



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

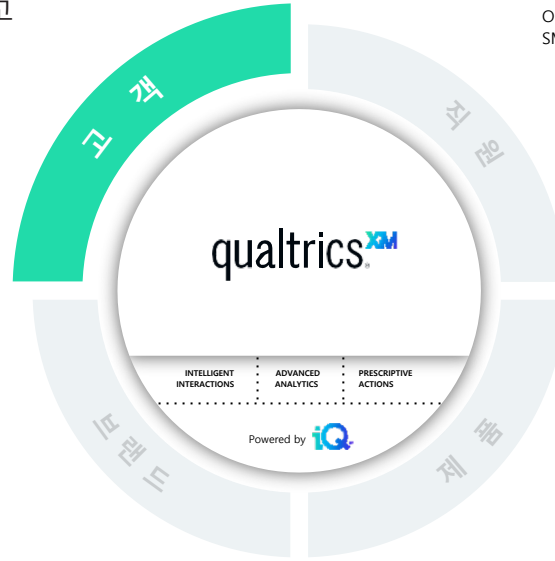
SMS, 채팅, 온라인 설문조사나 피드백 등으로 모든 의미 있는 순간과 고객의 소리를 듣고 이해합니다.

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.

직원을 기업 홍보대사로

EmployeeXM을 통해 모든 조직에서 세계 최고 수준의 직원경험을 활용할 수 있습니다. 쉐트릭스의 강력하고 간편한 플랫폼은 각 리더를 위한 맞춤형 액션을 자동으로 제시합니다.

모든 임직원이 최고의 인재를 채용하고 유지하는 직원경험을 구축함으로써 궁극적으로 기업의 수익 창출에 기여하도록 지원합니다.



“ 쉐트릭스는 조직에서 기존에 해결할 수 없었던 문제를 해결하고, 진정한 변화를 주도할 수 있게 도와줍니다.

질로우 (ZILLOW, 미국 부동산 플랫폼)

제품군 살펴보기



직원 인게이지먼트 소프트웨어



360도 피드백



펄스 및 Ad-Hoc 설문조사



온보딩 피드백



직원 훈련 및 평가



퇴사 피드백



직원 복리후생 최적화



Qualtrics
EmployeeXM™

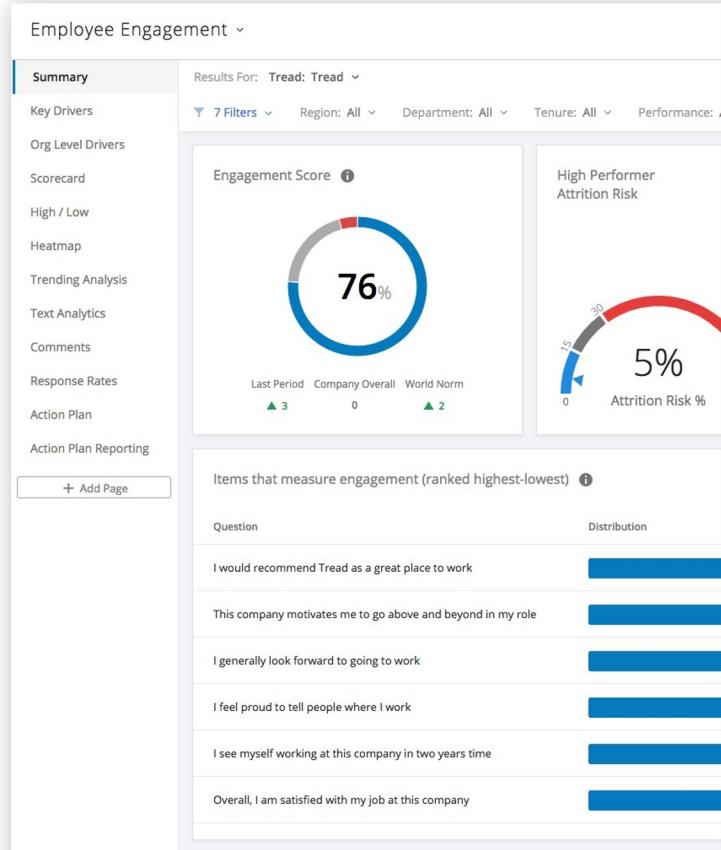
최상의 결과로 이어지는 직원 경험

EmployeeXM은 사람을 비즈니스의 중심에 두는 지능형 소프트웨어 솔루션입니다.

가장 중요한 순간을 이해하고 경험을 개선하기 위해 취할 수 있는 조치를 자동으로 식별함으로써,
가장 중요한 자산인 직원의 일상 경험을 그 어느 때보다 쉽게 개선 할 수 있습니다.

독보적인 기술과 전문가 팀의 강력한 결합

- 조직심리학자 자문 서비스
- 고객 성공 매니저
- 쉐르릭스 파트너 네트워크
- 구축 컨설턴트
- 연중무휴 지원팀



EmployeeXM™ 차별점

전문가 지원 서비스

전문가가 설계한 독보적인 기술 외에도 기업 자문 서비스를 통해 직원경험 프로그램의 계획과 실행 및 확장을 지원함으로써 실질적인 결과를 견인합니다.

360도 x + o 뷰

직원 전체 생애주기에 걸친 직원경험 데이터 (x 데이터)의 엔드 투 엔드 뷰와 운영 데이터 (o 데이터)를 결합하여 경험 격차를 해소합니다.

실무적 개선과 전략적 트랜스포메이션

AI가 제안하는 인사이트와 실행 조치로 모든 매니저가 실무적인 개선을 추진하도록 역량을 강화하는 동시에, HR 리더들이 전략적 트랜스포메이션을 규모에 맞게 추진하도록 지원하세요.

지속적인 프로그램 진화 및 확장

구성 기능과 확장성 및 기업의 성장과 함께 진화하는 제품 포트폴리오를 통해, 비즈니스 규모에 맞게 직원경험 프로그램을 지속적으로 개선하세요.

qualtrics^{XM}

자세한 사항을 알고 싶다면?

데모를 요청하세요 - qualtrics.com/kr



Qualtrics XM

모든 고객 상호작용을 중요한 경험으로 만드세요

소비자의 78%는 단 한번의 상호 작용을 기반으로 브랜드에 대한 판단과 인상을 정합니다.

기업이 장기적인 성장과 좋은 수익성을 확보하는 획기적인 제품과 서비스, 그리고 브랜드 가치를 제공하기 위해서는 보다 더 빠르고 적절한 타이밍에서의 혁신이 필요합니다.

이를테면 실시간으로 고객 및 직원 통찰력을 감지하고 이해한 뒤 적절한 조치를 취하는 것과 같이 말이죠.

Qualtrics XM 경험 관리 플랫폼은 모든 접점에서 다양한 경험 데이터를 캡처하며 적절한 액션 실행을 위해 최적의 위치에 있는 사람들에게 인사이트를 제공합니다.

“Qualtrics 데이터에서 얻은 통찰력은 우리가 어디로 향해야 하는지 알려주며, 전 세계적으로 비즈니스를 수행하는 방식을 변화시키고 있습니다.”



qualtrics^{XM}

Qualtrics 와 함께 귀사는

- + 제품, 엔지니어링, 마케팅, 오퍼레이션 및 HR 팀이 세상에 놀라운 제품과 경험을 전달하기 위해 필요한 정보를 제공할 수 있습니다.
- + 모든 경험에 대한 360도 통합 뷰를 위해 경험 데이터 (x-data)와 운영 데이터(o-data)를 결합하여 사람과 비즈니스 간의 유리한 지점을 통합할 수 있습니다.
- + 최고의 설계자와 제작자, 실행자를 끌어들이며 조직 참여도를 높이는 직원 환경과 문화를 구축할 수 있습니다.
- + 제품을 혁신하고 차별화하여 전례 없는 가치와 비즈니스 성공을 제공할 수 있습니다.
- + 모든 상호 작용이 브랜드에 어떤 영향을 미치는지 확인하며 인식을 개선하고 지속 가능한 성장을 촉진할 기회를 식별할 수 있습니다.

경험 관리 (XM) 의 역할

Qualtrics XM은 탁월한 브랜드 구축 경험을 제공하는 데 회사가 집중할 수 있도록 도움을 제공합니다.

- 1 Qualtrics를 사용하면 누구나 선호하는 채널을 사용하여 고객, 직원, 공급업체, 파트너 또는 기타 이해관계자로부터 피드백을 쉽게 수집할 수 있습니다.
- 2 Qualtrics는 고급 텍스트 및 음성 분석을 사용하여 피드백 깊숙이 숨겨진 인사이트를 자동으로 전달합니다.
- 3 Qualtrics는 강력한 AI 및 기계 학습을 통해 문제에 대한 후속 조치를 생성한 다음, 이를 해결할 수 있는 책임 담당자에게 자동으로 내용을 전달합니다.

XM의 리더가 되어보세요!

비즈니스의 네 가지 핵심 경험 (고객, 직원, 제품 및 브랜드)에서 XM을 활성화하면 보다 더 효율적이고 효과적으로 비즈니스가 성공을 이룰 수 있습니다.



고객에 대한 심층적인 이해를 통해 매출 성장, 유지 및 수익성을 향상시킬 수 있습니다.



직원을 능동적으로 업무에 참여시키며 직원 경험을 개선할 수 있는 최고의 기회를 찾을 수 있습니다.



그 어떤 경쟁사보다 시장 문제를 더 잘 이해하여 최적화된 기능과 적절한 가격으로 최상의 제품을 개발할 수 있습니다.



고객과의 모든 소통과 상호 작용에서 브랜드가 고객 및 시장에 전달하는 가치를 확립하고 시장에서의 리더 위치를 확보할 수 있습니다.



문의 하기

qualtrics.com/kr

전 세계 16,000개 이상의 글로벌 브랜드들이 Qualtrics XM을 사용하는 이유를 알아보세요!