

기업의 고객 서비스에 대한 기대



91%

고객 서비스가 좋으면 다시 구매할 마음이 생긴다.



80%

회사가 제공하는 고객 경험은 제품과 서비스만큼이나 중요하다.



58%

코로나19로 인해 고객 서비스에 대한 기준이 높아졌다.

* 출처: Salesforce State of Service, 4th Edition



고객을 충성고객으로, 충성고객을 팬으로 만들어 보세요.

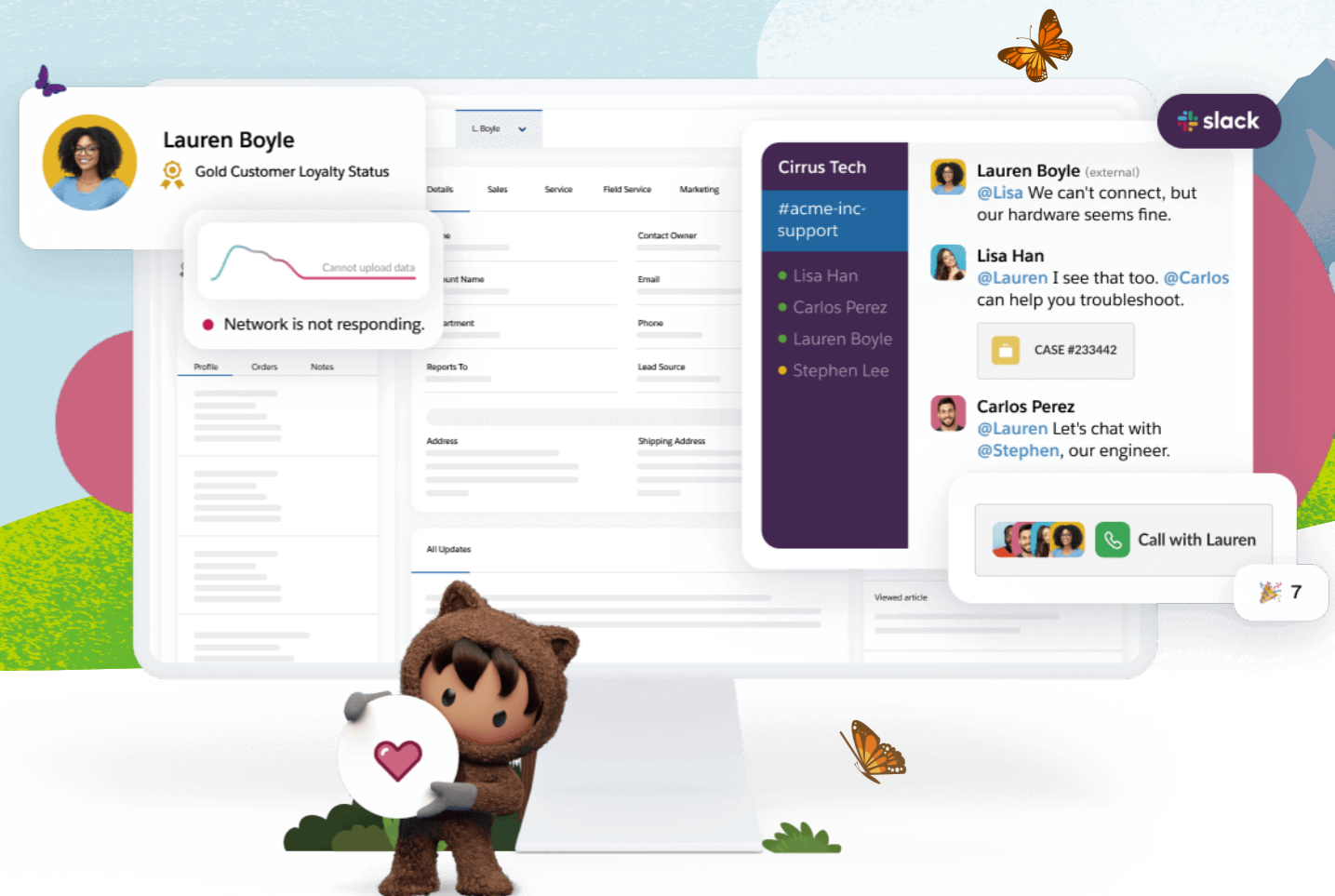
고객 센터는 기업의 얼굴이라고 말해도 과언이 아닙니다.

Service Cloud를 통해 기업 가치를 높이고 고객과의 차별화된 관계를 구축하세요.



Service Cloud

모든 고객 서비스 경험을 손쉽게 만드는 전세계 No.1 CRM 기반 서비스 플랫폼
고객 데이터부터 서비스 전문가까지, 모든 것을 하나의 플랫폼에서 연결하세요.



세일즈포스 코리아 E. korea-marketing@salesforce.com | H. www.salesforce.com/kr/ | H. 080-822-1378

Salesforce는 Salesforce, Inc.의 미국 및 기타 국가의 등록 상표입니다. 또, 기타 서비스명도 Salesforce, Inc.의 상표 또는, 등록 상표입니다. 기타 각종 제품명은 각 기업의 제품 명칭, 상표 또는, 등록 상표입니다.

✓ 본 브로셔는 환경을 생각하는 세일즈포스 기업 문화로, 100% FSC 재생지로 만들어진 친환경 종이와 콩기름 인쇄를 사용했습니다.



전세계 No.1 Service Cloud를 만나보세요.



고객 센터에서 현장까지 모든 채널과 서비스를 하나의 플랫폼에서!

가장 완벽한 서비스 플랫폼으로 신뢰할 수 있는 고객 경험을 구축하고 서비스 역량을 강화하세요.

88%

고객 서비스가 좋으면
재구매 가능성이 높아진다.

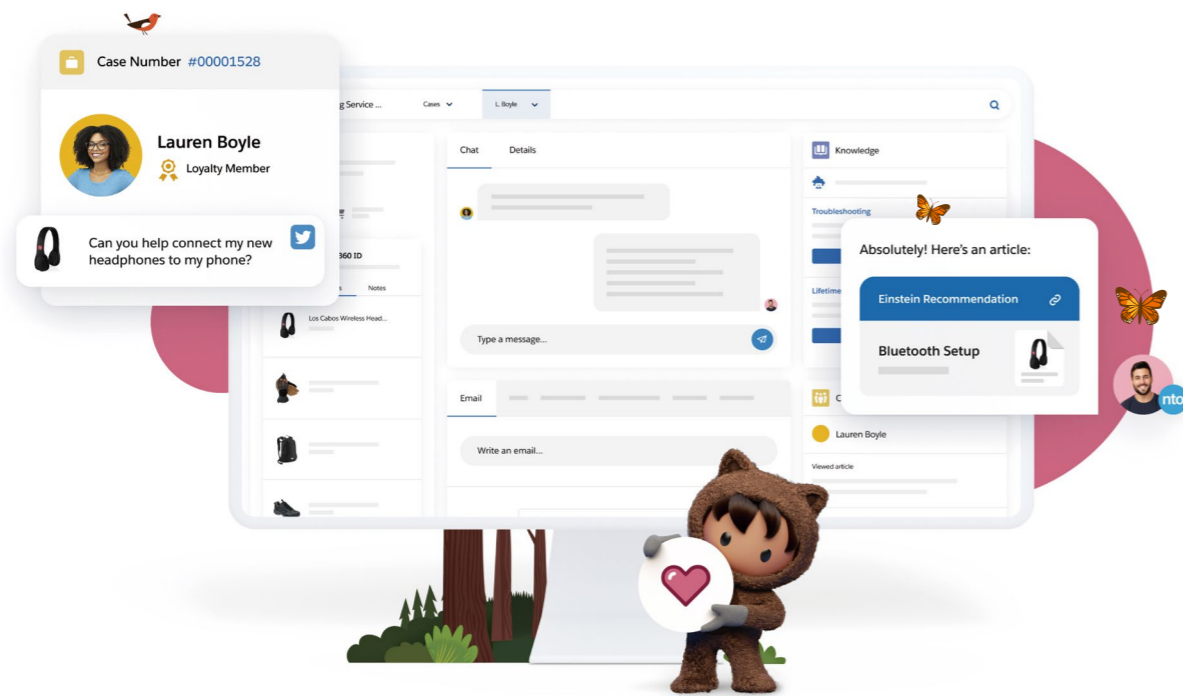
77%

회사에 연락했을 때
즉시 대응하는 사람이
있었으면 좋겠다.

65%

기업이 변화하는 요구나
선호도에 맞춰 주길 기대한다.

*출처: Salesforce Research의 "서비스 현황 보고서 4판(State of Service, 4th Edition)"



Salesforce Service Cloud란?

고객의 기대치가 계속 높아짐에 따라 고객은 더 빠르고 개인화된 서비스를 원하며, 기업이 자신에게 맞춰 주기를 기대합니다. 기업이 이러한 기대치를 충족하면 고객이 재구매할 가능성이 높아지므로 고객의 재방문을 유도 하는 데 양질의 상호작용이 중요한 요소가 됩니다.

세계 최고의 CRM에 기반을 둔 Salesforce Service Cloud는 고객에 대한 통합된 데이터를 기반으로 디지털 채널과 현장 서비스 직원의 작업을 동시에 서포트하며, 완벽한 AI 기반 워크플로우로 실시간 협업과 빠른 커뮤니케이션을 도와주는 가장 신뢰할 수 있는 서비스 플랫폼입니다.

Service Cloud로 만드는 서비스 혁신

서비스 관련 종사자의 81%는 디지털 이니셔티브에 박차를 가하고 있다고 답했습니다. 변화하는 고객의 기대치에 맞는 새로운 디지털 중심 전략이 필요한 시기입니다.

- 1 하나의 플랫폼에서 옴니채널 서비스 제공
- 2 효율적인 서비스 프로세스 관리
- 3 현장 서비스 운영 향상 및 역량 강화

디지털 시대에서의 비즈니스의 성장은 올바른 솔루션과 함께합니다.

어디서든 고객 참여를 구축하는 서비스 플랫폼

세계 최초로 모든 작업을 디지털로 수행하는 참여 플랫폼에서 모든 채널을 통합하여, 고객센터부터 현장까지 업계를 선도하는 고객 서비스 관리 기능을 제공합니다.

+ 연결된 고객 360도 뷰

전체 비즈니스를 연결하여 고객 만족도를 높입니다.

+ 모바일 우선 플랫폼

드래그 앤 드롭 방식 툴과 모바일 앱을 활용하여 고객과 원격 근로자에게 매력적인 경험을 선사합니다.

+ 손쉬운 맞춤화

직관적인 툴, 워크플로, 사전 구축 요소, 사전 통합 패키지를 통해 비즈니스 프로세스를 맞춤화 및 자동화할 수 있습니다.

+ 혁신과 확장성

플랫폼을 통해 AI, IoT 등과 같은 혁신 기술로 고객의 기대치를 능가할 수 있으며, 기업은 기술적으로 우위를 점할 수 있습니다.

+ 신뢰와 보안

업계 불문, 전 세계 기업들이 신뢰하는 강력하고 안전한 비즈니스를 구축합니다.

+ 고객 성공

Salesforce 전문가들은 더 큰 고객 만족을 위해 무엇이든 지원해드릴 수 있습니다.



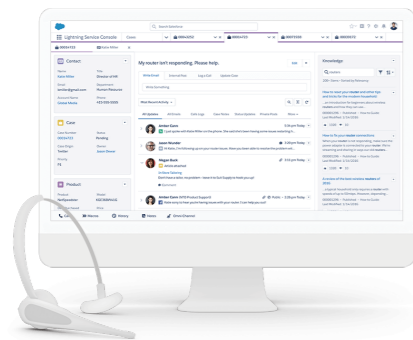
고객 서비스 Customer Service



Agent Workspace 에이전트 워크스페이스

강력하고 연결된 작업 공간을 통해 상담원의 시간을 절약하세요.

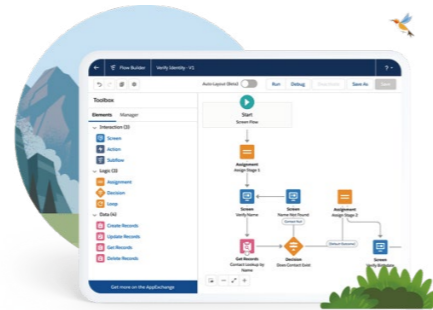
- ✓ AI 기반 워크플로우와 자동화로 상담원의 생산성 증진
- ✓ 모든 고객에 대한 360도 뷰로 맞춤형 커뮤니케이션 제공
- ✓ 상담원, 상담 사례, 채널에 따라 맞춤형 콘솔뷰 제공



Automation & Workflow 자동화 & 워크플로우

AI 기반 워크플로우 자동화로 고객 경험의 모든 단계를 개선하세요.

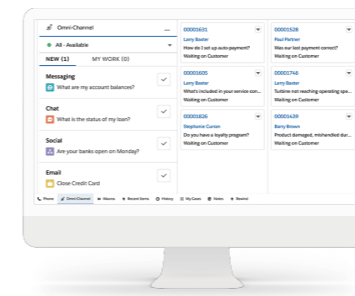
- ✓ 코딩이 아닌 클릭만으로 모든 프로세스 간소화
- ✓ AI 기반 인사이트로 자동 우선순위 지정 및 라우팅으로 해결 간소화
- ✓ 사전 구축된 솔루션 및 비즈니스 프로세스 템플릿 제공
- ✓ 자동화 챗봇과 포털로 구동되는 효율적인 셀프서비스



Incident Management 옴니채널 라우팅

적절한 상담원에게 케이스를 라우팅하여 보다 효율적으로 지원하세요.

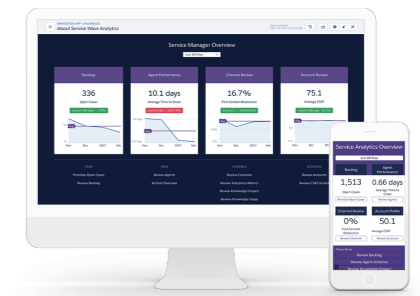
- ✓ 케이스의 우선순위에 따라 스킬셋, 워크로드 기반 담당 상담원 배정
- ✓ 모든 채널의 케이스와 문의를 상담사의 작업공간으로 직접 푸시하여 모든 대화 내용 효율적 처리
- ✓ 서비스 관리자의 고객센터에 대한 모든 활동 관리 효과적 지원



Reporting & Analytics 보고 분석 기능

데이터 기반 고객 서비스 분석으로 더 정확하고 빠른 결정을 내리세요.

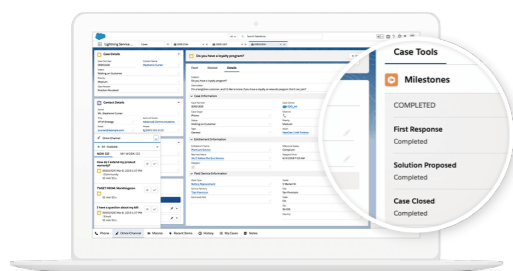
- ✓ 고객의 프로필 실시간 분석 및 기록 업데이트를 통한 더 쉬운 협업
- ✓ 실시간 상담 시 보여지는 분석 데이터를 통해 모든 고객 대화에서 데이터 기반 의사결정 지원
- ✓ 세일즈포스 데이터 및 트렌드를 기반으로 한 화면에서 KPI 집중 관리



Case Management 케이스 관리

모든 케이스에 일관되고 정확하게 해결하는 경험을 선사하세요.

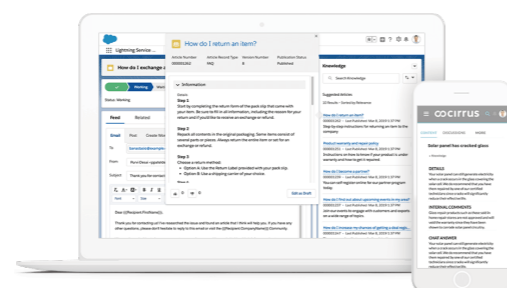
- ✓ 사례에 적합한 상담원에게 배정하여 실적 개선
- ✓ 전체 상황적 맥락 분석 및 자동화로 상담사 안내
- ✓ 사전 라이브러리로 고객에 대한 통합 정보 즉시 제공



Knowledge Management 지식 관리

고객과 상담원을 위한 지식 관리 시스템으로 신속한 답변을 제시하세요.

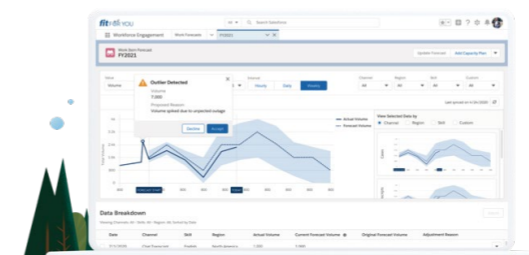
- ✓ 일관된 답변 제공 및 상담원 생산성 극대화
- ✓ 고객 스스로 문의를 해결할 수 있는 셀프서비스
- ✓ 지식 관리 프로세스 간소화



Workforce Engagement 워크로드 최적화

케이스 볼륨을 예측하고 효율적인 직원 배치로 워크로드를 최적화하세요.

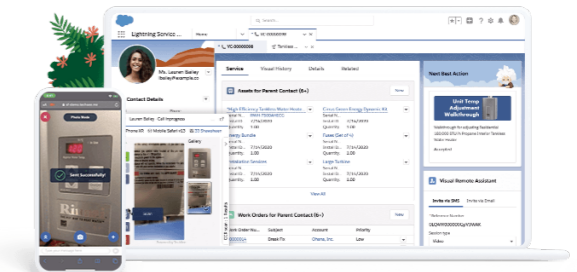
- ✓ 모든 채널 및 고객센터 케이스 볼륨 예측으로 수요 급증에 대비
- ✓ 상담원의 행복과 생산성을 보장하는 일정 최적화
- ✓ 실시간 고객센터 코칭 및 교육 제공



Video Support 비주얼 원격 어시스턴트

화상 채팅을 통한 즉각적인 지원을 제공하고 긍정적인 고객 경험을 보장하세요.

- ✓ 주석 및 라이브 포인터 기능으로 실시간 대화형 안내
- ✓ AI 기반 문자 인식 및 확장 가능한 비디오 활용
- ✓ 웹 브라우저에서 비디오 세션 즉시 실행 및 문제 해결



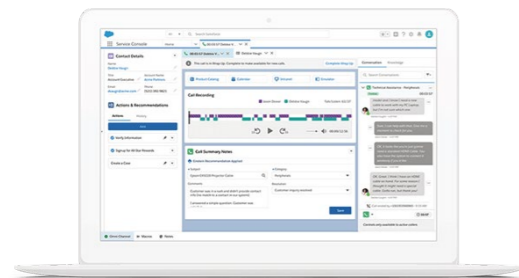
고객 서비스 Customer Service



Service Cloud Voice 서비스 클라우드 보이스

어디에서 전화를 받은 모든 고객에게 특별한 전화 경험을 제공하세요.

- ✓ Einstein의 음성 녹음 및 AI 기반 Next-Action 추천으로 평균 처리시간 감소 및 원활한 고객경험 제공
- ✓ 각 고객의 정확한 구매내역과 이전 고객 대화 분석으로 초개인화 경험 선사
- ✓ 고객센터 관리자의 추가 교육이 필요한 케이스 모니터링 지원



Incident Management 인시던트 관리

입증된 워크플로우로 사고를 신속하게 처리하고 더 나은 고객경험을 만드세요.

- ✓ 단일 화면에서 사건, 사례, 고객 데이터에 대한 완전한 가시성 확보
- ✓ 외부 시스템과의 통합으로 고객보다 먼저 문제 대응
- ✓ AI 기반 유사한 사례 기반 사건 분석 및 문제 해결 프로세스 가속화



필드 서비스 Field Service



처음부터 문제를 바로 해결할 수 있는 모바일 앱을 제공하세요.

- ✓ 맞춤형 모바일 앱
- ✓ 푸시 알림
- ✓ 안내 지침 전송
- ✓ 유용한 기사 및 정보 액세스
- ✓ 바코드 스캐너
- ✓ 서비스 보고서
- ✓ 서비스 계약 및 유지관리 계획
- ✓ 보안 기능

우선순위를 지정 및 최적화된 직원 배치를 돕는 디스패처를 만나보세요.

- ✓ 향상된 최적화
- ✓ 사용률 추적기
- ✓ 위치 인텔리전스
- ✓ 일정 최적화
- ✓ 실시간 협업

서비스 계약, 유지 관리 계획 등의 인사이트를 한눈에 파악하세요.

- ✓ 단일 콘솔 트래킹
- ✓ 서비스 계약 및 권한 관리
- ✓ 자동 유지보수 지시 및 최적화
- ✓ 재고 관리
- ✓ 워크플로우 자동화
- ✓ 위치 인텔리전스

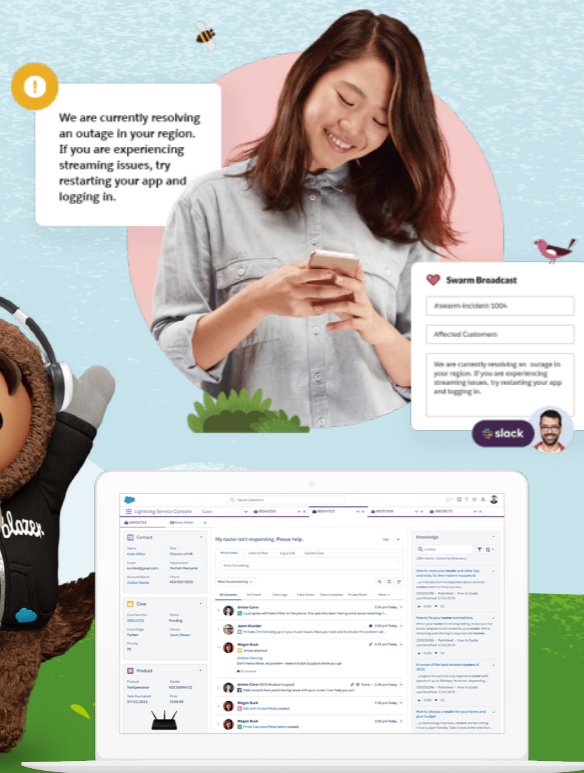
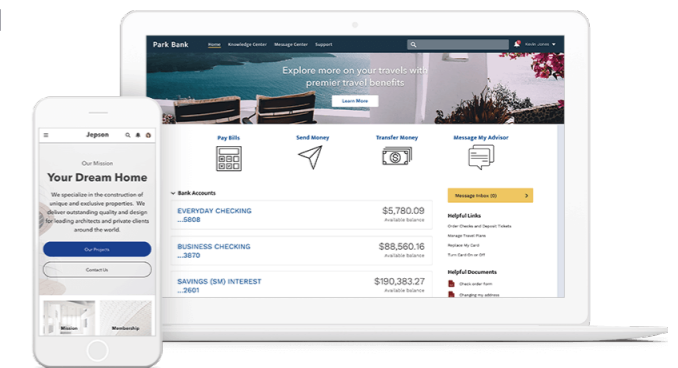


셀프 서비스 Self-Service



고객이 필요한 정보를 가장 쉽고 빠르게 찾을 수 있게 도와주세요.

- ✓ 지식 문서의 쉬운 작성을 통해 고객에게 일반적인 질문 및 요청 데이터 액세스 제공
- ✓ 드래그 앤 드롭 방식으로 개인화된 반응형 포털 및 커뮤니티 구축
- ✓ 단계별 프로세스 및 워크플로우를 통한 셀프 서비스 간소화
- ✓ Service Cloud 통합을 통해 하나의 포털에서 고객 활동의 360도 파악
- ✓ 여러 소스에서 필요한 정보 자동 표시로 고객은 커뮤니티에서 속한 답변 파악 가능
- ✓ 자동화 및 챗봇을 통해 실시간으로 개인화된 고객경험 제공



직원 서비스 Employee Service

모두를 위한 효율적이고 확장 가능한 솔루션으로 직원 서비스를 간소화하세요.

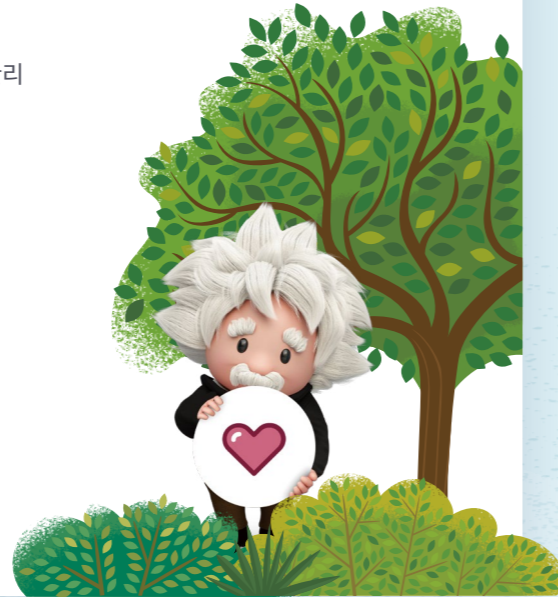
- ✓ 직원 서비스에 대한 알림 및 IT 질문에 대한 가장 빠른 해결
- ✓ 단일 화면에서 케이스의 신청, 진행상황 전체 보기를 통한 서비스 AI 및 자동화 관리
- ✓ AI 챗봇, 이메일 등 모든 채널에서 직원과의 커뮤니케이션 지원

HR Engagement

HR 지원

HR 서비스를 간소화하여 워크 라이프를 더 쉽게 만들어주세요.

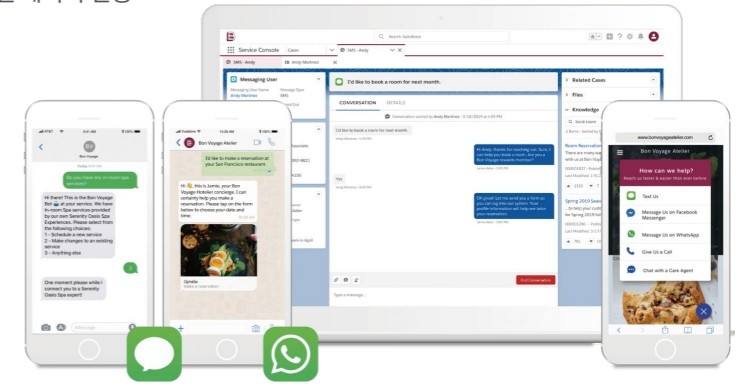
- ✓ 셀프 서비스 포털 등을 통한 HR 서비스 액세스 단순화
- ✓ 모든 직원 시스템을 하나의 플랫폼에 연결하여 직원 온보딩 자동화
- ✓ 한 화면에서 모든 직원 데이터의 360도 확인
- ✓ 신입사원 온보딩 및 정책 업데이트에 대한 온라인 학습 모듈 맞춤형 지원



디지털 채널 Digital Channels

단일 화면을 통해 고객이 선호하는 디지털 채널에서 고객과 소통하세요.

- ✓ 실시간 라이브 챗봇으로 고객과 즉시 소통 지원
- ✓ SMS, Facebook Messenger 등 고객이 선호하는 메시징 앱 단일 화면에서 관리
- ✓ Social Studio와 결합하여 소셜 고객 관리 요청 전송
- ✓ 고객 채팅 미리보기 및 키보드 단축키로 미리 작성된 메시지 전송
- ✓ 개인 메시지로 상담원 실시간 코칭 및 인력 최적화



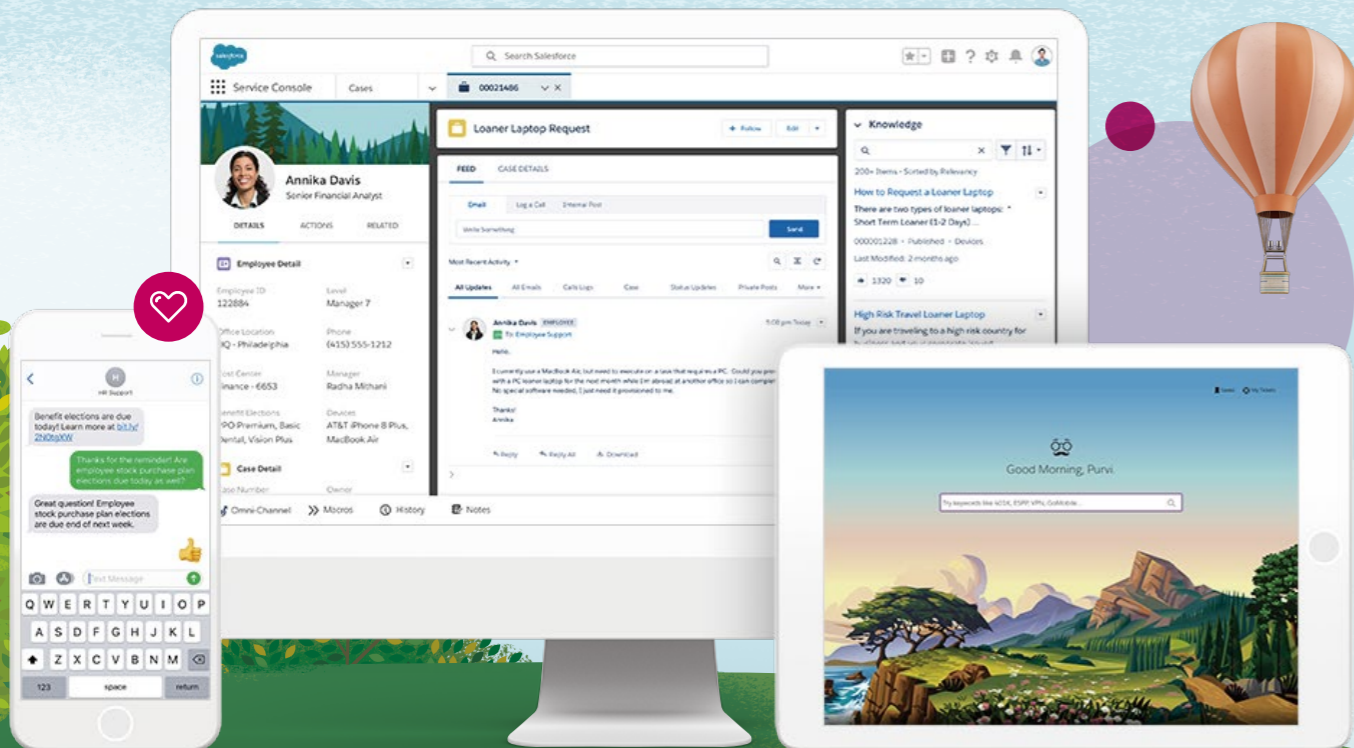
고객 서비스를 위한 AI AI for Customer Service

아인슈타인 AI를 통해 매 순간을 자동화하고 최적화하세요.

- ✓ Salesforce 챗봇을 통한 셀프서비스 속도 향상
- ✓ AI 기반 상황에 맞는 권장사항 제공
- ✓ 서비스 담당자에게 필요한 정보의 신속한 제공
- ✓ 클릭 한번으로 노코드 기반 아인슈타인 AI 구성

상담원 생산성을 위한 Einstein AI 서비스 기능

- ✓ 아인슈타인 케이스 분류 및 라우팅
 - Case 제목 및 본문을 분석하여 자동 분류 및 상담원 할당
 - 65+ 언어 지원
- ✓ 아인슈타인 케이스 Wrap-Up
 - Case 상담 내용을 분석하여 처리 결과 자동 추천
 - Wrap-up for Chat
 - Wrap-up for Voice (Pilot)
- ✓ 아인슈타인 지식 Article 추천
 - Case 상담 내용을 분석하여 자동으로 Knowledge 기사 추천
 - English, French, German, Spanish 등 7개 언어 지원
- ✓ 아인슈타인 답장 추천
 - Chat & Messaging(SMS, Facebook, WhatsApp) 채널 응대시 답변 추천
- ✓ 아인슈타인 Next Best Action 추천 빌더
 - 상담원에게 최적의 고객 오퍼링 및 응대 프로세스 추천



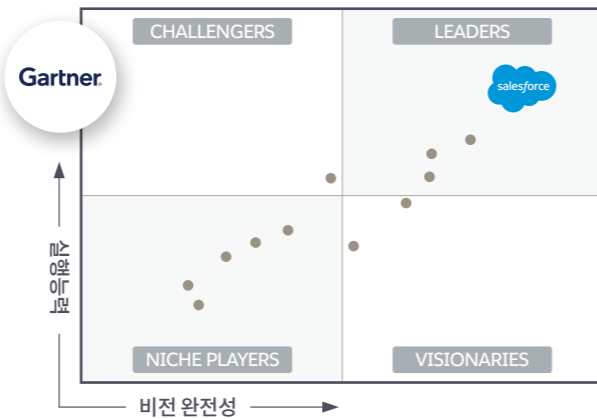
전세계 No.1 CRM으로 최상의 고객 서비스 경험을 선사하세요.

13년 연속 Gartner 매직 쿼드란트 'CRM 고객 인게이지먼트' 부문 리더로 선정된 Service Cloud

세계적으로 저명한 정보 기술 연구 및 자문회사인 Gartner는 세일즈포스를 Gartner 매직 쿼드란트 'CRM 고객 인게이지먼트' 부문에 13년 연속 리더로 선정했습니다. 글로벌 입지 및 산업별 서비스에 지속적인 투자로 강력한 미래 비전과 코로나19 대응 솔루션 출시로 탁월한 실행 능력을 보였다고 평가받았습니다. 실제로 고객 참여 센터(CEC)의 잠재 고객의 70%가 세일즈포스를 후보로 선택하였으며, 이는 2위 경쟁사보다 25% 이상 높은 수치입니다.

* 출처: Gartner, 2023년 11월

2023 Gartner 매직 쿼드란트 'CRM 고객 인게이지먼트' 부문



세계 최고의 고객서비스 CRM을 사용하면 일어나는 일

Salesforce를 선택한 고객사의 평균 성공 지표

- +30%** 고객 만족도, 고객 노력 또는 추천 고객 지수 상승
- +28%** 서비스/상담 조직의 영업 수익 증가
- +28%** 고객 유지율 증가
- +25%** 서비스/상담 비용 절감
- +28%** 에이전트의 생산성 향상
- +27%** 셀프 서비스, 자동화 및 AI를 통한 사례 해결률 향상
- +28%** 채팅, SMS, 메시징, 비디오 또는 소셜 지원 증가
- +24%** 모든 채널의 고객 당 지원 비용 감소

Salesforce에 문의하기

Salesforce Service Cloud의 제품, 가격, 구현 또는 그 외 모든 것에 대해 문의하세요. Salesforce의 숙련된 전문 담당자가 도움을 드리기 위해 대기 중입니다.

전화 문의 : 02-3498-6200



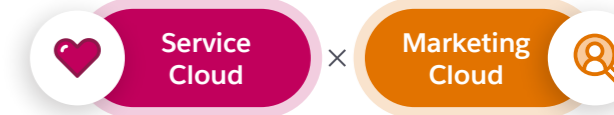
함께 활용하면 효과가 극대화됩니다

두 개 이상의 Salesforce 플랫폼을 사용하는 고객의 72%가 ROI 달성 기간을 단축했으며, 95%는 효율성과 생산성이 향상되었다고 말했고, 96%는 ROI 예상을 충족하거나 초과했습니다. Service Cloud를 다른 Salesforce 플랫폼과 연결하여 사용하면 시너지를 극대화할 수 있습니다.



고객 상담 데이터 기반 영업 기회 극대화

고객 중심의 서비스로 고객을 팬으로 만들었나요? 그렇다면 지금은 추가 영업 기회를 찾을 수 있는 가장 좋은 때입니다. Service Cloud와 Sales Cloud를 연계하면 영업 팀에서 서비스 팀에 축적된 고객의 특정 제품 및 선호도 데이터를 파악하여 업셀링 및 크로스셀링의 기회를 포착하고 선제적으로 대응할 수 있습니다. 높아진 고객 만족도를 바탕으로 스마트한 영업 전략을 세워보세요.



단일 플랫폼에서 맞춤화된 마케팅 메시지

고객이 클레임으로 상담을 접수한 직후에 그 제품에 대한 만족 메일을 받게 된다면 어떤 기분일까요? 고객은 혼자인데 부서별로 관리하는 데이터가 다르다면 통합된 서비스를 제공하기 어렵습니다. Service Cloud와 Marketing Cloud를 연계하면 모든 부서에서 단일 플랫폼으로 연결되어 고객의 상담 데이터로 관련 제품에 대한 1:1 마케팅 메시지를 가장 적절한 시기에 보낼 수 있습니다.