

챗봇나우



서비스 소개서

INDEX

24h Self-serving CS

Smart Marketing Message

Morning Report

Price



24h Self-serving CS

24시간 똑똑한 상담, 챗봇나우

“ 카카오톡으로 쇼핑몰의 취소/교환/반품 CS를
자동으로 처리해주는 서비스입니다. ”

챗봇나우를 도입해야 하는 이유

- 01** | 쇼핑몰 CS의 60%를 차지하는 취소/교환/반품 CS를
자동으로 처리해서 단순 반복 CS 처리에 투입되는 시간을 아껴줍니다.
- 02** | 세팅 한 번으로 자동 발송되는 타게팅 메시지로
놓쳐왔던 추가 매출 기회를 잡아보세요.

해도해도 끝이 없는 쇼핑몰 CS

|| 고객이든 상담원이든 똑같은 말을 반복하면
지칠 수 밖에 없어요. ||

쇼핑몰 상담원's Pain Point



전화 고객 응대부터 주문관리까지,
할 일은 많은데
단순 문의 응대에 쓰이는 아까운 시간들

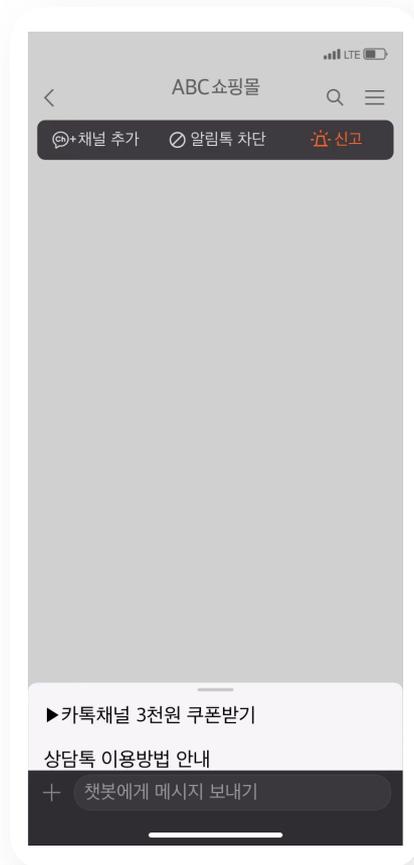
고객's Pain Point



상담원 연결되면
처음부터 다시 이야기해줘야 하니
고통스럽기는 마찬가지

입금 전 주문취소 **12분** vs 5초

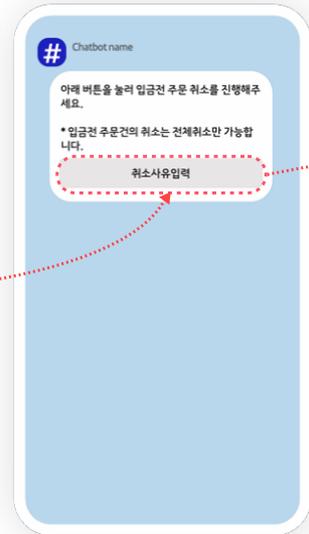
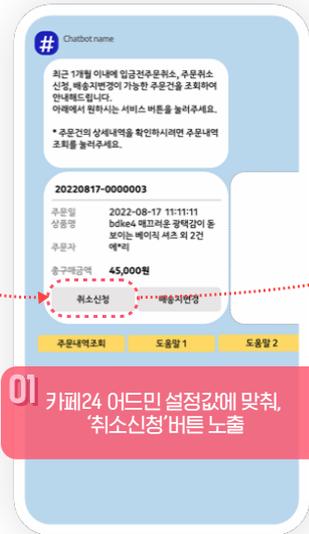
결국은 상담원 연결,
기존 챗봇으로 '입금 전 주문취소하기'(12min)



※ 위 영상은 상담원 연결 및 답변의 모든 대기시간이 제외된 영상입니다.

입금 전 주문취소 12분 vs 5초

단 5번의 클릭,
챗봇나우로 '입금 전 주문취소하기' [5sec]



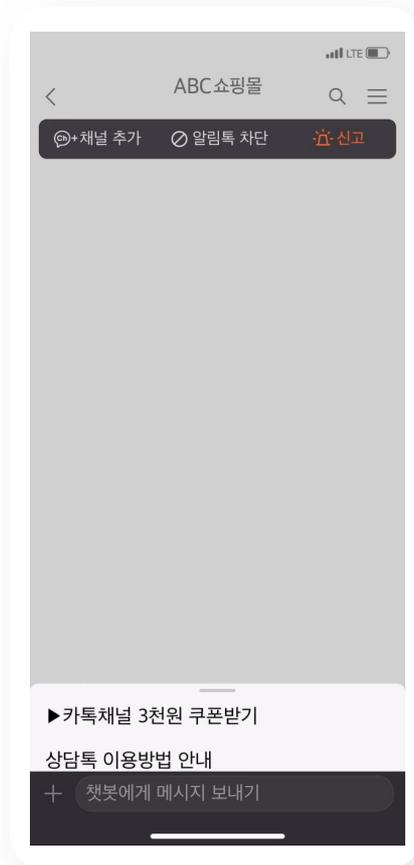
취소신청 옵션
플러그인 실행

취소사유 입력

취소완료 메시지 출력

부분 취소 **30분** vs 5초

기승전 상담원 연결
기존 챗봇으로 '부분취소' (30min)



※ 위 영상은 상담원 연결 및 답변의 모든 대기시간이 제외된 영상입니다.

부분 취소 30분 vs 5초

혼자서도 손쉽게
챗봇나우로 '부분취소' (5sec)

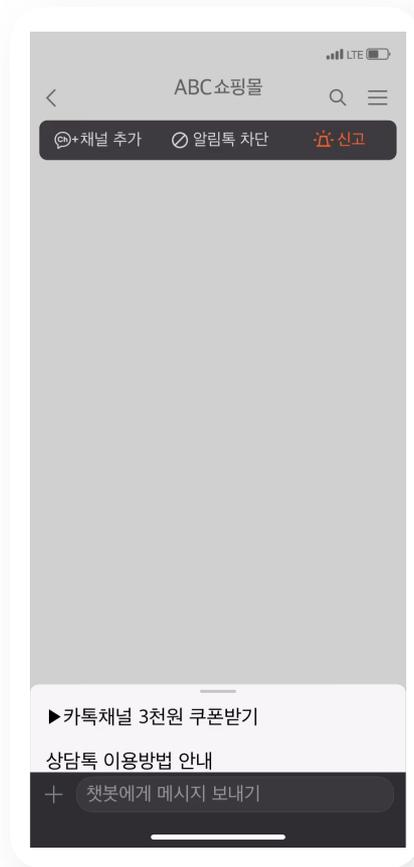
01 카페24 어드민 설정값에 맞춰, '취소신청' 버튼 노출

02 부분취소가 가능한 카페24 해당페이지로 '이웃링크' 로 연결

03 카페24 해당페이지에서 취소 접수

반품접수 **48분** vs 5초

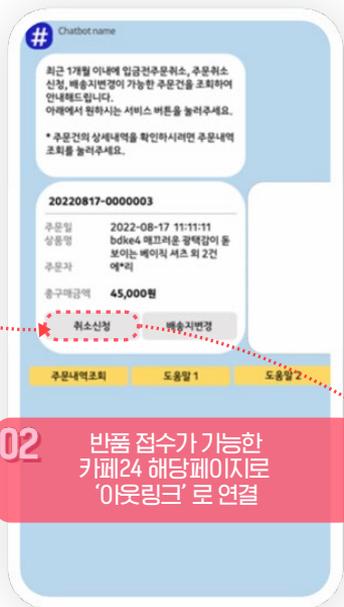
질문의 무한골레,
기존 챗봇으로 반품하기 [48min]



※ 위 영상은 상담원 연결 및 답변의 모든 대기시간이 제외된 영상입니다.

반품접수 48분 vs 5초

새벽 2시에도,
챗봇나우로 '반품접수' (5sec)



접수는 챗봇이 했어요! 상담원은 클릭 한번만

상담원은 접수된 취소/교환/반품 문의를 '승인'만 해주시면 됩니다

The screenshot shows the Cafe24 admin interface for order management. A central window displays the '취소 관리 가이드' (Cancellation Management Guide) for a specific order. The order details include:

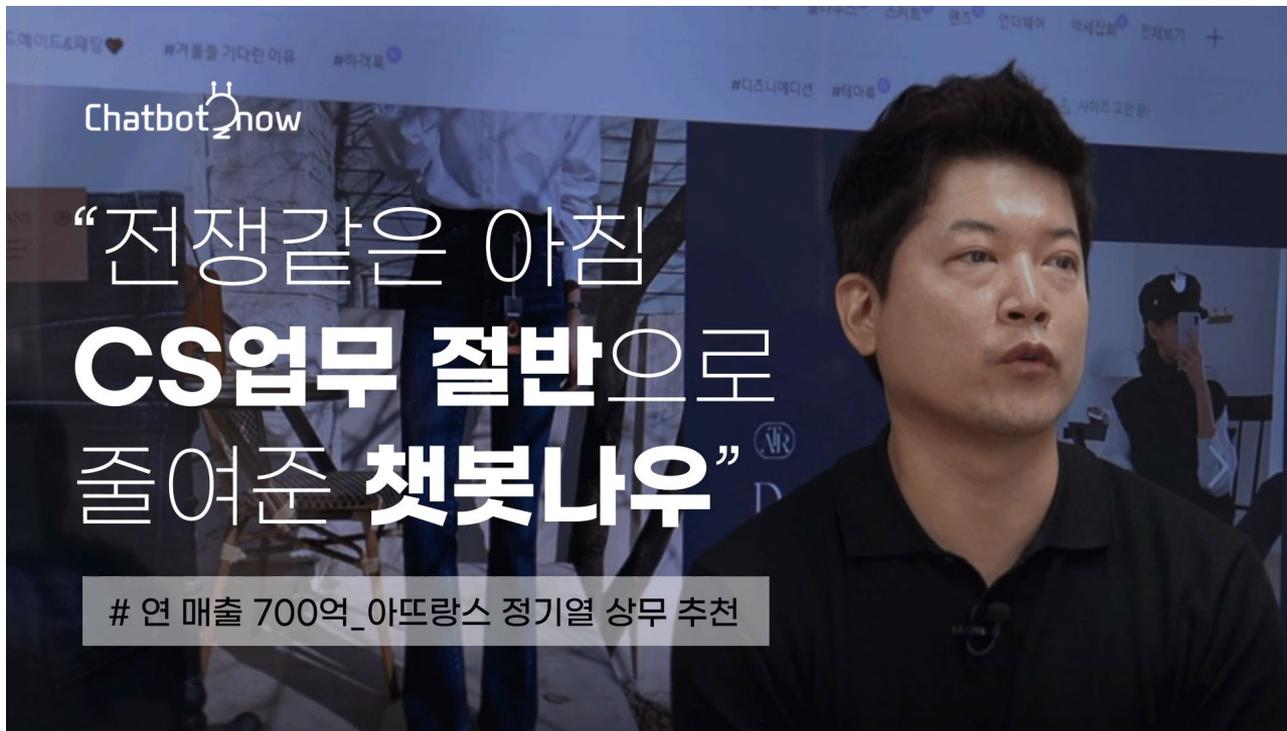
- 주문 상품: 2022-09-27 14:38:35 (주)온라인슈퍼 (S9000007)
- 상품명/옵션: 【물베스트 체결】 물베스트 탄산음료 라임 500mL x 20병 (공급사상품명) 물베스트 탄산음료 라임 500mL x 20병 1회상
- 수량: 1
- 취소수량: 1
- 판매가: 12,900
- 총액추가금액: 0
- 상품구매금액: 12,900

Below the order details, a table shows the cancellation information:

상품구매금액	배송비	부가결제	할인액	각입액	결제예정금액	총 상품금액
12,900	0	0	0	0	0	12,900

The '취소처리' (Cancel) button is highlighted with a red dashed box and a red checkmark. A red arrow points from the '취소처리' button to the '취소 정보' table.

먼저 도입한 아뜨랑스는,



Chatbot
now

“전쟁같은 아침
CS업무 절반으로
줄여준 챗봇나우”

연 매출 700억_아뜨랑스 정기열 상무 추천

먼저 도입한 아뜨랑스는,

반복적인 단순문의는 챗봇이 줄여주니,
'상품문의'처럼 복잡한 상담에 집중할 수 있게 되었어요.

언니,
저 이 바지에 어울리는
자켓 추천해주세요~



45% 감소



ATTRANGS

Smart Marketing Message



마케팅도 할 줄 아는 챗봇나우

|| 그동안 광고 효율이 높은 모수를 추출하기 어려우셨죠?
챗봇나우가 자동으로 추출해서 발송해 드려요 ||



똑똑한 타게팅 메시지 캠페인 시작하기

세팅 한 번으로 끝내는 이번주 메시지 마케팅

01 누구에게

특채널친구 and '3개월' 이내 구매고객
특채널친구 and '3개월' 이내 신규가입고객

02 무엇을

최근 '1개월' 간 판매량이 많은 상품
최근 '1개월' 간 리뷰 많은 상품

03 언제/얼마나 자주

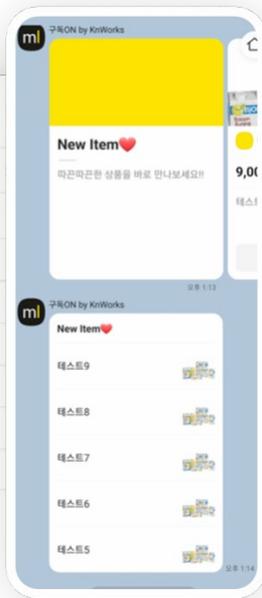
한번만
매주 '수요일' 마다 반복

04 메시지 형태

리스트형
커머스형

캠페인 추가

캠페인명 입력(필수)	<input type="text" value="캠페인명을 입력해 주세요"/> 0 / 20
카드 색상 선택	<input type="text" value="빨간색"/>
타게팅 설정	<input type="radio"/> 테스트 번호 입력 <input type="text" value="즉시 발송 테스트 번호 입력"/> <input checked="" type="radio"/> 최근 선택 <input type="text" value="개월 이내 구매 경험 고객"/> <input type="radio"/> 최근 선택 <input type="text" value="개월 이내 신규 가입 고객"/> <input checked="" type="radio"/> 최근 선택 <input type="text" value="개월 간 구매 많은 상품 *지정된 기간 내 구매 수가 많은 순으로 발송합니다.(품질 제외)"/> <input type="radio"/> 최근 선택 <input type="text" value="개월 간 리뷰 많은 상품 *지정된 기간 내 리뷰 수가 많은 순으로 발송합니다.(품질 제외)"/> <input type="radio"/> 신상품 *신상품 카테고리에 등록된 상품을 랜덤 순서로 발송합니다.(품질 제외)
발송 주기 설정	<input checked="" type="radio"/> 한번만 <input type="radio"/> 시작일 <input type="text" value="시작일"/>



Morning Report

매일 아침 보고 받는 챗봇리포트

챗봇이 어제 몇 건의 상담을 처리했는지,
챗봇으로 얼마를 팔았는지 알려드려요

2021-10-15 챗봇나우 통계 리포트 (마케팅 메시지 통계)

※ 클릭수는 발송 당일의 클릭수만 집계해서 알려드립니다.
챗봇나우 어드민에서는 최대 7일치 누적 클릭수를 제공해 드려요

※ 메시지를 통한 판매 데이터는 카래24 어드민에서 확인할 수 있어요
(카래24 > 통계> 접속통계 > 카래24 EC로그)

캠페인1

캠페인명: 최근 3개월 구매자 / 신상품 (2주단위, 반복발송)

발송일자: 2021-11-10 15:00

발송성공: 8,900통

발송비용: 133,500원

클릭수: 800클릭

CTR: 11.3%

판매건수: - (카래24 EC로그에서 확인)

판매금액: -

전환율: -

ROAS: -

캠페인2

캠페인명: 최근 6개월 신규가입자 / 맞이말인 상품 (1회성 발송)

발송일자: 2021-11-10 18:00

발송성공: 3,000통

발송비용: 6,000원

클릭수: 100클릭

CTR: 3.3%

판매건수: - (카래24 EC로그에서 확인)

판매금액: -

전환율: -

ROAS: -

→ 상세 리포트는 아래 버튼을 클릭해서 챗봇나우 어드민에서 확인해 주세요

[챗봇나우 어드민 상세리포트 보기](#)

2021-10-15 챗봇나우 통계 리포트 (상담 통계)

▶ 챗봇 상담 통계

상담시간: 2021-11-10 00:00 ~ 2021-11-10 23:59

상담고객수: 427명 (신규회원 21명, 기존회원 200명, 비회원 200명)

문의건수 (총 1052건)

- 처리완료 400건

- 정보조회 552건

- 단순안내 100건

- 상담원 연결 12건

👉 챗봇상담으로 절감한 비용: 1,472,800 원 ((처리완료+정보조회) x 1300원)

▶ 챗봇 상담 통계, 문의유형별 (Top 10)

1위 배송문의 > 배송 166건 (56%)

2위 주문/결제 > 결제오류 28건 (14%)

3위 반품/교환 > 반품/교환 22건 (10%)

4위 취소/환불 > 주문취소 10건 (7%)

5위 주문/결제 > 결제오류 3건 (3%)

6위 주문/결제 > 구매확정 2건 (1%)

7위 주문/결제 > 결제오류 28건 (14%)

8위 주문/결제 > 결제오류 28건 (14%)

9위 주문/결제 > 결제오류 28건 (14%)

10위 주문/결제 > 결제오류 28건 (14%)

→ 상세 리포트는 아래 버튼을 클릭해서 챗봇나우 어드민에서 확인해 주세요

[챗봇나우 어드민 상세리포트 보기](#)

Price

챗봇나우 서비스 이용료



챗봇나우 사용료 : 월 10만원 (VAT별도)

메시지 사용료 : 통당 30원 (VAT별도)



(단, CBT 종료 후 정식오픈 시 가격은 변경될 수 있음)

FAQ

자주 묻는 질문

Q 지금 채널톡/해피톡/특채널이 사용중인데, 챗봇나우를 설치할 수 있나요?

- ▷ 네, 가능합니다.
챗봇만 챗봇나우를 쓰고, 챗봇에서 상담원으로 연결될 때는 기존에 쓰던 상담톡으로 답변하시면 됩니다

Q 챗봇이 취소/교환/반품 접수부터 승인까지 모두 자동으로 처리하나요? 자동으로 처리되면 문제가 될 수도 있어서요

- ▷ 아닙니다.
챗봇나우는 취소/교환/반품 접수만 해드리고, 상담원이 사안별로 검토한 후 '승인'을 해줘야 최종 완료가 됩니다.

Q 카페24 호스팅만 써야 하나요?

- ▷ 네. 맞습니다.
챗봇나우는 현재 카페24 호스팅을 하는 쇼핑몰만 사용 가능합니다. 다른 호스팅사들은 이후에 제휴를 확대해 나갈 예정입니다.

Q 카카오 싱크는 필수 조건인가요?

- ▷ 네. 필수 조건입니다.
챗봇나우는 끊임 없는 서비스를 제공하기 위해 로그인을 카카오싱크를 기본으로 채택하였습니다.
쇼핑몰에 아직 카카오 싱크를 부착하지 않으셨다면 카카오싱크 부착을 먼저 해 주세요.



홈페이지 <https://e-ruda.net>

문의 admin_ch@e-ruda.co.kr