

CallGate

보이는 ARS 서비스 소개자료

www.CallGate.com
서울시 서초구 효령로77길 28 동오빌딩 8층
문의 : 윤상욱 차장 / Sinbad.yoon@callgate.com /
010-4517-9627

1. 콜게이트 소개
2. 제안 배경
3. 제안 서비스
4. 기대효과

1. 콜게이트 소개 - 1) 전체 서비스 요약

독점 보유한 특허기술을 바탕으로 기업 컨택센터 시스템과 연동하여 음성 통화 고객에게 다양한 모바일 콘텐츠를 화면으로 함께 제공하고 있습니다.

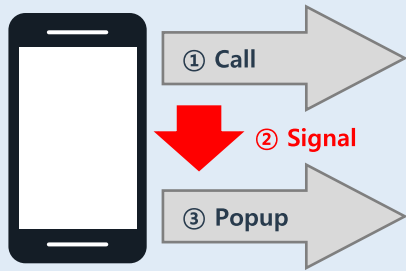


1. 콜게이트 소개 - 2) 핵심 특허 기술

모든 모바일 플랫폼에 범용적/효과적으로 사용 가능한 **통화 중 화면 팝업 특허**와 **2개 이상의 앱을 단일 서비스 커버리지로 구성할 수 있는 특허**를 보유하고 있습니다.

구동방식 특허

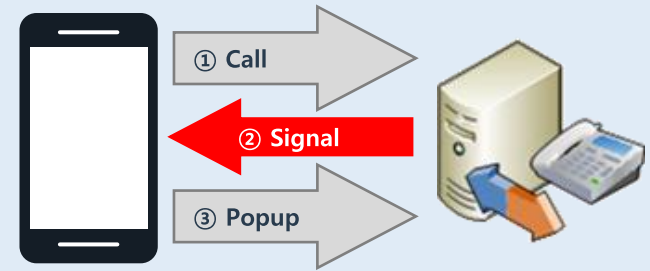
특허등록번호 : 제10-1169062호, 제10-1499068호, 제10-1169045호 (플랫폼 기반 서비스 제공을 위한 서비스 서버 및 그 동작 방법)



경쟁사의 Call-Catch 방식

※ 2019년 3월부터 구글에서 사실상 차단

VS.

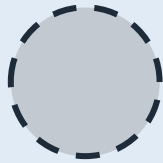


콜게이트의 Server-Invoke 방식

커버리지 특허

특허등록번호 : 제10-1499068호 (어플리케이션 공유 서비스 방법 및 이에 적용되는 장치)

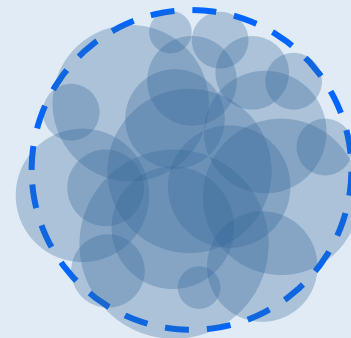
N홈쇼핑 : 0.25%
H카드 : 2.1%



경쟁사의 전용앱 방식

인바운드콜 중
서비스 가능 고객 비율

VS.



롯데손해보험 : 44%
국세청 : 48%
삼성생명 : 43%
암웨이 : 76%

콜게이트의 공유앱 방식

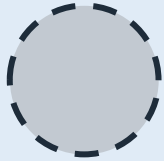
1. 콜게이트 소개 - 3) 공유 앱 방식

콜게이트는 3,000만 명 이상의 국민이 사용할 수 있는 보편화된 서비스로서 공유앱 특허와 함께 국내 최다 커버리지를 점유하고 있습니다.

커버리지 특허

특허등록번호 : 제10-1499068호 (어플리케이션 공유 서비스 방법 및 이에 적용되는 장치)

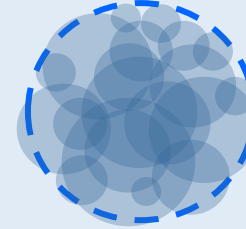
N홈쇼핑 : 0.25%
H카드 : 2.1%



경쟁사의 전용앱 방식

인바운드콜 중
서비스 가능 고객 비율

VS.



롯데손해보험 : 44%

국세청 : 48%

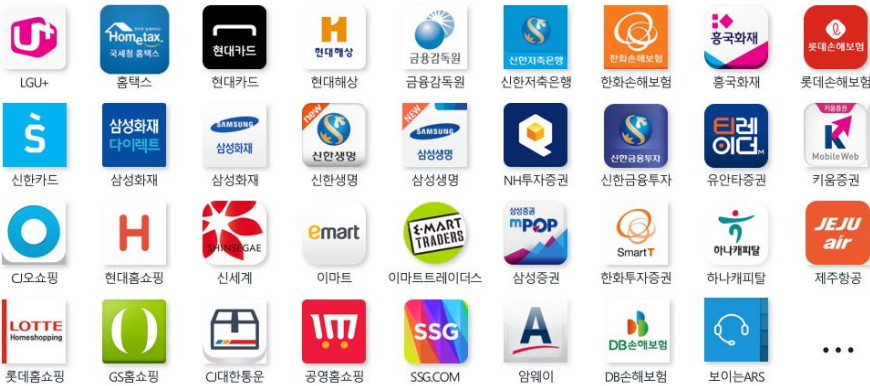
삼성생명 : 43%

암웨이 : 76%

콜게이트의 공유앱 방식

SDK 탑재된 제휴/공유 앱 (80개)

서비스 커버리지 : 약 46.5%
(약 2,500만 명, 스마트폰 기준)



고객사 앱에 SDK 탑재

- 탑재 SDK 크기 : 약 500 Kbyte (Aos 기준)
- 탑재 소요 기간 : 1주일 내외
- 10만 다운로드 이상 앱은 유지보수 무상 제공 (iOS는 유상 유지보수 기본)

SMS 방식 지원

- URL SMS를 통한 수동 접속 방식
- 모바일웹 브라우저를 이용하여 Web Voice 화면 표시
- SMS 발송 비용은 실비 청구

다 채널 문의를 선호하는 고객 VS 리소스 한계로 어려움을 겪는 매장의 비대칭성



실시간 응대를 원하는 고객

원하는 시간에, 기다릴 필요 없이,
문의하고 싶은 내용을
바로 확인하고 싶어하는 고객

“전화연결이 안되면 너무 답답해요”

“야간에 긴급히 문의하고 싶은데 방법이 있나요?”

“통화할 시간이 없는데 채팅으로 문의할 수 없나요?”

“서비스 예약을 하려면 앱 설치를 해야 하나요?”



운영 효율성을 극대화 하고싶은 기업

적은 인원으로 인입 콜에 대한 누수 없이,
효율적인 고객응대를 하고 싶은
중소규모 업체

“항상 반복적인 문의전화로 정신이 없어요.”

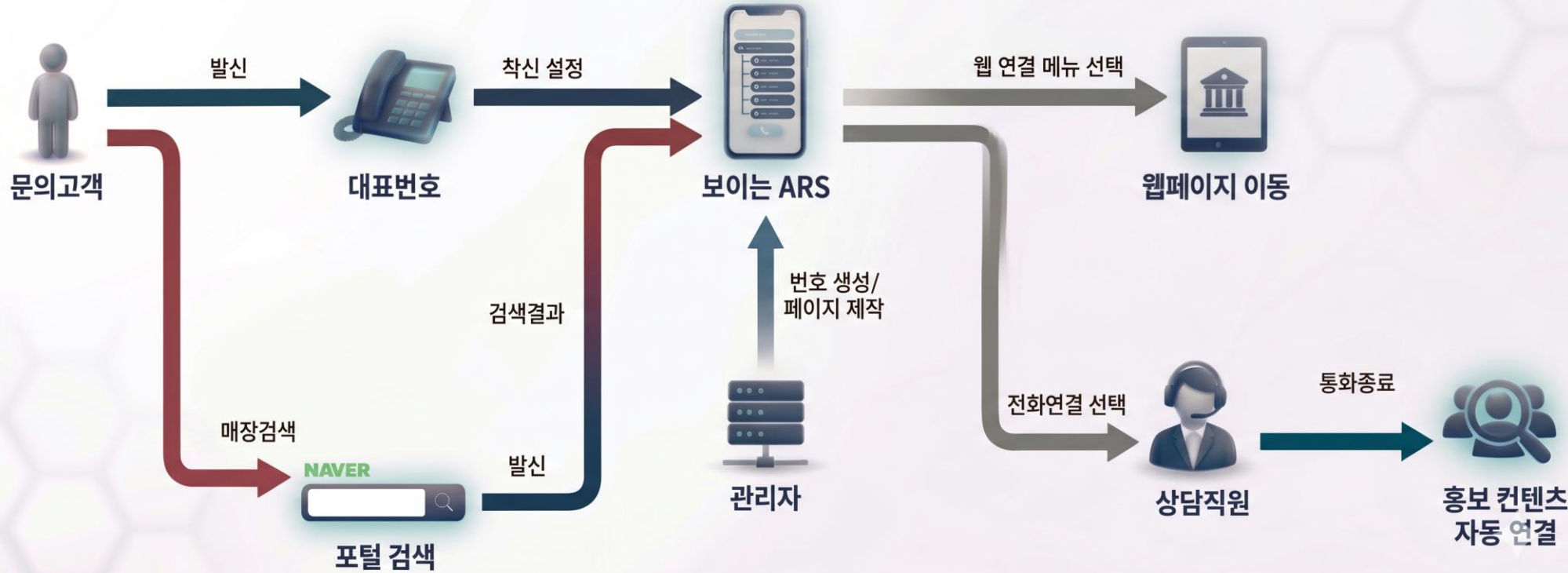
“전화로 인입 되는 주문 문의를 전부 놓치고 있어요.
직원을 따로 쓸 수도 없고....”

“안내 메시지를 보내느라 개인 휴대폰 번호를 오픈
했는데 시도 때도 없이 문의 전화가 와요..”

“보이는 ARS는 도입 비용이 높네요....”

3. 제안 서비스 _ Call Link 서비스 ① 서비스 Flow

콜게이트는 높은 비용의 콜 시스템 도입 없이, 착신 설정만으로 웹 링크와 전화 연결이 가능한 보급형 보이는 ARS 서비스를 제공합니다.



※ 보이는 ARS 서비스는 서비스 지원 스마트폰 사용자를 대상으로 제공되며, 자동팝업이 불가능한 경우 발신자 알림 SMS(무료)로 대체될 수 있습니다.
※ 스마트폰이 아닌 경우에는 음성 ARS만 제공하거나, 즉시 설정한 전화번호로 연결됩니다.

3. 제안 서비스 _ Call Link 서비스 ② 보이는 ARS 설정

관리자 페이지에서 매장 등록과 동시에 보이는 ARS 연결 번호가 발급되고, 메뉴 설정을 통해 웹 링크로 연결하거나, 시간대별 담당자에게 전화연결을 할 수 있습니다.

관리자 페이지 설정

기본 설정 ARS 메뉴 관리

매장명	ARS 번호	콜게이트	매장 ID
서비스 도입	(31/255)	Type 2	callgate_branch
유성 ARS 연사말	(30/255)	연락하세요? 보이는 ARS 대표기업, 콜게이트입니다.	070-4145-2170
보이는 ARS 연사말1	(17/255)	연락하세요? 보이는 ARS 대표기업 콜게이트입니다.	07045063492
보이는 ARS 연사말2		원하시는 메뉴를 선택해 주세요.	www.example.com

기본 설정

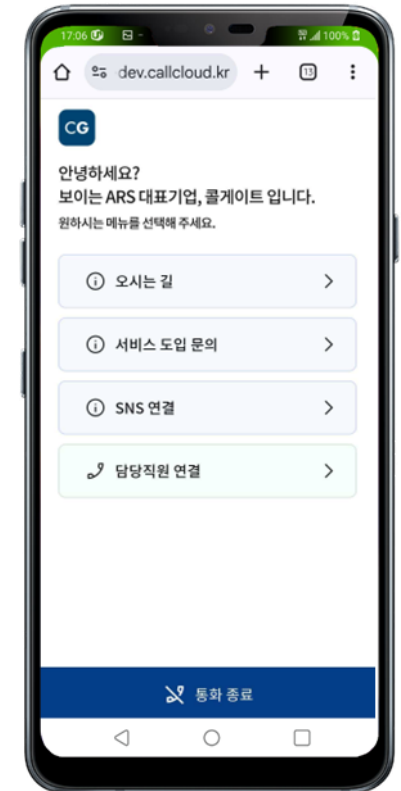
매장명: 콜게이트, 매장 ID: callgate_branch, 서비스 타입: Type 2, 연락하세요? 보이는 ARS 대표기업, 콜게이트입니다.

메뉴 설정

오시는 길, 서비스 도입문의, SNS 연결, 상담직원 연결

시간	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

보이는 ARS



보이는 ARS 서비스에서 웹 링크 기능을 통해 기존 제작된 페이지를 연결하여 다양한 활용이 가능합니다.

별도 페이지 제작 없이 기존에 제작한 페이지 활용

보이는 ARS



오시는 길



서비스 도입문의



SNS 연결



3. 제안 서비스 _ Call Link 서비스 ④ 전화 연결 기능 활용

요일/시간대별 설정한 담당직원에게 번호 노출 없이 전화 연결을 할 수 있으며, 통화 종료 후 콘텐츠를 노출시켜 매장 홍보를 기대할 수 있습니다.



※ 담당직원 연결 시 착신전환 비용이 발생할 수 있습니다.

도입하는 매장은 인입 콜 응대의 효율성과 마케팅 효과를 기대할 수 있고, 문의 고객은 전화 연결을 기다리지 않고 보이는 ARS를 통해 해결할 수 있습니다.

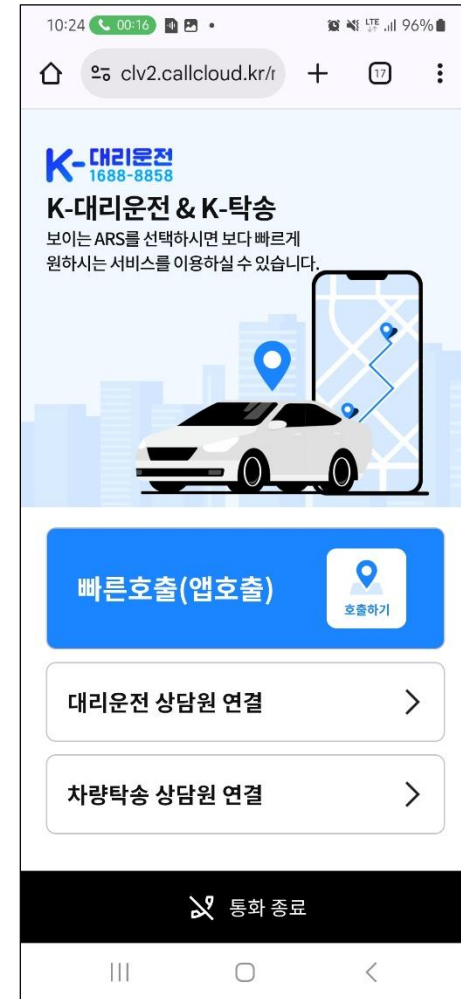
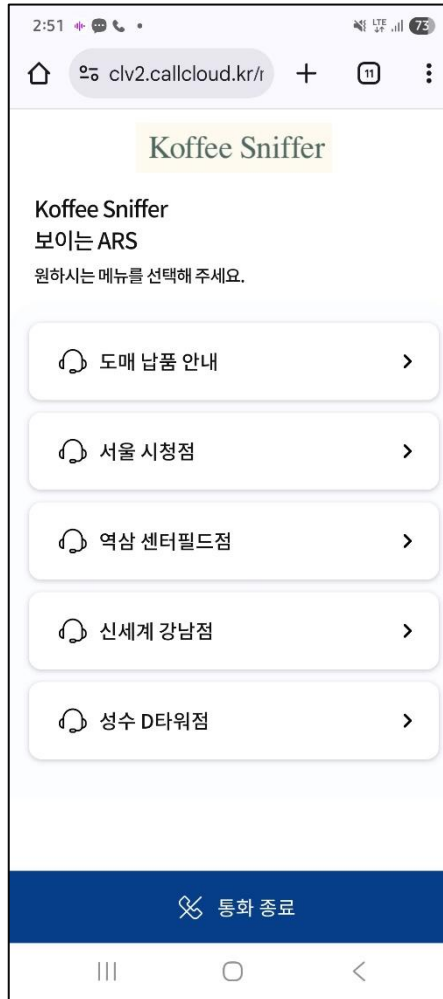
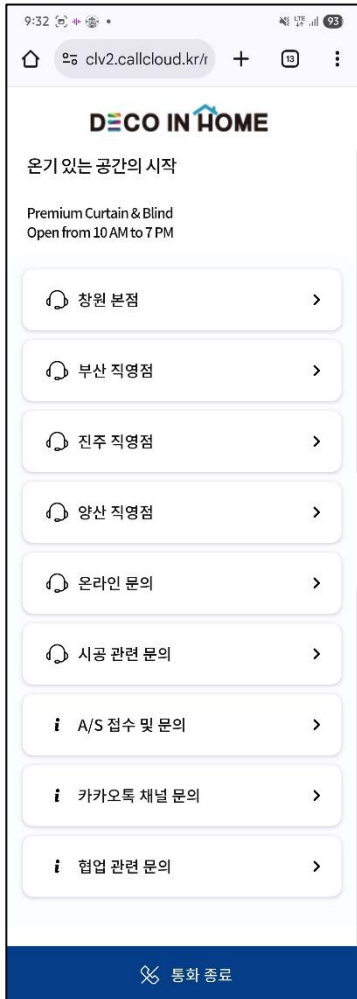
도입 기업

- 인프라 여건으로는 도입이 불가능했던 보이는 ARS 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 방문고객이 많은 시간대에 걸려 오는 전화를 받아야 하는 업무 부담을 덜 수 있고, 단순 확인이나 조회성 전화 문의를 무인 셀프 서비스로 대체할 수 있습니다.
- 전화 연결 후 단순 종료했던 기존의 방식에서 화면을 통해 홍보 콘텐츠를 노출하여 기업 이미지 제고를 기대할 수 있습니다.

문의고객

- 24시간 보이는 ARS를 통한 모바일 서비스 이용이 가능하며, 상담직원 연결 전에도 필요한 정보를 빠르게 확인할 수 있습니다.
- 반복적인 확인을 위해 재통화 및 통화 연결을 위해 대기해야 하는 부담이 줄어듭니다.
- 전화로는 불가능했던 모바일 서비스 이용 기회가 확대됩니다.

인테리어 지점 대표번호, 커피 프랜차이즈, 대리운전 및 콜택시 업계 등 다양한 분야에서 서비스를 활용하고 있습니다.



감사합니다.

CallGate

Copyright © CallGate. All Rights Reserved. <http://www.callgate.co.kr>