

Venture for  
Tomorrow

벤처기업 고객관리(CRM)  
콜센터(ASP) 사용 제안

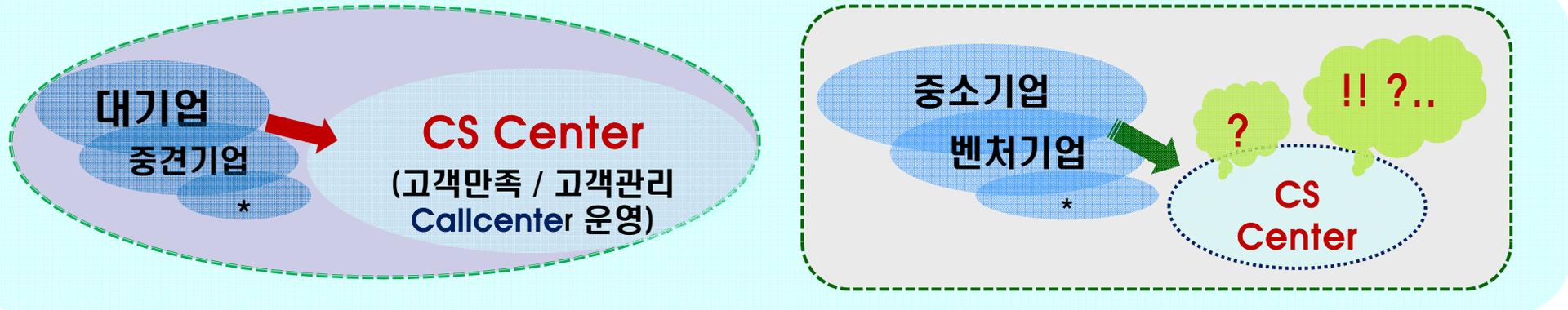
2010

KOVA

(사) 벤처기업협회  
KOREA VENTURE BUSINESS ASSOCIATION

# 0. 고객관리 콜센터(ASP) 사용제안

## 1. 기업 고객관리... How to...??? !!!



## 2. KOVA는 벤처기업 전용 CS Center 구축을 지원 !!

- ▣ 벤처기업협회는 지식경제부 지원으로 2003년부터 “IT중소벤처기업 공동콜센터” 를 운영
- ▣ IT중소벤처기업은 자체 콜센터 시스템 구축(높은 구축비용 및 구축 기간소요) 없이도 단기간 기업 맞춤형 콜센터(ASP : 어플리케이션 서비스)를 임대/구축(2주내)하여 저렴한 비용으로 기업 상황에 적절한 규모(좌석)로, 필요한 기간 만큼만 활용이 가능

# I. KOVA 콜센터 개요(1)

## 1. 콜센터 현황

- ▣ 운영방식 : 소규모 좌석(2석~20석)을 필요로 하는 중소벤처기업에 **저비용·고효율·맞춤형 고객관리 콜센터 시스템(ASP)을 지원 (Any where!! All IP기반)**
- ▣ 사용대상 : 중소벤처기업 (원격형서비스, **IT기업 우선지원**)
  - \* **입주형서비스는 업종/기업규모에 관계없이 사용 가능**(단, 숙박/유흥업종 제외)
- ▣ 위 치 : 서울특별시 강서구 등촌동 670-4 서릉빌딩 3~4층
- ▣ 시설규모 : 총 250석[원격형 150석, 입주형 100석]

	입주형 서비스	원격형 서비스
좌석규모	100석	150석
운영방법	- 공동콜센터 내에서 상담원 운영	- 사용기업 이용 희망위치( <b>원격지</b> )에서 운영
활용유형	- 전문적인 상담원 관리가 필요한 경우 - 상담원 근무 공간이 필요한 경우	- 사내에서 직접 상담원을 운영할 경우 - 기술부서와 밀착 서비스 필요시(A/S 등)
지원장비	- 상담원 PC/IP폰/헤드셋/상담원APP 등	- VPN장비/IP폰/헤드셋/상담 APP 등
기타사항	- 교육실, 회의실, 휴게실 등 제반시설 제공 - 상담원 코칭 및 수시 교육 실시	- 상담원 고칭 및 수시 교육 실시

# I. KOVA 콜센터 개요(2)

## 2. 콜센터 시설 사진



공동콜센터 내부(4층)



IT중소벤처기업 공동콜센터

공동콜센터 건물 전경



공동콜센터 내부(3층)



전산실



상당석



교육장



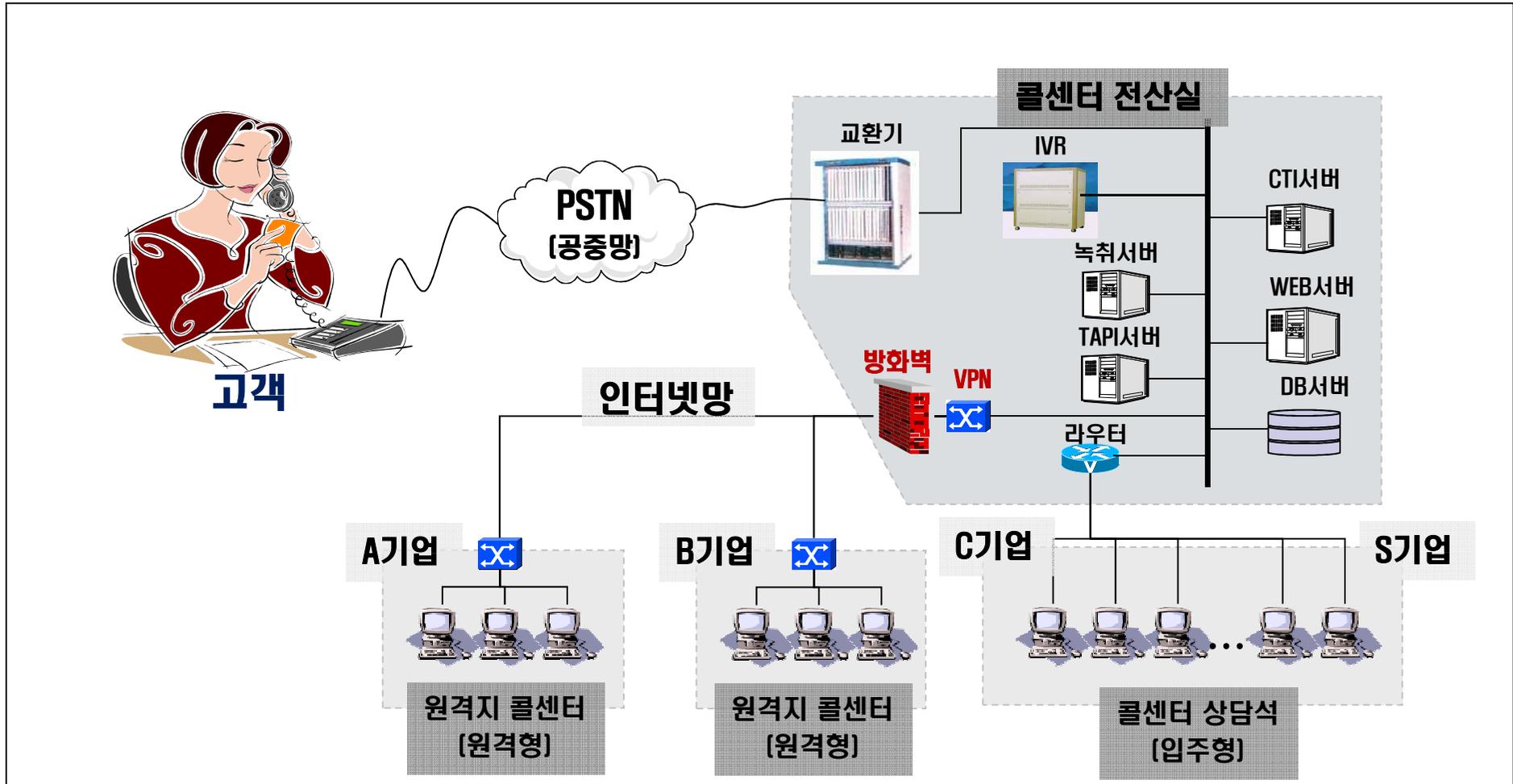
회의실



휴게실

# I. KOVA 콜센터 개요(3)

## 3. 콜센터 시스템 구성도



# I. KOVA 콜센터 개요(3)

## 4. 콜센터 시스템 환경/지원

- **교환기** : - 기종 : Nortel Meridian 1000 Echo  
- 채널수 : 330CH(DID회선 : 240CH, DOD회선 : 90CH)
- **IVR Voice Board** : - 채널수 : 300CH  
- **활용 및 입주 기업별 시나리오 별도 구성 지원**  
- 전용선을 통한 호 전환 가능
- **CTI** : 자동호 분배, 소프트폰 사용가능, 각종 콜 통계 생성 가능
- **ERS** : 각종 통계 조회 및 실시간 모니터링
- **녹취장비(채널수 : 250CH)** : 녹취서버, 녹취DB서버 구비, 전수녹취 가능
- **VPN** : **원격형 입주사 공동콜센터 시스템 사용 가능(장비 무료 지원)**
- **과금서버** : 입주사별 통신요금 정산
- **기타** : 상담원 PC(입주형), IP Pone, 헤드셋, 침입방지시스템(IPS), 전광판, 무정전전원장치(UPS)

## II. 콜센터 입주 및 운영 프로세스



# III. KOVA 콜센터 장점 및 활용 효과

## 1. 콜센터 구축 초기 투자비용 부담 해소

콜센터 자체 구축시	구 분	KOVA 콜센터 이용시
<ul style="list-style-type: none"> <li>초기 투자비용 부담 (콜센터 구축 + 기본인프라 비용)</li> </ul>	초기 투자비용	<ul style="list-style-type: none"> <li>초기 투자비용 위험 감소 (시스템/프로그램개발/유지보수비 등)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>최소 3개월 이상 소요</li> </ul>	콜센터 구축기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객사 커스터마이징 기간만 소요 (최대 1개월 이내)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>콜센터 운영 전문성 부족</li> <li>상담원 이직률관리 어려움</li> </ul>	운영관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>콜센터 각 업무별 전문성 확보</li> <li>안정적인 조직 운영(이직률 저하)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>업무효율 저조</li> <li>생산성관리 및 상담품질관리 부족</li> </ul>	업무효율	<ul style="list-style-type: none"> <li>높은 업무효율 → 비용대비 효과 극대화</li> <li>체계적인 생산성관리 및 상담품질 관리</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>상담원 전문교육훈련 어려움</li> <li>콜센터 규모 확대/축소 어려움</li> </ul>	기 타	<ul style="list-style-type: none"> <li>체계적이고 지속적인 상담원 교육 가능</li> <li>고객사 상황에 따른 규모조정 가능</li> </ul>

## 2. 운영비용 절감

- 콜센터(ASP) 사용료가 시중 컨택센터 아웃소싱기업 대비 50% 이상 저렴
  - 원격형 : 민간 콜센터 시설 사용 대비 약 70% 비용 절감(월 9만원/1석, VAT별도)
  - 입주형 : 민간 콜센터 시설 사용 대비 약 30% 비용 절감(월 23만원/1석, VAT별도)
- 통신비 절감 : 아웃바운드 콜 통신비가 시중 가격대비 30% 저렴

# IV.



# 주요 Customer

Navigation, PMP, PDA, 차량용 블랙박스 제조 및 게임 / 보안 SW 전문기업 등  
300여 IT중소벤처기업이 공동콜센터 시스템(ASP)을 이용 *(Since 2003)*



# V. 콜센터(ASP) 사용 신청

## 1. 사용 금액 및 조건

- ▣ 원격형 서비스 : 월 90,000원/1석(VAT 별도), 최소 2석 이상, 6개월 이상 사용
- ▣ 입주형 서비스 : 월 230,000원/1석(VAT 별도), 최소 3석 이상, 6개월 이상 사용

## 2. 신청 문의 / 접수

- ▣ 신청접수
  - 담당자(문의처)와 상담 후 사용 신청(상담 후 신청서 메일 송부)
  - \* 온라인 : [www.itcallcenter.or.kr](http://www.itcallcenter.or.kr) 사이트 가입 후 입주신청(온라인)
- ▣ 문 의 : 벤처기업협회 산업융합팀 유병선 차장(02-890-6367 / [sunny@kova.or.kr](mailto:sunny@kova.or.kr) )

# [참고 1] 상담 APP 화면(고객관리)

1. 기본 고객정보관리 필드 구성

2. 고객 조회 등 세부 관리 필드

3. 고객 상담내용 기록

4. 고객 상담이력 관리

5. CTI기능 메뉴 틀바

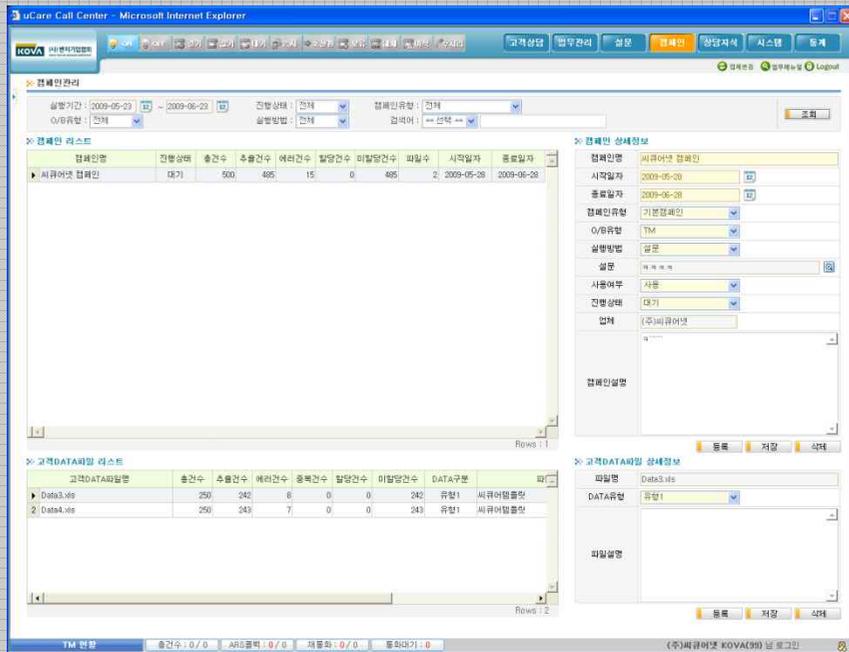
6. 고객관리 메뉴 틀바

7. TM 현황 : 각 정보가 일정시간마다 재 조회

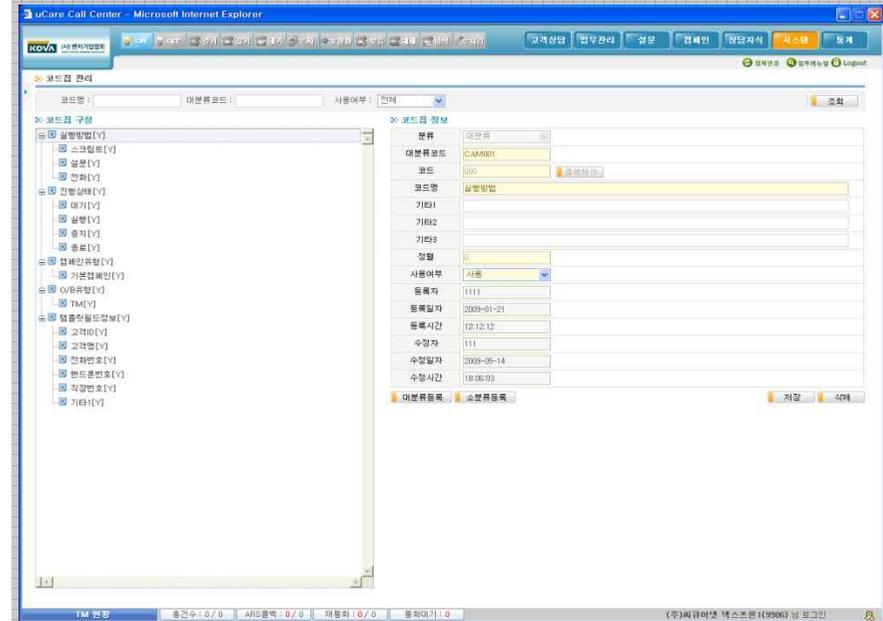
# [참고 1] 상담 App 화면(캠페인관리, 코드관리)

- ✓ 캠페인 관리 : 캠페인 관리의 용이성 확보 및 할당, 할당취소, 재할당 등의 기능
- ✓ 코드 관리 : 트리 형태의 구조로 직관성 및 사용자 편의성 제공

## 캠페인 관리



## 코드 관리



# [참고 2] ERS 모니터링 화면 예시

## ✓ ERS 모니터링

ERS Monitoring - Microsoft Internet Explorer

주소(D) http://10.0.0.101/ERSwebMon/AutoMon.aspx?Group=UK

최근 업데이트 시각 : 2009-06-16 오후 2:28:15

**[종합현황]**

입주사	인입콜	대상콜	응대콜	응대율	포기콜	콜백콜	상담원	대기콜	아웃콜
UK (2-1)	0	77	66	85	0	11	8	0	5
UK (2-2)	0	33	30	90	2	1	8	0	5
UK (2-3)	0	138	130	94	0	8	7	0	2
UK (2-4)	0	96	92	95	1	3	9	0	5
UK .OLD	0	378	348	92	4	26	11	0	5
UK (1-1)	0	8	7	87	0	1	3	0	0
UK (1-2)	0	9	9	100	0	0	3	0	0
UK (1-3)	0	12	9	75	1	2	3	0	0
UK (1-4)	0	5	5	100	0	0	3	0	0

**[상담그룹별현]**

인입그룹	인입콜	응대콜	응대율	포기콜	콜백콜	평균응대시간	고객대기콜	로그인상담원	대기중상담원	통화중상담원	NotRdy상담원
UK_1	77	66	85.71	0	11	00:00:09	0	8	6	1	0
UK_2	33	30	90.91	2	1	00:00:09	0	8	6	0	0
UK_3	138	130	94.2	0	8	00:00:10	0	7	5	1	0
UK_4	96	92	95.83	1	3	00:00:10	0	9	6	0	0
UK_5	8	7	87.5	0	1	00:00:08	0	3	2	0	0
UK_6	9	9	100	0	0	00:00:09	0	3	2	0	0
UK_7	12	9	75	1	2	00:00:09	0	3	2	1	0
UK_8	5	5	100	0	0	00:00:10	0	3	2	0	0

**[상담원별현황]**

상담원ID	상담원이름	내선번호	응답스킬그룹	상담원상태	상태지속시간	스킬응답콜수	내선응답콜수	아웃콜수	아웃전화번호
7802	780B (Ukyung)	6990	UK_1	통화중	00:08:49	5	0	0	
7806	780F (Ukyung)	6930		대기	00:07:09	13	0	0	
7812	780L (Ukyung)	6995	UK_7	통화중	00:01:55	10	0	0	
7814	780n (Ukyung)	6401	UK_3	통화중	00:03:39	15	0	0	
7816	780P (Ukyung)	6114		대기	00:08:03	10	0	0	
7817	780Q (Ukyung)	6115		대기	00:01:08	6	0	1	

# [참고 3] 월간 콜 현황 화면 예시

## ✓ 월간 콜 현황

GRP\_MonthlyCallStatus - Microsoft Internet Explorer

**UK\_1 월간 콜 현황**

조회 기간: 2009-06-15 ~ 2009-06-15

**1. 월간 콜현황 추이**

구분	2009 년												합계	평균
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월		
인인콜	21609	20129	21666	23232	18838	12224	0	0	0	0	0	0	117698	19616
콜현황	I/B 콜수	21607	20128	21666	23232	18837	12224	0	0	0	0	0	117694	19616
	ARS처리	5737	4250	4881	5117	4884	2545	0	0	0	0	0	27414	4569
상담대상 운영사항	상담대상건	15872	15879	16785	18115	13954	9679	0	0	0	0	0	90284	15047
	응대건	13329	13806	14360	14561	12152	7702	0	0	0	0	0	75910	12652
	응대율	84%	87%	86%	80%	87%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	84%	84%
미응대 콜건	고객포기	284	245	249	297	223	167	0	0	0	0	0	1465	244
	시스템종료	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	콜백연결	2259	1828	2176	3257	1579	1810	0	0	0	0	0	12909	2152
	콜백포기	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	콜백대상	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	콜백처리	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
아웃바운드 콜	상담콜	779	843	1417	1015	688	367	0	0	0	0	0	5109	852

\* ARS처리는 ARS로 인입되어 상담그룹으로 연결되지 않은 수치임.

**2. 시간대별 현황**

구분	0 ~ 8	8 ~ 9	9 ~ 10	10 ~ 11	11 ~ 12	12 ~ 13	13 ~ 14	14 ~ 15	15 ~ 16	16 ~ 17	17 ~ 18	18 ~ 19	19 ~ 24	합계
인입콜수	3	19	102	125	133	76	178	99	96	97	76	24	9	1037
상담대상콜	0	2	98	113	125	0	171	99	91	89	69	1	0	858
응대콜	0	1	92	102	101	0	118	89	84	78	65	1	0	731
미응대콜	0	0	7	10	25	0	52	11	7	10	5	0	0	127
시간별응대율	0%	50%	94%	90%	81%	0%	69%	90%	92%	88%	94%	100%	0%	85%
상담콜	0	0	1	4	8	0	8	3	3	4	4	0	0	35

**3. 요일별 현황**

구분	월요일	화요일	수요일	목요일	금요일	토요일	일요일	합계
인입콜수	1833	1833	1833	1833	1833	1833	1833	1833

**체계적인 고객관리서비스!!  
KOVA 콜센터 시스템으로 해결하세요.**

**상담문의 : 02-890-6367**

