

MBI Solution 회사소개서

Software as a Service



MBI SOLUTION

엠비아이솔루션 주식회사



엠비아이스루션 주식회사는 IT기술력(빅데이터 / 솔루션 / 인공지능)을 기반으로
새로운 영역을 개척해 나가는 '고객상담 솔루션 전문 기업'입니다.



주요연혁

회사명	엠비아이솔루션(주)	대표자	김범수	전화번호	[Tel] 02-712-6363 / [Fax] 02-3465-6277
사업자번호	764-81-00345	사업자번호	2016년 2월	사업분야	[업태] 서비스업 / [종목] 소프트웨어 개발 및 공급업
사업분야	[본사] 서울특별시 마포구 삼계로 21, 5층 501호 (도화동, 근신빌딩 제2별관) / [R&D] 서울특별시 마포구 삼계로 16, 근신 제2신관 402호				

2022년

- 롯데캐피탈, TOSS CX 개선, 오케이저축은행 개선, KB국민카드 구축
- '해피톡' 인스타그램 도입
- AI 기술 제휴 (네이버클로바)
- 온사이트 마케팅 위젯 '헤이데어' 서비스 오픈
- 관리자/유저 모두를 위한 '해피봇 New' 출시
- 서비스혁신대상 4년 연속 수상

2021년

- TOSS증권, TOSSCX, 우리은행, 삼성생명, 오케이저축은행 구축
- 20,000 고객사 돌파
- 시리즈B 투자 유치 (네이버클로바)
- 자동 응대가 더욱 강화된 '어썸봇' 출시
- 서비스혁신대상 3년 연속 수상

2020년

- 삼성증권, TOSS뱅크, 하이마트, KB국민카드 구축
- 13,000 고객사 돌파
- 데이터분석 사업부 CDA 신설
- 솔루션 사업부 DCS 신설
- 마케팅 기술 제휴 (빅인사이트)
- 서비스혁신대상 2년 연속 수상

2019년

- 흥국화재, 현대홈쇼핑 채팅상담 플랫폼, KB국민카드 구축
- 신개념 ARS / IVR '상담콜' 서비스 오픈
- '카카오싱크' 전략 딜러사 선정
- 서비스혁신대상 수상 - '고객상담솔루션' 부문(머니투데이)

2018년

- 카카오 i 오픈빌더 공식 에이전시 선정
- 교보생명 '인공지능기반의 채팅상담 시스템 구축사업' 컨소시엄 참여
- AI 기술 제휴(와이즈넷, 스퀘터랩스)
- 스마트 CS 기술 협력 제휴(EICN)
- 시리즈A 투자 유치(수인베스트먼트캐피탈, 디에스자산운용)
- 7,000 고객사 돌파

2017년

- 오케이저축은행 상담톡 구축
- 해피톡, 로젠택배, 한국암웨이, W홈쇼핑, 우아한형제, 모두투어, 코웨이 서비스 계약 체결
- 고도화 챗봇 '해피봇' 출시
- AI 기술 제휴(leevi, 자이냅스)
- 커머스 협력 제휴(제이제이글로벌)
- 엔젤투자 유치(트랜스링크, 알토스, 플랜트리 파트너)
- 3,000 고객사 돌파
- 온프레미스 모델 출시(금융권)

2016년

- 2월 엠비아이솔루션(주) 설립
- 카카오톡 상담톡 개발 사업 공동추진 양해각서 체결
- 최초 카카오톡 상담톡 공식 딜러 계약 체결
- 특허권 출원 - 통합형 온라인 고객 상담 시스템 및 방법
- '네이버톡톡' 딜러사 선정
- 국내 최초 채팅상담 SaaS 솔루션 '해피톡' 정식 오픈

고객사례

업계 1위 기업들이 선택한 이유 고객 경험 고도화를 위한 CX 솔루션



커스텀을 통해 청각장애인 전용 상담을 오픈하여
수어 전달 없이 직접 편리하게 상담합니다.



단순 반복 문의를 해피톡으로
84%까지 자동해결 할 수 있었습니다.



모바일로 업무를 전환하며 **고객들의 앱 문의**까지
한 곳에서 관리해 너무 편리하게 상담하고 있습니다.



해외 관광객들의 문의도 실시간으로
번역되어 업무에 많은 도움이 됩니다.



고객과 상담사 모두 신속·정확하게 처리할 수 있어
만족도가 4배 이상 올랐습니다.



해피톡은 무신사의 가치를 지켜주는 **고마운 솔루션**이에요.
고객 만족도를 높여 고객 이탈을 최소화 시켜줘요.



기존 회원들의 마케팅싱크 인증으로
78%의 고객이 카카오톡 채널로 유입되었어요.

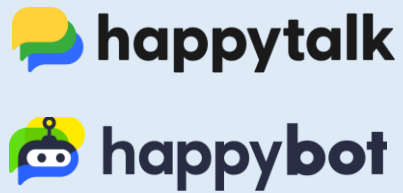


상담콜 도입 이후 **고객 응대 성공률**이
75%에서 97%로 올라갔습니다.



서비스 소개

CX 업무의 완성



스마트한 전화 도우미



원클릭 회원가입 솔루션



MarketingSync
HappySync

온사이트 마케팅 툴



Hey-there



MBI Solution

해피톡 채팅상담

SQI



상담 자동화

해피톡 하나로 완성되는 전문 CS 환경

TALK



고객과의 끊임없는 대화

고객과의 끊임없는 대화, 해피톡

BOT



직관적인 챗봇 시나리오 제작

간단하고 반복적인 응대는 챗봇에게

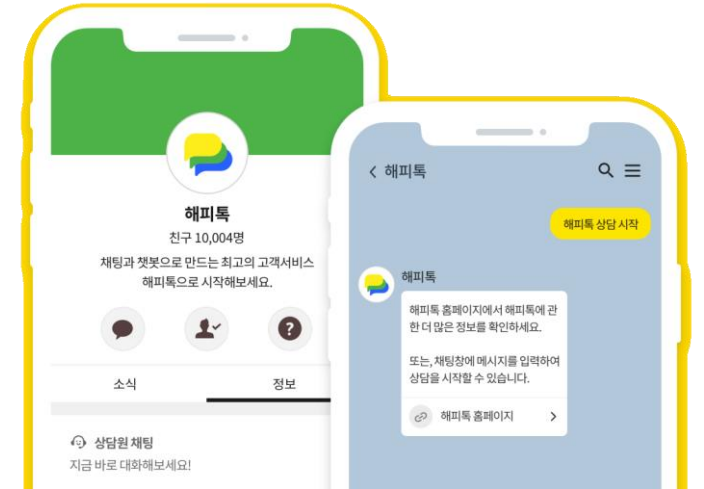
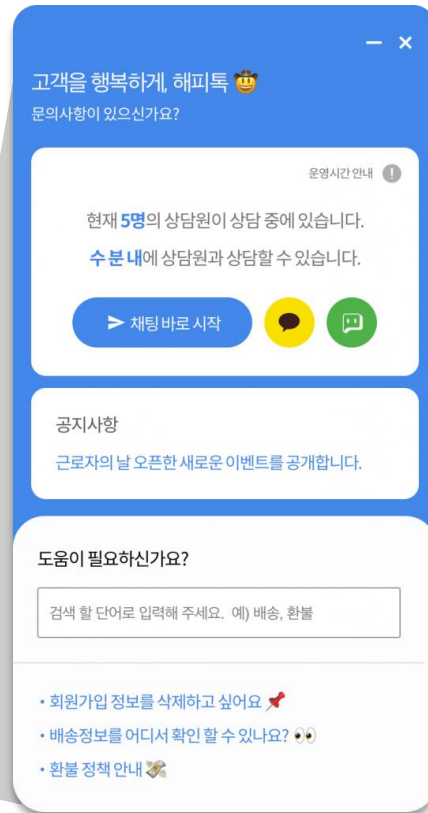
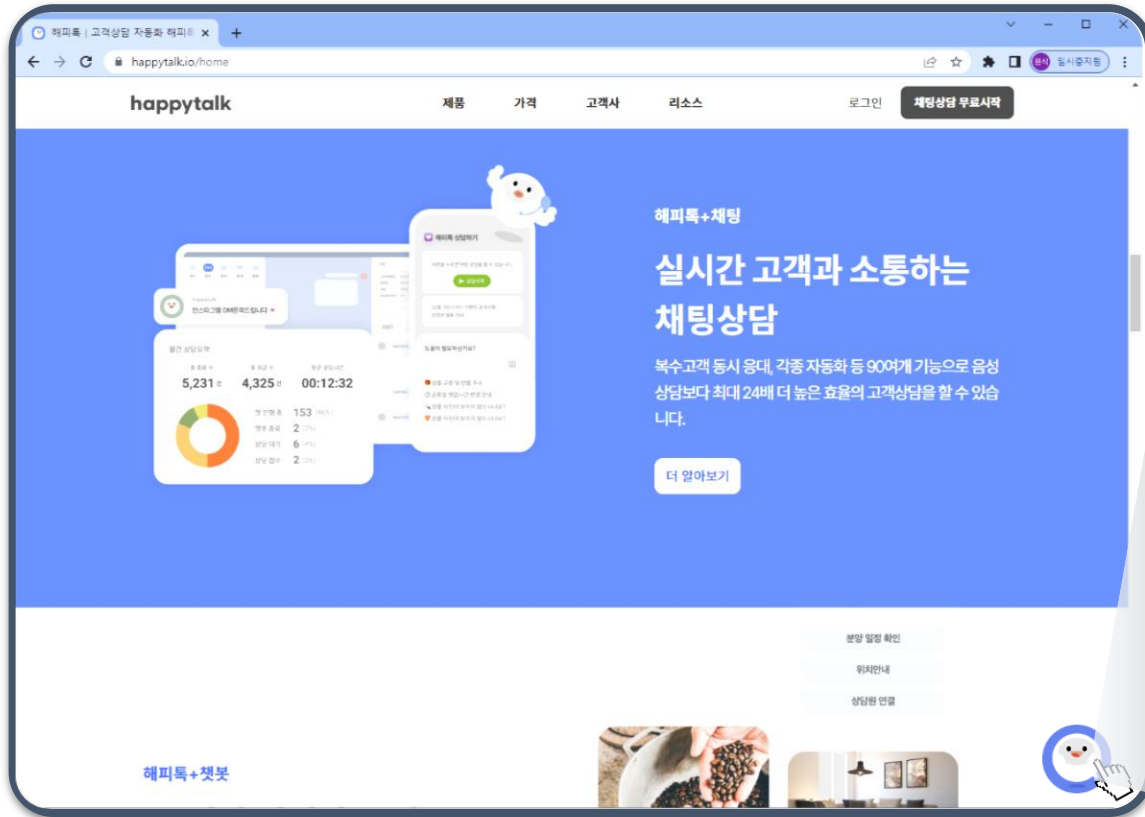
더 체계적이고 회사에 최적화된 고객경험을 원한다면 **happytalk** 입니다.

해피톡 홈페이지 바로가기 ▶



해피톡 채팅상담

채팅상담 버튼 하나로 웹채팅, 카카오톡, 네이버톡톡까지



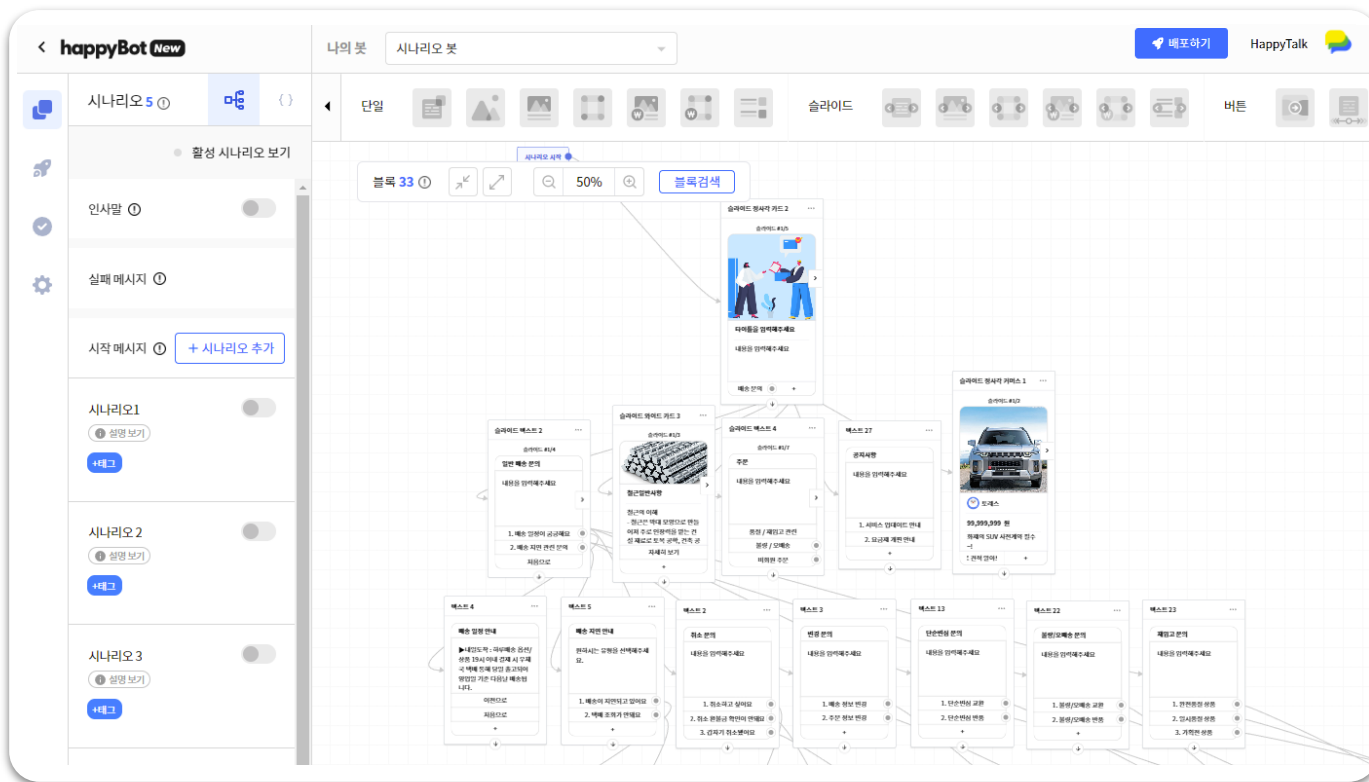
고객 상담 TIP 확인하기 ▶



해피톡 채팅상담

손쉬운 챗봇 시나리오 설정으로 '상담 자동화' 실현

개발자가 필요 없는 해피봇 빌더



This block shows the final chatbot interface. At the top, it says '해피톡 고객센터' (HappyTalk Customer Center) and '문의사항이 있으신가요?' (Do you have any questions?). Below this, a chat bubble from '해피톡' (HappyTalk) says '안녕하세요 😊 저는 고객님의 궁금증을 해결해드릴 해피봇입니다!' (Hello! I am HappyBot, here to solve your questions!). Below the chat, there are three menu options: 'happytalk', '상담콜' (Call Consultation), and 'Hey-there'. Each menu option has a corresponding text box: '원하시는 메뉴를 선택하시면 빠르게 안내드릴게요. 무엇을 도와드릴까요?' (Select the menu you want, and we will guide you quickly. What can we help you with?). At the bottom, there is a search bar '선택지를 입력하세요.' (Enter the selection) and a 'POWERED BY Happytalk' logo.

해피봇 설정 가이드 ▶



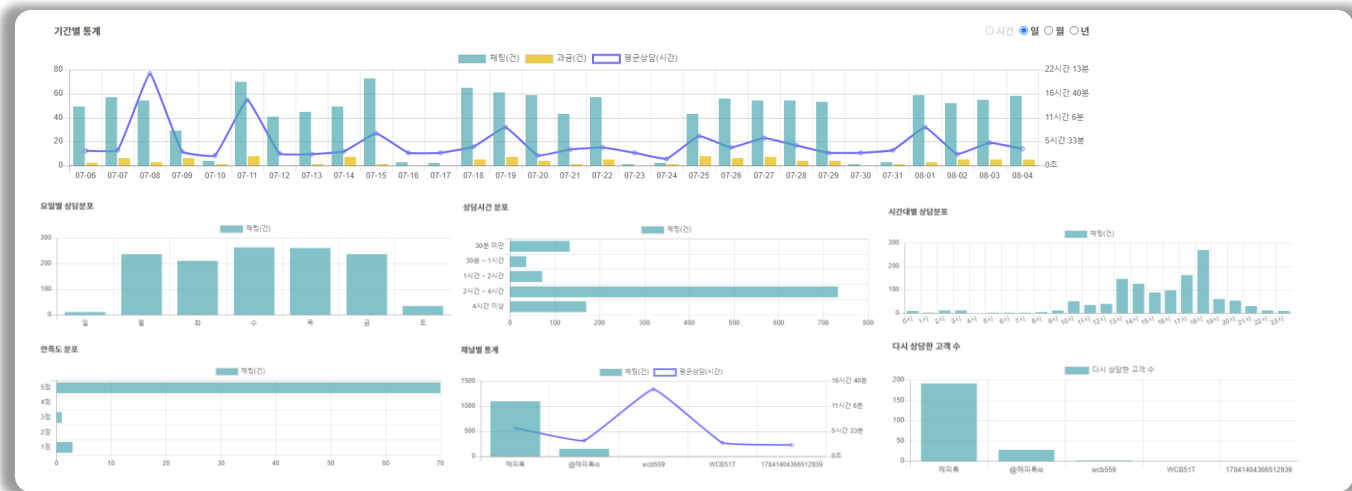
해피톡 채팅상담

상담의 품질을 측정할 수 있는 다양한 통계 자료 제공

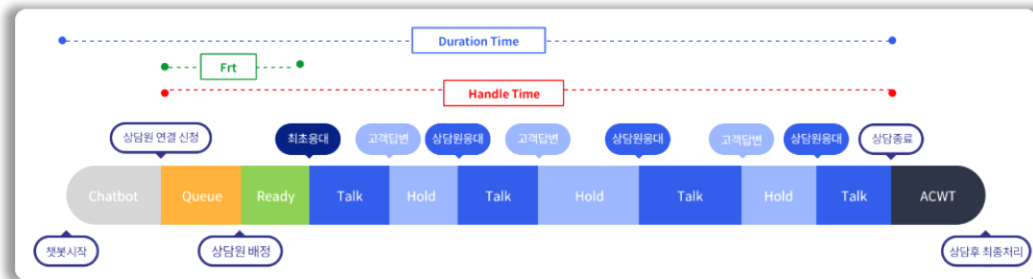
상담 요약



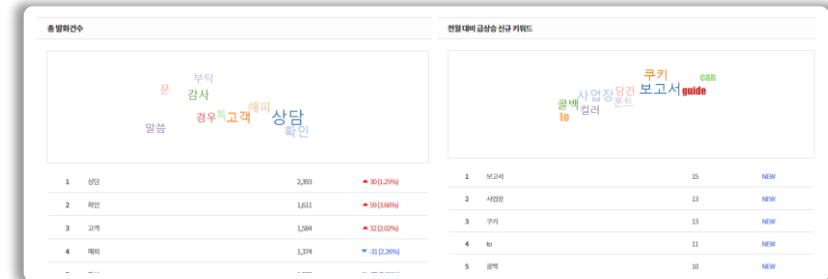
세부 통계



상담품질지표(SQI)

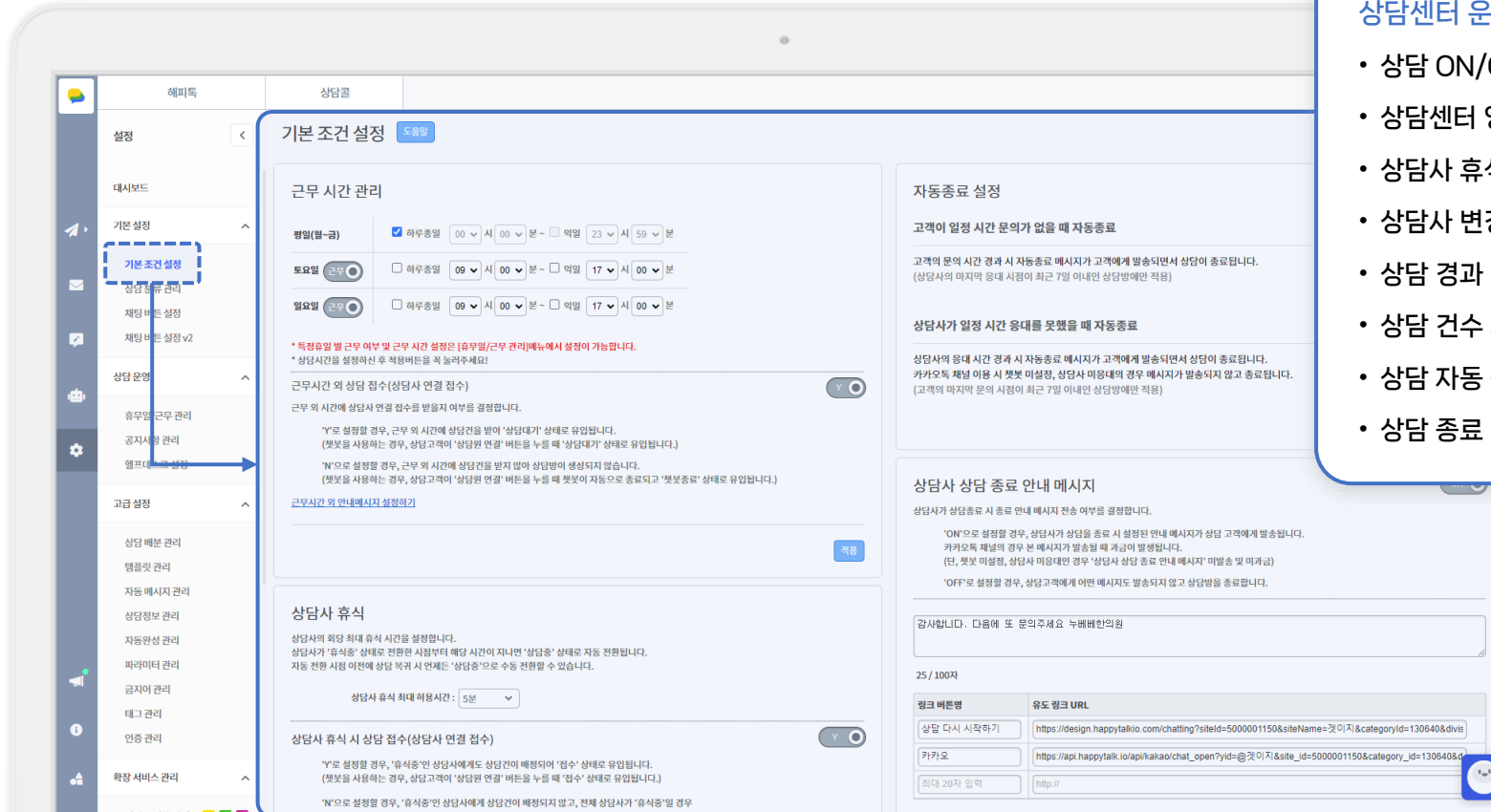


키워드 분석



해피톡 주요기능 - 상담관리

상담관리 ① - 기본에 충실한 상담센터 운영 설정

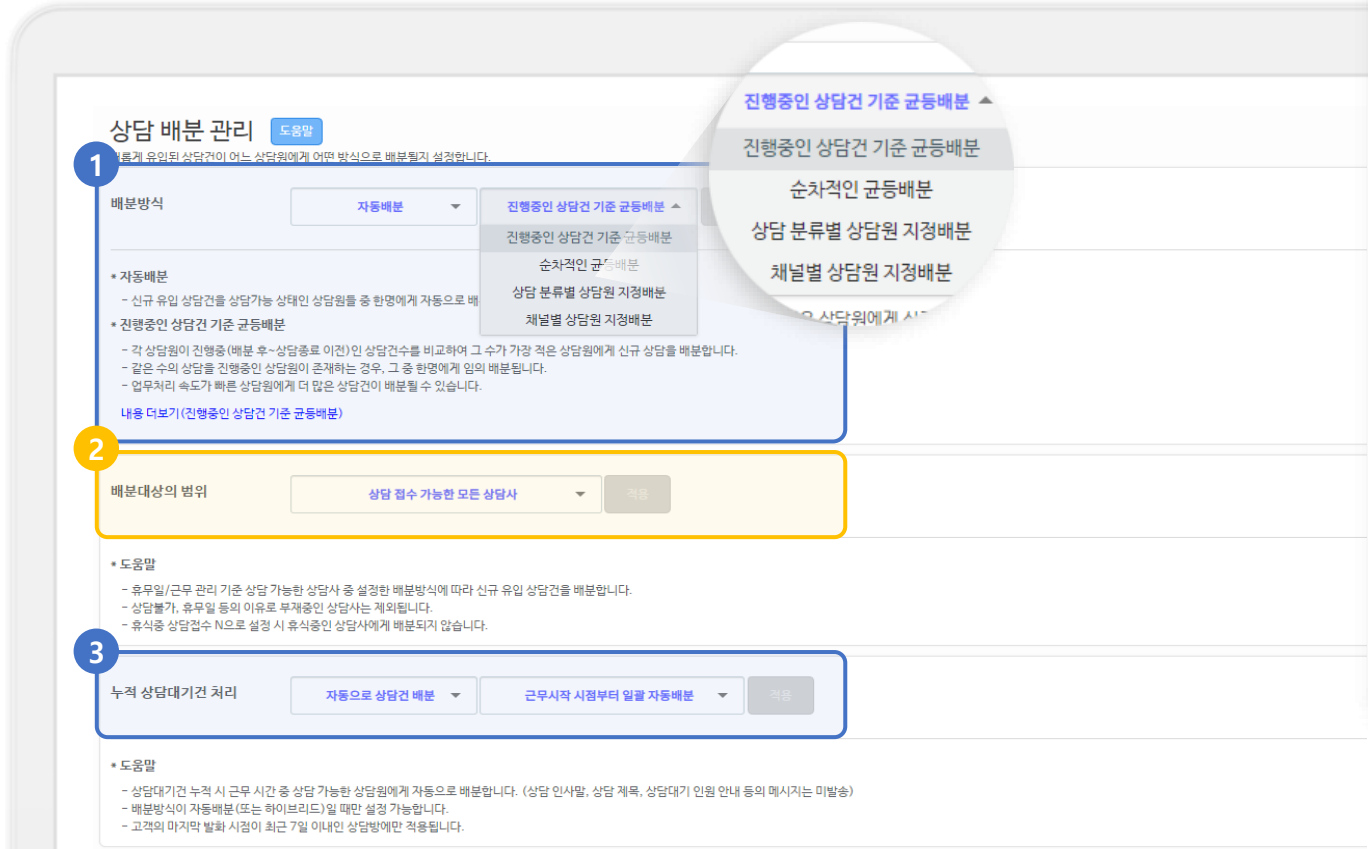


상담센터 운영에 필수인 기본 기능 제공

- 상담 ON/OFF 설정
- 상담센터 영업 시간 관리
- 상담사 휴식/식사시간 관리
- 상담사 변경 자동 승인
- 상담 경과 시간 안내
- 상담 건수 제한
- 상담 자동 종료 설정
- 상담 종료 시 안내 메시지 및 상담 만족도 평가 설정

해피톡 주요기능 - 상담관리

상담관리 ② - 다양한 조건의 상담 배분



- 1 5가지 방법으로 상담 자동배분**
 - 균등배분(진행중/순차적)
 - 지정배분(분류별/채널별)
 - 하이브리드 배분
 - ※ 하이브리드 배분: 수동과 자동을 섞은 배분
- 2 배분대상의 범위 설정**
 - 상담 접수가 가능한 모든 상담사
 - 로그인 한 상담사
- 3 누적 상담 대기건 처리**
 - 근무 시간이 아닌 시간에 접수된 상담건/대기건은 자동 종료하거나, 익일 자동 배분 선택

상담관리 ③ - 우리 회사만의 브랜딩이 담긴 채팅상담

The screenshot displays the '채팅 버튼 / 채팅창 설정' (Chat Button / Chat Window Settings) interface. It is divided into several sections:

- 1. 채팅창 설정 (Chat Window Settings):** Includes '기본설정' (Basic Settings), '버튼설정' (Button Settings), and '채팅창 설정' (Chat Window Settings). The '채팅창 디자인' (Chat Window Design) section allows for customizing the chat window's appearance, including background color, text color, and profile picture.
- 2. 버튼 설정 (Button Settings):** A list of chat buttons for '해피톡' (HappyTalk), '카카오톡' (KakaoTalk), and '네이버톡' (NaverTalk). Each button has a toggle switch and a '채널 ID' (Channel ID) dropdown menu.
- 3. 버튼 모양 (Button Style):** A section for customizing the chat button's appearance, including '기본형' (Basic Style) and '커스텀' (Custom) options. It features sliders for '버튼크기' (Button Size), '모서리 둥글기' (Corner Roundness), and '버튼 위치' (Button Position). There are also options for '오른쪽 정렬' (Right Alignment) and '왼쪽 정렬' (Left Alignment), and a selection of '인기' (Popular) button styles like '우아한 꽃' (Elegant Flower), '직사각 패턴' (Rectangular Pattern), '폭죽' (Fireworks), '축하 파티' (Celebration Party), and '다양한 도형' (Various Shapes).
- 4. 채팅창 미리보기 (Chat Window Preview):** A preview of the chat window showing the chat history and the '채팅 상담' (Chat Consultation) button.

- 1 채팅창 설정 기능**
 - 직관적으로 설정할 수 있는 채팅버튼
 - 원하는 브랜드 색상으로 변경 가능
- 2 버튼 설정 기능**
 - 해피톡(웹채팅), 카카오톡, 네이버톡톡 버튼 설정 기능
- 3 고객에게 보여지는 해피톡 상담 화면**

해피톡 주요기능 - 상담관리

상담관리 ④ - 상담사 휴무일 설정

1 일자별 상담 가능한 현황을 한 눈에 파악

2 상담사가 직접 휴무일을 간편하게 등록

휴무일/근무 관리

2023년 02월

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
29	30	31	01 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	02 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	03 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	04 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)
05 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)	06 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	07 Today 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	08 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	09 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	10 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	11 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)
12 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)	13 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	14 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	15 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	16 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	17 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	18 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)
19 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)	20 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	21 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	22 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	23 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	24 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	25 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)
26 상담가능 : 1 상담불가 : 0 휴일 (-)	27 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	28 상담가능 : 1 상담불가 : 0 평일 (00:00-23:59 근무)	01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11

휴무일 등록

휴무일자: [] 내용: [] 총일: [Y]

근무시간: 00 시 00 분 - 00 시 00 분

등록

휴무일 리스트

* 기본적으로 공휴일도 근무일로 설정되어 있으므로, 매일 휴일을 반드시 체크하시기 바랍니다.

date	총일	내용
empty of list		

상담관리 ⑤ - 개인정보 자동 암호화

1 고객 개인 정보 입력 시 자동 암호화

주민등록번호, 외국인등록번호, 운전면허번호, 여권번호, 건강보험번호, 카드번호, 계좌번호, 전화번호, 이메일

설정 시점 이후 고객이 입력한 개인 정보부터 암호화가 진행됩니다. 최초 입력 시 암호화가 진행되기 때문에 채팅 내용은 검색되지 않습니다.

※ 현재는 고객 발화에만 적용됩니다. 상담사 발화 시 암호화는 추후 업데이트될 예정입니다.

※ 위 9가지 개인 정보 패턴과 일치할 경우 개인 정보가 아니어도 암호화될 수 있습니다.

※ 개인 정보에 오탈자가 있을 경우 암호화되지 않을 수 있습니다.

2 수동 암호화

암호화 설정 시점 및 조건에서 벗어난 채팅을 수동으로 암호화 할 수 있습니다. 관리자와 매니저는 채팅 화면과 상담관리에서 가능하고 상담사는 채팅 화면에서 가능합니다.

※ 자동 암호화와 달리 발화 즉시 암호화가 진행되지 않아 암호화 후에도 채팅 내용 검색이 가능합니다.

※ 현재는 고객 발화 내용만 가능합니다. 상담사 발화 내용 암호화는 추후 업데이트될 예정입니다.

마스킹 해제 권한

관리자

- 1 고객 입력 시 9가지 개인정보 자동 암호화**
- 주민등록번호/외국인등록번호/운전면허번호/여권번호/건강보험번호/카드번호/계좌번호/전화번호/이메일
- 2 수동 암호화**
- 자동 암호화에 포함되지 않았으나 보호가 필요한 정보라고 판단될 경우 키워드 수동 암호화 가능

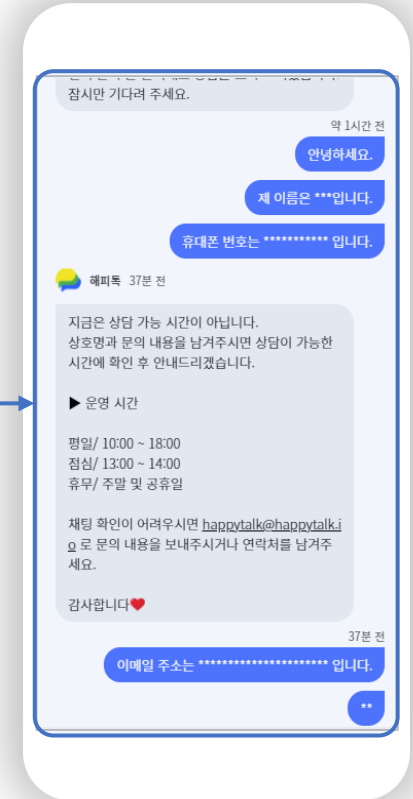
수동 암호화 방법

1 네제 이름은 김길동입니다. (키워드 선택)

2 네제 이름은 ***입니다. (자동 암호화 결과)

1 대화 속 보안이 필요한 영역을 마우스로 드래그 한 뒤, 자물쇠 버튼이 나타나면 클릭 합니다.

2 선택 영역이 암호화되어 나타납니다.



상담화면관리 ① - 주문정보 연동



1 주문연동 확인

- 국내 최대 규모의 호스팅사 및 커머스 연동으로 고객의 주문내역을 한 눈에 확인

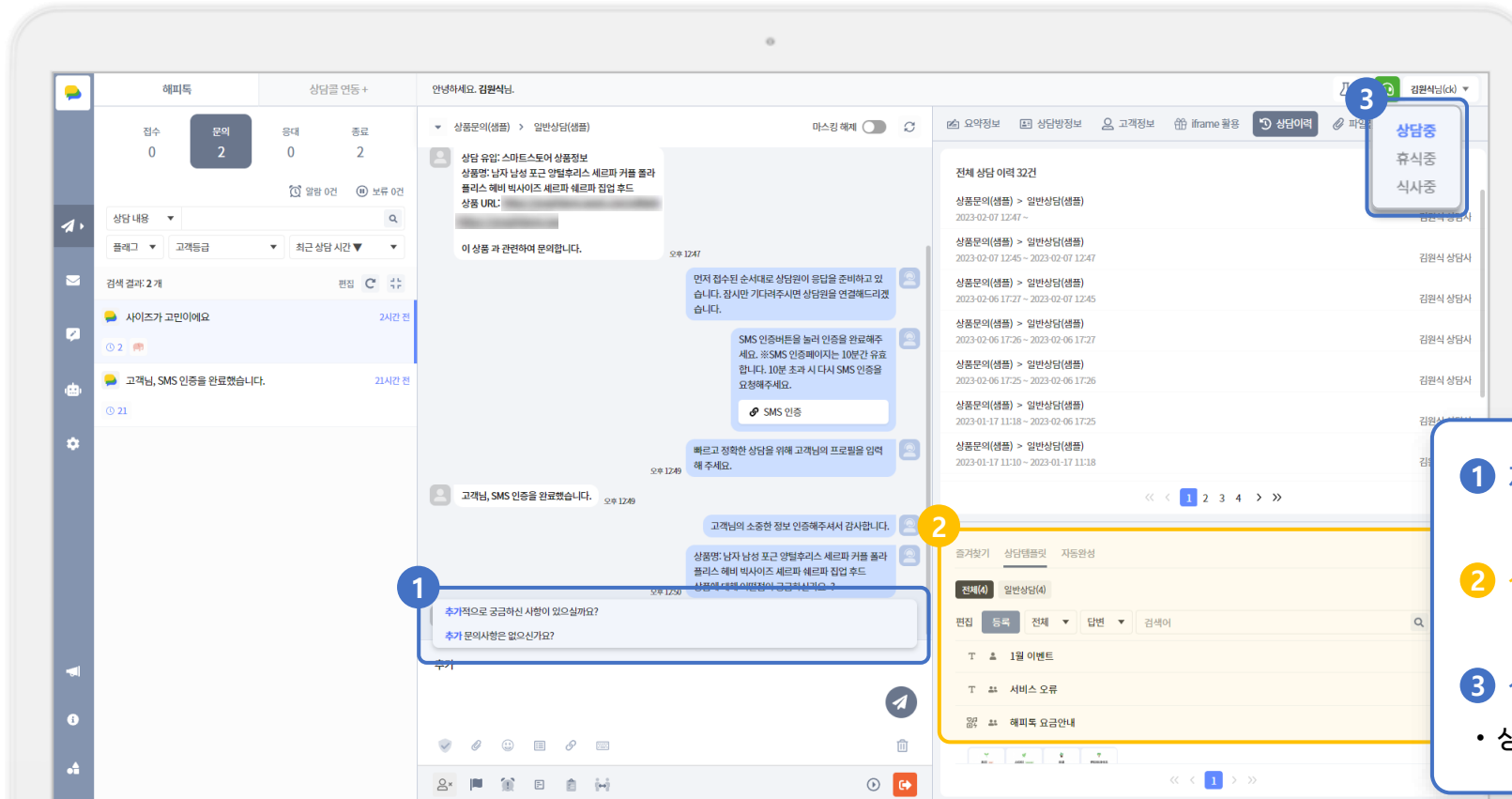


2 세부 주문내역 확인

- 개인정보, 주문, 배송정보 등 고객 주문의 세부 주문 내역 확인

해피톡 주요기능 - 상담화면관리

상담화면관리 ② - 템플릿을 활용한 자동완성 기능



- 1 자동완성으로 단순 멘트 최소화
- 2 상담지식 및 자동완성 검색
- 3 상담사 상태 변경
 - 상담중/휴식중/식사중

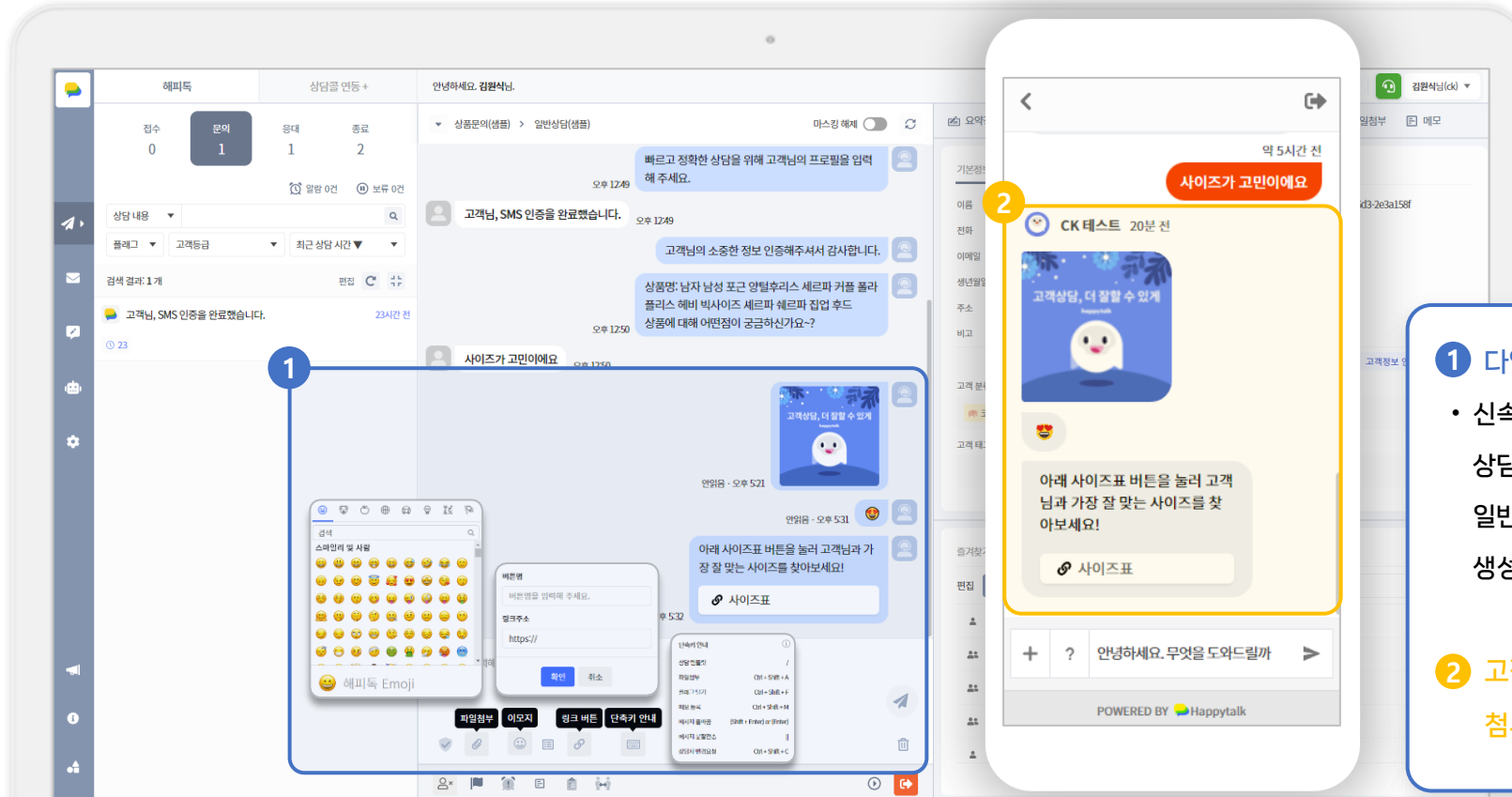
해피톡 주요기능 - 상담화면관리

상담화면관리 ③ - 상담 중 고객 본인인증 요청

- 1 휴대폰 SMS 인증
 - 상담중 고객 개인정보 확인이 필요한 경우
휴대폰 SMS 인증 URL 전송
(자체 인증 URL이 있는 경우 활용 가능)
- 2 인증 버튼 선택하여 고객 본인인증 진행
- 3 고객 휴대폰으로 전송된 인증번호 입력 후
상담화면 리턴

해피톡 주요기능 - 상담화면관리

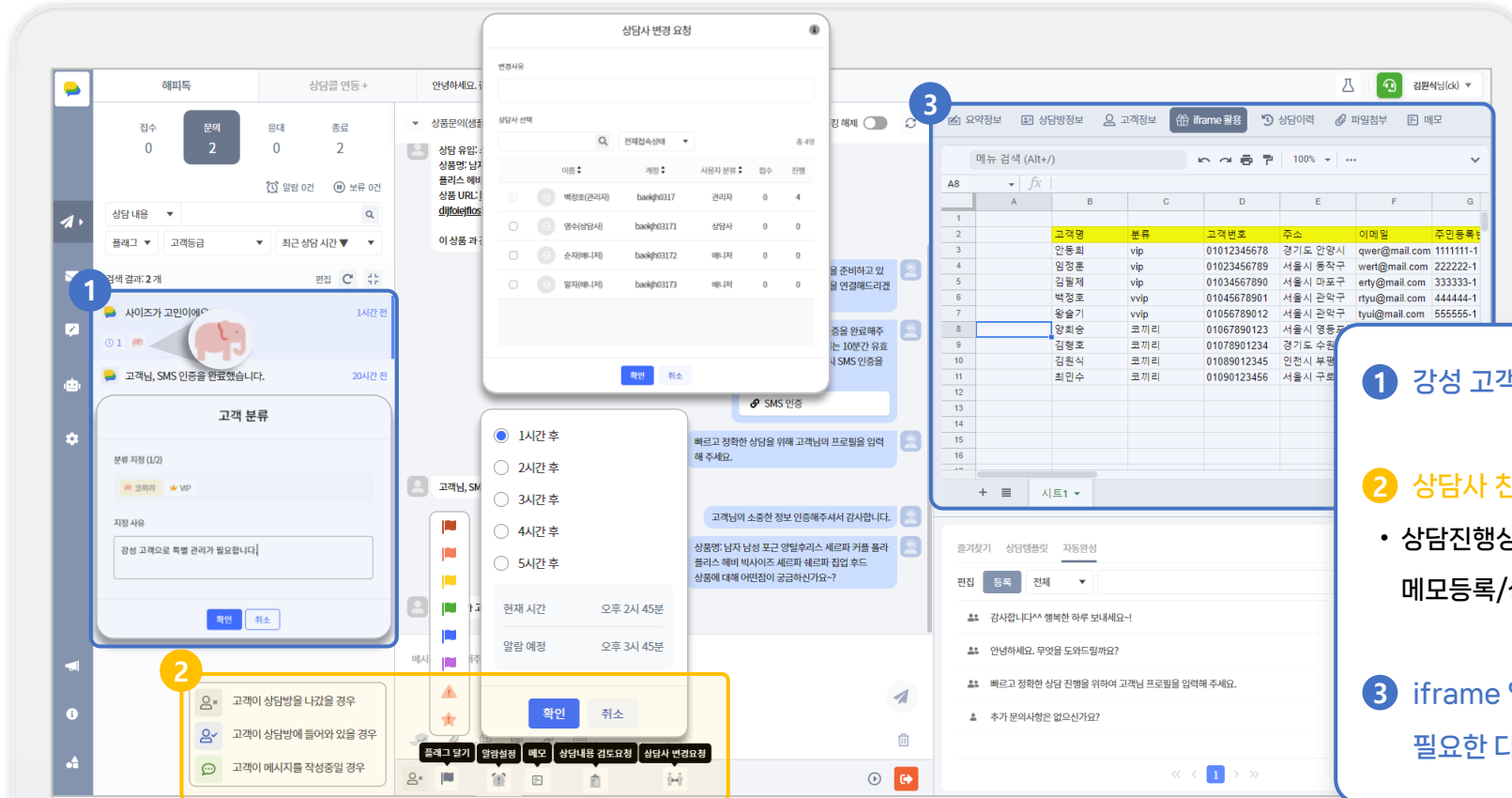
상담화면관리 ④ - 신속한 상담 지원



- 1 다양한 버튼 기능
 - 신속하고 매끄러운 상담 진행을 위해 상담에 활용되는 파일첨부, 이모지와 일반 링크 전송보다 효과적인 링크 버튼 생성 전송 기능 제공
- 2 고객에게 전송된 첨부파일, 이모지, 링크 버튼 화면

해피톡 주요기능 - 상담화면관리

상담화면관리 ⑤ - 상담원 보호 기능 및 iframe 영역 활용



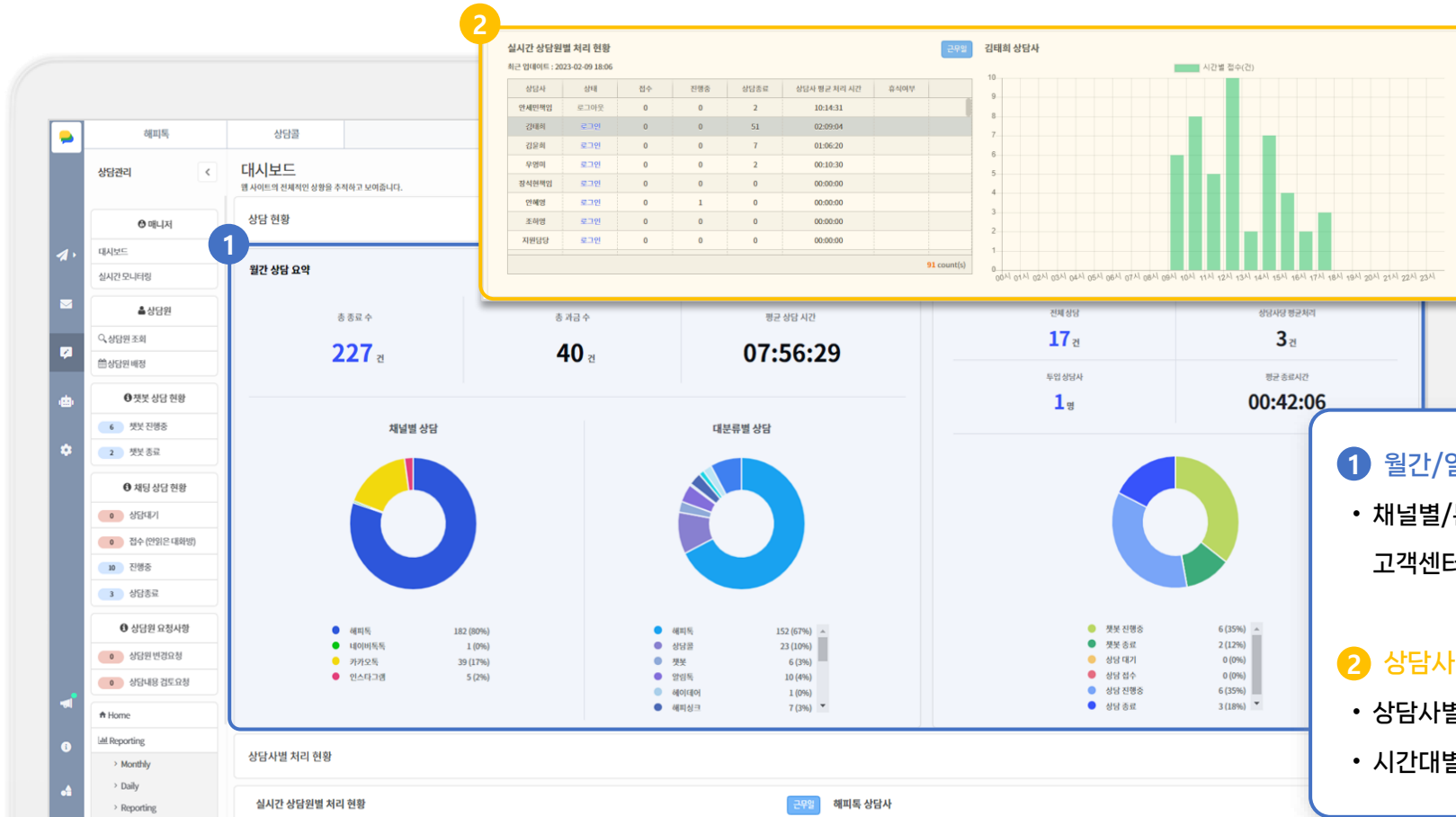
- 1 강성 고객 및 VIP 관리를 위한 고객 분류
- 2 상담사 친화적 기능
 - 상담진행상태/플래그달기/알람설정/메모등록/상담내용검토요청/상담사변경요청 등
- 3 iframe 영역 활용하여 상담 및 고객관리에 필요한 다양한 URL 삽입 가능

통계관리 ① - SQI(상담품질지표)를 활용한 고객경험 관리



해피톡 주요기능 - 통계관리

통계관리 ② - 한 눈에 보는 상담 관리 대시보드



- 1 월간/일간 상담 현황 제공**
 - 채널별/분류별/상담현황별 데이터를 통해 고객센터 전체 상담 현황 확인
- 2 상담사별 처리 현황 제공**
 - 상담사별 당일 진행된 상담 처리 현황 확인
 - 시간대별 접수된 상담 건 확인

해피톡 주요기능 - 통계관리

통계관리 ③ - CXM을 위한 키워드 트렌드 추출

1 총 발화건수

1	상담	108	▲ 104 (96.3%)
2	고객	69	▲ 68 (98.55%)
3	해피	64	NEW
4	경우	63	▲ 62 (98.41%)
5	확인	60	▲ 59 (98.33%)
6	부탁	54	NEW

2 키워드 추출

발화 전체 | 조회

발화 전체
상담사
고객

일간 상담 요약

1	해피	64
2	부탁	54
3	감사	50
4	말씀	45
5	가능	44
6	추가	32
7	설정	31

3 키워드 등록

원하는 키워드를 등록하고 해당 키워드의 고객 관심도 추이를 확인, 데이터로 활용할 수 있음

관심 키워드	월	01	02	03	04	05	06	07	08
채팅	▼	26	10	0	0	20	15	21	25
콜	▼	0	0	0	0	0	0	0	0
상담원	▼	20	3	0	0	11	8	7	7
초기화	▼	0	0	0	0	0	0	0	0
카카오	▼	10	3	0	0	9	17	20	32

해피톡 주요기능 - 통계관리

통계관리 ④ - 빈틈없는 고객경험 관리

해피톡 상담글 Monthly Reporting

월간 상담문의 실적률 보여줍니다.

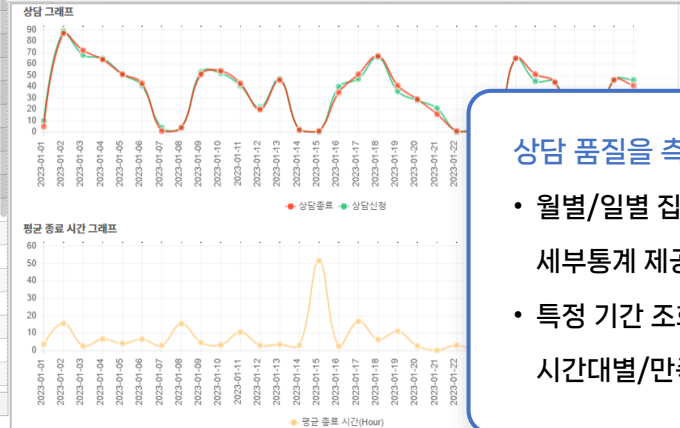
2023년 01월 요약

서비스 시간: 2023-01-01 ~ 2023-01-31

월 전체 상담: 1,045 건 | 월 전체 상담 종료: 1,035 건 | 평균 상담종료 시간: 6시 45분 25초 | 상담원당 평균 처리: 517.5 건 | 상담인원: 2 명

통계 데이터

일자	상담신청	상담종료	평균 종료 시간	상담원당 평균 상담 종료	상담원 수	미접수
2023-01-01	10	5	3시 38분 3초	2.5	2	0
2023-01-02	89	87	15시 36분 35초	43.5	2	0
2023-01-03	68	72	2시 43분 37초	36	2	0
2023-01-04	65	64	6시 36분 28초	32	2	0
2023-01-05	51	51	4시 8분 33초	25.5	2	0
2023-01-06	41	43	6시 33분 0초	21.5	2	0
2023-01-07	4	1	3시 0분 42초	0.5	2	0
2023-01-08	4	4	15시 26분 17초	2	2	0
2023-01-09	53	51	4시 36분 9초	25.5	2	0
2023-01-10	52	54	3시 14분 6초	27	2	0
2023-01-11	41	43	10시 32분 12초	21.5	2	0
2023-01-12	22	20	3시 5분 24초	10	2	0
2023-01-13	47	46	3시 28분 25초	23	2	0
2023-01-14	2	2	3시 5분 39초	2	1	0
2023-01-15	0	1	29시 34분 1초	1	1	0
2023-01-16	40	35	2시 27분 5초	17.5	2	0
2023-01-17	47	51	16시 4분 14초	25.5	2	0



상담 품질을 측정할 수 있는 통계자료 제공

- 월별/일별 집계 기준으로 일자별/요일별/상담사별 세부통계 제공
- 특정 기간 조회 시 기간별/요일별/상담 소요 시간별/시간대별/만족도별/유입채널별/재문의고객별 등

해피톡 부가기능

부가기능 ① - 비즈메시지(알림톡, 친구톡) 전송

1 고객에게 발송할 수 있는 특 유형(알림톡, 친구톡, SMS)

2 메시지 발송

2 메시지, 다량메시지 발송 내역 및 이미지 관리

2 알림톡 친구톡 문자메시지

1

알림톡 LMS

이전 다음

메시지 발송



해피톡 부가기능

부가기능 ② - 상담 중 이탈한 고객에게 상담원 메시지 전송

답변이 달렸다고 고객에게 알려주는 답변 알림 메시지
 고객이 상담 도중 사이트를 나가도 문자(카카오 알림톡)로 이어갈 수 있어요.
 * 템플릿 V2를 통한 상담 고객만 적용

자동 답변 알림

1 자동 메시지는 상담방 당 1회만 발송되며, 답변 알림 발송을 위해서는 고객정보에 휴대폰 정보가 필요합니다. 고객의 정보를 미리 확인할 수 있는 프로필봇으로 더 효율적인 상담을 경험해보세요

1 자동 답변 알림을 사용 미사용 합니다.

2 상담사가 마지막 답변 후 5분 동안 채팅 메시지가 안읽음 상태라면,

3 SMS 문자 카카오 알림톡 (으로 답변 알림을 자동으로 발송합니다.)

1 고객 이탈 후 상담원 답변 입력 시 고객에게 자동 답변 등록 설정


2 고객에게 답변 알림을 전송할 유형 (SMS, 카카오 알림톡)

SMS 문자
 아래의 템플릿으로 메시지가 발송되며, 내용은 수정이 불가합니다.
 #[고객명] 고객님 n월 n일 문의에 답변이 도착했습니다.
 [확인] #[상담중이던 상담방 단축 url]
 • #[고객명]에는 '채팅 > 고객정보 > 이름' 항목의 정보가 노출됩니다.
 • 고객명은 최대 4자까지 표기하며, 공란일 경우 빈칸으로 발송됩니다.

카카오 알림톡 도착
 알림톡 도착
 메시지가 도착했습니다.

해피톡 이용가격

해피톡 채팅상담 이용가격 (VAT 별도)




프리 New

가볍게 이용하는 채팅상담

평생무료

- ✓ 상담응대 (항생성 후 최대 7일)
- ✓ 다양한 채팅 채널, 아웃바운드 지원 (카카오톡, 네이버톡톡, 인스타 등)
- ✓ 챗봇 연동
- ✓ 고객 정보, 주문 정보 조회




스타터 Upgrade

소규모 기업에 추천

29,000 원 / 월

+ 프리의 모든 기능

- ✓ 상담응대 무제한 이용
- ✓ 기본 통계 기능 무제한 이용
- ✓ 인입 상태 별 상담방 관리 무제한 이용




프로

중소형 상담 센터에 추천

69,000 원 / 월

+ 스타터의 모든 기능

- ✓ 다양한 상담 배분 방식 지원
- ✓ 상담 제한량 설정 (KPI 산정)
- ✓ 매니저 계정 추가 등록
- ✓ 상담 내역 조회



엔터프라이즈

기업형 전문 상담 센터에 추천


100,000 원 / 월

+ 프로의 모든 기능

- ✓ 상담 대기 인원 안내
- ✓ 고급 통계 (SQL)
- ✓ SI 통계 (상담 키워드 분석)

플랜 별 상세 기능 확인





부가서비스

- ✓ 챗봇
- ✓ 카카오톡 상담톡
- ✓ 채팅 상담 고객 인증
- ✓ 알림톡, 친구톡, 문자 발송

상담콜

상담콜 콜관리 상담하기 AI 상담분석 Beta

김길동 님 070-1004-1004 통화가능

대표번호 1688-1004 (제정중)
 착신번호 070-5464-5825

시대시보드

시작일 2022-04-15 종료일 2022-04-15

오늘 어제 1주 1개월 3개월 6개월 비교대상: 20

AI 분석 현황

총 통화건수 40%

총 통화건수 100 -nn.n% AI콜 분석건수 50 +nn.n%

상담품질

1위	070-1234-1234	124점 +nn.n%
2위	070-1234-1234	100점 -nn.n%
3위	070-1234-1234	97점 +nn.n%
4위	070-1234-1234	75점 +nn.n%
5위	070-1234-1234	66점 +nn.n%

- 1 클라우드 기반 AI 콜센터 솔루션
- 2 콜센터 업무를 편하게 도와주는 핵심 기능
- 3 웹사이트에서 회원가입 후 대표번호를 연결해 사용
- 4 고객 문의는 유선전화 및 휴대폰에 착신전환 가능

상담콜

비용



자유로운 요금제 선택

회사 상황에 맞게 기존 번호를 그대로 쓰거나,
대표번호를 새로 발급할 수 있습니다



합리적인 비용

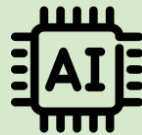
월 10,000원부터 월 125,000원까지
쓰는 만큼 내는 합리적인 비용

기능



핵심 기능 기본 제공

ARS, 카톡 연동, 녹취, 통계는 물론
최신 AI 기능까지 모든 요금제 기본 제공



네이버 클로바 최신 AI

정확도 98% 클로바 AI 기능으로
콜센터 업무가 편해집니다

도입 관리



통신사, 약정기간 제한없이

어떤 통신사든, 약정기간 제한없이
자유롭게 쓸 수 있습니다



빠른 도입

번거로운 견적 및 구축 과정 없이
카카오/네이버 로그인으로 바로 사용 가능

설정 ① - ARS 시나리오 설정

1 해당 ARS 는 업무시간으로 설정된 시간에 동작 합니다.

- 시나리오는 기본 3개 제공되며 1개 추가 시 5,000원의 비용이 추가 발생합니다. (최대 7개 추가 가능, 사용여부 - 미사용 상태여도 과금됩니다.)
- 시나리오 변경사항 발생 시 반드시 [설정 저장] 버튼을 클릭하셔야 변경내용이 저장 됩니다.
- 멘트에 특수기호를 입력하시면 다양한 형태로 발송됩니다. (특수기호 : 띄어쓰기, 물음표(?), 쉼표(,), 느낌표(!), 마침표(.) / 상담보이스 샘플 음성을 꼭! 확인해 주세요.)

이동	연결번호	타입	연결	멘트 제목	멘트
불가	최초 진입시	진입멘트	-	ARS 진입 시 안내 멘트	안녕하세요, 행복톡 고객센터 카카오톡 채팅상담은 0번, 상 연결은 3번을 눌러주세요
▲▼	0	안내	카카오 알림톡	상담원 특연결	고정멘트 "전화주신 휴대폰 번호로 카카오 알림톡을 전송하였습니다. 카카오톡을 확인해 주세요." (*고정멘트는 미리듣기를 지원하지 않습니다.)
▲▼	1	콜연결	1 개 착신	상담사 연결	잠시만 기다려주세요 10 / 1000
▲▼	2	콜바로연결	3 개 착신	콜백 예약	전화주신 번호로 상담 접수가 진행됩니다. 접수된 상담 요청 순서대로 연락드리겠습니다. 47 / 1000

- 1 ARS 시나리오**
 - 고객이 대표번호로 전화 시, 설정한 ARS가 안내됨
- 2 최초 ARS 멘트 후 연결될 ARS 유형 선택**
 - 콜연결: 상담사 전화 연결
 - 콜바로연결: 최초 멘트 안내 후 바로 상담사 연결
 - 콜백 예약: 콜백 리스트에 들어가 추후 전화 가능
 - 메시지 발송: 알림톡(카카오톡) or 문자메시지 발송
 - 안내: 간단한 안내 멘트

상담콜 주요기능 - 설정

설정 ② - 알림톡(카카오톡) 발송

The interface shows a sidebar menu with '알림톡 연동 / 템플릿' highlighted. The main area displays '알림톡 발송 템플릿' with a table of templates. A callout box shows the flow: '고객센터 연결' (Customer Center Connection) -> 'ARS - 알림톡 선택' (ARS - Notification Selection) -> '알림톡 메시지' (Notification Message).

발신프로필	템플릿명	메시지 유형	템플릿 내용	버튼타입
해피톡 고객센터	연결하기	기본형	안녕하세요 #{서비스명} 고객센터 입니다. 아래 '연결하기' 버튼을 누르시면 빠르게 문의사항을 처...	해피톡 연결
해피톡 고객센터	상담사연결요청	기본형	안녕하십니까 #{서비스명} 고객센터 입니다.	
해피톡 고객센터	연결하기	기본형	안녕하세요 #{서비스명} 고객센터 입니다. 아래 '연결하기' 버튼을 누르시면 빠르게 문의사항을 처...	
해피톡 고객센터	연결하기	기본형	안녕하세요 #{서비스명} 고객센터 입니다. 아래 '연결하기' 버튼을 누르시면 빠르게 문의사항을 처...	
해피톡 고객센터	접수하기	기본형	고객님 안녕하세요. 고객님께서 선택하신 오더접수 시스템입니다. 고객님께서 전화 기다림 없이 편리하게 스마트폰 화면...	
해피톡 고객센터	문의하기	기본형	안녕하세요 #{서비스명} 고객센터 입니다. 아래 '문의하기' 버튼을 누르시고 요청사항을 남겨주시...	

1 알림톡 템플릿 선택

- 상담하기/챗봇/웹페이지 링크전달/안내메시지 등 발송할 알림톡 템플릿 선택

2 알림톡 발송 고객 화면

- 고객이 ARS에서 카카오톡 연결 선택 시, ①에서 설정된 알림톡 메시지 발송

상담콜 주요기능 - 설정

설정 ③ - 문자메시지 발송

1 해당 ARS 는 업무시간으로 설정된 시간에 동작 합니다.

- 시나리오는 기본 3개 제공되며 1개 추가 시 5,000원의 비용이 추가 발생합니다. (최대 7개 추가 가능)
- 시나리오 변경사항 발생 시 반드시 [설정 저장] 버튼을 클릭하셔야 변경내용이 저장 됩니다.
- 멘트에 특수기호를 입력하시면 다양한 형태로 발송됩니다. (특수기호 : 띄어쓰기, 물음표(?), 심플)

2 고객센터 연결 → ARS - 문자메시지 선택 → 문자메시지

1 발송할 문자 내용 설정

2 문자메시지 발송 고객 화면

- 고객이 ARS에서 문자 연결 선택 시, ①에서 설정된 문자메시지 발송

설정 ④ - 착신번호

운영 관리

착신번호 / 계정관리

ARS 시나리오 관리

운영시간 / 휴무일 관리

알림톡 연동 / 템플릿

상담 분류 관리

고객 관리

알림톡 발송 내역

통계

일지별 상담콜

콜 고객 리스트

상담콜 통계

전화번호별 통계

상담분류별 통계

서비스 관리

이용내역

서비스 변동내역

부가서비스

착신번호 계정관리

착신번호

번호이름	착신번호	상담사 아이디	상담사
사무실	02-987-6543	biz1	CX
개인폰	010-5678-1234	biz2	개인휴대폰 번호
제휴사업부	02-123-4567	biz3	제휴사업부
영업팀1	010-5555-5555	biz4	영업1팀 직원1
영업팀1	010-4444-4444	biz5	영업1팀 직원2
영업팀2	010-3333-3333	biz6	영업2팀 직원1
영업사무실	1666-1234	biz7	영업2팀 직원2

1 대표번호 당 착신번호 5개 무료 등록
(추가 등록 시 비용 발생)

2 휴대전화를 등록해서 사무실 밖에서도 응대 가능

상담콜 주요기능 - 상담

상담 ① - 상담화면(CTI)

The screenshot displays the 상담콜 (Call Center) interface. It features a top navigation bar with various icons and a main content area divided into several sections:

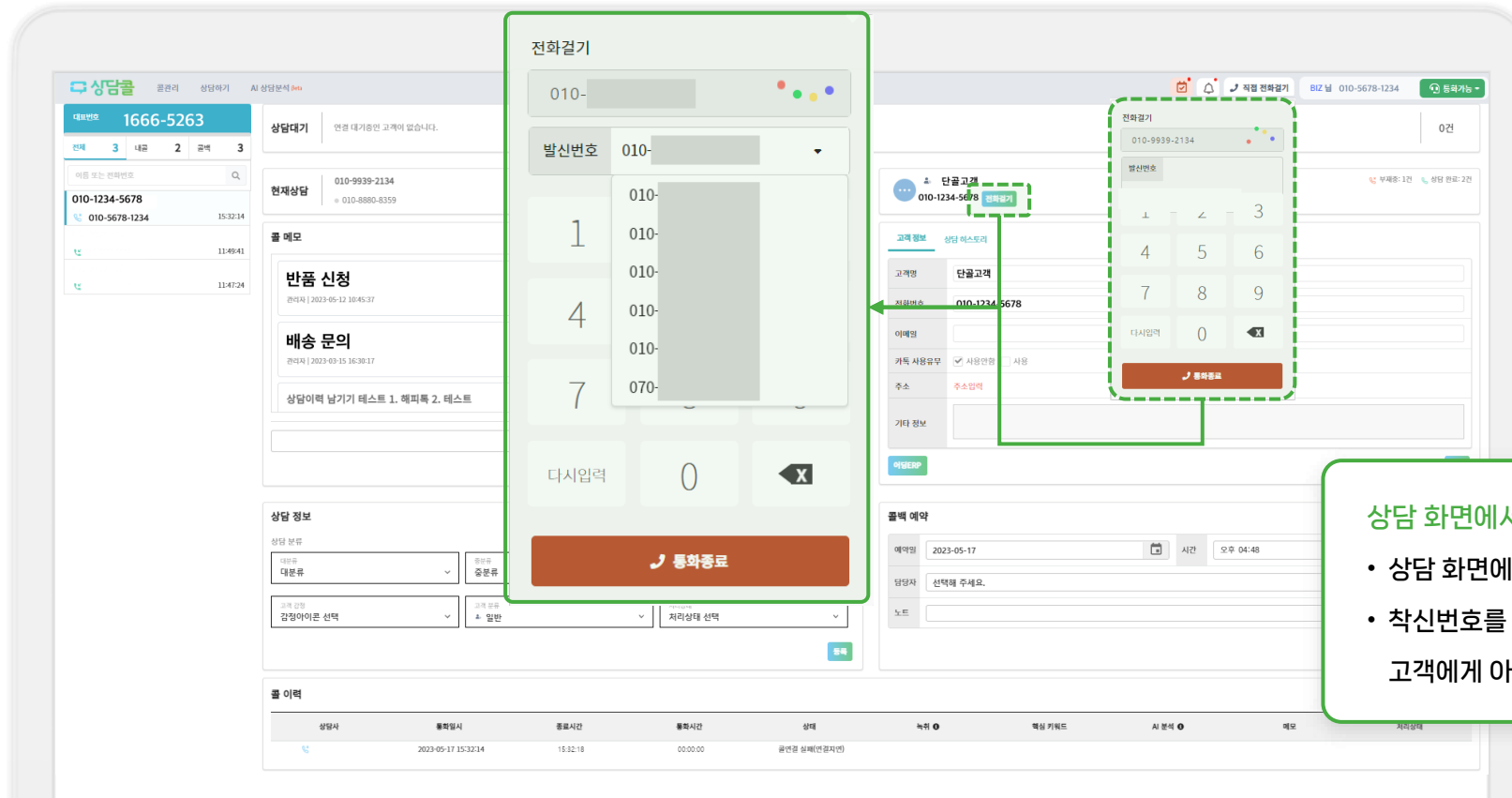
- Call Log (Call List):** Located at the top right, it shows a list of calls with a total of 117 calls. It includes buttons for '고객정보 전체 다운로드' (Download all customer info), '고객정보 양식 다운로드' (Download customer info form), and '고객정보 업로드' (Upload customer info).
- Customer Information (Customer Info):** A central panel showing details for a specific customer, including their name (단골고객), phone number (010-1234-5678), and contact details like email and address.
- Notes (Notes):** A section on the left containing text-based notes, such as '반품 신청' (Return request) and '배송 문의' (Delivery inquiry), with timestamps and status indicators.
- Call Information (Call Info):** A section at the bottom showing call details like '상담 정보' (Consultation info) and '콜백 예약' (Callback reservation).

Three callouts are present on the screen:

- 1 상담 중 상담 이력 작성** (Create consultation history during consultation): Points to the notes section, highlighting the ability to create and share consultation records during a call.
- 2 고객 정보 관리** (Customer information management): Points to the customer information panel, highlighting the ability to upload or input customer data for ongoing management.
- 3 고객과 통화한 이력 확인 가능** (Check history of calls with customer): Points to the call log table at the bottom, highlighting the ability to verify call history.

상담콜 주요기능 - 상담

상담 ② - 아웃바운드

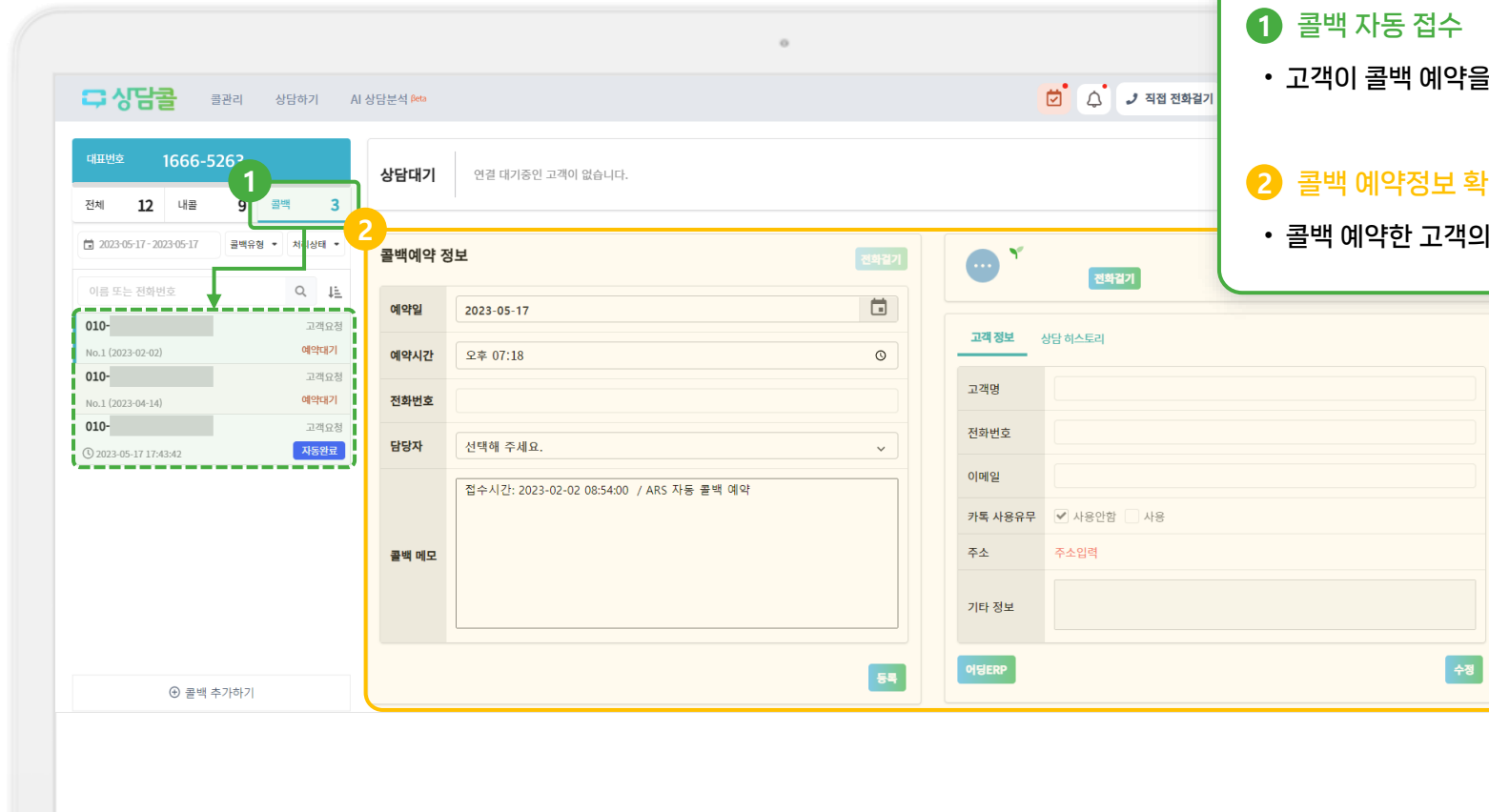


상담 화면에서 고객에게 전화걸기

- 상담 화면에서 전화걸기 버튼을 클릭
- 착신번호를 등록한 유선전화기 혹은 휴대폰으로 고객에게 아웃바운드 콜 가능

상담콜 주요기능 - 상담

상담 ③ - 콜백




- 1 콜백 자동 접수
 - 고객이 콜백 예약을 하면, 상담화면 내 콜백 리스트에 자동 접수
- 2 콜백 예약정보 확인
 - 콜백 예약한 고객의 정보 확인 가능


상담콜 주요기능 - 상담관리

상담관리 ① - 녹취

녹취 보관 서비스



녹취 보관 용량 56.2 MB



녹취파일 보관 보관 서비스 해지

1. 녹취 데이터의 가치 - 고객의 소리 (VOC) 데이터는 다양한 의견, 감정, 경험을 포함하고 있어 다양한 분야에 활용할 수 있다.

2. 용대품질 향상 및 법령에 의한 기록 보존 의무 - 녹취 내용의 모니터링 후 고객 응대 품질 강화와 각종 법령에 의한 의무 기록 (예: 전자상거래등에서 소비자보호에 관한 법률 - 소비자불만 및 분쟁: 3년, 계약 및 철회 등: 5년)

시작 날짜: 2023-05-10 | 종료 날짜: 2023-05-17 | 고객 전화 번호: [입력란]

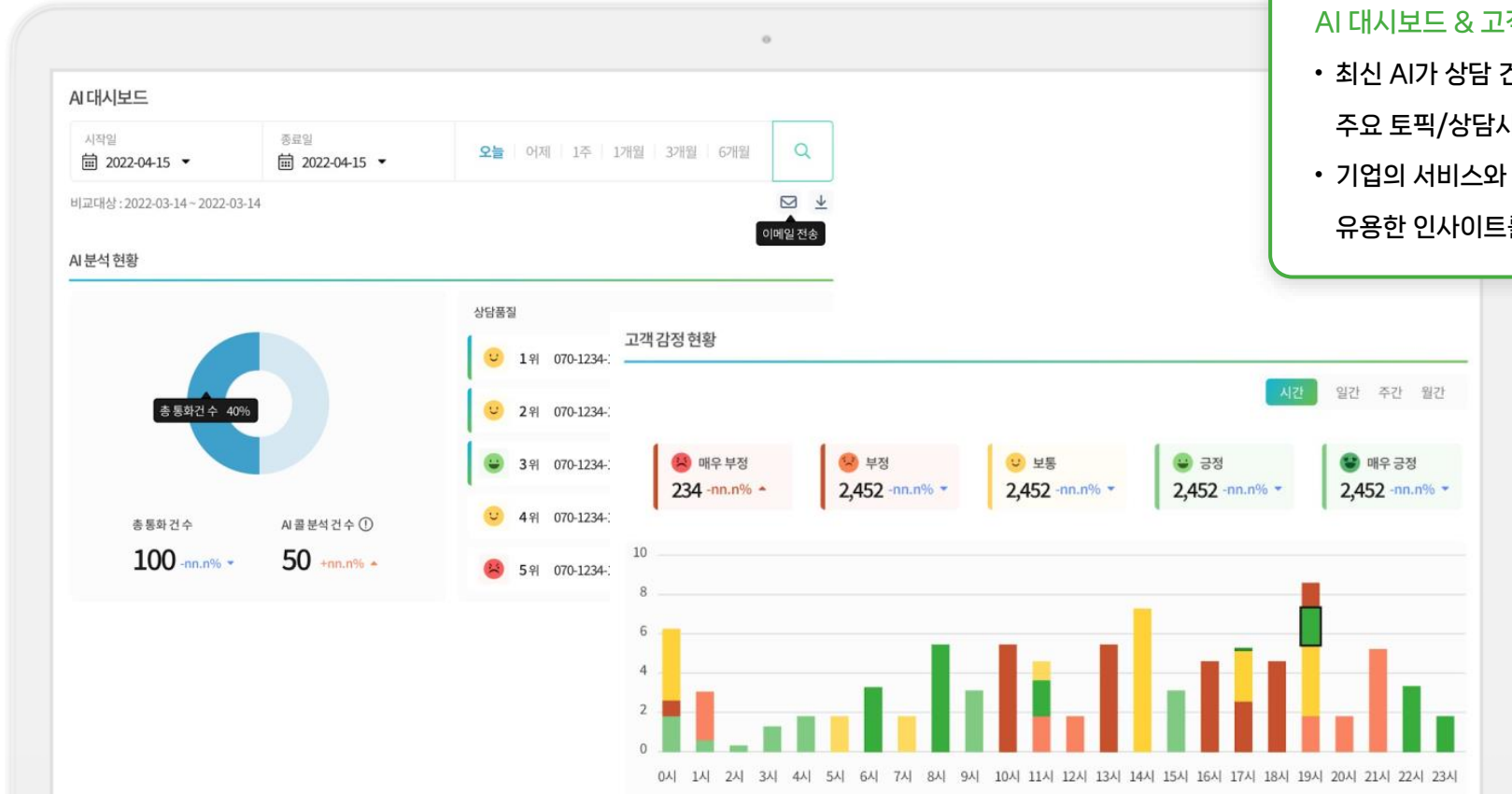
검색결과(8) 최근 15건

<input type="checkbox"/>	통화 시작	통화 종료	통화 시간	고객 전화번호	상담사	재생	다운로드
<input type="checkbox"/>	2023.05.17 17:43:42	2023.05.17 17:44:15	00:00:11	[마스킹]	비즈개발팀	<input type="button" value="▶ 재생"/>	<input type="button" value="다운로드"/>
<input type="checkbox"/>	2023.05.17 11:49:32	2023.05.17 11:50:00	00:00:19	[마스킹]	비즈개발팀	<input type="button" value="▶ 재생"/>	<input type="button" value="다운로드"/>
<input type="checkbox"/>	2023.05.17 11:47:14	2023.05.17 11:47:55	00:00:31	[마스킹]	BIZ	<input type="button" value="▶ 재생"/>	<input type="button" value="다운로드"/>
<input type="checkbox"/>	2023.05.16 19:40:34	2023.05.16 19:41:36	00:00:31	[마스킹]	BIZ	<input type="button" value="▶ 재생"/>	<input type="button" value="다운로드"/>
<input type="checkbox"/>	2023.05.16 18:38:06	2023.05.16 18:38:26	00:00:02	[마스킹]	BIZ	<input type="button" value="▶ 재생"/>	<input type="button" value="다운로드"/>
<input type="checkbox"/>	2023.05.16 18:27:52	2023.05.16 18:28:36	00:00:16	[마스킹]	BIZ	<input type="button" value="▶ 재생"/>	<input type="button" value="다운로드"/>

녹취 보관 서비스

- 상담 녹취를 2개월동안 무료로 재생, 다운로드 가능 (2개월 초과 시, 비용 지불 후 다운로드 가능)
- 고객의 소리(VOC)를 이용하여 서비스 개선 및 다양한 분야에서 활용 가능

상담관리 ② - 통계



AI 대시보드 & 고객 감정 변화

- 최신 시가 상담 건들을 분석하여 주요 토픽/상담사 응대 현황/최근 급상승 키워드 제공
- 기업의 서비스와 상담 센터 운영에 도움이 되는 유용한 인사이트를 얻을 수 있음

상담관리 ③ - STT(Speech To Text)

The screenshot displays a customer service dashboard with a call log on the left and a detailed STT analysis window in the center. The call log lists customer phone numbers and agent names. The STT analysis window shows a transcript of a call with timestamps and a sentiment graph. A '문식 보기' (View Text) button is highlighted with a green dashed box, and a callout box explains the STT analysis feature.

STT 분석

- STT는 Speech To Text의 약자로, 음성으로 된 상담 내용을 시가 텍스트로 바꿔주는 기능
- 일일이 상담을 듣지 않고 한눈에 상담 내용 파악 가능

상담관리 ④ - AI 감정분석

일자별 상담콜

시작날짜
2023-05-11

종료날짜
2023-05-17

녹취/분석/메모 유무
선택하세요.

상태
전체

검색할목
고객 전화번호

검색어
전화번호를 입력하세요.

검색결과(23) 최근 50건 < 전체 | 착신 | 아웃콜

고객 전화번호	고객명	통화 일시	통화시간	상태	녹취	고객감정	핵심 키워드
010-...		2023-05-16 15:45:51	00:00:00	완료(알림톡)			
010-...		2023-05-16 19:40:34	00:00:31	콜연결 성공	▶ 재생	😊 긍정	감사(1)
010-...		2023-05-17 15:52:15	00:00:00	완료(클백예약)			
010-...		2023-05-17 17:43:42	00:00:11	콜연결 성공	▶ 재생	😊 긍정	감사(2), 수고(1)
010-...		2023-05-16 18:27:52	00:00:16	콜연결 성공	▶ 재생	😊 중립	비밀번호(2), 자리(2), 사...
010-...		2023-05-16 15:47:09	00:01:08	콜연결 성공	▶ 재생	😊 중립	상담(3), 그러면(1), 그죠(1)
010-...		2023-05-12 10:43:36	00:00:41	콜연결 성공	▶ 재생	😡 매우 부정	고객님(2), 퇴근(2), 그건(1)
010-...		2023-05-17 11:47:14	00:00:31	콜연결 성공	▶ 재생	😊 중립	비밀번호(4), 자리(3), 사...
010-...		2023-05-16 18:38:06	00:00:02	콜연결 성공	▶ 재생		

홍길동 21:02
배송요청 몇 일 지났는데 아직도...!

김나비 14:02
빠르게 안내해주셔서 너무 감사합니다

AI 감정분석

- AI가 상담이 끝난 고객의 감정을 분석
- 확인이 꼭 필요한 상담만 빠르게 파악 가능
- 전체적인 상담 품질을 한눈에 확인 가능

상담콜 이용가격

상담콜 이용가격 (VAT 별도)

기존 번호 그대로 이용 요금제

대표번호 무료 발급 요금제




라이트 플랜

월평균 문의 50-70건 추천

10,000 원 / 월

인바운드 통화
150도수(약 150분) 무료

* 초과 시 1도수 당 60원



스타터 플랜

월평균 문의 150-170건 추천

23,500 원 / 월

인바운드 통화
500도수(약 500분) 무료

* 초과 시 1도수 당 47원



프로 플랜

월평균 문의 300-360건 추천

35,000 원 / 월

인바운드 통화
1,000도수(약 1,000분) 무료

* 초과 시 1도수 당 35원




엔터프라이즈 플랜

월평균 문의 1500-1700건 추천

125,000 원 / 월

인바운드 통화
5,000도수(약 5,000분) 무료

* 초과 시 1도수 당 27원



베이직 플랜

기업형 전문 상담 센터에 추천

100,000 원 / 월

인바운드 통화
무제한

※ 도수는 요금제 방식의 하나로, 1도수 = 0~60초입니다. 1분 내로 끊어진 전화는 모두 1도수로 측정됩니다.
EX) 62초 = 2도수, 119초 = 2도수, 121초 = 3도수

고객 정보를 더 자연스럽게 획득하고 타겟 마케팅 진행

1초 만에 간편한 회원가입
 '카카오싱크' 동의하기
 터치 한 번으로 회원가입 완료

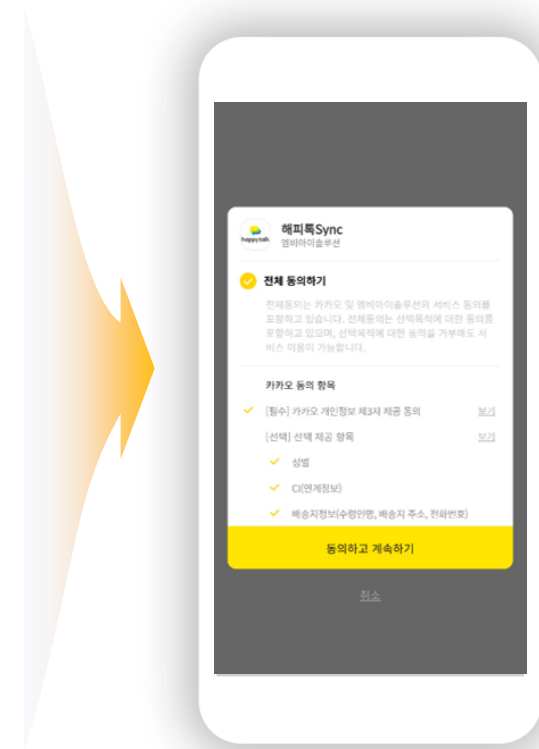
허들 없이, 자동 로그인
 매번 귀찮은 로그인 필요 없이
 카카오톡을 통한 로그인 상태 유지

친구톡 발송
 손쉽게 모여진 고객군들에게
 다양한 프로모션의 친구톡 발송

고객의 카카오 정보 식별
 기업 채널과 친구 된
 카카오 사용자의 세부 정보 확인

200% 정교한 타겟 마케팅
 데이터 세분화로
 고객이 원하는 정확한 메시지 전달

고객 충성도 향상 및 매출 증대
 고객획득비용은 줄이고,
 브랜드 충성도는 높이고!

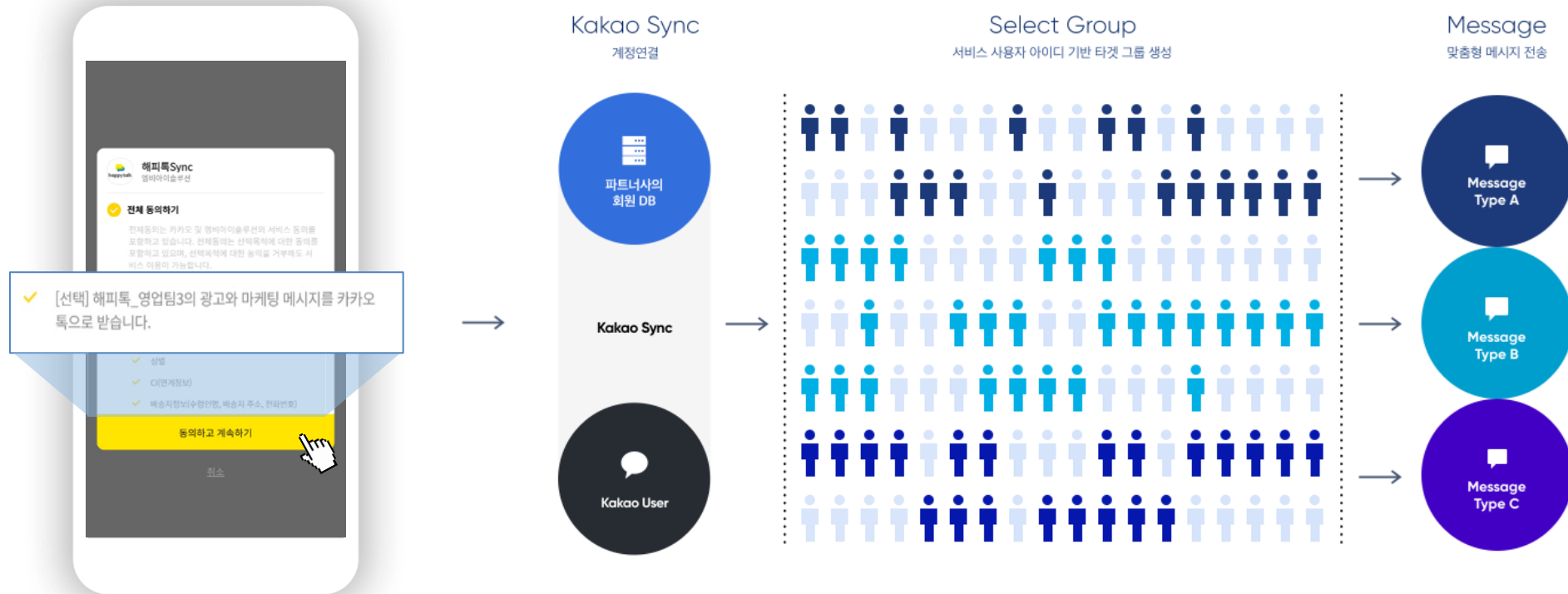


더 자세히 알아보기 ▶



주요기능

카카오채널 친구추가와 마케팅 수신 동의까지



주요기능

One Touch! 마케팅싱크 200% 활용하기

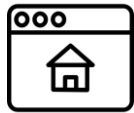
1 프로모션 생성



2 생성된 URL를 통한 온/오프라인 잠재 고객 유도



오프라인
고객



홈페이지
회원

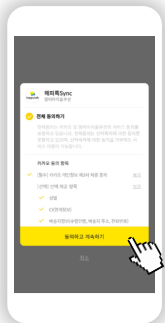


블로그/카페
홍보

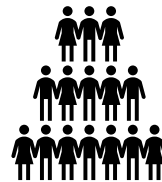


SNS 팔로워
마케팅

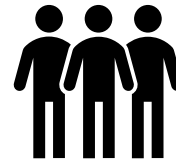
3 싱크 동의 후 카카오톡 채널 친구 추가 (고객 정보 획득)



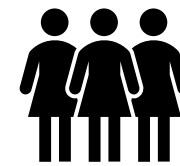
4 프로모션 별 타겟팅 친구톡 발송



A Promotion



B Promotion



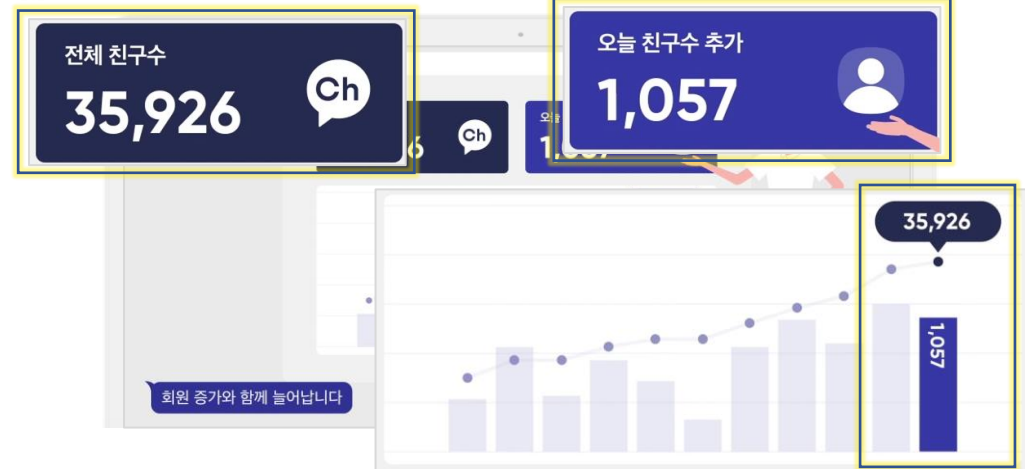
C Promotion

...



Z Promotion

5 고객 충성도 향상 및 매출 증가



마케팅싱크 이용가격 (VAT 별도)



구축비

1,000,000 원

- ✓ 최초 1회 비용 발생

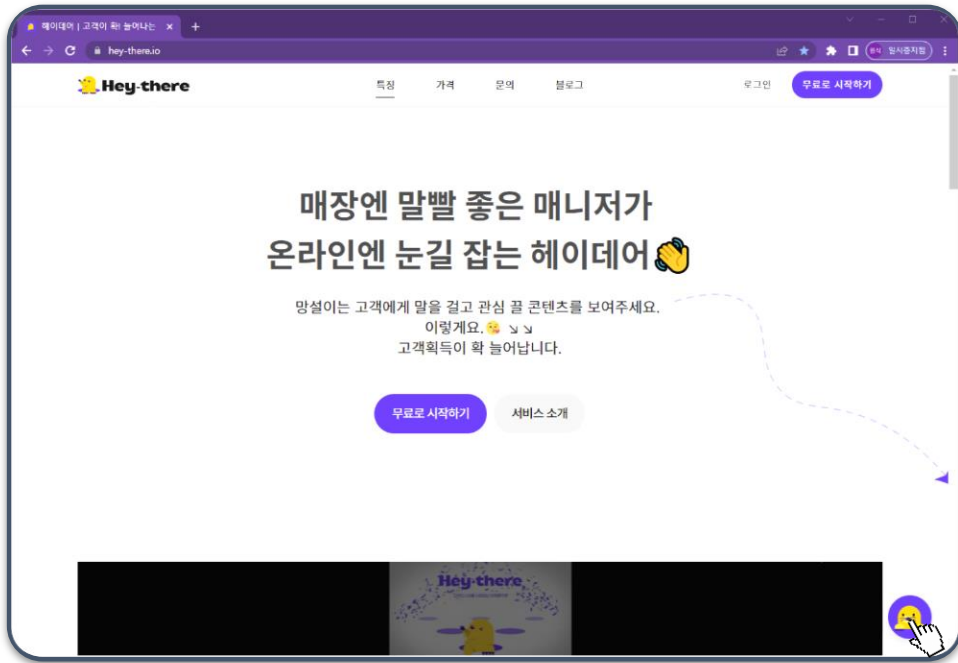


라이선스 비용

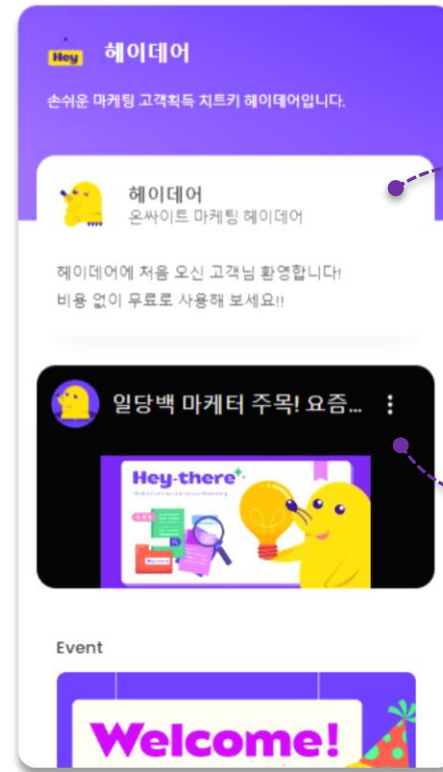
500,000 원 / 월

- ✓ APP 등록 1개 무료
- ✓ 프로모션 1개 무료
- ✓ APP 추가시 1개당 5만원/월
- ✓ 프로모션 추가시 1개당 5만원/월

'버튼' → '스퀘어' → '카드'로 완성되는 온사이트 마케팅 위젯



← 헤이데어 홈페이지 바로가기



✓ 버튼

- 단독 버튼 (싱글 버튼)
- 라벨 버튼
- 멀티 버튼

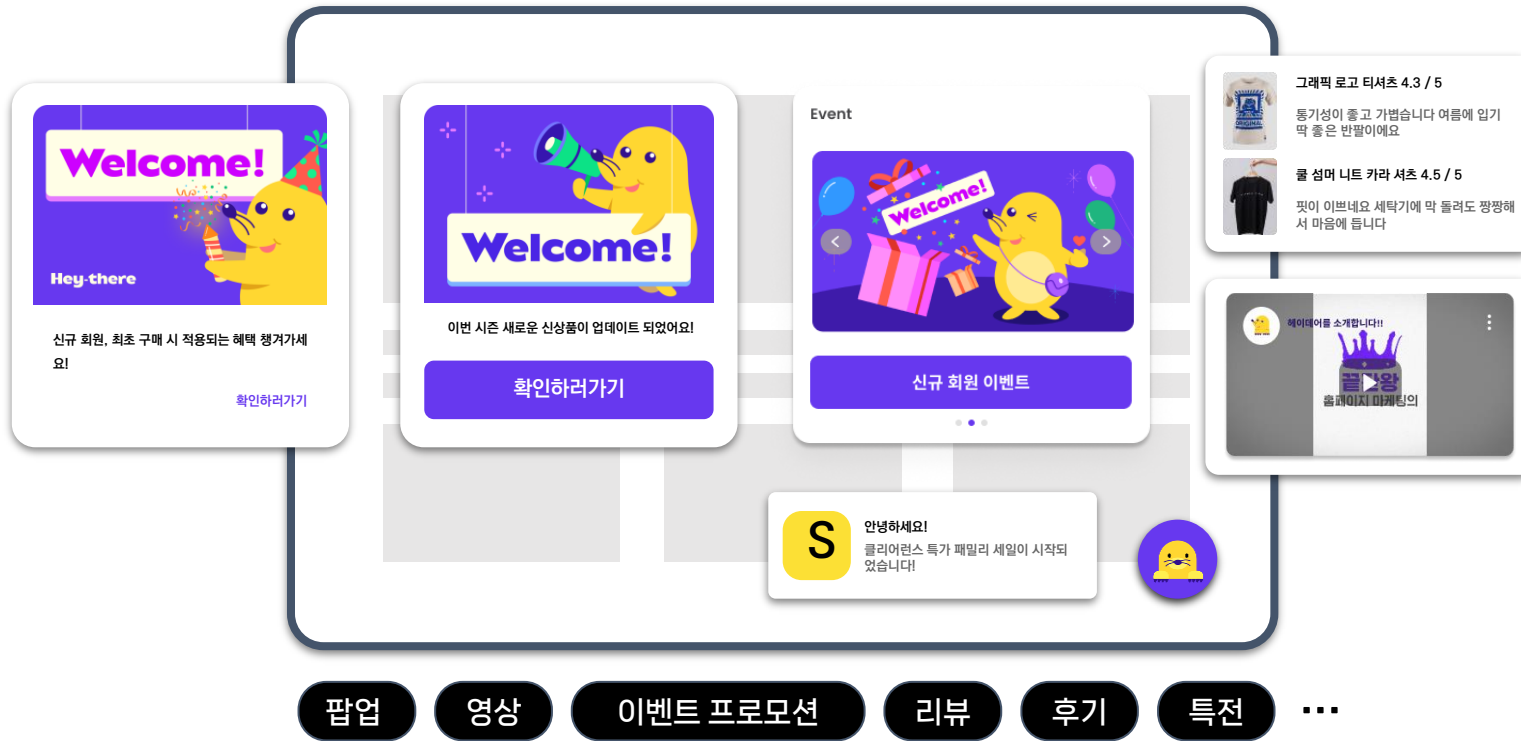
✓ 위젯

- 나만의 브랜드 로고 지정
- 고유 색상 설정
- 웰컴 메시지

✓ 콘텐츠

- 비즈니스 정보/상세 게시글
- 이벤트 & 프로모션
- 고객지원 & 채팅
- 인스타 피드/유튜브 영상
- FAQ/상품 리뷰
- 고객 모으기/간편 회원가입

CTO(Check This Out) – 맞춤형 메시지 발송 기능



✓ 제공 조건

- 처음 방문한 경우
- 재방문한 경우
- 회원가입을 완료한 경우
- 특정 페이지나 특정 상품을 보고 있는 경우
- 기념일/생일인 경우
- 보유 포인트가 있는 경우
- 구매 이력이 있는 경우
- 장바구니에 상품이 담겨있는 경우
- 여러 번 방문한 경우 (횟수 지정 가능)
- 마지막 방문 이후 며칠이 지난 경우
- 특정 요일에 방문한 경우
- 며칠 안에 재방문한 경우
- 회원가입 이후 며칠 이후에 방문한 경우
- 특정 시간대에 방문한 경우
- 화면 스크롤 도달률에 따른 설정

헤이데어 이용가격 (VAT 별도)

✓ FREE
0원/월

- ✓ 마케팅 기능**
 - CTO(Check This Out) 메시지
 - 다수의 이벤트, 프로모션 노출
 - 자사 소개 및 브랜딩 콘텐츠 노출
- ✓ CS 채널 연동**
 - 채팅 상담 솔루션 연동
 - Cafe24 FAQ/최신리뷰 연동
- ✓ SNS 채널 연동**
 - 인스타그램 최신 피드 글 노출
 - 유튜브 연동 (특정 또는 최신 영상 노출)
- ✓ 잠재 고객 데이터**
 - 고객 유입 경로 및 CTO 메시지 통계 확인
 - 버튼 클릭 및 링크 연결 통계

전체 플랜
모든 기능 이용 가능

2023년~

- ✓ Free**
 - 0~1,000만 MAU
 - 0원 / 월
- ✓ Light**
 - 1,000만~5,000만 MAU
 - 30,000원 / 월
- ✓ Middle**
 - 5,000만~1억 MAU
 - 50,000원 / 월
- ✓ Big**
 - 1억~MAU
 - 70,000원 / 월

모든 기능 확인하기



🎯 부가서비스

- ✓ 유료 카드
 - 카카오톡 채널 고객 모으기
 - 간편 회원가입

고객 만족의 마지막 퍼즐, 엠비아이솔루션이 맞춰드립니다.

실시간 이슈를 해결하는 핫라인 전담 팀

엠비아이솔루션은 핫라인 전담 팀을 운영,
문제 상황의 이슈를 실시간으로 해결해 드립니다.
개발, 운영, 기획 전문가들이 한자리에 모여 해결책을 논의하여,
언제나 최고의 서비스 품질과 고객만족도를 높일 수 있도록 합니다.



고민이 필요없는 챗봇 다-해줌 서비스



풍부한 구축 경험
다수의 구축 경험으로
안정적인 환경을 제공합니다.

상품 연계 및 통합관리
해피싱크, 카카오톡, 카카오톡 친구추가, 채팅상담 관리에
최적화된 시스템 보유

맞춤형 시나리오 제작
챗봇 시스템 전문가가
직접 상담하여 필요에 맞는
컨설팅 제공

무료 지원 서비스
채팅서버 S/W 라이선스
S/W 업데이트
해피톡 무료플랜 제공

규모에 맞게 선택 가능
1인 ~ 구축형까지, 서비스 규
모에 맞는 시나리오로 합리
적 가격에 구축 합니다.

이용량 기준의 요금제
해피톡 요금제 이용량 기준
의 합리적 요금 (상담이 시작
된 이후부터 과금 진행)

엠비아이솔루션(주)

서울시 마포구 삼개로 21 근신 제2별관 501호

E. sales@happytalk.io

T. 1666-5263 F. 02-3465-6277



MBI SOLUTION

엠비아이솔루션 주식회사

Contact Us!

