고객 만족도 향상으로 비즈니스 성과 증대

민첩한 고객 서비스로 최고의 고객 경험을 제공하세요.

zendesk

고객 경험 및 서비스 환경의 변화

비즈니스에서 민첩성이 중요한 요소로 대두된지 이미 오래입니다. 새로운 기술, 항상 온라인 상태 유지 및 모바일 환경의 부상으로 물류 및 운영에서 종업원 급여 지불 절차에 이르기까지 거의 모든 것이 변화되었습니다. 업무 수행 방법과 사용하는 도구의 변화는 고객 지원 서비스에까지 영향을 미치고 있으며, 이러한 고객과의 관계 또한 사내에서 일어나고 있는 변화와 마찬가지로 역동적으로 이루어지고 유지되어야 합니다.

그 어느 때보다 더 많은 선택권과 더 많은 정보로 고객이 의견을 피력할 수 있도록 기술이 개발되었습니다. 실제로, 고객 경험은 1회성 구매에서 끝나는 것이 아니라 지속적 거래 관계로 진화해 오면서 모든 상호 작용을 최적화하여 고객 만족도를 높이고 장기적인 고객 관계를 구축합니다.

고객 만족도가 향상되면 비즈니스 성과도 증대됩니다. 하지만 고객의 요구 사항에 신속하게 대처하지 못하고 질문에 신속하게 응답하지 못하거나, 고객이 예상보다 더 오래 기다려야 하거나, 지원 담당자가 이미 알고 있어야 하는 정보를 반복해서 말해야 한다면 그 고객은 서비스에 절대 만족하지 못할 것입니다. 고객과 실시간으로 대화하고 필요한 지원을 하기 위해서는 고객 서비스 조직이 최첨단 고객 서비스 기술로 고객과 돈독한 관계를 구축하여 비즈니스에도 긍정적인 영향을 줄 수 있는 민첩성 도구를 갖추고 있어야 합니다.

본 전자책에서는 이러한 새로운 환경에서 살아남는 것은 물론 더욱 성공하기 위해 고객 서비스 조직에 필요한 것이 무엇인지에 대해 알아봅니다.

본 전자책은 민첩한 고객 서비스 솔루션을 구현한 기업을 대상으로 한 방대한 연구와 심도 있는 인터뷰를 바탕으로 작성되었으며, 오늘날의 디지털 파괴 환경에서 기업이 직면한 과제를 살펴볼 수 있도록 돕는 연구 및 자문 회사인 Constellation Research에서 연구를 수행했습니다.

전통적인 솔루션의 한계

업데이트와 수정을 하려면 IT 부서 또는 개발자에 의존할 수밖에 없는 복잡한 시스템, 인프라 및 기술을 사용해서는 조직이 민첩성을 확보할 수 없습니다. 오늘날의 고객 서비스 조직은 필요할 때 바로 도구를 업데이트할 수 있는 능력을 갖추어야 합니다.

전통적인 고객 서비스 솔루션은 종종 다음과 같은 문제를 유발합니다.

- 느린 구현 속도
- IT 부담 과중
- 상담원 생산성 저하
- 많은 고객 불만 건수
- 강력한 보고 도구 부족

복잡하고 미흡한 고객 서비스 솔루션은 고객 만족도 저하는 물론 비즈니스에도 다음과 같은 심각한 영향을 미칩니다.

- 낮은 첫 번째 연락 해결(FCR)
- 높은 평균 처리 시간(AHT)
- 셀프 서비스 옵션 부족
- 직원 이직
- 매출 기회 상실

하지만 해결책이 있습니다.

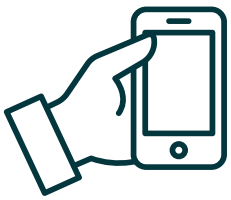
신중하게 구현된 민첩한 고객 서비스 솔루션으로 쉽게 고객을 지원하고, 운영 비용을 절감하며, 매출을 유도할 수 있습니다.

1

민첩성 발휘로 기업 비용 절감

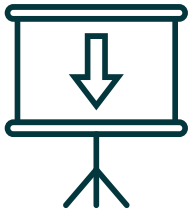
민첩한 고객 서비스를 통해 고객 측은 물론 지원 팀의 업무 효율성도 높아져 서비스가 중단되거나, 늦춰지거나, 장애가 발생하는 일이 줄어듭니다. 최적의 시스템을 사용할 때 고객 서비스를 더욱 비용 효율적으로 제공할 수 있습니다.

민첩한 고객 서비스가 제공하는 이점



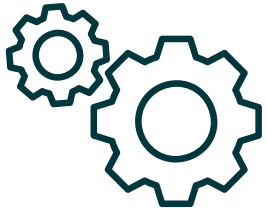
첫 번째 연락 해결 비율 증가

상담원 생산성 증가



교육 기간 및 비용 감소 또는 제거

고객이 스스로 필요한 정보를 쉽게 발견

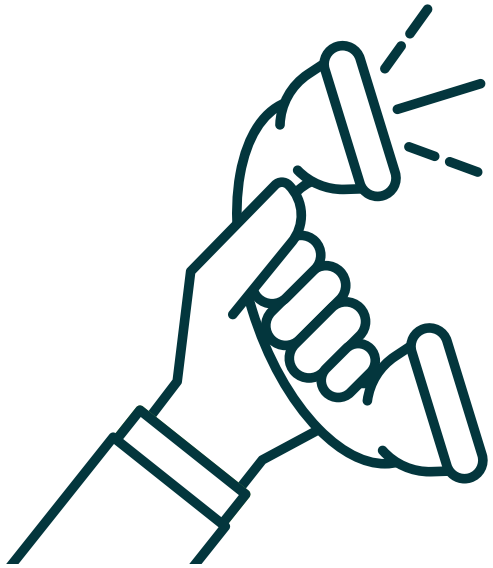


프로세스 개선 및 중복성 제거

고객에 대한 통찰 최대한 활용

5 | 민첩성 발휘로 기업 비용 절감

첫 번째 연락 해결 비율 증가



컨택 센터 비용을 절감하는 한 가지 방법은 첫 번째 연락 해결(FCR, First Contact Resolution) 비율을 높이는 것입니다. 반복적인 지원 전화를 줄임으로써 상담원이 중요한 일에 집중할 수 있습니다.

사례:

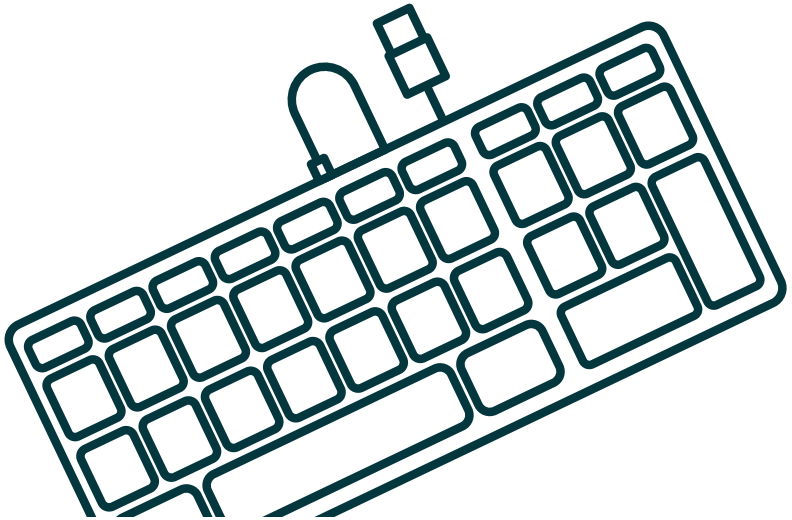
한 휴대폰 회사는 열악한 티켓 작성 시스템으로 작업 관리에 어려움을 겪고 있었습니다. 이 회사는 민첩한 고객 서비스 솔루션을 구현하여 백로그와 문제 해결 시간을 단축했습니다.

첫 번째 연락까지의 시간 90% 향상

티켓당 응답 시간 35~40시간에서 1~2시간으로 감소

6 | 민첩성 발휘로 기업 비용 절감

상담원 생산성 증가



고객 서비스 상담원의 급여는 기업에게 지속적으로 발생하는 비싼 비용입니다. 민첩한 고객 서비스는 평균 처리 시간(AHT, Average Handle Time)을 단축시키고 상담원의 업무 효율성을 높여줄 수 있습니다.

사례:

한 온라인 결제 플랫폼은 민첩한 고객 서비스 솔루션을 구축하여 다음과 같은 효과를 거두었습니다.

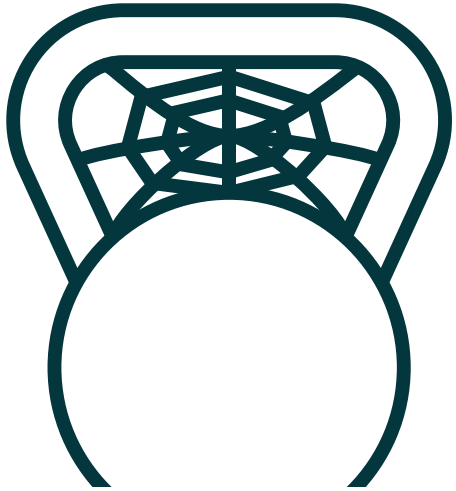
98%의 티켓을 첫 번째 응답에서 처리

평균 해결 시간 3시간 감소

고객 만족도 90% 상승

7 | 민첩성 발휘로 기업 비용 절감

교육시키는 기간 및 비용 감소 또는 제거



고객 서비스 부서는 수동적인 부서로 필요를 예측하기가 어려울 수 있습니다. 민첩한 고객 서비스 솔루션은 지원 규모 확장과 신입 상담원의 온보딩 및 교육에 소요되는 시간과 노력을 최소화시켜 줍니다.

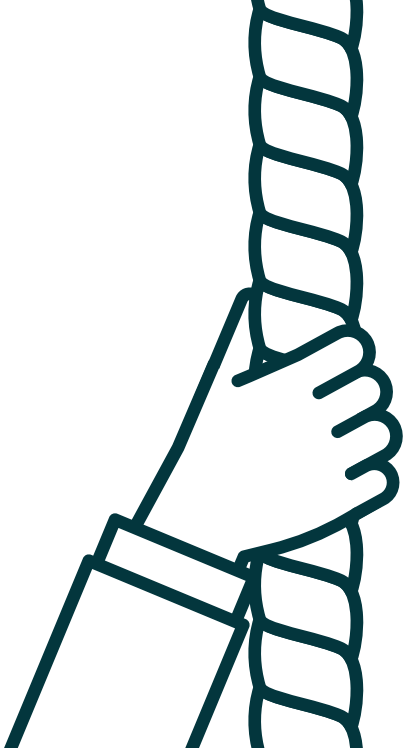
사례:

2010년에 독자 2,000만 명을 보유한 한 온라인 출판사는 데이터 보안 위반 문제를 겪었습니다. 금융 거래를 처리할 방법이 없었던 이 회사는 쇄도하는 고객 문의를 처리할 준비가 되어 있지 않았습니다.

이 회사는 민첩한 솔루션의 자동화된 응답 및 사용하기 쉬운 인터페이스로 20명의 직원을 채용하여 4일 만에 4,000건의 지원 요청을 처리했습니다. 현재는 3명의 상담원으로 구성된 상설 팀을 갖추고 있으며 또 다른 위기 발생 시 효율적으로 팀의 규모를 늘릴 수 있다고 확신합니다.

8 민첩성 발휘로 기업 비용 절감

고객이 필요한 정보를 쉽게 발견



전통적인 고객 서비스 솔루션을 사용하고 있다면 상담원이 넘쳐나는 이메일에 허우적거릴 가능성이 높습니다. 고객이 가장 일반적인 문제 중 일부를 스스로 해결할 수 있도록 함으로써 상담원의 기력 소진을 방지하고 업무 효율성을 높일 수 있습니다.

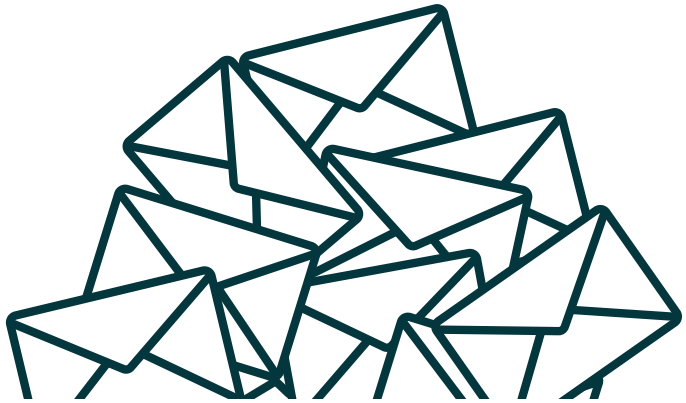
상담원 없는 지원 대안은 다음을 포함합니다.

- **통화 전 착신전환**
- **셀프 서비스**
- **효율적인 지식창고**
- **자주 묻는 질문(FAQ)**

사례:

한 온라인 마켓플레이스의 고객 서비스 팀은 과도한 이메일로 몹시 질려 있었습니다. 셀프 서비스 옵션을 제공하고 지식창고 검색을 지속적으로 파악하고 최적화한 결과 팀의 효율성을 상당히 높일 수 있었고, **이메일 수 72% 감소**라는 큰 성과를 거두었습니다.

프로세스 개선 및 중복성 제거



고객 서비스 솔루션은 반응식 관점에서 볼 때 유용합니다. 하지만 의식적으로 고객 서비스를 제공하면서 비즈니스 인텔리전스도 제공하는 솔루션을 선택한다면 문제가 발생하기 전에 예방하여 더 현명한 비즈니스를 구축할 수 있습니다.

사례:

100개 국가에 10,000명 이상의 고객을 보유한 한 디스플레이 광고 회사는 고객의 문의를 실행 가능한 비즈니스 통찰로 전환함으로써 능동적인 고객 서비스 솔루션을 추구하기로 결정했습니다.

고객 서비스 문의를 고객 관계 관리 및 엔터프라이즈 자원 계획 애플리케이션과 쉽게 연동하여 서로 다른 역할을 수행하는 직원들이 쉽게 고객 정보를 공유하는 것이 가능해졌습니다. 계속해서 팀은 데이터를 사용하여 제품 개선 방법을 적극적으로 파악하고 고객이 제품을 최대한 활용할 수 있도록 지원합니다.

"서비스 확장이 가능하고 팀이 문제를 신속히 해결할 수 있도록 하는 동시에 중요한 인텔리전스를 다시 비즈니스에 적용할 수 있는 솔루션을 원했습니다."

—고객 만족 담당 이사

10 민첩성 발휘로 기업 비용 절감

고객에 대한 통찰 최대한 활용

고객은 자신이 특별하게 대우 받고 자신의 의견이 반영된다고 느낄 때 그 회사 브랜드의 충성스러운 옹호자가 됩니다.

사례:

온라인 소프트웨어 교육을 제공하는 한 회사는 고객이 회사 담당자와 대화를 시작하는 순간부터 고객의 참여를 우선시합니다. 이 회사는 고객의 의견을 적극 수렴하여 고객이 원하는 것이 무엇인지 정확히 파악하여 이를 충족시킵니다.

민첩한 고객 서비스 솔루션으로 지원 담당자들이 다른 제품을 사용했을 때보다 50% 더 높은 효율성을 달성할 수 있었습니다.

민첩한 솔루션을 통한 추가적인 이점:

- ⇩ **고객 문의 수 15~20% 감소**
- ⇧ **고객 만족도 5% 이상 상승**
- ⇩ **상호 작용당 비용 감소**
- ⇧ **첫 번째 연락 해결(FCR) 비율 증가**

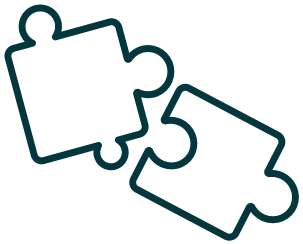
2

민첩성 발휘로 매출 증가

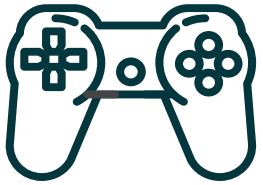
회사에서 고객 서비스 부서가 항상 그에 맞는 존중을 받는 것은 아니며 종종 불필요한 비용이 발생하는 부서로 간주되기도 합니다. 하지만 고객, 상담원, 자동화가 함께 조화롭게 어우러질 때 고객 서비스 부서는 회사의 매출을 담당하는 부서로 거듭날 수 있습니다.

민첩한 고객 서비스를 통한 매출 유도 요인

적합한 서비스로 확대

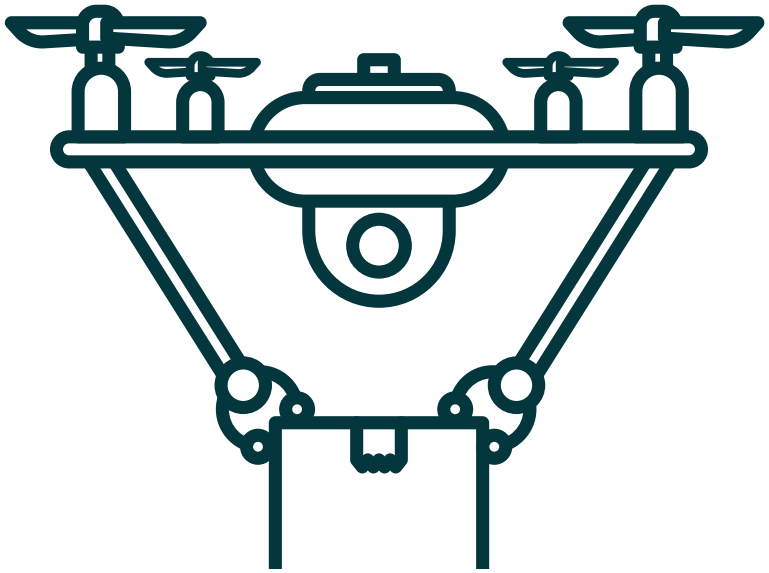


부서 간 공동 작업 간소화



게임이나 앱 내에 고객 유지

적합한 서비스로 확대



훌륭한 고객 서비스로 높은 고객 만족도를 얻을 수 있다는 것은 당연한 사실입니다. 하지만 민첩한 고객 서비스 솔루션을 사용하면 상담원 응대 태도를 모니터링하여 구매 결정 요인을 파악하고 지속적인 관계를 구축해 나갈 수 있습니다.

사례:

한 온라인 마켓플레이스에서 민첩한 고객 서비스 솔루션을 채택한 후 첫 번째 연락 해결(FCR) 비율 증가가 매출에 어떤 영향을 미치는지 확인하고자 했습니다.

스타일리스트와 온라인으로 대화한 쇼핑객들이 같은 날 그렇지 않은 쇼핑객들보다 20% 더 많이 매출로 전환되었다는 사실이 밝혀졌으며, 스타일리스트의 자문을 받은 쇼핑객들은 더 많은 제품을 구매했고 후속 설문조사에서 고객 서비스에 대한 칭찬을 했습니다.

"고객을 만족시킨다는 주 목표를 달성하기 위해 고객 서비스 상담원은 그 업적이 드러나지 않은 채 항상 숨은 영웅이었습니다. 하지만 이제 민첩한 고객 서비스 솔루션으로 경영진들이 우리가 얼마나 매출에 기여하고 있는지 측정할 수 있습니다. 더 노력을 기울여 고객을 만족시키면 고객 서비스뿐만 아니라 비즈니스에도 상당히 좋은 결과를 가져온다는 것이 분명해졌습니다."

—고객 서비스 담당 이사

부서 간 공동 작업 간소화

업무 전반에 민첩한 고객 서비스 솔루션을 통합하면 통화량을 줄이고 생산성을 증대시키는 것 이상의 효과를 누릴 수 있습니다. 즉, 다른 부서에 정보를 제공하여 고객 만족도 및 매출 기회를 높일 수 있습니다.

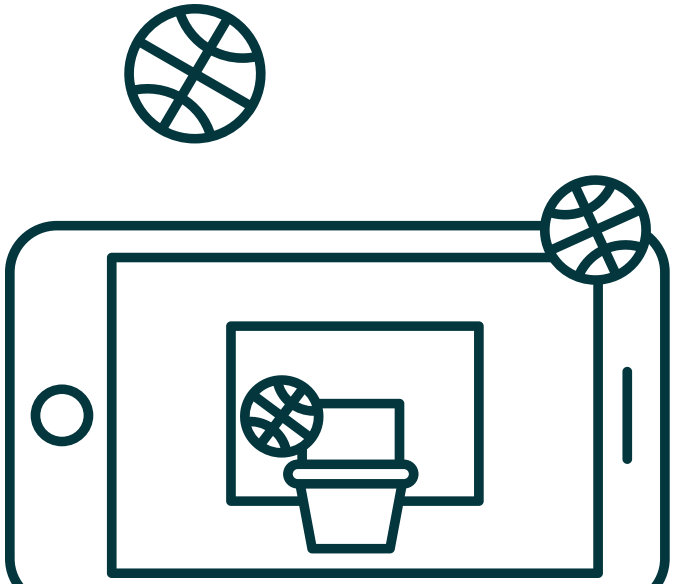
사례:

긴 구매 주기와 많은 대형 고객을 보유한 한 B2B 기업은 민첩한 고객 서비스 솔루션을 사용하여 회사 전반의 비효율성을 파악하는 것은 물론 교차 판매 및 상향 판매 방법 및 시점을 파악할 수 있었습니다.

부서 간 솔루션 구현으로 기업이 누린 혜택:

- **더욱 정확한 마케팅 메시징 개발**
- **신규 고객 확보 증가**
- **시장 조사 강화**
- **더 나은 타겟팅을 위한 소셜 CRM 데이터 개선**
- **사무소 운영 효율성 강화**
- **리드 및 리드 변환률 증가**
- **브랜드 자산 및 인지도 향상**
- **클릭당 지불 감소**

게임이나 앱 내에 고객 유지



고객이 도움을 받기 위해 게임이나 앱에서 나갈 때마다 매출 기회를 잃게 됩니다. 민첩한 고객 서비스로 상황에 맞게 적절한 지원을 제공함으로써 고객이 계속 게임이나 앱에 머물게 할 수 있습니다.

사례:

한 스포츠 게임 회사는 고객 서비스, 마케팅 및 신규 사업 부서를 함께 통합하여 민첩한 고객 서비스 앱을 개발했습니다. 이들은 VIP 고객을 위한 사용, 테스트 및 조정이 쉬운 게임 내 채팅을 만들었습니다.

그 결과, 이 회사는 다음과 같은 효과를 거두었습니다.

- ↑ **고객 만족도 상승**
- ↓ **고객 서비스 티켓 감소**
- ↑ **첫 번째 연락 해결(FCR) 증가**
- ↓ **이메일 연락 감소**

시작 방법

민첩성이 비즈니스의 다른 분야에 훌륭하게 적용되듯 고객 서비스에 있어서도 마찬가지입니다. 자, 그럼 시작할 준비가 되셨나요? 다음은 몇 가지 고려해야 할 사항입니다.

현재 비용, 통계 및 상태 파악

컨택 센터 및 고객 서비스 센터 운영에 드는 비용이 얼마인가요? 현재 첫 번째 연락 해결(FCR) 및 평균 처리 시간(AHT)은 어떻게 되나요? 현재 고객 서비스에서 매출 생성, 마케팅 개선 및 참여도 증진에 어떤 기회를 제공하고 있나요? 개선의 여지가 있는 부문은 어디인가요?

시작하기 전에 추구하는 바에 대한 이해

민첩한 고객 서비스 솔루션을 통해 얻고자 하는 사항을 구체적으로 명시한 요구사항 정의서를 작성하고, 소프트웨어를 통해 해결하고자 하는 요점을 설명한 후 정보 요청서를 작성하고 제안 요청서를 검토하세요.

민첩한 고객 서비스를 사업 계획의 일부로 포함

민첩한 고객 서비스 솔루션으로 전환하는 데 따른 가치를 보여주는 비즈니스 사례 및 투자수익률(ROI) 모델을 만드세요. 벤더들을 인터뷰할 때 해당 벤더의 소프트웨어가 비즈니스 문제를 어떻게 해결할지에 대해 반드시 이해하도록 하세요.

Zendesk가 도와드립니다!

Zendesk는 혁신적인 회사를 위한 소프트웨어를 만듭니다. Zendesk의 민첩한 고객 서비스 솔루션은 유연하고 구축이 쉬우며, 새로운 아이디어를 시도하기 위한 도구와 자유를 제공합니다. 적절한 영감, 올바른 정보를 제공하고 더 나은 관계를 구축하도록 디자인된 시스템으로 엔터프라이즈 비즈니스가 경쟁사와 차별화된 고객 경험을 제공하도록 도와드립니다.

자세히 알아보려면 여기를 클릭하세요.

zendesk