|  |  |
| --- | --- |
| **SENTBE achieves 99% resolution within SLAs across 15 countries through Freshdesk Omnichannel** | **센트비(SENTBE), Freshdesk 옴니채널 사용으로 SLA를 완벽하게 준수하며 15개국 고객 문의를99% 해결하다** |
|  |  |
| **Geography:** South Korea (ASEAN) | **지역:** 대한민국(아세안) |
| **Industry:** BFSI | **산업 분야:** BFSI |
|  |  |
| **Metrics:** | **지표:** |
|  |  |
| * 99% resolution within SLAs | * SLA준수하며 고객문의99% 해결 |
| * 4.7 CSAT score | * 고객 만족도(CSAT) 점수 4.7점 |
| * 5 support channels integrated | * 5개의 CS채널 통합 |
|  |  |
| **Challenges:** | 기존 문제점: |
|  |  |
| * Siloed support channels across regions | * 국가 별로 상이한 CS 채널 |
| * Lack of visibility into query types | * 문의 유형에 대한 가시성 부족 |
| * Slower response times due to manual responses | * 수동 답변 시스템으로 응답 시간 지연 |
|  |  |
| **Key Results:** | **핵심 성과:** |
|  |  |
| * Integration of all support channels within omnichannel | * 옴니채널로 모든 CS채널 통합 |
| * High-level visibility into support trends through category-wise classification | * 문의 유형 범주화를 통해 고객이 지원 내용을 파악하는 데 도움을 줌 |
| * Quicker support through ‘Canned Responses’ | * ‘예상 질문에 대한 답변’을 추가하여 응답 시간 단축 ' |
|  |  |
|  |  |
| **About SENTBE** | **센트비(SENTBE) 소개** |
|  |  |
| * As one of the fastest growing economies in Asia, South Korea attracts a number of migrants looking for better job opportunities and higher earning potential. Most of these migrant workers send remittances back to their home countries, but transferring money through banks can often mean long processing times and high fees. SENTBE hopes to change that for good.   Founded in 2015, SENTBE has revolutionized overseas remittance services with low fees, fast transaction speeds, and simple user experiences to create frictionless cross-border financial services.  SENTBE provides a whole new solution to send money abroad in C2C/B2B/B2C. It is a safe financial service proven worldwide. SENTBE started as an overseas remittance service, but has acquired necessary licenses, optimized foreign exchange management, and built up 40+ global partnerships, to provide a service that can be used in the global foreign exchange market.  SENTBE is now growing as South Korea's first neo bank that specializes in foreign exchange. | * 대한민국은 아시아에서 가장 빠른 경제 성장을 이루고 있는 국가 중 하나이며, 보다 나은 직업과 높은 수익을 꿈꾸는 이주 노동자들이 많습니다. 대부분의 이주 노동자들은 고국으로 송금을 하지만, 은행을 통한 송금은 오래 걸리고 수수료가 높다는 단점이 있습니다. 이러한 단점을 해결하고자 센트비는 2015년 설립 이후 국경 없는 금융 서비스를 만들기 위해 앞장서고 있습니다. * 센트비는 낮은 수수료, 빠른 송금 속도, 간편한 절차로 해외 송금 서비스 혁신을 일으켰습니다. 웹과 앱을 통해 은행과 비교하여 최대 90% 낮은 수수료를 부과하면서도 간편하고 빠른 해외 송금 서비스를 제공합니다. 또한 기업을 위한 해외 결제 및 송금 서비스, 글로벌 이커머스를 위한 정산 API등 외환 거래와 관련된 서비스를 개발하며 계속해서 사업 영역을 확장하고 있습니다. * 센트비는 앞으로 외환 관련 라이선스, 40개 이상의 글로벌 파트너십 등을 기반으로 아시아를 대표하는 외환 전문 네오뱅크(Neo-bank)로 나아갈 것입니다. |
|  |  |
| We spoke to Andrea Jescia Aquilizan, Customer Success Lead at SENTBE, to understand how the company uses Freshdesk Omnichannel to deliver outstanding customer support that transcends languages and national boundaries. | 당사는 센트비 고객 서비스 책임자인 Andrea Jescia Aquilizan씨와의 인터뷰를 통해 센트비가 Freshdesk Omnichannel을 사용하여 어떻게 언어와 국경을 초월한 고객지원 서비스를 제공했는지 알 수 있었습니다. |
|  |  |
| **Challenges with the previous system** | **기존 시스템의 문제점** |
|  |  |
| SENTBE’s massive international customer base means two things for its customer support team: numerous channels and multiple languages. Currently, customers can reach out to SENTBE on chat, phone calls, Facebook Messenger, WhatsApp, and email. The popularity of these channels also varies widely based on geography. South East Asian countries like Vietnam, Philippines, and Indonesia, for example, prefer Facebook Messenger, while South Asian countries tend to gravitate towards WhatsApp. Prior to using Freshdesk Omnichannel, agents at SENTBE would manually respond to each of these messages. This resulted in a few challenges: | 센트비가 보유하고 있는 해외 고객 기반이 방대한 만큼, 센트비의 고객 지원 팀은 다국어로 구성된 수 많은 채널을 관리해야 하는 어려움을 안고 있었습니다. 센트비의 고객들은 채팅, 전화 통화, 페이스북 메신저, WhatsApp, 이메일을 통해 원하는 채널로 센트비에 연락할 수 있습니다. 이와 같은 채널의 사용량은 지역 별로 상이합니다. 일례로 베트남, 필리핀, 인도네시아와 같은 동남아시아 국가에서는 페이스북 메신저를 선호하는 반면, 남아시아 국가는 주로 WhatsApp을 이용합니다. 센트비의 직원들은 Freshdesk Omnichannel을 사용하기 전에 모든 메시지를 수동으로 처리했습니다. 하지만 이와 같은 방식에는 다음과 같은 문제점이 있었습니다. |
|  |  |
| * Knowledge transfer across channels was often hindered | * 채널 간 정보 전달이 어려움 |
| * Agents had to keep switching between windows to respond to queries from different channels, which resulted in longer response times | * 센트비 직원들은 고객 문의에 대해 채널 별로 각각 답변해야 하는 불편함이 있었으며, 응답 시간 또한 자연적으로 지연되는 현상 발생 |
| * There was often duplication in responses when the same customer reached out on different platforms | * 동일한 고객이 다른 채널로 질문할 때 답변이 중복되는 문제점 발생 |
|  |  |
| In order to deliver faster, standardized customer support in each region, SENTBE decided to use an omnichannel solution that would tie each of their customer touchpoints into one centralized dashboard. | 센트비는 모든 국가에서 보다 신속하고 표준화 된 고객 지원 서비스를 제공하기 위해 옴니채널 솔루션 시스템을 도입하여 고객들을 하나의 중앙집중식 대시보드로 연결하고자 합니다. |
|  |  |
| **Making the switch to an omnichannel dashboard** | **옴니채널 대시보드로의 전환** |
|  |  |
| After careful evaluation of various omnichannel platforms, SENTBE narrowed it down to two choices: Zendesk and Freshdesk. Speaking about how they made the final decision, Jescia explains, *“We had a 2-week trial period with Zendesk but realized that it just didn’t fit our requirements. Our biggest issue with Zendesk was that incoming emails that were not verified were automatically stored in a bulk folder. Our agents had to then manually sort through each of these emails and verify them. This ended up costing us a lot of time.”* By contrast, Freshdesk categorized unverified emails too, so the agents could skip that step completely. This coupled with the intuitive user interface made Freshdesk Omnichannel the obvious choice to streamline SENTBE’s customer support journey. | 센트비는 철저한 리서치를 통해 다양한 옴니채널 플랫폼을 살펴본 뒤 최종적으로 Zendesk와 Freshdesk로 선택의 범위를 좁혔습니다. 최종 결정을 내리기까지의 과정을 Jescia씨는 다음과 같이 설명하였습니다.  *"*2주 동안 Zendesk 평가판을 사용 해 보니, 해당 제품은 자사의 상황과 적합하지 않았습니다. *Zendesk의 가장 큰 문제점은 확인되지 않은 이메일이 자동으로 대량 폴더에 저장되는 것이었습니다. 따라서 센트비 직원이 직접 이메일을 일일이 수동으로 확인하여 분류할 수 밖에 없었기 때문에 오랜 시간이 걸렸습니다."* 반면, Freshdesk 는 확인되지 않은 이메일을 자동으로 분류해주기 때문에 수동으로 확인 작업을 할 필요가 없습니다. Freshdesk Omnichannel이 가진 이러한 편리함과 직관적인 사용자 인터페이스 덕분에 센트비는 고객 지원 서비스를 효율적으로 간소화할 수 있었습니다. |
|  |  |
| *“With Freshdesk, it was a very seamless integration. The UX and flow was much simpler than that of other services and it was extremely easy for our agents to use.”* | *"Freshdesk를 통해 고객 서비스 채널을 매우 원활하게 통합할 수 있었습니다. 다른 서비스들에 비해 사용자 경험과 플로우가 훨씬 간단할 뿐만 아니라 사용법도 직관적이며 간편합니다."* |
| * *Andrea Jescia Aquilizan, CS Lead-SENTBE* | * *Andrea Jescia Aquilizan, 센트비 고객 서비스 책임자* |
|  |  |
| **Tying together independent channels into an integrated view** | **통합된 보기로 모든 독립 채널 결합** |
|  |  |
| One of the key reasons behind SENTBE wanting to implement an omnichannel platform was to get more visibility into what kind of queries were coming in. This required agents to move from their previous system of just responding to queries to a new process where they would first have to categorize the query type. SENTBE planned to implement Freshdesk and train their agents in a phased manner. They first onboarded agents from their biggest markets: South Korea, Philippines, Vietnam, and Thailand. Even though agents now had an extra step to tick off when processing a query, the omnichannel view and automated responses features actually led to greater time savings. | 센트비가 옴니채널 플랫폼을 구현하려 했던 이유 중 하나는 어떤 유형의 문의가 접수되는지 더욱 명확하게 파악하기 위함이었습니다. 이를 위해 센트비의 직원들은 이전처럼 먼저 온 응답에 대답하는 것이 아니라, 문의 유형을 분류해야 했습니다. 이를 위해, 센트비는 Freshdesk사용 후, 단계적 직원 교육 계획을 세웠습니다. 우선 센트비는 한국, 필리핀, 베트남, 태국과 같이 가장 큰 시장을 위한 고객 서비스 직원을 채용했습니다. 문의 유형 분류를 위한 추가 프로세스 수행은 직원들에게 부담이 될 수도 있었지만 실상은 달랐습니다. 오히려, Freshdesk의 옴니채널 보기 및 자동화 응답 기능 등을 통해 업무 시간을 절약할 수 있었습니다. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Another key benefit of implementing Freshdesk was that all customer interactions were now tied into a single view. As Jescia explains, *“Many customers try to reach our agents on multiple platforms. For example, we will have the same customer send in the same query on chat, WhatsApp and Messenger. This causes a lot of confusion for our agents and often leads to duplication. With Freshdesk omnichannel, all enquiries from a customer are stored in their history. An agent can view all interactions with that customer regardless of the channel they have reached out to us on. This helps them close tickets much faster.”* | 또한, Freshdesk는 고객과의 모든 대화를 하나의 플랫폼에서 간편하게 분류하는 특장점이 있습니다. Jescia씨는 다음과 같이 설명했습니다. *"많은 고객들이 여러 개의 채널을 통해 중복 문의를 하는 상황이었습니다. 예를 들면, 고객들이 채팅, WhatsApp, 메신저를 모두 이용하여 동일한 문의를 보내는 경우가 있습니다. 이와 같은 문제 에 대비하여 Freshdesk omnichannel은 고객의 모든 문의를 기록해줍니다. 따라서 자사의 직원들은 고객이 어떤 채널을 통해 문의하더라도 모든 대화를 하나의 채널에서 간편하게 확인할 수 있습니다. 이를 통해 직원들은 티켓을 더욱 신속하고 정확하게 처리할 수 있습니다."* |
|  |  |
| **Delighting customers with Freshdesk Omnichannel** | **Freshdesk Omnichannel로 고객 만족 달성** |
|  |  |
| After successfully implementing Freshdesk omnichannel, SENTBE began to reap the benefits of an integrated dashboard, both internally and externally. | 센트비는 Freshdesk omnichannel의 성공적인 사용 이후, 대내외적으로 통합 대시보드로 많은 혜택을 누리게 되었습니다. |
|  |  |
| * **99% resolutions within SLAs:** The number of support channels agents had to work on meant switching between different windows. This proved to be tedious and time-consuming. With the unified view that omnichannel provides, agents can remain on a single dashboard and attend to all incoming queries. Canned Responses and Canned Forms also help agents cut down response times because instead of having to manually type out an answer, they can just click on a pre-approved template. These features resulted in almost 99% of all incoming queries getting resolved within SLAs. | * **SLA 준수 해결률 99%:** 센트비가 지원하는 채널의 개수만큼 센트비의 직원들은 창을 일일이 전환해야 했습니다. 이는 반복적이며 불필요하게 시간이 소모됩니다. 하지만 옴니채널이 제공하는 통합 채널을 사용하면, 에이전트는 단일 대시 보드로 모든 수신 문의를 처리할 수 있습니다. 미리 준비된 답변과 사전에 작성된 양식을 사용하면 수동으로 모든 답변을 입력할 필요 없이 미리 작성된 템플릿을 클릭만 하면 되기 때문에 센트비 직원들은 응답 시간을 크게 단축할 수 있습니다. 센트비는 이와 같은 기능을 활용하여 수신된 대부분의 문의를 SLA에 맞춰 99% 해결할 수 있었습니다. |
|  |  |
| * **4.7 CSAT score:** The obvious outcome of faster responses and context-driven solutions was happier customers. Since agents could now respond to all queries across regions and languages through a single platform, SENTBE was also able to maintain consistency in the quality of their support. This helped them maintain an impressive 4.7 CSAT score across customer support regions. | * **고객 만족도 점수 4.7점:** 신속한 답변, 대화 맥락에 기반을 둔 솔루션 덕분에 센트비의 고객 만족도는 높은 수준을 기록하였습니다. 센트비는 모든 지역에서 다양한 언어로 작성된 문의를 효율적인 단일 플랫폼으로 응답하며, 지원 서비스의 품질을 일괄적으로 유지할 수 있게 되었습니다. 이를 통해 센트비는 고객 지원 부문에서 4.7점이라는 괄목할만한 성과를 이뤄냈습니다. |
|  |  |
| * **Easier agent onboarding:** SENTBE has dedicated customer support teams in each of their service locations to ensure their customers receive localized support. Freshdesk’s Canned Responses feature made it very simple to onboard agents in each of their centres. Specific answer templates were created in each language for common customer queries (Eg. ‘How can I verify my account?’ ‘What is the status of my transaction?’), so agents did not have to undergo extensive training on brand guidelines. This also meant that regardless of the customer’s location, they could expect standardized customer support from SENTBE representatives. | * **간편한 직원 온보딩:** 센트비는 현지화 된 지원 서비스를 제공하기 위해 모든 지원 서비스 지역에서 전담 고객 지원 팀을 운영하고 있습니다. 특히, Freshdesk의 미리 준비된 답변을 사용하면 해당 센터에서 매우 간편하게 직원들을 온보딩할 수 있습니다. 각 언어 별로 자주 묻는 질문(예: '계정을 어떻게 인증하나요?' '내 거래가 어떤 상태인가요?')에 대한 답변 템플릿이 이미 생성되어 있기 때문에 센트비 직원들은 특별히 브랜드 지침에 대한 광범위한 교육을 받을 필요가 없습니다. 이러한 시스템은 또한 모든 고객이 거주 지역이나 사용 언어에 상관없이 센트비 직원들로부터 일괄적으로 표준화된 고객 지원을 받을 수 있음을 의미하기도 합니다. |
|  |  |
|  |  |
| **Looking ahead** | **향후 행보** |
|  |  |
| As the popularity of the app continues to grow, they plan to open up their services to South Korean citizens as well, enabling them to make cash transfers to account holders within the same country. SENTBE plans to strengthen its support in the region by integrating Kakaotalk, one of South Korea’s most popular messaging services, with Freshdesk. With this integration, all of SENTBE’s customer support channels across regions will successfully be on Freshdesk Omnichannel. | 계속해서 높아지는 앱의 인기에 힘입어 센트비는 한국 내에서 국내 계좌 소유자에게도 현금 이체를 할 수 있도록 대한민국 국민에게까지 서비스 범위를 확대할 계획입니다. 센트비는 대한민국에서 가장 인기 있는 메시징 서비스인 카카오톡을 Freshdesk와 통합하여 한국에서의 서비스를 강화하고자 합니다. 이와 같은 통합이 이뤄지면, 센트비의 모든 고객 지원 채널을 성공적으로 Freshdesk Omnichannel에서 관리할 수 있습니다. |
|  |  |
| *“Being a global company, we receive a lot of inquiries in different languages. With Freshdesk, it's now more convenient to direct each inquiry to the relevant agent for more efficient customer support. Overall, we're satisfied with Freshworks and would love to use more of their products to optimize other work processes in our company.” - Andrea Jescia Aquilizan* | *"센트비는 글로벌 회사로서 다국어로 다양한 문의를 받습니다. Freshdesk를 사용하면서, 더욱 효율적인 고객 지원을 위해 가장 적합한 직원에게 고객의 문의를 배정할 수 있게 되었습니다. 전반적으로, 센트비는 Freshworks에 만족하고 있으며 Freshworks의 다양한 제품을 도입하여 회사의 다른 업무 프로세스 또한 최적화하고 싶습니다." - Andrea Jescia Aquilizan* |