

얼굴보며 거래하는 전자상거래 실현

한 국IBM은 최근 본사에서 인터넷상에서 고객과 상담원의 두 컴퓨터 사이에서 웹을 공유할 수 있도록 개발한 소프트웨어(제품명 : ContactFusion)를 국내에 소개했다.

컨택퓨전은 상담원과 고객이 음성 및 웹 페이지를 실시간으로 공유할 수 있도록 하는 것으로 어느 한쪽이 변경하는 웹페이지 내용, 주식달기, 데이터 입력 등 모든 내용이 상대방의 웹페이지에 그대로 동시에 나타난다. 서로 동일한 웹 페이지를 보며 보다 신속 정확하며 신뢰할 수 있는 거래를 가능케 해주는 것이 특징으로 심도있는 제품 정보를 바로 제공하지 못하는 전자상거래의 문제점을 해결했다.

이 소프트웨어는 상점이 일방적으로 제공하는 사이버 화면에서의 여러 가지 제품 정보에 대한 의문사항이나 문의사항들을 콜센터와 연동하여 바로 상담할 수 있게함으로써 구매에 대한 확률을 높이는 동시에 만족스런 서비스 및 고객확보에 도움을 줄 수 있다. 또한 기존의 전산시스템에 저장되어 있는 고객정보 데이터베이스와 통합시스템으로 구축할 경우 질적으로 향상된 전자 마케팅을 펼칠 수 있게 된다.

웹 공유 기법을 이용한 이 소프트웨어는 전자상거래를 비롯하여 고객만족도 제고를 위한 기업체의 콜센터, 홈뱅킹 시스템, 공항 및 역 등의 공공장소의 예약 키오스크 시스템, 공공기관의 안내시스템, 기업체간의 회의 등 정보통신 시스템 및 직원 교육 등을 포함한 가상교육 시스템으로도 활용할 수 있다.

〈표〉 컨택퓨전의 특징 및 효과

특 징	효 과
-고객과 상담원은 서로 동일한 웹 화면을 보며 상담	-고객과 상담원은 음성외에도 웹화면을 보며 상담에 임할 수 있어 고객에게 보다 현실감있는 상담이 가능
-양쪽에 똑같은 화면을 동시에 제공	-고객은 별도의 추가부담없이 컨택퓨전을 통해 다양한 서비스를 제공받을 수 있음
-범용 웹 브라우저로 컨택퓨전을 통한 다양한 서비스를 제공받을 수 있음	-기존의 웹 애플리케이션 사용 가능
-CTI 인터페이스 모듈 제공	-기존 e비즈니스 솔루션과 콜센터 솔루션의 통합
-소프트웨어 PBX 모듈 제공	-CTI 시스템과 쉽게 통합
-웹상의 공동 작업 상태를 스크린에 표시	-콜센터에 새로운 채널을 제공
-인터넷 폰과 통합 사용 가능	-PBX, CTI 장비 등이 없어도 고객상담센터 구축이 가능
-비디오 컨퍼런스 기능(음선)	-상담원에 대한 부하 균등 및 Skill Based Routing 가능
	-상담원과 고객이 작업 상태를 쉽게 체크
	-콜과 데이터를 동시에 전송, 한 회선으로 웹 공유 가능