


Customer Engagement Optimization

고객의 맥락 분석을 통한 고객센터 통합 시스템 최적화



LuciS *with* VERINT.



거의 90%의 소비자들이 브랜드에 대한
긍정적 감정을 만드는 것은
“좋은 서비스”라고 말합니다.

*CRM 전문 여론조사 기관인 Opinium에서 실시한 조사 결과. 2015.

현명한 조직은 언제나 경쟁우위 체계를 갖추고
있습니다. 지금 귀사의 조직은 어떻습니까?

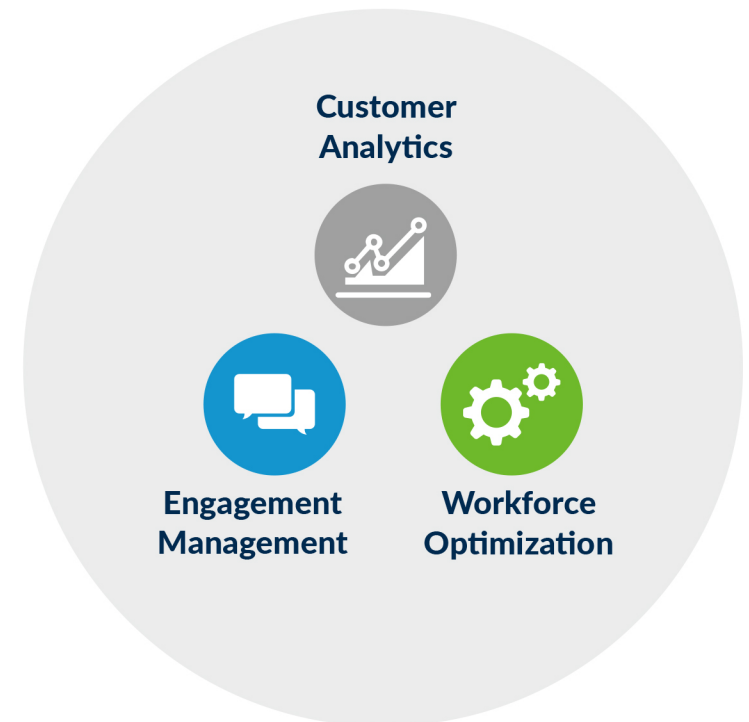
소비자의 기대가 계속해서 높아지면서 조직 전체의 고객 중심성
(Customer-Centricity)은 비즈니스 성공을 위해 더욱 중요해지고
있습니다. 진실로 고객을 이해하며 고객과의 인터랙션을 보다 쉽고
편리하게 만드는 것이 성공적인 고객 인게이지먼트 (engagement)
전략의 핵심이기 때문입니다.

Lucis with VERINT.

Customer Engagement Optimization이란?

고객 인게이지먼트 최적화(Customer Engagement Optimization)란 고객의 요구사항을 예측하고 고객의 인터랙션과 피드백을 분석하며 제품과 서비스를 효과적으로 제공하는 것입니다.

당사의 고객 인게이지먼트 최적화 솔루션은 이러한 과제를 해결하기 위해 고안되었습니다. 당사의 고객분석(Customer Analytics), 인게이지먼트 관리(Engagement Management) 및 워크포스 최적화(Workforce Optimization) 솔루션을 통해 귀사의 조직은 필요한 지식을 확보하고 능력을 강화하며 고객 및 직원으로 하여금 최소의 노력으로 더 나은 결과를 얻을 수 있습니다. 그리고 이러한 과정은 결과적으로 고객 충성도와 참여도를 높이며 매출을 향상시키고 운영비용과 위험을 관리하는 핵심적인 방법을 제공해 줄 것입니다.





고객분석(Customer Analytics)

고객의 행동, 인터랙션 및 피드백은 고객경험과 프로세스를 개선하는 방법에 있어 가장 훌륭한 insight를 제공합니다.

당사의 고객분석 솔루션 포트폴리오는 고객의 인터랙션, 피드백 및 고객의 여정을 다양한 채널로 포착하고 비즈니스 목표의 맥락 안에서 분석하고 해석하여 고객과 비즈니스 및 시장 요구에 보다 효과적으로 대응할 수 있도록 지원합니다.

이처럼 다양한 채널을 통해 얻어진 고객과 직원의 insight는 서비스를 경험하는 고객의 여정 가운데 긍정적 또는 부정적 요소를 식별할 수 있게 함으로써 현재의 강점을 적극적으로 활용하는 동시에 약점을 신속하게 극복할 수 있도록 도와줍니다.

인게이지먼트 분석 (Engagement Analytics)

다채널 데이터 캡처 및 교차 플랫폼 분석을 통해 고객 여정에 대한 포괄적인 시각을 확보할 수 있습니다. 고객과의 접점에서 인터랙션 및 고객 행동, 고객 여정을 연관시켜 그 결과를 매핑하고 예측할 수 있습니다.

음성 분석 (Speech Analytics)

수백만의 고객 콜에서 중요한 정보를 추출하여 insight와 문제점, 기회 및 상승 트렌드를 분석하여 나타냅니다.

텍스트 분석 (Text Analytics)

Web, e-mail, chat 등의 데이터를 근간으로 정형 및 비정형 텍스트를 분석하여 고객의 정서, 행동, 동향 및 트렌드 관련 문제에 대한 insight를 제공합니다.

엔터프라이즈 피드백 관리 (Enterprise Feedback Management)

다중 채널 설문 플랫폼을 통해 제품을 향상시키고 고객 충성도와 매출을 높일 수 있도록 피드백을 수집하고 분석하여 제공합니다.

신원인증 및 사기탐지 (Identity Authentication and Fraud Detection)

음성 생체 인식 기능을 통해 실시간으로 통화를 검사하여 사기 및 평균 처리시간을 현저하게 줄일 수 있습니다. 인지된 고객의 목소리를 탐지하여 보다 신속하게 신원을 인증하고 사기범의 목소리를 인식하여 신용 도용 및 피해를 줄입니다.





인게이지먼트 관리 (Engagement Management)

고객은 신속한 응답, 쉬운 인터랙션, 정보와 문제 해결에 대하여 즉각적으로 접속하고 대응하기를 원합니다.

당사의 솔루션은 고객이 어떤 채널을 통해 참여하든지 일관되게 상황별로 적합한 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다.

새롭고, 강력하고, 기민한 솔루션을 통해 점점 더 복잡해지는 고객의 요구사항과 옴니채널 판매 및 서비스는 물론, 급변하는 비즈니스와 해당 업계의 요구사항을 신속하게 처리할 수 있습니다.



직원 데스크탑 (Employee Desktop)

직원들에게 실시간으로 고객의 컨텍스트(context)를 제공하고 모든 인터랙션에서 보다 나은 고객서비스를 제공하는데 필요한 응용프로그램 및 도구에 즉시 접속할 수 있습니다.



지식 관리 (Knowledge Management)

데스크탑에 있는 직원뿐만 아니라 고객 모두가 셀프 서비스를 통해 보다 적합하고 유용한 대답을 손쉽게 얻을 수 있습니다.



사례 관리 (Case Management)

자동화된 프로세스 및 시각적 워크플로우로 처음부터 끝까지 케이스를 적절하게 처리할 수 있습니다.



이메일, 채팅 및 고객화면 공유기능 (Email, Chat, and Co-Browse)

빠른 이메일 관리, 온라인 채팅 서비스 및 고객과 화면을 공유하는 기능을 제공하여 상담 해결 시간을 현저하게 단축할 수 있습니다.



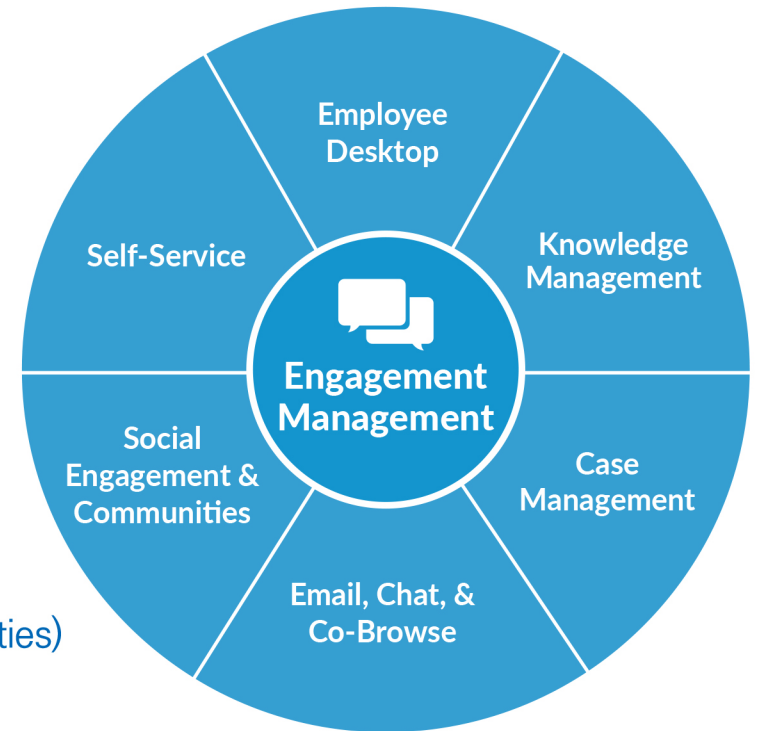
소셜 인게이지먼트 및 커뮤니티 (Social Engagement and Communities)

소셜 포럼을 통해 귀사의 브랜드를 수시로 모니터링하고 고객이 선호하는 네트워크 및 귀사의 브랜드화된 커뮤니티에서 고객과 소통할 수 있습니다.



셀프서비스

언제 어디서나 웹, 모바일 및 IVR을 통해 고객이 원하는 지원과 답변을 제공합니다.





워크포스 최적화 (Workforce Optimization)

귀사의 조직은 고객의 요구를 충족시키는데 필요한 **즉각적인
가시성, 실시간 안내 지침 및 지원과 교육을 필요로 합니다.**

당사의 솔루션은 조직의 여러 기능 영역에서 인력, 프로세스 및 업무에 대한 가시성을 제공하여 비즈니스에서 일어나는 일들을 이해하고 그 이유를 파악하여 적시에 조치를 취할 수 있도록 도와줍니다.

고객 경험에 영향을 미치는 비즈니스 및 인터랙션 채널 전반에 걸친 코칭, 교육 및 실시간 지침을 보다 스마트하게 제공 할 수 있도록 지원합니다.



WFM (Workforce Management)

조직 전반에 걸쳐 직원의 요구 사항을 예측하고 리소스를 계획하며 직원의 스킬과 업무를 적극적으로 조정하여 서비스 목표를 충족시키고 관리합니다.



전화 녹음 (Voice Recording)과 상담 화면 녹화 (Screen Capture)

규정 준수, 책임 보호 및 품질 향상을 위해 고객의 음성 및 화면 인터랙션을 캡처, 보관 및 재생합니다.



품질 관리 (Quality Management)

대량의 인터랙션을 평가하여 고객 정보를 확보하고 직원에게 목표에 맞는 코칭 및 교육을 제공합니다.



자동 평가 (AQM: Automatic Quality Monitoring)

강력한 음성 분석 기능을 사용하여 고객 및 비즈니스의 트렌드를 파악하고 가장 주요한 영역에서의 품질 관리에 집중할 수 있게 해줍니다.



성과 관리 (Performance Management)

직원의 성과 및 생산성에 대한 insight를 제공합니다. 특정 개인 또는 그룹에 필요한 학습 및 코칭을 제공하고 지속적인 직원 참여 및 피드백을 제공합니다.



데스크탑 및 프로세스 분석 (Desktop and Process Analytics)

서로 다른 응용 프로그램 및 시스템 또는 업무 프로세스에서 직원 데스크탑 활동 및 효율적인 업무 프로세스에 대한 가시성을 확보할 수 있습니다.



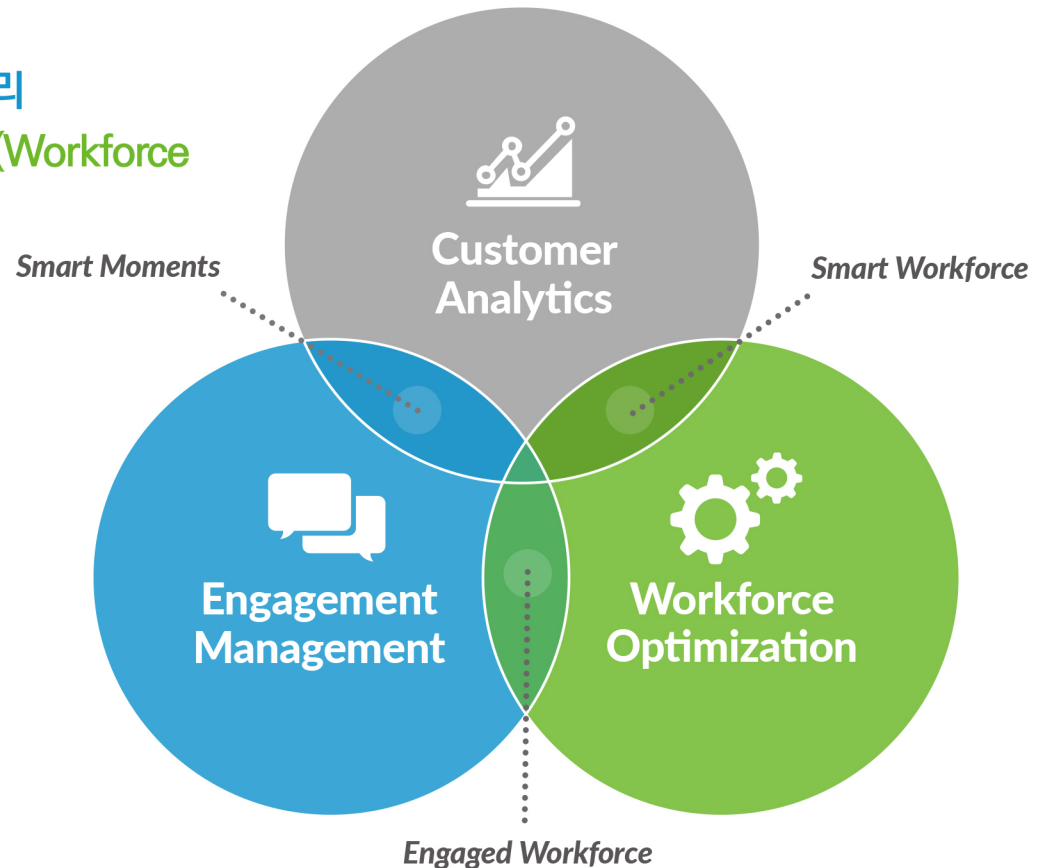
스마트한 고객 인게이지먼트 관리 (Smarter Customer Engagement)

당사의 고객 인게이지먼트 최적화 솔루션은
고객 분석(Customer Analytics), 인게이지먼트 관리
(Engagement Management) 및 워크포스 최적화(Workforce
Optimization)를 결합하여 다음과 같은 특별한
기회를 창출합니다.

스마트한 순간(Smart Moments) : 고객이 왜 연락하는지를
이해하고 그들의 필요가 무엇인지를 예상할 수 있습니다.

스마트한 워크포스(Smart Workforce) : 고객의 요구에 맞게
직원을 교육하고 그러한 요구 사항을 충분히 해결할 수 있도록
효율적으로 일정을 수립해 교육할 수 있습니다.

참여형 워크포스(Engaged Workforce) : 손쉬운 참여로 고객 및
직원의 만족도를 높일 수 있는 업무 수행의 올바른 툴을 제공합니다.



고객의 충성도와 참여도를 높이고 매출을 향상시키며
운영 비용과 위험을 줄입니다.

100%

첫 해 ROI

\$1.7 m

처음 3개월 비용 절감

30%

반복 청구 콜 감소로 인한
작업 부하율 감소

\$3 m

개선된 평균 처리 시간 및
스케줄링으로 인한 1년 차 절감

34% 고객 만족도 점수 향상

위 수치와 퍼센트는 실제 Verint 고객들의 평균 ROI를 참조하여 작성되었습니다. Verint는 180개국에 10,000 이상의 대형 고객을 확보하고 있고, Fortune 100대 기업의 80% 이상을 고객으로 모시고 있습니다.

Lucis with VERINT.



About Lucis

(주)루키스는 1999년에 설립된 컨택센터 음성 녹음 및 분석 전문 업체입니다. Verint와 전략적 관계를 통한 독점 파트너로서 AI, BIG DATA Analytics, Biometrics, Robotics, IoT 등 미래 선도기술과 조직력을 바탕으로 변화하는 시장상황과 IT기술에 대한 Insight를 제공하고 있으며 국내 유수의 기업들에게 창조적이고 SMART한 최적의 솔루션을 제공함으로써 명실상부한 IT Convergence기업으로 성장하고 있습니다.

서울본사

(우04781) 서울특별시 성동구 성수일로 4길 25, 서울숲 코오롱디지털타워1차 16층
전화 : 02-368-3800 / 팩스 : 02-368-3828 / 고객센터 : 02-368-3888

T지킴이 사업본부

(우14322) 경기도 광명시 하안로 60 광명 SK 테크노파크 A-1001호
팩스 : 031-624-5080

대전지사

(우34908) 대전광역시 중구 계룡로 858 디제이홀딩스 6층
전화 : 042-521-0127 / 팩스 : 042-521-0161

부산지사

(우47268) 부산광역시 부산진구 개금온정로 5 성원상떼뷰 406호
팩스 : 051-818-3898

Lucis Co. Ltd. 및 Verint Systems Inc.의 서면 동의 없이 이 문서의 전체 또는 일부를 무단으로 사용, 복제 또는 개조하는 것은 엄격히 금지되어 있습니다. 이 문서를 제공함으로써, Lucis Co. Ltd. 및 Verint Systems Inc.는 내용의 정확성 또는 완전성에 대해 어떠한 진술도 하지 않으며 사전 통보 없이 언제든지 이 문서를 변경할 권리를 지닙니다. 이 문서에 나열된 기능은 변경 될 수 있습니다. 모든 구성에서 모든 기능을 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 현재 제품 기능 및 사양은 Lucis Co. Ltd. 및 Verint Systems Inc.에 문의하십시오. 판권 소유 및 기타 모든 상표는 해당 소유자의 상표입니다.

© Copyright LUCIS Co. Ltd. All right reserved.

Lucis with **VERINT.**

www.lucis.co.kr

본사 : +(02) 368-3800

info@verint.com

APAC : +(852) 2797 5678

 verint.com

 twitter.com/verint

 facebook.com/verint

 blog.verint.com