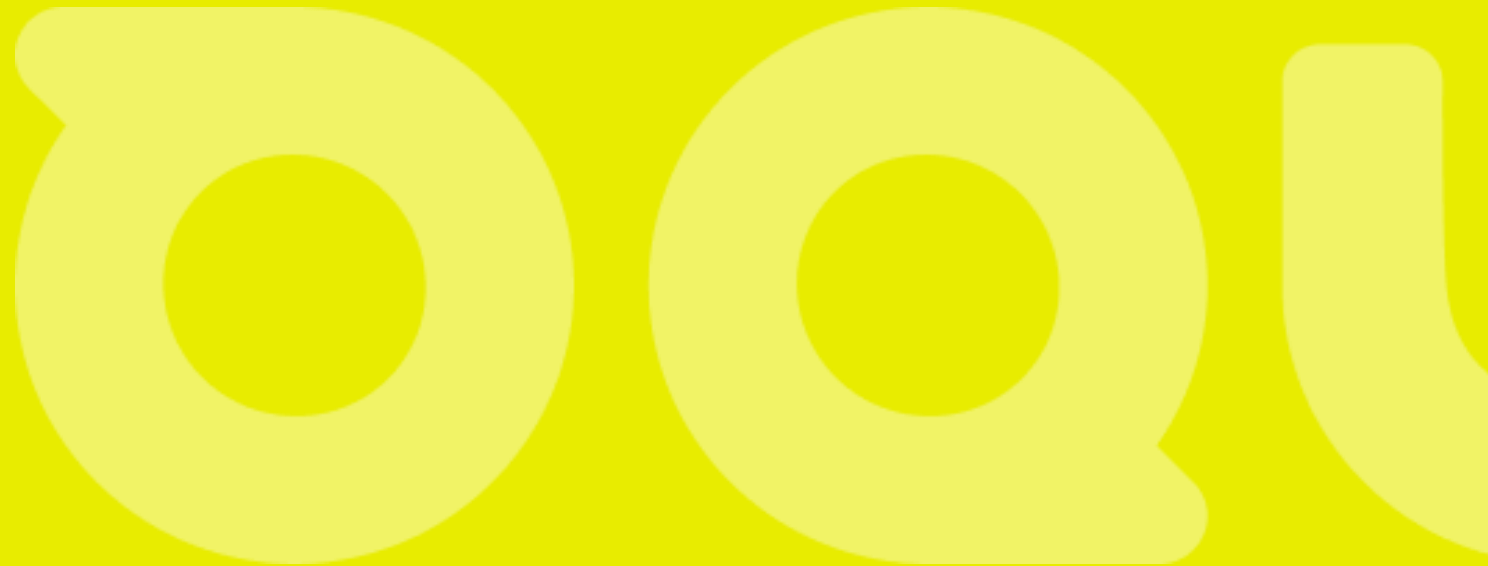




오큐파이 서비스 소개서

글로벌 통합 SaaS 고객지원 솔루션



회사명	주식회사 오니온파이브
대표이사	전인혁
설립일	2016년 10월
주소	서울시 강서구 마곡중앙8로 14, 서울창업허브 엠플러스 403호
웹사이트	www.oqupie.com
문의전화	02-6012-0526
이메일	support@oqupie.com
주요 서비스	SaaS 고객지원 솔루션 오큐파이



주요연혁

2023년

- 05 『신한 스퀘어브릿지 서울』 신한 오픈이노베이션 기업선정
- 04 중소기업 K바우처 공급기업 선정
- 04 한국콘텐츠진흥원 “게임더하기” 공급기업 선정

2022년

- 04 한국콘텐츠진흥원 “게임더하기” 공급자 선정

2021년

- 01 Pre A, VC 투자 유치 (하나벤처스, 어니스트벤처스)

2020년

- 05 창업진흥원 창업도약패키지 | 참여기업 선정
- 04 2020 클라우드서비스도입확산사업 | 공급기업선정

2019년

- 11 GS 1등급 인증
- 06 신보 스타트업 4.0선정
- 05 정보통신산업진흥원 Global SaaS Incubating Project 고도화 | 주관기업

2018년

- 11 네덜란드 Startupbootcamp Top 12 스타트업 선정
- 06 정부지원 기술상용화 혁신 사업 (TIPA) | 주관기업
- 02 벤처기업 인증

2017년

- 11 VC 투자 유치 (어니스트벤처스)
- 10 세대융합 창업캠퍼스 1기
- 08 정부지원 Global SaaS Incubating Project (NIPA) | 주관기업

2016년

- 10 오니온파이브 법인 설립

고객지원을 위한 **웹페이지, 장비, 개발, 인력이 필요 없는** SaaS 고객지원솔루션 오큐파이에 맡기고 서비스에 집중하세요.

셀프서비스

고객센터와 채팅연동 도움말 센터



1:1 상담

문의양식 접수, 실시간 채팅



문의 관리 자동화

문의 자동배정 및 알림, 답변 템플릿



----- 고객 문의 접수 채널 ----- 문의 관리 시스템 -----

이 모든 단계를 오큐파이 하나로 처리 할 수 있습니다.

+400 서비스가 오큐파이로 문제를 해결했습니다

IT 서비스 | 게임 | 제조 | BPO | 이커머스 | 콘텐츠 등 다양한 산업의 스타트업부터 대기업까지

kakaogames

LINE FRIENDS

JOYCITY

LINE UP
CORPORATION

HYBE
WE BELIEVE IN
MUSIC

WEB
TOON

NEOWIZ

WEMADE

playwith

CookApps

KOG'

GOLFZON

allm

MAST
MAST Games Studio

GameDex

bizplay

KOEN 한국남동발전
KOREA ENERGY

동양온라인(주)

LG U+

Dole

고객지원을 위한 개발없이 서비스구축



고객용 서비스 구축

개발없이 오픈 준비 끝, 마음대로 꾸미는 **All-In-One 고객센터**

힘들게 고객지원 웹페이지를 만들 필요없이 오큐파이에서 지원하는 **고객센터**를 통해, 자주 묻는 질문, 1:1문의, 공지사항, 이벤트, 검색창까지 한 페이지에 구성된 도움말 센터를 개발 없이 손쉽게 꾸미고 연결하세요.

커스터마이징

웹사이트와 어울리도록 메인 이미지, 로고, 대표 색상 등을 꾸밀 수 있습니다.



자주 묻는 질문

조회수가 높은 문서를 메인에 고정하여 단순 문의를 줄일 수 있습니다.



검색 창

고객센터 안 고객이 머무는 모든 곳에 검색창을 띄워 상담원에게 문의하기 전 검색으로 유도합니다.

쉬운 연결

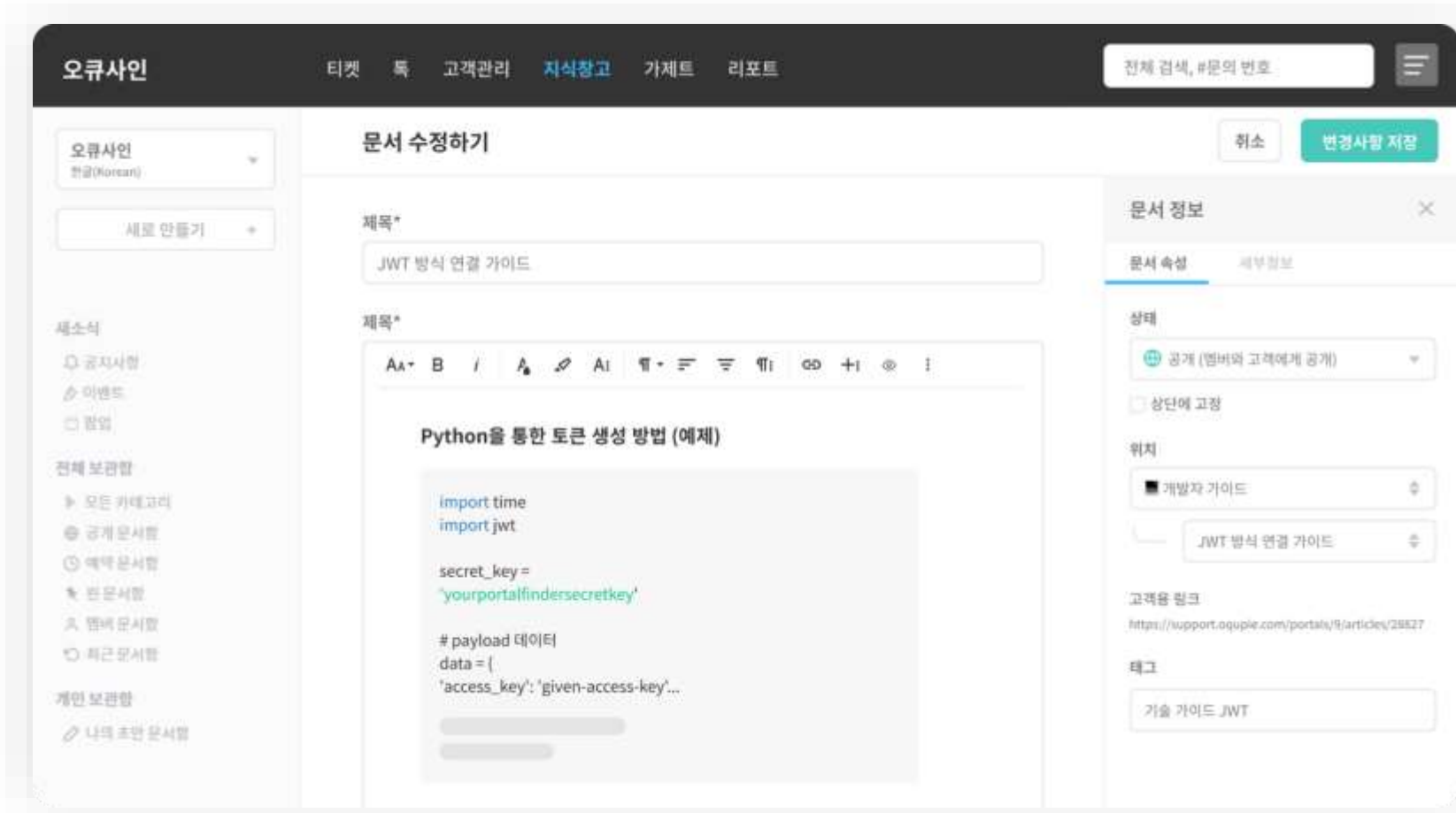
자동 생성된 URL을 링크로 연결하면 끝! 앱 서비스라면 인앱(In-App) 형태로도 연결할 수 있습니다.

고객센터를 쉽게 제작하고 관리할 수 있는 지식창고

지식창고는 고객센터에 표시되는 사용자 가이드, FAQ, 공지사항, 이벤트 등과 같은 다양한 문서를 생성하고 편집하는 공간입니다.

카테고리, 폴더 단위로 문서를 구분할 수 있어 체계적인 문서 관리와 더 효과적인 정보 전달이 가능합니다.

이미지, gif, 동영상은 물론 코드 삽입 에디터를 활용해 멀티미디어 가이드를 만들고, 카테고리를 나누어 체계적으로 관리할 수 있습니다.



공지사항 & 이벤트

회사의 다양한 소식을 효과적으로 전달할 수 있는 공지사항과 이벤트 게시판을 이용하세요.

문서 상태

문서는 공개 / 멤버 / 비공개로 상태를 설정할 수 있어 정보가 필요한 사람에게 전달할 수 있습니다.

문서 예약 공개

문서를 미리 작성하고 공개 시간을 예약하면 글로벌 고객지원도 어렵지 않습니다.

채팅과 연동되는 **도움말센터**

블로그를 꾸미듯 텍스트, 표, 이미지를 활용한 사용자 친화적 가이드를 만들어 고객 스스로 문제를 해결할 수 있게 하세요.



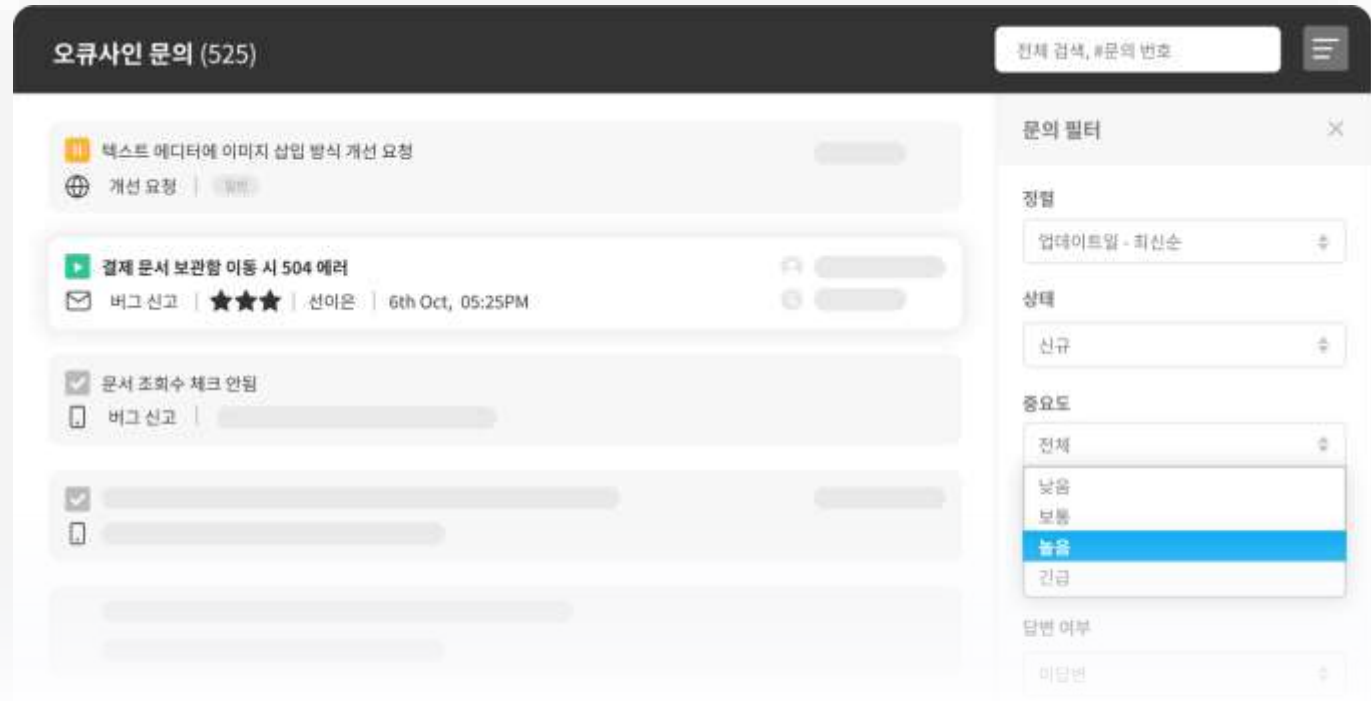
빠르고 정확한 문의 접수 창구



1:1 상담

멀티채널 통합문의 관리 및 답변하는 스마트 **문의 관리함**

문의, 리뷰 등 고객의 모든 목소리와 대화 내역을 한 화면에서 빠짐없이 확인하고 관리할 수 있습니다.



필수 채널 연결

채팅, 1:1문의, 이메일, 구글플레이 리뷰, 트위터 등 온라인 고객지원의 필수 채널들을 한곳에서 관리할 수 있습니다.

(카카오톡, 문자 추가 예정)

스마트 보관함

사용자 역할 또는 상태에 따라 문의가 자동으로 분류되므로 문의를 놓칠 걱정이 없습니다.

멀티 브랜드

기업이 운영하고 있는 서비스 종류나 언어별로 채널을 만들고 문의를 관리할 수 있습니다.

커스터마이즈 할 수 있는 **문의 접수 양식**

24시간 연중무휴 문의 접수가 필요할 때나 정보 수집이 필요할 때 1:1 문의 양식을 활용하세요.
단답형, 숫자형, 드롭다운, 체크박스 등 다양한 접수 양식을 문의 내용에 맞게 조합하여 사용할 수 있습니다.

1:1 문의하기

문의 유형 *

가입 / 제휴 문의 가입 / 서비스 문의

회사명 *

회사 사업자 번호를 입력해주세요

사업자번호 *

고객님의 성함을 입력해주세요

비즈니스레이를 접하신 경로를 입력해주세요 *

TV 광고 지인 추천 매체 기사 포털 검색

드롭다운으로 유형 분류하기

문의 유형을 선택해주세요 *

서비스 이용 도입 상담 서비스 이용 부가 기능 오류 / 장애

파일 첨부로 오류 신고 받기

오류 화면 등을 캡처해서 첨부해주세요

원부일 지정을 꼭 해주셔야 합니다. 또는 주황으로 인쇄하여 첨부주세요
(파일명부(사/기))

004 004

객관식 문항으로 설문 받기

비대면 협업 시 무엇이 가장 불편하신가요? (중복 선택 가능) *

- 업무와 휴식을 구별하기 어려움
- 잦은 알림으로 인한 집중력 분산
- 긴밀한 커뮤니케이션의 어려움
- 재택근무 환경에 맞는 장비 부족
- 기타

플레이스 홀더로 작성 방법 알려주기

오류 내용을 양식에 맞게 적어주세요 *

1. 오류가 발생한 구체적인 상황 :
2. 모바일 환경 (OS/형, Wi-Fi/LTE) :
3. 발생 일시 :
4. 기타 사항 :

시급한 문의 해결과 심층 대화를 위한 실시간 채팅

오큐파이 채팅과 1:1문의를 사용하면 적은 인원으로도 고객 편의를 지키며 24시간 지원 센터를 운영할 수 있습니다.

채팅 버튼과 링크

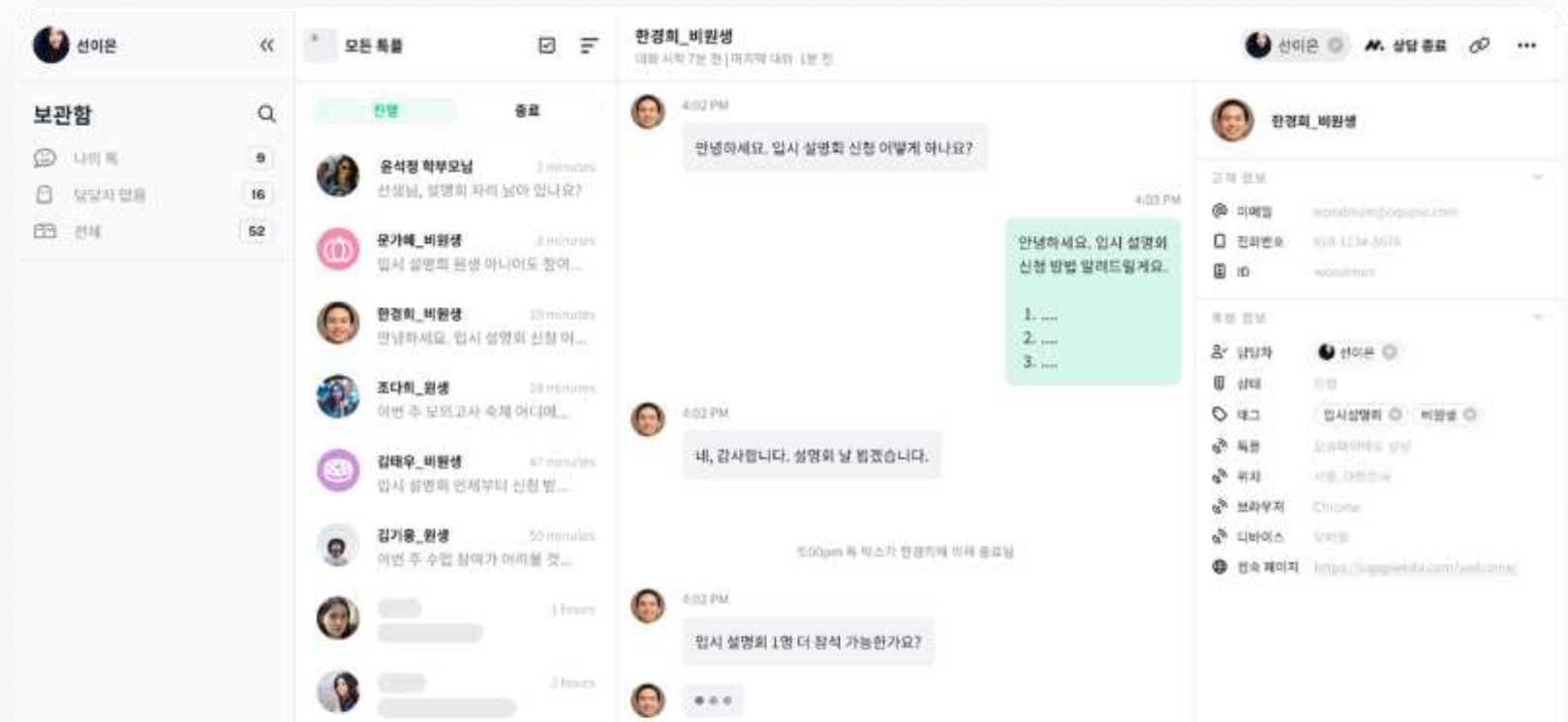
웹사이트에 채팅 버튼을 띄우고, 채팅방 링크를 따로 전달할 수도 있어 어디서든 쉽게 대화를 시작할 수 있습니다.

고객 정보

대화 중 고객의 이름, 전화번호 등 기본 정보를 수집하여 대화 내역과 함께 관리하세요.

채팅방 태그

채팅방마다 태그를 붙여 문의를 분류하고 한눈에 현황을 파악하세요.



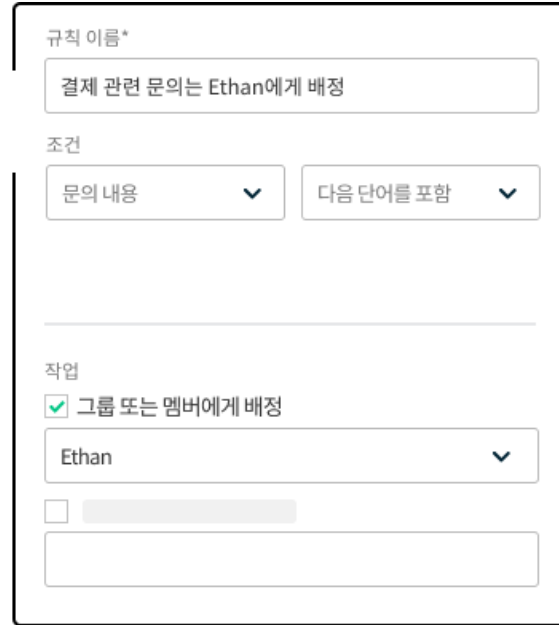
준비된 답변과 분류를 통한 고객응대 **시간단축**

문의 답변 템플릿을 통한 반복문의의 손쉬운 답변과 자동분류 시스템을 통한 조건 처리로 업무와 시간을 단축할 수 있습니다.



준비된 답변

자주 들어오는 문의의 답이나 인사말을 미리 템플릿으로 만들어 두세요. 지시어를 사용하면 고객 맞춤형 답변도 가능합니다.



배달봇 · 스케줄봇

새로 생성된 티켓을 자동으로 사용자가 원하는 작업에 따라 작업합니다. 다양한 조건과 작업 방식을 설정해 반복적인 업무를 줄여 보세요.

쉽고 다양한 처리 방법을 제공하는

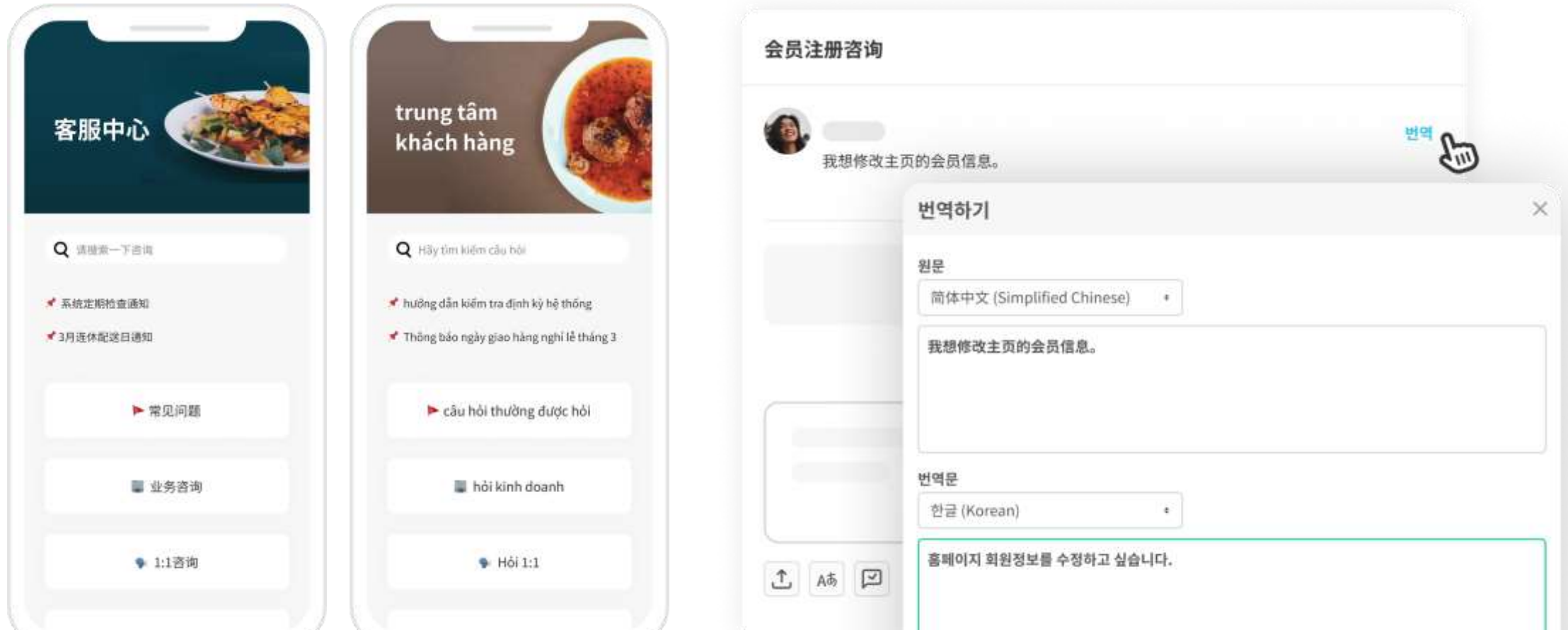


티케팅 시스템

글로벌 Biz, 글로벌 소통 CS 채널을 위한 **자동번역**

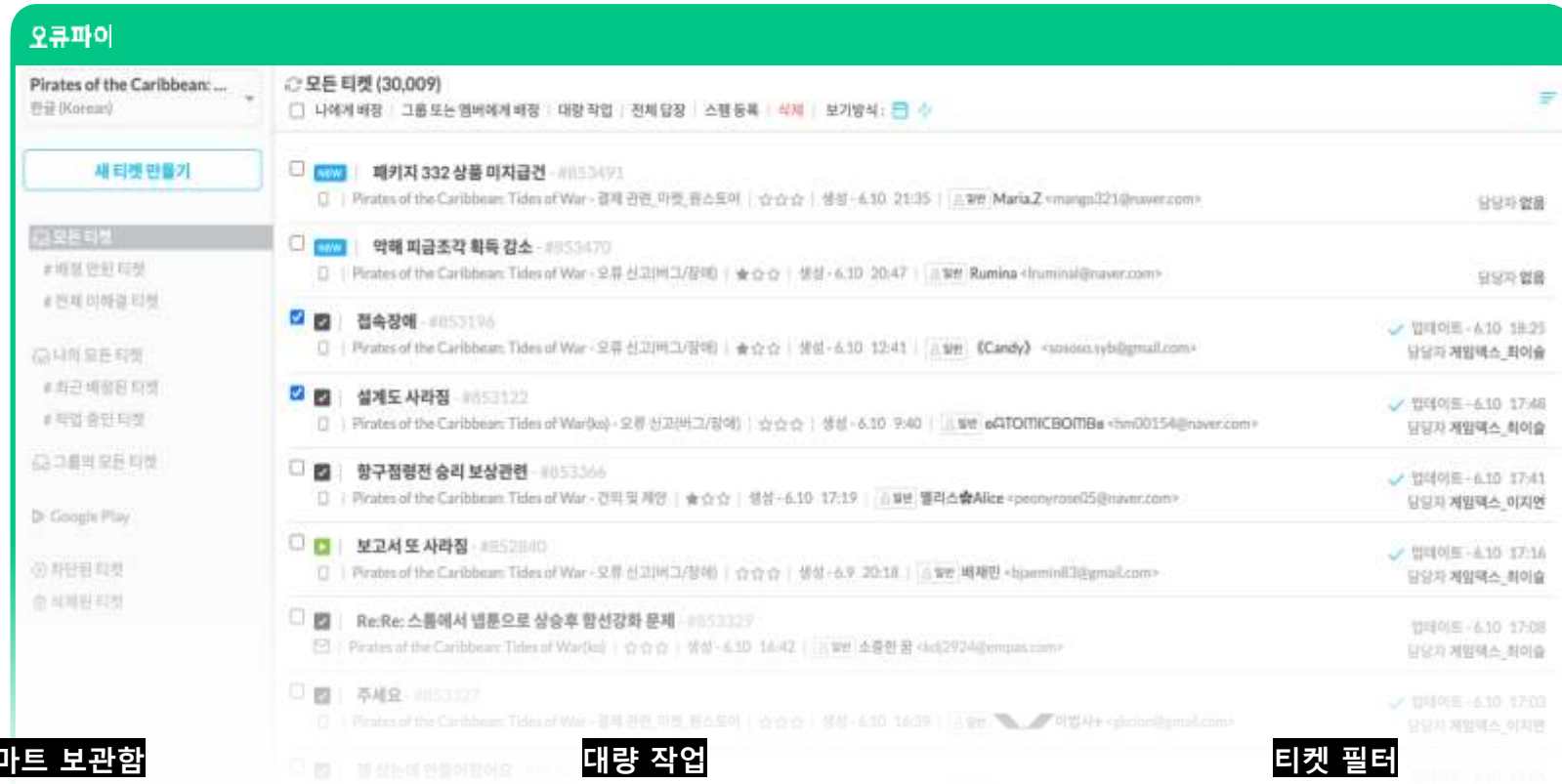
해외 커뮤니케이션, 언어 감지 및 자동 번역 기능을 통해 만족도 높은 글로벌 CS 소통을 오큐파이로 쉽게 할 수 있습니다.

* 현재 오큐파이를 사용하는 30여개 기업들은 오큐파이와 연동되는 '구글번역 API'로 120여개국 이상에서 오는 문의를 국내 인력만으로 간편하게 해결하고 있습니다.



다양한 방법으로 다수의 문의를 처리할 수 있는 **티케팅 시스템** ①

자동 분류되는 티켓처리 시스템과 쉽게 반복작업을 도와주는 기능과 다양한 필터를 통해 빠른 일처리를 할 수 있습니다.



스마트 보관함

사용자 역할 또는 상태에 따라 문의가 자동으로 분류되므로 문의를 놓칠 걱정이 없습니다.

대량 작업

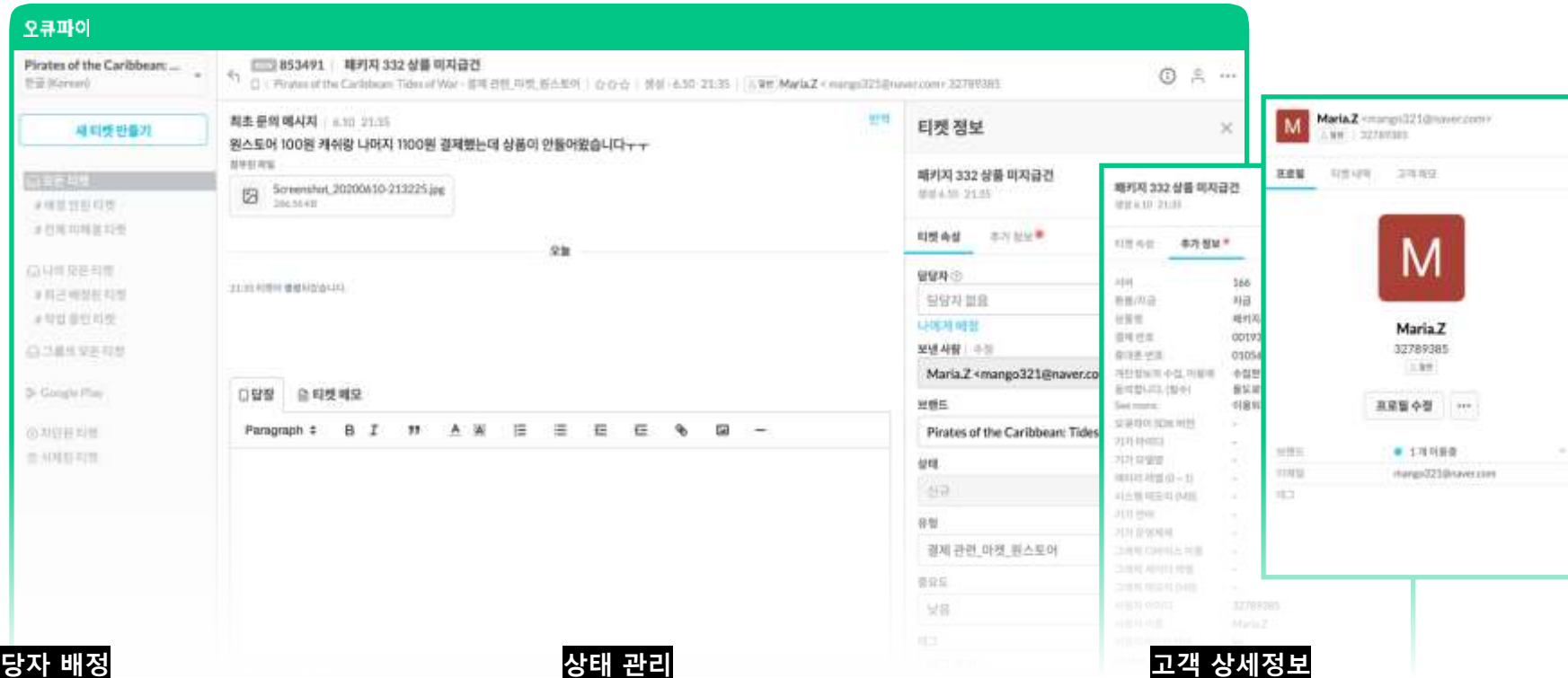
다수의 문의를 선택하고 담당자 지정, 문의 속성 변경, 전체 답장 등과 같은 반복 작업을 손쉽게 할 수 있습니다.

티켓 필터

날짜, 담당자, 문의 유형, 중요도, 상태 등 문의 속성에 따라 빠르게 문의를 정렬하고 검색하세요.

관리 현황을 한눈에 파악할 수 있는 **티케팅 시스템** ②

문의에 따른 담당자배정과 상태별로 분류되어 상담에 필요한 현황을 한눈에 파악할 수 있습니다.



담당자 배정

문의를 읽고 담당자를 배정해 답장을 보내세요. 고객 정보를 열람하며 문의에 대한 답변을 할 수 있습니다.

상태 관리

문의 상태별로 관리하고 대화의 진행 현황을 한 눈에 확인하세요.

고객 상세정보

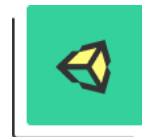
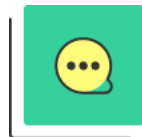
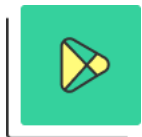
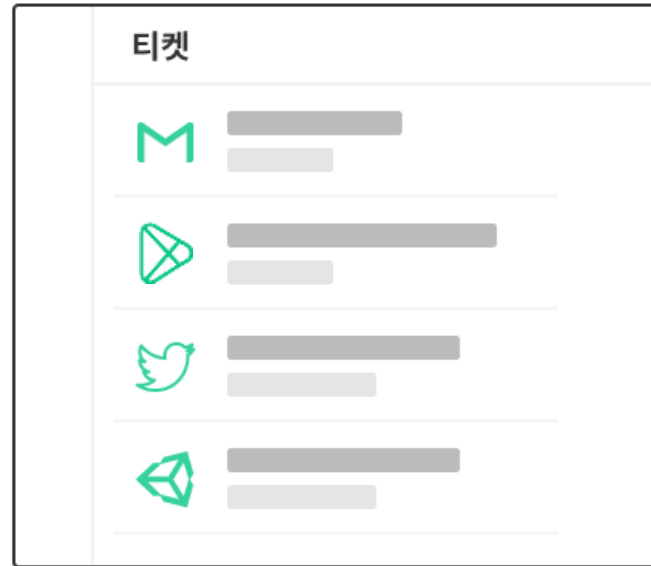
고객과 관련된 더 많은 정보를 확인할 수 있습니다. 기기 정보, 아이디 등 상담을 위해 필요한 정보를 받아보세요.

다양한 플랫폼 문의를 통합 관리할 수 있는 **티케팅 시스템** ③

여러 채널을 통해 접수되는 문의를 한 곳에 모아 관리하고 답변하세요. 이메일, 트위터, 고객센터, 모바일 앱 등 다양한 온라인 채널을 연결할 수 있습니다.

7개가 넘는 온라인 채널 연결

오큐파이에서 제공하는 이메일, 타 이메일 서비스, 트위터, 고객센터, 구글플레이, 모바일 앱, 위젯, UE4를 연결하고 앞으로 추가될 채팅, 카카오톡, 문자까지 더하여 오큐파이로 진정한 멀티 채널 티켓팅을 경험하세요.



+ More

접수된 문의 처리도 2배 빠르게



스마트 관리

반복 프로세스 **자동 처리**

문의 접수부터, 분류 및 배정, 답변, 답변에 대한 만족도 조사까지 모든 프로세스가 자동으로 일어나게 설정할 수 있습니다.



자동 수집되는 **고객문의 정보**

고객이 이전에 남긴 문의나, 문의 내용에는 없는 사용 환경 정보 등을 확인하며 답변을 할 수 있습니다.

데이터
전송 API

VIP 고객
문의 관리

문의
히스토리
관리

고객 정보

프로필 **문의 내역** 고객 메모

✉ 사업장이 2개 이상인데 어떻게 하나요?

📄 계좌 등록은 어떻게 하나요?

추가 정보

연락처
계정 ID
고객 이름
사용 플랜
이용기관 ID
회사명 (주)오니온마켓
사업자번호 1234567890
기기 정보 win 10.0
태그

*추가정보 사용시 API 연동 필요

상담원, 관리자, 개발부서와의 **긴밀한 협업 지원**

타 팀과 협업할 일이 많은 CS팀, 역할을 만들고 메모를 남기거나 문의 내역을 전달하여 신속하고 정확하게 협업하세요.

역할 커스텀

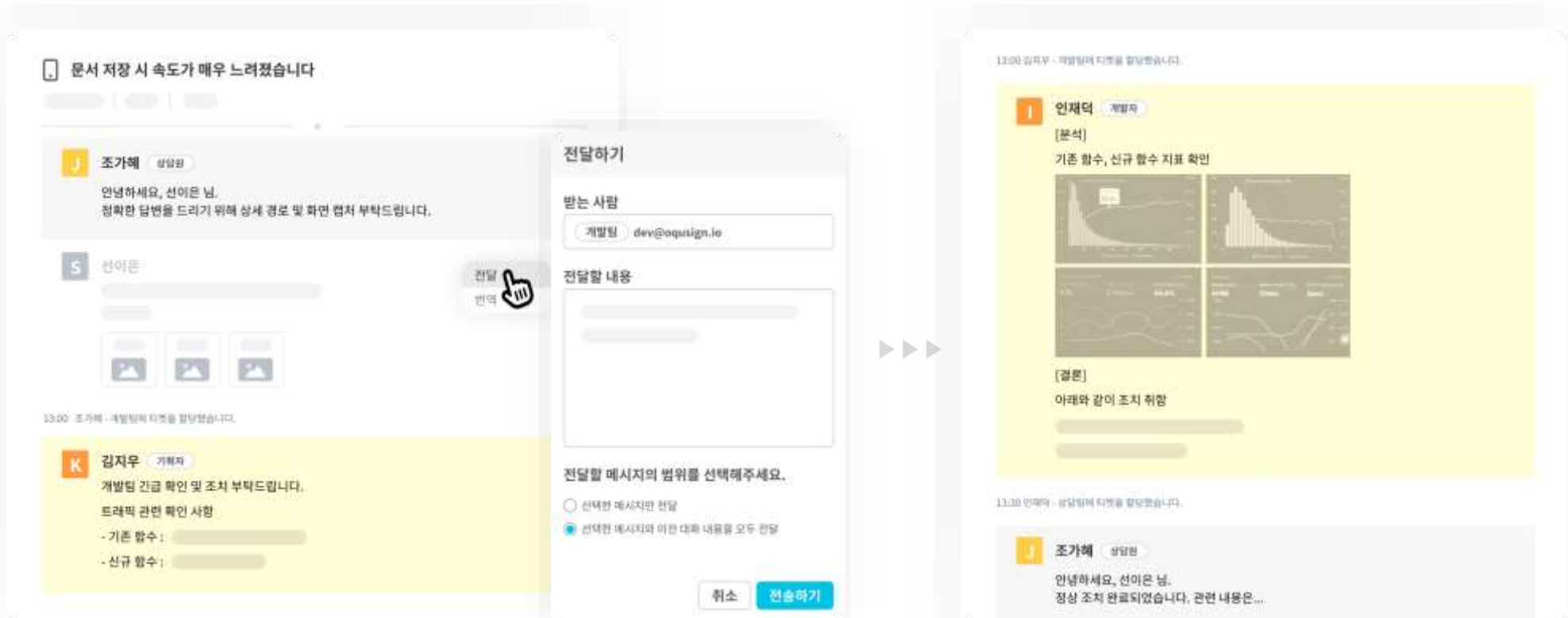
상담원, 관리자 외 다양한 역할과 그룹을 만들 수 있습니다. 개인, 그룹별로 권한을 부여하거나 배정, 알림 기능을 세팅하여 손쉽게 협업하세요.

티켓 메모

답변을 보내기 전, 메모를 활용한 상담원간 협업을 통해 더 정확한 답변을 작성할 수 있습니다.

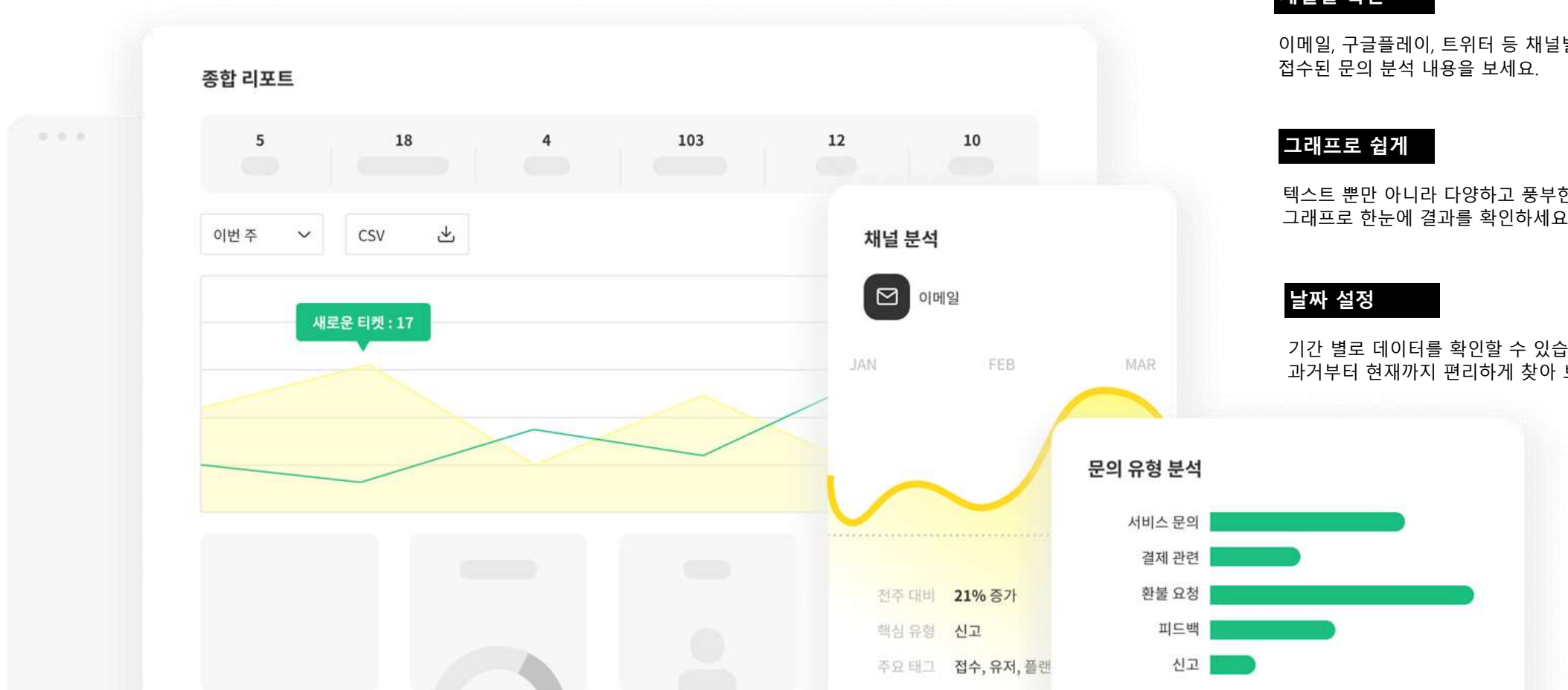
전달하기

개발자와의 협업이 필요한 문의의 경우, 상세 정보가 담긴 문의 내역을 그대로 전달할 수 있습니다.



현황 분석이 쉬워지는 **그래프 보고서**

리포트에는 정확한 데이터에 기반한 기본적인 고객지원 현황, 유형별 문의, 채널 선호도 등의 분석이 담겨 있습니다. 보고 및 분석 기능에서 더 나은 고객지원 서비스를 만들기 위한 인사이트를 얻어 보세요.



채널별 확인

이메일, 구글플레이, 트위터 등 채널별로 접수된 문의 분석 내용을 보세요.

그래프로 쉽게

텍스트 뿐만 아니라 다양하고 풍부한 그래프로 한눈에 결과를 확인하세요.

날짜 설정

기간 별로 데이터를 확인할 수 있습니다. 과거부터 현재까지 편리하게 찾아 보세요.



고객 성공 사례

CASE 1. bizplay

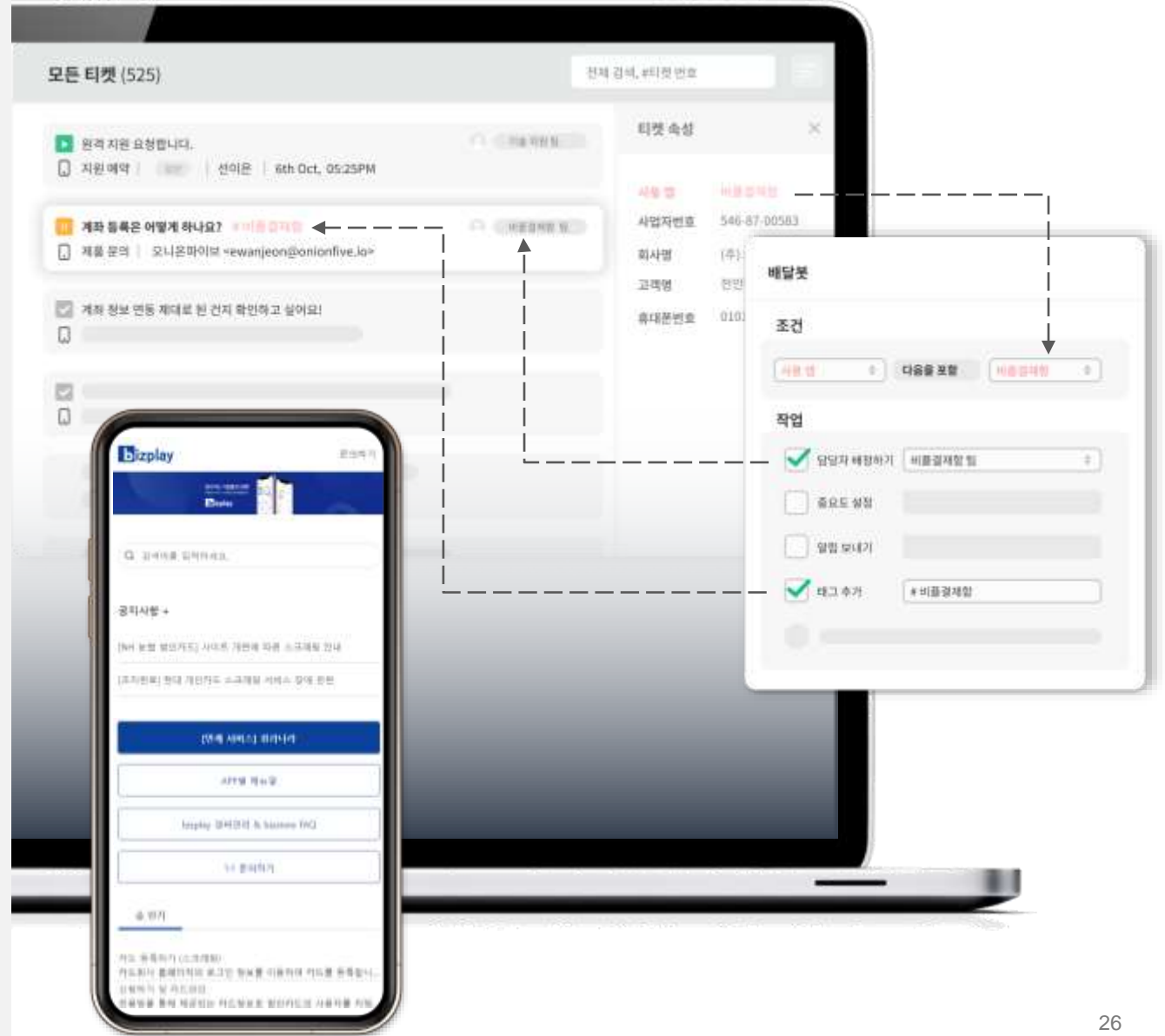
다양한 앱의 모든 문의를 한곳에서 고객사 별로 관리



고객 정보 연동

실시간 기술 지원 예약

문의 내용별 자동 팀 배정



CASE 2. JOYCITY

다양한 플랫폼, 다양한 브랜드,
다양한 언어지원이 가능한 고객센터

티케팅:
이메일연결

고객포털
모바일
SDK연결

멀티 브랜드
멀티 랭귀지
통합

배달봇,
실시간번역,
대용량
파일첨부



오류파이 도입 후

66개국 언어 지원과 자동 번역, 준비된 답변 기능으로 국내 인력으로도 충분히 해외 CS를 감당할 수 있었습니다. 그리고 기존에 쓰던 솔루션을 오류파이로 바꾼 뒤 며칠 걸리던 기술지원이 실시간으로 이루어졌습니다.

고객사 소개

국내 최초 온라인 스포츠 게임 <프리스타일>시리즈를 성공시킨 1세대 게임 전문 기업 조이시티는 소셜네트워크게임, 밀리터리 슈팅게임, 모바일 보드게임 등 다양한 장르로 PC온라인과 모바일을 넘어 VR, 콘솔 플랫폼에 진출하여 글로벌 서비스를 제공하고 있습니다.

조이시티 | 게임 | <http://corp.joycity.com>

CASE 3. SMILE SHARK

구매 플랜별 지원 서비스 차등 대응을 위한 고객센터

프라이빗
고객센터
운영

초대받은 고객만 로그인하여 고객 지원 받을 수 있는 고객 센터운영

문의 접수 시
플랜 정보
입력

문의 시 사용 중인 플랜을 입력하는 1:1 문의 양식 구성하여, 해당 정보에 따라 담당자를 자동 배정

1:1 문의하기

문의 유형*

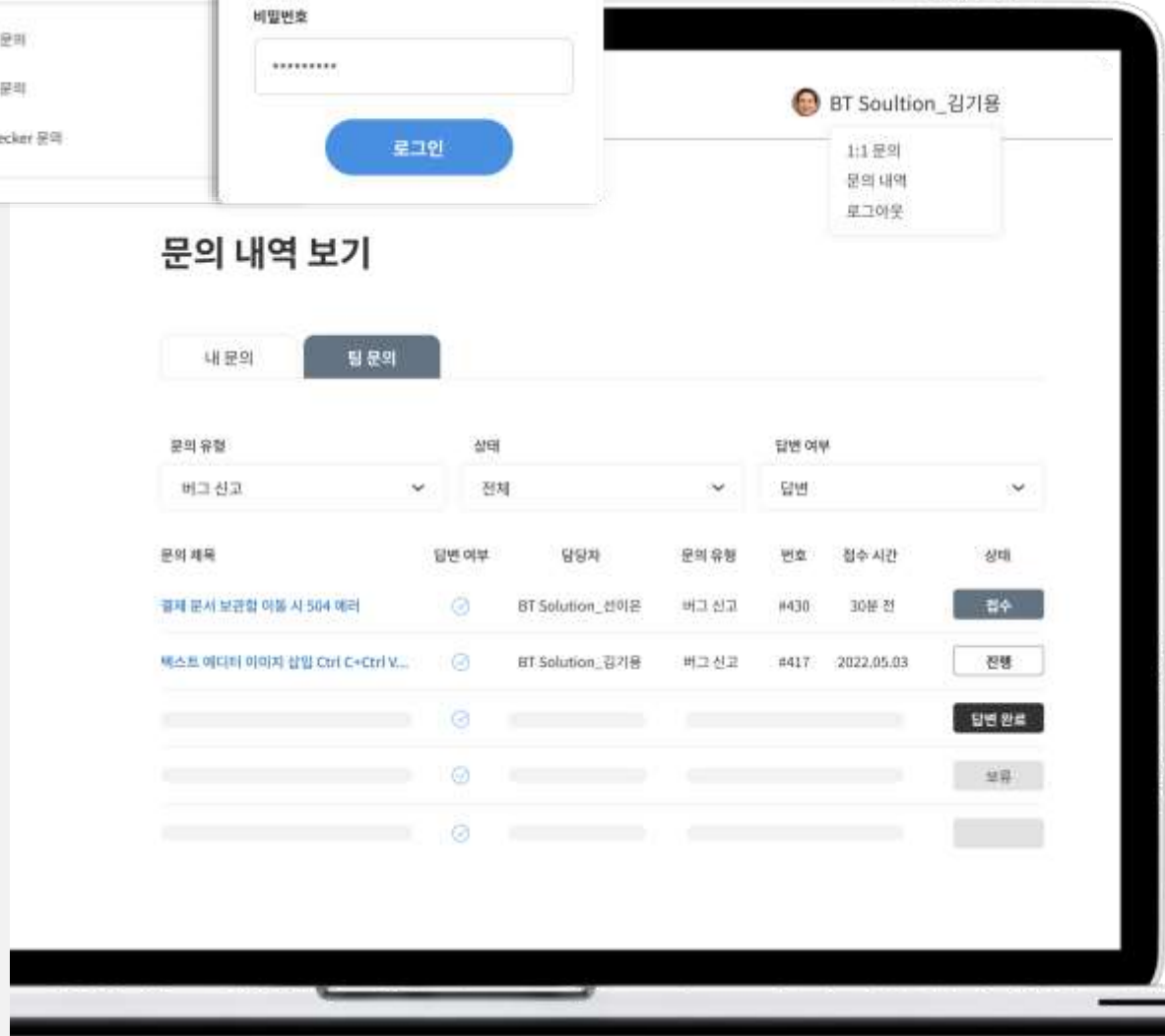
- Professional Tech Support service
- AWS 기술 문의
- AWS 지원 문의
- Cloud Checker 문의

문의를 남기기 위해서는 로그인이 필요합니다.
초대 받은 이메일 주소를 사용하세요.

이메일 주소
linkkee@naver.com

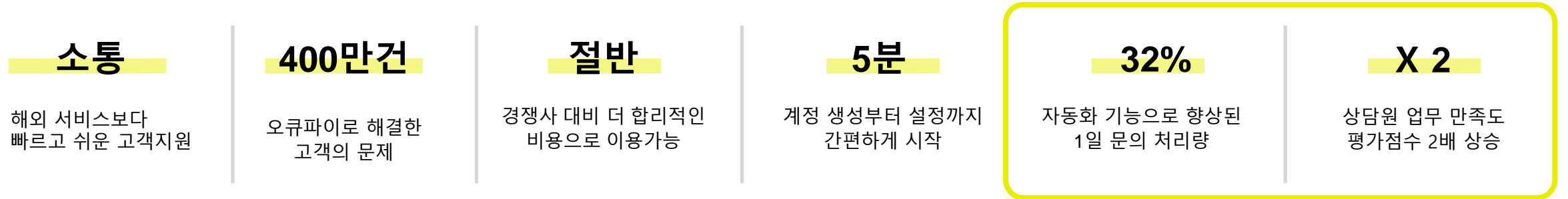
비밀번호

로그인



신속한 **소통**, 검증된 **효과**, 빈틈없는 **보안**

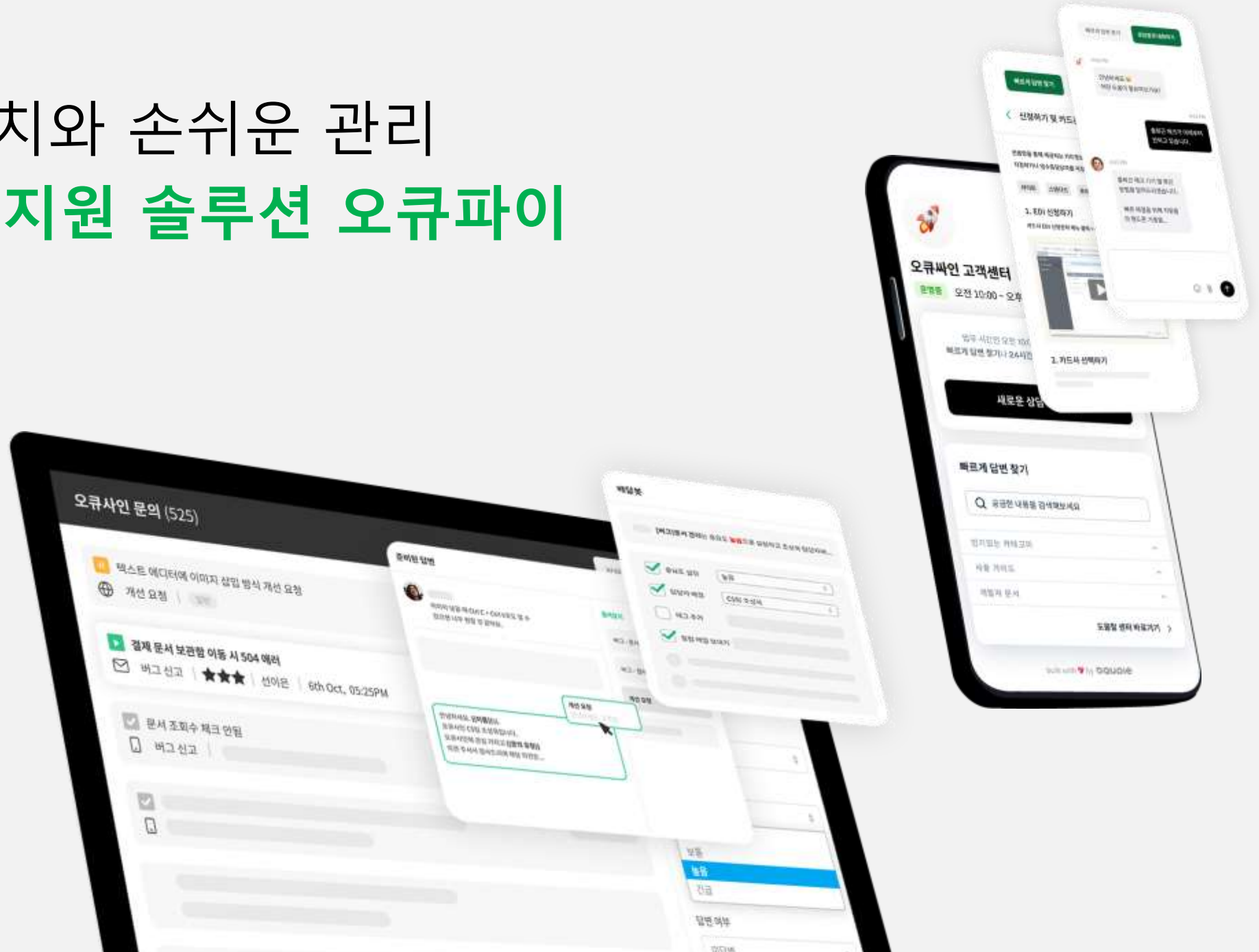
오큐파이는 CS 실무자들과의 끊임없는 소통을 통해 실질적인 업무 생산성 향상 효과를 달성해왔습니다.
또한 보안을 위해 다양한 기관과 협업하여 고객들의 모든 데이터를 안전하게 지키고 있습니다.



A/B 테스트를 통해 측정한 오큐파이 도입 회사 상담원 퍼포먼스, 2019



손쉬운 설치와 손쉬운 관리 SaaS 고객지원 솔루션 오큐파이



ONIONFIVE

CONTACT

회사명	(주)오니온파이브
웹사이트	www.oquipie.com
문의 전화	02-6012-0526
이메일	support@oquipie.com

