

GENESYS™

# 금융 디지털 전환을 위한 컨택센터 클라우드 전략

방 훈 재 차장, 솔루션 컨설턴트, [bryan.bang@genesys.com](mailto:bryan.bang@genesys.com)

# Agenda





# CHANGE

뉴노멀 시대의 변화



20

300% 코로나 이전 대비해 더 많은 원격  
작업

21

40% 더 많은 디지털 서비스 인터랙션

65% 상호작용이 온라인(가상)으로 진행

202

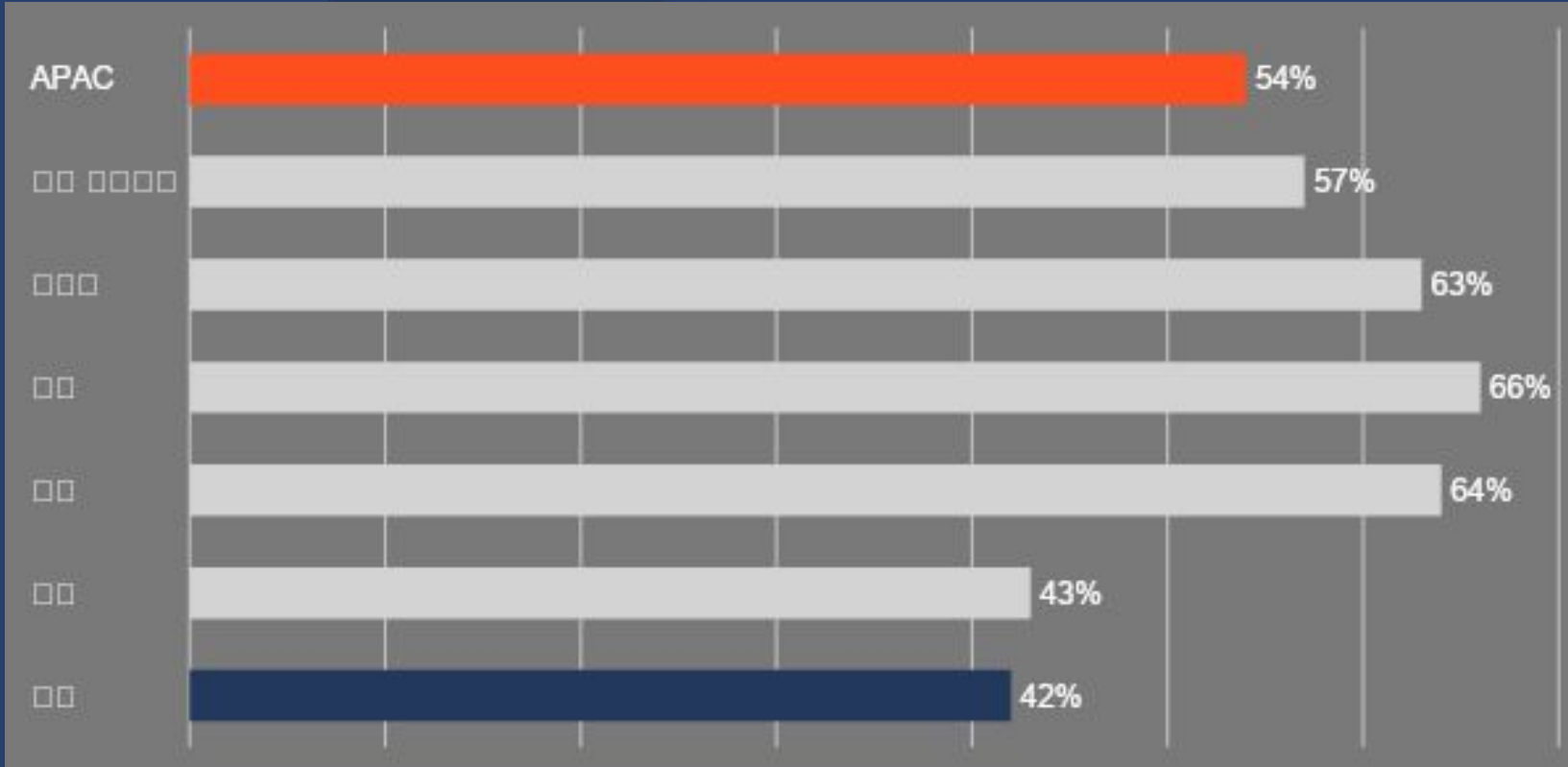
50% 클라우드에서 실행되는 고객센터

2

70% 고객센터에서(일부) AI 사용

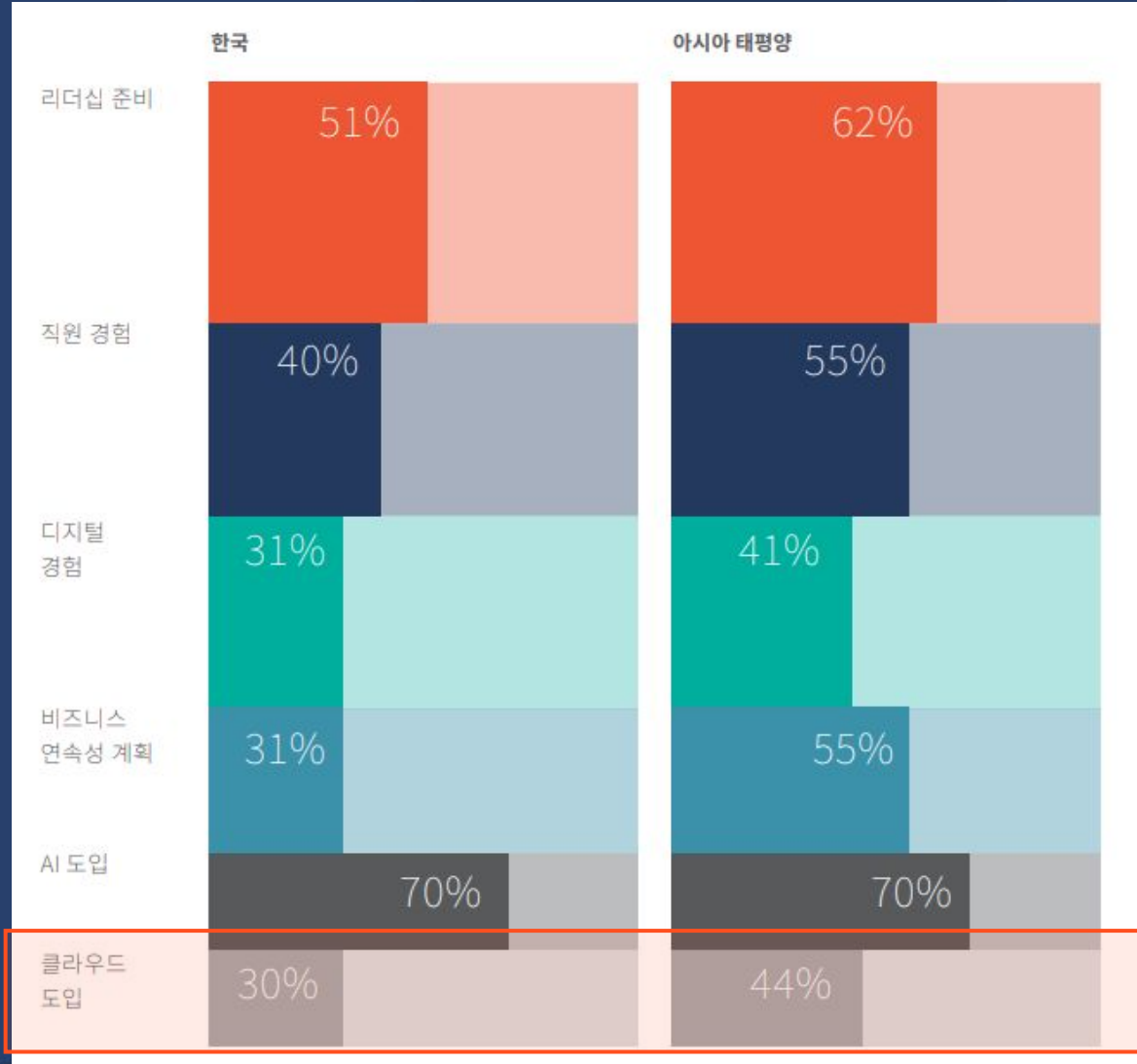
85% 서비스 상호작용은 더 온라인(가상)  
화

# 아시아태평양 국가별 CX 혁신 준비 지수



- 한국의 준비 수준은 42%로 APAC 국가 중 가장 낮은 수준의 준비도를 보임
- APAC에서는 중국이 가장 높은 준비 수준을 나타냄

# 분야별 CX 혁신 준비 지수



- 한국은 AI 도입을 제외한 나머지 부분에서 APAC 평균을 하회
- 팬데믹 등의 예상치 못한 상황에 대한 준비 수준을 평가하는 **비즈니스 연속성 계획** 그리고 **클라우드 도입** 분야에서 가장 큰 격차를 보임
- **클라우드 도입**에서는 현재 사용 중인 다양한 솔루션에 대한 **클라우드 전환방법**과 **클라우드 전환의 시기**에 대한 고민 그리고 **보안**을 가장 큰 중요사항이라고 응답

# 코로나와 기술의 발전으로 인한 변화



## 고객

- 스마트폰 사용자 중 79%는 인터넷을 통해 충분한 정보 습득 후 활동
- 전 세계 1/3 해당하는 고객들은 향후 1년 내에 금융 서비스 변경 고려 중
- 고객은 나에게 맞춤형 된 상품 및 서비스를 선호



## IT운영/상담사

- 신 기술을 위한 시스템의 자동화된 업그레이드/업데이트 필요
- 채널, 고객 데이터의 통합 필요
- 정확성과 효과를 예측하고 측정하는 데이터 필요



## 기업

- AI / Bot 기대했던 가치 실현과 고도화
- 새로운 시장으로의 도전 준비
- 고객 데이터 활용의 최대화를 위해 기업의 통합 및 확장

2

# CUSTOMER

왜 많은 고객들이 클라우드로 전환을  
고민하는가 ?

 GENESYS™

Genesys confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.



세계적인 브랜드의 기업들이 **Genesys**를 통해서 고객경험을 제공하고 있습니다.



# Genesys 글로벌 은행/금융 고객 비율

1000+

은행, 금융 관련  
Genesys 고객사 수

80%

글로벌 Top 은행  
Client 비율



# Genesys 글로벌 보험/생명 고객 비율

500+

헬스케어 보험사,  
생명과 등 보험 관련  
Genesys 고객사 수

66%

글로벌 Top 보험기업  
Client 비율

AON



NCI 新华保险

SAMSUNG  
SAMSUNG FIRE & MARINE  
INSURANCE

PRUDENTIAL

Cigna

Sony Life

ZURICH

Allianz

[intact]



asurion

太平洋保險  
CPIC

KB Insurance

fidelity life

storebrand



QBE

SOMPO  
INSURANCE

Principal

KEMPER

DB Insurance

COFAS  
СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

Discovery  
Health

Corona  
direct

Groupama

Phoenix

HAREL  
Insurance & Finance

# 가치 창출을 더 빨리 하기 위한 클라우드로 전환

265

Genesys On-Premise 에서  
Genesys Cloud 로 전환 고객사 수

3,100

지난 2년동안 On-premise에서  
Genesys Cloud 로 전환한 고객사 수



# 클라우드 마이그레이션 고객 케이스

**中国平安**  
**PING AN**

고객사: 핑안보험

업종: 보험

위치: 중국

상당사: 50,000명

핑안보험은 보험 서비스를 확대하고 금융 상품을 다각화하면서 50,000여 명의 상담사를 갖춘 프라이빗 클라우드 컨택센터를 운영했습니다.

핑안보험은 또한 Genesys 플랫폼을 기반으로 영상 상담사 채널을 구축함으로써 상담 좌석의 수를 5천 개 더 늘려 중국 최초이자 세계 최대의 영상 컨택 센터 보유 기업이 되었습니다.

99

## 도입 배경

- 다양한 업체의 레거시 시스템과 단절되어 운영되는 플랫폼
- 높은 유지보수 비용
- 효율성 저하

## 도입 효과



최초 통화 시  
요청 해결율  
78%



NPS  
(순수  
추천고객  
지수)  
73% 향상



전화 플랫폼  
시스템 비용  
50% 감소



빠른 고객  
센터 확장 및  
구축

# 클라우드 마이그레이션 고객 케이스

## PayPal

고객사: PayPal

업종: 금융서비스

위치: 글로벌

상당사: 11,700명

### 도입 배경

- 두 자릿수 성장에도 레거시 시스템 확장 불가
- 대기열 간의 멀티 전송 및 긴 보류 시간
- 채널 활동에 대한 글로벌 통찰력 부족

PayPal의 좌우명은 "우리는 우리가 하는 모든 일의 중심에 사람들을 둔다."이다.문제가 발생하면 고객이 선택하는 모든 채널을 지원할 수 있어야 한다는 것을 알고 있습니다.

이 약속을 지키기 위해 "팀메이트"라고 불리는 11,700명 이상의 PayPal 에이전트가 Genesys 고객 경험 플랫폼을 사용하여 전 세계 1억 8백만 명 이상의 소비자와 1,300만 명의 상인들에게 서비스를 제공하고 있습니다.

99

### 도입 효과



30 Points  
NPS(순수고객  
추천지수)  
상승



정확한 예측  
및 워크로드  
배포를 위한  
더 많은  
통찰력 제공



팀 동료의  
소모적인 지원  
33% 감소



완벽한  
재해복구 지원  
24/7

# 클라우드 마이그레이션 고객 케이스

## Beyond Bank AUSTRALIA

고객사 : Beyond Bank

업종 : 은행

위치 : 호주

솔루션 : Genesys Cloud CX

### 도입 배경

- 레거시 컨택센터 솔루션의 제한된 기능 업데이트 및 커스터마이징
- 원격 상담 체제를 갖추고 효율적인 상담센터 운영을 위해 워크포스 플래닝을 개선하고자 함

### 도입 효과

- 콜타임 30초 감소
- 고객 만족도 89%에서 92%로 향상
- 직원 교육 시간 50% 감소

Genesys는 고객의 눈으로 모든 것을 보는 것이 차별화된 경험의 핵심이라는 우리의 믿음에 가장 부합했습니다. 오늘날 지속적인 혁신이 요구되는 가운데, Genesys Cloud CX CX는 강력한 기능과 새로운 기능의 지속적인 업데이트로 정확히 우리가 필요로 하는 부분에 도움을 주었습니다.

- Brent Alexander National Manager, Customer Relationship Center

Beyond Bank



# 클라우드 마이그레이션 고객 케이스

## ATB Financial™



“클라우드를 신속하게 도입했을 뿐만 아니라 훨씬 더 비용 효율적인 플랫폼의 이점을 누리고 있습니다. 완전히 다른 레벨에서 비즈니스를 관리하고 측정할 수 있습니다..”

**Dwayne Calder**

Managing Director, Insight & Enablement  
ATB Financial

고객사 : ATB Financial

업종 : 금융서비스

위치 : 캐나다

상당사 : 5,500명

### 도입 배경

- 레거시 솔루션은 데이터는 격리되어 신뢰할 수 없는 데이터 제공
- 고객 여정 매핑 불가
- 상당원의 멀티태스킹 일정 수립 불가

### 도입 효과



생산성 및  
서비스 효율성  
향상



고객의  
설문조사  
응답률 300%  
증가



문제 해결을  
위한 신속한  
대응 가능



고객 경험에  
대한 인사이트  
향상

99



# Genesys 클라우드 고객





# WHY? CLOUD

왜 클라우드 컨택센터 인가?

# 무엇이 문제일까요 ?

## 경향

**1** 46% 가 반복된 대답을 고객에게 요청하여 더 많은 노력이 필요하다고 답했습니다.<sup>1</sup>

**2** 54% 가 잘못된 리드 전환으로 인해 매출 기회를 놓쳤다고 답했습니다.<sup>2</sup>

**3** 45% 는 고객에 대한 개인화는 360도 관점 없이는 어렵다고 답했습니다.<sup>3</sup>

**4** 50% 대규모 조직들은 2022년까지 채널 통합이 어려울 것이라고 답했습니다.<sup>4</sup>

## 관련 부서

고객,  
고객 서비스

세일즈, 마케팅

마케팅, 세일즈,  
고객 서비스

IT, 고객센터  
운영자

## 영향

- 낮은 첫콜 해결율
- 더 높은 서비스 비용

- 낮은 수익
- 리드당 비용 증가

- 일관성없는 CX
- 비효율적인 캠페인

- 잘못된 고객 전략
- 비즈니스 라인 전반에 걸친 협업 부족

<sup>1</sup> Customer Service Essentials: Measuring Customer Effort, Gartner Webinar 2020

<sup>2</sup> The state of lead conversion in marketing and sales, Ascend2 and Verse August 2020

<sup>3</sup> Here's Where Marketers Are Struggling Most with the Customer Experience and Personalization December 9, 2020

<sup>4</sup> Gartner Market Guide for Digital Customer Service and Support Technologies, March 2020

이러한 문제들이 해결된다면...

1

채널 간에 프로필과 인터랙션 데이터를 공유하여

고객들이 같은 대답과 일들을 반복하지 않아도

누가, 언제, 어떻게, **된다면** 참여하는 것이 가장 좋은 지 예측하여

2

리드 전환율을 높일 수

사업 부분과 채널 **있다면** 전환에 대한 고객 데이터 뷰를 통합하여

3

옴니채널 개인화를 더 쉽게 만들 수

고객의 맥락을 디지털 **있다면** 및 음성 채널과 연계하여

4

고객의 경험을 통합하고 사업부 전체에서 협업할 수  
있다면

 GENESYS™

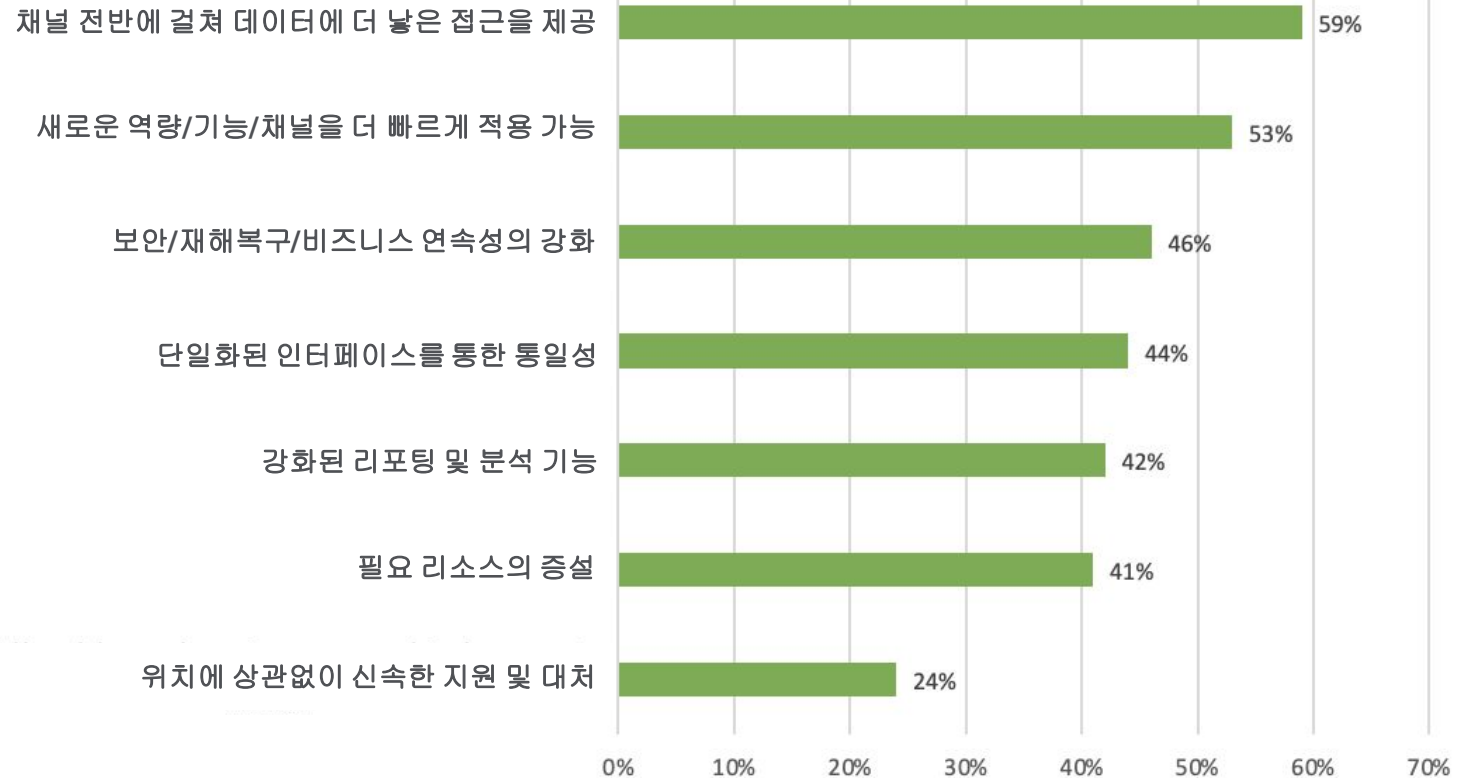
기업은  
고객 경험을 위해  
Cloud 및  
On Premise  
기술을 사용합니다

70%

의 온프레미스를  
사용하는 CX리더가  
클라우드로의 전환을  
고려하고 있습니다.

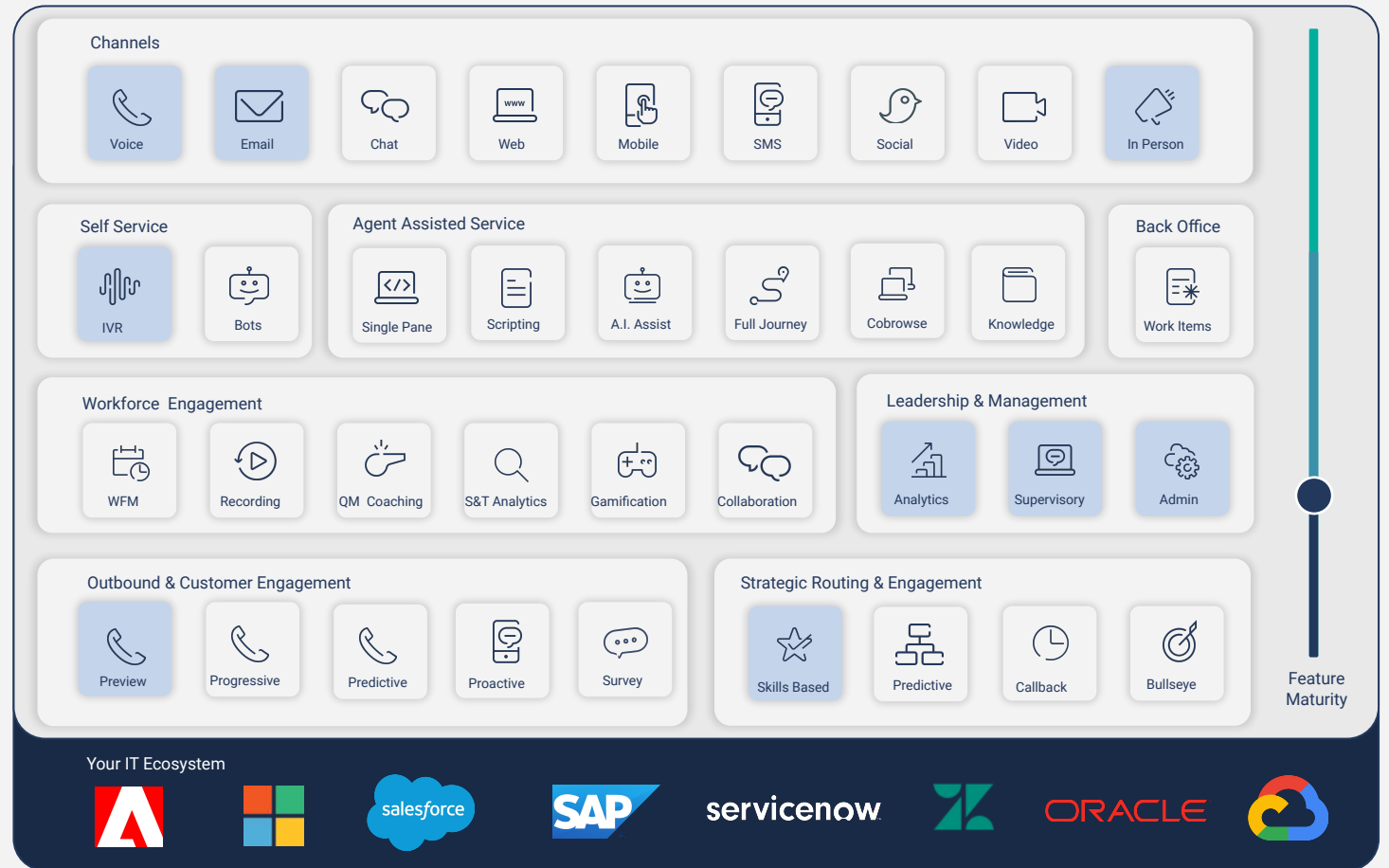
CX 리더 : CX 기술을 클라우드로 마이그레이션할 때의 가장 큰 이점은 무엇입니까?

CX 리더 : CX 기술을 클라우드로 마이그레이션할 때의 가장 큰 이점은 무엇입니까?



# On Premises 의 복잡성이 혁신을 지연

- 효과적인 고객경험 구성은 우리의 생각보다 더 복잡합니다.
- 변화를 도입할 수록 더욱 어려워 집니다.
  - 어떻게 구현할 것인지에 대한 도전
  - 버전의 종속성
  - 분기별, 연간 업데이트
  - 패치 및 펌웨어 프로세스 및 작업
  - 반복되는 관리자의 작업
- 각각의 채널이 이러한 과정을 반복적으로 수행해야 합니다.



새로운 기능을  
서비스 하려면  
얼마나 걸릴까요?



IaaS  
컨택센터

VS

SaaS  
컨택센터

고객 서비스

라이선스 설치

설정 및 연동

기술적 준비

HW 준비

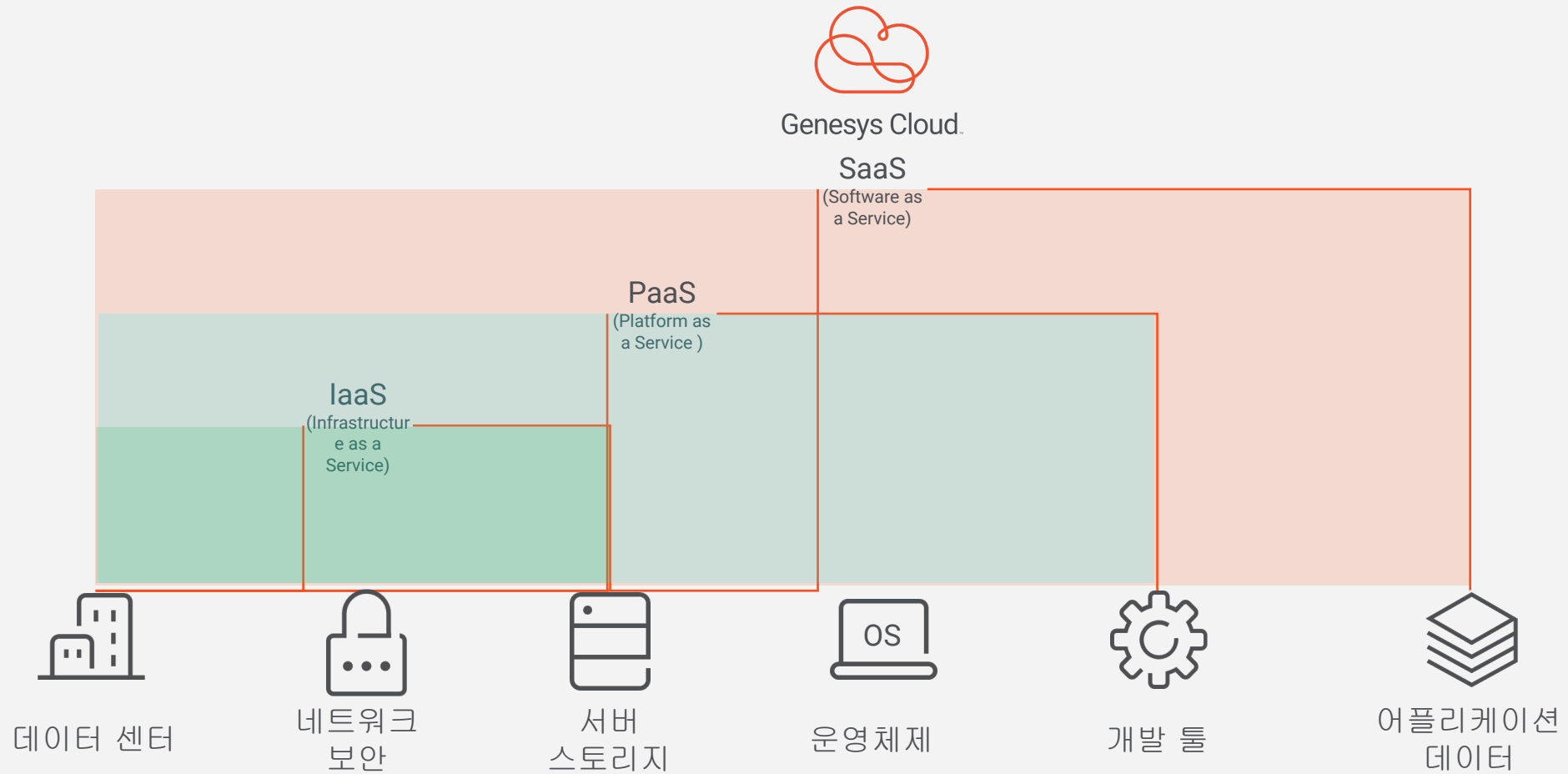
Legacy

고객 서비스

설정

Cloud

# SaaS ( Software as a Service )







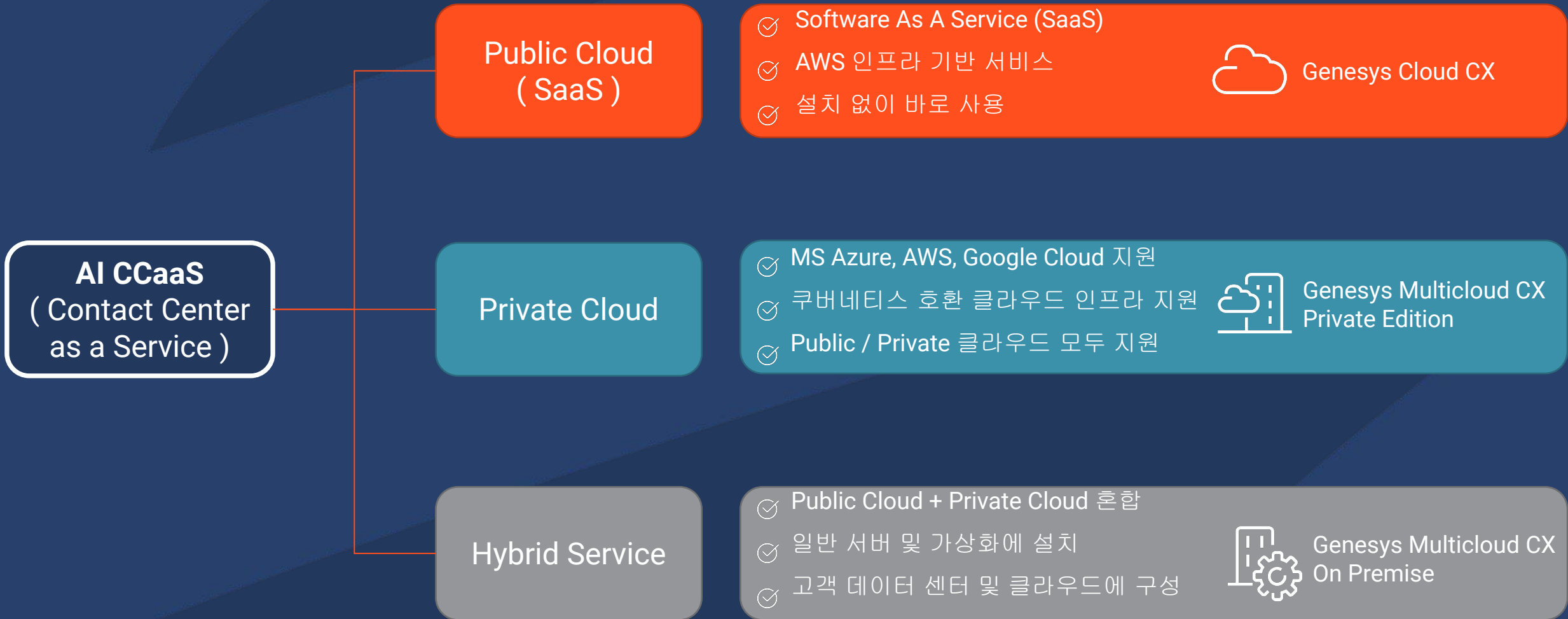
# CLOUD CONTACT CENTER

클라우드로의 전환

 GENESYS™

Genesys confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.

# Genesys 제공 클라우드 컨택센터 유형



# 하나의 플랫폼에서 모든 서비스 제공



Inbound & Outbound



Workforce Management



Recording



Agent Desktop



Surveys



Open APIs



Digital & Self Service



Reporting & Analytics



Quality Management



CRM Integrations



Interaction Analytics



Application Ecosystem



글로벌 서비스



보안 & 규정 준수



안정성 & 확장성



유연한 연결

# Genesys Cloud가 드리는 장점



## 더 빠른 혁신

지속적인 신기술 제공,  
자동화된 구축



## 비용절감

보다 가볍고 유연한 인프라,  
자동화된 운영



## 격리 및 제어

네이티브 클라우드로서의  
모든 장점을 갖춘  
클라우드 구현



## 오픈 플랫폼

광범위한 시스템 및  
어플리케이션과의 통합



## 확장성

다양한 옵션  
글로벌 확장성



## 다양한 선택 옵션

퍼블릭 클라우드

프라이빗 또는  
온프레미스

다양한 클라우드  
인프라 공급 업체 선택  
가능

# Genesys Cloud가 드리는 장점

## 재난 지원금 신청

갑작스런 호 폭주로  
인한  
시스템 중단



고객



IVR 채널 ?



수많은 고객 사례로 입증된 **Genesys Cloud**

신뢰할 수 있는 아키텍처



Scalable



Global



Secure

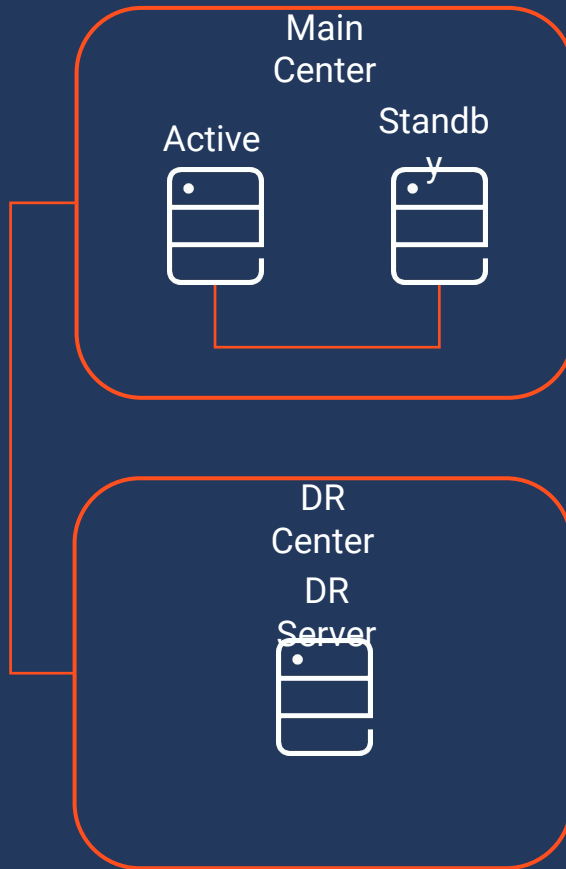


Reliable

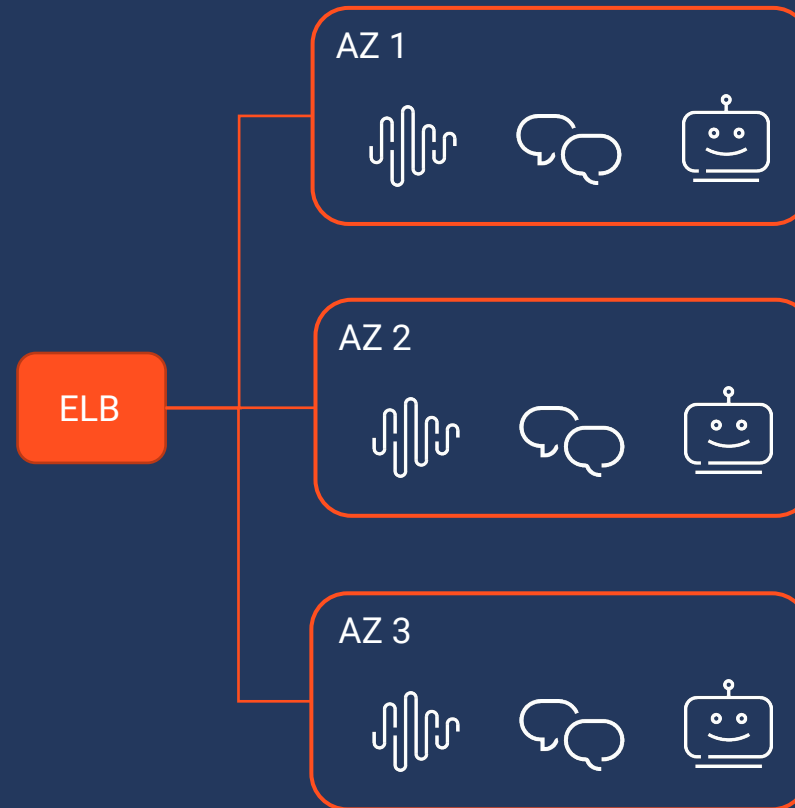
# Genesys Cloud - Elastic Load Balancing

- 서로 다른 AZ간 로드밸런싱
- 인스턴스의 헬스 체크
- 서비스의 중지 및 복구
- 복구된 서비스에 대해 자동 라우팅
- Auto Scaling

## On-Premise 구성



## Genesys Cloud 구성



# Genesys Cloud - Security

고객 보안  
책임



Account Management, Password

Genesys Cloud  
보안 책임



Genesys Cloud

Platform, Applications, Identity & Access Management

Operating System, Network & Firewall Configuration

Encryption Key Management

Client and Server Encryption

Network Traffic Protection



AWS 보안  
책임



AWS Foundation Services

Compute

Storage

Database

Networking

AWS Global Infrastructure

Availability Zones

Regions

Edge Locations





# 데이터 보호 및 관리 국제 표준, 인증 및 규정



**PCI**  
Protecting customers' card information  
\* Using Secure IVR & Secure Pause



**GDPR**  
Support for complying with stronger EU data protection laws



**ISO 27001**  
Managing information risks



**CCPA**  
Support for complying with California Privacy law through GDPR API



**SOC 2**  
Controls over security, availability, and confidentiality



**HIPAA**  
Protecting health information  
\* Excepting ACD Email & SMS Messages



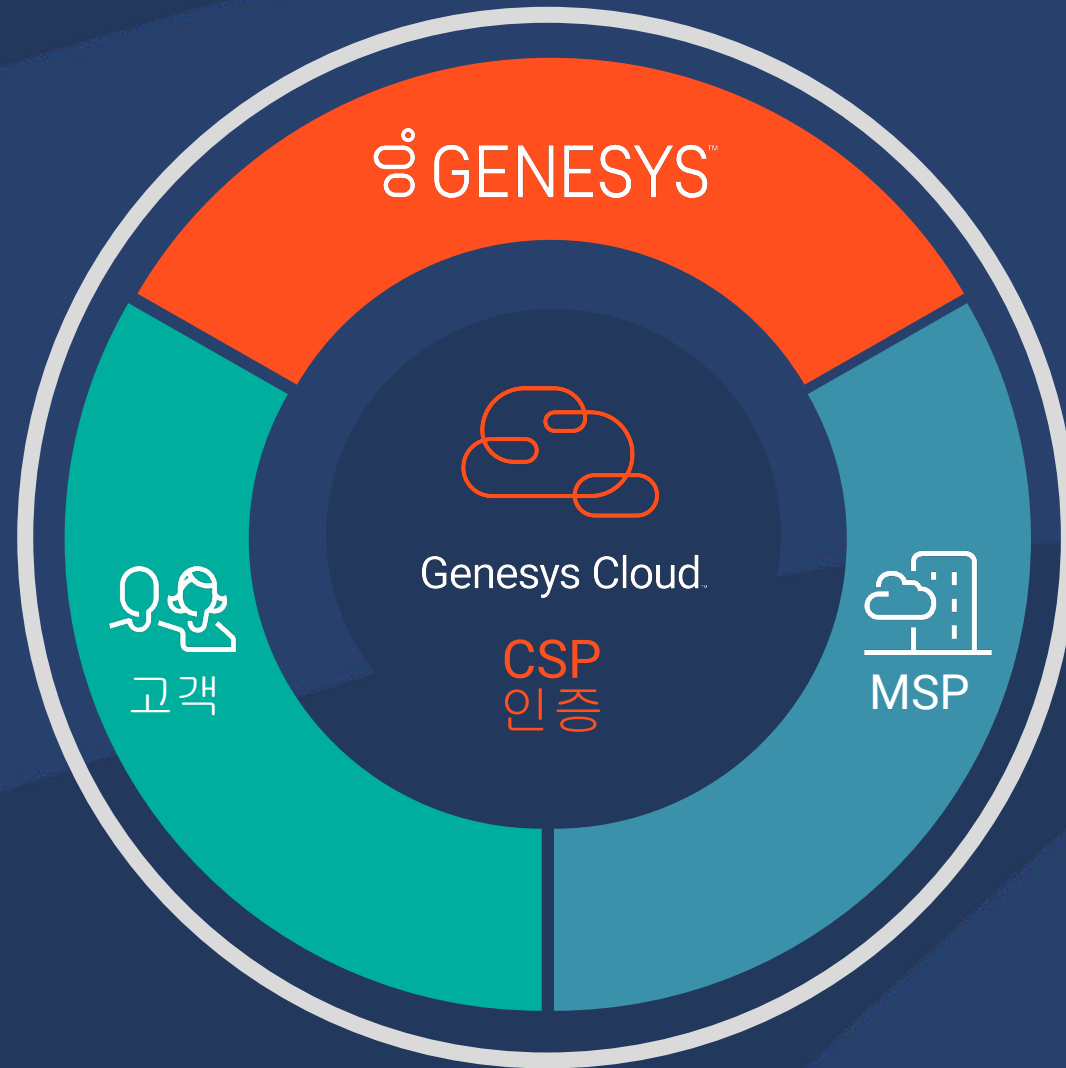
**ISO 27018**  
Code of Practice for Protecting Personal Data in the Cloud



**Privacy Shield**  
EU-U.S. Privacy Shield and  
U.S.-Swiss Privacy Shield Frameworks

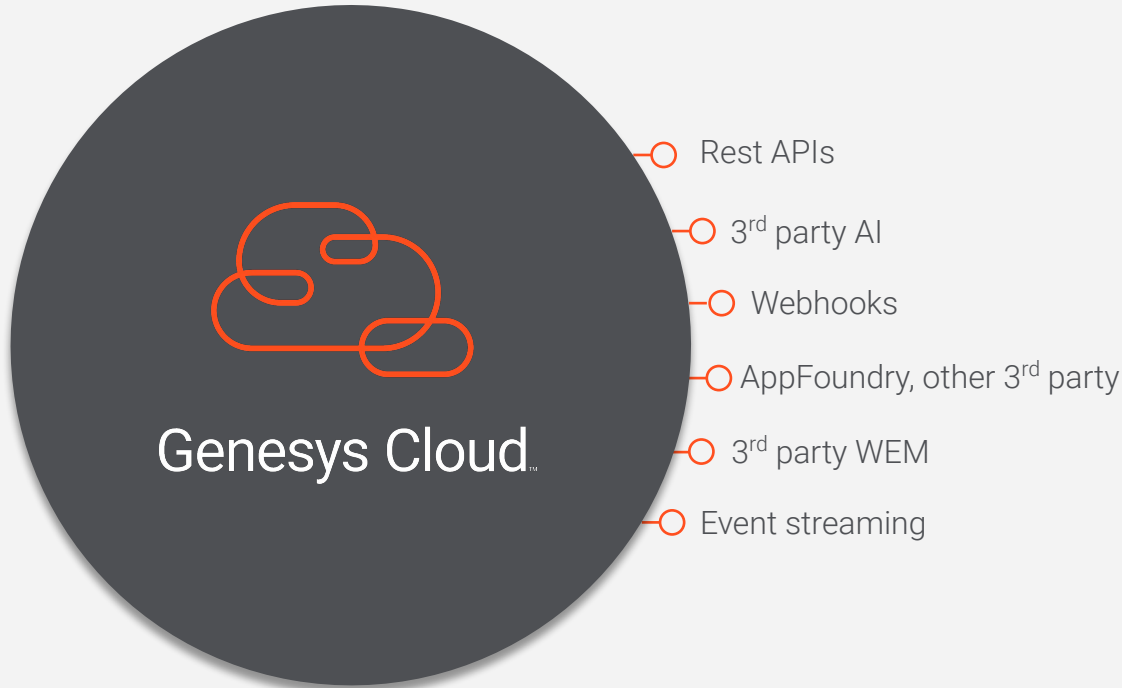
# Genesys Cloud 인증

Genesys가 고객과 함께  
인증을 지원 합니다.



# 클라우드의 장점에 기존의 솔루션 연동

원하는 구성으로 통합을 선택할 수 있습니다.

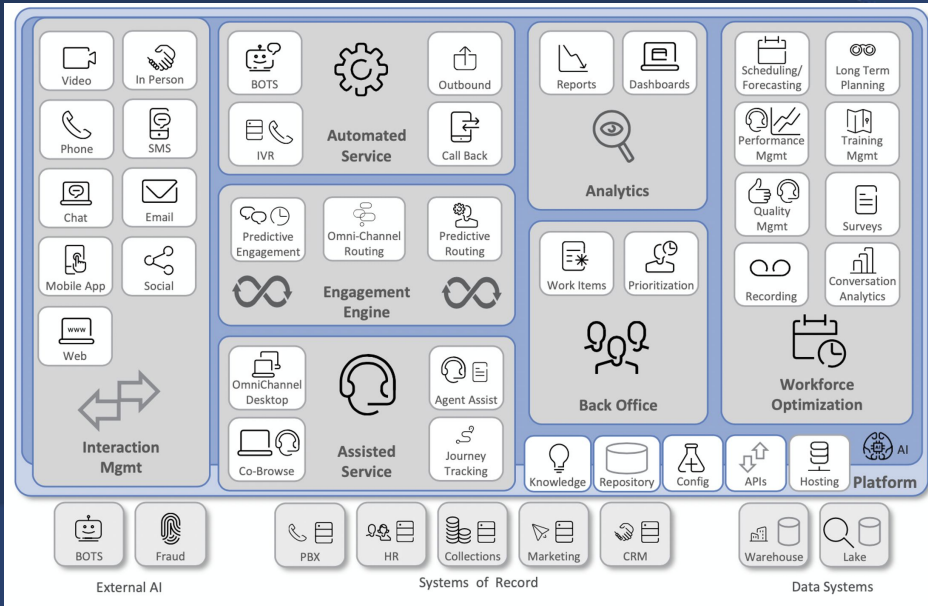


# 클라우드 전략 파트너십을 통한 에코시스템

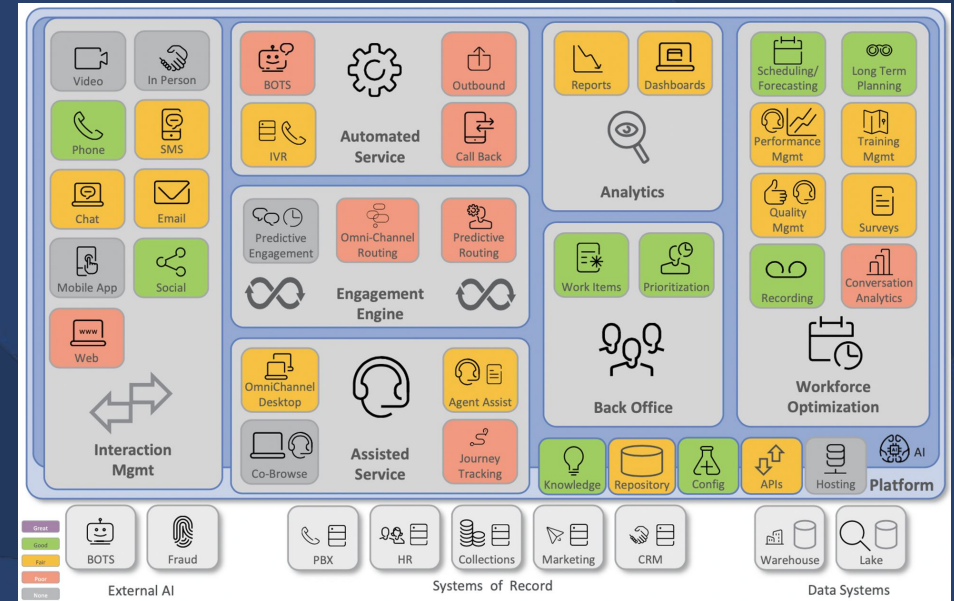


# 클라우드 마이그레이션 지원

## 기존 IDC



## 클라우드



## 마이그레이션 인사이트 툴

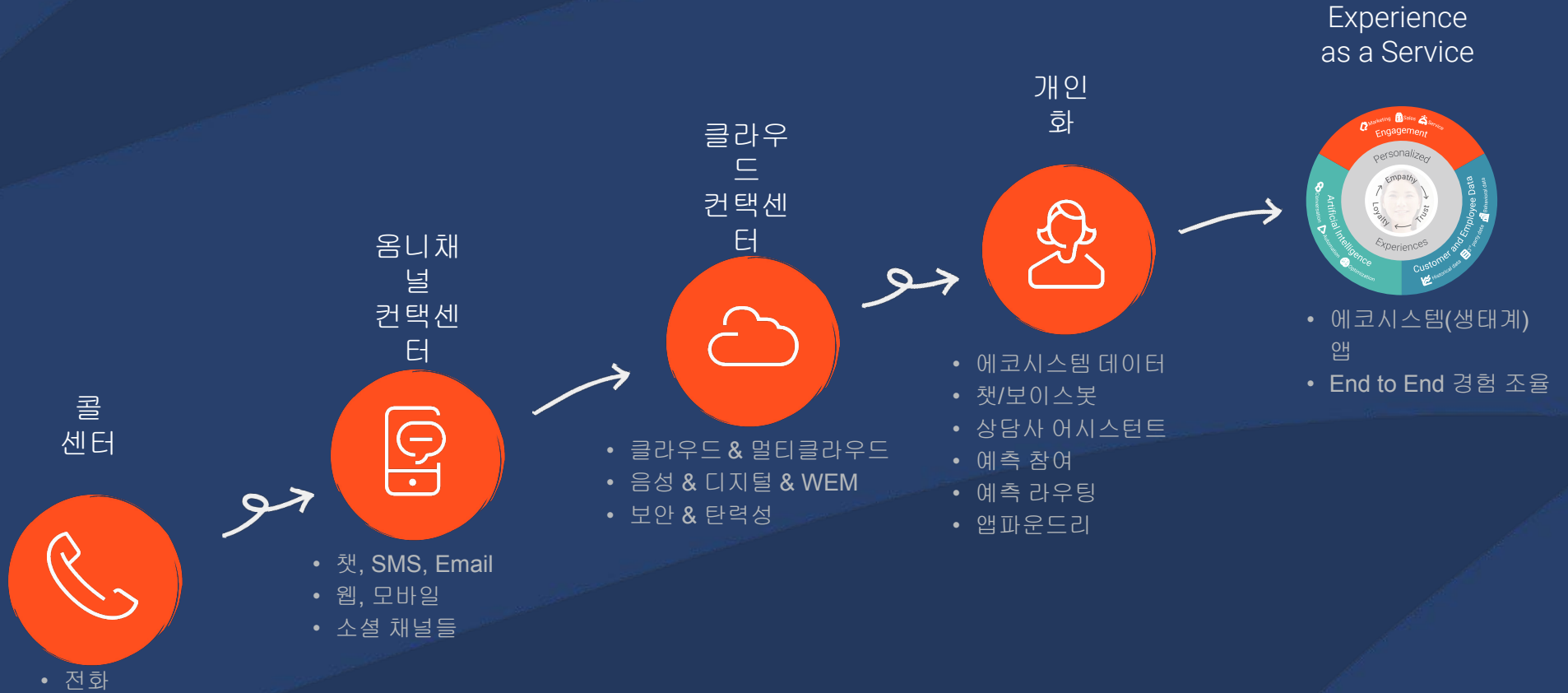
SERVERS	OBJECTS	CONFIG
Media Servers	Users	Secure Inputs
MS-CI Servers	Workflows	Queue Profiles
TTS Servers	Roles	Feedback Surveys
Web Services	Skills	Customer Feedback
Workflows	Workflows	Work Item Reports
SP Files	Workshop Codes	Work Item Reports
Web Services	Client Buttons	Widget Schemas

기존 환경의 라이선스, 구성

Public Cloud 라이선스, 구성 데이터 전환

# 클라우드 컨택센터로 진화해야 한다

클라우드 전환  
가속화



우수한  
고객경험제공



# GENESYS CLOUD

Genesys가 제안하는 클라우드 컨택센터

 GENESYS™

Genesys confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.

# 가치 창출을 더 빨리 하기 위한 클라우드로 전환

## 클라우드 아키텍처



### 네이티브 클라우드 설계

400 마이크로서비스,  
다양한 클라우드에 구축 지원,  
DevOps 접근 방식

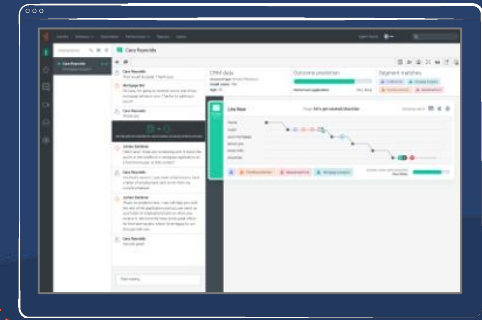
## 새로운 기능 혁신 속도



### 모두 자동화

연간 20,000+ 이상  
프로덕션 코드 변경 적용

## 간편하고 편리한 사용



### 클릭으로 배포

매주 새로운 기능,  
고객 포털을 통해 활성화



# 대형 컨택센터 규모에도 충분한 클라우드로 전환

## 글로벌 서비스



글로벌 사용 가능  
북미, 유럽, 영국, 캐나다,  
동남아시아, 일본, 한국,  
호주

## 보안 & 탄력성



99.997% 가용성  
GDPR, ISO27001, ISO27018,  
SOC-2, HIPAA, PCI

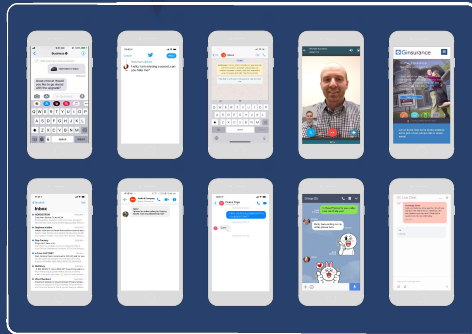
## 하이퍼스케일



추가 20K+ 상담사 / 월  
Genesys Cloud CX 는 규모에  
상관없이 모두 지원

# 더 차별화된 경험 제공

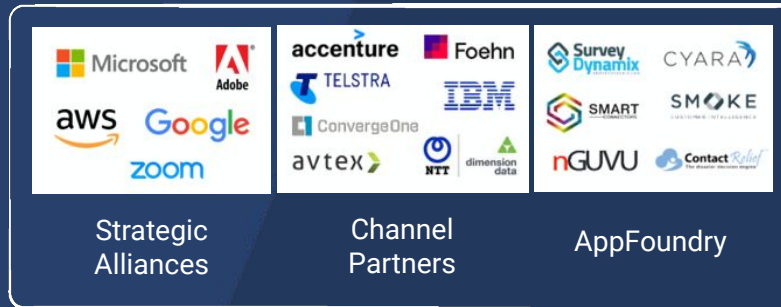
## Genesys 혁신



**\$250M+ R&D 예산**

옴니채널, 인공지능기반의 고객과  
직원/상담사 경험

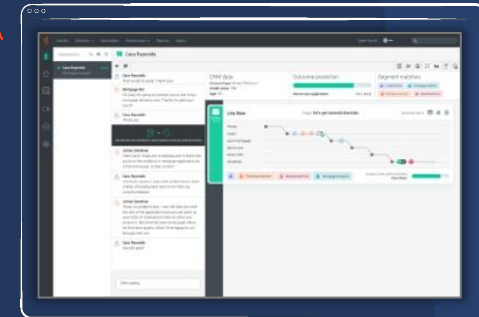
## 에코시스템 혁신



**앱파운드리**

360 파트너 제공  
500+ 사전 통합 개발된 앱

## 고객의 혁신

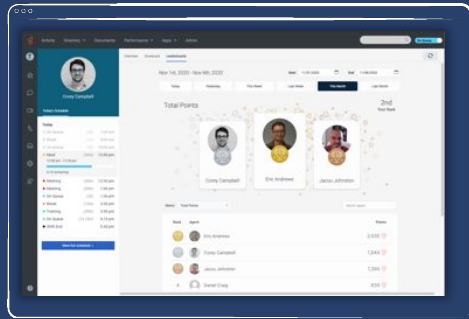


**솔루션과 플랫폼**

우리 고객의 60%+ 은  
Genesys Cloud CX에서 서비스  
제공

# 보다 유연한 경험

고객 로드맵  
유연성



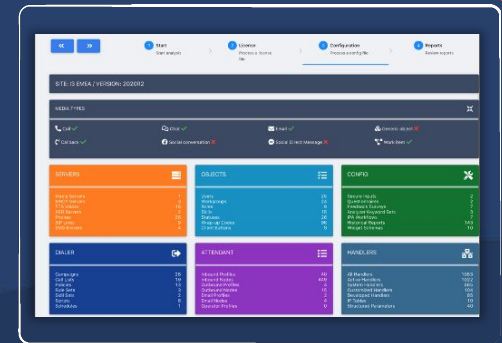
어디서나 시작  
전화, 디지털 채널 또는  
WFM과 함께 클라우드 여정  
시작

배포의  
유연성



멀티클라우드 적용  
다양한 운영 : Genesys, 파트너, 고객  
- 플랫폼 선택. AI, digital, WEM  
Genesys Cloud CX 이용

전환의  
유연성



효율적인 클라우드 전환  
클라우드로 전환을 지원하도록  
자동화 툴을 통해 안정적으로  
지원

# THANK YOU

방훈재 차장, 솔루션 컨설턴트, [bryan.bang@genesys.com](mailto:bryan.bang@genesys.com)