

다국어 AI CS 챗봇
@talk 서비스 제안서



INDEX

1. @talk 소개

2. @talk 서비스 상세

3. @talk의 강점

4. @talk이 필수인 이유

5. @talk 설치와 이용 요금

@talk? 골뱅이톡? 앳톡!!

연결의 의미인 '@' + 소통, 대화의 뜻인 'talk'을 합친 이름이에요!

카페24 앳톡 서비스를 이용하는 모든 사람이

'위치', '언어' 그 어떤 상황에도

문.제.없.이

자유롭게 연결되어 소통할 수 있도록!

다국어 AI CS 챗봇 서비스를 제공합니다.

CS? 국내, 해외 상관 없이 이제 AI한테 맡기세요!

언어장벽 없는 CS 서비스와 AI가 만난 챗봇은 처음 보시죠?

24시간 고객 만족을 위해 열심히 일하는 카페24 CS 상담사 @talk과 함께 해보세요.

안녕하세요, 저는 카페24 CS 전문 상담사 @talk이라고 해요!

저는 CS 서비스에 최신 AI 기술이 집약된 AI 챗봇입니다.

저는 똑똑해서 전 세계 모든 언어를 듣고 이해할 수 있어요.

답변과 요청 처리는 한국어, 영어, 일본어, 중국어 간체와 번체로 해드릴 수 있습니다.

@talk이 언제 어디서든 쇼핑몰 이용 고객들의 요청사항과 질문들을 빠르고 쉽게 해결해 드릴게요!



@talk의 기능

- 1 이벤트 & 공지**

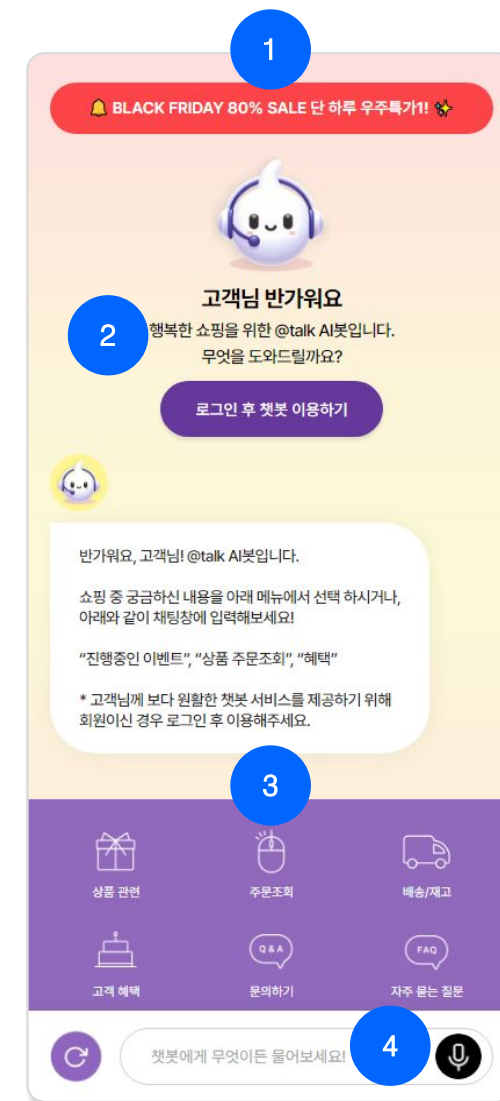
신규 프로모션이나 중요한 공지사항을 등록하여 최신 정보를 실시간으로 공유할 수 있습니다. 공지 기능으로 고객의 관심을 한층 더 끌어올려 보세요!
- 2 인사말**

@talk 캐릭터가 맞춤형 인사로 고객에게 따뜻한 환영을 전하며 브랜드 이미지를 강화합니다.
- 3 퀵 메뉴**

상품 검색부터 주문 확인까지 한 번에 가능하도록 하여 고객의 쇼핑 경험을 간편하게 만들어 줍니다.
- 4 음성인식**

음성으로 챗봇과 대화가 가능해, 고객은 손쉽게 상품 검색 및 주문이 가능하며 편리함이 극대화됩니다.

***추후 제공 예정**



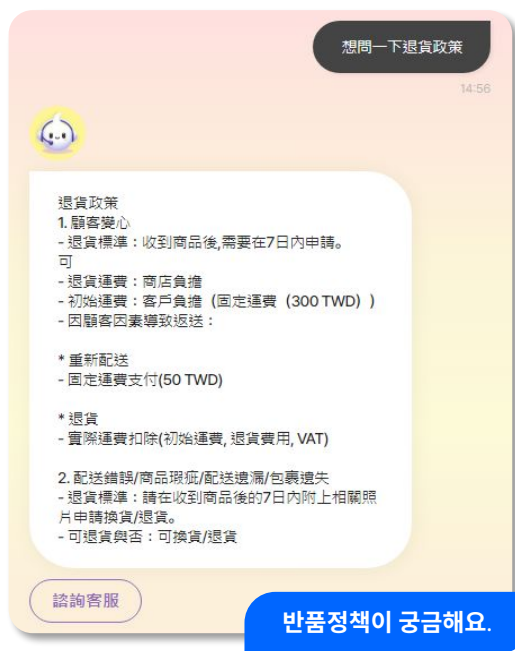
@talk의 원리



환불 언제 되나요?

EC어드민 정보를 실시간으로 반영합니다!

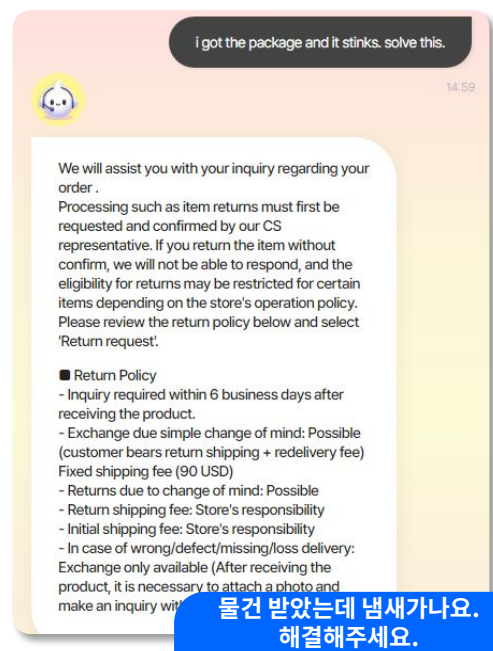
주문번호 상품명, 금액, 취소수량 확인했으며, 주문은 반품처리중(회수 전) 상태입니다. 어드민을 통해 주문서/고객 정보를 실시간으로 안내했습니다!



반품정책이 궁금해요.

쇼핑몰 CS운영정책 내용도 척척 안내합니다!

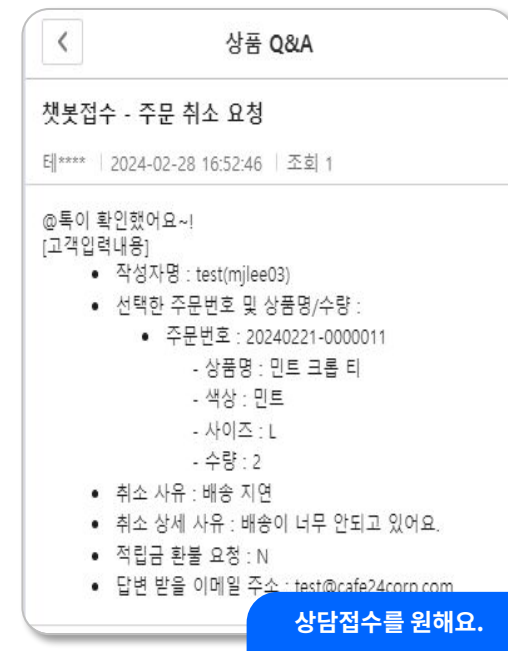
상품 수령 7일 이내 반품 신청, 초배송비는 고객 부담, 재배송비 50TWD로 CS 운영 정책을 안내했습니다!



물건 받았는데 냄새가나요. 해결해주세요.

고객의 모호한 요청사항도 찰떡같이 이해합니다!

고객의 "물건에 냄새가 난다"는 피드백을 정확히 이해하고 반품 정책을 안내했습니다!



상담접수를 원해요.

상담접수를 원할 때, 깔끔하게 요약해드립니다!

챗봇으로 해결되지 않은 질문은 게시판에 접수되며, 고객 정보와 처리 요청을 깔끔하게 정리하여 접수했습니다.

다릅니다!

첫째, 의도 파악과 제공언어 회신

한국어는 물론 세계 각국의 언어와 고객이 자유롭게 타이핑한 자연어 또한 문의 의도를 정확하게 파악하여 제공 언어로 회신합니다.

둘째, 카페24 EC 연동

상품, 주문, 회원정보 연동은 기본, 고객이 수동 작성한 문의 내용은 응대에 필요한 정보만 취합하여 Q&A 게시판으로 자동 연동 되어 별도 시스템 사용 없이 기존 방식 그대로 응대 가능합니다.

셋째, 자동 시나리오 제공

15년의 서비스 노하우가 축적된 CS 데이터를 기반으로 만들어진 맞춤형 시나리오가 내재되어 있어 간단한 변수 부분만 입력하면 별도 설정 필요 없이 상담사와 직접 대화하는 것 같은 CS 응대가 가능합니다.

넷째, 카페24의 보안 관리

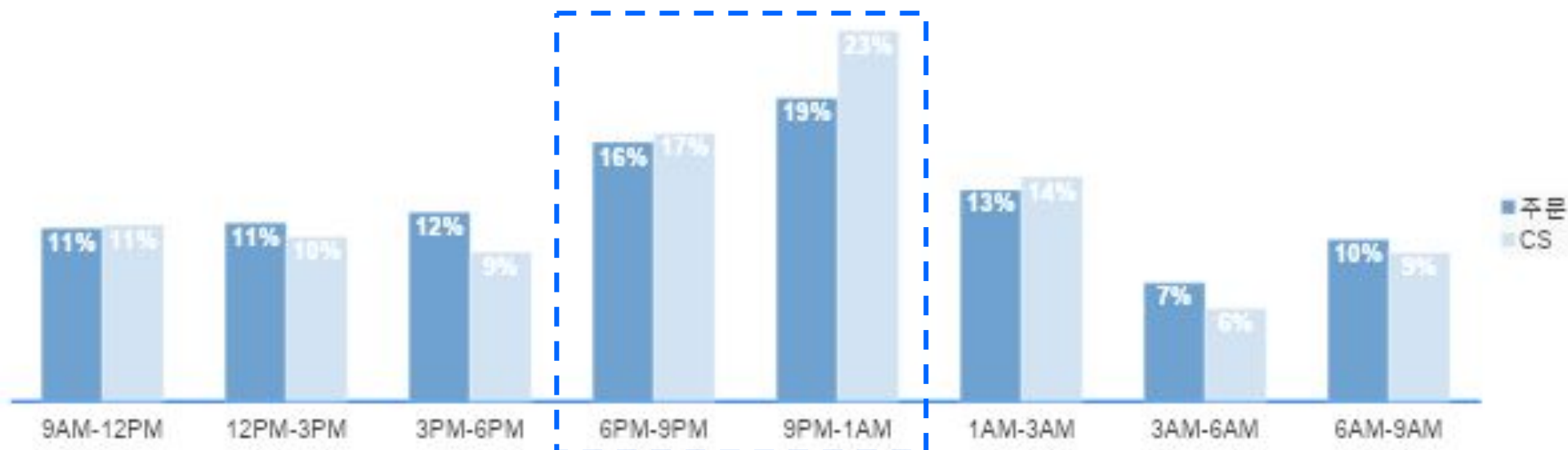
카페24는 정보보호 관리 체계(ISMS) 의무 대상자로, ISMS를 인증받아 유지하고 있고 또한 Secure Bot Gateway 보안 인프라 추가 사용으로 안전하게 사용 가능합니다.

필수입니다!

우리가 잠들어있는 순간에도 해외에서는 문의가 이루어지고 있습니다.

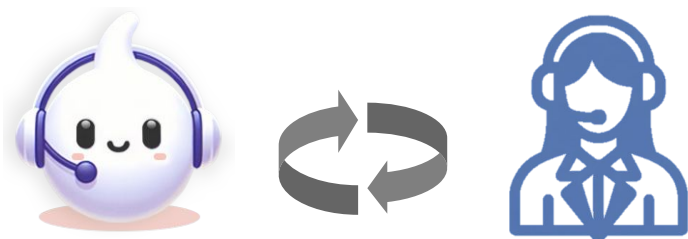
저녁 6시부터 새벽 1시까지 가장 많은 해외 주문이 발생하고 CS가 접수되는 거 알고 계셨나요?

상담사가 부재중인 시간에도 챗봇이 24시간 응대합니다.



가능합니다!

@talk은 카페24 주문과 연동 되어 챗봇에서 주문조회 및 취소처리가 가능합니다.(예정)
 간단한 CS는 모두 @talk에게 맡기세요. 한 사람 몫도 거뜬히 해 낼게요!



	구분	상품	주문	배송	품질/지연	취소/환불	반품/반송	교환	오배송/누락	불량	상점이용	고객혜택
국문	월평균 인입건수	24	19	90	7	86	141	21	7	25	62	11
	@talk 대응율 (예상)	10%	12%	28%	65%	72%	23%	5%	42%	3%	24%	13%
영문	월평균 인입건수	195	397	696	136	285	154	26	57	39	146	96
	@talk 대응율 (예상)	39%	28%	28%	38%	49%	46%	28%	21%	32%	18%	
일본	월평균 인입건수	200	232	661	23	23	23	23	95	203	274	77
	@talk 대응율 (예상)	75%	86%	82%	80%	81%	89%	68%				
대만	월평균 인입건수	55	106	368	244	106	18	21	46	14		
	@talk 대응율 (예상)	96%	94%	96%	99%	90%	97%	95%	89%	95%	98%	93%
중문	월평균 인입건수	96	118	180	35	230	14	9	4	10	53	2
	@talk 대응율 (예상)	27%	25%	18%	26%	24%	14%	0%	25%	10%	25%	0%

효율 UP ↑

※ 2023년 기준 참고데이터

똑똑합니다!

@talk은 각국 쇼핑몰의 고객을 위해 개발된 AI 챗봇 서비스입니다.

24시간 운영, 다국어 지원과 AI 기반의 의도 인식 기술을 바탕으로 쇼핑몰 고객의 만족도는 더 높여드립니다.

어떤 언어도 응대 가능!

AI가 적용되어
다양한 언어로 된 질문을
정확히 인식하고
의도를 파악하여,
자연스럽고 정확한 어투로 답변을
제공할 수 있어요.

365일 24시간 운영

해외 시차 문제를 극복하여
고객의 문의 사항을
@talk이 언제든지
답변을 할 수 있어요.

자연스러운 응대

전문 상담원이 응대하는 것과 같게!
해외 버전이라고 대충 자동번역??
NoNo!!
어색한 기계 번역이 아닌
해외 전문 상담원이 직접 제공한
대화 시나리오를 탑재했어요.

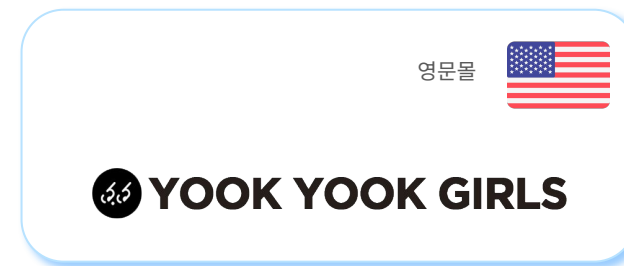
고객 문의를 한 눈에!

상담원 배치가 없어도 문제없어요!
고객의 추가 문의는
Q&A 게시판에 자동으로 요약
등록되거든요!
별도의 시스템 준비없이
내 쇼핑몰 게시판에서 바로
고객 문의 확인이 가능해요.

증명되었습니다!

이미 @talk 서비스를 이용 중인 쇼핑몰을 확인해보세요.

로고 아이콘 클릭 시, 해당 쇼핑몰로 이동됩니다.




※ 주의사항 : 실제 사용 중인 챗봇으로 과도한 테스트 질문을 자제해 주세요.

@talk 설치 프로세스



사용 기간과
사용량 선택

원하는 사용 기간 및 사용량을
선택해 결제해 주세요.



해외몰
EC 설정

EC 어드민에 주요 필수 설정을
완료해 주세요.



@talk 운영정책
설정

@talk 관리 메뉴에서 CS 정책을
설정해 주세요.



@talk 안내 시작

이제 @talk이 CS를 시작합니다.

바로 시작해보러 가볼까요?
앱스토어 설치하러 바로가기 클릭 

@talk 이용 요금

구분		1개월	3개월	6개월	12개월
설치비(1회)		30,000 원(각 언어권 당)			
		멀티몰 추가 시 설치비 10,000원 할인 혜택			
메시지수/ 이용료	1,500건	90,000 원	270,000 원	540,000 원 486,000원(10% 할인)	1,080,000 원 918,000원(15% 할인)
	3,000건	100,000원	300,000원	600,000원 540,000원(10% 할인)	1,200,000원 1,020,000 원(15% 할인)
	6,000건	120,000원	360,000원	720,000원 648,000원(10% 할인)	1,440,000원 1,224,000 원(15% 할인)
서비스 범위	챗봇 설치, 시나리오 제공				

※ VAT별도

지금까지 이런 오픈 이벤트는 없었다! @talk 오픈 파격 이벤트

해외+국내 모두 사용하면!

국내몰 100일동안 100% 할인
설치비, 이용료 모두 무료!

여러 해외몰을 쓰고 있다면?

N번째 해외몰은
설치비 무료, 이용료 50% 할인!

*오픈이벤트기간 : ~24/06/30 마감!

당장 오픈 이벤트 참여하러 가기 

감사합니다.

