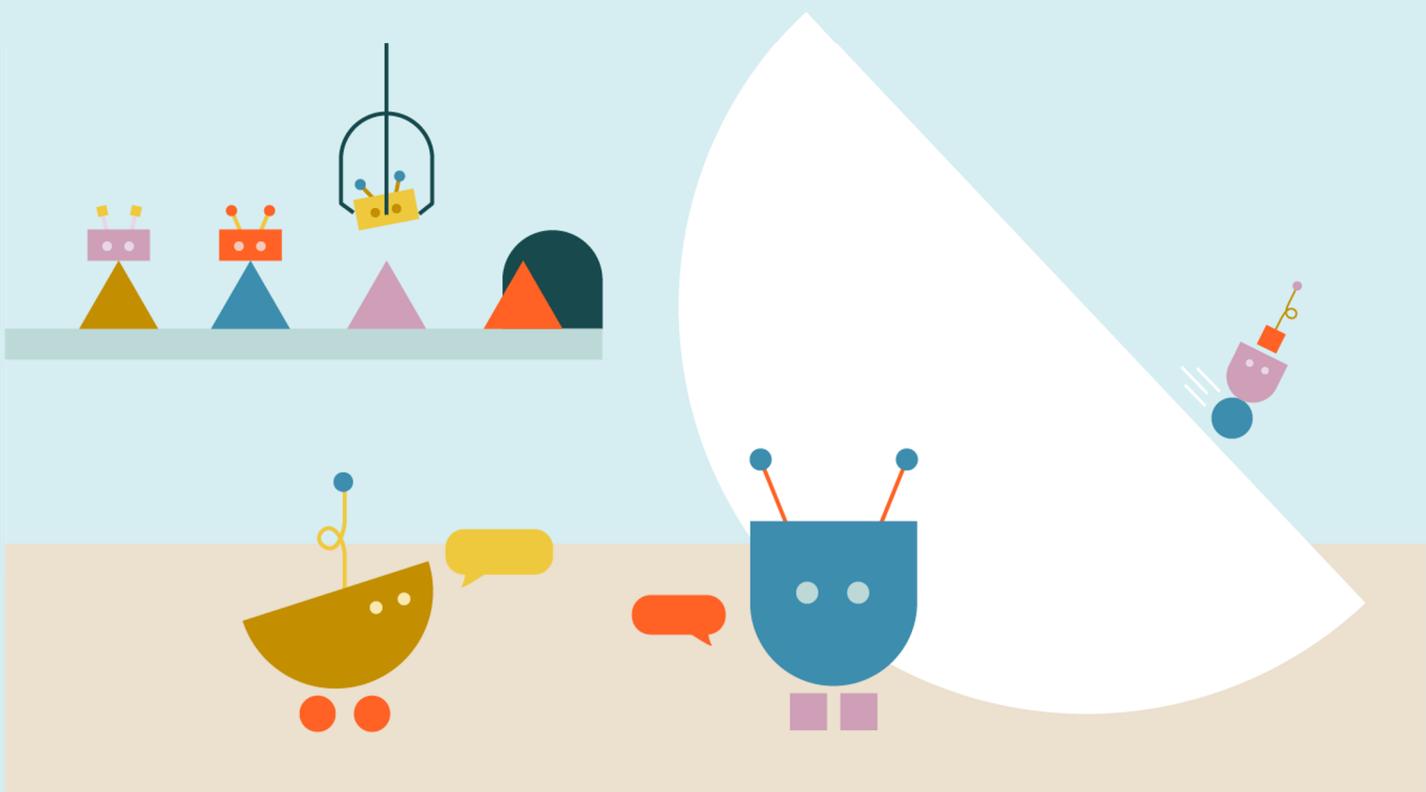


Zendesk 봇과의 더 나은 대화



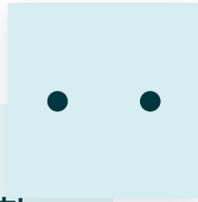


목차

- 01** 더 나은 대화를 위한 봇 구축
- 02** 좋은 첫인상 만들기
- 03** 즉각적인 답변 제공
- 04** 상담사가 오프라인 상태일 때 응답하기
- 05** 봇을 외부 시스템에 연결
- 06** 고객 정보 수집
- 07** 인간적인 손길 더하기

01

더 나은 고객 대화를 위한 봇 구축



70%의 고객이 브랜드에 연락할 때 대화형 경험을 기대하며, 봇은 고객 대화의 첫 번째 접점인 경우가 많습니다.

봇에 대한 오해가 많지만, 한 가지 사실은 봇이 모든 사람의 마음 속에 자리 잡고 있다는 것입니다. 봇이 축구, 유명인, 정치인처럼 헤드라인을 장식하고 있는 것 같습니다.

봇은 광고 외에도 실제로 고객 서비스 상황에서 무수히 많은 용도로 활용되고 있습니다.

- 첫째, 일반적으로 고객이 연락을 취할 때 가장 먼저 대응하는 방어선입니다. 연중무휴 24시간 즉각적인 답변을 제공할 수 있습니다.
- 둘째, 주요 정보를 수집하여 상담원의 쿼리를 간소화하고 분류할 수 있습니다.
- 셋째, 봇은 브랜드의 확장판과 같아서 목소리, 어조, 개성을 전달하여 일관성 있고 기억에 남는 개인화된 경험을 만들어냅니다.

개발자 비용과 최신 언어 모델에서 봇을 교육하는 데 걸리는 시간 때문에 봇을 구축하고 배포하기가 어렵다는 것은 안타까운 일입니다.

하지만 Zendesk를 사용하면 봇을 구축하고 역동적인 대화 플로우를 만드는 것이 실제로 쉽습니다.

봇이 비즈니스에 어떤 도움을 줄 수 있는지 더 잘 시각화하기 위해 코드를 몰라도 바로 사용할 수 있는 봇의 몇 가지 예를 정리해 보았습니다.

• • 고객님에 대한 몇 가지 정보가 필요합니다.

스트리머 사용자 이름

이메일

문제

02

좋은 첫인상 만들기

첫인상은 중요하므로 봇이 빛을 발할 수 있는 기회를 주세요. Zendesk 봇은 원하는 말을 하도록 구성할 수 있으며, 이는 대화를 올바르게 시작하기 위해 중요합니다.

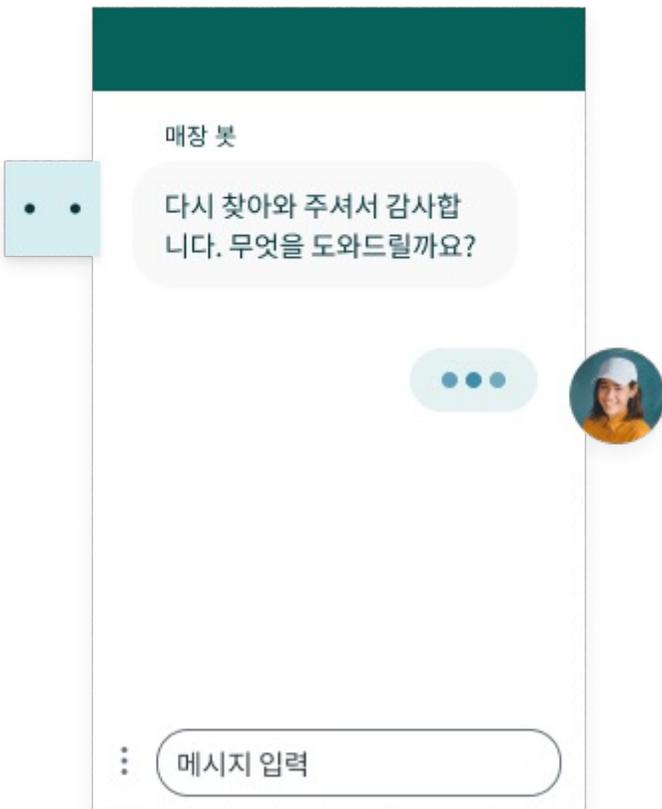
봇은 종종 기업과 고객 간의 첫 번째 접점이므로 좋은 첫인상을 남기는 것이 중요합니다.

봇의 음성과 봇이 고객의 질문에 응답하는 방식을 정의합니다. 사전 구성된 메시지와 빠른 답장, 봇을 다른 비즈니스 시스템에 연결할 수 있는 기능과 같은 기능으로 가능성은 무궁무진합니다.

첫 번째 메시지는 고객과 적극적으로 소통할 수 있는 기회가 될 수 있습니다. 이를 통해 대화가 시작되기도 전에 개인화된 대화를 제공할 수 있습니다.

첫 번째 메시지는 다음과 같은 도움이 됩니다.

- 고객이 비즈니스를 발견하고 참여도를 높일 수 있습니다.
- 고객이 연락하기 전에 알려진 문제를 미리 예측합니다.
- 상담사가 바쁜 업무에 시달리지 않도록 자주 묻는 질문과 일반적인 쿼리를 처리합니다.



03

즉각적인 답변 제공

고객을 해결로 안내하는 첫 번째 단계는 고객의 의도를 파악하는 것입니다.

고객이 봇을 통해 스스로 도움을 받을 수 있도록 돕는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

한 가지 방법은 고객이 작성한 내용을 기반으로 지식창고 문서를 표시하는 것입니다. 자동화된 문서 추천 또는 문제를 해결하기 위해 특별히 선택된 문서가 될 수 있습니다.

고객에게 필요한 것이 무엇인지 이해한다는 것은 가장 일반적인 쿼리를 자동화할 수 있다는 것을 의미합니다. 상대방의 의도를 예측하고 감지하면 문제 해결을 위한 과정에서 마찰을 줄일 수 있습니다. 여기에는 시가 도움이 됩니다. Zendesk AI 도구는 대화를 분석하고 어떤 종류의 콘텐츠를 만들지 추천함으로써 지식창고의 부족한 부분을 채워줄 수 있습니다.

백엔드에서는 각 봇의 답변에 대한 참여율, 봉쇄율, 피드백 성과와 같은 메트릭을 분석하여 최적화 기회를 파악할 수 있습니다.



04

상담사가 오프라인일 때 응답하기

전 세계 대부분의 사람이 낮잠을 자고 있다고 해서 고객도 낮잠을 자는 것은 아닙니다. 봇은 상담사가 000일 때 고객과 소통할 수 있습니다.

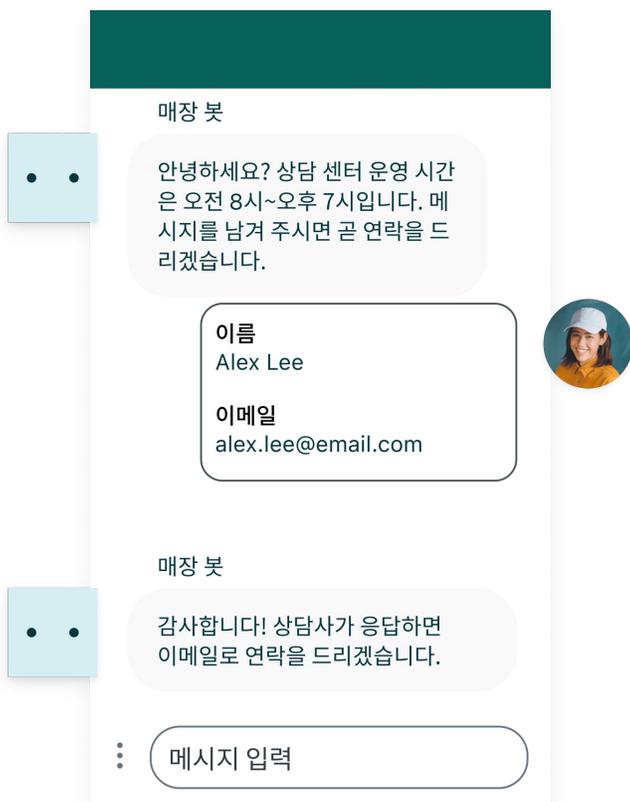
고객이 언제 연락할지 알 수는 없습니다.

봇은 고객서비스팀이 오프라인 상태일 때에도 업무를 계속 처리할 수 있는 좋은 방법입니다. 정상 업무 시간에는 봇이 FAQ를 처리하고 고객 정보를 수집하여 상담사를 지원할 수 있습니다.

상담사가 오프라인 상태이지만 고객이 야근 중이거나 해외에 있거나 둘 다인 경우에는 봇이 근무 시간 중과 다르게 응답하도록 구성하여 쿼리가 누락되지 않도록 할 수 있습니다.

업무 시간 외에는 봇이 기사를 추천하여 고객이 셀프 서비스를 이용할 수 있도록 돕거나(곧 자세히 설명할 예정), 상담사가 다시 온라인 상태가 되었을 때 대화를 계속하기 위해 고객으로부터 정보를 수집할 수 있습니다.

이렇게 하면 고객 서비스를 확장하면서 인원을 제한할 수 있습니다.



05

봇을 외부 시스템에 연결하기

비즈니스는 고유한 도구 세트를 사용하여 고객을 위해 그 이상을 제공합니다. 봇도 마찬가지입니다.

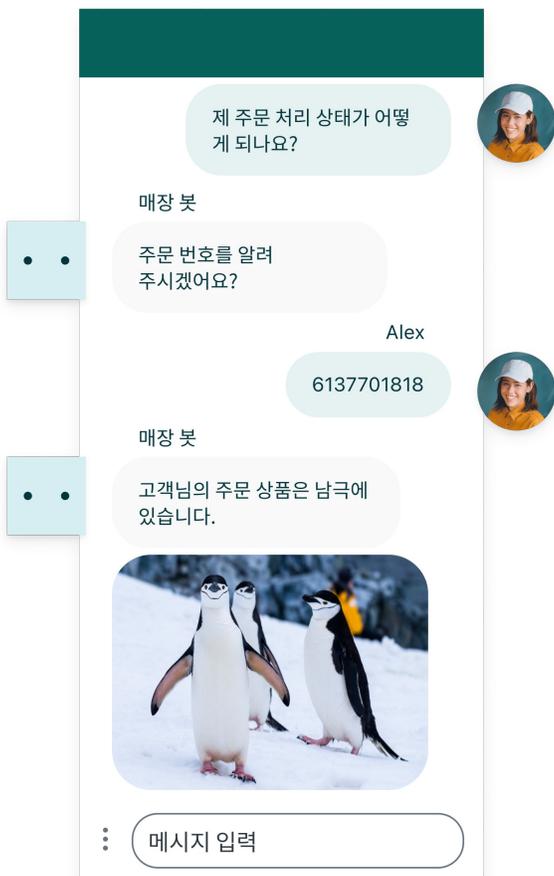
사용자만큼이나 정교한 봇

고객이 비즈니스에 연락하는 많은 이유를 자동화하여 시간을 절약할 수 있습니다.

고객은 종종 주문의 배송 상태나 실시간 지원 대기 시간 등 자신과 관련된 정보를 요청합니다.

또한 전화번호, 주소, 소셜 미디어 등 비즈니스에 대한 정보를 요청할 수도 있습니다. 영화 상영 시간, 상품 이용 가능 여부 또는 항공편에 대해 문의할 수 있습니다.

이 정보는 전자 상거래 플랫폼, CRM, 데이터베이스 등 다른 비즈니스 시스템에 저장되어 있으며, 봇이 응답에 필요한 데이터를 가져오도록 쉽게 구성할 수 있습니다.



06

고객 정보 수집

고객 데이터를 활용하여 리드를 생성하고, 전후상황을 제공하여 상담사의 시간을 절약하고, 고유한 마케팅 기회를 발굴하세요.

B2C A/S/L

고객이 제공하는 정보는 보다 맞춤형 경험을 제공하고 상담사의 시간을 절약하며 리드를 창출하는 데 도움이 될 수 있습니다.

봇이 고객의 이름 및 연락처 정보와 같은 세부 정보를 수집하도록 구성하고, 사용자 지정 필드를 만들어 비즈니스에 고유할 수 있는 기타 세부 정보를 캡처할 수 있습니다.

상담사가 채팅에 참여해야 하는 경우, 고객이 반복해서 말하지 않아도 대화를 이어갈 수 있는 핵심 정보를 이미 가지고 있습니다. 사용자 지정 봇은 고객 서비스 그 이상의 기능을 제공할 수 있습니다.

이 기능은 영업팀에서 리드를 생성하거나 마케팅 담당자가 게이트 뒤에서 콘텐츠를 전달하는 데에도 사용할 수 있습니다.

AI의 장점은 무엇인가요?

매장 봇

AI는 단순 작업을 자동화하여 상담사가 복잡한 질문에 답변할 수 있도록 해 줍니다. 자세한 정보는 저희 보고서를 확인하세요.

 고객서비스팀을 위한 Zendesk AI의 초강력 기능

Alex

확인해 볼게요. 감사합니다!

메시지 입력



07

인간적인 손길 더하기

봇이 모든 요청을 처리할 수는 없지만 상담사의 업무 부담을 덜어 주는 것은 확실합니다. 사람의 손길이 필요한 시기는 다음과 같습니다.

봇에게 무거운 작업을 맡기세요

봇은 반복적이고 가치가 낮은 작업을 제거하는 데 탁월하므로 상담사가 사람의 손길이 필요한 더 복잡한 쿼리에 집중할 수 있는 시간을 확보할 수 있습니다.

당사의 [CX 트렌드 보고서](#)에 따르면, 봇과 관련된 가장 실망스러운 대화 경험은 고객이 다음과 같은 경우에 발생합니다.

- 정확한 답변을 얻을 수 없음
- 사람과 대화할 때 다시 시작해야 함
- 인간과 전혀 연결할 수 없음

그렇기 때문에 상담사에게 항상 전화선을 열어 두는 것이 중요합니다. 이를 사용하여 일반적인 문의를 처리하고, 반복적인 작업을 자동화하고, 관련 정보를 미리 수집한 다음, 필요한 경우 실제 상담자에게 에스컬레이션하세요.

전체 대화가 상담사의 워크스페이스에 표시되므로 고객이 반복하지 않고도 고객이 중단한 부분부터 다시 시작할 수 있습니다.

또한 특정 대화를 특정 상담사나 부서로 라우팅하도록 봇을 구성하여 솔루션으로 연결되는 원활한 경험을 보장할 수 있습니다.

매장 봇

질문에 답이 되었나요?

Alex

아니요, 상담사에게 연결해 주세요.

매장 봇

물론입니다. 상담사를 연결해 드리겠습니다.

Rob

안녕하세요! 로그인 문제를 겪고 계시군요. 해결해 드리겠습니다.

Alex

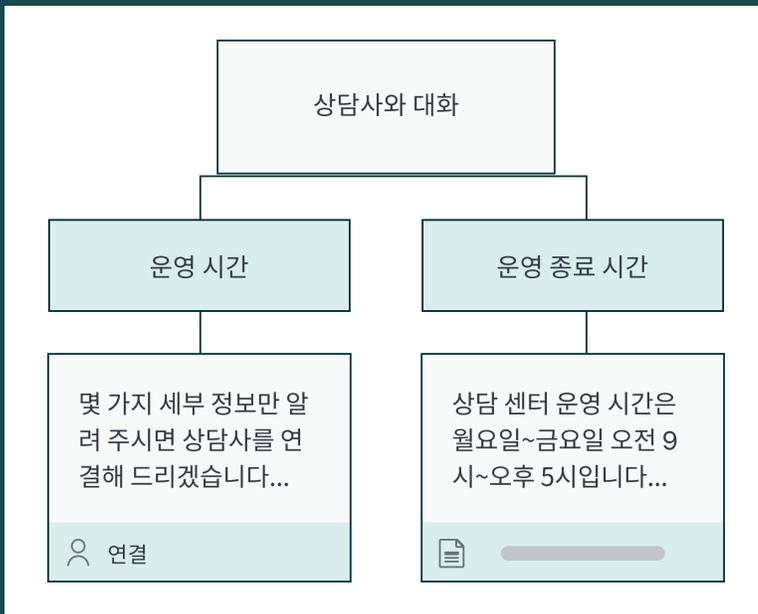
고마워요, Rob!

메시지 입력

Zendesk로 봇 구축하기

그 어느 때보다 쉽게 훌륭한 대화 환경을 만들 수 있으며, Zendesk에는 필요한 모든 도구가 마련되어 있습니다. 간단한 대화 플로우부터 고급 AI까지 제공됩니다.

Zendesk의 봇 빌더는 클릭 한 번으로 구성할 수 있는 도구로 코드가 필요 없는 봇을 구축할 수 있습니다. 이는 즉시 사용할 수 있습니다. 봇을 한 번만 구축하면 어디에나 배포하여 모든 메시징 채널에서 지원 운영을 확장할 수 있습니다.



복잡할 필요는 없습니다.

Zendesk 기반 봇은 인력을 추가하지 않고도 더 많은 고객에게 서비스를 제공할 수 있기 때문에 많은 양을 관리하고 변화하는 고객의 요구를 충족하는 비용 효율적인 방법입니다.

고객은 기대에 부응하는 빠르고 맞춤형 서비스를 받을 수 있고, 상담사의 생산성을 극대화할 수 있으며, 기업은 추가 비용 없이 지원을 확장할 수 있습니다.

봇을 사용한 고객은 해결 시간, 고객 만족도, 상담사 효율성이 개선된 것을 확인했습니다.

그렇다면 무엇을 망설이고 계신가요?

연구

71%

봇이 문제를 더 빨리 해결한다고 생각하는 고객의 비율

73%

일상 생활에서 봇과 더 많은 상호작용을 기대하는 소비자의 비율

[출처](#)



Photobucket이 Zendesk 봇으로 CSAT 및 해결 시간을 개선한 방법

구독 기반 이미지 및 비디오 호스팅 플랫폼인 Photobucket은 전 세계적으로 7천만 명 이상의 회원을 보유하고 있습니다. 사용자가 24시간 내내 사이트와 상호작용하는 Photobucket팀은 글로벌 고객층에 비용 효율적인 연중무휴 서비스를 제공하는 데 도움이 되는 봇이 포함된 메시징 솔루션을 찾기 위해 오랜 파트너인 Zendesk를 찾았습니다.

"봇은 상담사가 오프라인일 때 도움이 필요한 사용자에게 적합합니다. 봇과 상호작용하여 신속하게 답변을 얻을 수 있습니다. 이메일을 보내고 다음 날까지 기다렸다가 연락을 받는 대신 질문에 대한 답변을 바로 받을 수 있습니다."

Trishia Mercado

선임 관리자, 회원 참여



연구

30%

연간 티켓 감소

17%

해결 시간 감소

96%

고객 만족도

인공 지능 활용

고객이 기대하는 아름다운 대화 환경을 쉽게 구축할 수 있습니다.
.Zendesk에서 제공하는 봇을 사용하면 크고 작은 회사에서 바로 사용할 수 있는 뛰어난 기능으로 지원 운영을 확장할 수 있습니다.
코딩 지식이 필요하지 않습니다.

데모 보기

