



고객을 열성적 팬으로

마켓 리더들은 경험에서 차별화를 둡니다. 쉐트릭스 CustomerXM은 가장 아이코닉한 글로벌 브랜드들이 고객 경험을 최적화하고 영향을 끼치는 행동들을 예측하기 위해 사용되고 있습니다. 모든 고객의 의견을 듣고 고객경험 전반을 개선하여 고객 충성도와 구매력을 높입니다. 세계 최고의 기술을 탑재한 시스템으로 고객 의견을 다방면으로 수집하고 자동화된 워크플로우로 통합해 전사적 전략을 추진하세요.

쉐트릭스가 제공하는 결과

고객 확보 최적화

마케팅 및 영업 전략에 대한 책임을 소개하고 추가 투자 방향성을 안내합니다. 쉐트릭스의 고객 경험 프로그램은 수익성 있는 성장을 주도하고 시장 점유율을 높이는 방식으로 고객 확보를 가속화하기 위해 구축되었습니다.

고객 유지 및 충성도 향상

Qualtrics 고객 경험 시스템은 세그먼트별로 이탈 및 감소에 대한 조기 경고 신호를 식별하여 리더가 프로세스를 개선하고 팀을 지능적으로 코칭하여 불만을 해결할 수 있도록 합니다.

서비스 비용 절감

더 나은 고객 피드백은 비용을 절감 합니다. 쉐트릭스 고객 경험 관리는 이슈가 발생하기 전에 팀에게 알려주고 해결 방안을 개선하며 일관된 경험을 만들어 줍니다.

고객 점유율 증가

고객 점유율을 증가 시키고 고객 당 평균 매출액(ARPU) 과 전체 고객 생애 가치(CLV)를 늘립니다.

브랜드 인지도와 가치 구축

브랜드 인지도와 브랜드 가치를 발견하고 비 추천자를 추천자로, 팬을 열성적 팬으로 변화시켜 고객의 마음 속에 자리잡는 브랜드로 성장시켜 줍니다.



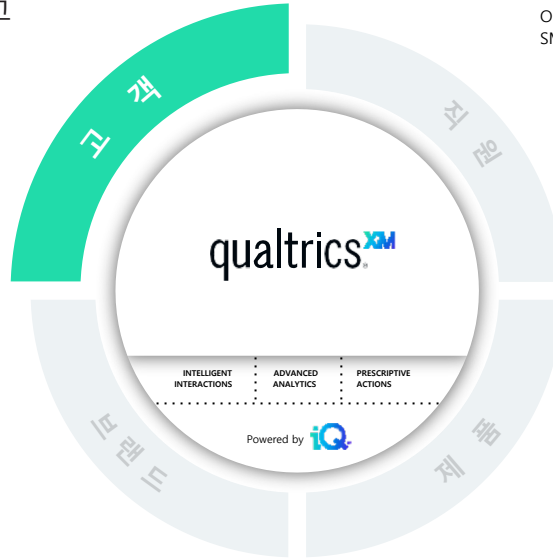
Qualtrics
CustomerXM™

고객 의견을 혁신 성과로 연결하는 액션 시스템

고객의 원하는 방법으로 참여시키기
SMS, 채팅, 온라인 설문조사나 피드백 등으로
모든 의미 있는 순간과 고객의 소리를 듣고
이해합니다.

인사이트위해 장애물 제거하기
문제가 생기기전에 제거하고
빠르게 대처하며 중요 만족
포인트를 알아차리고 고객경험을
발전시키기 위해 인사이트를
적극적으로 드러나게 합니다.

전체 조직 활성화 하기
직관적인 인터페이스와 직원들이
매일 사용하는 플랫폼 통합을 통해
모두가 고객 인사이트에 따라
액션을 취할 수 있습니다.



OMNI CHANNEL –
SMS, VOICE, DIGITAL, CHAT, & MORE

IN-APP & WEBSITE FEEDBACK

INTELLIGENT ANALYTICS

PROACTIVE, PRESCRIPTIVE
INSIGHTS

BENCHMARKING

FOLLOW-UP &
CASE MANAGEMENT

ACTION
PLANNING

OPERATIONAL
INTEGRATION

TRUSTED BY



jetBlue®

XM 에코시스템의 전문 가이드
120개 이상의 파트너사와 XM Institute 및
업계 최고의 XM 사이언티스트로 구성된
Qualtrics 팀이 귀사의 성공을 지원합니다.
필요한 분야에 대한 집중 지원에서부터
프로그램의 엔드 투 엔드 관리까지, 귀사를
위한 맞춤형 서비스를 제공합니다.

세계 최고 수준의 지원
탄탄한 커뮤니티와 다양한 교육, 연중무휴
서포트와 함께 퀄트릭스는 고객을 만족시킬
기회를 놓치지 않도록 필요한 지원을
제공합니다.

qualtrics XM

Combining the power of unmatched technology with world-class
services and support. Contact sales@qualtrics.com to set up a demo
today.