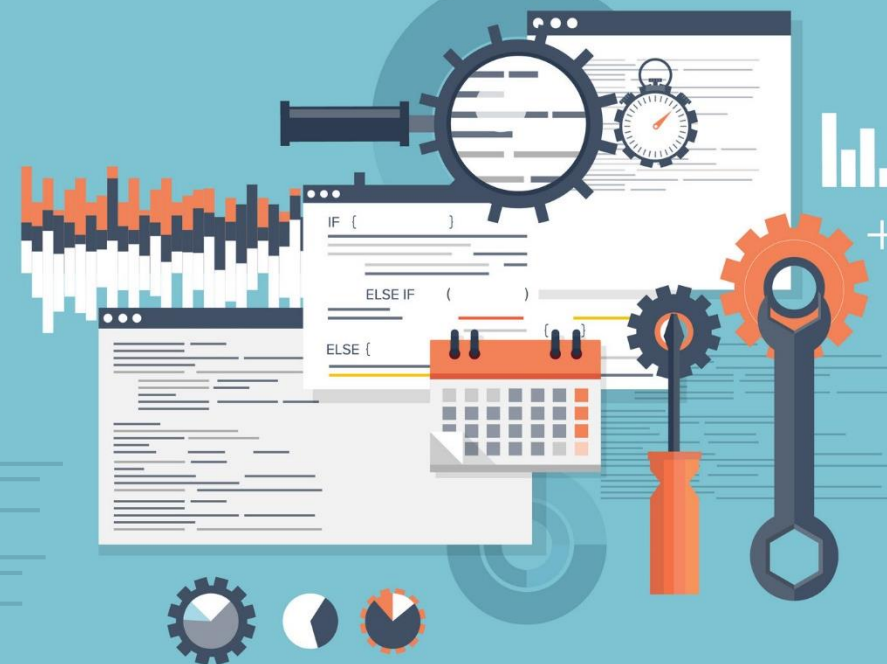
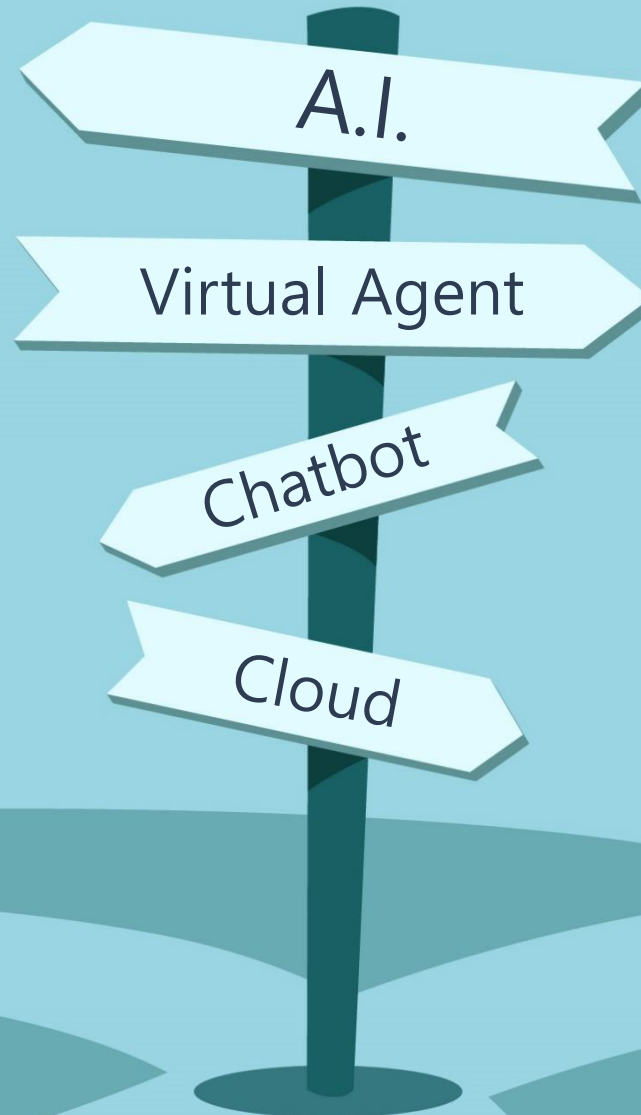




# 4차 산업혁명 BPO산업 컨택센터의 미래

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





# Challenge

고객이 진정 원하는 것이  
무엇인가?

컨택센터는 무엇을  
준비해야 하는가?

# Our Answers

데이터와 인사이트  
수집을 통한 CS확장

Technology & Data  
기반 인력 양성

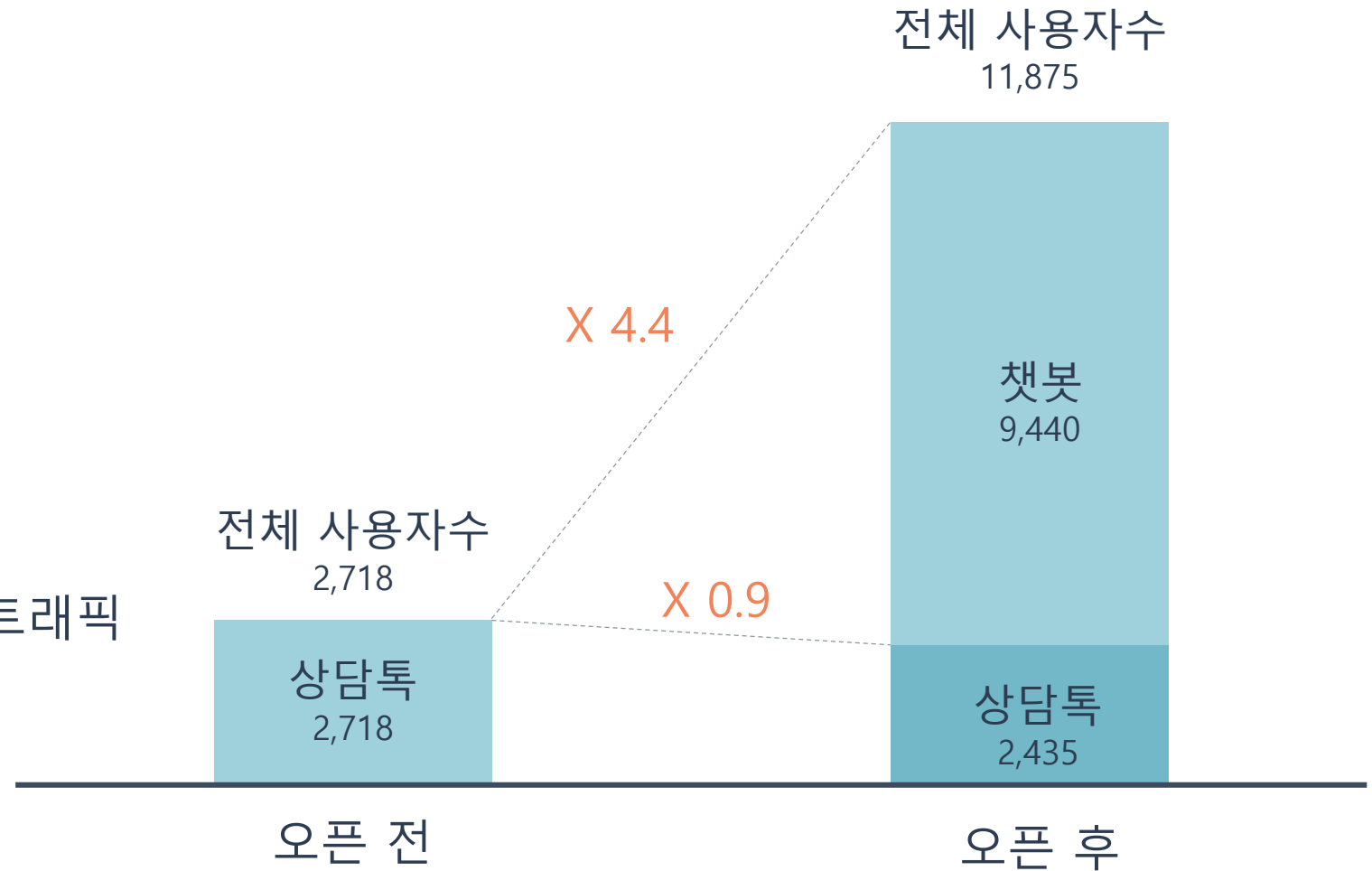
# CS/상담 챗봇 파일럿 테스트 결과

X 4.4

전체 일평균 트래픽  
4.4배 증가

-10%

이 중 상담톡 전체 트래픽  
10% 감소



# CS Extension 사례



독일계 자동차 회사 B사

Concierge  
Services



글로벌 담배 회사 B사

텔레세일즈 및  
배송, 마케팅, 여  
신  
통합 컨트롤



글로벌 숙박 플랫폼 A사

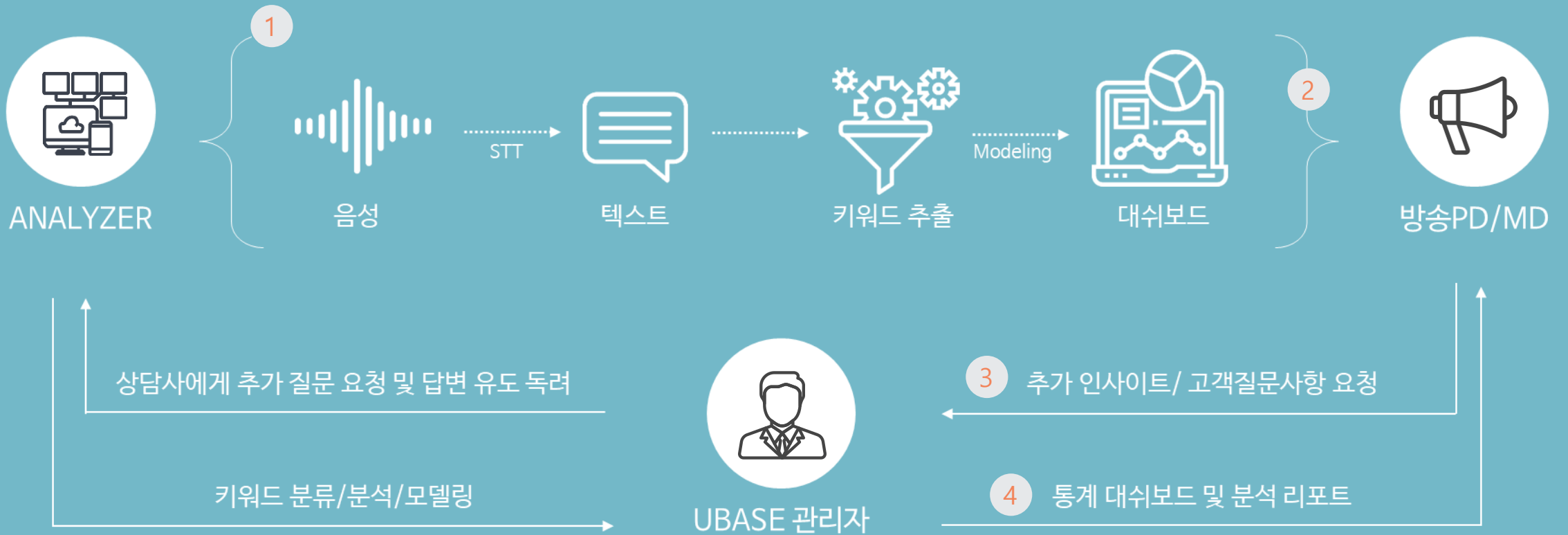
영어 + 한/중/일  
Multi Language  
상담 서비스



국내 대형 홈쇼핑 G사

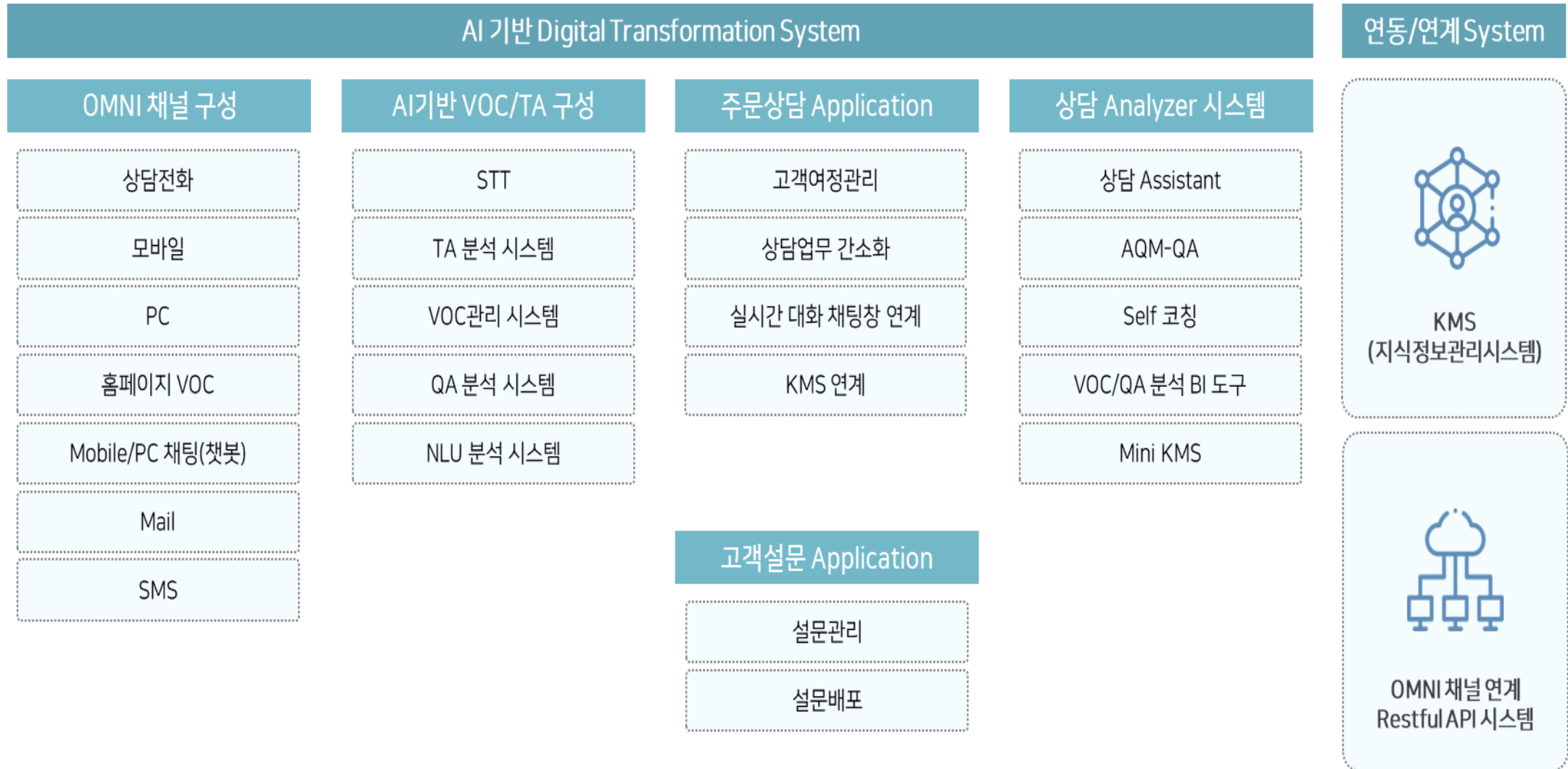
라이브 방송  
인사이트 반영  
및 MKT Insight

# Use case : G사



# S사 스마트 컨택센터 구축 시스템 (Cloud)

## ▶ 구축범위



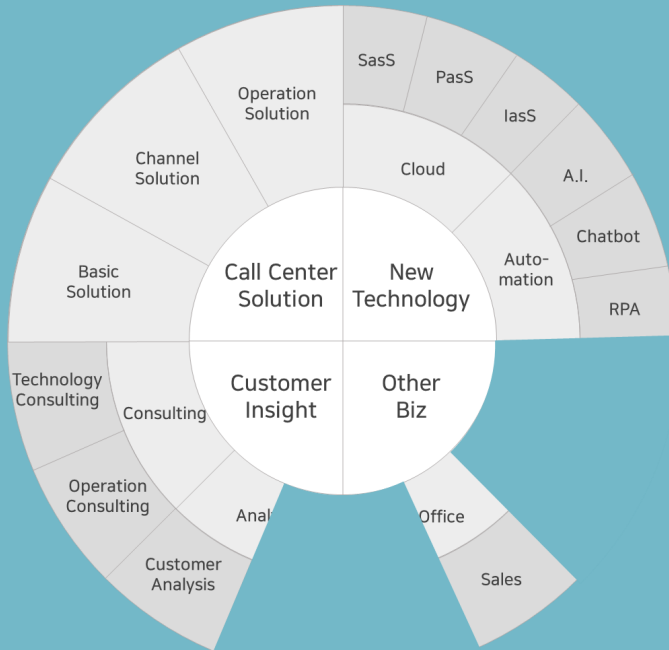
C 사





# Biz pattern of BPO companies based on CS / CX

UBASE



Main : CS / New Technology

CS를 기반으로 New Technology 고도화에 집중

T사



Main : CS / Analytics / Back-Office

CS를 기반으로 다양한 Back Office 업무에 집중

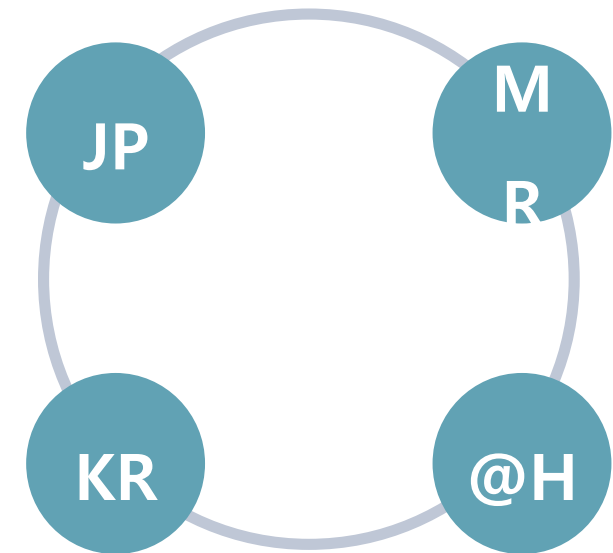
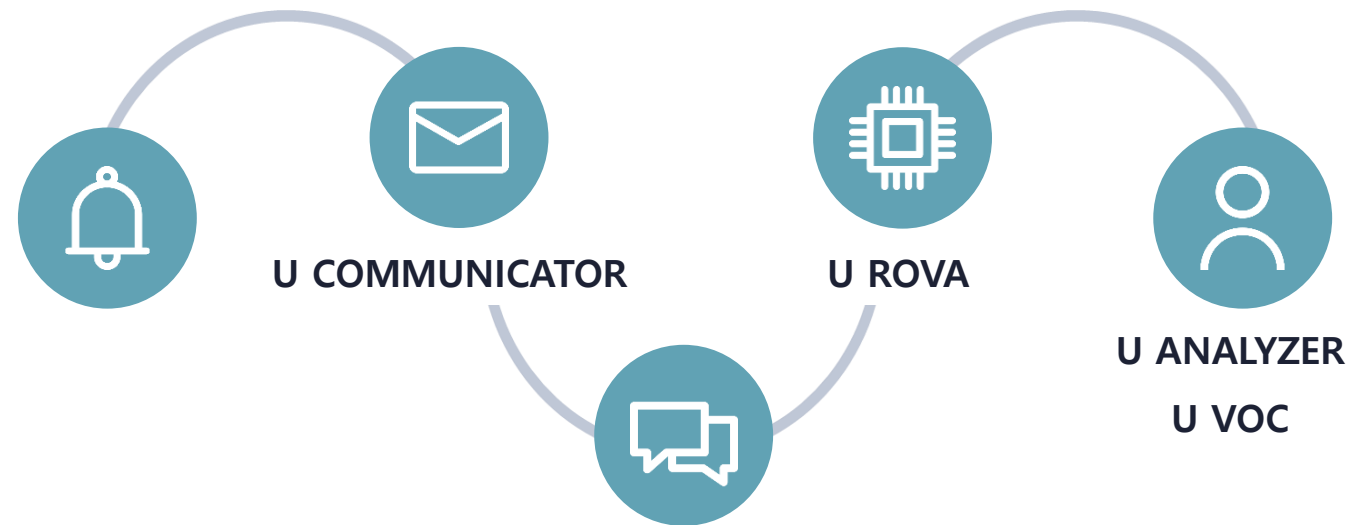
C사



Main : CS / Analytics / Marketing

CS를 기반으로 Customer Insight → Marketing 업무에 집중

# Future contact center



채널분산

10%

응답율

9%▲

인력

7%▼

QA

5%▲

상담정확도

10%▲

Learning Curve

12%▼

# Thank You +

유베이스 D.T실 박원래 실장

Phone \_ 010 . 2204 . 4694

Email \_ [wonnae.park@ubase.co.kr](mailto:wonnae.park@ubase.co.kr)