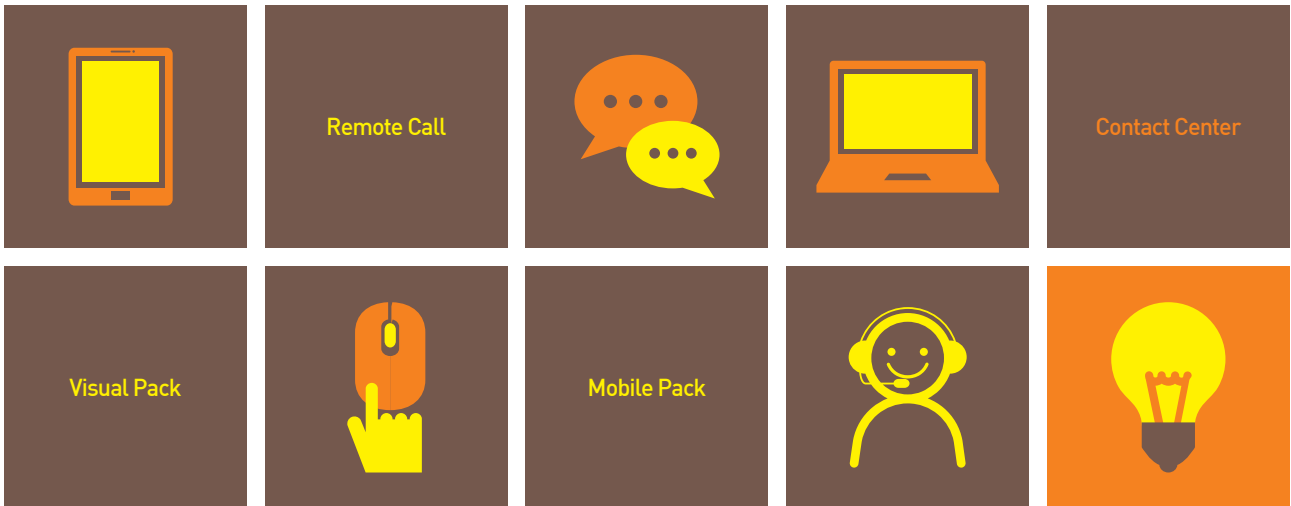


글 권영주 알서포트(주) 제품마케팅팀 과장 (yjkwon@rsupport.com)



원격 지원으로 가능한 컨택센터의 신(新)고객경험관리

복잡한 상담 대신 명쾌한 경험을 제공하라

컨택센터는 고객 경험의 시작이자 완성

콜롬비아 business school의 버트 슈미트 교수가 처음으로 제안한 고객 경험관리(CEM : Customer Experience Management)는 기업이 자사의 제품 및 서비스를 접하는 모든 접점에 있어 고객의 체험을 긍정적으로 만들어 가는 활동이다. 수많은 기업들이 대동소이한 제품과 서비스를 내놓고 있는 상황에서 고객들을 사로잡는 것은 제품이 아닌 경험이며, 이를 통해 기업들은 고객 충성도를 높이고 프리미엄 이미지를 선점할 수 있다. 이를 위해 기업들은 자사만의 차별적 우위를 확보할 수 있는 긍정적 고객 경험 창출 방안을 끊임없이 모색하고 있으며, 컨택센터는 기업에게 있어 고객에게 깊은 인상을 줄 수 있는 최전선에 있다. 이 때문에 기업들은 컨택센터에서 어떻게 하면 고객에게 효과적인 커뮤니케이션이 가능한지, 또 어떤 방법을 통해서 고객들이 만족할 만한 컨택센터를 구현할 수 있는지 항상 고민하고 있다. 그렇다면 고객 경험에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 컨택센터에서 이를 관리할 수 있는 방안을 무엇일까?

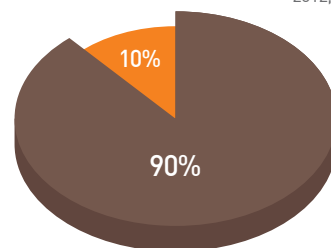
시장조사기관인 Heavy Reading이 발표한 설문 조사 결과에 따르면, 고

객경험에 영향을 미치는 활동으로 기업가의 90%가 “고객 질문에 대한 신속한 응답과 문제 해결 능력”이라고 답변했다. 표1 이것은 고객 질문을 접수하는 최전선에 있는 컨택센터의 역할이 얼마나 중요한지를 보여주는 결과이다.

고객의 질문이 발생할 수 있는 모든 단계 즉, 제품 및 서비스 구매 시점에서의 고객 관리와 정보 제공부터 구매 이후의 편의성과 사후 관리까지 전 단계에 걸친 모든 고객 경험은 컨택센터에서 시작하여 결국 컨택센터에서 완성된다고 해도 과언이 아니다.

표1 _ 고객 경험에 영향을 미치는 활동

2012, Heavy Reading 조사



- 고객 질문에 대한 신속한 응답과 문제 해결 능력
- 기타

스마트 시대의 긍정적 고객 경험은 명쾌한 '단순함'

Time지가 꼽은 2014년 최고의 발명품 중 하나로 '셀카봉'이 선정됐다. 3D 프린터와 스마트 워치 등의 최첨단 IT기기와 함께 선정된 셀카봉은 셀프 카메라 기능이 탑재된 스마트폰과 최근 유행하고 있는 소셜네트 워크서비스 SNS에 편승하여 전세계적으로 유행하고 있다. 이것은 셀카를 찍을 때 부족한 팔 길이를 긴 막대기(봉)으로 대신한다는 아주 단순한 발상에서 나온 것인데 스마트폰 사용자의 욕구와 잘 맞아 떨어지 큰 인기를 끌고 있다. 셀카봉의 인기 요인은 '단순함'에 있는데, 이것은 스마트폰 사용자의 일상 전반에 깊숙히 자리한 '접근과 조작의 단순함'의 연장선에 있기 때문이다.

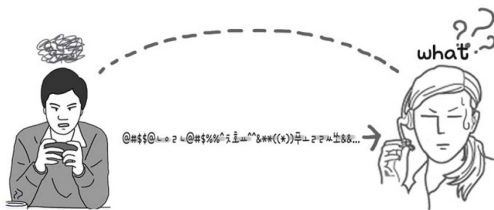
스마트 시대에는 일상 속의 여러 가지 일들이 거의 모두 '몇 번의 터치' 혹은 음성 인식이나 동작 감지 센서를 통해 완료된다. 즉, 어떤 일을 수행하는 과정이 굉장히 단순해졌다. 이와 같이 단순한 것이 일상화된 스마트 시대의 고객은 단순한 것에 더 익숙하고 이를 선호하게 된다. 단순하다는 것은, 필요한 일을 수행함에 있어 복잡한 과정이나 고민 없이 명쾌하게 해결된다는 긍정적인 결과로 이어진다. 스마트 시대의 컨택센터는 고객의 생활 패턴에 맞도록 단순 명쾌한 고객 경험을 제공하는 역할에 충실함으로써 고객의 만족도와 충성도를 높이고 효과적인 커뮤니케이션에 성공할 수 있다. 이제 고객에게 명쾌한 경험을 제공할 수 있는 구체적인 방법을 살펴보기로 하자.



명쾌한 경험 01 고객의 화면을 같이 본다.

지금 바로 스마트폰을 켜서 홈 화면의 상태를 상단부터 하단까지 빠짐 없이 설명해 보자. 시간이 얼마나 걸리는가? 오래 걸리더라도 끝까지 설명을 끝내고 시간을 측정했다면 그나마 나은 경우에 해당한다. 복잡한 내용을 다 설명하지도 못하고 포기하는 경우도 많을 것이다.

사진1 _ 상황 설명에 전체 상담 시간의 65%가 소요된다



출처 : 알서포트

스마트폰은 액정 화면 안에서 모든 상황이 발생하므로, 액정 화면을 공유하여 같이 볼 수 있다면 상황을 복잡하게 설명할 필요가 없다는 단순한 원리에서 출발한 것이 바로 Mobile 원격지원이다. 고객의 스마트폰 화면을 직접 보고 기능을 제어할 수 있어 고객이 늘 스마트폰을 사용했던 방법 그대로 고객에게 발생한 문제를 해결할 수 있으며, 이것은 고객에게 익숙한 경험의 연장선으로 고객이 낯설거나 번거로워하지 않을

뿐 아니라 '몇 번의 터치'만으로 문제가 빠르게 해결된다는 명쾌함을 가진 고객 지원 방법이다. 특히 Mobile App 서비스를 제공하는 경우, App 설치나 구동 환경에 문제가 생긴 경우 서비스를 이용할 수 없으므로 빠른 해결이 중요하다. 이 때 컨택센터에서 학습자의 Mobile 기기에 원격 접속하여 상황을 정확히 파악하고 직접 제어하여 문제를 해결하면 정상 이용이 가능하다. **사진2**

사진2 _ 교육 앱 컨택센터의 모바일 원격 지원 - 학습 중 원격지원으로 사용방법 안내 및 오류 해결



출처 : 알서포트

Mobile 기기는 그 종류가 워낙 다양하여 일부 기기는 원격 지원이 불가능한 경우가 발생할 수 있다. 이에 대한 해결책으로는, 알서포트의 리모트콜 Mobile팩(RemoteCall + mobile pack)이 iOS와 안드로이드 OS 최신 버전인 5.0(롤리팝)까지 모든 스마트폰을 지원하는 유일한 원격 지원 제품으로서 가장 넓은 고객층을 지원하는 고객 만족 솔루션으로 주목받고 있다.



명쾌한 경험 02 단순하고 쉬운 방법으로 본다.

화면을 같이 보는 것의 단순함을 구현하기 위해 고객의 화면을 같이 보기까지의 과정이 복잡하다면, 고객의 긍정적 경험에 도달하기 힘들 것이다. 고객의 화면을 같이 보기 위한 조작 또한 쉽고 간단해야 하며 이것은 고객과 컨택센터 양쪽 모두에게 필요한 일이다. 이를 위한 원격 지원의 간편한 접속 방법으로는 접속코드를 입력하는 방식이 주로 사용된다. 컨택센터 상담사가 간단한 접속코드를 고객에게 불러주면 고객이 Mobile 기기에서 원격 지원 앱을 열고 접속번호를 입력하여 연결하는 방법이다. **사진3**

사진3 _ 리모트콜 모바일팩의 접속코드 입력을 통한 원격 접속 방법

출처 : 알서포트

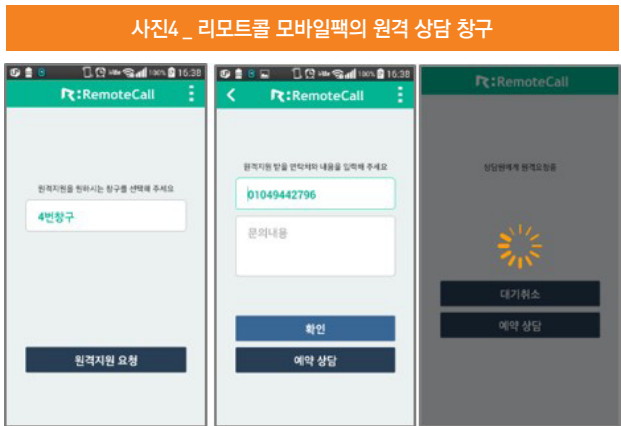
- 1 폰에 문제가 발생하여 지원 센터로 연락
- 2 원격 연결을 위한 접속번호 안내
- 3 모바일 기기의 원격지원 앱에서 접속번호 입력
- 4 원격 화면 공유와 제어로 문제 해결

기기는 그 종류가 워낙 다양하여 일부 기기는 원격 지원이 불가능한 경우가 발생할 수 있는데, 이에 대한 해결책으로는, 알서포트의 리모트콜 Mobile팩(RemoteCall + mobile pack)이 iOS와 안드로이드 OS 최신 버전인 5.0(롤리팝)까지 모두 지원 가능한 유일한 원격 지원 제품으로서 가장 넓은 고객 범위에 의한 고객 만족 솔루션으로 주목받고 있다.



명쾌한 경험 03
어떤 상황이라도 같이 본다.

Remote call Mobile팩에서 제공하는 컨택센터의 고객 전화번호 입력 방식을 이용하면 더 간편한 접속이 가능하다. 컨택센터에서 Mobile 기기에 부여된 고객의 전화번호를 알고 있는 경우라면, 고객은 접속코드조차 입력하지 않고 OK버튼 클릭만으로 상담사와 연결 가능한 것이다. 또한 대형 컨택센터의 경우의 상담 분야 별로 전문 상담사 그룹이 구분되어 있는 경우가 대부분인데, 고객이 원격지원을 요청할 때 원하는 상담 창구를 지정할 수 있다면 더 빠르게 원격 지원을 받을 수 있게 된다. 이러한 창구 방식을 도입하는 경우, 고객은 ARS에서 원하는 상담 메뉴를 선택하듯이 원하는 상담 창구를 미리 선택할 수 있다. 이는 특히 전자제품 제조사, 종합 쇼핑몰, 포털 등 다양한 제품 또는 서비스를 제공하는 기업의 컨택센터에서 필수적으로 제공해야 할 고객 지원 서비스 중 하나다. **사진4**



출처 : 알서포트



명쾌한 경험 04
무엇이든 본다.

Mobile 기기와 같이 화면이 있는 경우에는 이처럼 원격 지원 솔루션을 이용하여 간편하게 화면을 공유하는 것이 가능하다. 그렇다면 같이 볼 화면 자체가 없는 경우에는 어떻게 할 것인가? 대표적인 예로 냉장고, 세탁기, 에어컨 등의 백색 가전은 공유할 화면을 갖고 있지 않다. 이 경우 고객은 컨택센터에 연락하여 말로 복잡하고 길게 설명하거나 가전 제품을 들고 직접 A/S센터를 방문, 이도 아니면 A/S기사의 방문을 기다려야 할 것이다. 이러한 경우를 명쾌하게 해결하기 위하여 등장한 것이, 고객이 갖고 있는 스마트폰의 카메라로 촬영한 영상을 실시간

공유하여 어떠한상황이라도 같이 볼 수 있게 만든 원격 지원 솔루션이다. **사진5**

사진5 _ 리모트콜 비주얼팩으로 고장난 세탁기를 확인 후 긴급 조치 방법 안내



출처 : 알서포트

이렇게 카메라 공유 원격 지원을 이용하는 경우, 원격으로 지원하는 대상의 한계가 없어진다. 스마트폰 카메라로 촬영 가능한 것이라면 '무엇이든' 원격 지원 대상이 되는 것이다. 특히, 가전제품의 원인을 알 수 없는 오작동, 자동차 사고 현장 등 말로 설명하기 힘든 상황들을 상담사가 원격으로 직접 보고 확인하여 어떤 조치를 해야 하는지 정확히 진단할 수 있어, 상담 시간을 획기적으로 단축시키고 해결률을 높일 수 있다. 또한 고객은 사용법 확인이나 간단한 조치로 해결할 수 있는 문제들을 미리 확인할 수 있어 불필요한 센터 방문을 줄일 수 있다. 카메라 공유 원격 지원인 알서포트의 리모트콜 비주얼팩(RemoteCall + visual pack)을 도입한 국내 가전 제조사는 "가전 제품에 발생한 문제의 20% 정도는 기사가 방문하지 않아도 고객이 간단한 설명을 들으면 직접 해결할 수 있어서, 이에 대한 컨택센터의 효율적인 대응을 통해 A/S인력을 더 효율적으로 이용할 수 있게 되었다"고 밝혔다.

**Mobile 원격 지원으로
스마트한 고객경험 제공**

스마트폰 이용자와 가장 쉽게 연결할 수 있는 도구는 역시 스마트폰이다. 전 세계적으로 경제 불황이 계속됨에도 불구하고 스마트 기기의 대중화가 지속되는 것은 간단한 사용법 이상으로 사용자가 누릴 수 있는 가치가 크기 때문이 아닐까. 고객 생활 전반에 영향을 미치는 스마트폰으로 고객과의 접점에서 긍정적 경험을 만들어내는 컨택센터가 많아질수록 스마트폰의 사용 가치는 더욱 확대될 것이다. Mobile 원격 지원을 통해 고객 중심의 스마트한 환경을 만들어가는 것이야말로 새로운 고객경험관리 주체로서의 컨택센터가 지향해야 할 커뮤니케이션 목표다. < t