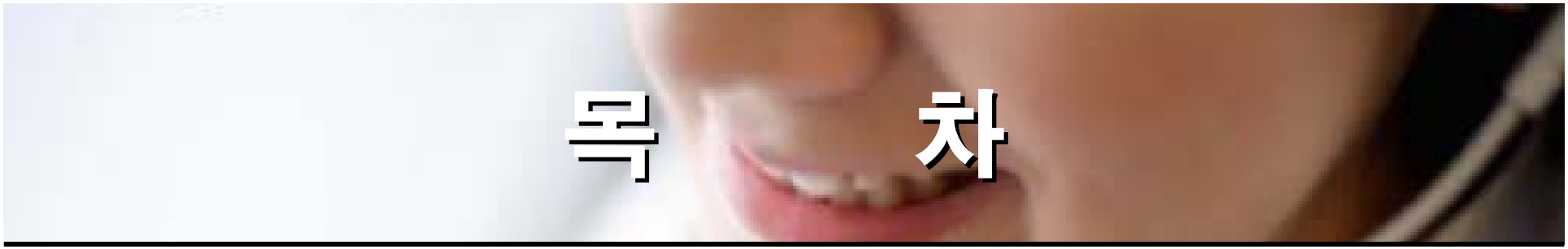
IPCC로 시작되는 고객맞이,
롯데관광 예약센터
고길준 팀장 / 롯데관광 정보시스템 구축팀
02-399-2452, 017-406-7680
ran712@lottetours.com



목 차

I. 롯데관광 서비스 네트워크 소개

II. LT-EIP 프로젝트 추진 배경

III. 아웃소싱 업체 선정 과정

IV. 기대효과

V. 구축경과

VI. 향후 계획

I. 롯데관광 사업 소개

롯데관광 네트워크 소개

- ’74년 해외여행(Outbound),전세버스
- ’74년 국내여행(Domestic)
- ’71년 외국인관광(Inbound),항공화물운송
- ’80년 부산지점(전국 50여개)
- ’90년 국제사무소(전세계40여곳)
- 2000년 온라인여행쇼핑몰
- 계열사 KTX관광레저, 동화면세점

고객 서비스 네트워크

광화문 본사(예약센터)

지역 영업소/대리점

인천공항

해외 사무소

주요 서비스

-전화상담(1577-3000)
-고객관리(중앙집중)
-공항서비스
-해외사무소 서비스

Cisco Systems

롯데관광

II. IPCC 시스템 도입배경

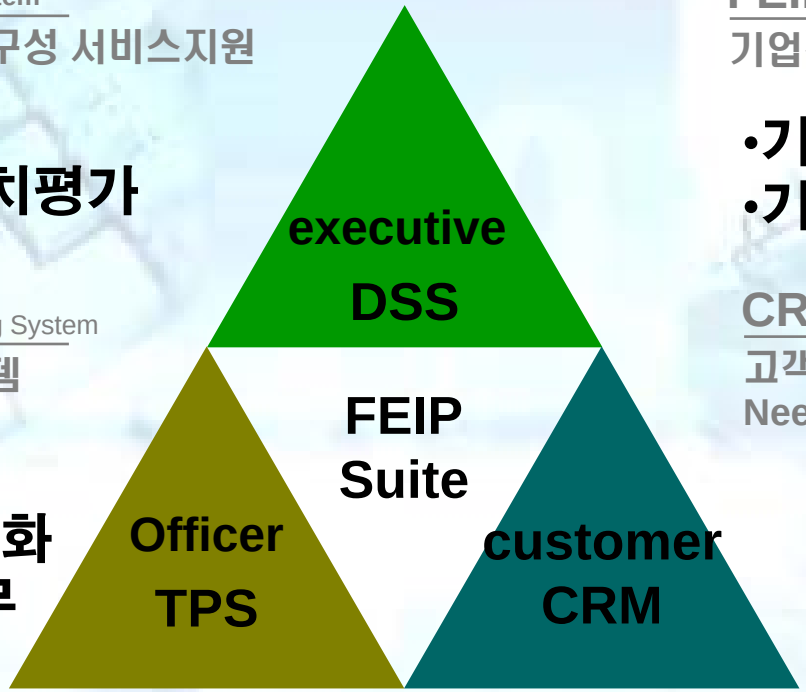
LT-EIP 주요 추진 과제

DSS Decision Support System
의사결정 지원 및 지표 구성 서비스지원

- 빠른 의사결정
- 의사결정의 가치평가

TPS Transaction Processing System
업무 지원 및 관리 시스템

- 업무스피드제고
- 커뮤니케이션강화
- 고객중심의 업무



FEIP Federal Enterprise Information Potal
기업전반의 지식경영 및 업무통합

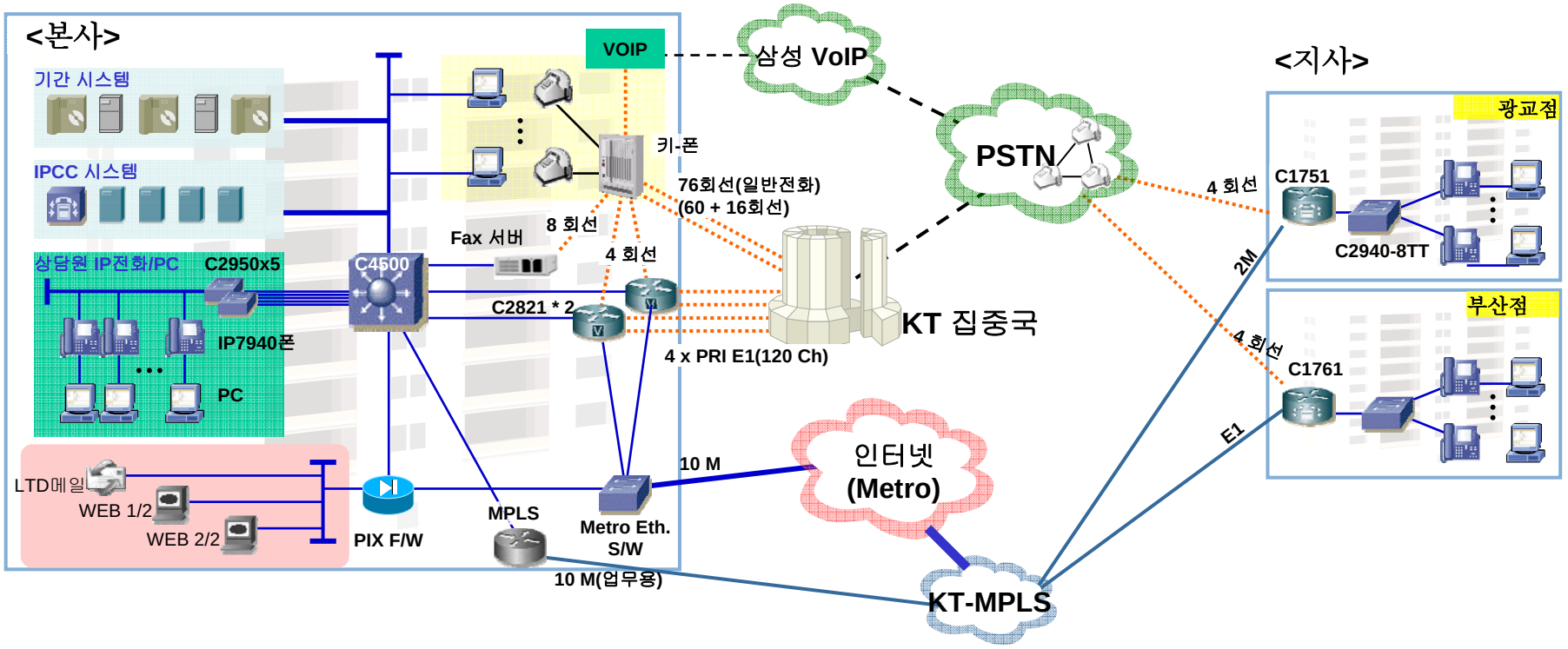
- 기업지식 손실 방지
- 기업지식집중화

CRM Customer Relation Management
고객의 행동 분석을 통한
Needs(관심사) 분석

- 소비자행동분석
- Push마케팅강화
- 로열티 고객층 강화

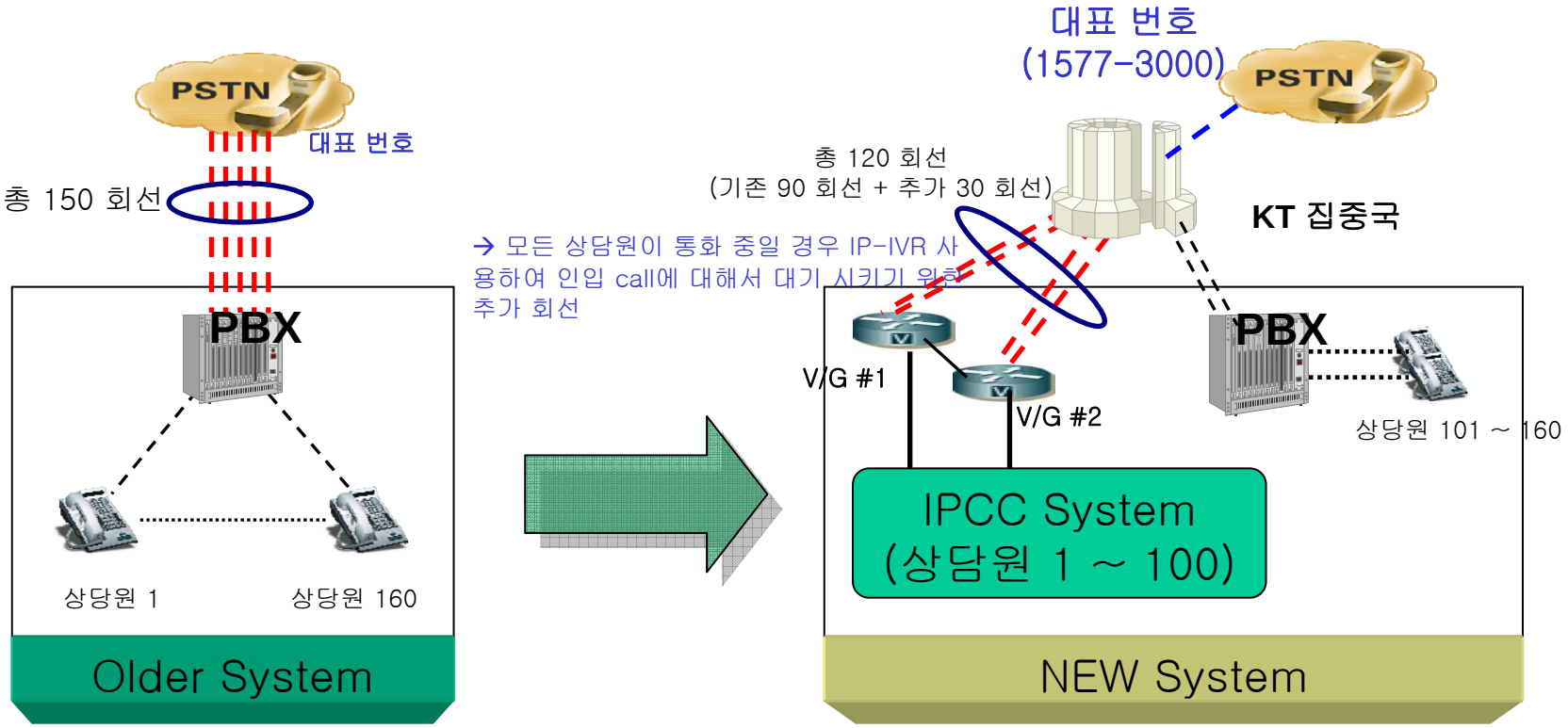
CTI 기반의 총체적 커뮤니케이션 기능 구축

시스코 IPCC 솔루션



중앙 통제형 업무 흐름과 커뮤니케이션 형성

시스코 IPCC 솔루션



[New System 구현 설명]

▸기존의 하나의 업무 전화망을 통하여 고객 응대 방식에 비해 하나의 독립적인 Call Center 를 구축으로 통하여 고 품질의 고객 응대를 할 수 있도록 구현됨

▸TDM 망의 내부 직원과 같이 고객 응대가 필요한 경우 KT 집중국을 통하여 다시 연결할 수 있도록 구현됨

III.아웃 소싱 업체 선정 과정

업체 선정 개요

• 분산된 판매채널의 집중과 해외/지방등의 통신비용 절감, 고객서비스차별화, ON/OFF 고객의 연계, 시스템 업무 환경의 통합을 목표로 함

시스템 개요

- 안정된 통화 품질
- 확장 용이성
- 분산환경 적합
- **ON/OFF**환경 연동

벤더 선정

- **SI**개발 사례 다수
- **Customizing**
- 장기적 비젼 보유
- 고객사 추천

업체 선정 결과

- 평가/선정
  - ✓All-IP, Hybrid, All-PBX (4개사비교)
  - ✓IPCC 방문 (3곳방문)
  - ✓업계평가

개발 기간

- **'04.10 - '05.03**
- **IPCC센터구축**
- 조직개편
- **LT-EIP** 구축

선정 업체

- **MPC**
- **CISCO**
- 인성정보

IV.기대효과

업무 효율성 제고

- UMS 필요성(전화,FAX,VoIP,IP Fax)
- 고객의 모든 접촉 이력의 통합관리
- 서비스고객 대상 확대의 필요성
- 부서중심에서 고객중심의 Business 구현
- 단일화된 기업이미지 제공
- CRM 근간 마련 (고객이력관리)

COST 절감

- 통신비용 절감(지점, 해외사무소,팩스)
- 마케팅 비용절감(Push 마케팅)
- 업무처리 시간 단축(유선업무대기)
- 상담인력 효율적 활용(인건비)

V. 구축 경과

Business 성과

- 전 지점 이미지 통일성 제고
  - 동일 응대 교육
  - 상담원 스킬 재교육 활용
- 업무진행 사항 투명성 제고
  - 고객의 서비스 진행과정 투명화
  - 고객과의 분쟁 축소
- 고객 분석 정보 확보

시스템 도입 성과

- 전 지점망 통화비용 0원
- 유선 업무 처리 대기 시간 절감
- 고객 응대율 증가
- 다자간 통화 서비스로 고객만족 상승
- 녹취 장비를 통화 자기 응대기술 훈련
- 고객의 접촉 채널 관리 가능

VI. 향후 계획

향후 Business 모델

- 비상담 업무직 직원 IPT 사용 확대
- 대리점 및 영업소 IPCC 운영 집중화
- 인터넷 전화 서비스 확대
- 웹 고객 VOC 연계 확대 방향
- CRM 캠페인에 적극적으로 활용
- 항공부킹 시스템 연계

질의 / 응답

감사합니다.