

4차 산업혁명 BPO산업 컨택센터의 미래

The future of BPO industry, contact center in fourth industrial revolution



발표자 : 유베이스 박원래 실장



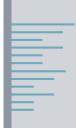
Challenge

Our Answers

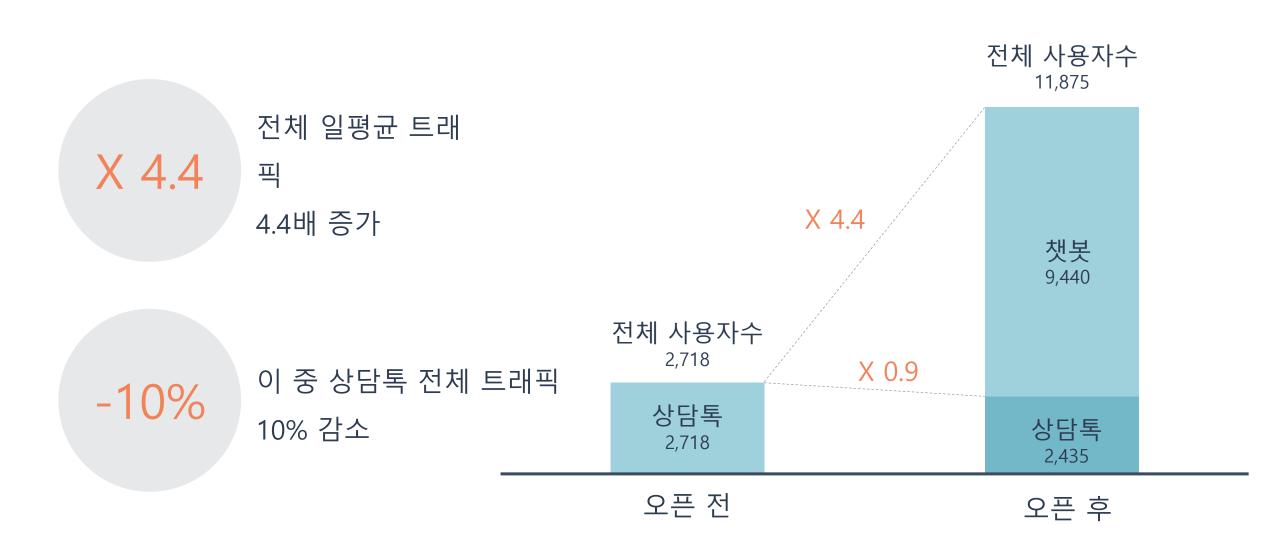
고객이 진정 원하는 것이 무엇인가?

데이터와 인사이트 수집을 통한 CS확장

컨택센터는 무엇을 준비해야 하는가? Technology & Data 기반 인력 양성



CS/상담 챗봇 파일럿 테스트 결과



CS Extension 사례



독일계 자동차 회사 B사 글로벌 담배 회사 B사





글로벌 숙박 플랫폼 A사



국내 대형 홈쇼핑 G사

Concierge Services

텔레세일즈 및 배송,마케팅, 여 신 통합 컨트롤

영어 + 한/중/일 Multi Language 상담 서비스

라이브 방송 인사이트 반영 및 MKT Insight

Use case : G사





S사 스마트 컨택센터 구축 시스템 (Cloud)

▶ 구축범위

Al 기반 Digital Transformation System 주문상담 Application 상담 Analyzer 시스템 OMNI 채널 구성 AI기반 VOC/TA 구성 상담전화 STT 고객여정관리 상담 Assistant 모바일 TA 분석 시스템 상담업무 간소화 AQM-QA PC VOC관리 시스템 실시간 대화 채팅창 연계 Self 코칭 QA 분석 시스템 KMS 연계 VOC/QA 분석 BI 도구 홈페이지 VOC Mobile/PC 채팅(챗봇) NLU 분석 시스템 Mini KMS Mail 고객설문 Application SMS 설문관리 설문배포

연동/연계System



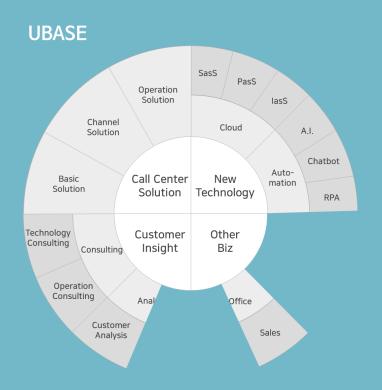


OMNI채널연계 RestfulAPI시스템

C 사

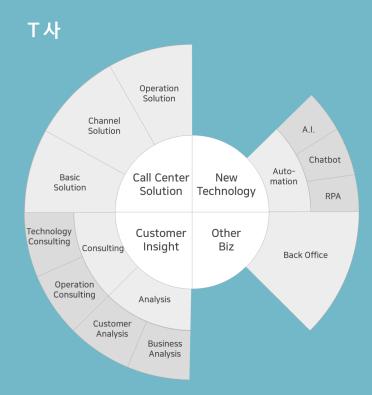


Biz pattern of BPO companies based on CS / CX



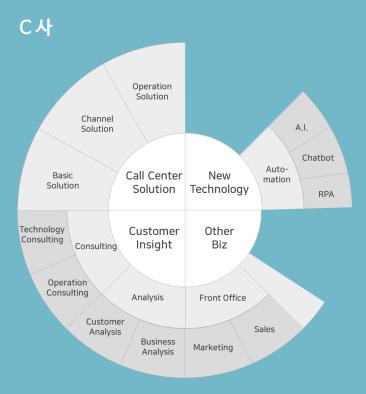
Main: CS / New Technology

CS를 기반으로 New Technology 고도화에 집중



Main: CS / Analytics / Back-Office

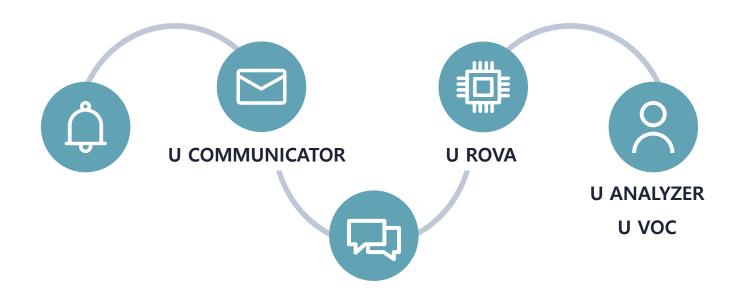
CS를 기반으로 다양한 Back Office 업무에 집중

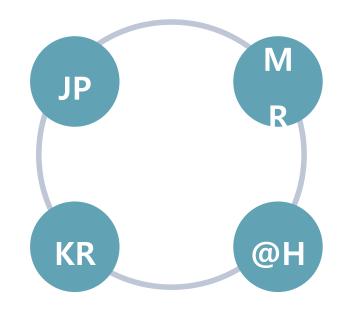


Main: CS / Analytics / Marketing

CS를 기반으로 Customer Insight → Marketing 업무에 집중

Future contact center





채널분산

응답율

인력

QA

상담정확도

Learning Curve

10%

9%▲

7%▼

5%▲

10%▲ 12%▼

Thank You +

유베이스 D.T실 박원래 실장 Phone _ 010 . 2204 . 4694 Email _ wonnae.park@ubase.co.kr