

# 고객 만족도 향상을 위한 신속하고 표준화된 커뮤니케이션 서비스 시스템 구축

**iPECS**  
Your Communications Solution

1,000명 이상

기업

iPECS-CM

**HNT** 하나투어



## 고객정보

하나투어는 국내 및 해외에서 2,000여명의 직원이 여행 서비스를 제공하는 국내 최대 여행 기업으로, 13년 연속 해외여행 및 항공권 판매 1위를 달성해 온 1등 여행 종합 기업이다. 최고의 여행 전문 인력과 전세계 29개 지역을 커버하는 직영 네트워크를 통해 한 차원 높은 여행 서비스를 제공함으로써 여행 산업의 질적 양적 성장을 동시에 이끌어 왔으며, 고객 만족도와 여행사 선호도 조사에서 확고한 선두 지위를 확보하고 있다.

[www.hanatour.com](http://www.hanatour.com)

## Summary

하나투어는 본사/직영 판매점/전문 판매점 간 신속한 커뮤니케이션으로 고객을 응대하기 위해 보다 안정적인 IP 시스템과 함께 UC 솔루션을 구축하였다. 이를 통해 직원들의 업무 효율성을 높일 뿐만 아니라 고객 만족도까지 높일 수 있었다.

- iPECS-CM을 통한 기존 UC 솔루션 연동 및 소규모 판매점까지 확장
- IP 전화기 설치를 통한 신속하고 표준화된 커뮤니케이션 환경 구축
- 외부 인터페이스 모듈 제공으로 외부 부가장비와 유연한 연동 통합 솔루션 구축

## 도입 배경

하나투어는 본사 및 35개의 직영 판매점과 300여개의 전문 판매점에 총 7,000여명의 직원이 유기적으로 업무를 수행하고 있는 거대한 여행 전문 기업이다. 하나투어는 여행 산업에 혁신적인 IT 시스템을 접목함으로써 생산성과 수익성을 높이는 동시에 고객 만족도를 공고히 하기 위한 여러 과제와 극복 방안에 대해 고민해왔다.

이에 하나투어는 자사의 판매 거점인 직영 판매점과 전문 판매점이 본사와 신속하고 표준화된 서비스로 고객을 응대할 수 있는 안정적인 커뮤니케이션 시스템을 구축하는 것이 무엇보다 중요한 과제를 인식하게 되었고, 이에 적합한 IP 텔레포니 시스템 구축 사업을 진행하게 되었다.

## 주요 제품

### IPT 플랫폼

- iPECS-CM

### 전화기

- LDP-6130DH
- LIP-8002
- LIP-8024
- IP8802
- IP8815

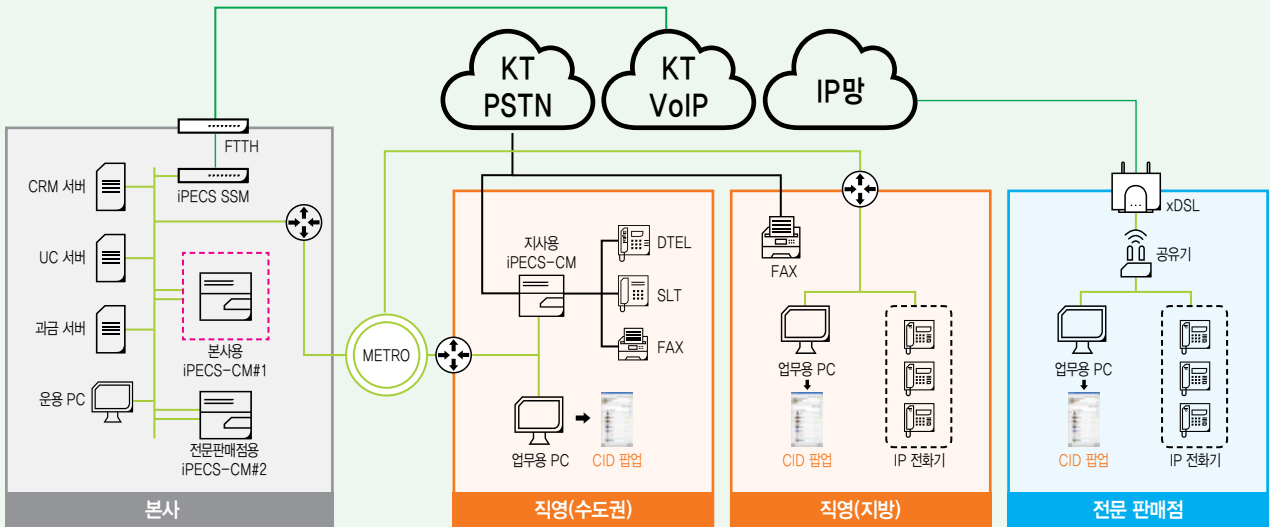
### 부가 장비

- iPECS NMS
- iPECS IPCR
- iPECS SSM



# 다양한 외부 인터페이스 모듈 제공을 통한 외부 부가장비와의 유연한 연동 통합 솔루션 제공

## ▶ 하나투어 서비스 구성도



## 구축 솔루션

하나투어 본사에는 최대 10,000명까지 수용 가능한 iPECS -CM S10K를 이중화하여 설치했으며, 도입 당시 사용중이던 UC 메시저와 iPECS-CM을 연동한 UC 솔루션을 구축하였다. 또한, 연동 구축된 UC 솔루션을 판매점까지 확장함으로써 전화 관련 업무를 단순화시키고 하나투어의 신속하고 표준화된 대고객 서비스를 위한 인프라를 구축하였다.

주요 중소규모 직영 판매점에는 iPECS-CM S2K를 지사 솔루션으로 구축하여 로컬 서버이별 기능을 구현하였으며, 소규모 직영 판매점과 전문 판매점에는 본사에 이중화된 10,000회선 규모의 iPECS -CM S10K와 음성전용 방화벽인 iPECS SSM을 설치하였다. 추가로 각 판매점에는 IP 전화기를 설치함으로써 고객 만족도 향상을 위해 필요로 하는 신속하고 표준화된 커뮤니케이션 환경을 안정적

로 구축할 수 있었다.

고객 접점으로서 판매점의 역할 강화를 위해 고객정보를 활용한 CRM 서비스를 iPECS-CM에 연동하여, 고객 정보 스크린 팝업/응대 기록 실시간 업데이트가 가능하도록 하였다. 이를 통해 고객 및 판매점은 보다 편리하고 신속한 서비스가 가능하게 되었으며, 고객 만족도 향상과 업무 효율성을 높일수 있는 시스템을 성공적으로 구축할 수 있게 되었다. 또한, 클라우드 기반의 기업용 메시저를 다양한 외부 인터페이스 모듈을 이용하여 통합 커뮤니케이션을 위한 연동 시스템을 성공적으로 구축하였다. 이를 통해 iPECS의 유연한 확장성을 증명함과 동시에 하나투어 내부적으로 민감했던 주요 솔루션 교체와 관련된 의사 결정이 좀 더 과감하게 이루어질 수 있는 배경이 되었다.

## 도입 성과/ 향후 계획

하나투어는 외부 부가 장비와의 유연한 연동 기능을 제공하는 iPECS의 신뢰성을 토대로 한 통합 IP 텔레포니 시스템을 구축함으로써, 신속하고 표준화된 고객 서비스 제공을 위해 필요한 안정적인 내부 커뮤니케이션 시스템을 성공적으로 구축할 수 있게 되었다.

본 사업을 통해 쌓은 iPECS 솔루션에 대한 신뢰를 바탕으로 향후 사용자 편의성을 높일 수 있으며, 다양한 기능을 제공하는 iPECS UC 솔루션 추가 도입을 지속적으로 검토하고 있다.