



상담콜 상품소개서



1.

기업과 고객의 커뮤니케이션 전문

국내 1위 해피톡이 만든 똑똑한 ARS 상담콜을 소개합니다.

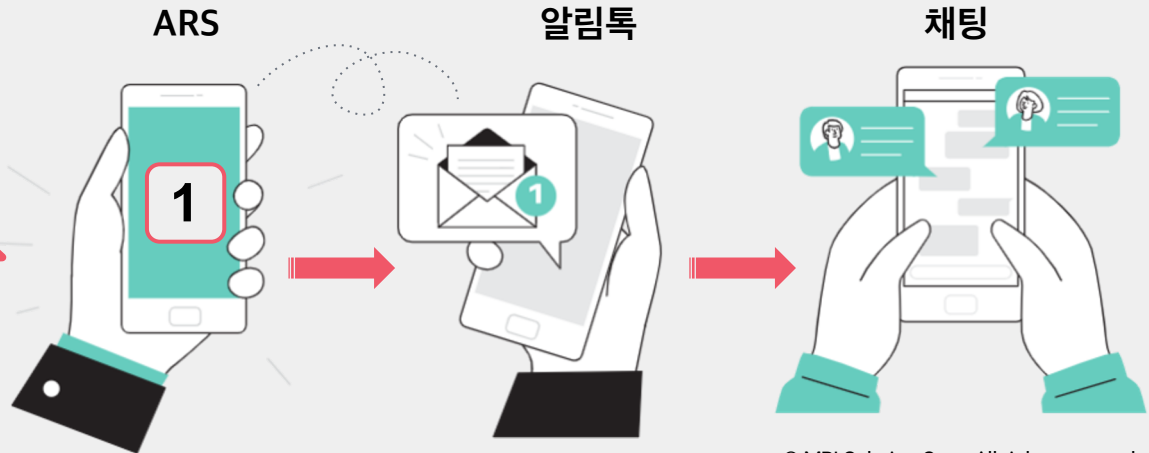
전화와 채팅을 통합한 IVR 서비스입니다.

대표전화로 유입된 문의를 ARS로 안내합니다.

ARS 안내에 따라 통화를 연결하거나, 고객 전화로 알림톡을 발송합니다.

유선 문의를 채팅상담으로 전환하거나 챗봇을 호출하여 고객 응대가 가능한 유연한 IVR 서비스를 제공하고 있습니다.

똑똑한 ARS 상담콜입니다.
대기없는 빠른 카톡상담을
원하시면 **1번**,
상담원 통화는 **2번**,
기타 문의는 **3번**을 눌러주세요.



2.

고객응대 디지털화, 상담콜 하나로

비대면 시대, 기업의 고민을 해결해드립니다.

상담콜이 기업의 고민을 해결해드립니다.



대기하다 지쳐 놓치는 고객

고객들은 오래 기다려주지 않습니다.
빠르게 문의 사항을 처리하려면 유연한 응대가 필요합니다.



제한적인 인원과 시간

기존의 1:1 전화응대 만으로 고객 문의를 처리하는데 한계가 있습니다.



돈 많이 드는 도입/운영 비용

기존의 고비용 구조를 혁신하는 클라우드 기반 구독형 서비스를 제공합니다.

3.

가격은 낮추고, 꼭 필요한 기능만

운영 관리, 현황 데이터 확인, 실시간 상담 기능을 제공합니다.

5분만에 만드는 우리 회사만의 고객응대 업무환경



ARS 시나리오 구성

실시간으로 적용되는 ARS 멘트를 직접 구성할 수 있습니다.

IVR 입력 번호와 응대 방식을 원하는 데로 설정할 수 있습니다.



채팅 챗봇 전환

알림톡 발송을 통하여 웹채팅, 또는 카톡 상담으로 전환이 가능합니다.

챗봇을 미리 준비하시면 챗봇 전환용으로 활용도 가능합니다.



착신번호 연결

전국 대표번호를 제공합니다.

전화응대를 위한 착신번호를 무료로 5개 까지 등록 가능합니다.



알림톡

다양한 알림톡 템플릿을 지원합니다.

채팅/챗봇 전환용, 문의사항 접수용, 콜백을 위한 고객연락처 요청용 등 다양한 방식으로 고객에게 알림톡을 전송하실 수 있습니다.



근무시간 설정

설정하신 ARS 응대 내용을 근무시간별로 구분하여 운영하실 수 있습니다.

휴식시간이나 근무 외 시간 전용, 24시간 운영 설정도 가능합니다.



데이터관리

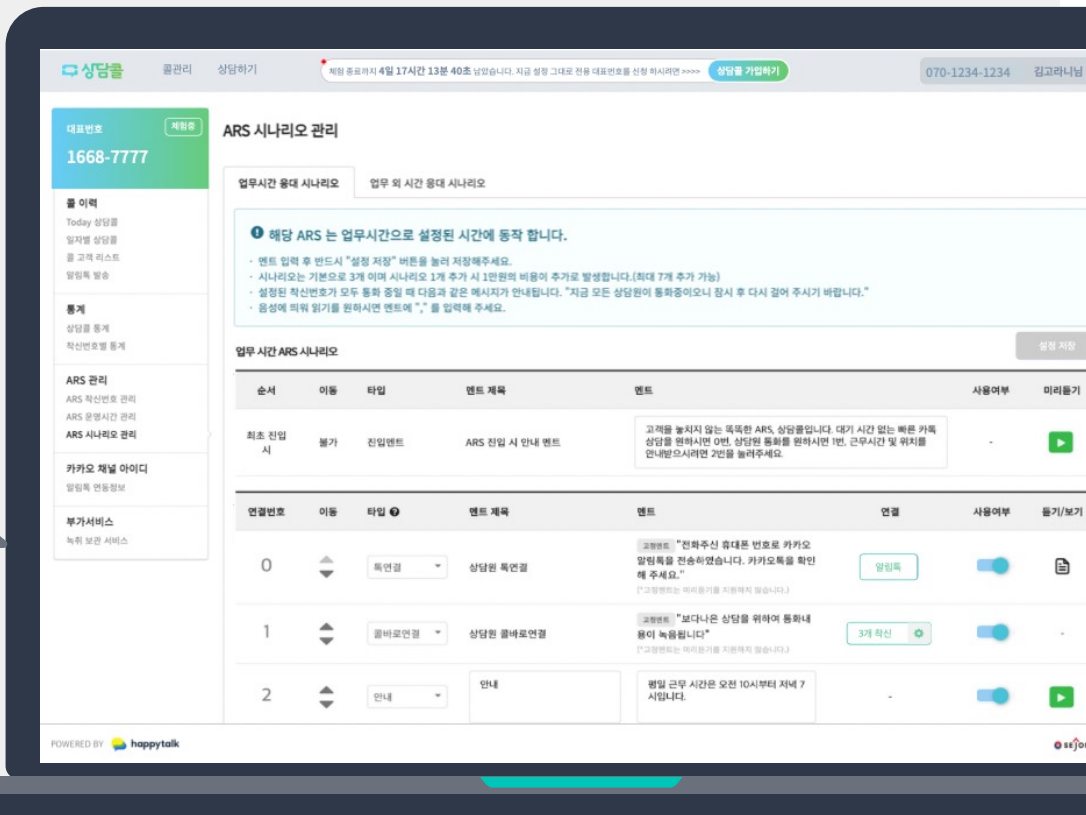
중요한 녹취 데이터를 안전하게 보관/열람하실 수 있습니다.

주요 현황 데이터 및 통계데이터를 제공합니다.

상담콜 관리자 대표기능

ARS 시나리오 설정

© MBI Solution Corp. All rights reserved.



실시간으로 적용되는 ARS 응대 멘트 구성가능

고객응대 처리 방식 선택 가능
전화연결, 알림톡 발송 등

상담콜 관리자 기능

상담콜 관리자 상담하기 상담콜 22 채팅 전용 070-1234-1234 김고리님

번호 68-7777

ARS 운영시간 관리

업무시간 설정 입무시간 설정 저장

휴일 설정 시 업무 외 시나리오가 동작합니다.

요일	업무 시간	24시간 업무	휴일
월	10:00 - 17:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
화	10:00 - 17:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
수	10:00 - 17:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
목	10:00 - 17:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
금	10:00 - 17:00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
토	09:00 - 18:00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
일	09:00 - 18:00	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

휴식시간 설정 휴식시간 설정 저장

· 점심시간, 저녁시간, 티타임 등의 휴식시간을 추가 설정할 수 있습니다. (최대 5개)
 · 휴식시간이 업무시간 외이거나 휴무일에는 휴식시간 멘트는 동작하지 않고, 업무시간의 시나리오 멘트만 동작합니다.

항목	시간	타입	최초 진입 멘트	사용여부	미리듣기	삭제

© 2024 happytalk SEJONG

근무 시간 설정 및 휴식시간 관리

24시간, 근무중, 휴식중 시나리오 구성 가능

상담콜 관리자 기능

The dashboard displays the following information:

- Today 상담콜** (Today's Call Log):
 - 전체 (Total): 14
 - 중단콜 (Abandoned Call): 4/4
 - 달임콜 (Assigned Call): 5/0
- 최신 콜 내역** (Recent Call Log):

발신번호	날짜	발신시간	통화시간	상태	녹취	상담원번호
010-1234-5678	2021.03.12	14:22:46	00:00:00	완료(달임특)		
02-1234-5678	2021.03.12	14:19:58	00:00:00	안내(장보청취)		
010-1234-5678	2021.03.12	14:02:03	00:02:43	완료(성공)	▶	재성
02-1234-5678	2021.03.12	14:02:45	00:00:00	안내(장보청취)		
010-1234-5678	2021.03.12	13:35:05	00:04:54	완료(성공)	▶	재성
010-1234-5678	2021.03.12	13:34:34	00:00:00	완료(달임특)		
010-1234-5678	2021.03.12	12:54:23	00:00:00	완료(달임특)		
010-1234-5678	2021.03.12	12:19:46	00:01:17	완료(성공)	▶	재성
070-1234-5678	2021.03.12	11:43:41	00:00:00	안내(장보청취)		
010-1234-5678	2021.03.12	10:53:26	00:00:00	완료(달임특)		
010-1234-5678	2021.03.12	10:21:23	00:00:00	완료(달임특)		
010-1234-5678	2021.03.12	10:18:35	00:02:17	완료(성공)	▶	재성
010-1234-5678	2021.03.12	09:58:54	00:00:00	안내(장보청취)		

한눈에 보는 일일 운영 현황 제공

기간별, 전화번호별 현황 정보 제공

실시간 전화 연동, 상담콜 CTI 핵심 기능



전화 연동

콜 인입시 실시간으로 안내 알림을 제공합니다.

인바운드 / 아웃바운드 콜 기능을 제공합니다.



고객 정보

고객 문의 사항 및 고객정보 등록/관리 기능을 제공합니다.



콜백 기능

콜백 예약 기능으로 CRM 관리가 가능합니다.

콜백 예약 일정 알림 기능을 제공합니다.



실시간 정보

다양한 실시간 정보 제공*
대기호 현황, 처리 현황 등*



편의 기능

한눈에 파악하는 고객 여정 정보를 제공합니다.

아웃바운드 메시지 발송 기능 (예정)



데이터

CRM 데이터 연동 기능*
STT 변환 서비스*

*하반기 제공 예정

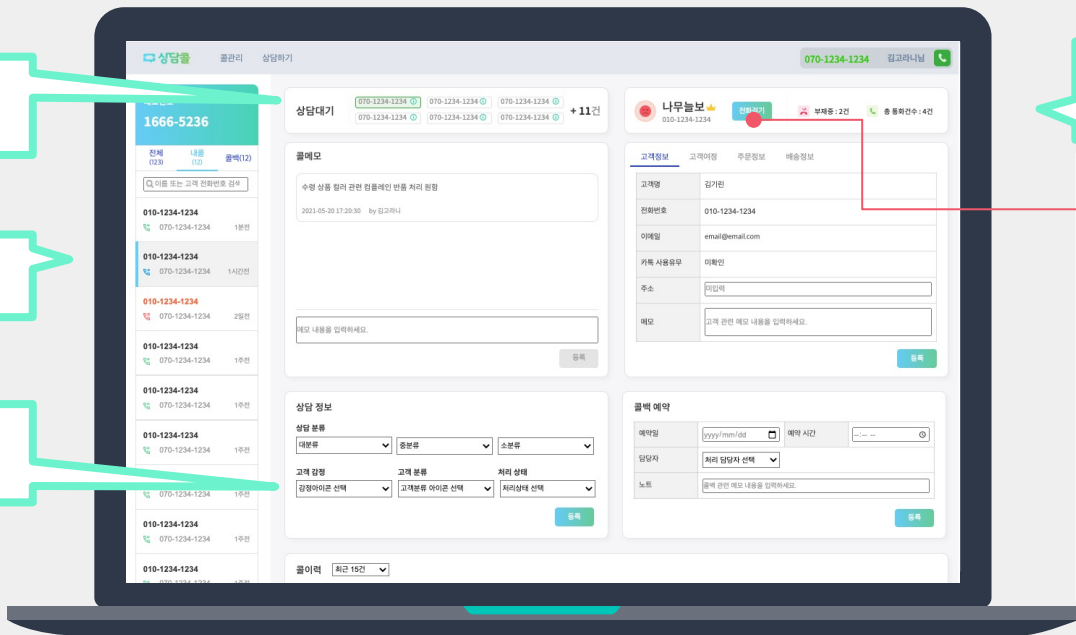
상담콜 CTI를 소개합니다.

NEW

콜 대기 알림

콜백 예약 알림

상담 정보 관리



아웃바운드콜

통신사 관계없이 실시간 콜 수신 알림 기능과 인바운드 / 아웃바운드 전화 기능을 제공합니다.

상담콜 CTI 상세 제공 기능

구분	기능	설명
기본 서비스	전국 대표번호 즉시 개통	가입과 동시에 8자리 전국 대표 번호를 이용할 수 있습니다.
	관리 시스템/관리자 계정	고객 응대 업무 환경 설정이 가능한 관리 시스템을 제공합니다.
	CTI 시스템/상담사 계정	전화 상담을 진행하는 상담사 계정을 추가/삭제 가능합니다.
	착신 번호 관리	대표 번호에 연결되는 착신 전화를 자유롭게 추가/삭제 가능합니다.
	운영시간 설정	업무 시간, 휴무일, 휴식시간을 구분하여 설정/운영할 수 있습니다.
	ARS 시나리오	인사말 멘트 및 연결 시나리오를 설정할 수 있습니다.
	IVR 설정	입력 번호 별로 전화연결, 채팅 전환, 음성 안내 등으로 연결 가능하도록 설정할 수 있습니다.
	콜 균등 분배	자동으로 전화 연결이 가능한 인원에게 빠르게 연결합니다.
	처리 현황 및 이력	통화 이력, 알림톡 발송 이력, 설정 변경 등의 이력을 확인할 수 있습니다.
	운영 통계	기간별, 번호별 운영 통계 데이터를 제공합니다. (IVR 시나리오 통계 제공 예정)
	알림톡 발송 시스템	챗봇, 채팅, URL 등으로 전환 가능한 알림톡 발송 시스템을 제공합니다.
	카카오 연동 및 템플릿 설정	채널 아이디 연동 후 발송을 원하는 알림톡 템플릿을 선택하여 사용 가능합니다.
	콜 수신 설정	착신 번호별 운영 유무와 상담 가능, 자리비움 상태를 설정하실 수 있습니다.
	콜 연결 대기 안내	통화 연결을 원하는 고객(대기중) 현황을 제공합니다.
	고객/상담 정보 관리	문의 유형이나 상세 고객 정보를 등록/관리하실 수 있습니다. (CRM 연동 제공 예정)
	아웃바운드 콜	통화 이력이 있는 고객이나 콜백 예약으로 등록된 고객에게 전화를 걸 수 있습니다. (클릭 다이얼 제공 예정)
	부가 서비스	콜백 서비스
콜백 예약 서비스		재 통화가 필요한 고객에게 콜백 예약을 설정할 수 있습니다.
녹취 보관 서비스		관리가 필요한 녹취 파일을 저장/보관하실 수 있습니다.

다양한 곳에서 상담콜로 고객과 소통하고 있습니다.



S사 CEO 서원준님

“

“**상담콜 도입 이후 고객 응대 성공률이
75%에서 97%로 올라갔습니다.
고객서비스 응대 채널이 통합되어
상담 효율과 고객만족도 모두 향상되었습니다.**”



고객 응대 효율 올라간다

고객 만족도 올라간다

충성 고객 늘어난다

매출도 올라간다



세상에 없던 ARS 서비스 상담콜

월39,000원으로 (도입 비용 무료, 유지 보수 비용 무료) **운영, 관리, 상담**
시작해보세요.

세상에 없던 똑똑한 ARS



ars.happytalk.io

무료체험 하러가기