

ServiceNow Customer Service Management의 셀프 서비스

문제

고객들은 지원이 필요해지면 온라인으로 눈을 돌리는 데 익숙합니다. 그러나 원하는 것을 발견하지 못하면 불만이 가중됩니다.

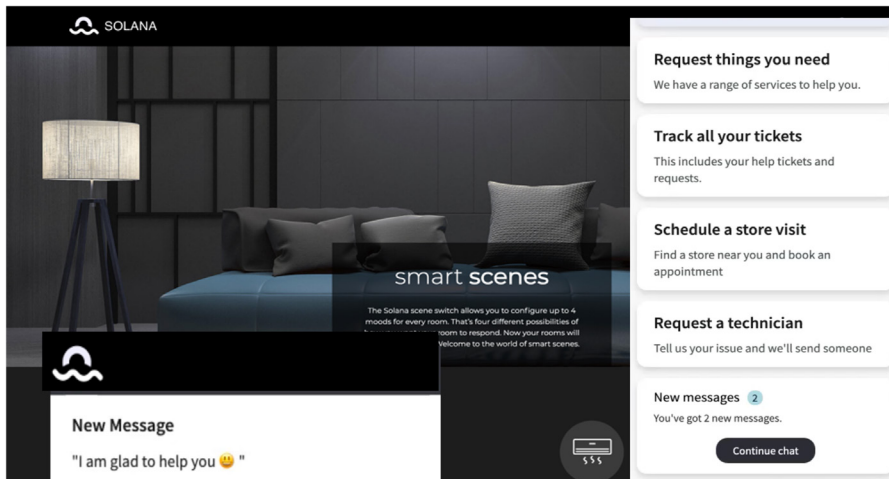
고객이 원하는 답을 찾을 수 있는 단일 지점이 없이 솔루션이 여러 곳에 분산되어 있으면, 그냥 FAQ를 제공하는 것보다 별반 나을 것이 없습니다. 개인화가 부족하면, 고객은 답변을 검색하며 관련 없는 정보를 걸러내야 합니다. 셀프 서비스 채널이 두 개 이상이고 동일한 플랫폼에 있지 않은 경우 채널 전반에서 솔루션을 공유하고 유지관리하는 일은 답변을 찾는 고객에게도, 최신 솔루션을 제공하려는 기업에도 부담만 가중시킬 수 있습니다.

ServiceNow 솔루션

ServiceNow® Customer Service Management는 다양한 방법으로 언제 어디서나 유연한 셀프 서비스 옵션을 제공합니다.

서비스 포털 - 고객은 사용 중인 제품과 서비스 등 전체 프로필을 관리하고 채널 전반에서 셀프 서비스 경험을 맞춤화할 수 있습니다. 온라인으로 새로운 케이스를 열고, 기존 케이스 상태를 확인하고 업데이트할 수 있으며, 이전 케이스를 검토할 수 있습니다. 서비스 포털은 지식 관리, 챗봇 대화 등 다른 모든 셀프 서비스 옵션의 시작점 역할을 할 수도 있습니다.

Engagement Messenger - ServiceNow 고객의 셀프 서비스 경험을 외부 공급업체의 웹과 모바일 웹 포털로 원활하게 확장하여 서비스에 액세스하는 목적과 상황에 맞는 경험을 제공합니다. 노코드 또는 로우코드 구성을 통해 고객 지원을 통합할 수 있습니다. 고객은 Virtual Agent나 AI 검색을 사용하여 답변을 찾고, 사례를 관리하고, 일정을 예약하고, Service Catalog를 사용해 요청을 제출할 수 있습니다. 실시간으로 또는 메시징과 채팅을 사용해 비동기식으로 라이브 에이전트와 연결할 수도 있습니다.



외부 공급업체의 포털에 강력한 셀프 서비스를 갖춘 Engagement Messenger는 AI 검색, 지식 관리, Virtual Agent 상호 작용, 케이스 및 작업 주문 관리, 예약, 실시간 또는 비동기 채팅, 서비스 카탈로그를 지원합니다.

보편적인 요청에 대한 솔루션 자동화

워크플로우를 사용하여 일반적인 고객 문제를 신속하게 해결합니다. 필요한 모든 정보를 수집한 다음 시스템(예: 케이블 모뎀 재시작)이나 다른 부서(예: 신용 카드 교체 요청)의 작업을 트리거합니다.

AI 기반 챗봇으로 고객이 답을 얻을 수 있도록 지원

고객이 간단한 자연어를 사용해 쉽게 질문을 하고 문제를 해결할 수 있도록 합니다. 필요한 경우 전체 채팅 기록에 액세스할 수 있는 라이브 에이전트와 대화를 이어갈 수 있습니다.

고객에게 전문가 연결

보편적인 문제를 해결하고 새로운 솔루션을 클라우드소싱합니다. 고객 및 직원의 요구 사항과 문제에 대한 가시성을 바탕으로 비즈니스를 안내합니다.

가치 실현 기간 단축

모든 웹사이트에 신속하게 셀프 서비스를 배포할 수 있습니다. ServiceNow의 서비스 포털은 바로 사용할 수 있는 다양한 셀프 서비스 기능을 제공합니다. 또한 Engagement Messenger는 외부 공급업체 웹이나 모바일 웹사이트에서 셀프 서비스를 사용할 수 있도록 노코드 및 로우코드 구성을 제공합니다.

서비스 포털과 Engagement Messenger는 다른 모든 셀프 서비스 옵션의 시작점 역할을 합니다.

Service Catalog

고객은 백그라운드에서 워크플로우로 지원되는 간단한 양식을 사용하여 보편적인 문제에 대한 솔루션을 요청할 수 있습니다. 요청은 고객 서비스를 완전히 우회하고, 지원 가능한 부서로 직접 라우팅될 수 있습니다. 또한 워크플로우를 사용하기 때문에 진행 상황과 지연 상태를 모니터링하고, 분석을 통해 성능을 개선할 수 있습니다.

Knowledge Management

개인화와 검색 패시팅 기능을 통해 고객은 관련 문서를 빠르게 찾을 수 있습니다. AI 검색은 검색 제안, 오타 처리, Genius 결과 요약 등의 지능형 쿼리 기능을 제공합니다.

콘텐츠 큐레이션에 구조화된 접근 방식을 취하는 Knowledge-Centered Service(KCS®)¹ v6를 사용해, 기업은 문서 간 격차를 쉽게 식별하고 워크플로우를 트리거하여 새로운 문서를 개발할 수 있습니다. 문서 피드백은 정보의 상태가 명확하고 유용하며 실행 가능하게 유지되도록 만들어 줍니다.

Virtual Agent²

기본 제공되는 대화로 보편적인 질문을 해결하거나 맞춤형 대화로 설계할 수 있습니다. Natural Language Understanding은 고객이 일상적인 용어로 상호 작용할 수 있도록 해줍니다.

Virtual Agent는 질문에 직접 답변을 하고 일정을 예약 및 관리하며 지식 문서, 커뮤니티 게시물, Service Catalog에 있는 솔루션을 고객에게 안내합니다. 필요한 경우, 전체 대화 이력과 맥락을 올바른 직원 에이전트에게 원활히 전달합니다. Facebook Messenger, WhatsApp이나 LINE과 통합하여 해당 채널에서 셀프 서비스를 제공합니다. 고객과 채팅하는 에이전트는 대화 자동 조종 기능을 사용하여 Virtual Agent가 일반적인 상호 작용을 처리하도록 할 수도 있습니다. 포함된 KPI를 사용하여 Virtual Agent의 성능을 분석합니다.

Communities

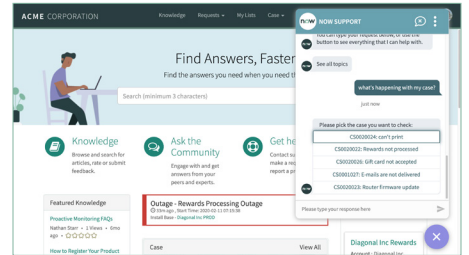
고객들에게 아이디어, 경험 및 솔루션을 공유할 수 있는 온라인 포럼을 제공할 수 있습니다. 게임 플레이와 같은 경험으로 참여를 유도합니다. 규칙을 사용해 자동으로 케이스를 생성하고 답변되지 않은 질문은 에이전트에게 할당합니다. 답변을 수집해 새로운 지식 문서를 생성합니다.

¹ KCS®는 Consortium for Service Innovation®의 서비스 마크입니다.

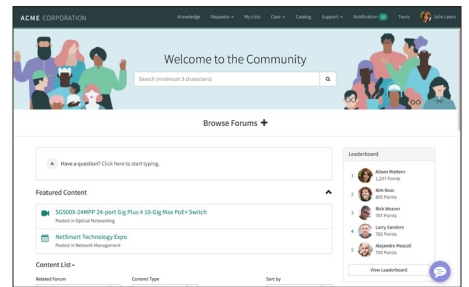
² Virtual Agent는 Customer Service Management Professional 및 Enterprise 패키지에 포함되어 있습니다.

자세히 알아보기

servicenow.kr/products/customer-service-management.html을 방문하십시오.



Virtual Agent는 고객이 채팅을 통해 스스로 답변을 찾을 수 있도록 돕습니다. 이는 서비스 포털에 표시됩니다.



커뮤니티를 통해 고객은 질문과 미디어를 게시하고 블로그를 작성할 수 있습니다.

