

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



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

III. 선정기준



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

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

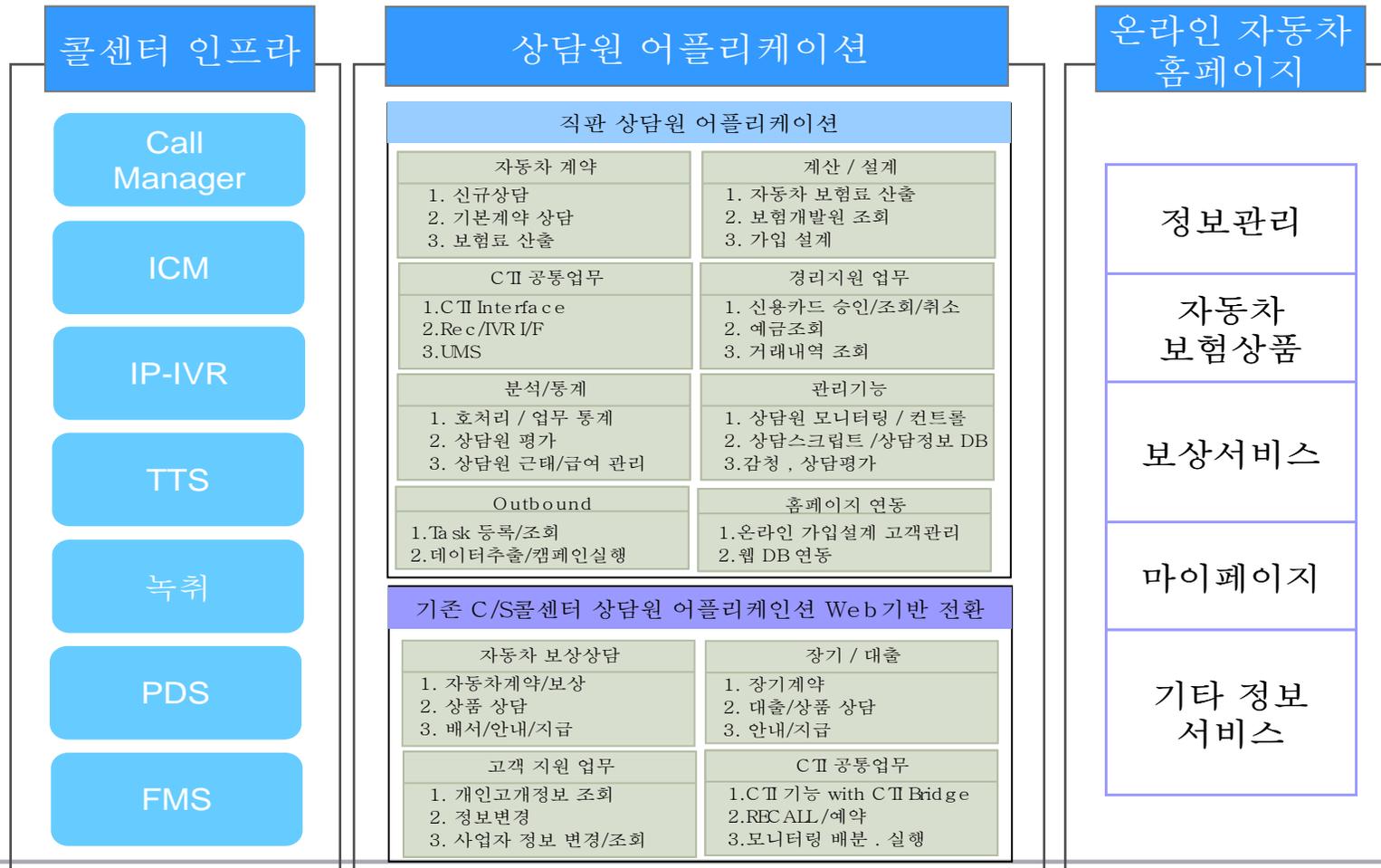
✓ New Technology / Solution

- 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

3. 콜센타 인프라 상세 내역



| CTI infra | 주요기능 | 수행과제 |
|--------------|--|--|
| Call Manager | 번호생성 Call Processing PBX 역할 | 완벽한 Redundancy (24 X 365) CTI 호처리 요구에 완벽한 호처리 Dial Plan [전화번호 생성규칙 적용] |
| ICM | CTI 기능 호분배(Routing) 생성 Call 통계 DB 생성 IVR/REC 연결 | 완벽한 Redundancy (24 X 365) 상담원 App와의 통합 (CTI 기능) Call 통계 SQL 지원 CTI event 를 통한 3th party 솔루션 통합 |
| IP-IVR | 자동 음성 응답 Self Service(계약조회) 대기 Queue | 완벽한 Redundancy (24 X 365) Host interface 를 통한 안정적 서비스 증명서 발급 등 FAX 지원 서비스 |
| TTS | Self Service 시 Text 를 음성으로 전환 | 안정적인 음성 서비스 자연스런 음성 구현 |
| 녹취 | 음성녹취 감청지원 음성백업 지원 | 완벽한 압축율을 통한 음성녹취 각종 정보를 이용한 녹취 검색 백업및 장애시 관리자및상담원 알림기능 |
| FMS | FAX IN/OUT IVR 증명서 발급 | 상담원 App와 쉬운 Interface 결합 안정적 서비스(FAX 수/발신 확인) |

IV. 시스템 구축

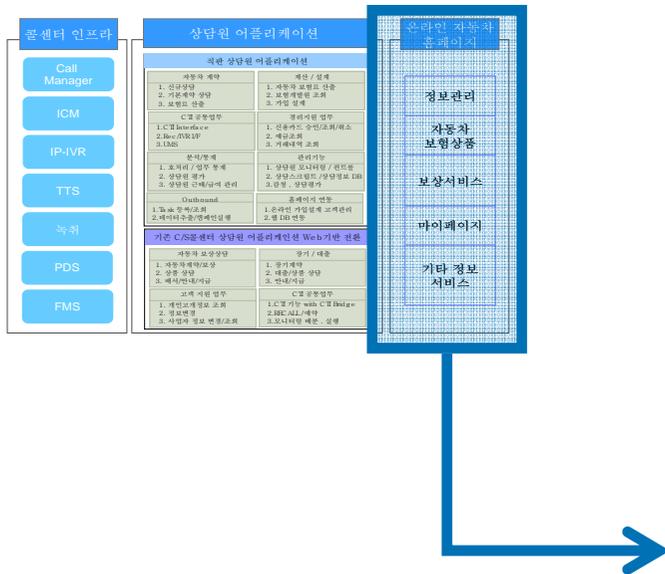
4. 상담원 어플리케이션 상세 내역



| 구분 | 기능구분 | 수행과제 |
|-------------------|--------------------------------------|--|
| 직판 APP | 직판 업무별 어플리케이션 (자동차계약 / 계산 / 설계 등) | 한국hp 보유 직판 모듈 이용하여 Porting HOST 전문 방식 전환 상담원교육 및 안정화 |
| | 공통 APP(CTI 기능, 모니터링 접촉이력) | ICM 기반의 당사 CTI 모듈 Porting 모니터링 및 접촉이력 전환 |
| | 통계 / 관리기능 | Call 통계 전환 |
| | OUT-BOUND | 당사 OUTBOUND Module Porting 유관부서 DB 연결 후, 추출/분배/실행 |
| C/S APP WEB 변환 | HOST 연결 APP (자동차보상/ 장기/ 대출) | 기존 P/B 화면 → HTML/JSP 전환 HOST 전문처리 |
| | CTI 공통 CentreVu CT 연동 | WEB control(OCX) 을 이용 CTI 기능 구현 CentreVu CT 고객지원 필요 기존 고객 접촉이력 Migration |
| | OUTBOUND | 당사 OUTBOUND Module Porting 기존 캠페인 DB Migration |
| | 통계 / 관리화면 | 기존 P/B 화면 → HTML/JSP 전환 |

IV. 시스템 구축

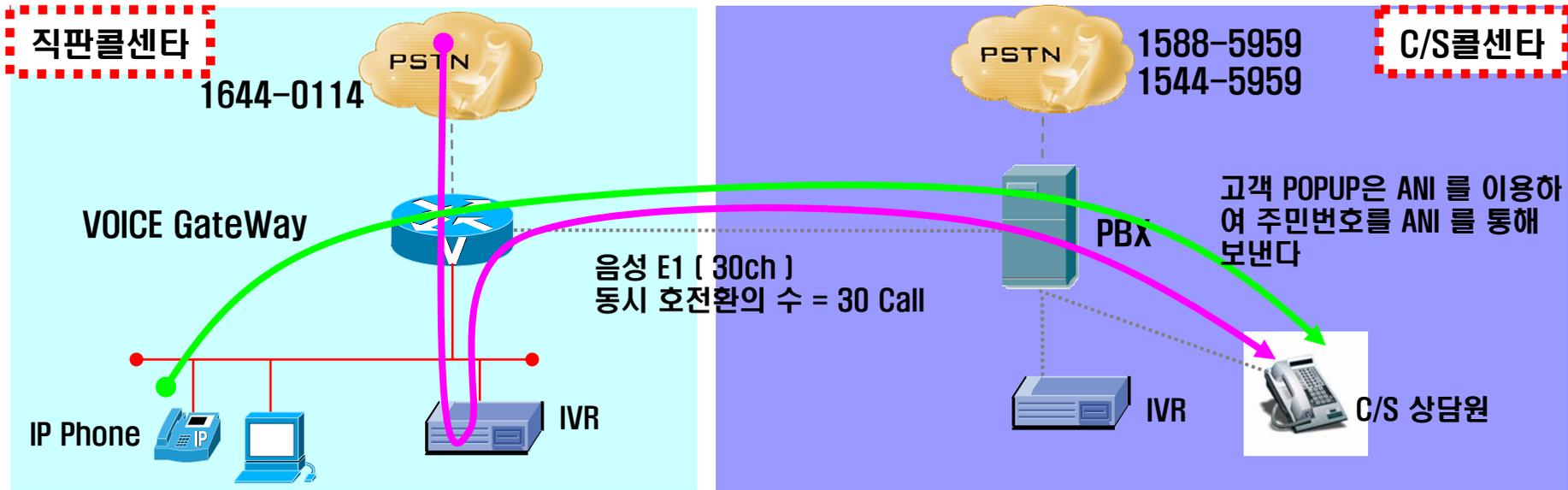
5. 온라인 홈페이지 상세 내역



| 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 법률 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 보상을 상담의 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

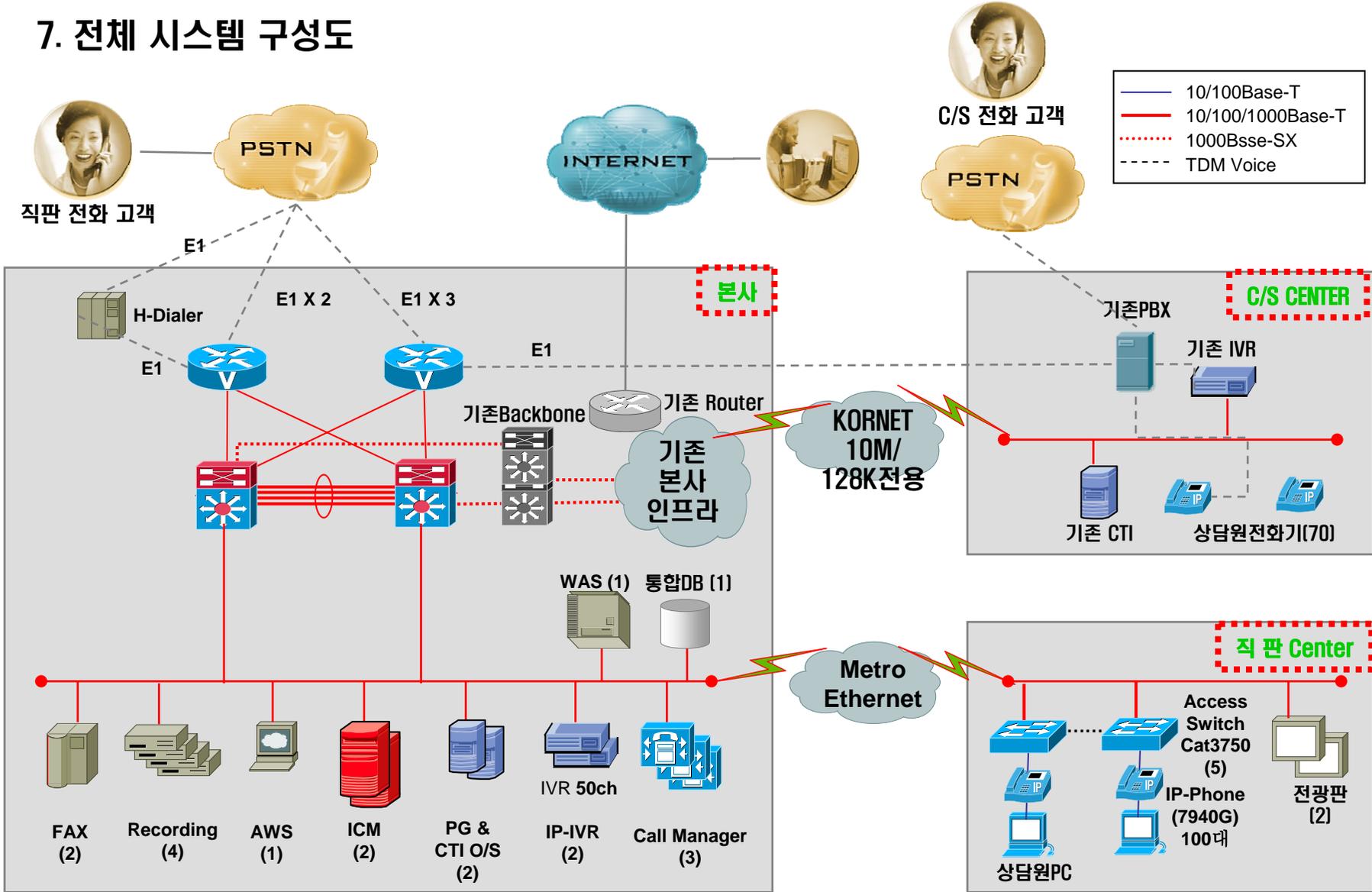
직판상담원이 받은 호가 C/S 센터에 연결하는 경우, 상담원이 전달 하려는 서비스 VDN을 Application에 등록하여 호전환을 쉽게 유도합니다. 호가 전달되는 통로 역시 TIE LINK 를 이용합니다

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.

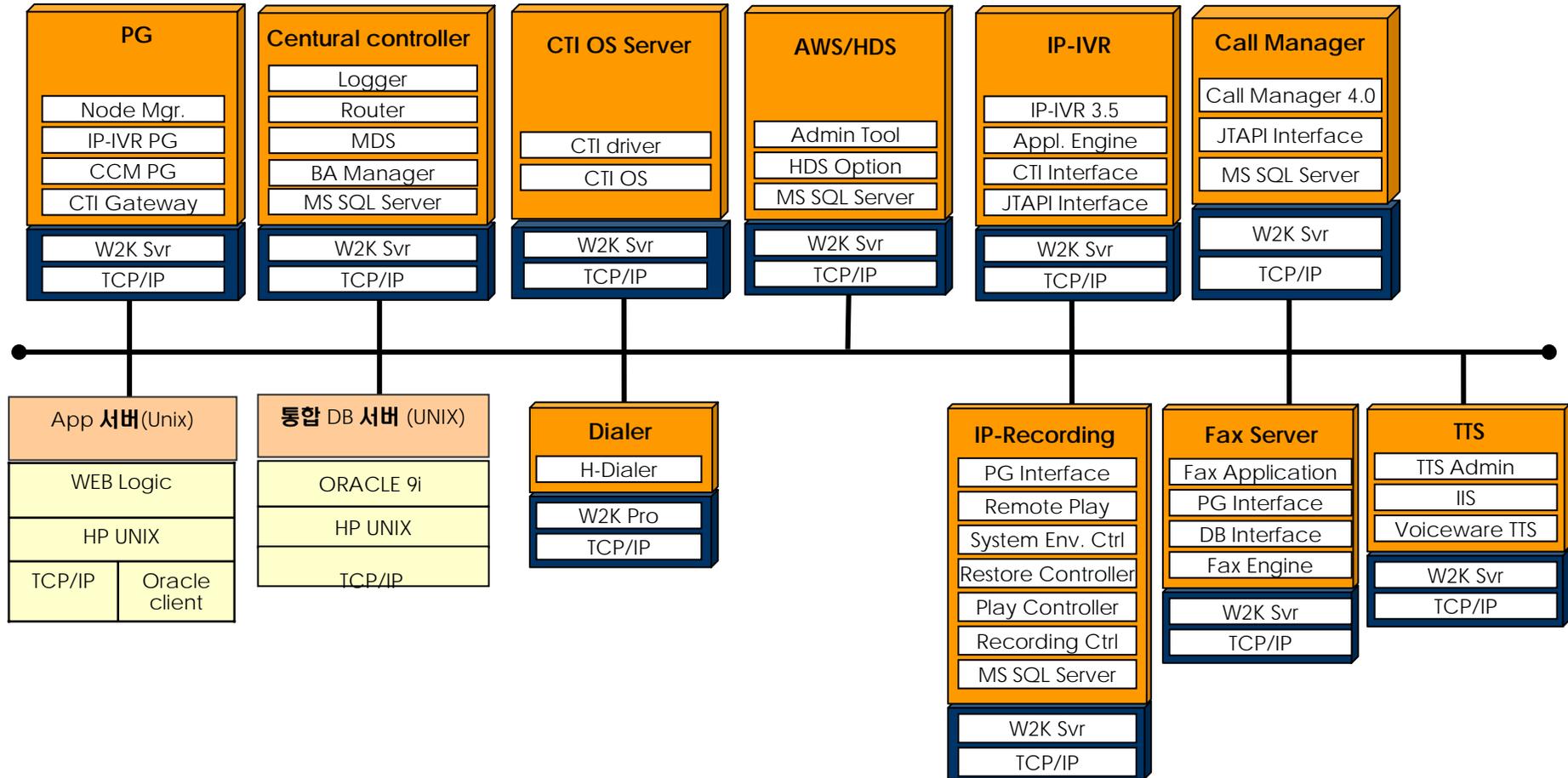
IV. 시스템 구축

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

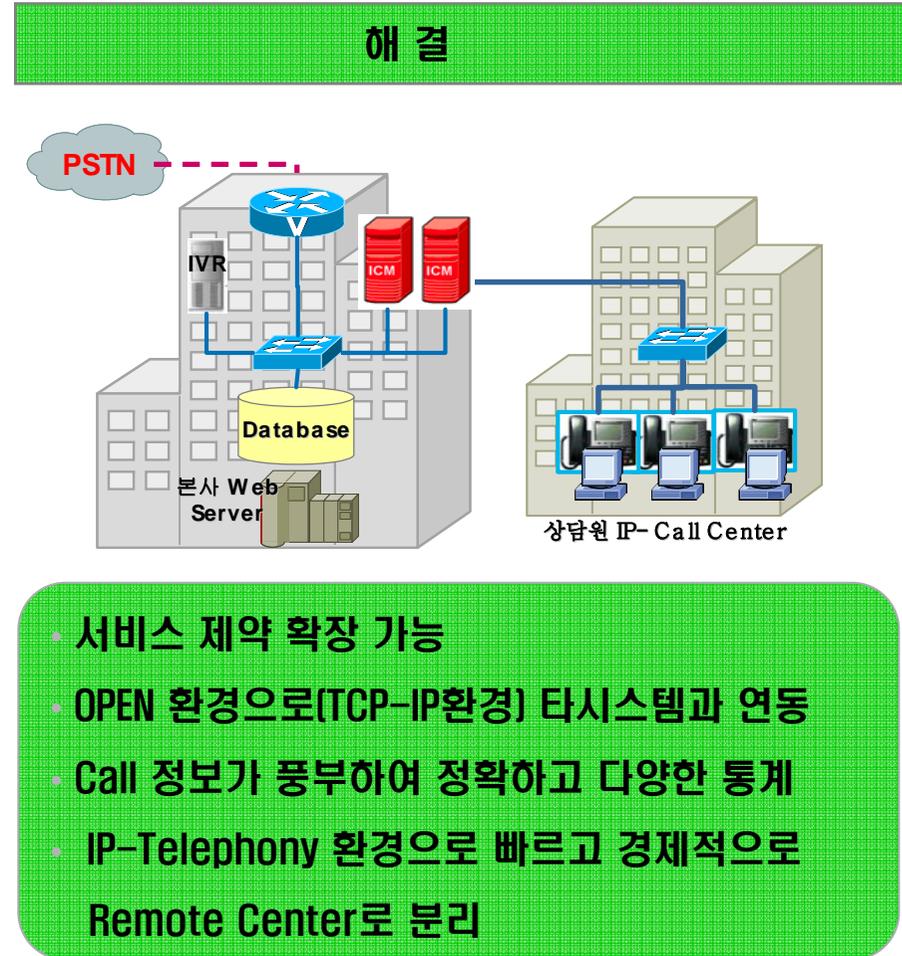
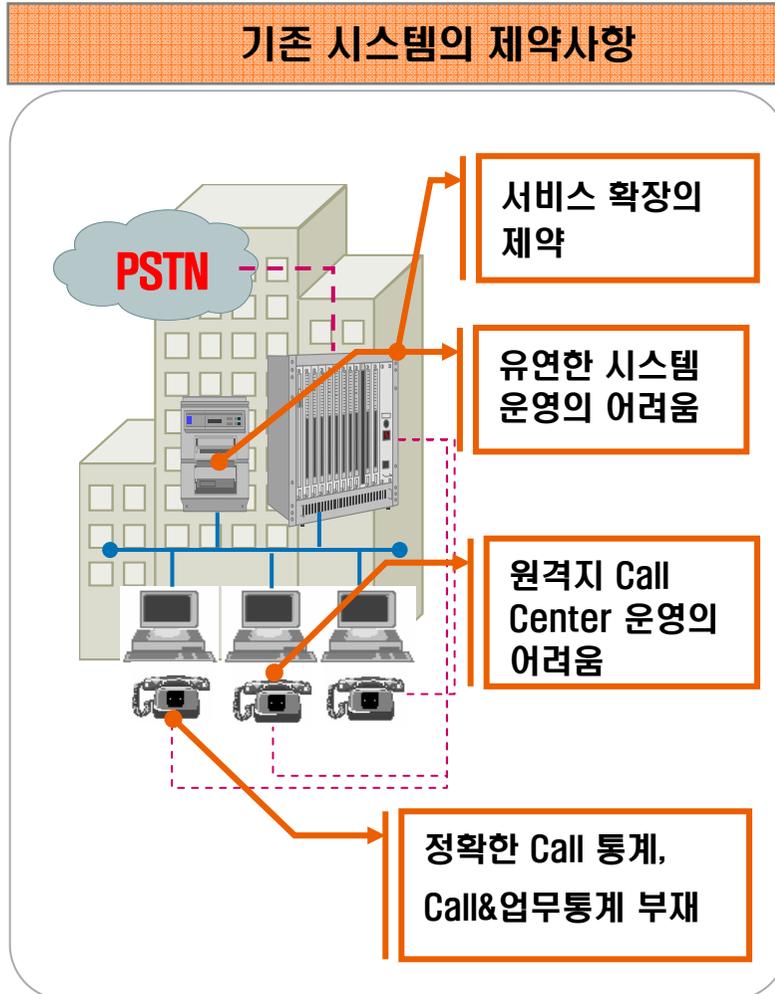
- 최적의 IP 인프라 구성
- 효율적 Monitoring 체계 구축
- 상담 효율성 향상으로 적은 수의 상담으로 원활한 콜처리

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

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

V. 기대 효과

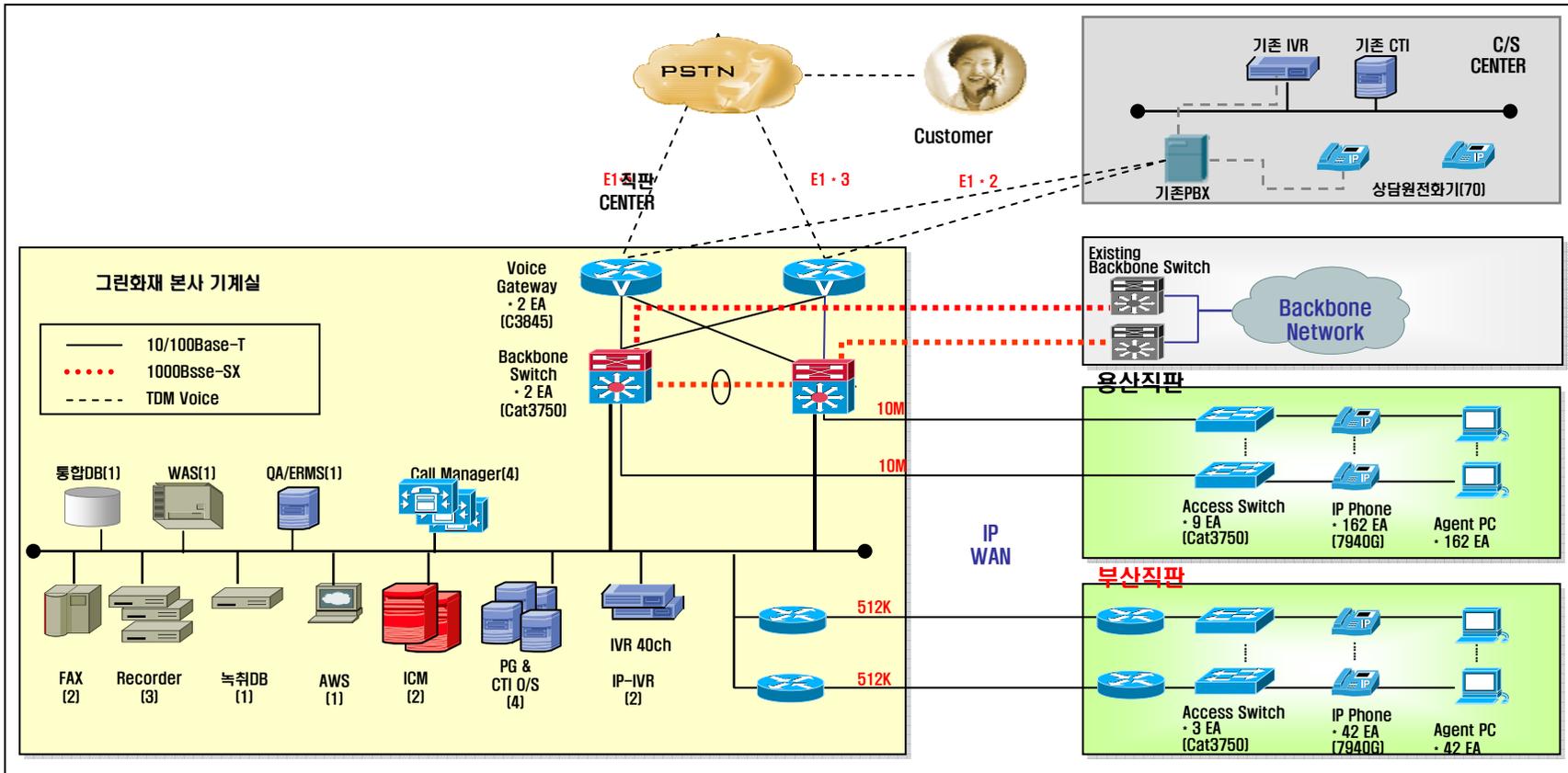
1. 인프라 부문



V. 기대 효과

예) 제 2 직판 (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

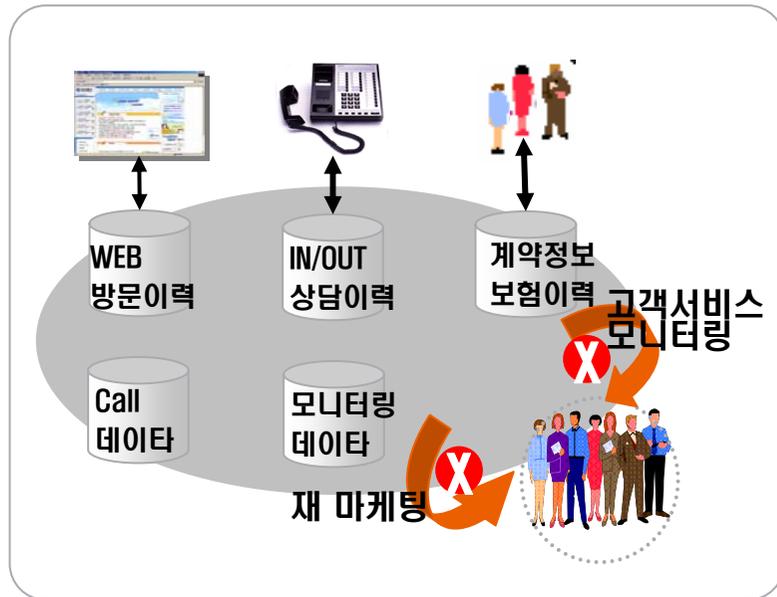
2. 상담원 어플리케이션

| 기존 시스템의 제약사항 | 해 결 |
|--|--|
|  <p>상담시 다수의 화면 또는 프로그램으로 상담진행</p> |  <p>Single View 환경으로 상담에 최적화 되어, 여러 화면을 거치지 않고 상담 가능</p> |
| <p>검증된 직판 운영 프로그램 부재</p> |  <p>직판 환경에서 성공적인 Frame Work 을 보유하고 있어서, 정확하고 빠른 상담 가능</p> |
| <p>모니터링 등 관리자 App 프로그램 부재</p> | <p>IPCC ICM 과 연결되어, 현재 Call Center 의 현황을 바로 파악할 수 있음</p> |
| <p>상담원 자리에서 FAX,SMS,녹취,message 등을 처리하기 불가능</p> |  <p>각종 Interface 들이 상담원 App과 연동되어 상담원이 자리에서 프로그램만으로 모든 업무처리가능</p> |
| <p>변경이 어려운 Client Server 환경</p> | <p>JSP/JAVA/XML 환경으로 변경하기 쉽고, Hosting 환경에 독립적으로 운영됨</p> |

V. 기대 효과

3. 마케팅 역량 강화

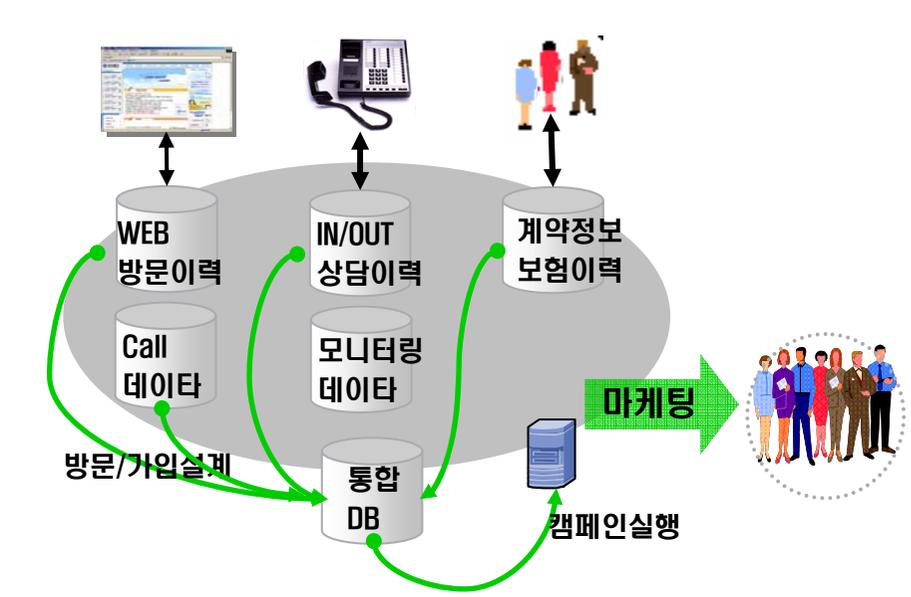
기존 시스템의 제약사항



각종 고객과의 접촉이력 및 고객정보가 재 마케팅으로 활용되기 어려움

고객서비스 모니터링 / 평가 등으로 활용하기 어려움

해결



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