

# 옴니채널 지원으로 더 나은 고객 경험 제공



대화를 많이 하면 할수록 더 친밀한 관계를 형성할 수 있습니다. 이는 실생활은 물론 고객 서비스에도 해당됩니다.

친구들과는 Facebook에서 대화를 시작하고 개인적으로 친해지는 것이 그다지 어려운 일이 아니지만 고객 서비스에서는 훨씬 더 어려운 일일 수 있습니다. 고객 수와 이용 가능한 커뮤니케이션 채널 수를 곱해 보세요. 고객은 쉽게 모바일 기기로 대화할 수도 있습니다. 이렇게 대화가 많다 보니 확인하고 파악해야 할 것도 아주 많습니다.

옴니채널 전략과 솔루션이 없다면 다양한 도구나 시스템에 고객 대화가 분산되어 일관된 고객 경험을 제공할 수 없습니다. 오늘날에는 고객의 문의에 답변하는 것만큼 고객이 언제, 어디서 연락을 했는지 확인하고 바로 이전의 대화 내용을 파악하여 계속 대화를 이어 나가는 것도 매우 중요합니다.

## 변화하는 훌륭한 서비스에 대한 정의

디지털 경제와 테크놀로지의 급속한 채택으로 고객 경험에 관한 모든 것이 변화되었습니다. 소비자는 전처럼 여전히 입소문에 많이 의존하지만 이용후기 사이트에 모르는 사람들이 남긴 의견도 종종 참고합니다. 또한 판매 시점 전과 후에 기업과 대화하여 궁금한 것에 대한 질문을 하여 답을 얻은 후 구매를 결정합니다.

의사결정에 필요한 정보를 적시에 확보할 수 있게 되어 그것을 바탕으로 현명한 의사결정을 할 수 있다는 장점이 있지만 소비자의 질문이 너무 많아 기업의 입장에서는 조금 벅찰 수도 있습니다. 기업이 소비자의 기대치에 부합하면 할수록 기대치가 점점 더 높아집니다. 언뜻 부담으로 여겨질 수 있지만 소비자의 기대치가 높아짐으로써 전반적인 고객 서비스 향상에 큰 도움이 됩니다.

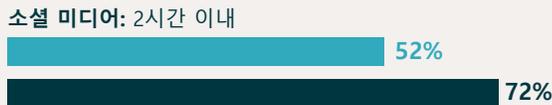
### [2017년 다중 채널 고객 서비스 보고서](#)에 발표한

Loudhouse의 연구 결과 지난 3년간 소비자의 기대치가 어느 정도 변화되었는지 밝혀졌습니다. 소비자들은 고객 서비스로부터 그 어느 때보다 더 많은 것을 기대하며 모든 지원 채널에서 더 신속한 해결을 요구합니다.

## Zendesk 2017년 고객 서비스 보고서

■ 2013년 ■ 2016년

### 응답



### 해결



설문조사 대상자의 61%는 5년 전보다 고객 서비스로부터 더 빠른 응답을 받기를 원했습니다. 이러한 추세는 만족도 점수 하락과 고객 충성도 저하를 이끌 수 있습니다. 오늘날의 의식있는 소비자는 빠르고, 쉽고, 개인화된 지원을 받기를 기대합니다.

## 61%는 5년 전보다 고객 서비스로부터 더 빠른 응답을 받기를 원했습니다.

### 팀이 고객 기대치에 부합하도록 지원

고객이 원하는 것을 제공하는 것은 가능하지만 고객의 감성에 맞춰 발 빠르게 움직이고 고객의 요구사항, 선호도 및 변화하는 기대치에 부합하여 계속 변화해 나갈 수 있는 참여 모델이 필요하며, 더 많은 기능과 혜택을 제공하는 솔루션도 필요할 것입니다. 티켓을 해결하는 것도 좋지만 문제의 근원을 밝혀내는 것이 더 중요합니다. 훌륭한 서비스는 단순히 티켓만 해결하는 것이 아니라 고객을 이해하는 것입니다.

고객을 더 잘 이해하는 좋은 방법은 고객이 회사와 언제, 어떻게 연락할지 결정할 수 있도록 하는 것입니다. 이는 단순히 어떤 고객은 전화로 연락하는 것을 선호하고, 다른 고객은 셀프 서비스를 중시한다는 것이 아닙니다. 다만 대부분의 고객들이 여러 가지 옵션 중에서 선택하는 방식을 더 선호한다는 것입니다. Loudhouse는 6개월 기간에 걸쳐 62%의 고객이 구매 시 여러 채널을 이용한 사실을 발견했습니다.

모든 채널을 통해 원활한 서비스를 제공하거나, 비즈니스의 성장에 따라 전략적으로 채널을 사용 설정하거나 해제하는 기능으로 모든 규모의 비즈니스가 소비자의 기대치를 만족시킬 수 있습니다. 옴니채널 솔루션은 모든 채널을 연결하여 상담원들이 전후상황과 내역을 보면서 지속적인 대화를 하여 당장은 물론 앞으로 더 나은 지원을 할 수 있도록 합니다.

## 고객이 같은 말을 반복할 필요가 없는 지원 환경 마련

훌륭한 서비스의 특징은 고객이 회사에 쉽게 연락하여 도움을 받도록 하는 것입니다. 하지만 다중 채널 지원을 제공하는 대부분의 기업에 있어 이는 걸림돌입니다. 다양한 시스템에서 여러 상담원이 채널을 지원하는 경우 고객은 다른 채널에서 다른 상담원과 연결될 때마다 매번 문제를 다시 반복 설명해야 합니다.

오랫동안 이런 방식으로 고객 지원이 이루어졌지만 더 이상은 아닙니다. [Consumer Technographics North American Retail And Travel Customer Life Cycle Survey, Q1 2016 \(US\)](#)에 발표된 Forrester 연구 결과 63%의 응답자는 여러 고객 서비스 채널을 이동하며 지원을 받기를 원하지만 매번 같은 말을 반복해서 설명하지 않았으면 좋겠다고 응답한 것으로 밝혀졌습니다.

고객이 그렇게 원하는 것은 당연하며, 한 곳에서 액세스하여 여러 채널 간에 동시 대화를 할 수 있는 솔루션을 통해 상담원들에게 고객을 응대하고 고객이 같은 말을 반복하지 않고도 문제를 해결하는 데 필요한 모든 전후상황을 제공합니다. 같은 질문을 계속 반복해서 묻느라 소모하는 시간을 없앴으로써 상담원과 기업의 생산성 향상에도 도움이 됩니다.

**63%의 응답자는 여러 고객 서비스 채널을 이동하며 지원을 받기를 원하지만 매번 같은 말을 반복해서 설명하지 않았으면 좋겠다고 응답했습니다.**

## 연결된 채널로 더 많은 통찰력 확보

반복적인 설명을 없앴으로써 생산성에 미치는 긍정적인 영향은 상당히 큼니다. 옴니채널 전략과 솔루션을 통해 기업은 고객이 있는 곳이라면 어디에서든 고객을 만나고 각 대화로부터 상세한 정보를 얻을 수 있습니다.

고객은 가장 편리한 채널에서 대화를 시작할 수 있습니다. 예를 들어, 헬프 센터에서 질문에 대한 답변을 검색하며 셀프 서비스를 이용하다가 채팅을 시작할 수도 있습니다. 다행히도, 채팅을 처리하는 상담원은 고객이 이미 읽은 문서를 알고 있으므로 같은 문서를 제시하는 실수를 하지 않습니다. 상담원이 통합 고객 인텔리전스 소스의 안내를 받으면 직감 대신 데이터에 입각한 결정을 내릴 수 있는 역량을 갖추게 됩니다.

마찬가지로, 지원 기능을 앱에 삽입하면 고객이 사용 중인 장치 및 버전에 대해 물어볼 필요도 없습니다. 상담원은 문제를 더 신속히 해결할 수 있고 고객 만족도도 예측할 수 있어 긍정적인 경험을 보장하기 위한 조치를 취할 수 있습니다.

# Zendesk 옴니채널 솔루션

고객마다 요구사항 및 선호도가 다릅니다. 특정 채널을 열렬히 지지하는 고객도 있고, 그날 그날의 기분에 따라 좋아하는 채널이 바뀌는 고객도 있습니다. Zendesk의 옴니채널 솔루션은 모든 고객의 요구에 응하고 처음부터

바로 옴니채널 지원을 설정하는 유연성을 제공하므로 비즈니스가 성장함에 따라 나중에 참여 모델을 재설계할 필요가 전혀 없습니다.

## 고객

## 고객이 원하는 것

## Zendesk가 도움을 줄 수 있는 방법

“도움이 필요하지만 급하진 않아요.”

합리적인 응답 시간 - 고객의 문제가 급하든 아니든, 고객이 원하든 아니든, 또는 고객이 지금은 대화를 할 수 있든 없든 합리적인 시간 안에 응답 받기를 원합니다.

### support

**Zendesk Support**는 다른 모든 제품들이 통합되는 중앙 허브입니다. Support를 통해 이메일이나 웹 양식에서 만들어진 티켓에 쉽게 응답하고, 티켓을 쉽게 추적하고, 우선 순위를 정하며, 해결할 수 있습니다.

“제가 직접 찾아볼게요. 답이 확실히 있을 거예요.”

빠르고 쉬운 참여 - 이 고객은 사이트에서 자주 묻는 질문(FAQ)을 제공할 것을 기대하며 자신이 가진 질문이 포함되어 있을 것으로 예상합니다.

### guide

**Zendesk Guide**는 맞춤 설정 가능한 강력한 헬프 센터를 구축하고, 상담원들이 티켓 콘텐츠를 문서로 전환하거나 티켓에 문서를 추가할 수 있게 함으로써 평범한 지식창고의 수준을 한 차원 높여줍니다. 그리고 Answer Bot을 사용하면 실제 상담원의 도움 없이 관련 문서를 추천할 수도 있습니다.

“급히 물어볼 질문이 있어요.” 또는

“시간이 별로 없어서 당장 도움이 필요해요.”

빠르고, 거의 즉각적인 도움 - 이 고객은 도움을 줄 상담원이 대기하고 있다는 것을 알고 있습니다. 단, 고객이 웹사이트에 얼마나 머물러 있었는지, 또는 고객이 이미 본 페이지나 도움말 문서가 무엇인지에 대해 상담원이 파악하고 있다는 사실을 고객은 모르고 있습니다.

### chat

**Zendesk Chat**은 고객의 질문에 답변할 준비가 되어 있는 상담원에게 고객을 연결할 뿐만 아니라, 채팅 시작 전에 고객에 대한 모든 정보도 제공합니다. 채팅 수를 줄이기 위해 Zendesk Web Widget이 검색 기준에 따라 먼저 도움말 문서를 추천한 다음 채팅 옵션을 제공할 수 있습니다. 미리 헬프 센터를 검색하지 않은 고객도 채팅 위젯을 통해 필요한 것을 쉽게 찾을 수 있습니다.

“누군가와 이야기를 해야 해요.”

다른 사람과의 대화 - 고객의 문제가 급하거나 복잡한 경우, 또는 단지 다른 사람과 연락하기를 원하는 것입니다.

### talk

**Zendesk Talk**를 사용하면 헤드폰과 인터넷만으로도 쉽게 개인화된 지원을 제공할 수 있습니다. 컨택 센터의 모든 기능을 사용할 수 있습니다.

## Zendesk로 할 수 있는 일

Zendesk의 옴니채널 솔루션을 구성하는 모든 제품들이 함께 다양한 방법으로 비즈니스 목표를 달성하도록 도울 수 있습니다. Zendesk 제품들은 바로 쉽게 사용할 수 있고 생각할 수 있는 거의 모든 방식으로 구성이 가능합니다.

Zendesk 옴니채널 솔루션으로 지원 조직이 처음부터 세계적 수준의 서비스를 제공하도록 할 수 있습니다.

- **계속 이어지는 대화 시작:** 연동 채널들과 함께 고객 참여 모델을 채택하는 일이 복잡하거나 비용이 많이 들 필요는 없습니다. 서로 원활하게 작동되도록 디자인된 제품들로 조직은 고객의 기록 및 경험을 보다 더 잘 이해할 수 있습니다. 모든 채널 간 대화가 Zendesk에 입력될 뿐만 아니라, 웹사이트와 모바일 앱에 원활한 지원 경험을 통합하여 고객이 보다 빠르고 쉽게 도움을 받을 수 있습니다.
- **모든 채널에서 실행:** 티켓을 원하는 곳 어디로든 가게 하려면 [Zendesk Developer Platform](#)을 고려하세요. [오픈 API](#), [앱 프레임워크](#) 또는 [채널 프레임워크](#)를 사용하여 강력한 연동 서비스를 구축하고 사내, 독점 및 외부 도구, 또는 Yelp, Reddit 또는 기타 인기 소셜 미디어 사이트 등의 평점 및 이용후기 사이트로부터 고객이 대화한 내용을 가져오세요. [Zendesk 앱 마켓플레이스](#)에서 제공되는 수백 가지의 타사 도구 중 하나로 Zendesk를 확장할 수도 있습니다. 새롭고 독특한 콘텐츠들이 다양하게 준비되어 있는 이 마켓플레이스를 둘러보세요.
- **데이터를 실행 가능한 통찰력으로 전환:** 지속적인 채널 간 대화를 통해 고객 대화의 자세한 내용은 물론 전체적인 상황을 더 쉽게 파악할 수 있습니다. 고객이 도움을 요청하기 전에 사이트의 어디에 있었든, [헬프 센터](#)에서 어떤 검색어를 사용했든, 또는 어떤 장치를 통해 요청을 제출했든 관계없이 Zendesk는 모든 대화로부터 상세한 정보를 캡처합니다. Zendesk를 사용하여 각 대화 후 고객 만족도(CSAT)를 추적하고, Net Promoter Score(NPS) 설문조사로 일정 기간 동안 브랜드 충성도를 추적할 수도 있습니다. 풍부한

상황별 정보로 확신을 가지고 실시간 데이터에 입각한 비즈니스 의사결정을 할 수 있으며, 각 고객 상호작용이 마지막 단계에서 이루어지기 때문에 고객의 기대치를 더욱 쉽게 측정하는 것은 물론 향후 선호도나 만족도를 예측할 수도 있습니다.

- **인공지능으로 스마트하고 빠른 답변 제공:** Zendesk에서 제공하는 인공지능 기능으로 사람이 할 수 있는 것보다 훨씬 더 빠른 속도로 고객에게 필요한 답변을 제공할 수 있습니다. Zendesk Guide의 한 기능인 [Answer Bot](#)은 시간이 지나면서 점점 더 향상되는 딥 러닝 모델을 사용합니다. Answer Bot은 자동으로 답변을 제공하며 모든 단순하고 반복적인 질문들을 쉽게 처리하여 팀이 더 많은 시간이나 문제 해결 절차 또는 실제 사람의 지원을 필요로 하는 질문이나 작업에 집중할 수 있습니다.

## 팀을 수익 센터로 구상

편익도 크지만 결과는 훨씬 더 훌륭합니다. Zendesk 옴니채널 솔루션에 투자함으로써 즉각적인 편익을 얻는 것은 물론 회사나 팀의 장기적이고 지속적인 성장에도 도움이 됩니다. Forrester Consulting은 Zendesk의 의뢰를 받아 Zendesk 제품군 채택의 잠재적인 투자수익률을 조사한 연구 결과를 발표했습니다. 연구 결과 보고서인 [Zendesk의 총 경제적 효과](#)를 통해 Forrester가 인터뷰한 7개 조직에서 Zendesk 솔루션 채택으로 총 **\$3.8백만** 이상의 편익을 누린 사실이 밝혀졌습니다. 생산성, 셀프 서비스를 통한 티켓 수 감소, 상담원 만족도 및 유지율, 유지관리 및 운영 비용 절감 등을 포함하여 여러 영역에서 편익이 비용을 능가했습니다.

더 나은 관계 형성을 위해 투자하는 것은 입증된 성장 동인입니다. 기업이 모든 채널에서 고객에게 지원을 제공하고 각 고객 대화로부터 통찰력을 얻으면 지원 조직이 고객, 고객의 문제, 도전 과제, 소비 또는 제품 사용 추세에 대한 이해도를 높이고, 고객 이탈을 줄이며 향후 매출을 촉진할 수 있습니다.

**390%**

투자수익률

**\$3.8백만**

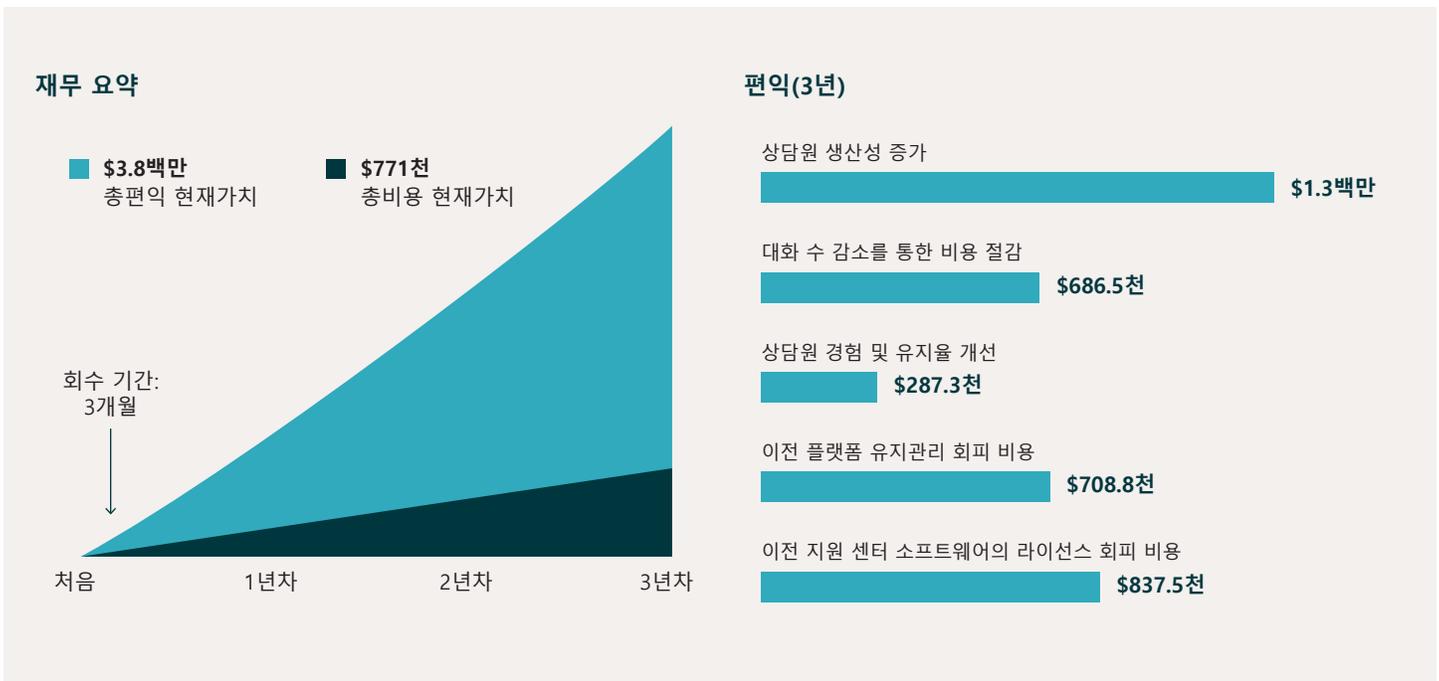
편익 현재가치

**\$3백만**

순현재가치

**2.8개월**

회수 기간



## Zendesk 사용 고객의 성공 사례



글로벌 휴대폰 제조업체인 [OnePlus](#)는 Zendesk의 옴니채널 솔루션(Support, Chat, Guide, Talk)을 사용하여 고객을 지원합니다. 티켓 양의 60%가 86%의 놀라운 원터치 해결 비율을 자랑하는 Chat을 통해 들어옵니다.



온디맨드 운송 회사인 [Ola](#)는 고급 구성, 확장성 또는 보고 옵션이 부족한 Freshdesk를 떠나 대안을 모색하던 중 Salesforce Service Cloud 대신 Zendesk Support와 Guide를 선택했습니다. 6개 언어로 24/7 지원을 제공하는 Ola는 매주 300,000통의 전화와 100,000건의 이메일 티켓을 관리합니다.

## TONY BIANCO

신발 브랜드인 [Tony Bianco](#)는 Zendesk Support, Guide, Chat 및 Talk를 사용하여 고객에게 진정한 옴니채널 경험을 제공합니다. 현재 사용하는 제품과 기능을 확대 구현한 이후 티켓 양이 50%나 줄고 첫 번째 응답 시간도 30%나 개선되었습니다.



급속히 성장 중인 [Trustpilot](#)은 고객 지원을 위한 솔루션으로 Zendesk Support, Guide 및 Chat을 선택하여 전체 CSAT 20% 상승 효과를 거두었습니다. Zendesk Guide와 Chat을 함께 사용하여 이메일 양이 55% 줄었고, 실시간 채팅을 제공함으로써 수신 전화가 42% 감소했습니다.

# 지금 이 바로 미래를 준비해야 할 때입니다!

## 지원 조직의 요구사항이 무엇이든 Zendesk의 통합 옴니채널 솔루션으로 기업의 장기적인 계획을 세울 수 있습니다.

기업은 대기열에서 기다리는 고객 문의를 처리하느라 시간과 노력을 소모하는 대신 고객 유지, 장바구니 주문 포기 및 전체 고객 만족도와 같은 더 중요한 사안에 집중할 수 있습니다. 한편, 고객은 원하는 방식으로 참여하고 기업과 평생 지속되는 관계를 쌓기 시작할 수 있습니다.

고객은 여러 채널에서 여러 번 기업과 대화하거나 다시 대화한다는 사실이 데이터로 입증되었습니다. 심지어 고객은 중간에 회사와 대화하는 방법을 바꿀 수도 있습니다. Zendesk의 옴니채널 솔루션을 사용하면 지원 팀이 대화 내용을 잃지 않고 채널 사이를 전환할 수도 있습니다.

전체 제품군을 채택하든, 일부를 채택하든 고객과 함께 성장하고 확대할 수 있는 유연성을 갖추며 현재 및 예측된 수요에 맞출 수 있는 준비 태세를 더 잘 갖출 수 있습니다. 처음에는 단일 채널로 시작하더라도 Zendesk의 솔루션이 비즈니스가 성장함에 따라 고객 서비스를 확대하고 세분화하기 위해 필요한 인프라를 제공하면서 비전도 더 커질 수 있습니다.

귀사를 위한 솔루션이 마련되어 있습니다.  
[zendesk.kr](https://zendesk.kr)에서 자세히 알아보세요