

## ***Case Study - 벼룩시장 Nationwide IPCC(IP Call Center) Project***

**MediaWill Corporate-Headquarter Information Strategy Division  
2005.12**

# Agenda

## 1. About MediaWill

- Introduction
- 컨택센터 CRM 중점과제
- Strategy

## 2. Why IPCC?

- 콜 센터 구축의 배경과 단계
- 콜 센터의 기대효과
- 추진 조직

## 3. IPCC Profit Center

- 서울 콜 센터 전체 구성도
- MediaWill IPCC Structure
- Network
- 콜 센터 주요기능

## 4. 성과평가 및 향후 계획

- 서울 콜 센터 구축 성과
- Nationwide Virtual Call Center
- Inbound/Outbond
- 재택근무 확대
- 기대효과

# *About MediaWill*



- Introduction
- 컨택센터 CRM 중점과제
- Strategy

# About MediaWill

## Introduction

### 설립기 I

1990~1991

- 1990.03 벼룩시장 설립
- 1990.07 생활정보신문 '벼룩시장' 창간(부천지역 대상)

### 성장기반의 확보 I

1992~1995

- 1992.01 월간 '테니스코리아' 창간(이후 With, Top Gear 발행)
- 1995.01 대원인쇄(주) 설립(現 아이피디)

### 성장기반의 확보 II

1992~1995

- 1995.07 팁스데이타 (주) 설립
- 1995.09 '부천 포커스' 창간
- 1996.07 인터넷 서비스 실시
- 1997.08 (주)부동산써브 설립

### 제2의 시험과 극복 그리고 오늘 I

1998~현재

- 1999.01 부동산써브캐피탈(주) 설립 (現 YoLoan.com)
- 1999.06 (주)웹트레인 설립 (現 미디어윌 테크놀로지)
- 2000.04 (주)Sky 캠TV 설립 투자
- 2000.07 (주)벼룩시장 창간 10주년 社名 (주)MediaWill로 변경
- 2002.08 인터넷 벼룩시장 FindAll 생활정보포털사이트로 개편
- 2003.08 미디어윌 C-MAX 사업부, 월간 쿠폰 매거진 cocofun 창간
- 2004.08 부산 벼룩시장 콜 센터 오픈
- 2004.11 미디어윌 디자인사업부, 벨 익스프레스 설립
- 2005.07 서울 콜 센터 설립

효파빠른 생활정보신문 -  
**벼룩시장**

Tennis Korea

ipd 아이피디

MEDIAWILL  
TECHNOLOGY

대한민국대표 브랜드  
**부동산써브**

YOLOAN.COM

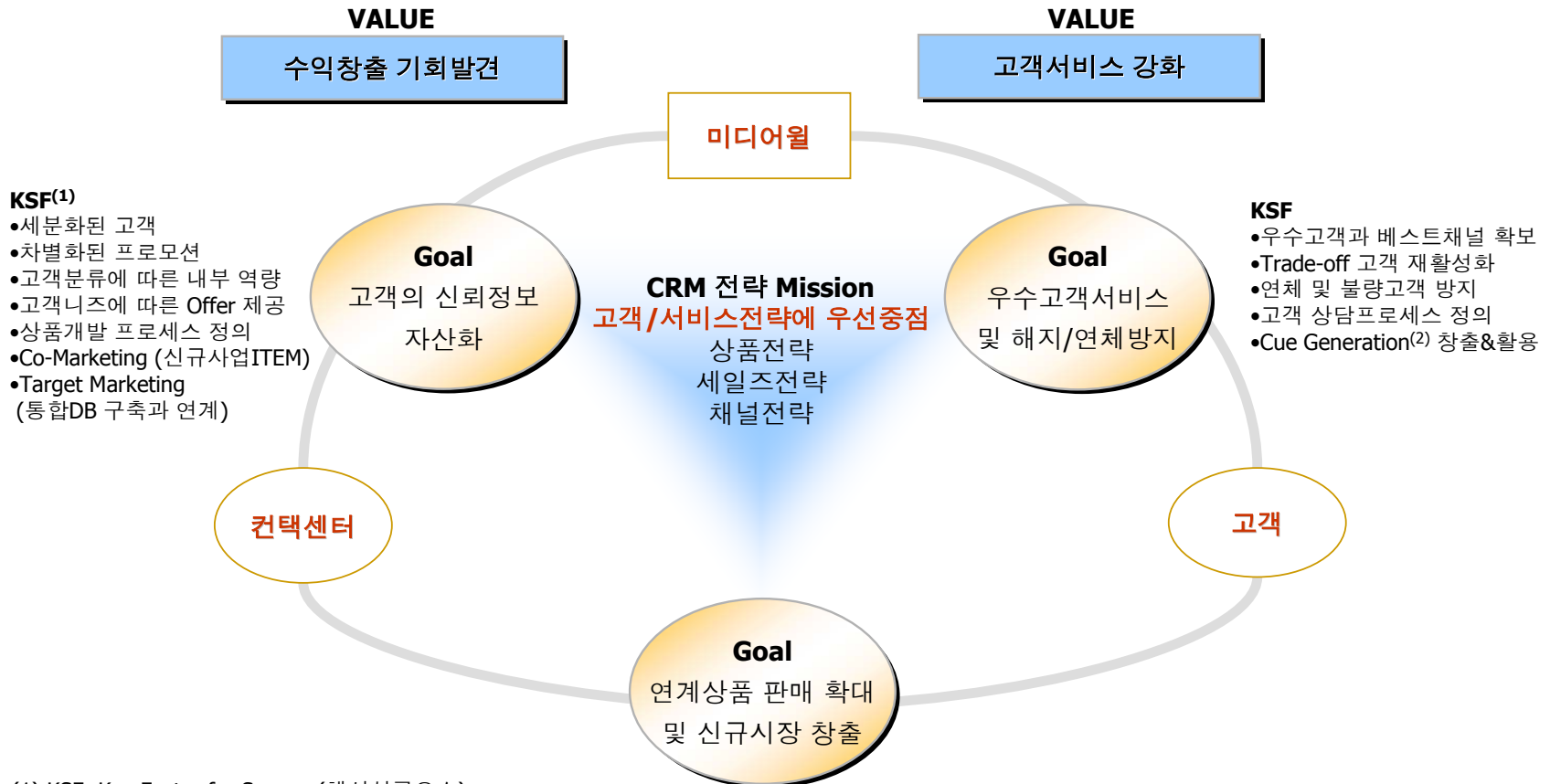
FindAll  
인터넷벼룩시장

BellExpress

TopGear

New BM!

당사의 수익성에 근간한 고객을 발견하여 이를 통해 어떻게 고객가치제안을 자산화 할 수 있는지를 명시할 수 있는 **CRM 컨택센터 전략 수립**



(1) KSF: Key Factor for Success(핵심성공요소)

(2) Cue Generation :고객의 재구매 가능성 및 구매행동변화에 대한 암시적인 신호 또는 실마리

### 생산성 향상

- 효율적 인원 관리, 인당 생산성 향상
- 프로세스 개선을 통한 업무 집중
- 관리 및 기능적인 부분 생산성 증가

### 고객서비스 품질 향상

- 표준화 된 스크립트로 상담 시간 단축 및 상담 품질의 개선
- 전문화 된 정보 제공으로 고객 신뢰도 향상
- 단일번호를 통한 고객의 불편 해소

**인당 매출액 30% 향상**

### 고객 관리 개선

- DB 마케팅을 통한 신규 고객 유치
- 브랜드 이미지 강화 및 경쟁력 상승
- 지속적인 잠재고객 발굴 및 휴면고객 유도
- DATA의 신뢰도 향상을 통한 정보가치의 상승

### 내부 고객 만족

- 근무 환경 개선(센터, 재택 등)
- 공평한 환경에서의 내부 경쟁환경 조성
- 평가에 따른 명확한 보상체계 정립으로 직무 만족도 증가
- 교육 시스템 강화로 인재 육성 체계 마련

# ***Why IPCC?***

- 콜 센터 구축의 배경과 단계
- 콜 센터의 기대효과
- 추진 조직



# Why IPCC?

## 콜 센터 구축의 배경과 단계

고객의 상품이나 서비스에 관한 접수 및 요구를 해결해주고 고객에게 필요한 정보기능을 수행하는 21세기 기업 경영의 **대고객 전략적 마케팅 센터(Strategic Customer Marketing Center)** 또는 **고객관계 관리전략(CRM Strategy)**전개의 핵심 센터이자 조직 운영의 받침대 역할을 수행하는 기업의 대고객 커뮤니케이션 센터를 목표로 함

### 1단계

#### One Call, One Sell Call Center

- 안정된 콜 센터 구축
- 인입호를 효과적으로 처리/접수
- 상담원 콜 처리 효율 향상
- 인입호를 공정하게 분배

### 2단계

#### Professional Call Center

- 전국 통합 콜 센터 구축
- 섹션별 전문화 상담 진행
- 재택근무 등 조직 개선

### 3단계

#### Strategic Call Center

- 신규 수익 기회 창출 (ASP, TM)
- 신규 사업 관여
- 활용/응용 범위 확대
- 신규 운영 방법 창출
- 타 부서에 유용한 통찰력 및 정보 제공



# Why IPCC?

## 콜 센터의 기대효과

미디어월 통합 콜센터 시스템은 각 지점의 특성을 최대한 반영한 **통합 고객 서비스센터구축**과, 이를 활용한 고객/자원관리 프로세스 구축을 단기 목표로 하며, 구축된 인프라 활용을 통한 **비즈니스 모델링 확대**를 장기 목표로 함

### One Point Management 인프라 구축

#### 고객 서비스의 질적 향상

단일 창구를 통한 편리한 상담 서비스 구현  
IP 기반 콜센터 구축을 통한 콜 처리 효율 향상

#### 관리 효율성 증대를 통한 매출 증대

One Call, One Sell 서비스 체계 구축을 통한 매출 증대  
지역적으로 분산된 상담 체계의 통합을 통한 관리 일원화

### 부가 ASP 사업을 통한 사업기회 확대

#### 콜 센터 인프라 활용을 통한 사업 구조 개선

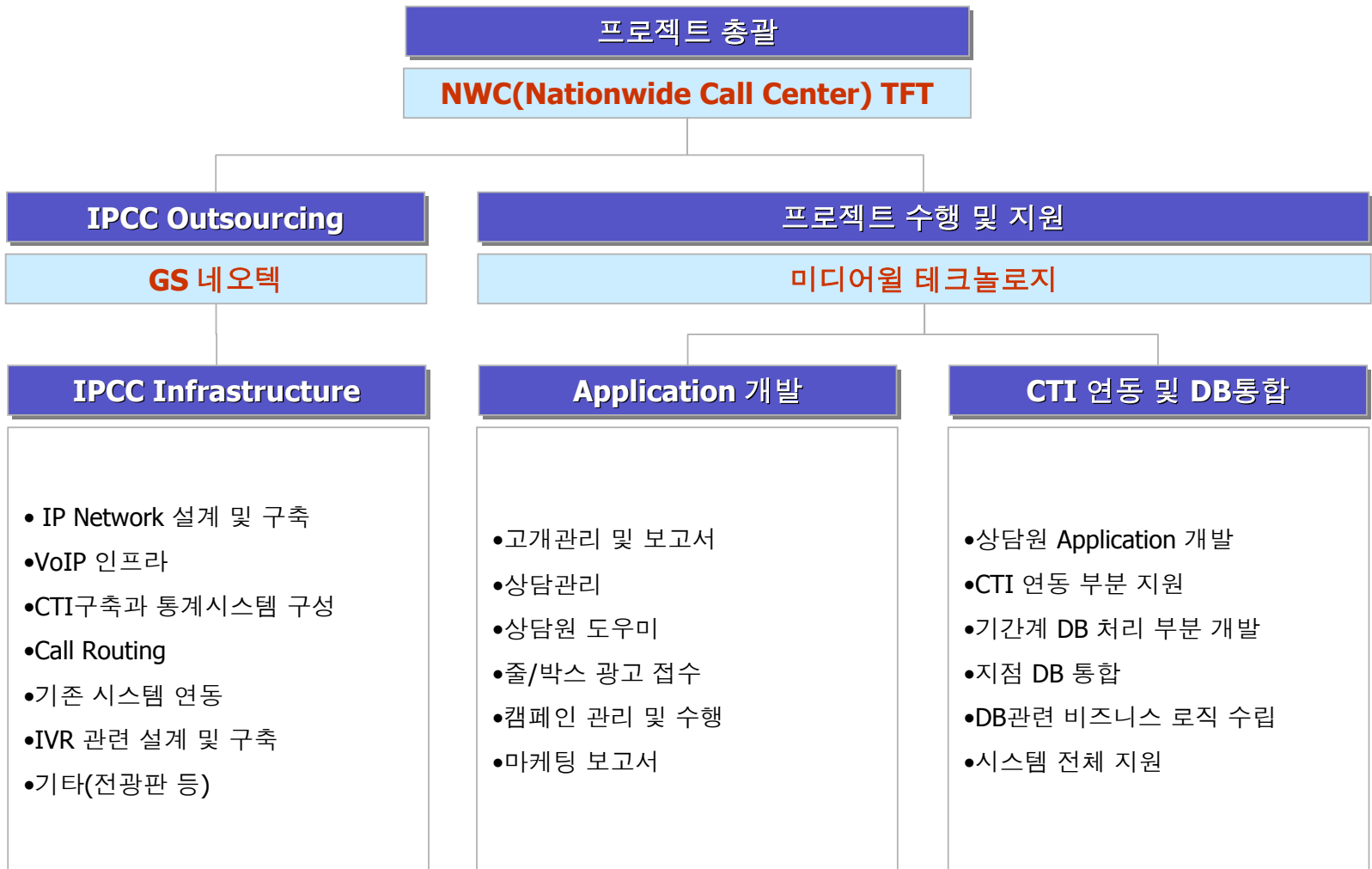
자사 Help Desk 구축을 통한 사업영역 확대, 대고객 이미지 개선  
IPCC 인프라 확장을 통한 콜센터 ASP 서비스 사업

#### 아웃바운드 솔루션 활용을 통한 매출 증대

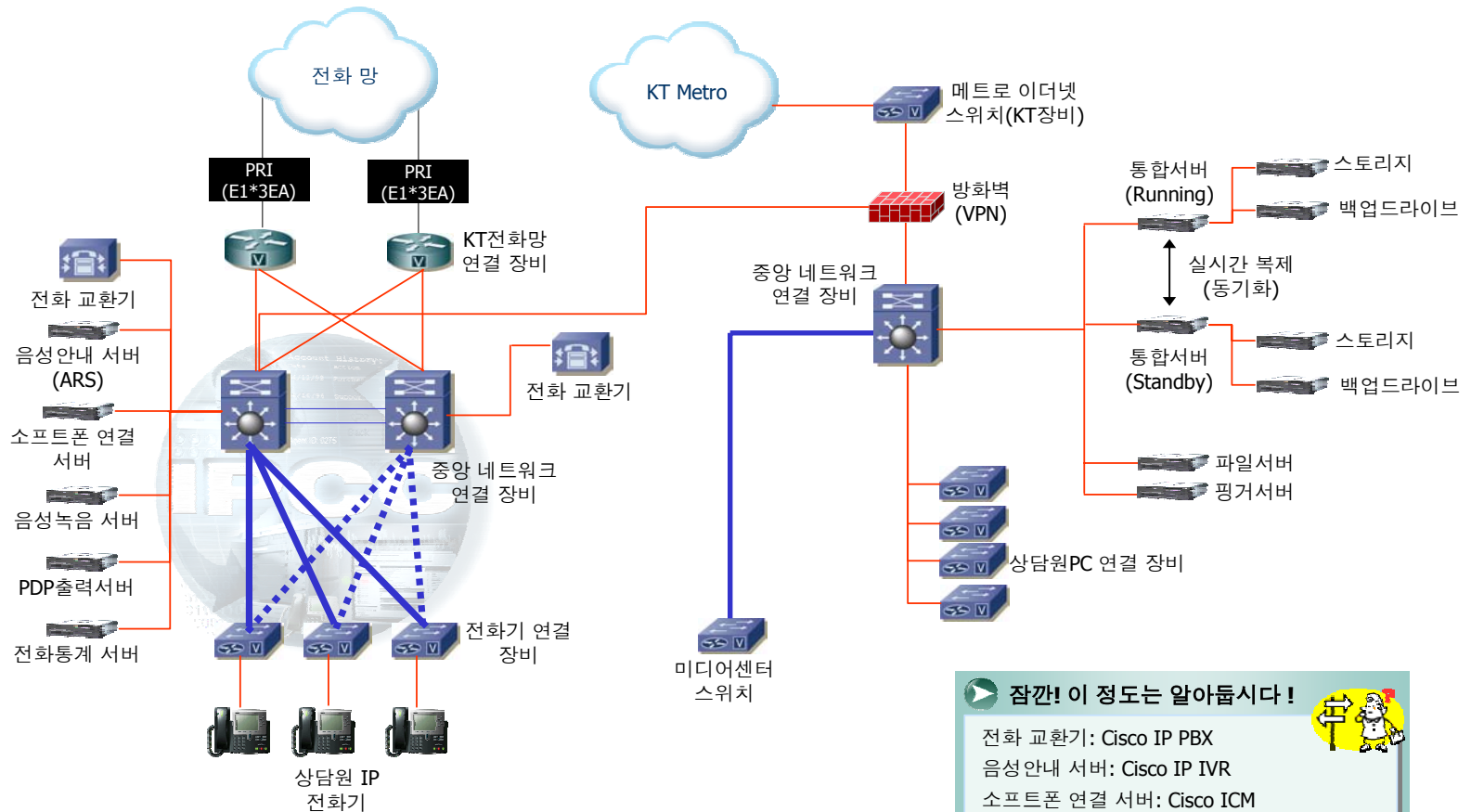
부산 아웃바운드 시스템을 이용한 TM 비즈니스 모델링  
재택근무 도입을 통한 효율성 증대

# Why IPCC?

## 추진 조직



- 서울 콜 센터 전체 구성도
- MediaWill IPCC Structure
- Network
- 콜 센터 주요기능

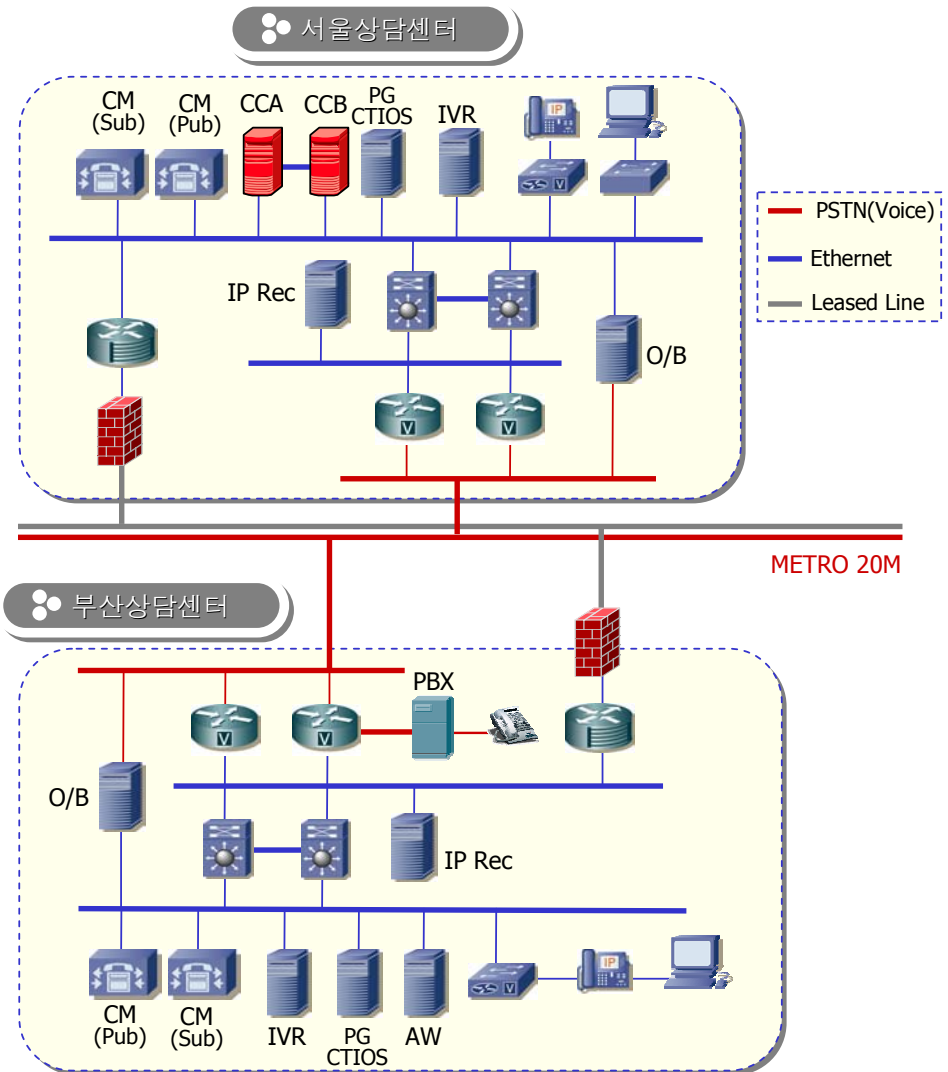


**잠깐! 이 정도는 알아둡시다!**

- 전화 교환기: Cisco IP PBX
- 음성안내 서버: Cisco IP IVR
- 소프트폰 연결 서버: Cisco ICM
- KT전화망 연결 장비: Cisco Voice Gateway
- 음성녹음 서버: AudioLog

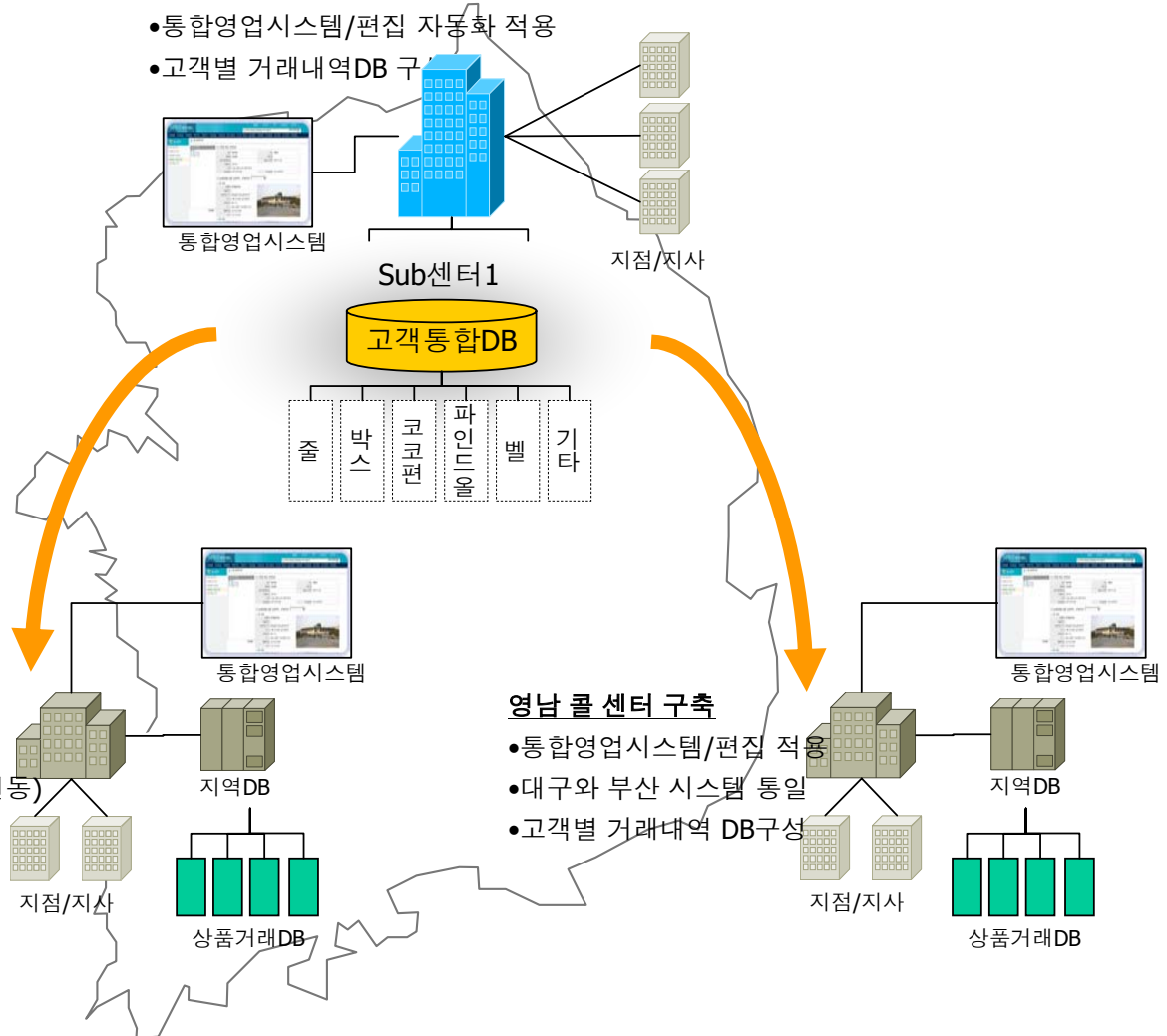
### 지역 거점/통합형 콜 센터

- 04년 벅룩시장 부산지점에 IPCC 콜 센터 구축
- 05년 서울지역 8개 지점 통합과 함께 서울 통합 콜 센터 구축과 기간계 DB/APP 재구성
- 서울 콜 센터 안정화 후 부산 IPCC 마이그레이션 및 기간계 통합
- 향후 지역 거점형 콜 센터 구축 후 Virtual한 전국 콜 센터로 구성할 계획 임



### 서울 콜 센터

- 통합영업시스템/편집 자동화 적용
- 고객별 거래내역DB 구축



# IPCC Profit Center

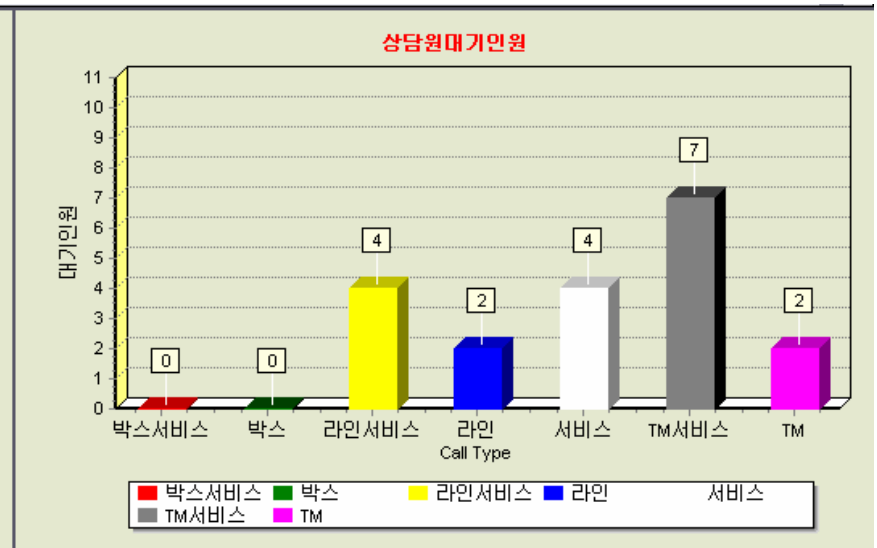
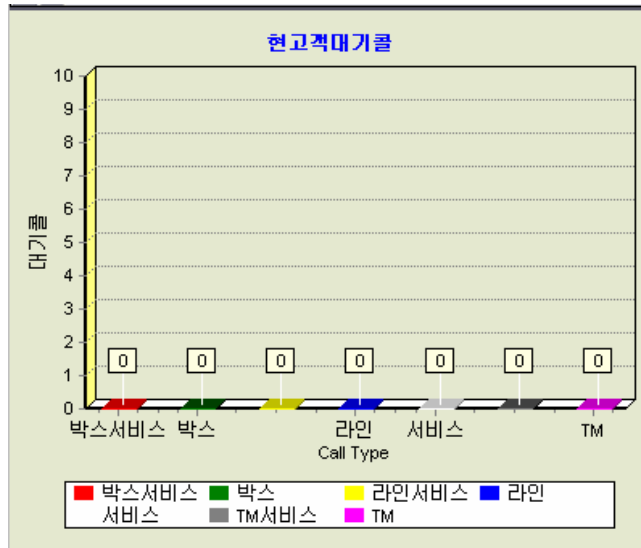
## 콜 센터 주요기능



# IPCC Profit Center

## [참고] 콜 센터 시간별 모니터링 화면

상담원 모니터링													
그룹 : 전체		팀 :		STOP									
작업통계		전 체 : 67	로그인 : 59	미식중 : 27	통화중 : 18	작업중 : 5	대기중 : 9						
그룹	팀	상담원	ID	내선번호	현재상태	미식사유	지속시간	미식시간	작업종시간	총 I/B건수	총 I/B시간	평균 I/B시간	Pred 건수
TM	1팀	강윤악	2022203	51277	미식중	점심	00:52:25	00:34:41	00:01:18	11	00:13:08	00:01:11	0
TM	1팀	김진욱	2032057	51287	미식중	점심	00:51:53	00:59:50	00:31:45	10	00:14:35	00:01:27	0
TM	1팀	남경애	2032063	51290	대기중	-	00:07:41	00:47:05	00:23:00	10	00:12:34	00:01:15	0
TM	1팀	이미경	2022207	51282	미식중	점심		01:42:10	00:10:16	7	00:02:41	00:00:23	0
TM	1팀	이민조	2032058	51278	미식중	점심	00:51:49	01:04:08	00:12:42	7	00:22:08	00:03:09	0
TM	1팀	이혜선	2022209	51285	미식중	점심	00:53:03	00:40:00	00:36:15	4	00:02:30	00:00:37	0
TM	1팀	임순선	2022210	51284	미식중	점심	00:31:15	00:43:47	00:41:21	9	00:14:37	00:01:37	0
TM	1팀	조속영	2093513		로그아웃	-	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0





# 성과평가 및 향후 계획

- 서울 콜 센터 구축 성과
- Nationwide Virtual Call Center
- Inbound/Outbound
- 재택근무 확대
- 기대효과



“서울통합 업무부의 빠른 구축 및  
저비용의 고효율을 추구하는  
새로운 프로세스, 시스템 구현”



### 인력구조 개선

- 핵심상담인력 통합
- 인당 생산성 향상



### 업무표준화

- 서울지역 업무표준화
- 지점별 특성 제거



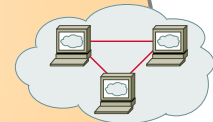
### 조직구조 개선

- 관리조직 슬림화 및 전문화
- 서울지역 4개 지점으로 재편



### 업무생산성 및 전문화

- CTI기반 업무표준화
- 재택근무 확대



### 전국통합 콜센터 추진

- 통합의 기본환경 조성
- Virtual 콜센터 지원

“각 지점의 특성을 최대한 반영한 통합 고객 서비스센터 구축과  
이를 활용한 고객/자원관리 프로세스 구축을 단기 목표로 하며,  
구축된 인프라 활용을 통한 비즈니스 모델링 확대를 장기 목표로 함”



### 신규 비즈니스 발굴 및 지원

- 콜센터를 매체로 하는 신규사업 발굴
- 그룹사 신규 사업 지원

# 성과평가 및 향후 계획

## 서울 콜 센터 구축 성과 - 계량화

- 지점 인바운드 통합으로 인한 인력 및 조직구조 재편 → 생산성 향상과 고정비용 절감에 크게 기여
- 고객통합DB와 기간제 App 재개발을 통해 업무효율 향상을 지원
- CTI인프라는 사업구조개선과 기회확대에 기여

### 기존 현황

- 서울 8개 지점 분산
- 지점별 30~60명 운영
- 콜 통계 및 개선 사항미비

### 콜 센터 도입 필요성

- 서울 8개 지점에 140명 근무
- 지점별 운영에 따른 고정비
- Out/In 콜 처리(월 약 26만건)

### 콜 센터 도입 이전 콜 센터 도입 이후

상담 Call

- 월간 26,300 콜
- 월간 50,000 콜

1인당  
처리 Call

- 월간 1,000 콜
- 월간 3,170 콜

상담  
성공률

- 약 50%
- 90% 이상

채권  
회수율

- 고객과의 Contact 성공을 향상 등으로  
인하여 도입 이후 회수율 56% 향상

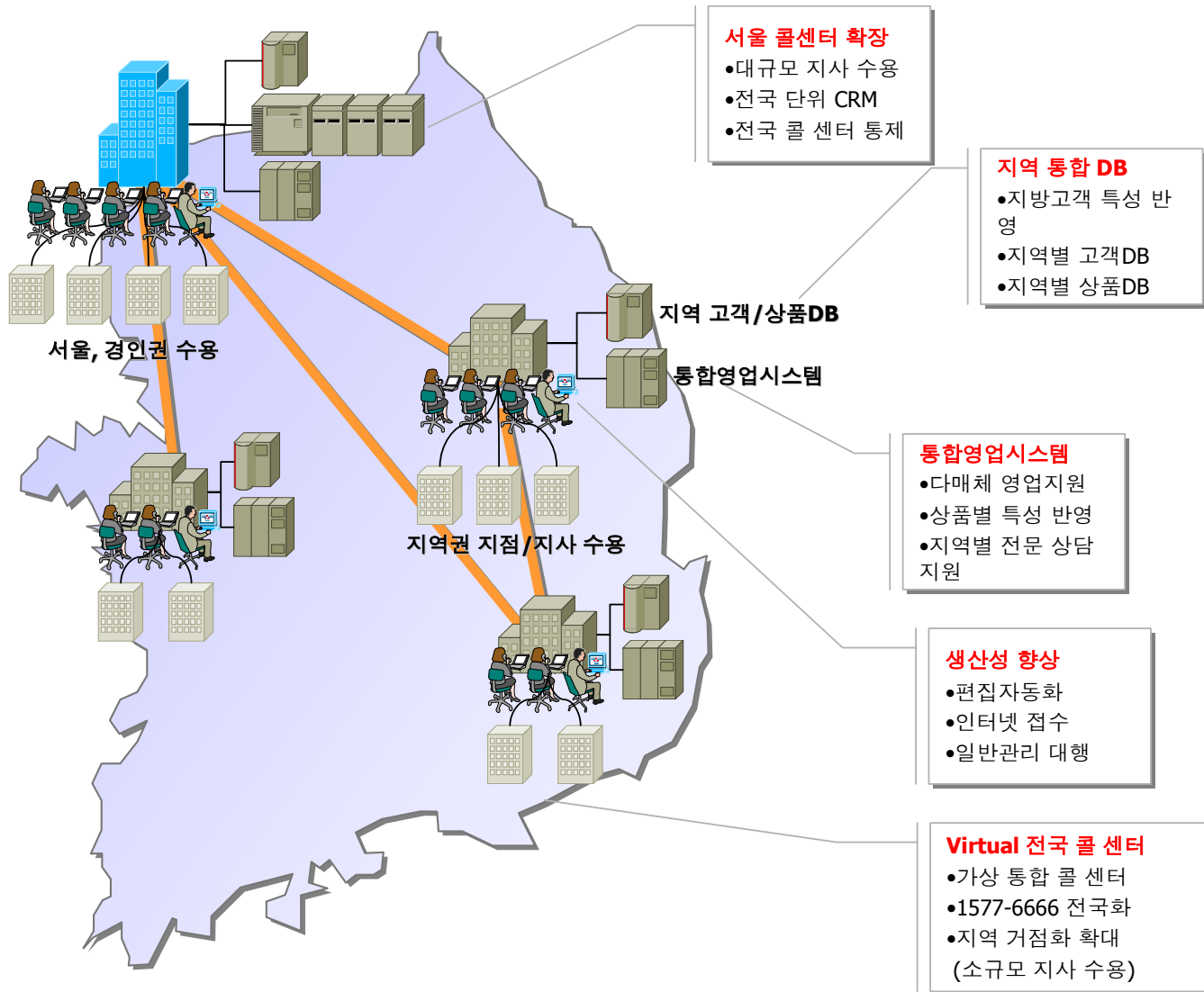
### 콜센터 도입 효과

- 관련부서 생산성 향상  
(대금 결제 회수율 외)
- 비생산적인 콜의 급격한 감소  
(Outbound 실패 콜 외)
- 서비스 수준 향상/고객 만족  
도 증가/고객 충성도 제고
- 관련 부서 인원 증가  
(새로운 사업 추진)

콜 센터를 도입하고자 하는 목적을 정확히 하고, 그에 알맞은 시스템을 도입함으로써  
기존 업무의 생산성 향상과 기업 이익 증대를 가져올 수 있었음.

# 성과평가 및 향후 계획

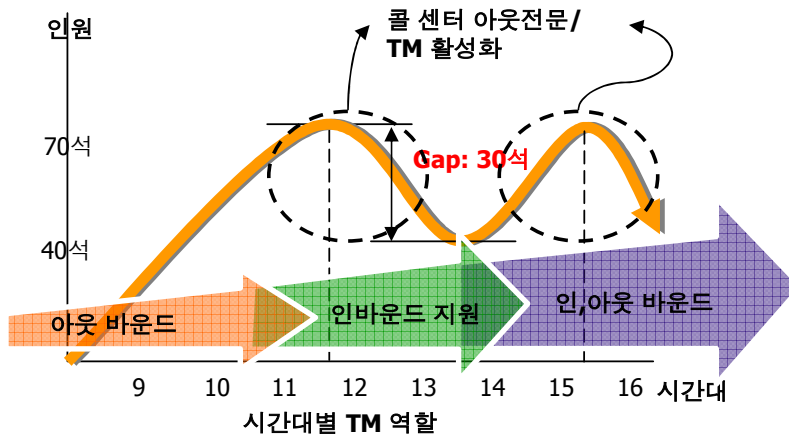
## Nationwide Virtual Call Center



# 향후 계획 및 기대효과

## Inbound/Outbound

상담 업무내용	우수 상담 [로열티고객접수,입금, 고객관리 상담]				
	매출 아웃바운드 [휴면고객,경쟁사 고객,이탈고객]				
	지역기반 전문상담 [부동산,구인,상품,자동차,연계매체정보]				
상담 지원조직	수퍼바이저 [팀원관리]	전산요원 [기술지원]	QAA [통화품질]	경영지원 [운영,회계]	교육지원 [스케줄관리]
	고객만족 향상 기대				



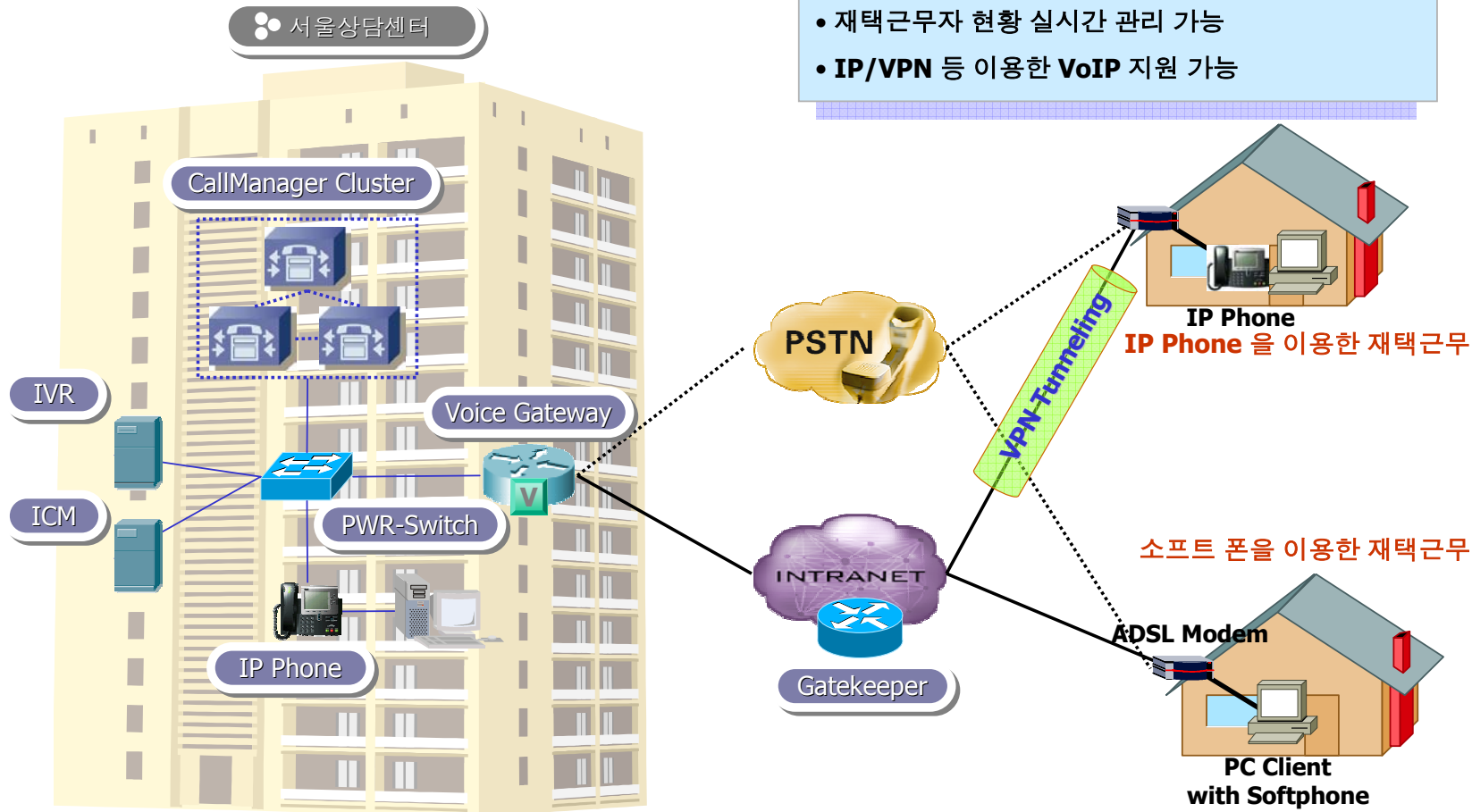
- 콜 센터 TM은 고객 DB 마케팅(캠페인)과 우수고객 마케팅 전담

구분	콜 센터의 아웃바운드 부서 역할
목적	• 인입호 최정점 커버 및 up/cross selling
판매상품	• 콜 센터 판매상품 및 신상품 selling
고객DB	• 콜 센터 중심의 우수,휴면,미수고객 등 • 신상품 selling을 위한 고객DB(신규창출)
영업형태	• 전화(IP PHONE)를 통한 고객응대
급여	• up/cross selling실적 및 고객관리(휴면고객, 미수고객)에 결과에 따른 성과급 (기본급:콜 센터 인입고객 콜 라우팅에 의한 실적)
인원	• 콜 센터 / 재택근무 우수 여성인력 확보용이

# 향후 계획 및 기대효과

## 재택근무 확대

- 현재 부산 콜 센터에서 시험 운영 중, 06년 서울 콜 센터로 규모 확장
- 사내 상담원과 동일한 기능 제공
- 재택근무자 현황 실시간 관리 가능
- IP/VPN 등 이용한 VoIP 지원 가능



# 향후 계획 및 기대효과

## 기대효과

### 기대효과

### 상세내역

#### Marketing Company 실현을 위한 기반 마련

- 콜센터의 캠페인 등을 활용하여 Up/Cross-Selling 추진 가능
- 축적된 정보를 활용하여 향후 DB 마케팅 등 신규 사업 확장 가능
- 통계/분석 자료에 근거한 전략적 마케팅 가능
- 광고의 특성별/Segment별 세분화로 시장분석 및 새로운 영역 발굴 가능

#### 대 고객 서비스 만족도 고취

- 고객 최초 응대 시간 단축
- 전문화된 고객 서비스를 통한 최고의 브랜드 이미지 강화
- 통합 콜센터의 구축으로 One Call Service & One Stop Service 가능

#### 콜센터 운영 효율성 향상

- 섹션별 상담 전문화, 지속적인 교육체계를 통해 상담원의 업무 능력 향상
- 종합적인 통합 콜 현황 및 분석자료의 시스템적 지원으로 체계적인 상담원 관리 가능
- 통합 분석자료에 근거한 효율적인 인력 재배치 효과
- 각종 업무의 통합관리로 고객 거래현황 파악/분석 용이
- 통합 콜센터 및 **CTI 시스템** 도입으로 최소 **15%이상** 상담원 생산성 향상



강남·서초·과천

**SPEED** 광고

벼룩시장 1면의 탁월한 광고효과를 경험하십시오  
SPEED광고로 신청하시면 1면은 물론 내지 해당 분류에도 게재해 드립니다.

### ▶ 부동산

사무실 구로본동 구로역 도보5분  
3층 138평 (전용115평) 보 1억 월  
330 관리비평당6천원 (분할가 46  
평 보3천5백월 110만) ☎837-2800

사무실 금매 우면동 LG연구소옆  
4층 42평 엘리베이터유 주차완비  
레지한환경 보2000 월170  
☎011-896-1827

논현동 강 1층역도보3분 버스  
정류장2분 1층 44평형 방4 거실  
넓음 전1억2000 월세가 즉입주  
☎516-4475, 011-9735-4475

땅 파실분 (지방 땅 전문) 산속처  
리 정보완구축 20년전통 압구정  
「로얄부동산」 ☎011-9038-8100

수입명품구제 파천 중심가 2층  
6.52평 벽쪽 창문, 조영 보200  
월10 권50 수입명품 구제사업시  
노하우전수 ☎010-6834-4777

### ▶ 구인 | 구직

사업장관리 간부급 만55세미만  
공, 사적 경력자 골프가능자우대  
월 300만가 관리직 여성특채  
「(주)E&C 한아름」 ☎532-8546

이벤트행사자료 도우미여사원 주  
부한영 초보(출산휴가) 주5일  
10~13시 25~50세 수습유(평생직)  
「취닉스골드」 ☎739-8766~7

우편물분류 정리발송보조업무의  
초보가32~51세(주부, 미혼) 10~4  
시주5일가수습유장기근속우대  
「(주)중앙랜드」 ☎723-3597~8

관리직 콘서트홀 및 소극장순회  
관공한 38세이상 기어근로 우대

관리직 에프회사홍보자료 본뜨고  
색칠 초보. 입산부가 재택가  
25~49세 10시~ 평생직 재교비  
가입비없음「GLORY본사 홍보부」  
☎528-5778/9

전화주문 및 음식포장 하실분  
9:30~21:30 월130~160 오전근  
무 9:30~16시 월65 월3회휴 40  
세미만「퓨전 모아 역삼점」  
☎018-335-7676, 554-1122

관리직 용모단정한 남녀35세이상  
180만가 기독교인우대 믿음있  
는기업「(주)대우포스원 인사백지  
연」 ☎2055-0348, 3487-3422

관리직 거래처관리 및 일반사무  
37~58세 남녀 월300만원이상가  
공, 사기업 금융기관 경력자우대  
「(주)CECO 도부점」 ☎347-3688

주부사원 모집 급구 성실한분  
24~50세 10~3시 초보가 주5일가  
수습유「꿈나무」 ☎720-9748~9

관리직 에프회사자료작성 재택근  
무가(시간조정가) 입산부 초보가  
고졸이상 25~49세 재교비 가입비  
없음「글로벌본사」  
☎528-5777/5833

부동산상담초보및주부 30~55세  
주5일기본급170만 연봉5천가신사  
5만출구「21세기리엔드」  
☎514-9958, 011-9958-6038

관리직 에프교육홍보자료 색칠해  
주세요 재택및주5일근무가(10~4  
시) 초보및입산부 평생직가(재료  
비가입비 일체없음)「(주)세니인사  
파」 ☎528-5770/1

사무관리직 에프고재미있는자료  
만들기안정월평생직초보입산부가  
출산휴가제(근무가23~49세) 10시  
~「S.G인사파」 ☎528-5841~2

부동산입업 경력자 큰꿈을 이  
루고 싶은 여성인재모집 20세

부동산남녀 초보, 경력모집 경력  
직월 음산가능 체계적인교육 주5  
일 기본급130만+성과급 강남역  
「(주)S. Y」 ☎010-2358-6860

꼼꼼한 주부 우편물 분류 담당  
30~50세 고졸이상 10~4시 「(주)  
중앙 인사부」 ☎720-2181/2

인력관리 원월급대우 하루4시간  
일 대기업경력 골프가능자우대  
연 2회해외여행 신용불량자가  
「(주)KCC박진주」 ☎3481-9627

꼼꼼한 주부 우편물 분류 담당  
30~50세 고졸이상 10~4시 「(주)  
중앙 인사부」 ☎722-4471/2

웹디자인어모집 플래시가능자우  
대 20~26세 경력1년이상4대보험,  
중식제공 도박역부근 「(주)에픽소  
프트 도곡동」 ☎577-4161

홍보관리직 에프캐릭터 단순수작  
업 안정적인평생직, 초보가(출산  
휴가유) 10~4시 23~49세「GLORY  
본사」 ☎528-5774~5

남배달 시간제아로바이트가 월  
160~180 월3회휴 9:30~21:30,  
21:30~9:30 초보가 숙식가 배달  
전문점「퓨전 모아 역삼점」  
☎018-335-7676, 554-1122

남녀공인중개사 급구 30대전후  
경력자우대 강남역세권 상가담당  
기본급+「다남부동산 박실장」  
☎010-6305-0787

부동산업무 신입 및 주부사원급  
채 주5일근무 9:30~17:30  
급130+수당 역삼역「거실(이더  
현)」 ☎557-9266, 010-6236-1074

두자없는 체인점 운영 「인 회하  
10만원가능」 「(주)유라 이영숙 국  
장」 ☎010-7773-6633  
010-7773-4500

출세빙 구함 월150 용모단정한여  
성 20대이상 월1300 급구 수

남녀프린트작원 구함 12시간근로  
격주휴무 룸메이트, 9시간 주1회  
휴무 강남「원저호텔」  
www.windsorhtl.com  
☎568-5400

관리직 육아교육홍보자료만들기  
(단순수작업)초보가 출산휴가  
25~49세 재교비가입비무 10시~5  
일근무가「(주)싸너」  
☎528-5767~8

관리직 골프장 및 연습장 순회 단  
정한 41세이상 월200만+상여 골  
프가능 자우대 신용불량자가  
「(주)CES 임미연」 ☎3476-0455

남녀배포집입사원 모집 영업용차  
량소지자 및 영업용으로전환가능  
자(다마스, 타우너) 45세이하 월  
180만 04:30~16시근무 이력서,  
등본, 자동차등록증/보험증지참  
「(주)벼룩시장 서부지점」  
☎016-212-7849, 011-705-0220

관리직 여성사업가입니다 사업도  
와주실40~58세 공, 사퇴직 사업  
경력및골프가능자 주5일 월300+  
상여「망양산」 ☎3481-8297

상당관리직및지점장 모집재택근  
무가 월190~ 청원사원 직입합선  
상생악발 발관리 「(주)벼룩시장  
보원메디케어」 ☎3481-8297

주간여카운터 주2회근로 10~4시  
주간여카운터 주2회근로 10~4시  
경력자우대 25~30세 월배 400만  
도입마 ☎533-4394

주방아름마구함 자취가가능  
시 급여상당후결정  
역입점「두다리 삼상」  
☎011-9756-1151, 9932-7222

관리직 우수거래처 「(주)벼룩시장  
금정구관 대기업 경력자우대  
내근사무직특채 월250만+상(3000  
「(주)KET인애회」 ☎3481-7194

부동산상담직 여성인재초급 급여  
450만+상여 상급자우대 월1300  
급구 수

부동산상담직 여성인재초급 급여

