

Total Solution Provider!

LG U+ 고객센터 솔루션은 **고객, 상담원, 기업** 모두를 웃게 만듭니다.

U+ Biz 고객센터



기업의 경쟁력

LG U+ 컨택센터가 함께합니다!

기업의 경쟁력은

고객응대에서 시작됩니다.

따라서, 고객응대의 주체가 되는 컨택센터는
기업 내에서 중요한 위치로 떠오르게 되었습니다.

최근, 컨택센터의 채널은 전통적인 '전화'는 물론,
'이메일', '채팅' 등을 포함한 **옴니채널**로 진화
했습니다.

마케팅 채널이 다양하게 변화됨에 따라,
기업들은 고객의 높아진 눈높이를 맞추기 위해
차별화된 컨택센터 솔루션을 도입하려는 움직임이
활발해지고 있습니다.

스마트컨택

국내 최고의
All-in-One 구축형
컨택센터

클라우드컨택

다양한 가격대로
선택 가능한 임대형
컨택센터

모바일컨택

스마트폰 환경에서도
고객관리와 녹취가
가능한 솔루션

비주얼컨택

이미지, 영상 솔루션으로
상담효율성 Up,
고객만족도 Up!

채팅솔루션

이제 음성과 함께
1:1 채팅으로도
상담한다!

Full 아웃소싱

회선, 솔루션, 인력..
컨택센터에 필요한 모든
것을 한번에!

Total Solution Provider!

고객사별 맞춤형 서비스는 물론, 고객이 원하는 고객센터 서비스의 모든 것!

- 회선

- PSTN/VoIP

- Full 아웃소싱

- " 회선 + IPCC솔루션 + 인력
+ 운영노하우" 를 한 번에!

- 고객센터(IPCC) 솔루션

- 1) 스마트컨택

- 2) 클라우드컨택

- Premium / Standard / Lite + 클라우드레코딩/다이렉트

- 3) 모바일컨택

- 4) 비주얼컨택

- 5) 채팅 솔루션

Why?

LG U+ 고객센터인가?



- ✓ 2015년 기준 기업통신부문 고객만족도 1위 (출처 KMAC)

- ✓ 회선, 네트워크, 솔루션 등을 통합하여 구축할 수 있는 역량 보유

- ✓ 비주얼링 등 차별화된 솔루션으로 기업에게는 컨택률/응대율 향상을,
컨택센터를 접하는 고객에게는 새로운 경험을 제공

- ✓ 기존의 음성 상담을 넘어선 모바일 상담, 이미지 기반 비주얼 상담, 채팅 상담 등
고객을 위한 다양한 방식의 솔루션을 제공

LG 유플러스는 빠르게 변하는 기업 고객의 Needs를 즉각적으로 반영,
컨택센터와 관련된 **다양한 고객맞춤형 솔루션을 제공**하고 있습니다.


스마트컨택

- PSTN/VoIP 회선 기반 **구축형 One-Box Solution**
- DB 연동 등의 1:1 고객 Customizing이 가능

특장점


- ✓ 고객사 맞춤형 컨택센터 솔루션으로 업무 효율성 증가
- ✓ One Box 형태의 구축형 통합 솔루션으로 DB연동 및 통합 컨택센터 기능 제공

IP-PBX




착/발신, 내선기능, 착신전환, 호전달, 호대기, 당겨받기, 자동호분배(ACD) 등

CTI




인입호의 Control, 다양한 Routing, 스크린팝업, 통합운영관리지원

IVR(ARS)




ARS, Call Back, 통화연결음, TTS(Text to Speech), 일정관리(휴일안내 등), 고객 DB 연동 등

녹취



실시간 녹취, 전수/선택녹취, 녹취 Play/다운로드, 녹취 검색/백업, 실시간 감청/코치

통계관리/보고서



고객응대관리, 채널관리, 캠페인 관리, 세일즈/마케팅, 상담원 상태 관리

상담 Application



세부 통화 통계, 업무실적 통계, DB자동 분배, 콜백리스트 관리, 전광판

스마트컨택 구성도



비주얼링

('기업->고객' Outbound 비주얼링)

- U+컨택센터 회선 가입시, 가입가능한 부가서비스
- PSTN콜센터, 스마트컨택 회선 가입시 가입가능 (클라우드 상품 가입불가)
- 요금 : 18원 / 성공건당
- Inbound 비주얼링: U+전국대표번호 부가서비스로 가입가능

The illustration shows a customer service agent (상담원) wearing a headset, with a call icon above her. To her right, a hand holds a smartphone displaying a call interface. A red box above the phone says '고객 수신 스마트폰화면' (Customer Reception Smartphone Screen). The phone screen shows 'LG U+ 기업 고객센터입니다.' (This is the LG U+ Corporate Customer Center) and a contact icon.

클라우드컨택

- LG U+ IDC에 시스템을 구축한, 월 지불 방식 임대형 솔루션
- 고객사별 Needs에 따라, Premium / Standard / Lite 등 다양한 솔루션 선택 가능

특장점

- ☑ 고객 투자가 필요 없고, 월 비용 지불 방식으로 초기 구축 비용 절감 가능
- ☑ 원할 때마다, 원하는 좌석 수만큼 빌려 쓸 수 있는 임대형 서비스

💡 고객님께 필요한 솔루션은?

- ### 01 클라우드컨택 Premium

 - 고객 Customizing이 가능한 임대형 프리미엄 솔루션
 - Skill, VIP Routing 등 다양한 호 분배 / GUI기반 IVR 시나리오 제작 / 모바일 관리 시스템 제공
- ### 02 클라우드컨택 Standard

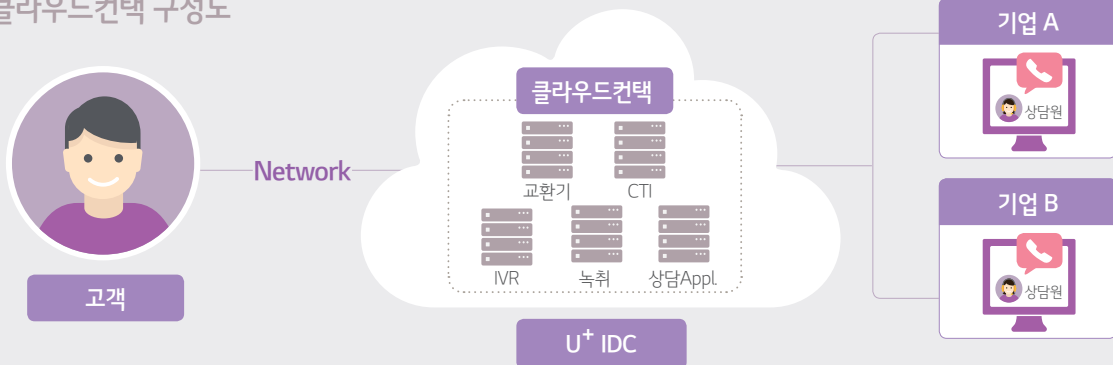
 - 컨택센터에 필요한 대부분의 기능을 합리적인 가격으로 이용 가능한 임대형 스탠다드 솔루션
 - CTI, 녹취, IVR은 물론 전광판, 캠페인 관리 기능을 포함한 상담 Application 제공
- ### 03 클라우드컨택 Lite

신상품 강렬추천

 - 필수적인 기능들만을 모아, 저렴한 가격으로 이용 가능한 임대형 라이트 솔루션
 - Open API 제공으로 쇼핑몰, 부동산, 병원 등 전문 솔루션 연동 가능
- ### 04 클라우드레코딩

 - 월 1만원 대로 사용 가능한 녹취 전용 서비스
 - 상담 Application 제공 유무에 따라 클라우드레코딩/클라우드레코딩 다이렉트로 구분

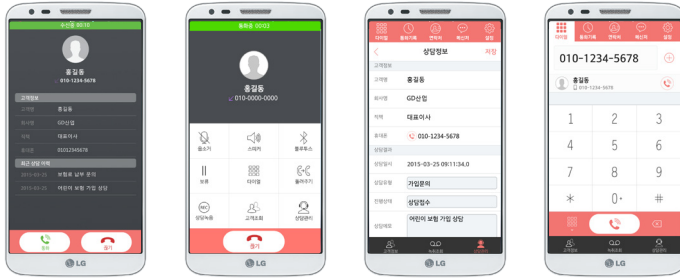
클라우드컨택 구성도



모바일컨택

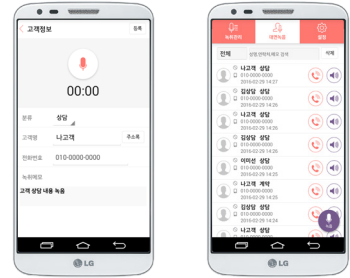
- 스마트폰 환경에서도 고객관리와 **중앙녹취를 가능하게 해주는 솔루션**(중앙/단말녹취형 제공)
- 업무 시간 내내 상담원의 업무효율성은 Up, 상담하는 고객(End User)의 만족도도 Up~Up!

중앙녹취형



고객정보 팝업 중앙 녹취 고객이력관리 무료통화

단말녹취형



폰(대면) 녹취 녹취 목록

비주얼컨택

- 비주얼링, 보이는 ARS, 채널 전환, Agent Push 등 **이미지/영상 기반 상담 솔루션 Package 상품**
- '보면서 상담하기'를 통해 기존의 음성위주 상담의 한계를 극복하여, 고객편의와 상담효율성 제고



답답한 음성상담에서
음성 + Visual상담으로
업그레이드!
'Visual Contact'

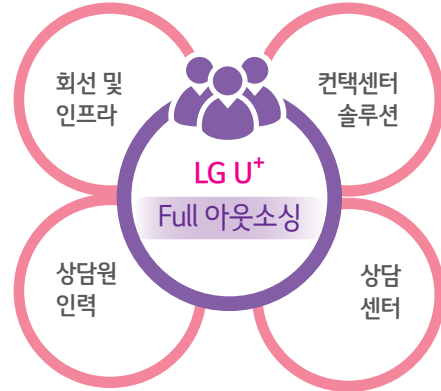


Full 아웃소싱

- LG 유플러스는 컨택센터 운영에 필요한 **회선, 컨택센터 솔루션, 상담원 인력 관련 전문성 보유**
- 충분한 사전 컨설팅을 통해 고객사 맞춤형 Full 아웃소싱(회선+솔루션+인력 등)을 제공

특장점

- ☑️ 창구 일원화로 효율성 증대
- ☑️ 비주얼링, 데이터분석 솔루션 등 LG유플러스만의 차별화된 솔루션 'Full 아웃소싱'을 통해 경험 해보세요.

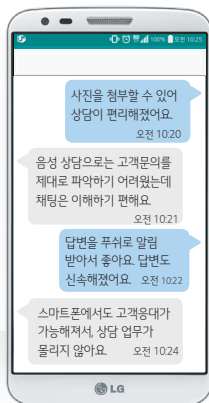


채팅솔루션

- 기존의 음성 상담의 불편함을 해결하여 고객만족도 제고가 가능한 차별화된 솔루션
- LG 유플러스 채팅 솔루션은 **채팅 상담 환경에 최적화된 솔루션**을 통해 고객에 새로운 경험 제공

특장점

- ☑️ 카카오톡 등의 메신저 앱에 친숙한 고객들이 채팅 솔루션을 통해 편리하게 상담 가능
- ☑️ 언제 어디서든 상담원과 1:1 상담 제공 (통화 중 대기 불필요)
- ☑️ 기업입장에서는 Self서비스 제공을 통해 적은 규모의 상담 인원으로 운영 가능





요금 안내

구축형

구분	스마트컨택	모바일컨택	비주얼컨택	채팅솔루션
최소 석수	20석 이상			
비고	제공기능 따라 맞춤형으로 제공	중앙녹취형 /폰녹취형에서 선택	비주얼링+보이는ARS+ 채널전환+Agent Push	고객 맞춤형 제공

- "비주얼링" 서비스는 스마트컨택 연동 가능 서비스로, 고객화면 성공 표출 1건당 18원임
- 구축형 솔루션은 Customizing 및 추가 개발에 따라, 추가 비용 발생할 수 있습니다.

임대형

* 단위: 석당 가격/월 (※ VAT 및 단말 가격 별도, 무약정시 제공 가격임)

* 단위: 석당 가격/월 (※ VAT 및 단말 가격 별도, 무약정시 제공 가격임)

구분			클라우드컨택 Premium	클라우드컨택 Standard	구분		클라우드컨택 Lite	클라우드레코딩	
최소 석수			5석 이상	3석 이상	최소 석수		3석 이상	1석 이상	
기본료			110,000	40,000	부가서비스 별 가격	녹취+IVR+ 상담Appl.	40,000	클라우드 레코딩	15,000
부가 이용료 (선택)	IVR	20,000	10,000	녹취+IVR +Open-API		30,000	다이렉트	10,000	
	녹취	20,000	20,000	녹취 Only		20,000			
	상담Appl.	20,000	20,000	온라인상담		40,000	40,000		

- 클라우드컨택 Standard 상품의 상담 Application은 필수 선택
- 약정할인은 1년 10%, 2년 15%, 3년 20% 적용

- 클라우드컨택 Lite와 클라우드레코딩은 기본료 없이 부가서비스별 가격 책정
- 클라우드컨택 Lite 약정할인은 1년 10%, 2년 20%, 3년 30%
- 클라우드레코딩은 단말 약정할인 외 솔루션 약정할인은 없음

LG U+ 컨택센터는 약 1,000여 고객님들께
맞춤형 컨택센터(IPCC)서비스를 제공하며 함께 성장하고 있습니다.

은행 / 저축은행 KB국민은행 신한은행 NH농협은행 KB손해보험 라이나생명 동부화재	보험 / 증권 Cigna	공공기관 국세청 한국광정원 유네스코한국위원회
소셜 / 쇼핑 TMON 위메프 KAKAO yosigiyo	여행 / 교육 / 미디어 모두투어 노랑중신 중앙엠앤시 뇌교육	제조업체 3M Hi-MO KYOCERA 대성산업가스주식회사



LG U+

서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스 빌딩
LG Uplus Bldg., 32, Hangang-daero, Yongsan-gu,
Seoul 140-883, Korea

가입 및 상담문의

1544-0001