

아웃소싱 컨택센터 적용사례

2014. 6

효성ITX (주) 박현정차장



HYOSUNG ITX

IT Business Solution Provider

Cloud, CDN, Contact Center, Display Solution



Contents

- I. 효성ITX(주) 소개
- II. 아웃소싱 컨택센터 특징점
- III. 아웃소싱 컨택센터 구축사례

I . 효성ITX(주) 소개

IT Business Solution Provider
Cloud, CDN, Contact Center, Display Solution

Optimum Smart Network

IT Business Solution Provider

고객의 성장과 가치창출을 위한
전략적 Business Partner
효성ITX입니다



회사 일반 현황

회사명/기업집단		효성ITX(주) / 효성그룹 (2001. 4월 계열사 편입)
대표이사		남 경 환 (2009. 3월 ~)
설립일		1997. 5. 9 (고객센터 사업기간 16년 7개월)
자본금		납입자본 : 62억원 / 자기자본 : 216억원
지분구조		(주)효성 및 관계자 70%, 공모 30% ('07.10 상장)
구성원수		6,484명 (본사 230명 포함)
본사/ 지사	본사	서울 영등포구 선유동2로 57, 15층
	지사	대전 : 대전 서구 월평동 244 부산 : 부산 해운대구 제송동 센텀시티

Optimum Smart Network

IT Business Solution Provider

1997~2002

- 당산 Contact Center 구축
- 효성그룹 계열사 편입
- kt고객센터 운영(서울,대전,광주)
- 회사 설립

2003~2007

- KOSPI상장(업계 최초)
- ISO9001 인증
- 콜센터 KS표준 인증(업계 최초)
- 분당 Data Center 구축
- CDN 사업 진출
- Display Solution 사업 진출
- 신도림, 대구 Contact Center 구축
- 금융부문 신규 수주 및 확대
- 유통 및 공공부문 신규 수주
- 보험부문 신규 수주
- 컨택센터 운영진단 및 개선 컨설팅

2008~2011

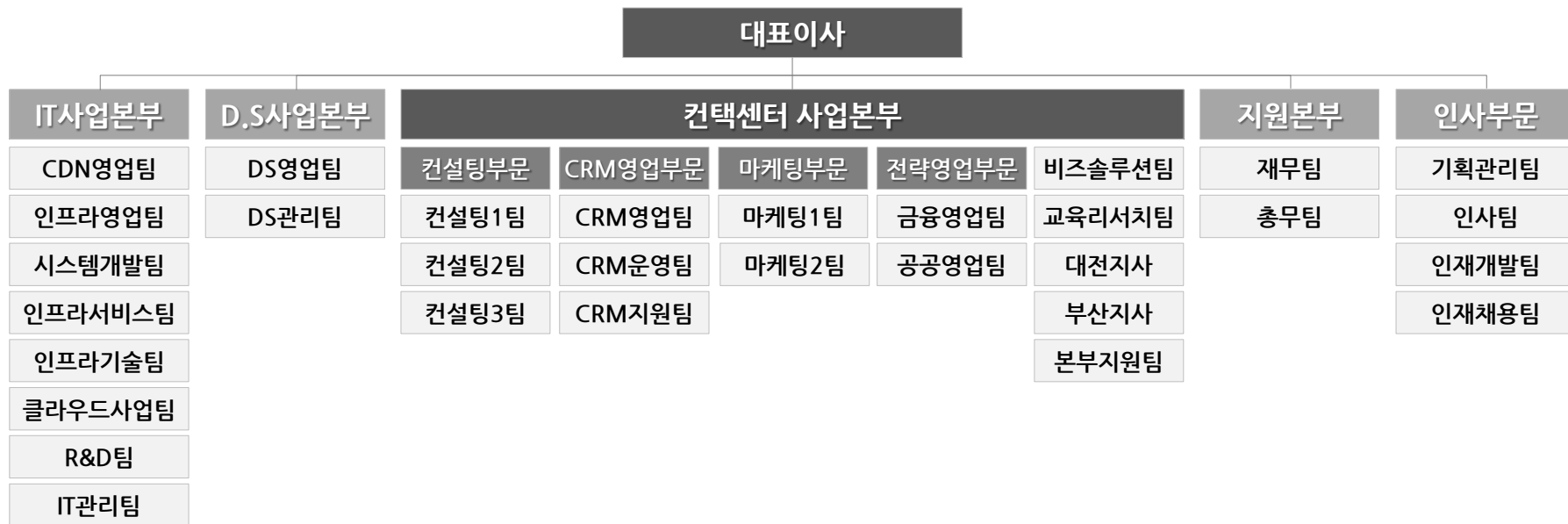
- 2011 고용창출우수기업 대통령 표창
- 2011 지식서비스부문 우수기업
지식경제부장관상
- 2011 대한민국 일하기 좋은 100대
기업 대상(업계 최초)
- 2010 한국고객센터 우수운영기업
지식경제부 장관상
- 2010 Best Call Center 운영기업
지식경제부 인증
- 정보보호 국제표준 ISO27001 인증
- Contac center 구축 서비스 확대
(영등포 및 구로센터 구축)
- 금융, 공공, 유통 부문 수주 확대
- 컨택센터 컨설팅 확대

2012~현재

- 2014 남녀고용평등
- 2014 대한민국 여성경영대상
경제부총리상
- 2013 일자리창출 유공 대통령 표창
- 2013 가족친화인증 기업
- 2013 ICMI Global Best Call Center
of the Year Awards
- 클라우드 컴퓨팅 특허 2건 취득
- IT Appliance 사업확대
(Appliance 총판체결)
- Ruckus Wireless 무선AP장비 /
Men&Mice DNS Cache Server
- 'ITX Cloud' 출시
- IT 사업확대(SI, 스토리지 유지보수
등 IT 신규 사업개시)
- Contac center 구축 서비스 확대
(창신동, 충정로, 광주센터 구축)
- 금융, 공공, 유통 부문 수주 확대

Optimum Smart Network

IT Business Solution Provider



Optimum Smart Network

IT Business Solution Provider

IT Business

- Cloud & Data Center Service
- Mobile Service
- Content Delivery Service
- IT Management & SI Service

Contact Center Business

- 컨택센터 Consulting Service
- 컨택센터 Management Service
- 컨택센터 Total Solution Service
- CS교육 및 리서치 Service

Display Solution Business

- Projector 판매
- Digital Cinema 시스템 판매

Contactcenter Total Solution Provider

Consulting Service

- 컨택센터의 효과적인 도입 및 운영을 위한 **Consulting** 제공

- 현황 진단

(운영 프로세스, 운영성과, IT 기술력, Infra 역량 등)

- 개선과제 도출

- Road-map 및 전략 제시

주요사례

농협, 코스콤, 소비자보호원,
한국공항공사, 한국인터넷진흥원,
보건복지정보개발원 등

Total Solution Service

- 컨택센터에 필요한 모든 자원의 **Total Solution Service** 제공

- 안정적인 시스템 제공

(이중화 및 최신 시스템 적용)

- 맞춤형 상담업무환경 제공

(최적 Location 및 설비 보유)

- 효율적 성과관리

주요 사례

현대카드, 현대캐피탈, 삼성카드,
하나SK카드, 라이나생명,
현대라이프, 롯데닷컴,
신세계/이마트몰 등

Management Service

- 효율적 운영 관리에 필요한 **Management Service** 제공

- 인재 육성 및 경력관리

- 성과 관리

- 운영개선 방안 관리

주요 사례

서울시청, 인천시청, 고양시청,
농협, 우리카드, 신한은행,
기업은행, 롯데백화점,
신세계백화점 등

CS교육 및 리서치 Service

- 다수 컨택센터 운영경험을 기반으로 현장 중심형 교육

- CS 컨설팅

- 품질진단 전문조직 운영

- 기업별 맞춤교육

- 전문 리서치 연구인력을 기반으로 고객사 품질진단

- 이용고객 만족도 조사

- 서비스 친절도 모니터링

- 진단결과를 토대로 부진

- 사항에 대한 교육 연계

컨택센터 사업 주요 특징

- 사용자 및 운영자 중심의 편의성과 업무 성격을 고려한 맞춤형 Infra 제공
- 정부기관에서 인증하는 서비스부문의 품질인증 확보(KS, ISO, SQ)
- 체계화된 인재육성 프로세스를 기반으로 하는 전문가 양성

- 지속적 Process Innovation
- High Performance
- Powerful Recruiting

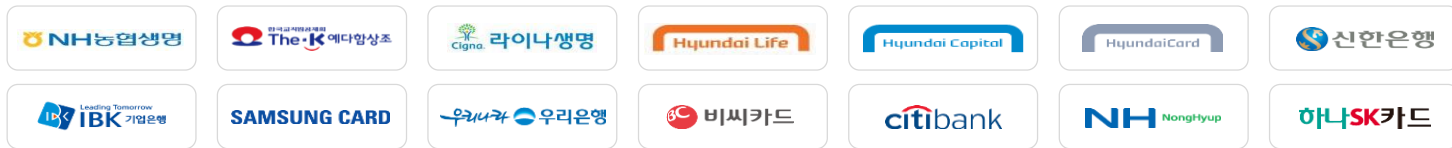
2. 주요 사업 현황

I. 효성ITX(주) 소개

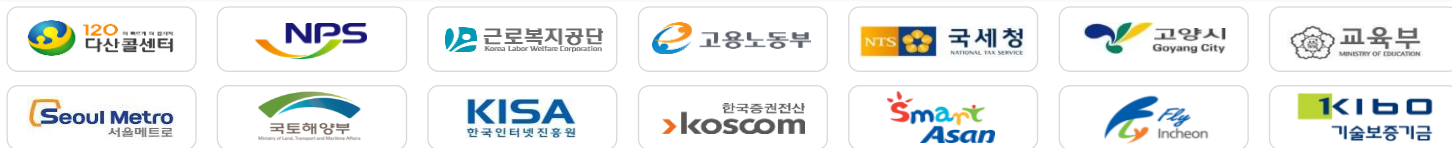
컨택센터 운영

▶ 총 110여개 사업장 운영

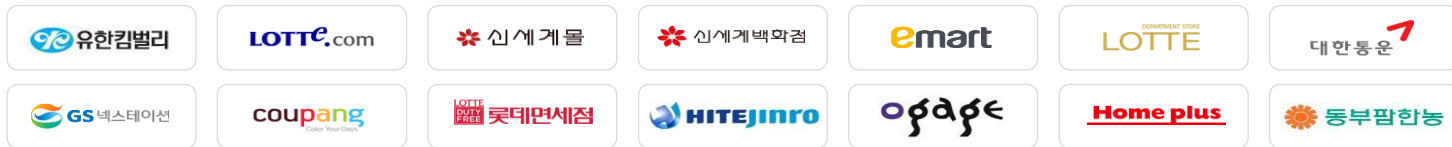
■ 금융 부문



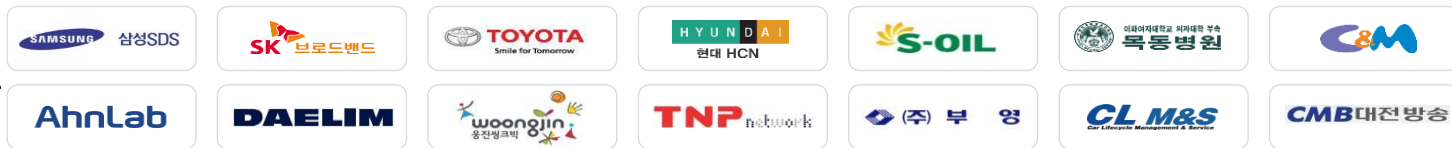
■ 공공 부문



■ 유통 부문













■ 통신 및 기타



2. 주요 사업 현황

I. 효성ITX(주) 소개

Consulting Service

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	운영현황 진단 및 개선	 한국공항공사 Korea Airport Corporation	통합콜센터 구축 컨설팅	 hwis 한국보건복지정보개발원	운영현황 진단 및 개선	 한국증권전산 >koscom	통합콜센터 구축 컨설팅	 KISA 한국인터넷진흥원	운영현황 진단 및 개선
 KYOBO 교보생명	통합 콜센터 구축 및 운영 컨설팅	 C&M	콜센터 시스템 구축 및 운영	 하나 HSBC 생명보험	콜센터 시스템 운영 컨설팅	 NH NongHyup	콜센터 통합/ 운영개선 컨설팅	 하나SK카드	콜센터 시스템 개선/구축 컨설팅

교육 사업

 특이청 Gangnam District Office	 서울아산병원	 가톨릭대학교 강남성모병원	 한국지역난방공사 Korea District Heating Corp.	 KRIS 한국표준과학연구원	 롯데손해보험	 대한적십자사 The Republic of Korea National Red Cross	 HF 한국주택금융공사	 경찰청
 강남세브란스병원 Gangnam Severance Hospital	 건강보험심사평가원 Health Insurance Review & Assessment	 City of Maseyo 안성	 강남구 GANG NAM GU	 FedEx Kinko's Office and Print Center	 SNUH 분당서울대학교병원	 인하대병원	 서울특별시교육청 Seoul Metropolitan Office of Education	 제일병원
 전라남도 JeollaNamdo	 시흥 SEOCHO	 롯데면세점	 서울시관광국	 경찰병원 NATIONAL POLICE HOSPITAL	 KFA 한국마사회	 수원시	 삼성애버랜드	 한국저작권위원회 KOREA COPYRIGHT COMMISSION

리서치 사업

■ 모니터링 및 만족도 조사	 새마을금고	 경기도교육청 Gyeonggi-do Provincial Office of Education	 서울특별시상수도사업본부	 국민건강보험공단 National Health Insurance Corporation	 척병원	 에너지관리공단	 한국산업인력공단 Human Resources Development Service of Korea	외 다수...
	 VOLVO	 LOTTE MYB	 KYOBO 교보생명	 노동부 Ministry of Labor	 수원시 상수도사업소 Suwon Metropolitan Waterworks	 HK 저축은행	 방위사업청	
■ 방문 조사	 가톨릭대학교 성가병원	 연천군	 서울시설공단	 SAMSUNG 삼성서울병원	 과천시 Gwacheon-si	 국민건강보험공단 일산병원	 Lucky DONGJAK	외 다수...

II. 아웃소싱 컨택센터특장점

IT Business Solution Provider
Cloud, CDN, Contact Center, Display Solution

운영효율성 극대화를 위한 최적의 센터 구축

Location

- 원활한 채용을 위한 교통 편의성
- 상담원 근무만족도를 극대화 할 수 있는 주변환경
- 센터 집중으로 관리 용이성

System 구성

- 해당 기업 전용 독립 시스템 구성
- 시스템 효율성 및 안정성
- 해당 기업의 보안정책 준수

상담석 구성방안

- 근무만족도 제고를 위한 환경구성
 - 업무 확대를 위한 확장 가능성
 - 해당 기업의 BI Standard 준수

System 유지보수

- 일원화된 유지보수 수행
- 센터 요구사항의 신속한 대응
- 장애에 완벽한 대처방안 수립

채용부터
운영관리 전반
최적의 지원

감정노동에 대한 Care를 위해 Healing 센터를 구축

Mental Care를 위한
Healing Zone 구축

- 감정노동자인 상담사들 긴장완화에 도움을 주는 Healing Zone
- Healing Zone 내에 안마의자와 헬스기구를 비치하여 심신안정



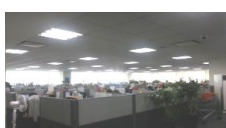
정서안정을 위한
쾌적한 환경 구성

- 센터 내 공기정화 화분 비치로 친환경 센터 구현
- 수족관 설치 및 전 상담석 공기정화, 심신안정용 Green 화분 비치



콜센터 KS표준 및
산업안전보건법 준수

- 쾌적한 근무환경 유지를 위해 센터 내 이산화탄소 농도 및 미세먼지 농도 측정 및 관리



심리안정 및
업무 생산성
향상을 위한
Healing Center
구축

2. 아웃소싱 컨택센터 환경구축 방안

Ⅱ. 아웃소싱 컨택센터 특징점

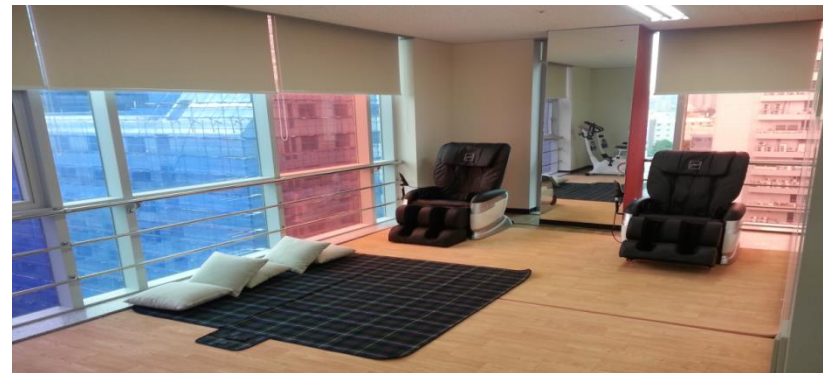
■ 상담석 구성



2. 아웃소싱 컨택센터 환경구축 방안

Ⅱ. 아웃소싱 컨택센터 특징점

■ 센터 환경 구성



Ⅲ. 아웃소싱 컨택센터 구축

IT Business Solution Provider
Cloud, CDN, Contact Center, Display Solution

경영효율화 및 컨택센터 중요성 관점에서 이슈사항 효과적 대응

AS-IS

구축형 컨택센터

시스템



환경 변화에 따른 유연한
시스템 구축 어려움

시스템 고도화 부담

초기 구축비용 부담

운영 및 관리



효율적 센터 운영을 위한 전문
지식 미흡

컨택센터 시스템 운영에 대한
전문성 부족

상담원



효율적인 상담원 관리 필요

TO-BE

아웃소싱 컨택센터

클라우드 기반
컨택센터 (IPCC)

유연한 자원 할당과 회수 및
사용량에 따른 효율제 비용구조

기술 발전 추세에 맞추어 서비스
고도화 제공

구축비용 부담 경감

컨택센터
전문 컨설팅

컨택센터 서비스 컨설팅 및 교육

전문적인 시스템 운영

상담원 운영/
관리

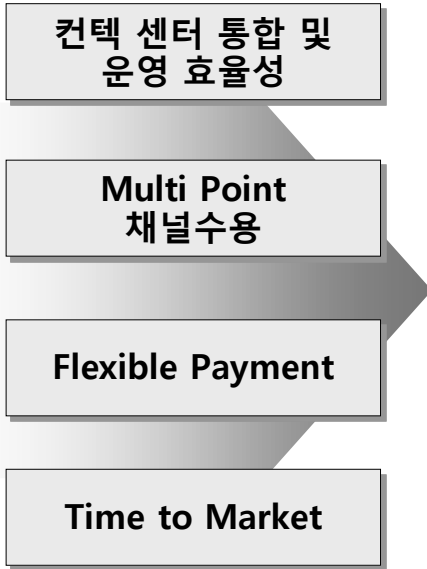
상담원 제공 및 관리

시장 및 고객의 요구사항을 기반으로 아웃소싱 컨택센터 사업추진

컨택센터 환경 변화

비즈니스	<ul style="list-style-type: none"> 소유 -> Managed Service 증가 핵심서비스에 집중화 경향 환경변화에 따른 신속한 시스템 확장 수요 증가
기술	<ul style="list-style-type: none"> 클라우드 기반 서비스 확산 다양한 고객 수용을 위한 채널 확대 모바일 기술발전에 따른 업무환경의 변화
고객 Needs	<ul style="list-style-type: none"> IP기반 통합 운영 검토 기간 및 사용량 조절 등 유연한 사용이 필요 컨택센터 중요성 대비 기존 "구축형 컨택센터" 비용 부담

사업성공 요인

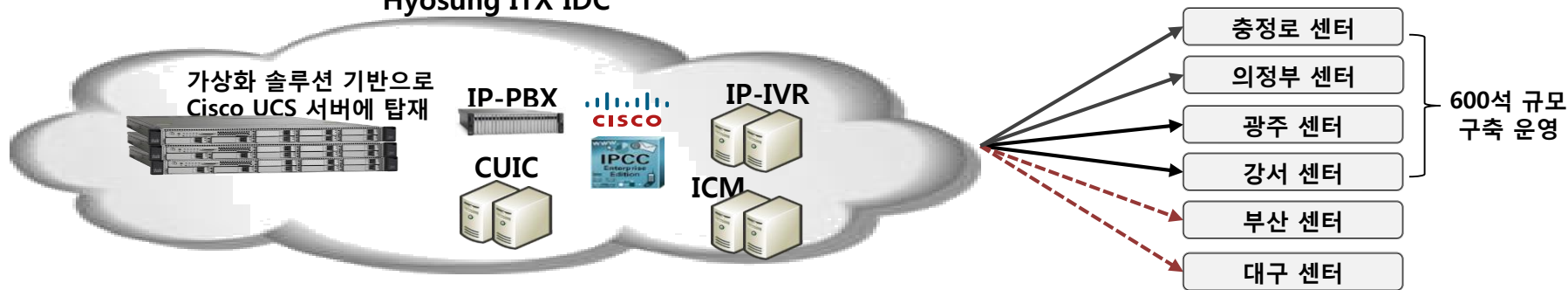


컨택센터 Value

<p>"클라우드+ IP 기반 업무효율 및 유연성 극대화"</p> <p>혁신적 아키텍처를 통한 최적의 운영환경 제공</p>
<p>"새로운 고객채널 수용"</p> <p>"Any media, Anytime, Any where"</p> <p>다양한 신규 채널 수용을 통한 고객접점 수용</p>
<p>"쓰는 만큼 낸다" "불필요한 비용 절감"</p> <p>최적의 비용조건으로 고객 맞춤형 서비스 제공</p>
<p>"적시성" "정확성" "적절성" 보장"</p> <p>고객이 원하는 시점에 서비스 제공</p>

중앙집중형 독립시스템 구성을 통한 안정성 및 확장성 확보

Hyosung ITX IDC



Customer 요구사항

- 구축기간 최소화 (1개월 이내)
- 높은 시스템 안정성 및 보안성
- 투자비용 최소화
- 확장성 높은 솔루션

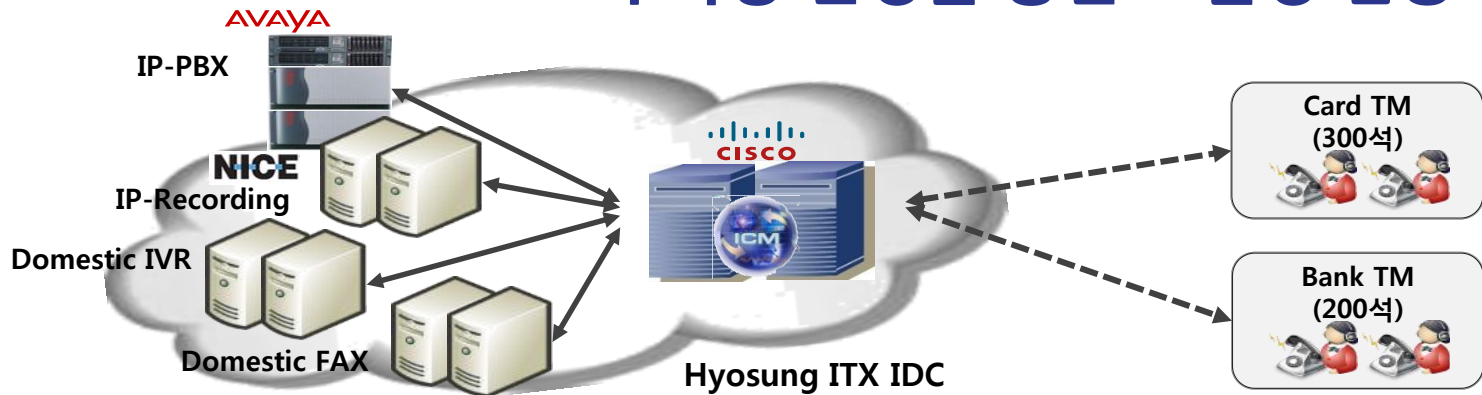
Challenge

- Sponsor DB운영에 따른 다양한 Application 연동 Case
- 시스템 안정화 관리 및 센터 Issue 사항 동시 대응

도입 후 효과

- 빠른 Delivery 3주 이내 무장애 운영
- 1,000석 이상 확장 가능한 기반 시스템 구축
- 타사 대비 구축비용 30%이상 절감
- One Vendor 도입을 통한 유지보수 용이성

Global Standard 요구사항 반영을 통한 호환성 검증



Customer 요구사항

- Global Standard 준수
- 기존 사업자 대비 비용절감 우선
- 2개 센터(Card,Bank) 5개월 이내 구축
- 전장비 이중화 구성

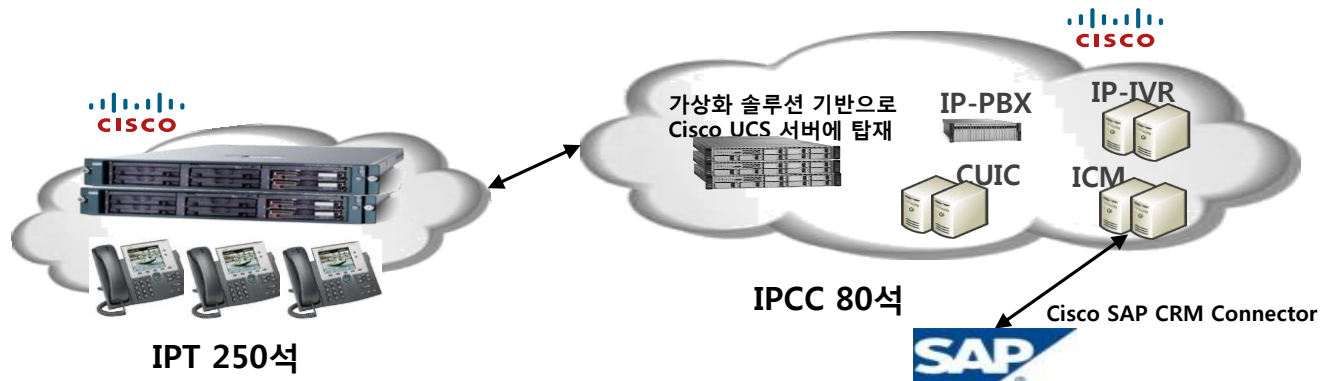
Challenge

- 국내 IP PBX ↔ Cisco ↔ Domestic 솔루션 호환성 미검증
- Nice Recording 신규버전 국내 최초 도입 (엔지니어,기술력부족)
- 단계별 표준 대응절차에 따른 구축일정 부족

도입 후 효과

- 기존 사업자 대비 비용절감 효과
- 안정성 확보에 따른 지속적 증설
- 고객사 만족도 상승

기존 IPT와 신규 IPCC통합에 따른 확장성 확보 및 유지보수 용이성



Customer 요구사항

- 기존 Cisco IPT 연계 콜통합
- SAP CRM과의 호환
- 호폭주 시 IPT 통합운영

Challenge

- 기존 Cisco IPT 버전문제 (단종)
- SAP CRM 버전문제 (단종)
- 국내 Cisco ↔ SAP CRM 연동사례 부족

도입 후 효과

- IPT 버전 무상업그레이드로 고객 만족도 향상
- IPT ↔ IPCC통합 구축에 따른 비용절감
- One Vendor솔루션 구축에 따른 유지보수 용이성

완벽한 유지보수를 통한 고효율 아웃소싱 컨택센터 구현



유지보수방안

- 유관조직간 협업 환경 구성
- 유지보수 업체를 통한 유지보수
- 24시간 365일 지원 (상주인력)
- 정기 예방점검 및 장애대응 훈련

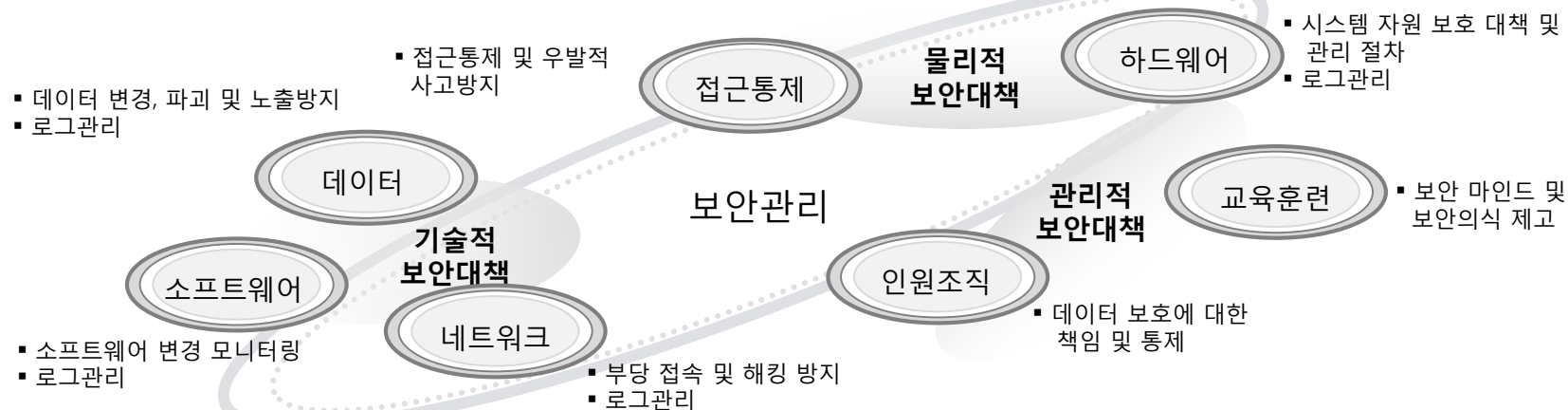
장애관리방안

- H/W, S/W 장애 유형별 조치방안
- 단계별 표준 대응절차 운영
 - 1단계 : 상주 인력 1차 장애
 - 2단계 : 전문 업체 점검/결과보고

비상대책방안

- 비상 유형별 대책 수립
- 장애시 대응훈련 교육
 - 상담인력에 대한 장애대응 교육 진행
- 백업 및 복구 방안 마련

안정적 업무수행을 위한 완벽한 정보보안 체계의 철저한 운영



기술적 보안 대책

- PC/네트워크 보안
- 시스템 보안
- 응용프로그램 보안
- 데이터 보안
- 시스템/네트워크 장비 지속적인 로그관리

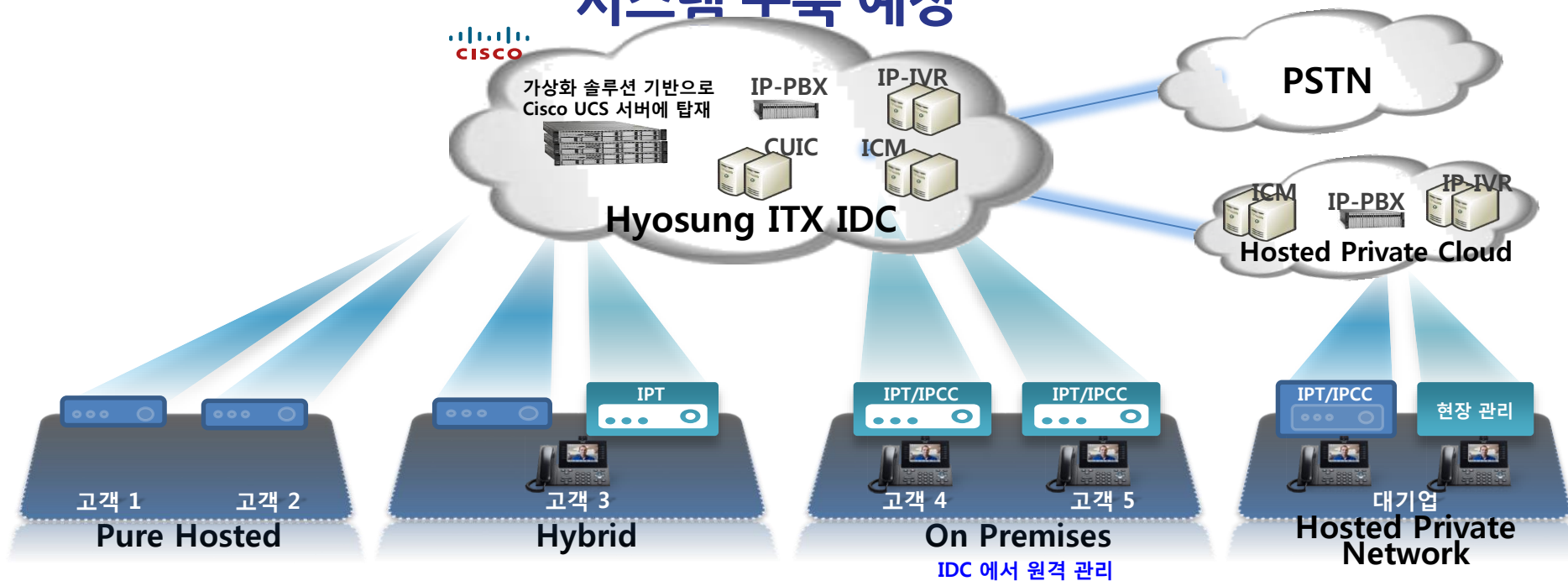
관리적 보안 대책

- 보안조직
- 교육 및 비상대응 훈련
- 자산 분류 및 통제 프로세스
- 문서 보안관리
- 인적 보안
- 침해사고 대응

물리적 보안 대책

- 보안구역 출입 통제
- 장비보안
- 자산보호
- 일반적 통제

가상화를 기반으로 Private, Public, Hybrid Cloud 환경을 지원하는 시스템 구축 예정



효성ITX는
【꼭 필요한 것】을 【최선의 방법】으로 【꼭 맞는 시기】에
제공할 것을 약속 드립니다.

감사합니다.

IT Business Solution Provider
Cloud, CDN, Contact Center, Display Solution