

아톡비즈 통합 솔루션

온라인 쇼핑몰 맞춤 서비스

전자상거래 · 통신판매업 _ 기업 맞춤형 서비스

Tel
1877 - 8280

E-mail
atalkbiz@goodtelecom.co.kr

BEFORE & AFTER

아톡비즈 솔루션 도입효과

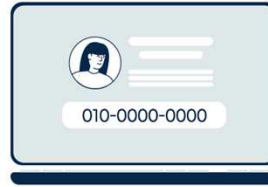
BEFORE
도입전



반복되는 단순 문의



관리 어려운 채팅상담



개인번호 노출



좁은 외근



고객정보 관리가 필요

AFTER
도입후

반복 문의
ARS 자동 음성안내



한 곳에 모아서
한번에!



개인번호 노출 방지



PC, 태블릿, 모바일로
사무실 전화 수발신



업무환경에 맞는
CRM메뉴 커스텀



- ☑ 업무 상황에 맞게 필요한 안내 음성과 문자내용을 세팅하여 불필요한 전화응대 시간을 줄일 수 있어요.
- ☑ 하나하나 보기 힘든 채팅상담을 한 화면에 모아서 응대가 가능해요.
- ☑ 클라우드 시스템으로 사무실 전화를 PC, 태블릿, 모바일로 언제 어디서든 사용할 수 있어요.
- ☑ 업무환경에 맞게 고객정보 입력메뉴(리스트)를 커스텀해서 활용하세요.

아톡비즈 솔루션

IVR + IVR메시지

매일 반복되는 문의,안내는
ARS 자동음성, 자동문자 안내로
고객응대 완료

통합상담

여기저기 흩어져 있는 채팅창
한 곳에 모아서 응대!



OFFICE

클라우드 기반 오피스 서비스로
PC, 태블릿, 개인 휴대폰에서
사무실전화 수발신

CRM

고객정보 관리가 필요할땐 정보입력
메뉴(리스트)를 업무환경에 맞게
커스텀해서 이용하세요.

대표번호 그룹

여러 대표번호를 여기저기
사용중이라 어떤번호로 인입이
되었는지 확인이 힘들다면?

스크린 팝업

하나의 대표번호를 여러
오픈마켓에 사용해 어디서 들어온
전화 문의인지 확인이 어렵다면?

IVR + IVR메시지

PROBLEM

문의 70~80% 이상 기본안내사항! 오늘도 '무한반복' 되는 단순문의

재고 문의

배송 문의

교환 문의

A/S 문의

상품 문의

기타 문의

반품 문의



★★★★★
택배를 못받았어요!!
박00님 | 카카오톡 문의



★★★★★
이건 뭔가요?
최00님 | 네이버 문의



★★★★★
다 부서져서 왔는데요?
김00님 | 네이버 문의



★★★★★
내일까지 필요한데..
윤00님 | SMS 문의



SOLUTION



ARS
자동음성안내

CASE 1.

안내완료

CASE 2.

담당자 바로연결

CASE 3.

자동문자안내

채팅상담

CASE 4.

자동문자안내

안내완료

CASE 5.

콜백안내

아웃바운드

CASE 6.

알림톡 발송
(카카오 채널톡)

안내완료

TIP

단순 반복 기본안내는 **상담원 전화연결 없이 자동음성안내 및 자동문자 안내**로 해결!
꼭! 필요한 전화만 응대하여 CS업무 효율을 높여보세요.

통합상담

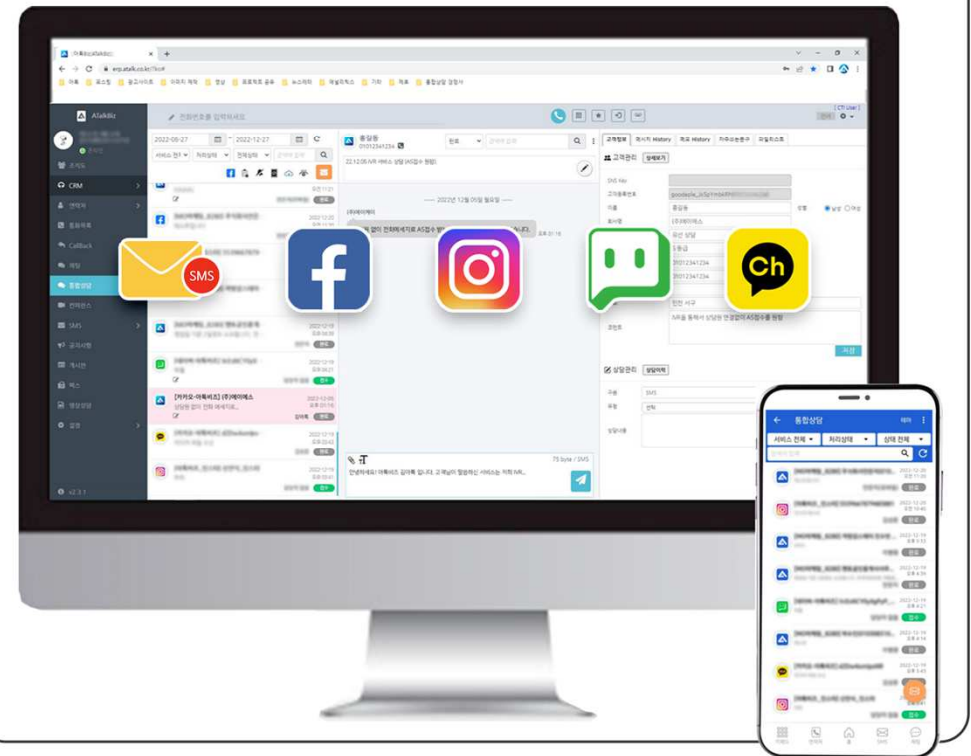
PROBLEM

혹시 아직도 전부 띄워놓고 따로 응대하세요?



SOLUTION

플랫폼별 채팅상담을 한 곳에 모아 한눈에 보면서 관리!



TIP

고객관리 CRM 서비스와 자동 음성/문자 안내 ARS 서비스를 같이 도입하여
기존 업무와 차별되고 더욱 편리한 업무환경으로 개선할 수 있어요.

아톡비즈 IVR+통합상담 서비스는 (+IVR메시지)

IVR 자동음성 안내

배송문의는 1번, A/S 문의는 2번, 예약 문의는 3번 을 눌러주세요.

IVR 메시지 템플릿 예시

1번 선택 시 발송

배송문의 접수안내
- 주문번호 :
- 구매자명 :
- 수취인명 :
- 구매ID :
- 문의사항 :
위 내용 기재 후
문자답장 주세요.

2번 선택 시 발송

A/S문의 접수안내
- 제품 시리얼 넘버 :
- 구매시기 :
- 증상 :
- 문의사항 :
위 내용 기재 후
문자답장 주세요.

3번 선택 시 발송

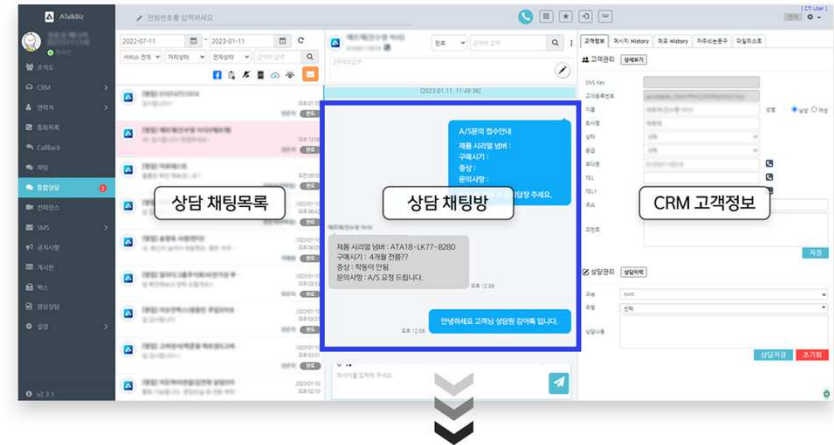
고장 / 작동문의 접수안내
- 주문번호 :
- 상품 시리얼 넘버 :
- 증상 :
- 기타문의 :
위 내용 기재 후
문자답장 주세요.

발송된 문자양식에 맞게 작성 후 문자발송하시면 접수가 완료됩니다.
상담원이 확인 후 빠른 시일 내에 답변 드리도록 하겠습니다.
감사합니다. (통화종료)

TIP

자동문자 안내 발신부터 채팅 룸이 생성되어 고객에게 어떠한 안내가 발송되고
고객이 어떤 내용을 회신하였는지 한번에 확인이 가능 합니다.

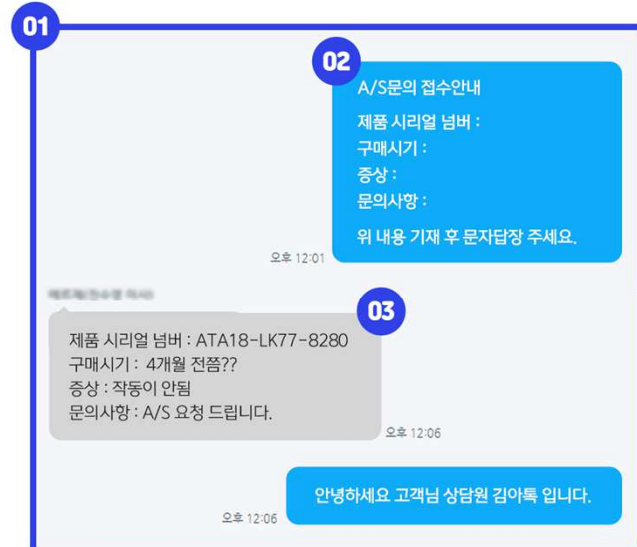
※ 발신 된 IVR메시지가 통합상담 채팅으로 형성되기 위해 전국 대표번호가 필요합니다



01 자동문자 안내 발신부터 채팅 룸 생성

02 고객에게 어떤 안내가 발송

03 고객이 어떤 내용을 회신하였는지 한번에 확인 가능



OFFICE / CRM

:: 클라우드 기반 오피스 서비스

지저분한 케이블 시공이 없어 쾌적한 사무실 환경 조성과 잡은 자리이동 및 회사 이전에도 별도 설치/시공이 필요없어요.
언제 어디서든 착신전환과 개인번호 노출 없이 사무실전화를 이용해보세요.

사무실 전화번호로 전화(문자) 주고받기

PC
(WEB)

태블릿
(WEB/APP)

모바일
(APP)

유선
전화기

:: CRM

고객정보 관리가 필요할때 정보입력 항목(리스트)을 업무환경에 맞게 커스텀해서 이용하세요..

커스터마이징

- 고객등록 항목 숨김
- 고객등록 항목 편집
- 상담관리 항목 편집
- 텍스트형 추가
- 선택형 추가
- 날짜형 추가
- 카테고리형 추가

고객관리

- 고객 DB관리
- 상담 이력관리
- 관리자 페이지 제공
- 통계 기능
- 다운로드/업로드
- 고객정보 대량등록

상담 편의 기능

- 회신예약
- 스크린 팝업
- CLCLICK TO CALL
- SMS, 알림톡 간편 발송
- 개별통계
- 설문조사
- 사용자 편의 UI
- 고객정보 공유

특화 기능

- 담당자 지정 기능
- 대리점 기능
- MAC OS
- 담당자 푸시 알림
- 접속 IP 제어

대표번호 그룹 & 스크린 팝업

각 번호별로 전화기를 설치하여 수신을 받으셨나요?
대표번호가 여러 개 있어도 **고객이 어떤 번호로 전화했는지**
스크린 팝업으로 **즉시 확인하고 응대**하실 수 있습니다.

오픈마켓

11번가

G마켓

쿠팡

옥션

롯데ON



자사몰 +

소셜
마켓

종합몰

전문몰

복지몰

폐쇄몰

:: 하나의 대표번호 여러 플랫폼 사용 예시

1. G마켓

2. 옥션

3. 롯데ON

4. 쿠팡

1. 배송문의

2. 상품문의

3. 교환/반품문의

4. A/S문의

고객 대표번호 문의전화

> 1번 G마켓 선택

> 2번 상품문의 선택

> 상담원 스크린 팝업 확인 : G마켓 상품문의

:: 여러 개 대표번호 사용 예시

A. 대표번호
(블로그)

B. 대표번호
(SNS)

C. 대표번호
(11번가)

D. 대표번호
(G마켓)

1. 배송문의

2. 상품문의

3. 교환/반품문의

4. A/S문의

고객 대표번호 문의전화

> 1번 G마켓 선택

> 2번 상품문의 선택

> 상담원 스크린 팝업 확인 : 11번가 A/S문의

함께 쓰면 더욱 좋은 서비스

아톡비즈 솔루션은 여러 부가서비스와 함께 이용하실 수 있습니다.
기업별, 업종별 맞춤형 컨설팅으로 원활한 업무환경 개선을 도와드립니다.



녹취

모든 전화는 **전수녹취** 되어
서비스 품질향상 및
고객분쟁을 해소할 수 있습니다.



통계

인입된 전화의 **통화 시작**부터
전화 **종료**될 때 **까지**의
모든 기록을 데이터화 합니다.
업무 효율을 높이는 자료로 활용하세요.



콜백

통화 중 또는 부재중 등으로 인해
전화를 받지 못할 상황이 발생할 경우
콜백으로 **연결**하여 **미스콜 방지**,
수집된 **연락처 DB는 아웃바운드&**
통합상담 채팅으로 응대



080 수신거부

주기적인 광고/홍보문자를 발송하는 경우,
정보통신망법 50조 제6항에 의거하여
수신거부 번호를 반드시 **표기**해야 합니다.
홈페이지에서 저렴하게 즉시개통하세요.

아톡비즈 솔루션을 도입하게 된 이유

온라인 쇼핑몰

“

자사몰 및 각 오픈마켓별로 들어오는 문의를 구분하고 어떤 문의로 전화를 주었는지 **미리 팝업이 떠서 빠른상담**이 가능해졌어요!
통합상담이랑 IVR메시지를 활용해서 자동음성안내 후 **여러 채팅상담을 한 곳에서 전부 처리**할 수 있는게 너무 편해요!

”

콜센터

“

여러가지 모델을 판매하다보니 문의별 분류를 위해서 IVR내용이 복잡해지기 때문에 도입하기가 어려웠습니다.
지금은 저희 **환경에 맞게 컨설팅 후 맞춤으로 구축**하여 **효율적인 업무를 진행**하고 있습니다.

”

제조/AS

“

회사 특성상 외근/거래처 방문이 잦습니다. ARS도입을 하려고 해도 외부에서는 받을 수가 없었으나
아톡비즈 오피스 상품과 같이 활용하여 **외부에서도 핸드폰으로 사무실전화**를 사용할 수 있게 되었습니다.
개인번호 노출도 방지되고 좋아요!

”

아톡비즈 솔루션으로 기업의 고민을 해결하세요.

회사 규모에 맞는 콜센터(고객센터) 구축

소규모 단위에서 대규모까지 **클라우드 임대형 CTI 서비스**로 기업 규모에 맞게 **효율적인 고객센터**를 만들 수 있습니다.

클라우드 기반의 서비스형 소프트웨어로, 언제 어디서나 자유로운 접속을 지원합니다.

별도의 장비설치가 필요하지 않으며, 제공되는 웹사이트에 로그인하면 이용 준비가 완료됩니다.

IVR

대화형 자동응답 서비스
단순문의 자동응답
문의유형 질의 후 담당자 연결

ACD

14가지 콜라우팅 옵션
그룹별 라우팅 옵션 설정
그룹별 상담원 지정

CRM

고객관리프로그램
고객정보, 상담이력
커스터마이징
고객 DB 등록, 공유
전화연동(팝업) / 클릭투콜

통합상담

각종 SNS 채팅상담 채널 연동
상담원 배정 / CRM 연동
답변, 플로우 확인

통계

통화 이력 / CRM / 그룹
IVR / ACD호 / 상담원별
상담원별 활동 / 상담원 실적
콜센터 일일 실적

콜백

연결 실패호 콜백처리
리스트 확인, 다운로드
분배 상담원 지정
상태변경 / 메모기능

문자

각종 업무 문자 / IVR메시지
통화종료후 자동메시지
알림톡 예약메시지

녹취

전수녹취 / 청취 / 다운로드

UC

조직관리 / 채팅, 파일전송
연락처 / 컨퍼런스 / 공지사항

전광판

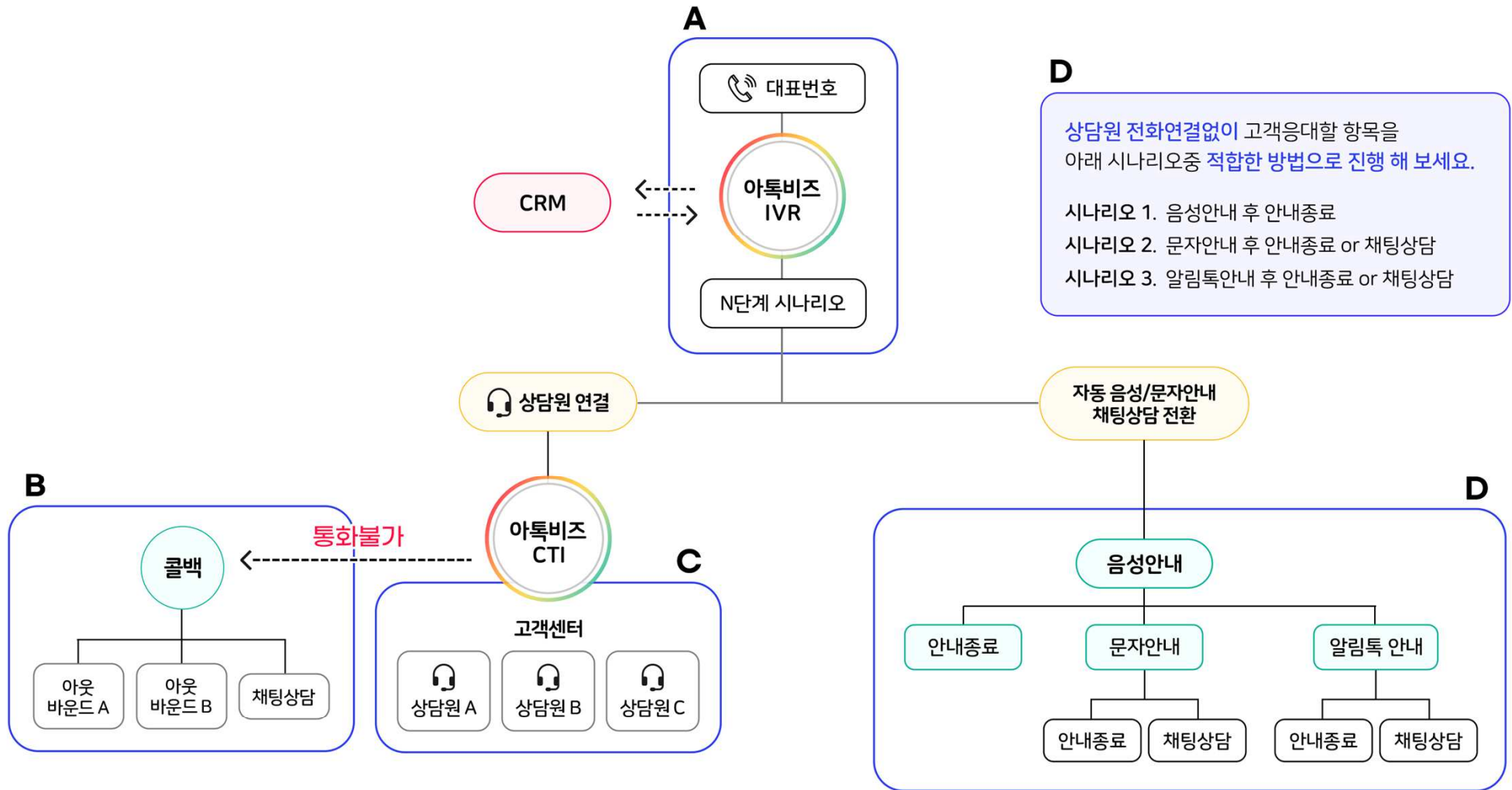
실시간 콜센터 현황
상담원 / 대기 고객
실적 등 업데이트

감청

실시간 청취

* 필요한 서비스들을 회사 업무환경을 반영하여 1:1 컨설팅 후 맞춤세팅이 가능합니다.

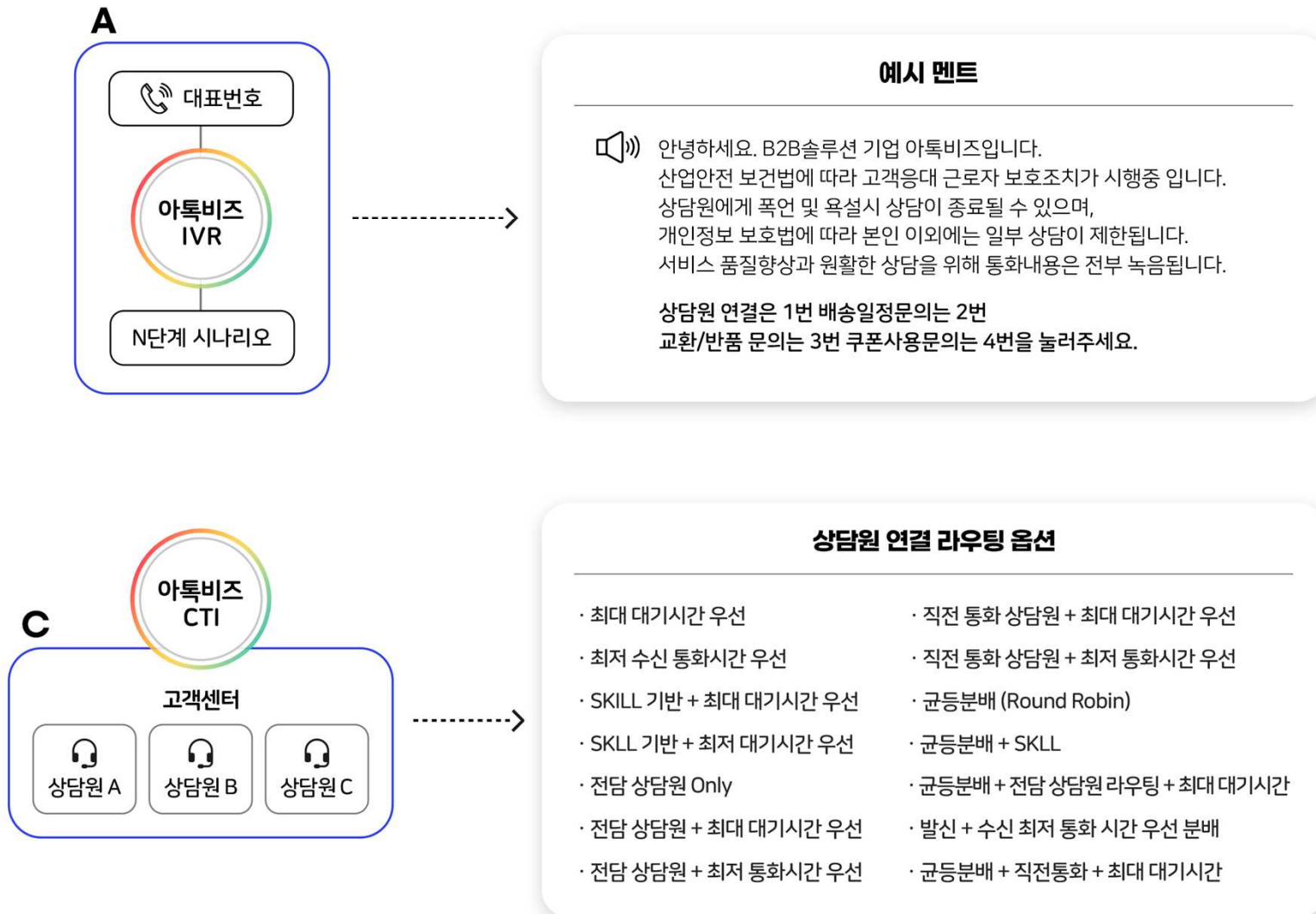
콜센터(고객센터) 시나리오 예시



TIP

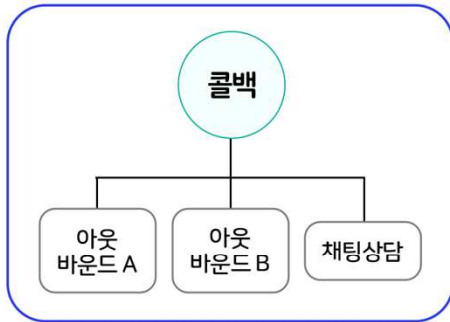
단순 활용 시나리오 예시로써 회사 규모별, 부서별, 업종별 **업무 환경에 따라 맞춤형으로 구축이 가능**합니다.

콜센터(고객센터) 시나리오 예시 멘트



콜센터(고객센터) 시나리오 예시 멘트

B



----->

🎧 1번 상담원 연결 선택

상담원을 연결중입니다. 잠시만 기다려 주세요.

>

상담원 연결 (라우팅 옵션)

죄송합니다. 지금은 모든 상담원이 통화중입니다.
계속 기다리시려면 1번, 연락받으실 전화번호를
남기시려면 2번을 눌러주세요.

1번 선택

>

호대기

2번 선택

▼

연락주신 번호로 안내받으시려면 1번,
다른번호로 안내받으시려면 2번을 눌러주세요.

>

1번 선택

저장되었습니다.
빠른시간 내 상담원이 안내드리도록 하겠습니다.

▼

2번 선택

연락받으실 전화번호를 입력 후 #을 눌러주세요.

번호입력
010-1234-5678 #

저장되었습니다.
빠른시간 내 상담원이 안내드리도록 하겠습니다.

----->

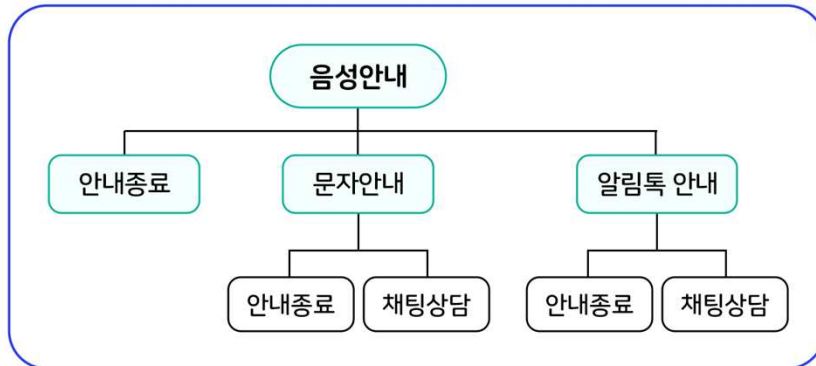
전화번호 DB저장

▼

콜백리스트 확인 후
아웃바운드 OR 채팅상담

콜센터(고객센터) 시나리오 예시 멘트

D



상담원 전화연결없이 고객응대할 항목을 적합한 방법으로 진행해보세요.

상담원 연결은 1번 배송일정문의는 2번
교환/반품 문의는 3번 쿠폰사용문의는 4번을 눌러주세요.

2번 배송일정문의 선택

배송일은 영업일기준 2~3일 소요되며, 택배사 사정에 따라 변동이 있을 수 있습니다.
이전 단계로 가시려면 0번을 눌러주세요.

음성안내로 상담완료

3번 교환/반품문의 선택

교환 및 반품신청은 '내주문'에서 신청이 가능합니다.
교환 및 반품 신청방법 및 진행절차는 문자발송드린 내용 확인 부탁드립니다.
추가 문의사항은 문자로 보내주시면 확인 후 안내드리도록 하겠습니다.감사합니다.

IVR 메시지 자동문자안내 발송
문자답변 회신 - 문자 채팅상담 전환

4번 쿠폰사용문의 선택

쿠폰사용은 주문시 '내쿠폰 선택'에서 이용기 가능합니다.
내쿠폰 확인 및 사용법은 발송드린 카카오톡 알림톡에서 상세히 확인이 가능합니다.
추가 문의사항은 채팅 보내주시면 확인 후 안내드리도록 하겠습니다. 감사합니다.

카카오톡 알림톡 발송

채팅 문의내용 회신 - 채팅상담 전환

REFERENCE

아톡비즈 솔루션은 스마트한 경험을 제공합니다.

공공기관

				...	

제조·유통

				...	

법인·금융

				...	

엔터테인먼트
기타

					...

아톡비즈 통합 솔루션

업무시간

평일 09:00 ~ 18:00

*공휴일 휴무

전화문의

Tel 1877 - 8280

온라인문의

E-mail atalkbiz@goodtelecom.co.kr