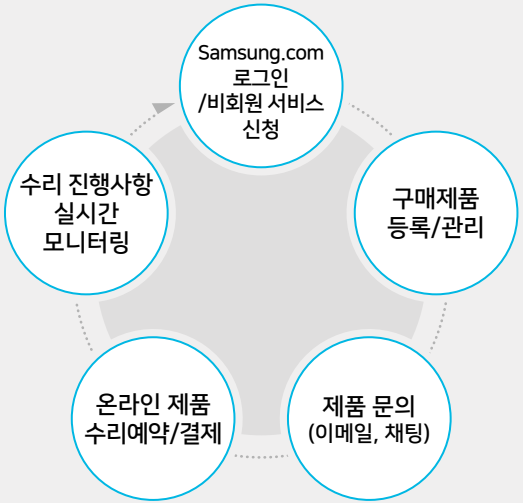
옴니채널기반
고객 서비스 강화

고객이 구매한 제품 등록 및 실시간 상담,
수리접수/상황조회 까지 실시간으로 서비스를 제공합니다.

온라인 고객 서비스 강화



제공 서비스

Customer Journey기반 CS 서비스 제공

구매제품 등록 > 문의 > 수리 > 고객 Survey로
온라인 고객 경험 제공

- 모바일/e-mail기반 Survey로 경험 및 만족도 측정 강화

온라인 응대강화

콜 기반 오프라인 응대를 구매 제품 화면에서
온라인 문의(Chat, email, support Request)와 연계,
온라인 자가 해결율 향상

- 회원/비회원 서비스 제공으로 고객 상황에 맞춰
  서비스 이용 가능

모니터링 및 분석 서비스

Google Analytics 및 Adobe Analytics 태깅을 통해
고객 행동 패턴 분석 및 온라인 비즈니스 성과 측정

비즈니스 적용 효과

- **온라인 제품 등록/수리 접수/결제 까지 Seamless한 서비스 제공**
  구매 제품에 대한 문의, 전문상담, 수리접수/결제(Direct Payment)를 온라인 실시간으로 제공
- **고객 행동 분석 기반 디지털 마케팅 실시**
  Google/Adobe Analytics 연계를 통한 고객 행동 분석 및 등록된 제품정보를 활용하여 캠페인 및 커머스 연계

SAMSUNG SDS