

텔 중앙관리본부는 수 많은 BI와 리포팅 솔루션을 평가한 후에, 프리패키지 된 하드웨어와 소프트웨어 또는 가상기와 같이 지속적인 모니터링 솔루션이 이용 가능한 IBM Cognos Now를 선택하였다. 텔이 IBM Cognos Now를 주목할 수 밖에 없었던 이유 중의 하나는 이미 존재하는 다른 시스템과는 달리 설치공간이 작다는 이점 때문이었다.

텔 고객지원센터는 최소한의 IT직원과 시스템 자원 그리고 최소한의 유지보수로 낮은 소유비용(TCO)이 들며, 6개 이상의 데이터 소스 전반에 걸쳐 실시간으로 데이터 접근이 가능한 솔루션이 필요했다.

IBM Cognos Now는 20개 이상의 데이터와 12개 이상의 주요 측정법으로 매 분마다 수백 명의 사용자를 지원할 수 있고, 수천 수만의 기록들을 처리할 수 있다. 또한 단 4주 이내에 가동이



IBM Cognos Now 운영 대시보드

가능하고, 아래와 같은 주요 실행 측정법으로 지속적인 모니터링이 가능하다.

- 고객이 처음 전화했을 때 바로 해결
- 반복된 고객의 서비스 요청건수
- 반복된 고객 방문서비스
- 현재 진행되는 서비스의 세부사항
- 전화량
- 전화 확대

이제 텔 고객지원센터는 실시간 모니터링으로 인해, 서비스레벨관리(SLAs)를 확실히 보증할 수 있으며, 지원센터를 좀 더 능률적으로 운영할 수 있게 되었다. IBM Cognos Now의 도입 전에는 고객의 서비스 요청(CSRs)이 있을 경우 어떻게 처리되는지 잘 파악할 수 없었지만, 지금은 1,000개 이상의 고객 서비스 요청(CSRs)을 빠르게 처리할 수 있으며 더욱 잘 응대할 수 있게 되었다.

여러 개의 출처로부터 실행데이터를 모아야 하는 업무로부터 자유로워지면서, 컨택 센터의 매니저와 직원들은 더 많은 시간을 생산성을 증가시키는 등의 업무에 투자할 수 있게 되었다.

#### 빠른 투자수익률(ROI)

텔 고객지원센터는 가장 크게 비용을 절감할 수 있는 요인으로 꼽히는 반복적인 전화와 통화 시간, 방문서비스의 수를 효과적으로 줄임으로써, IBM Cognos Now의 도입에 투자한 비용을 6주에서 8주 내에 다시 돌려받는 효과를 얻었다. 또한 최적의 해결책을 보증하는 서비스레벨관리(SLA) 모니터링 솔루션을 갖춰 고객 경험의 질을 높이고, 서비스처리 시간을 단축했다.

텔의 고객지원을 관리하는 중앙관리본부는 현재 100%의 기업고객 서비스레벨관리, 90% 이상의 고객만족도와 지원계약 갱신률 100%라는 목표를 달성해 나가는 과정에 있다. **CW**