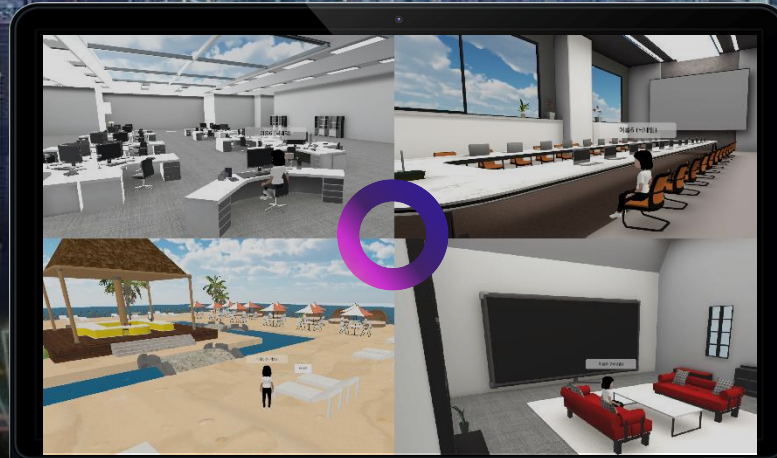


RINGCLOUD M

라이프 스타일의 변화에 따라 유연/재택근무를 선호 한다면, 이제 가상공간에서도 고객센터를 운영할 수 있습니다.
실제 업무 공간과 동일하게 구현된 메타버스 세계를 경험해 보시고,
업무 공간과 가상 공간의 경계가 없는 자유로운 업무 환경을 만들어 보세요.

HYOSUNG ITX

META WORK
PLACE



WHY META WORK PLACE ?

근무 유형의 변화

재택 근무 선호 임직원들의 니즈 증가
코로나 이후 재택근무, 원격 근무 정착
스마트워크 환경 등 근무 유형 확장

디지털기술 트렌드의 변화

재택근무의 기술적 한계 보완 (소통협력·보고)
상담을 위한 다양한 솔루션 연계 필요성
AI 및 디지털 기술 기반 서비스의 요구 증가

컨택센터 산업 구조의 변화

상담인력 채용 및 유지비용 상승
재택 근무 시 상담사 관리 리스크 지속
업무 유연성과 생산성 향상을 위한 협업 니즈

Value

근무 만족도 제고

커뮤니케이션 보완

협업 강화

운영 비용 절감

상담사 관리 효율화

디지털 혁신

WHAT IS **META** WORK PLACE?

Metaverse



Contact Center

Meta Work Place



1

가상 오피스 서비스
Meta Connect

2

브랜드 홍보 서비스 플랫폼
Meta Zone

RingCloud M

META CONNECT

META ZONE

- 실제 업무 공간과 동일한 형태의 가상공간을 마련하여 원격 접속하여 근무 할 수 있는 환경 제공

개념

- 각 Clients의 고객과 관련한 업무를 메타버스 공간에서 처리 할 수 있는 가상의 환경 제공

- Lobby, Work lounge, Seminar lounge, Counsel lounge
- Conference lounge, Healing lounge 등 10개 공간 구성

공간구성

- CS Room, Show Room, Event Room 등
- 고객의 Needs와 목적에 맞게 커스텀 서비스 제공

- 상담App(콜시스템) 연동, 화상회의, 컨퍼런스(세미나),
- 센터 회의(팀회의), 1:1 상담 코칭, 아바타간 채팅/음성 대화

주요기능

- 고객 CS 문의 처리, 서비스 및 제품 홍보&marketing
- 메타공간에서의 Show Room, Event Room 셋업

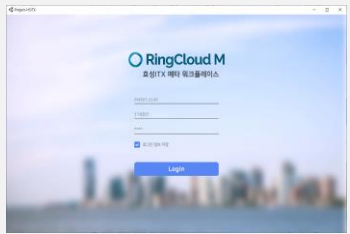
- 재택근무 시의 부족했던 상호간의 소통과 커뮤니케이션
- 실제 회사와 똑같은 환경에서의 업무/관리 가능

특장점

- 고객사의 Identity 를 반영한 CS 서비스 빠른 구축
- 고객들의 개인화,비대면 선호 성향에 최적화된 서비스 구축

META CONNECT

Log-IN



아바타 설정



Lobby Lounge(로비)



업무 공간

Work Lounge (상담실)



Application



→ 공개 이동
 비공개 이동

교육 및 회의

Conference Lounge (교육장)



Seminar Lounge (일반회의실)



Counsel Lounge (1:1코칭)



비공개 이동

휴식 및 엔터테인먼트

Break Lounge (휴게실)



Healing Lounge (해변)



Sky Lounge (하늘공원)



Joy Lounge(게임)

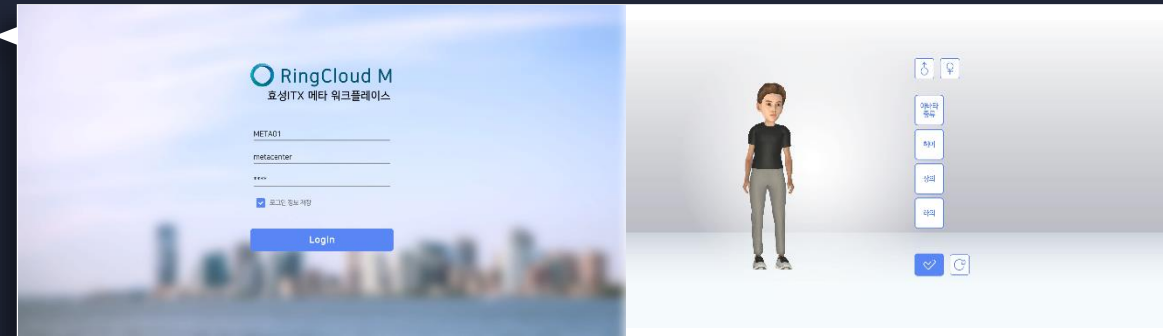


RingCloud M

META CONNECT

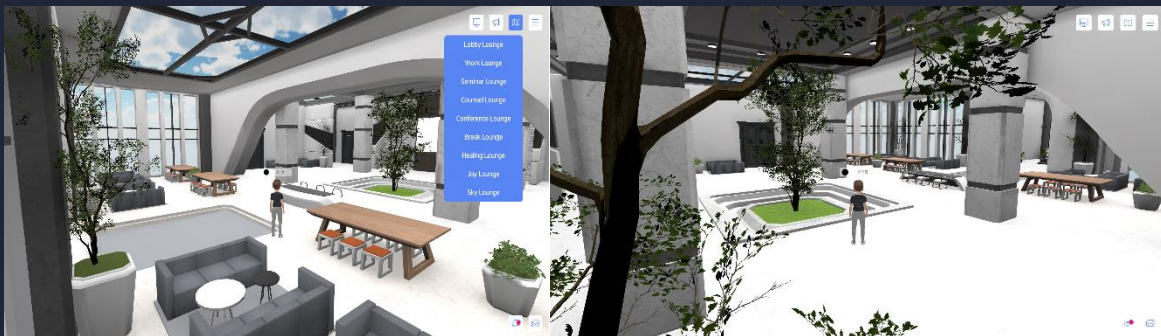
1. 메타 워크 플레이스 Log-In !

- ✓ 개인 ID 와 PW 로 간단히 메타워크 플레이스로 접속
- ✓ 쉽고 빠른 설정으로 재택에서도 빠르게 업무 시작
 - ✓ 나의 취향에 맞는, 본인의 아바타를 생성
 - ✓ 성별,헤어,얼굴,의상 등 취향에 맞게 간단히 설정



2. 각각의 업무 공간 이동

- ✓ Lobby, Work lounge, Seminar lounge, Counsel lounge 등 직접 이동 및 선택하여 이동
- ✓ 전체 10개의 기능으로 나누어진 공간 구성
- ✓ 주변의 동료 아바타와 1:1 채팅 및 음성 대화를 통한 상호 커뮤니케이션
- ✓ 실제 센터와 동일하게 구현된 공간에서의 자유로운 이동



<Lobby Lounge>

3. 고객 상담 업무 시작

- ✓ 실제 사무실, 자리와 동일하게 자리 배치
- ✓ 지정된 나의 자리 착석 후 상담 업무 시작
- ✓ 전광판의 콜 현황, 상담원의 업무 현황 확인 가능
- ✓ 회의실 예약 후, 팀원들과의 화상회의도 진행



<Work Lounge>



<Seminar Lounge>

4. 컨퍼런스(교육), 1:1 코칭(상담)

- ✓ 센터 전체 상담원 참석 가능한 교육 및 컨퍼런스
- ✓ 온라인 세미나, 강사와의 1:1 질의 응답
- ✓ 1:1 상담 코칭 실에서의 교육 및 상담 진행
- ✓ 화상, 자료 화면 공유 등 화상회의 기능 구현



<Sky Lounge>



<Healing Lounge>

5. 휴식 및 엔터테인먼트

- ✓ 점심 / 쉬는 시간을 활용한 Refresh
- ✓ 해변에서의 ASMR / 엔터테인먼트 기능 구축
 - ✓ Game 2종, ASMR 4종
- ✓ 상담원들간의 자유로운 소통과 대화를 통한 업무 만족도 UP



<Conference Lounge>



<Counsel Lounge>

META ZONE

1. CS서비스 고객 라운지 입장

- ✓ Web기반의 PC/Mobile을 통한 라운지 입장
 - ✓ 조작 및 이동 방법, 라운지 설명
 - ✓ 고객 라운지,쇼룸,이벤트룸으로 구성
- ✓ 라운지 컨셉 및 쇼룸은 고객사 Needs에 맞도록 커스텀



〈고객라운지〉

2. 쇼룸, 상담 데스크 이동

- ✓ Clients의 대 고객을 위한 CS 서비스 상담 데스크
- ✓ 상담 데스크 활용한 고객 문의 Self Service , FAQ 운영
- ✓ Show Room 구성을 통한 서비스 홍보 및 Marketing
- ✓ 맞춤형 배너, 이벤트 등 다양한 마케팅 홍보 (광고) 가능



〈상담데스크〉

〈Show Room〉

3. 이벤트 룸 입장

- ✓ 이벤트룸 입장을 통한 서비스, 제품 확인
- ✓ 고객사 커스텀마이징을 통한 제품 상세 page 제작
 - ✓ 프로모션, 각종 이벤트로 활용



〈Event Room〉