

온라인 문의에 대한 효과적인 고객 응대 시스템 개발




Bonavision
The Intelligent Internet Company

(주)보나비전

목차

1. 배경 및 개요
2. 시스템 구축 방향
3. 구현 요소 기술
 - 상담 지식의 탐색 방법
 - 상담 내역의 관리 방안
 - 데이터 연동 및 통합성 확보 방안
4. 제품 도입 방안
 - 문의 처리 흐름
 - 시스템 구성
5. 결론

 **BONAVISION**

1. 배경 및 개요



고객 채널의 이용 현황

1. 배경 및 개요

1. 전화는 여전히 가장 주요한 고객 채널

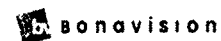
- 가장 많은 고객이 이용하고 있으며 고품질의 서비스 제공
- 가장 친근하며 쉽게 이용할 수 있는 채널

2. 전자 메일과 게시판은 성장하는 제2의 고객 채널

- 전자 메일, 게시판의 대중화로 제2의 고객 채널로 자리 잡음
- 고객 응대의 신속성, 정확성은 체감 서비스에 큰 영향. (불만 유발 가능성 큼)
- 24시간 열려 있으며 어디서든 접속 가능 (휴대폰, PC 등)

3. 콜센터 부하 가중 및 온라인 고객 문의 증가

- 전화 문의 증가에 따라 콜센터 용량 증설을 위한 운영 비용 증가
- 셀프 서비스를 위한 온라인 고객 센터 이용 증가 추세
- 고객 문의 처리에 대한 업무 효율화 및 지식 관리 필요성 인식

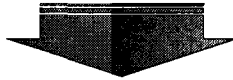


현재의 고객 서비스

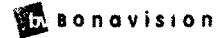
1. 배경 및 개요

많은 기업들이 고객 커뮤니케이션을 위해 전화, 전자 우편, 게시판 등을 이용하나...

- 전자 메일이나 게시판을 통한 문의는 빈번히 지연
- 보낸 당일 응답 받는 비율은 전체의 22%에 불과
- 상담 지식을 공유 및 축적하기 위한 인프라가 없음
- 온라인 고객 문의에 대한 서비스 품질의 관리가 어려움
- 단순 반복적인 문의(예:비밀번호 관련 문의)가 전체의 40%
- 전화 문의 증가에 따른 콜 센터 운영 비용 증가



온라인 문의에 대한 효과적인 고객 응대 시스템 필요

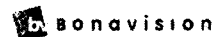
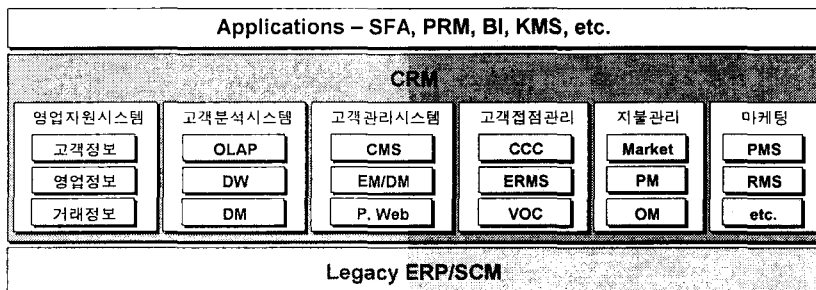


온라인 고객 응대 시스템 개요

1. 배경 및 개요

온라인 고객 점점 관리를 위한 단위 CRM 솔루션

- 전사적 CRM 구축을 위한 단위 솔루션 - 운영 CRM 파트
- 통합 CRM으로의 확장성은 가장 중요한 고려 요소 (출처:KRG)
- 즉각적인 고객 서비스 향상을 위한 실효성있는 투자
- 금융권의 경우 21%가 컨택 관리 CRM 솔루션을 도입 (출처:KRG)



2. 시스템 구축 방향

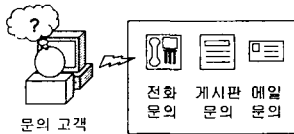


고객 서비스 향상과 비용 절감

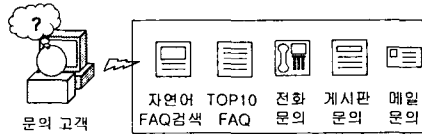
2. 시스템 구축 방향

기존의 과비용, 과부하 고객 센터에 온라인 고객 센터의 도입을 통해...

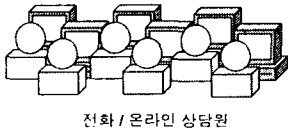
• 콜센터 과부하로 연결 어려움
• 느린 온라인 채널 응답 속도



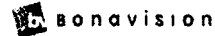
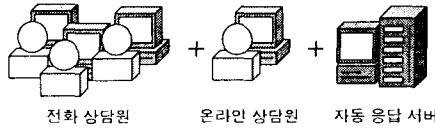
• 온라인 고객 센터 편의성 증가 (자연어 검색, TOP10)
• 온라인 채널 응답의 속도 및 품질 향상



• 문의 증가에 따라 유지비 증가
• 낮은 온라인 고객 서비스 품질



• 과비용 전화 및 메일 문의 감소
• 상담 지식 공유 및 축적

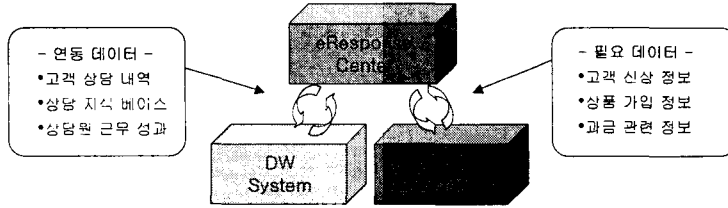


시스템 연동성 및 통합 CRM 지원

2. 시스템 구축 방향

전사적인 CRM 구축을 위해선 DW 및 여타 CRM 시스템과의 통합이 필수

- 상담시 고객 등록 정보(예:상품 가입 정보, 신상정보 등)의 조회
- 고객 상담 내역을 DW에 저장 혹은 CRM 시스템에서 활용



데이터 통합 방안 : 통합 레벨에 따라 다양한 방식을 지원

- RPC 수준 : RMI 인터페이스
- API 수준 : 데이터 관리 API 제공
- DB 수준 : 테이블 수준에서 DB 데이터 통합 툴 이용

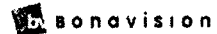
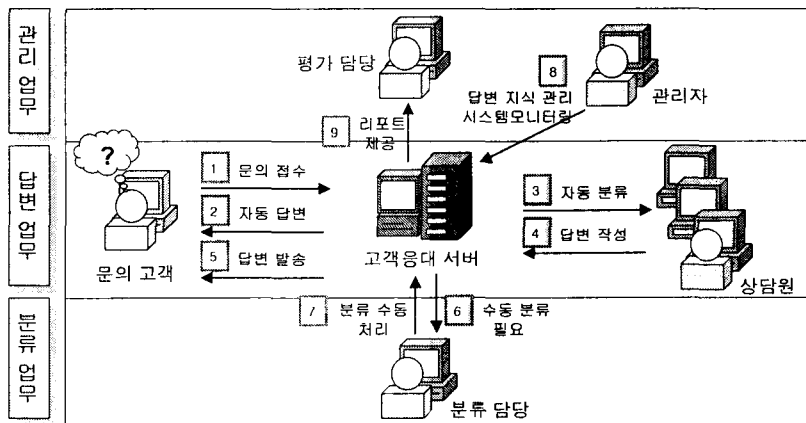


유연한 업무 플로우 지원

2. 시스템 구축 방향

고객 서비스 정책, 조직 및 업무 분담에 따른 업무 플로우 변경에 대응

- 문의 분배 정책의 지원 : 균등 분배, 업무 부하, 전문 지식 고려 가능
- 업무 플로우 옵션 제공 : 분류 담당자 적용 여부, 자동 답변 이용 여부



3. 구현 요소 기술



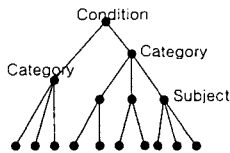
상담 지식의 탐색 방법

3. 구현 요소 기술

정확한 분류와 수행 성능을 위한 탐색 프로세스를 설계

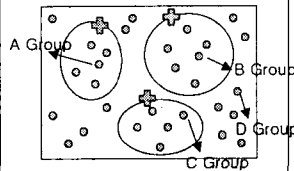
- 유사도 계산에 있어서 벡터 방식의 알고리즘 채용 : 비교적 정확한 결과 산출
- FAQ는 데이터베이스를 이용하여 저장되며 관리됨
- 전체 FAQ에 대해 유사도 비교를 수행하는 것은 계산량 면에서 비효율적
- 효과적으로 계산 범위를 감소시키는 사전 분류 작업을 통해 성능 개선

1) Rule-based Decision Tree



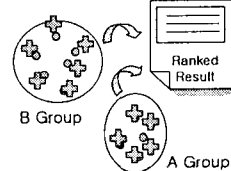
- 키워드 정규표현식으로 규칙 표현
- 문의 텍스트의 속성에 따라 분기
- 트리를 통해 문의 처리 절차 배정

2) Super Group Calculation

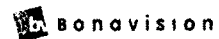


- 색인어를 이용하여 역방향 탐색
- 유사도가 높은 그룹을 선정
- 상세 탐색이 불필요한 그룹 배제

3) Similarity Calculation



- 점단계에서 선정된 그룹의 원소들과 패턴 기반 유사도 계산
- 각 답변 후보들로부터 랭킹 생성

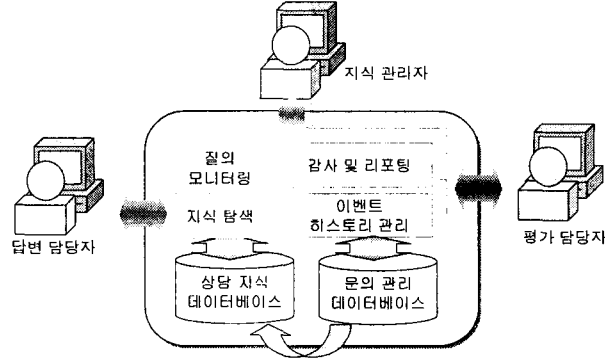


상담 내역의 관리 방안

3. 구현 요소 기술

상담 지식의 축적과 고객 서비스에 대한 감사를 고려하여 설계

- 문의 접수, 이관, 답변, 피드백 등의 업무 이벤트를 히스토리 형태로 관리
- 상담 내용은 FAQ 데이터베이스로 반영되어 상담 지식화 가능
- 서비스 현황과 품질에 대한 실시간 감사 및 리포트 제공
- 고객 센터 질의 모니터링을 통해 상담 지식을 점진적으로 보완



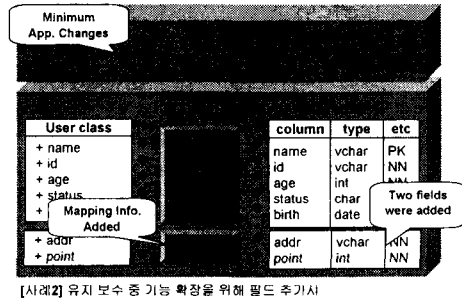
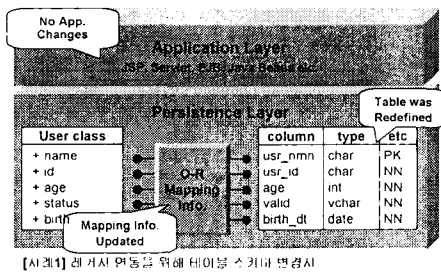
BONVISION

데이터 연동 및 통합성 확보 방안

3. 구현 요소 기술

데이터 연동 및 통합을 용이하게 하는 영속성 레이어 컴포넌트 활용

- 오브젝트 모델과 관계형 모델 간의 매핑을 자동화
- 양 모델 간 매핑에 필요한 코드 자동 생성
- 캐싱을 통한 어플리케이션 성능 향상
- 유연한 어플리케이션 구현으로 시스템 통합 용이



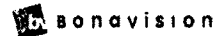
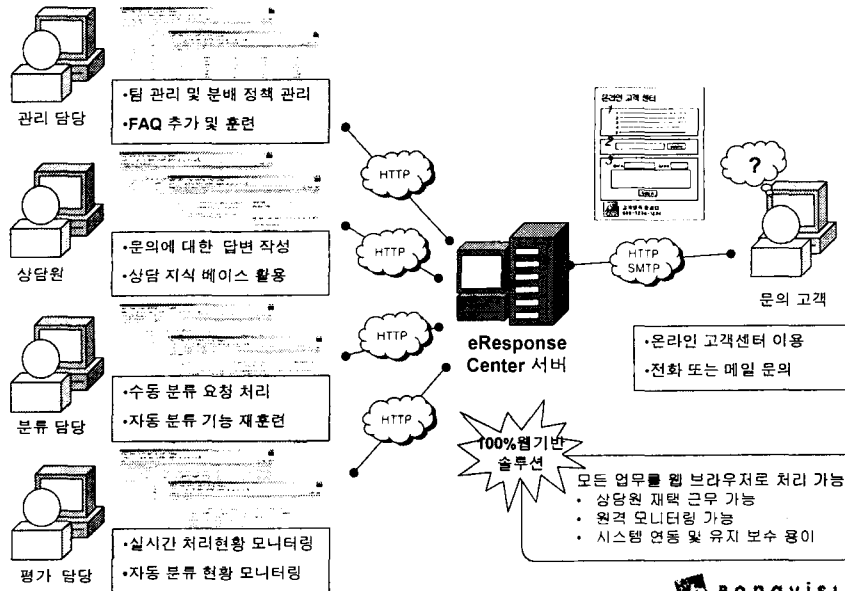
BONVISION

4. 제품 도입 방안



고객 응대 솔루션 eResponse Center

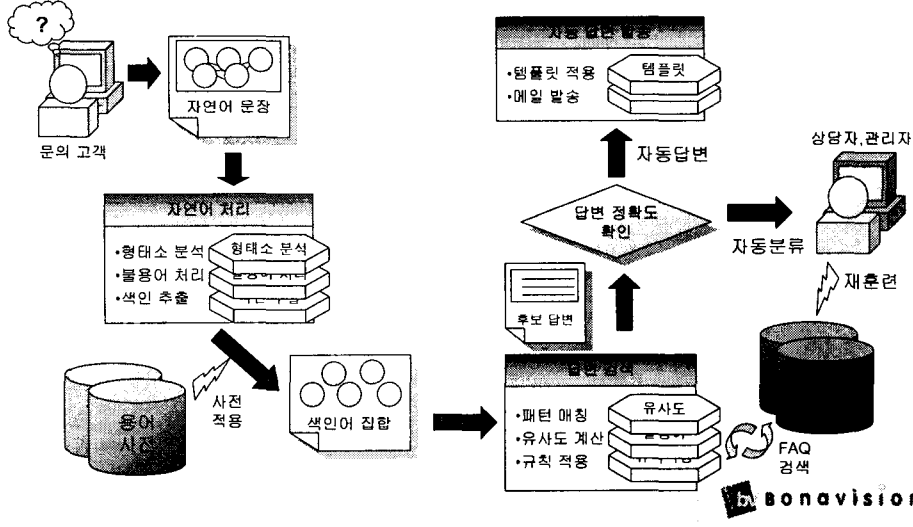
4. 제품 도입 방안



문의 처리 흐름도

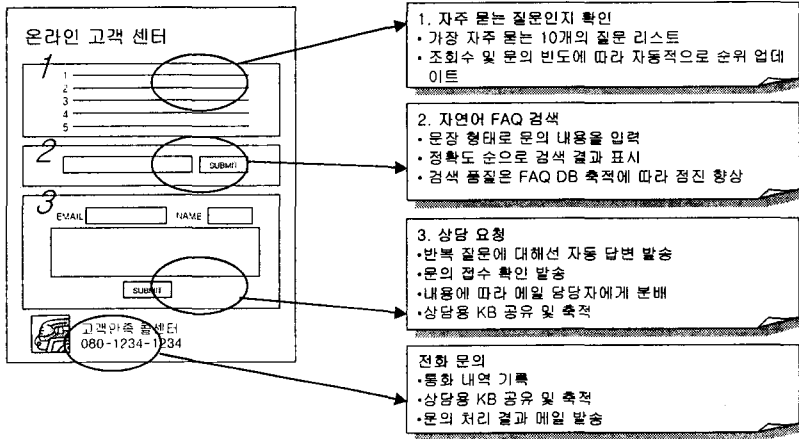
4. 제품 도입 방안

- 답변 신뢰도 향상을 위해 자동 답변 문의는 정확도 확인 후 발송
- 수동 답변한 문의는 재훈련 및 FAQ 추가를 통해 추후 자동 답변 가능하도록 훈련

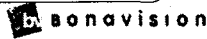


온라인 고객센터 구성안

4. 제품 도입 방안

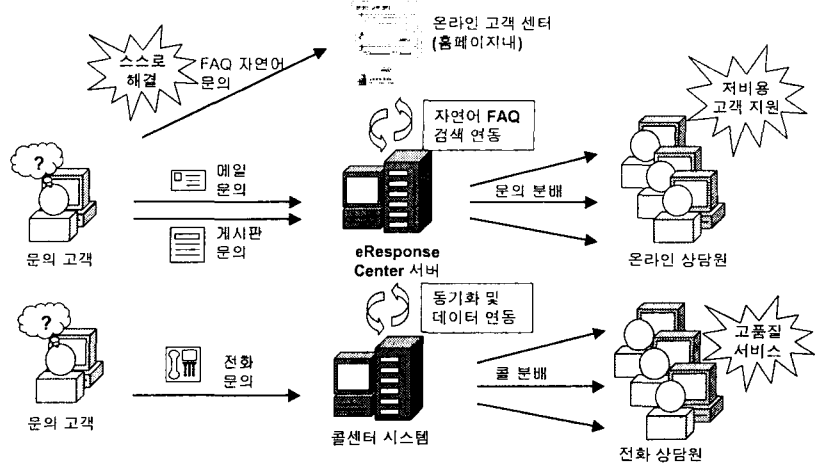


- 직관적이고 편리한 단계별 인터페이스를 통해 스스로 문의 해결할 수 있게 지원함
- 가장 자주 묻는 질문과 자연어 FAQ 검색을 통해 메일 및 전화 문의 최소화 유도
- 전화 문의를 원하는 경우 웹폰 이용 가능, 상담 예약 가능.



시스템 도입 방안

4. 제품 도입 방안



- 다양한 온라인 고객 채널을 통해 기존 콜센터의 로드를 경감 (FAQ, 메일, 게시판)
- 기존 콜센터는 고품질 서비스 차별화 (우수 고객 타겟)
- 콜센터와 온라인의 상담 지식 및 문의 내역은 동기화하고 데이터 연동 시킴



5. 결론



예상 효과

5. 결론


고객 응대 담당자의 업무 부담 경감 및 상담자 교육 비용 절감

- 일반적으로 20~40%가 FAQ를 통해 해결될 수 있는 단순 반복 문의
- 담당 직원 2명이 하루 4시간을 소요하는 경우
- 매월 평균 120시간의 업무 시간을 보다 수익성 있는 활동에 투자 가능
- 상담 지식의 축적으로 인한 업무 효율화와 교육 비용 절감

적극적이고 원활한 고객 응대를 통해 고객 만족 실현

- 같은 비용으로 보다 많은 고객과 보다 원활한 커뮤니케이션 가능
- 자동 답변을 통해 3초 이내에 처리 가능하므로 평균 소요 시간 20~40% 단축
- 자동 답변의 신속, 정확성으로 인해 체감 고객 서비스의 질은 더욱 높아짐

담당자	기대 효과	활용 방안
답변 담당자	단순 반복되는 질문에 노출 전문성 결여	분야별 지식 전문가로 활동 답변 지식 공유 및 활용
평가 담당자	고객 이메일 센터의 현황 파악 및 튜닝 불가능	실시간 현황 파악 및 팀관리, 업무로 드래블링 가능
재경 담당자	높은 고객 지원 비용 낮은 투자 대비 효과 (ROI)	저비용, 고품질의 고객 지원 기존 시스템 통합 및 확장 유리

 bonavision

결론 및 요약


5. 결론

□ 온라인 문의에 대한 효과적인 고객 응대

- 문의 채널 및 온라인 고객 서비스 현황
- 대고객 서비스 향상 및 통합 CRM 지원 목표
- 상담 지식 관리 및 업무 플로우 효율화
- 지식 탐색 알고리즘 및 전사적 CRM 통합 방안
- 온라인 고객 응대 솔루션 eResponse Center™

□ 제품 문의

- 보나비전 지능형 기술 본부
- 주소 : 강남구 역삼동 824-21 상경빌딩 11층
- 전화 : (02) 6207-7000 / 팩스 : (02) 3486-9927
- 홈페이지 : www.bonavision.net
- 메일 : sangmok@bonavision / sales@bonavision.net

 bonavision