

**Avaya Intelligent  
Xperiences™ Digital**

# Avaya IX™ Digital



## 고객이 기대하는 경험 제공

디지털 트랜스포메이션 및 사물 인터넷(IoT) 시대에 걸맞게 기업은 고객경험 전략에 영향을 미치는 신기술, 요동치는 고객 트렌드, 늘어나는 데이터 소스 등에 끊임 없이 직면하고 있습니다. 또한 고객경험과 서비스 개선은 우선순위에 있지만, 조직에서 직면하고 있는 가장 큰 장애물은 기존 시스템과의 통합에 있습니다. 이러한 기존 시스템과 프로세스가 통합되지 않아 조직 전체의 연결이 끊어지거나 컨택센터에 가장 큰 영향을 미칠 수도 있습니다.

구매 생애주기 과정에서 고객의 소리에 귀를 기울이지 못한다면 어떻게 디지털 고객여정을 파악할 수 있겠습니까? 일반적으로 '멀티채널'이나 '옴니채널' 환경으로는 무엇에도 방해받지 않는 완전한 시야를 가질 수 없습니다. 이러한 환경은 고립된 시스템에서 독립적으로 작동하는 별도의 채널들을 모아놓은 것에 불과한 경우가 대부분이며, 컨택센터뿐만 아니라 전사적인 영역에 있어서도 마찬가지입니다.

생산성 및 효율성을 저해하는 고객 상호 작용 및 기업 데이터에 대한 단편적인 시야만을 확보한 상담원은 좌절하게 되고, 원활한 디지털 경험을 하지 못한 고객은 짜증을 내게 되고 그 결과 낮은 고객의 만족도(CSAT) 및 순수 고객 추천 지수(NPS)를 초래하게 됩니다.

멀티채널 또는 옴니채널이라는 말에 현혹되게 만드는 포인트 솔루션은 종종 복잡함만 가중시키기 때문에 시스템 통합, 유지관리, 업그레이드를 어렵게 만듭니다. 귀하의 비즈니스에는 어떤 영향을 미치게 되겠습니까? 비용만 증가하고, 성능은 낮아집니다. CSAT 및 NPS 지표는 기대 이하 수준으로 떨어집니다.

Avaya IX™ Digital은 조직의 부족한 점을 매꾸고 지능형 연결을 구축하는 데 도움을 줍니다.

1. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/operations/articles/global-contact-center-survey.html>

### 전체 고객경험 전략을 지원하는 단일화된 통합 솔루션

Avaya IX Digital은 디지털 고객활동에 대한 보다 명확하고 완전한 시야를 갖게 하며 다음과 같이 컨택센터를 지원합니다.

- 고객만족도, 고객충성도, 고객생애가치 향상
- 경쟁우위의 브랜드 경험 생성
- 상담원생산성 및 직원생산성 향상
- 비즈니스 성과 향상
- 직원과 기업목표의 일치 및 생산성 향상

### 완전히 통합된 옴니채널

Avaya IX Digital은 완전한 통합형 멀티터치를 지원하는 '균계일학'의 솔루션입니다. 다양한 기기에서 이메일, 채팅, SMS, 지능형 채팅 봇, 동시 검색, 소셜 미디어, 동영상 및 사물 인터넷 등 모든 미디어를 지원합니다.

Avaya IX Digital은 다른 Avaya 고객 인계이지먼트 솔루션 및 타사 애플리케이션과 원활하게 통합됩니다. 기업으로 하여금 채널통합과 데이터통합을 모두 이룬 하나의 통합 옴니채널 경험을 전달할 수 있게 합니다. 이러한 기초를 통해 뛰어난 유연성을 획득함으로써 업무흐름을 조정할 수 있습니다. 라우팅 규칙을 정하는 것은 이제 과거의 이야기입니다. 이 솔루션은 컨택센터뿐만 아니라 기업 전반의 자원을 활용함으로써 최적의 고객경험을 전달하고 더 우수한 성과를 내는 비즈니스 전략을 설계하고 실행할 수 있게 합니다.

고객이 선택한 채널에 관계없이, 심지어 해당 고객이 상호작용 과정에서 복수의 다른 채널을 이용하는 경우라도, 상담원 및 해당 문제 전문가들은 Avaya IX Digital을 통해 고객과 그들의 고객여정, '현시점'과 과거의 관련된 컨텍스트 정보 모두를 하나의 화면으로 볼 수 있습니다. 이 솔루션을 사용하면 고객여정과 상담원 화면은 컨택센터에만 한하지 않고 외부로 확장될 수 있습니다. 예를 들어, 고객 상호작용 과정에서 상담원은 해당 주제에 관한 도움을 받기 위해 다른 부서에 있는 전문가에게 연결할 수 있습니다. Avaya IX Digital을 이용하면, 고객을 직접 전문가에게 연결시킬 수 있으며, 이 활동을 캡처해 고객여정의 모든 과정을 이해하고, 이 '정보'를 이용해 원하는 성과를 낼 수도 있습니다. 이것이야말로 완전히 통합된 옴니채널입니다.

### The Avaya IX Digital 제품군

고객 인계이지먼트가 점점 디지털 경험에 초점이 맞추어지는 상황에서 Avaya IX Digital은 진정한 멀티터치 커뮤니케이션 기능은 물론, 고객여정에 대한 컨텍스트 정보와 360도 뷰를 기반으로 개인화된 고객경험을 생성할 수 있는 도구 및 리소스를 제공합니다. Avaya IX Digital 제품군에는 다음이 포함됩니다.

**Avaya IX Digital:** 컨택센터용 차세대 멀티터치 디지털 커뮤니케이션 환경 솔루션으로 귀하에게 고객여정에 관한 포괄적인 시각을 제공합니다.

**Avaya IX™ Digital Workspaces:** 컨택센터 상담원이 단일 작업영역에서 여러 채널을 통해 여러 개의 상호작용을 동시에 처리할 수 있게 하고, 모든 터치포인트에서의 고객여정을 한눈에 볼 수 있게 하는 브라우저 기반 데스크톱입니다.

**Avaya Analytics:** 유연한 취합, 처리 및 분석을 통해 기존 분석 도구의 한계에서 벗어나 총체적이고 다양하며 시각화된 데이터를 제공하여 실시간으로 의사결정을 하는 데 일조합니다.

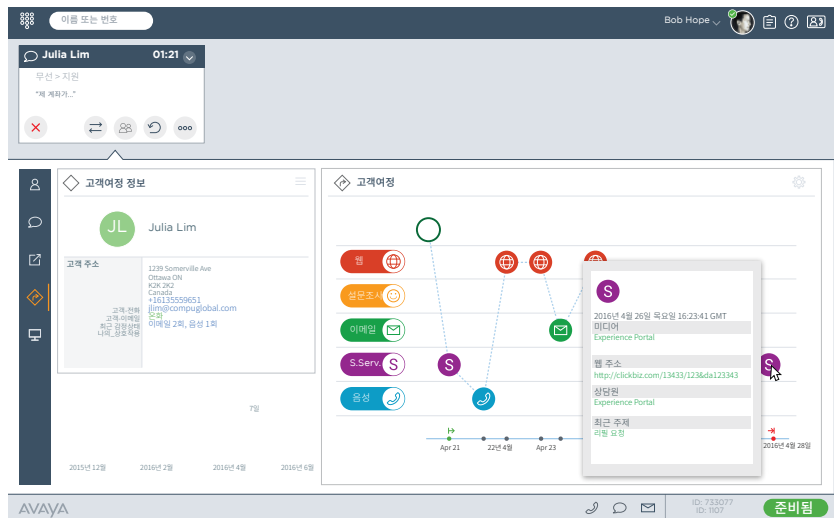
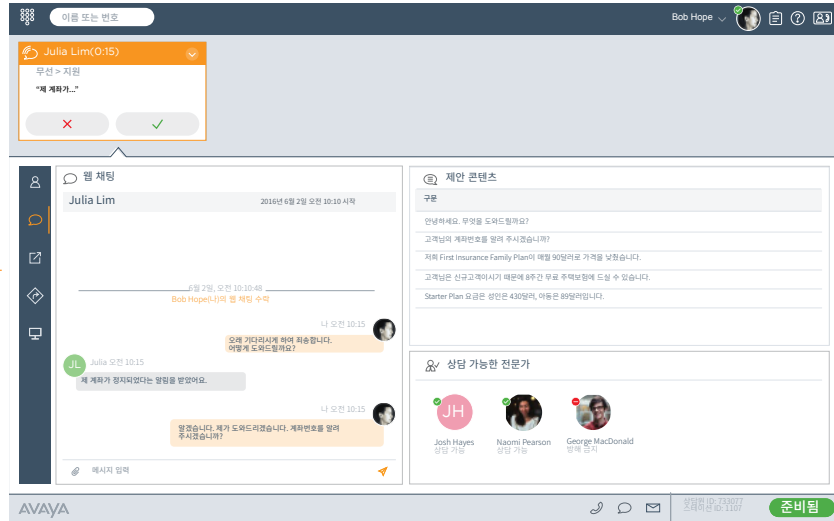
### 개인화된 디지털 고객경험 디자인

Avaya IX Digital은 매번 적시에 올바른 미디어를 제공합니다. 기업이 모든 관련 정보 및 컨텍스트 정보를 활용해 고객여정 전반에 걸쳐 고유하고 개인화된 지속적인 경험을 전달할 수 있게 합니다.

전문가들은 모든 기기 및 채널에서의 고객 상호작용을 상황에 맞게 원활하게 처리할 수 있습니다. 직관적인 상담원 데스크톱 작업영역, 전략적인 비즈니스 규칙 및 기준, 그리고 Avaya Analytics를 통한 엔드투엔드 고객여정의 시작과 끝을 포괄하는 종합적인 분석을 통해 이러한 경험은 더욱 강화됩니다. 또한 Avaya IX Digital은 기업 내 모든 지식근로자들이 고객경험 라우팅 전략에 쉽게 참여하도록 함으로써 서비스 성과 및 영업 성과를 향상시킵니다.



Avaya IX  
Digital 은  
항상 적시에  
올바른 미디어  
를 제공합니다.



고객여정 중에 발생한 데이터 조각을 인메모리 데이터 그리드에 저장함으로써 셀프서비스 채널 및 지원형 서비스 채널에서의 고객여정을 매핑할 수 있습니다. 과거 및 실시간 고객 정보, 고객 기기 및 위치와 같은 상황 또는 환경 관련 데이터를 비롯하여 보다 광범위한 기업에서 데이터를 가져올 수 있습니다. Avaya IX Digital을 사용하면 이러한 데이터를 업무흐름, 리소스 일치 엔진, 상담원, 감독자 및 경영진이 사용할 수 있는 유용한 인사이트로 변환하여 고객과 기업 대신에 실시간으로 현명한 의사 결정을 내릴 수 있습니다.

Avaya IX Digital은 기존 전화기와 디지털 채널을 완전히 통합하고 관리할 수 있도록 특별히 설계된 옴니채널 솔루션입니다. 기존 Avaya Aura® 솔루션과 함께 사용하면 디지털 채널을 더욱 세분화하면서 투자 수익을 더욱 늘리고, 갈수록 변화하는 고객 요구를 해결할 수 있는 미래의 혁신을 향한 토대를 구축할 수 있습니다.

## Avaya IX Digital: 기업이 뛰어난 개인화된 고객경험을 제공하고 관리할 수 있도록 지원

Avaya IX Digital은 기업이 동적인 고객 기대를 빠르게 받아들이도록 지원하고 타사 기술을 연결하고 통합하여 최적의 효율성을 제공할 수 있습니다.

### 기업에서 고객-상담원 간 상호작용의 매 단계 및 가능성을 개인화할 수 있도록 최상의 고객여정을 마련하십시오 .

특별한 목적을 위해 만들어진 이 단일 옴니채널 솔루션은 구형 전화기와 디지털 채널을 완전히 통합하고 관리할 수 있게 합니다.

### 고객 컨택 부문 전반을 철저히 살펴보십시오. 고객 터치포인트, 라우팅, 리소스 일치, 컨텍스트 활용 및 선호 환경 등 모든 세부 정보를 파악하십시오.

**빅데이터를 기업 전반에 걸쳐  
활용할 수 있습니다.** 완벽한 인사이트를 실시간으로 고객에게 제공하십시오. Avaya Analytics는 기존 분석 도구가 만드는 단점을 제거합니다. 풍부한 데이터 시각화를 통해 의사 결정에 필요한 유용한 정보를 실시간으로 확보하여 비즈니스 전략을 세우고, 궁극적으로는 고객 만족도를 개선하고 상담원의 업무 환경을 개선할 수 있습니다.

## Avaya IX Digital 스냅샷

다양한 멀티터치 인게이지먼트. 고객은 모든 기기와 채널, 모바일과 웹에서 참여할 수 있으며 고객이 원하는 서비스를 필요한 때에 고객이 원하는 방식으로 간단하고 원활하고 컨텍스트에 맞게 제공할 수 있습니다.

시각적 업무흐름. 드래그앤드롭 디자인은 상담원이 고객관계관리(CRM) 시스템 및 기타 시스템에서 올바른 리소스, 콘텐츠, 컨텍스트 정보에 쉽게 접근할 수 있게 함으로써 고객의 니즈와 기업의 요구사항을 충족할 수 있게 합니다.

360도 고객 컨텍스트 정보. 모든 터치포인트에서의 고객 컨텍스트, 비즈니스 컨텍스트, 상황 컨텍스트 정보를 수집해 고속 인메모리 데이터 그리드에 데이터 조각을 저장합니다. 관련 컨텍스트 정보를 이용해 업무 흐름을 라우팅하고 데이터를 상담원에게 보여줌으로써 더 스마트한 의사결정을 가능하게 합니다.

차세대 **Direct-to-agent** 라우팅. 고객 상호작용, 정보, 컨텍스트를 실시간으로 인식하여 고객을 자동으로 최적의 상담원이나 기업 리소스에 연결시키며, 비즈니스 목표, KPI, 기업 데이터를 속성 기반 라우팅에 활용합니다.

직관적인 상담원 및 감독자 작업영역. HTML5 기반 옴니채널 데스크톱은 사용이 쉽고 이용자 생산성을 크게 향상시킵니다. 오늘날 디지털 소비자는 더욱 개선되고 개인화된 경험을 기대합니다. Avaya IX™ Workspaces 는 상담원의 이직률을 줄일뿐만 아니라 향상되고 보다 편리한 고객경험을 창출할 수 있습니다.

고급 분석도구. Avaya Analytics는 멀티터치 경험을 위한 근본적인 설계를 바탕으로 새롭고 강력한 인사이트를 제공하기 위해 공개형 데이터 모델을 이용합니다. Avaya Oceanalytics는 다양한 기업 데이터 소스를 심분 활용하며, 이용자로 하여금 이러한 소스 내의 데이터에 쉽게 접근하고 이용할 수 있게 합니다. 실시간 처리 능력 및 분석 능력을 통해 직원이 컨택센터 및 조직 전체에서 데이터를 실행 가능한 인사이트로 전환할 수 있습니다.

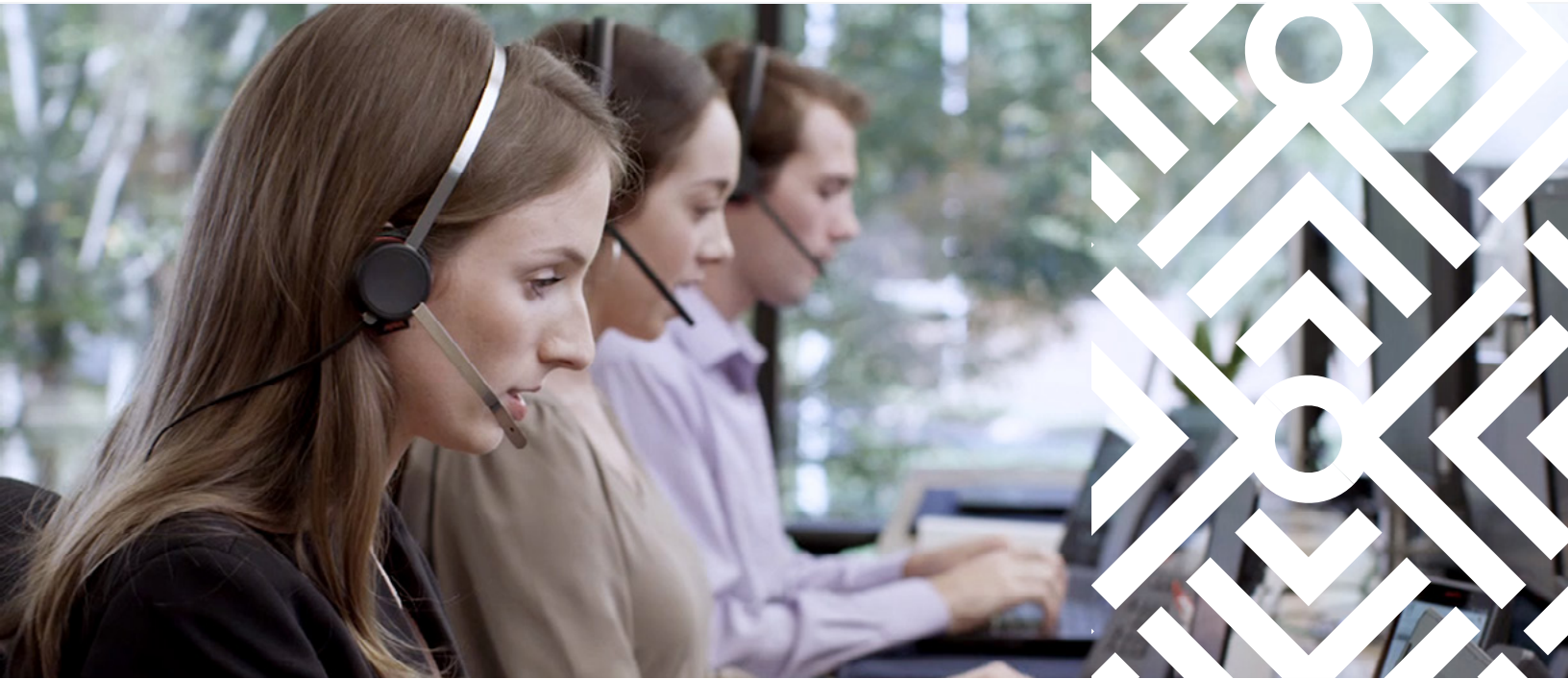
기업 내 확장된 연결. 위치, 업무 또는 기기에 관계없이 기업에서 리소스에 쉽게 인게이지먼트할 수 있게 함으로써 고객경험을 향상시키고 차별화합니다.

혁신적인 플랫폼. Avaya IX Digital은 모듈식 스냅인을 통해 타사 및 맞춤형 앱, 클라우드 서비스로 쉽게 확장할 수 있습니다. 이러한 개방적인 방식은 현재의 기술투자를 보호하고 확장하는 데에도 도움이 됩니다.

## 고객이 기대하는 경험 제공

소비자 압력과 경쟁압박이 심화되고 엔드투엔드 프로세스에서는 더 많은 디지털화가 이루어지고 있는데 이에 뒤처지고 있다고 느끼십니까? 대부분의 비즈니스 성공에 있어 커뮤니케이션은 그 핵심입니다. 고객에게 진정으로 차별화된 경험을 제공함으로써 경쟁에서 앞서나갈 기회를 붙잡으십시오. 고객여정의 처음부터 끝까지 모든 터치포인트에서 상황인지적인 개인화된 고객 서비스를 제공하십시오.

Avaya IX Digital 및 Avaya Analytics는 기업의 판도를 바꿔 놓을 진정한 게임 체인저가 될 수 있습니다. 진정한 디지털 트랜스포메이션을 달성하고, 경쟁에서 앞서 나가는 한편, 점점 늘어나는 고객 기대에 사전에 대처하십시오.



**Avaya IX Digital은  
귀사의 부족한 부분을  
보완하고 지능적으로  
연결 관계를 형성하는  
데 도움을 제공할 수  
있습니다.**

### 자세히 알아보기

Avaya IX Digital 및 Avaya Analytics에 대해 보다 자세히 알고 싶으신 경우에는 Avaya 계정 관리자 또는 Avaya 공인 파트너에게 문의하십시오. <https://www.avaya.com/kr/products/contact-center>를 참조하십시오.

### Avaya 소개

비즈니스는 기업들이 제공하는 서비스 환경을 기반으로 하며, Avaya는 날마다 수많은 서비스 환경을 만들고 있습니다(NYSE:AVYA). 100년 이상의 역사를 가진 Avaya는 전 세계 기업의 고객과 직원을 위한 지능적인 커뮤니케이션 환경을 마련하여 기업이 비즈니스 성공을 이룰 수 있도록 도와주고 있습니다. Avaya는 클라우드, 사내 또는 클라우드와 사내 혼합 환경에서 커뮤니케이션과 협업 능력을 향상시키고 간소화할 수 있는 혁신적이고 집중적인 개방형 솔루션을 구축합니다. 귀사의 비즈니스 성장을 위해, Avaya는 앞으로의 신기술과 변화에 대응할 수 있는 혁신, 파트너십, 끊임없는 노력을 약속드립니다. Avaya는 귀사가 중요한 서비스 환경을 제공할 수 있도록 지원하는 신뢰할 수 있는 기술 기업입니다. [www.avaya.com/kr](http://www.avaya.com/kr)을 참조하십시오.

