

채팅과 챗봇으로 만드는  
최고의 고객서비스

happytalk



## 목차

1. 해피톡서비스
2. 상담콜서비스
3. 비즈메세지



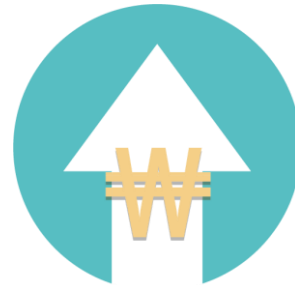
# 1. 상담콜서비스



## “상담콜이 기업의 고민을 해결해드립니다.”



대기전화와 포기전화를 줄일 수 있는  
혁신적인 방법을 찾고 있나요?



콜과 채팅을 별도로 운영하는데  
어려움을 겪고 있나요?



기능이 제한적인 IVR 기기에  
높은 유지보수 비용을 들이고 있나요?

콜과 챗봇&채팅을 유연하게 통합한 IVR서비스입니다.  
ARS의 안내에 따라 번호를 누르면, 채팅상담으로 연결되는 알림톡이 발송됩니다.



# “상담콜이 기업의 고민을 해결해드립니다.”

언제 어디서나 편리하게 이용가능한 고객센터를 제공하세요.



ARS를 내 맘대로 원하는대로 즉시 간단 설정  
ARS 번호별로 상담원연결, 정보안내, 카카오톡톡 발송을  
선택할 수 있고, 멘트도 원하는대로 즉시 변경 적용이 가능합니다.



전화로 유입된 고객을 채팅 챗봇으로 연결 제공  
고객의 전화대기 시간이 길어 불만 고객으로 변질되기 전에  
카카오톡톡을 통해 채팅상담을 할 수 있는 연결 채널 제공



ARS 시나리오별로 원하는 착신번호 연결  
ARS 시나리오별로 원하는 전화번호를 착신 연결할 수 있어  
서비스 담당자별 전문응대로 빠른 응대 및 고객만족도 증가



상담원 연결없이 안내 멘트로 끝!  
간단한 자주 반복 문익에 대해서는 안내 멘트 설정을 통해  
상담원 연결하지 않고도 빠른 해결책 제공



상담 녹취는 무료로 기본 제공  
상담관리의 필수 요소는 상담 녹취 기능을 무료로 제공함으로써  
디테일한 상담 지표 개선을 위한 Full 지원



고객 인입 전화번호 통화이력 및 통계제공  
고객 전화번호별로 간단 메모를 통한 통화이력 및 연관 정보 등을  
쉽게 검색 관리할 수 있는 통계 제공



## “카카오톡을 통한 채팅상담은 1번을 눌러주세요”

대표번호(상담콜)+챗봇+채팅상담

코지마 헬스케어는  
안자의자를 주력상품으로 판매하고 있으며,  
A/S나 상품관련한 문의가 대부분입니다.

상품 관련 문의 시, 상담원이 제품의 상태를 정확하게  
파악하는 것이 중요합니다. 이미지를 받을 수 없는 전화상담과 달리,  
'사진 전송 고객 전용'버튼을 탑재한 챗봇을 통해  
실시간으로 사진을 전송하고 확인할 수 있어  
빠르고 정확한 상담이 가능합니다.

안내 멘트에 따라 1번을 누르면 발송되는 카카오톡 알림톡을 통해  
채팅상담을 시작할 수 있습니다.





상담콜은 크게 5단계의 서비스 가입/신청 절차를 가집니다.



## 꼭 필요하지만 부담스럽던 가격의 IVR 시스템

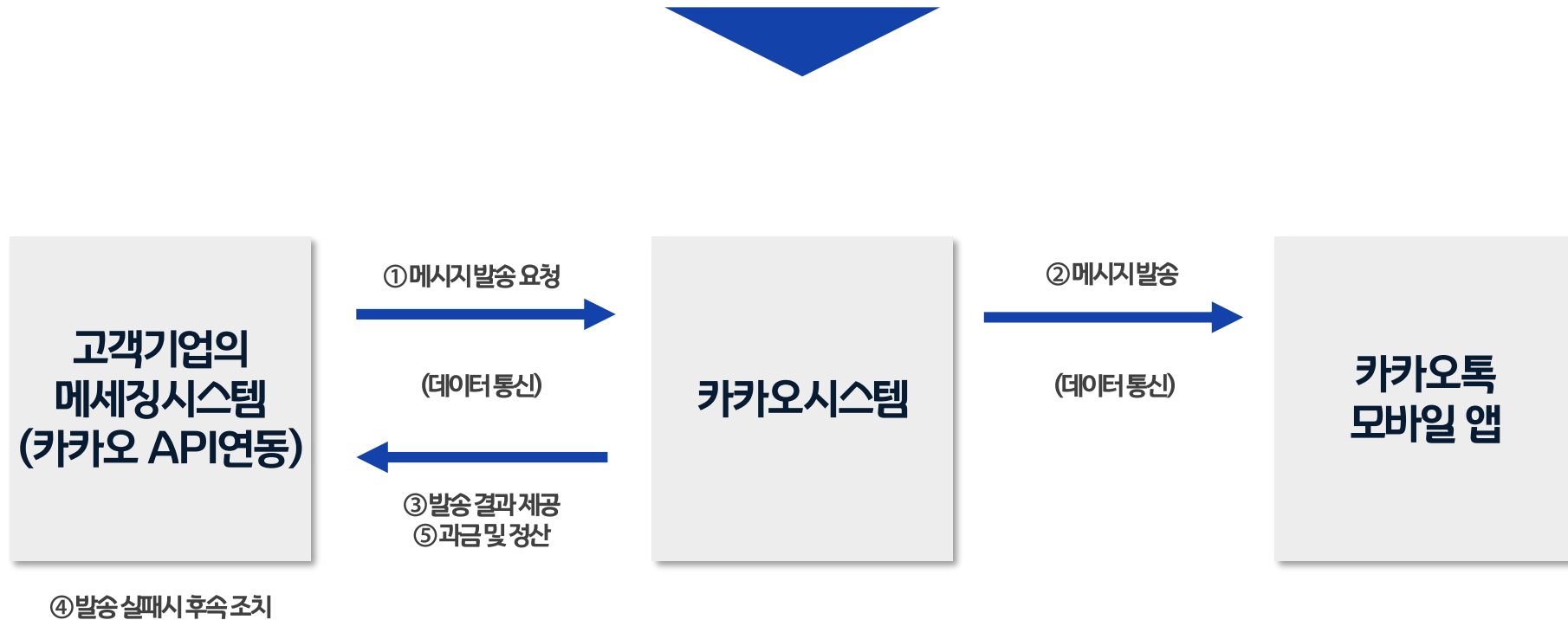
1/10의 혁신적인 가격에 상담콜 서비스를 경험해 보세요

월사용료	카카오알림톡	비고
39,000원 (VAT 별도)	10원 / 건당 (VAT 별도)	ARS 시나리오 및 착신번호 추가 이용 시 별도 비용
<div data-bbox="262 882 453 1058" style="background-color: red; color: white; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block; font-weight: bold;">무료혜택</div> <p>대표번호 1개 ARS 시나리오 3개 착신번호 연결 5개</p>	<p>★ 채팅상담을 위한 카카오알림톡 발송 시스템 통합제공</p>	<p>해피톡 채팅상담 서비스 해피톡(happytalk.io)에서 신청하실 수 있습니다.</p>

## 2. 비즈메세지



카카오톡 비즈메시지 API는 기업고객이 자사의 카카오톡 플러스친구를 통해  
카카오톡 이용자에게 비즈메시지를 발송 할 수 있는 상품입니다.



## 문자 보내듯 카카오톡을 통한 비즈메세지를 보내세요

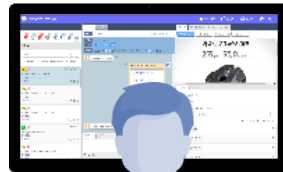
단골고객 관리, 메시지 발송등 메신저를 통한 대화형 마케팅 솔루션

### 알림톡

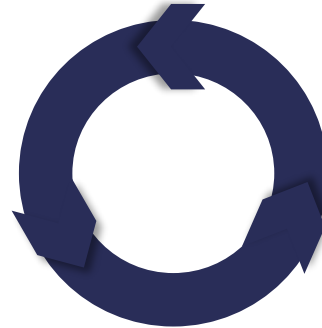
- ✓ 정보성 메시지 O
- ✓ 주문/예약 확인 O
- ✓ 결제내역/배송현황 O
- ✓ 구독자대상 뉴스레터X
- ✓ 일방적인 공지문X



고객



상담원



마케터

### 친구톡

- ✓ 친구를 맺은 이용자만 발송가능
- ✓ 광고성메세지 O
- ✓ 야간발송 X

# 관리자의 업무중심의 통합환경을 구현하여

## 업무편의성 증대를 통해 최적의 업무 환경 제공

수신자 전화번호를 입력하세요.  조회

최근 데이터 1,000개까지 노출되며, 최대 3일 이내 데이터를 조회 하실 수 있습니다.

발신일자	업체명	템플릿 코드	메시지 내용	전화번호	발송 결과
2018-01-25 21:46:25	에누리 가격비고 (@에누리)	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [85243] 입니다. 정확히 입력해주세요	821036352734	성공(알림톡)
2018-01-25 21:42:55	에누리 가격비고 (@에누리)	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [05183] 입니다. 정확히 입력해주세요	821063525487	성공(알림톡)
2018-01-25 21:42:05	에누리 가격비고 (@에누리)	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [29671] 입니다. 정확히 입력해주세요	821065690619	성공(알림톡)
2018-01-25 21:40:20	에누리 가격비고 (@에누리)	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [37249] 입니다. 정확히 입력해주세요	821044311035	성공(알림톡)
2018-01-25 21:26:26	에누리 가격비고 (@에누리)	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [42857] 입니다. 정확히 입력해주세요	821032135555	성공(알림톡)
2018-01-25 21:24:45	에누리 가격비고 (@에누리)	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [49576] 입니다. 정확히 입력해주세요	821031254471	성공(알림톡)
2018-01-25	에누리 가격비고	enuri_0001	[에누리가격비고 본인확인] 인증번호는 [06912] 입니다. 정확히 입력해주세요	821032135555	성공(알림톡)

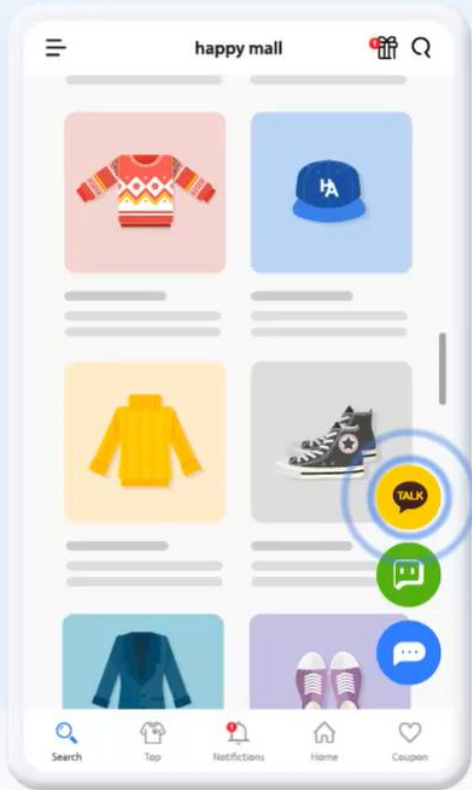
(주)스윗트래커 | 사업자등록번호 : 107-87-62216 | 대표이사 : 김영준 | 대표전화 : 1644-1201 | 팩스 : 02-6442-1656  
 주소 : 서울특별시 중구 퇴계로 18, 대우재단빌딩 9층 | 이메일 : alimtalk@sweettracker.co.kr  
 Copyright© Sweettracker Corp. All Rights Reserved.

- ✓ **발신**  
 실시간 발신 목록 확인  
 검색을 통한 발신 이력 확인
- ✓ **관리기능**  
 템플릿 등록 및 관리 기능 제공  
 발신프로필 등록 및 관리 기능 제공
- ✓ **통계**  
 일별, 월별 통계제공(엑셀다운 가능)  
 발신 프로필별 검색 제공

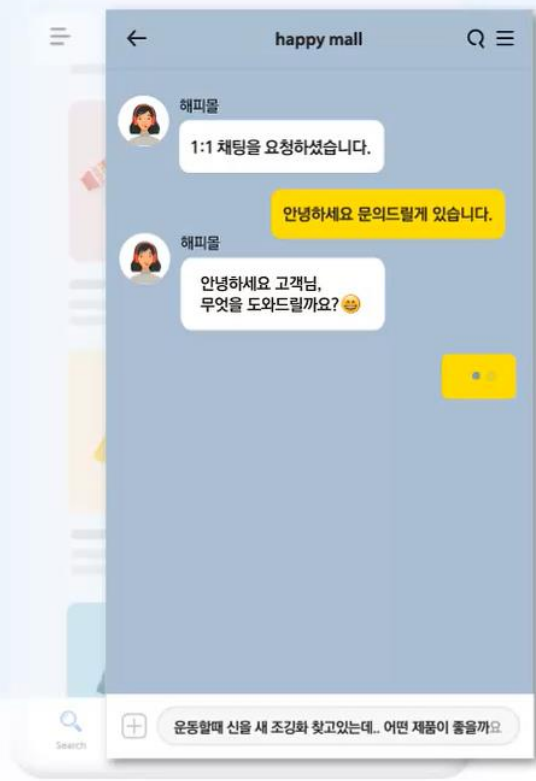
### 3. 해피톡서비스



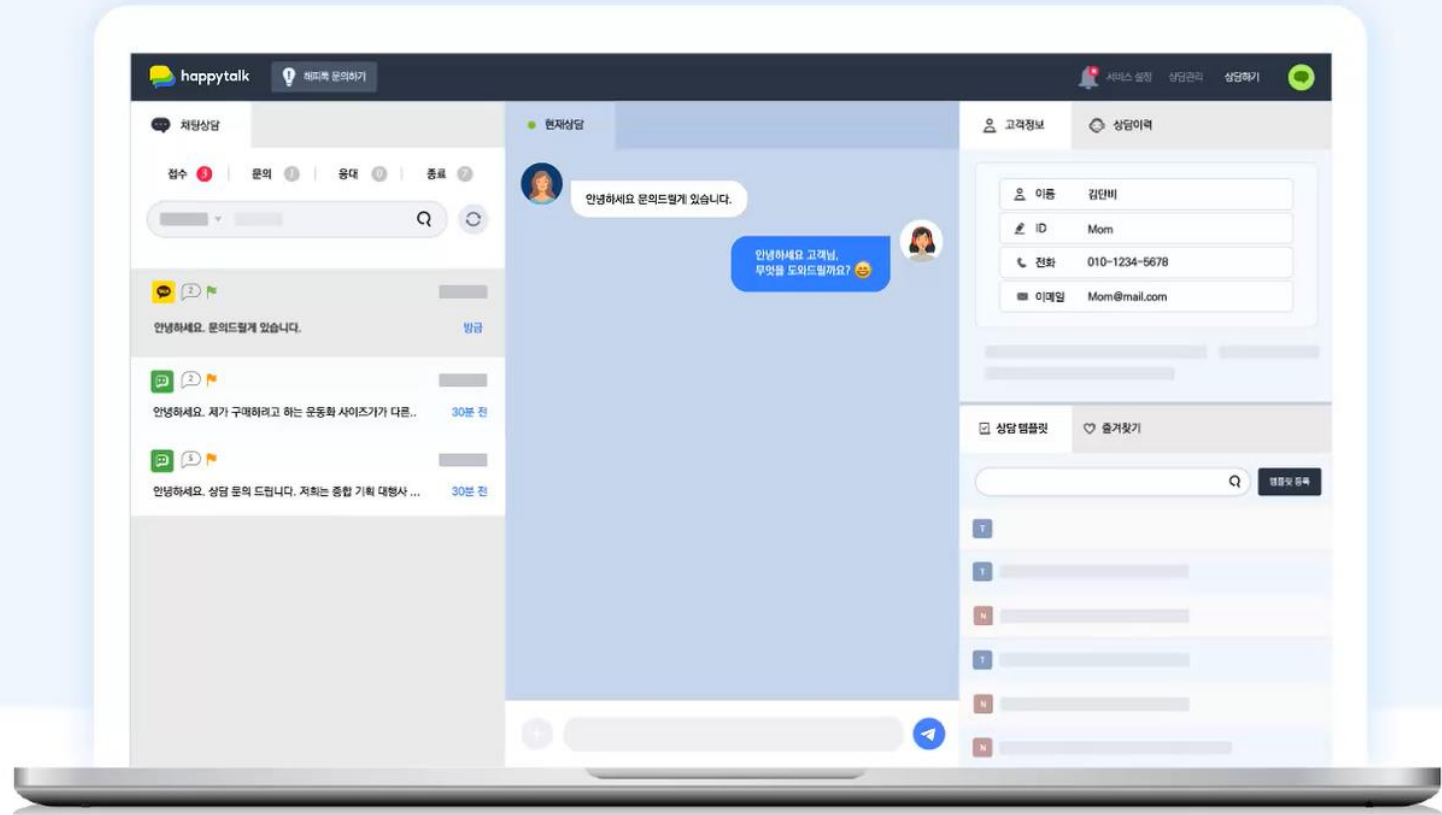
상담버튼을 홈페이지에 달면 채팅상담을 바로 시작할 수 있습니다.  
고객은 터치 한 번으로 상담원을 만납니다.



상담버튼을 통해 고객인입  
\*버튼 추가 스크립트제공



메신저 채팅창 오픈  
(카카오톡,네이버톡톡,웹채팅)



챗봇과 채팅 편의기능을 통한 고객 응대



# 해피톡서비스는 상담원에게 80여가지의 편의기능을 제공합니다.

상담상태 구분

메신저 통합

채팅,상담원관리 지표 통계

상담분류/상담원 배정

고객 등급 관리



고객 태그/상담방태그

고객정보 & 주문내역 연동

욕설 필터링

시나리오 챗봇

키워드 인식 답변 템플릿

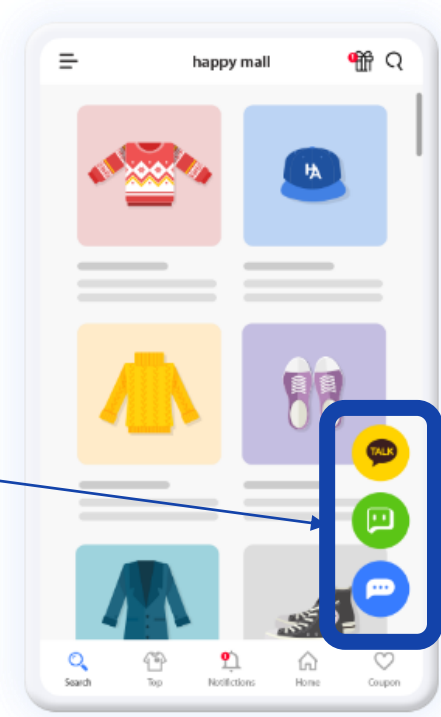
고객정보를 연동하면 상담원의 업무처리가 더욱 쉽고 편해집니다.



# 해피톡서비스\_로그인연동



로그인  
고객정보



상담방정보   고객정보   주문정보   HTS   화면연동   상담이력

\* 아래 고객ID happy(으)로 연동중인 상담방이 1건 있습니다.  
\* 동일한 고객ID를 사용하시면 다른 상담방의 상담이력과 고객정보를 하나로 연동할 수 있습니다.

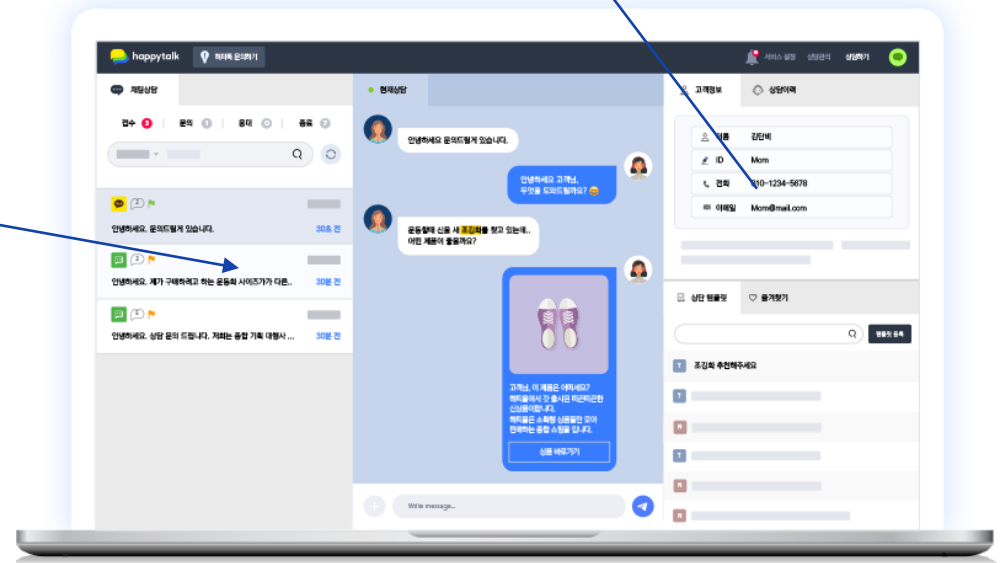
기본 정보

ID	happy		
이름	홍길동	전화	01012345678
이메일	미확인	생년월일	미확인
연령	미확인	성별	미확인
비고	미확인		

추가 정보

파라미터가 삽입된 채팅 버튼으로 유입된 회원의 경우 해당 파라미터 정보를 노출합니다.

파라미터 변수	파라미터 값
데이터가 없습니다.	



## 챗봇을 통해 상담진행속도와 응대효율을 개선해보세요



cafe24™

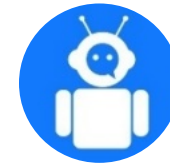
위드 소프트  
WITH SOFT  
Human and Software Combine

godot

WISA.

Sellmate

WH?IS  
WHOIS.CO.KR



AI엔진

happybot

WISEnut

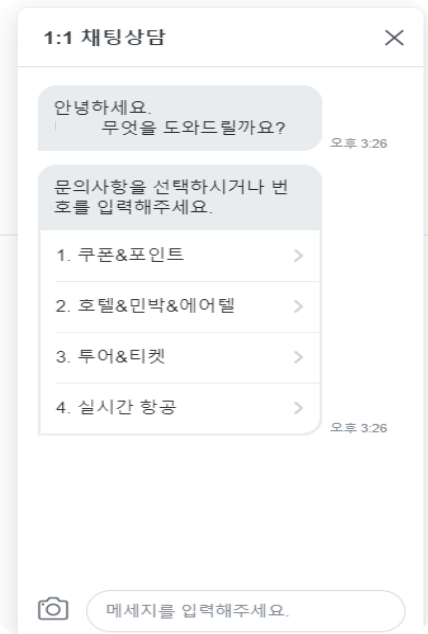
Skelter Labs

XINAPSE

papago

챗봇 업무자동화(RPA) 제휴업체 리스트

## 자주하는질문(FAQ)은 챗봇으로 응대하고 복잡한 문의는 상담원을 통해 진행



### 목적에 따른 시나리오 제작 단계별 구분 작성

- 1단계 : 쿠폰&포인트/호텔&민박/실시간항공 등..
- 2단계 : 예약/요금/변경/결제/환불/기타 등
- 3단계 : 실시간 항공권 예약이란 무엇을 말하나요?
- 4단계 : 실시간 항공권 예약은.....

※ 각 구분,유형,제목,내용의 챗봇 작성시 참고 예시

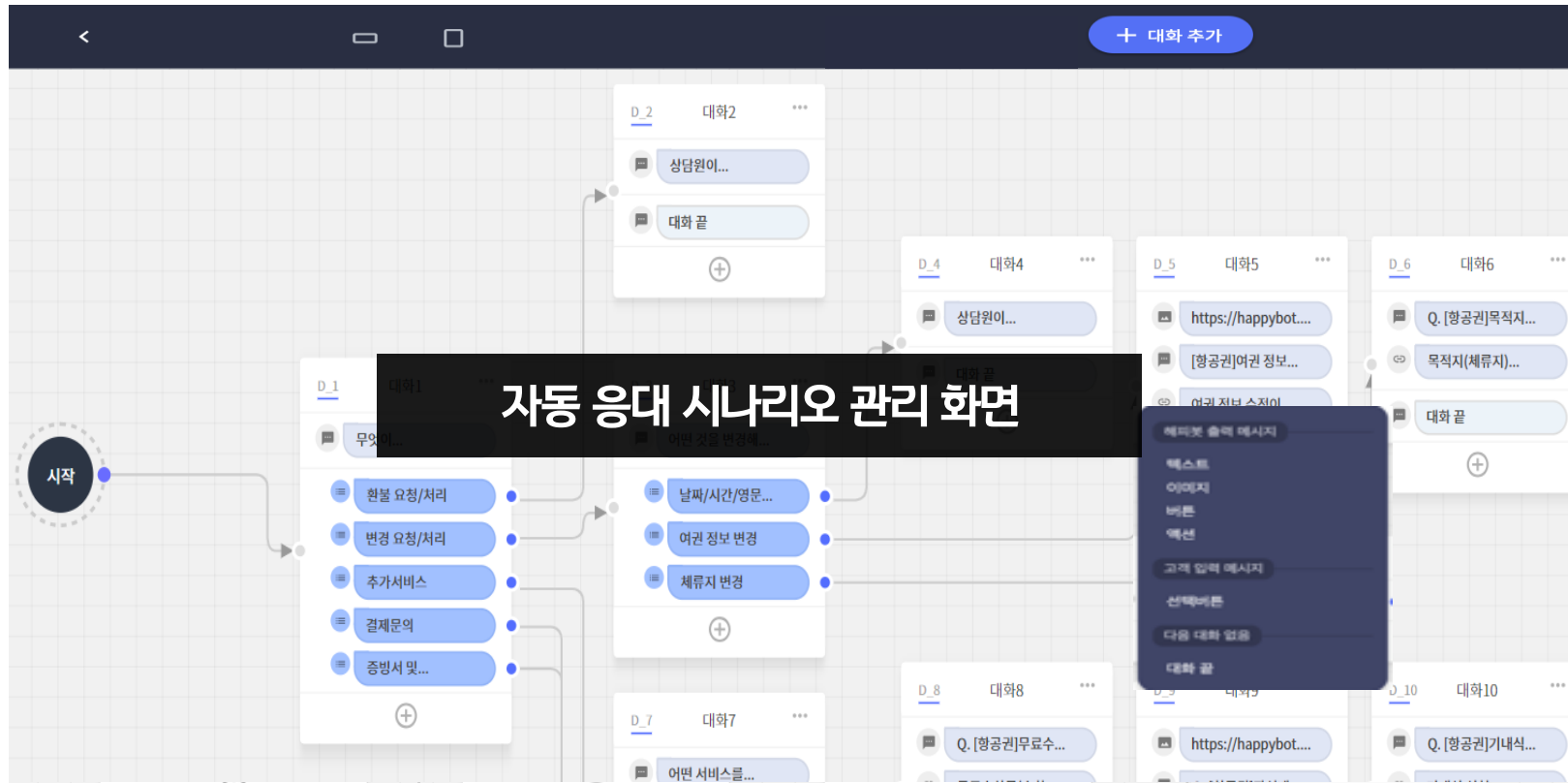


## 해피톡서비스\_챗봇 시나리오설정

다층 구조의 답변을 가진 시나리오를 고객에게 제공하여 문의 사항을 해소할 수 있습니다.

고객의 시나리오 이용 패턴에 따라 자동 응대 시나리오를 직관적으로 생성하고 관리하는 기능이 제공됩니다.

자동 응대 기능은 카카오톡 플러스친구, 네이버 톡톡, 페이스북 메신저 등에도 사용할 수 있습니다.

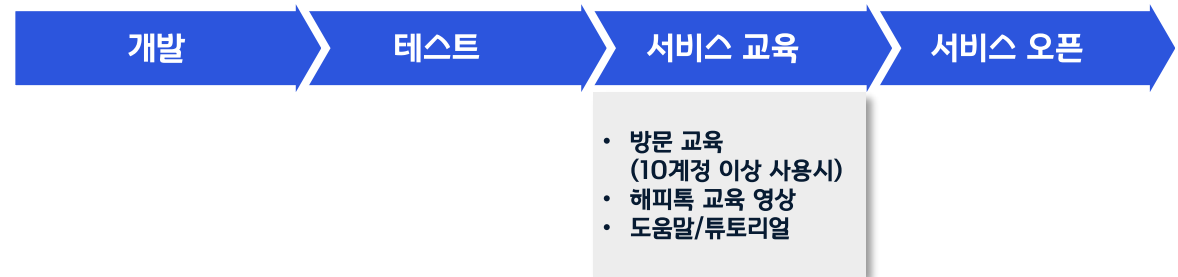
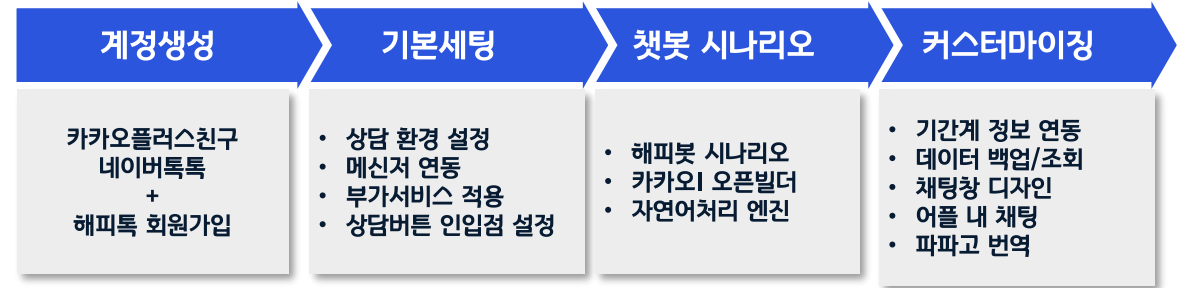


고객 맞춤 채팅서비스를 런칭하실 수 있도록 도와드립니다.  
다년간 업계 최고의 노하우를 보유하고 있습니다.

## 1. 전체 도입 프로세스



## 2. 세부 체크리스트



# 국내외 선도 기업들이 해피톡과 함께 하고 있습니다.



카카오 파트너 공식 딜러 상담특, 카카오 오픈빌더 딜러사