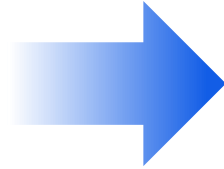


끊김 없는 고객 경험 NHN Cloud Contact Center

박재연 / 컨택센터 Unit

NHN Cloud Contact Center란?

Contact Center Trend

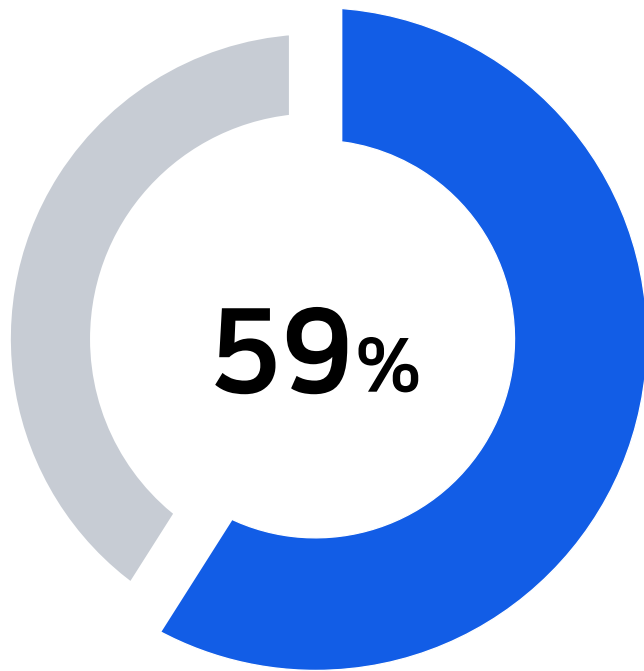


- 독립적 채널 운영(전화, 메일, 헬프 센터, SNS, 채팅)
- 채널별 개별 시스템
- 점점 간 연계 또는 연동 불가
- 운영 관리 다중화
- 채널별 VOC 별도 관리(고객 경험 단일화)

- 채널간 연계성
- 통합 시스템
- 점점 간 연계로 원하는 형태로 전환 가능
- 운영 관리 일원화
- 끊임 없는 고객 경험

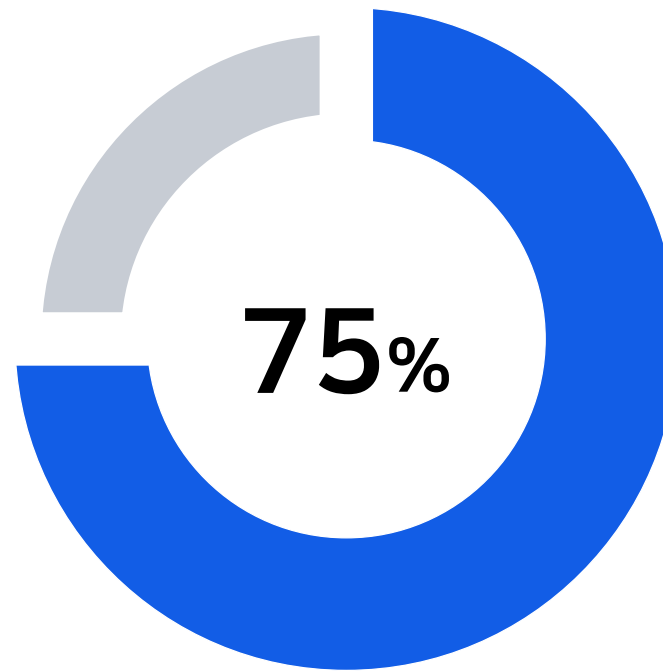
- 봇 도입, 상담 자동화
- 상담사 단순 업무 전환
- 상담업무 전문화
- 데이터 분석/AP 자동화

고객이 생각하는 컨택 센터



고객 서비스를 위한
다양한 디지털 경험을 제공해야 한다
— Salesforce

VS



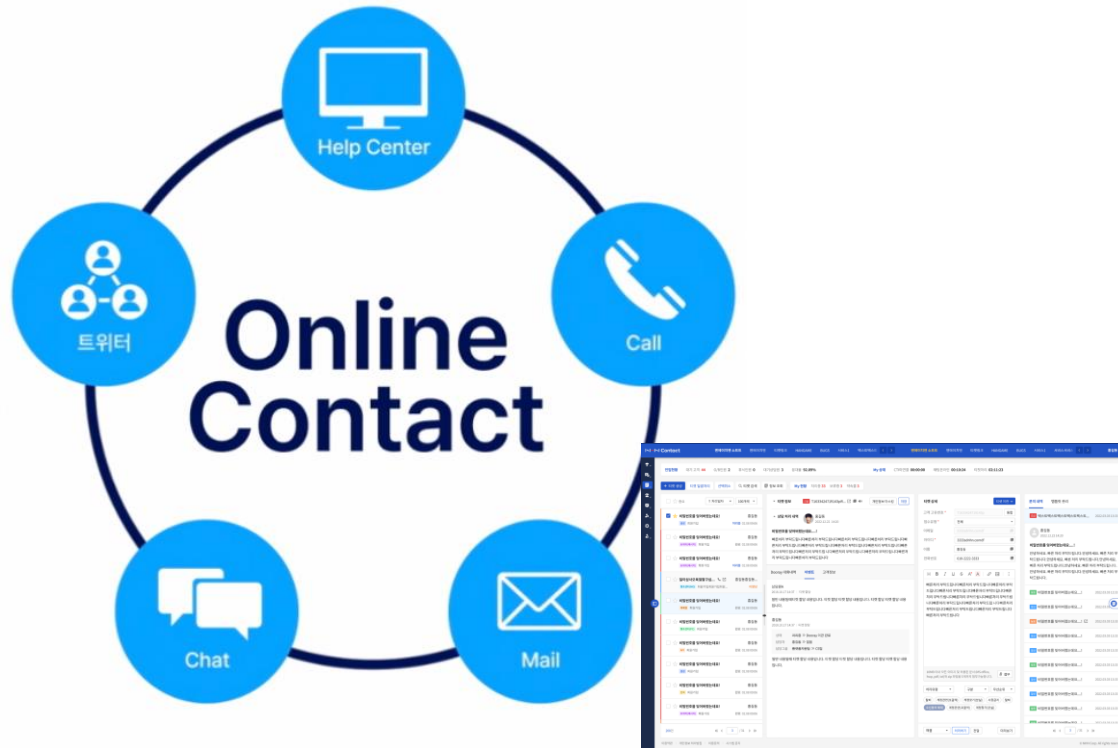
자동화 솔루션이 향상되더라도
여전히 사람과 상호작용하기를 원한다
— PwC

NHN Cloud Contact Center

- ✓ 클라우드 SaaS 서비스
- ✓ 즉시 사용 가능한 서비스와 손쉬운 채널 설정, 라우팅, 리소스 관리
- ✓ 언제, 어디서나 고객이 원하는 방식으로, 고객의 경험을 관리할 수 있는 솔루션
- ✓ 지속적인 업데이트와 기능 개선
- ✓ 전문 고객상담(아웃소싱) 서비스 운영, 솔루션 고도화와 함께 컨택 센터 효율화 운영/제시

NHN Cloud Contact Center Solution

통합 상담 솔루션



장소에 한정되지 않는
콜 상담 전용 솔루션



NHN Cloud가 생각하는 컨택 센터

예기치 않은 폭주 상황

고객 서비스 퀄리티 저하

증가하는 상담 채널

-
-
-

단절 없는 상담을 위한
상담 채널

AI 기반 운영? 클라우드?

비대면 고객 커뮤니케이션

ChatBot, Voice/CallBot...

-
-
-

고객 경험 개선을 위한
다양한 플랫폼 지원

고객 분석 및 데이터 활용

고객 만족도 향상

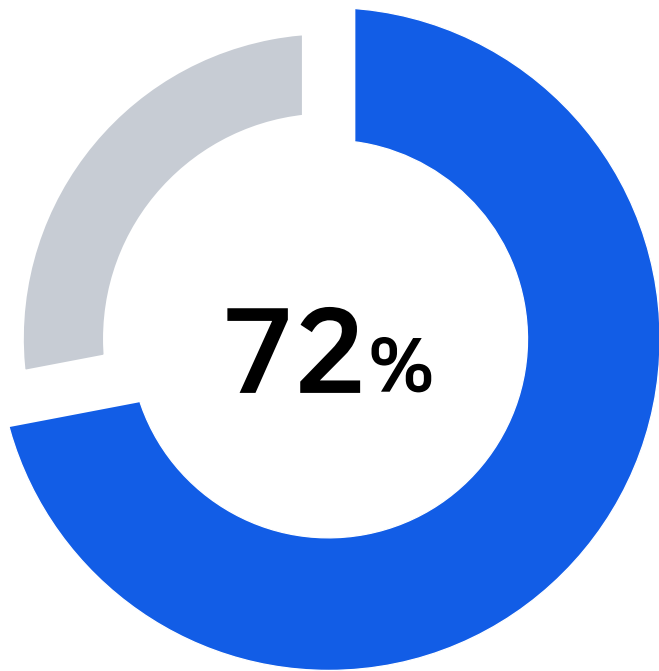
개인화 상담

-
-
-

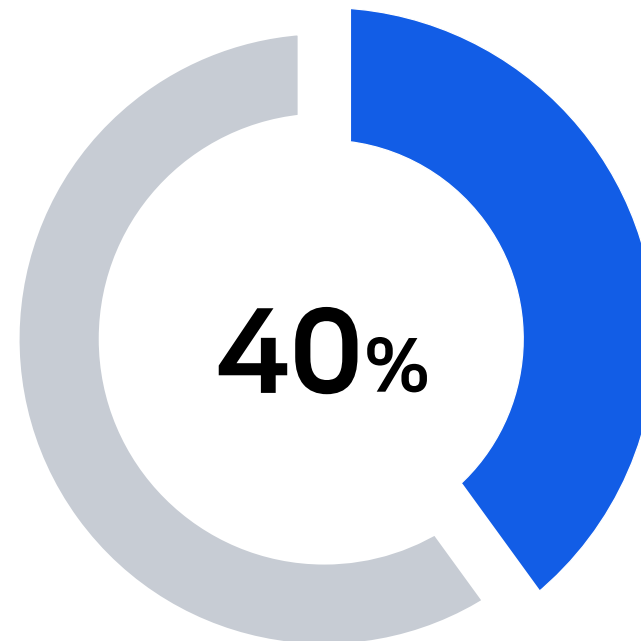
VoC 수집 및 리스크
관리 개선

Online Contact 소개 및 기능

NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact



고객은 커뮤니케이션하는 채널과 관계없이
 상담사가 "자신이 누구인지, 무엇을 구매했는지,
 이전에 무엇을 물어봤는지" 알기를 원함
 — Microsoft

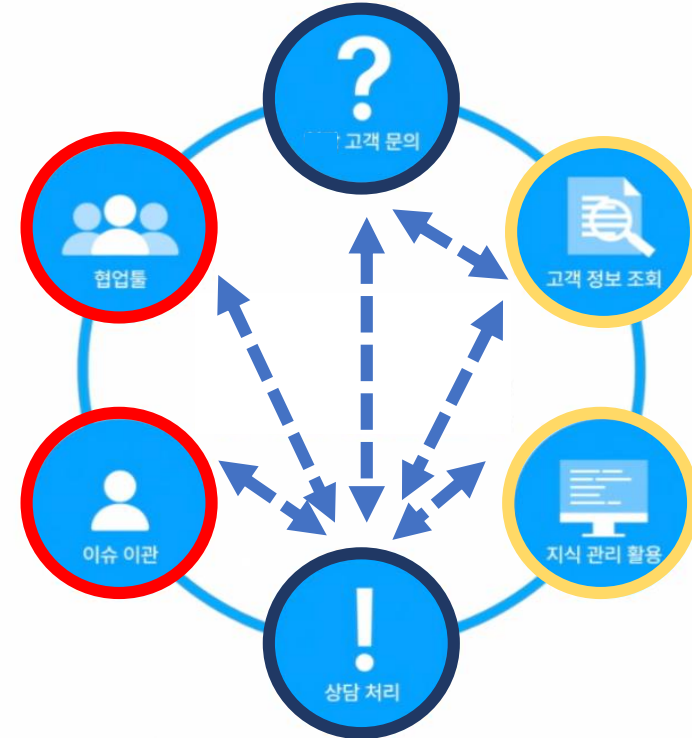


고객 서비스 담당자와 소통하기 위해
 3개 이상의 채널을 사용함
 — aikit

NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

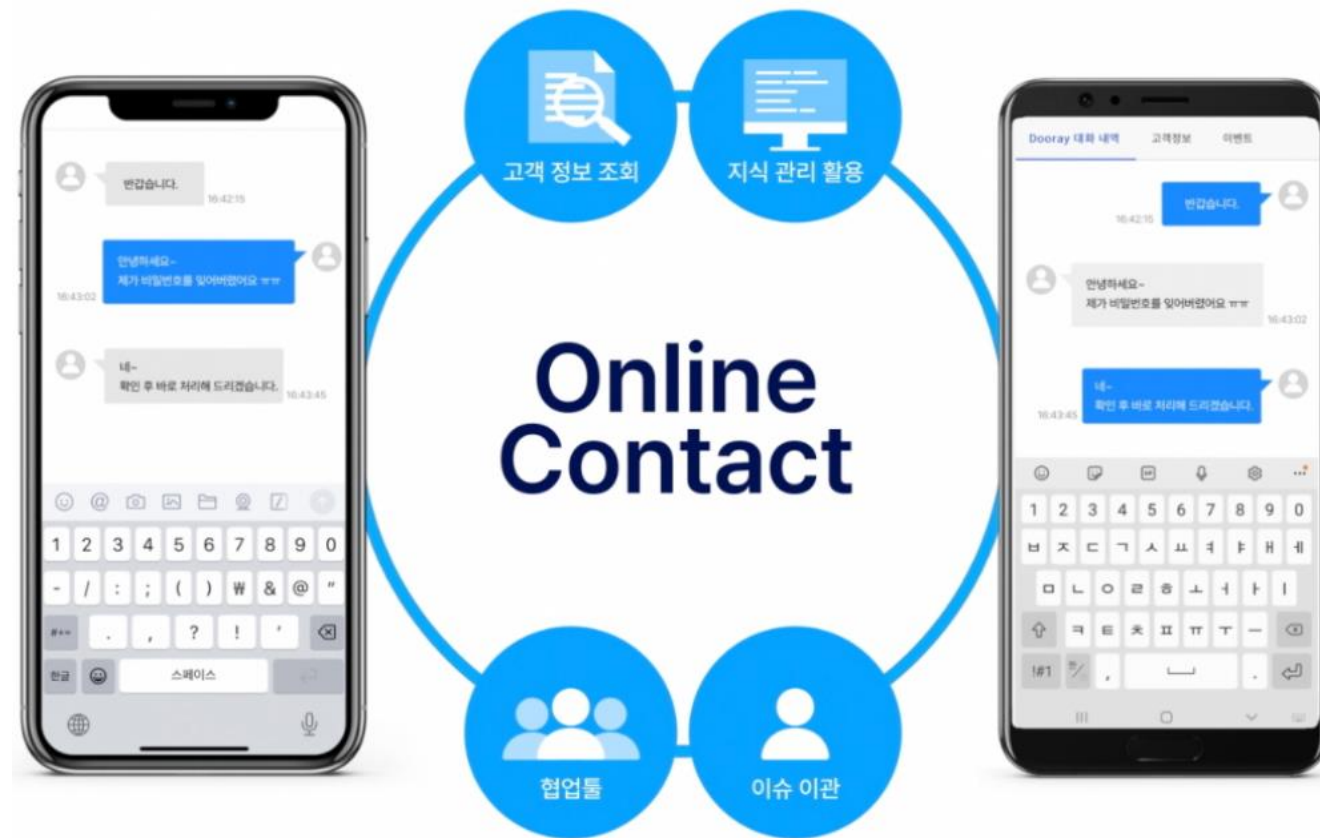


고객 접점 채널의
통합 관리



Issue Tracking

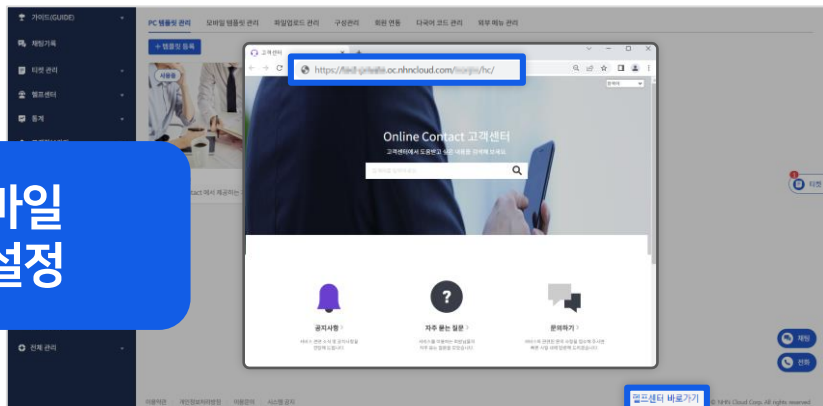
NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact



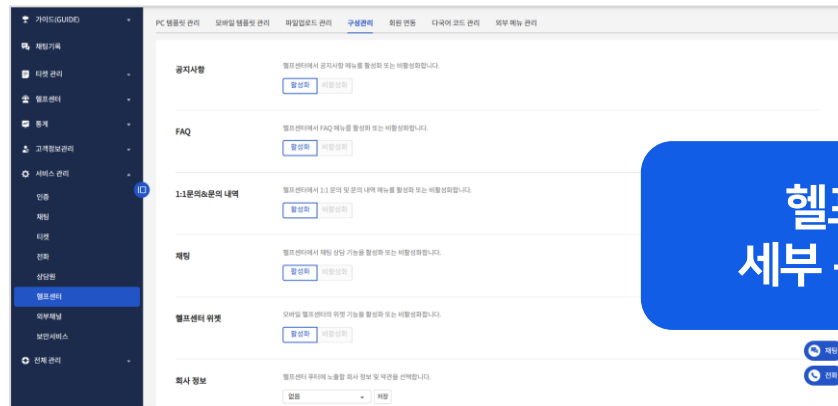
NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 채널 - 헬프 센터

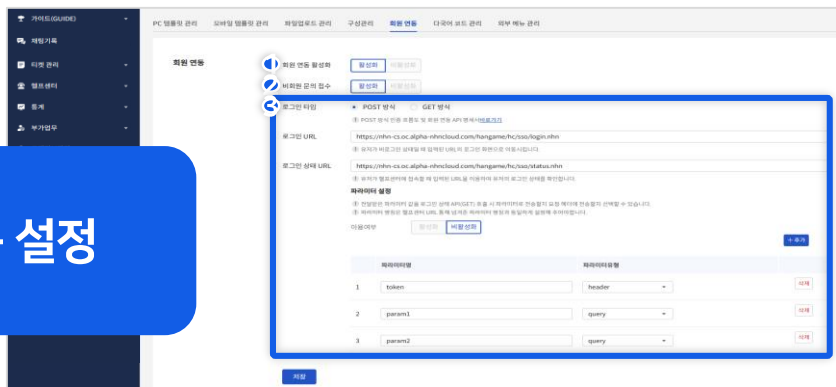
PC, 모바일
페이지 설정



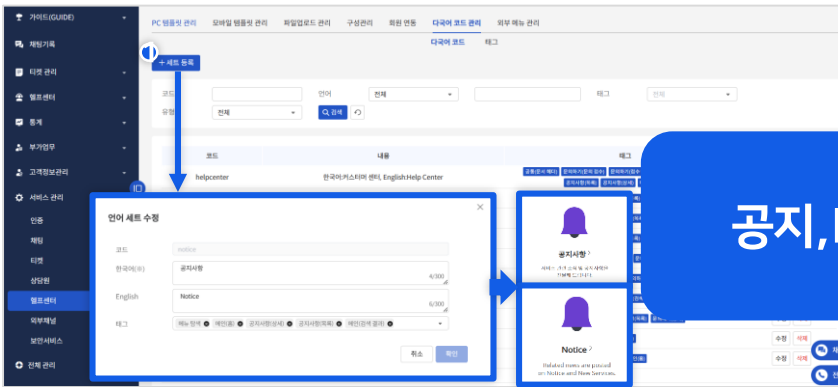
헬프 센터
세부 구성 설정



회원 연동 설정



공지, FAQ 설정



NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 채널 - 전화

이 화면은 CTI 서비스의 인터페이스를 보여줍니다. 상단에는 '상태 로그오프 00:00:00'과 'CTI 로그인', '전화받기', '호전환', '강성종류', '일기', '잠기' 등의 버튼이 있습니다. 중앙에는 '입력정보'란이 있으며, '전화번호', '고객번호', '고객ID', '고객이름', '상담매도' 항목이 'placeholder'로 표시되어 있습니다. 오른쪽 하단에는 '전화' 버튼이 있습니다.

CTI 서비스

이 화면은 녹취 청취 및 별도 admin tool 제공을 위한 인터페이스입니다. 상단에는 '00:00:16'의 타이머와 '일반' 탭이 있습니다. 하단에는 '관리 내역'과 '관리' 버튼이 표시되어 있습니다.

**녹취 청취
별도 admin tool 제공**

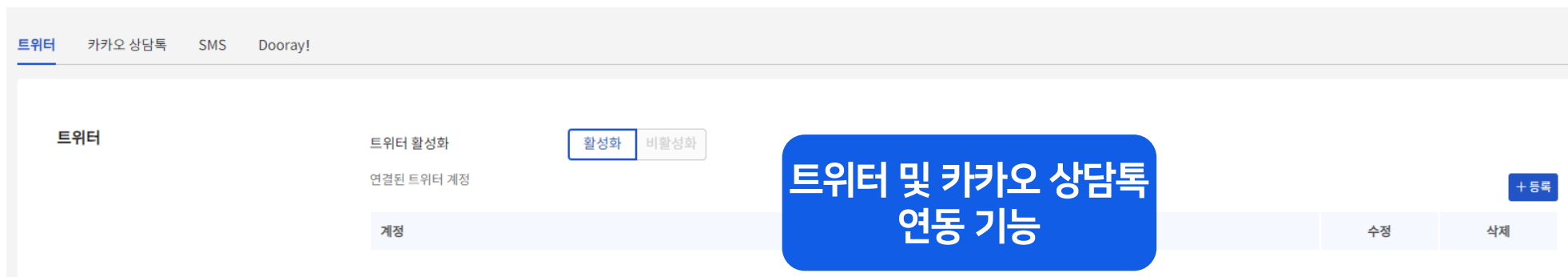
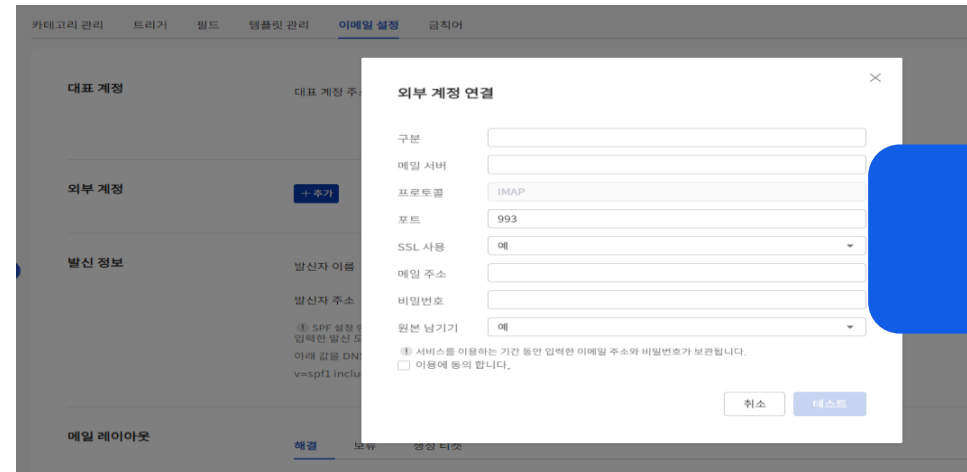
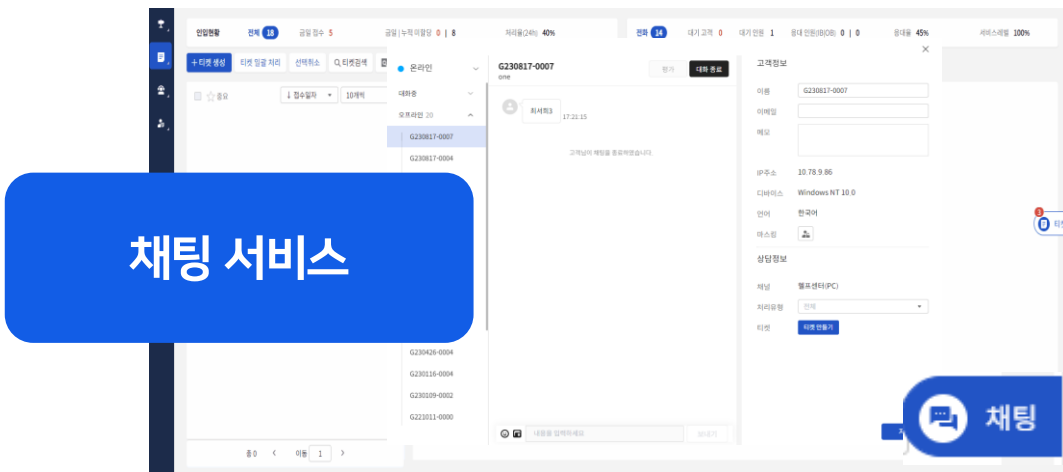
이 화면은 호전환, 강성 상담, 업무 전환 등 기능을 제공하는 인터페이스입니다. '호전환' 창이 열려 있으며, '고객번호'와 '발신번호'를 입력할 수 있습니다. '강성 상담' 창도 열려 있으며, '강성종류'와 '일기'를 선택할 수 있습니다. 또한 '업무 전환' 창이 열려 있으며, '업무'를 선택할 수 있습니다. 배경에는 '최근 24시간 티켓 현황' 그래프가 표시되어 있습니다.

**강성 상담, 호전환,
업무 전환 등 기능 제공**

이 화면은 전화걸기 기능을 제공하는 인터페이스입니다. '전화걸기' 창이 열려 있으며, '고객번호'와 '발신번호'를 입력할 수 있습니다. '발신번호'에는 '테스트(15887890)'가 표시되어 있습니다. 배경에는 '최근 24시간 티켓 현황' 그래프가 표시되어 있습니다.

NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 채널 - 채팅 / 메일 / SNS



NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 기능

티켓 관리

- 헬프 센터, 전화, 채팅, SNS 등 다양한 문의 티켓 통합 처리
- 특정 조건별 문의 분배 및 처리
- 유형별 필드 구성에 따른 VOC 분석 및 비즈니스 활용 가능
- 고객사별 서비스 정책에 따른 다양한 기능 제공(보안 정책, 템플릿, 공지 기능 등)

이관

- 상담관리 [이관] 기능 통해 전달된 고객 문의 2차 처리
- 특정 조건별 그룹 지정, 문의 분배 및 처리
- 전문화된 통계 기능

멀티 서비스

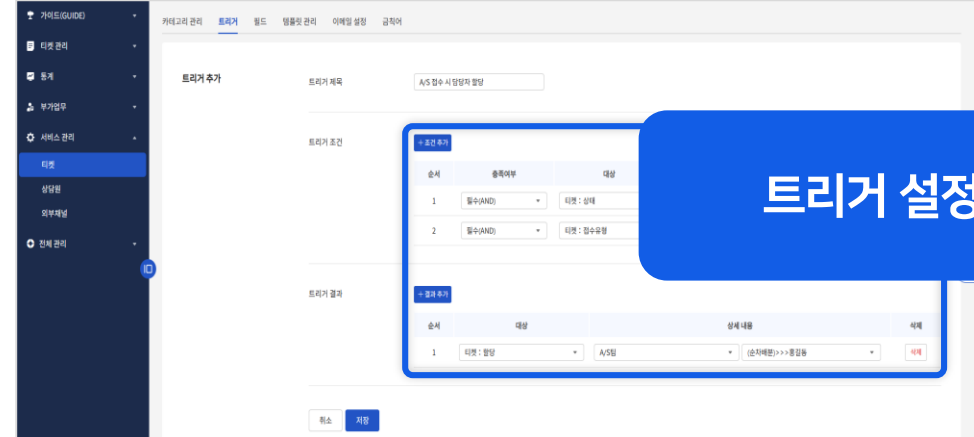
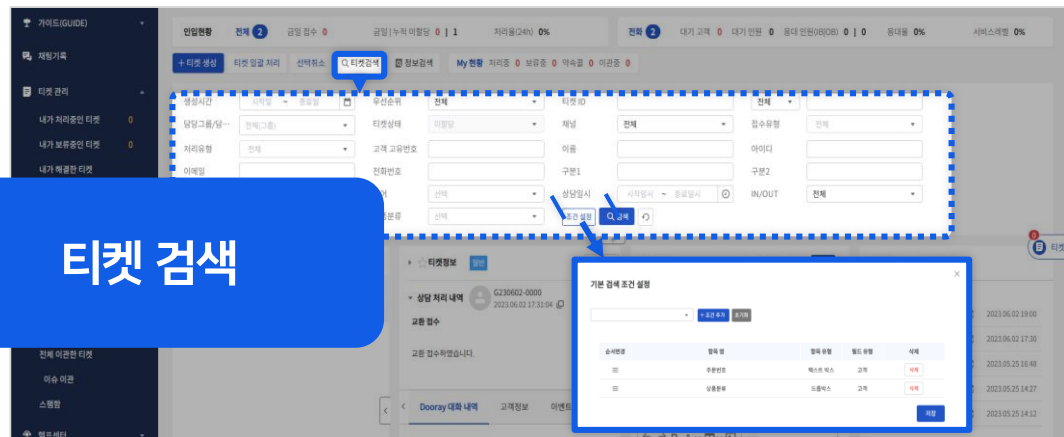
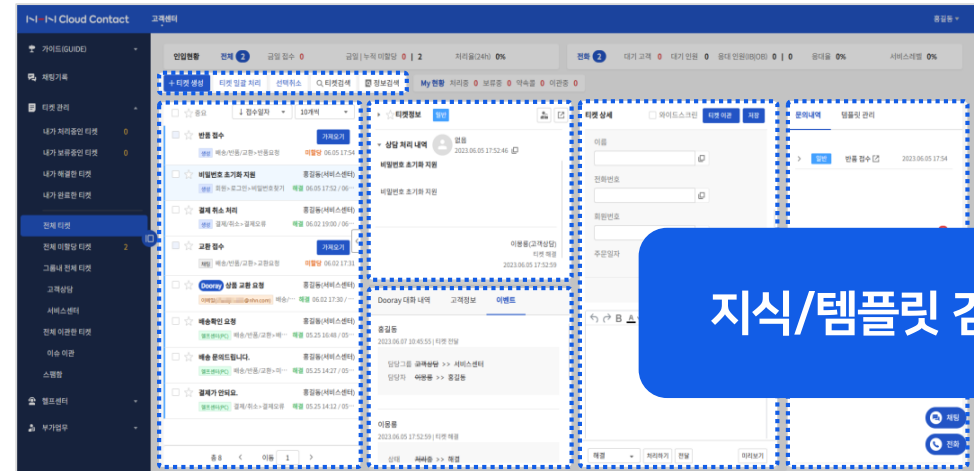
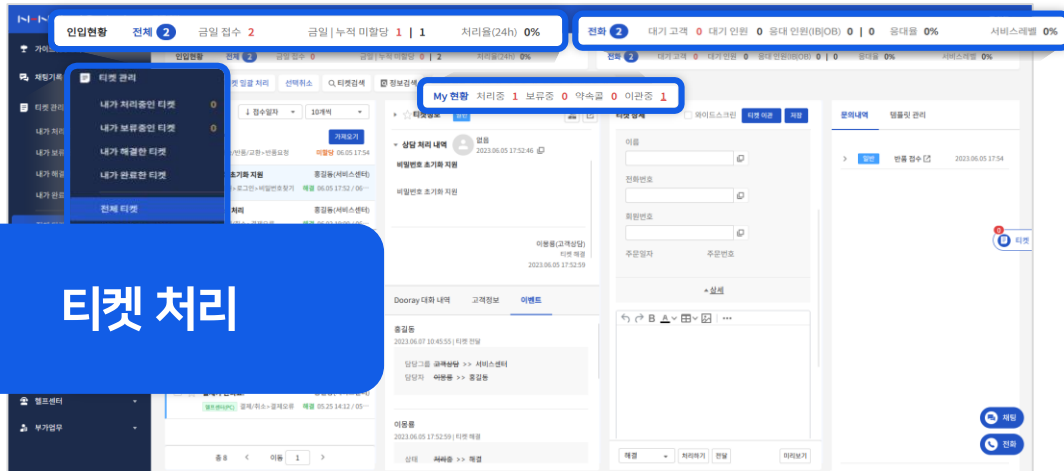
- 하나의 조직에 여러 서비스 생성 가능
- 전화의 경우에도 대표번호별 서비스 생성 유무 선택 가능(상담 필요)
- 서비스별 채널을 다양하게 설정할 수 있음.

기타

- 서비스 상담에 필요한 매뉴얼, 가이드 등록 및 전달 기능
- 고객사 협업도구와의 연동 통해 고객 문의 통합 처리
- 기간, 유형, 상담사별 통계 다양화

NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 기능 - 티켓 관리



NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

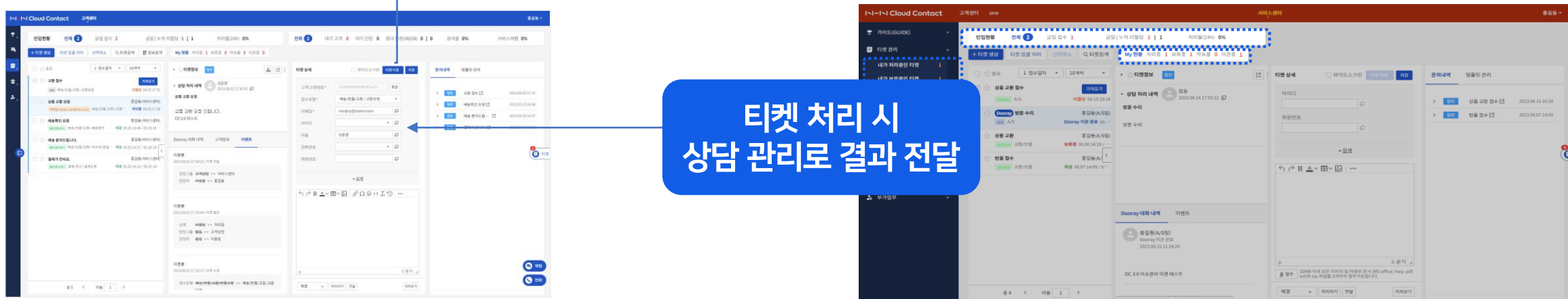
주요 기능 - 이관

상담관리
티켓

이슈관리
티켓

티켓 이관

티켓 처리 시
상담 관리로 결과 전달



NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 기능 - 멀티서비스

The screenshot displays the NHN Cloud Contact Center interface. At the top, the 'one' logo and '이력상단' (History Top) are circled in red. Below this, a dashboard shows '금일 나의 티켓 현황' (Today's Ticket Status) and '금일 채널별 티켓 현황' (Today's Ticket Status by Channel). A table lists ticket counts for '일드센터(전화/채팅 외)' and '일드센터(전화/채팅 외)'. A red arrow points from the 'one' logo to a '고객센터' (Customer Center) landing page, which features a search bar and navigation icons for '공지사항' (Notice), '자주 묻는 질문' (FAQ), and '문의하기' (Contact Us). The landing page also includes a '공지사항' (Notice) section with a bell icon, a '자주 묻는 질문' (FAQ) section with a question mark icon, and a '문의하기' (Contact Us) section with a speech bubble icon.

채널	접수	미처리건	처리	평균처리시간
일드센터(전화/채팅 외)	0/0	0	0	00:00:00
일드센터(전화/채팅 외)	0	0	0	00:00:00

NHN Cloud Contact Center Solution _ Online Contact

주요 기능 - 기타

가이드 (내부, 지식 관리)

외부채널 (SMS, 협업 도구)

통계 그래프 (기간, 유형, 상담사)

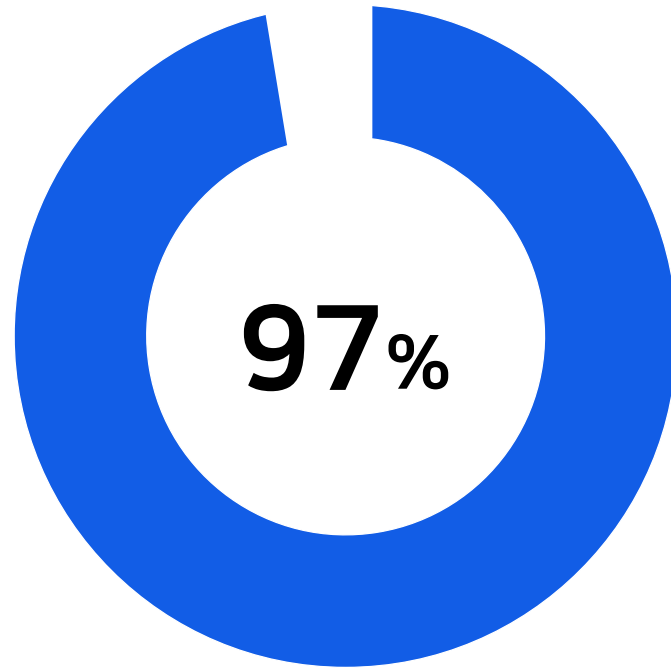
통계 세부 (기간, 유형, 상담사)

날짜	접수건	처리건			전체 처리시간 ①	처리시간 (평균 + 보류) ②	평균처리시간 (평균 + 보류) ③	전화		완료건	평균 완료시간 ④		
		합	처리(해결)	처리(보류)				처리(기타)	in			out	
20230606	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20230607	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20230608	7	7	3	3	21:24:41	06:10:37	01:01:46	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20230609	2	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20230610	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20230611	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
20230612	4	9	9	0	537:46:05	537:46:05	59:45:07	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
전체	14	16	12	3	559:10:46	543:56:42	36:15:47	0	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00

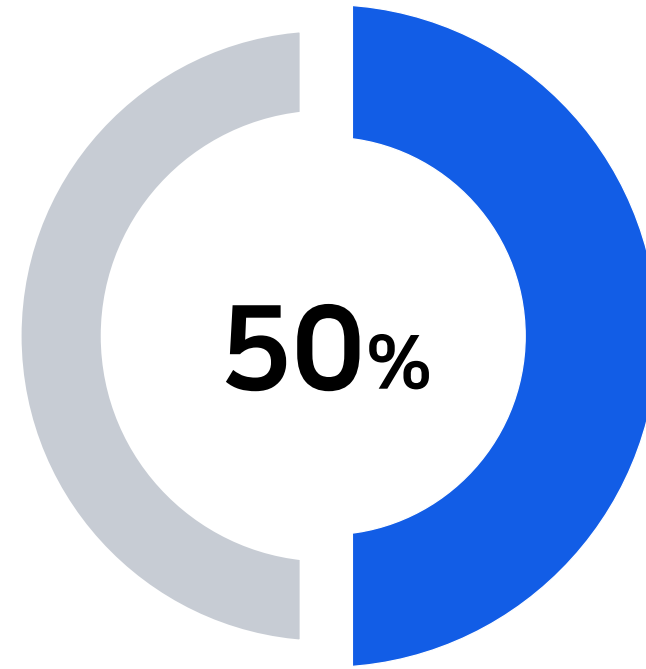
① 전체 처리시간 = 전체 처리 건 (해결 + 보류 + 내부해결)
 ② 처리시간(평균 + 보류) = 처리(해결) + 처리(보류) 값
 ③ 평균처리시간(평균 + 보류) = 처리시간(해결 + 보류) / 처리건(해결 + 보류)
 ④ 단위: 일에서 초로 조건
 시간(1hr): 조회기간 최대 1개월
 일: 조회기간 최대 3개월
 월: 조회기간 최대 6개월

Mobile Contact 소개 및 기능

NHN Cloud Contact Center Solution _ Mobile Contact



2023년 스마트폰 사용률
— 한국 갤럽



전화를 통한 고객 지원은
소비자에게 가장 많이 선호되는 채널
— BBC. Strategy Analytics

NHN Cloud Contact Center Solution _ Mobile Contact



PC App CTI 모드를 사용하여 헤드셋 통화가 아닌 IP-Phone 을 이용한 통화 가능합니다. (모임스톤 IP460S, 폴리콤 등)

NHN Cloud Contact Center Solution _ Mobile Contact

모바일 컨택 주요 기능

IVR/ ARS

- 시나리오 실시간 구성 가능
- ARS 멘트 실시간 수정/적용 가능
- 휴무일, 근무시간 실시간 수정 및 적용 가능

녹취/ 콜백

- 녹취 청취 및 다운로드 기능
- 메뉴별 콜백 적용 가능 (설정 시 시간 상관없이 적용)

모니터링 /통계

- 고객 대기 현황, 인입, 상담 처리 등 실시간 모니터링 기능 제공
- 인입/응대/처리에 대한 시간/일/주/년 간 다양한 형태로의 통계 제공

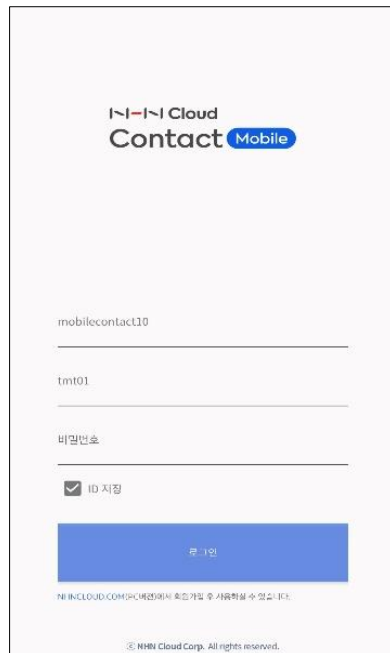
관리

- ADMIN에서 고객센터 구성 실시간 수정/적용 가능
- 모바일을 통한 모니터링 가능(생산성 관리 용이)
- 상담원 라이선스를 자유자재로 추가 및 삭제 가능

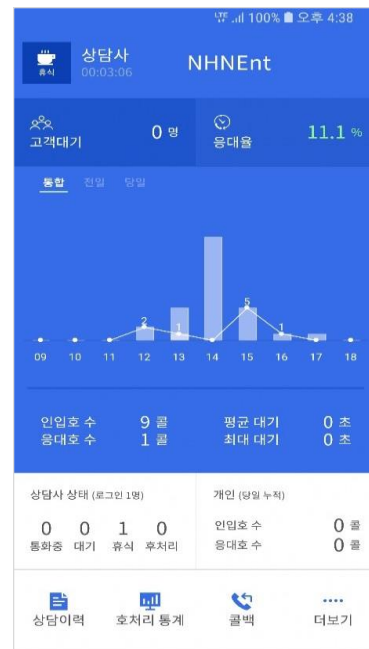
NHN Cloud Contact Center Solution _ Mobile Contact

모바일 컨택 - 상담 관리

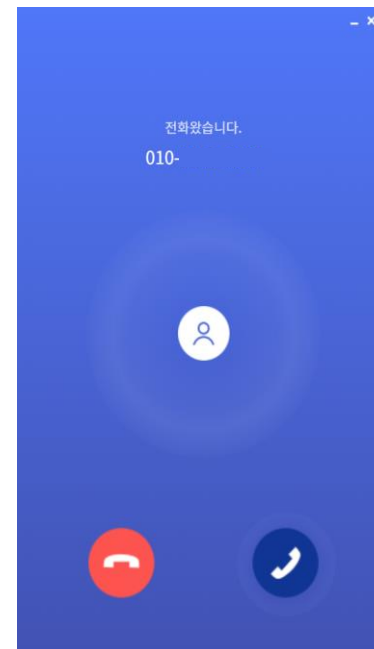
상담사 App 로그인



문의 대기



전화 받기/걸기



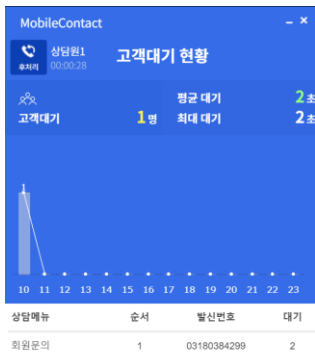
후처리



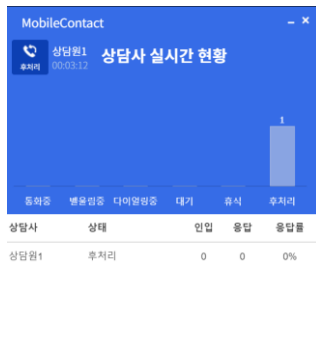
NHN Cloud Contact Center Solution _ Mobile Contact

모바일 컨택 - 현황 관리

고객 대기 현황



상담사 실시간 현황



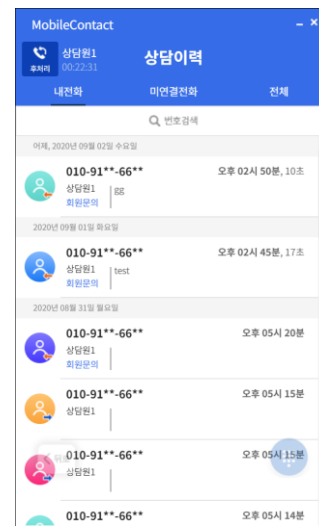
상담 메뉴 실시간 현황



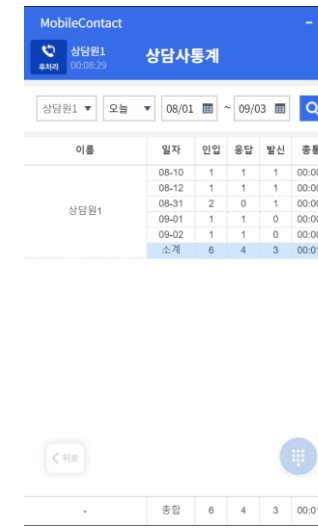
콜백



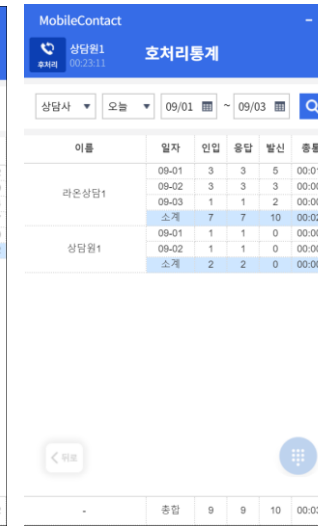
상담 이력



상담사 통계



호처리 통계



NHN Cloud Contact Center Solution _ Mobile Contact

모바일 컨택 - 서비스 관리

ARS 서비스

인사말을 입력하세요.

멘트 생성 파일 업로드

안녕하세요. 모바일컨택 고객센터입니다.

기본멘트 생성 저장

메뉴 안내멘트는 아래에 세부 메뉴 구성으로 멘트가 자동 생성됩니다.

멘트 생성 파일 업로드

다음 안내에 따라 원하는 서비스 번호를 눌러주시기 바랍니다. 회원문의는 1번, 결제문의는 2번, 기타문의는 3번, 상담사 연결은 9번을 눌러주세요.

통화량 증가, 상담사 연결이 불가능할 경우 사용하는 멘트를 표시합니다.

기본멘트 생성 저장

상담사연결 선택시 나오는 연결 멘트를 표시합니다.

멘트 생성 파일 업로드

잠시만 기다려주시면 상담원과 연결해드리겠습니다

기본멘트 생성 저장

상담사 연결이 지연되는 경우 사용하는 대기멘트입니다.

멘트 생성 파일 업로드

모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려 주십시오.

기본멘트 생성 저장

①

메뉴 진입 번호를 구성하세요. (메뉴 진입번호는 중복되면 오류가 발생하니 주의하세요.)
입력된 내용은 '직용' 버튼을 누르면 즉시 적용됩니다.

메뉴추가

1번	회원문의	상담사연결	클릭설정
2번	결제문의	상담사연결	클릭설정
3번	기타문의	안내멘트	
9번	상담사 연결	상담사연결	클릭설정

상담시간의 이외의 시간에 처리할 멘트를 구성하세요.

가이드 생성 파일 업로드

상담가능 시간을 등록하세요. (등록된 시간 정보만 전화 연결이 가능합니다.)

10시 30분 부터 12시 30분

평일업무	평일	업무시간	10:30 ~ 12:30
평일업무	평일	업무시간	14:00 ~ 23:30

①

휴일을 입력하세요. 등록된 휴일은 상담이 불가능하게 설정됩니다.

추가

2018-01-01	신정	국가공휴일	변복
2020-01-24	휴일	휴일	반복안함
2018-03-01	삼일절	휴일	변복
2018-05-05	어린이날	휴일	변복
2018-06-06	한중일	휴일	변복
2018-08-15	광복절	휴일	변복
2020-08-17	임시공휴일	휴일	반복안함
2019-10-03	휴일	국가공휴일	변복
2019-10-09	휴일	휴일	변복
2019-12-25	휴일	휴일	변복

상담 서비스

메뉴에 상담사를 배정합니다. 전택 센터 통화시 진입 메뉴에서 대기할 상담사를 선택하세요.
신규 추가한 상담사의 경우 자동 배정이 되지 않으니 꼭 배정을 확인하세요.

회원문의 상담사 배정 상담사 배정해제

test2 리온상담1 상담원1 테스트11

결제문의 상담사 배정 상담사 배정해제

리온상담1 리온상담2

모바일 상담 완료 후 상담 이력을 유행목록로 저장하기 위한 항목을 관리합니다.

상담유형 목록 상담유형 추가

배송문의 반품문의 고액의견 기타상담 취소문의 기타

그외 업무에 필요한 기본사항을 관리합니다.

휴식사유 관리, 로그인 또는 통화종료시 상담상태 관리

저장

상담사 상태를 지정합니다.

로그인유 수신대기(공통) 통화종료유 후처리

입점사의 정보조회 서비스 연동시 필요한 웹주소를 관리합니다.

연동URL ex)https://mc.toast.com?telNo=[TEL] 와 같이 입력하세요.

개인정보 취급자에 대한 접근통제권리가 필요한 경우 해당 IP에서만 ADMIN 접속이 가능하도록 설정할 수 있습니다.

설정하지 않을 시 모든 IP에서 ADMIN 접속이 가능합니다

NHN Cloud Contact Center 도입 사례

고객 사례(엔터테인먼트)

해결 과제

- 신속한 헬프데스크 구축
- 옴니 채널을 활용한 회원 기반 1:1 문의, 전화 활용 대응
- 유지 보수 및 운영 비용 절감

도입 솔루션

- Online Contact

The image displays two screenshots related to a customer service solution. The top screenshot shows a user interface for a '고객센터' (Customer Center) with a search bar and navigation options like '도움말찾기', '문의하기', and '신고하기'. Below the search bar, there are categories for '이메일 문의' and 'FAQ'.

The bottom screenshot shows the 'Cloud Contact' dashboard. It features several key performance indicators (KPIs) and a line graph. The KPIs include '일일 나의 티켓 현황' (Daily Ticket Status) with a gauge showing 0/0, '일일 채널별 티켓 현황' (Daily Channel-wise Ticket Status) with a table, and '최근 24시간 티켓 현황' (Recent 24-hour Ticket Status) with a line graph. The dashboard also includes a '공지사항' (Notice) section and a '지식관리' (Knowledge Management) section.

채널	접수	익제	처리	평균처리시간
발주센터(전화/채팅)	4	4	0	00:00:00
전화	0	0	0	00:00:00
채팅	0	0	0	00:00:00
합계	4	4	0	00:00:00

제목	작성일
[공지] 11월 근무수칙	2023.09.15
[공지] 10월 근무수칙	2023.07.15
[공지] 9월 근무수칙	2023.06.15
[공지] 8월 근무수칙	2023.05.15
[공지] 7월 근무수칙	2023.04.15
[공지] 6월 근무수칙	2023.03.15
[공지] 5월 근무수칙	2023.02.15
[공지] 4월 근무수칙	2023.01.15
[공지] 3월 근무수칙	2022.12.15
[공지] 2월 근무수칙	2022.11.15
[공지] 1월 근무수칙	2022.10.15

고객 사례(제조업)

해결 과제

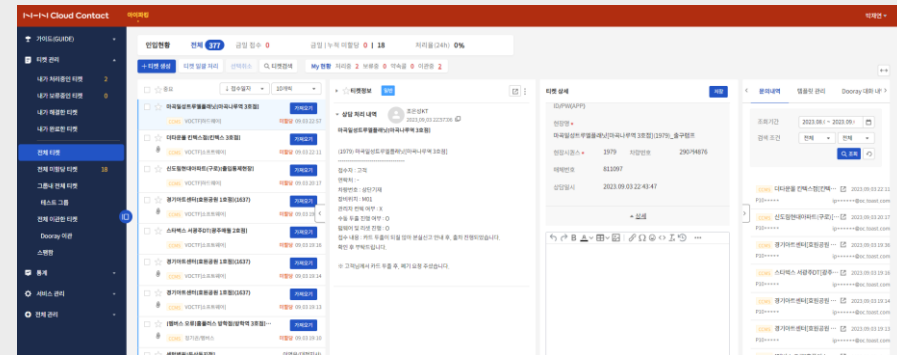
- 노후 시스템을 대체할 즉시성, 확장성 있는 솔루션 필요
- 고객 여정 관리를 위한 Escalation Process 부재
- 유연한 상담인력 운영지원 및 비용 절감

도입 솔루션

- Online Contact



인입 채널 커스터마이징 구성
전화 전용 온라인 컨택 UI/UX 제공



고객 사례(스타트업)

해결 과제

- 고객 여정 관리를 위한 고객 정보 연동
- 유연한 채널 확장성
- 신규 서비스 구축, 증설 비용 및 운영 비용 절감

도입 솔루션

- Online Contact



-> 채널 확장에 따른 모바일 컨택에서 온라인 컨택으로 이동



고객 사례(커머스)

해결 과제

- 소규모 신규 비즈니스 모델 확장에 따른 빠른 적용
- 관리자 직접 시나리오 수정, 추가 서비스 적용
- 유지 보수 및 운영 비용 절감

도입 솔루션

- Mobile Contact



이-이-이 Cloud

**유연하게, 안전하게
비즈니스에 힘이 되다.**

