



본 자료(교안)에 대한 저작권은
기업소비자전문가협회와 세정씨앤엠에 있습니다.
무단 전재 및 재배포 등을 금합니다.

디지털 CS 구축 과정 1강 고객센터의 변화 방향

2021. 8.

교육 요구 응답 분류 : 1. 기업분류별

기업분류	대기업(10조원 이상)
	중견기업(10조원 이하~5천억 이상)
	중소기업(5천억 이하)

Q. 가장 교육/컨설팅이 필요하다고 판단되는 항목 (2가지 택)

질의 항목		교육/컨설팅 필요								총계	
		디지털 CS시스템 고도화	VOC관리과 경영반영	CEM과 VOC연계 관리	온라인 채널 CS운영	비대면 컨택센터 환경개선 및 운영 매뉴얼	마켓4.0과 CEM	재택근무 운영과 관리	멀티 클라우드 센터 구축과 운영		
기업분류	대기업(10조원 이상)	개수	4	16	10	4	6	0	4	4	48
		기업분류 내 %	8.3%	33.3%	20.8%	8.3%	12.5%	0.0%	8.3%	8.3%	100.0%
	중견기업(10조원 이하 ~5천억 이상)	개수	32	18	18	8	14	10	6	6	112
		기업분류 내 %	28.6%	16.1%	16.1%	7.1%	12.5%	8.9%	5.4%	5.4%	100.0%
	중소기업(5천억 이하)	개수	14	12	10	22	12	8	6	4	88
		기업분류 내 %	15.9%	13.6%	11.4%	25.0%	13.6%	9.1%	6.8%	4.5%	100.0%
총계		개수	50	46	38	34	32	18	16	14	248
		기업분류 내 %	20.2%	18.5%	15.3%	13.7%	12.9%	7.3%	6.5%	5.6%	100.0%

Q. "디지털 CS시스템 고도화"에 대해 가장 관심있는 세부 교육 프로그램

질의 항목		디지털 CS 시스템 고도화				총계	
		CTI설계(도입)및 활용 사례	챗봇 설계(도입) 및 활용 사례	STT 도입 및 활용 사례	RPA 설계(도입) 및 활용 사례		
기업분류	대기업(10조원 이상)	개수	8	8	2	6	24
		기업분류 내 %	33.3%	33.3%	8.3%	25.0%	100.0%
	중견기업(10조원 이하 ~5천억 이상)	개수	10	20	14	12	56
		기업분류 내 %	17.9%	35.7%	25.0%	21.4%	100.0%
	중소기업(5천억 이하)	개수	12	16	6	10	44
		기업분류 내 %	27.3%	36.4%	13.6%	22.7%	100.0%
총계		개수	30	44	22	28	124
		기업분류 내 %	24.2%	35.5%	17.7%	22.6%	100.0%

필립 코틀러는 마켓 5.0 에서, 비즈니스와 기술의 폭발적인 변화 속에서, 휴머니티를 실현하는 기업만이 최후의 승자가 될 것으로 예측하며, 마켓 5.0의 핵심 논의가 기술과 인간이 고객 여정 내내 최고의 가치를 선사할 수 있는 지점이 어디인지 선택하는 문제로 귀결됨을 제시하였음

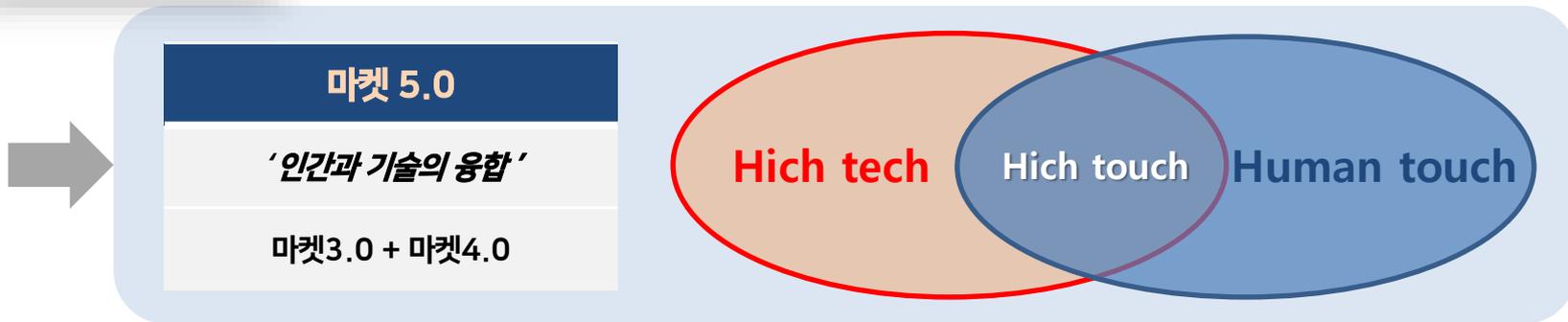


마켓 1.0	
제품 중심	
4P 전략	
Product	제품
Price	가격
Place	유통
Promotion	판매 촉진

마켓 2.0	
소비자 중심	
STP 전략	
Segmentation	시장 세분화
Targeting	표적시장 선정
Positioning	제품 포지셔닝

마켓 3.0	
인간 중심	
가치와 스토리 전략	

마켓 4.0	
마케팅 전환 시대	
디지털 마케팅	



IBM의 크리스틴 슈나이더는 고객서비스의 미래가 AI를 활용한 자동화 기반 시스템인 이유를 아래와 같이 10가지 제시했다.

아직 상용화 단계까지는 시간이 걸리지만, 점차적으로 이런 시장의 변화 방향을 거스를 수 없게끔 기술은 진화한다.

1. **선제 조치** : 고객이 원하는 것을 예측해 앞서 답변
2. **메시지 어플리케이션** : 메시지 서비스로 실시간 고객과 상호 작용
3. **한번의 훈련으로** 전체 업무 파악 가능 : 직원의 채용과 운영, 교육에 드는 시간과 비용 절감
4. **시간, 공간에 구애 받지 않고** 이용 가능한 서비스 : 언제 어디라도 이용 가능한 자동화된 서비스
5. **신뢰성 제고** : 사람마다, 때에 따라 다를 가능성이 배제되고, 정보와 업무 처리의 일관성을 제공함
6. **비용 절감 혁신** : 기존 콜센터에 비해 낮은 비용으로 고급화된 서비스를 제공함
7. **신속한 처리** : 기다림이 필요 없이 한번에 다중적인 처리가 가능해져, 고객의 대기 감소
8. **셀프 서비스 옵션에 대한 수요 충족** : 채팅, 봇 서비스를 포함한 셀프서비스 솔루션 제공
9. **개별적인 맞춤서비스 제공** : 개인적 경험을 관리, 최적의 맞춤서비스 제공함
10. **속도에 따른 서비스 확장성** : 즉각 대응에 따른 고객 서비스 확장에 기여



DT 혹은 DX 는 Digital Transformation 의 약어. 기업 혹은 공공 기관 등의 디지털 시스템을 고도화 하는 과정을 의미하며, 업무의 자동화, 채널별 통합 솔루션 및 데이터 분석에 있어서의 고도화 시스템 도입, 서버나 기반 시스템의 클라우드화를 통한 전산 최신화, 각 채널의 통합 관리 등 디지털 관련 시스템의 전반적인 대전환이 이루어진 컨텍 센터를 뜻한다.

구분	기존 센터	DX센터
고객 관점	CRM	CEM
솔루션 자동화	규모에 따라 CTI 도입	CTI STT/TTS TA
	-	RPA
데이터	DB 마이닝 (내부데이터)	TA 등 빅데이터 전문 분석
구축 형태	온프레미스 (내재화)	클라우드 선호
멀티 채널	미통합/ 개별 관리	옴니 채널
보안	레거시 의존	블록 체인 등 최신화
환경	밀집/효율중시	비대면/ 안전 환경



코로나 이후에도, 고객 센터의 환경은 칸막이(1.5M), 환기(HVAC), 위생, 휴게 공간 확보, 방음, 헤드셋 음량, 좌석간 거리, 개인 전용 상담 장비 지급, 유연근무제 활용 등 상담사 근무 환경은 지속적으로 유지, 개선 되어야 할 것으로 전망되며, 재택 근무 형태는 더욱 증가될 것으로 예상된다.

(source: 한국산업안전보건공단, 콜센터사무환경조성지침)

DX 컨택 센터는 기술면에서의 고도화를 통한 인건비 효율, 다양한 채널의 효과적인 통합 관리와 더불어 상담사가 고유의 휴먼 터치 영역에서 성공적인 '고객 경험 관리' 퀄리티를 제공하는데 역량을 집중할 수 있다.



RPA / 챗봇 / 보이는 ARS / AI 상담사 등
업무 자동화를 통한 투입 인력 축소

모든 채널의 효과적인
통합 관리 도구 제공

자동화로 축소된 업무량에 따라
고객 경험 관리 측면에 집중

크던 작던, 어떤 유형의 비즈니스건, 디지털 환경으로의 전환은 앞으로 더욱더 필수적 요건이 될 수 밖에 없다.

특히, 아래에 나열한 유형의 회사와 조직, 주로 이커머스 관련 혹은 이커머스를 확장하려는 기업은 더 서둘러 디지털 고도화가 요구.

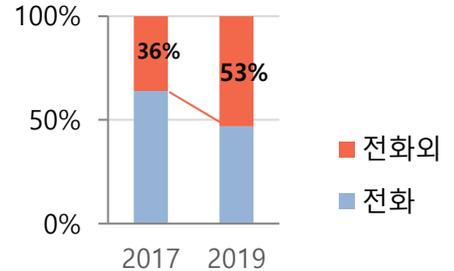
01 여러 형태의 채널, 많은 양의 문의를 소화하는 이커머스 회사

02 비대면 시장의 확대로 고객 문의가 늘어난 회사

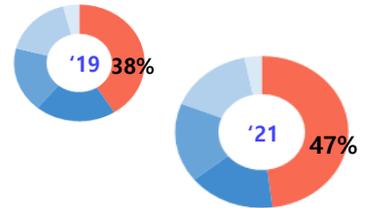
03 오프라인 강자에서 이커머스로의 전환을 시도하는 중견 기업

04 재택 근무에 적합한 상담 업무를 운영하는 조직

05 단순 CS 업무는 효율적으로 처리 하고 핵심 역량에 집중하려는 조직



[디지털 채널 비중 변화]



[온라인 매출 비중, 산업통산자원부]

CTI란, 컴퓨터와 통신을 연결, 통합 관리하는 솔루션으로 흔히 콜센터에서 수/발신 시 고객 정보와 연동하여 콜 분배, 상담 내역 관리, 콜통계, 상담사 관리 등 고객 응대 operation을 통합 운영하는 시스템을 일컫는다.



CTI 를 구축하면, 고객의 정보를 쉽게 확인하여 통합 여정을 즉시 확인 후 응대할 수 있으며, 신속한 문제 해결을 제시할 수 있다. 회사와 고객 모두에게 효과적인 솔루션이다.

센터 관점 기대 효과

상담 품질 향상	업무 효율 향상	인력 운영 반영	브랜드 평판 제고
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 상담 DB 를 통한 일관성 있는 응대 가능 ✓ 녹취 모니터링을 통해 품질 관리 가능 ✓ 고객 여정뷰를 통한 선제적 대응 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 고객 정보 연동으로 기존 히스토리 확인하므로 통화 시간 단축 ✓ 자료 전송, 자동화 정보 제공 (문자 발신) 등 시스템으로 업무 효율 증대 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 응대율과 각종 통계값을 반영에 인력 운영에 활용 ✓ 이석, 응대 시간 등 다양한 상담사 업무 데이터를 통해 관리에 활용할 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 효율적인 문제 해결과 일관성있는 응대를 통해 긍정적 고객 경험 제공 ✓ 브랜드 평판 및 추천에 기여

고객 관점 기대 효과

신속한 문제 해결	소통 효율 증대	통화 연결을 향상	고객 경험 제고
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 다양한 문의 내용에 따른 최적의 상담 DB가 지원되어 신속, 합리적인 문제 해결을 지원할 수 있음 ✓ 통화 연결이 용이하고, 응대 전문성 확보되어 문제가 신속히 해결됨 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 상담사가 중간에 바뀌어도 통화가 중간에 끊겨도 동일한 이야기를 반복하지 않아도 됨 ✓ 과거 문의 내역까지 상담사가 파악하고 있어 문제에 대한 만족스런 해결이 신속히 이루어짐 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 통화 미연결 시 콜백 및 대기 시간 안내 등 통화 연결 향상을 위한 시스템적인 지원 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 고충을 최소화하는 심리스 (매끄러운) 고객 경험을 제공

약어	원어	설명
ICT	Information and Communication Technologies	정보기술과 통신기술의 총칭
BPO	Business process outsourcing	회사의 핵심업무를 제외한 과정을 외부 업체에 맡기는 아웃소싱 방식
DT	Data Transmission	하나의 컴퓨터에서 다른 외부 장치로 데이터를 옮기는 데이터 전송 (data transfer)의 한 방식
DX	Digital Transformation	기업에서 사물 인터넷(IoT), 클라우드 컴퓨팅, 인공지능(AI), 빅데이터 솔루션 등 정보통신기술(ICT)을 플랫폼으로 구축·활용하여 기존 전통적인 운영 방식과 서비스 등을 혁신하는 것
UX(CX)	User Experience	온라인 사용자, 고객이 어떤 제품이나 서비스를 직·간접적으로 축적하게 되는 총체적 경험
UI	User Interface	사용자 인터페이스, 사용자와 컴퓨터가 정보를 주고받기 위해 사용자와 프로그램이 상호 작용하는 프로그램의 일부분
BI	Business Intelligence	기업에서 데이터를 수집, 정리, 분석하고 활용하여 효율적인 의사 결정을 하도록 하는 애플리케이션과 기술의 집합. 기업 경영의 네비게이션 역할 수행. 기업의 데이터베이스와 데이터 웨어하우스(DW), 기업 자원 관리(ERP) 등과 관련이 있어 넓은 의미로는 이 모든 분야를 포함.
API	Application Programming Interface	운영 체제, 프로그래밍 언어 등에 있는 라이브러리를 응용 프로그램 개발 시 이용할 수 있도록 규칙들을 정의해놓은 인터페이스

약어	원어	설명
ISP	Internet Service Provider	일반 사용자나 기업체, 기관, 단체 등이 인터넷에 접속하여 인터넷을 이용할 수 있도록 해주는 사업자 (현재 데이콤, 한국PC통신, 아이네트 등)
MIS	Manual Input Station (수동 입력 장치)	가입자 선로 집중 운용 보전 시스템에서 운용자에 의해 사용되는 입출력 장치
RFP	Request For Proposal - 제안 의뢰서	하드웨어 및 소프트웨어를 취득할 때, 메이커에 제안서의 제출을 의뢰하기 위해 작성하는 서류, 또는 그 의뢰를 하는 것.
ASP	Application Service Provider 응용서비스 제공자	각종 응용 소프트웨어 및 솔루션을 갖추어 놓고 인터넷을 통하여 기업이나 개인에게 일정 기간 임대해주는 서비스 사업자. 고가의 소프트웨어 구매/관리가 필요 없어 비용절감, 검증된 소프트웨어 선택가능, 전문 인력이나 지식이 없어도 소프트웨어 사용에 따른 지원 가능
SRM	Suppliers Relationship Management	공급자관계관리 시스템으로 이커머스 상 공급 사업자를 대상으로 연결된 정보 및 업무 처리 공유 시스템으로 볼 수 있다.
VPN	Virtual Private Network	공중망 상에 사설망을 구축하며 마치 사설 구내망 또는 전용망 같이 이용하는 통신망
PoC	Proof of concept	기술 검증을 뜻하며, 실무 용어로 초기 기술 테스트를 일정 기간 무상 진행해 보고 도입하는 과정을 의미한다
IVR	Interactive Voice Response	IP-IVR 기술은 컨택센터에 전화를 건 사용자가 음성 멘트를 들으면서 필요한 사항을 입력, 상담원 및 해당 부서로 콜이 연결되도록 한다.

약어	원어	설명
IDC	Internet Data Center	데이터센터(data center)란 컴퓨터 시스템과 통신장비, 저장장치인 스토리지(storage) 등이 설치된 시설을 말한다
STT	Speech to Text	AI 기술을 기반으로 한 API를 사용하여 자연어를 텍스트로 변환하여 구현함
TTS	Text to Speech	AI 기술을 기반으로 한 API를 사용하여 텍스트를 자연스러운 음성으로 변환하여 구현함
TA	Text Analysis system	비정형 텍스트 분석 시스템으로 언어 감지, 정서 분석 등을 통해 고객 인사이트를 추출할 수 있음
WMS	Warehouse Management System	제품이 입고되어 적재되는 것으로부터 선택되어 출하하는 모든 작업 과정과 그 과정상에서 발생하는 물류 데이터를 자동적으로 처리하는 시스템.
SCM	Supply Chain Management	제품생산을 위한 프로세스를 부품조달에서 생산계획, 납품, 재고관리 등을 효율적으로 처리할 수 있는 관리 솔루션이다.
아키텍처	Architecture	컴퓨터 시스템을 구성하고 있는 하드웨어 장치인 CPU, 레지스터, 기억 장치, 입출력 장치 등과 같은 여러 가지 컴퓨터 구성 요소들에 대한 전반적인 기계적 구조와 이를 설계하는 방법
레거시	Legacy	낡은 기술이나 방법론, 컴퓨터 시스템, 소프트웨어 등을 뜻한다. 쉽게 말해 기존에 사용하던 과거 시스템을 의미

기존의 CS 부서 라고 불리기엔, 이제는 좀 더 범주를 확장해야 성장할 수 있는 시점으로 급격히 전환 중.
 다양한 고객 컨택 채널의 관리에 있어 어디 부터 어디 까지를 CS 의 범주로 봐야 하는 것인지 고려가 필요하다.

옴니 채널		
Off	2	On
전화 > 메일, 채팅	커뮤니케이션 도구	게시판 > 전화 채팅 > 메일, 화상 전화, 챗봇 등
로드샵, 백화점, 아울렛 쇼핑몰, 할인 유통	유통	밴더 온라인 쇼핑몰 자사몰, 종합몰 폐쇄몰, 소셜
일반 문의 제품 및 서비스 클레임 처리 품질 이슈 처리 및 전달 VOC 이슈 도출 및 보고 대외 협력	업무 유형	배송 / 교환 / 반품 문의 시스템 사용 불편 구매 전 제품 문의 결제 / 배송비 관련 제품 하자 이슈