



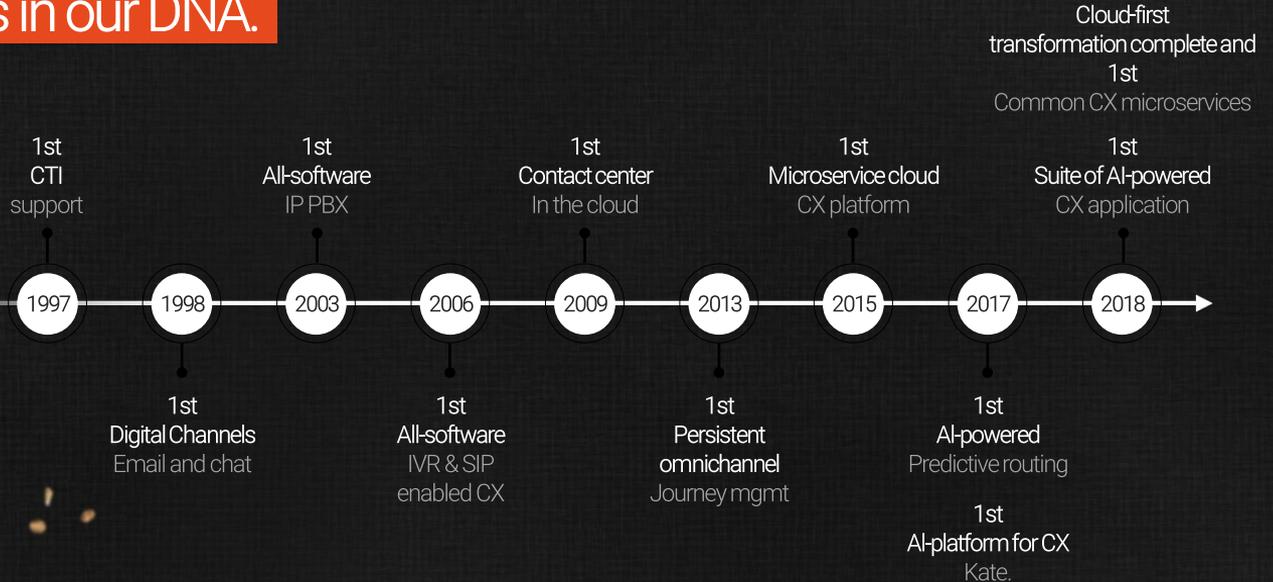
# 실시간 고객 여정 분석과 예측을 통한 구매 전환율 향상 및 개인화 서비스 방안

## Genesys Altocloud

Smarter engagements,  
better outcomes

# Genesys?

Innovation is in our DNA.



25years of CX leadership



25billion Interactions per year



1200 partners



11,000 customers



5,000 employees



100 countries



100% PureCloud 성장 (2017년 대비)



250 Mil R&D

# 글로벌 리포트

## Gartner

컨택센터 인프라 부문의 Gartner Magic Quadrant에서 10년 연속 리더로 선정

## FORRESTER®

대형 및 중소형 컨택센터 위한 인터랙션 관리에 대한 Forrester Wave에서 리더로 선정

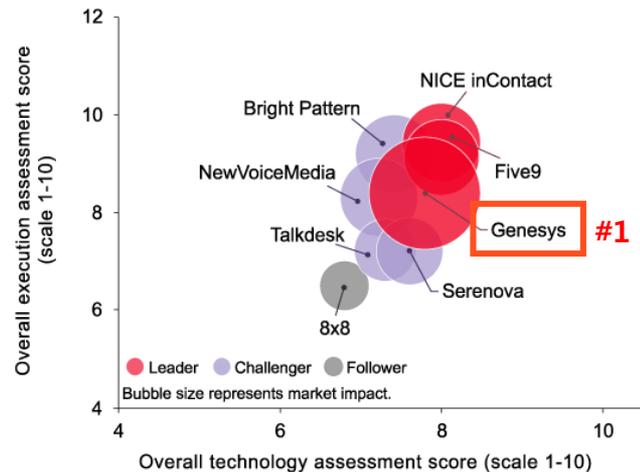
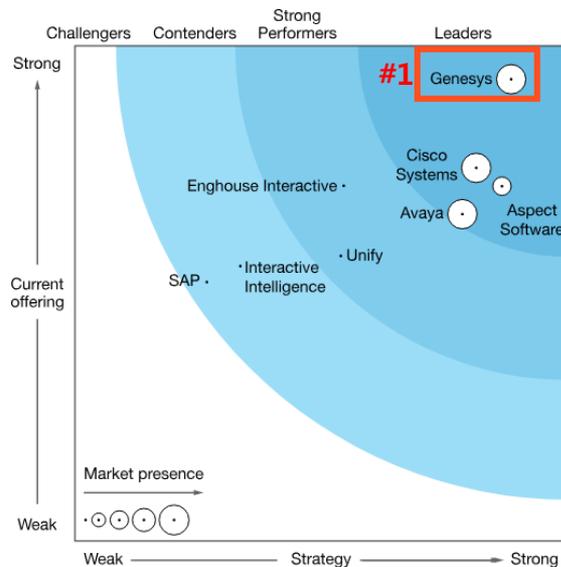
## Ovum

Ovum Decision Matrix에서 리더로 선정

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



Source: Gartner (May 2018)



# Genesys를 사용하는 세계적인 글로벌 브랜드





**\$209B**

디지털 마케팅에  
투자



**2%**

평균 전환율



# 65%

의 기업이  
트래픽과 리드 창출이  
가장 큰 마케팅  
과제라고 응답

Source: Hubspot 2018

- 소비자 와 브랜드 간의 접점 상시 확대

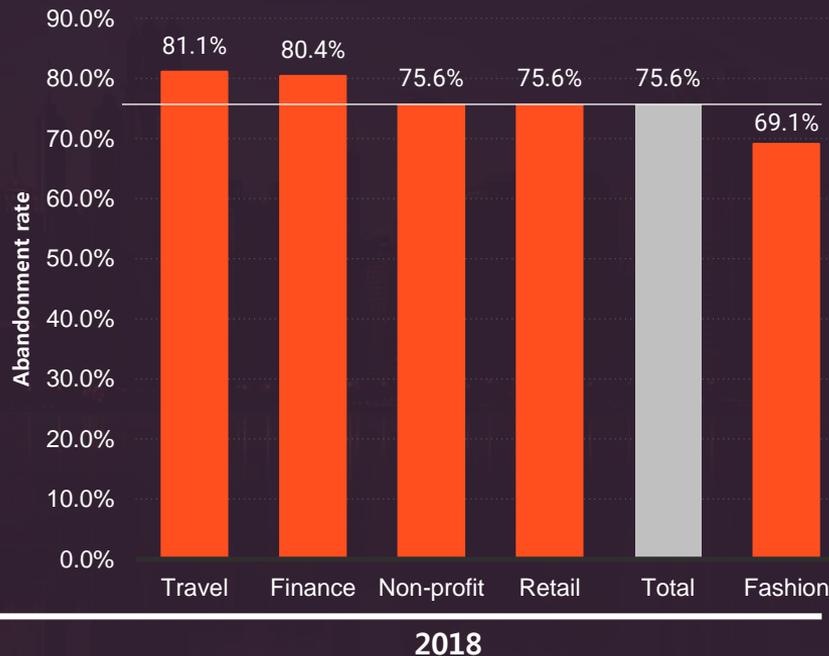
- 플랫폼 및 디바이스 수 증가

- 운영의 단절 (Sales <> Service <> Marketing)

# 온라인 쇼핑 카트의 포기율이 개선되지 않고...

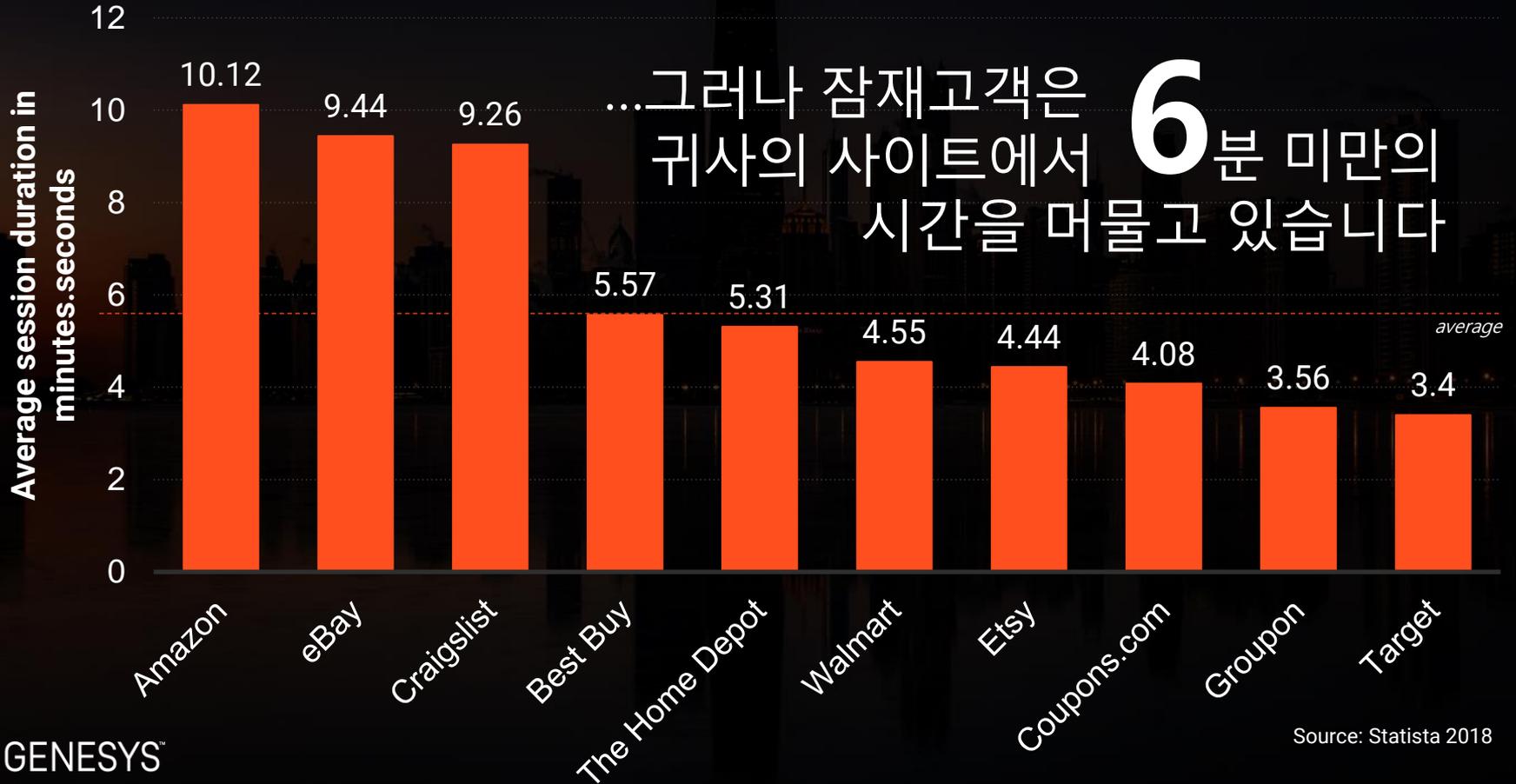


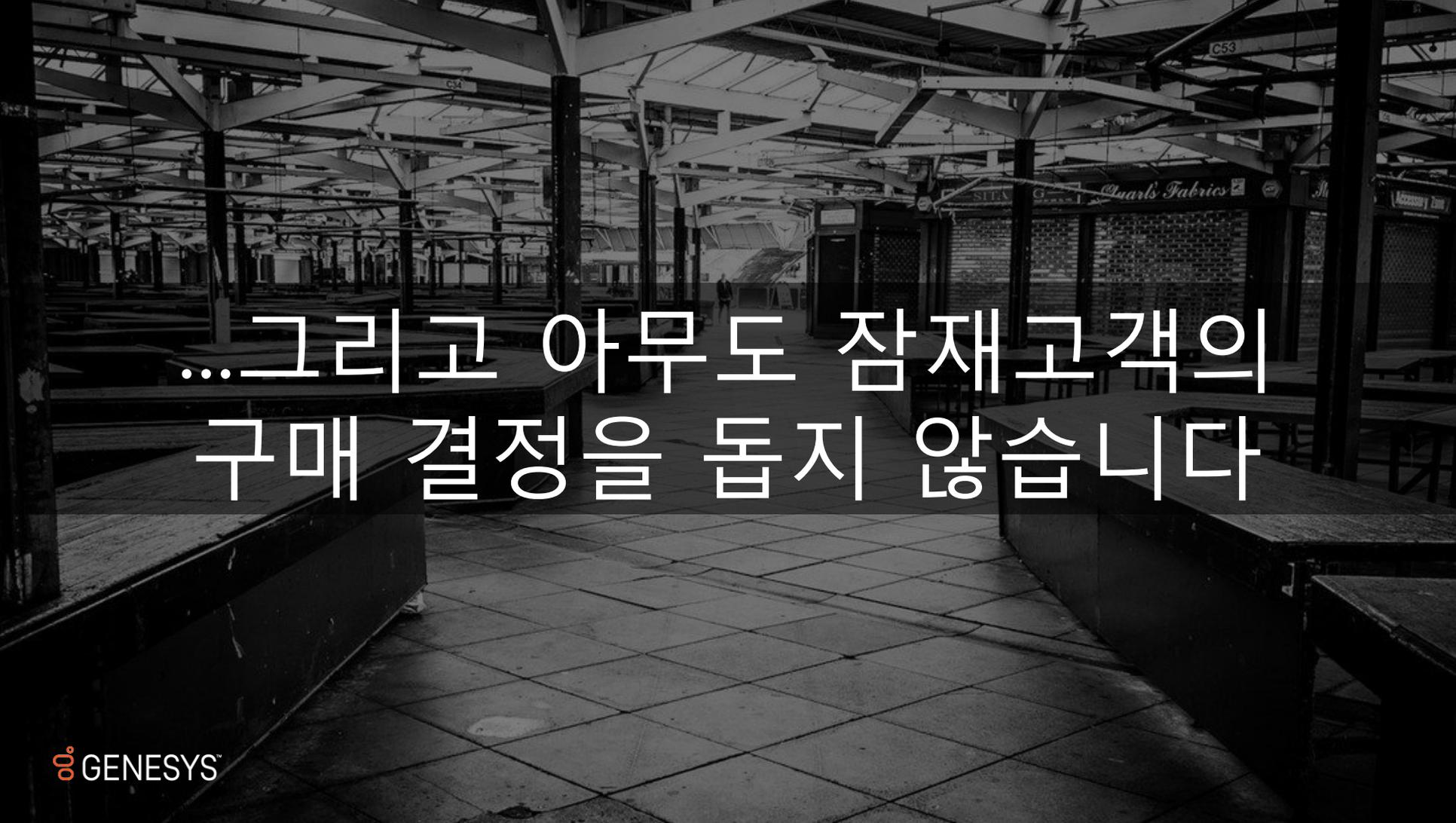
Source: Baymard Institute 2017



Source: SaleCycle 2018

# 귀사의 웹사이트에는 많은 잠재고객이 있습니다





...그리고 아무도 잠재고객의  
구매 결정을 돕지 않습니다

# 온라인 구매 전환의 어려움

왜냐하면 모든 것이  
완벽하게 맞아떨어져야  
하기 때문입니다

- 타겟 가망고객
- 가능한 최적의 직원
- 최적의 채널
- 개인 맞춤형 오피

**적시** (the right time)에  
**실시간** (real time)으로

타겟 대상인 잠재고객을  
맥락에 맞게  
관련된 콘텐츠로  
공략하면...

72%

더 높은 전환

Source: Aberdeen

- 잠재 고객의 구매 프로세스 진행 방향 파악
- 현재 요구 사항을 충족하는 콘텐츠 제공



# 어떻게 해야 할까요?

구매 전환율을 높이고, 고객만족도를 높이려면?...

Genesys

# 스마트한 인게이지먼트로 더 나은 결과 달성

**CAPTURE**

포착



알맞은 시점에  
고객의 활동을  
실시간으로  
파악

**PREDICT**

예측



최적의 타이밍에  
최고의 오퍼로  
고객과 인게이지

**ENGAGE**

참여



최고의 상담 자원  
(봇 또는 상담사)이  
최적의 채널로  
응대

**CONVERT**

전환



가능한 최고의  
비즈니스  
결과에 도달

# 고객 경험 중심 서비스 디자인

정교한 조정 가능성 ↑ 정교한 실행 가능성 ↓

## 사전 서비스

### 광고 / PR

서비스 제공자들이 서비스 제안을 어떻게 전달하는가?

### 소셜 미디어

사람들이 서비스를 사용하기 전에 소셜 미디어에서 어떤 정보를 접하는가?

### 입소문

친구, 동료, 가족은 서비스 및 서비스 제공자에 대해 어떤 내용을 주고 받는가?

### 과거의 경험

사람들은 서비스와 서비스 제공자들과 어떤 경험을 하는가?

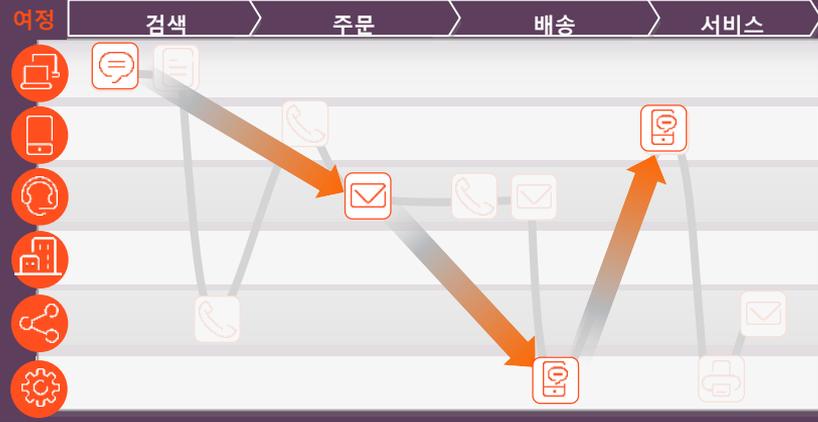
### 기대

서비스와 서비스 제공자들에게 어떤 기대가 있는가?

## 서비스

### 서비스 여정

고객들은 서비스 여정에서 어떤 터치포인트를 경험하는가?  
 특별히 중요한 사건이 있는가? 예) 터치포인트에서 고객들이 겪은 좋거나 나쁜 경험



### 경험

서비스 기간에 고객들은 서비스 및 서비스 제공자와 어떤 경험을 하는가?

## 사후 서비스

### 고객 관계 관리

서비스 제공자들은 어떻게 사후관리 하는가?

### 소셜 미디어

소셜미디어에서 고객들은 서비스와 서비스 제공자에 관해 어떤 이야기를 주고 받는가?

### 입소문

고객들은 친구, 동료, 가족에게 서비스와 서비스 제공자에 관한 어떤 이야기를 전달하는가?

### 만족 / 불만

서비스 기대치를 그들의 개인적 서비스 경험과 비교함으로써 개별적으로 서비스를 평가한다.

# Genesys Altocloud (예측기반 인게이지먼트)

사전 서비스

광고 / PR



Genesys AI  
enabled

잠재고객 전환

고객 확보 및 유지

서비스 여성

여정

검색

주문

배송

충성고객에 의한  
수익 추가

소셜 미디어

**Suspect**  
(의심고객)

**Prospect**  
(잠재고객)

**Lead**  
(가망고객)

**Opportunity**  
(영업 기회)

**Client**  
(고객)

Lead Nurturing (가망고객 지속관리)

Sales Assist

Up-Selling

입소문

경험

AI 기반 자동화로  
전환 비용 감소  
및 구매 전환율 증대

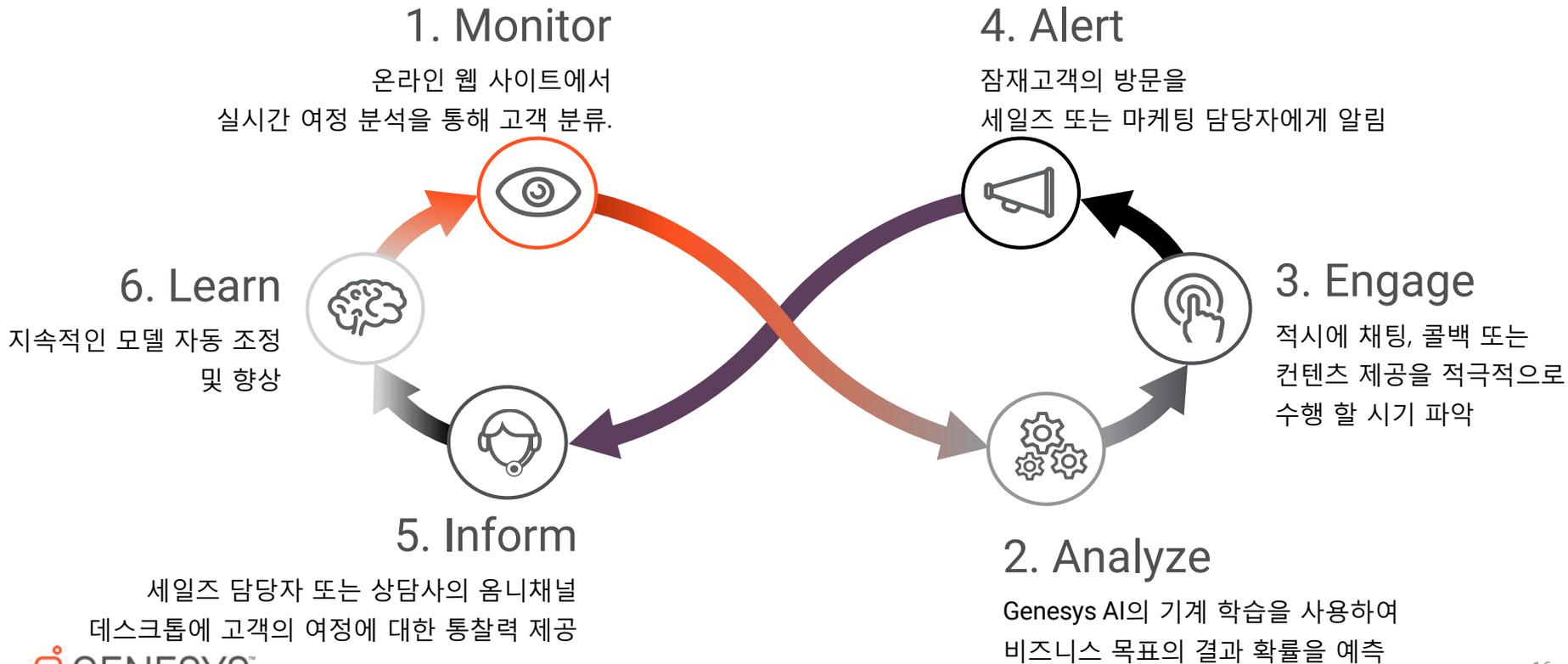
세일즈 스킬 향상으로  
수익 증대

만족 / 불만



# Altocloud : 잠재고객 전환

잠재고객 중 가망고객을 발굴하고  
세일즈로 전환하기 위한  
세일즈 및 마케팅 인게이지먼트 솔루션



# 실시간으로 상황 별 이동경로 파악

**LF Leatha Fadel** ●

Email: leatha.fadel.test@email.com  
 Organisation: Gamestop  
 Location: Grapevine, Texas  
 Time on site: 7 minutes

📱 🍏 🌐 1 site visit

**Salesforce details**

Family name	Fadel
Given name	Leatha
Display name	Leatha Fadel
Organisation	Gamestop
Lead Source	Altcloud
Lead Status	Working - contacted
UID	0001234567892abc

**Persona matches**

Hot prospect Firefox

**Outcome scores**

Made payment

Requested quote

고객 프로필

## Customer Journey

**Web visit** Page views: 3 Duration: A minute 16:01

Universal Insurance  
 Claim Centre  
 Life Insurance  
 Home Insurance  
 Request quote  
 Payment details

**실제 여정 단계**

**Outcome Scores**

Customer	Browsing	Page views	Visits	Organisation	Location	Outcome score
Sandrine Reichel	Payment	13	1	WABCO Holdings	Rochester Hills, Michigan	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Alek Murazik	Life Insurance	6	12	United Natural Foods	Providence, Rhode Island	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Karolann Waelchi	Life Insurance	3	3	INTL FCStone	New York, New York	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Jevon Metz	Auto Insurance	1	2	National Mortgage...	Coppell, Texas	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Margaretta Grant	Home Insurance	5	13	AT&T	Dallas, Texas	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Deann Carter	Home Insurance	9	15	General Growth Pro...	Plymouth, Minnesota	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Vinnie Johns	Home Insurance	24	3	American National...	Chicago, Illinois	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>
Velva Heller	Business Insurance	12	4	Westinghouse Air B...	Galveston, Texas	<span style="display: inline-block; width: 80%; height: 10px; background: linear-gradient(to right, green, red, grey);"></span>

## Customer Journey



insurance



insurance - login

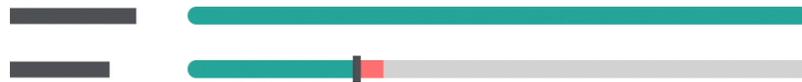
learning

get a quote

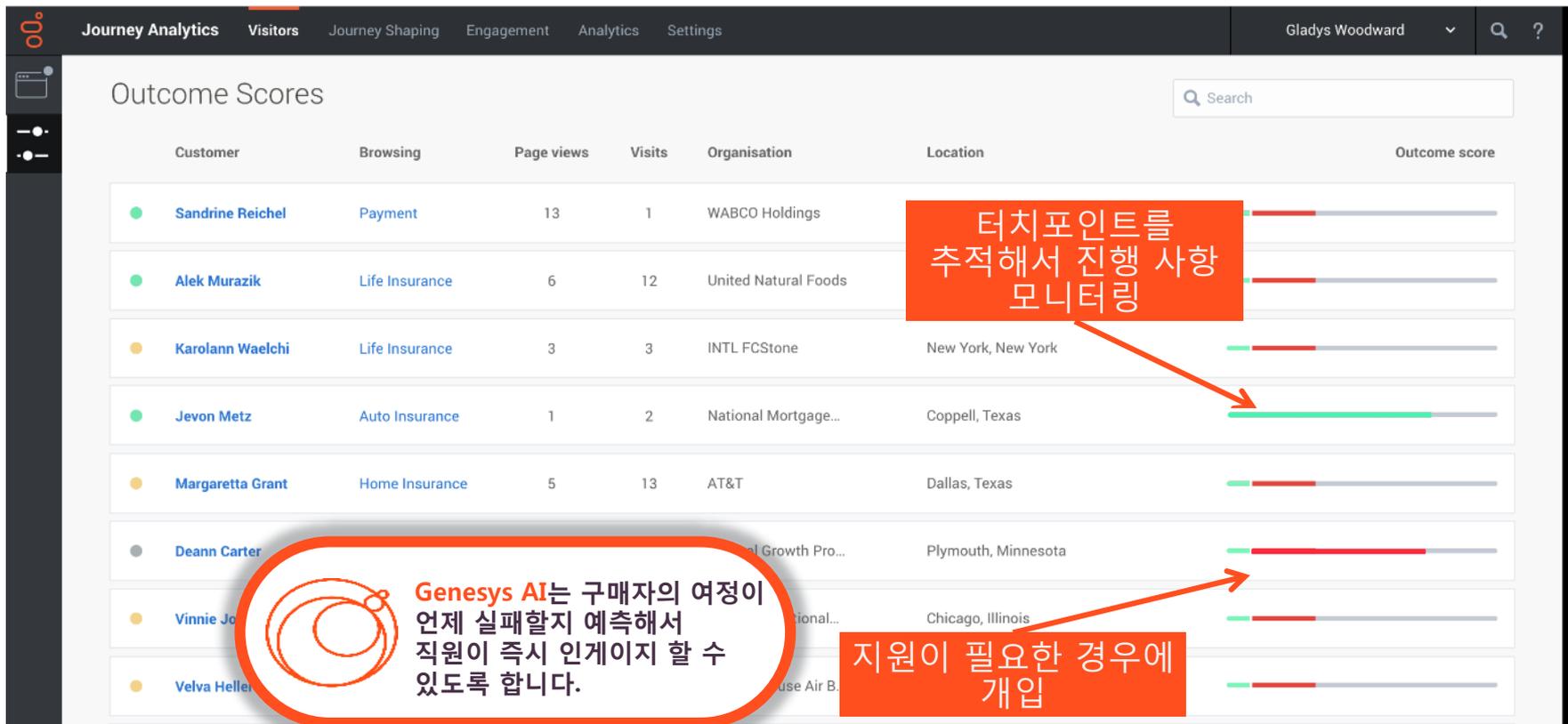
## Segments Assigned



## Outcome Scores



# 잠재고객과의 인게이지먼트를 위한 최적의 시점 파악



# 사전 예방적이고 개인화된 인게이지먼트 설정

Reduce Abandons ⓘ

Choose customer engagement

**Persona match** Choose persona match to trigger an action map when a customer's journey pattern is an **exact match**.

User activity Choose user activity to trigger an action map when a customer's journey pattern is a **partial match**.

페르소나 또는 사용자 활동을 기반으로 설정

Choose personas

**All visitors** or NBA -- First Time Buyer Hot Prospect [Requested Quote] Claim Centre Abandoned Quote Business Insurance Prospect Spark HR Recruiting Cisco Spark Video Persona Claim Payment Status Search Bucher&Suter Persona Abandon Checkout NBA -- Life Claim NBA -- Promo Bundle Hot Prospect [Exotic Car Quote]

New persona

담당자 연결 설정

Configure Customer Engagement

Engage using

Chat **SMS** Content Survey Email Video Webhook

고객 지원을 위한 채널 설정

Route to Team

Default auto insurance business insurance home insurance Claim centre life insurance video

Secondary Persona Routing

고객 인게이지먼트 시점 설정

Configure Outcome Probability (Optional)

Requested ... Requested Quote Made Payment Abandoned Form - Sign Up

Set likelihood to achieve outcome

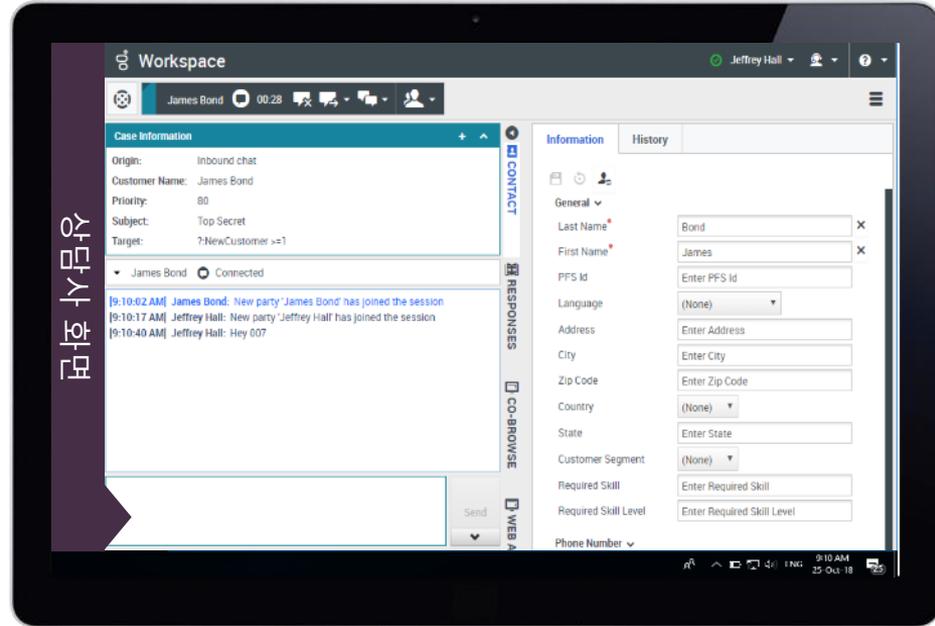
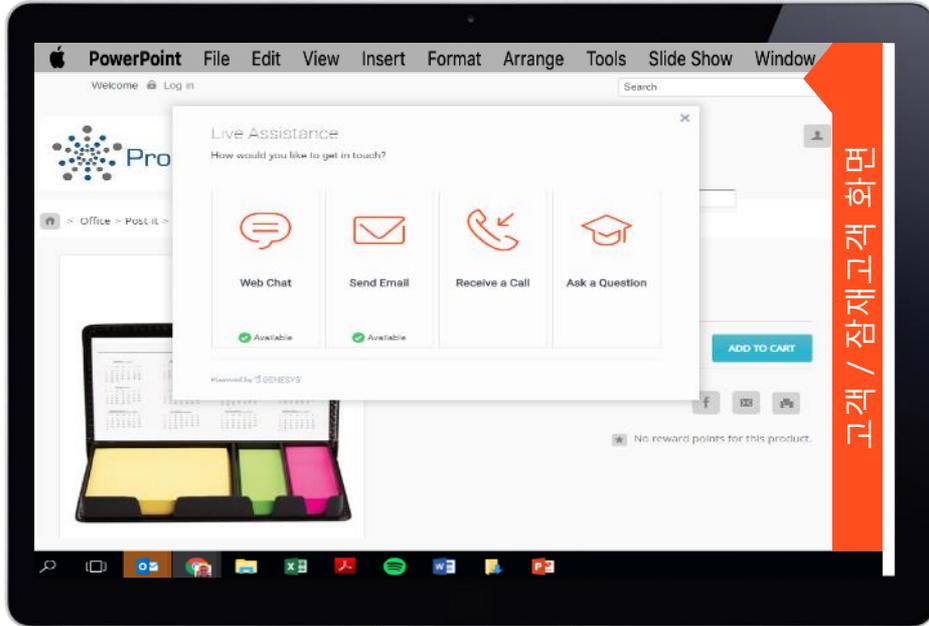
Detect change in behaviour

A customer that is 80% likely to Requested Quote but then changes to 40%

Reset

# 실시간 최적의 MOT 시점에 상담사와 연결...

잠재 고객 중 가망 고객 또는 도움이 필요한 고객을 식별하여  
실시간으로 최고의 상담사와 연결



# 상담사에게 고객 여정에 대한 통찰력 제공

The screenshot displays the Genesys Workspace interface for a customer named Leatha Fadel. The interface is divided into several sections:

- Case Information:** Shows the origin as 'Inbound' and the customer's name 'Leatha Fadel' with a 'Connected' status.
- Chat History:** A list of messages from the customer and system, including timestamps and content like 'New party 'Leatha Fadel' has joined the session...'.
- Customer Profile:** A central section containing contact details (Email, Organisation, Location, Time on site), device information (1 site visit), Salesforce details (Family name, Given name, Display name, Organisation, Lead Source, Lead Status, UID), Persona matches (Hot prospect, Firefox), and Outcome scores (Made payment, Requested quote) with progress bars.
- Customer Journey:** A visual map showing the customer's path through various touchpoints: Universal Insurance, Claim Centre, Life Insurance, Home Insurance, Request quote, and Payment details. The journey includes icons for page views, duration, and user interactions.

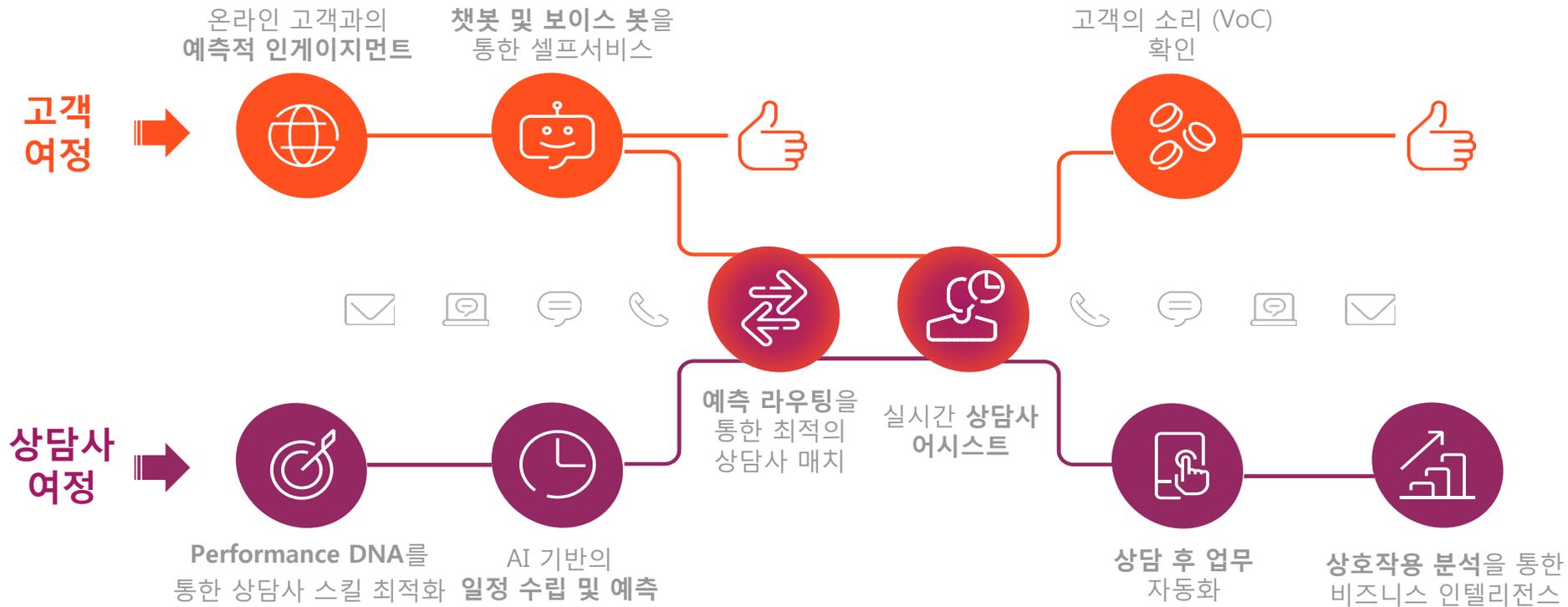
Red arrows and text boxes highlight key features:

- An arrow points from the text box **고객 프로필** (Customer Profile) to the central customer profile section.
- An arrow points from the text box **여정 단계** (Journey Stage) to the Customer Journey map.
- An arrow points from the text box **목표에 대한 결과 도달 확률 예측** (Prediction of result reach probability for goal) to the Outcome scores section.

# 고객이 그들의 구매 여정을 마무리하도록 지원...

The image displays two overlapping screenshots of a customer support interface. The left screenshot shows a 'Live Chat' window with a dark theme. It includes a 'Chat Started' notification at 4:01 PM, a message from an agent saying 'agent will be with you shortly ...', a status 'ui\_test\_agent\_21-14 Connected', and a message from 'ui\_test\_agent\_21-14' saying 'Hello! Please start Co-browse session ;)' at 4:06 PM. A text input field contains 'dsdsad' and a 'Chargers' button is visible below. The right screenshot shows a 'Workspace' view for a customer named 'John Jackson'. It features a 'Case Information' panel with 'Origin: Inbound chat' and a list of chat messages: '[4:01:03 PM] John Jackson: New party 'John Jackson' has joined the session', '[4:01:05 PM] system: agent will be with you shortly ...', '[4:01:10 PM] UI Test Agent: New party 'UI Test Agent' has joined the session', '[4:06:52 PM] UI Test Agent: Hello! Please start Co-browse session ;)', '[4:07:04 PM] John Jackson: {start:821572965}', '[4:07:34 PM] John Jackson: {start:906818709}', and '[4:13:19 PM] John Jackson: {start:644698426}'. A 'CO-BROWSE' button is on the left, and a 'CONTACT' button is on the right. The background shows a web browser displaying the 'electro.' website with navigation links like 'Home', 'About Us', 'Blog', 'Pages', 'Features', and 'Contact Us', and contact information: 'Support (+800) 856 800 604' and 'Email: info@electro.com'.

# Altocloud : 잠재고객 전환 → 고객 확보 및 유지



# 고객 경험 혁신을 위한 기술 리더십 확보

Digital

AI

Cloud

Convergence

Data

Data

Data

# Genesys AI Platform



Kate

Chat bot  
Voice bot  
Virtual Assistant



Genesys AI

AI  
서비스



자연어이해



대화 관리



Next Best Action



행동 예측

데이터 모델



고객



여정



채널



인터랙션



상담사

데이터  
레이어



툴 및 프레임워크



데이터 처리



통합 서비스



데이터 보안 및  
컴플라이언스

# Genesys AI 기반의 세일즈와 마케팅



- 맥락 기반의 여정 파악
- 개개인의 인터랙션 이력 통찰
- 동적 프로파일 구축
- 끊임없는 봇에서 인간 상담사로의 전환
- 지능적인 결과 예측
- 자동화된 최적의 상담 자원 배정
- 최적의 오퍼와의 스마트한 매칭

Blended AI - 봇과 인간 사이의 원활한 협력

# 분산된 비즈니스 사일로의 연결

**MARKETING**

Engagement

**SALES**

Engagement

**SERVICE**

Engagement

## Open Data Initiative

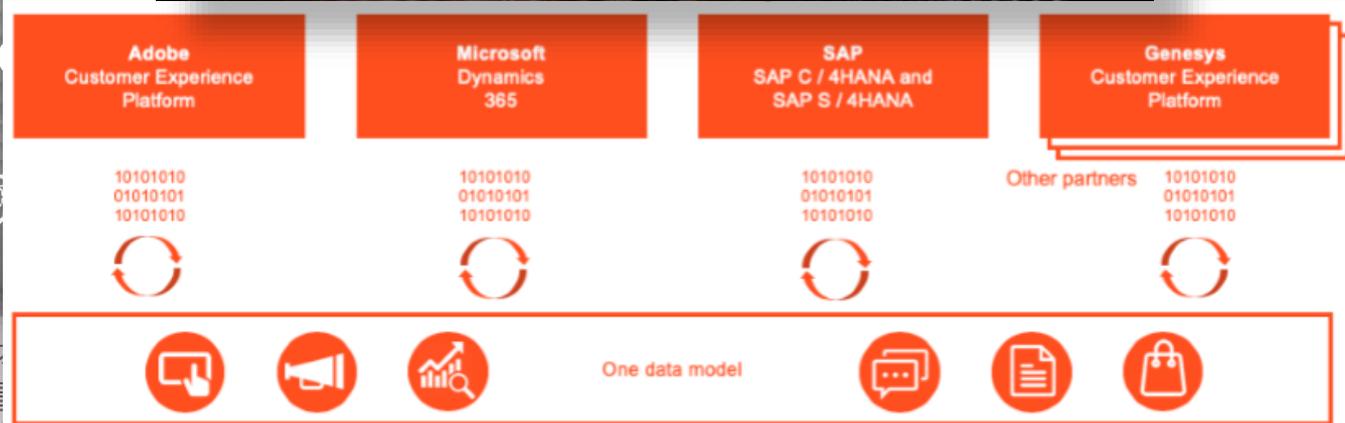


Before

After

Pure

Phase



잠재고객  
인공지능  
시점을 예측

가망고객 관리

된 서비스,  
상남사 지원



Leverage

Open Platform



Capture



Integrate

Empower

# The winners

Inside  
Sales

최적의 순간에  
가망고객과 인게이지  
해당 고객의 여정과  
요구사항을 사전에 파악  
세일즈 성공 확률 향상

eCommerce

고객 여정을 분석하고 관리  
설정을 통해서 개인화 정보에  
기반한 실시간 커뮤니케이션  
및 콘텐츠 제공  
구매 전환율 향상

Marketing

캠페인 및 배너 광고와 통합  
잠재 고객을  
영업 파이프라인으로  
보다 효율적이고 정확하게 분류

Customer  
Service

더 빠른 선제적 지원으로  
고객 경험을 개선  
보다 스마트하고 효과적인  
고객 서비스 제공

# 고객 사례로 검증된 효과



- 72% 채팅 당 비용 절감
- 62% 가망고객 당 비용 절감



- 장바구니 포기율 30% 감소
- 고 가치의 구매 전환율 3% 증가

최적의 순간을 식별하여 개입

매출전환 가속화

고객경험 향상

신속한 문제 해결

불필요한 전화 통화량 감소

첫 문의 해결율 증가

구매 포기 감소



- 처음 90일 기간에 고객 만족도 15% 증가
- 영업 및 마케팅 직원의 증가없이 고객 인게이지 비율 78% 증가



- 고객 만족도가 5 점 만점에 4.43 점으로 향상
- 채팅의 11%가 긍정적인 결과 (지점 방문 약속 및 콜백 예약)

Home > 고객 사례

Genesys 고객이 어떻게 충성도를 높이고  
더 많은 매출을 창출하고 브랜드 평판을 구축하였는지  
고객 성공 사례를 통해 확인해 보세요.

[WWW.GENESYS.COM/KR](http://WWW.GENESYS.COM/KR)



데모 요청



무료 체험



상담 신청



견적 요청

# Genesys Altocloud (예측기반 인게이지먼트)

사전 서비스

광고 / PR



Genesys AI enabled

잠재고객 전환

30 Days Free Trial

고객 확보 및 유지

Demo & POV

여정

검색

주문

배송

충성고객에 의한  
수익 추가

소셜 미디어

입소문

만족 / 불만

**Suspect**  
(의심고객)

**Prospect**  
(잠재고객)

**Lead**  
(가망고객)

**Opportunity**  
(영업 기회)

**Client**  
(고객)

Lead Nurturing (가망고객 지속관리)

Sales Assist

Up-Selling

경험  
AI 기반 자동화로  
전환 비용 감소  
및 구매 전환율 증대

세일즈 스킬 향상으로  
수익 증대



moments connected

The experience is everything

 GENESYS™  
moments connected



Thank you!

**Jun-Kyoung Yoon**

CX Solutions Consultant

[Junkyoung.yoon@genesys.com](mailto:Junkyoung.yoon@genesys.com)