IPT, IPCC 및 CTI 구축 사례 발표

2009. 1

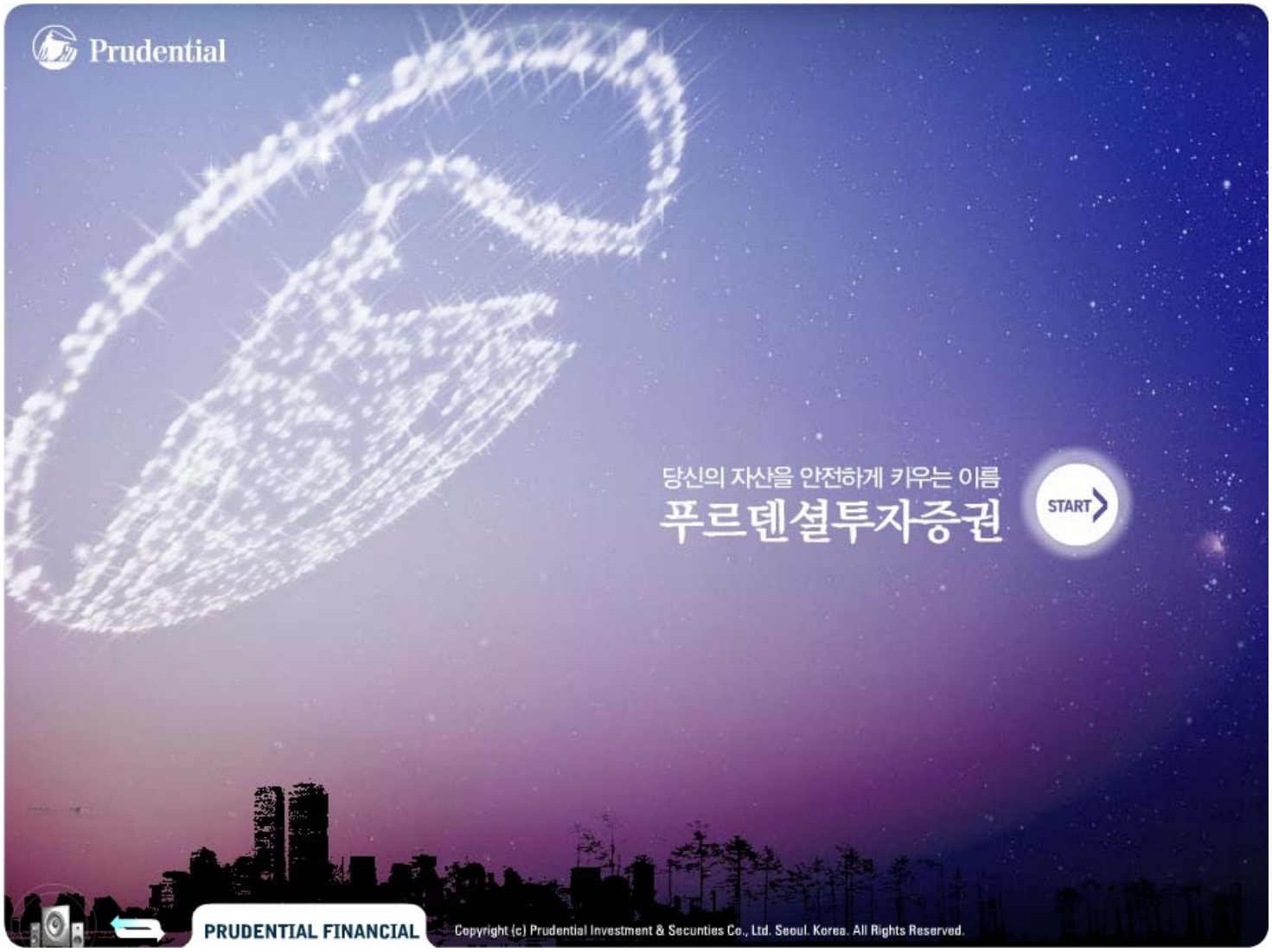
푸르덴셜투자증권
CIO 빈센트 김

Prudential

목 차

- 회사 소개
- 구축 목적
- 단계별 추진 현황
- 구축 현황
- 구축 효과
- [참조] 설문조사 결과

회사 소개


Prudential
당신의 자산을 안전하게 키우는 이름
푸르덴셜투자증권
START
PRUDENTIAL FINANCIAL
Copyright (c) Prudential Investment & Securities Co., Ltd. Seoul. Korea. All Rights Reserved.

구축 목적

영업점 환경개선

- 노후 전화 및 방송시스템 교체를 통한 영업점 통신 환경 시스템 개선
- IPT 신 기술 도입을 통한 다양한 업무와 연동 가능한 환경 구축

Compliance 강화

- 전화 거래 고객의 비밀번호 노출방지를 위한 폰 패드 기능 구현
- 전화 계좌 개설 등 관련 업무 통제 기능 강화

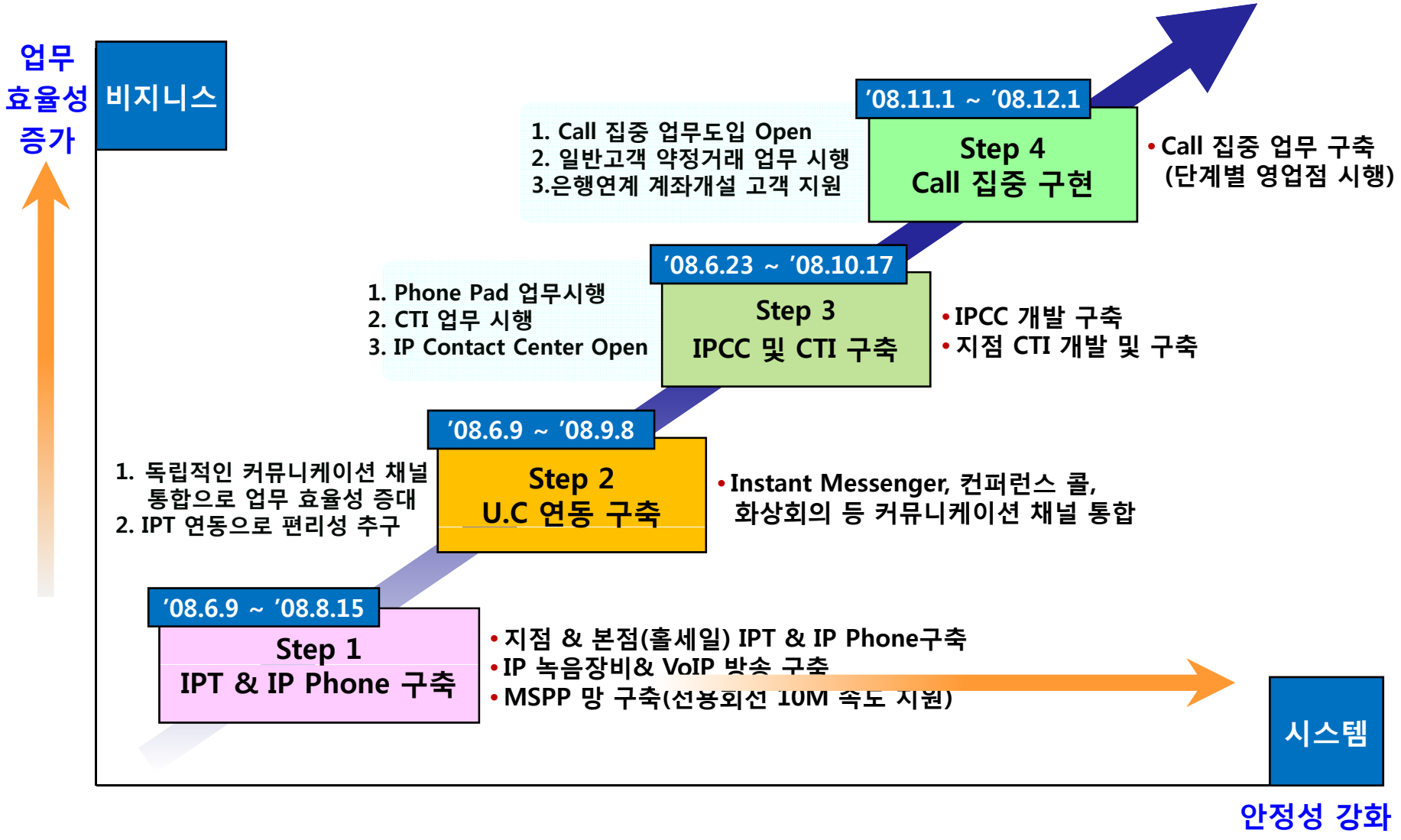
고품질의 고객 서비스제공

- 고객 전화번호 인식을 통한 고객 정보 팝업 기능으로 고객 만족 향상
- 콜 집중을 통한 고객관리 프로세스 개선 및 지점 업무 효율 향상
- 고객 전화접촉 이력의 통합관리 및 녹음 파일 연동을 통한 업무의 편의성 제공

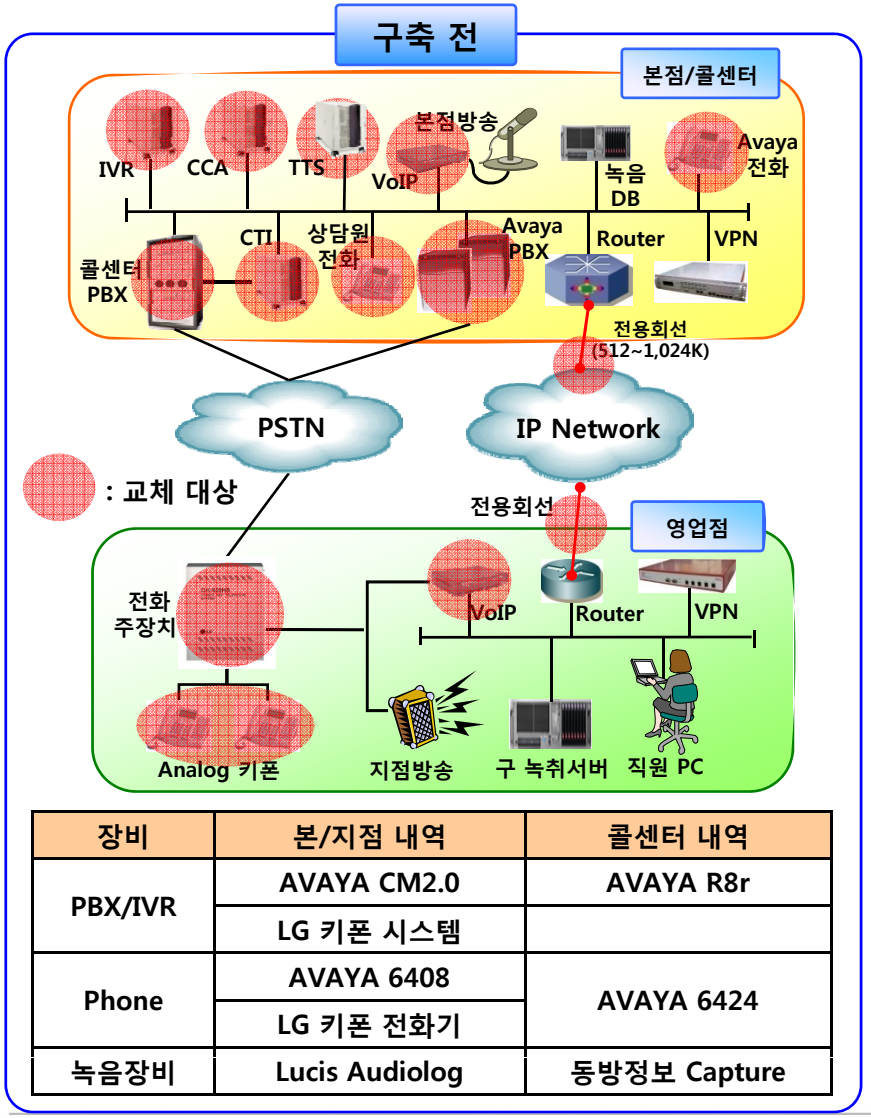
프로세스 개선 및 유연한 인프라 구축

- 영업점 건의사항 반영 및 업무 프로세스 개선
- DATA와 VOICE 통합 운영을 통한 운용 및 관리 집중화 가능
- 콜 센터의 유연한 운영이 가능한 인프라 구축

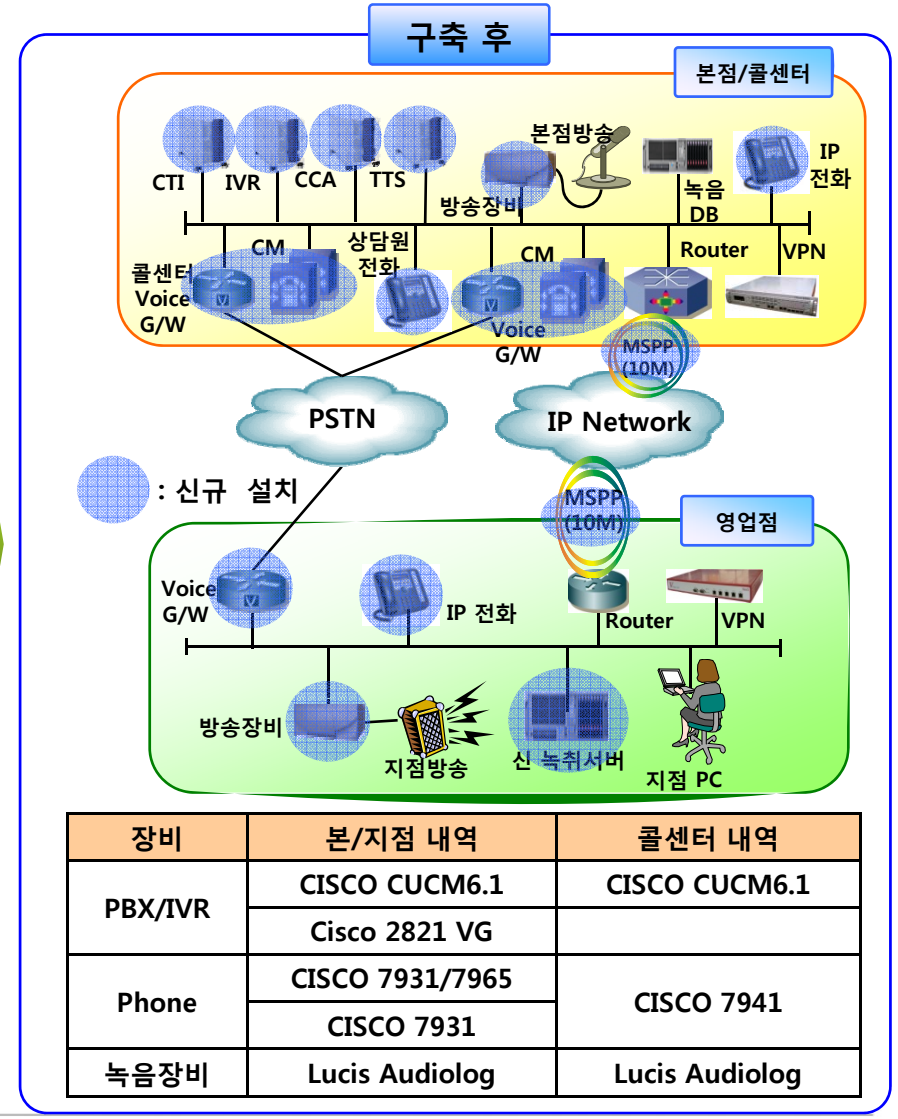
단계별 추진 현황


업무
효율성
증가
비지니스
'08.11.1 ~ '08.12.1
Step 4
Call 집중 구현
1. Call 집중 업무도입 Open
2. 일반고객 약정거래 업무 시행
3.은행연계 계좌개설 고객 지원
• Call 집중 업무 구축
(단계별 영업점 시행)
'08.6.23 ~ '08.10.17
Step 3
IPCC 및 CTI 구축
1. Phone Pad 업무시행
2. CTI 업무 시행
3. IP Contact Center Open
• IPCC 개발 구축
• 지점 CTI 개발 및 구축
'08.6.9 ~ '08.9.8
Step 2
U.C 연동 구축
1. 독립적인 커뮤니케이션 채널
통합으로 업무 효율성 증대
2. IPT 연동으로 편리성 추구
• Instant Messenger, 컨퍼런스 콜,
화상회의 등 커뮤니케이션 채널 통합
'08.6.9 ~ '08.8.15
Step 1
IPT & IP Phone 구축
• 지점 & 본점(홀세일) IPT & IP Phone구축
• IP 녹음장비& VoIP 방송 구축
• MSPP 망 구축(전용회선 10M 속도 지원)
시스템
안정성 강화

구축 현황 – 인프라 개선

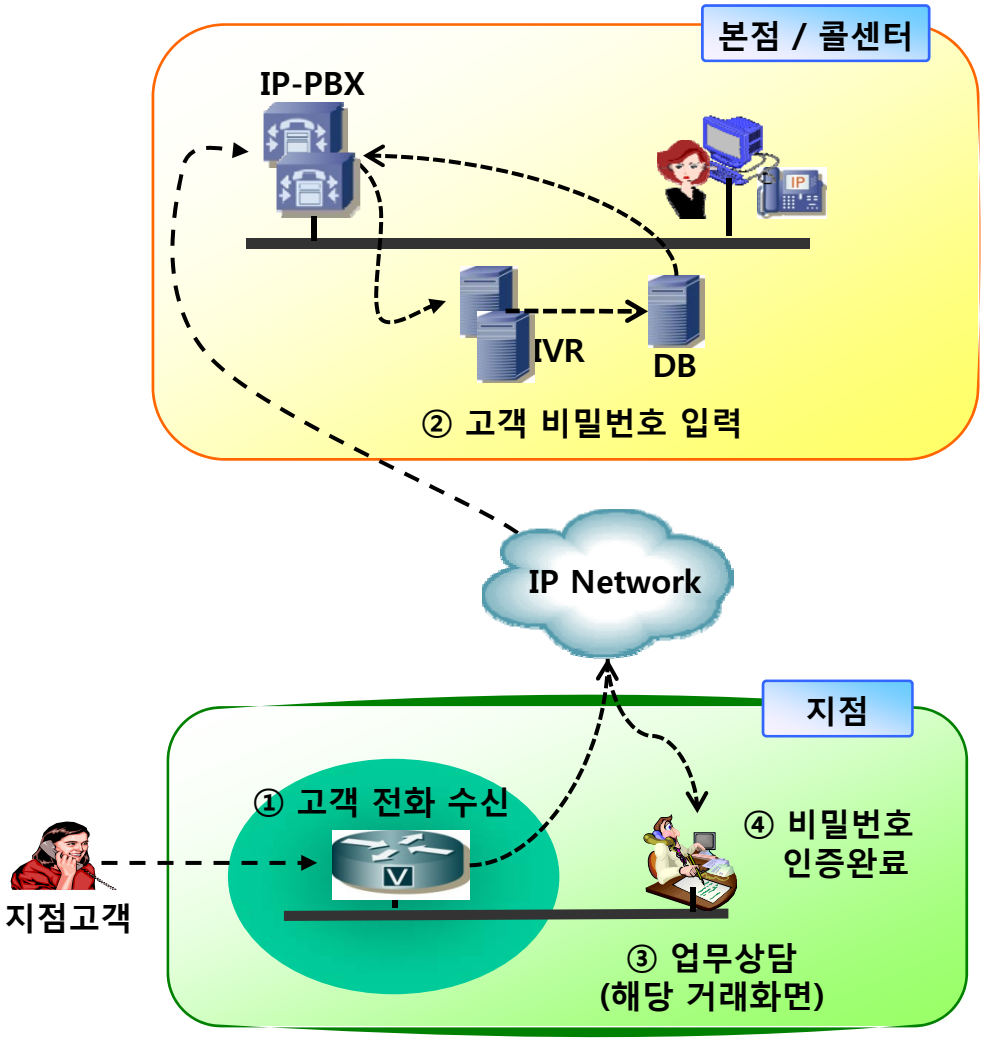


장비	본/지점 내역	콜센터 내역
PBX/IVR	AVAYA CM2.0	AVAYA R8r
	LG 키폰 시스템	
Phone	AVAYA 6408	AVAYA 6424
	LG 키폰 전화기	
녹음장비	Lucis Audiolog	동방정보 Capture



장비	본/지점 내역	콜센터 내역
PBX/IVR	CISCO CUCM6.1	CISCO CUCM6.1
	Cisco 2821 VG	
Phone	CISCO 7931/7965	CISCO 7941
	CISCO 7931	
녹음장비	Lucis Audiolog	Lucis Audiolog

구축 현황 – 업무 개선



업무 개선 효과

1. Phone Pad 기능 지원
- -비밀번호 노출 방지
- -금감원 권고 기준 준수

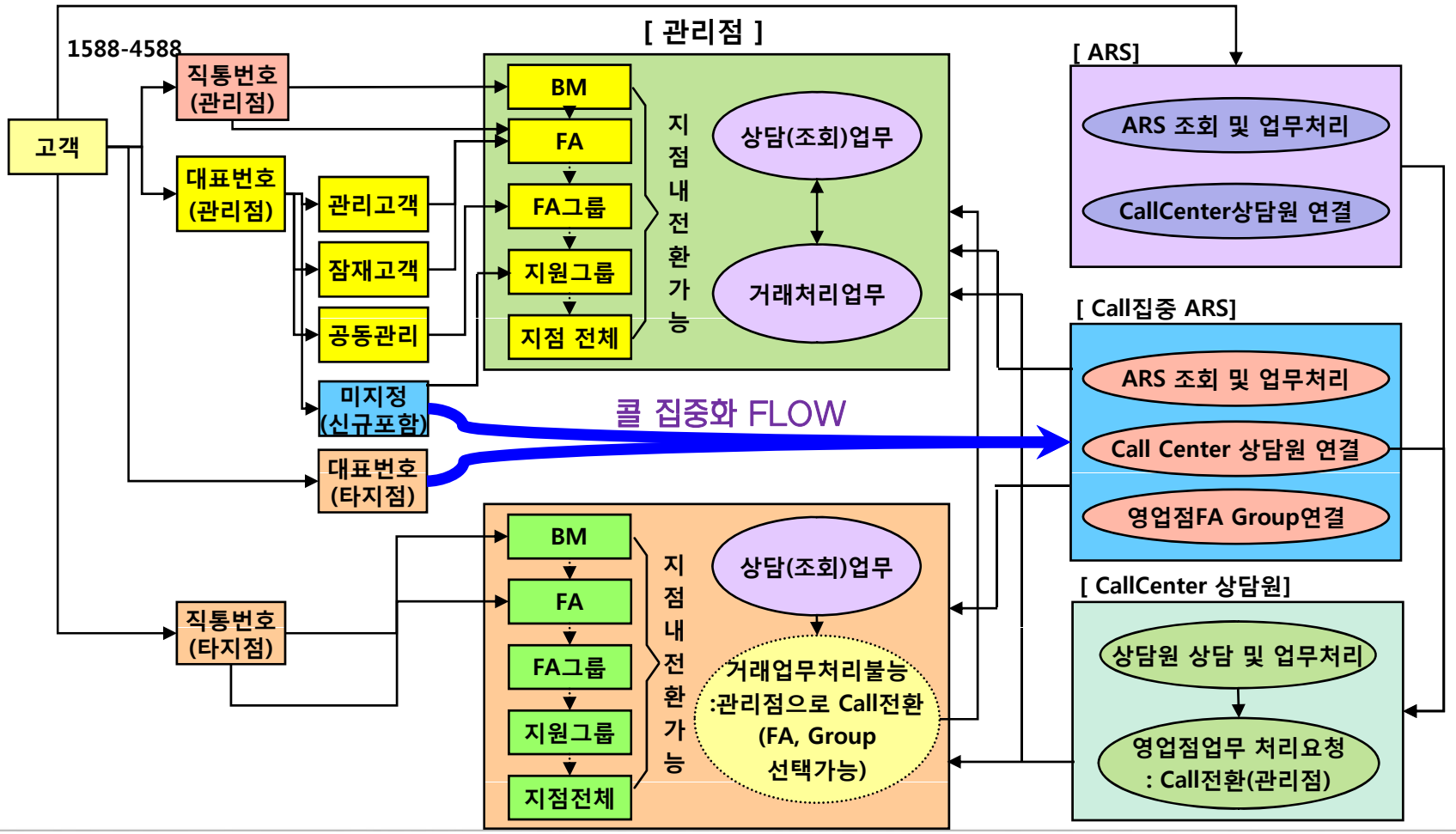
2. 고객 응대 프로세스 개선
- -콜 집중을 통한 핵심고객 관리 강화
- -차별화된 업무 서비스 지원
- -전화고객 정보 자동 팝업 기능 제공

3. 고객 관리 프로세스 개선
- -접촉이력 입력/관리의 편의성 제공
- -고객 접촉/접점(전화번호) 관리 개선

4. IT 관리 프로세스 개선
- -Data/Voice의 통합 운영으로 비용 절감
- -지점 이전/개설 시 비용 절감

구축 현황 – Call Flow 개선

- 콜 집중으로 핵심 고객 관리 강화, 내점 고객 응대 집중
- ARS를 통한 단순 조회성 업무 처리로 대 고객 서비스 향상



구축 효과

고객 측면

- 고 품격 서비스에 대한 회사 만족도 증대
- 고객 편의성 향상 (One Stop 서비스 제공)
- 전화 고객에 대한 다양한 서비스 지원 가능
- Phone Pad를 통한 고객 정보 보호 강화

영업점 측면

- 콜 집중을 통한 영업점 업무 효율성 증대
- 고객 전화 응대 시 고객 정보 확인 가능
- 고객 접촉 및 전화 이력 관리 용이

시장주도적이며 안정적인 솔루션 도입으로
고객 및 직원을 위한 고품격 서비스 제공

콜센터 측면

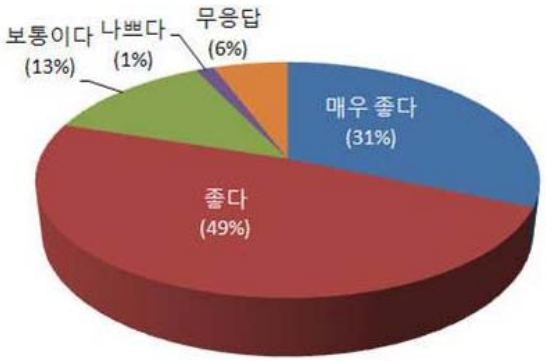
- 업무 성격에 따른 상담원 역할 세분화
- 일시적 고객 증가 시 확장성 용이
- 재택 상담업무 가능

IT 인프라 측면

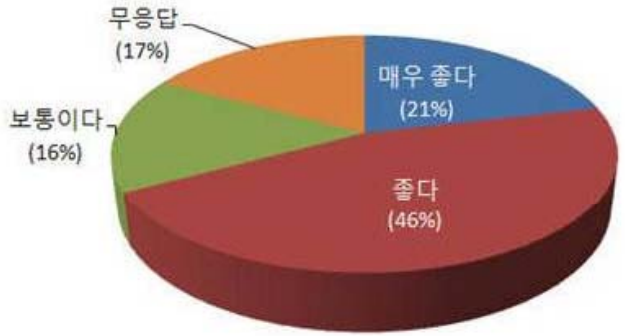
- 장비의 이중화를 통한 시스템 안정성 증대
- 콜 센터 운영의 지역적, 공간적 제약 해소
- 통합 모니터링 강화 및 고객 DATA 집중 관리
- IT운영/유지보수, 지점 이전/신설 시 비용 절감

설문 조사 결과

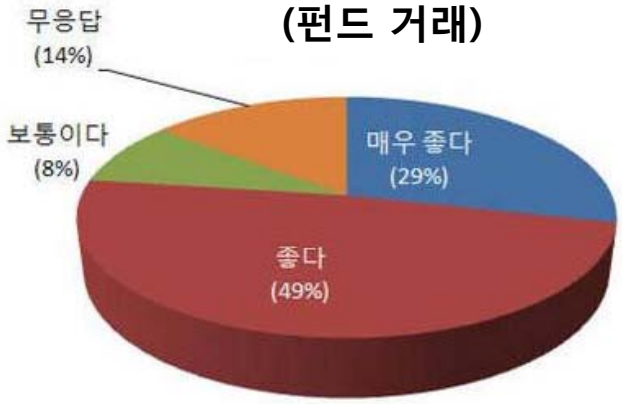
항목 1. IPT 전화 사용 만족도



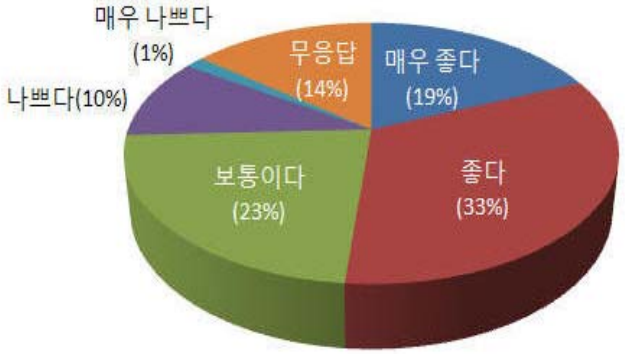
항목 2. 콜집중 시행 후 지점 반응



항목 3. Phone Pad 고객 반응 (펀드 거래)



항목 4. Phone Pad 고객 반응 (위탁 매매)



감사합니다 !