LINKBRICKS INTEGRATED MARKETING PLATFORM

클라우드 기반 글로벌 메세징, 캠페인 커뮤니케이션, 챗봇 그리고 컨택센터 솔루션

linkbricks
broaden your digital perspectives

LINKBRICKS INTEGRATED MARKETING PLATFORM : LIMP

빅데이터 분석을 통한 고객분석을 넘어 고객과의 통합 커뮤니케이션 자동화 솔루션

SAMSUNG ELECTRONICS · LG · kakao · COSTCO WHOLESALE · BURGER KING · LINE · KB 국민은행 · KEB 하나은행

우리은행 · 신한은행 · JEJUair · 티웨이항공 · Uber · SNOW · NAVER

4X AWARD WINNER 2018 SMS & MESSAGING GLOBAL AWARDS

rocco BEST RATED A2P SMS PROVIDER 2017, 2018 RATED TIER 1 SMS FIREWALL VENDOR IN 2017, 2018

Global Carrier Awards 2017 WINNER Best Anti-Fraud Innovation

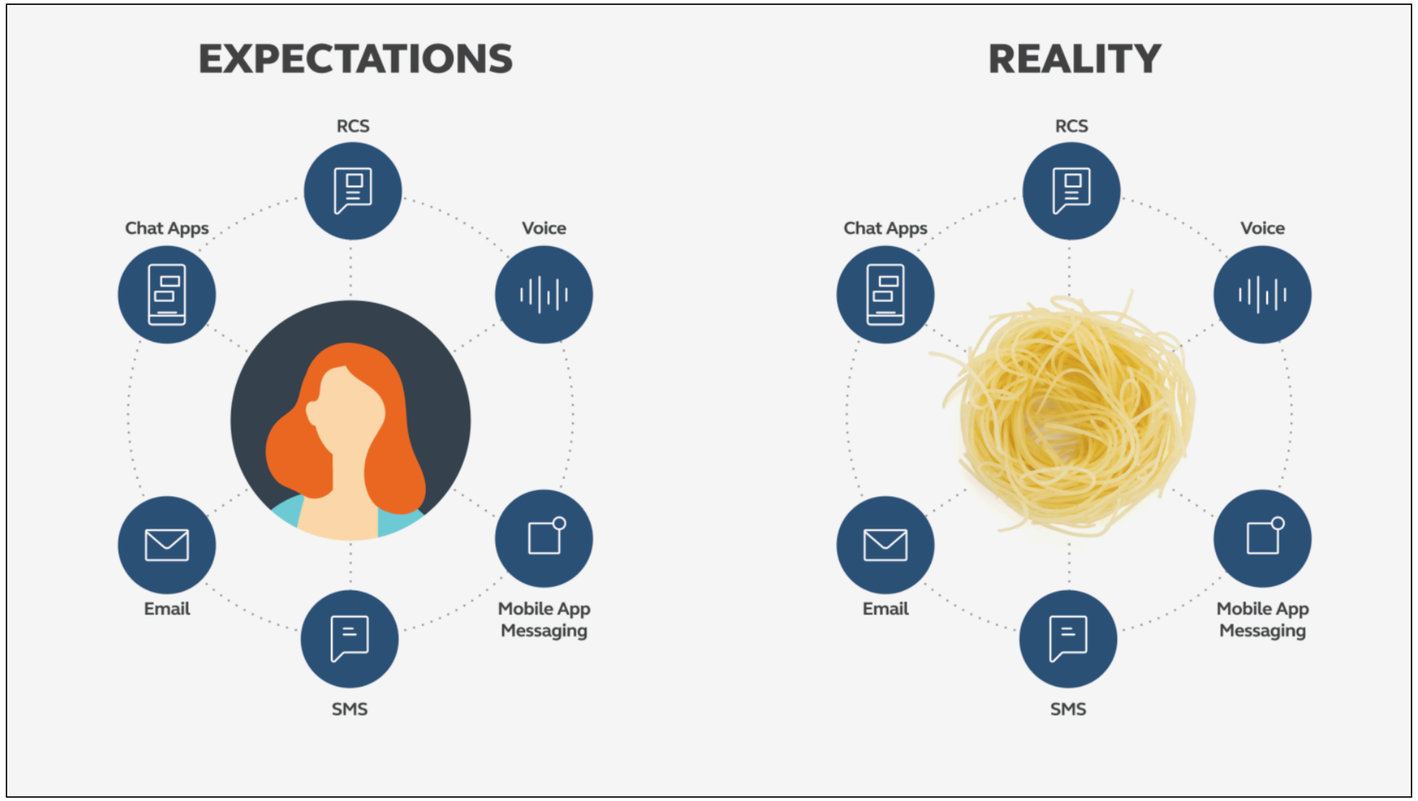
Global Direct Carrier Billing AWARDS WINNER Best DCB Aggregator

글로벌 메세징, 커뮤니케이션 플랫폼 1위기업 인포빕과 기술협력

워크플로우 기반 개인화 메세징, 고객 커뮤니케이션 자동화 플랫폼

LIMP

MAJOR PROBLEM

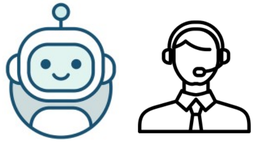


LIMP

LINKBRICKS OMNI CHANNEL PERSONALIZATION

멀티-크로스채널 캠페인 환경 제공

마케터가 직접 손쉽게 운영할 수 있는 플랫폼을 제공
이메일, SMS, APP Push, 카카오 등 멀티 채널 활용 가능



양방향 커뮤니케이션 수행

다양한 커뮤니케이션 채널을 통한 챗봇, 상담 등의 양방향서비스
제공. 2-way SMS 를 통하여 Survey 활용 가능

글로벌 메시징 서비스 지원

전세계 국가에 자체 통신 인프라를 통하여 SMS 문자
및 채팅앱(Whatsapp, Viber, LINE, Facebook 등) 지원

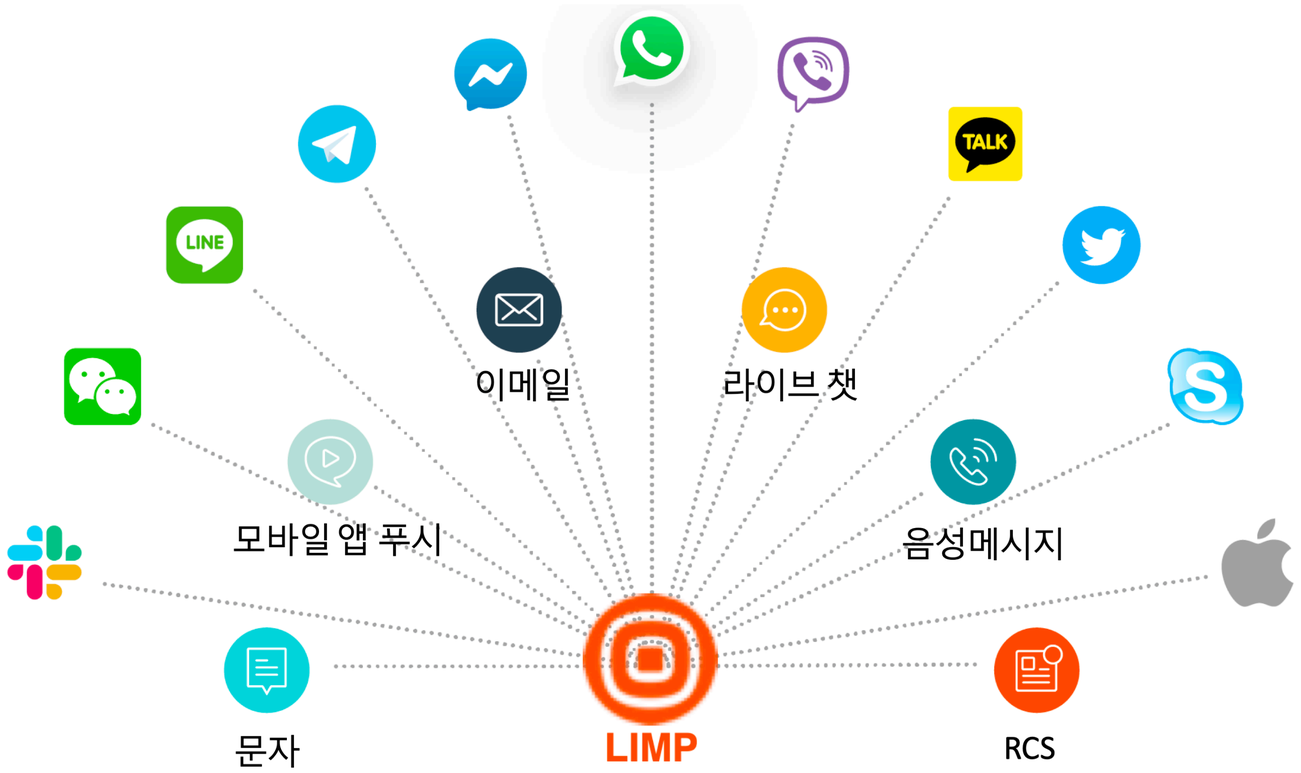
내부/외부 시스템과의 유연한 연동성

HTTPS API 를 비롯한 인터페이스 표준화 지원으로
내부 기간계, 외부 Third-Party Tools과의 유연한 연동 가능

PLATFORM COMPONENTS

LIMP

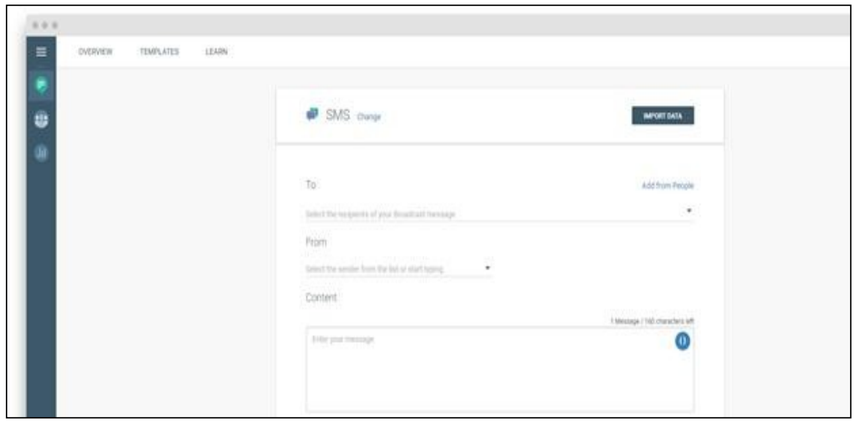
LINKBRICKS OMNI CHANNEL PERSONALIZATION



INTEGRATED CHANNELS

LIMP

LINKBRICKS OMNI CHANNEL PERSONALIZATION



ONEWAY MESSAGING

지원채널 : SMS, 이메일, 음성, 푸시 및 챗앱 등

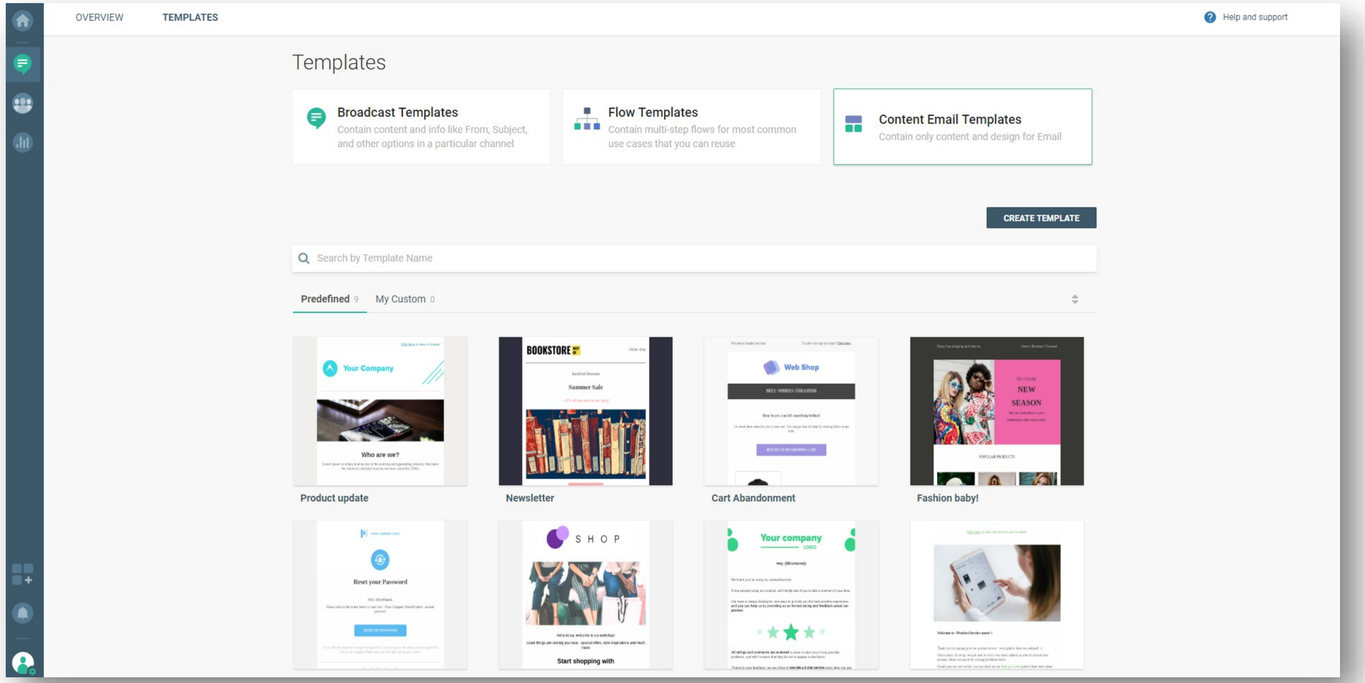
CUSTOMER BEHAVIOR BASED MESSAGING

지원채널 : 카카오톡, SMS, 이메일, 음성, 푸시 및 챗앱 등

SCENARIO BASED WORKFLOW

LIMP

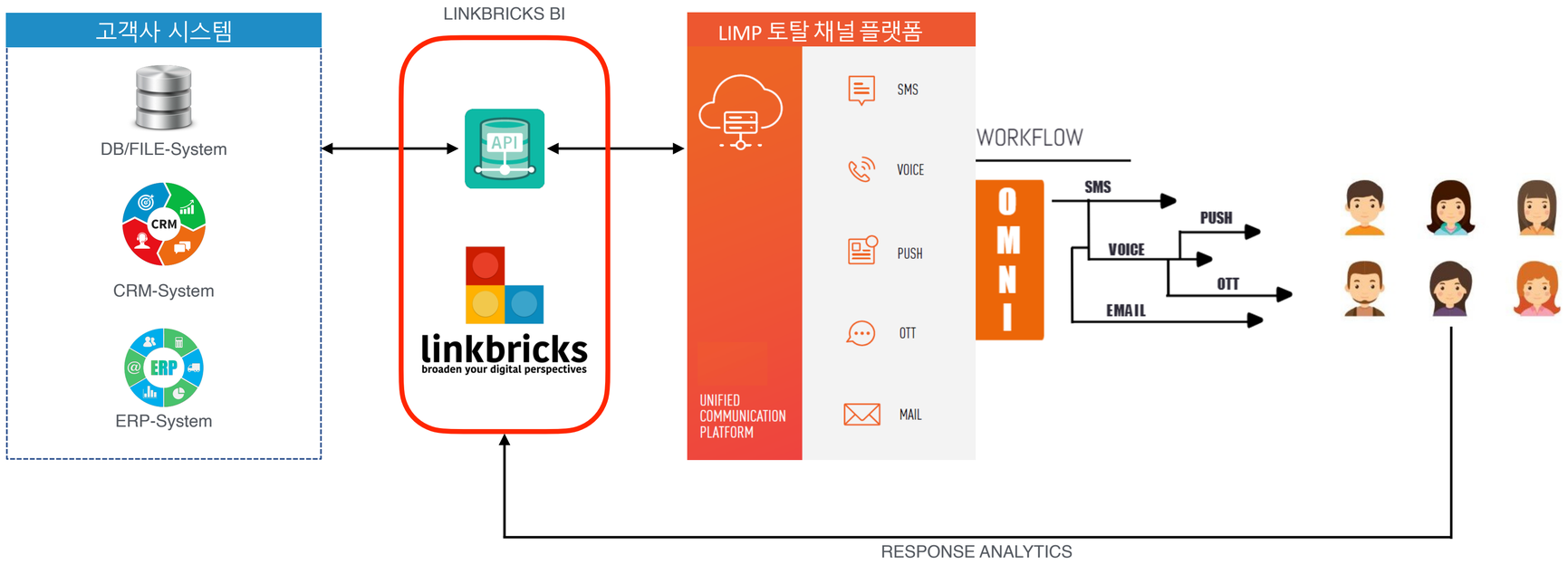
LINKBRICKS OMNI CHANNEL PERSONALIZATION



AUTOMATED MESSAGING TEMPLTES

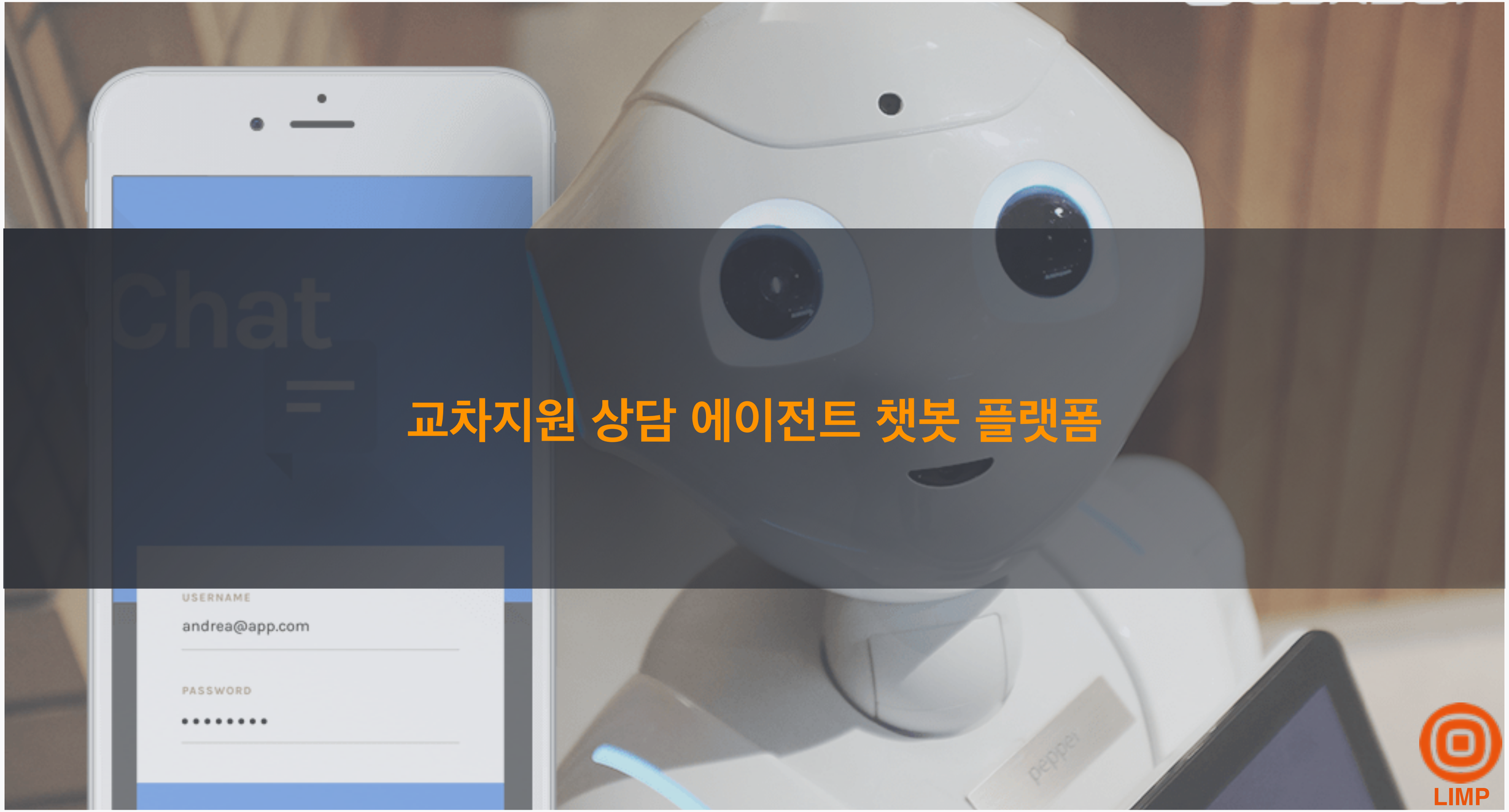
LIMP

LINKBRICKS OMNI CHANNEL PERSONALIZATION



INTER-OPERABILITY API SET

LIMP

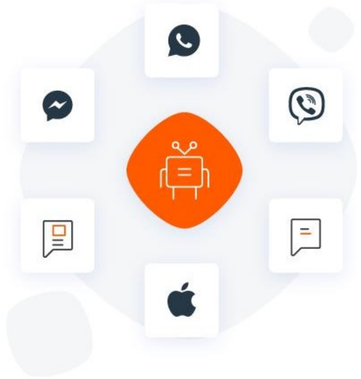


교차지원 상담 에이전트 챗봇 플랫폼

LIMP

LINKBRICKS HYBRID CHATBOT INTEGRATION

챗봇 상담



- 여러 커뮤니케이션 채널에 챗봇을 운영하여 비즈니스 운영 비용을 크게 줄일 수 있습니다.

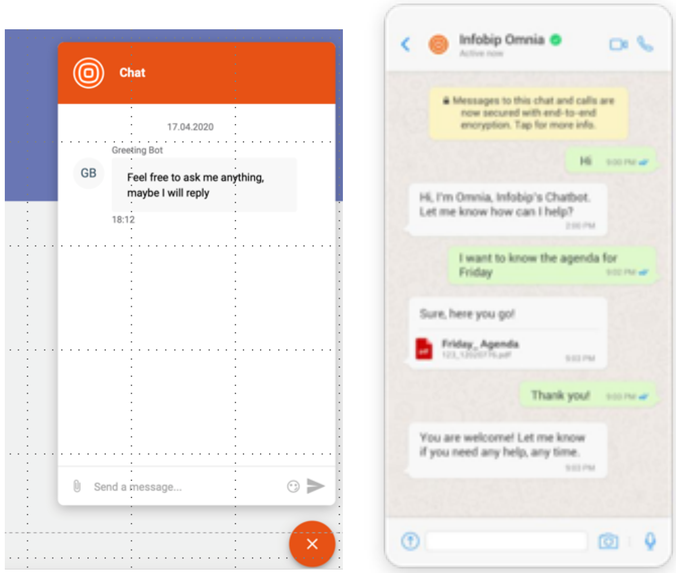
상담사 대응

- 상담 직원은 챗봇이 해결할 수 없거나, 상담원 연결을 요청한 고객을 이어 받아 대응할 수 있습니다.

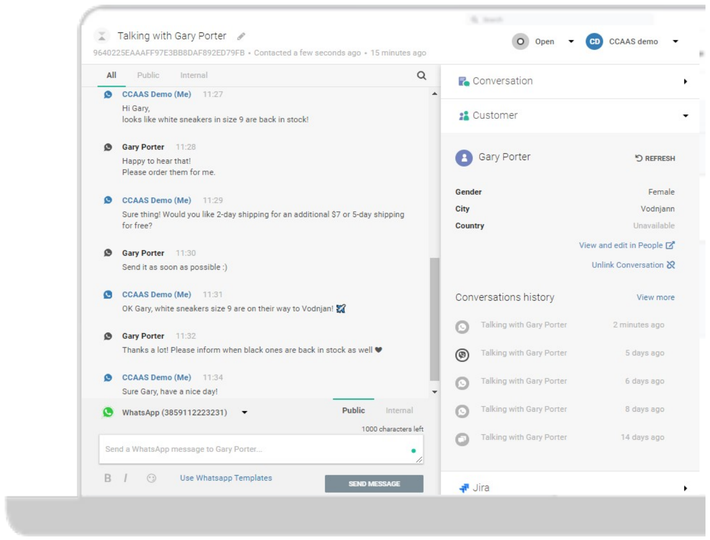
양방향 커뮤니케이션 챗봇/상담 Answers & Conversations 솔루션을 제공하여 고객 컨택 센터 운영을 지원합니다.

LIMP

LINKBRICKS HYBRID CHATBOT INTEGRATION



- 고객이 챗봇을 통하여 상담 직원 연결을 요청합니다.

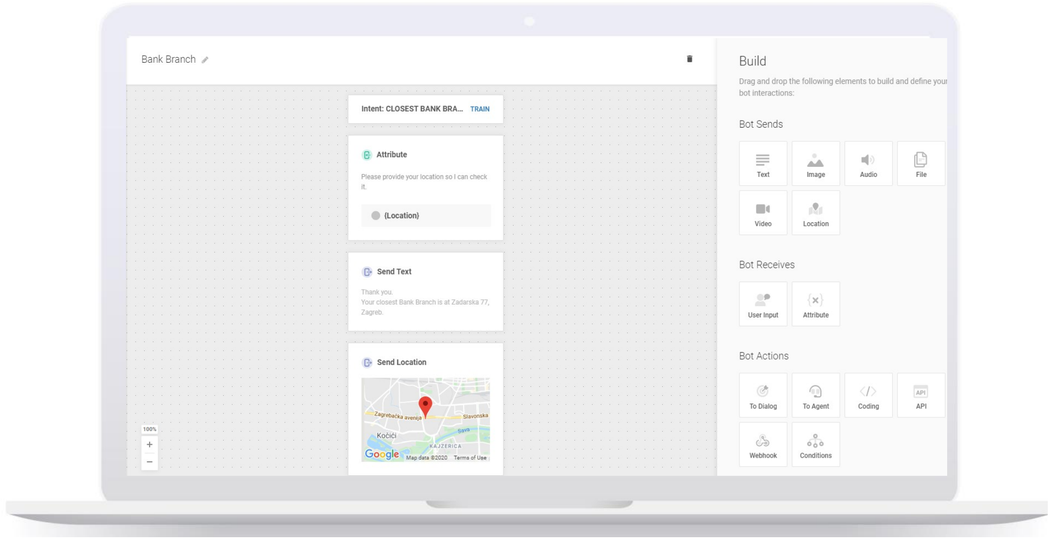


- 상담원은 실시간으로 대화를 신속하게 지원할 수 있습니다.

챗봇 및 상담 에이전트를 위한 교차 채널 단일 인터페이스, 상담 에이전트 전용 솔루션을 제공합니다.

LIMP

LINKBRICKS HYBRID CHATBOT INTEGRATION



Live Chat LINE Viber RCS

SMS 페이스북 왓츠앱 음성

- 직관적인 인터페이스로 챗봇을 생성하고 선호하는 채널에 배포할 수 있습니다
.

고객이 원하는 모든 글로벌 채팅 앱에서 다국어로 챗봇 빌딩을 지원하여 고객 대응 커버리지 향상이 가능합니다.

LIMP

LINKBRICKS HYBRID CHATBOT INTEGRATION

OUTBOUND IVR

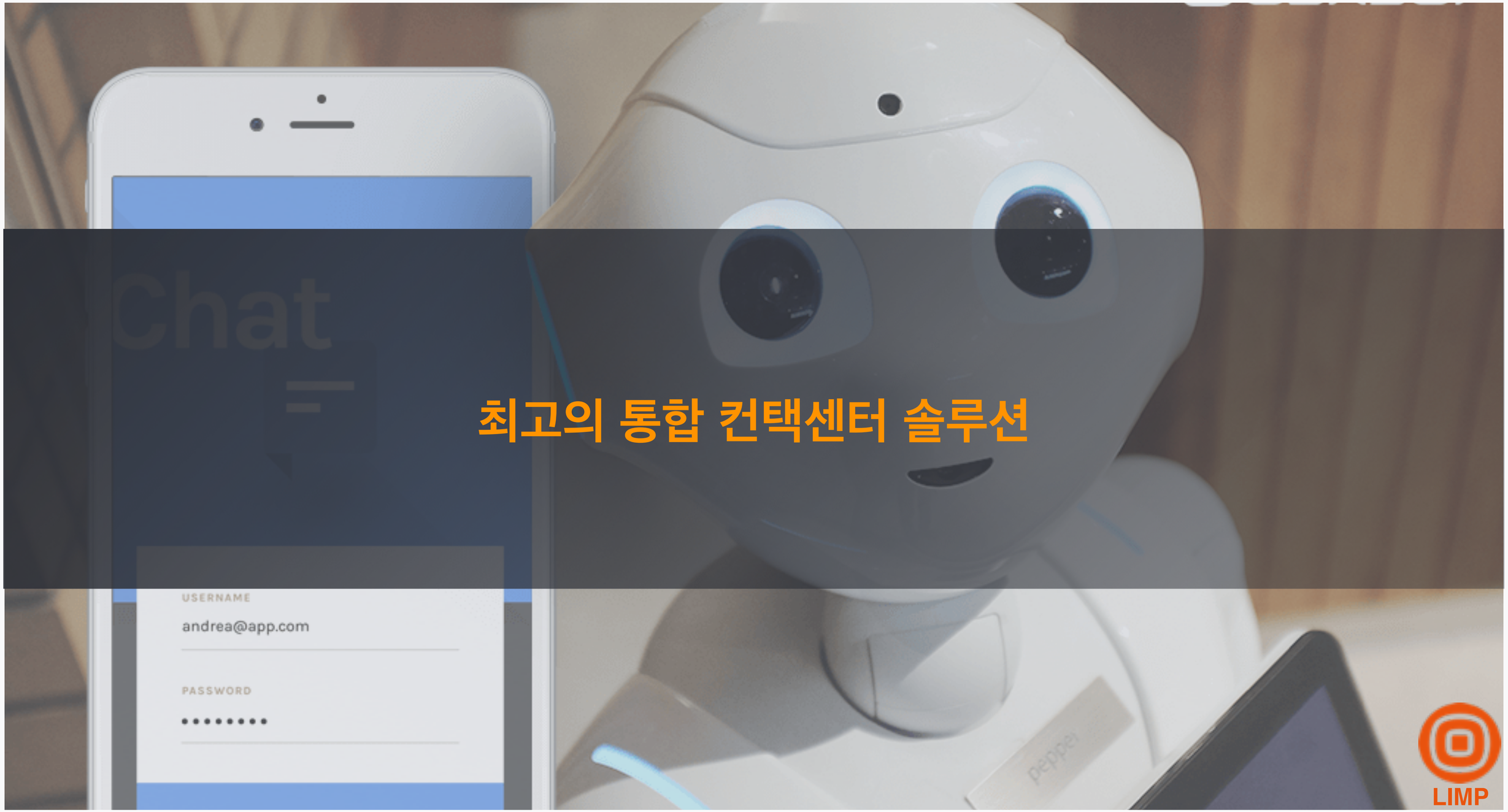
- Call surveys: 최종 사용자 응답 코드를 수집하거나 고객을 상담원과 직접 연결
- 알림, 약속 및 교대 확인
- 영업 상담원에게 통화 리디렉션을 제공하는 프로모션 캠페인

INBOUND IVR

- 다양한 유형의 설문 조사 및 설문 조사 수행
- 고객 서포트 자동화

대화식 음성 응답(IVR) 및 콜센터 운영을 위해 해외 모든 국가에 있어서 전화번호 및 음성 서비스를 제공합니다.

LIMP

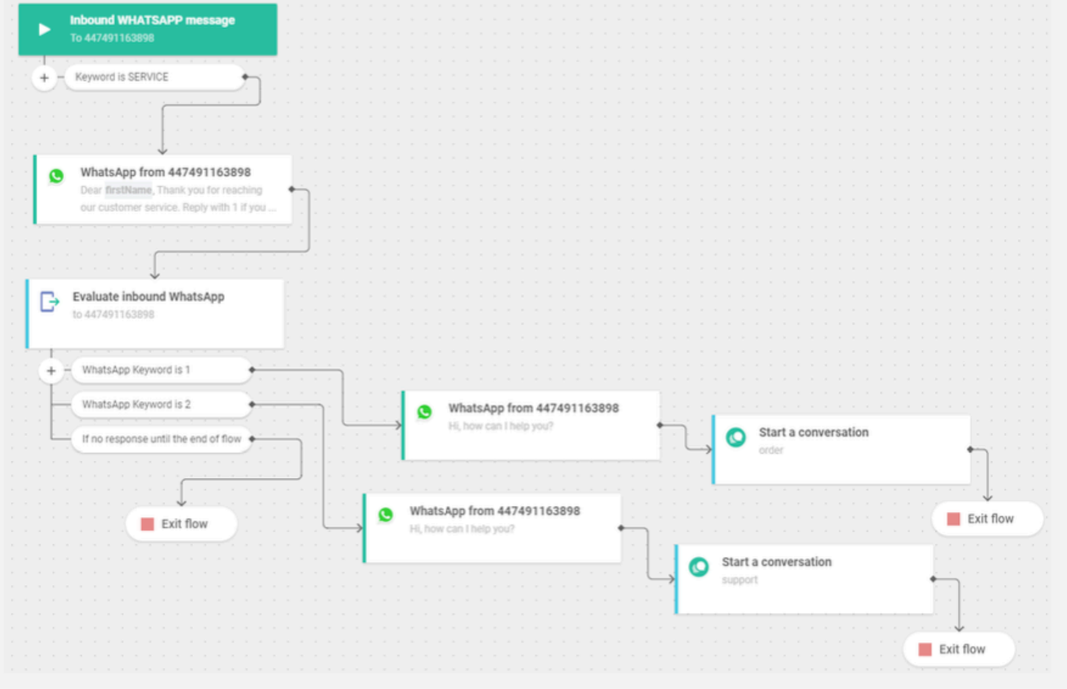


최고의 통합 컨택센터 솔루션

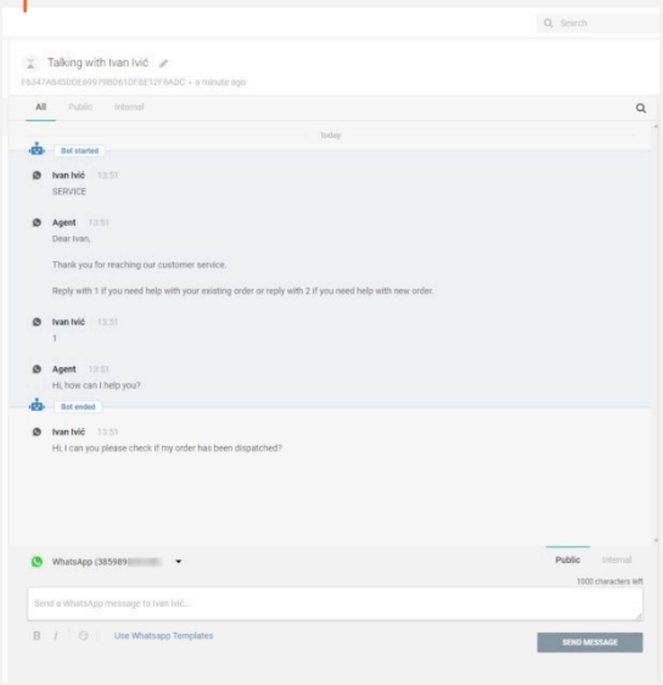
LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

Flow를 사용하여 고객의 첫 번째 접점을 자동화하고 최고의 상담원에게 안내하십시오.



대화가 상담원에게 전송되면 프로세스 초기에 교환 된 모든 정보가 상담원 패널에 표시됩니다.

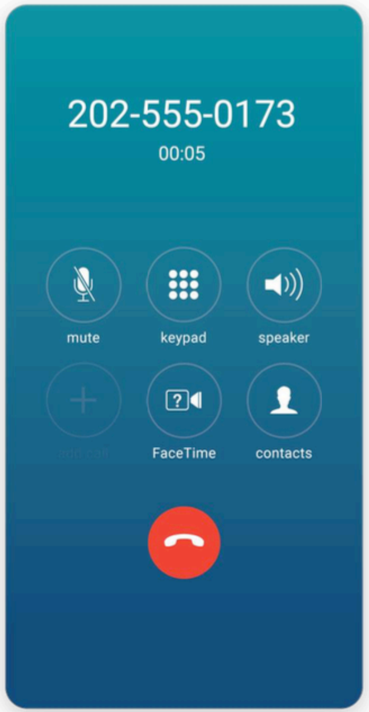


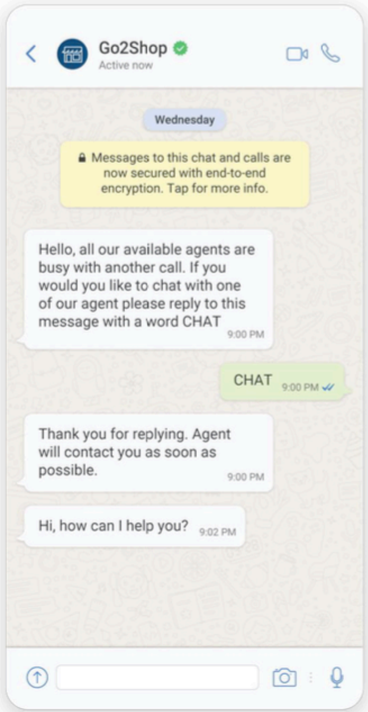
챗봇, 음성, 메세징이 결합된 정책-시나리오 기반 콜센터 솔루션

LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

- 고객이 사용하고 있는 저렴한 채널로 통화를 리디렉션합니다.
- 콜센터의 "보류 시간"을 줄이고 고객이 더 빠른 응답을 얻을 수 있도록 도와줍니다.
- 상담원이 음성으로 할 수 있는 것보다 동시 대화를 처리 할 수 있는 기능을 제공합니다.



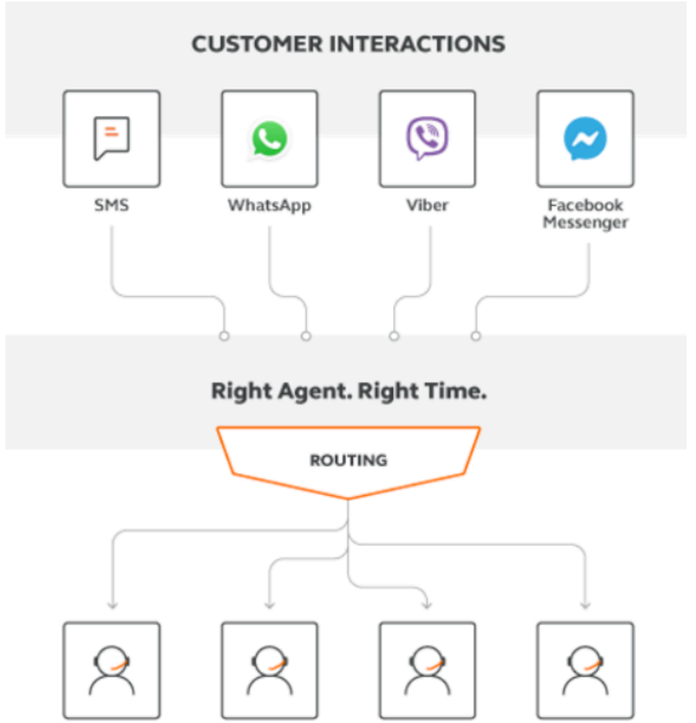


IVR기반 동시 대화 처리 및 리다이렉션

LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

- 지능형 라우팅 서비스로 워크 플로우를 상담원을 지정하십시오.
- 가용성과 기술에 따라 상담원 간의 지원 대화를 배포합니다.
- 에이전트의 워크로드 불균형을 피하고 고객의 대기 시간을 줄이십시오.



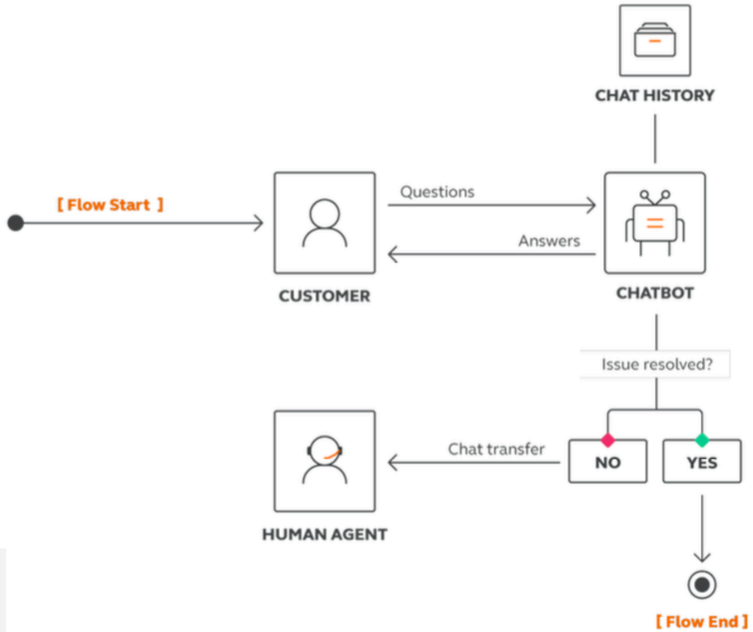
지능형 대응 분배 및 워크로드 분산

LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

- 상담원은보다 복잡한 문의 사항을 해결하는 데 중점을 두고 챗봇 지원을 통해 FAQ에 대한 즉각적인 응답을 자동화합니다.
- 챗봇이 올바른 답변 할 수 없는 경우 상담 에이전트가 대화 흐름을 방해하지 않게 대응할 수 있습니다.

More than 71% of consumers are open to using bots.
Source: CCW Market Study, 2019



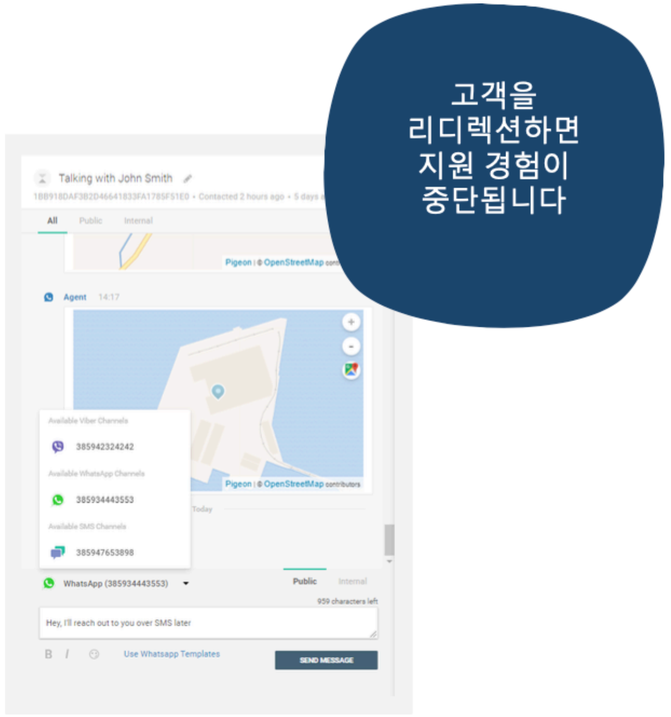
Infobip의 웹 인터페이스 Flow 빌더를 사용하여 봇을 만들거나 외부 봇을 대화와 연결

TCO를 낮추고 적은 상담원 운영을 통해서도 대응 생산성을 극대화 합니다.

LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

- 단일 작업 공간에서 SMS 또는 WhatsApp, LINE, Live Chat 등의 채널 여부에 상관없이 고객 질문에 쉽게 응답하십시오.
- 서로 다른 도구간에 정보를 복사하고 붙여 넣는 것과 같은 하위 수준의 반복적인 작업으로 인해 발생하는 상담원의 업무 부담을 줄입니다.

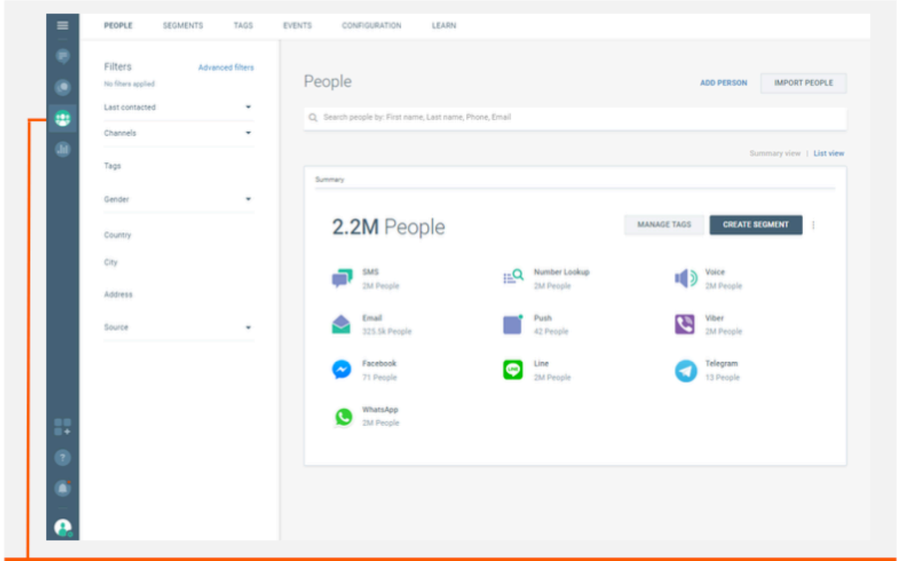


동일 플랫폼 상에서 고객의 모든 접근 채널을 지원합니다.

LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

- 대화 인터페이스에서 직접 고객 데이터를 미리 보고 관리합니다.
- 대상 모듈을 사용하면 상담원은 고객 및 질문에 대한 관련 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이를 통해 양 당사자의 지원 경험을 향상시킬 수 있습니다.



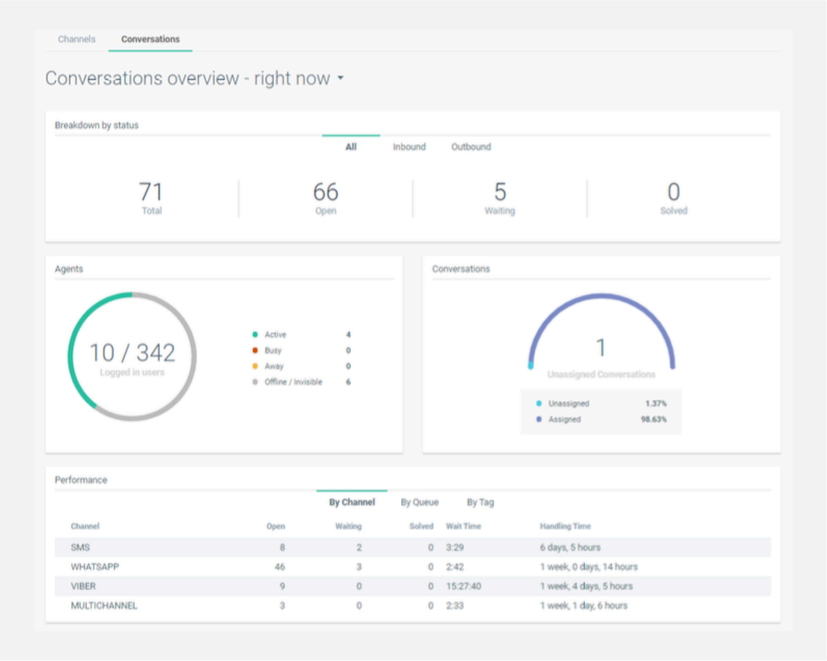
Target은 모든 고객 데이터를 한곳에 모아 놓도록 만들어졌습니다. 고객 데이터를 웹 기반 인터페이스로 직접 가져 오거나 외부 CRM 시스템을 연결하십시오.

개인화 기반 응대가 가능 합니다.

LIMP

LINKBRICKS INTEGRATED CONTACT CENTER SOLUTIONS

- 기록 및 실시간 대시 보드로 고객 활동을 추적하고 팀의 성과를 모니터링하십시오.
- 에이전트 성능을 모니터링하고 최적화하십시오.
- 채널에서 실행 가능한 통찰력을 얻으십시오.
- 자세한 보고서를 작성하십시오.



링크브릭스의 최첨단 BI솔루션상에서 고객 응대관련 모든 추적데이터와 히스토리 등은 저장되고 분석되어집니다.

LIMP

linkbricks
broaden your digital perspectives

Official HQ
서울시 강남구 봉은사로 30길 62 영우빌딩 / 02-571-0214

Data Analytics Center
서울시 강남구 아셈타워 30층

Contact E-mail
contact@linkbricks.com