



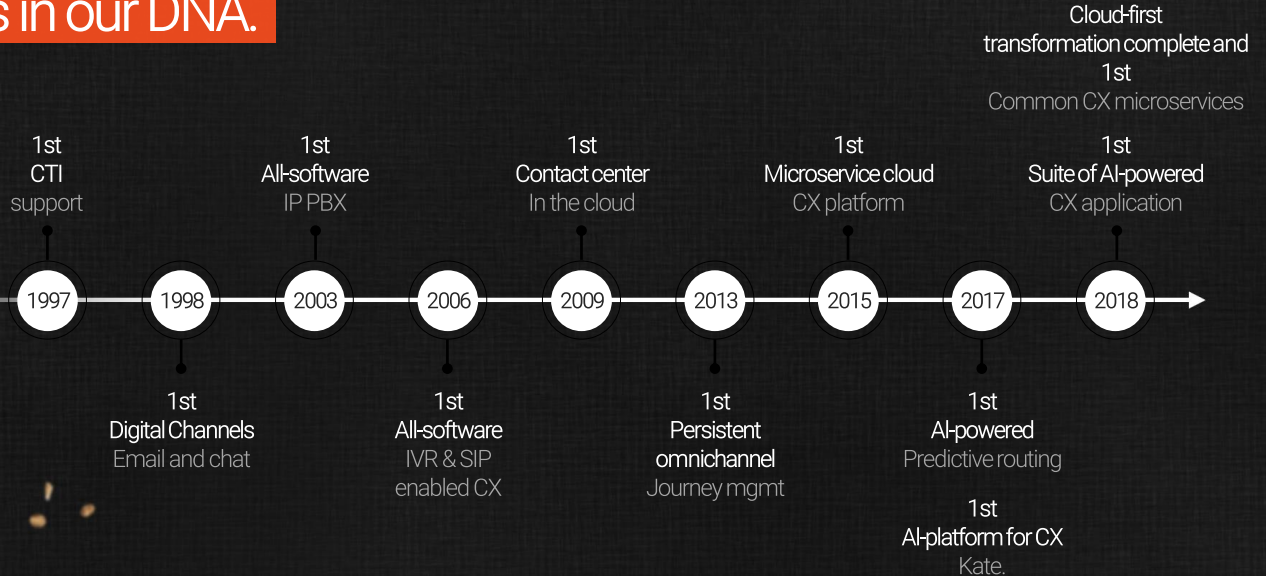
실시간 고객 여정 분석과 예측을 통한 구매 전환율 향상 및 개인화 서비스 방안

Genesys Altocloud

Smarter engagements,
better outcomes

Genesys?

Innovation is in our DNA.



25years
of CX
leadership



25billion
Interactions
per year



1200
partners



11,000
customers



5,000
employees



100
countries



100%
PureCloud
성장 (2017년 대비)



250
Mil R&D

글로벌 리포트

Gartner

컨택센터 인프라 부문의 Gartner Magic Quadrant에서 10년 연속 리더로 선정

FORRESTER®

대형 및 중소형 컨택센터 위한 인터랙션 관리에 대한 Forrester Wave에서 리더로 선정

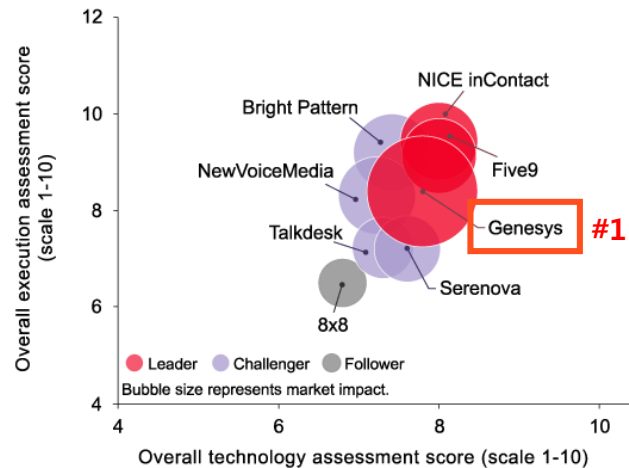
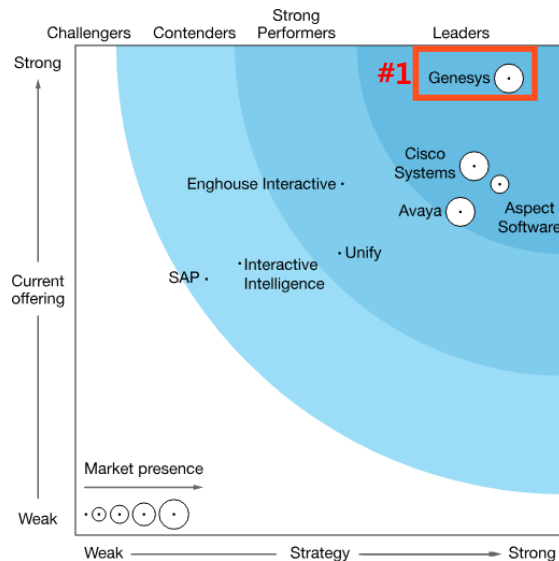
Ovum

Ovum Decision Matrix에서 리더로 선정

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide



Source: Gartner (May 2018)



Genesys를 사용하는 세계적인 글로벌 브랜드





\$209B

디지털 마케팅에
투자



2%

평균 전환율



65%

의 기업이
트래픽과 리드 창출이
가장 큰 마케팅
과제라고 응답

Source: Hubspot 2018

- 소비자 와 브랜드 간의 접점 상시 확대

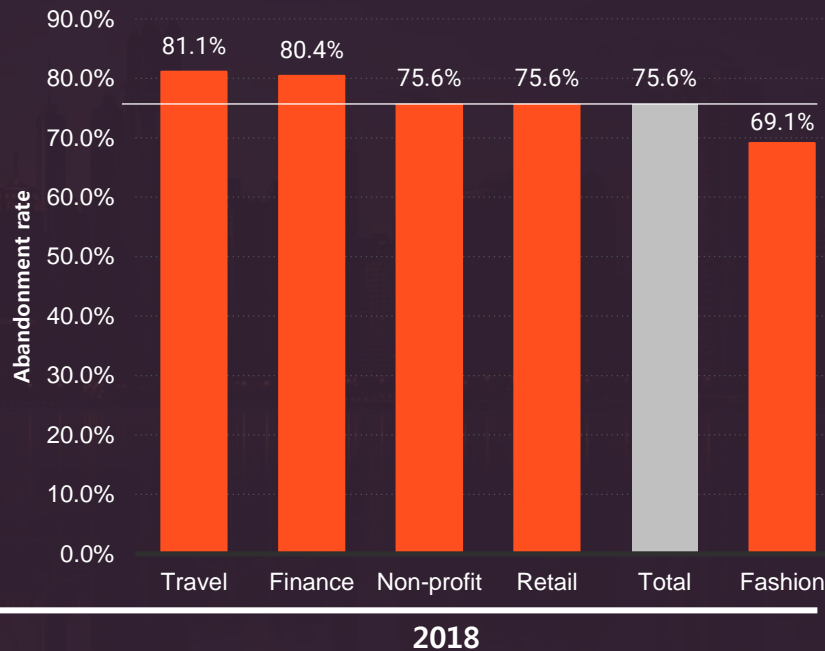
- 플랫폼 및 디바이스 수 증가

- 운영의 단절 (Sales <> Service <> Marketing)

온라인 쇼핑 카트의 포기율이 개선되지 않고...

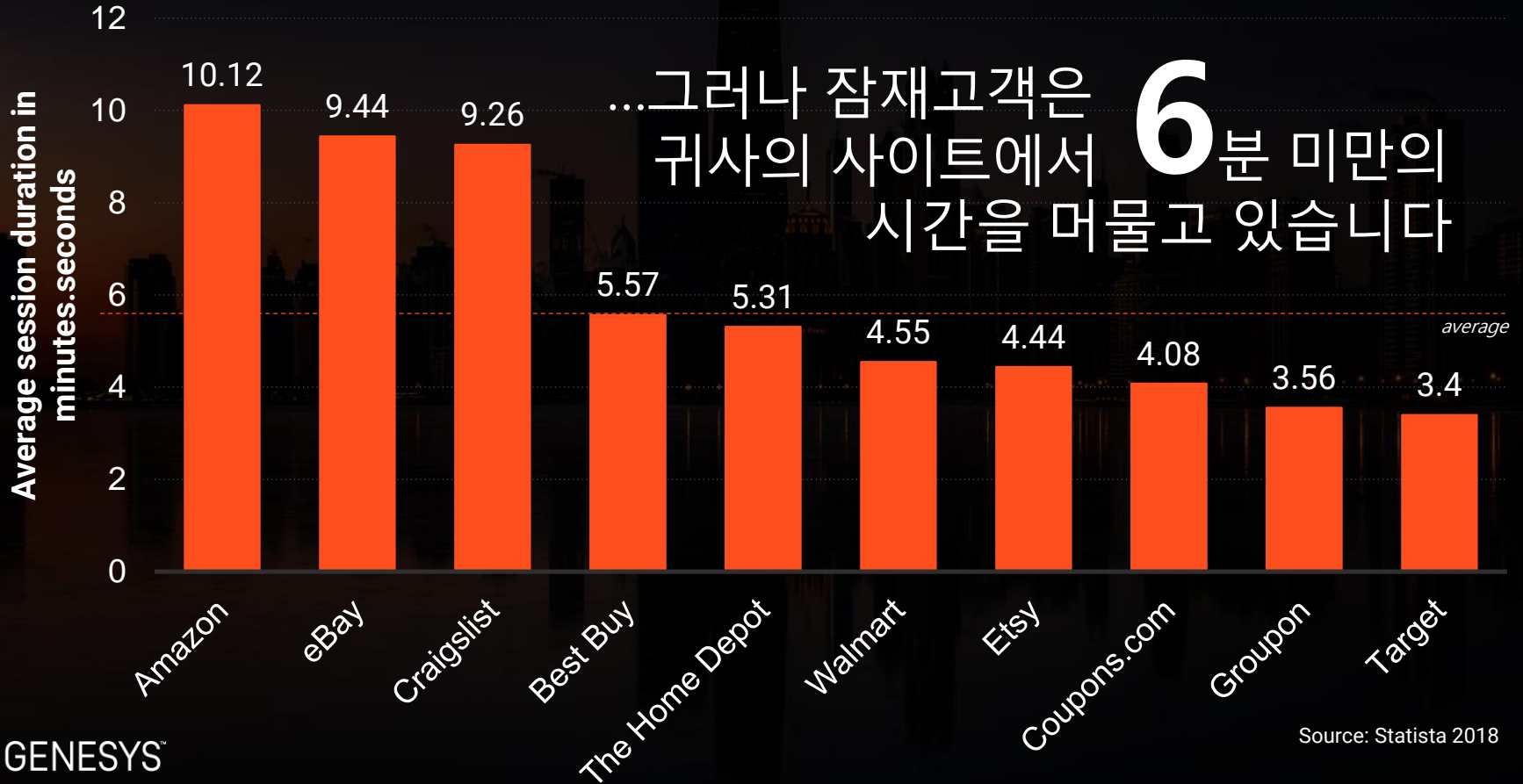


Source: Baymard Institute 2017



Source: SaleCycle 2018

귀사의 웹사이트에는 많은 잠재고객이 있습니다





...그리고 아무도 잠재고객의
구매 결정을 돕지 않습니다

온라인 구매 전환의 어려움



왜냐하면 모든 것이
완벽하게 맞아떨어져야
하기 때문입니다

- 타겟 가망고객
- 가능한 최적의 직원
- 최적의 채널
- 개인 맞춤형 오피

타겟 대상인 잠재고객을
맥락에 맞게
관련된 콘텐츠로
공략하면...

72%

더 높은 전환

Source: Aberdeen

- 잠재 고객의 구매 프로세스 진행 방향 파악
- 현재 요구 사항을 충족하는 콘텐츠 제공



어떻게 해야 할까요?

구매 전환율을 높이고, 고객만족도를 높이려면?...

Genesys

스마트한 인게이지먼트로 더 나은 결과 달성

CAPTURE

포착



알맞은 시점에
고객의 활동을
실시간으로
파악

PREDICT

예측



최적의 타이밍에
최고의 오퍼로
고객과 인게이지

ENGAGE

참여



최고의 상담 자원
(봇 또는 상담사)이
최적의 채널로
응대

CONVERT

전환



가능한 최고의
비즈니스
결과에 도달

고객 경험 중심 서비스 디자인

정교한 조정 가능성
↑
정교한 실행 가능성

사전 서비스

광고 / PR

서비스 제공자들이 서비스 제안을 어떻게 전달하는가?

소셜 미디어

사람들이 서비스를 사용하기 전에 소셜 미디어에서 어떤 정보를 접하는가?

입소문

친구, 동료, 가족은 서비스 및 서비스 제공자에 대해 어떤 내용을 주고 받는가?

과거의 경험

사람들은 서비스와 서비스 제공자들과 어떤 경험을 하는가?

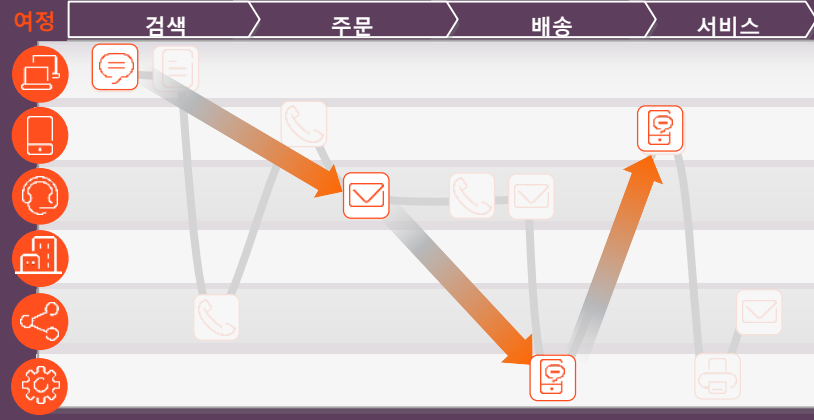
기대

서비스와 서비스 제공자들에게 어떤 기대가 있는가?

서비스

서비스 여정

고객들은 서비스 여정에서 어떤 터치포인트를 경험하는가?
특히 중요한 사건이 있는가? 예) 터치포인트에서 고객들이 겪은 좋거나 나쁜 경험



경험

서비스 기간에 고객들은 서비스 및 서비스 제공자와 어떤 경험을 하는가?

사후 서비스

고객 관계 관리

서비스 제공자들은 어떻게 사후관리 하는가?

소셜 미디어

소셜미디어에서 고객들은 서비스와 서비스 제공자에 관해 어떤 이야기를 주고 받는가?

입소문

고객들은 친구, 동료, 가족에게 서비스와 서비스 제공자에 관한 어떤 이야기를 전달하는가?

만족 / 불만

서비스 기대치를 그들의 개인적 서비스 경험과 비교함으로써 개별적으로 서비스를 평가한다.

Genesys Altocloud (예측기반 인게이지먼트)

사전 서비스

광고 / PR



Genesys AI
enabled

잠재고객 전환

고객 확보 및 유지

서비스 여성

여정

검색

주문

배송

충성고객에 의한
수익 추가

소셜 미디어

Suspect
(의심고객)

Prospect
(잠재고객)

Lead
(가망고객)

Opportunity
(영업 기회)

Client
(고객)

Lead Nurturing (가망고객 지속관리)

Sales Assist

Up-Selling

입소문

경험

AI 기반 자동화로
전환 비용 감소
및 구매 전환율 증대

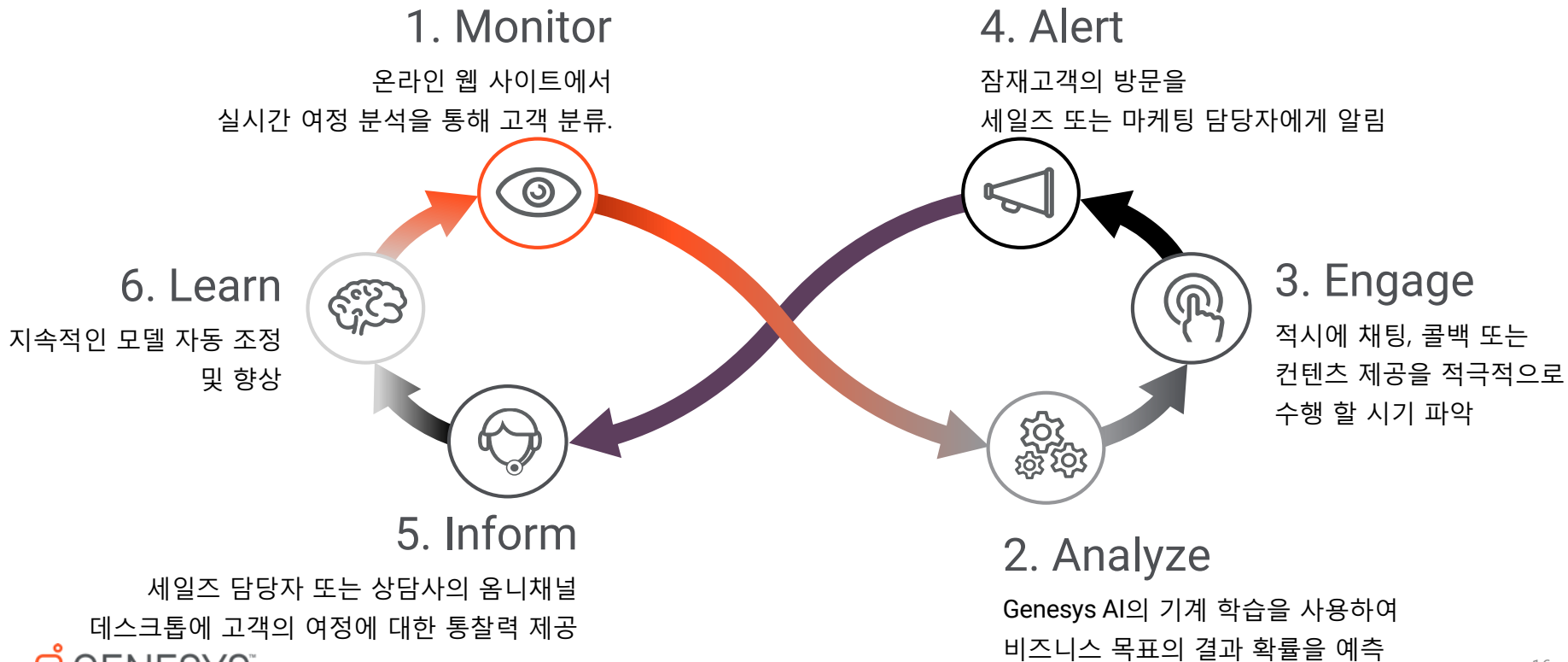
세일즈 스킬 향상으로
수익 증대

만족 / 불만



Altocloud : 잠재고객 전환

잠재고객 중 가망고객을 발굴하고
세일즈로 전환하기 위한
세일즈 및 마케팅 인게이지먼트 솔루션



실시간으로 상황 별 이동경로 파악

LF Leatha Fadel ●

Email: leatha.fadel.test@email.com
 Organisation: Gamestop
 Location: Grapevine, Texas
 Time on site: 7 minutes

1 site visit

Salesforce details

Family name	Fadel
Given name	Leatha
Display name	Leatha Fadel
Organisation	Gamestop
Lead Source	Altcloud
Lead Status	Working - contacted
UID	0001234567892abc

Persona matches

Hot prospect Firefox

Outcome scores

Made payment

Requested quote

고객 프로필

Customer Journey

Web visit Page views: 3 Duration: A minute 16:01

Universal Insurance
 Claim Centre
 Life Insurance
 Home Insurance
 Request quote
 Payment details

실제 여정 단계

Outcome Scores

Customer	Browsing	Page views	Visits	Organisation	Location	Outcome score
● Sandrine Reichel	Payment	13	1	WABCO Holdings	Rochester Hills, Michigan	
● Alek Murazik	Life Insurance	6	12	United Natural Foods	Providence, Rhode Island	
● Karolann Waelchi	Life Insurance	3	3	INTL FCStone	New York, New York	
● Jevon Metz	Auto Insurance	1	2	National Mortgage...	Coppell, Texas	
● Margaretta Grant	Home Insurance	5	13	AT&T	Dallas, Texas	
● Deann Carter	Home Insurance	9	15	General Growth Pro...	Plymouth, Minnesota	
● Vinnie Johns	Home Insurance	24	3	American National...	Chicago, Illinois	
● Velva Heller	Business Insurance	12	4	Westinghouse Air B...	Galveston, Texas	

Customer Journey



insurance



insurance - login

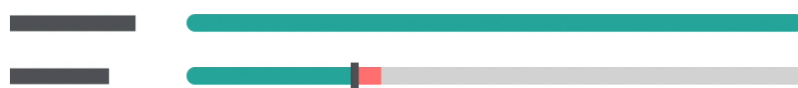
learning

get a quote

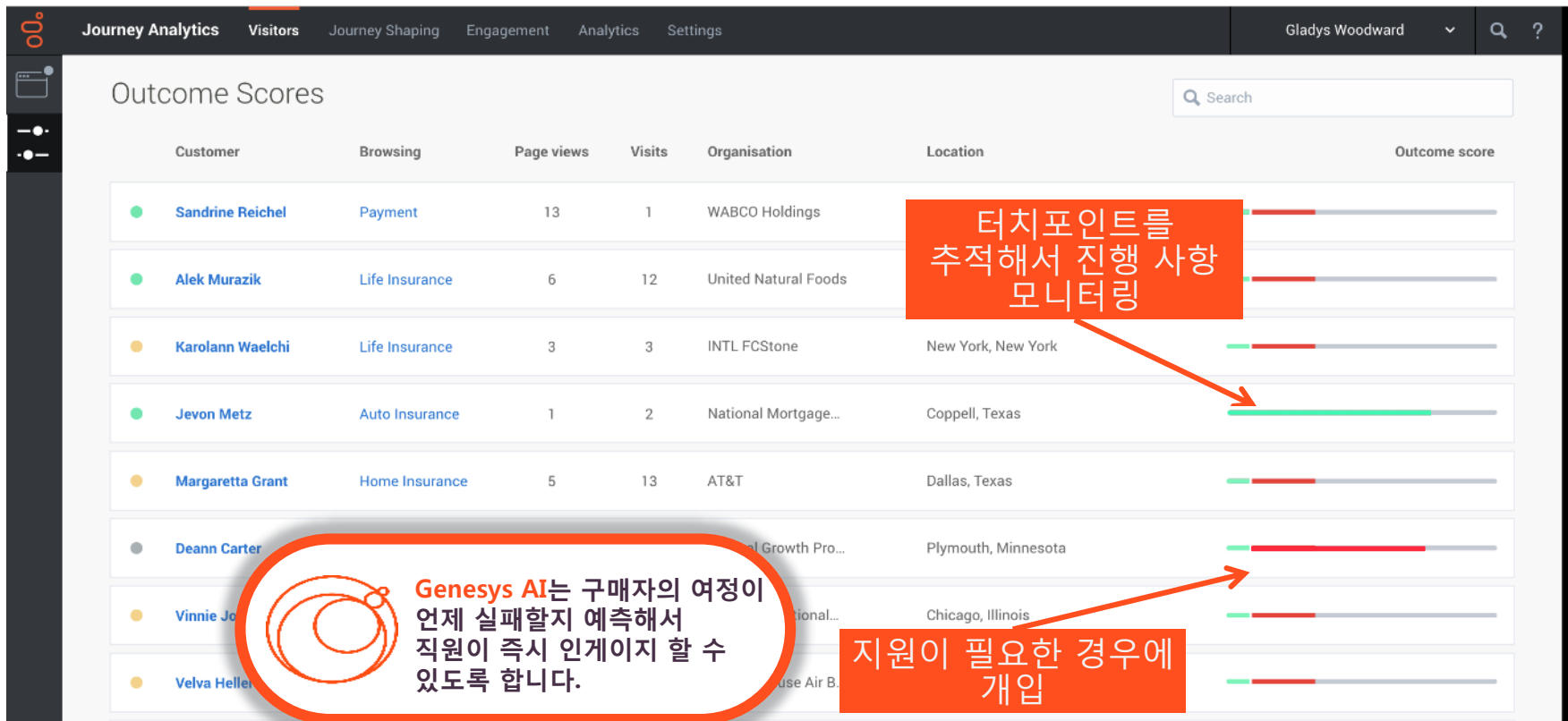
Segments Assigned



Outcome Scores



잠재고객과의 인게이지먼트를 위한 최적의 시점 파악



사전 예방적이고 개인화된 인게이지먼트 설정

Reduce Abandons

Choose customer engagement

Persona match

Choose persona match to trigger an action map when a customer's journey pattern is an exact match.

User activity

Choose user activity to trigger an action map when a customer's journey pattern is a partial match.

페르소나 또는 사용자 활동을 기반으로 설정

Choose personas

All visitors

NBA -- First Time Buyer

Hot Prospect [Requested Quote]

Claim Centre

Abandoned Quote

Business Insurance Prospect

Spark

HR Recruiting

Cisco Spark Video Persona

Claim Payment Status Search

Bucher&Suter Persona

Abandon Checkout

NBA -- Life Claim

NBA -- Promo Bundle

Hot Prospect [Exotic Car Quote]

New persona

담당자 연결 설정

Configure Customer Engagement

Engage using

Chat

SMS

Content

Survey

Email

Video

Webhook

고객 지원을 위한 채널 설정

Route to Team

Default

auto insurance

business insurance

home insurance

Claim centre

life insurance

video

Secondary Persona Routing

고객 인게이지먼트 시점 설정

Configure Outcome Probability (Optional)

Requested ...

Requested Quote

Made Payment

Abandoned Form - Sign Up

Set likelihood to achieve outcome

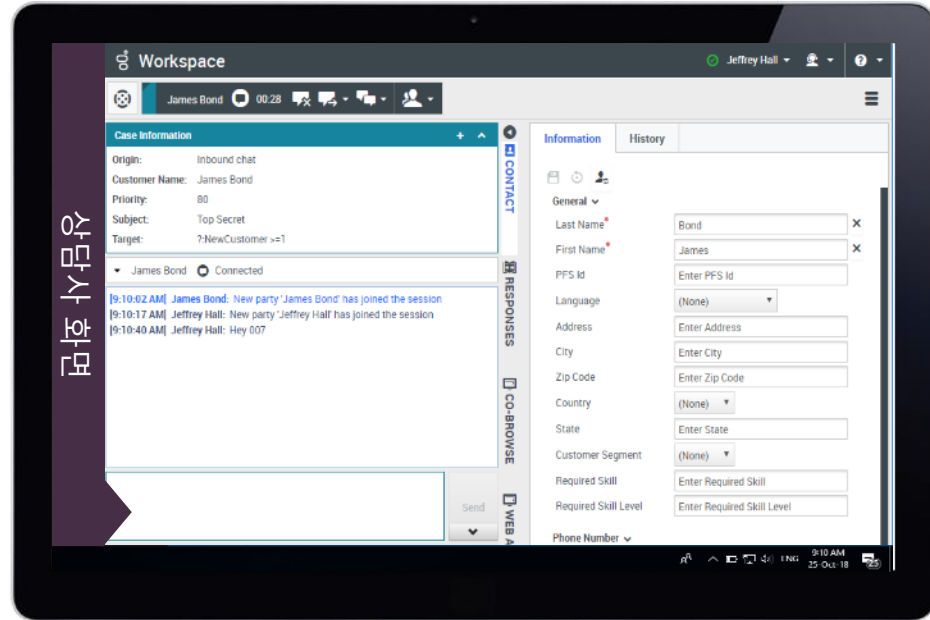
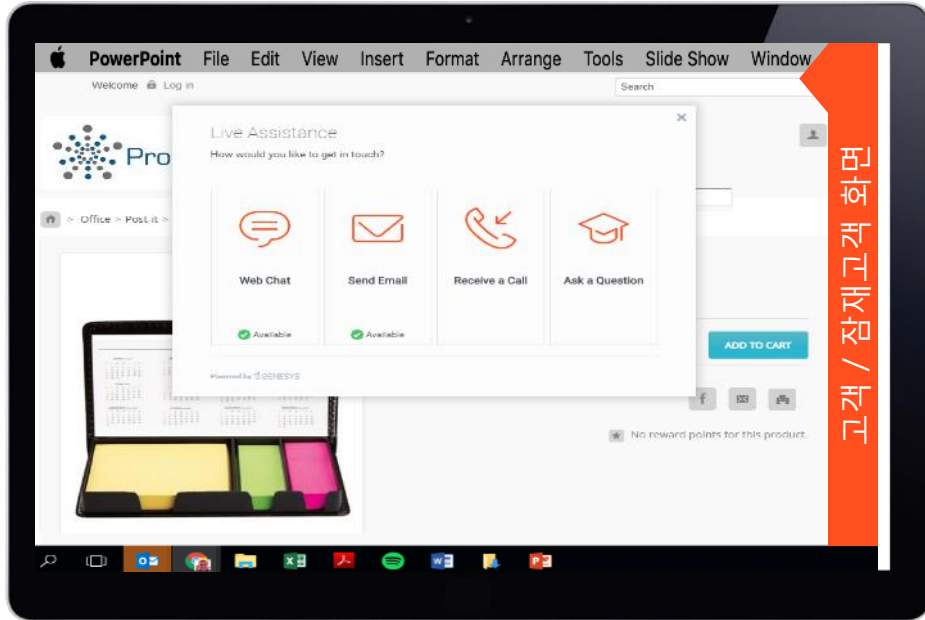
Detect change in behaviour

A customer that is 80% likely to Requested Quote but then changes to 40%

Reset

실시간 최적의 MOT 시점에 상담사와 연결...

잠재 고객 중 가망 고객 또는 도움이 필요한 고객을 식별하여
실시간으로 최고의 상담사와 연결



상담사에게 고객 여정에 대한 통찰력 제공

The screenshot displays the Genesys Workspace interface for a customer named Leatha Fadel. The interface is divided into several sections:

- Case Information:** Shows the origin as 'Inbound' and the customer's name 'Leatha Fadel' with a 'Connected' status.
- Chat History:** A list of messages with timestamps, including system messages and customer interactions.
- Customer Profile:** A central section containing contact details (Email, Organisation, Location, Time on site), device information (1 site visit), and Salesforce details (Family name, Given name, Display name, Organisation, Lead Source, Lead Status, UID).
- Persona matches:** Two tags are shown: 'Hot prospect' and 'Firefox'.
- Outcome scores:** Two progress bars are displayed: 'Made payment' (mostly green) and 'Requested quote' (partially red).
- Customer Journey:** A flowchart showing the customer's path through various stages: 'Web visit', 'Universal Insurance', 'Claim Centre', 'Life Insurance', 'Home Insurance', 'Request quote', and 'Payment details'. The 'Request quote' and 'Payment details' stages are highlighted with red icons.

Red arrows and text boxes highlight key features:

- An arrow points from the text box **고객 프로필** (Customer Profile) to the central customer profile section.
- An arrow points from the text box **여정 단계** (Journey Stage) to the 'Request quote' and 'Payment details' stages in the Customer Journey map.
- An arrow points from the text box **목표에 대한 결과 도달 확률 예측** (Prediction of result reach probability for goal) to the 'Requested quote' outcome score bar.

고객이 그들의 구매 여정을 마무리하도록 지원...

The image displays a Genesys Live Chat and Co-Browse interface. On the left, a 'Live Chat' window shows a chat session with 'ui_test_agent_21-14'. The chat history includes: 'agent will be with you shortly ...' (4:01 PM), 'ui_test_agent_21-14 Connected' (4:01 PM), and 'Hello! Please start Co-browse session ;)' (4:06 PM). The chat is powered by GENESYS. The main window shows a 'Workspace' for 'John Jackson' (16:12) with a 'Case Information' panel. The case information includes: 'Origin: Inbound chat', 'John Jackson Connected', and a log of messages: '[4:01:03 PM] John Jackson: New party 'John Jackson' has joined the session', '[4:01:05 PM] system: agent will be with you shortly ...', '[4:01:10 PM] UI Test Agent: New party 'UI Test Agent' has joined the session', '[4:06:52 PM] UI Test Agent: Hello! Please start Co-browse session ;)', '[4:07:04 PM] John Jackson: {start:821572965}', '[4:07:34 PM] John Jackson: {start:906818709}', and '[4:13:19 PM] John Jackson: {start:644698426}'. The background shows the 'Worldwide Electronics Store' website with the 'electro.' logo and navigation links: Home, About Us, Blog, Pages, Features, Contact Us. The support information is: Support (+800) 856 800 604, Email: info@electro.com.

Altocloud : 잠재고객 전환 → 고객 확보 및 유지



고객 경험 혁신을 위한 기술 리더십 확보

Digital

AI

Cloud

Convergence

Data

Data

Data

Genesys AI Platform



Kate

Chat bot
Voice bot
Virtual Assistant



Genesys AI

AI
서비스



자연어이해



대화 관리



Next Best Action



행동 예측

데이터 모델



고객



여정



채널



인터랙션



상담사

데이터
레이어



툴 및 프레임워크



데이터 처리



통합 서비스



데이터 보안 및
컴플라이언스

Genesys AI 기반의 세일즈와 마케팅



- 맥락 기반의 여정 파악
- 개개인의 인터랙션 이력 통찰
- 동적 프로파일 구축
- 끊임없는 봇에서 인간 상담사로의 전환
- 지능적인 결과 예측
- 자동화된 최적의 상담 자원 배정
- 최적의 오퍼와의 스마트한 매칭

Blended AI - 봇과 인간 사이의 원활한 협력

분산된 비즈니스 사일로의 연결

MARKETING

Engagement

SALES

Engagement

SERVICE

Engagement

Open Data Initiative

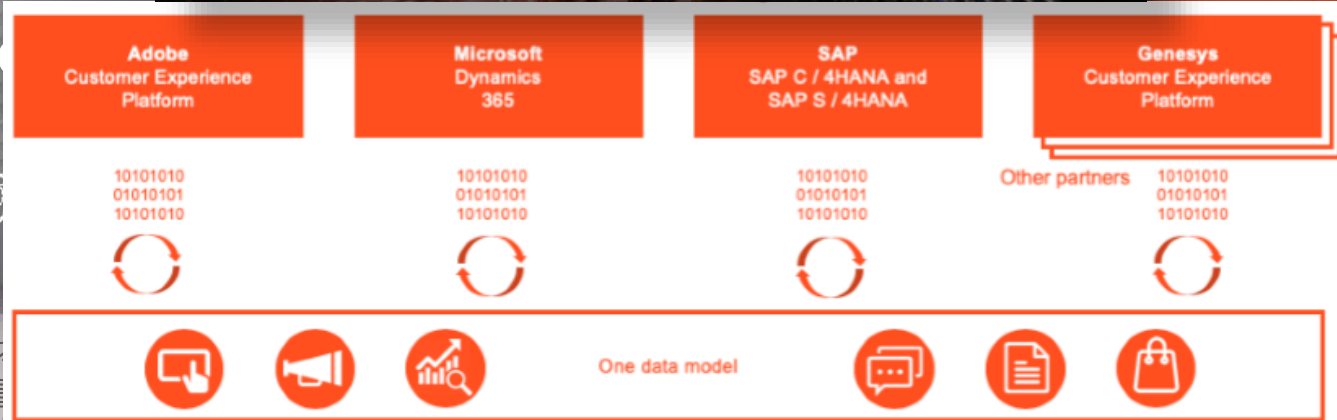
Adobe Microsoft SAP GENESYS

Before

After

Pure

Phase



잠재고객
인공지능
시점을 예측

가망고객 관리

된 서비스,
상남사 지원



Leverage

**Open
Platform**



GENESYS™

Capture



Integrate

Empower

The winners

Inside
Sales

최적의 순간에
가망고객과 인게이지
해당 고객의 여정과
요구사항을 사전에 파악
세일즈 성공 확률 향상

eCommerce

고객 여정을 분석하고 관리
설정을 통해서 개인화 정보에
기반한 실시간 커뮤니케이션
및 콘텐츠 제공
구매 전환율 향상

Marketing

캠페인 및 배너 광고와 통합
잠재 고객을
영업 파이프라인으로
보다 효율적이고 정확하게 분류

Customer
Service

더 빠른 선제적 지원으로
고객 경험을 개선
보다 스마트하고 효과적인
고객 서비스 제공

고객 사례로 검증된 효과



- 72% 채팅 당 비용 절감
- 62% 가망고객 당 비용 절감



- 장바구니 포기율 30% 감소
- 고 가치의 구매 전환율 3% 증가

최적의 순간을 식별하여 개입

매출전환 가속화

고객경험 향상

신속한 문제 해결

불필요한 전화 통화량 감소

첫 문의 해결율 증가

구매 포기 감소



- 처음 90일 기간에 고객 만족도 15% 증가
- 영업 및 마케팅 직원의 증가없이 고객 인게이지 비율 78% 증가



- 고객 만족도가 5 점 만점에 4.43 점으로 향상
- 채팅의 11%가 긍정적인 결과 (지점 방문 약속 및 콜백 예약)

Home > 고객 사례

Genesys 고객이 어떻게 충성도를 높이고
더 많은 매출을 창출하고 브랜드 평판을 구축하였는지
고객 성공 사례를 통해 확인해 보세요.

WWW.GENESYS.COM/KR



데모 요청



무료 체험



상담 신청



견적 요청

Genesys Altocloud (예측기반 인게이지먼트)

사전 서비스

광고 / PR



Genesys AI enabled

잠재고객 전환

30 Days Free Trial

고객 확보 및 유지

Demo & POV

여정

검색

주문

배송

충성고객에 의한
수익 추가

소셜 미디어

입소문

만족 / 불만

Suspect
(의심고객)

Prospect
(잠재고객)

Lead
(가망고객)

Opportunity
(영업 기회)

Client
(고객)

Up-Selling

Lead Nurturing (가망고객 지속관리)

Sales Assist

경험
AI 기반 자동화로
전환 비용 감소
및 구매 전환율 증대

세일즈 스킬 향상으로
수익 증대



moments connected

The experience is everything

 GENESYS™
moments connected



Thank you!

Jun-Kyoung Yoon

CX Solutions Consultant

Junkyoung.yoon@genesys.com