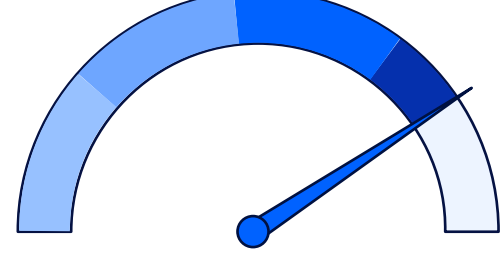


# 더 스마트한 고객 워크플로우 경험 제공



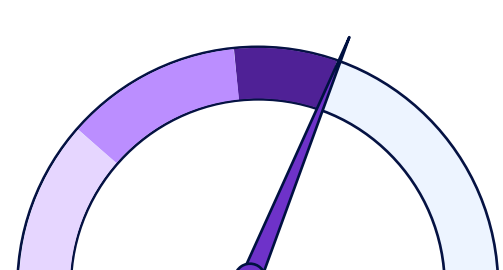
**+80%**

- 기업에서 사실상 고객 참여를 위한 노력을 가속화하고 있다고 응답

## 놀라운 속도로 가속화되는 디지털 혁신

여러 조직에서는 지난 해의 변화를 계속 유지하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 리더는 모든 결정이 고객을 중심으로 이뤄져야 한다는 것을 기억해야 합니다.

그리고 지금—그 어느 때보다—고객은 더 빠르고 유연하며 완전한 디지털화를 기대하고 있습니다.



**+60%**

- 기업에서 내부 이니셔티브도 가속화

## 최종 사용자 환경 개선

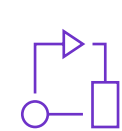
인터페이스 그 이상입니다. 비즈니스 역시 내부적으로 업무 방식을 조정해야 합니다.



비즈니스 운영을 위한 민첩성 및 효율성 향상



새로운 기술 채택



자동화를 위한 비즈니스 프로세스 현대화

## 고객 라이프사이클 전반에 인텔리전스 적용

**78%**

대부분의 기업에서는 이미 AI와 자동화를 활용하여 고객에게 서비스를 제공하는 더 현대적인 업무 방식을 채택하고 있습니다. 그러나 다음 부문에서 고객 워크플로우 전반에 걸쳐 단순 작업을 간소화하고 데이터를 효율적으로 사용할 수 있는 기회는 여전히 남아 있습니다. —마케팅, 영업 및 상거래, 서비스

- 조직에서는 향후 2년 내에 영업, 서비스 및 마케팅 기능에 대한 투자를 늘릴 계획입니다.

### 동일한 환경의 양면

#### 고객 워크플로우

##### 마케팅

- 대상 고객 참여
- 리드 획득
- 캠페인 에코시스템



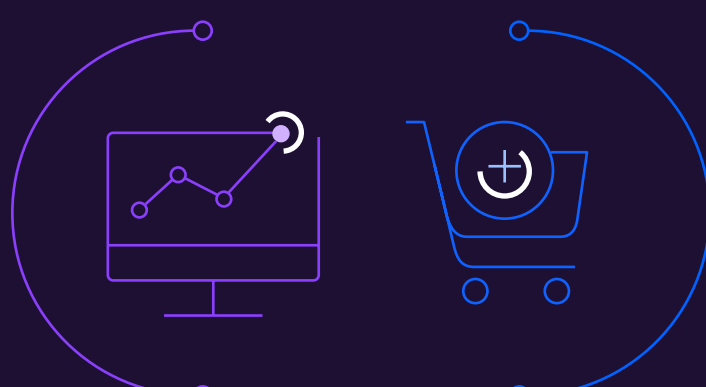
#### 고객 여정

##### 발견

- 광고 시청
- 이메일 등록
- 콘텐츠 활용

#### 영업 및 상거래

- 개인화된 권장사항
- 인벤토리 및 이행에 연결
- 사기 방지 기능으로 보안 환경 설정

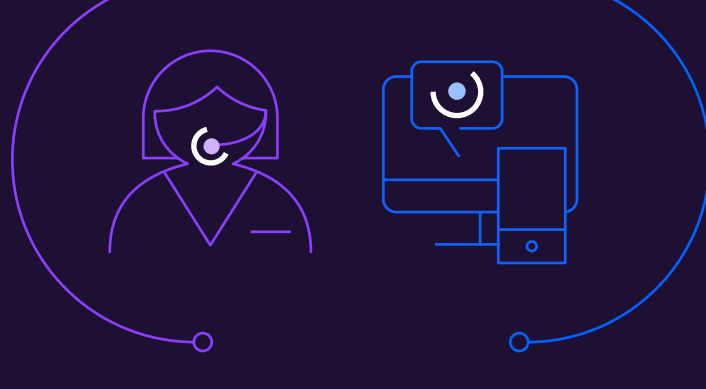


#### 참여

- 장바구니 채우기
- 보안 체크아웃
- 등록
- 은보팅

#### 서비스

- 관계 유지 및 확장
- 가상 에이전트로 쿼리 라우팅
- 고객 피드백 제공



#### 대변자

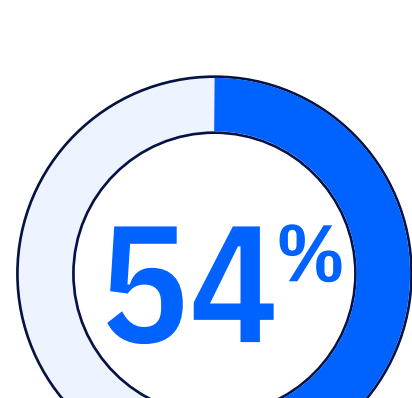
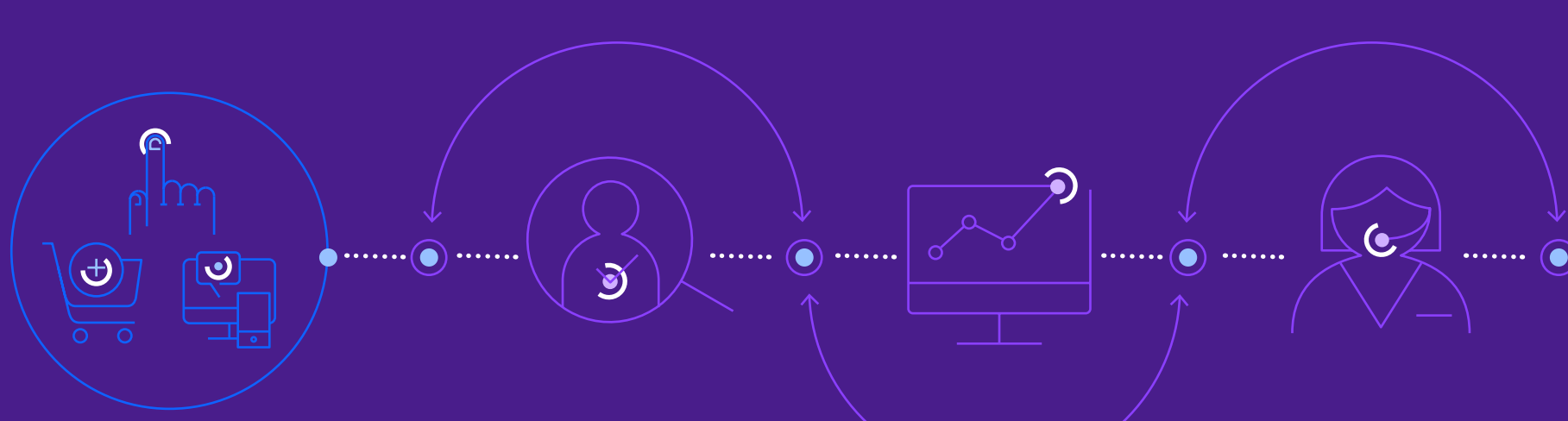
- 셀프 서비스 옵션 사용
- 에이전트와 연결
- 경험 피드백 제공

## 연결이 강화될수록 리워드가 커집니다

혁신을 가속화하고 새로운 혁신을 실현하기 위해 기능 전반에서 지능형 워크플로우 사용으로 사일로를 해결합니다. 고객 데이터를 엔드-투-엔드 방식으로 연결하면 직원들은 더 스마트하게 업무를 수행하고 고객들에게 정보를 제공할 수 있습니다.



지능형 워크플로우는 사용자 경험에 초점을 맞추고 실시간 통찰력, 자동화, AI를 비즈니스 결과에 적용하여 작업의 진행 방식을 바꿉니다.



기업에서 '스킬 및 전문 지식' 이 성공적인 지능형 워크플로우를 위한 가장 중요한 요소라고 응답했습니다.

## 완벽한 팀 구성

간소화하는 것은 여전히 어려울 수 있습니다. 지능형 고객 워크플로우를 구축하려면 전문 지식과 검증된 메소드 그리고 최신 기술 플랫폼이 필요합니다. 파트너의 올바른 에코시스템을 통해 시장에서 요구하는 속도에 맞춰 변화를 함께 이끌어낼 수 있습니다.

#### 기타 중요 요소:



시스템 전반의 데이터 관리



비즈니스 전략 및 로드맵



동급 최고 기술

## 비즈니스 전반에서 느낄 수 있는 긍정적인 영향

고객 경험은 라스트 마일에서 그치지 않습니다. 그 이상의 차별화가 필요합니다. 직원들에게 고객의 관심을 유지하는 데 필요한 적절한 통찰력과 도구를 제공할 때, 모두 만족할 수 있을 것입니다.

#### 지능형 고객 워크플로우의 5가지 주요 혜택

1	민첩성과 속도
2	생산성 향상
3	혁신 증대
4	비용 절감
5	직원 대 고객 간 참여 개선

#### IBM

전체 고객 라이프사이클에서 지능형 워크플로우를 생성하는데 IBM이 어떻게 지원할 수 있는지 알아보시기 바랍니다.

문의