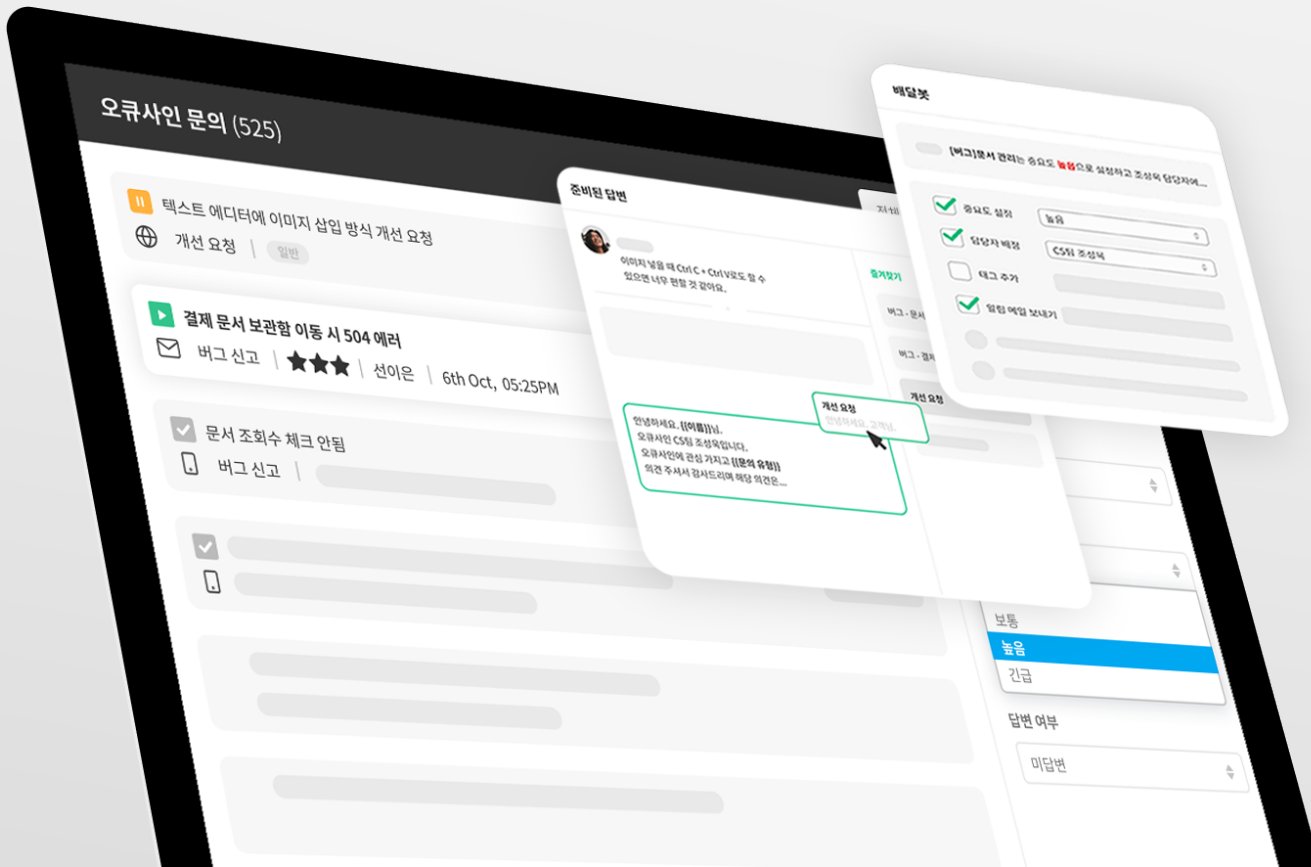


효율 UP, 비용 DOWN

통합 고객지원 SaaS

# 오큐파이

선진화된 솔루션으로 비즈니스를 혁신하세요



# +1000 서비스가 오큐파이로 고객의 문제를 해결했습니다

IT 서비스 | 게임 | 제조 | BPO | 이커머스 | 콘텐츠 등 다양한 산업의 스타트업부터 대기업까지

kakaogames

HYBE

JOYCITY

LINE studio

CookApps

KOEN

bizplay

GOLFZON

LOAD COMPLETE

KOG'

WEBTOON

NEOWIZ

WEMADE

Vespa

ELITE GAMES

ACT GAMES

NATRIS

SMARTRIDE

FanPlus

EPID Games

GameDex

LG U+

playwith

PLAY HARD

STUDIO LICO

NOVAFLOW labs

PROVED TRUST  
IDIOCRACY

gameberry studio

TRINEEDLE

ARUMGAMES

## 생산성을 향상시키는 **고객지원 솔루션**

오큐파이는 CS 실무자들과의 끊임없는 소통을 통해 실질적인 업무 생산성 향상 효과를 달성해왔습니다.

다양한 채널에서 이루어지는 고객과의 대화를 한 곳에서 관리하고, 반복되는 업무는 자동화하여 효율적인 소통을 할 수 있습니다.



**10만 건/월**

오큐파이를 해결된  
고객의 문제



**50%**

경쟁사 대비 더 합리적인  
비용으로 이용 가능



**5분**

계정 생성부터 설정까지  
간편하게 시작



**32%**

자동화 기능으로 향상된  
1일 문의 처리량



**X 2**

상담원 업무 만족도  
평가 점수 2배 상승

A/B 테스트를 통해 측정된 오큐파이 도입 회사 상담원 퍼포먼스, 2019

## 검증된 품질과 보안

오큐파이는 안정적인 서비스 제공을 위해 다양한 기관과 끊임없이 협업하고 있습니다.

개인 정보를 다루는 서비스는 보안이 중요합니다. 더 많은 기업과 고객이 안심하고 소통할 수 있도록 최선을 다합니다.



벤처기업확인



GS 1등급



해외 보안 인증



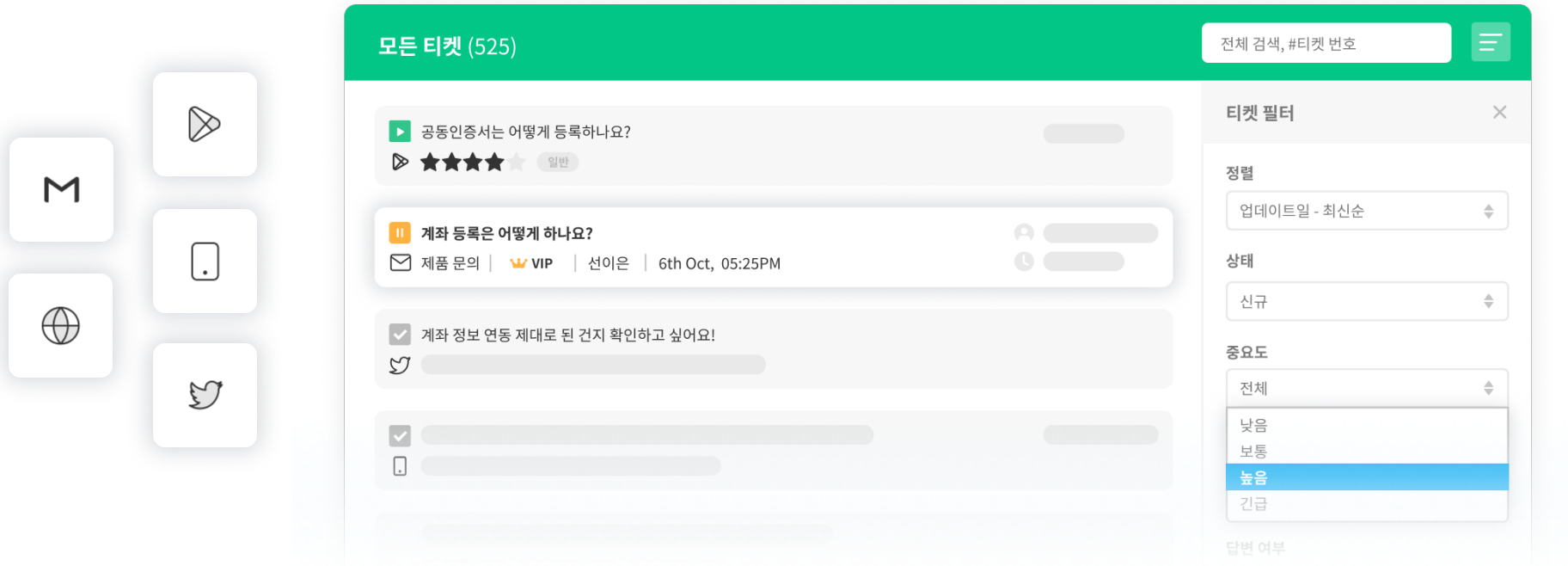
GDPR Ready



구글 공식 보안 인증

## 다양한 채널에서의 문의를 한 곳에서 답변

문의·리뷰 등 고객의 모든 목소리와 소통 내역을 한 화면에서 빠짐없이 확인하고 관리할 수 있습니다.  
고객의 문의는 티켓이 되어 상담사가 볼 수 있고 답변하면 문의한 채널로 발송됩니다.



### 필수 채널 연결

고객센터, 이메일, 구글플레이 리뷰, SNS 등 온라인 고객지원의 필수 채널들을 한곳에서 관리할 수 있습니다.  
(채팅, 카카오톡, 문자 추가 예정)

### 스마트 보관함

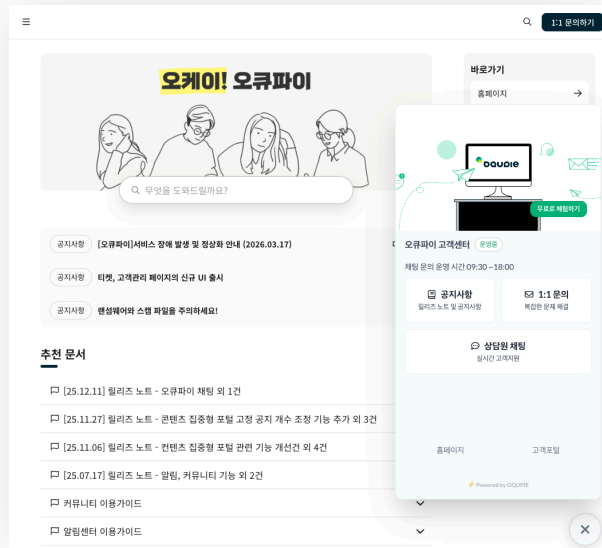
사용자 역할 또는 상태에 따라 문의가 자동으로 분류되므로 문의를 놓칠 걱정이 없습니다.

### 티켓 필터

날짜, 담당자, 문의 유형, 중요도, 상태 등 속성별로 정렬하여 문의 현황을 한눈에 파악할 수 있습니다.

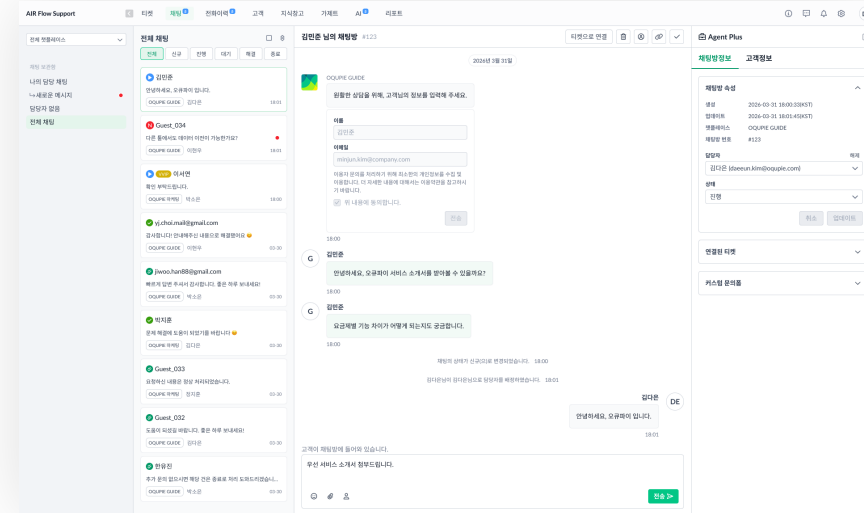
# 원하는 페이지에 설치하여 사용하는 채팅 위젯

오큐파이는 채팅 상담을 지원합니다. 실시간 채팅으로 빠르게 응답하고, 복잡한 문제는 티켓으로 이어가고, 필요하다면 다시 채팅으로 전환해 고객과 소통할 수 있습니다. 채팅과 티켓을 하나의 워크플로우로 연결해 고객 응대의 단절 없이 빠른 대응과 깊이 있는 해결을 동시에 확보하세요!



커스터마이징

브랜드에 맞는 톤 앤 매너를 설정합니다. 색상, 디자인 등 원하는 스타일의 챗봇을 꾸밀 수 있습니다. 운영시간과 상태에 대해 자유롭게 설정할 수 있습니다.



티켓으로 연결

채팅으로 온 문의를 실시간으로 처리하지 못할 경우, 티켓으로 연결하여 이메일로 후속처리가 가능합니다.

문의폼 설정

문의처리에 기본적으로 필요한 정보나 연락처를 입력받을 수 있습니다.



# 쉽게 설정하고 연결하는 고객센터

자주 묻는 질문, 1:1문의, 공지사항, 이벤트, 검색창까지 한 페이지에 구성된 도움말 센터를 개발 없이 손쉽게 꾸미고 연결하세요.

도움말센터(지식창고)는 이미지, gif, 동영상은 물론 코드 삽입 에디터를 활용해 멀티미디어 가이드를 만들고, 카테고리를 나누어 체계적으로 관리할 수 있습니다.

공개 여부를 통해 내부 공유용 문서와 외부 공개용 문서도 함께 관리하세요.

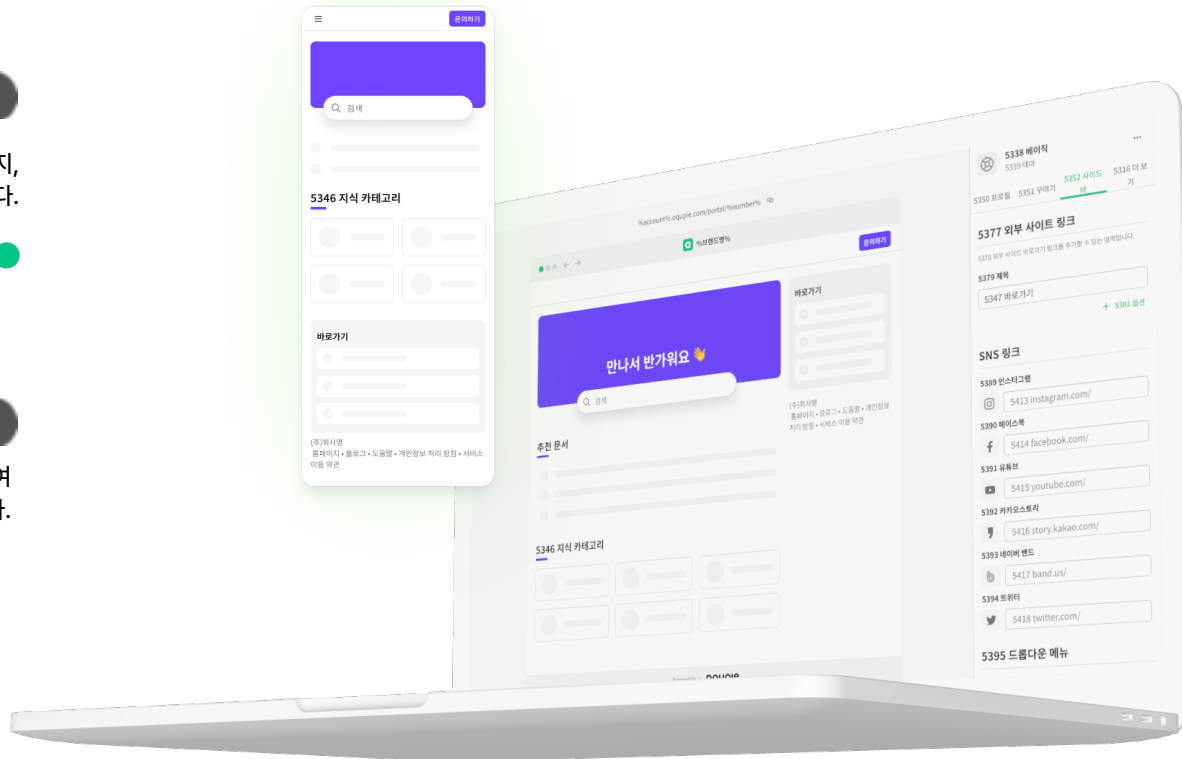
### 커스터마이징

웹사이트와 어울리도록 메인 이미지, 로고, 대표 색상 등을 꾸밀 수 있습니다.



### 자주 묻는 질문

조회수가 높은 문서를 메인에 고정하여 단순 문의를 줄일 수 있습니다.



### 검색창

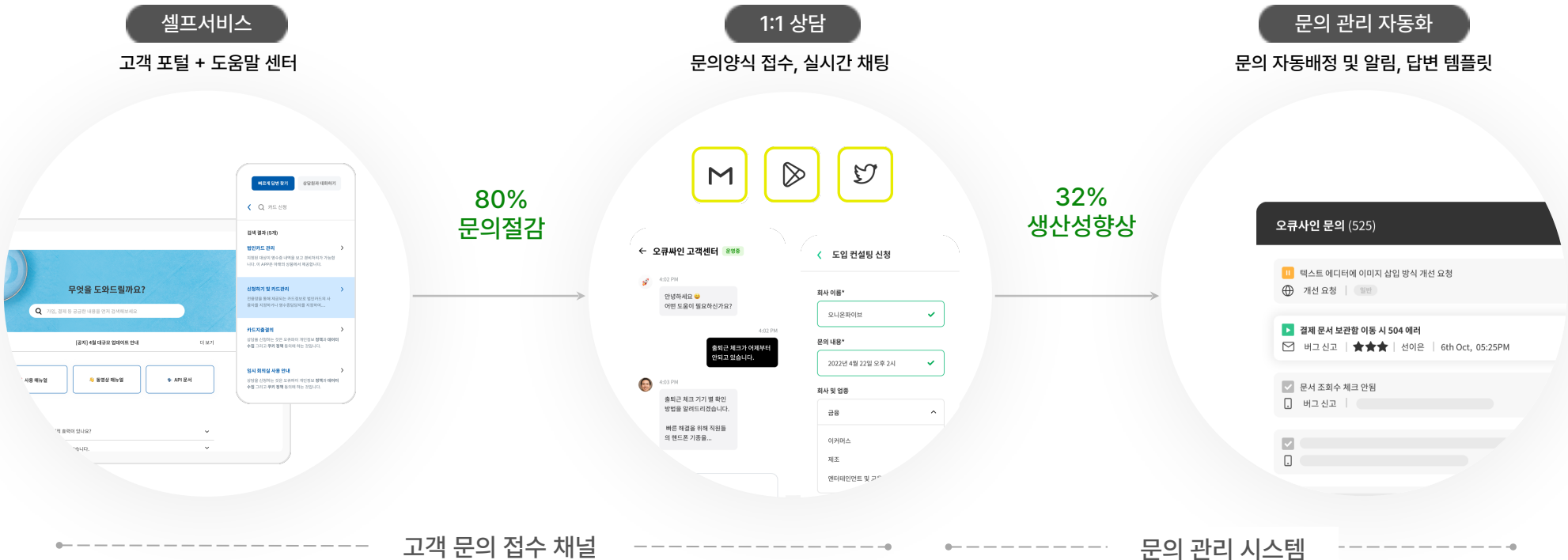
고객센터 안 고객이 머무는 모든 곳에 검색창을 띄워 상담원에게 문의하기 전 검색으로 유도합니다.

### 쉬운 연결

자동 생성된 URL을 링크로 연결하면 끝! 앱 서비스라면 인앱(In-App) 형태로도 연결할 수 있습니다.

# 업무 효율을 높이는 셀프서비스와 자동화

고객포털과 도움말 센터를 통해 단순한 문의는 고객 스스로 해결하고 상담원은 중요한 소통에 집중할 수 있습니다.



# '고객이 있는 기업' 이라면 누구나 부담없이 사용할 수 있는 구독형 BM을 제공합니다.

- \* 시트(사용자 또는 상담원)당 플랜 가격 부과
- \* 엔터프라이즈 플랜은 협의과정을 통해서 최적의 비용절감안을 보장
- \* 카카오톡, 데이터이관 등 부가서비스 기능은 사용량에 따른 별도 협의 필요
- \* 특정 기업을 위한 커스텀개발은 엔터프라이즈 이상 제공

Starter	Pro	Enterprise
<p>1~2명의 비전문 상담원으로 기본 채널만 운영하는 <b>스타트업</b></p>	<p>문의량이 늘어나는 <b>중소기업</b></p>	<p>다수의 내외부 상담팀을 운영하는 <b>중소/중견기업/대기업</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나만의 고객 서비스 채널들이 똑딱 채팅 / 문의 폼 / 도움말 센터 템플릿</li> <li>• 기본 퀄리티 갖춘 상담 운영 준비된 답변 / 고객 · 상담원 자동 알림</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 문의 정보 자동 수집 고객 정보 연동</li> <li>• 주요 프로세스 자동화 자동 태깅 · 분류 / 서베이봇 / 대량 작업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 끝없는 고객 서비스 확장 팀원 수 · 도움말 센터 수 무제한</li> <li>• 안전이 보장된 협업 보안 관리 / 권한 커스텀</li> <li>• 장벽 없는 글로벌 고객 서비스 문의 · 답변 자동 번역</li> </ul>

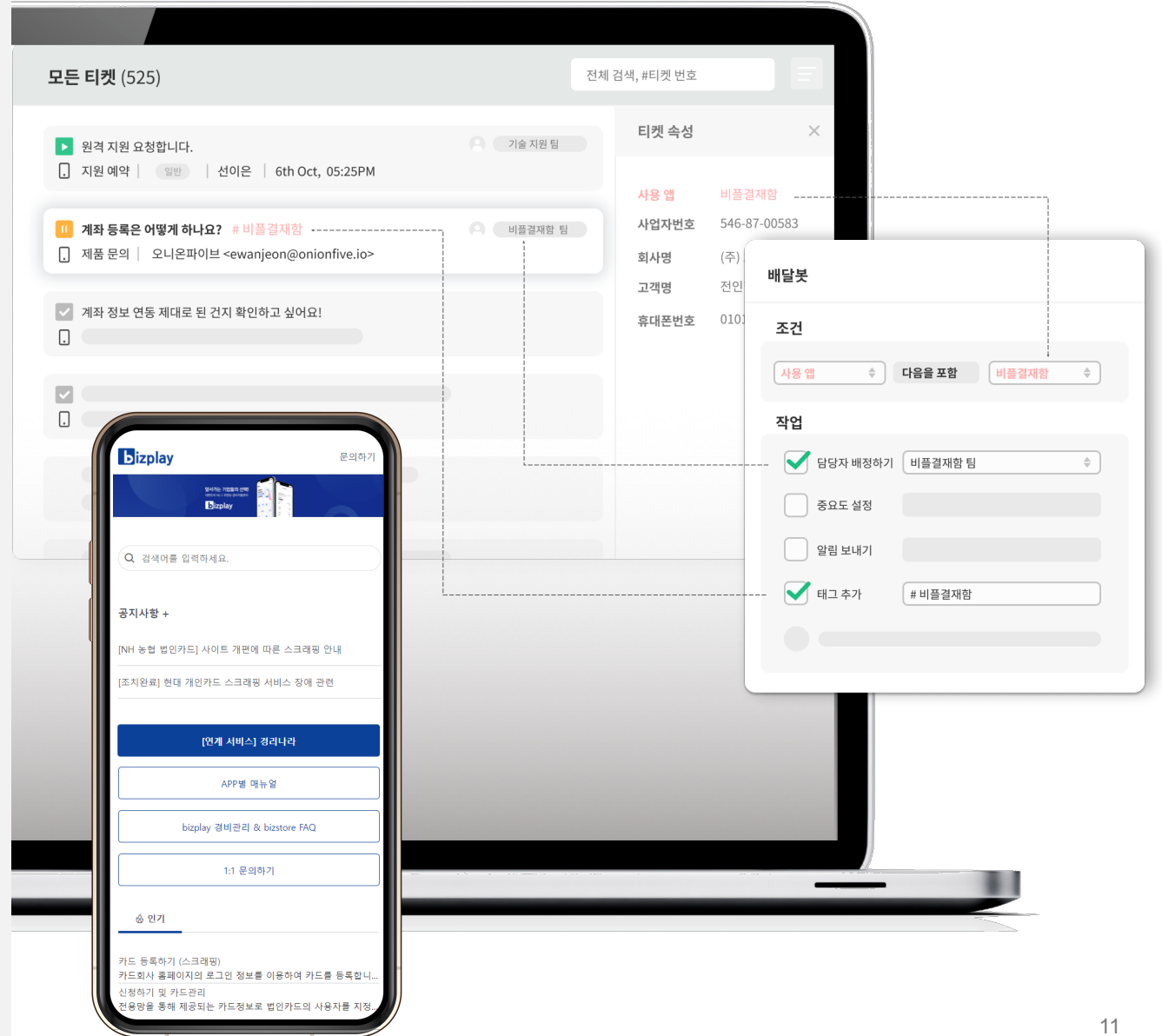
# 다양한 앱의 모든 문의를 한곳에서 고객사 별로 관리

비즈플레이 디지털 비용관리 솔루션(B2B)

고객 정보 연동

실시간 기술 지원 예약

문의 내용별 자동 팀 배정



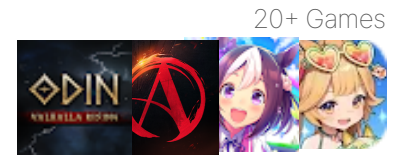
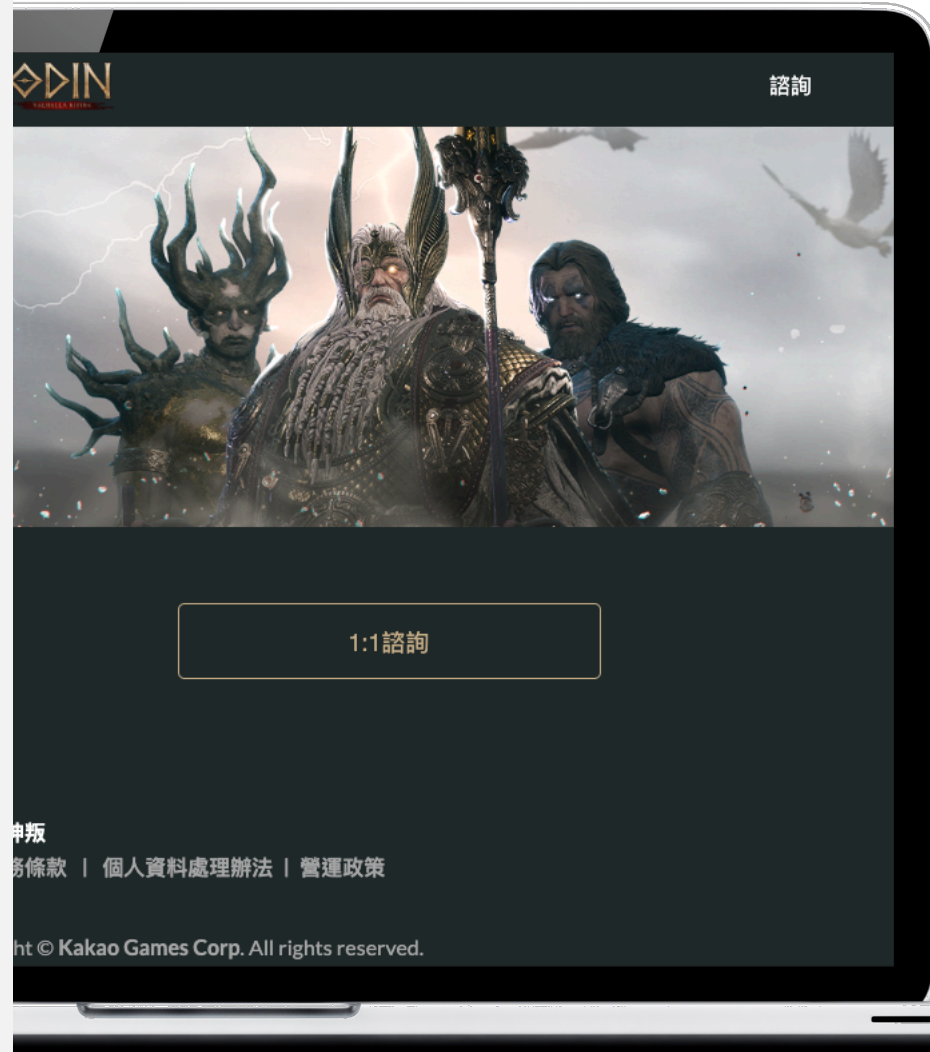
## 다수의 글로벌 고객지원팀을 안전하게 운영

카카오게임즈 글로벌 온라인 게임(B2C)

디테일한 권한  
및 인증 기능

고객과  
문의정보  
안전하게 관리

글로벌한  
다수의 브랜드  
관리





# 문의와 답변을 한눈에 볼 수 있는 편리함

## 비트버니 코인 앱테크(B2C)

문의와 답변에 대한 쉬운 관리

앱과 URL이 모두 가능한 고객포털

Slack 등 업무툴과의 연동

