

# 컨택센터에서 새로운 상담원 데스크톱을 준비해야 할 시기입니까?

통합형 상담원 데스크톱 솔루션은 서비스 비용 및 상담원 감소율을 줄이는 동시에 고객 응대율, 고객 만족도, 고객 충성도 및 브랜드 가치를 높이는 데 도움이 됩니다. 다음 질문에 답변하여 새로운 상담원 데스크톱 솔루션이 귀사의 컨택센터의 로드맵에 적당한지 여부를 확인하십시오.



## 질문해야 할 6가지 문제

1

**갈수록 복잡해지는 고객 상호작용을 상담원이 제대로 처리하고 있습니까?**

오늘날 많은 상담원이 다양한 채널을 통해 기술을 습득하고 있습니다 (오늘 기준 32.5% vs 10년 전 기준 18%). 셀프 서비스 채널을 통해 상담수의 문의가 해결되면서 상담원은 보다 복잡하고 까다로운 고객 상호작용을 처리해야 한다는 요구가 늘어나고 있습니다. 통합형 데스크톱은 상담원이 이러한 급증하는 고객 요구에 적응하는 데 도움이 됩니다.

2

**고객 응대 시 상담원이 한 화면에서 다른 화면으로 전환할 때 너무 많은 시간이 소요됩니까?**

상담원은 평균적으로 문의 해결을 위해 3개의 화면을 사용합니다(Aberdeen Group 조사 결과). 한 화면에서 다른 화면으로 전환 시 일반적으로 300개의 컨택센터에서 매해 157만 달러의 금액이 소요됩니다. 한 화면에 여러 정보를 결합하여 보여주는 통합형 상담원 데스크톱을 사용하면 효율성은 높이고 비용은 절감하는 한편 보다 나은 고객경험을 제공할 수 있습니다.

3

**상담원이 시스템을 이용하면서 답답해 합니까?**

통합형 상담원 데스크톱과 같은 도구를 사용하면 고객 만족도 및 유지율을 개선할 수 있습니다. 만족도가 높은 직원은 만족도가 낮은 동료보다 고객 문제를 해결할 수 있는 능력이 3배 이상 높습니다.

4

**상담원에게 고객의 문의 사유를 파악할 수 있는 실시간 가시성이 부족합니까?**

상담원은 빈 종이에서 시작해서는 안 됩니다. 통합형 데스크톱 보기에서 여러 소스를 통해 관련 고객 정보를 취합한 후 고객에게 즉각적으로 응대할 수 있도록 이 정보를 배치해야 합니다.

5

**귀사의 상담원은 개별 고객여정을 볼 수 없도록 차단되었습니까?**

고객이 채널을 이동할 때 귀사에서는 이 정보를 추적합니까? 고객 지원 담당자에게 고객여정 터치포인트를 조회하고 상호작용할 수 있는 권한을 부여하면 보다 사전적으로 개인화된 서비스를 제공할 수 있습니다.

6

**현재 사용 중인 상담원 데스크톱에 기능을 추가하는 데 시간이 너무 오래 걸립니까?**

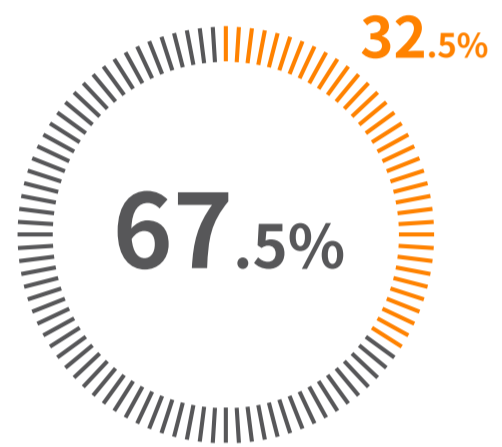
오늘날 새로운 통합형 상담원 데스크톱은 씬 클라이언트 및 위젯 아키텍처를 특징으로 하며 몇 주 또는 몇 개월이 아닌 몇 시간 또는 며칠 이내에 새로운 기능(예: 새로운 정보 피드 또는 도구에 대한 액세스 등)을 손쉽게 추가할 수 있습니다.

이제 결과를 확인할 순간입니다. 질문 중 하나 이상에 '네'라고 대답하는 경우 상담원 생산성 및 고객경험을 향상시킬 수 있는 새로운 상담원 데스크톱 사용을 고려해야 합니다.

### 자세히 알아보기

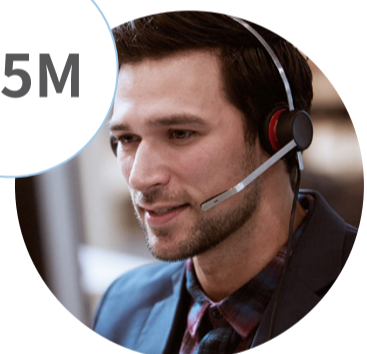
Avaya Intelligent Xperiences™ Workspaces 상담원 데스크톱에 대해 자세히 알아보시려면 Avaya 계정 관리자 또는 Avaya 공인 파트너에게 문의하시거나 [avaya.com/kr](http://avaya.com/kr) 에 방문하여 주십시오.

상담원 세부 정보:  
단일채널 vs 멀티채널



- 여러 기술을 겸비한 상담원
- 단일 기술을 지닌 상담원

\$1.5M



고객 문의를 해결하기 위한 한 화면에서 다른 화면으로 이동할 때 기존 컨택센터에서 지출하는 비용입니다.

3X



만족도가 높은 직원은 만족도가 낮은 동료보다 고객 문제를 해결할 수 있는 능력이 3배 이상 높습니다.

**AVAYA**

Experiences That Matter