

Contact Center for SMB

메타 클라우드 AI 센터

메타엠의 메타 클라우드 AI센터를 이용하시면,
다양한 서비스 채널을 활용할 수 있고,
최신의 IT솔루션과 운영 인력을 제공 받을 수 있으며,
상담 인력의 채용과 운영에 자유롭고,
합리적인 가격으로 고객 경험 관리 서비스를
제공할 수 있습니다.



상담사



전화



동영상



채팅



메일



웹/앱



문자



메타 클라우드 AI센터는 다양한 고객 커뮤니케이션 채널에 24시간 최신의 디지털 서비스를 상담 수요에 따라 효율적으로 운영할 수 있습니다.

Contact Center for SMB

✓ 메타 클라우드 AI 센터의 강점

고객관리와 서비스에 필요한 모든 것이 담겨 있습니다.



▶ 다양한 고객 커뮤니케이션 채널

웹챗, 전화, 네이버 톡톡 등 고객이 원하는 다양한 커뮤니케이션 채널 운영 가능



▶ 커머스 전문 상담사와 상담 플랫폼

커머스 전문 상담사들이 다양한 사이버 물과 연계된 상담 플랫폼을 활용해 24시간 서비스 제공 (상품 조회, 재고 확인, 배송 문의, 주문 취소 등)



▶ 최신의 디지털 서비스

콜봇, 챗봇, RPA 등 다양한 최신의 디지털 서비스를 쉽게 활용해 효율성 높은 양질의 서비스를 운용할 수 있음



▶ 수요에 따른 효율적 운영

상담 수요의 변화에 따라 운영 비용을 효과적으로 집행할 수 있는 상담사 셰어링 서비스



고객



전화



동영상



채팅



메일



웹/앱



문자



고객정보



이벤트
할인안내



상품/주문
/ 민원정보



과거이력
요약제공



대화내용
전사



자동요약



액션아이템
추출



감정분석



상담기반
콘텐츠
자동추천



메타엠이 자체 기술로 개발한 옴니 채널 서비스 플랫폼인 MetaHUB는 금융, 유통 등 다양한 기업에서 사용하고 있는 검증된 솔루션입니다.

Contact Center for SMB



MetaHUB 옴니채널 상담 시스템

고객과 소통할 채널이 무엇인지 고민할 필요가 없습니다.

▶ 옴니 채널 플랫폼

전통적인 전화 채널부터 젊은 고객들이 애용하는 SNS, DM 채널까지 광범위한 옴니 채널 플랫폼

▶ 다양한 채널을 한 화면에서 통합 응대

다양한 채널에서 고객과 주고 받은 모든 인터랙션을 한 화면에서 확인 가능

▶ 다양한 기능 탑재

고객 응대에 필요한 최신 기능 탑재

▶ Visualization

대시보드, 모니터링 등 다양한 Visualization 제공



실시간 채팅과 메시지 전송 기능을 최단시간에 구축 제공할 수 있습니다.
고객사 홈페이지나 앱 내 채팅 서비스를 수초 안에 제공할 수 있는 채팅 인프라로 고객 문의 대응, 고객 관계 형성 및 유지에 기여할 수 있습니다.

수많은 기업에서 검증된 기술력을 바탕으로 최적의 채팅 상담 솔루션을 제공합니다.

Contact Center for SMB

✓ 왜 메타엠의 채팅 인프라인가?

다양한 채팅 플랫폼을 통합해 하나의 상담 화면으로 쉽게 구축할 수 있습니다.

▶ 즉시 설치 가능

카카오톡, 네이버 톡톡 등 SNS와 통합된 채팅 상담 인프라를 즉시 설치 및 운영 가능합니다. 빌트-인-앱(Built-in-App)채팅이나 홈페이지 채팅 기능 설치에 몇 줄의 코드로 서비스 제공이 가능합니다.

▶ 풍부한 커스터마이징(유료)

커머스의 복잡한 전산환경과 다양한 외부물서비스(카페24, 사방넷 등)와 통합된 인터페이스를 제공하고 다양한 고객의 니즈에 맞춰 프로세스 자동화 기술을 통해 커스텀 서비스를 제공할 수 있습니다.

▶ 수많은 구축과 운영 경험

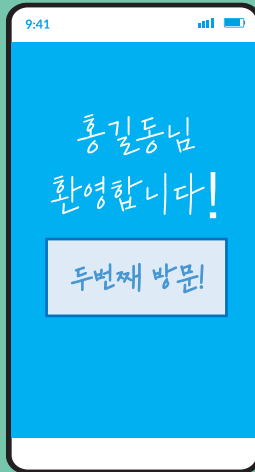
수십만의 채팅 문의를 동시 처리하는 메타허브 채팅 인프라는 확장성과 안정성에서 이미 검증된 솔루션으로 고객사들의 높은 만족도를 이끌어 내고 있습니다.

▶ 백엔드 연계 통한 통합 상담 제공

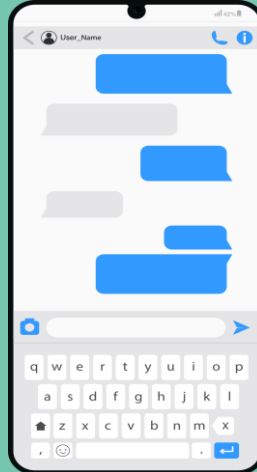
고객의 문제를 빠르게 해결할 수 있도록 이전 기록을 기반으로 고객의 이용정보를 기반으로 고객의 감정 분석 및 매출 증대를 위한 인사이트를 상담사에게 제공합니다.

✓ 개인화된 마케팅과 서비스를 고객과의 적극적인 대화로 운영하세요.

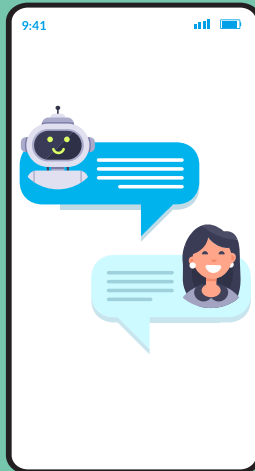
사이트 방문 고객



문자 알림



채팅 메시지



쿠폰 발행



▶ 고객과의 관여를 높이기 위한 개인화는 데이터 기반 마케팅 환경에서는 필수입니다.

- 앱 내 고객의 실시간 행동 파악
- 개인적 선호도 모델링
- 추천 시스템



적극적 메시징과
알림 서비스

(Proactive Service)

▶ 실시간 라이프 채팅은 상품과 서비스를 이용하려는 고객들의 긴 여정을 부서를 넘어선 커뮤니케이션이 가능하도록 합니다.

- 상담사 권한을 넘어서는 고객의 아이디어, 제안, 문제 제기 등은 관련 부서를 라이프 채팅에 초대해 고객의 의견을 직접 청취

▶ 챗봇을 통한 24/365 서비스 응대를 지원합니다.

- 자연어 처리 기술을 통해 고객의 질의 의도를 파악
- 챗봇의 지식 시스템(KMS) 검색 기능으로 자동 답변

✓ 모든 고객 여정과 다양한 접점을 하나의 통합된 솔루션으로 운영이 가능합니다.



고객 개발

- 프로모션 안내
- 로열티 프로그램 소개
- 할인/행사
- 신상품 출시



커머스 연동

- 재고 알림
- 주문 세부 정보 안내
- 배송 정보 안내
- 고객 문의 채팅 상담



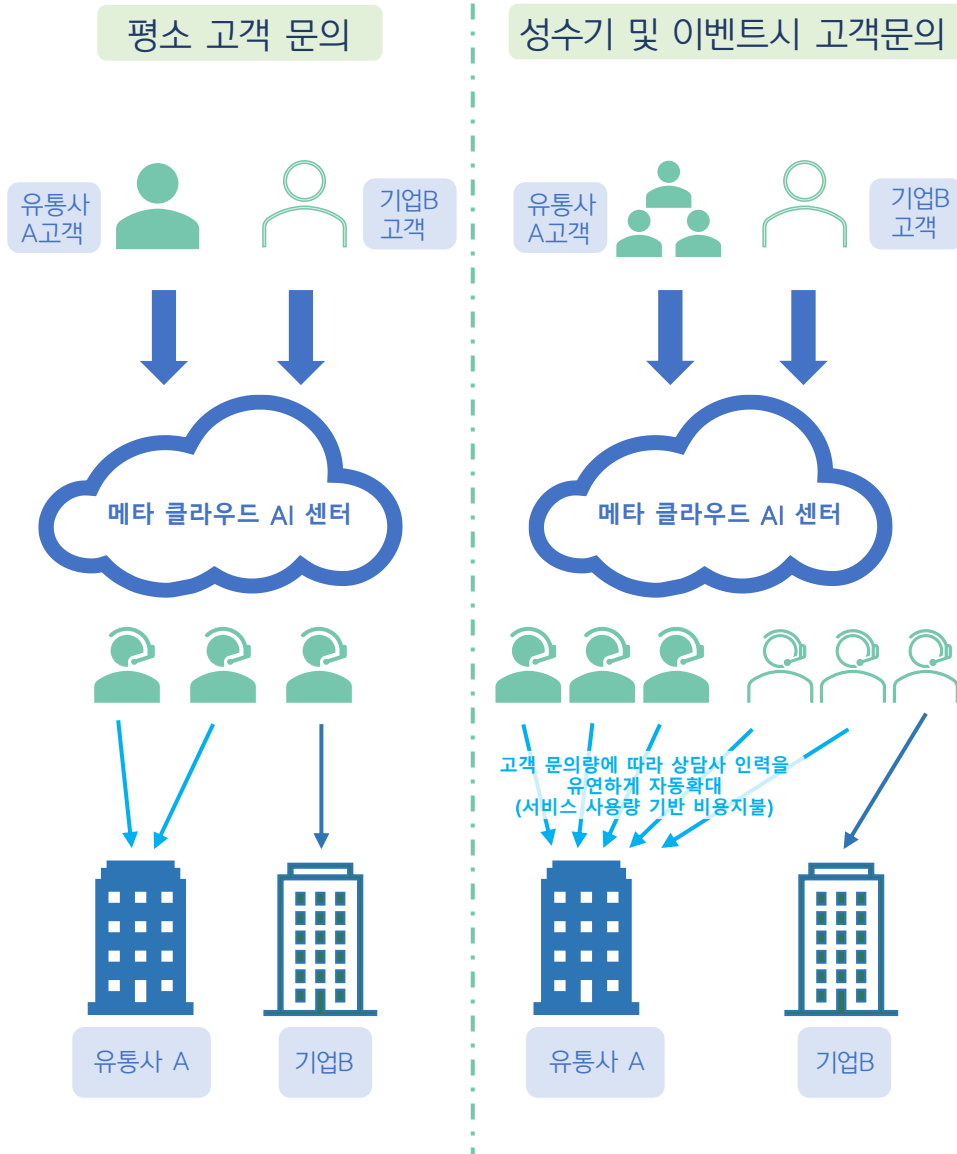
영업 지원

- 맞춤 할인 알림
- 장바구니 알림
- 실시간 채팅 상담
- 쿠폰 제공



고객 관리

- 서비스 / 혜택 안내
- SNS 댓글 알림
- 약속 알림
- 공지사항 알림



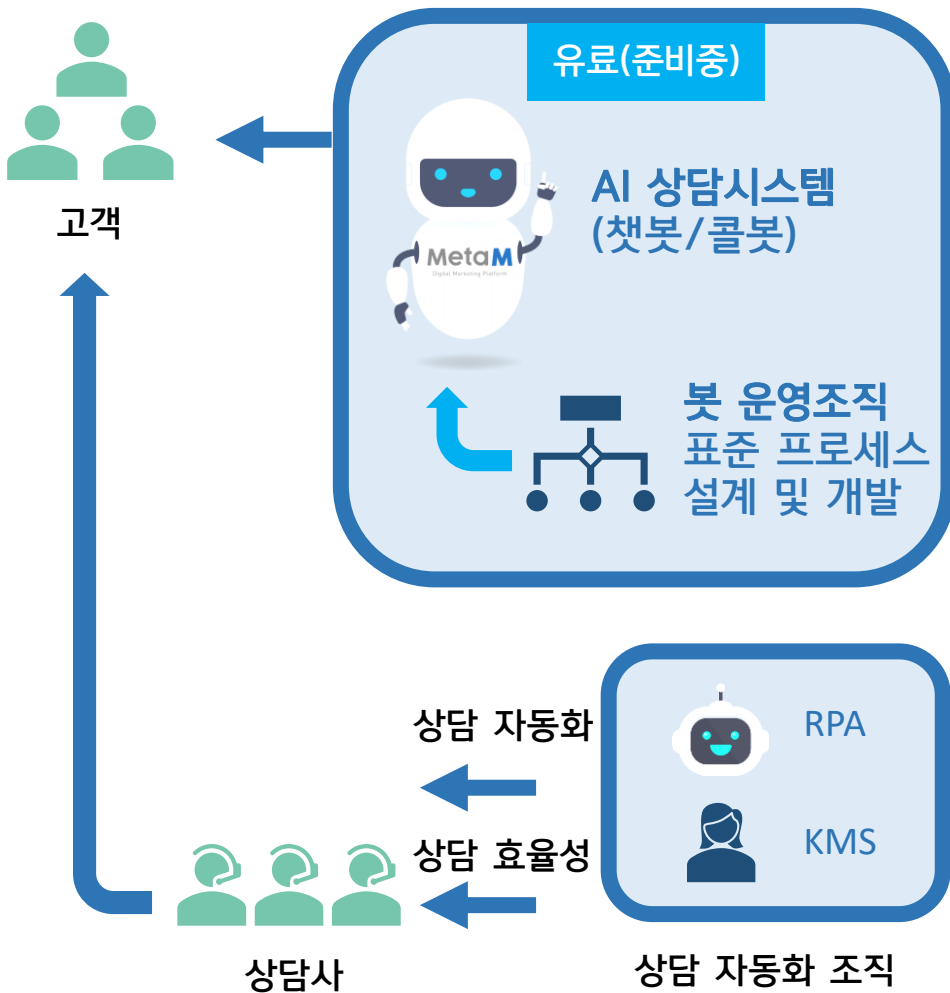
Contact Center for SMB

✓ 필요한 만큼의 서비스 인력 운영

서비스 인력을 어떻게 채용할 것인지,
전문 강사의 교육이 가능한 것인지,
업무 경력자를 효율적으로 배치할 것인지,
서비스 볼륨에 따른 예산 확보를 얼마나
할 것인지, 더 이상 고민할 필요가 없습니다.

매출 향상으로 상담 인력이 증가하는 경우,
비성수기에 상담 볼륨이 감소하는 경우,
탄력적인 인력 운영이 가능합니다.

-합리적인 비용으로 고객이 만족하는 서비스가
가능합니다.



Contact Center for SMB

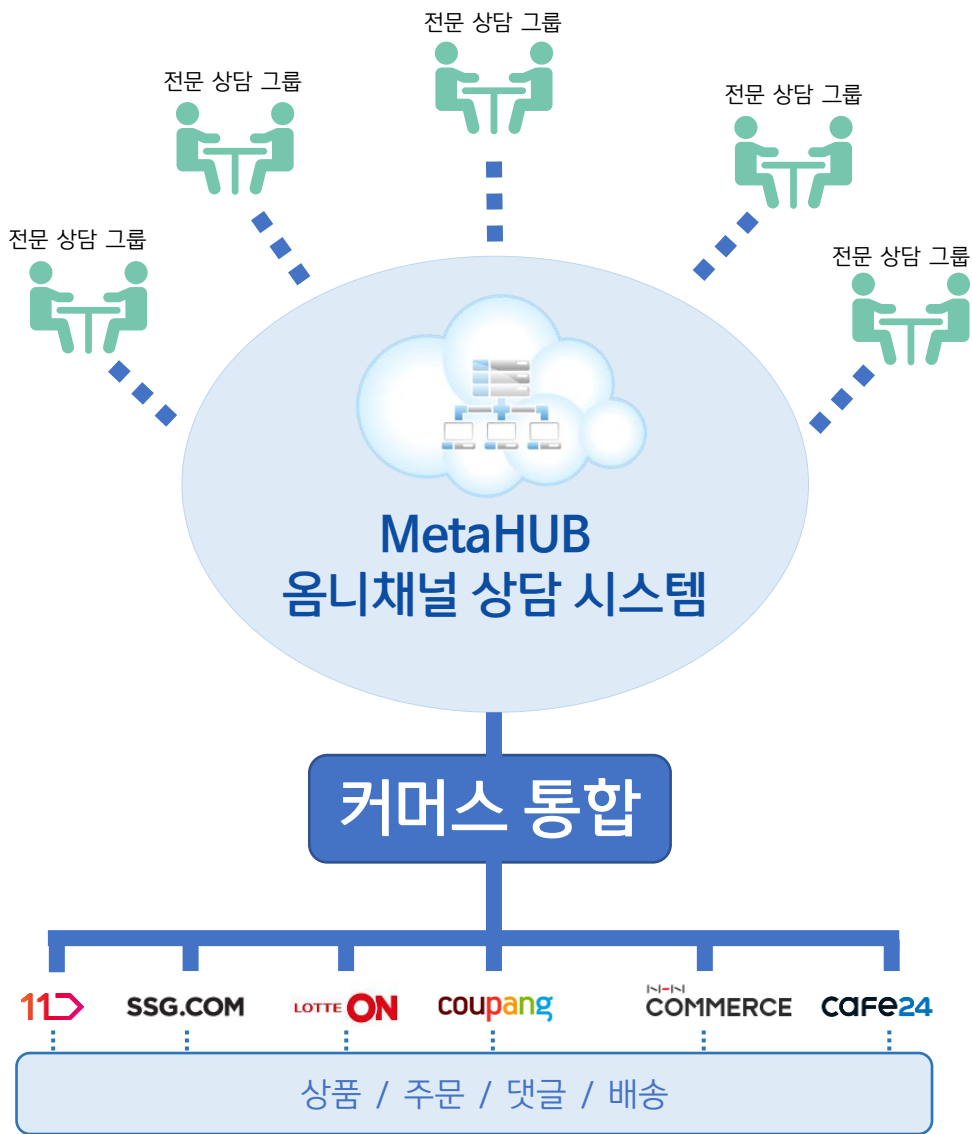
✓ 최신의 디지털 기술력 탑재

자연어 처리 챗봇, 음성 인식 기반 콜봇, 자동화 솔루션 등 최신의 기술은 표준 프로세스에 맞춰 사용하면 됩니다.

-메타엠의 고객 상담 역량(고객 응대, 상담 프로세스, 상담 콘텐츠 등) 을 바탕으로 봇 운영 전문 인력 보유

-커머스 상담 업무 중 표준화가 가능한 업무를 선별해 봇 셀프 서비스를 미리 구축하고 이커머스 파트너들이 유료로 사용 가능하도록 편의 제공

-최적의 상담 효율성을 추구하기 위해 RPA, KMS 전담 인력 상시 운영



Contact Center for SMB



커머스 전문 상담 운영 모델

커머스 전문 상담사들이 전용 상담 플랫폼을
활용해 24시간 서비스를 제공합니다.

커머스 서비스 경력자들로 구성된 전문 인력들이
대형 유통몰 및 커머스 플랫폼에 통합된 상담
플랫폼을 활용해 최고의 서비스를 제공합니다.

-다년간의 커머스 상담 전문 인력 수백명 보유

-대형 유통몰(네이버 스마트스토어, 쿠팡 등)과
커머스 플랫폼(카페24, 사방넷 등)의 상담사
시스템에 연계

-상품조회/주문/배송/반품/게시판 등 정보 조회
및 처리를 상담 시스템 내에서 작업 가능



Thank you!