



ETaaS

DIGITAL ASOPTIO



ETaaS - 디지털 어샵쇼

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 옴니채널 셀프서비스



Digital Aggregated Service Optimization

DIGITAL ASOPTIO

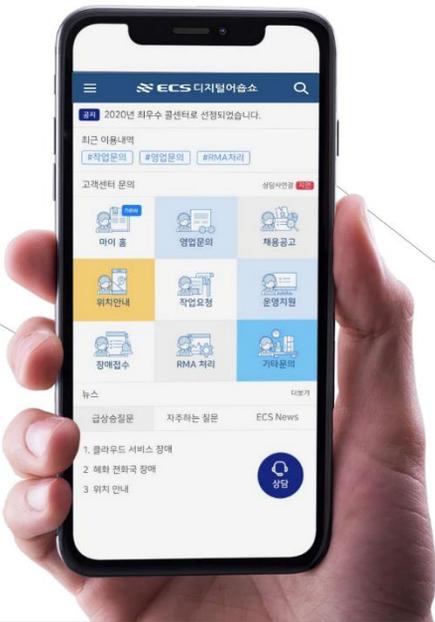


고객 중심의 옴니채널 셀프서비스

상품소개

DIGITAL ASOPTIO

옴니채널 셀프서비스 디지털 어썬쇼는 고객의 입장에서 컨택센터의 채널에 관계없이 어느 채널로 접속하더라도 동일한 경험을 할 수 있도록 최상의 셀프서비스를 제공합니다.



전화
웹브라우저 지원

옴니채널
이메일, 채팅, 문자
WEB, APP, SNS, SMS

상담사
상담시간 감소
고객만족도 향상

캠페인
콜 인입 사전 차단
콜 분산 효과

디지털 채널
IVR, 콜봇, 챗봇,
일원화된 서비스, 비용감소

디지털 어썬쇼는 전화, 채팅, 이메일, 홈페이지 등 고객과 소통하는 다양한 컨택센터 채널을 통합하여 각 채널에서 개별적으로 제공하던 서비스의 범위와 운영 시간의 제약을 없애고, 고객 스스로 문제를 해결할 수 있는 개인화된 창구 역할을 합니다.



디지털 Thru

웹화면을 통한
편리한 고객경험 제공



디지털 Relay

내/외부 시스템 연계를 통한
유연한 서비스 제공



디지털 Link

채널 블랜딩을 통한
셀프서비스 확대



디지털 Journey

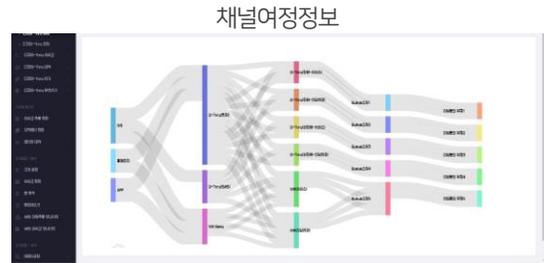
고객경험 분석 데이터 제공으로
유발 요인 대응 및 인사이트 제공

상품특징

1. 채널 통합



2. 고객 여정 분석



실시간 유입현황, 채널여정정보, 서비스 코드 별 비교, 누적 추이, 포기률 등 다양한 채널을 통해 취합된 데이터를 분석하여 제공

3. 인증 서비스



IVR 시스템으로 연결된 전화번호를 수집하고, 화면을 통해서 고객이 입력한 정보를 확인하여 Two 채널 Two 팩터 인증을 통한 1단계 인증

1단계 인증 후 처리성 업무를 위해 추가적인 보안 (생년월일, 비밀번호, PIN, 공인인증서 등) 기능 적용

4. 양방향 서비스



5. 상담지원 서비스



고객여정시스템 데이터를 기반으로 고객 여정 MAP을 제공하여 고객의 니즈를 사전에 파악 후 적극적인 상담지원 환경을 제공

6. 콜 효율화 가이드



콜센터 현황 조사

효율화 대상 선정

고객분류 / 인증 방안 수립

대상 서비스 개발

향후 서비스 방향성 제시