



# 고객만족으로 실현하는 매출 극대화 방안

- 서비스 관리

공영DBM  
강정모 선임 컨설턴트

2006. 9. 7

# 발표순서

Part I

기업에서의 서비스 시스템 도입 시 검토 및 준비사항

Part II

서비스 시스템 도입사례

Part III

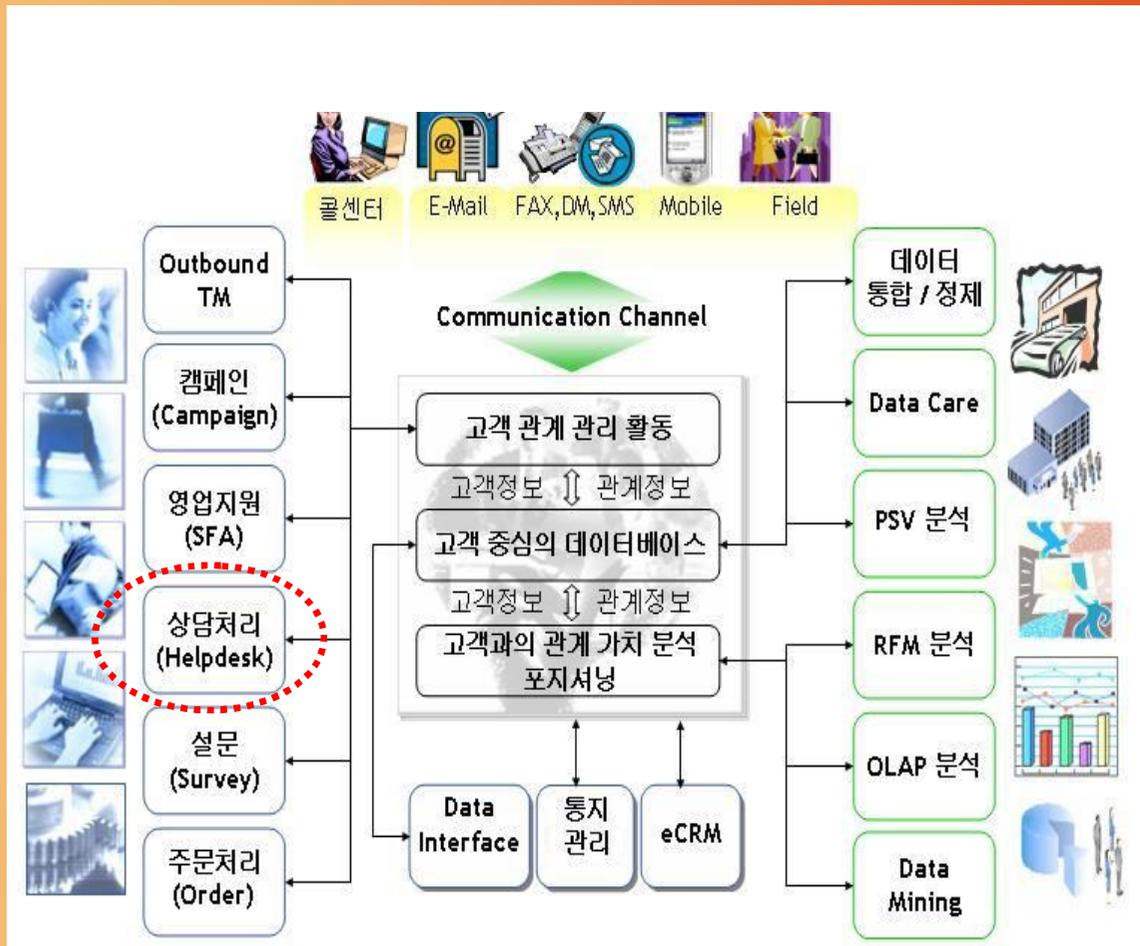
서비스 시스템 소개

Part IV

Question & Answer

# I. 기업에서의 서비스 시스템 도입 시 검토 및 준비사항

## 1.1 CRM에서의 고객서비스



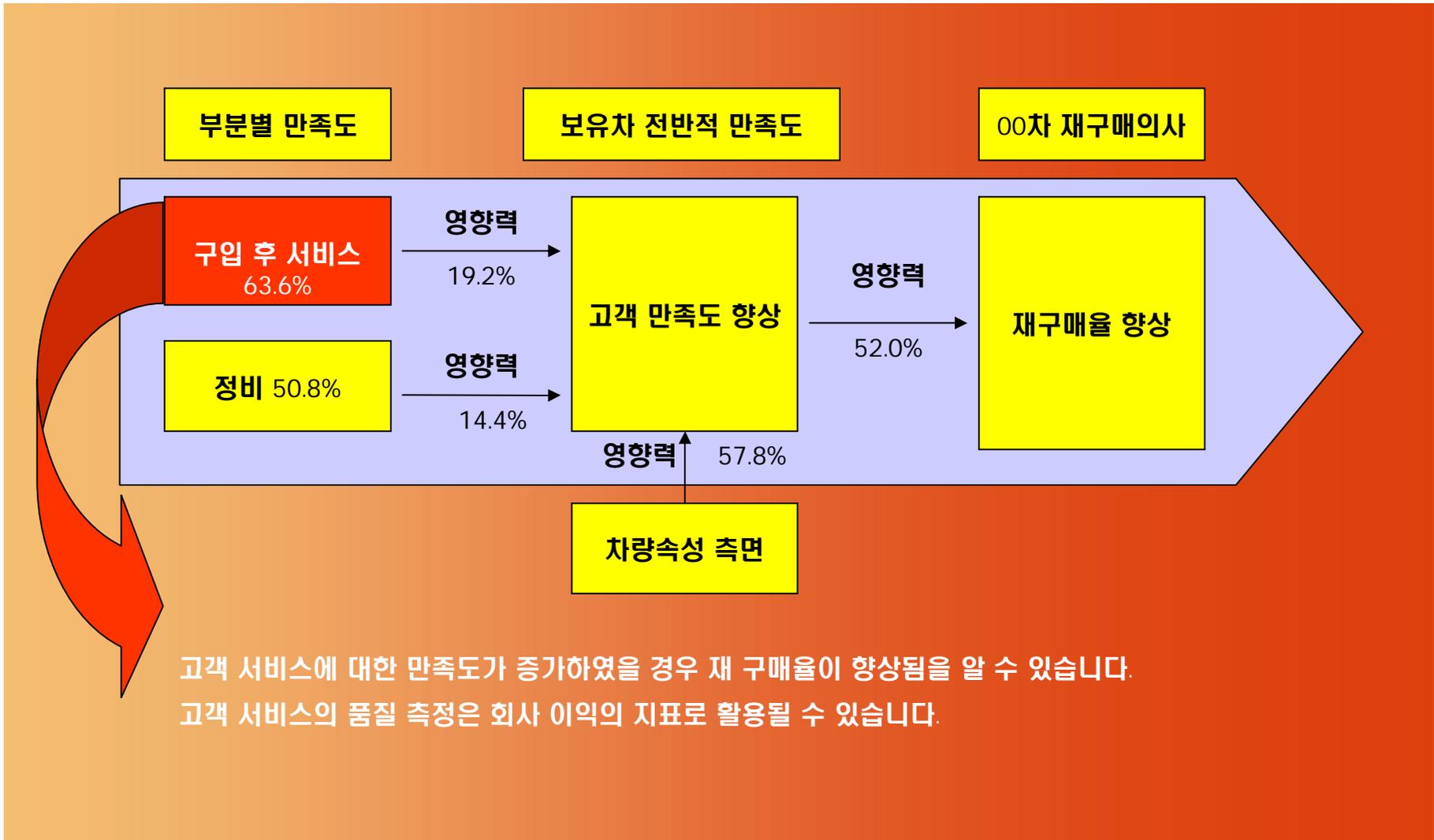
### 주요기능 (VOC)

1. 문의 응대
2. 단순상담 처리
3. 단순불만 처리
4. Claim 처리
5. Happy Call
6. 만족도 조사 등

# I. 기업에서의 서비스 시스템 도입 시 검토 및 준비사항

## 1.2 고객서비스의 품질측정

고객서비스 품질을 측정하여 고객의 만족도를 증가시키는 지표로 삼는 일은 매우 중요한 일입니다.  
 아래의 그림은 00자동차에서 고객서비스 품질과 고객만족도 측정에 따른 재 구매율을 조사한 사례입니다.



고객 서비스에 대한 만족도가 증가하였을 경우 재 구매율이 향상됨을 알 수 있습니다.  
 고객 서비스의 품질 측정은 회사 이익의 지표로 활용될 수 있습니다.

# I. 기업에서의 서비스 시스템 도입 시 검토 및 준비사항

## 1.3 고객서비스의 품질향상 방안

고객서비스의 품질 향상을 계획할 때 중요하게 고려해야 할 사항은 고객만족과 사이클 타임의 단축입니다.

### 서비스 & 마케팅 조직의 품질혁명: 제임스 W.코타다 저

고객만족의 개선을 생각할 때 가장먼저 해야 할 일은 고객의 입장에서 보는 것입니다. 그러면 고객이 다음에 무엇을 원할지 알 수 있고 그 결과 원하는 것을 만들어 낼 수 있게 됩니다. 품질과 마케팅의 원칙은 모두 고객의 만족을 강조하고 있으며 경험을 통해서도 고객만족이 좋은 기준임이 증명되고 있습니다. 하지만, 잘 경영되고 있는 조직에서도 회사 내부적인 관점이 지배적인 경우가 많습니다. 회사의 필요보다는 고객의 요구를 먼저 파악하는 프로세스들을 구축해야 겠습니다.

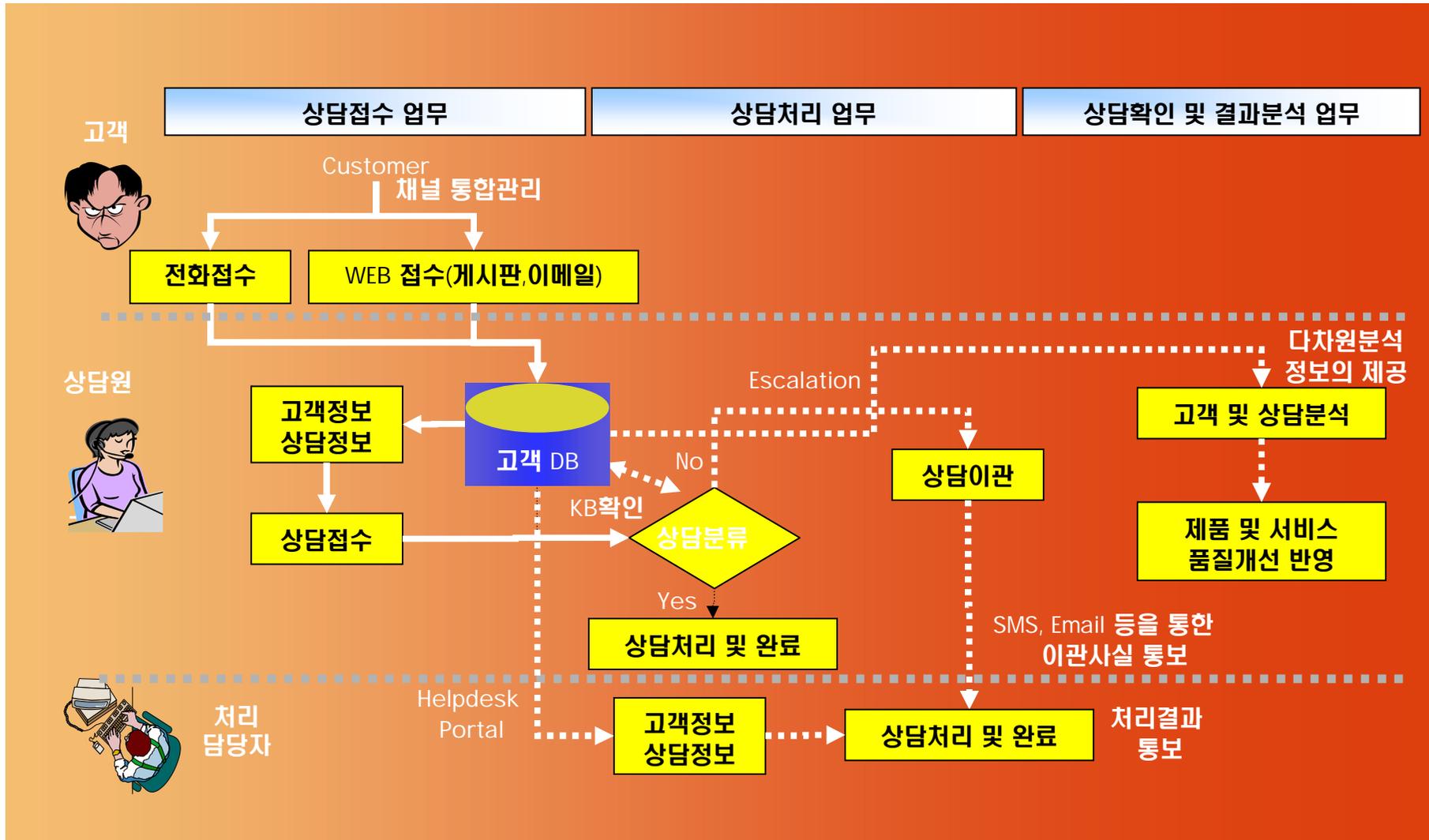
서비스에 소요되는 사이클 타임을 단축하면 고객은 이를 반기고 다시 그 회사를 찾게 됩니다. 또한, 서비스 프로세스의 시간을 단축하면 오류율도 감소하는 효과를 가져오게 됩니다.

공영DBM은 고객만족과 사이클 타임의 단축을 위하여 고객상담의 접수 및 이관, 처리에 이르는 일련의 프로세스 중 대부분을 코드화, 자동화하여 제공합니다. 또한, 상담이 완료되면 만족도를 조사하는 Happy Call 업무를 진행하는 프로세스를 제공합니다. Feed-Back된 만족도는 향후 서비스의 품질개선에 활용됩니다.

# I. 기업에서의 서비스 시스템 도입 시 검토 및 준비사항

## 1.4 고객서비스 Process

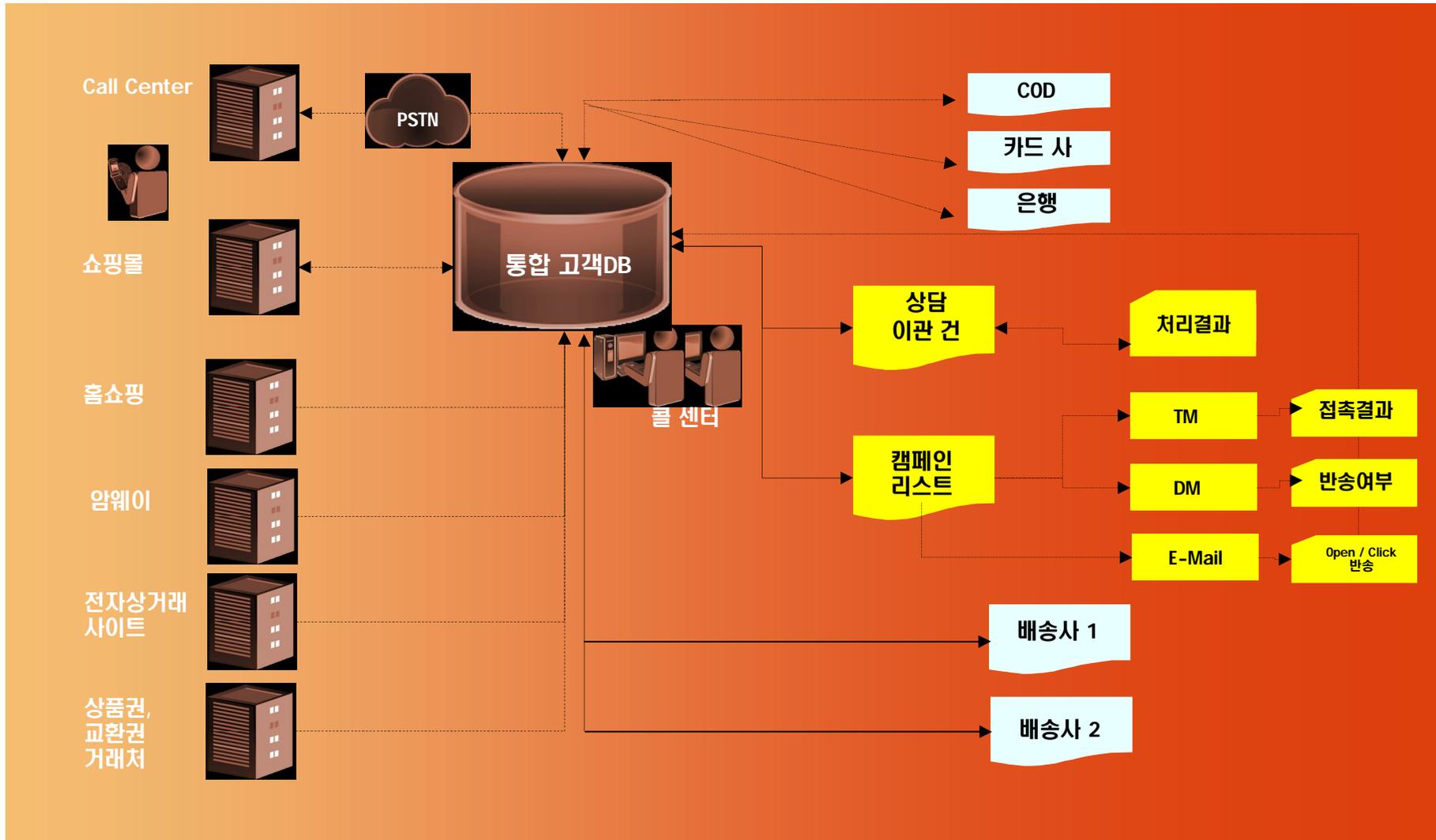
상담접수 채널에 대한 통합을 기반으로 상담의 접수 및 처리, 이관, 조치완료 이후 Happy Call을 실시하는 Process로 구성되어 있으며, 상담결과 정보를 활용하여 향후 서비스 품질개선에 반영



# I. 기업에서의 서비스 시스템 도입 시 검토 및 준비사항

## 1.5 서비스 시스템 구성 예

데이터 정제를 포함한 통합 고객 DB구축을 기반으로 인바운드 문의/클레임 상담처리 외 주문 및 정산, 배송 등의 업무 처리를 지원할 수 있으며, 향후 고객 Segmentation, 캠페인 운용 등의 고객 접촉업무를 확장운용 할 수 있도록 지원



이슈 및 Paint Point	대응방안	성능 요소
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상담원의 응대만으로는 성과 산출이 어려움</li> <li>■ Knowledge Base 지원부족으로 인한 고객 Needs 충족의 어려움</li> <li>■ 채널을 통한 고객정보 수집 및 고객응대의 어려움</li> <li>■ 사내 분산되어 있는 고객정보 통합 및 통합된 정보의 접근 및 View 제공의 어려움</li> <li>■ 기존 고객정보 활용 용도가 적음 (업무중심 정보)</li> <li>■ 만족도 평가 시스템의 부재로 CS 객관적 평가곤란</li> <li>■ 영업 내 ERP 및 배송, 결제시스템 등과의 효율적인 연계</li> <li>■ Homepage 고객정보와의 통합 필요 (On/Off-line)</li> <li>■ 고객의 Needs에 따라 시스템 기능의 신속한 변경 및 대응 필요</li> <li>■ 시스템 개선을 위한 관련부서와의 정보 공유의 어려움</li> </ul>	<p>고객정보 수집/통합 및 고객정보의 순도/가치 증대</p> <p>고객정보의 활용 효율성 증대</p> <p>활용 효과 및 개선기회 분석</p> <p>타 시스템과의 유기적 연계 안정적이며 유연한 시스템</p>	<p>Customer Data Management 고객정보 정제, 중복처리, 통합 Contact Management Channel Management</p> <p>Customer Service Management 온사 서비스 통합 관리 Channel Management 고객 모니터링, CS 평가지수 관리</p> <p>System Infra Enhancement</p> <p>시스템의 안정성 On-Off Line 통합 시스템 확장성/유연성 (Component)</p>

### 시스템 도입 시 발생하는 이슈사항 및 준비사항

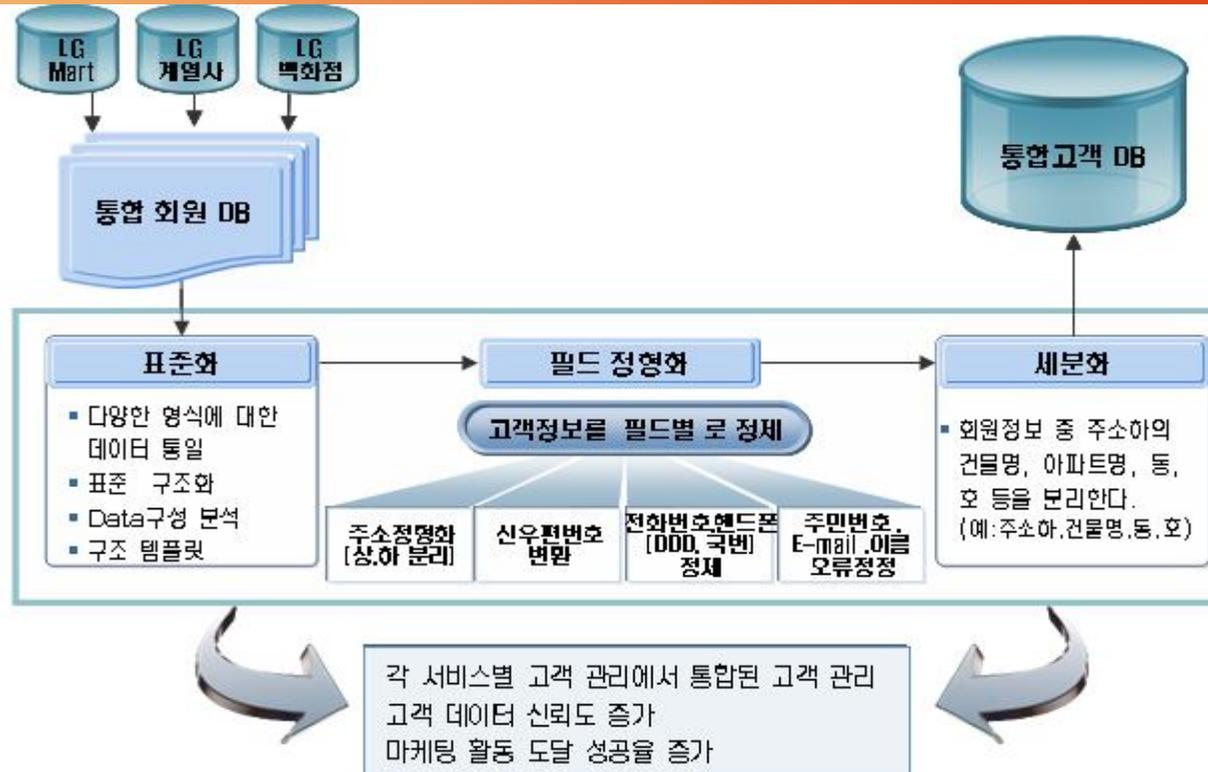
Pencil & Paper는 충분히  
진행하셨나요?

참, 견적 비교 시  
Apple to Apple 은? ^^\*

## II. 서비스 시스템 도입사례

### 2.1 GS리테일

유통업체로서 수백만의 고객데이터를 보유하고 있으며, 고객중복으로 인하여 발송비용 및 효율적인 가구당 CRM전략을 수행 하는데 어려움이 있다고 판단하고 고객통합절차를 통하여 고객데이터 통합을 실시하였다. 그 결과 수백만 건의 고객데이터를 일치시켜 일관된 고객접점을 확보



구분	개선 전	개선 후
데이터상태	다양한 형식 및 템플릿 상이	동일한 형식과 동일한 템플릿
데이터건수	중복제거 전 수백만 건 이상	통합 후 42%중복고객 제거
효과	혼재된 고객접점	일관된 고객접점 유지

## II. 서비스 시스템 도입사례

### 2.2 넥슨SD

기존 NCS의 경우 시스템간 통합이 고려되지 않아 여러 개의 화면을 띄워놓고 각각 처리하고 이력도 통합관리 되지 않았으나, 新NCS의 경우 고객이 인지되면 상담 메인 페이지에서 거의 모든 일을 처리할 수 있도록 구성 (신상정보, 결제정보, 환불정보, 게임정보, 제재이력 등) ? Single View

고객 검색 창

고객 기본정보

SSO 활용

고객 부가정보  
(상담/결제/게임 정보 등)

상담메인
상담등록
상담처리

**고객검색** IVR 서비스 :

구분	회원	Q 조회	구분	넥슨ID/회원NO	고객명	주민등록번호	전화번호	핸드폰	이메일
넥슨ID	회원			나대영					
고객명									
주민번호									
전화번호									
휴대폰									

**고객정보** 상담등록 | 회원정보 재제하기

회원구분	회원	아이디		이름	나대영
주민등록번호		국적/나이/성별	한국 / 31 / 남	이메일	
전화번호		핸드폰		주소	
부모동의여부	동의	결제동의여부	동의	부모동의수단	방문/우편
부모님이메일		동의날짜	2006-03-31 오전 11:43:43	본인확인	
고객구분	상세보기	고객등급		넥슨캐시	30,000
블럭여부		누적발점	0	마지막 처벌일	
				처벌종료일	

**전체상담** | **관련상담** | **결제정보** | **환불/결제취소** | **게임정보** | **넥슨ID제재이력** | **게임제재이력** | **해피콜**

총상담건 : 32건 / 콜 : 26건 / 웹폼 : 6건 / 방문 : 0회 / FAX : 0건 / 요주의 : 0회

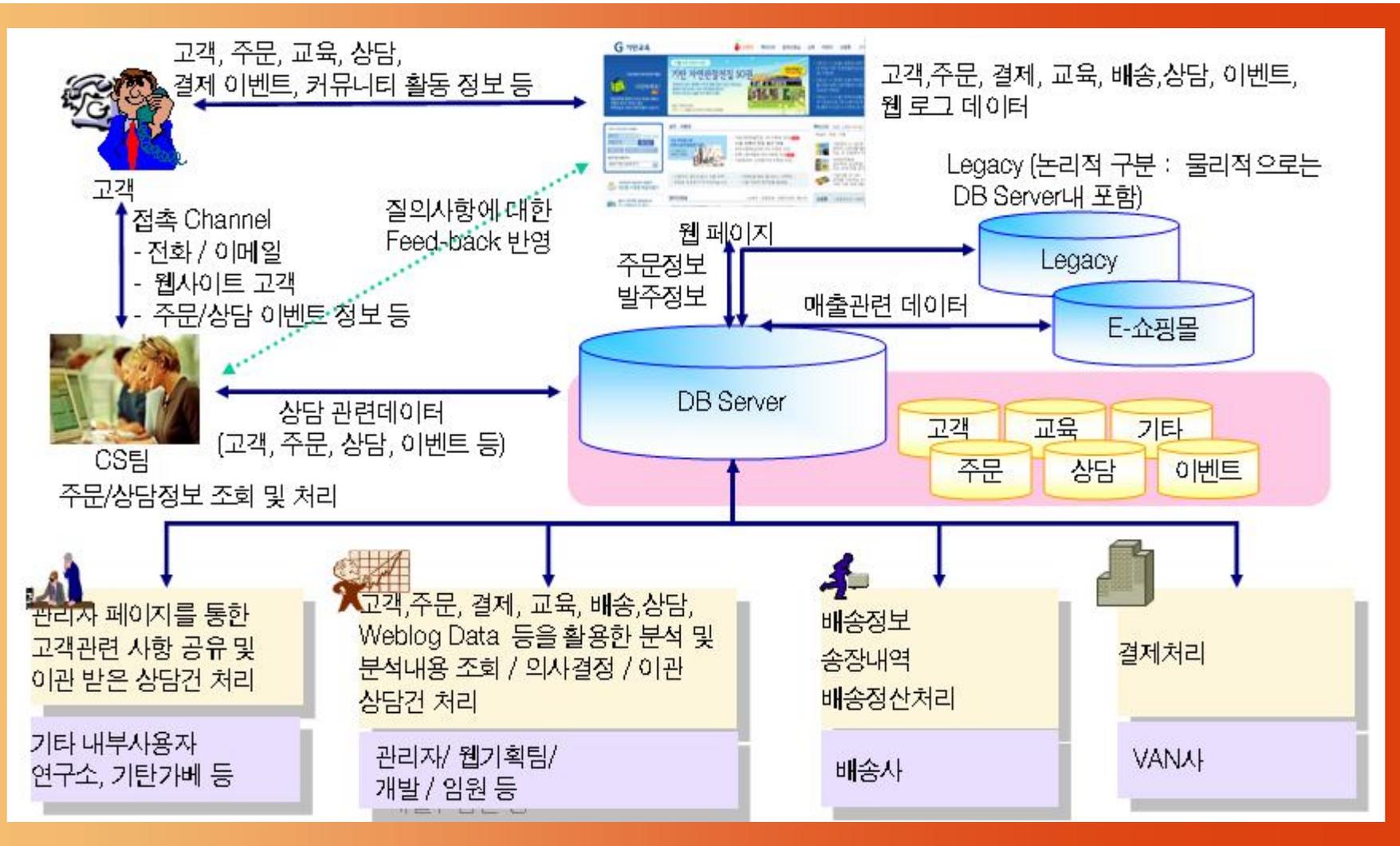
\*접수자 :  \*처리상태 :  \*접수일 :  ~

상담ID	상담 채널	상담분류	상담원	접수일자	최종처리일	처리여부	확인클 여부	클래임 여부	이관 여부	처리 이력수
<a href="#">C060003643790</a>	전화	게임문의	박승현	2006-04-28 17:14:53	2006-04-28 17:14:53	처리완료	N	N	N	1
<a href="#">C060003642421</a>	전화	게임문의	나대영	2006-04-28 10:29:39	2006-04-28 13:31:26	처리완료	N	N	Y	1
<a href="#">C060003642385</a>	전화	게임문의 > 아이디/비밀번호 > 서약서(중방서유)	시스템관리자	2006-04-28 10:14:19	2006-05-02 16:05:26	처리중	N	N	Y	2
<a href="#">C060003642361</a>	전화	게임문의	시스템관리자	2006-04-28 10:04:10	2006-04-28 10:04:42	처리중	N	N	Y	2
<a href="#">C060003642356</a>	전화	게임문의	시스템관리자	2006-04-28 10:03:34	2006-05-02 16:03:49	처리중	N	N	Y	2
<a href="#">C060003642349</a>	전화	게임문의	나대영	2006-04-28 10:02:23	2006-05-02 15:13:05	처리중	N	N	Y	2

## II. 서비스 시스템 도입사례

### 2.3 기탄교육

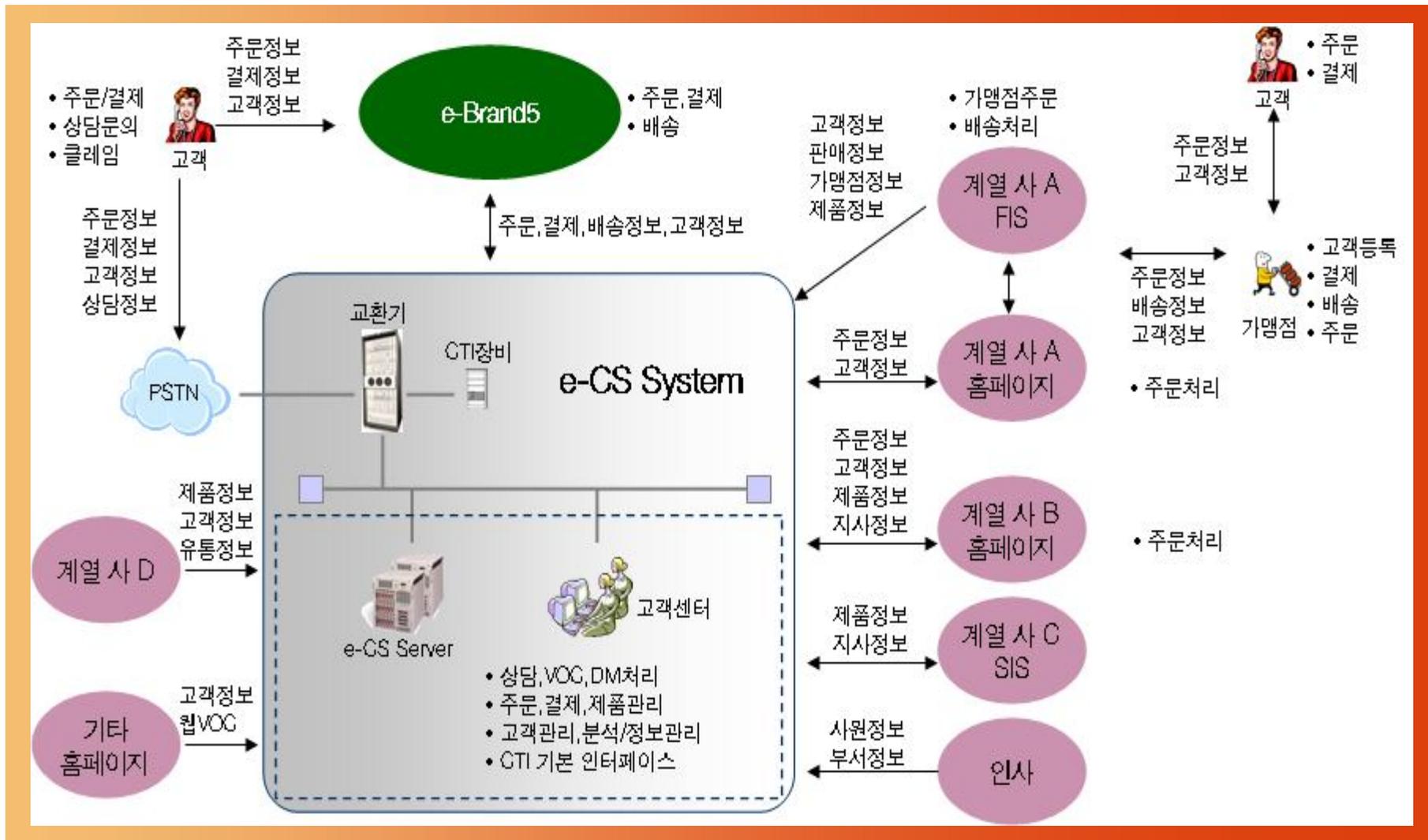
웹사이트 개편 기획 / 디자인 / 프로그램 개발, 관리자 시스템 개편 / 쇼핑몰 운영시스템 개편, CRM 관점의 DB 및 Data Migration, 고객 커뮤니티 확대와 쇼핑몰 수익확대를 위한 구조화, 온라인 고객접촉 이력 관리 및 C/S 상담 시스템 개편 웹 로그 분석을 포함한 분석 시스템 개발 업무 수행



## II. 서비스 시스템 도입사례

### 2.4 풀무원

계열사 별 분산 관리되고 있는 고객 및 제품 정보를 통합하고 고객상담, 주문 및 클레임에 효율적으로 대응할 수 있는 WEB 기반의 고객만족센터 구축하였습니다. 홈페이지 회원, 판촉정보 등에서 제공하는 고객정보를 통합하여 원활한 고객상담을 지원하고, 클레임 처리를 위해 생산공장, 지점, 담당 부서간의 효율적인 인터페이스를 지원

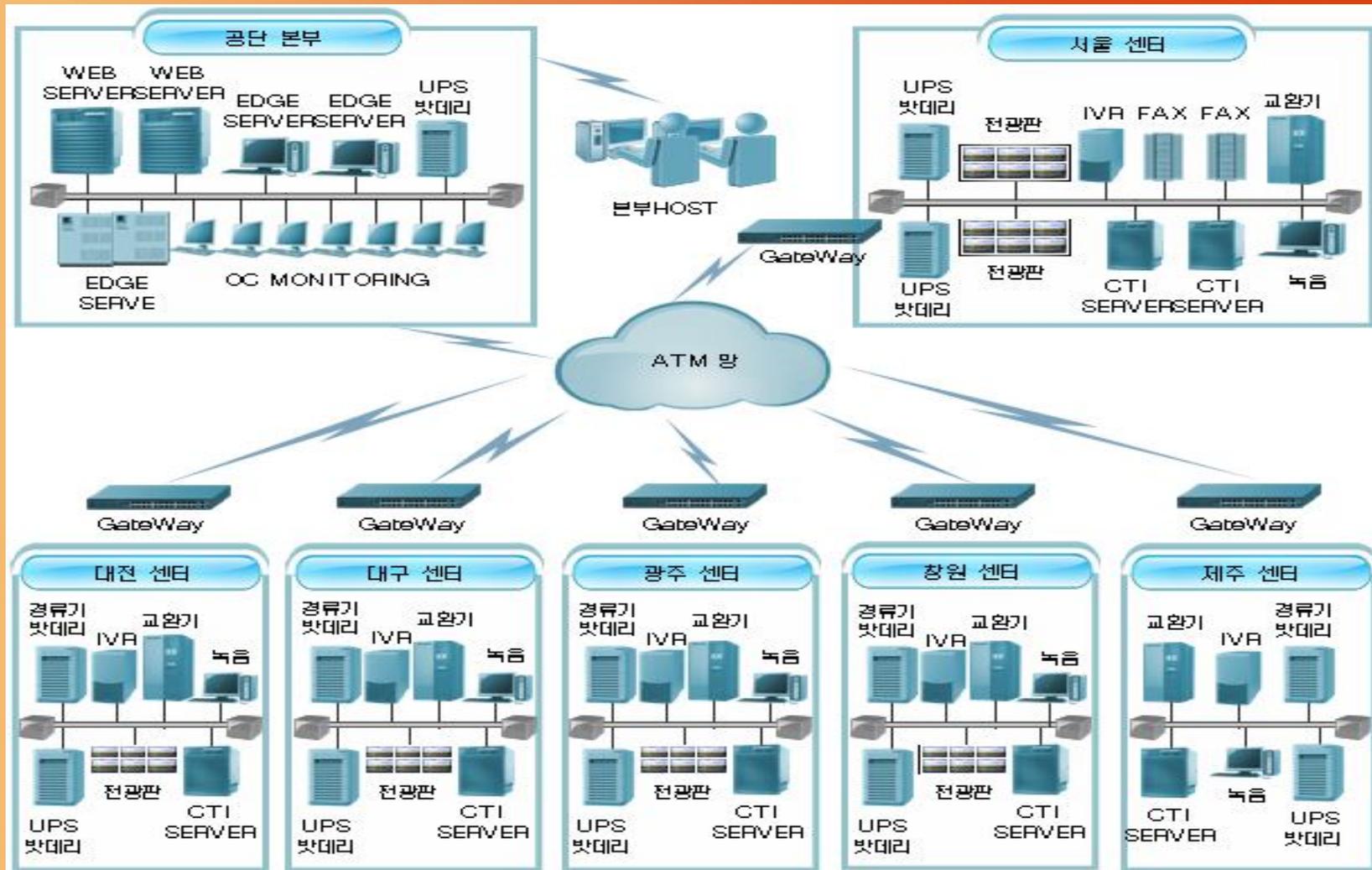




## II. 서비스 시스템 도입사례

### 2.6 국민연금관리공단

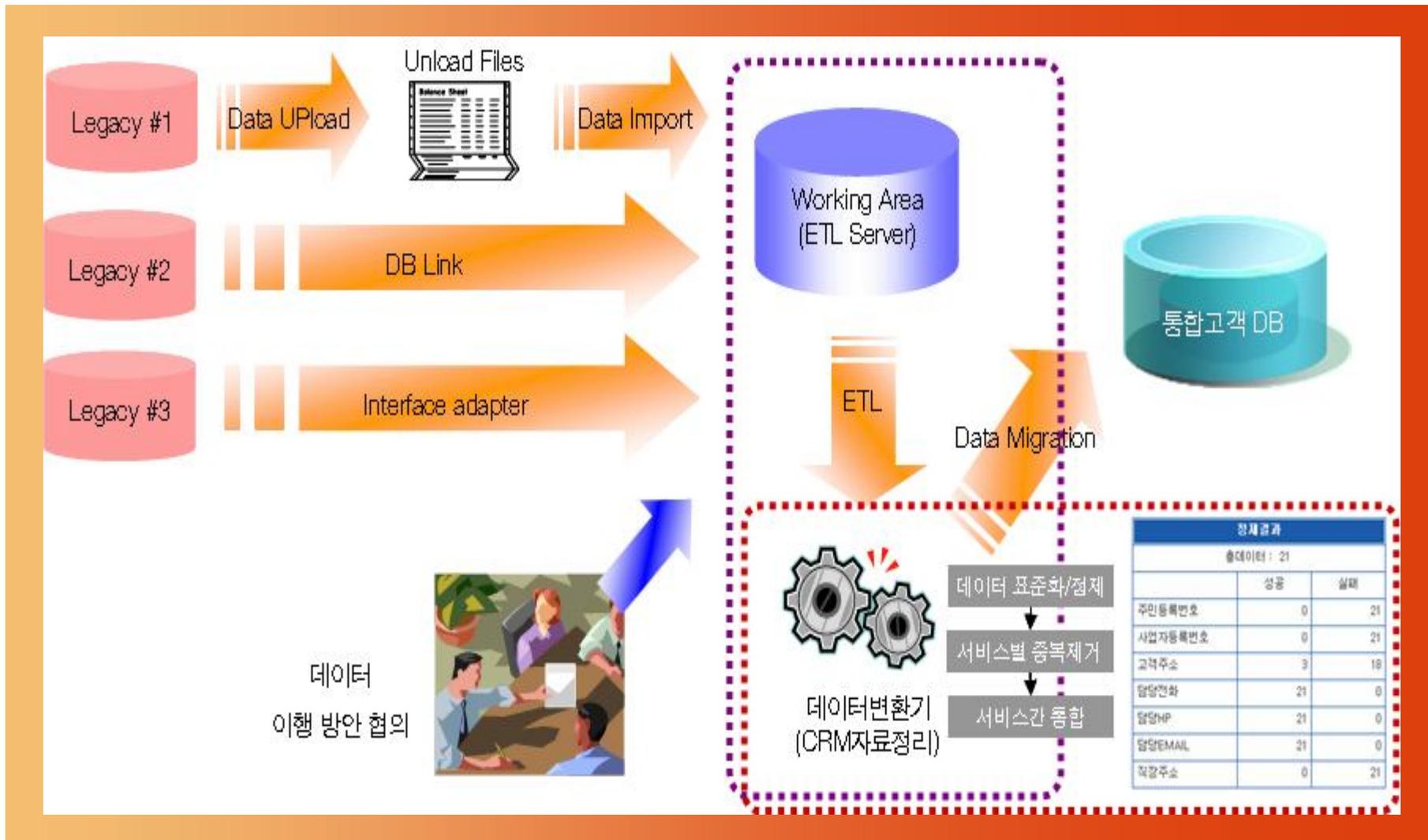
6대 지역 텔레서비스 센터에 공급되는 상담 및 캠페인 운영 어플리케이션을 공급 - 상담원 및 고객정보, 상담정보를 체계적으로 관리하며, 일원화된 정보시스템 체계를 확보하고, 생산성 및 서비스 수준을 극대화 할 수 있는 시스템을 구축



### III. 서비스 시스템 소개

#### 3.1 통합고객 DB 구축

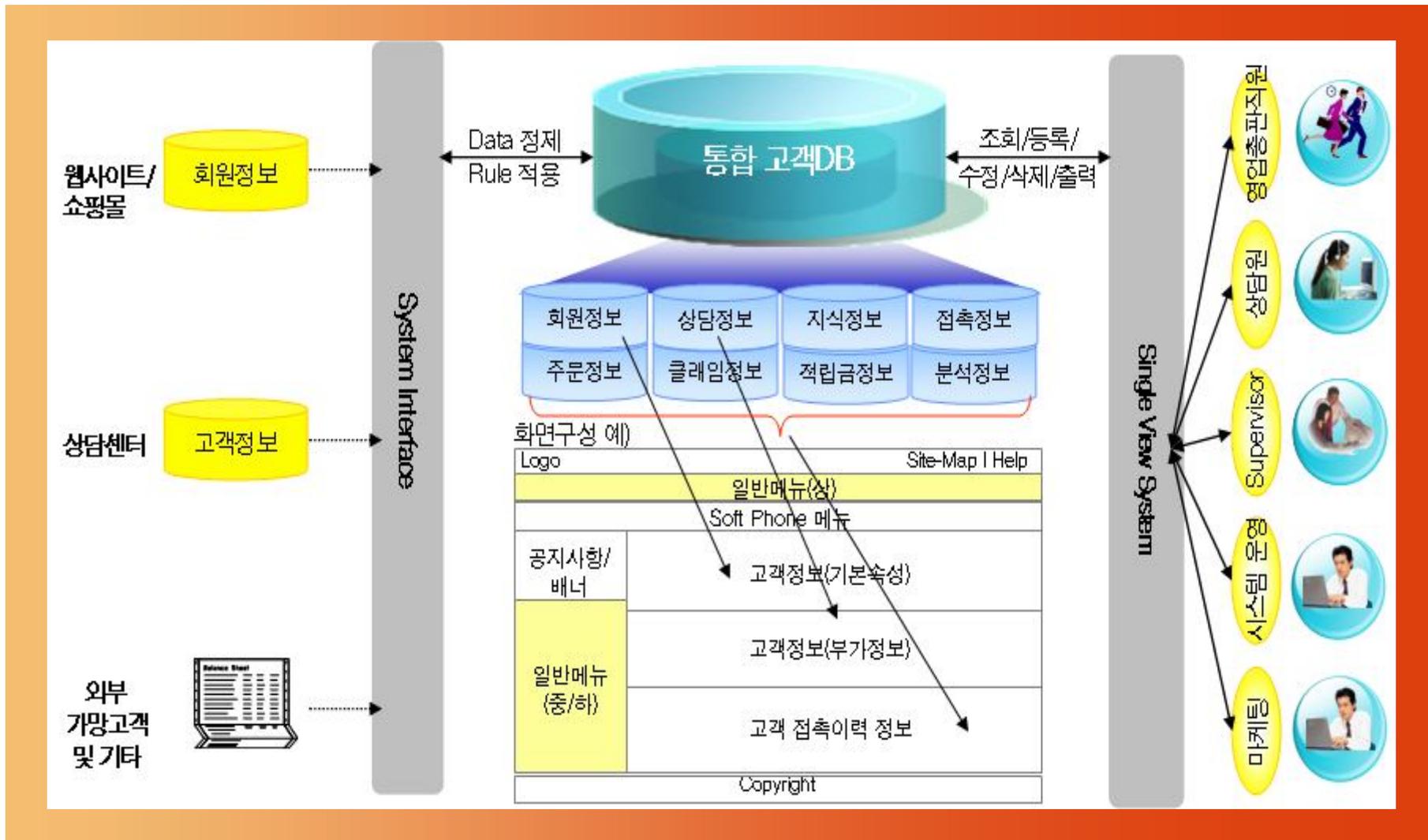
기존 데이터의 UP load/DB link/adaptor interface를 이용하여 작업영역에 적재하고, 관리담당자와 데이터 이행방안 (데이터 이행 범위, 데이터 기간 등)을 협의합니다. 이후, DTS (Data Transformation Service) 서비스를 활용하여 새로운 DB에 신뢰성 있는 통합 고객DB(통합고객 DB)생성작업을 수행



### III. 서비스 시스템 소개

### 3.1 통합고객 DB 구축

고객 및 다양한 접촉 정보를 정제하여 하나의 통합된 DB로 관리하고 고객 Master 설정을 통하여 단일 관점에서 고객과 관련된 모든 정보(상담이력, 구매이력, 활동이력 등)를 한 화면에서 구현 할 수 있는 Single view를 제공



### III. 서비스 시스템 소개

### 3.2 Single View

고객에 대한 기본정보(회원번호, 성명, 주민등록번호, 주소, 연락처, 성별, 회원구분), 구매관련(구매일, 구매상품, 적립포인트, 누적포인트, 반응), 마케팅 관련(캠페인 코드, 반응 률, 이벤트 참여이력), VOC (CS접촉, 게시판, 고객 Complain 해결) 등의 데이터를 통합 View 형태로 제공

고객정보

\* 고객명: [redacted] CRM

\* 등록매장: 강남점

주민등록번호: [redacted] 273521 / 남자 / 기혼

직장명: 공영DBM CRM

부서 / 직책: 솔루션컨설팅부 / 대리

직장전화: 02-3397-0201(215)

핸드폰: [redacted]-3083

E-mail: [redacted]@mail,00db.co.kr

직장주소: 210-090 서울시금천구가산동60-[redacted]크노빌1203호

고객메모:

회원구분: ●●●골드

중요도: 🚨 중요

업종: IT

취미: 컴퓨터

자택주소: 187-234 서울시관악구봉천4동-1 [redacted] 자 3층

자택전화: 02-887-0200

직장홈피: www.00db.co.kr

직장팩스: 02-3397-0200

등록 : [05-08-31]김기연 / 수정 : [05-09-09]관리자 / 영업사원 : 김기연

OutboundCALL
CS접촉
그룹
Complain
캠페인
포인트
구매
매니아

OutboundCALL
▲

접촉일	접촉자	접촉결과	접촉내용
2005-08-31	관리자	통화-성공	상품을 사용해 보신 소감은...제품이 참 좋다고 하심.

OutboundCALL
CS접촉
그룹
Complain
캠페인
포인트
구매
매니아

CS접촉
▲

제목	고객명	접수일	조치담당자
선물포장이 되나요?	김바디	2005-08-31	김기연

### III. 서비스 시스템 소개

### 3.3 서비스 시스템의 개선사항(일반문의 및 클레임)

상담접수에서 이관, 처리까지 상담업무 프로세스를 자동화 함으로써 상담 신속성, 정확성을 향상시켜 업무의 효율적인 부분과 고객만족도 부분을 동시에 제공

#### 제품 및 서비스 품질의 개선활동에 중점

As-Is	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객의 정보를 다양한 화면에서 제공받음 (Single View 제공미흡)</li> <li>• 수작업 업무 처리로 인한 상담원 업무 효율 저하 / 후처리 시간 과다</li> <li>• 상담 이관 시 이전 상담원이 상담한 내용에 대한 공유 미흡</li> <li>• 하나의 상담 건에 대하여 다양한 단계를 거쳐 상담 처리</li> <li>• 상담분석 미흡(만족도 포함)</li> </ul>
To-Be	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Single View 제공</li> <li>• 상담의 코드화, 자동화를 통하여 상담원의 상담 효율성 증대</li> <li>• 상담내용을 포함한 상담이관</li> <li>• One-Stop 상담지원</li> <li>• 정형/비정형 등 다양한 유형의 조치 및 개선에 필요한 상담분석</li> </ul>



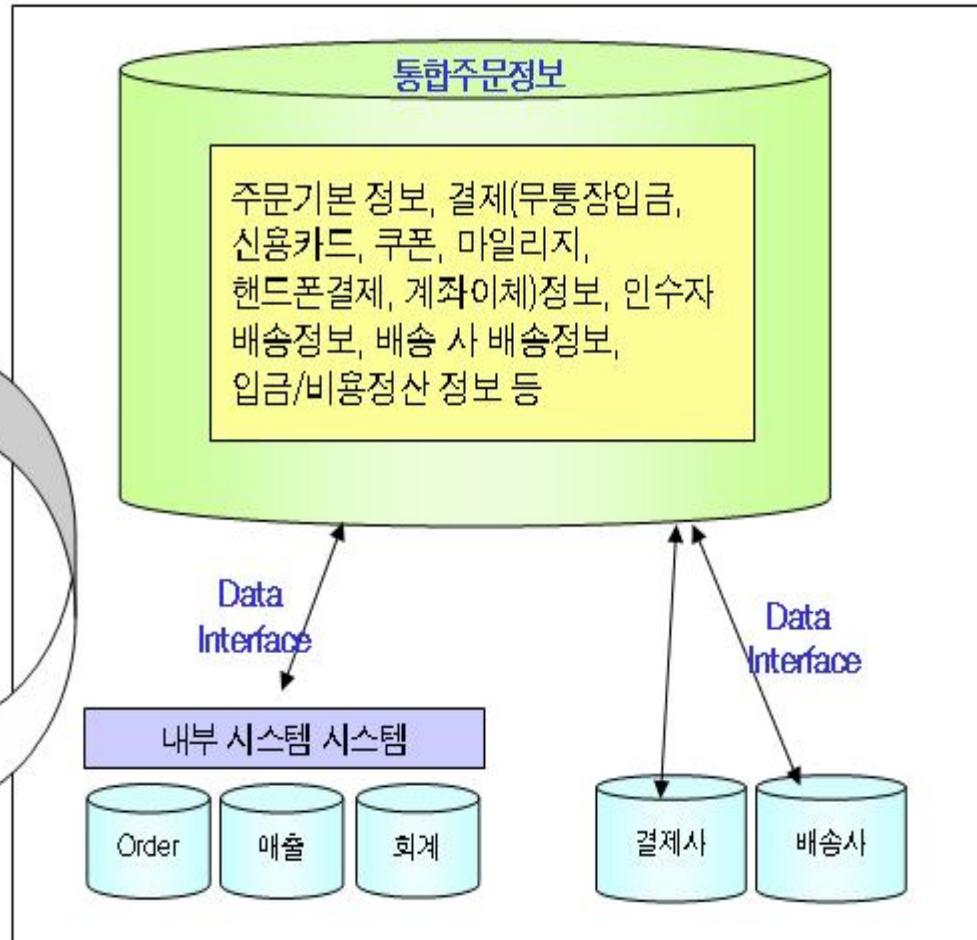
### III. 서비스 시스템 소개

### 3.3 서비스 시스템의 개선사항(주문관련)

주문접수에서 결제처리, 배송 등 각 단위업무의 One-Stop 처리가 이루어지도록 결제사, 배송사 및 내부 시스템과의 유기적인 연결구조를 형성하고, 검증된 주문관련 상담의 접수 및 처리 Process를 적용

#### 주문처리의 속도개선 및 협력사 필요정보 연결

As-Is	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문정보의 통합관리 미흡 (Single View 지원 미흡)</li> <li>• 결제, 배송 등 관련 사와의 업무협조를 위한 지원기능 필요</li> <li>• 검증된 주문 프로세스 적용 필요             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주문에 관한 상담건이 적용되더라도, 주문위주(주문번호 등)의 상담시작이 아닌 고객 중심의 주문관련 Process 적용 필요</li> </ul> </li> </ul>
To-Be	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주문, 반품, 교환, 취소 등의 주문처리 업무를 한 화면에서 처리</li> <li>• 결제사 결제정보, 배송사와의 배송정보 연결 및 모니터링</li> <li>• 주문관련 검증된 Process 제공</li> </ul>

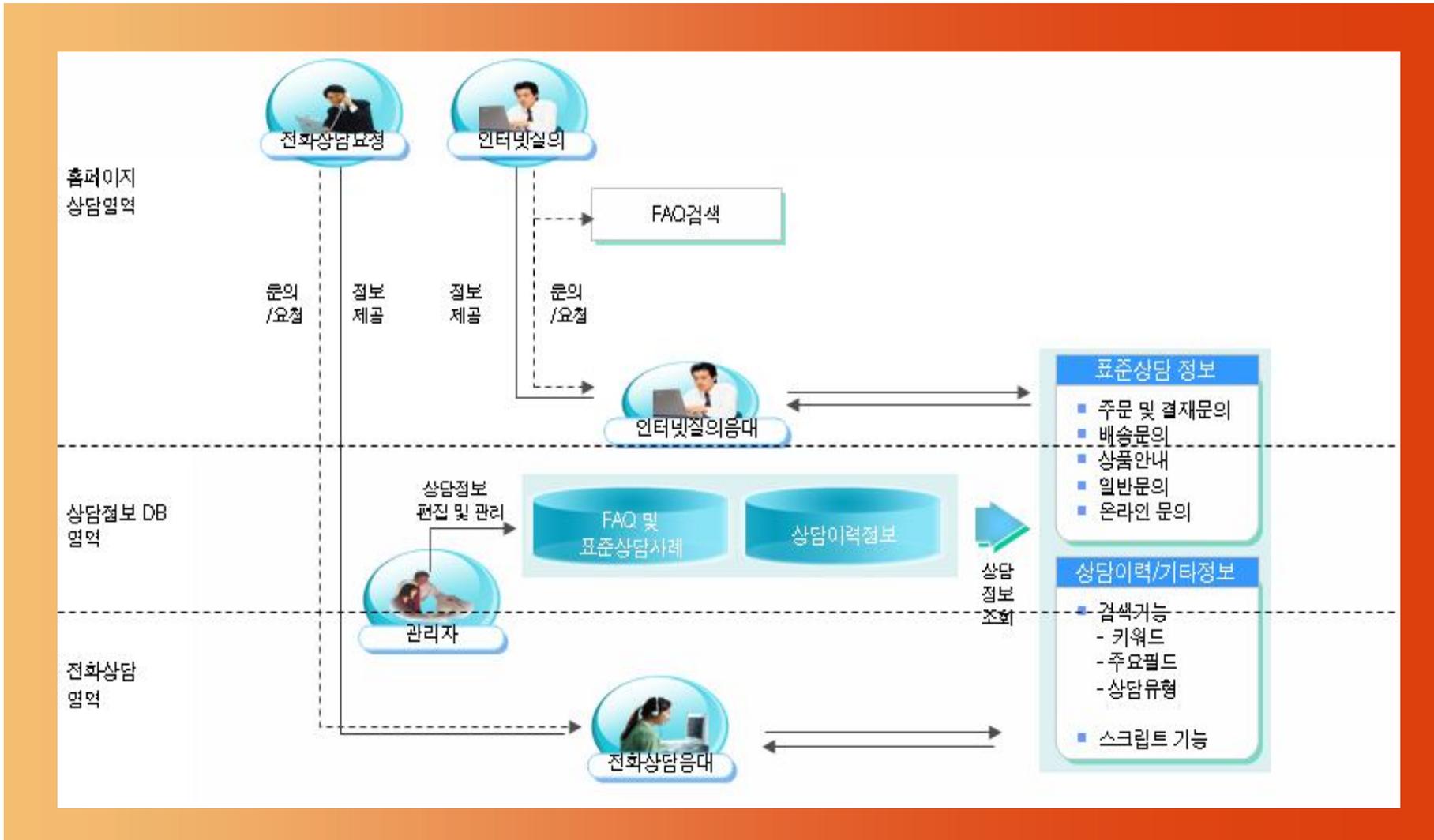


The screenshot displays a web-based service system interface. At the top, there are navigation tabs: 고객, 주문, 상담, 마케팅, Targeting, 분석, Admin, Inbound상담, and Outbound상담. Below the tabs, a banner reads '단위테스트 철저! 힘찬출발! 도전 JUMP UP 2!'. The main content area is titled 'inbound 상담' and includes a search section with radio buttons for '고객정보', '인수자정보', and '거래처고객번호'. There are input fields for phone number, name, and address. A table below shows search results with columns for selection, category, name, landline, mobile, office, and address. A yellow callout box points to the search results area with the text '주문건과 관련 없는 상담 건 접수'. Below this is a detailed customer information form with fields for name, membership status, address, phone numbers, and email. Another yellow callout box points to the '주문내역' (Order History) section with the text '주문 건 관련 상담 접수'. The order history table has columns for change, consultation, order date, order number, sequence, agent name, product name, quantity, sales amount, and agent name. At the bottom, there are buttons for '접속', '상담', '경로', '캠페인', '경품', '그룹', '자료', '설문', '사은품', '쿠폰', and '마일리지'.

### III. 서비스 시스템 소개

### 3.5 Knowledge Base & FAQ 관리

신속하고 정확한 상담서비스 제공을 위해, 상담사례 정보를 상담에 활용할 수 있도록 사용자의 접근성 및 자료 성격을 고려한 검색 기능을 구현



### III. 서비스 시스템 소개

### 3.6 정형분석

고객분석, 상담 및 클레임 분석, 상담실적 분석, 고객만족도 등에 대한 결과 분석을 지원

분석결과 : 13 건이 분석되었습니다.

실조치자	실조치건	통보건수	매우불만	불만족	보통	만족	매우만족	미평가	평가건수	만족도합	평균만족
공	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
김	6	3	0	0	0	0	1	5	1	100	100
김	47	40	0	1	6	5	5	30	17	1200	70
김	64	64	1	0	4	11	2	46	18	1225	68
김	6	5	0	0	0	0	1	5	1	100	100
김	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
김	2	2	0	0	1	0	1	0	2	150	75
방	112	98	2	1	20	18	1	70	42	2475	58
이	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
이	5	4	0	0	0	0	0	5	0	0	0
정	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
최	9	1	0	0	0	0	0	9	0	0	0
최	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0

담당자 별 클레임 접수건의 조치 후 고객만족도 평가분석

담당자의 클레임 처리에 대한 건수, 조치평가, 만족도 등 전체적인 View 지원

조치자 평가 (정적분석)

순위	성명	조치평가	구분	조치건	미결건	1일내	3일내	5일내	10일내	10일이상	평균조치기간
1	김승범	64	개선	21	3	0	2	1	1	17	86
			장애	43	1	10	11	6	5	11	13
2	김영아	13	개선	5	0	0	1	0	1	3	78
			장애	1	0	1	0	0	0	0	1
3	김정기	13	개선	0	0	0	0	0	0	0	0

조치 성과로 평가한 담당직원 주요 순위 (동적분석)

Best3 (조치평가)				Worst3 (조치평가)			
순위	성명	부서	조치평가	순위	성명	부서	조치평가
1	김승범	CRM시스템개발부	64	1	방기원	CRM시스템개발부	-40
2	김영아	CRM시스템개발부	13	2	김기연	System Implementation부	-33
3	공영	경영관리부	13	3	최원영	CRM시스템개발부	-22

Best3 (건수)				Worst3 (건수)			
순위	성명	부서	조치건	순위	성명	부서	조치건
1	방기원	CRM시스템개발부	112	1	김성민	System Implementation부	0
2	김승범	CRM시스템개발부	64	2	김병철	CRM_솔루션부	0
3	김선형	System Implementation부	47	3	조용현	CRM_솔루션부	0

Best3 (만족도)				Worst3 (만족도)			
순위	성명	부서	평균만족도	순위	성명	부서	평균만족도
1	김승범	CRM시스템개발부	68 / 18 건	1	김성민	System Implementation부	0 / 0 건
2	김선형	System Implementation부	68 / 17 건	2	김병철	CRM_솔루션부	0 / 0 건
3	방기원	CRM시스템개발부	60 / 42 건	3	이재훈	System Implementation부	0 / 0 건

### III. 서비스 시스템 소개

### 3.7 비정형분석

관리자가 분석하고자 하는 데이터를 Cube 생성(페이지/열/행/분석 요소 정의)한 후 검색조건으로 지정 및 저장하여 실시간 현황 데이터를 분석하도록 지원 [다차원 분석]

다차원 분석 결과

분석명: 유형별 클레임 현황      분석조건: [ ]

접수일 년    접수일 분기    접수일 월    접수일 일   

처리결과	동물성		가격문의		금속/광물		기타(맛)	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
보상	1	30,000	1	30,000				
부분교환								
전체교환								
증정			1	0	1	0		
환불								
Total	1	30,000	1	30,000	1	0	1	0

다차원분석 정보

**분석명**  
 [상당접수현황]

**분석종류**  
 [상당]

**분석조건**  
 [ ]

**선택가능한 데이터항목**  
 상품명, 접수직원, 접수일시, 접수일, 처리상태, 실조치직원, 수정자, 등록자, 수정일시, 등록일시

**페이지요소**  
 접수일시

**행요소**  
 실조치직원, 조치코드, 접수코드

**데이터명**  
 [상당접수류]

**분석설명**  
 [상당접수건의 상품별, 일별 접수현황 및 조치현황]

**열요소**  
 상품명, 처리상태, 접수일

**분석요소** Count    적용  
 Count(고유번호)

**상세분석요소**

# Question & Answer

경청해 주셔서 감사합니다