

부가가치 솔루션 출시로 유럽에서 매출을 향상시키는데 성공한 아웃소싱 업계

“첨단 분석 기능, 인공지능 기술과 기계 학습 기능을
모두 사용해 고객 여정과 상담원 경험을 개선하고 있는 아웃소싱 업계”

- 현재 유럽은 특정 언어나 문화, 가까운 국가에서 이루어지는 근거리 아웃소싱에 대한 수요가 높은 편
 - 코로나-19 사태는 2020년에 아웃소싱 업계에 부정적인 영향을 미쳤고 아웃소싱 업계의 총 시장 매출은 전년 대비 7.5%가 감소한 162.3억 유로를 기록할 것으로 예상됨
 - 그러나 아웃소싱 업계는 위기에 직면했을 때 뛰어난 민첩성과 유연성을 발휘하는 산업임
- 코로나-19로 인해 침체하여 있는 경제가 향후 3개월~4개월 이내에 개선되면, 아웃소싱 업계는 2024년에 200.3억 유로에 달하는 매출을 기록하며 완전히 회복할 전망
 - 빠르게 진화하는 시장에서 뒤처지지 않기 위해서는 아웃소싱 업계도 앞으로 디지털 네이티브 고객, 사이버 보안 관련 문제, 서비스형 업무 연속성 관리 등 수요를 해결할 수 있는 새로운 솔루션을 개발해야 함
 - 첨단 분석 기능, 인공지능 기술과 기계 학습 기능을 통합함으로써 아웃소싱 업계는 고객 여정에 혁신을 가져다주고 있음
- 아웃소싱 업계는 맞춤형 솔루션, 자동화 솔루션, 셀프-서비스형 솔루션을 제공함으로써 단순한 지출이나 인건비 절감 효과를 넘어서 매끄러운 서비스, 옴니 채널 경험, 부가가치를 더하는데 집중하고 있음
 - 과거와는 달리, 최근 고객들은 스마트한 상호 작용과 즉각적인 응대를 원함
 - 아울러, 고객과 아웃소싱 업체 간의 진정한 파트너십 관계는 상담원의 경험도 향상시키고 복잡성을 줄일 수 있을 뿐만 아니라, 공감대의 형성을 장려할 수 있음
- 앞으로 통신, 은행, 금융 서비스, 보험(BFSI), 여행 및 서비스업과 같은 분야는 그 어떤 산업에 비해 가장 큰 변화를 겪게 될 것임
 - 이 분야 기업들은 고객 경험(CX)의 디지털화를 도울 수 있는 서비스 제공업체와 협업할 필요가 있음

- 빠르게 성장 중인 의료 분야의 경우, 코로나-19로 인해 유럽 전역에서 성장이 두드러질 것으로 보이며, 이는 아웃소싱 업계에도 상당한 영향을 미칠 것으로 예상

❏ 아웃소싱 업계가 경쟁 우위를 확보하는 데 도움이 될 수 있는 요소는 다음과 같음

- **사이버 보안 및 고객 신뢰 확보**
 - 유럽의 고객은 데이터 프라이버시에 대한 관심이 높음
 - CX를 향상하기 위해 기업은 사용 친화성과 효율성 사이의 균형을 적절히 유지해야 함
 - **개인 맞춤화**
 - 아웃소싱 업계는 기술과 전문 지식을 활용하여 맞춤형으로 CX 결과물을 개선해야 함
 - CX는 사업 운영의 효율성을 반증하는 결과라고 볼 수 있으므로 아웃소싱 업계는 고객 감정을 더 잘 관리할 수 있는 기술을 도입해야 함
 - **협업 체계 구축**
 - 아웃소싱 업계는 파트너 관계 및 협업 생태계 확장에 중점을 두어야 함
 - 차별화를 이룰 있는 중요한 매개 변수를 식별하기 위해서는 유연하고 혁신적인 전략을 수립해야 함
 - **포트폴리오의 다변화**
 - 특정 업종의 다양한 요구 사항을 충족해야 하는 아웃소싱 기업의 경우, 고객에게 제공하는 포트폴리오를 다변화시킴으로써 부가적인 가치를 더하고 기술 보급의 용이성을 제고할 수 있으므로 상당한 성장을 기대할 수 있음
- ❏ **(결론)** 아웃소싱 업계는 성공적인 고객경험을 위해 경쟁 우위를 확보하고 수요를 해결할 수 있는 새로운 솔루션을 개발해야 함
- 아웃소싱 업계는 맞춤형 솔루션, 자동화 솔루션, 셀프-서비스형 솔루션을 제공함으로써 단순한 지출이나 인건비 절감 효과를 넘어서 매끄러운 서비스, 옴니 채널 경험, 부가가치를 더하는 데 집중하고 있음
 - 기술과 전문 지식을 활용하여 맞춤형으로 CX 결과물을 개선해야 함
 - 고객 경험(CX)의 디지털화를 도울 수 있는 서비스 제공업체와 협업

- 기술사업화 이슈&마켓 보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, Lexisnexis 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.
- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.
- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.