▣ 콜센터의 핵심성과지표

핵심성과지표(Key Performance Indicator: KPI)는 개인의 성과나 조직의 성과에 대한 기여도를 측정하려는 지표로, 과거 조직의 매출이나 수익 등의 과거 지표를 위한 것이 아니라 미래성과를 나타내기 위한 것이다. 목표 달성을 위한 핵심성공요인(Critical Success Factor: CSF)을 정량적 및 정성적 측면으로 나누어 객관적으로 측정 가능한 값으로 전환한 평가 지표이다.

1. 서비스 접근성 지표

서비스 접근성 지표는 고객이 신속하게 서비스를 제공받을 수 있는지를 관리하는 지표로 서비스 레벨, 평균응답속도, 평균대기시간, 응대율, 포기율 등이 이에 속한다.

지 표 명	정 의
서비스 레벨	▪ 총 인입된 콜 중 목표시간 내에 상담원과 연결된 통화의 비율 ▪ 산식 : ((X초 내 응답콜 수 + X초 내 포기콜 수) / (총 응답콜 수 + 포기콜 수))*100
평균응답속도	▪ 상담원 연결 콜들의 상담원 연결 요청 시부터 상담원이 응대를 시작할 때까지의 시간 평균
평균대기시간	▪ 교환기로 인입된 모든 고객의 대기시간(교환기 산정) ▪ 산식 : 총 대기호(Queue) 누적 대기시간 / (상담원 연결 성공콜 수+ 대기 중 포기콜 수)
응대율	▪ 상담원 연결 신청을 한 콜 중 상담원과 연결이 이루어진 콜의 비율 ▪ 산식 : (상담원 연결콜 수/상담원 연결 요청콜 수)*100

지 표 명	정 의
포기율	▪ 포기호는 '1-응대율'의 개념 ▪ 상담원 연결 요청 후 상담원 연결 이전에 고객이 통화를 포기하거나 시간 초과로 강제로 시스템에서 전화가 끊어진 경우임
이메일 서비스레벨	▪ 이메일 문의에 대한 서비스 레벨로 목표 시간 내에 이메일 문의건 중 고객에게 답변이 이루어진 문의 비율 ▪ 산식 : (일정시간 내 답변건수 / 일정시간 내 답변요청건수)*100

2. 서비스 품질 지표

서비스 품질 지표는 고객이 고품질의 서비스를 제공받을 수 있는지를 관리하는 지표로 첫 번째 콜 해결율, 콜 전환율, 모니터링 점수, 입력 에러 비율, 고객만족도 점수 등이 이에 속한다.

지 표 명	정 의
첫번째 콜해결율	▪ 한 번의 통화로 처리 완료된 콜의 비율 ▪ 산식 : (최초 완결 콜)/(총 상담원 처리 콜 수)
콜 전환율	▪ 첫 응대된 상담원으로부터 다른 상담원에게 전환된 콜의 비율
모니터링 점수	▪ 품질관리자가 정해진 평가 기준표를 이용하여 상담원의 콜을 모니터링하여 평가한 점수 ▪ 팀별 QA 평가 기준에 의한 QAD(Quality Assurance Developer)의 평가
입력 에러 비율	▪ 상담원이 상담 이력 또는 고객 관련 데이터를 입력하는 과정에서의 실수 비율로 콜을 표본 추출하여 녹취 파일과 입력 결과를 비교함
고객만족도 점수	▪ 상담원의 응대에 대해 콜센터를 이용한 고객이 평가한 서비스 만족도 점수

3. 서비스 효율 지표

서비스 효율 지표는 서비스가 효율적으로 수행되는지를 관리하는 지표로 스케줄 고수율, 인당 처리 콜 수, 시간당 처리 콜 수, 평균 통화시간, 평균 후처리시간, 평균 응대시간, 업무 집중율, 통화 중 대기시간, 아웃바운드 목표 달성율 등이 이에 속한다.

지 표 명	정 의
스케줄 고수율 (준수율)	▪ 업무 투입 시간으로 스케줄 된 시간 중에 실제로 그 시간을 업무에 투입했는지의 비율 ▪ 근무 스케줄이 없는 콜센터는 생략 가능
인당 처리 콜수	▪ 상담원이 일일 처리한 상담 처리 콜 수(건) ▪ 산식 : 일일 총 상담 처리 콜 수/상담원 수
시간당 처리 콜수	▪ 상담원이 시간당 처리한 콜 평균(CPH : Call Per Hour) ▪ 산식 : 인당 처리 콜 수/업무시간
평균 통화시간	▪ 고객과의 통화에 소요되는 시간
평균 후처리시간	▪ 통화 종료 후, 상담과 관련된 업무를 마무리 하는데 소요되는 시간
평균 응대시간	▪ 한 콜을 처리하는 데 소요되는 평균시간으로 고객과의 통화시간과 상담이력 작성을 위한 후처리시간을 포함 ▪ 산식 : 평균 통화시간+평균 후처리시간
업무 집중율 (Occupancy Rate)	▪ 근무시간 중 실제 민원 관련 업무를 수행한 비율(%) ▪ 산식 : (총 통화시간 + 총 후처리시간) / (총 통화시간 + 후처리시간 + 통화대기시간)
통화 중 대기시간	▪ 상담원이 고객과의 통화 중에 정보 검색 등이 필요하여 통화를 대기 상태(전화 On-Hook 상태)로 두는 시간임 ▪ 산식 : (분석하고자 하는 기간 중) 통화 중 대기시간 누적 / 상담원 처리 콜 수
아웃바운드 목표 달성율	▪ 홍보 목적 등 아웃바운드를 실시하는 본래 목적을 달성한 비율 ▪ 산식 : (아웃바운드 달성 건수 / 아웃바운드 시도 건수)*100

4. 인력 관리 지표

인력 관리 지표는 콜센터의 인원을 효과적으로 관리하고 직원들이 만족스럽게 근무하고 있는지를 점검하는 지표로 이직율, 직원 만족도가 이에 속한다.

지 표 명	정 의
이직율	▪ 일정 기간 동안 전체 상담원 대비 이직한 상담원의 비율 ▪ 산식 : 월간 이직율 = (월중 이직 인원) / ((월초 인원 + 월말 인원)/2)*100
직원 만족도	▪ 업무 효율성 향상과 조직 분위기 관리를 위해 콜센터 직원의 만족지수를 조사한 결과

5. 비용 관리 지표

비용 관리 지표는 콜센터에서 사용되는 비용에 대해 파악할 수 있는 관리 지표로 특히 콜 당 비용 관리를 통해 콜센터에서 수행하는 기본 업무 단위인 한 콜당 비용에 대해 파악할 수 있게 한다.

지 표 명	정 의
콜 당 비용	▪ 콜센터에서 한 콜을 처리하는 데 소요되는 비용 ▪ 일정기간 동안 콜센터 운영에 소요되는 총 비용의 합계를 처리 콜 수로 나눔 ▪ 주로 인바운드 콜에 적용함 ▪ 산식 : ((인바운드 관련)월간 총 비용 / 월간 총 처리 콜 수)