

유비쿼터스 시대를 이끌어 갈 최첨단 콜센터 솔루션 - **KT 콜센터서비스!**

전화 뿐만 아니라 인터넷을 통한 멀티미디어 채널 사용이 가능한
IP 네트워크 기반의 컨택센터이며,
최소의 비용으로 센터 및 상담원 위치에 상관없이 업무가 가능한
고품격 고객 맞춤형 콜센터 솔루션입니다.



귀사는 경쟁력 강화를 위해 어떤 노력을 하시나요?
KT 콜센터서비스가 그 기반이 되어 드리겠습니다.



KT의 다양한 구축 경험과 기술력을 바탕으로 고객업무에
최적의 콜센터 적용으로 귀사의 경쟁력을 최고로 올려드립니다.

고객관계관리(CRM)를 통한 본연의 업무 생산성 향상 및 비용절감을 통해
동종업계 "최고"의 경쟁력으로 올려드립니다.



KT 콜센터서비스는 고객의 업무 분석을 기반으로 고객응대는 물론
귀사의 마케팅 경쟁력을 높일 수 있는 차세대 콜센터입니다.

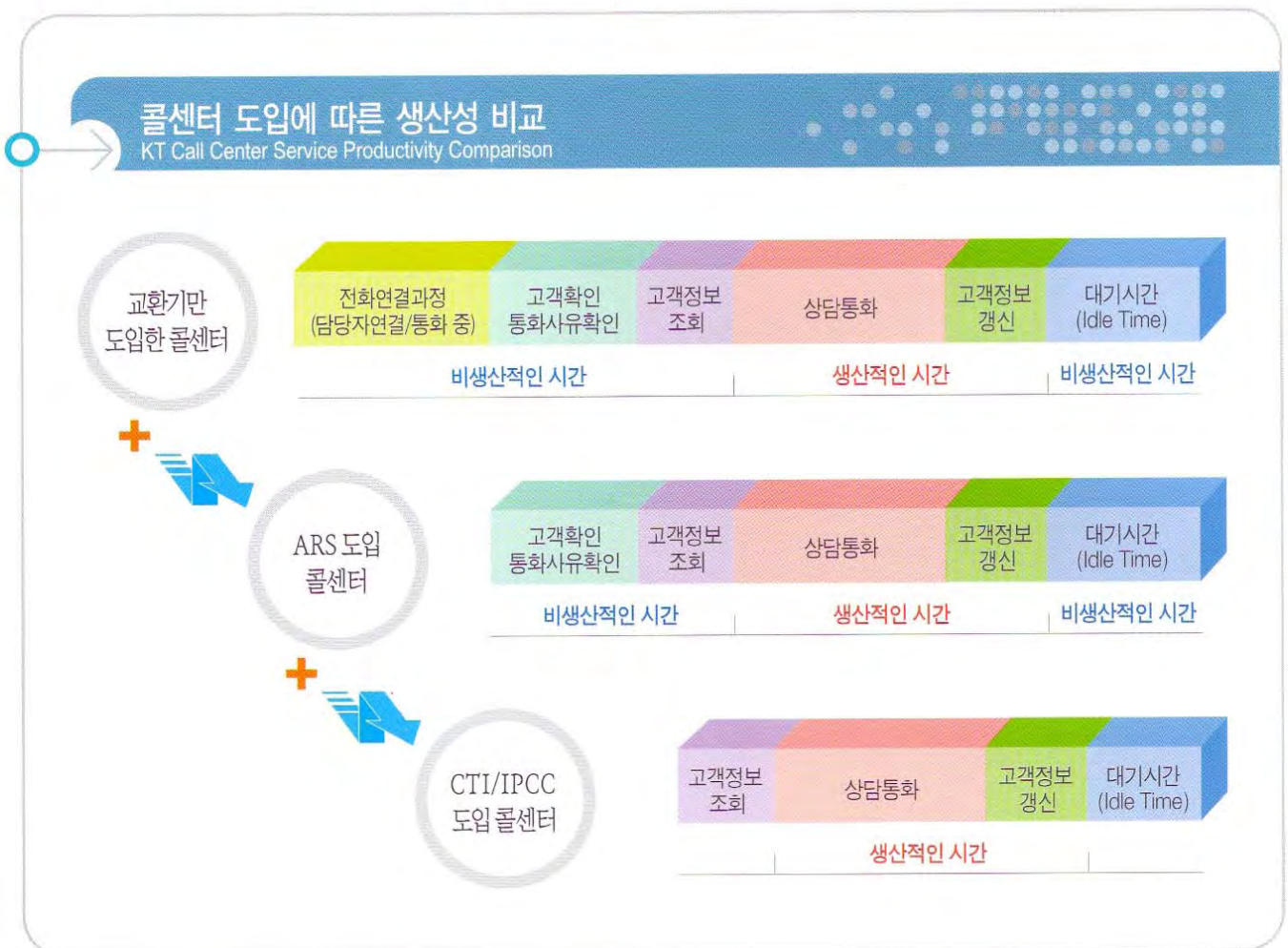
단순 고객응대 콜센터가 아니라 콜 응대 통계데이터 Report 등의 강점으로 마케팅 및
홍보 등을 효율적으로 수행할 수 있는 업무 Tool제공 및 컨설팅을 수행합니다.

귀사 업무환경에 꼭 맞는 최적의 맞춤 서비스를 지원합니다.

귀사의 기업환경을 철저히 진단, 분석하여 불필요한 비용을 줄이고 수익율을 올려 드리는 서비스를 제공해 드리겠습니다.

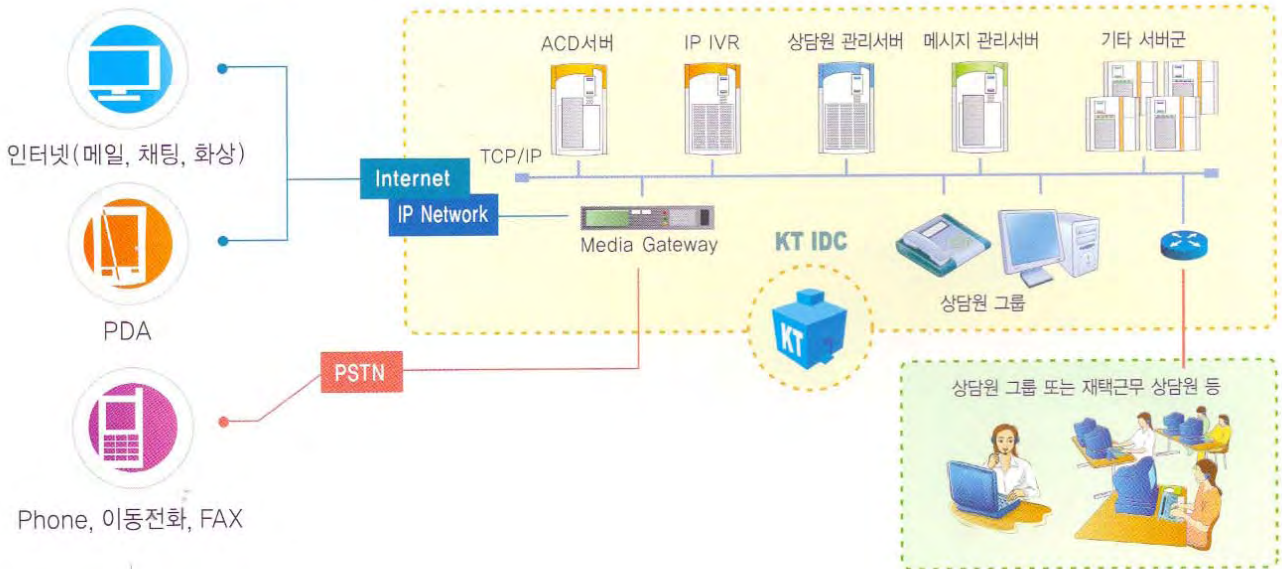


KT 콜센터서비스는 업무의 간소화와 빠른 응대로 고객만족도와 비용절감의 효과까지 탁월한 솔루션입니다.



KT 콜센터서비스 구성도 KT Call Center Service Structure

KT IDC의 무정전, 무재해 및 대용량을 기본으로 하는 안정적인 콜센터 시스템입니다.



KT 콜센터 서비스의 특징 KT Call Center Service Distinction

① 다양한 콜센터 구축 및 운영 경험을 기반으로 한 안정적 서비스 제공

- 관공서, 병원, 프랜차이즈 등 다양한 업종 고객 보유
- 시스템/네트워크 이중화에 따른 중단없는 서비스 제공
- 전국 통신 인프라를 기반으로 한 신뢰성, 전국형 서비스 제공

② 고객사별 맞춤 서비스 제공 및 토탈 아웃소싱 가능

- 임대형(ASP), 구축형, 종량제(PPC)서비스 등 다양한 서비스 제공
- 개방형 시스템으로 타 Application과의 손쉬운 연동
- 시스템, 상담원, 상면, 기타 부대장비 등 토탈 아웃소싱 가능

③ 콜센터 운영상의 경제성 제고

- 자체 콜센터 구축시보다 임대형 서비스로 인해 구축 기간 상대적 단축
- 초기구축비용없이 상담석당 월 이용료가 부과되므로 예산 관리 용이
- 상담석 규모 확장의 용이
- 상담원의 위치 제약없는 분산형 및 재택 근무 지원



KT콜센터 전문가와 상의하시면 여러분 업무에 꼭 맞는 맞춤형 솔루션 구축을 도와 드리겠습니다.



임대형(ASP)

고객이 자체 콜센터 구축없이 KT 멀티미디어 콜센터를 매월 임대하여 이용하는 서비스

- ▶ 상담석이 50석 미만인 중·소형 콜센터에 적합
- ▶ 콜센터 자체 구축시 보다 구축기간 단축 및 구축운영비용 절감 효과
- ▶ 상담석수에 따라 자유롭게 이용가능하므로 규모 확장성이 뛰어납니다.
- ▶ 시스템 및 상담원, 시설, Application 등 콜센터 운영에 필요한 제반 구성요소를 고객 맞춤형으로 아웃소싱해 드립니다.

구축형

콜센터 장비 구축 및 상담원 제공까지 고객사에 최적화된 솔루션을 통합 제공해 주는 서비스

- ▶ 초기 구축 비용은 발생하나 콜센터 자체 구축 및 운영을 통해 무형의 자산을 보유하고자 하는 고객
- ▶ 콜센터 규모가 임대형보다 상대적으로 큰 대형고객에 유리(50석 이상)
- ▶ PABX/CTI기반, IP기반 등 고객 환경에 따라 적절한 솔루션 설계 가능

PPC

콜량에 따라 유동적으로 상담원을 배치 운영하는 종량제 서비스

- ▶ 특정시간대/요일/계절 등에 따라 콜 트래픽의 변동이 큰 고객을 위한 서비스(주문 배달위주의 프랜차이즈업종 등)
- ▶ 시스템+상담원+시설을 토탈 아웃소싱한 상품입니다
- ▶ 콜택시, 대리운전, 퀵, 택배업 고객을 위한 위치기반 솔루션을 저렴한 비용으로 임대해 드립니다.

In-House Call Center
Outsourcing Call Center
ASP Call Center



Multimedia
Fax
Phone
PDA
Mail
SMS
Internet



KT 콜센터 구축의 기대효과

KT Call Center Service Expectation
KT Call Center Service



공공기관 Public Institution

KT콜센터서비스는 각 기관에 맞는 업무 분석 및 도입 업무 범위 등에 대한 컨설팅을 기반으로 “단순 고객응대센터”에서 “종합 민원 콜센터”로 업그레이드 시켜드립니다.

효율적 업무 분담을 통한 업무 효율성 극대화

- 상담시간 단축, 객관적 자료를 통한 상담업무 효율성 향상
- 단순 상담 문의에서 벗어난 현업 부서는 본연의 업무에 충실

서비스 향상으로 민원인 만족도 증가

- 불필요한 시간을 줄임으로써 민원인의 불편 최소화
- 민원 상담 채널의 일원화와 채널 다양화를 통한 접근 편의성, 사용 편리성에 따른 시민 만족도 상승

상담 이력의 DB화를 통해 고객관계 관리 강화의 수단으로 활용

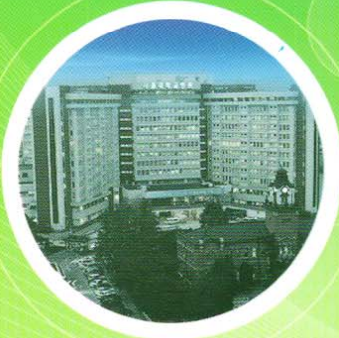
- 체계화된 DB를 통한 의견수렴, 마케팅, 홍보활동에 유용
- 지자체 및 각 기관에 맞는 브랜드 사업 활성화 계기 마련

KT 콜센터 이용 기관



KT 콜센터 구축의 기대효과

KT Call Center Service Expectation
KT Call Center Service



Fax

Multimedia

SMS

KT IDC CONTACT

Phone



PDA

Internet

병원 Hospital

KT콜센터서비스는 고객과 병원간의 커뮤니케이션을 통해 “고객 로열티 증대”와 “업무효율성 증대”를 통한 병원 이미지 극대화를 목표로 하고 있습니다.

1 고객과 병원간 커뮤니케이션을 통한 고객 로열티 증대

- 전문 상담, 해피콜 및 SMS 전송으로 진료 일정 등 상세 일정 통보
- 신속, 꼼꼼한 고객관리로 인한 신규 및 고정고객 확보 용이

2 상담 자료의 DB화로 업무 생산성 향상

- 외래 및 내원 업무 통일화로 검사 부도율 하락
- 상담통계를 바탕으로 상담원 관리, 인원 배치 등 기초자료 활용
- 상담 이력관리를 통한 제반 자료 수집 가능

3 각종 안내 기능 통합 및 교환 업무 강화

- 병원 위치, 병동, 내선 연결 등 안내업무의 효율성 증대
- 긴급환자 CPR 호출 및 원내 버스 실시 가하
- 응급전화 담당의사 호출



가톨릭대학교
대전성모병원



가톨릭대학교
성가병원

4 병원 매출 증대 및 수익을 향상

- 외래 및 입원 예약상담 기능 강화로 예약율 증가 및 내원율 향상
- 효율적 업무수행으로 검사 부도율 및 신환자 부도율 감소

KT 콜센터 이용 병원



KT 콜센터 구축의 기대효과

KT Call Center Service Expectation
KT Call Center Service



Fax

Multimedia

SMS

KT IDC

CONTACT

Phone



PDA

Internet

기타 고객

Every Other Company

KT콜센터서비스는 각 업종별 업무 특성 및 기업 환경을 분석하여 최적의 콜센터를 구축해드림으로써 기업경쟁력을 강화하실 수 있습니다.

건설업, 여행사, 제약업 등 일반 제조업 고객

- 업종별 업무 특성에 맞는 콜센터 솔루션을 통해 효과적인 CRM을 지원합니다.
- 기존 확보된 고객사를 벤치마킹하여 유사업종 고객 적용시 기간이 단축됩니다.
- CRM센터, A/S센터, 해피콜센터 등 다양한 형태로 운영할 수 있습니다.
- 활용 예시
 - 건설사 : 분양, 브랜드 홍보, A/S 등 One-stop업무처리 지원
 - 여행사 : 여행지 정보, 여행 예약 상담 및 기존 고객의 해피콜 등
 - 제약업 : 상품 홍보 및 주요 고객 해피콜 등

프랜차이즈, 택배/퀵, 대리운전, 기타 서비스 업종 등

- 특정시간대/요일 등에 따라 Call 트래픽 변동이 큰 업종 고객은 종량제인 PPC서비스를 통해 유동적인 상담석 운영으로 비용 절감이 됩니다.
- 콜택시, 대리운전 등의 고객에 위치기반 솔루션을 임대해드리고 응대 콜당 과금하는 종량제 서비스를 제공합니다.
- 활용 예시
 - 피자/치킨 주문배달업 : 주문콜당 콜센터 비용 과금
 - 콜택시 : 승객과 최단거리 위치한 콜택시를 연결해주고 응대콜당 과금

KT 콜센터 이용 고객



NH캐피탈

현대건설

(주)아모레퍼시픽

JEI 재능교육

AIR BUSAN

HT 현대통신

TG 삼보서비스



kth

Rinnai



Widzen 주식회사 와이드젠

