

15. 효율적 콜 센터 통화량 관리



21st Century Insurance 사는 Wilmington, Delaware 에 있는 자동차보험 회사로써, 48 개 주와 Washington DC 에서 개인들에게 자동차보험을 판매하고 있다. 회사는 영어와 스페인어 콜센터에 대한 적정직원확보수준을 개선하고자 했다. 통화량 패턴을 살펴보았더니 일별로 일정한 패턴을 보여주고 있는데, 언어 간에 그리고 휴가철에 즈음해서 상당히 다른 모습을 보이고 있었다.

Vose(*'ModelRisk' 소프트웨어를 만드는 회사)가 분석을 수행하도록 지명되었다. 프로젝트는 2 개 파트로 구성되었는데, 첫번째는 기존의 모델을 검토하고, 강화 및 향상시켜 미래의 총 통화량을 예측하는 것이었다. 이 모델의 결과는 적정직원확보수준과 훈련 등의 관리를 지원하는데 활용되었다.

두번째 파트는 다음 달에 대한 30 분 단위의 통화량을 예측하는 모델을 개발하는 것이었는데, 지역별, 언어별로 나누어 단기적으로 적정직원확보수준을 계획할 수 있도록 지원하는 것이었다.

이 프로젝트를 위해서는 과거 통화량, 표출된 요구사항, 예상하지 못한 패턴 등에 대한 상당한 수준의 통계 분석이 수행되어야 했다. 예를 들어, 국가 휴일의 바로 전과 후에 통화량이 최대치에 이르렀지만, 평균 통화량은 다른 시기와 같았으며, 통화자의 비율은 언어에 따라 극명하게 달랐다. 또한 서머타임의 효과가 나타나기도 했다.