CASE STUDY

SAMSUNG

1501명 이상 | 서비스·미디어 | 장비교체·증설

삼성전자서비스 구축사례

극성수기 고객 서비스 만족도 향상을 위한

IPCC 고도화

시스템 증설, 업그레이드, 이중화로 통화 대기 시간 단축

About 삼성전자서비스

삼성전자서비스는 삼성전자 제품의 사용가치를 회복, 유지, 창조하는 역할을 수행하며, 제품 이상 발생 시 신속한 서비스 및 사전 예방 활동을 하고 있는 국내 최고의 서비스 업체이다. "1588-3366" 대표전화를 통해 고객 서비스 전화를 처리하고 있으며, 전국 162개의 A/S센터와 2개의 이동서비스센터 그리고 6개의 B2B 전문센터를 통해 가장 빠르고 정확한 서비스를 제공하고 있다. 삼성전자서비스는 고객을 최우선으로 하는 경영철학과 투철한 서비스 정신을 바탕으로 고객들에게 무한 감동을 드리기 위해 최선의 노력을 다하고 있다.

약 어

- CTI : Computer Telephony Integration
- IVR : Interactive Voice Response

Summary

삼성전자서비스는 2011년 4월, 하절기 극성수기에 급증하는 고객 서비스 전화를 빠른 시간 내에 처리하기 위해 삼성전자의 IP-PBX, CTI, 부가장비 등을 도입하여 컨택센터 인프라를 확대, 성공적으로 구축하였다.

⊙ **새로운 고객 서비스 창출**
대기시간 단축, 음성인식을 통한 자동 연결 등으로 고객 만족도 향상

⊙ **투자비용 절감 극대화**
기존 디지털 방식과 IP 방식 시스템 융합 및 최신 버전 업그레이드

⊙ **컨택센터 운용 유연성 확보**
IP 기반 리모트 상담센터를 연계하여 인력 운용 효율화 기여

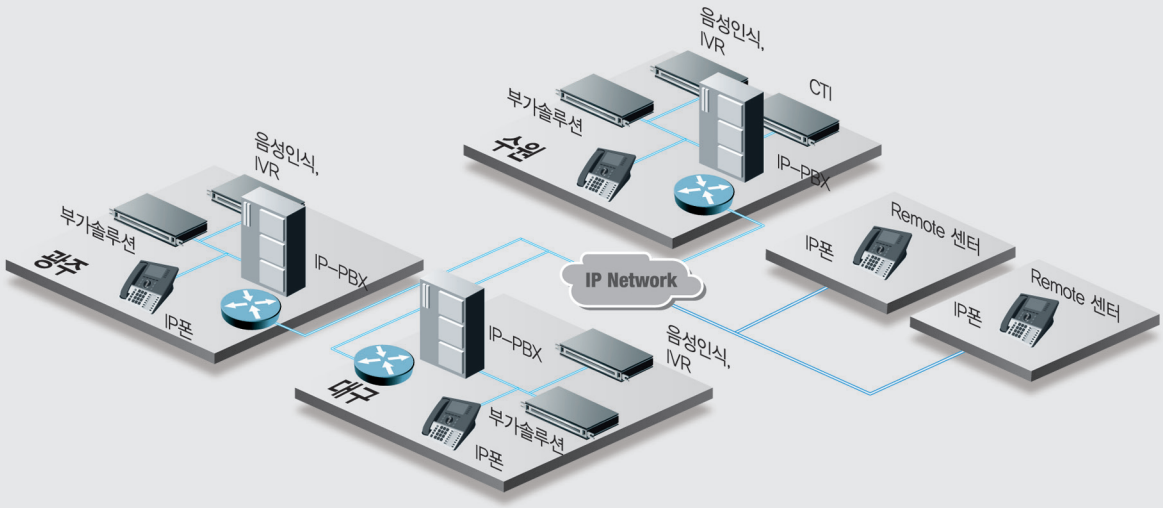
도입 배경

최근 계속되는 기상이변으로 인해 계절가전 및 생활가전의 제품 상담이 증가하고, 고성능의 스마트폰, 태블릿 PC 확산에 따른 제품 문의가 급증하는 등 삼성전자서비스의 통화량은 지속적인 증가 추세였다. 게다가 여름철 극성수기의 통화량은 평소 대비 약 2.5배에 달하지만 시스템 노후화로 인해 용량 증설에 한계가 있었다. 이런 이유로 인해 상담원 연결이 지연되면서 고객의 불편은 가중되었다.
이에 삼성전자서비스는 극성수기가 닥치기 전에 시스템 증설, 노후화된 장비 업그레이드, 주요 시스템의 이중화를 진행하기로 하였다.

삼성전자서비스

Beyond Communication, Samsung Smart Enterpeise

시스템 증설, 업그레이드, 이중화로 통화 대기 시간 단축 – **극성수기 고객 서비스 만족도 향상을 위한 IPCC 고도화**



구성 요소

IP-PBX
· SCM

Phone
· IP Phone (SMT-i5220)

부가장비
· CTI (SCPlus8.0/ IODS)
· IP 녹취 및 DB 서버, IVR 서버, 음성인식 서버, CID 고객등급 서버, 모니터링 시스템

구축 내용

삼성전자서비스는 고객의 편의 증진 및 만족도 향상을 위해 컨택센터를 고도화하기로 하고, 삼성전자의 IP-PBX, CTI(SCPlus8.0)와 부가장비(음성인식, IVR, 녹취, 시스템 관제 등)를 추가 도입했다. 여름 극성수기를 대비하여 2011년 4월부터 시작된 고도화 작업은 수원, 광주, 대구 등 3개 지역에 분산되어 있던 컨택센터를 불과 2개월이라는 짧은 기간에 단일화된 지능형 라우팅 체계로 통합 · 구축하였으며 향후 3,000명 이상을 수용할 수 있는 Infra를 확보했다.
각 센터 내에 상담석을 증설하는 것은 물리적으로 한계가 있기 때문에 IP 기반으로 리모트센터와 본사센터를 유기적으로 연계하였으며, 향후 상담사가 추가 증원되더라도 간단한 IP 시스템 작업을 통해 리모트센터를 확장 · 구축할 수 있다.

Benefit

전국 3개 지역에 분산되어 있던 컨택센터를 통합 · 구축하여 인입되는 고객 서비스 전화의 적절한 분배와 전환이 가능하게 되었으며, CTI 이중화 및 교환기 분산 구조 수용으로 인해 시스템 장애 시에도 최소한의 업무 기능이 유지될 수 있게 되었다.
또한 기존에 운영하고 있던 디지털 폰 및 IP 폰을 그대로 활용하여 고도화 구축을 성공적으로 완료함으로써 삼성전자서비스는 명실상부한 IPCC 시스템 확보뿐만 아니라 투자 비용 절감효과(CAPEX,OPEX)도 거둘 수 있었다.
고도화된 IPCC 시스템은 최적화 작업을 거쳐 2011년 6월부터 실제 운용을 하여 안정성을 검증 받았으며, 여름철 극성수기에도 고객 문의전화를 놓치지 않고 처리함으로써 고객 만족도가 향상되었다.

SAMSUNG

www.samsungNetwork.com