



깃플 채팅상담

- 솔루션 소개서 -

채팅상담

반복적인 상담업무는 자동화해서 봇이 처리하고 상담원이 필요한 경우에만 직접 처리하는 24시간 중단없는 고객센터 서비스입니다.



도입사례 : 은행

KB국민은행, 신한은행, 하나은행 등 주요 은행에서 채팅상담을 도입하여 예금, 대출, 인터넷 뱅킹 등에 대한 고객 문의를 24시간 신속히 대응하고 있습니다.

KB국민은행

고객센터

로그인

공인인증센터

개인

기업

카드

자산관리

부동산

전체서비스

Global

Q

고객상담

고객정보관리

사고신고

소비자정보포털

금융서비스

서식/약관/설명서

고객자문단

상품공시실

≡

고객센터 > 고객상담 > 상담신청 > 채팅상담

고객상담

자주찾는 질문

상담신청

채팅상담

이메일상담

상담처리현황

고객의 소리

공인인증센터

채팅상담

이용시간 24시간

- KB국민카드업무 이메일상담은 KB국민카드 고객센터 바로가기
- 채팅상담시 전화상담은 제공해드리고 은행업무 전화상담은 1588-9999, 1
- 채팅상담시 고객님의 신용정보 보호 알려드립니다.
- 채팅상담은 개인뱅킹고객이 대상입니다

채팅상담 비

채팅상담

안녕하세요. 김대송님
신청하신 질문에 대해 순차적으로 답변해드리고 있습니다. 잠시만 기다려주세요.

예금
오후 2:12:47

채팅상담 요청이 정상적으로 접수되었습니다.
상담원이 응답할 때까지 잠시만 기다려 주시기 바랍니다.
오후 2:12:47

가* 가* ☺

전송

고객상담센터

로그아웃

가* ≡

안녕하세요. 김대송님
신청하신 질문에 대해 순차적으로 답변해드리고 있습니다. 잠시만 기다려주세요.

예금상담
오후 11:08:11

채팅상담 요청이 정상적으로 접수되었습니다.
상담원이 응답할 때까지 잠시만 기다려 주시기 바랍니다.
오후 11:08:11

전송

전체메뉴 홈 금융상품 상담신청 권대송

온라인

모바일

Copyright © KINX Inc. All right reserved.

도입사례 : 쇼핑

인터넷 쇼핑몰 11번가에서는 채팅상담을 도입하여 주문, 결제, 배송, 취소, 환불 등에 대한 고객 문의를 신속히 처리하고 있습니다.

쿠폰존

이벤트/혜택존

기획전

베스트100

11번가

EVA 오피스 슬리퍼 1 + 1

11번가

EVA 오피스 슬리퍼 1 + 1

카테고리전체

NOW배송

쇼핑당

#SHOP

백화점

브랜드

패션

11번가

11번가 고객센터

고객님과 함께하는 11번가 고객센터입니다.

신호등기

FAQ 자주 묻는 질문

전체보기

구매관련

V센터

11* 메신저 상담

회원/정보관리

판매관련

주문/결제

배송

취소/환불

스마트폰

반품/교환/AS

영수증/증빙서류

나의 11번가

구매 등급

상품/이벤트

서비스하기

FAQ 검색

검색을 이용하시면 보다 빠르게 원하시는 답변을 얻으실 수 있습니다.

검색 후 문의가 해결되지 않으면 1:1 상담을 이용하세요.

TOP 5

11PAY | CU 락커 | CU 픽업 | OK캐쉬백 | PAYCO

Quick FAQ

FAQ 주요 키워드입니다.

회원/정보관리

주문/결제

배송

취소/환불

본인인증

otp

탈퇴

인증

개인정보

11PAY

PAYCO

결제

주문내역

무통장입금

CU 픽업

배송지연

배송

구매확정

배송지

환불

취소

주문취소

환불기간

환불계좌

11번가 구매과정

11번가 고객센터서비스 - Chrome

안전함 | https://chat.11st.co.kr/user

11* 고객상담서비스

상담 시간이 종료되었습니다. 접수하신 내용은 평일 상담 시간 내 확인 후 연락드릴 수 있도록 하겠습니다. (11* 메신저 상담 운영시간은 평일 오전 09 - 오후 06입니다)

안녕하세요. 고객님 11번가입니다. 상담이 필요하신 문의유형을 선택해 주세요.

[2017-07-12 오후 07:50]

문의유형 선택하기

온라인

도입사례 : 전력

한국전력은 사이버지점을 개설하여 전기사용, 요금, 납부, 고장 등에 대한 고객 문의를 채팅상담을 통해 처리하고 있습니다.

The screenshot displays the KEPCO website's '사이버지점' (Cyber Point) section. The top navigation bar includes links like HOME, 회사소개, 정보공개, and 사이버지점. Below this, a blue banner highlights the '사이버지점' service, with sub-tabs for '개인' (Personal) and '법인' (Corporate). The main content area features a heading '사이버지점의 자주 찾는 서비스입니다.' (Services frequently used at the Cyber Point) followed by icons for various services: 간편조회 (Simple Inquiry), 상세조회 (Detailed Inquiry), 요금납부 (Payment), 요금계산·비교 (Billing/Comparison), 서식자료실 (Forms/Downloads), 세금계산서제발행 (VAT Invoice Issuance), and 채팅문자메일상담 (Chat/Text/Email Consultation). A grid of links for common services is also present, such as '전기사용신청(신규)', '자동이체 신청', and '요금납부'. On the right, a chat window titled '채팅 상담' is open, showing a conversation from July 13, 2017, at 11:22. The chat content includes a greeting, a confirmation of the user's inquiry, and a response stating that the inquiry has been received and will be handled. The chat window also displays the KEPCO logo and a notice about the service being available 24/7.


온라인


깃플 채팅상담(1/5)

오른쪽 하단에 채팅상담 버튼과 톨팁이 표시되며 버튼을 눌러 채팅상담을 시작할 수 있습니다.

[상점](#) [카트](#) [결제](#) [내계정](#) [홈](#) [🔍](#)

Vantage Is Responsive To The Very Last Pixel






Editable Home Page

You can edit this home page using our free, drag and drop Page Builder, or simply disable it to fall back to a standard blog. It's a powerful page building experience.


[Start Editing ▶](#)



Loads of Icons

This widget uses FontAwesome - giving you hundreds of icons. Or you could disable the icon and use your own image image. Great for testimonials.

[Example Button ▶](#)




Saves You Time

Building your pages using a drag and drop page builder is a great experience that will save you time. Time is valuable. Don't waste it.

[Test Button ▶](#)

채팅상담 적용

우커머스 쇼핑물 1:1 채팅상담 서비스입니다. ✕





깃플 채팅상담 (2/5)

상담시작 버튼을 누르면 상담이 시작됩니다.

[상점](#)[카트](#)[결제](#)[내계정](#)[홈](#)

Vantage Is Responsive To The Very Last Pixel






Editable Home Page

You can edit this home page using our free, drag and drop Page Builder, or simply disable it to fall back to a standard blog. It's a powerful page building experience.


[Start Editing ▶](#)



Loads of Icons

This widget uses FontAwesome - giving you hundreds of icons. Or you could disable the icon and use your own image image. Great for testimonials.


[Example Button ▶](#)



Saves

Building your pages using our system is a great experience that will save you time. Time is valuable. Don't waste it.


[Test Button ▶](#)



채팅 상담

안녕하세요. 우커머스 쇼핑몰입니다. 무엇을 도와드릴까요? 상담시작 버튼을 눌러주세요.

[상담 시작](#)





깃플 채팅상담 (3/5)


FAQ안내봇 사용을 설정하면, 챗봇이 먼저 응대한 후 상담사와 연결됩니다.


상점카트결제내계정홈


Integrated With Some Fine Plugins



Page Builder


MetaSlider


WooCommerce


Editable Home Page
You can edit this home page using our free, drag and drop Page Builder, or simply disable it to fall back to a standard blog. It's a powerful page building experience.
Start Editing ▶


Loads of Icons
This widget uses FontAwesome - giving you hundreds of icons. Or you could disable the icon and use your own image image. Great for testimonials.
Example Button ▶


Saves
Building your pages using our widgets is a great experience that will save you time. Time is valuable. Don't waste it.
Test Button ▶

채팅 상담

명:가방
주문일:2017-08-23T10:31:16, 금
액:43000.00KRW
9:30 오전

주문 취소 처리 봇의 안내를 종료합니다
9:34 오전

S
응답시간을 초과하여 상담을 종료합니다
9:34 오전

2017년 9월 8일 오전 9:09

B
안녕하세요? FAQ 안내입니다
어떤 부분을 도와드릴까요?
채용
기업
서비스
9:09 오전

선택해 주세요

✕

깃플 채팅상담(4/5)

업무 외 시간이나 모든 상담사가 바쁠때, 상담접수봇이 상담사를 대신하여 고객의 문의사항을 접수받습니다.

상점카트결제내계정홈

Integrated With Some Fine Plugins

Page Builder

MetaSlider

WooCommerce

✎

Editable Home Page

You can edit this home page using our free, drag and drop Page Builder, or simply disable it to fall back to a standard blog. It's a powerful page building experience.

Start Editing ▶

✔

Loads of Icons

This widget uses FontAwesome - giving you hundreds of icons. Or you could disable the icon and use your own image image. Great for testimonials.

Example Button ▶

💾

Saves

Building your pages using our system is a great experience that will save you time. This is valuable. Don't waste it.

Test Button ▶

≡ 채팅 상담

월, 화 : 09:00 ~ 18:00
수 : 08:00 ~ 09:30
목, 금 : 09:00 ~ 18:00

메시지를 남기겠습니다

나중에 다시 물어보겠습니다

9:11 오전

메시지를 남기겠습니다

9:11 오전

B 메시지를 남겨주세요

연락처 정보

admin@example.com

상담받을 내용

제출하기

9:11 오전

선택해 주세요

✕

깃플 채팅상담 (5/5)


쇼핑몰에서 고객의 주문 취소 요청에 대해서는 상담사 대신 주문취소봇이 담당합니다.

상점카트결제내계정홈

Shop

Showing all 3 results

Sale!




가방

₩52,000.00

₩43,000.00

Add to cart

Sale!




구두

₩100,000.00

₩89,000.00

Add to cart

Sale!



티셔츠

₩25,000.00

₩20,000.00

Add to cart

Default sorting

최근 글

워드프레스

최근 댓글

글 목록

2017년 8월

카테고리

Uncategori

그 밖의 기

사이트 관리

로그아웃

글 RSS

댓글 RSS

WordPress

채팅 상담

S 현재 상담사와 대화를 종료합니다

상담사를 연결합니다

친절한 상담사와 연결되었습니다 9:16 오전

B 반갑습니다. 주문 취소 처리 봇입니다

취소할 주문 번호를 선택해 주세요.

주문번호:126

상품명:구두

주문일:2017-09-08T00:12:11, 금

액:89000.00KRW

주문번호:125

상품명:가방

주문일:2017-09-08T00:11:59, 금

액:43000.00KRW

언제든지 상담사 연결 하세요.

9:16 오전

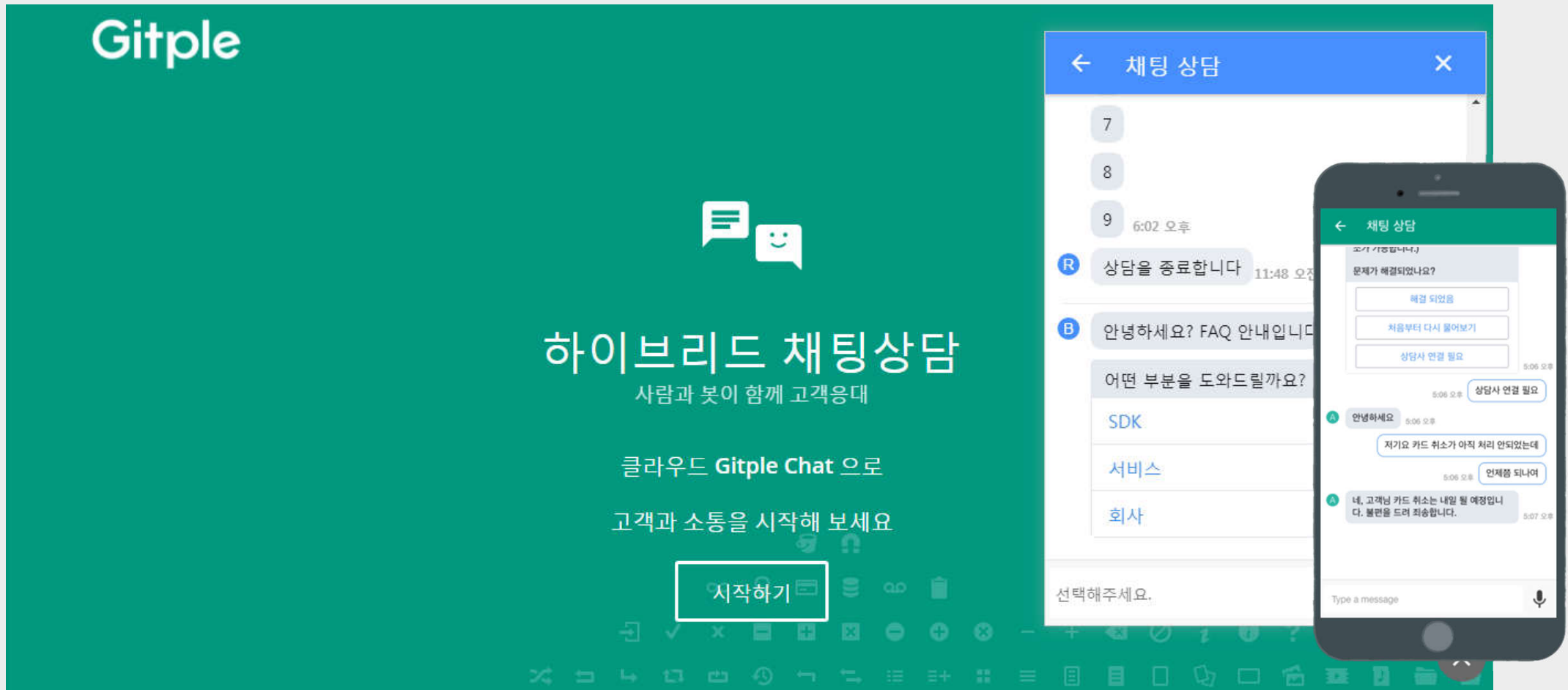
메시지를 입력해 주세요

A SiteOrigin Theme

채팅상담 솔루션 구성(1/2)

고객용 채팅앱

: 인앱 방식으로 별도의 채팅앱을 설치하지 않고 빠르게 채팅상담을 시작할 수 있습니다.



채팅상담 솔루션 구성(2/2)

상담 워크스페이스

: 상담사는 상담 워크스페이스 화면 내에서 모든 상담 업무를 처리할 수 있습니다.

The screenshot shows the Gitple chat support interface. The top navigation bar includes the Gitple logo and status indicators for 대기 (0), 상담 (0), 확인 (0), and 종료 (130). A dropdown menu is set to '친절한'. The left sidebar contains navigation items: 채팅상담, 통계, 고객 리스트, 팀 운영, FAQ 관리, 태그 관리, 서비스 설정, 계정, 채팅앱 테스트, and 이용 가이드. The main area is divided into three panels. The left panel, labeled '1', shows a list of chat sessions under the '종료 목록' (Completed List) tab. The sessions listed are: fpcom (5일 전), bizforum (7일 전), kim@daehyeon.me (7일 전), byungjung (13일 전), ebaykorea (17일 전), and ksseono@gmail... (17일 전). The middle panel, labeled '3', shows a chat conversation with 'fpcom'. The chat history includes messages from 'fsf' and 'fpcom'. The right panel, labeled '6', shows the user profile for 'fpcom' with details such as 이름 (시시브랜드), 이메일 (lxf@fpcom.co.kr), OS (Windows(10)), 브라우저 (Chrome(59)), 시간대 (+09:00 KST), 도메인 (workspace.gitple.io), 언어 (한국어), 인터넷주소 (106.246.207.249), 위치 (Republic of Korea, Seoul), and 최근 종료 (2017년 10월 25일 수요일 오후 7:04). The bottom of the interface has buttons for '#', 'FAQ', and '전송'.

1. 종료 목록

2. 상담사

3. 상담 대화

4. #

5. FAQ

6. 상담사 정보

1. 상담 리스트

대기목록, 상담목록, 확인목록, 종료목록

2. 상담항목

사용자 고유식별, 문의 카테고리, 마지막 메시지 표시

3. 상담으로 변경

종료된 상담 재시작

4. 준비된 문장 템플릿

미리 준비된 문장 템플릿으로 빠른 응답

5. FAQ 검색

FAQ 상의 답변으로 처리될 수 있다면 바로 활용

6. 앱 정보

앱 고유 데이터를 바로 확인 가능

서비스 설정 (일반)

기업별로 고객센터 운영 상황에 맞게 상담 환경을 설정할 수 있습니다.

Gitple

대기 0 상담 0 확인 0 종료 130

친절한

채팅상담

통계

고객 리스트

팀 운영

FAQ 관리

테크 관리

서비스 설정

일반

채팅앱

계정

채팅앱 테스트

이용 가이드

1 상담 업무 시간

항시 지원(24/7)

2 FAQ 안내 봇

사용 안함

상담 안내 봇

사용함

☐ 상담고객 연결시 알림 받기

☒ 상담사 연결시 알림 받기

☒ 상담고객에게 대기 지연 안내

상담 접수 봇

사용함

☒ 상담 접수시 알림 받기

상담 평가 봇

사용함

3 알림 설정

슬랙

웹훅 URL (설정 안내)

https://hooks.slack.com/services/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

채널

#cs

4 앱 이름

워크스페이스

5 앱코드

UQAisB3tr7sFqimg4FLtUJFSRVxDBex6

6

저장하기

앱 삭제

앱 생성

1. 상담 업무 시간

24/7 항상 대응 혹은 요일별 세부 설정 가능

2. FAQ안내봇, 상담안내봇, 상담접수봇, 상담평가봇

챗봇 사용여부 설정

3. 알람 설정

이메일 또는 업무용 메신저(슬랙, 잔디 등)로 고객문의 알람을 받을 수 있도록 함

4. 앱이름

고유한 앱 이름

5. 앱코드

채팅상담 서비스 연동을 위해 필요한 고유한 식별 코드, 자동 발급

6. 앱 삭제, 앱 생성

여러 개의 앱을 생성하는 멀티앱 기능, 한 개 회사가 여러 서비스에 채팅상담을 적용하고 상담 조직은 통합하여 운영할 수 있도록 지원

서비스 설정 (채팅앱)

기업별로 고객센터 운영 상황에 맞게 상담 환경을 설정할 수 있습니다.

Gitple 대기 0 상담 0 확인 0 종료 130 친절한

채팅앱 설정 위크스페이스

1 테마 색상 2 채팅앱 아이콘 표시 위치 3 방문객 4 톨팁 5 상담 시작 화면 표시 문구 6 채팅앱 지원 언어

민트

좌측 하단

허용 안함

사용 안함

안녕하세요? 깃플 채팅상담을 이용해 주셔서 감사합니다.
궁금하신 사항이 있으면 언제든지 말씀주세요.

한국어 기본 언어

추가할 언어를 선택해 주세요

추가

저장하기

1. 테마 색상

채팅앱 아이콘 색상으로 민트, 파랑, 빨강, 노랑 4가지 지원

2. 채팅앱 아이콘 표시 위치

채팅앱 아이콘 표시 위치로 좌측 하단, 우측 하단 가능

3. 방문객

비로그인 사용자 허용 여부

4. 톨팁

채팅앱 아이콘에 톨팁 표시 여부

5. 상담시작 화면 표시 문구

상담 시작시 기본적으로 표시되는 상담 안내 문구

6. 채팅앱 지원 언어

상담 고객이 이용 가능한 언어 추가 가능

FAQ 관리

상담 데이터가 쌓여갈수록 보다 정확한 고객상담이 가능합니다.

≡ Gitple

대기 0 상담 0 확인 0 종료 130

친절한

채팅상담

통계

고객 리스트

팀 운영

FAQ 관리

태그 관리

서비스 설정

일반

채팅업

계정

채팅앱 테스트

이용 가이드

FAQ 관리

1 워크스피 2

Search for... 검색

카테고리 관리 FAQ 만들기

카테고리	질문	답변
기능 문의	상담을 시작하는 버튼 이미지를 자사의 로고 이미지나 원하는 이미지로 변경할 수 있나요? (UI 커스터마이징)	현재 서비스 버전에서는 UI 커스터마이징 기능으로 4가지 테마 색상 (mint, blue, red, yellow)을 변경할 수 있도록 지원하고 있습니다. 향후 버전에서는 UI 커스터마이징 기능을 지속적으로 추가할 계획이며 상담 버튼 이미지 변경도 포함되어 있습니다.
기능 문의	업무 외 시간의 고객 문의는 처리할 수 있나요? 어떻게 처리되나요?	네, 처리할 수 있는 기능을 제공하고 있습니다. 서비스 설정에서 설정한 업무 외 시간에 고객이 문의를 하는 경우에는 업무 시간이 아님을 안내 하고 고객의 연락처와 접수사항을 챗봇이 접수받은 후, 업무 시간에 상담사가 처리할 수 있도록 합니다.
용어 개념	일반적인 챗봇과의 다른 차이점은 무엇인가요?	저희가 생각하는 일반적인 챗봇은 사람의 개입이 필요없는 비대면으로 고객의 요청/문의 사항에 응대하는 서비스입니다. 그런 봇의 알고리즘을 만드는 서비스(챗봇 프레임워크)와 봇의 동작을 쉽게 정의(챗봇 빌더)해주는 서비스가 있다고 보구요. 깃플은 채팅상담에 있어서 기계적이고 반복적이고 명확한 업무에 대해서만 챗봇에 일임함으로써 상담사가 보다 사람다운 창의적 고객대응을 할 수 있도록 해주는 서비스입니다. 기술적으로는 향후에 다른 챗봇 회사들의 솔루션을 깃플 플랫폼에 연동하는 형태를 생각하고 있습니다.
용어 개념	하이브리드 채팅상담이 무슨 뜻인가요?	채팅상담은 서비스업체들이 고객과 소통하는 채널로 간단한 SDK 연동 후 즉시 사용가능한 서비스이구요. 특히, 앱(모바일/홈페이지)내에서 바로 고객이 채팅할 수 있는 장점이 있습니다. 그리고, 하이브리드는 자동 채팅에서 기트과 저기를 호출해서 필요때마다 사용되는 거 처리 상담사

1. 카테고리 관리

FAQ 분류를 위해 카테고리 설정

2. FAQ 생성

카테고리 별 질의응답 셋을 추가

3. FAQ 항목

생성한 각 FAQ 항목 표시

4. FAQ 수정

카테고리, 질문, 답변에 대한 수정

팀 운영

다수로 구성된 상담팀을 효율적으로 운영할 수 있습니다.

Gitple

대기 0 상담 0 확인 0 종료 130

친절한

채팅상담

통계

고객 리스트

팀 운영

FAQ 관리

태그 관리

서비스 설정

일반

채팅앱

계정

채팅앱 테스트

이용 가이드

고객 대응

1 상담사 할당 방법

수동 배정

2 대화 유지 시간

30 분

저장하기

팀 구성

3 이름	4 이메일	5 역할	6 상태
김병정	byungjung.kim@gitple.com	관리자	상담
깃플	bj@gitple.com	관리자	바쁨
서영교	younggyo.seo@gitple.com	관리자	상담
이영수	youngsoo.lee@gitple.com	관리자	바쁨
임재용	jaeyong.lim@gitple.com	관리자	바쁨
친절한	daesong.kim@gitple.com	관리자	바쁨

1. 상담사 할당 방법

자동 배정 또는 수동 배정

2. 대화 유지 시간

상담 종료를 명확히 하기 위해 고객의 입력 타임아웃을 설정

3. 이름

상담팀 내의 여러명의 구성원을 한눈에 파악

4. 사용자 그룹

이용고객 그룹별로 해당 상담사에 우선 할당 가능

5. 역할

관리자 또는 일반 상담사

6. 상태

각 상담사별 현재 상태

계정 설정

고객용 채팅앱에 표시될 상담사 이름 또는 닉네임을 설정합니다.

Gitple 대기 0 상담 0 확인 0 종료 130 친절함

계정

- 1 이메일 daesong.kim@gitple.com
- 2 이름 친절함
- 3 역할 관리자
- 4 상태 바쁨
- 5 생성 시각 2017년 9월 19일 화요일 오후 5:53
- 6 업데이트 시각 2017년 10월 26일 목요일 오후 3:52

저장하기

1. 이메일

상담사 이메일

2. 이름

상담사 이름

3. 역할

관리자 또는 일반 상담사

4. 상태

상담, 바쁨, 숨김

5. 생성 시각

계정 생성 시각

6. 업데이트 시각

최종 계정 변경 시각

앱 테스트

서비스 설정, 학습데이터 등의 변경 내용을 상담 워크스페이스 내에서 즉시 테스트할 수 있습니다.

The screenshot displays the Gitple workspace interface. On the left is a dark sidebar with a menu including '채팅상담', '통계', '고객 리스트', '팀 운영', 'FAQ 관리', '태그 관리', '서비스 설정', '일반', '채팅앱', '계정', '채팅앱 테스트' (highlighted), and '이용 가이드'. The main area is titled '채팅앱 테스트' and '워크스페이스'. It contains two input fields: '1 앱 이름' (pre-filled with '워크스페이스') and '2 회원 ID' (with 'eric' entered). Below these is a blue '실행하기' button. A note specifies: '테스트를 위한 임시 ID (영어 소문자와 숫자 혼용가능, 2~20 글자)'. To the right, a browser window titled '채팅 상담 - Chrome' shows the URL 'https://workspace.gitple.io/inapp/?appcode=UAQi...' and a '채팅 상담' header with a blue '상담 시작' button.

1. 앱이름

서비스명

2. 사용자 아이디

테스트를 위한 사용자 아이디

챗봇

반복적인 질문에 답변하는 FAQ안내봇, 고객 안내를 대신하는 상담안내봇, 상담사를 대신하여 상담 내용을 접수받는 상담접수봇, 상담 만족도를 평가하는 상담평가봇 등이 기본 제공되며 주문취소, 배송조회, 입금확인 등을 위한 도우미봇은 상담 시나리오에 맞게 레거시 시스템과연동하여 제공됩니다.



FAQ안내봇

자주 묻는 질문에 대해서는 FAQ봇이 24시간 언제나 고객 응대를 함으로써 상담사는 중요한 고객 문의에 더 집중할 수 있다.



상담안내봇

상담에 반드시 필요한 기본적인 안내 업무를 자동화하여 상담 효율성을 높인다.



상담접수봇

상담사가 바쁘거나 없을 때 상담사를 대신하여 고객의 상담 내용을 접수 받고 상담사에게 전달하여 24시간 고객상담을 지원한다.



상담평가봇

상담을 완료하는 시점에 고객으로부터 제공받은 상담에 대해서 만족도를 수집하여 상담의 질을 높일 수 있는 자료로 사용할 수 있다.



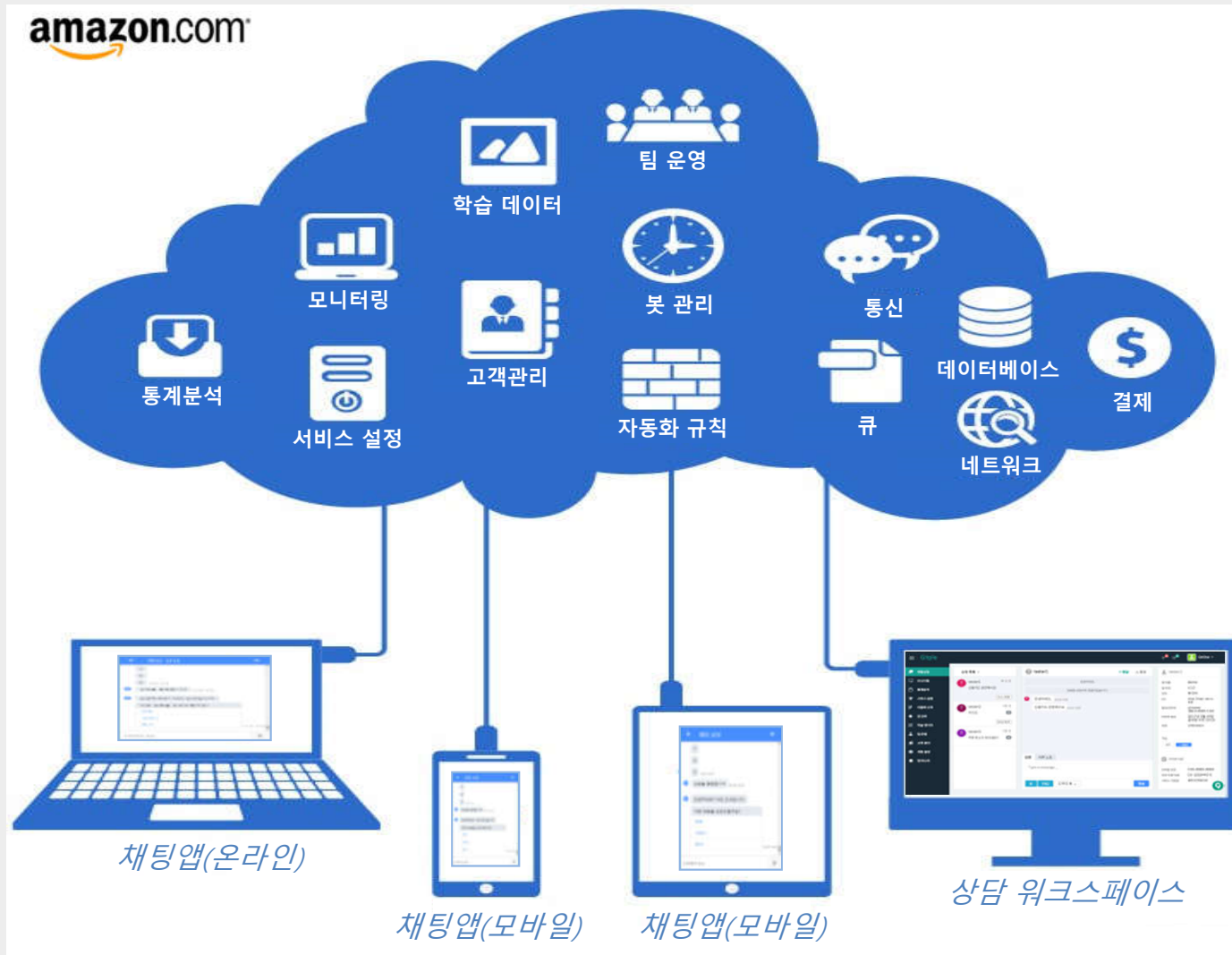
주문취소봇



도우미봇은 상담 시나리오에 따라 레거시 시스템과 별도 연동이 필요할 수 있습니다.

SaaS 아키텍처

아마존 클라우드를 활용하는 SaaS 아키텍처로 안정적인 서비스가 가능하며 별도의 서버나 소프트웨어 설치가 필요하지 않습니다.



기대효과

서비스 운영 관리자

- ✓ 도입비용 절감 – 별도의 구축 비용이 필요 없이, 가입 즉시 사용하는 만큼만 지불하는 정기구독모델(SaaS)입니다.
- ✓ 체계적인 관리 – 상담처리 현황을 실시간으로 확인할 수 있고, 기간별 통계정보를 원하는 형태로 볼 수 있습니다.
- ✓ 효과적인 운영 – 주제별/상담사별 처리 수준 및 속도에 대한 분석을 통해 효과적인 운영계획을 세울 수 있습니다.

고객대응 상담사

- ✓ 타이핑 최소화 – 상황별 자동 메시지와 추천 메시지를 통해서 일관되고 오류없는 메시지를 전달할 수 있습니다.
- ✓ 풍부한 정보 – 고객의 이력 및 상황정보를 바탕으로 보다 정확하고 빠른 상담처리를 할 수 있습니다.
- ✓ 창의적인 업무 – 기계적인 업무를 도우미 봇에 맡김으로써, 고객과 보다 의미있는 대화를 나눌수 있습니다.

서비스 이용고객

- ✓ 24시간 문의 – 언제 어디서든 문의를 할 수 있고, 답변이 올때까지 기다릴 필요가 없습니다.
- ✓ 앱에서 바로 질문 – 사용 중인 앱(모바일, 웹)을 벗어나지 않고, 앱내에서 모든 질의응답이 이뤄집니다.
- ✓ 간단하게 문의 – 상담에 필요한 과거 문의 내역, 앱 상황 등에 대해서 새롭게 설명하지 않아도 됩니다.

고객 인벤토리

7월 클로즈 베타를 시작으로 30여곳 가망 고객과 접촉하면서 깃플 채팅상담 솔루션을 적용 중에 있으며, 4개사는 상용 런칭하여 사용 중입니다.



슬로우캠퍼스 (교육)



마소캠퍼스 (교육)



브랜드 (패션)



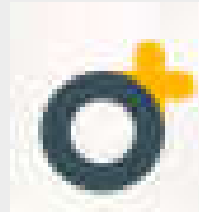
오픈셀러 (마케팅)



플랜8 (IT)



위버 (추천)



오더플러스 (유통)



달리웍스 (IOT)



자비스 (세무)



링크샵스 (유통)



엔씽 (쇼핑)



놀담 (알바)



리플러 (평판)



맵씨 (패션)



보맵 (보험)



더웨이나인 (쇼핑)



착한텔레콤 (유통)



다원DNS (IT)



적용사례 : 마소캠퍼스

마소캠퍼스는 IT 교육 사이트로 채팅에 익숙한 사용자를 효율적으로 응대하고 상담직원이 없는 늦은 시간의 고객 문의를 놓치지 않기 위해 도입해 사용 중입니다.

MASO
CAMPUS
Actionable Contents

모집중 강의목록 동영상/웹북 마이페이지 도움말 소식

마소웹비나 접속 로그인 가입하기

ACTIONABLE CONTENTS

네이버, 삼성, LG, SK ... 기업 맞춤형 실무 단체 교육
최대 1,000명이 동시 접속 가능한 마소웹비나 시스템
효과가 검증된 Best Practice 위주의 커리큘럼









적용사례 : 엠투클라우드


엠투클라우드는 전담 상담직원이 없는 상황에서 휴일이나 외근 중에도 고객 문의를 놓치지 않고 처리하기 위해 채팅 상담 서비스를 도입해 사용 중입니다.


[백신 관리](#) [재고관리](#) [백신 관리 Demo](#) [IP CAM](#) [고객 지원](#)

의료정보와 네트워크의 연결

병의원을 위한 통합 운영관리 솔루션


엠투클라우드






사물인터넷 정온 관리 서비스


단백질 성분인 백신은 2~8°C에서 보관되어야 하며,
온도 관리가 필수적입니다.


m2Cloud
상담 서비스입니다



적용사례 : 아이캔소프트

아이캔소프트는 IT 분야의 스타트업으로 대부분의 고객이 IT 기술에 익숙하기 때문에 전화 상담없이 채팅상담으로만 고객문의 처리하고 있습니다.


Products About Us Blog



스마트 인터넷 시험 플랫폼 "히트 아이비티" 시스템을 소개합니다. 장소에 구애받지 않고 PC, 태블릿, 스마트폰 어떤 기기로도 시험을 진행할 수 있습니다.

[more...](#)


Products



Project Hub

간편하고 세련된 프로젝트 관리툴을 소개합니다. 직관적이고 복잡하지 않습니다. 일을 위한 일이 되지 않게 꼭 필요한 항목들로 구성되어 있습니다.


[more...](#)



Korea SNS

워드프레스 사이트에 한국형 공유버튼을 장착하세요. 스마트폰 환경에서도 완벽히 작동하는 무료 플러그인입니다.


[more...](#)



Learn Up

TTS가 장착된 소리나는 영어단어 학습기입니다. 내가 만든 단어장을 넣기만 하면 문제를 만들어 줍니다. 지금 무료로 설치하세요.

[more...](#)



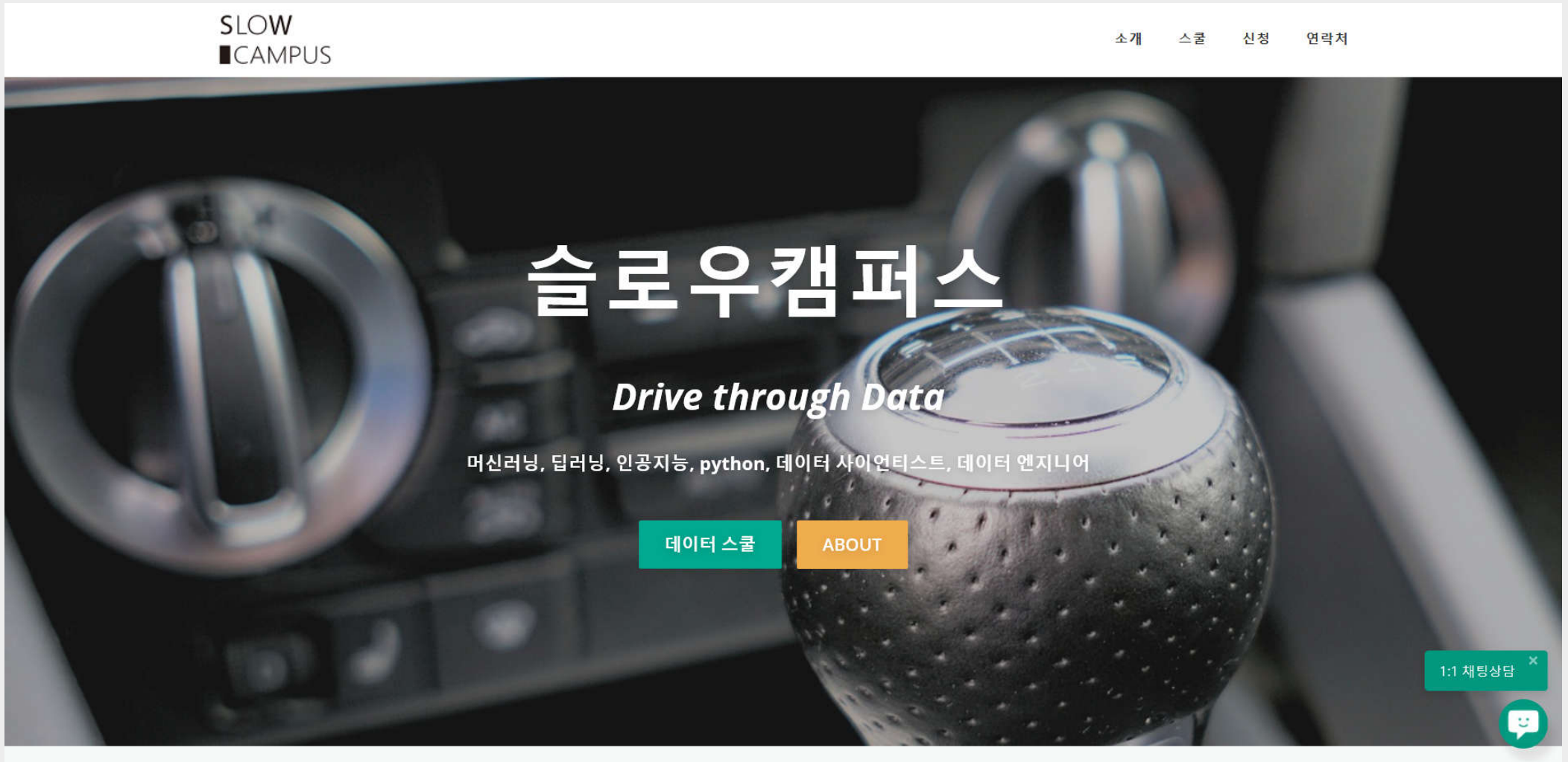
1:1 채팅상담 서비스입니다.

궁금한 것이 있으시да구요? 망설이지 마시고 문의주세요.
생각보다 많은 정보를 얻으실 수 있습니다.

[제휴 문의](#)

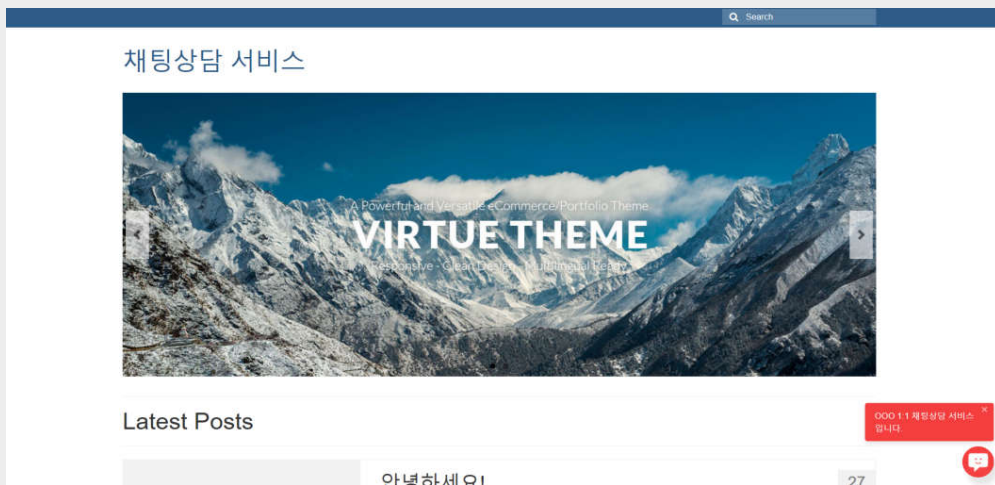
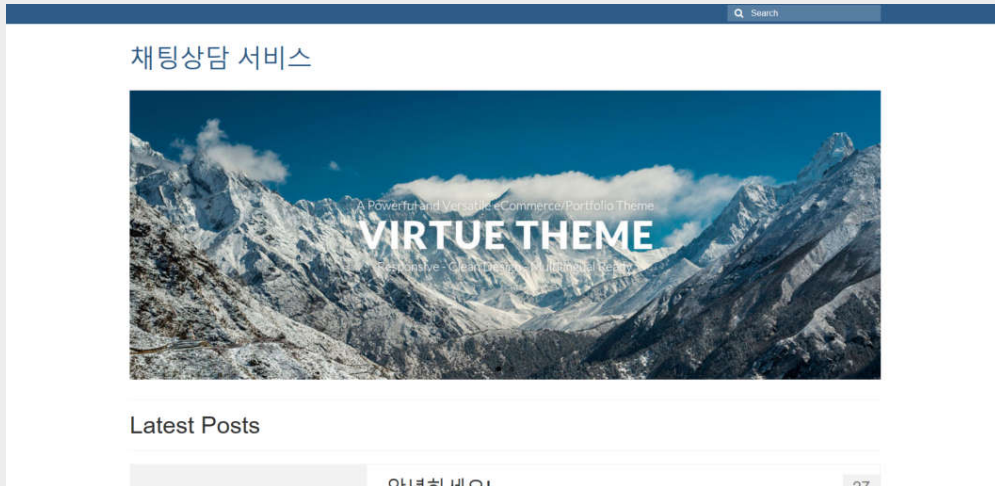
적용사례 : 슬로우캠퍼스

슬로우캠퍼스는 데이터 처리 기술 관련 교육에 특화된 온라인 IT 교육기업으로 사이트 방문 고객 대부분이 IT 기술에 매우 익숙한 편이라 전화보다는 채팅으로 보다 많은 고객 문의를 상담하고 있습니다.

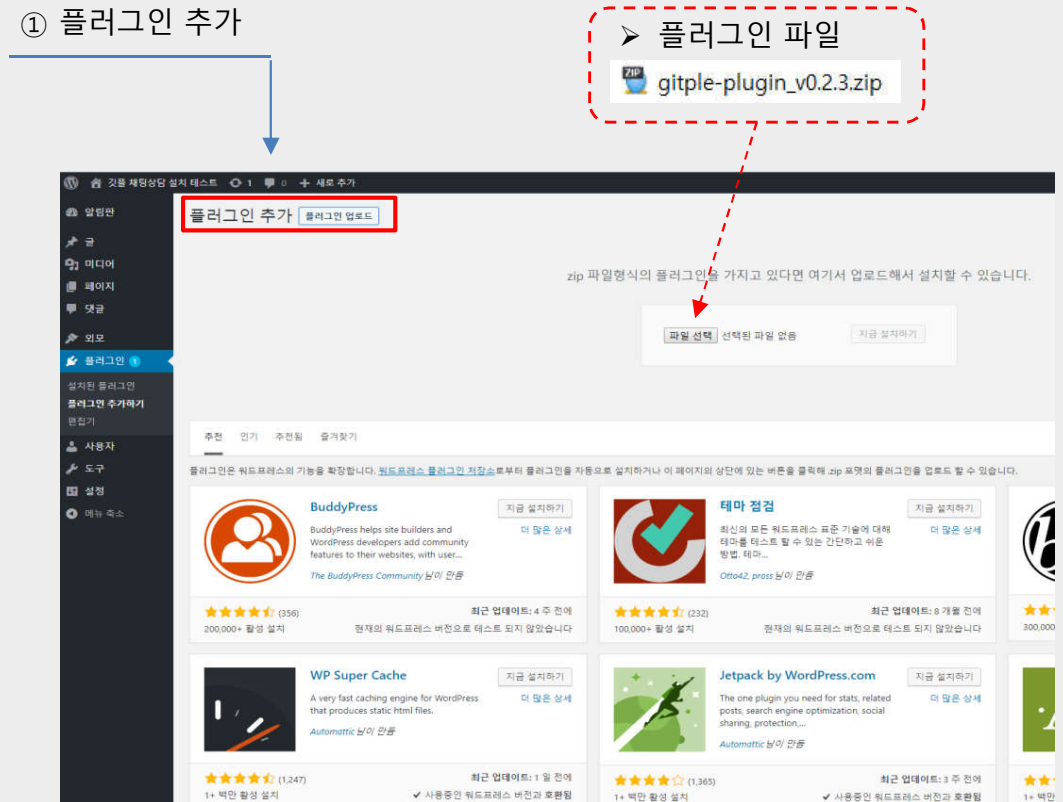


채팅상담 설치

채팅상담 솔루션은 모든 형태의 홈페이지나 사이트에 쉽게 설치할 수 있습니다. 특히, 워드프레스 환경에서는 플러그인 파일을 추가하는 방식으로 1분만에 설치 가능합니다.



① 플러그인 추가

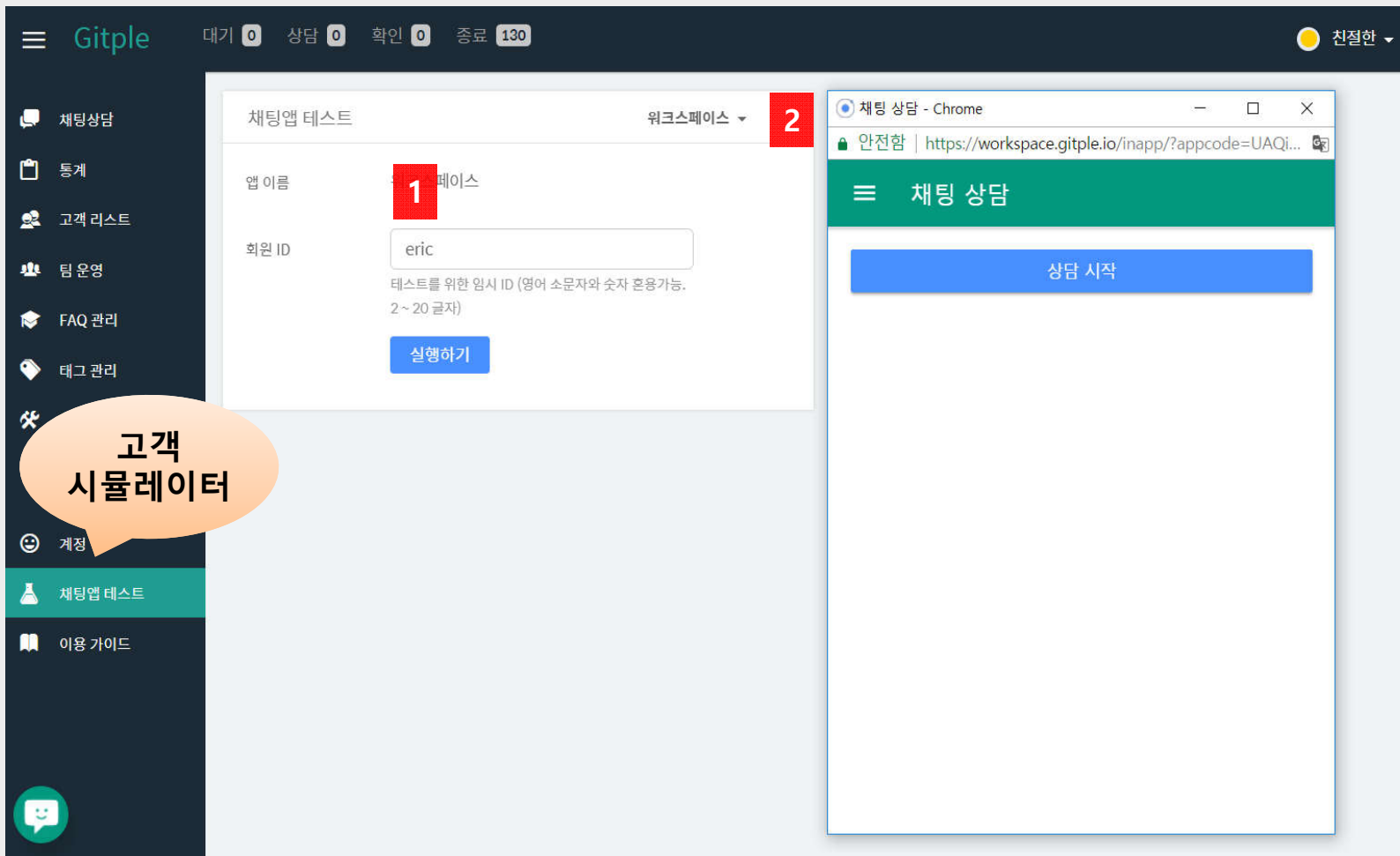


② 채팅상담 설치 완료

무료 퀵스타트

별도 설치없이 앱테스트 기능을 이용하여 로컬에서 실제 고객처럼 체험하고 테스트 가능합니다. 아래 홈페이지에서 지금 무료체험 신청하세요.

<https://gitple.io>



1. 고객 이름

테스트할 임의의 고객 이름을 설정합니다. (복수개 가능)

2. 채팅 창

실제 고객과 동일한 채팅상담 경험을 해볼 수 있습니다.

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (1/8)


먼저, 쇼핑광님이 워드프레스 플랫폼에 우커머스 플러그인으로 만든 우커머스 쇼핑몰에 입장합니다. 주말 멋진 데이트를 위해 가방과 구두를 구매할 계획입니다.

[상점](#) [카트](#) [결제](#) [내계정](#) [홈](#)


[Home](#) / [Shop](#)

Shop


Showing all 3 results



Sale!
가방
~~₩52,000.00~~
₩43,000.00
[Add to cart](#)



Sale!
구두
~~₩100,000.00~~
₩89,000.00
[Add to cart](#)



Sale!
티셔츠
~~₩25,000.00~~
₩20,000.00
[Add to cart](#)

Default sorting ▼


최근 글
[워드프레스 플러그인 설치 - 채팅상담/챗봇](#)

최근 댓글

글 목록
[2017년 8월](#)

카테고리
[Uncategorized](#)

그 밖의 기능
[회원가입](#)
[로그인](#)
[글 RSS](#)
[댓글 RSS](#)
[WordPress.org](#)

우커머스 쇼핑몰 1.1 채팅상담 서비스입니다. ✕


부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (2/8)

쇼핑광님이 가방과 구두를 차례로 카트에 넣고 결제까지 완료하고 멋진 데이트를 상상하며 쇼핑물을 떠납니다.

상점카트결제내계정홈🔍

Your order

Product	Total
가방 × 1	₩43,000.00
Subtotal	₩43,000.00
Shipping	<input checked="" type="radio"/> Free shipping <input type="radio"/> Local pickup
Total	₩43,000.00

☒ Direct bank transfer

Make your payment directly into our bank account. Please use your Order ID as the payment reference. Your order won't be shipped until the funds have cleared in our account.

☐ Cash on delivery

Place order

우커머스 쇼핑물 1:1 채팅상담 서비스입니다. ✕

💬

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (3/8)

아래는 쇼핑몰 관리자 화면입니다. 쇼핑광님의 주문 2건이 접수된 것을 확인할 수 있습니다. 이제 물품을 포장하고 배송을 하면 되겠죠.

우커머스 쇼핑몰

15

0

새로 추가

안녕하세요. ys lee님

화면 옵션

도움말

알림판

글

미디어

페이지

댓글

WooCommerce

Orders

Coupons

Reports

Settings

System status

Extensions

Products

외모

플러그인

사용자

도구

설정

메뉴 축소

워드프레스 4.8.1이(가) 가능합니다! [지금 업데이트 해주세요.](#)

Orders [Add order](#)

PayPal Express Checkout is almost ready. To get started, [connect your PayPal account.](#)

This theme recommends the following plugins: [SiteOrigin CSS](#), [SiteOrigin Page Builder](#) and [SiteOrigin Widgets Bundle](#).
[Begin installing plugins](#) | [Dismiss this notice](#)

모두 (2) | 휴지통 (47) | On hold (2)

일괄 작업 적용 모든 날짜 Search for a customer... 필터

2 아이템

	Order	Ship to			Date	Total	Actions
<input type="checkbox"/>	#131 by Ys Lee xx@gmail.com	ys lee, gitple, gangnam, 101-1101, seou korea, 10945 Via Free shipping	-	<input type="checkbox"/>	2017-09-20	₩89,000.00 Via Direct bank transfer	
<input type="checkbox"/>	#130 by Ys Lee xx@gmail.com	ys lee, gitple, gangnam, 101-1101, seou korea, 10945 Via Free shipping	-	<input type="checkbox"/>	2017-09-20	₩43,000.00 Via Direct bank transfer	

Order Ship to Date Total Actions

일괄 작업 적용

2 아이템

If you like WooCommerce please leave us a [★★★★★](#) rating. A huge thanks in advance!

[버전 4.8.1 가져오기](#)

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (4/8)

상품 구매를 마치고 다른 쇼핑물을 배회하던 쇼핑광님이 훨씬 맘에 드는 구두를 발견했습니다. 구두를 취소하기로 마음 먹고 다시 우커머스 쇼핑물에 접속하여 우측 하단의 채팅상담 버튼을 재빨리 누르고 친절한 상담사에게 주문취소를 요청합니다.

The screenshot shows a WooCommerce shop page with a dark navigation bar at the top containing links: 상점, 카트, 결제, 내계정, and 홈. The main content area displays three products, each with a 'Sale!' badge: a black backpack (가방), a pair of brown leather shoes (구두), and a black t-shirt (티셔츠). Each product has an 'Add to cart' button. A chat overlay is positioned on the right side of the page. The chat window has a blue header with a hamburger menu icon and the text '채팅 상담'. The chat history shows a user asking '퍼스트몰 이용자 도메인 네임서버는 어떻게 되나요?' and a response '원하는 질문이 없어요' at 9:55 오전. Below this, another '원하는 질문이 없어요' message is shown. A blue bubble with a 'B' icon contains the text '아래에서 선택해 주세요.' and two buttons: '카테고리 다시 선택할래요' and '상담사와 연결을 원합니다'. A separator line indicates the date '2017년 9월 20일 오전 9:55'. A blue bubble with an 'S' icon says '상담사를 연결합니다'. Another response '친절한 상담사와 연결되었습니다' is shown at 9:55 오전. At the bottom of the chat window, a red-bordered input field contains the text '주문취소하고 싶어요~' with a blue send button to its right. A close button (X) is located at the bottom right of the chat window.

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (5/8)

아래는 주문취소를 요청받은 친절한 상담사가 보고 있는 상담 워크스페이스 화면입니다. 주문취소는 상담사가 직접 처리하지 않고 주문취소봇에게 연결만 시키면 되는 챗봇 업무입니다. 그래서 도우미봇 중에서 주문취소봇으로 쇼핑광님을 연결해 줍니다. 이제 친절한 상담사는 다른 상담업무를 처리하면 되겠죠.

The screenshot displays the Gitple chatbot interface. On the left is a sidebar with navigation icons for 채팅상담, 팀 운영, 학습 데이터, 서비스 설정, 계정 설정, 앱 테스트, and 이용 가이드. The main area is divided into three panels:

- 상담 목록 (Consultation List):** Shows a list of consultations. The selected one is from 'guest' 2 minutes ago, with the message '주문취소하고 싶어요~' (I want to cancel my order~). A '서비스' (Service) button is next to it.
- Chat History:** A timeline of messages from 'guest'. It shows a sequence of messages including '상담시간을 초과하여 상담을 종료합니다' (Consultation time exceeded, ending consultation), '상담 노트가 비어있습니다.' (Consultation notes are empty), and '친절한 상담사와 연결되었습니다' (Connected to a kind counselor). The timeline is dated 2017년 9월 13일 오후 1:26 and 2017년 9월 20일 오전 9:55. At the bottom, a new message from 'guest' says '주문취소하고 싶어요~' at 9:57 오전.
- Right Panel (User Info):** Displays user details for 'guest': 이름 (ys lee), 이메일 (guest@gmail.com), OS (Windows(10)), 브라우저 (Chrome(60)), 언어 (한국어), 위치 (Republic of Korea, Seoul), 최초 접속 (2017년 8월 7일 월요일 오후 8:30), 최근 종료 (2017년 9월 14일 목요일 오후 7:39), and 현재 접속 (2017년 9월 20일 수요일 오전 9:55).

At the bottom of the chat area, there is a text input field and a selection menu. The menu is highlighted with a red box and contains the following options: 주문 취소 봇, 날씨 안내 봇, and 도우미 봇. The '주문 취소 봇' (Order Cancellation Bot) is the selected option.

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (6/8)

주문취소봇은 최근 주문 2건을 보여주고 취소할 주문을 고를 수 있도록 선택지를 제공합니다. 쇼핑광님은 구두 주문을 취소하기 위해 주문번호 131번을 선택합니다.


[상점](#)[카트](#)[결제](#)[내계정](#)[홈](#)

[Home / Shop](#)

Shop

Showing all 3 results

Sale!




가방

₩52,000.00

₩43,000.00

Add to cart

Sale!




구두

₩100,000.00

₩89,000.00

Add to cart

Sale!



티셔츠

₩25,000.00

₩20,000.00

Add to cart

Default sorting

채팅 상담

Search

주문취소하고 싶어요~

9:57 오전

현재 상담사와 대화를 종료합니다

상담사를 연결합니다

9:58 오전

반갑습니다. 주문 취소 처리 봇입니다

취소할 주문 번호를 선택해 주세요.

주문번호:131

상품명:구두

주문일:2017-09-20T00:50:28, 금

액:89000.00KRW

주문번호:130

상품명:가방

주문일:2017-09-20T00:50:11, 금

액:43000.00KRW

언제든지 [상담사 연결](#) 하세요.

9:58 오전

메시지를 입력해 주세요

WordPress.org

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (7/8)

쇼핑광님의 주문취소 요청은 한번 더 확인을 받은 후, 안전하게 처리되고 다시 친절한 상담사에게 연결됩니다.


[상점](#)[카트](#)[결제](#)[내계정](#)[홈](#)

[Home / Shop](#)

Shop

Showing all 3 results

Sale!




가방

₩52,000.00

₩43,000.00

Add to cart

Sale!



구두

₩100,000.00

₩89,000.00

Add to cart

Sale!



티셔츠

₩25,000.00

₩20,000.00

Add to cart

Default sorting

최근 글

워드프레스

최근 댓글

글 목록

2017년 8월

카테고리

Uncategori

그 밖의 기

사이트 관리

로그아웃

글 RSS

댓글 RSS

WordPress.org

채팅 상담

언제든지 상담사 연결하세요.

9:58 오전

주문번호:131

9:59 오전

주문번호 131번을 취소하시겠습니까?

예

아니요

9:59 오전

예

9:59 오전

주문 번호 131 취소 완료 하였습니다.

주문 취소 처리 봇의 안내를 종료합니다

9:59 오전

현재 상담사와 대화를 종료합니다

다른 상담사에게 연결합니다

친절한 상담사와 연결되었습니다

9:59 오전

메시지를 입력해 주세요

Copyright © KINX Inc. All right reserved.

부록. 챗봇 기반 대화형 커머스 (8/8)

아래 쇼핑몰 관리자 화면을 보면 구두 주문이 취소된 것을 확인할 수 있습니다. 주문취소봇이 쇼핑몰 레거시 시스템과 연동되어 자동으로 주문을 취소한 것입니다.

우커머스 쇼핑몰

15

0

새로 추가

안녕하세요. ys lee님

화면 옵션

도움말

알림판

글

미디어

페이지

댓글

WooCommerce

Orders

Coupons

Reports

Settings

System status

Extensions

Products

외모

플러그인

사용자

도구

설정

메뉴 축소

워드프레스 4.8.1이(가) 가능합니다: [지금 업데이트 해주세요.](#)

Orders [Add order](#)

PayPal Express Checkout is almost ready. To get started, [connect your PayPal account.](#)

This theme recommends the following plugins: [SiteOrigin CSS](#), [SiteOrigin Page Builder](#) and [SiteOrigin Widgets Bundle](#).
[Begin installing plugins](#) | [Dismiss this notice](#)

모두 (2) | 휴지통 (47) | On hold (1) | Cancelled (1)

일괄 작업

적용

 모든 날짜

Search for a customer...

 필터

2 아이템

<input type="checkbox"/>	Order	Ship to			Date	Total	Actions
<input type="checkbox"/>	#131 by Ys Lee xx@gmail.com	ys lee, gitple, gangnam, 101-1101, seou korea, 10945 Via Free shipping	-		2017-09-20	₩89,000.00 Via Direct bank transfer	
<input type="checkbox"/>	#130 by Ys Lee xx@gmail.com	ys lee, gitple, gangnam, 101-1101, seou korea, 10945 Via Free shipping	-		2017-09-20	₩43,000.00 Via Direct bank transfer	

일괄 작업

적용

2 아이템

If you like WooCommerce please leave us a [★★★★★](#) rating. A huge thanks in advance!

[버전 4.8.1 가져오기](#)



감사합니다

contact@gitple.com