



해피톡 소개서



오즈아이티

김송원 팀장

02-6952-7345

서비스배경 및 제품소개

서비스 배경

ARS는
귀찮아!

전화하면
맨날
통화 중!

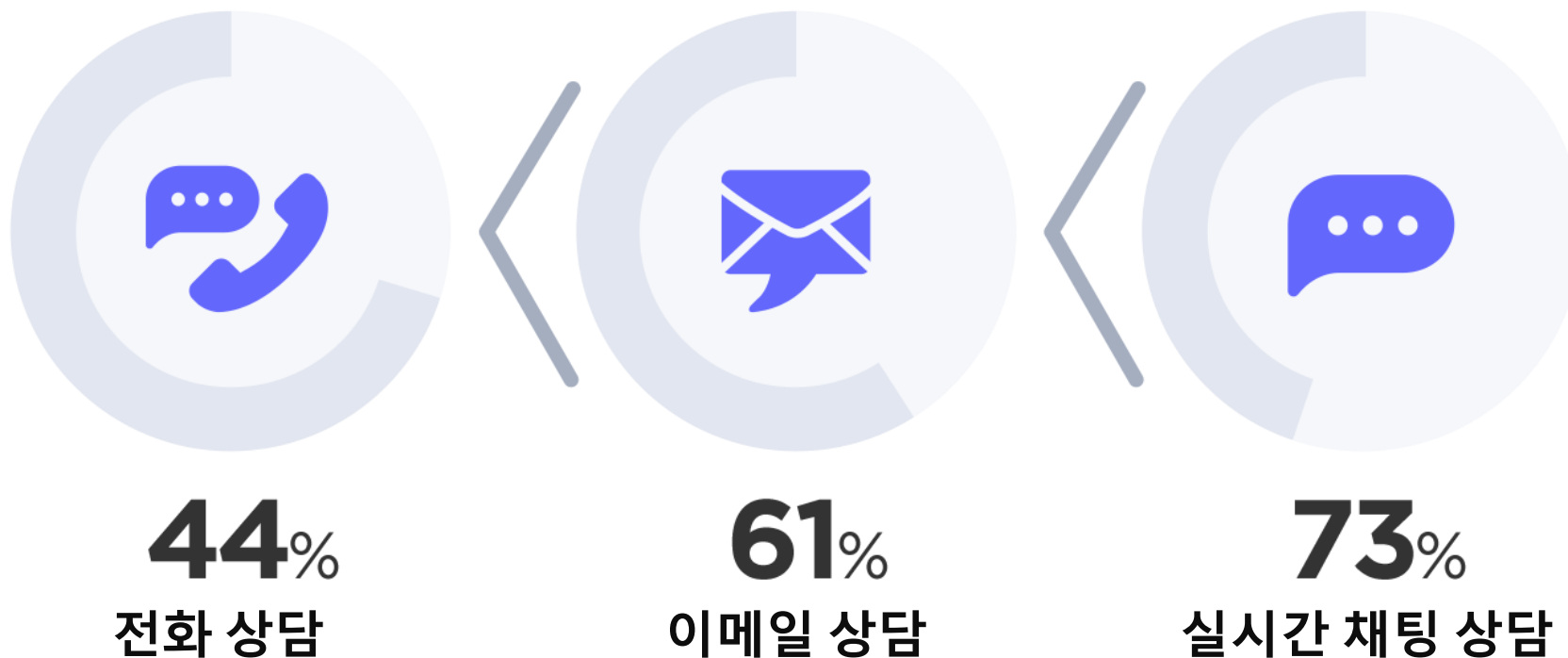
궁금한 건 바로
바로 물어볼 수
있으면 좋겠어요.



고객

아무리
상담원이라도
생판 모르는 사람
과 통화 하는 건
불편해요.

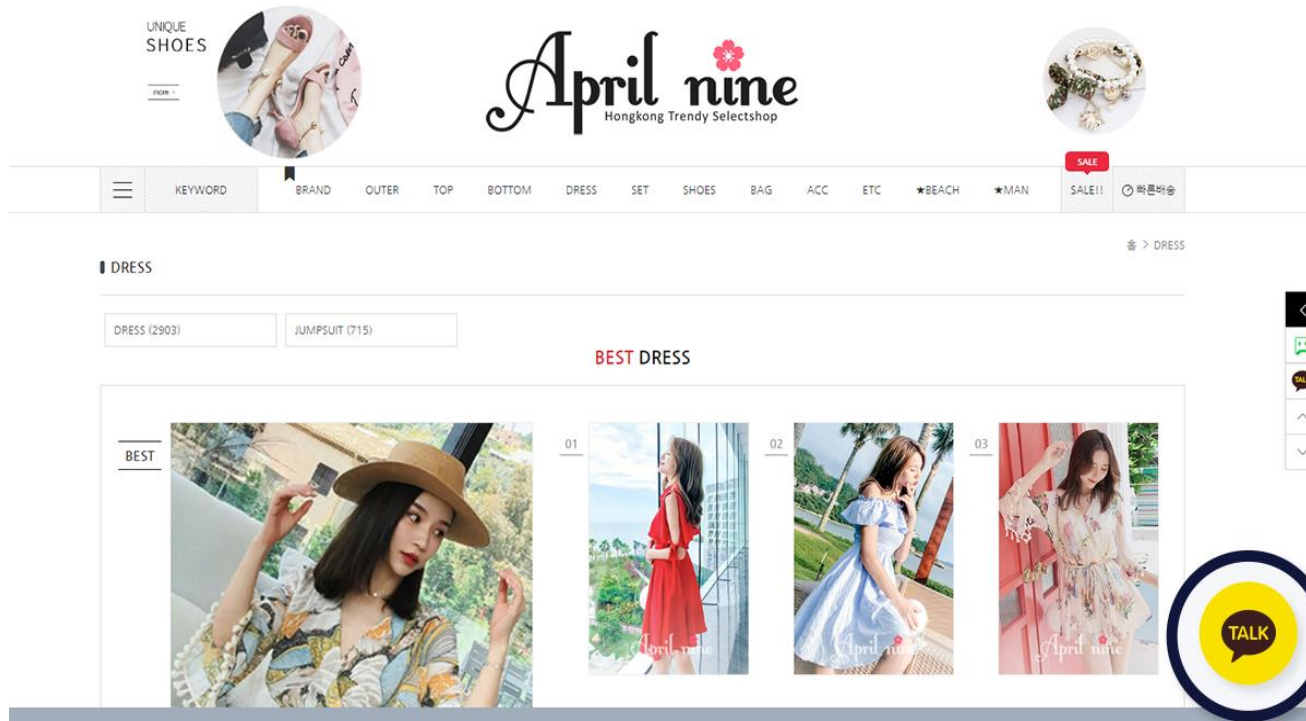
문의 유형 만족도



출처: 2017 Aberdeen Group's report

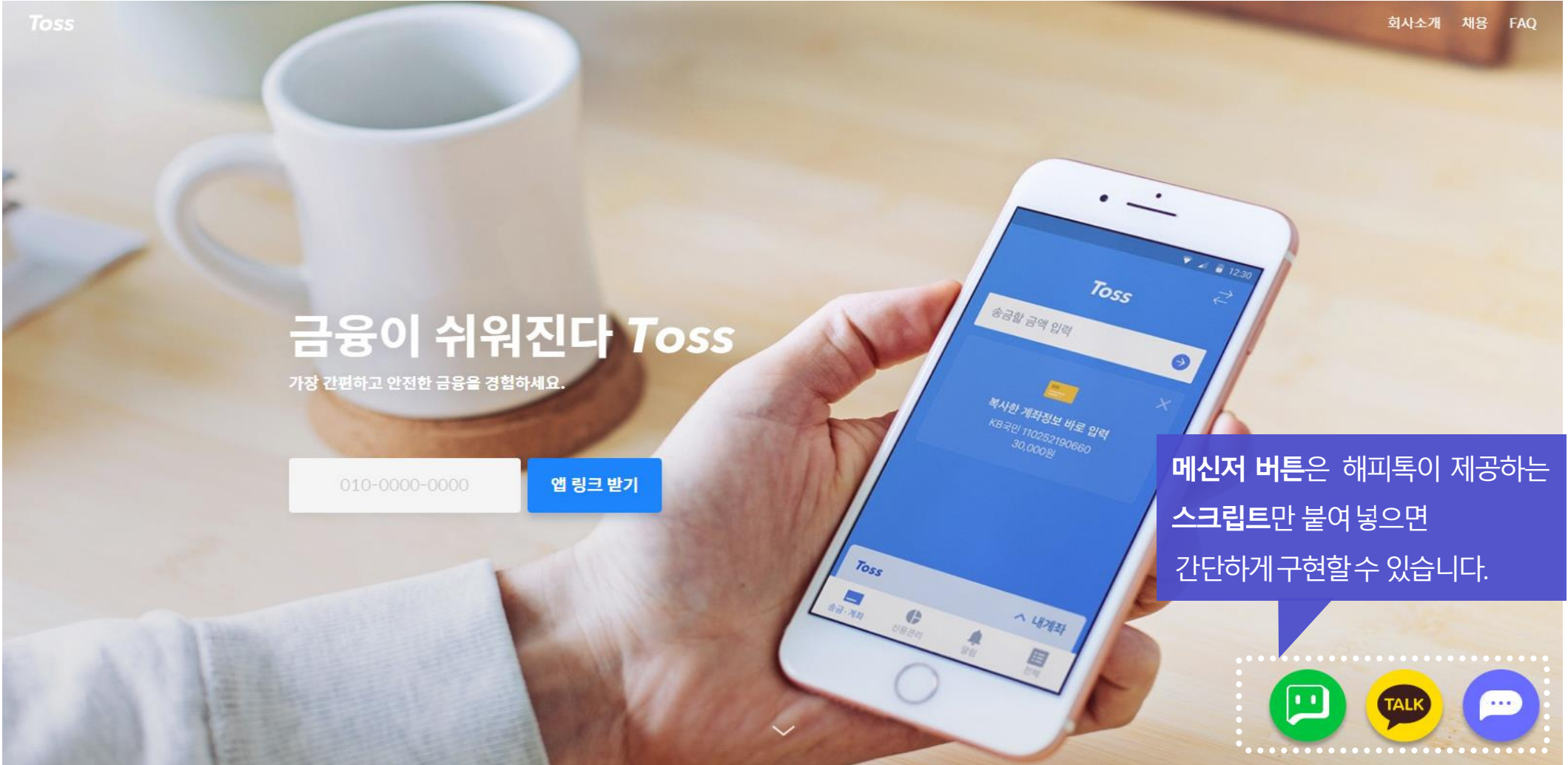
고객과의 채팅 상담

해피톡으로 간편하게 시작할 수 있습니다.



원하는 곳에 메신저
버튼만 배치하면 바로
채팅 상담을 시작할 수
있습니다.

카카오톡, 네이버톡톡, 웹채팅 등 다양한 메신저를 이용할 수 있습니다.



Toss

회사소개 채용 FAQ

금융이 쉬워진다 Toss

가장 간편하고 안전한 금융을 경험하세요.

010-0000-0000

앱 링크 받기

송금할 금액 입력

복사한 계좌정보 바로 입력
KB국민 110252190660
30,000원

Toss

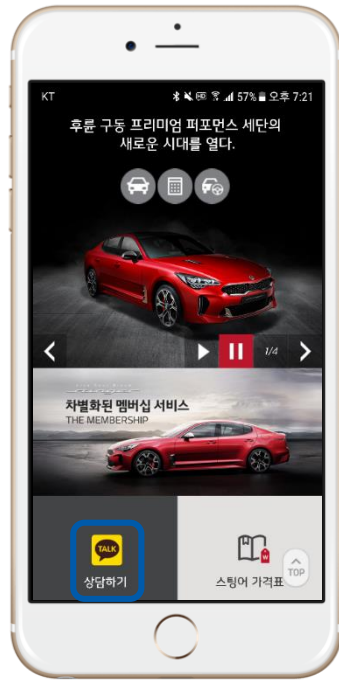
송금·계좌 인출관리 알림

내계좌

메신저 버튼은 해피톡이 제공하는 스크립트만 붙여 넣으면 간단하게 구현할 수 있습니다.

CHAT TALK

고객은 자신의 메신저로 편리하게 !
상담원은 해피톡으로 효율 높게 !



고객



상담원

메신저 뿐만 아니라 **다양한 채널**을 **통합**하고

업무별 상담 배정으로 **응대 효율**을 높일 수 있습니다.



해피톡은 상담원의 응대 효율을 향상시키는 다양한 기능을 제공합니다

실시간 응대 상황 체크

복수의 고객 동시응대

자동 / 수동 상담원 배정

고객 프로필 관리



고객사 CRM data 연동

Rule 기반 챗봇 제공

3rd Party 챗봇 연동

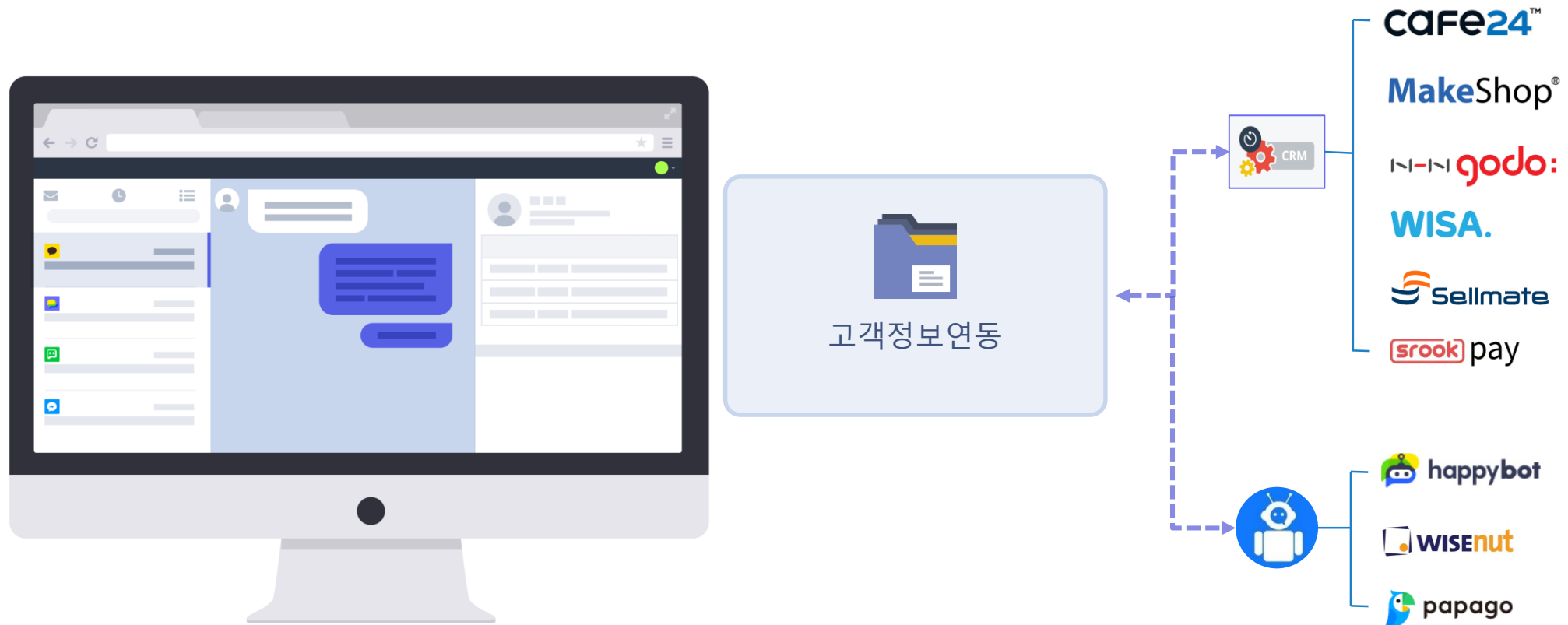
원클릭 답변 템플릿

누구나 쉽게 만들 수 있는 챗봇 시나리오

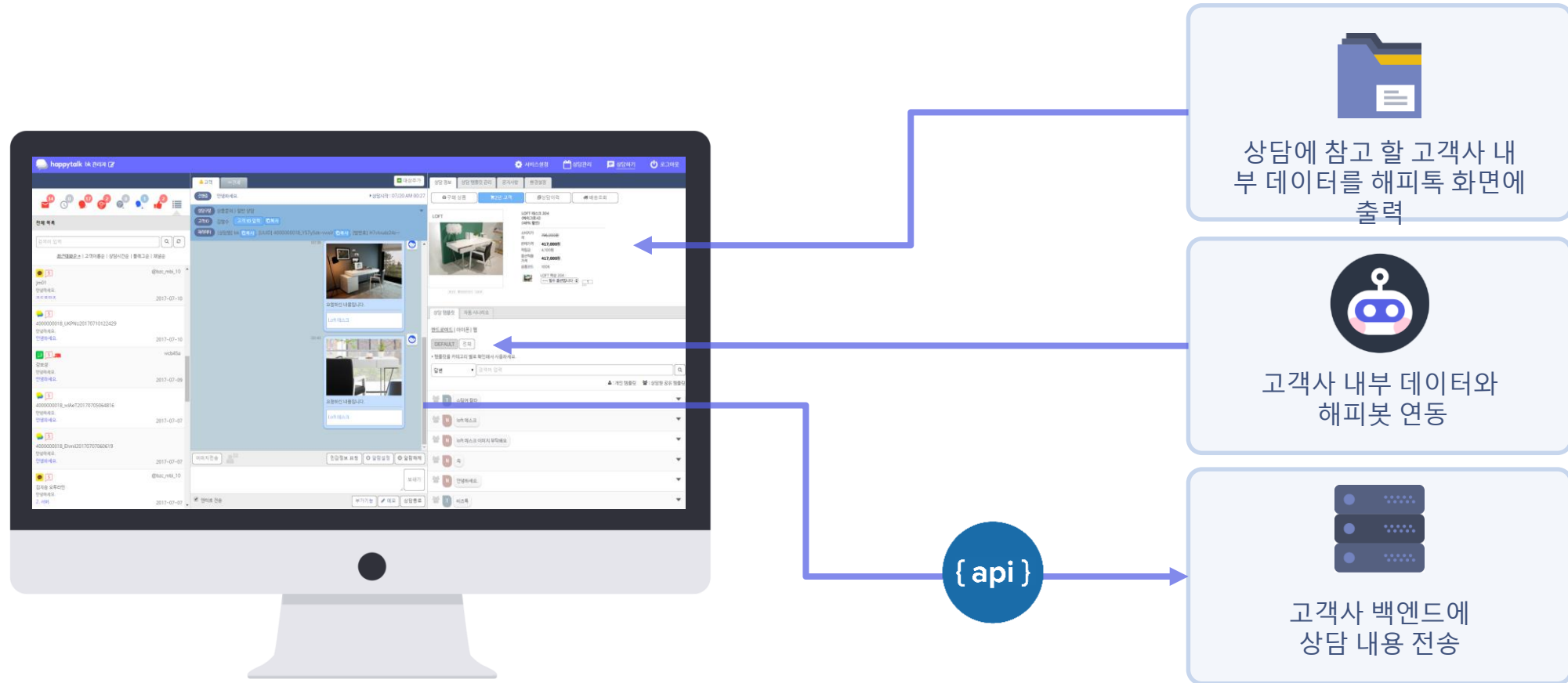
- ✓ 24시간 실시간 자동응답
- ✓ 서비스 상품 자동안내
- ✓ 조회, 주문, 예약 등 에이전트 서비스



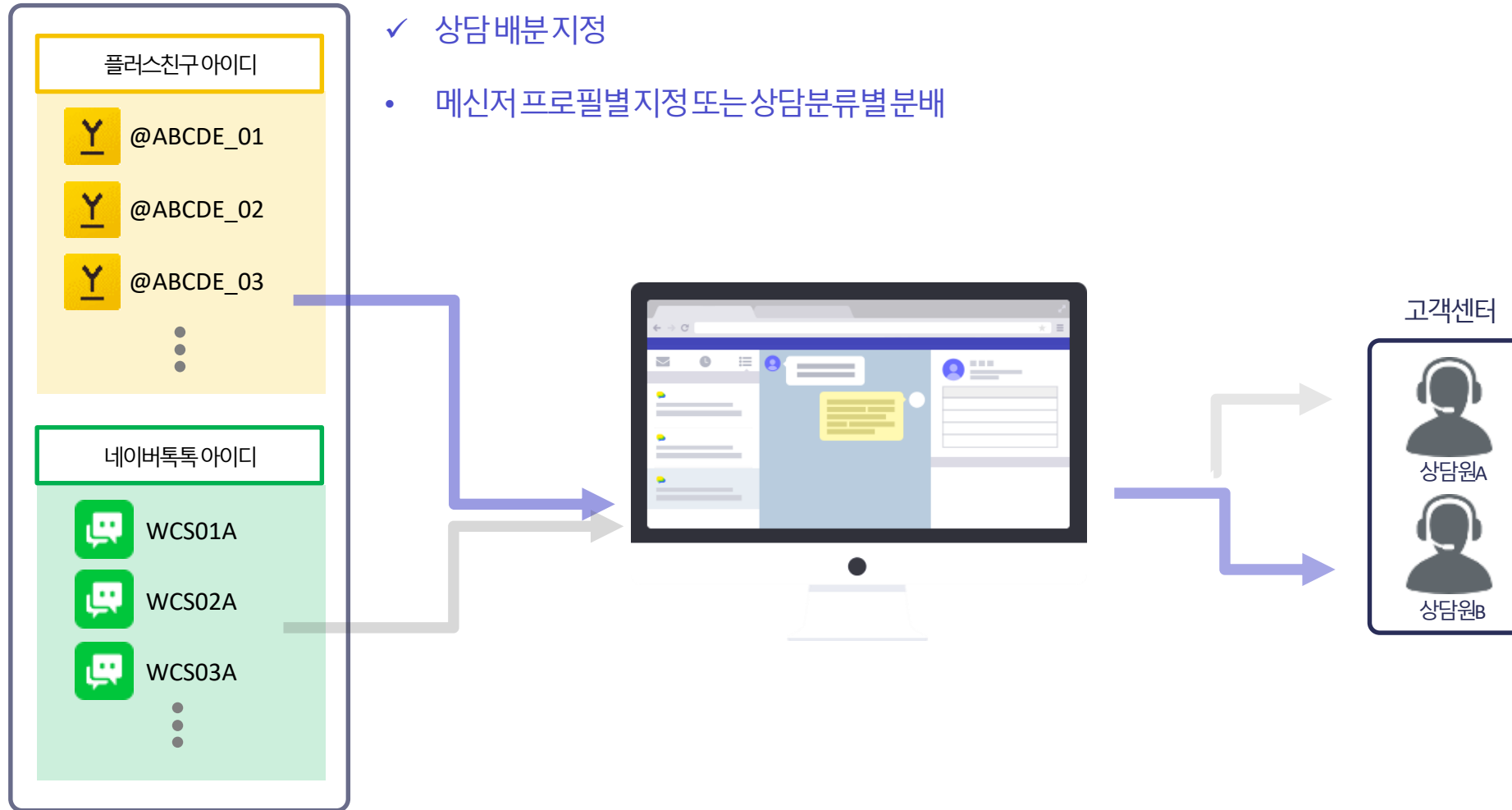
고객주문정보 연동



고객사의 데이터를 연동하여 고객 응대 ROI를 극대화할 수 있습니다.

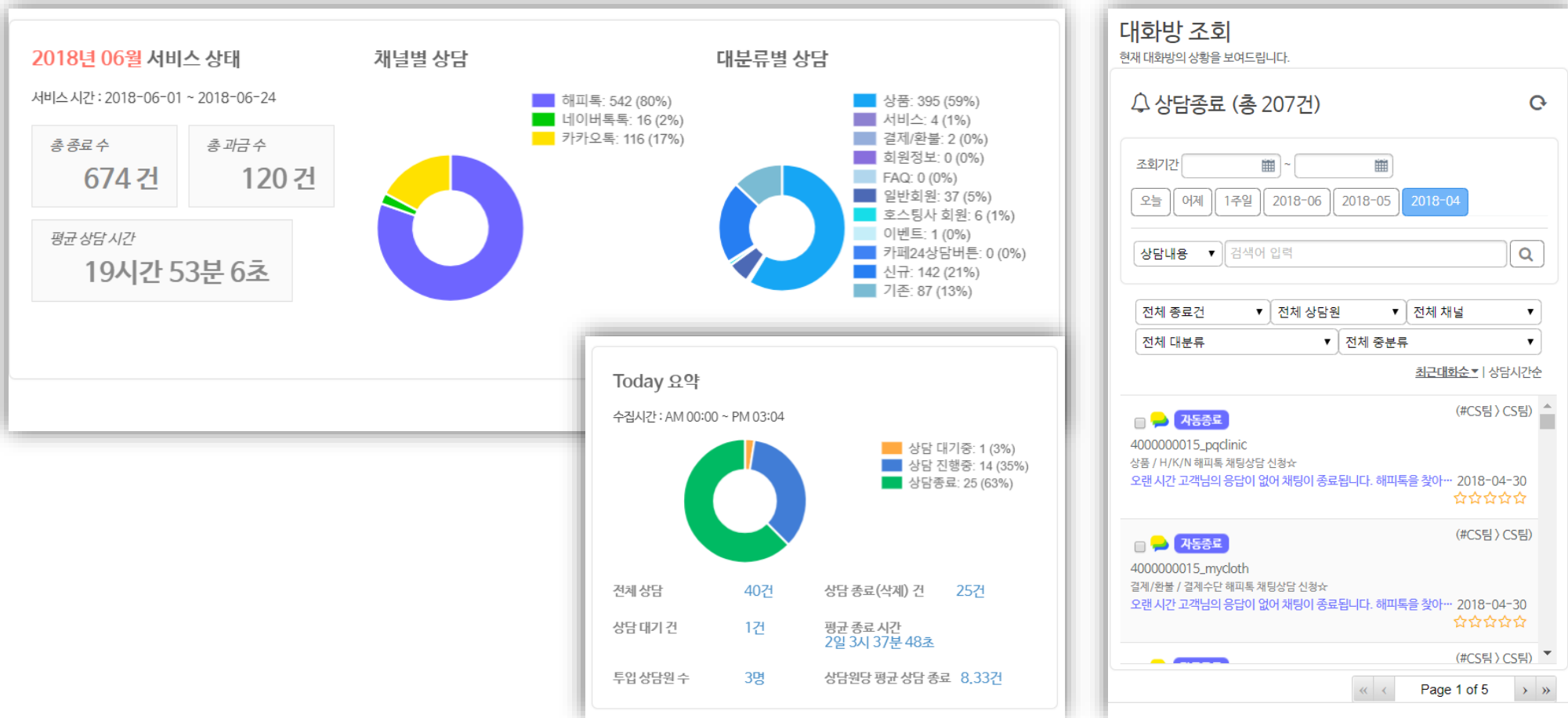


상담 배분



이력관리 및 통계 기능

- 상담원별, 분류별, 기간별 보고서 등 다양한 상담 통계와 서비스 현황을 일목요연하게 볼 수 있는 대쉬보드를 제공합니다.



전화문의에서 채팅상담으로 전환하는 알림톡 서비스

IVR 시스템과 연동 하면 **Call** 인입률 감소 효과



해피톡은 고객의 만족도를 향상시키고 CS 생산성 및 비용경쟁력을 강화합니다.



고객 접근성 확대

다양한 환경에서 접수되는 고객 문의를 하나의 솔루션
에서
처리할 수 있는 크로스 플랫폼 서비스 제공



상담원 ROI 증대

다양한 편의 기능과 자동화 기능이 계속 업그레이드 되어
음성 상담 대비 상담원의 인당 ROI가 지속적으로 향상됨



유지 보수 편의성

시스템 운영, 관리, 업데이트를 모두 HappyTalk에서 처리하므로
고객사의 운영 비용이 절감됨



경제성

동시 응대 및 자동 응대로 인한 상담원 감축효과에 따라
고객센터 운영비 절감

해피톡 고객 사례

배*의 민족



3depth 상담분류

웹링크 본인인증

B2B 사장님/본사

B2C CS채널

25.1% 채팅전환

(17'6)

상담원 수

채팅방

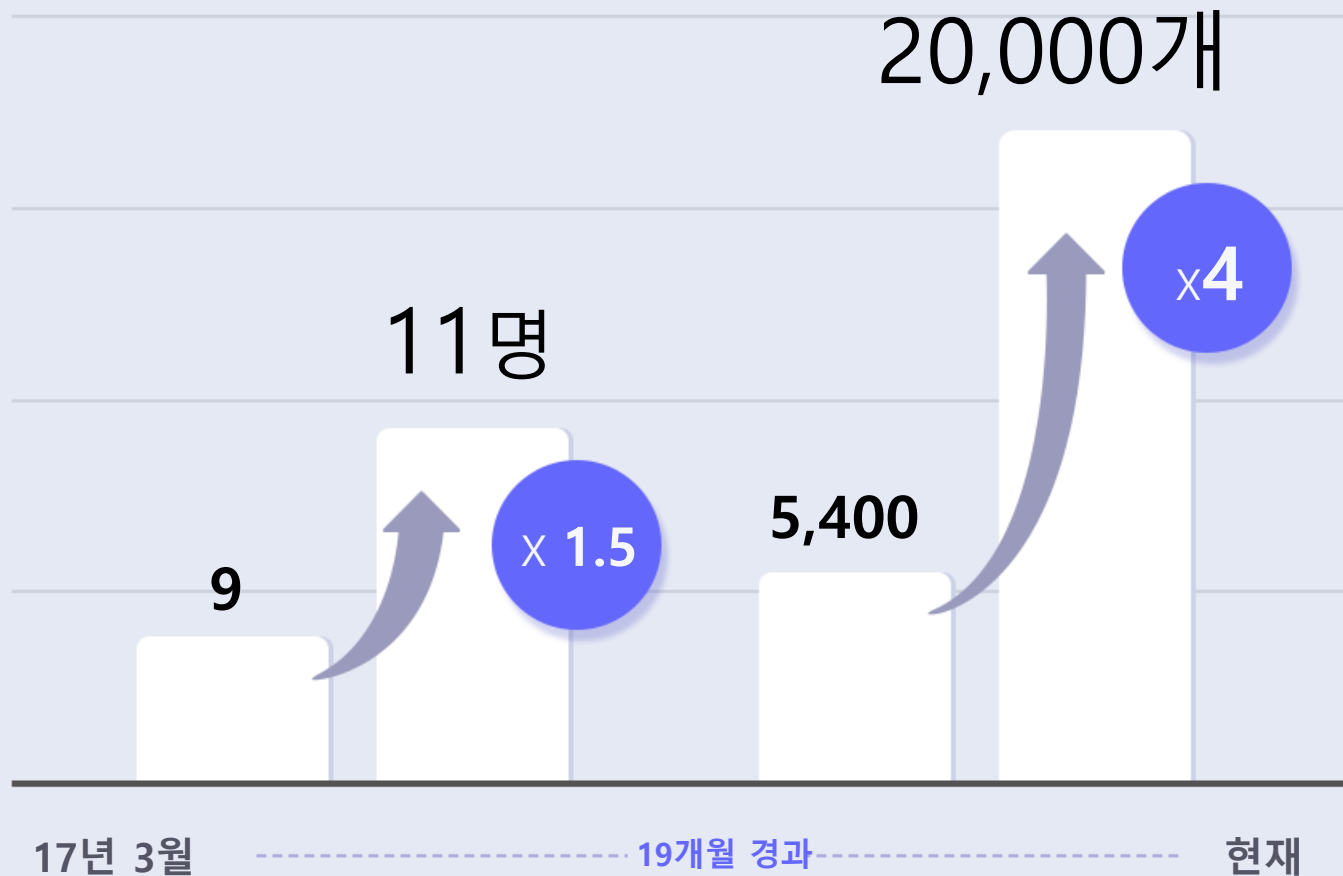


- # 트렌디 쇼핑몰
- # 5depth 버튼 숨김
- # 배송/입금 문의
(전체 문의 중 50%,
챗봇처리)
- # 단순 CS문의

한* 온라인몰

상담원 수

채팅방



AS접수

CS

사용 3개월 경과

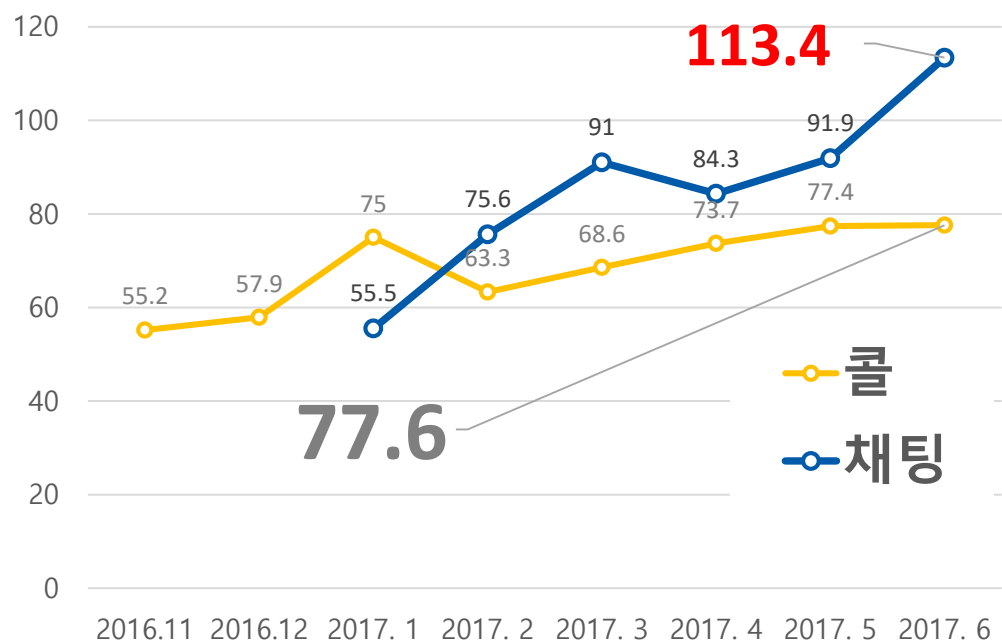
콜 대비 145% 효율

서비스 전사 확산

상담원 응대효율

해피톡은 콜 상담 대비 50% 이상 향상된 효율을 기록하며, 점점 콜 상담을 대체하고 있습니다.(W고객사)

01. CPD*



* CPD는 Call Per Day의 약자로 상담원 1명이 하루에 처리하는 문의 건수를 의미합니다.

02. 상담 인력 배분

[단위 : %]

	2017. 1	2017. 2	2017. 3	2017. 4	2017. 5	2017. 6
콜	89.2%	87.5%	87%	78.1%	79.2%	78.3%
해피톡	10.8%	12.5%	13%	21.9%	20.8%	21.7%

03. 상담량 배분

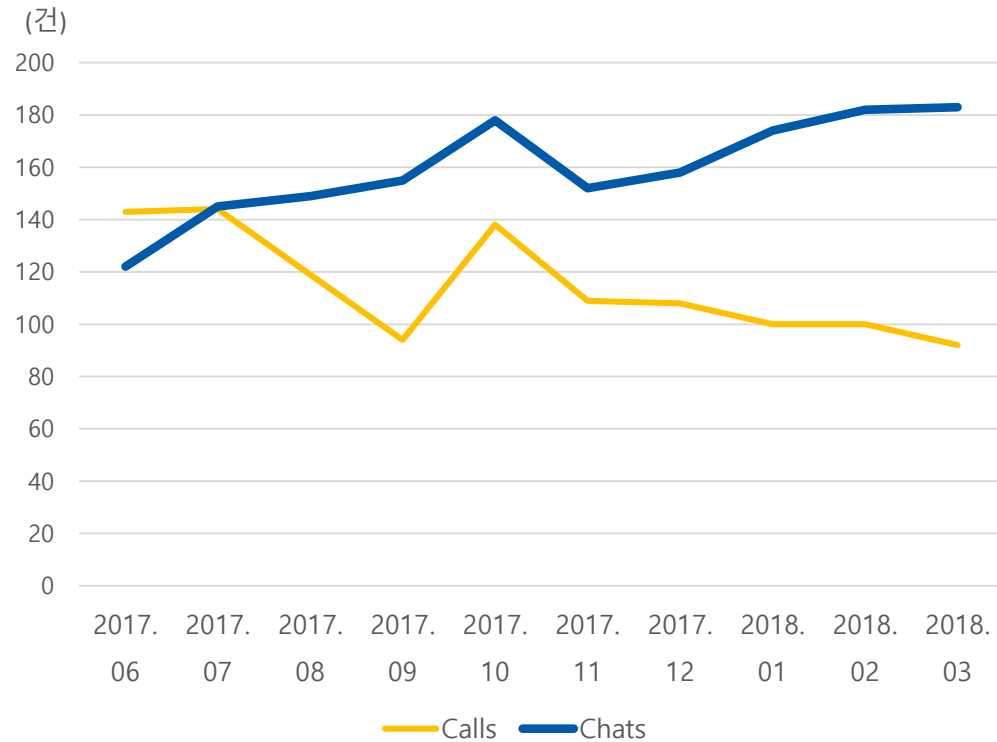
[단위 : %]

	2017. 1	2017. 2	2017. 3	2017. 4	2017. 5	2017. 6
콜	85.0%	78.9%	77.0%	76.7%	77.4%	74.9%
해피톡	15.0%	21.1%	23.0%	23.3%	22.6%	25.1%

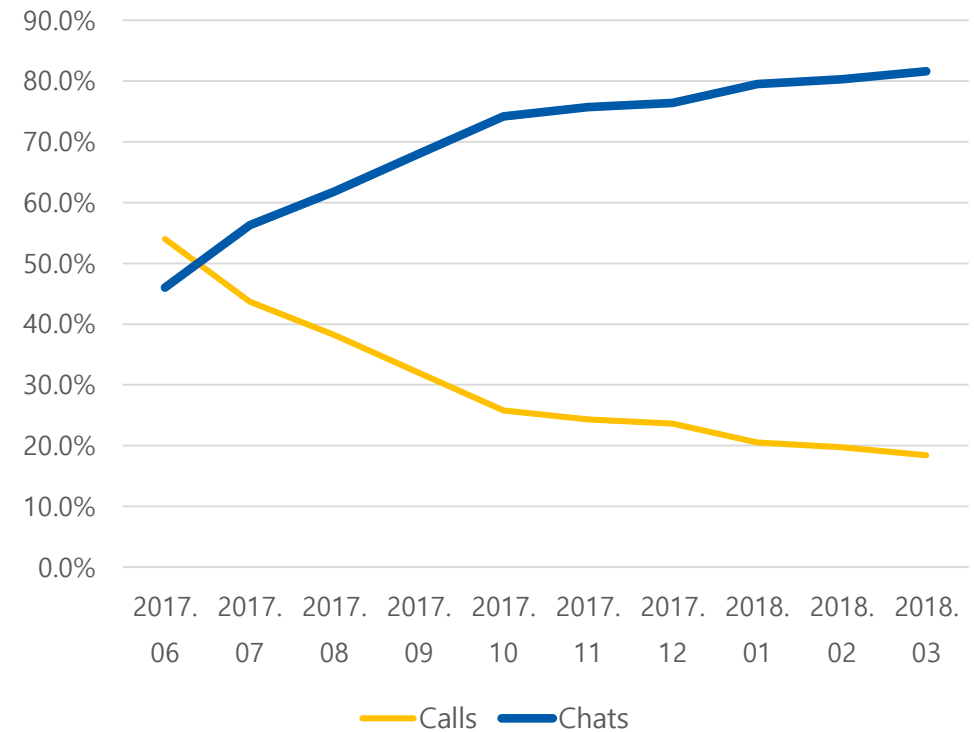
채팅상담 점유율

채팅 상담이 음성 상담 보다 4배 이상 더 많아졌습니다.(C고객사)

음성 vs. 채팅 상담 CPD



음성 vs. 채팅 상담 점유율



3,500개 이상의 기업이 해피톡을 선택했습니다.

다양한 분야의 리딩 기업들이 해피톡을 이용하고 있습니다.



coway

cafe24

OK!저축은행

StyleShare

모두투어

현대Hmall

무이한행제들

Toss

ST Unitas

HANSEM

kakao
partner

카카오 파트너 공식 딜러 상담톡, i(챗봇) 빌더

가격 정책

SaaS Price 정책

<div>NEW</div> <div>소규모 응대 ⓘ STARTER</div> <div>카카오톡, 네이버톡톡 연동 카페24 등 호스팅사 주문 연동 수동 상담 배정 고객 프로필 관리</div> <div>상담계정당 월 19,900원 (VAT별도)</div>	<div>매니저 상담팀 관리 ⓘ TEAM</div> <div>* STARTER 기능 제공 매니저가 상담 내용 모니터링 매니저 상담 통계 챗봇 상담 제공</div> <div>상담계정당 월 49,000원 (VAT별도)</div>	<div>분야별 전문 상담원 응대 ⓘ PRO</div> <div>* TEAM 기능 제공 업무 스킬별 상담원 지정 배정 전문 상담 통계 커스터마이징 가능한 상담 정보창</div> <div>상담계정당 월 79,000원 (VAT별도)</div>	<div>복수의 전문 상담팀 응대 ⓘ ENTERPRISE</div> <div>* PRO 기능 제공 복수 매니저 관리 기능 그룹별 상담 배정 기능 보안 OTP를 이용한 로그인 커스터마이징 (별도 협의) 엔지니어 기술 도움</div> <div>상담계정당 월 100,000원 (VAT별도)</div>
---	--	--	---

구축방식에 따른 Price 정책

제안 시스템	기능 업데이트, 유지 보수	데이터 보관	비용
SaaS	<ul style="list-style-type: none">신규 기능 업데이트 및 장애 대응이 클라우드에서 신속하게 처리됨요청에 따른 <u>기능개선이 자동 반영됨</u>	<ul style="list-style-type: none">모든 상담 데이터는 <u>공용 클라우드에 보관됨</u>고객사의 요청에 따라 보관, 백업, 삭제됨	낮음 (List Price)
독립형 클라우드	<ul style="list-style-type: none">신규 기능 업데이트 및 장애 대응이 클라우드에서 신속하게 처리됨요청에 따른 <u>기능개선이 자동/수동 반영됨</u>	<ul style="list-style-type: none">모든 상담 데이터는 <u>고객사 전용의 별도 클라우드에 보관</u>고객사의 요청에 따라 보관, 백업, 삭제됨	중간 (별도 문의)
SI	<ul style="list-style-type: none">DB 스키마가 변동되는 업데이트의 경우 고객사 내부에서 작업 필요DB 관련 장애 발생시 즉시 대응 불가능타 사용자의 요청에 따른 기능개선이 수동 반영됨	<ul style="list-style-type: none">모든 상담 데이터는 고객사 내부에 위치한 DB에 보관됨	높음 (별도 문의)



happytalk