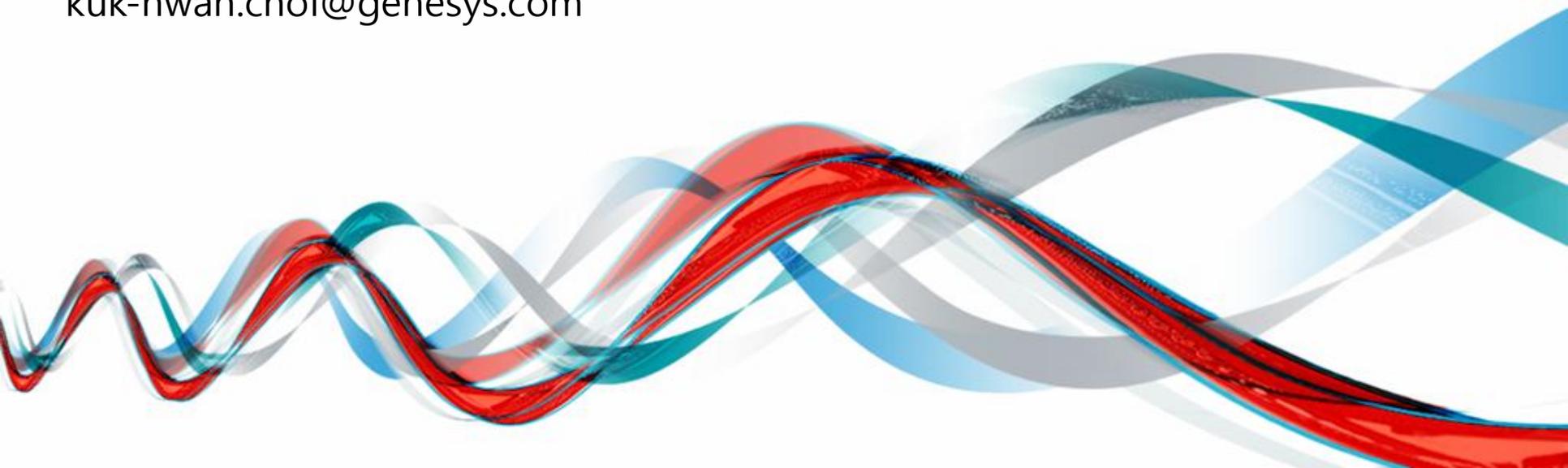


금융산업에서 고객 경험 향상을 위한 옴니채널 전략

2015.12.10

제네시스 최국환 부장

kuk-hwan.choi@genesys.com



비즈니스 환경이 급변하고 있습니다

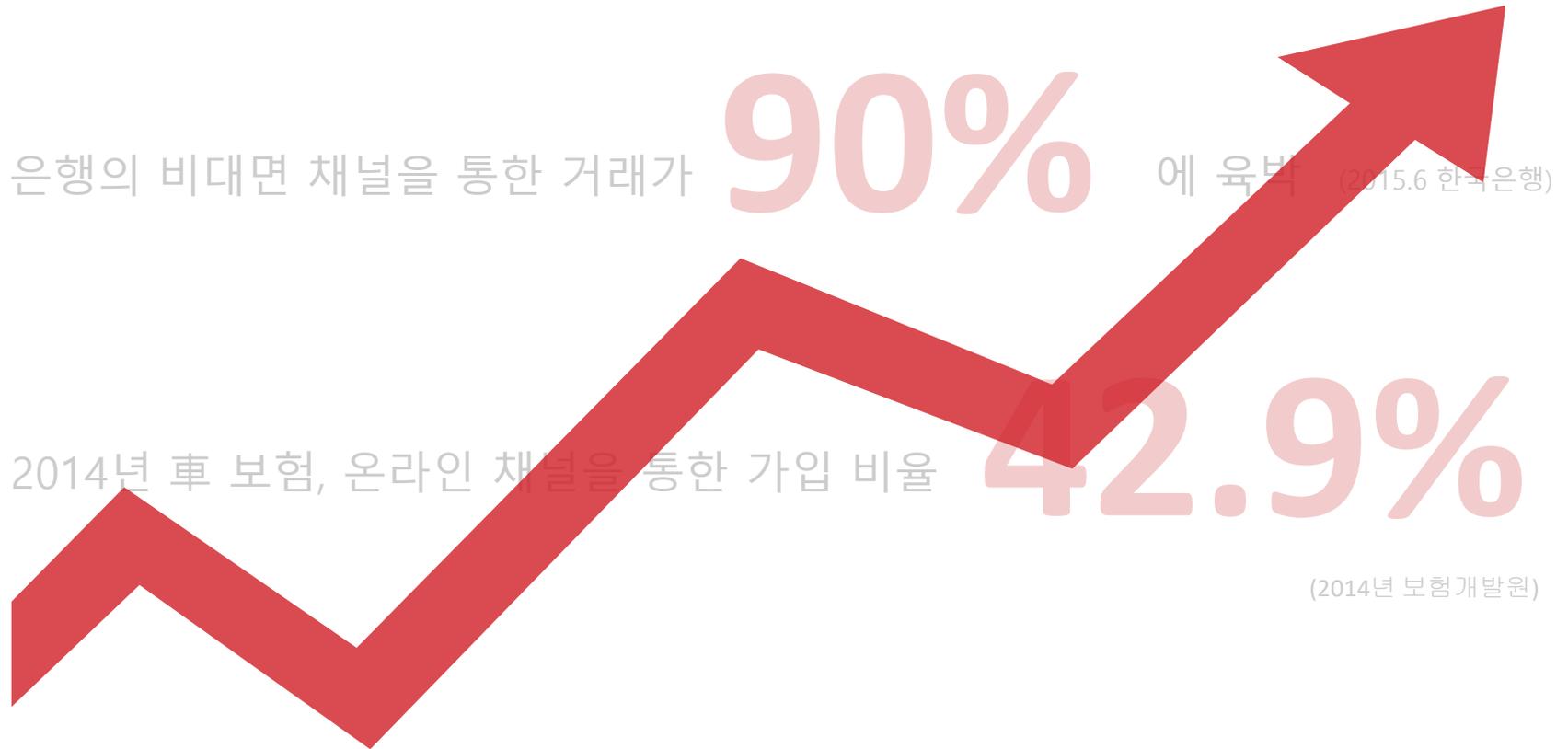


- 밀레니얼 세대 - 디지털 세대의 출현
- 경계를 넘은 경쟁
- 너무 많은 선택 옵션
- 소셜 미디어의 폭증

디지털 세대가 시장을 주도



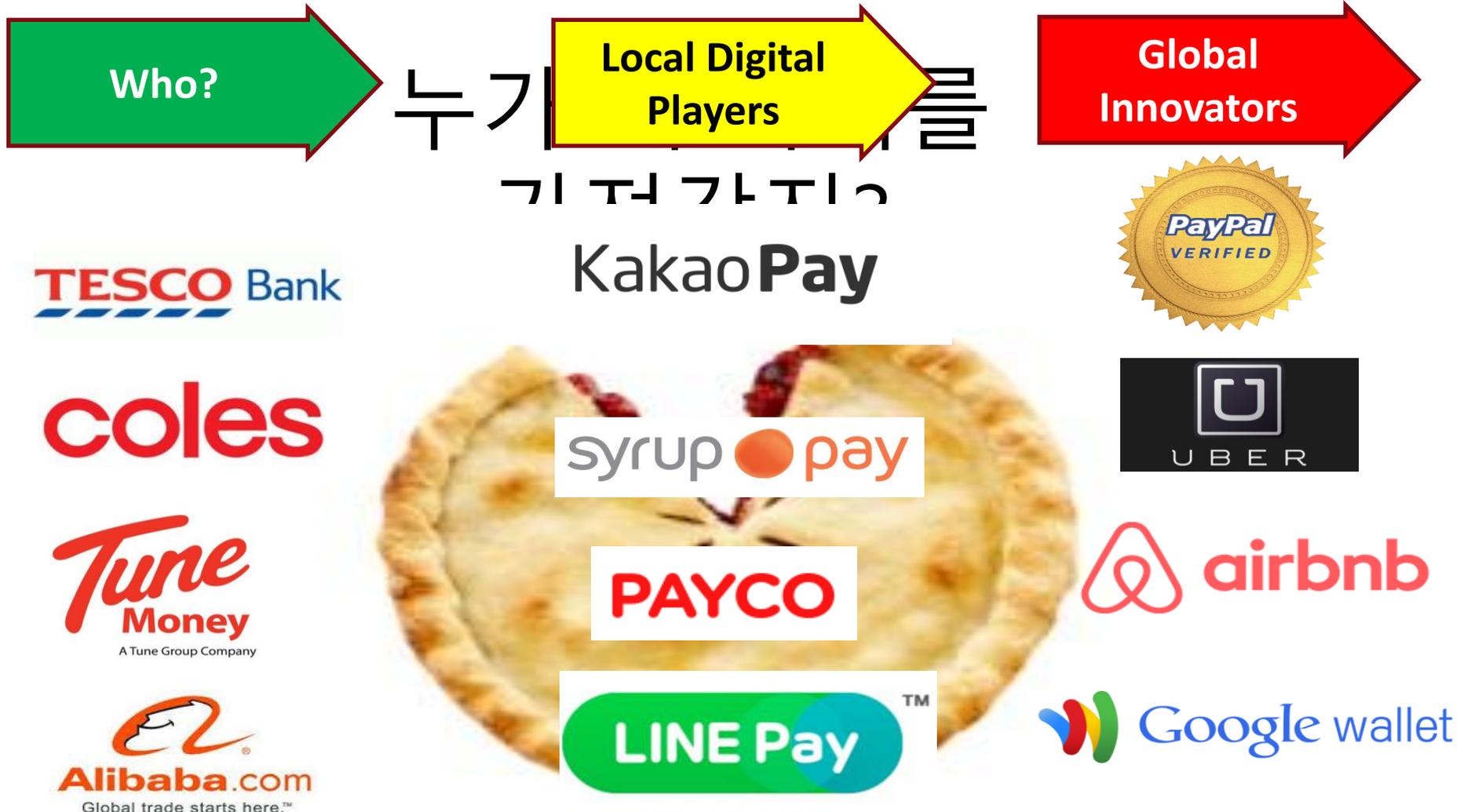
디지털 세대가 시장을 주도



하지만 아직도 채널을 사일로로 관리하고 있습니다



산업의 경계를 넘어 심화되는 경쟁 상황



소셜 미디어의 영향력의 확대

고객의 59% 정도가 SNS 통해 감정 분출



우리의 현실은 어떻습니까 ?



사일로화된 인터랙션



맥락의 유실



끊어진 여정

- 가시성의 부족
- 연결이 끊어진 고객 여정
- 일관성이 없는 경험

- 낮은 고객 참여
- 동시에 여러 채널에 대한 지원 안됨
- 일관성 없는 셀프 서비스 및 상담 지원 서비스

- 고객 여정 관리가 안됨
- 비효율적인 운영
- 워크플로우 Gap

Power of One

“하나의 힘”



**Improving
Customer
Engagement**

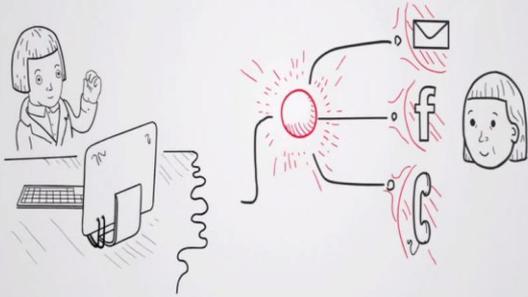
하나의 대화

하나의 고객 뷰

**하나의
고객관리전략**

고객에게 일관된 모습을 보여 줘야 합니다.

ONE CONVERSATION

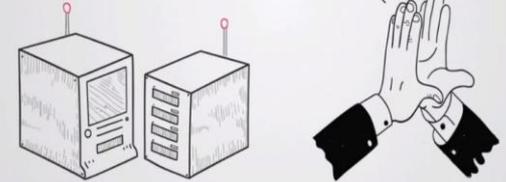


ONE VIEW OF YOUR CUSTOMER



ONE CUSTOMER CARE STRATEGY

personalized
Self Service & the
Human Touch





**KEEP IT
SIMPLE**

Genesys 의 차세대
고객 경험 플랫폼이 필요합니다.

Key #1

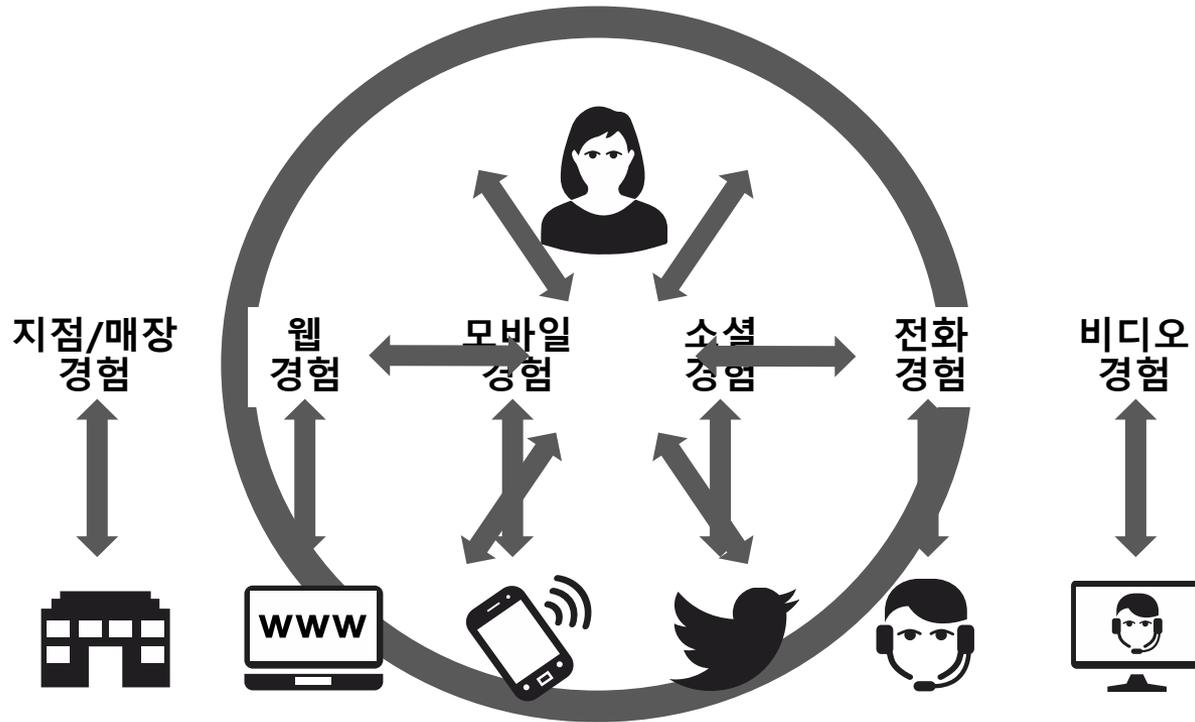
하나의 대화

Key #3

Key #2



디지털 시대의 멀티채널 터치포인트를 생성



Minho Sim 00:00:33

Case Information

Note to Customer:
Account: 821073001951
Business Value: 100
Customer Segment: Gold
Priority: 100
Subject: It was so convenient, ...
Task Due In: 30 minutes
Origin: Inbound facebook

Minho Sim Offline

GBank BANK/FINANCIAL INSTITUTION

Minho Sim
May 26 at 5:33 PM - Total Comments : 0
It was so convenient, thanks gbank.
It was so great CX

Commented by GBank at 5:34 PM
Thanks
Please visit Gbank again :P

Dispositions Note

GBank

It was so convenient, thanks gbank.
It was so great CX

0 Comments

소셜

GBank
April 18 · 4P

GBank
April 8 · 4P

GBank is open and ready for action!

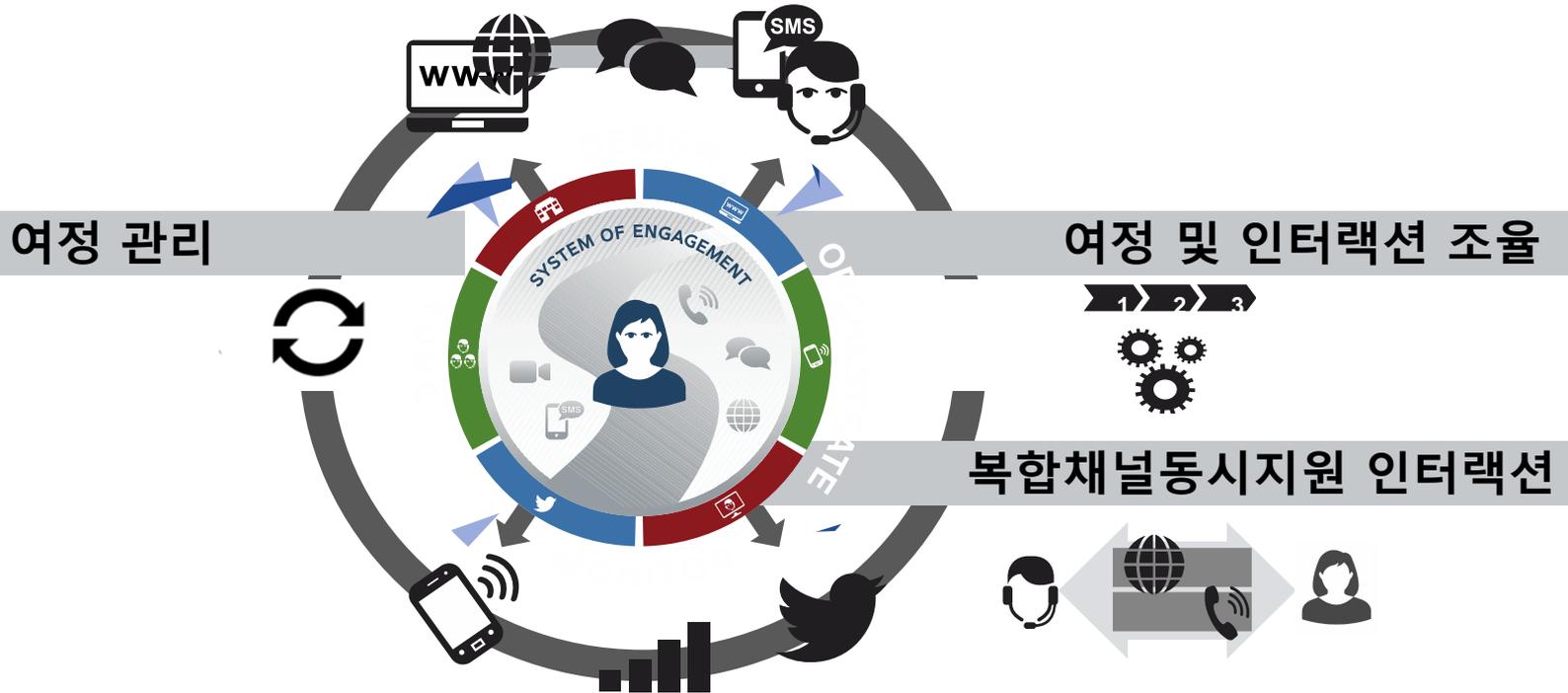
Write a comment...

GBank Your post will not be routed to an agent because no GDemo Customer matched this Facebook Name: GBank

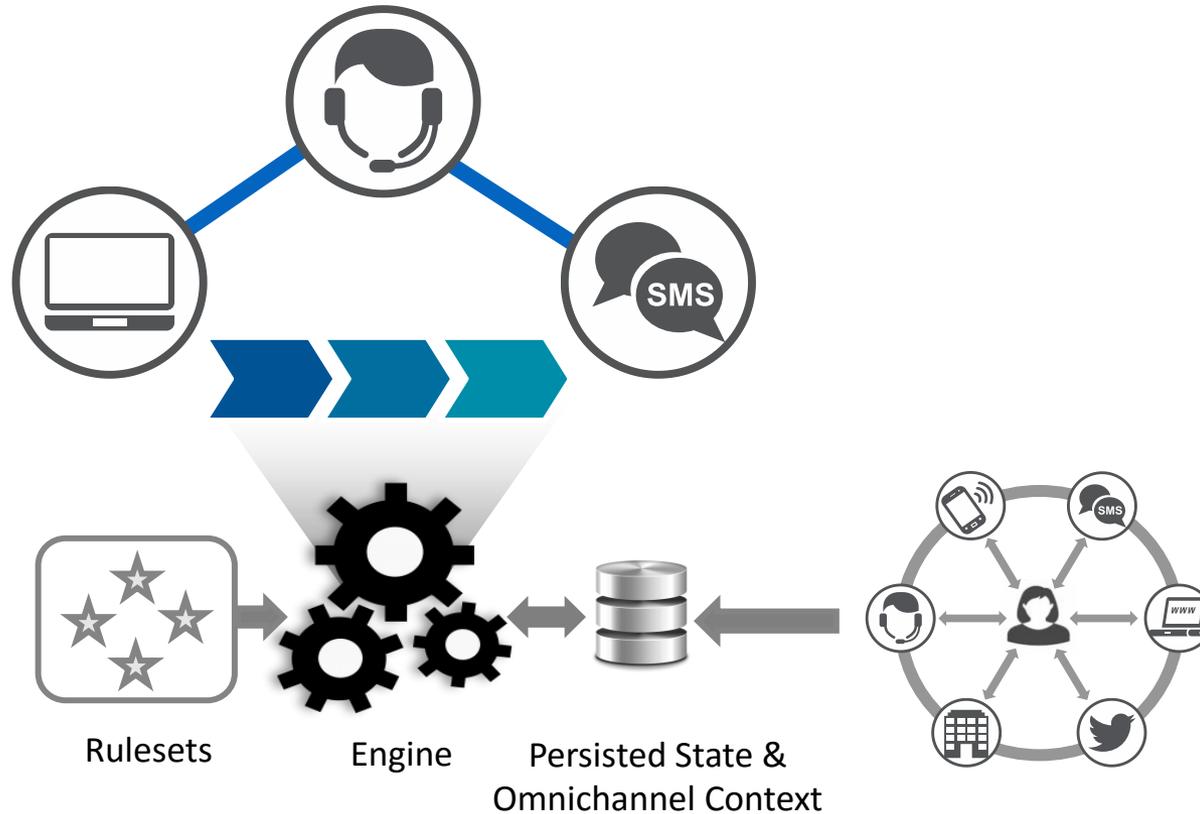
GBank Your post will not be routed to an agent because no GDemo

옴니채널 여정 관리(Journey Management)

지금은 옴니채널 지원 상황이 미흡함



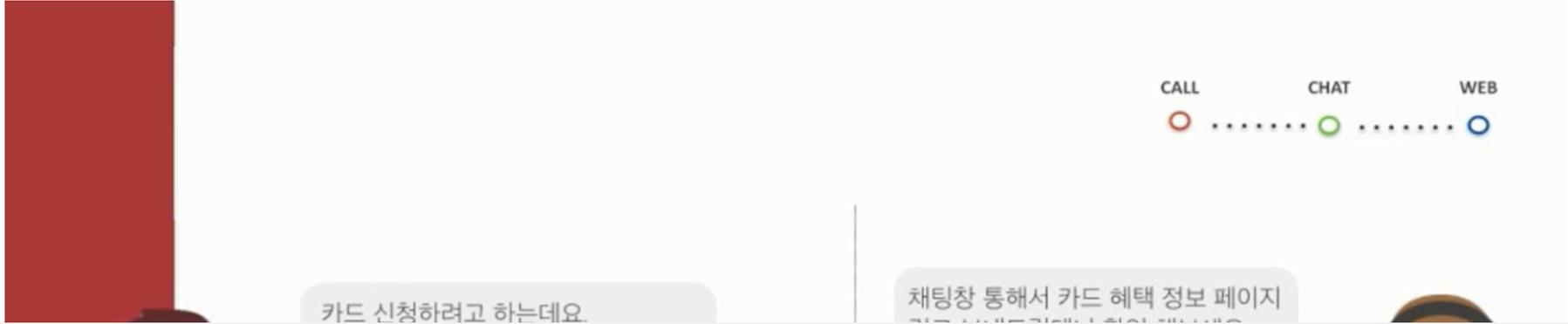
고객 여정의 통합 및 조율(Orchestration)



여정의 통합 및 조율을 통한 일관성 있는 고객경험제공



하나 이상의 채널을 동시 사용(Multimodality)



전화, 모바일, 채팅, Co-Browsing 등
복합채널 동시지원으로 문제해결



Key #3

Key #2
하나의 고객 뷰

옴니채널 데스크탑으로 상담 지원 역량 강화

The screenshot displays the Genesys desktop interface for a customer journey. The top navigation bar includes the Genesys logo, user information (Jason S. McKenna), and window controls. Below the navigation bar, there are two active sessions for Kay Phelps, one with a duration of 00:09:29 and another with 00:20:57.

The main interface is divided into several sections:

- Case Information:** A sidebar on the left containing details such as Account (3038073763), Current Web Page (GBank - Car Loan Application), Customer Segment (Gold), Engagement Start Page (GBank - Loan Calculator Results), GPE Engagement Reason (GBank High Value Loan Potential), and Origin (Inbound chat).
- CONTACT:** A section showing the contact status as 'Kay Phelps' and 'Ended', with a list of recent chat messages.
- CO-BROWSE:** A section for co-browsing, currently empty.
- RESPONSES:** A section for responses, currently empty.
- WEB ACTIVITY:** A section for web activity, currently empty.
- JOURNEY:** A central section displaying a 'Journey Timeline' for 'GBank Loan Selection' and 'GBank Loan Application'. The timeline shows three main steps: 'Callback Requested for Offer' (Completed - 00:00:00), 'Voice Callback for Offer' (Completed - 00:00:00, Product: Car Loan), and 'Simulate Loan' (Completed - 00:00:00, Loan Amount=\$40800).
- KPIs:** A section on the left showing key performance indicators: '# of Journeys' (2), 'Avg Resolution Time' (00:01:29), and 'Active Journeys' (2).

복합채널동시 상담 서비스 지원

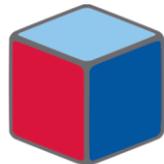
The screenshot displays the Genesys Workspace interface for a customer service agent named Jason S. McKenna. The interface is divided into several sections:

- Case Information:** Shows account details for '3038073763', current web page 'GBank - Car Loan Application', customer segment 'Gold', and engagement start page 'GBank - Loan Calculator Results'.
- Activity:** A table titled 'Current Visit' lists recent interactions with columns for Description, Started, Duration, and URL. The table shows four entries related to 'GBank - Car Loan Application' and 'GBank - Car Loan Calculator'.
- Chat/Message Log:** A list of messages from 'Kay Phelps' and 'Jason S. McKenna' regarding the loan application process.
- Web Activity:** A preview of the 'Car Loan Application' page from gbank.com, showing the search bar, navigation menu, and the main heading.
- Response Tools:** A text input field with a 'Send' button and a 'Dispositions' dropdown menu.

- 비디오 지원
- 문서 공유
- SMS, URL 발송, 코브라우저링 등.

기존 CRM 시스템과 통합




SUGARCRM.
CRM Adaptor 이용
SAP
시스템 연동
효율성 제공


ORACLE®

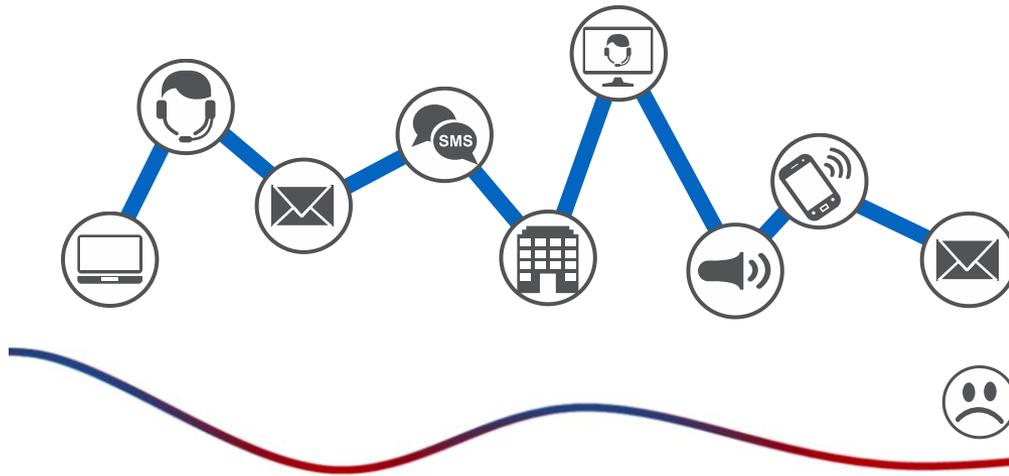


Key #3
하나의
고객 관리 전략

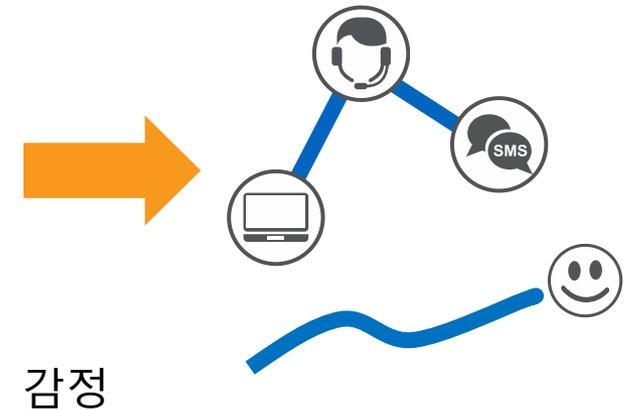


고객 여정의 관리를 통한 차별화된 고객경험제공

계획되지 않은 여정



계획되고 관리된 여정



여정의 재설계를 통한 개인화된 고객 서비스 제공

행동 패턴 모니터링



선제적이고 개인화된 대응



여행내의 선제적인 서비스 제공

통합되고
조율된 알림



계획되지 않아 수고스러운 여정

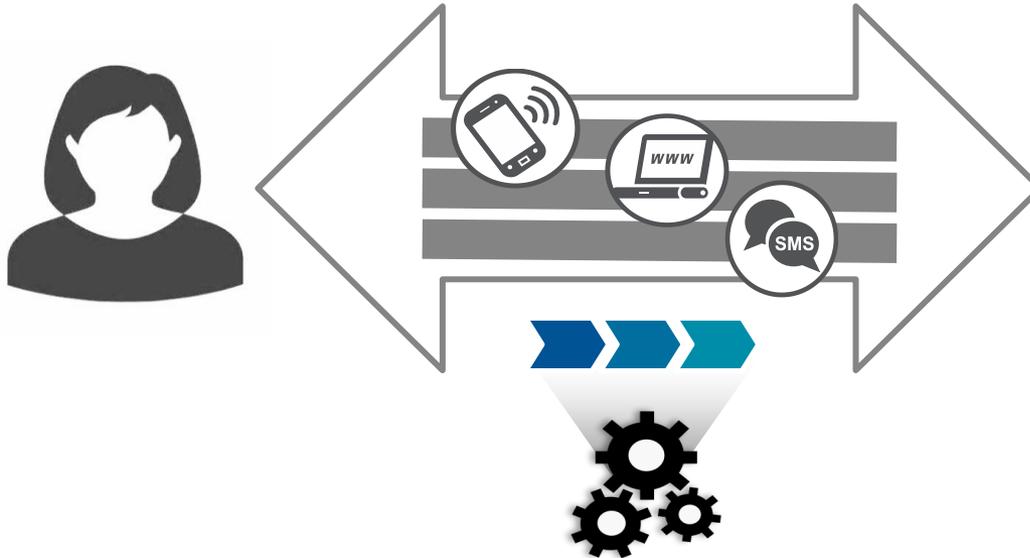


최적으로 설계된 여정



셀프 서비스 및 상담사 지원 서비스

Personalized, Contextual and Multimodal



Web Self-Service

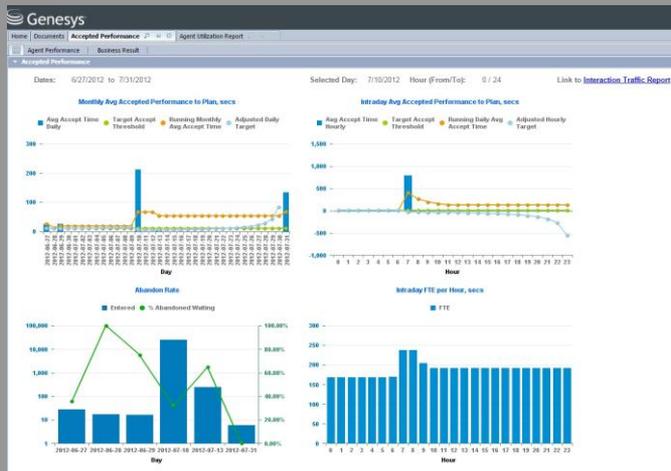


Mobile Apps

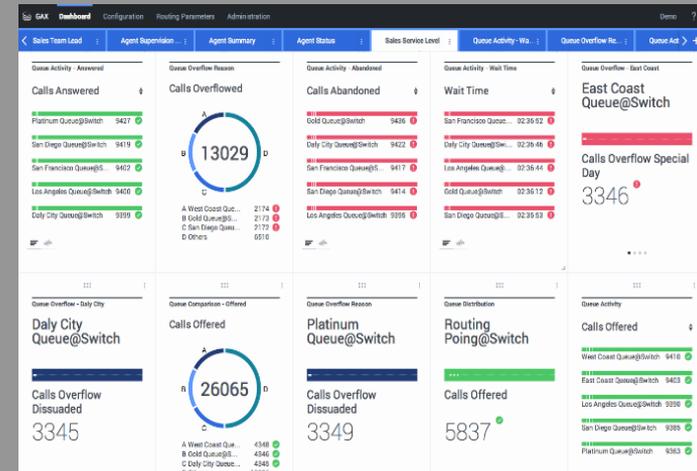


리포팅 및 분석

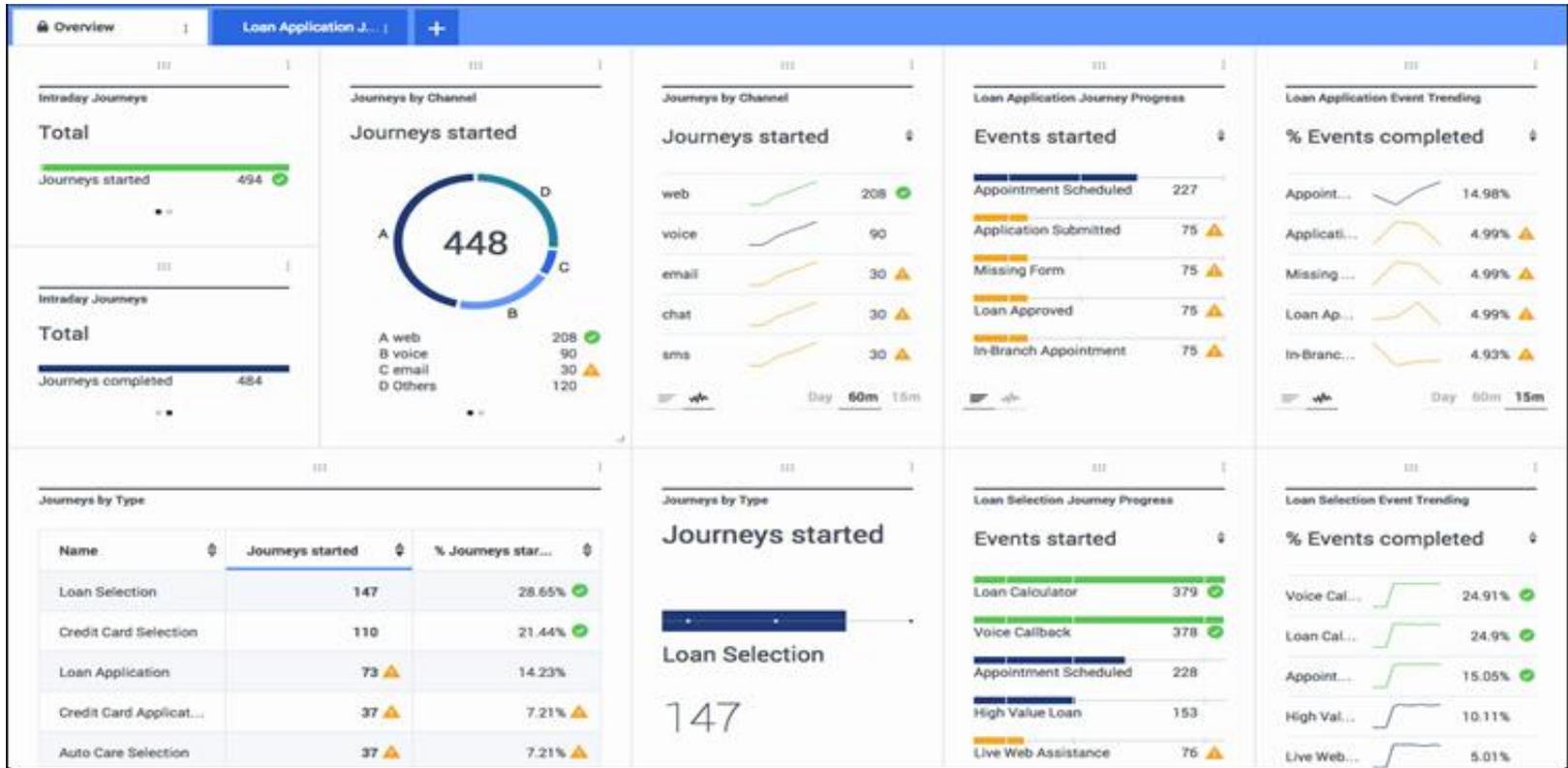
문제 및 원인 분석



일일 컨택 센터 운영현황 모니터링



여정 대시보드를 활용한 인사이트 확보



Key #1

하나의 대화
(통합)

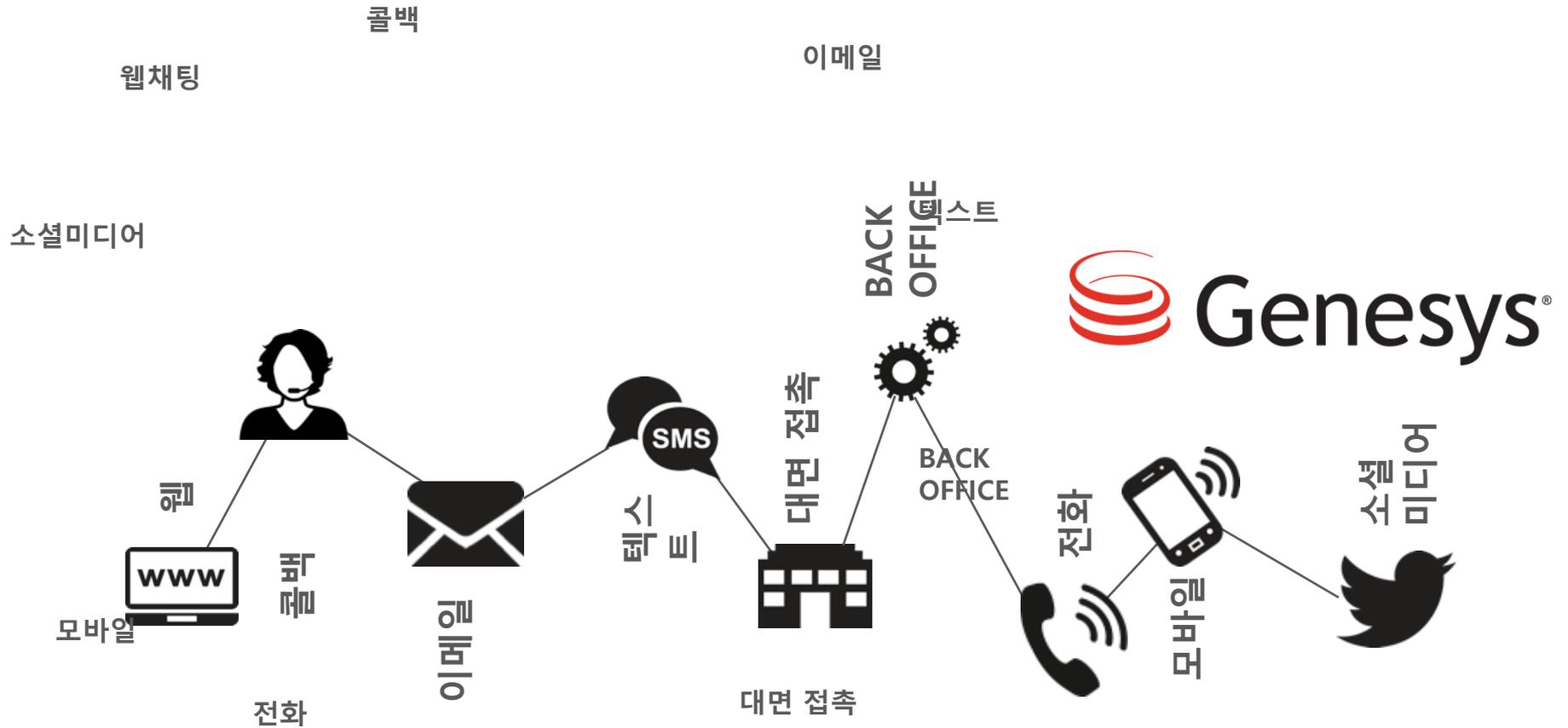
Key #3

하나의 고객관리 전략
(서비스전략)

Key #2

하나의 고객 뷰
(일관성)

고객경험관리는 이제 차별화가 아닌 필수입니다.



고객경험관리는 이제 차별화가 아닌 필수입니다.



>

Genesys 는 차세대 고객 경험 관리를 가능하게 합니다.

Genesys
**CUSTOMER
EXPERIENCE**
PLATFORM

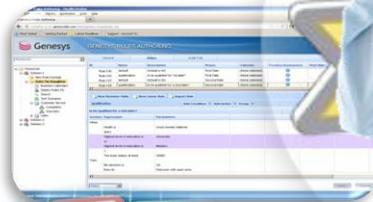
-  개방성, 확장성, 유연성
-  단일화된 통합 플랫폼
-  옴니채널 여정 통합 및 조율
-  복합채널동시지원 셀프서비스
-  여정의 분석 및 인사이트 제공
-  옴니채널 상담 데스크탑
-  이벤트 모니터링 및 선제적 고객인게이지먼트 제공

Genesys 는 차세대 고객 경험 관리를 가능하게 합니다.

하나의
모니터링 및
분석 시스템



하나의
통합라우팅
+ 룰엔진



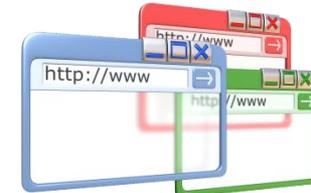
하나의
데스크탑



하나의 고객대화

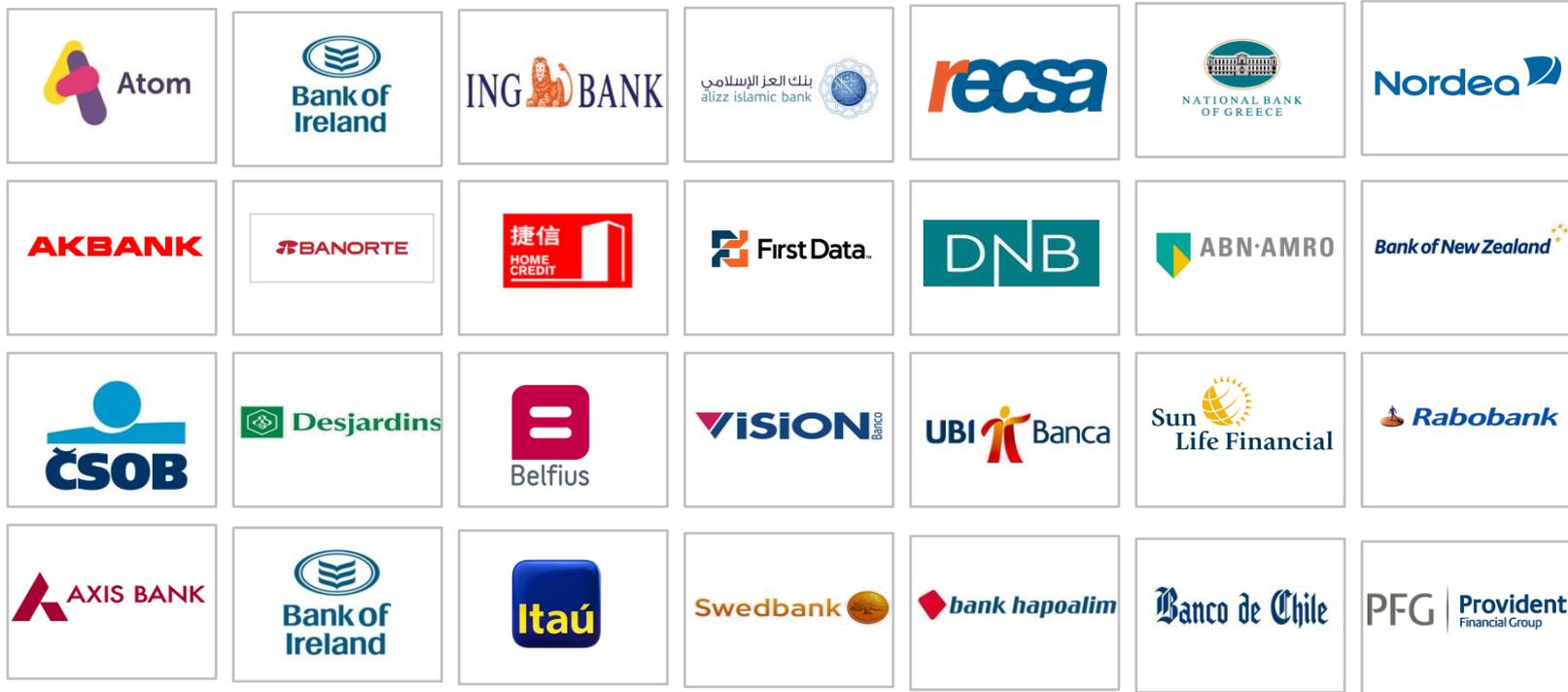


Mobile



WEB

글로벌 은행 사례



- **63.3%** - 콜 포기를 감소
- **11.5%** - 인입콜수 감소
- **28.8%** - 영업 Hit-Rate 증가
- **11.5%** - 크로스 채널 관리를 통한 고객만족도 향상
- **11.5%** - 콜중 잠재 매출 감소를 증대

글로벌 보험사 사례



- **15%** - 완전판매/크로스 셀/업 셀 증가
- **41%** - 잘 못 연결된 상담리소스 감소
- **11.5%** - FCR 향상
- **30%** - 웹 시작 Interaction에 대한 영업성공률 증가



www.genesys.com

