스마트 금융 서비스 활성화에 따른 고객 인게이지먼트 강화 전략

제네시스 이성훈 부장, 2016.12.15

© 2016, Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. All rights reserved.

Genesys

Event 1

제네시스 세션에 참석하신 후 나가실 때 **명함**을 제출해 주세요.
모든 분들께 **스타벅스 커피** 기프티콘을 드립니다.

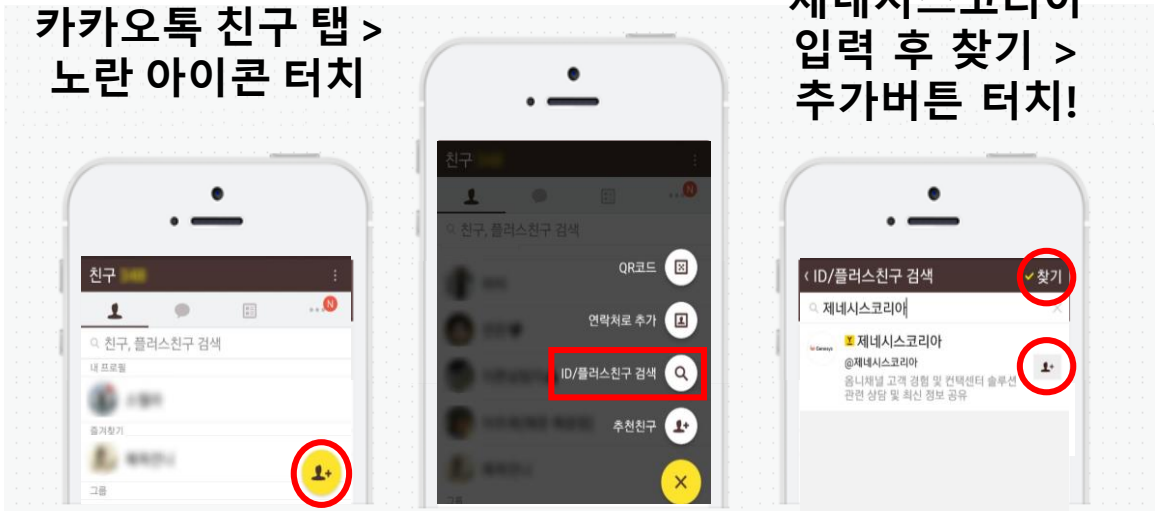
Event 2

"카카오톡으로 제네시스와 상담하세요!"

세션이 끝난 후 궁금하신 사항이 있으시면
언제든 1:1 채팅으로 간편하게 물어보세요.

@제네시스코리아 카카오톡 친구 신청을
해주시는 분들께 추첨을 통해 **크리스마스 케익**을
드립니다.

기프티콘



[카카오톡 친구 추가 방법]

© 2016, Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. All rights reserved.

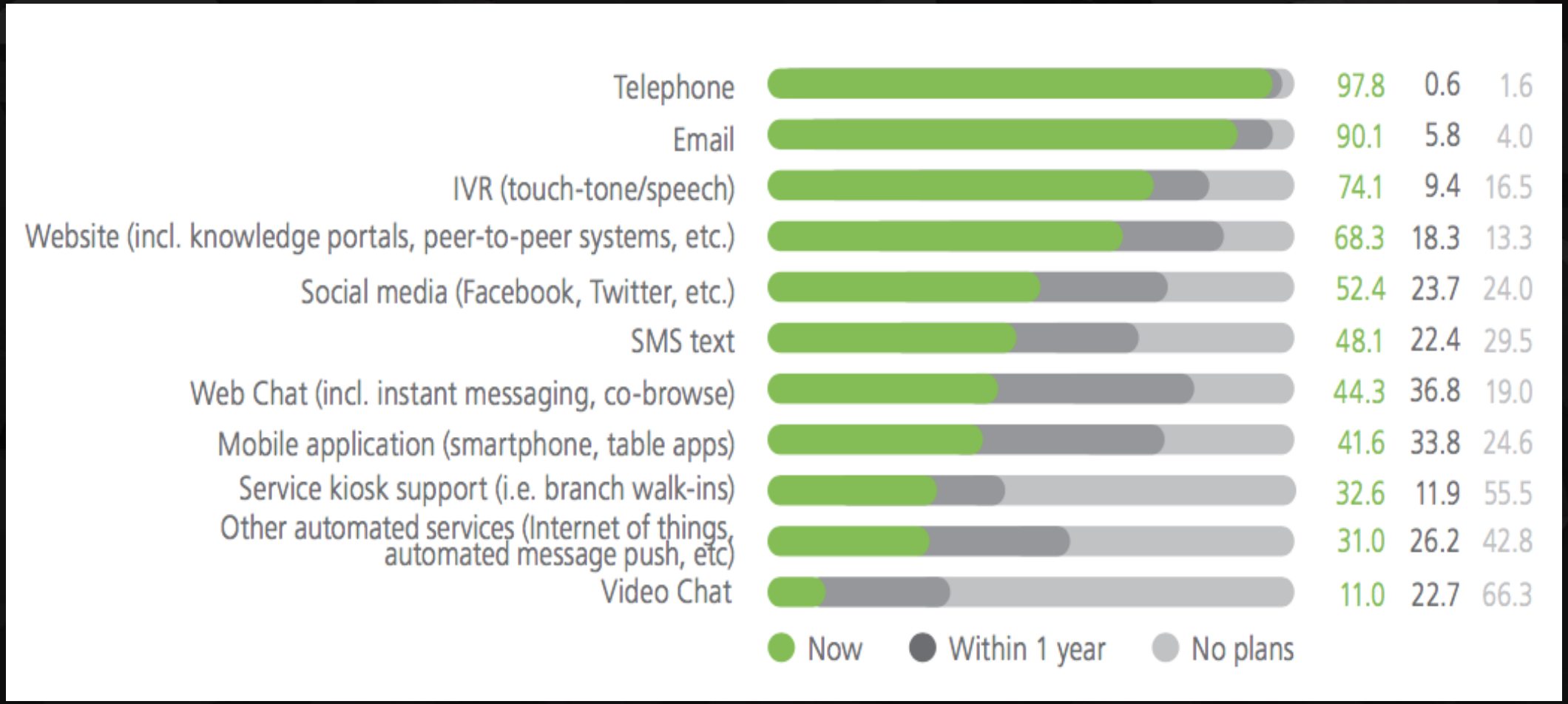
Genesys

급변하는 디지털 혁신 시대

디지털 융합 스마트 금융서비스 활성화

Genesys

고객 디지털 커뮤니케이션 채널의 변화



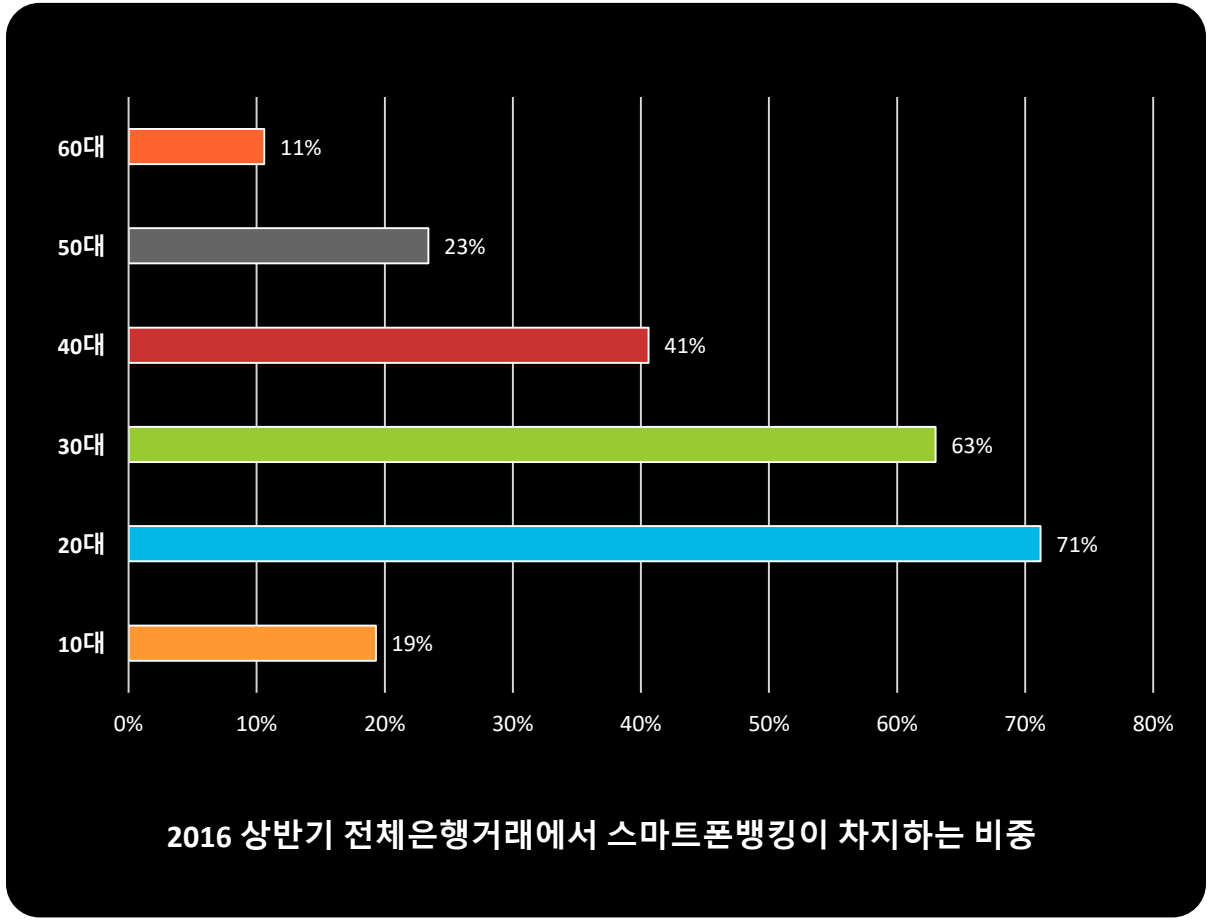
Dimension Data's 2015 Global Contact Centre Benchmarking Report

© Dimension Data 2009-2015

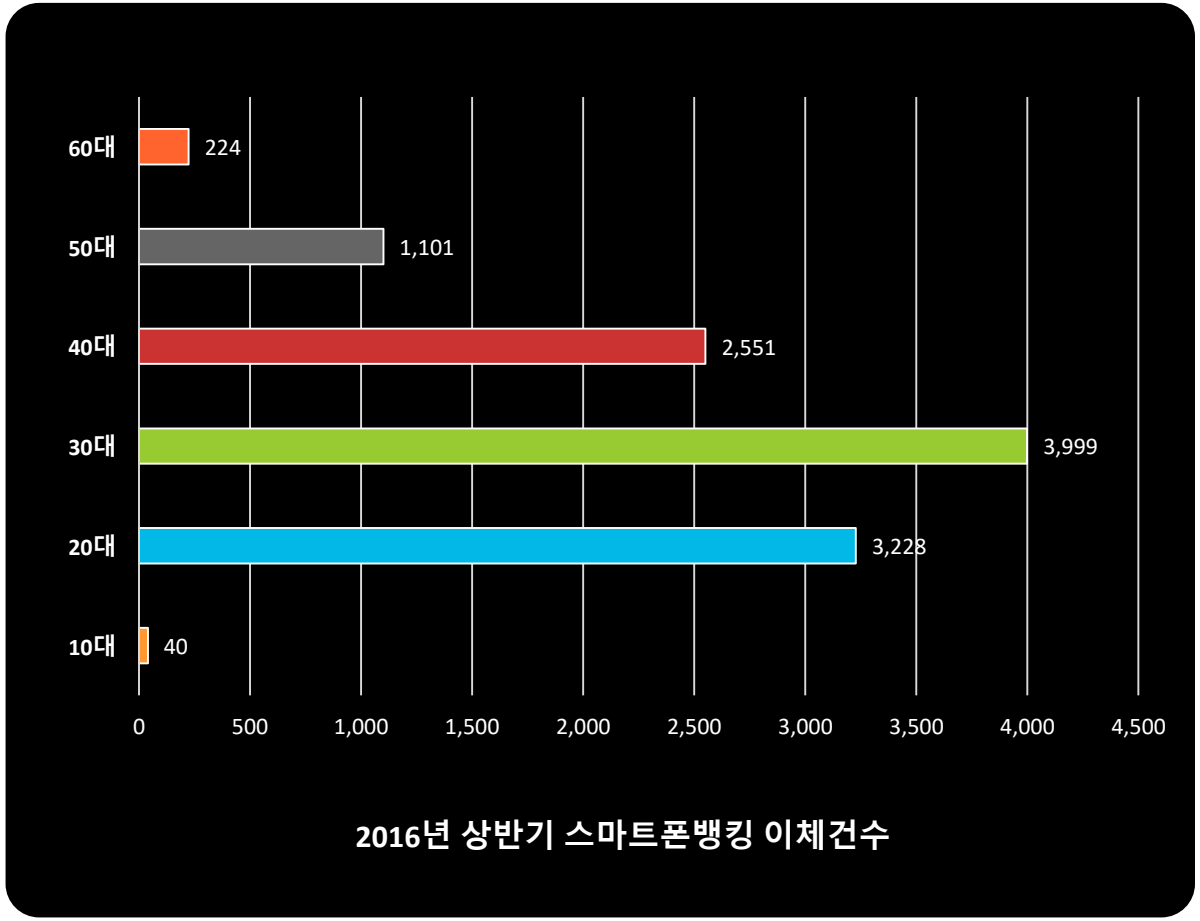
Genesys

밀레니얼 세대가 디지털 활성화를 주도

2030세대가 스마트폰뱅킹 성장을 주도하고 있는 것으로 나타났다.



2016 상반기 전체은행거래에서 스마트폰뱅킹이 차지하는 비중



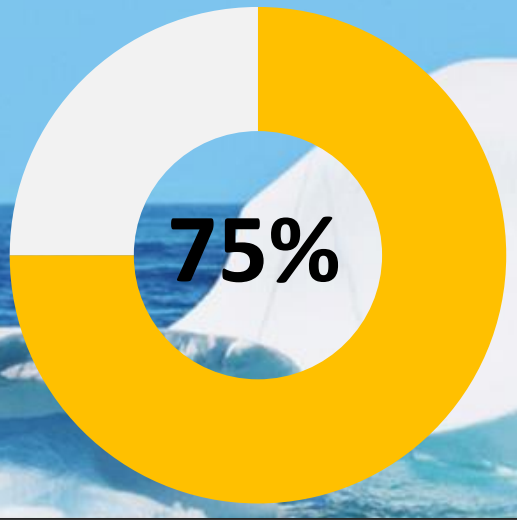
2016년 상반기 스마트폰뱅킹 이체건수

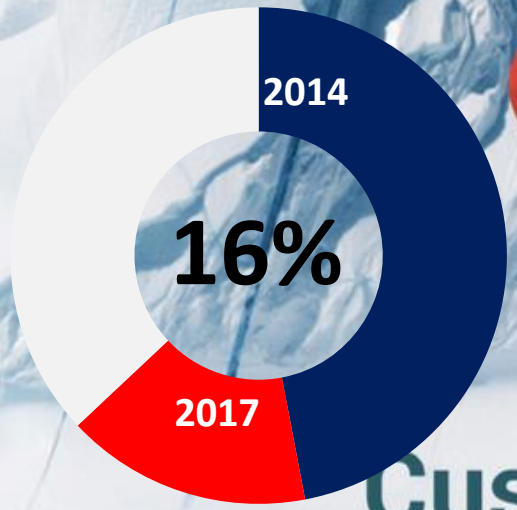
자료 : 신한은행

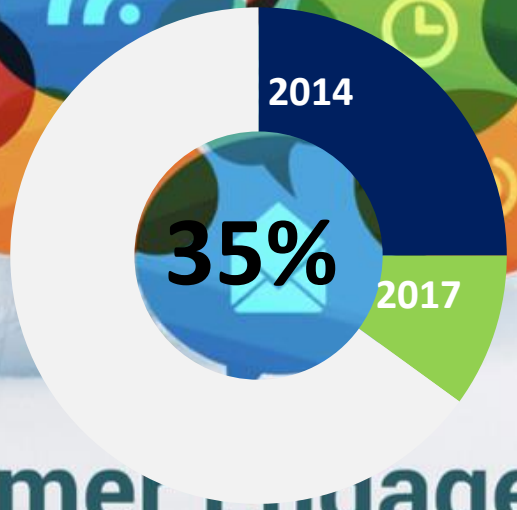
Genesys

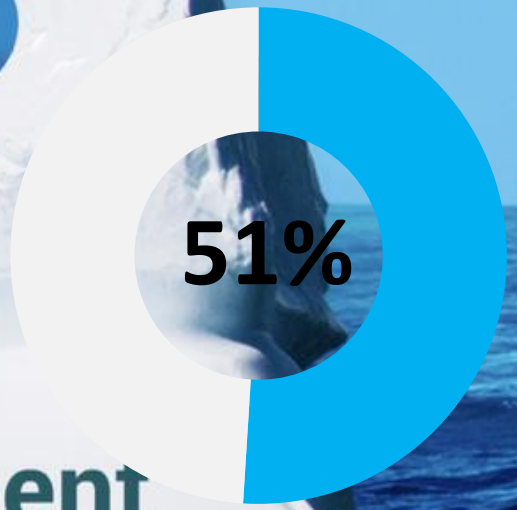
디지털 고객 인게이지먼트

인터랙션 시작 전에 이미 웹에 접속 중인 고객의 비율	2017년에 예상되는 셀프서비스 증가율	4개 채널 이상 사용하여 커뮤니케이션 하는 고객의 비율	복잡한 문제해결 위해 전화 상담을 선호하는 고객의 비율



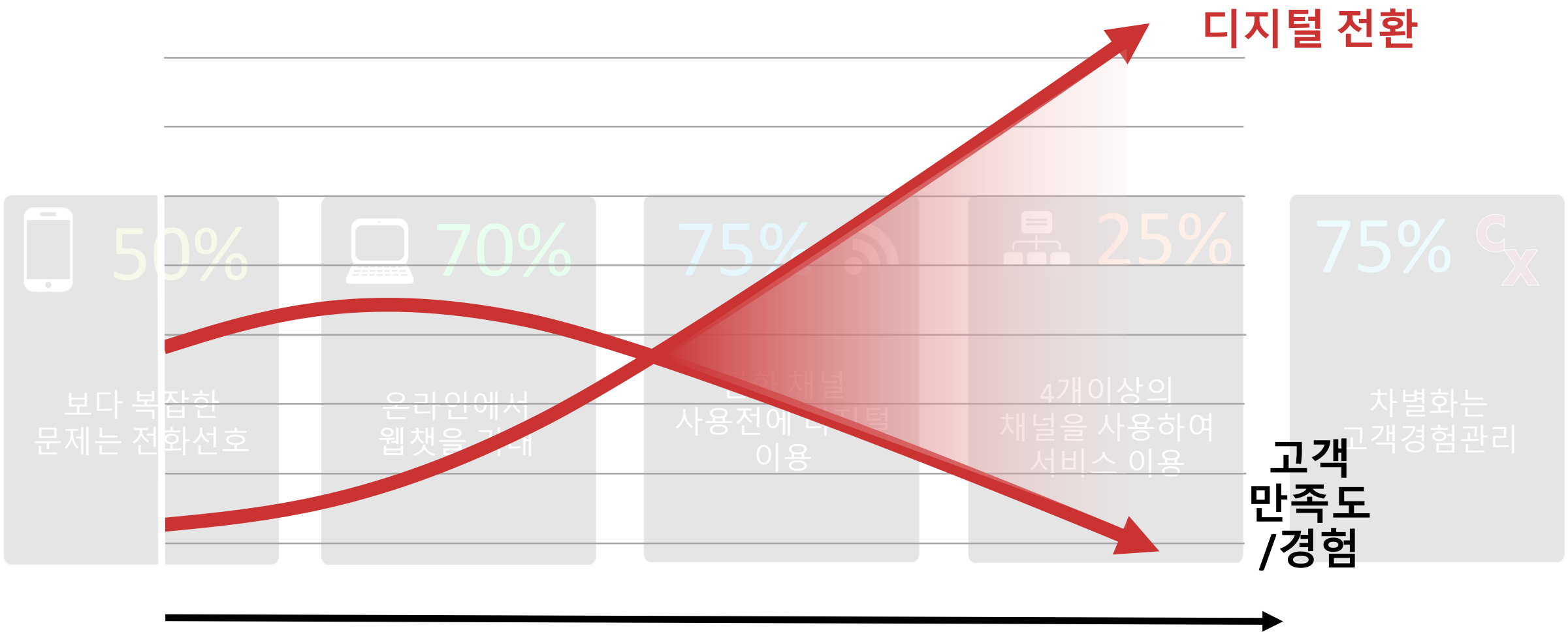






- 고객은 간편하고 신속한 다양한 디지털 채널을 통해 이미 많은 정보를 알고 더 스마트해지고 있다.
- 지속적인 스마트 금융 서비스 활성화는 비대면 채널을 통한 디지털 고객 인게이지먼트를 필요로 합니다.

고객경험의 딜레마



Genesys

디지털 장벽을 넘어야 합니다.

사일로한 인터랙션

- 가시성 부족
- 일관성없는 경험
- 낮은 고객만족도

맥락 파악 부재

- 개인화 미흡
- 반복적인 정보 요청
- 일관성 없는 이관

끊어진 여정

- 여정관리의 부재
- 비효율적인 운영
- 업무 처리의 갭

기업은 고객과의 관계를 재평가하고 변화해야합니다.

Genesys

고객 수고를 최소화하는 것이 좋은 서비스이다.

94%

Of customers with **low effort will repurchase**

88%

Of customers with **low effort increase spend**

96%

Of customers who put forth **high effort** to resolve their issue are **more disloyal**

CORPORATE EXECUTIVE BOARD™
WHAT THE BEST COMPANIES DO

CUSTOMER CONTACT COUNCIL ®

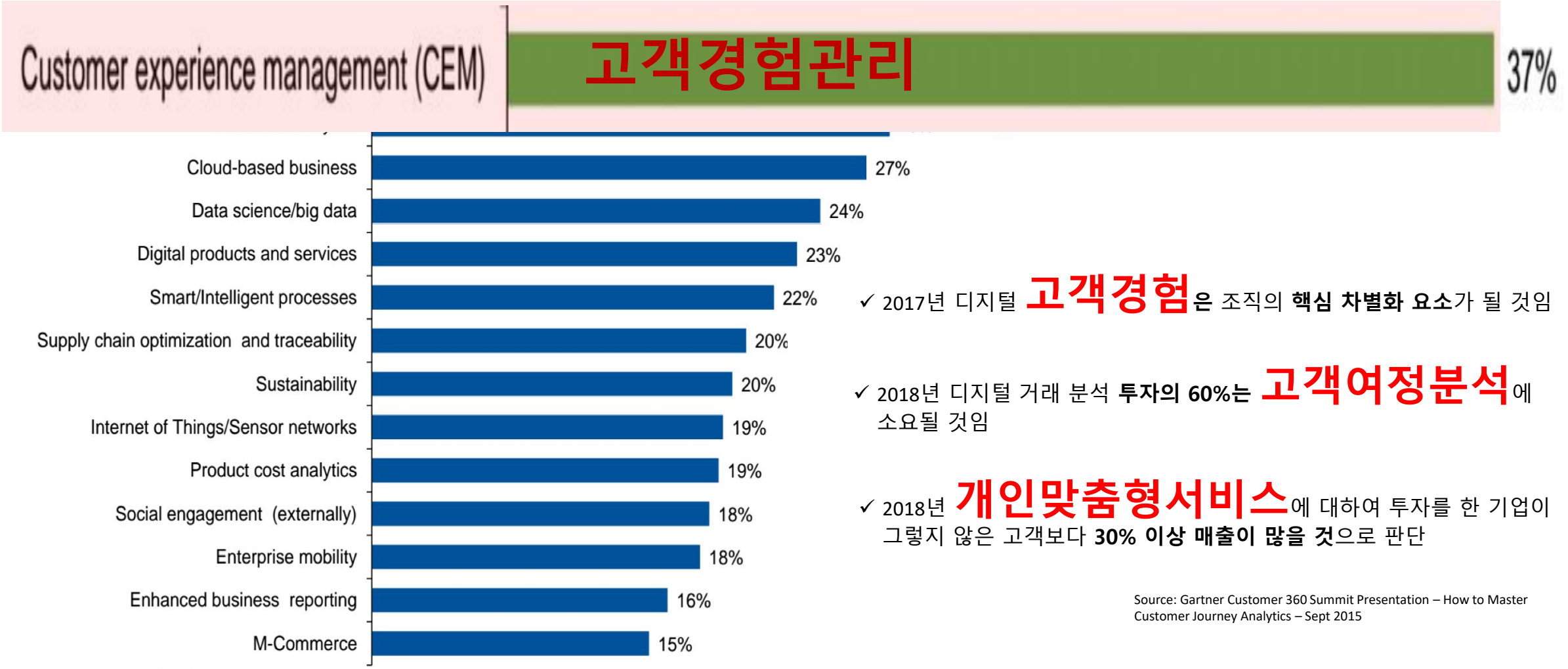
An excerpt from Shifting the Loyalty Curve

Mitigating Disloyalty by Reducing Customer Effort

Genesys

디지털 고객경험관리에 투자해야 합니다.

가트너는 전세계 400 업체의 CEO에, 향후 5년간 비지니스의 성장을 위해서 투자해야 하는 5가지 중요 역량에 대하여 질문하였습니다.



✓ 2017년 디지털 **고객경험**은 조직의 **핵심 차별화 요소**가 될 것임

✓ 2018년 디지털 거래 분석 **투자의 60%는 고객여정분석**에 소요될 것임

✓ 2018년 **개인맞춤형서비스**에 대하여 투자를 한 기업이 그렇지 않은 고객보다 **30% 이상 매출이 많을 것**으로 판단

Source: Gartner Customer 360 Summit Presentation – How to Master Customer Journey Analytics – Sept 2015

Genesys

디지털 고객인게이지먼트 강화 전략

1. 일관성 있는 고객경험제공
2. 온라인 완료 처리 개선
3. 온라인 서비스 및 상담 지원 강화

Genesys

일관성 있는 고객경험 제공

채널간 연계 미흡

- 채널간 맥락 및 인터랙션 조율을 통한 일관성 제공

SILO 에 의한 맥락의 단절

- 싱글 데스크탑에서 모든 터치포인트에 대한 고객 인지 및 응대

채널 확산 문제 해결

- 단순 채널 확장이 아닌 채널 간의 통합 라우팅을 통한 서비스 일관성을 제공

온라인 처리 완료 개선

온라인 거래 중 포기 증가

- 중요 시점에 선제적 고객 인게이지먼트

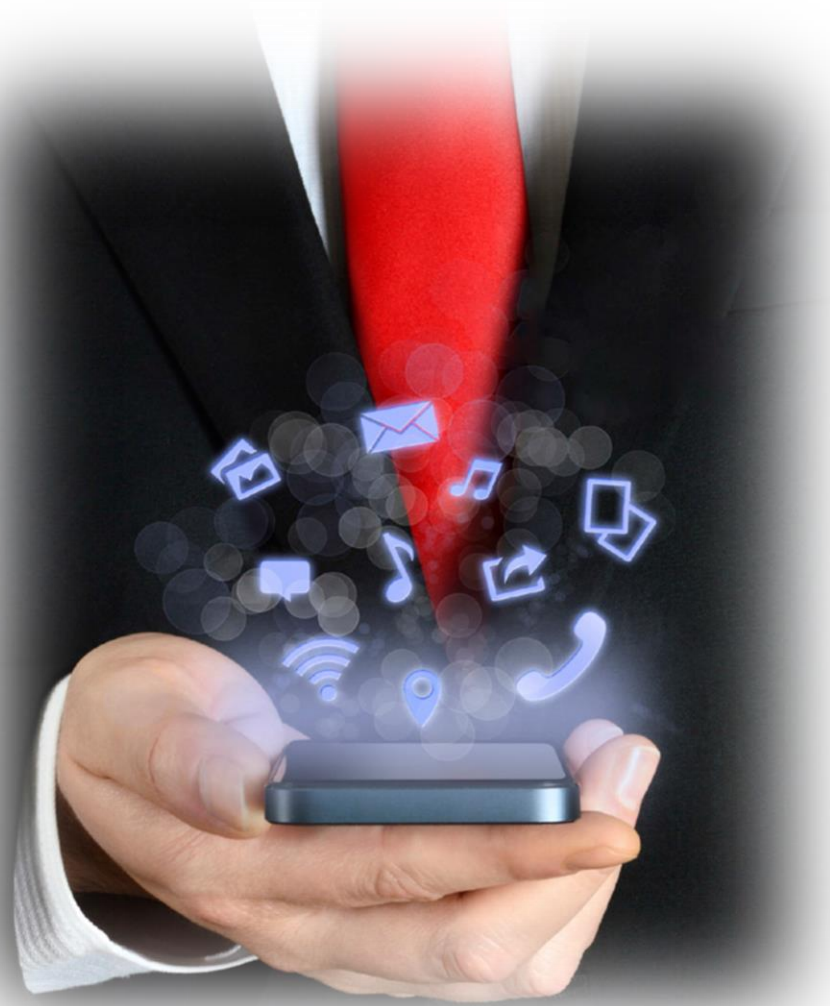
웹/모바일 앱의 서비스 지원 강화

- 24*7 고객 요청에 대해 디지털 채널을 통한 지원 또는 스케쥴 콜백 제공

온라인 거래 중단 고객에 대한 지원

- 디지털 채널을 통한 캠페인 및 리마케팅 제공의 효율성 측정을 위한 실행가능한 분석을 제공

온라인 서비스 및 상담 지원 강화



고객 인지 미흡

- 셀프서비스에서 상담 지원 서비스로 전환 시 고객 컨택스트 유지

웹 또는 모바일 앱 지원 서비스 부재

- 영업시간외에도 즉시 또는 스케쥴 콜백을 통해 고객 서비스 지원

잦은 고객 변심

- 고객 세그먼트 및 인터랙션 우선순위 등 최적화된 비즈니스 라우팅 로직을 통한 지능화된 리소스 분배 제공

Genesys

고객 인게이지먼트 강화를 위한 기능 요구 사항

선제적이며 개인화된 경험 제공

모든 인터랙션 최적 라우팅

모든 채널을 지원 - 음성 및 디지털

전사적인 운영 모니터링 및 관리

전체 채널에 걸친 워크포스를 지속적으로 관리

고객 여정 데이터를 활용한 단일화된 옴니채널 데스크탑

웹 및 모바일앱에서 선제적 모니터링 및 고객과 인터랙션

실시간으로 고객의 기대를 예측하고 맞춤

Genesys

옴니채널 고객경험 플랫폼을 통한 요구 충족

음성전화뿐만 아니라 모든 고객 이용 채널에 대해서 통합 라우팅을 제공하며 기존 콜통계 + 채널별통계 + 고객여정에 대한 데이터를 활용해 선제적인 고객 서비스 및 일관된 서비스 품질 제공

Inbound Phone | Text | Mobile App | Work item | IVR | Chat | Email | Social Media | Outbound | Web | Proactive Contact

✓ 디지털 채널

Video | Voice | Web | Customers | SMS | Mobile | E-Mail

✓ 고객경험플랫폼

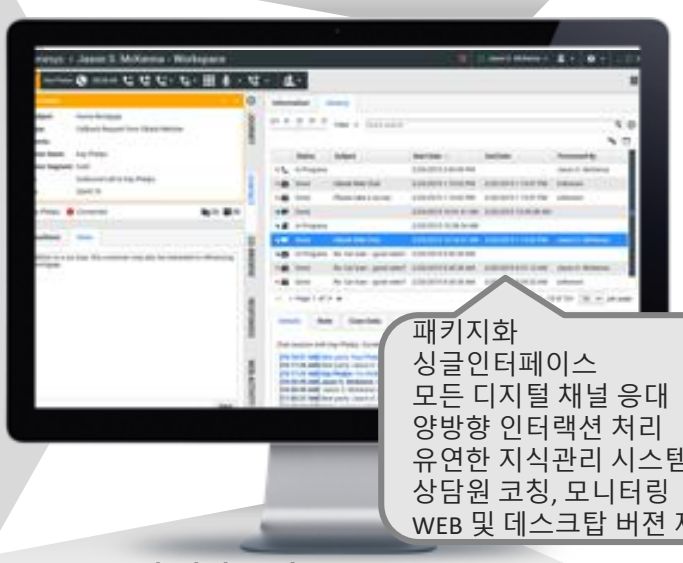
Chat Server | Email Server | SMS Server | Social Media Server | Genesys Mobile Services

SELF-SERVICE | IN / OUTBOUND | BACK OFFICE | WORKFORCE

Genesys CUSTOMER EXPERIENCE PLATFORM

통합 라우팅 | 여정 관리 | 분석 통계 | 통합 모니터링

✓ 단일화된 통합 데스크탑

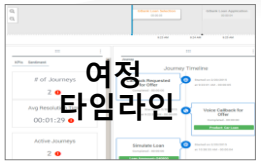


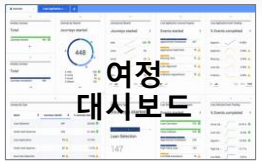
패키지화
싱글인터페이스
모든 디지털 채널 응대
양방향 인터랙션 처리
유연한 지식관리 시스템 연동
상담원 코칭, 모니터링
WEB 및 데스크탑 버젼 제공

전화를 포함한 고객이 사용하는 디지털 채널에 대한 서비스 지원

Enterprise Customer Service

상담 지원 서비스





Genesys

고객경험관리를 위한 디지털 기술 플랫폼 구성

디지털 채널	• 웹, 모바일 앱에서 선제적인 고객 인게이지먼트 • 개인화와 다이나믹한 셀프 서비스 제공 • 복합동시채널 인터랙션 지원
분석	• 근본 원인 이해를 위한 음성과 텍스트 분석 • 교육 및 모니터링을 통한 디지털 품질 관리
워크포스	• 교차 채널 SLA(서비스 레벨)관리 • 스케쥴링, 계획 그리고 예측을 위한 워크포스 통합
고객경험플랫폼	• 통합 플랫폼에서 음성을 포함한 디지털 채널 제공 • 지식 정보 및 고객 여정을 통합한 옴니채널 데스크탑

Genesys

고객경험관리를 위한 디지털 기술 플랫폼 모델

채널

고객 인게이지먼트 채널

- 전화
- 모바일
- 이메일
- 채팅
- 웹
- SMS
- 소셜
- 지점

제네시스 고객경험플랫폼

인터랙션 어플리케이션

서비스	디지털 채널 서비스	프로액티브 셀프서비스	Knowledge Management	부가 서비스 (V-IVR/코브라우징..)
분석	실시간 통계	이력 통계	대시 보드	여정 분석
관리/ 운영	WFM	QM	시스템 모니터링	시스템 계정관리
라우팅	기본 라우팅	DB Driven 라우팅	Content Driven 라우팅	개인화 라우팅

Sky for Business or UC Solution

채널	Voice	IM	Video	WebSDK

워크포스

상담사

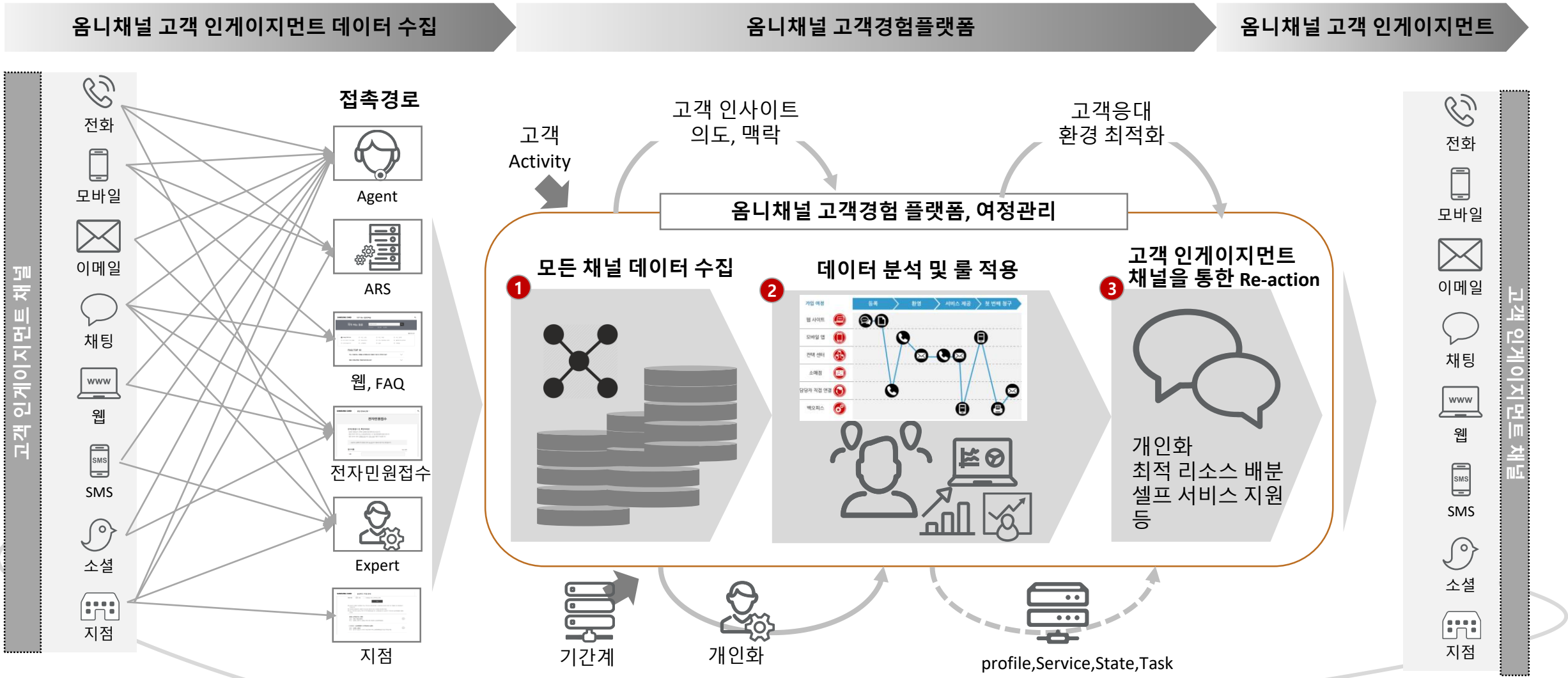
- 상담사 데스크탑
- UC 인터페이스
- 미니 전광판
- 여정 타임 라인

관리자

- WFM
- QM
- Reporting
- Monitoring

Genesys

디지털 고객정보허브로서 고객경험플랫폼 적용



고객에게 Re-action을 통한 고객 서비스 개선

Genesys

분석 및 인텔리전트 라우팅을 통한 개인화 지원

1. 수집

정의된 고객과 채널을 통한 인터랙션 연결

2. 분석

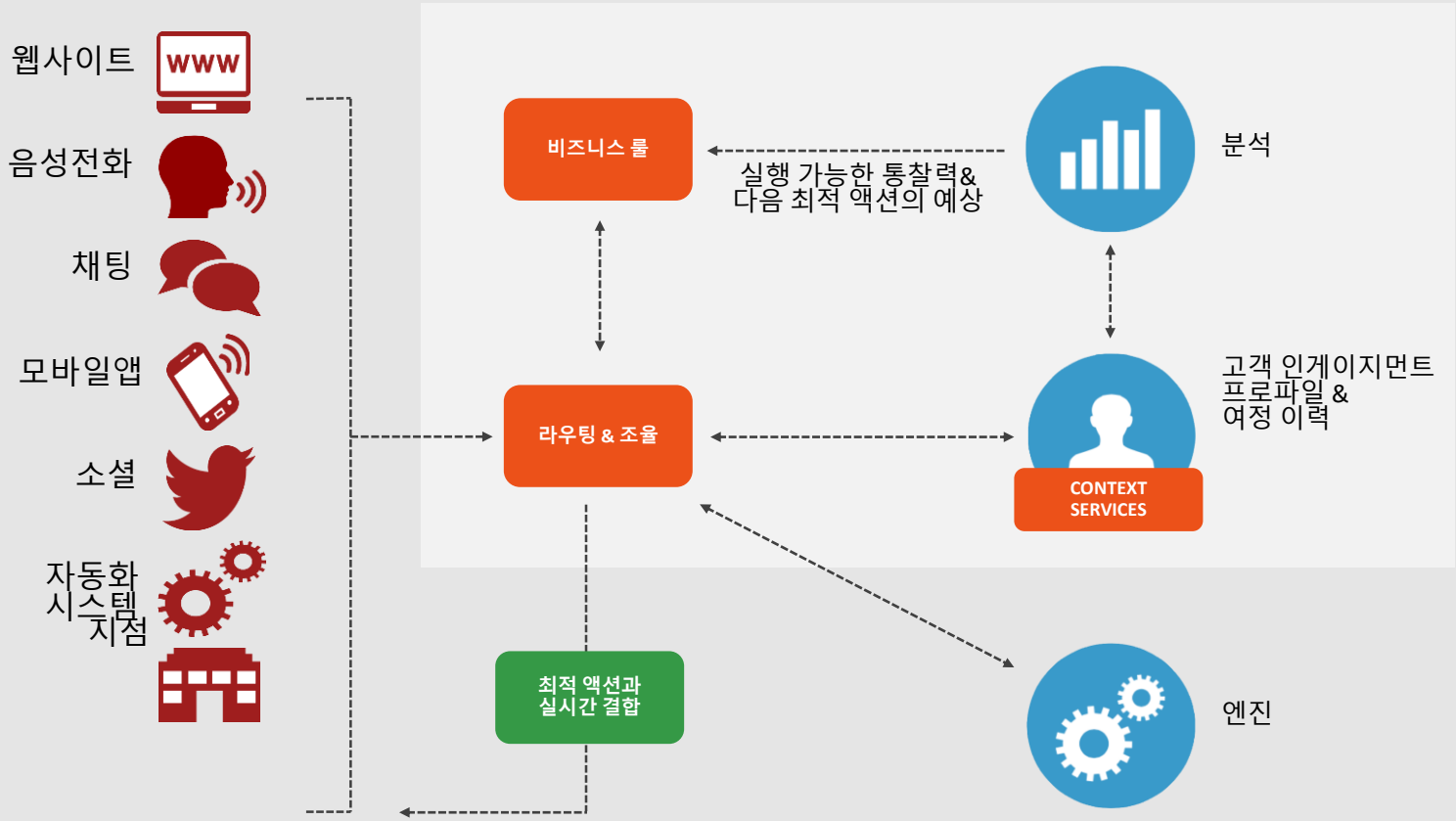
고객행동,의도,참여 프로파일 및 기회를 판단하기 위한 실시간 분석

3. 적용

고객 컨택스트 기반, 비즈니스 룰, 최상의 다음 액션 판단에 의한 개인화 및 선제적인 인게이지먼트 드라이브

4. 최적화

행동가능한 통찰력과 초적의 next 액션 예측을 위한 직원 분석



1. 수집

웹사이트,음성전화,채팅상담,이메일 상담,
문자 상담,모바일 앱,설문,소셜,SNS,백오피스 / CRM,
마케팅 자동화,룰 이벤트

2. 분석

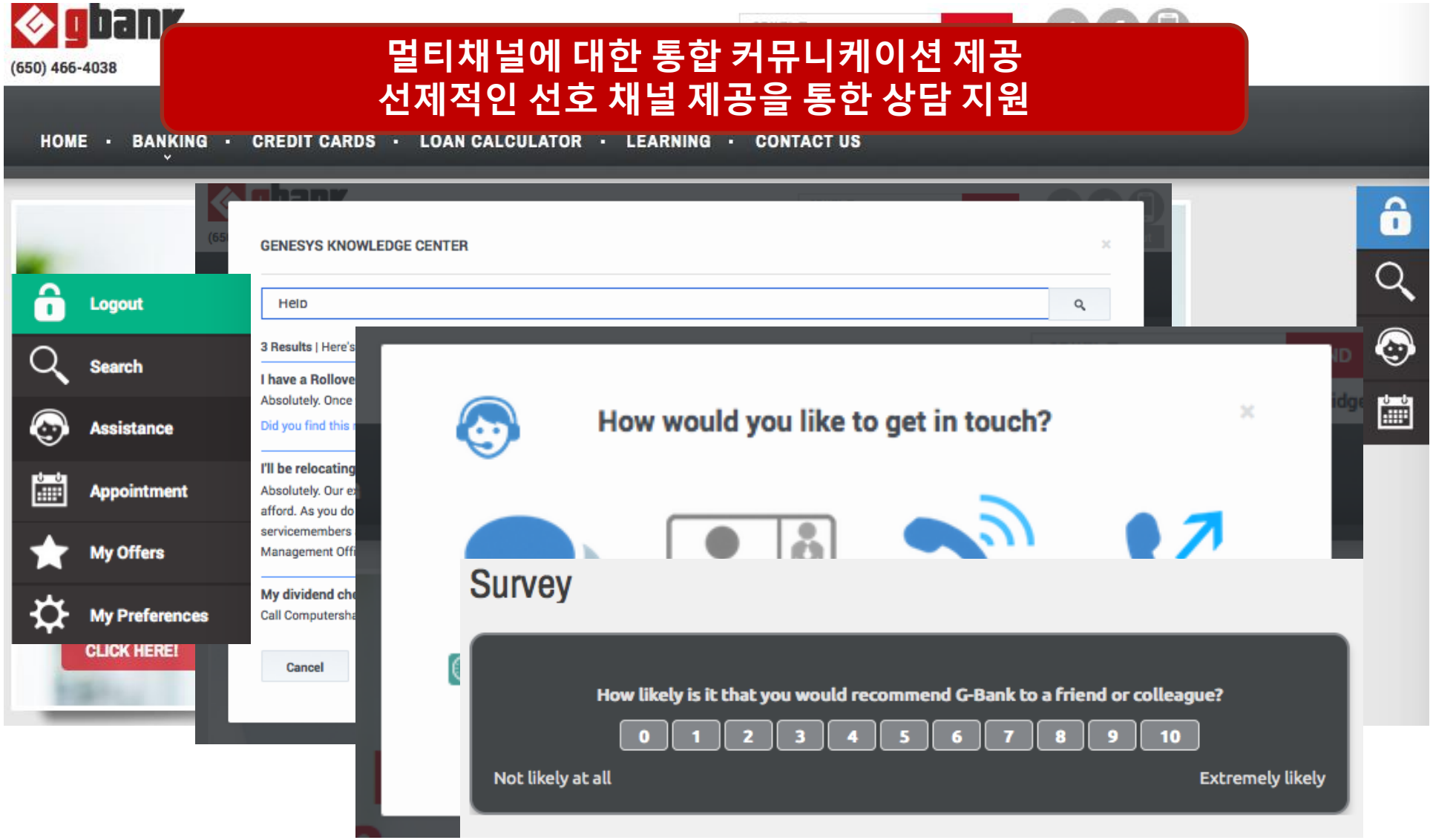
고객 여정의 종류 ? , 사용 채널의 종류 ?
고객 세분화 ?, 고객 유형 분류 세분화 ?
영업 기회 분류 세분화 ?, 신규/이슈의 확대 ?
높은 수고 ? / 이탈 리스크 ?, 예외 상황 ?
고객 선호도 ?, 접촉 빈도 ?, 개시된 이슈 ?
고객 구매 주기 ?

3. 적용

여정 맥락의 추적, 선제적 대응
개인화된 고객 응대, 추천 상품 제시
빠른 처리 제시,처리 우선순위
맥락 기반 상담사 연결,상담사에게 기존 이력 알림
세일즈 트래킹 및 태깅,멀티모달리티
테스트 후 최적화

Genesys

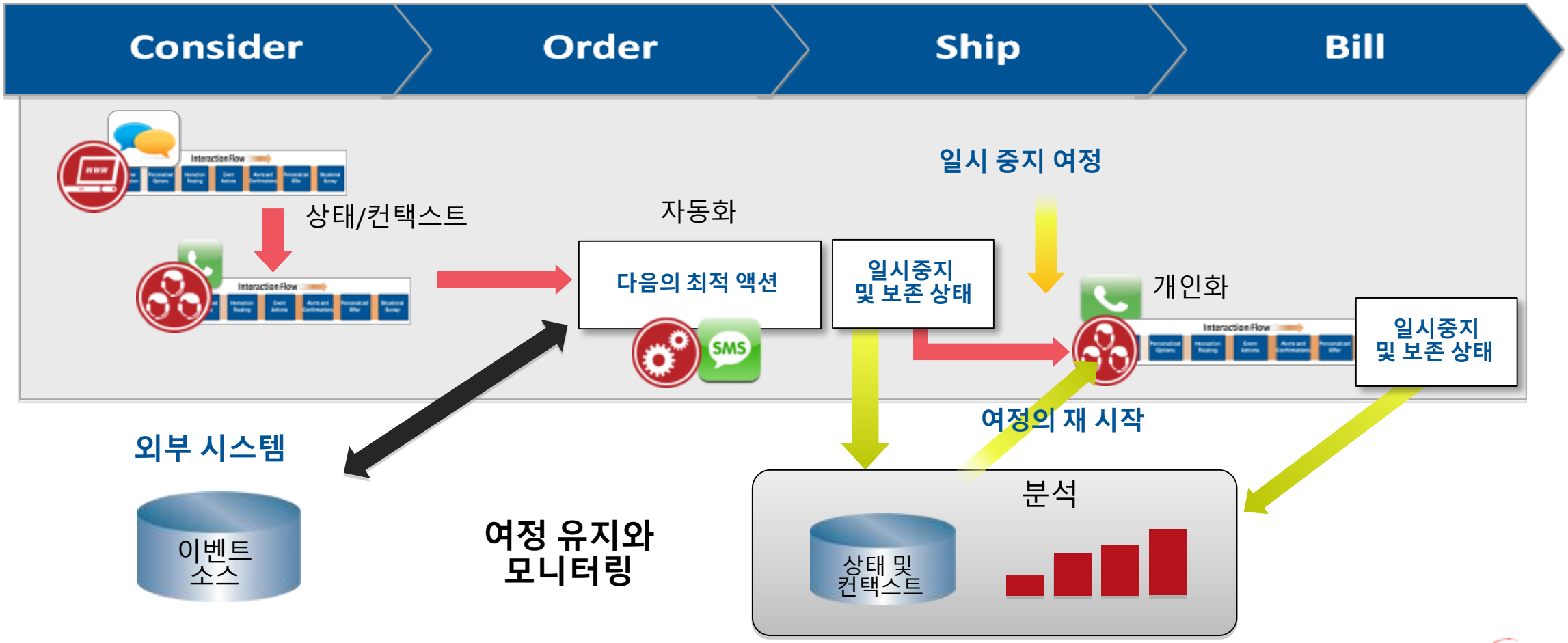
선제적인 고객 커뮤니케이션 제공



Genesys

고객여정관리를 위한 인터랙션의 조율 및 통합

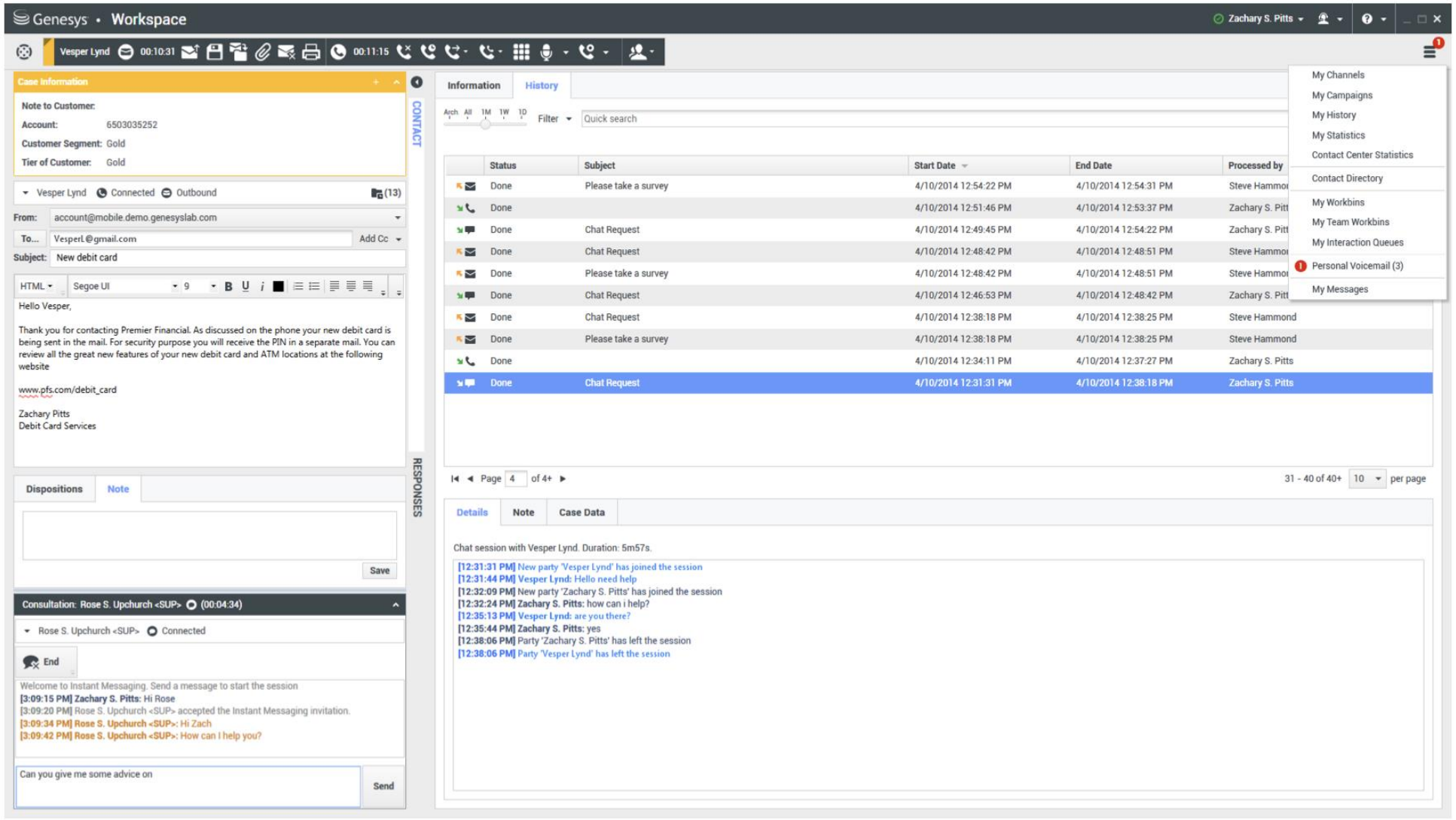
인터랙션 흐름



Genesys

옴니채널 데스크탑을 통한 상담 인게이지먼트 강화

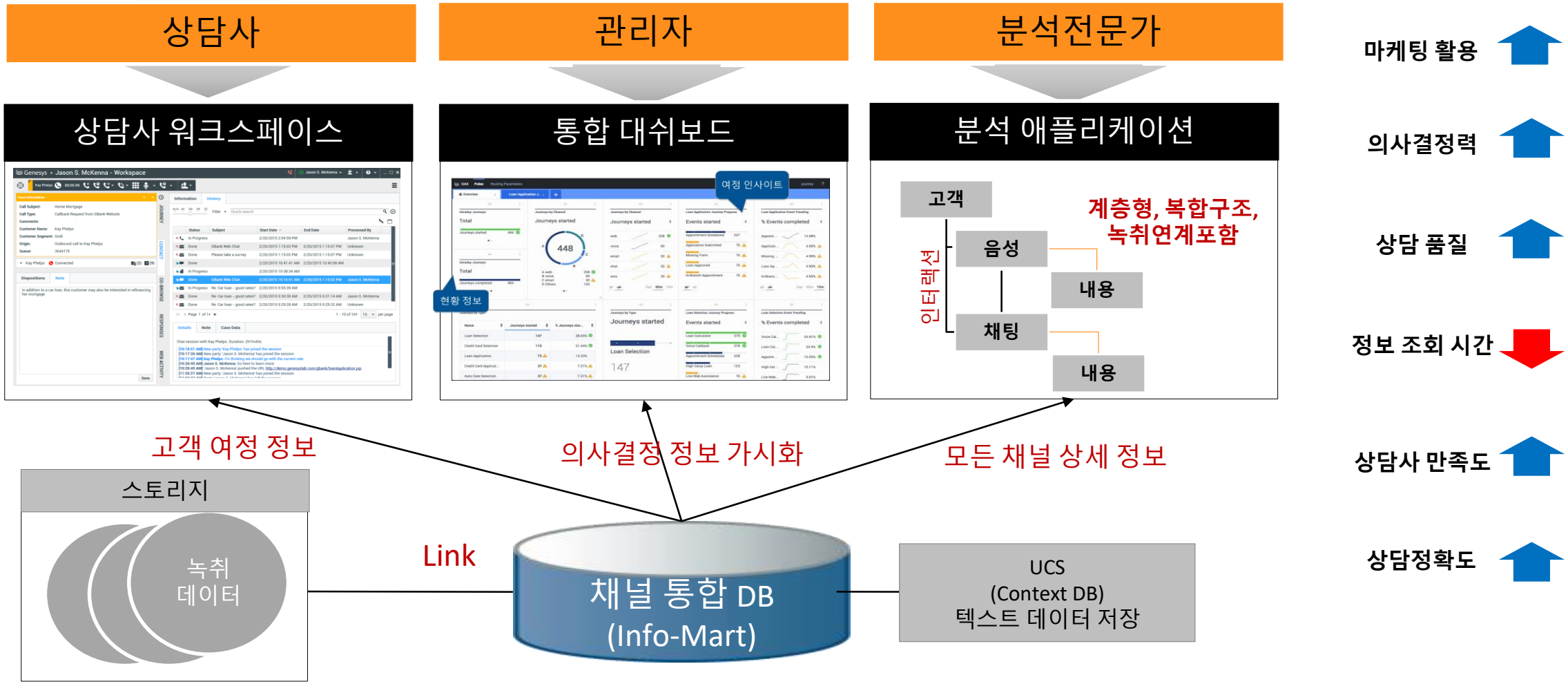
- Voice
- Outbound Campaign
- Email
- Chat
- SMS/MMS
- Social
- iWD
- Video
- Callback
- IM
- Voicemail
- Agent scripting
- Co-browse
- Web Engagement
- Knowledge Center
- Soft SIP Endpoint
- Skype for Business



Genesys

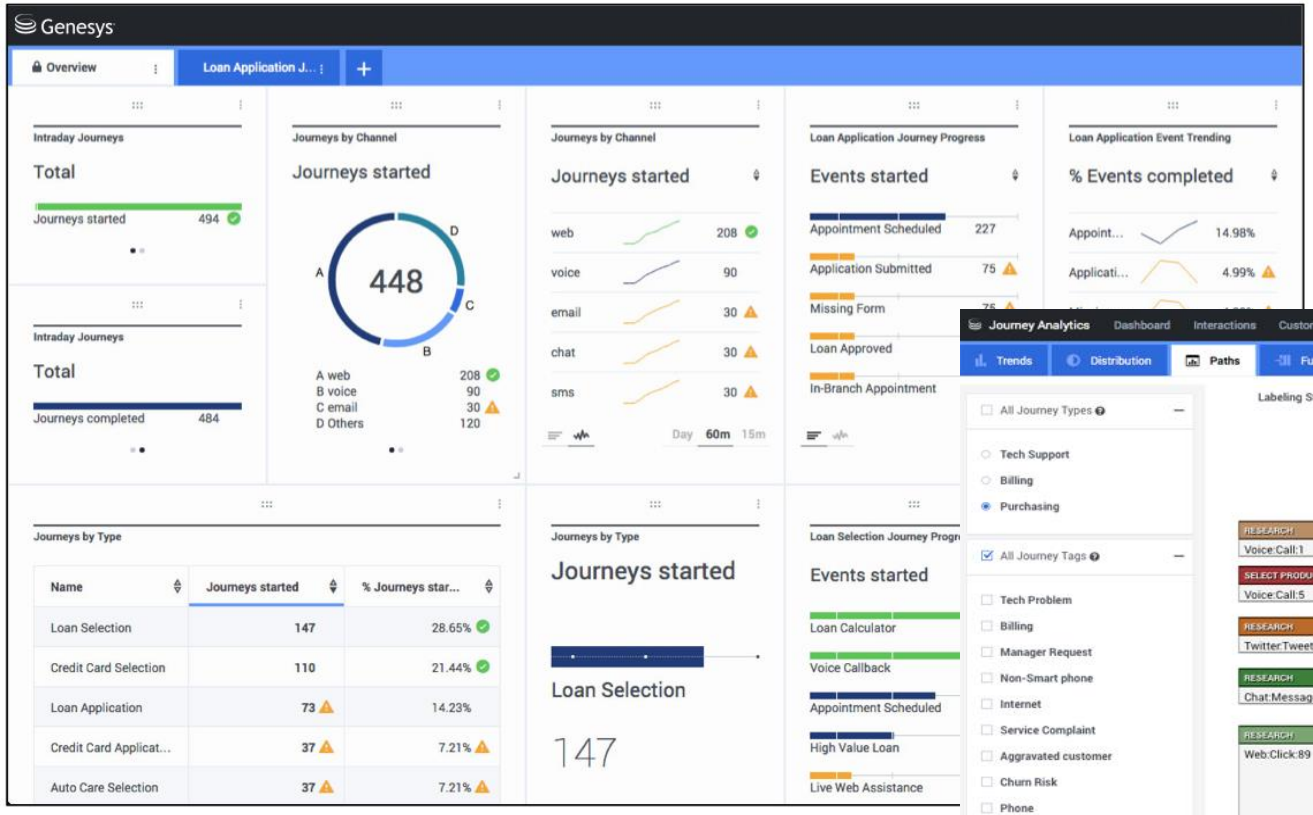
운영효율화를 위한 다양한 분석 데이터 제공

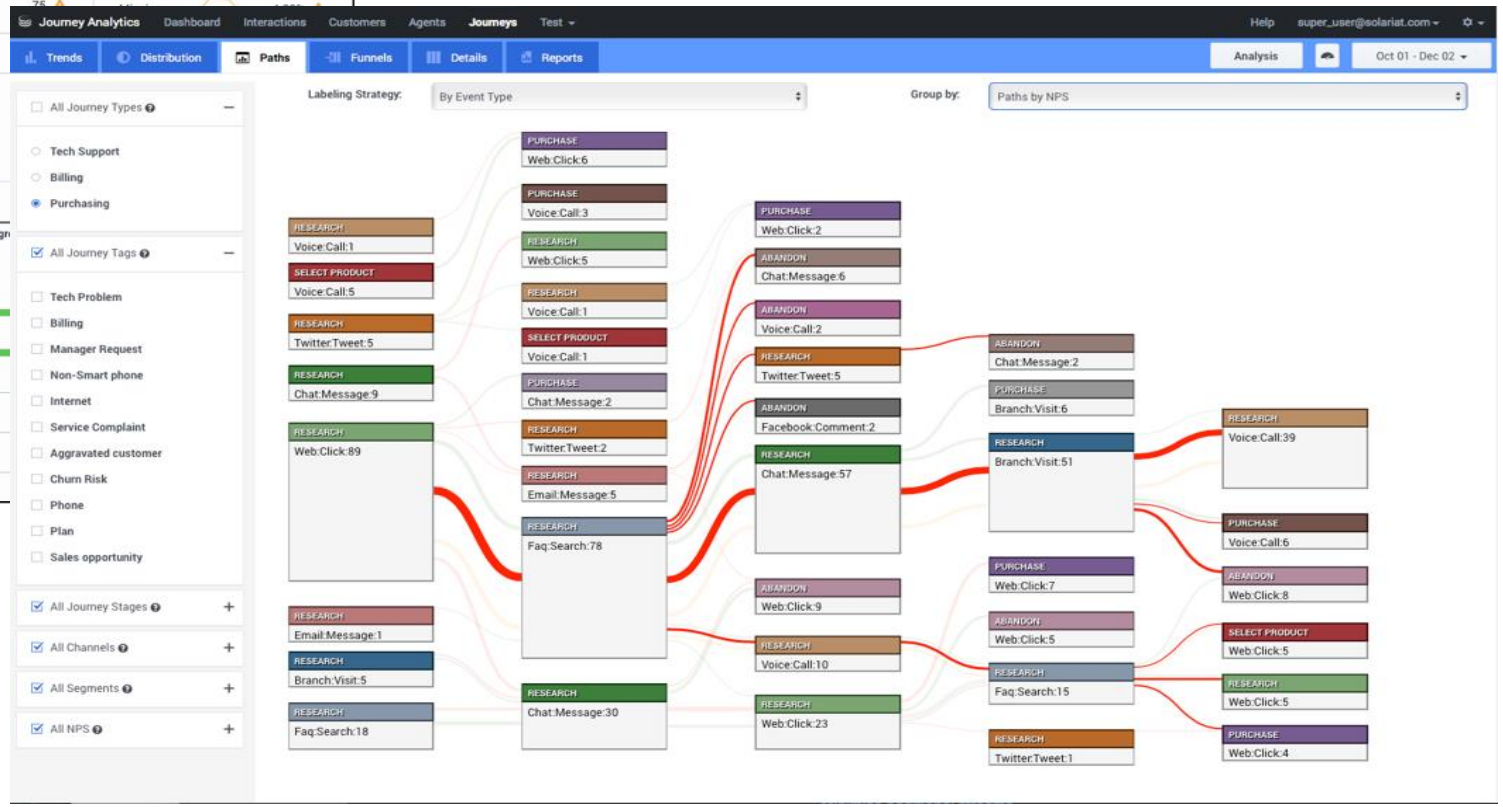
콜 트래킹이 가능한 정확하고 다양한 통계 데이터 제공 및 디지털 채널로부터 발생되는 컨택스트 데이터를 제공하여 분석 인사이트 및 고객 경험 관리를 위한 여정 데이터를 제공합니다.



Genesys

통합 대시보드를 통한 운영/관리 가시성 제공



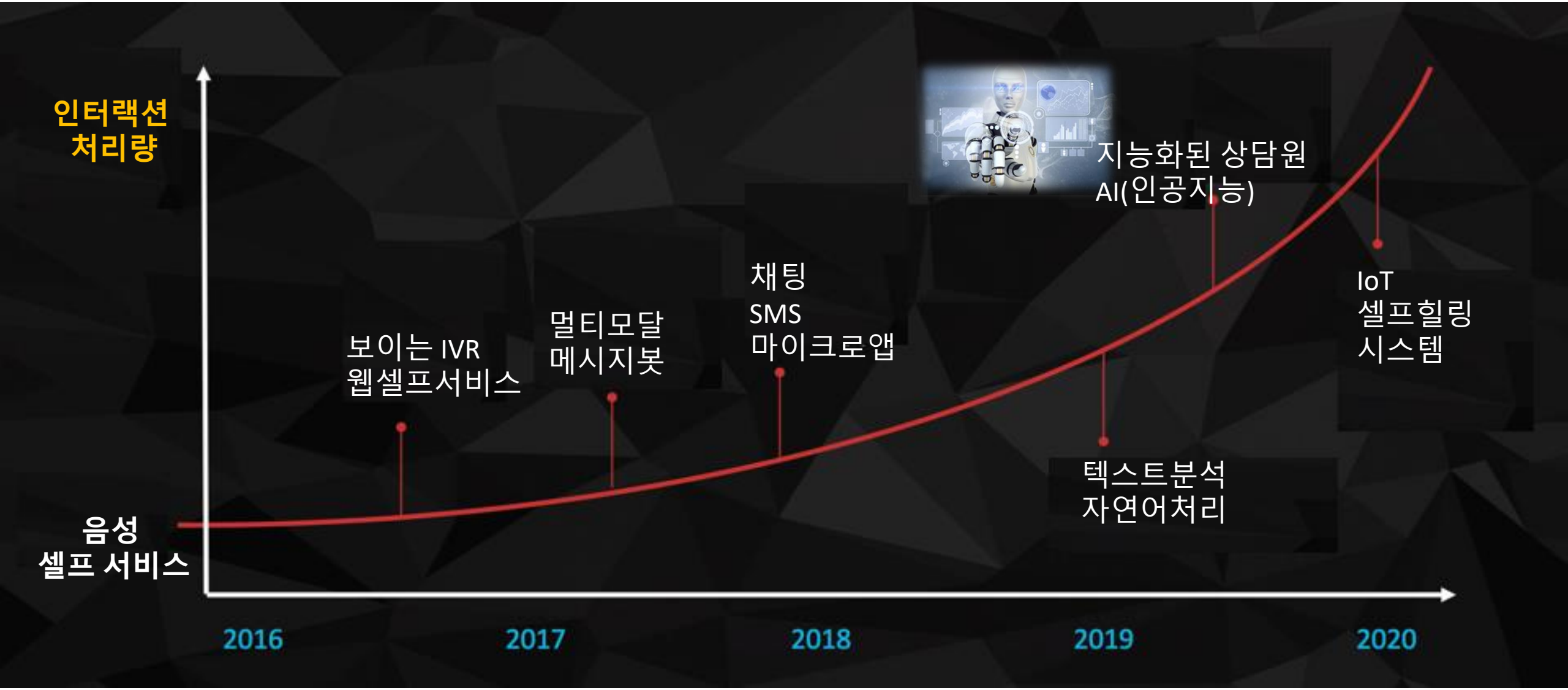


Genesys

모바일 디바이스를 통한 관리 환경 향상

Genesys

디지털 셀프 서비스 진화 방향



Genesys

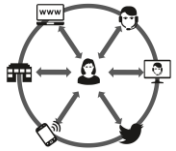
이제 디지털 전환은 필수입니다.

1990's
콜센터

2000's
콜센터
채널 확장

2010's
멀티채널 컨택센터
SILO

2016
옴니채널 접근 및 통합



Innovation :
Customer Info and Digital Hub

- 고객경험관리
- 옴니채널 통합 환경
- 데이터 허브
- 분석 및 인텔리전스
- 고객여정관리
- 개인화 서비스
- 선제적 고객 대응
- 통합 커뮤니케이션 데스크탑
- 옴니채널 상담사 워크포스

Genesys

Q & A

THANK YOU

www.genesys.com

Genesys