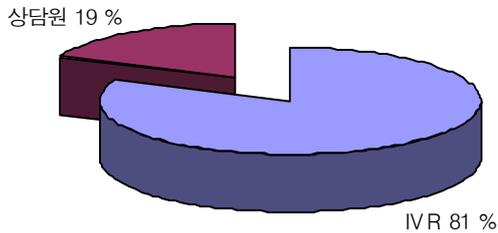


### 인바운드 : 상담원과 IVR의 처리 비율



음성 자동 응답(Interactive Voice Response: IVR)은 콜센터에서 고객의 콜을 처리하는 주요 수단이다.

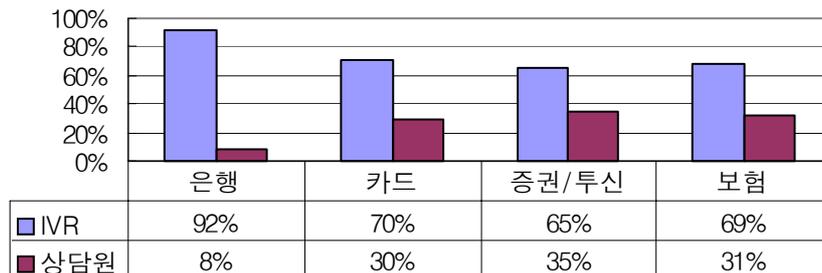
IVR은 음성 전화 입력과 터치톤 전화기의 단추를 선택적으로 누르는 것들의 조합을 받아들여서 음성, 팩스, 쿨백,

<그림 1> 상담원과 IVR의 처리 비율

전자 우편, 기타 매체의 형태로 적절한 응답을 제공하는 애플리케이션이다.

예를 들면 먼저 시스템이 고객에게 제공하는 정보의 내역을 안내하고 고객의 특정 ID를 입력받아 해당 정보를 서버에서 검색한 후 음성으로 변환시켜 은행이나 주식의 계좌 잔고 조회, 또는 이체, 여론 조사를 포함한 각종 조사 콜센터의 통화 전달, 단순한 주문 입력 거래, 선택적인 정보 조회(영화 상영 일정 등) 등을 제공하는 일을 말한다. 음성녹음으로 고정된 자료만을 제공하는 기존 ARS(Automatic Response System)과는 달리 고객마다 원하는 정보를 음성으로 변환하여 제공하여 주는 진보된 형태의 자동응답 시스템이다.

이번 조사 결과, 국내 콜센터에서는 인바운드 인입콜의 81%가 IVR에 의해서 처리되며, 나머지 19%가 상담원에 의해서 처리되는 것으로 나타났다. 콜센터 운영이 가장 앞서 있는 금융권을 비교해 보면, 은행이 자동화율이 92%로 가장 높았으며, 증권/투신사가 65%로 비교적 낮았다.



<그림 2> 상담원과 IVR 처리 비율(금융권 비교)