

보이는 ARS 소개서

Web Voice



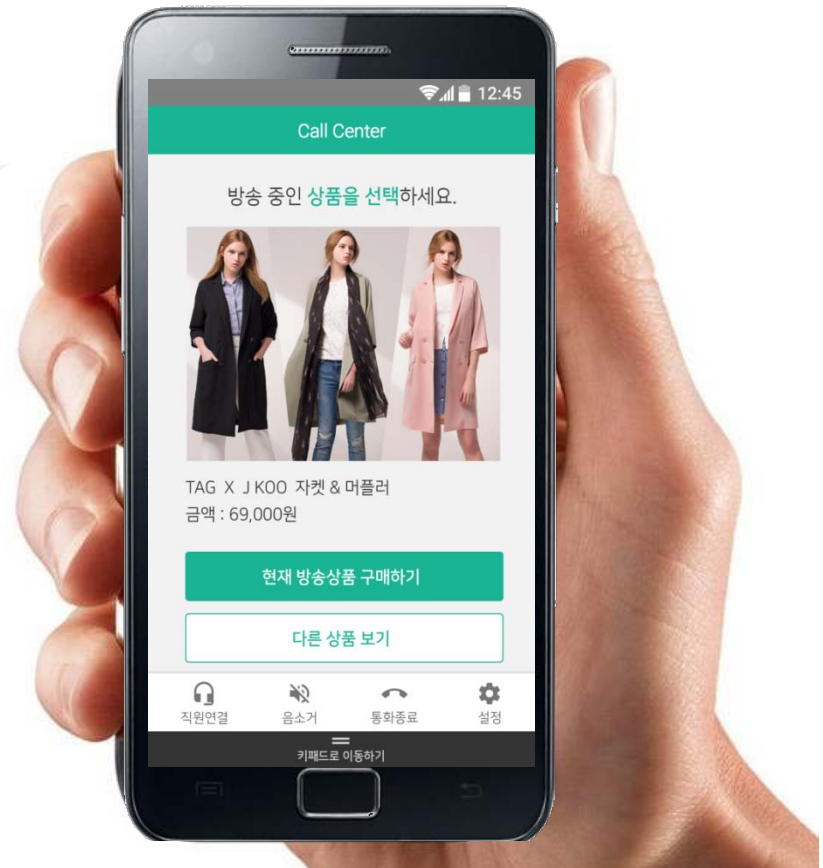
“Web Voice” ARS 음성안내와 동기화된 화면 페이지가 자동으로 팝업되는 서비스

ARS 음성메뉴 = WEB PAGE 화면메뉴

지금 방송중인 상품을 선택하세요. 현재 방송중인 상품은 TAG X JKOO 자켓 & 머플러입니다.
다른 상품보기를 선택하시려면 0번을 눌러주세요.

IVR 음성서비스와 웹 화면서비스가 결합한
VISUAL VOICE 서비스 적용

→ 기존 웹페이지 이용과 동일한 버튼 터치형 서비스
ANDROID & IOS 모두 제공 가능



스마트폰 가입자가 폭증함에 따라 많은 콜센터에서 옴니 채널 서비스를 도입하고 있으며 옴니채널 서비스는 고객만족과 비용 효율화를 동시에 달성하기 위한 트렌드가 되어 가고 있습니다.

1

고객만족 제고

- 고객은 보다 쉽고/빠르고/정확한 ARS 서비스를 원함
- 입체적인 정보 획득과 업무 처리가 가능한 멀티 채널 서비스 도입 기업이 급증하고 있으며, 고객의 기대 수준 역시 비례하여 증가함

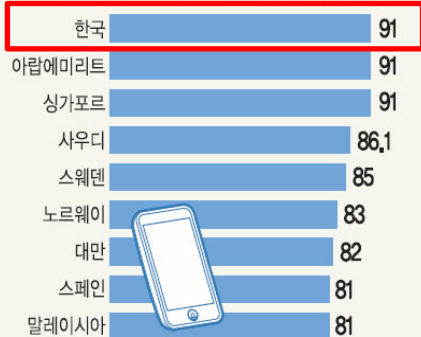
2

상담업무 효율 증대

- 콜센터 전체 운영 비용 중 53%가 인건비로 투입
- 기존 ARS 서비스의 기능 한계로 인해 콜 처리 단가가 높은(평균 2,330원) 상담사 채널로 유입 지속

스마트폰 보급률 80%이상 국가

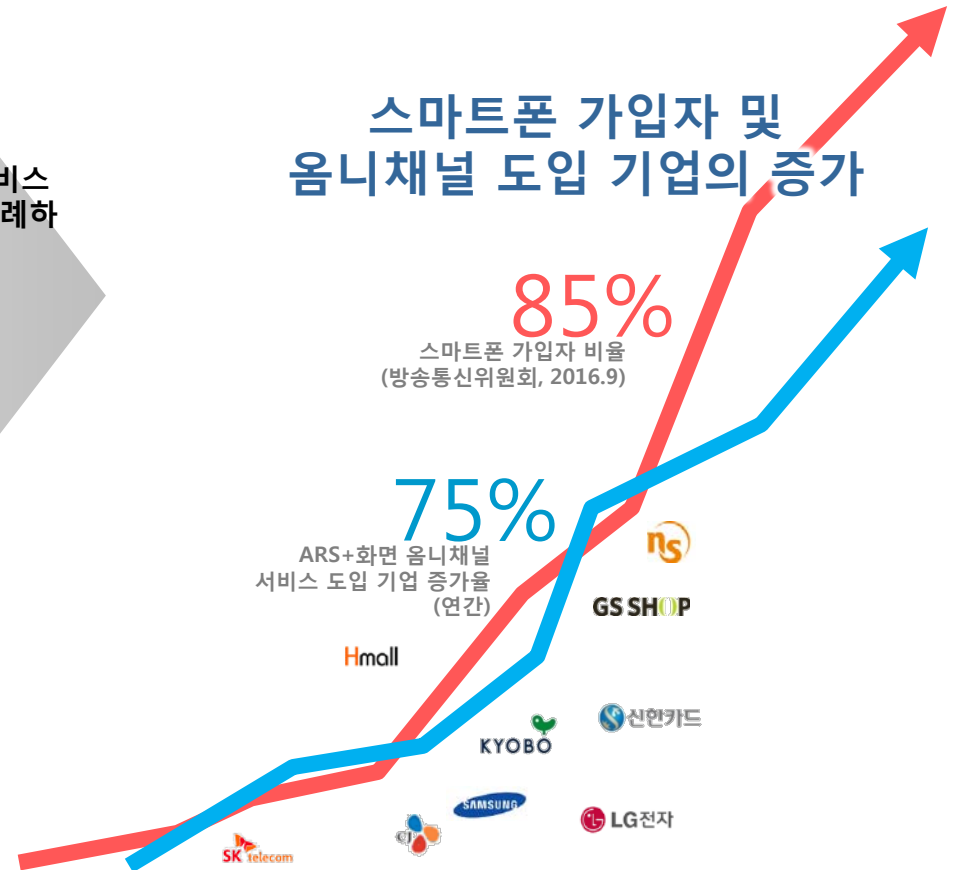
※2016년 3월 기준, 사우디는 2015년 3월 기준



*호주, 네덜란드, 이스라엘, 덴마크 80%

자료:TNS, KT경제경영연구소

스마트폰 가입자 및 옴니채널 도입 기업의 증가



※ 옴니채널 : 전통적인 채널간의 경계를 허물고 통합/일원화된 환경에서 서비스를 제공하는 것

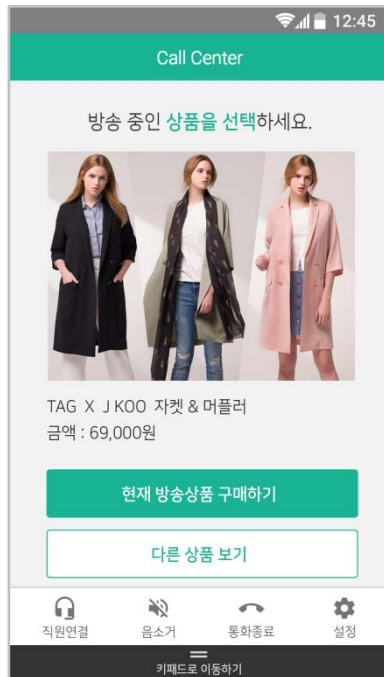
서비스 특징 - 제공가능 OS



Web Voice는 iOS & Android OS에서 서비스 제공 가능
(iOS는 Android 제공 방식과 차이가 있으며, 이는 타사 서비스도 동일)

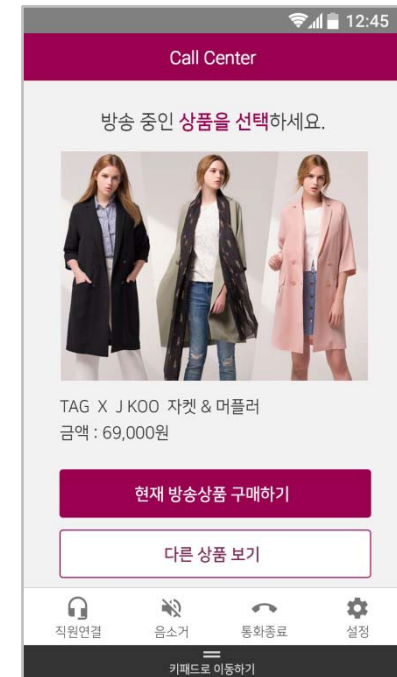
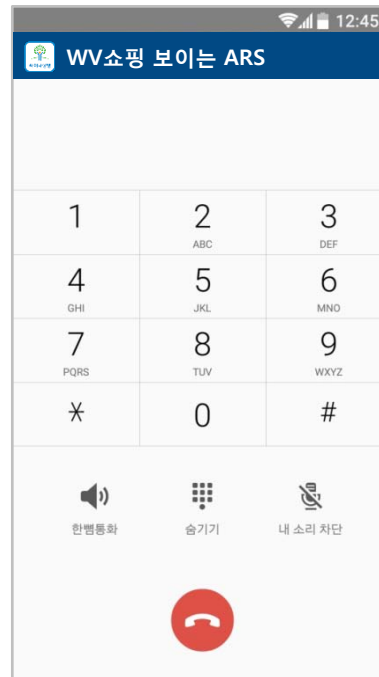
Android

ARS에서 메뉴선택 시
자동팝업을 통해 화면 제공



iOS

ARS에서 메뉴선택 시
알림배너 자동팝업, 배너 선택 시 화면 제공



서비스 특징 - 보이는 ARS 화면 자동 생성



콜센터 메뉴에서 보이는 ARS 화면 서비스 요청을 하면,
음성메시지와 보이는 ARS가 동시에 제공됨

고객사

음성+화면 동시제공

콜게이트 서버



선택한 메뉴의
음성메시지 제공

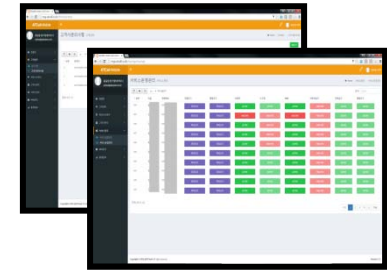
상품의 색상을 선택하세요.
1번, 2번, 3번, 4번, 5번, 6번
...
1번, 2번, 3번, 4번, 5번, 6번
...
1번, 2번, 3번, 4번, 5번, 6번
...

상품의 색상을 선택하세요.

- | | |
|---------|---------|
| 블랙 / 55 | 블랙 / 66 |
| 블랙 / 77 | 블랙 / 88 |
| 핑크 / 55 | 핑크 / 66 |
| 핑크 / 77 | 핑크 / 88 |

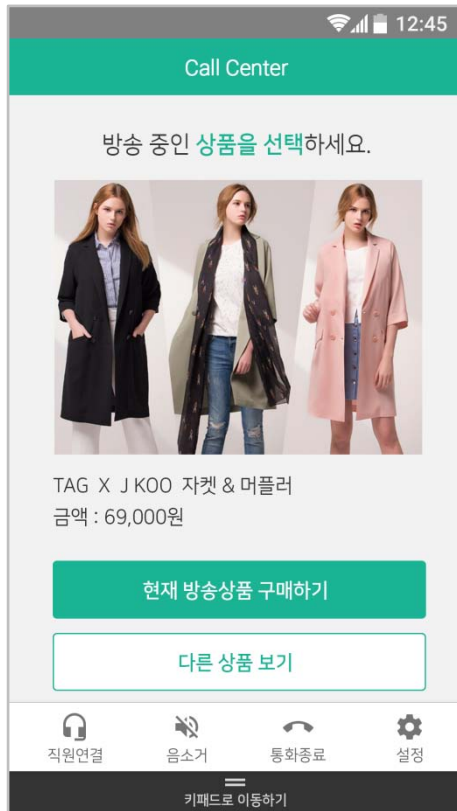
사용

선택한 메뉴의
웹 페이지 생성 및 팝업



화면 서비스 요청
(선택한 메뉴 화면정보 제공 - 템플릿 및 음성코멘트)

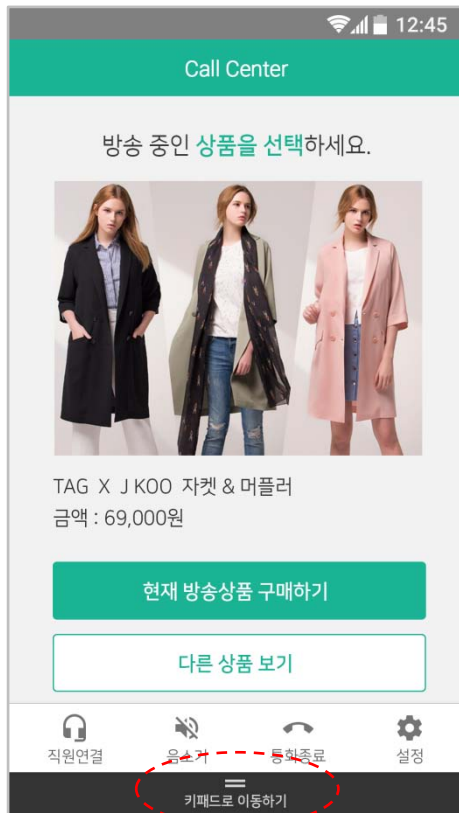
런처에서 제공하는 웹뷰 화면 내에 웹페이지가 제공되는 방식으로 일반적인 html 방식으로 웹페이지 개발 및 디자인할 수 있음



구분	내용
방식	<ul style="list-style-type: none"> • 웹뷰 방식
구동방식	<ul style="list-style-type: none"> • Client 여부에 따라 웹페이지 자동팝업 가능 • 전용 앱 방식이 아니므로, 런처(Client) 보유 단말에서 자동팝업 가능
이용방식	<ul style="list-style-type: none"> • 클릭, 스크롤, 타이핑
개발방식	<ul style="list-style-type: none"> • 일반적인 HTML 태그, 자바스크립트 사용 가능
키패드 이동	<ul style="list-style-type: none"> • 키패드 이동버튼 선택 시 페이지가 접히고 키패드로 이동 (접기-열기 토글)
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 통화종료 시 웹페이지 동시 종료 • 키패드로 이동해도 ARS 가 종료되진 않음 (통화종료 버튼 선택 시 종료) • 통화 시 제공되는 웹페이지 화면과 별개의 웹/앱페이지로 이동할 수도 있음 (VDL / IP 서비스 기능 활용)

헤더, 바디, 푸터 3가지 영역으로 UI 구분
화면 접기/펼치기 기능을 통해 키패드로 자동 또는 수동으로 이동 가능

펼쳐진 화면



헤더 (가변)

- 메뉴 별로 헤더 영역에 표시되는 타이틀 변경

바디 (가변)

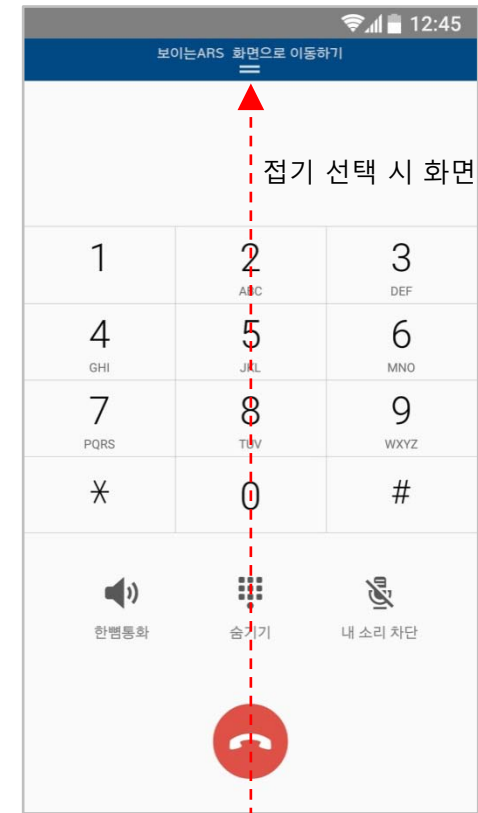
- 메뉴 별 버튼 이미지 제공
- 메뉴가 늘어나면 추가적으로 메뉴 제공되며, 영역 내에서 이미지는 자동으로 변형되는 형태로 제공

푸터_1 (고정)

푸터_2 (고정)

- 별도 웹페이지 팝업메뉴 제공
- 웹뷰 상에서 제어 가능한 음소거/통화중료 등 메뉴
- 별도 웹페이지가 팝업 되어 ARS와 별도 제공되는 서비스 메뉴
- 페이지 접기 버튼

접혀진 화면



접기 선택 시 화면이 접혀짐

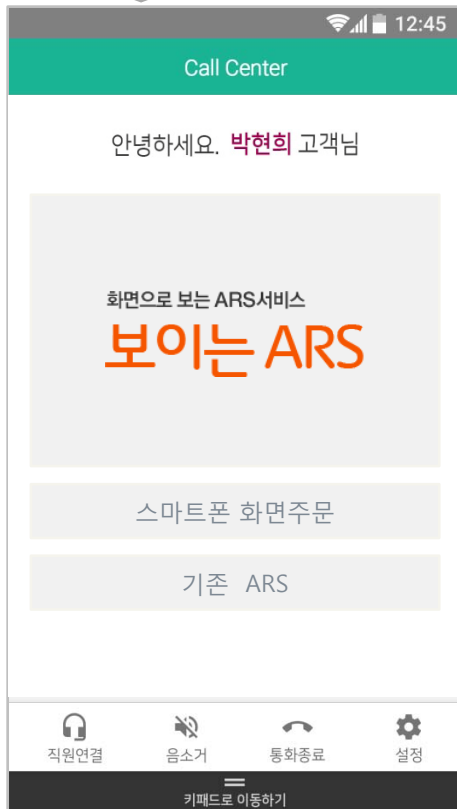
서비스 적용안 - 통화시 최초 화면



통화 시 자동팝업된 웹뷰 페이지에서, 보이는ARS/스마트폰 화면주문/기존ARS 선택 메뉴 제공

ARS

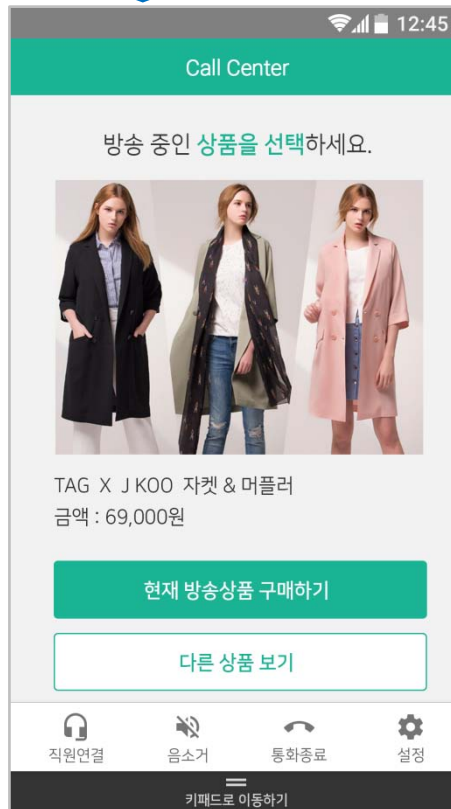
라이프스타일 쇼퍼 WV오쇼핑입니다. 보이는 ARS는 1번, 스마트폰 화면주문은 2번, 기존 ARS는 3번



메뉴 중에 택 1

ARS (보이는ARS 선택 시)

지금 방송중인 상품을 선택하세요. 현재 방송중인 상품은 TAG X JKOO 자켓 & 머플러 입니다.



웹보이스 서비스 제공

ARS (스마트폰 화면주문 선택 시)

잠시 후 통화가 종료되고 화면서비스가 제공됩니다. 스마트폰 화면을 확인하시기 바랍니다.



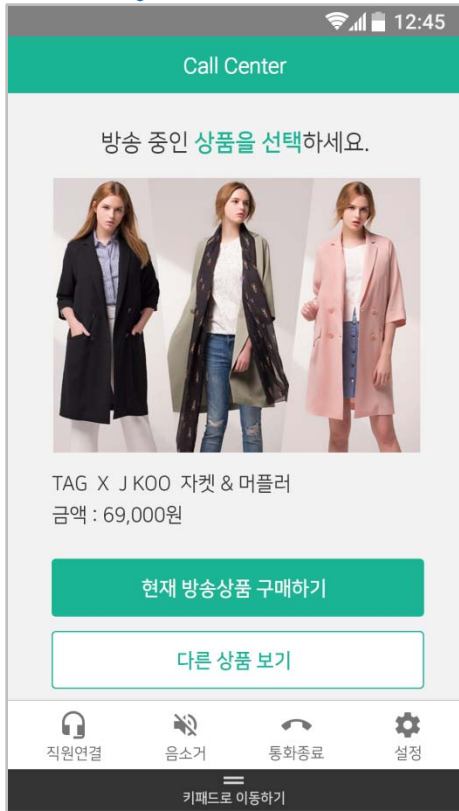
스마트폰 화면 서비스 제공

서비스 적용안 - 상품 및 종류 선택

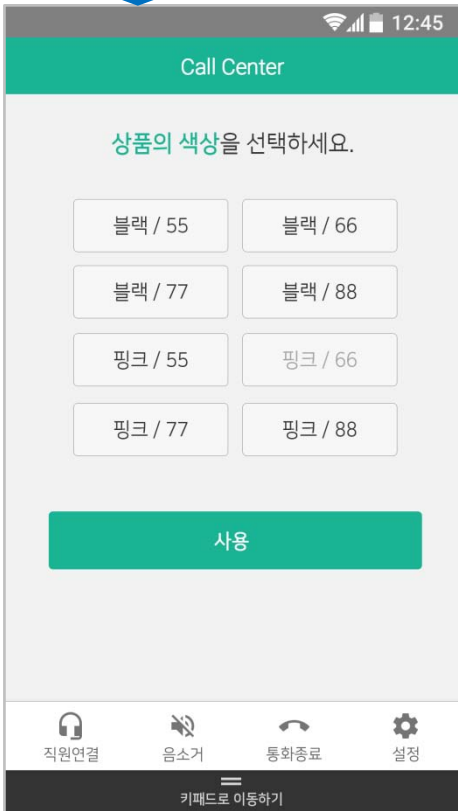


일반 웹페이지 선택과 동일하게 화면서비스에서 원하는 메뉴 선택

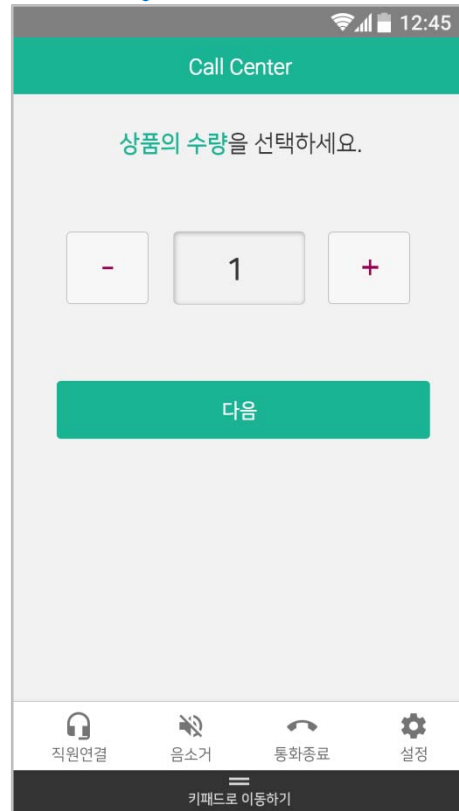
ARS
지금 방송중인 상품을 선택하세요. 현재 방송중인 상품은 TAG X JKOO 자켓 & 머플러 입니다.



ARS
상품의 색상을 선택하세요. 블랙 55 사이즈 1번, 블랙 66 사이즈 2번, 블랙 77 사이즈 3번, 블랙 ...



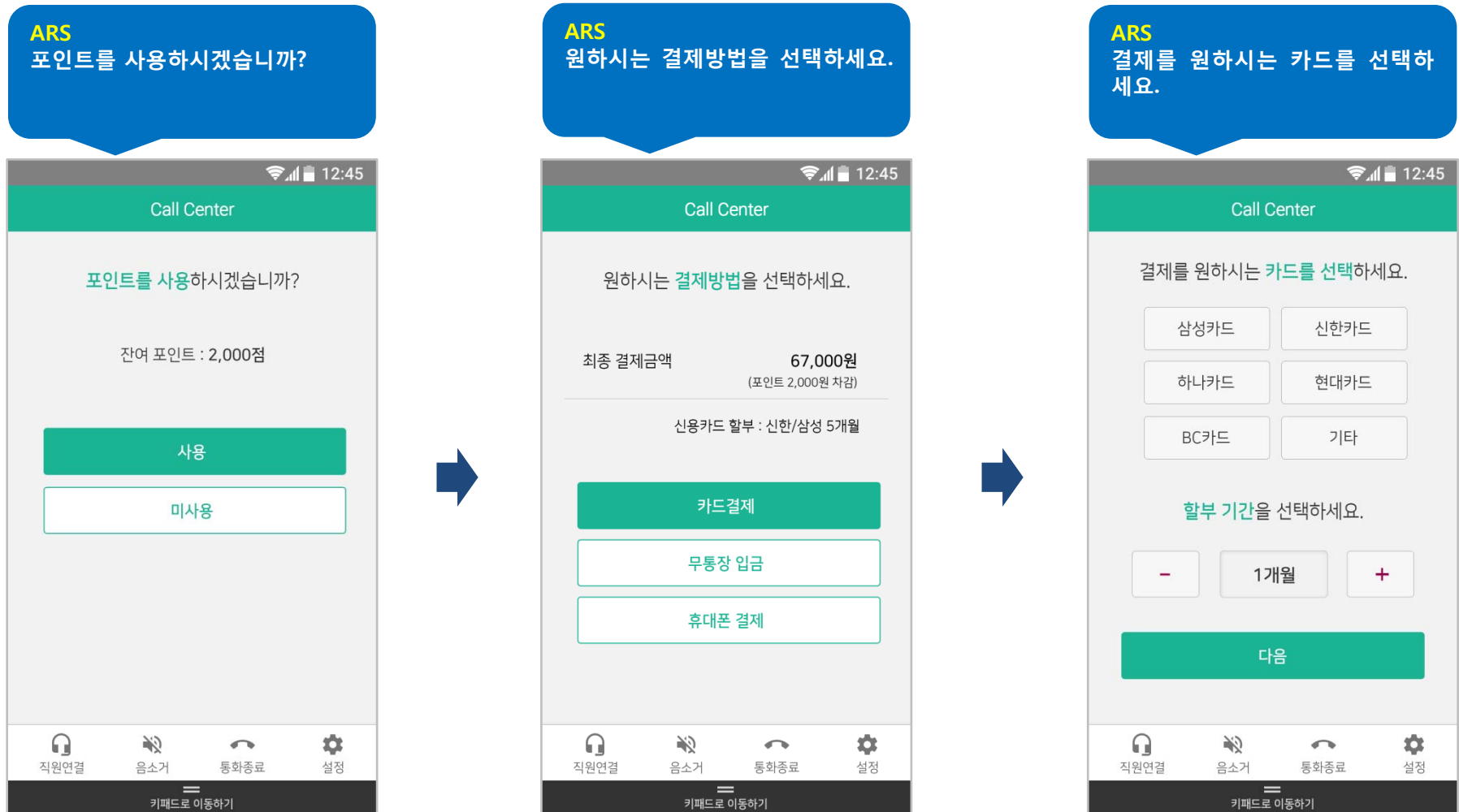
ARS
상품 수량을 선택하세요.



서비스 적용안 - 결제방식 선택



일반 웹페이지 선택과 동일하게 화면서비스에서 원하는 메뉴 선택



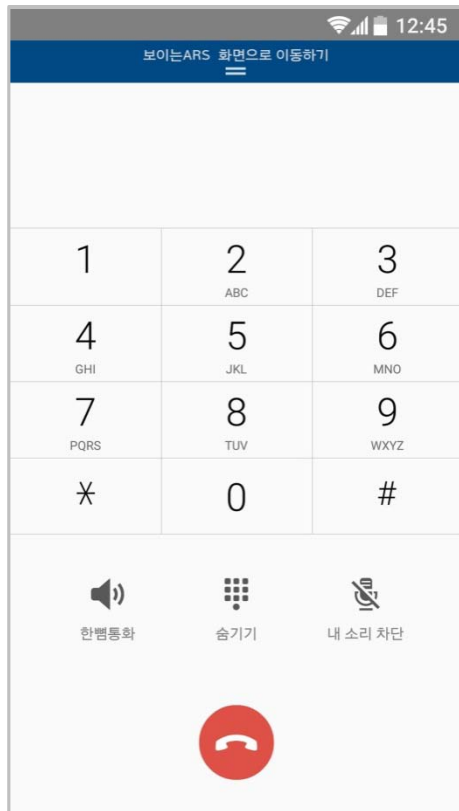
서비스 적용안 - 구매완료 후 통화 종료



구매완료 후 통화가 종료된 경우, 배송조회 등을 위해 앱 다운로드 서비스로 유도 가능
(Info Push Epilogue 서비스)

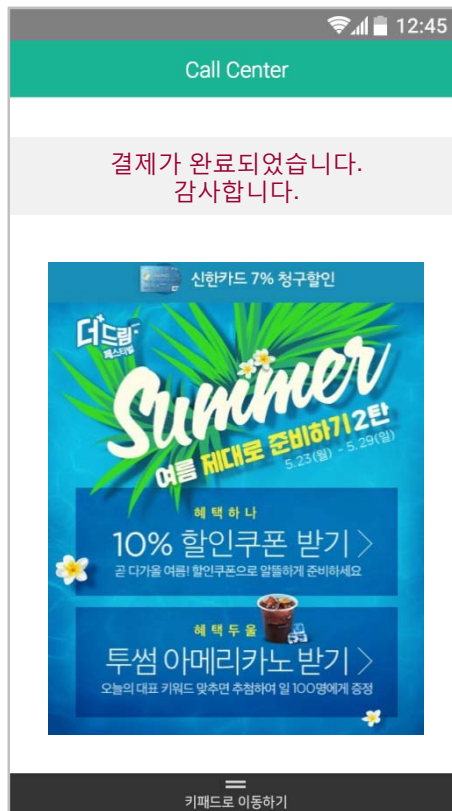
ARS

키패드에서 카드 비밀번호 앞 2 자리를 눌러주세요.



ARS (자동 통화종료)

결제가 완료되었습니다. 감사합니다.



- Info Push Epilogue 자동팝업 -
구매 완료한 고객의 배송조회 등 욕구를 해결하기 위해 앱 다운로드 용 프로모션 페이지 제공

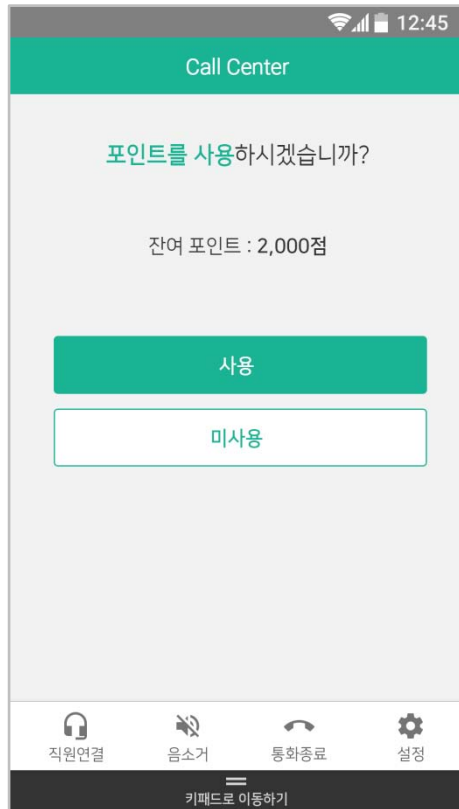


서비스 적용안 - 구매 미완료 후 통화종료

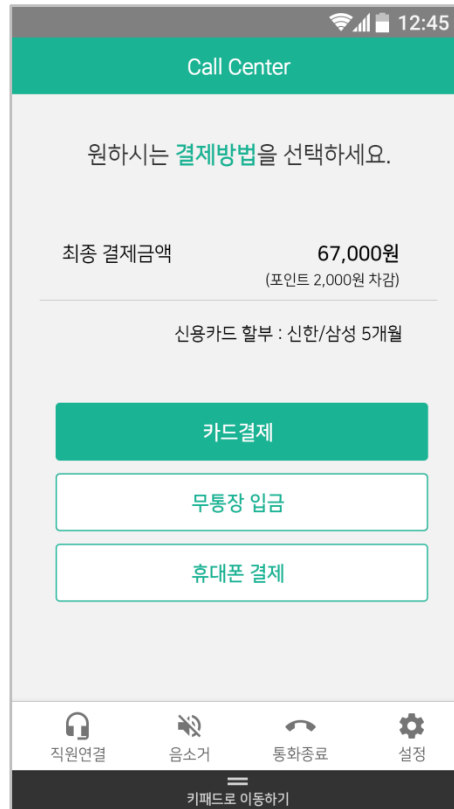


구매 미완료 후 고객이 통화를 종료한 경우, 현재 방송상품 구매 페이지를 제공
(Info Push Epilogue 서비스)

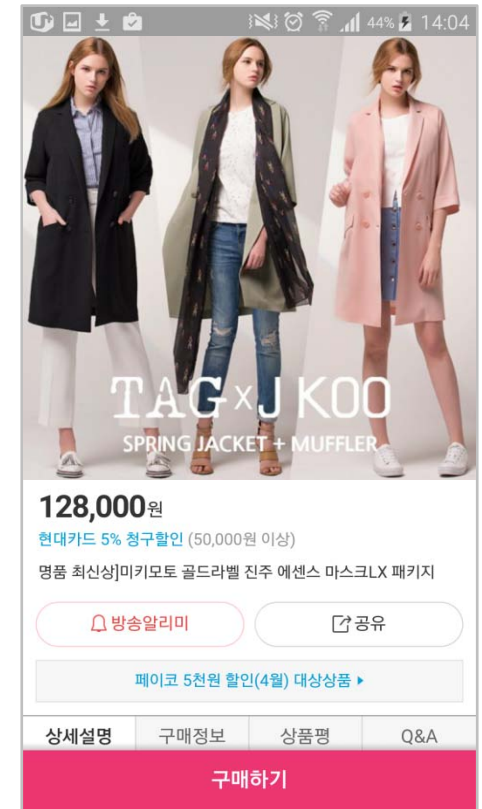
ARS
포인트를 사용하시겠습니까?



ARS (고객이 통화종료)
원하시는 결제방법을 선택하세요.



- Info Push Epilogue 자동팝업 -
결제하지 않은 고객에게 구매 페이지를 제공하여, 구매 욕구 재충전

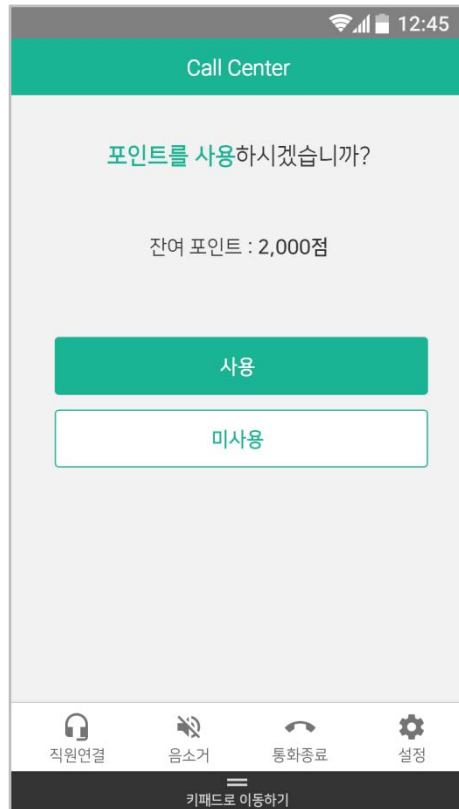


통화종료 즉시 팝업되는 페이지

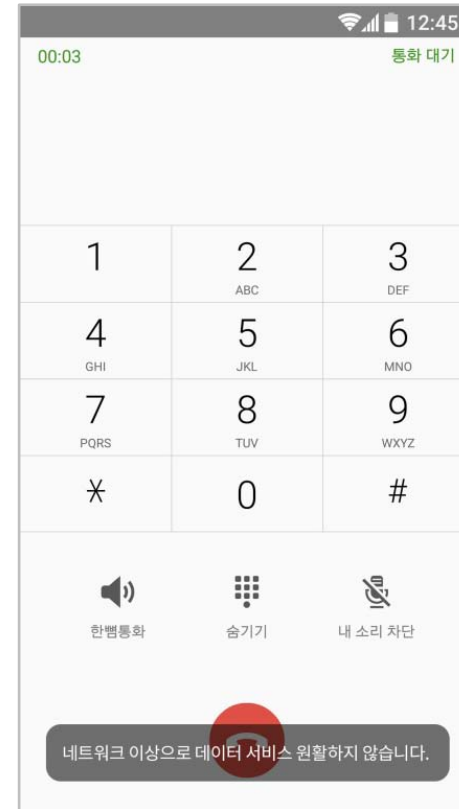
서비스 적용안 - 네트워크 이상감지

네트워크 이상 감지 시 자동으로 화면서비스를 사라지게 하며
음성ARS는 정상적으로 제공됨

정상적인 서비스 제공구간에서
서비스 이용



네트워크 이상으로 화면서비스 제공하지 않지만
ARS 음성서비스는 정상적으로 이용



서비스 적용안 - 개인정보 입력방식(1)



웹뷰를 접고 키패드 내에서 간단한 비밀번호 등 개인정보 입력 가능

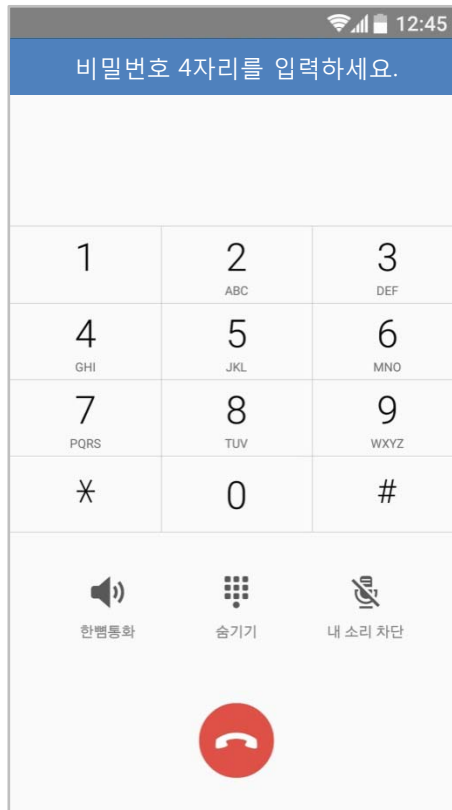
ARS

결제를 원하시는 카드를 선택하세요.



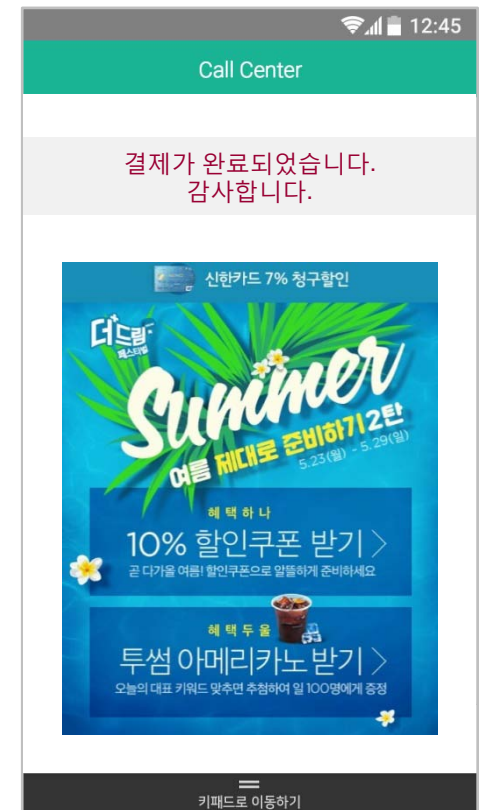
ARS

비밀번호 4자리를 입력하십시오.
(웹페이지가 아닌 MR 단에서 개인정보 입력)



ARS (자동 통화종료)

결제가 완료되었습니다. 감사합니다.



제공사 웹뷰가 접히고, 키패드 제공

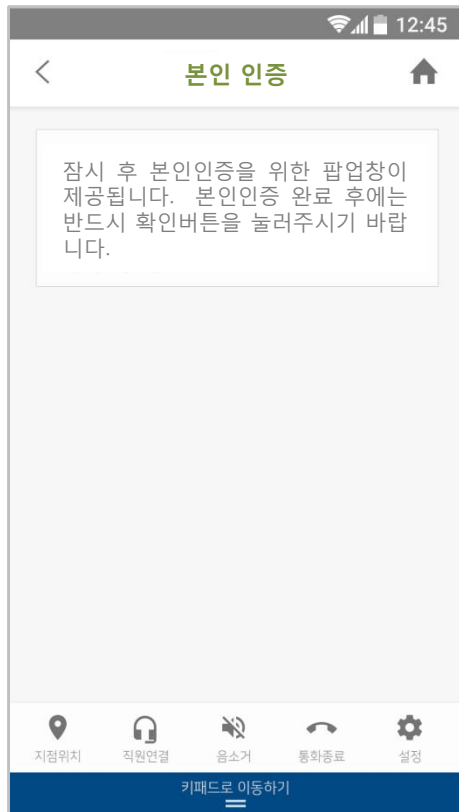
서비스 적용안 - 개인정보 입력방식(2)



웹뷰 내에 고객사의 웹페이지가 제공되어, 본인인증/약관동의 등 개인정보를 입력 가능

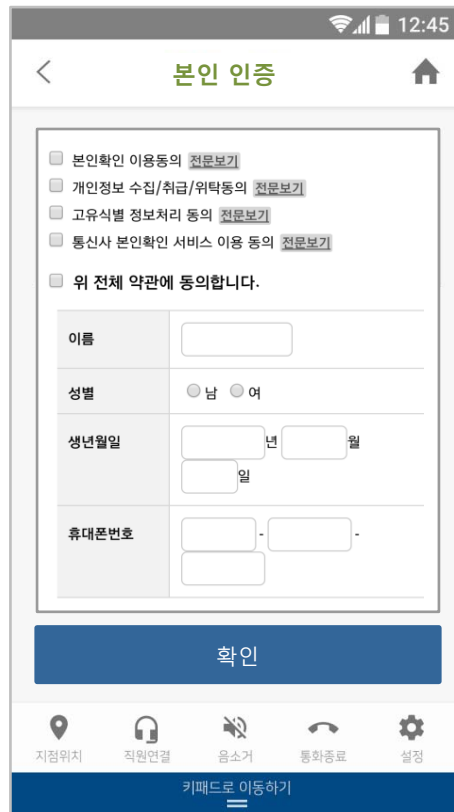
ARS

잠시 후 본인인증을 위한 팝업창이 제공 됩니다. 본인인증 완료 후에는 반드시 확인버튼을 눌러주시기 바랍니다.



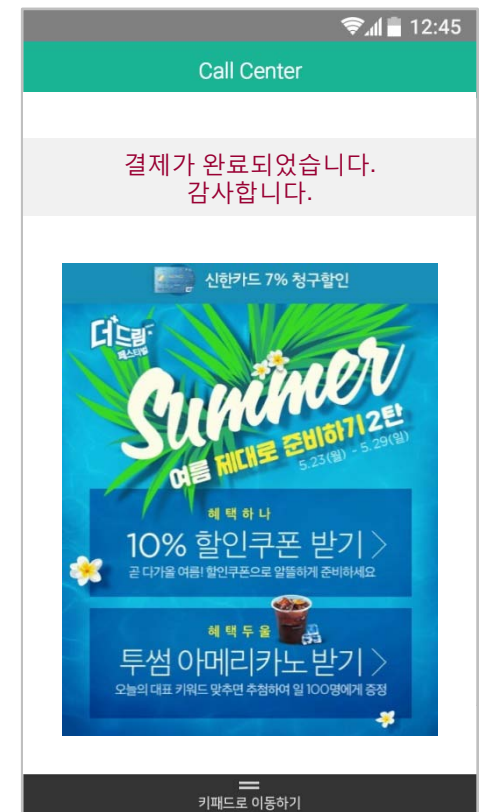
ARS

본인인증 완료 후에는 반드시 확인버튼을 눌러주시기 바랍니다. (웹뷰 내에 고객사 웹페이지가 제공)



ARS (자동 통화종료)

결제 완료되었습니다. 감사합니다.



제공사 웹뷰 내에 고객사 웹페이지 제공 (고객사 웹서버 - IVR 간 통신 필요)

서비스 적용안 - 통화종료 후 가능한 서비스



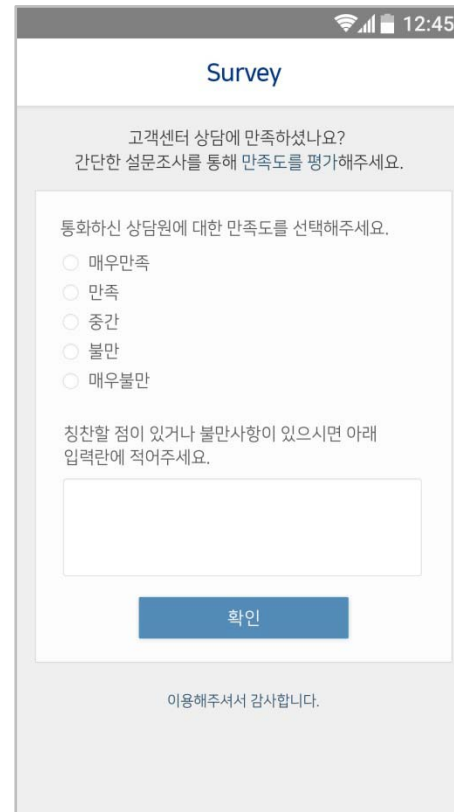
통화종료 후 프로모션 또는 서베이 페이지를 Info Push 서비스 자동팝업 기능으로 제공 가능

**Case1. 통화종료 시
프로모션 또는 공지사항 페이지 제공**



- 통화종료 시 공지사항 또는 프로모션이 있는 경우 제공 되는 에필로그 페이지

**Case2. 통화종료 시
상담원 만족도 조사 페이지 제공**

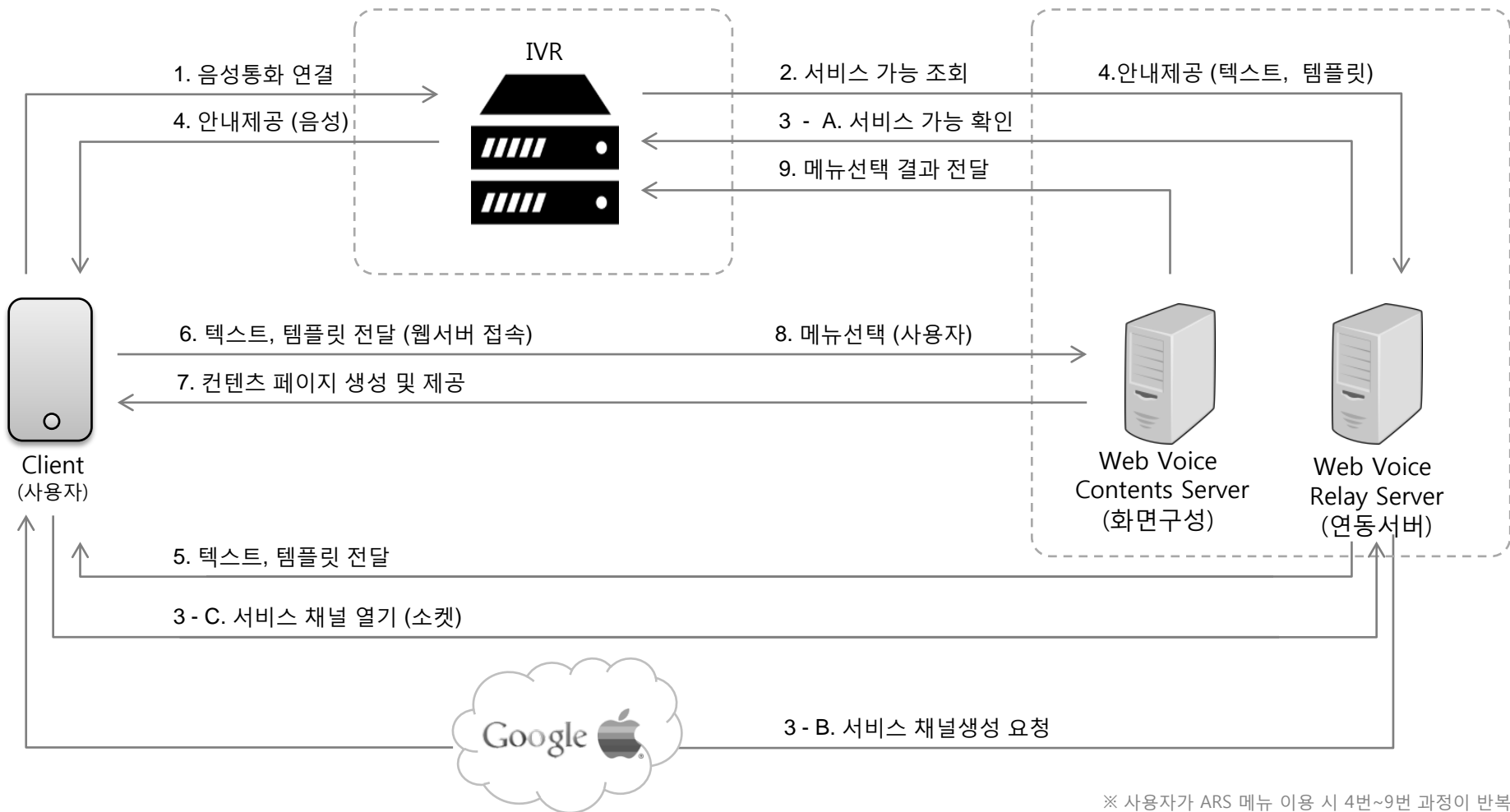


- 상담원과 통화연결이 체크된 고객 대상으로 통화종료 후 상담원 평가를 위한 만족도 조사 페이지 제공

시스템 구성



음성통화 연결과 함께 사용자 스마트폰과 서비스 서버 간 통신이 연결되며,
시각화된 ARS 콘텐츠는 URL 형태로 스마트폰에 전송되어 화면에 표시



※ 사용자가 ARS 메뉴 이용 시 4번~9번 과정이 반복됩니다. 17
※ 본 서비스는 고객사 기존 IVR과의 연동을 원칙으로 합니다.

Coverage



LG유플러스
모바일 고객센터



SK텔레콤
T보이는 음성안내



삼성카드
삼성카드



신한카드
신한카드



신한금융투자
신한Smarti



GS홈쇼핑
GS쇼핑



CJ홈쇼핑
CJ오쇼핑



현대홈쇼핑
Hmall



대신증권
대신증권 CYBOS Touch



메트라이프
메트라이프 모바일창구



롯데홈쇼핑
롯데홈쇼핑



롯데홈쇼핑
롯데홈쇼핑 바로TV



제주항공
제주항공



한국투자증권
efriendSmart



흥국화재
흥국화재 모바일창구

보이는 ARS를 위한 콜게이트사의 콜게이트런처는
35개의 고객사 및 협력사 앱에 탑재되어 배포 중에 있으며
런처 앱 공유정책은 콜게이트 등록특허 "**제10-1499068호**"에 의해 보호받는 방식
(삼성화재 다이렉트, 현대카드, 우리카드, 롯데카드 런처 탑재 개발 중)

타 경쟁사 솔루션은 전용앱을 통한 접속 등의 한계로 인해
극히 일부 고객에게만 서비스가 제공되고 있습니다.

서비스 개요	D사 Wise Mobile “전용 앱 기반 보이는 ARS 서비스”	제안사 Web Voice “공용 앱 기반 보이는 ARS 서비스”
서비스 UI	Web / App	Web
서비스 접근 (시작) 방법	자동팝업 (전용 앱, 평균 접속률 1% 미만)	자동팝업 (공용 앱, 평균 접속률 40~50%)
모바일 데이터 지연/장애 영향도	기존 ARS 시나리오로 자동 복귀 (Web 화면이 자동으로 닫힘)	기존 ARS 시나리오로 자동 복귀 (Web 화면이 자동으로 닫힘)
지원 OS	Android, iOS	Android, iOS
원천 기술	<ul style="list-style-type: none"> ARS-전용앱 시나리오 동기화 특허 등록 서비스 자동 팝업 기술에 대한 특허 없음 상담사 푸시 기술 특허 없음 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 자동 팝업 기술 특허 등록 서비스 동기화 기술 특허 등록 앱 공유 커버리지 제공 기술 특허 등록 상담사 푸시 기술 특허 등록
도입 실적	<ul style="list-style-type: none"> BC카드 등 8개사(유지보수비용 부담으로 3개사 서비스 중단 → 현재는 5개사) 	<ul style="list-style-type: none"> GS홈쇼핑, 한국전력, 삼성카드, 흥국화재, 삼성전자서비스 등 총 18개사 (해당 도입 고객사는 Visual Voice 고객임)

End Of Document