

2025 컨택센터 구매 가이드

차세대 고객 및 직원 경험 구현 기술과
공급업체 선정 시 핵심 질문 사항



 GENESYS™

들어가는 글

컨택센터의 전략적 중요성이 커지면서 고객과 직원에게 탁월한 경험을 제공하면 고객 충성도와 직원의 참여도를 높이고, 비용을 절감하고, 비즈니스 성장을 촉진한다는 사실을 깨닫는 조직이 증가하고 있습니다.

이와 같은 성장을 이루기 위해서는 올바른 컨택센터 플랫폼이 전제되어야 합니다. 하지만 이는 쉽지 않습니다. 종합적인 플랫폼 솔루션부터 포인트 툴에 이르는 너무도 다양한 고객 경험(CX) 기술이 출시되어 있기 때문입니다.

고객 여정의 어느 지점에 있던, 핵심 CX 및 EX 기술을 이해하는 것에서부터 출발해야 합니다. 이 가이드는 고객 경험을 보다 전략적으로 조율하고자 하는 조직에 큰 도움이 될 것입니다.

CX 혁신 여정의 초기 단계에 있는 조직이라면 가치 실현 시간을 단축하고 빠르게 성과를 얻으며, 기능을 활성화하는 방법에 대한 실용적인 팁을 얻을 수 있습니다. 여정이 조금 더 나아간 조직이라면 고급 AI 기반 기능을 통해 훨씬 더 나은 고객 경험과 직원 경험을 제공하는 방법을 이해할 수 있게 될 것입니다.

컨택센터를 주도할 2025 주요 트렌드

업계 전문가 인터뷰를 토대로 Genesys는 2025년 고객 및 직원 경험 제공 방식을 정의하는 주요 트렌드를 다음과 같이 파악했습니다.

1. CX 리더와 후발주자 간의 격차를 확대하는 AI 기반 개인화
2. 채널 지향적 전략으로 탁월한 CX 제공
3. 비즈니스 성과와 연계된 고객 서비스 전략
4. 필수 전략이 된 윤리적 AI
5. AI 기반 컨택센터의 워크포스 관리 방식 진화

컨택센터 평가의 5가지 핵심 분야

컨택센터 플랫폼 선택은 비즈니스 여러 분야에 영향을 미치는 중요한 결정입니다. 플랫폼 평가 시 이 가이드를 활용하여 컨택센터 운영과 비즈니스 차별화를 이끌 수 있는 기능을 면밀하게 검토하십시오. CX 혁신 여정의 초기에 있든, AI 기반 혁신을 향한 전략적 단계에 있든, 다음과 같은 5가지 핵심 플랫폼 분야는 고객 및 직원 경험 향상에 중요한 역할을 합니다.

공급업체 평가에 도움이 되도록, 이 가이드의 각 섹션에는 이러한 5가지 핵심 플랫폼 분야 각각에 대해 질문해야 할 주요 질문과 답변에서 살펴봐야 할 사항이 포함되어 있습니다.



AI 및 자동화

배송, 관리, 최적화가 용이한 맞춤형 AI로 보다 빠른 가치 실현

64%의 소비자는 AI가 향후 2~3년 동안 고객 서비스의 품질과 속도를 개선할 것이라고 믿습니다.*



클라우드 아키텍처 및 오픈 플랫폼

개방형 플랫폼으로 시스템 통합, 지속적 혁신, 글로벌 확장 및 경험 구축

31%의 CX 전문가가 '단일 인터페이스 확보'가 클라우드 전환의 가장 큰 이점이었다고 말합니다.*



고객 여정 관리

사일로화된 데이터를 연결하여 엔드 투 엔드 고객 및 직원 경험 오케스트레이션 및 최적화

16%의 CX 조직만이 데이터를 완전히 통합하여 원활한 여정을 오케스트레이션하고 있습니다.*



디지털 고객 인게이지먼트

인간 상담사 및 AI 기반 봇을 통해 여러 채널에서 원활하게 연결

41%의 CX 조직이 데이터 일부 또는 전체를 연결하여 여정을 조율하고 있습니다.*



워크포스 인게이지먼트 관리

간편한 관리, 효율적 업무, 직원 유지율 향상에 기여하는 빌트인 AI로 직원의 잠재력 향상

66%의 CX 리더는 AI 도입이 강화되면 CX 조직 직원의 참여도가 높아질 것이라고 말합니다.**

* 2024년 9월부터 10월 사이에 수집된 소비자(5,232명)와 CX 의사 결정권자(1,181명)의 응답을 바탕으로 한 조사 결과이며, 해당 Genesys 연구 보고서는 곧 발표될 예정입니다

** 2024년 2월 23일부터 4월 1일까지 CX 전략 결정에 관여하는 1,000명의 이사급 이상 CX 리더의 응답을 바탕으로 한 결과로 "[AI 시대의 CX](#)" 보고서에 보고됨

AI 및 자동화로 더 빠른 가치 실현

인공 지능(AI)과 자동화는 브랜드가 고객 및 직원과 인터랙션하는 방식을 변화시키고 있으며, 기업이 고객의 요구를 예측하고 고도로 개인화된 경험을 대규모로 제공할 수 있는 기회를 열어주고 있습니다.

AI 기반 컨택센터 솔루션을 선택할 때는 다음을 고려해야 합니다.

- 실시간 데이터 수집 및 분석을 통해 고객 행동으로부터 실행 가능한 인사이트를 얻고 고객의 요구에 자신 있게 대응할 수 있도록 지원해야 합니다.
- 기존 시스템과 원활히 통합할 수 있도록 사용자 친화적인 기능을 제공해야 합니다.
- 엄격한 데이터 개인 정보 보호 표준을 준수하는 보안과 투명성, 윤리적 AI 구성 요소를 갖춰야 합니다.

제대로 된 AI는 CX 및 EX 서비스를 든든하게 지원합니다. AI 기반 데이터를 통해 브랜드는 특정 사용 사례를 대상으로 고객 및 직원 경험을 개선하고 원하는 비즈니스 성과를 이끌어낼 수 있습니다.



83%

AI가 향후 분명한 차별화 요소가 될 것이라고 생각하는 전 세계 CX 리더의 비율

"AI 시대의 CX" Genesys, 2024년



모든 인터랙션에서 인텔리전스 도출

인터랙션의 맥락과 연결된 응답과 제안을 하기 위해서는 AI를 기반으로 플랫폼을 구축해야 합니다. 단편적인 볼트온 방식의 AI 솔루션으로는 고객과 직원의 복잡한 요구를 충족시킬 수 없습니다. 진정한 성공을 위해서는 AI가 고객 인터랙션이든, 직원 워크플로든, 가장 큰 영향을 미칠 수 있는 곳에 직접 내장되어야 합니다. 네이티브 AI 기능을 갖춘 현대적인 CX 플랫폼은 모든 접점에서 지속적으로 학습하고 인텔리전스를 도출하여, 고객 및 직원 여정을 보다 잘 이해하고 대응할 수 있도록 상황에 맞는 제안 및 추천을 제공합니다.

즉각적인 가치 및 ROI 달성

비즈니스 목표 달성을 위해 AI에 투자한다면 도입 첫날부터 성과를 얻어야 합니다. 즉시 사용 가능한 솔루션을 이용하면 전문 교육이나 리소스 없이도 AI 기능을 활성화할 수 있습니다. 한편, AI 기반 CX 및 EX 혁신을 향한 다음 단계로 나아갈 준비가 된 조직이라면 타사 AI로 확장 가능한 기능을 기본으로 제공하는 플랫폼을 선택하는 것이 좋습니다. 즉시 사용 가능한 솔루션을 찾고 있든, 정확한 비즈니스 요구 사항에 맞게 맞춤화할 수 있는 솔루션을 찾고 있든, 도입 및 유지 관리가 쉽고 즉시 성과를 낼 수 있는 AI를 갖춘 포괄적인 플랫폼을 찾으십시오.

"Genesys Cloud AI는 고객과 소통하는 최적의 시점을 결정하는 데 매우 큰 도움이 됩니다. 그 덕분에 예측 기반 인게이지먼트를 통해 채팅 수락률이 10% 증가했죠. 또한 전환율이 20%에서 34%로 증가했고 68% 개선되어 방문당 매출이 29% 증가했습니다."

- Carolin Raezer, 전략 및 혁신 책임자, [IONOS](#)



윤리적 AI 및 확장성에 대한 신뢰

AI 기반 도구가 기업 성장의 필수 요소로 자리하고 폭넓게 사용되면서 윤리적 AI에 대한 관심도 높아지고 있습니다. 이미 많은 국가와 지역에서 윤리적인 AI 사용을 의무화하고 있는 만큼 브랜드는 이를 간과해서는 안 됩니다. 윤리적 AI로 구축된 플랫폼은 다음과 같은 방법으로 데이터를 보장합니다.

- 명시적으로 동의한 고객으로부터 데이터 수집
- 데이터를 익명화하고, 공유하지 않음
- 데이터를 학습에 사용하기 전에 사람이 확인
- 데이터를 엄격하게 테스트하고 결과 검증

글로벌 및 지역 규정을 준수하고 이를 인증하는 것도 최우선 과제가 되어야 합니다. 비즈니스 성장에 발맞춰 원활하게 데이터에

액세스하고, 규정을 준수하고, 시장 출시 시간을 단축하기 위해서는 포괄적인 글로벌, 지역 및 국가 인증을 지원하는 컨택센터 기술이 필요합니다.

데이터 보호

AI는 안전한 토대에 구축되어야 합니다. 별도의 도구를 붙여서 관리하는 방식으로는 안 됩니다. 데이터 무결성과 소유권은 공급업체의 AI 서비스에 필수입니다. 안전한 AI 모델은 고객의 승인을 받은 익명의 데이터 세트를 사용합니다. 물론 이 데이터는 사람이 검토하고 검증한 데이터입니다. 한편, 기업은 데이터에 대한 명확한 관점을 가지고 있어야 합니다. 공급업체가 귀사의 피드백을 적극적으로 요청하고 반영하여 AI 기반 조치의 근거를 이해하고, 잠재적 편견을 식별하며, 고객 및 직원과의 신뢰를 유지할 수 있어야 합니다.

**AICC 혁신,
지금 준비하세요**





물어야 할 질문

귀사의 플랫폼은 고객 데이터에 대한 보안을 어떻게 유지하고 현지/지역/산업별 규정 준수 요구 사항을 충족하고 있습니까?

AI 솔루션은 비즈니스 에코시스템과 얼마나 쉽게 통합됩니까? 미래의 트렌드와 기술에 대한 적응력은 어느 정도입니까?

AI 모델 교육에는 어떤 데이터 소스가 사용됩니까?

AI가 편견과 차별을 낮게 유지하고 윤리를 지키도록 어떻게 교육합니까?

AI 솔루션은 얼마나 쉽게 구현할 수 있으며, 복잡한 사용 사례를 지원하는 전문 서비스를 보유하고 있습니까?

AI가 비즈니스 성과를 어떻게 지원합니까?

들어야 할 답변

이 플랫폼은 강력한 데이터 보호, 사전 예방적 규정 준수, 완전한 투명성과 책임성을 보장하는 포괄적인 보안 조치를 통합하여 제공합니다. 주요 보호 장치로는 고급 데이터 암호화, 엄격한 액세스 제어 및 ID 관리, 글로벌, 현지 및 지역 표준 준수 등이 있습니다.

이 플랫폼은 유연성과 탄력성을 중심으로 구축되었습니다. 비즈니스 성장과 기술 발전에 대응할 수 있으며, 이를 통해 조직은 지속 가능한 장기적인 이점을 얻을 수 있습니다. 유연한 API 기반 아키텍처, 공통 프로토콜 및 표준 지원, 확장 가능한 클라우드 네이티브 설계를 갖춘 이 솔루션은 다양한 IT 에코시스템 내에서 원활하게 통합됩니다.

신중하게 선별된 데이터 소스 조합을 사용하여 AI 모델을 교육하면 정확성, 공정성, 개인 정보 보호 등을 보장할 수 있습니다. 이 플랫폼은 독점 데이터 세트, 공개적으로 사용 가능한 데이터, 익명화 및 집계된 고객 인사이트(해당되는 경우), 합성 데이터를 통합하여 다양한 시나리오를 다룰 수 있습니다. 지속적인 피드백 루프를 통해 모델을 더욱 개선하여 시간이 지남에 따라 반응성과 정확성을 유지 및 개선하도록 합니다.

다양성과 대표성을 지닌 학습 데이터, 엄격한 편견 감사 및 테스트, 사람을 루프에 포함하는 프로세스, 설계의 투명성과 설명 가능성, 지속적인 모니터링 및 피드백 루프를 사용하여 편견을 최소화하고 윤리적 AI 관행을 준수합니다.

로우 코드/노 코드 통합 옵션을 이용하여 쉽게 배포하고, 사용자 지정 및 구성 가능한 모델을 통해 특정 요구 사항을 충족하는 맞춤형 애플리케이션을 사용할 수 있습니다. 또한 전담 지원 및 파트너십을 통해 모든 단계를 탐색하는 데 필요한 도움을 받을 수 있습니다. 이로써 솔루션은 조직과 함께 발전하고 의미 있는 결과를 지속적으로 제공합니다.

이 플랫폼은 비즈니스 성장을 지원하기 위해 고객 및 직원 여정의 다양한 측면을 원활하게 통합하도록 설계되었습니다. 이러한 접점을 연결함으로써 AI는 상황에 맞는 정확한 인사이트를 제공하여 의미 있는 비즈니스 성과를 이끕니다.

기술 스택 현대화로 혁신 가속화



완성도가 높은 **개방형 플랫폼**은 포괄적인 툴키 기능 세트를 통해 빠르게 혁신할 수 있는 유연성을 제공합니다. 고급 배포가 가능하다면 개발자가 차별화된 맞춤형 솔루션을 만들 수 있는 플랫폼을 선택하십시오. 많은 기업은 비즈니스 요구가 진화함에 따라 두 가지 접근 방식을 모두 활용할 수 있는 유연성을 원합니다.

고객, 직원, 기업의 목표는 각기 다릅니다. 따라서 정확한 비즈니스 요구 사항을 충족하도록 완벽하게 맞춤화할 수 있는 확장 가능한 최신 마이크로서비스 기반 아키텍처가 필요합니다. 기술을 확장하여 산업별 요구 사항을 해결하고 비즈니스 성과를 높일 수 있다면 더 빠르게 가치를 창출할 수 있습니다.

귀사의 기술 에코시스템을 구성하는 광범위한 플랫폼을 고려해 보십시오. 각 플랫폼에서 CX 데이터를 원활하고 안전하게 수집할 수 있어야 합니다. 포괄적인 데이터 세트는 더 나은 결과를 가져다 주며, 개인화된 고객 및 직원 경험 창출에 필요한 데이터 기반 컨텍스트를 제공합니다.





통일되고 포괄적인 CCaaS 플랫폼

통일되고 포괄적인 플랫폼을 활용하면 기술 설치 공간을 줄이고, 소유 비용을 낮추며, 단일 코드베이스에 구축된 포괄적인 사전 통합 마이크로서비스 세트를 항상 사용할 수 있습니다. 자동 확장 기능이 있는 마이크로서비스 아키텍처로 구축된 플랫폼은 그 어떤 까다로운 워크로드도 지원할 수 있습니다. 즉각적이고, 사실상 무제한으로 확장할 수 있도록 설계되었기 때문입니다. 가용성의 검증 및 보장은 비즈니스에 아주 중요합니다. 장애가 발생할 경우 서비스 중단, 데이터 손실 등이 없이 자체적으로 복구할 수 있는 개방형 플랫폼이 필요합니다.

속도와 확장성에 기반한 혁신

클라우드 플랫폼은 새로운 기능을 신속하고 지속적으로 출시합니다. 이를 통해 시장의 변화와 비즈니스 요구에 신속히 대응하고 경쟁에서 앞설 수 있습니다. 기존 시스템이 노후되거나 새로운 기회가 생기면 제품 기능을 쉽게 활성화할 수 있습니다. 가치 실현 시간을 단축해야 한다면 빠르게 결과를 낼 수 있는 앱과 사전 구축된 통합을 활용하십시오.

35%

기능 및 역량을 빠르게 추가할 수 있다는 것이 클라우드 전환의 가장 큰 이점이라고 응답한 CX 전문가의 비율

Genesys 연구 보고서 결과(발표 예정)



글로벌 입지 및 현지 영향력 확보

고객의 데이터를 안전하게 유지하고 규정을 준수하는 것은 비즈니스를 어디에서 운영하든 기업의 최우선 과제입니다. 플랫폼을 평가할 때는 다음 기준을 우선으로 고려해야 합니다.

- 보안 팀의 운영 책임을 줄이고, 사내 IT 팀의 보안 역량을 뛰어넘는 높은 수준의 보안 표준을 제공하는 **공유 보안 모델**
- 고객 데이터의 기밀성, 무결성, 가용성을 보장하는 **다중 계층의 데이터 보호 장치 및 제어**
- 복잡한 글로벌 규제 환경에서 비즈니스를 운영할 수 있도록 지원하는 공급업체의 노력을 입증하는 포괄적인 **규정 준수 인증 및 증명**
- **명시적 동의 없이는 기업의 데이터를 제품 개선에 사용되지 않을 것**이라는 확인 및 데이터가 어떻게 사용되고 적용되는지에 대한 완전한 가시성

“풍부한 기능과 개발자 친화성이라는 최상의 조합이 Genesys Cloud를 선택한 이유입니다. 훌륭한 API 제품군을 갖추고 있기 때문에 두 장점을 모두 활용할 수 있습니다.”

- Richard Tucker, 소프트웨어 엔지니어링 책임자, OVO Energy

기술 스택을 현대화하고
더 빠르게 혁신하세요. >



물어야 할 질문

들어야 할 답변

이 솔루션은 어떻게 기술 부채를 줄이고, 비용을 절감하며, 동일한 수의 리소스로 더 많은 성과를 낼 수 있습니까?

최신의 개방형 단일 CCaaS 플랫폼을 기반으로 하는 단일 코드베이스와 도구 세트에서 구성 및 확장 가능한 제품 기능을 포함합니다. 기술 스택을 통합할 수 있는 미래 지향적 접근 방식을 통해 IT 부서는 보다 전략적인 작업에 집중할 수 있으며, 보다 폭넓은 기술 스택을 최대한 활용하고, 공급업체 락인(lock-in)을 피할 수 있습니다.

이 솔루션은 기업이 변화하는 비즈니스 요구에 신속하게 대응하도록 어떻게 지원합니까?

사용자 친화적인 인터페이스, 새로운 기능의 지속적인 제공을 통해 IT 부서의 개입과 광범위한 교육 없이도 플랫폼을 원활하게 확장할 수 있습니다. 또한 사전 구축된 앱 및 통합으로 구성된 Genesys '애플폰드리' 마켓플레이스는 조직이 비즈니스 및 시장 진화에 적응하는 데 도움이 됩니다.

귀사의 플랫폼은 CRM 시스템, Salesforce 및 ServiceNow와 같은 백오피스 솔루션과 얼마나 잘 통합됩니까?

해당 플랫폼은 고객 서비스 팀을 통합하고 라우팅을 중앙 집중화하는 Salesforce 및 ServiceNow에서 기본 CX 솔루션으로 제공됩니다. 또한 임베드가 가능한 데스크톱 SDK를 사용하면 사용자 인터페이스 구성 요소를 웹 기반 데스크톱 또는 앱에 쉽게 내장할 수 있습니다.

귀사의 플랫폼은 Microsoft Teams, Zoom, 8x8 같은 UCC 솔루션과 얼마나 잘 통합되어 있습니까?

널리 사용되는 UCC 솔루션과 사전 구축된 통합을 통해 일선 상담사는 기업 전반의 전문 지식에 쉽게 연결하고 협업하여 복잡한 문의를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다. 사내 사일로는 더이상 존재하지 않게 됩니다.

차별화 및 비즈니스 고유의 요구 사항을 충족하기 위해 솔루션을 얼마나 맞춤화할 수 있습니까?

이 플랫폼은 API 우선 접근 방식과 팀이 전략적 가치를 대규모로 제공하는 데 사용할 수 있는 현대적인 개발자 환경으로 구축됩니다. 이를 통해 개발자는 엔지니어링 우선 순위에 집중하고, 혁신적인 솔루션을 공동 개발하며, 비즈니스 팀의 요구에 보다 적극적으로 응할 수 있습니다.

솔루션은 어떻게 글로벌 보안 및 규정 준수 요구 사항을 충족합니까?

글로벌 미디어 패브릭을 사용하여 여러 Amazon Web Services 지역에 배포하므로, 안전하게 글로벌 입지를 확보할 수 있습니다. 다양한 글로벌 및 지역 인증을 통해 규제 및 규정 준수 요구 사항의 충족을 보장합니다. 데이터는 안전하게 비공개로 유지되며 최고 수준의 윤리로 처리됩니다.

고객 여정 관리로 경험 최적화

고객은 영업, 마케팅, 제품, 고객 지원 등 여러 사업 부서와 소통하면서 다양한 데이터 자취를 남깁니다. 이러한 고객 여정을 종합적으로 파악하면 디지털 및 음성 인터랙션 전반의 모든 경험을 시각화하고, 측정하고, 최적화할 수 있습니다. 아울러 고객 여정의 결과를 주요 비즈니스 KPI와 연계하여 운영을 보다 효율화하고 전략을 강화할 수 있습니다.

고객 여정 관리를 사용하면 전체 여정에서 문제를 일관되게 파악하고, 실시간으로 업데이트하고, 그 영향을 평가할 수 있습니다. 고객 행동에 숨겨진 인사이트를 발견하면 정보에 기반한 데이터 중심의 의사 결정을 내리고, 이를 통해 전반적인 고객 경험을 향상시킬 수 있습니다.



31%

고객 여정에서 고객의 수고를 크게 줄이고 있다고 생각하는 CX 리더의 비율

Genesys 연구 보고서 결과(발표 예정)



고객 여정 데이터 통합

탁월한 경험을 제공하려면 고객 여정에 대한 데이터 중심의 종합적인 뷰가 필요합니다. 이벤트 데이터 플랫폼은 데이터를 통합하고, 증강하고, 보강하여 통합된 고객 프로필과 전체적인 행동 시퀀스를 생성합니다. 이를 통해 지속적인 분석이 가능해지며, 효과적인 여정 관리를 위한 'AI 지원 데이터(AI Ready Data, AI가 학습을 할 수 있도록 준비된 데이터)'를 제공합니다.

고객 인터랙션에 대한 통합 뷰를 확보하면 여정 경험을 실시간으로 조정하여 향상시킬 수 있습니다. 개별 고객 행동과 전체 고객 행동을 쉽게 시각화하고, 패턴을 알아내고, 병목 현상을 식별하며, 채널 전반에 걸친 마찰 사항을 해결할 수 있는 도구를 갖춘 플랫폼을 선택하십시오. 물론, 고객 여정 데이터는 보안 및 규정 준수를 최우선으로 하여 생성되고 제공되어야 합니다.

여정 인사이트의 빠른 발견

최적화된 고객 경험을 창출하려면 분석이 필수입니다. 이를 통해 직원은 고객 행동을 측정 및 모니터링하고, 그 행동이 비즈니스 성과에 미치는 영향을 신속하게 이해할 수 있습니다. 데이터 중심의 여정 시각화 및 분석을 사용하면 셀프서비스 및 상담사 지원 인터랙션 전반에 걸쳐 채널 간 행동을 파악할 수 있습니다. 이를 통해 기업은 개선 기회를 발견하고, 열악한 경험의 근본 원인을 파악하며, 성과 문제를 해결할 수 있습니다. 기존의 컨택센터 지표를 넘어 고객 행동이 셀프서비스 억제 비율, 포기 및 이탈에 미치는 영향까지 평가할 수 있습니다.

"Genesys Cloud Journey Management의 여정 분석을 짧은 기간 사용한 것만으로도 CX에 대한 접근 방식을 정밀하게 조정하는 방법을 알 수 있었습니다. 경험을 설계하고 구축하는 동일한 플랫폼에서 흐름을 파악하고 고객 행동을 대화형으로 시각화하는 기능을 통해 빠르게 인사이트를 얻고, 이를 즉시 적용하여 모든 접점을 최적화함으로써 최상의 고객 경험과 비즈니스 성과를 얻을 수 있었습니다."

- Neil Jones, 음성 커뮤니케이션 책임자,
Awaze



강력한 여정 오케스트레이션

강력한 고객 여정을 만드는 핵심은 모든 인터랙션에 풍부한 여정 인사이트를 적용하는 것입니다. 고객 여정에 대한 단일 뷰를 통해 고객, 직원, 그리고 전반적인 비즈니스 성과에 큰 영향을 미치는 개선 사항의 우선 순위를 지정할 수 있습니다. 실시간 및 과거 데이터를 활용하여 고객의 요구를 예측하고 고객의 목표에 맞는 인터랙션을 제공하십시오. 여정 옵션을 나란히 비교하여 모범 사례를 식별하고, 경험을 지속적으로 개선하고 개인화함으로써 오래 지속되는 견고한 관계를 구축할 수 있습니다.

여정을 최적화할 때는 가장 최근의 인터랙션은 물론, 각 고객의 이전 경험을 토대로 의사 결정을 내리십시오. 고객 여정 중 최적의 지점에서 가장 효과적인 채널을 통해 실시간으로 고객을 참여시키는 것이 중요합니다.

**고객 인터랙션 전반에서
가시성과 인사이트를
향상하세요.**





물어야 할 질문

귀사는 고객 여정의 시각화 및 보고를 위해 어떤 도구 또는 플랫폼을 사용합니까?

고객의 채널 간 전환(예: 음성에서 디지털로 전환, 디지털에서 상담사로 전환 등)을 어떻게 확인할 수 있습니까?

고객 여정의 주요 마찰 사항이나 병목 현상을 어떻게 파악합니까?

애널리스트는 고객 여정과 관련된 인사이트 또는 분석에 대한 요청을 어떻게 관리할 수 있습니까?

분석을 위한 데이터 준비에 시간이 얼마나 걸립니까? 얼마나 많은 단계가 있으며 얼마나 많은 사람들이 참여합니까?

들어야 할 답변

이 플랫폼은 조직이 채널 전반에서 고객 여정을 시각화하고 이해할 수 있도록 하며, 모든 단계에서 고객 인터랙션을 포착하고 직관적인 시각화를 통해 인사이트를 제공합니다. 고객 참여 패턴을 빠르게 파악하고, 이탈을 추적하며, 비즈니스에 가장 중요한 트렌드를 파악할 수 있습니다. 고객 여정을 전체적으로 파악할 수 있으므로 마찰 사항을 사전에 해결하여 각 고객에게 보다 원활하고 개인화된 경험을 제공할 수 있습니다.

이 플랫폼은 고객이 챗봇에서 상담사로 전환하든, 디지털 및 음성 인터랙션 간에 전환하든, 모든 인터랙션을 원활하게 추적합니다. 이러한 크로스 채널 가시성을 통해 고객의 선호 사항을 이해하고, 인계를 간소화하며, 일관된 경험을 지원할 수 있습니다. 고객이 여정을 시작하고 끝내는 위치에 상관없이, 각 고객의 여정에 보조를 맞추도록 팀을 지원하십시오.

조직은 모든 채널에서 인터랙션을 포착하고 분석하여 마찰 사항과 병목 현상을 정확히 찾아낼 수 있어야 합니다. 이 플랫폼은 여정 경로를 실시간으로 시각화하므로 고객이 장애물을 만나는 곳을 쉽게 파악할 수 있습니다. 이러한 가시성을 통해 문제를 사전에 해결하여 각 여정의 흐름을 개선하고 보다 원활한 경험을 제공할 수 있습니다.

이 플랫폼은 고객 데이터와 인사이트를 단일 플랫폼에 통합하여 애널리스트의 프로세스를 간소화합니다. 애널리스트는 추가 데이터 풀이나 복잡한 통합없이 필요한 여정 데이터에 액세스하고, 실시간 필터를 적용하며, 인사이트를 얻을 수 있습니다. 이를 통해 분석 요청에 신속하게 대응하고 의사 결정권자에게 실행 가능한 인사이트를 제공합니다.

데이터 준비는 간단하며, 해당 기능이 플랫폼에 내장되어 있으므로 데이터를 변환하는 전처리 과정인 데이터 랭글링이 최소화됩니다. 이 솔루션은 플랫폼 내에서 생성된 모든 데이터를 자동으로 통합함으로써 분석 준비에 필요한 시간과 노력을 크게 줄여줍니다. 데이터 준비를 간소화하면 분석가는 수동 프로세스를 관리하는 일에서 벗어나 인사이트를 얻는 데 집중할 수 있습니다. 이러한 접근 방식은 실행 가능한 결과를 빠르게 도출하고, 팀의 민첩성과 대응력을 강화합니다.

원활한 디지털 고객 인게이지먼트 지원

지난 몇 년 동안 기업은 디지털 채널을 빠르게 채택하여 고객 여정 전반에 접점을 확대해 왔습니다. 이제 브랜드들은 데이터 기반의 컨텍스트를 토대로 유동적이고 개인화된 **디지털 경험**을 제공하는 데 주력하고 있습니다. 오늘날의 고객은 여러 채널을 통해 브랜드와 인터랙션합니다. 그리고 이러한 인터랙션은 채널에 관계없는 연속적인 대화로 인식합니다. 또한 이메일, 소셜 미디어 채팅, SMS 메시지 등 모든 접점에서 고유한 컨텍스트가 이어지기를 기대합니다. 포괄적인 디지털 제품군으로 구축된 컨택센터 플랫폼을 통해 브랜드는 고객 인터랙션을 종합적으로 파악하고 고객이 원하는 채널에서 적시에 적절한 메시지를 보내 소통할 수 있습니다.



97%

정보를 다시 공유하지 않고도 채널 간에 이동할 수 있는 것이 '다소' 또는 '매우' 중요하다고 응답한 소비자의 비율

Genesys 연구 보고서 결과(발표 예정)



통합 디지털 경험 구축

기업은 고객 접점 및 컨텍스트 데이터를 360도로 파악할 수 있어야 합니다. 그래야 개인화된 인게이지먼트를 선제적으로 제공하고, 운영에 효율성을 높이며, 고객이 원하는 시간과 장소에서 유연하게 소통할 수 있습니다. 그리고 디지털 인터랙션에 사람의 개입이 필요한 경우에는 원활하게 인계되어야 합니다. 봇이 주도하는 대화를 최소화하는 'AI 기반 트랜스크립션'을 상담사가 사용하도록 지원하는 플랫폼을 선택하십시오. 효과를 극대화하려면 이전의 모든 인터랙션에서 고객 컨텍스트를 포착하고 분석하여 대화를 진행하고 해결 시간을 단축해야 합니다.

대규모 강력한 개인화

포괄적인 디지털 기능 제품군을 사용하면 각 고객의 고유한 경험 데이터를 연결 및 조정하여 관련성이 있고 의미 있는 인터랙션을 풍부하게 제공할 수 있습니다. 고객 및 잠재 고객은 봇, 상담사, 콘텐츠 등과 인터랙션할 때 자신이 누구이며 무엇을 원하는지에 대한 인사이트를 제공합니다. 이러한 인사이트와 예측 기반 인게이지먼트를 활용하여 전환율을 높이기 위한 혜택을 제공하거나 연락처 페이지에서 고객 통화를 가로채는 등 완벽한 타이밍의 인터랙션을 유도할 수 있습니다. 또한 고객이 도움이나 안내를 요청할 때 예측 기반 라우팅을 활성화하여 가장 적합한 상담사와 연결되도록 할 수 있습니다.

"Genesys 웹 메시징은 그 전에 사용한 제품보다 220% 더 많은 대화를 처리하고 있습니다. 실제로 효율성이 2배 높아진 거죠."

- Louise Phillips, 고객 센터 담당 부사장,
[Virgin Atlantic](#)



실시간 개선을 위한 지속적인 최적화

고객 인터랙션을 실시간으로 모니터링하면 여러 채널에서 고객 활동을 파악할 수 있습니다. 이 데이터를 활용하여 고객센터 A를 빠르게 개선하고, 고객 문의 사항을 파악하며, 셀프서비스 및 상담사 지원을 위한 적절한 지식 기반을 개발할 수 있습니다. 또한 여정의 어느 부분이 효과적인지, 어디에서 잠재적인 병목 현상이 있는지 파악할 수 있습니다. 종합적인 KPI 및 분석을 통해 여정을 실시간으로 조정하고 향후 리소스를 최적화하기 위한 전략적 계획을 수립하십시오.

**포괄적인 디지털 채널 제품군
을 통해 고객이 원하는
채널에서 고객을 만나세요.** >



물어야 할 질문

질문에 대한 답변

이 솔루션을 통해 상담사는 어떻게 여러 채널에서 동시에 대화를 처리할 수 있습니까?

상담사는 음성 통화를 처리하든, 다양한 디지털 인터랙션(웹사이트 메시징, 또는 Instagram 및 WhatsApp과 같은 타사 채널 등)을 처리하든, 채널 전반에서의 최근 활동은 물론 과거 인터랙션의 트랜스크립션까지 표시하는 종합적인 뷰를 기반으로 고객을 응대하게 됩니다.

이 솔루션의 가상 상담사 기술은 고객 인터랙션을 어떻게 지원합니까?

봇과 가상 어시스턴트는 모든 지원 채널에서 팀으로서의 역할을 수행해야 합니다. 이 플랫폼은 자연어를 이해하는 지능형 봇으로 구축되었으며, 필요할 때 고객을 실제 직원에게 연결합니다.

고객이 자연어를 사용하여 디지털 어시스턴트와 소통할 수 있습니까?

플랫폼의 디지털 어시스턴트는 자연어를 기반으로 사람의 음성 및 의도를 파악하여 일상적인 문의를 처리할 수 있습니다. 한편 디지털 어시스턴트는 사람의 호흡, 억양, 감성 등 음성 요소를 구현할 수 있도록 모델링된 음성 합성 기술을 사용하여 응답합니다. 디지털 어시스턴트는 뉘앙스를 이해하므로 원활한 소통이 가능하고 고객 경험도 향상됩니다.

고객이 채널에서 대화를 일시 중단한 다음, 나중에 동일한 채널 또는 다른 채널에서 대화를 재개할 수 있습니까? 그리고 이 솔루션은 고객의 기록과 목표를 인식하고 있습니까?

모든 인게이지먼트 채널이 통합되어 있으므로 원하는 때 대화를 시작하고, 중지하고, 전환할 수 있습니다. 고객이 메시징 앱에서 대화를 일시 중지할 경우 모든 컨텍스트와 기록, 음성이 상담사에게 전달되며, 그 어떤 채널에서도 대화를 다시 시작할 수 있습니다.

고객은 셀프 서비스를 포함한 모든 채널에서 동일한 메시지를 받습니까?

어디서든 지식을 사용할 수 있는 기능을 사용하면 지식을 한번에 구축하고, 모든 채널에 전달할 수 있습니다. 지식은 중앙에서 관리되는 지식 포털을 통해 고객에게 직접 전달되거나, 봇 또는 상담사를 거쳐 전달됩니다.

워크포스 인게이지먼트 관리로 직원의 잠재력 향상

가장 소중한 자원인 직원이 잠재력을 최대한 발휘하도록 하는 것은 고객 경험 향상에 필수입니다. **워크포스 인게이지먼트 관리(WEM)**는 고객센터의 다음 4가지 주요 분야를 단일 뷰로 통합합니다.

- 워크포스 관리
- 품질 관리
- 직원 성과
- 고객센터 운영

기본 WEM 기능을 갖춘 포괄적인 고객센터 플랫폼을 통해 기업은 비용을 절감하고, 고객 충성도를 높이며, 워크포스 인게이지먼트를 극대화할 수 있습니다. 옴니채널 인터랙션 및 고객 데이터, 라우팅 등이 직원 경험 데이터와 연결되면 브랜드는 강력한 분석 및 최적화를 위한 '통합 데이터 레이어'를 사용할 수 있습니다.



73%

개인 맞춤형 직무 환경을 제공하는 고용주와 함께할 것이라고 응답한 밀레니엄 세대의 비율(Z세대 근로자는 61%)

"세대별 시선으로 알아보는 경험 경제 시대의 빅 힌트," Genesys, 2024년



관리 간소화

기본으로 구축된 WEM 도구를 통해 기업은 투자를 단순화하고 모든 기능을 한곳에 통합할 수 있습니다. 포괄적인 플랫폼으로 관리를 간소화하고, 운영 오버헤드를 줄이고, 팀 성과를 한눈에 파악하십시오. 모든 기능을 지원하는 단일 플랫폼은 볼트온 방식의 WEM 솔루션의 복잡성 없이 개발을 간소화하고 비용을 절감합니다.

직원 영향력 가속화

네이티브 AI는 실행 가능한 인사이트를 제공하고 일상적인 작업을 자동화하여 팀이 더 가치 있는 업무에 집중하도록 함으로써 직원의 역량을 강화합니다. 높아지는 고객 기대치를 최대한 충족하려면 직원은 모든 인터랙션에서 관련 컨텍스트를 파악해야 합니다. 사용자를 염두에 두고 개발된 직관적인 상담사 인터페이스는 관련성 있는 고객 컨텍스트와 지식을 제공하여 차선의 조치를 취할 수 있도록 합니다.

"Genesys Cloud 플랫폼은 매우 직관적입니다. 반나절 학습만으로도 다음 날 바로 Genesys Cloud로 전환할 수 있었죠. 일주일 후 Genesys 워크포스 인게이지먼트 관리 기능을 사용했는데, 서비스 수준이 향상되고 평균 처리 시간과 이탈률이 감소하는 것을 확인했습니다. 모든 배포에서 확인된 사실입니다."

- Bill Lewis, 인프라 및 보안 엔지니어링 수석 이사, [AdaptHealth](#)



직원 유지율 증가

직원들이 사랑하는 문화를 구축하는 것은 직원 유지율을 높이고 고객 경험을 향상시키는 기초입니다. AI 기반 예측 및 일정 우선 접근 방식을 통해 상담사는 유연성을 확보하고, 관리자는 리소스를 최적화하고 인력 부족 또는 인력 과다를 막기 위한 보다 정확한 일정 및 예측 도구를 갖출 수 있습니다.

직원 유지의 핵심 요소는 직원이 학습 및 개발 경험을 주도하는 기회를 만드는 것입니다. 직원들이 게이미피케이션 경험을 통해 지식을 지속적으로 향상시킬 수 있도록 지원하십시오. 이를 통해 직원은 비즈니스 목표에 부합하는 개인 및 개인화된 목표에 따라 성과를 설정하고, 모니터링하고, 가시화할 수 있습니다.

향상된 직원 경험 전략





물어야 할 질문

들어야 할 답변

대화형 인텔리전스는 조직에 어떤 영향을 미칩니까?

플랫폼에 통합된 '대화 인텔리전스 및 분석'은 모든 인터랙션을 자동으로 기록하여 모든 채널의 인터랙션에서 주제, 트렌드, 감정, 상담사 공감을 이끌어냅니다. 이를 통해 기업은 트렌드를 확인하고 고객 경험을 최적화하여 비즈니스를 개선할 수 있습니다. 또한 인사이트를 활용하여 서비스 품질 관리를 간소화하고, 코칭 및 학습 기회를 파악하고 실행하여 성과를 개선할 수 있습니다.

이 솔루션은 어떻게 정확한 예측과 일정을 보장합니까?

과거 인터랙션 데이터 및 비즈니스 구조를 비롯한 다양한 소스를 한 곳에 집약하는 중앙 집중식 데이터를 통해 워크포스 가용성과 수요를 종합적으로 파악할 수 있습니다. 플랫폼에 내장된 예측 및 규범적 AI는 보다 정확한 스케줄링과 더 나은 비즈니스 결과를 위해 최대 2년간의 정확한 예측을 생성합니다.

귀사의 솔루션은 녹취 및 인터랙션 전반에서 규정 준수를 어떻게 보장합니까?

기본으로 연결된 플랫폼 및 보존 정책을 통해, 시스템 간 데이터 이동 없이 항상 규정을 준수하도록 지원합니다. 또한 규정 준수 기능이 내장되어 있으므로 문제를 즉시 플래그로 지정하고, 기본으로 제공하는 'AI 음성 및 텍스트 분석' 기능으로 민감한 데이터를 자동으로 마스킹하여 고객과 비즈니스를 보호합니다.

이 솔루션은 어떤 게임화 및 성과 인식 툴을 제공합니까?

기본으로 제공하는 '게임형 성과 지표'는 실행 가능한 통합 인사이트를 실시간으로 제공합니다. 이를 통해 조직은 직원의 스킬 개발 기회를 파악하고 필요한 조치를 취할 수 있습니다. 직원과 관리자 간의 맞춤형 코칭 세션이 간소화되므로 성과를 더 빠르게 향상시킬 수 있습니다.

솔루션은 직관적인 웹 및 모바일 기반 사용자 인터페이스를 제공합니까?

AI 기반 옴니채널 데스크톱을 통해 상담사와 슈퍼바이저는 각 고객을 한눈에 파악할 수 있습니다. 상담사와 슈퍼바이저가 단일 웹 브라우저를 활용하기 때문에 인터랙션이 단순해집니다. 상담사는 적시에 적절한 상황에서 온라인 및 오프라인 작업을 위한 정보에 손쉽게 액세스하고, 이를 통해 생산성을 높일 수 있습니다.

귀사의 솔루션은 일과 삶의 균형을 향상시키기 위해 어떤 도구를 제공합니까?

'일정 우선' 접근 방식을 통해 직원은 교대 근무, 휴가 요청 등의 기능을 이용하여 일정을 주도적으로 관리할 수 있습니다. 또한 보다 정확한 예측을 통해 유연성을 확보할 수 있습니다. 함께 제공하는 모바일 앱을 활용하면 스마트폰에서 자신의 시간을 관리하여 일과 생활의 균형을 높일 수 있습니다.

고객 경험과 직원 경험 혁신! 지금 시작하세요

올바른 컨택센터 플랫폼을 선택하면 경험 경제를 기회로 활용하고 고객 경험과 직원 경험을 혁신할 수 있습니다. 컨택센터 플랫폼 시장은 계속해서 성장하고 있으며 그런 만큼 선택지도 많습니다. 장기적인 관점에서 바라보십시오. 현재의 요구는 물론, 변화하는 비즈니스 요구와 목표에 맞춰 계속해서 발전할 수 있는 플랫폼을 선택하는 것이 좋습니다. 빠른 가치 실현 시간을 위한 '턴키' 기능과 맞춤형 솔루션을 위한 '맞춤형 통합' 기능을 모두 갖춘 플랫폼은 고도로 개인화된 고객 경험과 직원 경험을 매끄럽게 제공합니다.

Genesys Cloud™ 플랫폼은 조직의 경험 여정이 어느 단계에 있든, 고객과 직원의 경험을 오케스트레이션하고 비즈니스를 발전시킬 수 있는 유연성을 제공합니다. 네이티브 AI 기능, 원활한 고객 여정 관리, 연결된 디지털 채널, 간소화된 워크포스 인게이지먼트 관리 등이 내장된 'API 우선의 개방형 플랫폼'을 통해, 강력한 경험을 오케스트레이션하고 비즈니스 목표를 달성하기 위한 다음 단계로 나아갈 수 있습니다.

**Genesys Cloud가 AI 기반 경험 오케스트레이션을 통해
고객 및 직원 경험의 미래를 제공하는 데 어떤 도움이 될
수 있는지 살펴보십시오.**

지금 시작하세요



Genesys 소개

Genesys는 모든 규모의 조직이 최상의 경험을 제공하여 고객 및 직원의 충성도와 비즈니스 성과를 개선할 수 있도록 지원합니다. AI 기반 경험 오케스트레이션 플랫폼인 Genesys Cloud를 통해 조직은 고객에게 공감하는 개인화된 경험을 대규모로 제공함으로써 고객의 충성도를 향상시킬 수 있습니다. 또한 워크포스 인게이지먼트와 업무 운영 및 효율성을 개선하여 비즈니스 성장에 속도를 높일 수 있습니다. www.genesys.com/ko-kr에서 확인하세요.

