

고객여정의 시작

Avaya Oceana[®]

Avaya Oceana는 속성기반 매칭기능을 사용하여 음성, 이메일, 채팅, SMS 등 다양한 채널 중에서 고객의 상황에 가장 적합한 채널 담당자를 신속하게 연결해 주는 컨택센터 솔루션으로, 모든 채널을 통해 수집 및 분석한 데이터를 기반으로 고객여정 전반에 걸쳐 고객 맞춤형 서비스를 제공합니다.

Oceana를 통한 고객상담



최근에 카드 혜택 관련해서 문의를 하신 적이 있으시네요?



채팅 대화중에 궁금해하신 자동차 보험 상품에 대해 설명드리겠습니다.



저희 상품에 대한 문자를 보시고, 상세 설명 요청을 해주셨네요. 좀 더 상세한 설명드리겠습니다.



음성채널이력

CRM

웹/모바일 이력

위치정보

멀티채널이력

고객여정 흐름도



고객과 상호작용

전반적인 고객경험에 기여

높은 고객참여 유도

고객 생활 가치의 증가

Oceana 특징



모바일 및 웹상의 모든 기기와 채널을 통해 적합한 시간, 장소, 내용으로 상황에 맞는 서비스를 고객에게 제공



상담원이 고객관리시스템(CRM)과 기타 프로그램의 정보에 쉽게 접근할 수 있게 함으로써 빠른 업무처리라는 고객의 니즈와 인적자원의 효율적 관리라는 기업의 니즈를 동시에 충족



고객과 소통하는 모든 포인트에서 정보를 수집하여 데이터 인덱스에 저장하고 관련된 정보를 이용해 업무 흐름을 라우팅하고 수집된 데이터를 상담원에게 보여줌으로써 스마트한 의사결정 지원



고객의 기본정보, 이용채널, 백업데이터, 문의현황 등을 실시간으로 인식하여 자동으로 최적의 상담원에게 연결하고 비즈니스 목표, KPI, 기업데이터를 속성기반 라우팅에 활용