

## 그린화재

# IPCC 기반의 직판콜센터 구축 사례



2006. 3. 21

**I. 그린화재 소개**

**II. 추진 배경 및 목적**

**III. 시스템 선정 기준**

**IV. 시스템 구축**

**V. 기대 효과**

**VI. 향후 계획**

# I. 그린화재 소개

신 경영진 회사 경영참여로 작지만 빠르고 강한 손해보험 전문회사로 재도약

연도	세부내용
1947.01	국제손해재보험주식회사 설립
1965.05	국제화재해상보험주식회사로 변경
1983.09	자동차보험 영업개시
2002.03 07 08	그린화재해상보험주식회사로 사명변경 / 본사 사옥이전 'Good Company' 新 VISION 선포 그린콜센터 오픈
2003.06	자본금 440억원으로 증자
2004.01 04 05 06	新 경영진 회사경영 참여 대우자동차판매 업무제휴 이영두 신임 대표이사 취임 자본금 500억원으로 증자
2005.02 06 11	대한올림픽위원회, 대한체육회 공식 후원사 계약 신채널사업 본격 진출 헤럴드경제 보험대상 10주년 특별대상 수상

## II. 추진 배경 및 목적

### 사업수행 배경

경쟁사 온라인  
영업강화

고객 상품선택  
다양화

차별화된  
고객서비스 제공

### 다이렉트 마케팅 강화를 위한 시스템 구축

신기술적용(IPCC)

TM 마케팅 지원

24\*365지원 시스템

확장성 보장

체계적인 상담원 관리

온라인 가입설계-계약

관리 및 유지보수 용이

상담하기 쉬운 환경

통합 VIEW

## II. 추진 배경 및 목적

금융상품의 다양화, 복합화에 기반 한 금융산업 패러다임의 변화 및 무한경쟁의 시장 상황에 탄력적으로 대응하고, 인터넷을 기반으로 한 새로운 영업채널로서의 온라인 홈페이지 및 직판 콜센터 구축을 통해 수익을 극대화하는 기반(인프라)을 구축하는 것을 본 프로젝트의 목적으로 합니다.

### 수익극대화 기반 구축

- ❖ 신속한 통합 콜센터 구축으로 업무 생산성의 극대화
- ❖ 고객 접촉 채널 확대 및 상담원의 신속한 업무처리 지원
- ❖ 신속, 정확한 기간제 시스템과의 완전한 통합
- ❖ 24\*365 영업지원 및 시스템 연속성 유지 (신기술적용, IPCC)
- ❖ 안정성을 근간으로 한 최신 기술의 확장성, 호환성, 연계성 충족
- ❖ 업계 최고 및 경쟁사에 대한 경쟁 우위 확보

### 업계를 선도하고 경쟁력을 보유한 다이렉트 마케팅 시스템 구축

- |                                |                     |                                |
|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| □ 차별화된 고객관리 및 서비스 제공           | □ 전통적인 점포 영업구조 극복   | □ 기존 C/S콜센터와 연계 보장             |
| □ 인터넷 기반의 고객 만족 서비스 채널 확보      | □ 을 통한 고효율 영업 채널 확보 | □ 신속한 상품 개발 및 마케팅을 지원하는 시스템 구성 |
| □ 기간 시스템과의 효율적 연계를 통한 고객정보의 통합 | □ 영업 경쟁력 강화 지원      | □ 효율적인 상담원 관리                  |
| □ 인/아웃바운드 운영 효율성 제고            | □ 통합된 고객정보를 통한 직판영업 |                                |

### III. 선정기준



시스템 측면	Biz 측면	운영 측면	외부 요인
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 시스템 확장의 어려움</li> <li>❖ 유지보수 어려움</li> <li>❖ 아웃바운드 솔루션 부재</li> <li>❖ 어플리케이션 유연성 부족</li> <li>❖ 24*365 지원 체계 요구</li> <li>❖ CTI 관리기능 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 신규 업무 확장성 부족</li> <li>❖ 상담원 관리 어려움</li> <li>❖ 환경 변화의 신속성 부족</li> <li>❖ 마케팅 지원 시스템 미비</li> <li>❖ CRM관점의 지원체계 필요</li> <li>❖ 통계(모니터링)기능 요구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 장애인식 기능</li> <li>❖ 시스템 모니터링 기능</li> <li>❖ 통합관리 View 요구</li> <li>❖ 담당자 호출기능</li> <li>❖ 손쉬운 운영관리 툴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 기술환경의 변화(IPCC)</li> <li>❖ 통신인프라 요금의 증가</li> <li>❖ 급격한 금융환경의 변화</li> <li>❖ 고객요구사항의 다양화</li> <li>❖ 접촉 채널의 다변화</li> </ul>

### III. 선정기준

#### 선정 요소 / 고려사항

##### ✓ 구성 / 안정성

- Enabled IPT(기존 PABX 활용)와 IPT의 혼합형인 Hybrid 방식은 장애시 적기 조치 및 원인 규명이 어려움
- 손해보험 직판 업무에 최적화된 상담원 어플리케이션 및 관리자 시스템

##### ✓ 경제성

- 기존 C/S콜센터와 호전환이 가능한 시스템
- 확장 및 운영의 효율성이 보장된 인프라 구축
- 이로 인한 Resource 및 유지보수 비용 측면의 효율화 가능

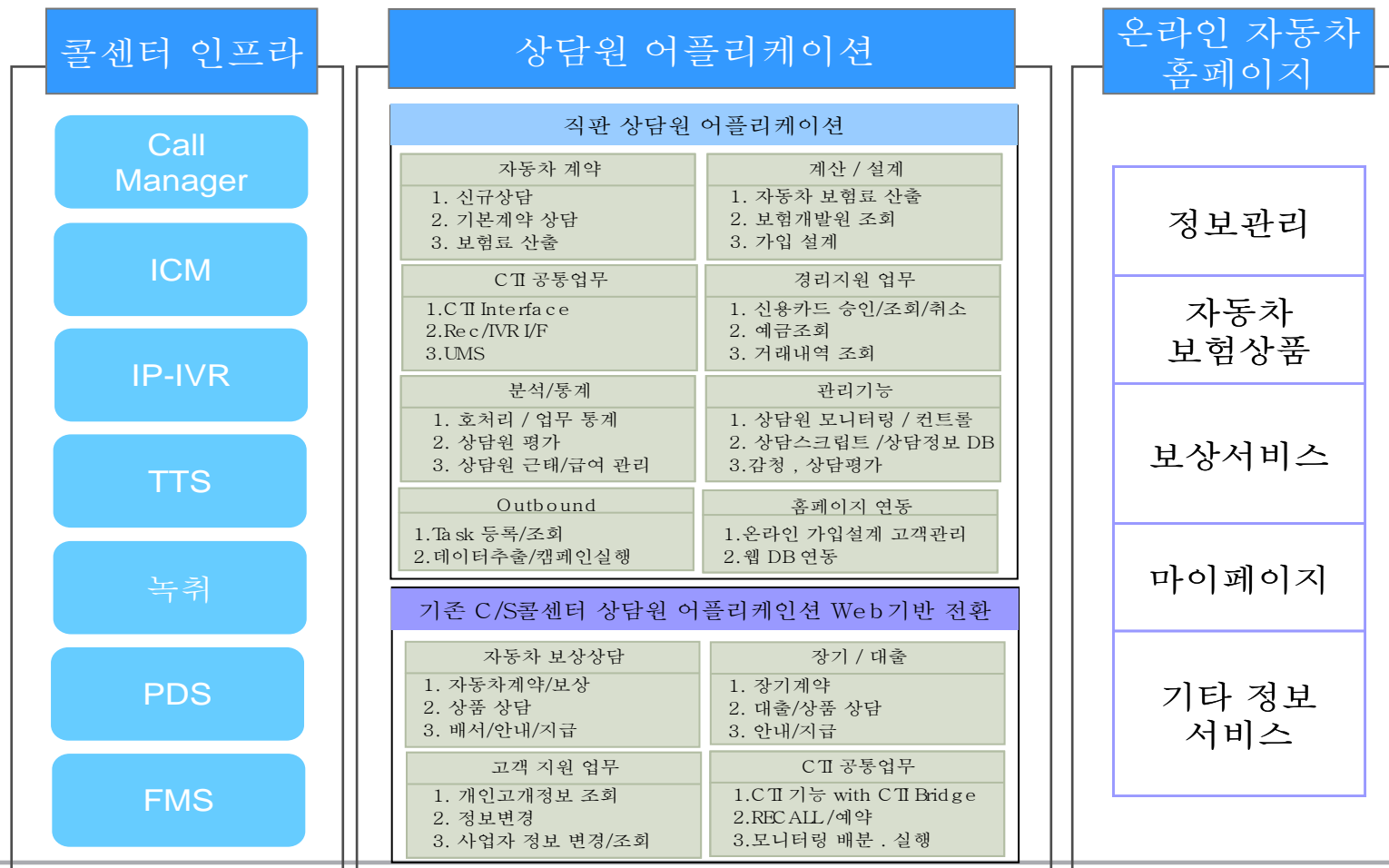
##### ✓ New Technology / Solution

- Worldwide의 Trend인 Network 전체 측면에서 IP Base의 환경화 대비 필요

## IV. 시스템 구축

1. 프로젝트 기간 : 2005.1 ~ 2005.6 (5개월)

2. 구축 범위 : 콜센터 인프라, 상담원 어플리케이션, 온라인 자동차 홈페이지

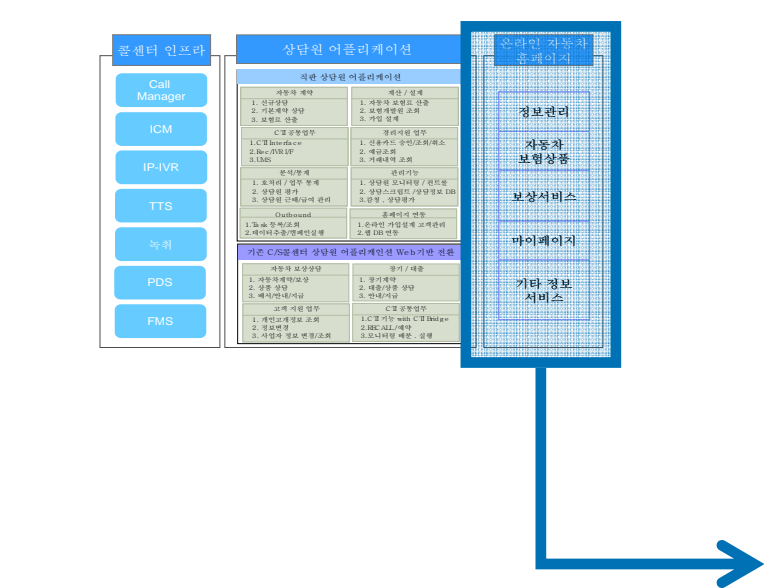






## IV. 시스템 구축

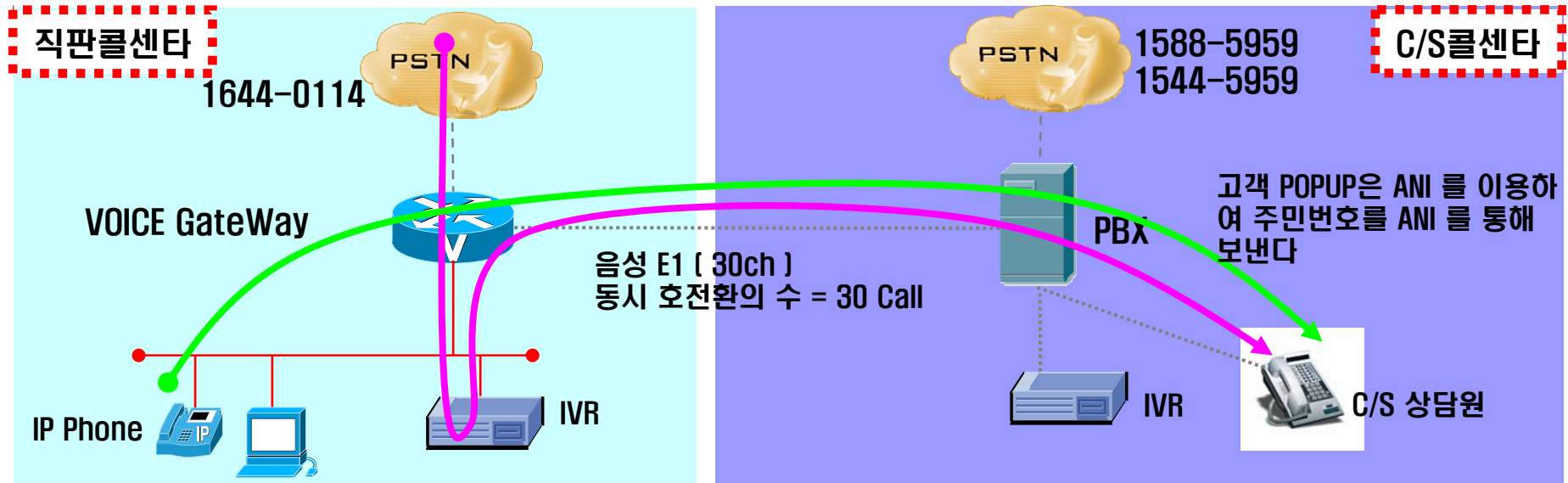
## 5. 온라인 홈페이지 상세 내역



구분	내역
정보관리	로그인 회원가입 이용안내 및 사이트 맵
자동차 보험상품	자동차 보험 보험료 산출 견적예약 및 계약갱신
보상 서비스	보상안내 사고처리절차 사고접수 및 사고과실 판정 긴급출동 서비스
마이페이지	계약조회 및 정보변경 증명서 발급 사고처리 조회
기타 정보 서비스	자동차 보험 도우미 자동차 관리 폐차 서비스 렌터카 할인 법을 및 여행정보

## IV. 시스템 구축

### 6. C/S센터와 연계



#### ① 직판IVR → C/S IVR 또는 상담원

사고접수 및 보상 상담의 Call 이 직판Call Center 에 오는 경우, 직판 IVR 에서 사고접수 및 보상상담의 번호를 고객이 누르면, 직판 IVR 은 TIE LINK 를 통해, C/S Center 의 사고접수 Skill Group VDN으로 Call을 전달합니다.

이때, 고객의 정보를 POPUP이 필요한 경우라면, ANI 변수에 주민등록번호를 붙여서 전달할 수 있습니다

#### ② 직판 상담원 → C/S IVR 또는 상담원

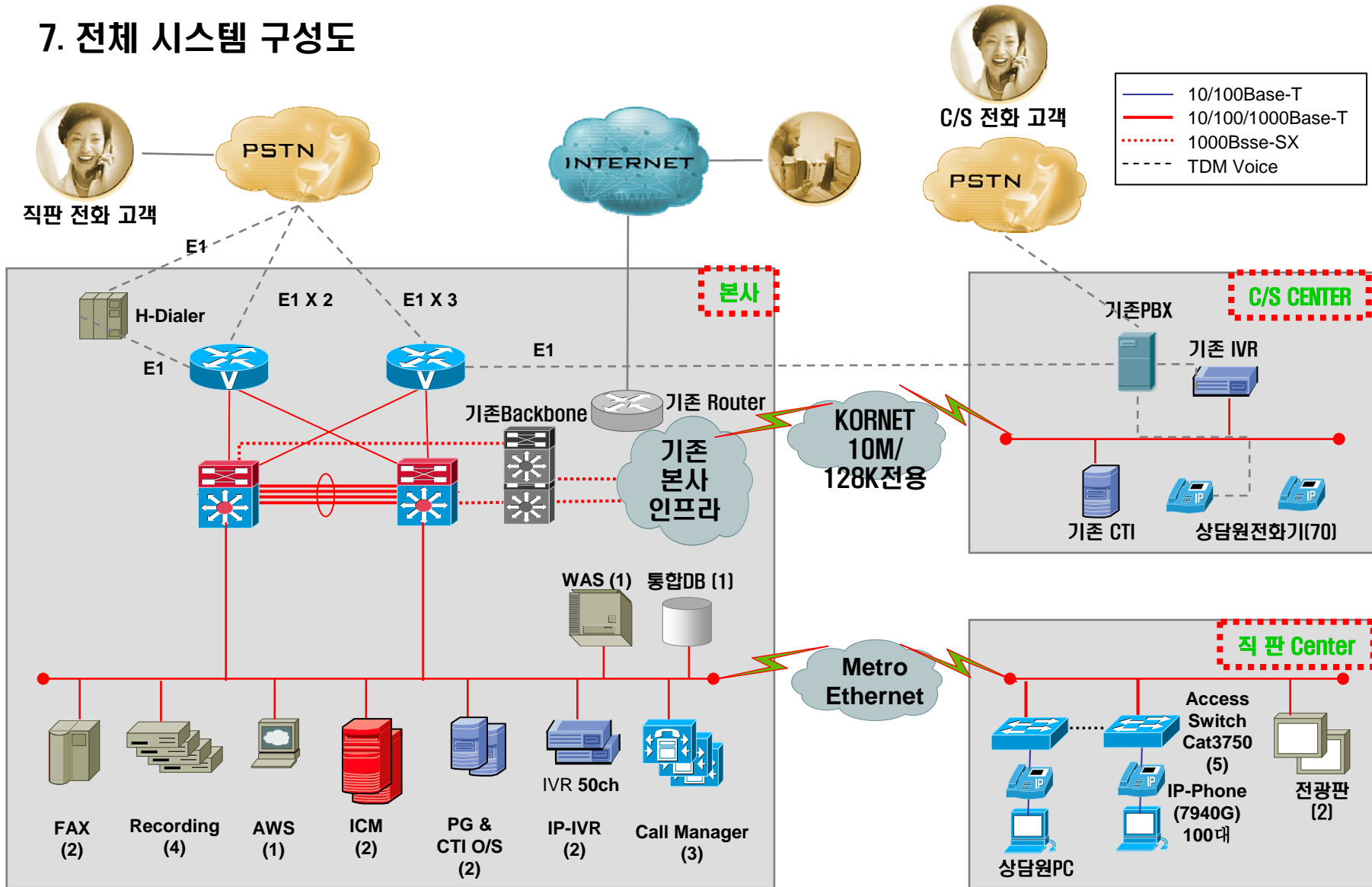
직판상담원이 받은 호가 C/S 센터에 연결하는 경우, 상담원이 전달 하려는 서비스 VDN을 Application에 등록하여 호전환을 쉽게 유도합니다. 호가 전달되는 통로 역시 TIE LINK 를 이용합니다

#### ③ 동시 Center 간 호전환 Volume = 30Call

IVR 및 상담원이 센터간 호전환의 Volume은 동시에 30CH 을 소화할 수 있도록 산정한다. 만약 호전환시 BUSY NETWORK 인 경우, 각 시스템에서 HOLD 하고 있다가 지정된 시간 후에 다시 TRY 합니다.

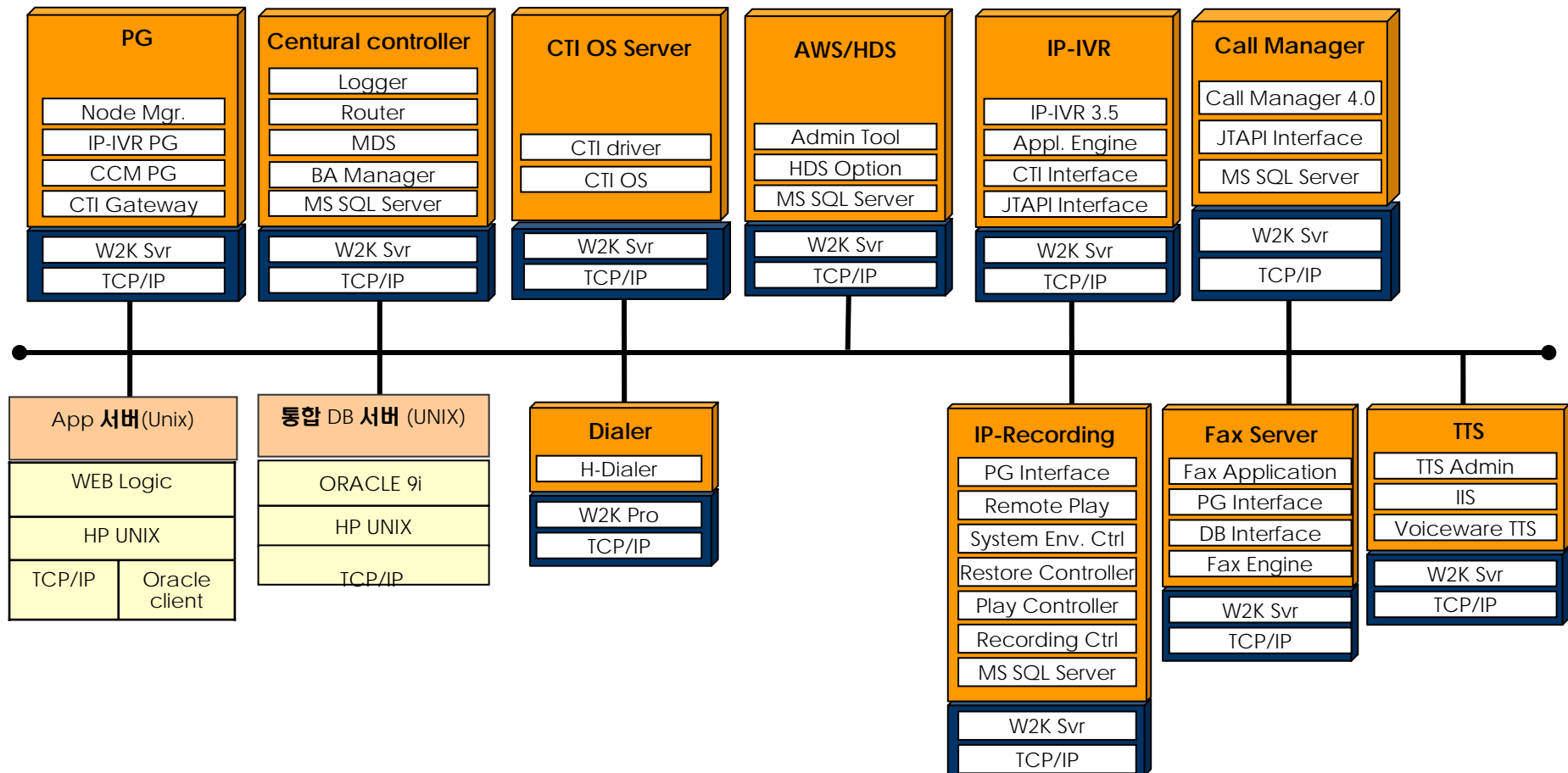
# IV. 시스템 구축

## 7. 전체 시스템 구성도



# IV. 시스템 구축

## 8. 소프트웨어 구성도



## V. 기대 효과

### 그린화재 다이렉트 마케팅 시스템 구축 방향 키워드

효율성

Cost절감

유연성

발전성

- High Quality보장

- 보험 업무에 필요한 Process를 체계화 작업

- CTI Application과의 완벽한 통합

- 최적의 IP 인프라 구성
- 효율적 Monitoring 체계 구축
- 상담 효율성 향상으로 적은 수의 상담으로 원활한 콜처리

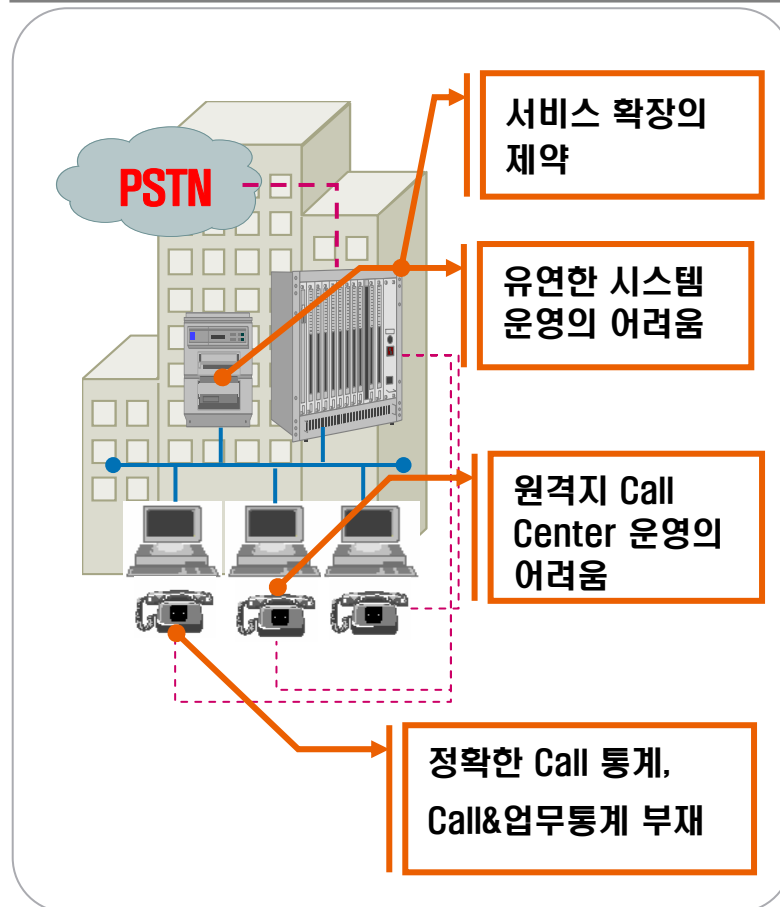
- 업무확장에 따른 프로세스 변경의 용이성
- 상담원수 증가에 따른 Scalability/Flexibility의 용이성

- Framework 형태로 만들어서 지속적으로 발전가능
- 상담원 확장 용이한 시스템 구축

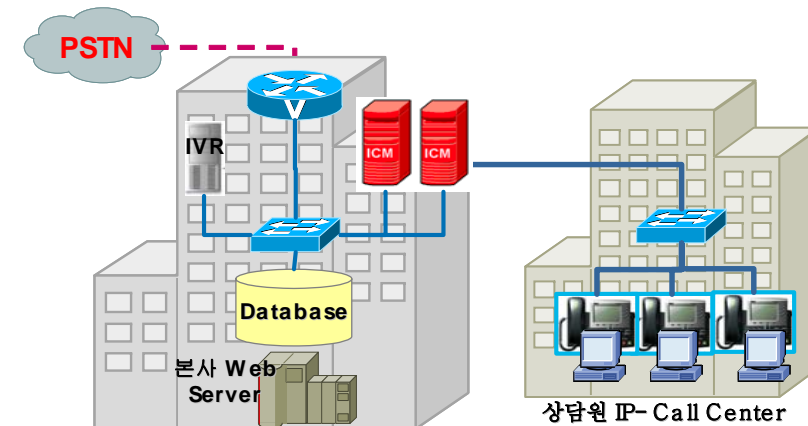
# V. 기대 효과

## 1. 인프라 부문

### 기존 시스템의 제약사항



### 해 결

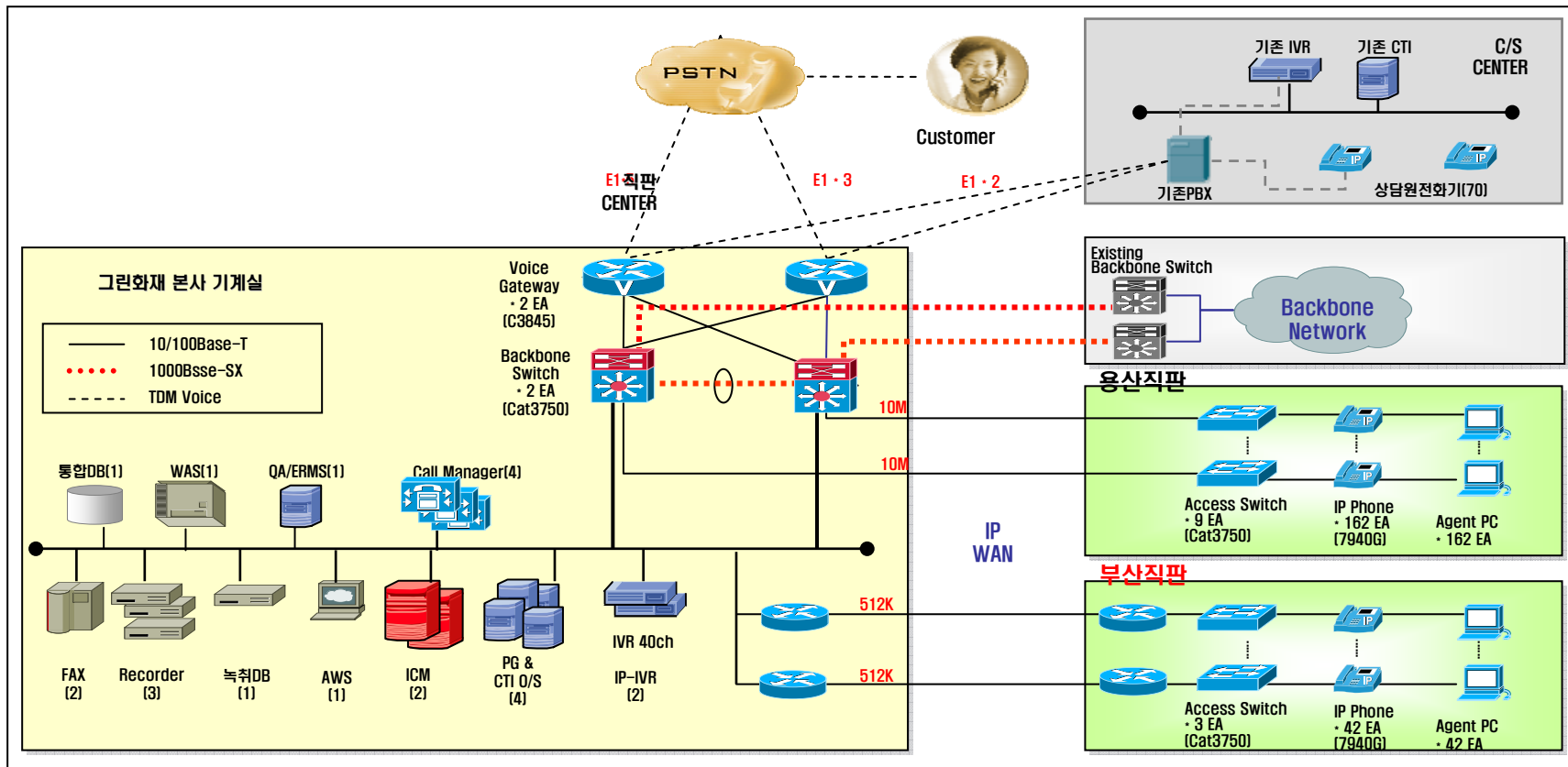


- 서비스 제약 확장 가능
- OPEN 환경으로(TCP-IP환경) 타시스템과 연동
- Call 정보가 풍부하여 정확하고 다양한 통계
- IP-Telephony 환경으로 빠르고 경제적으로 Remote Center로 분리

# V. 기대 효과





## 예) 제 2 직 판 ( 부산 ) 센터 구축

1. 목적 : 지역 밀착 마케팅 전략으로 부산 경남 지역의 직판 콜센터 운영
2. 내용 : 상담원 40석 규모, 부산 지역에 설치 요구
3. 구축 장비 내역 : -.pc / 전화기 42대 관리자 pc 7대  
 -.복합기 1대 / 잉크 1대 / 레이저 1대  
 -.라우터 4대 / 스위치 3대 / vpn 1대 / adsl 2회선 / 전용선 512k 2회선  
 -.ups 1대
- 4.구축기간 : 1주



# V. 기대 효과

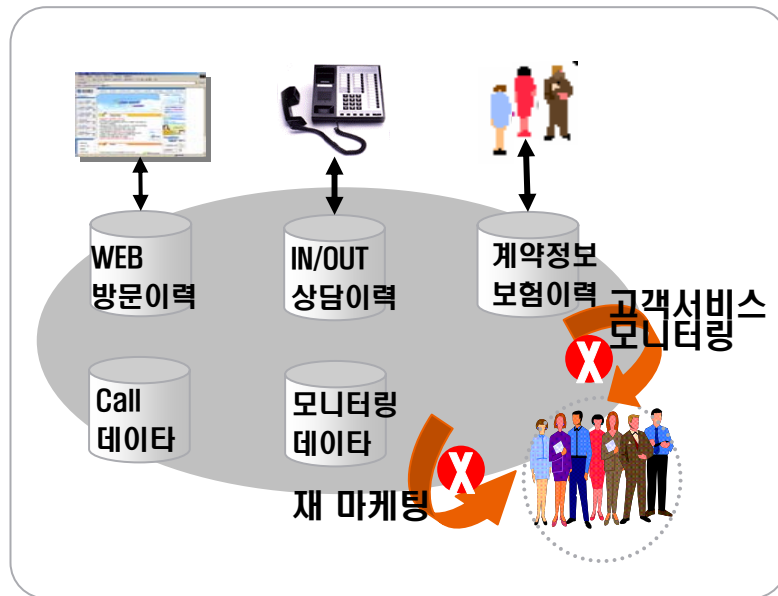
## 2. 상담원 어플리케이션

기존 시스템의 제약사항	해 결
 <div data-bbox="521 539 1021 683">상담시 다수의 화면 또는 프로그램으로 상담진행</div>	<div data-bbox="1070 563 1736 675">Single View 환경으로 상담에 최적화 되어, 여러 화면을 거치지 않고 상담 가능</div> 
<div data-bbox="521 715 1021 858">검증된 직판 운영 프로그램 부재</div>	<div data-bbox="1070 738 1780 850">직판 환경에서 성공적인 Frame Work 을 보유하고 있어서, 정확하고 빠른 상담 가능</div> 
<div data-bbox="521 890 1021 1034">모니터링 등 관리자 App 프로그램 부재</div>	<div data-bbox="1070 914 1691 1026">IPCC ICM 과 연결되어, 현재 Call Center 의 현황을 바로 파악할 수 있음</div>
<div data-bbox="521 1058 1021 1201">상담원 자리에서 FAX,SMS,녹취,message 등을 처리하기 불가능</div>	<div data-bbox="1070 1090 1915 1201">각종 Interface 들이 상담원 App과 연동되어 상담원이 자리에서 프로그램만으로 모든 업무처리가능</div> 
<div data-bbox="521 1233 1021 1377">변경이 어려운 Client Server 환경</div>	<div data-bbox="1070 1265 1803 1377">JSP/JAVA/XML 환경으로 변경하기 쉽고, Hosting 환경에 독립적으로 운영됨</div>

## V. 기대 효과

### 3. 마케팅 역량 강화

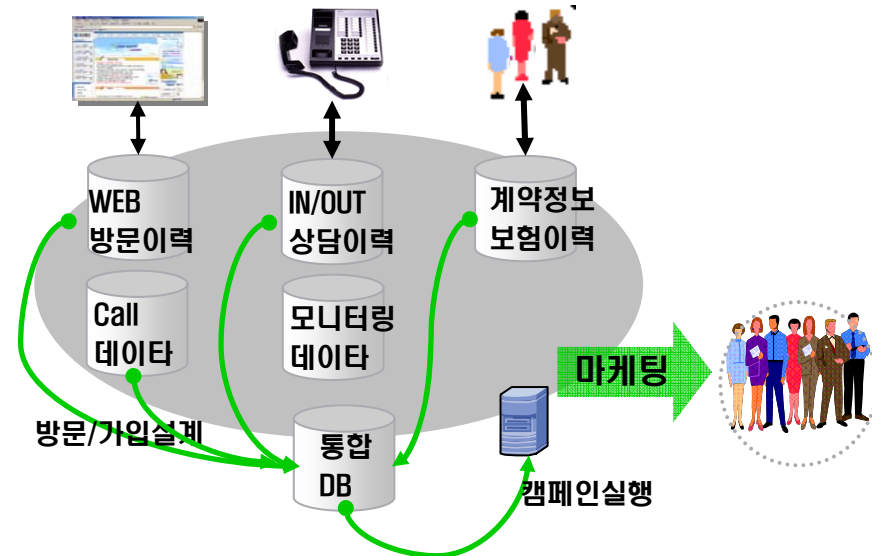
#### 기존 시스템의 제약사항



각종 고객과의 접촉이력 및  
고객정보가 재 마케팅으로 활용되기 어려움

고객서비스 모니터링 / 평가 등으로  
활용하기 어려움

#### 해 결



각종 고객 접촉이력을 통합DB 로 관리하여  
마케팅에 활용할 수 있음

## VI. 향후 계획

### IP 인프라의 통합

- LAN/WAN을 통한 IP Telephony (IP Phone 및 S/W Phone)
- 단일 네트워크를 통한 음성 통화
- 별도의 시스템 구축없이 TM등 업무의 연속성 확대

### Web Channel 통합

- Chat & Voice Agent
- Escorted browsing (인터넷을 통해 실시간 상담을 하던 고객과 Web escorting을 통해 실시간 응대)

### WFM (Work Force Management)

- 자원의 효율적 관리
- 콜센터 성과 극대화 실현
- 운영비용의 최적화
- 고객 만족 및 이익의 극대화