

Index

트랜스코스모스 그룹 소개

Introducing transcosmos Group

트랜스코스모스 코리아 소개

Introducing transcosmos Korea

세부 사업 소개

transcosmos Korea Business Area

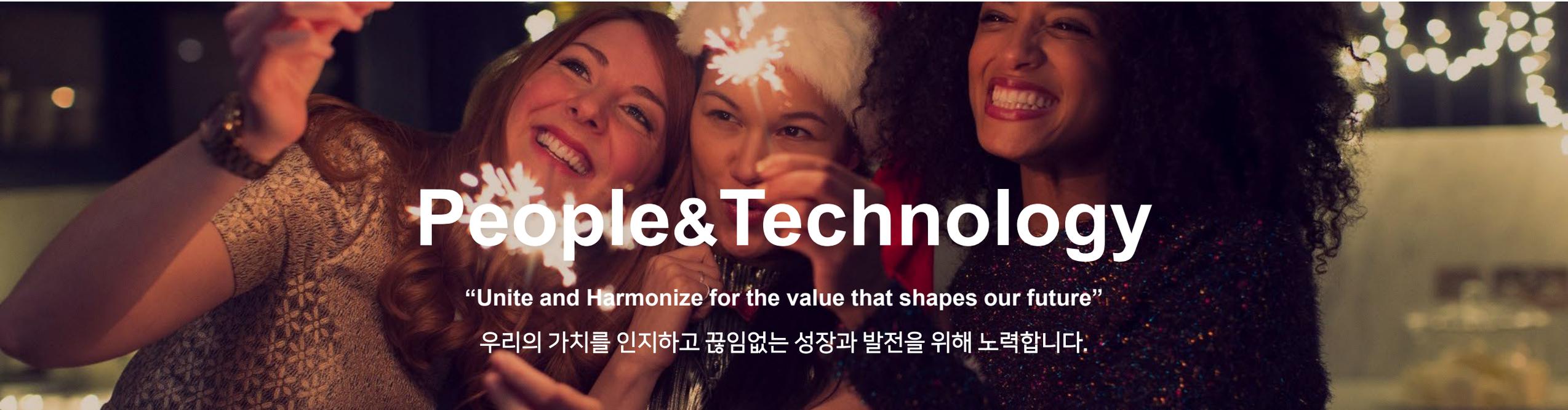




트랜스코스모스 그룹 소개

Introducing transcosmos Group

“우리는 사람의 무한한 가능성과 세상의 다양한 문제를 해결할 수 있는 잠재성을 믿습니다.”



People & Technology

“Unite and Harmonize for the value that shapes our future”

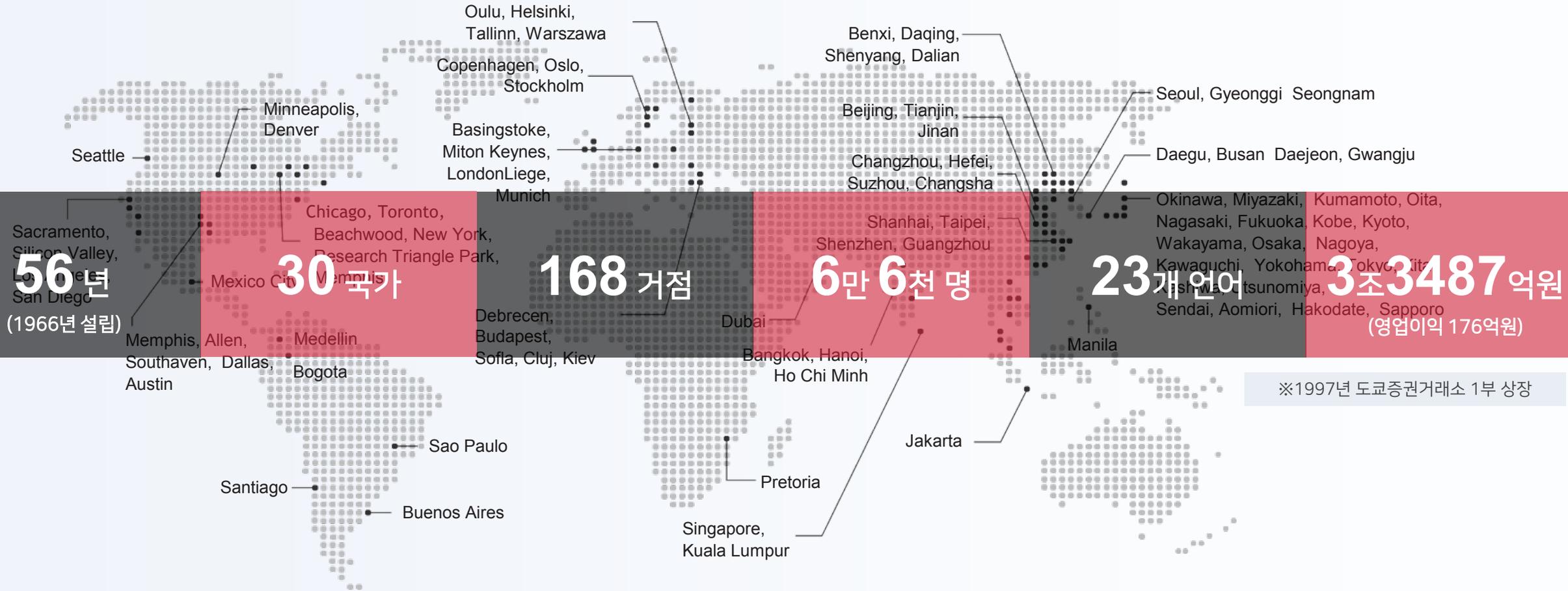
우리의 가치를 인지하고 끊임없는 성장과 발전을 위해 노력합니다.

트랜스코스모스 그룹은 고품질의 서비스를 제공하기 위해 사람과 기술의 융합과 화합을 추구합니다.

“사람”이란 세심하고 세밀한 서비스를 제공할 수 있는 전문화된 인적 자원을 의미하며,

“기술”이란 당사 및 고객에게 자산이 될 수 있는 최신 기술을 의미합니다.

Global Digital Transformation Partner로서, 사람과 기술이 결합된 CX서비스를 제공



※1997년 도쿄증권거래소 1부 상장

transcosmos is named **No.1** in Japan (by 2020 revenue)

ranked **3rd** in the **Asia Pacific** region (by Everest group)

and **13th** in the **world** (by Gartner Inc. U.S.)

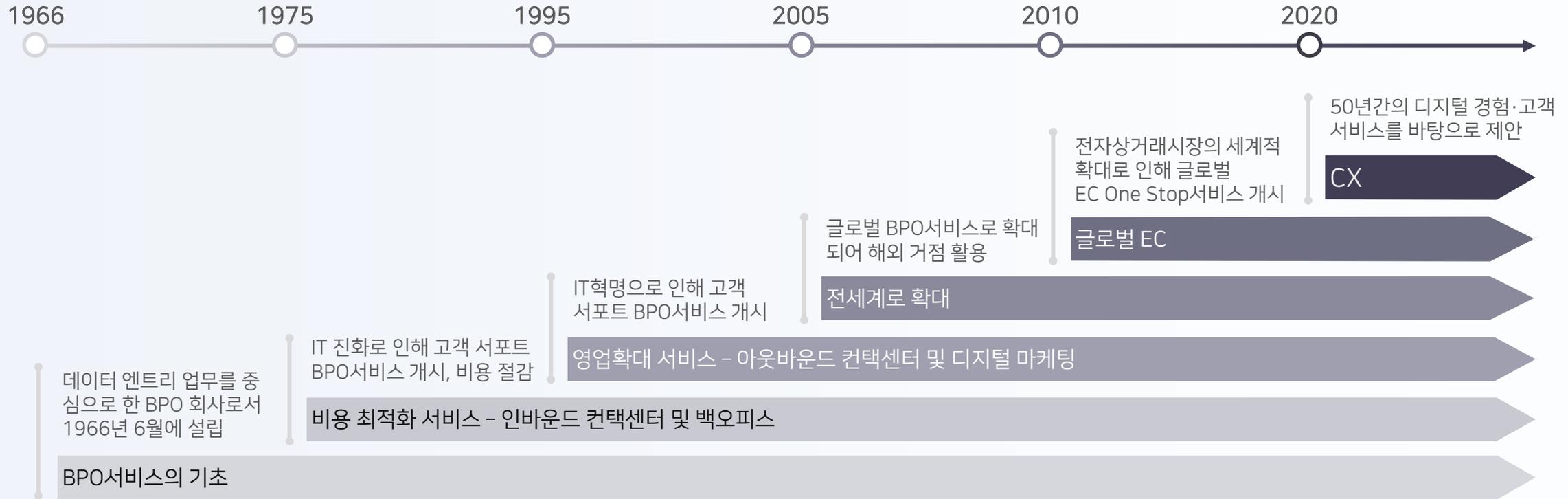
- "The Everest Group BPS Top 50™," the ranking of the world's largest third-party providers of Business Process Services (BPS). July, 2020, by the Everest Group
- Gartner "Market Share: IT Services, Worldwide 2020" Dean Blackmore et al., 08 April 2021



Gartner

Everest Group
From **insight** to **action**.

1966년 BPO서비스 기업으로 출발하여 지속적인 성장과 함께 CX서비스 전문 기업으로 변화



전세계 30개국 168거점에서 다양한 CX서비스를 고객기업에 제공



매출	직원 수	본사	해외
336,405	42,905명	백만엔	20,770명



트랜스코스모스 코리아 소개

Introducing transcosmos Korea

TCK는 다양한 분야의 전문가들이 세상의 문제를 해결하는데 도전합니다.



“직원의 성장”

직원의 성장과 전문성 향상을 위해 전력을 다합니다.



“고객의 만족”

TCK의 전문성과 Data 기반의 서비스로 고객의 만족도를 높이고 신뢰를 쌓습니다.



“기술의 발전”

고객사의 변혁을 위해 디지털 기술 기반의 새로운 서비스 연구를 지속합니다.

직원의 성장과 기술의 발전, 고객 만족을 향해 차별화 된 노하우로 CX사업을 성공적으로 수행



2001년
설립일



약 10,100명
직원 수 '22년 기준



15개
사이트



3,641억
'21년도 매출

현재등급 : **AA-**
11년 연속 A등급 이상 유지

(행정처분 사실 없음)

※ 출처 : 한국 기업 데이터



20년간 지속적인 성장 유지

(단위: 백만원)

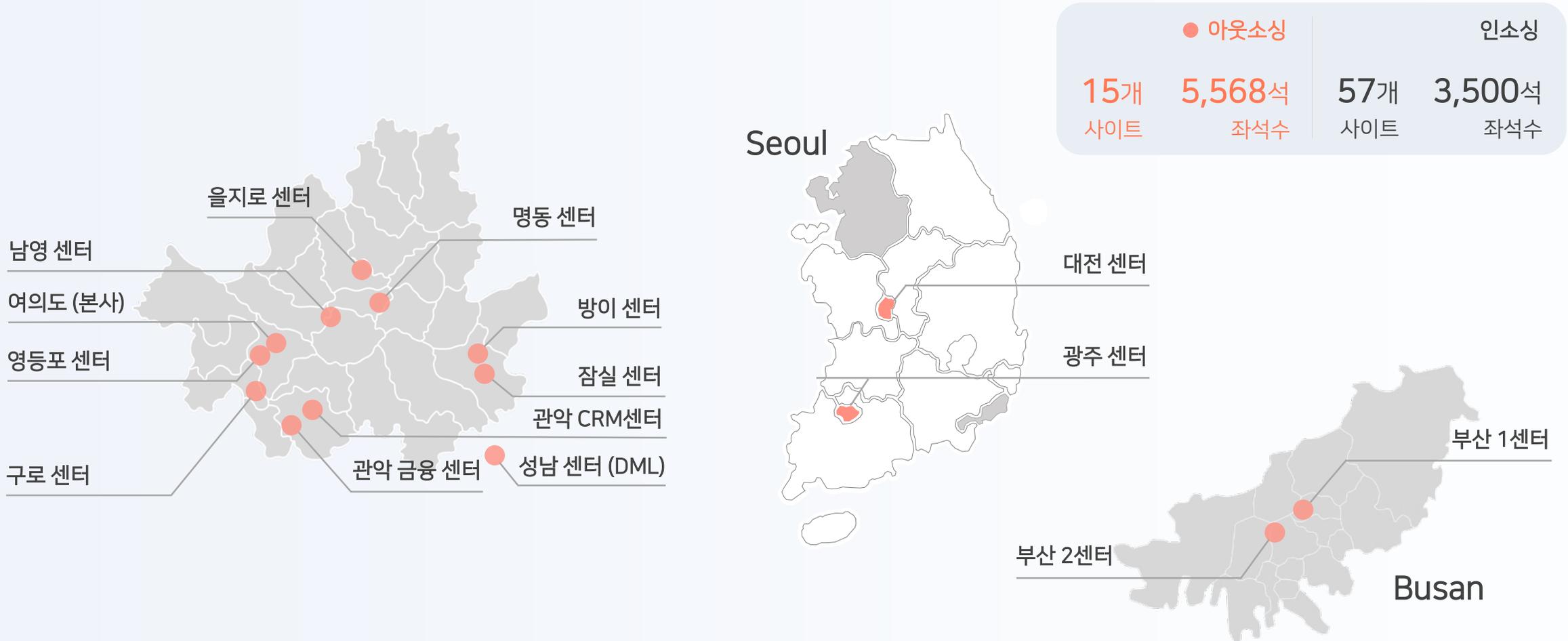
(단위: 명)



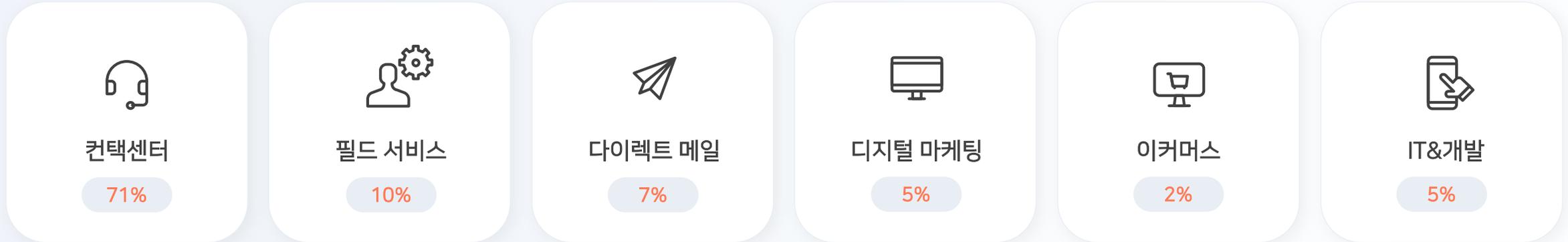
2001년 법인 설립 이후 직원의 성장과 고객 만족을 위한 끊임없는 변화와 혁신을 지속



다양한 인재를 적재적소에 배치할 수 있도록 유동인구 밀집 지역과 교통 중심지 거점을 구축하여 운영



고객 기업의 다양한 Operation 및 Marketing 업무 수행



보다 나은 고객서비스 제공을 위한 전문 CRM 운영/관리

고객사 수요에 부합하는 전문 노하우를 보유한 인재 파견 서비스

모바일, 이메일, 우편 Omni Channel 콘텐츠 생성 및 발송

기업/브랜드에 대한 이미지 제고 및 상품홍보/마케팅 서비스

시장조사부터 쇼핑몰 구축/운영 및 판매/배송까지 원스톱 서비스

IT 기술에 최적화된 서비스 개발, 솔루션 제공, 통합 운영 및 관리

- IPCC 기반 일반/기술 상담 지원
- 품질/교육 관리
- CX 전문 컨설팅

- 오프라인 매장 운영/관리
- AS 센터 운영 및 관리
- 판매 인력 파견

- Omni Channel 콘텐츠 생성/발송
- 출력/봉입/제본
- 약관/안내장 디자인
- SI 구축

- 소셜네트워크 마케팅
- Web 개발/유지보수
- Mobile App/web 개발
- 온라인 광고/프로모션

- EC 전략 개발
- 웹사이트 개발/운영
- 온라인 광고/프로모션

- 솔루션 비즈니스
- 서비스데스크
- ITSM
- SI 개발

컨택센터, 기업 아웃소싱, 매장, 온라인 사이트, 고객지원 등 비즈니스와 고객이 만나는 모든 접점(Touch Point)을 관리

☎ 컨택센터

고객의 문의 및 불만 대응,
상품·서비스 안내, 영업 세일즈 지원,
고객 서포트 업무, 아웃소싱 서비스 제공



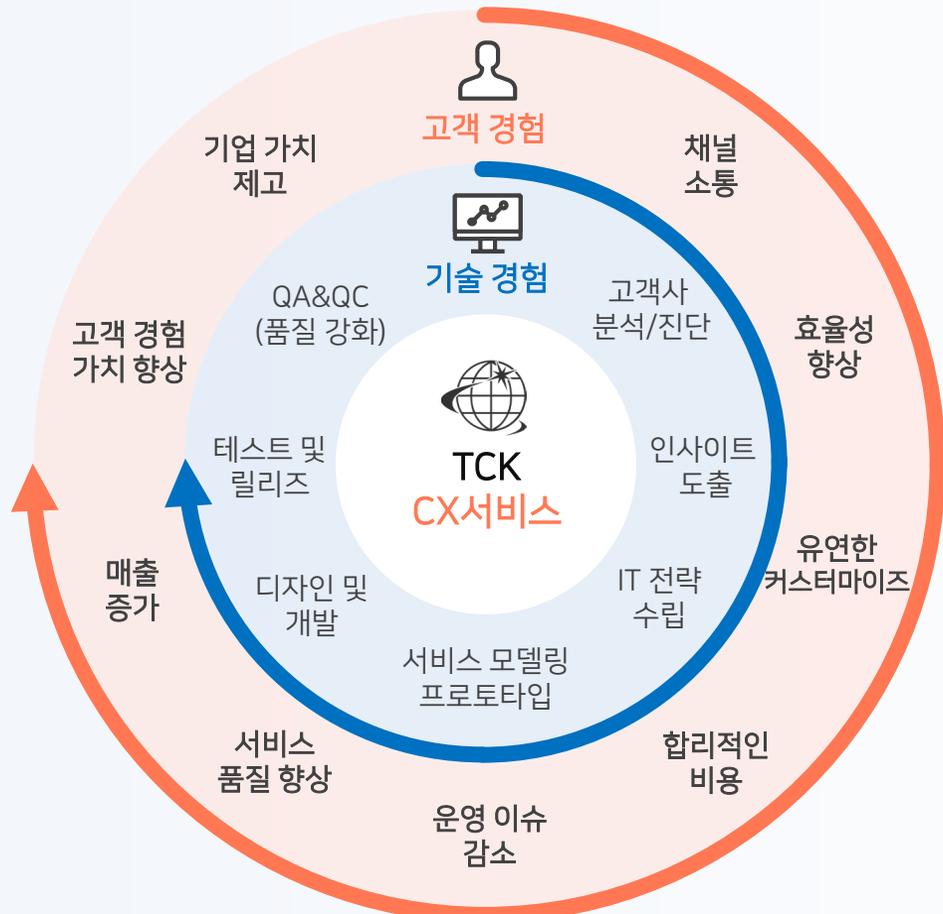
👤 백오피스

경리·재무 및 인사 등 백오피스 업무, 서비스데스크,
수발주 업무, 정보시스템 운영 업무,
기계·설계 업무 등 기업의 눈 코어 업무를
지원하는 아웃소싱 서비스 제공



✉️ 다이렉트 메일

모바일, 이메일, 우편 Omni Channel,
컨텐츠 생성 및 발송



🖥️ IT&개발

IT 기술에 최적화된 고객 서비스 개발 및 솔루션 제공
솔루션, 서비스데스크, ITSM(IT Service Management)
리셀러, SI 개발 및 운영



💡 디지털 마케팅

인터넷 인프라를 활용한 마케팅 활동을 지원하며
인터넷 프로모션, 웹사이트 구축·운영, 옴니채널
마케팅, 분석·리서치 서비스 등 제공



🛒 이커머스

EC사이트 구축·운영부터 풀필먼트,
커스터머 케어, 웹 프로모션, 분석까지 EC사업에
필요한 다양한 기능을 원스톱 제공



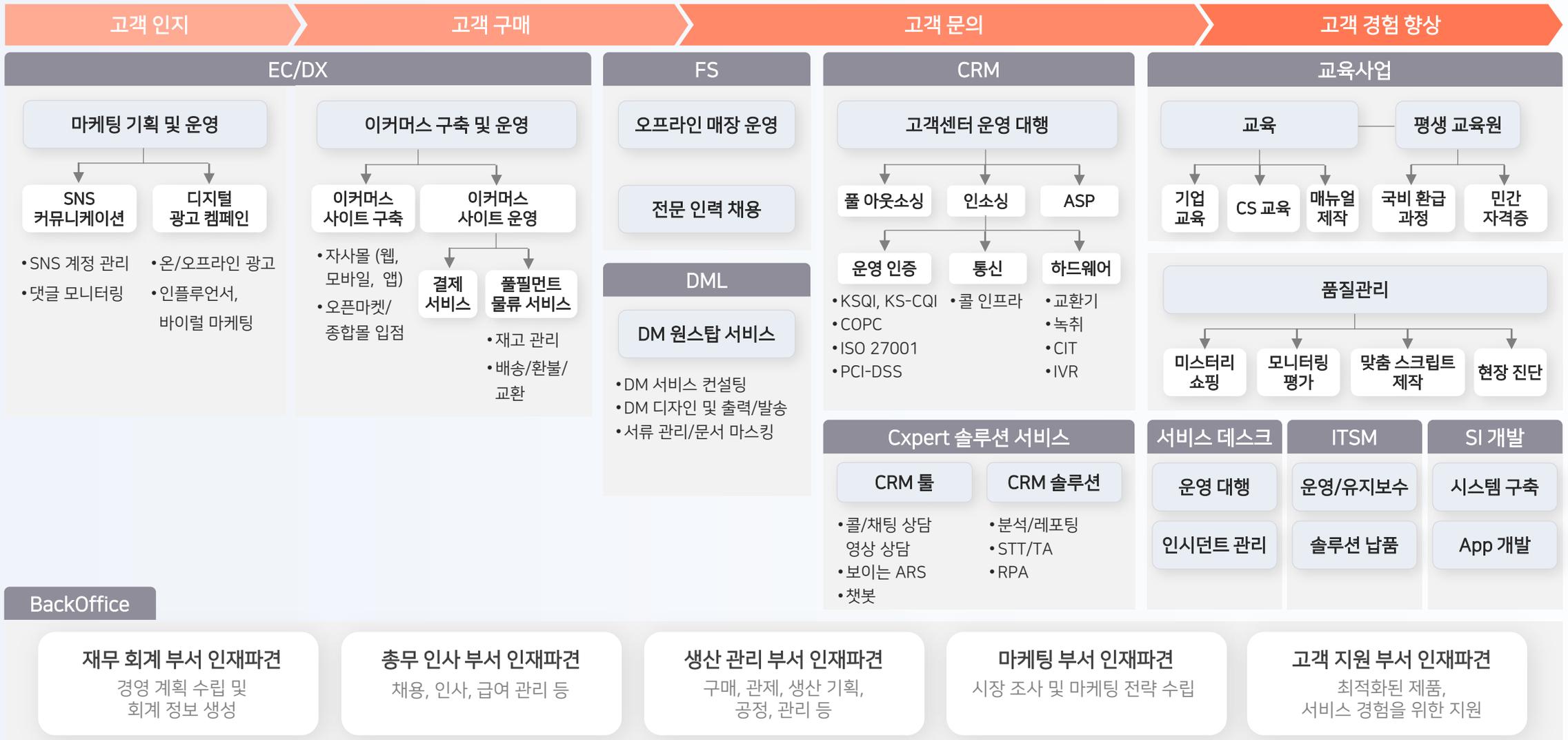
TCK 솔루션(18개) PowerFront T-Chat 상담톡 Chatbot 알림톡 T-WFM transpeech Visual ARS Venis 보이는 상담
화상 상담 서비스 T-HelpDesk SmartWork Survey PDF 전자서명서비스 E-Hub T-RPA T-Sales

파트너사

Operation 기반의 Marketing 및 Supporting 서비스로, 고객기업의 수익과 유저 만족도를 향상 시키는 고객 경험 제공



고객 여정에 따른 CX서비스를 고객기업에 제공



* ITSM(IT Service Management) 고객기업에 필요한 서비스 제공, 솔루션 납품 및 통합 관리

직원들의 근무환경 개선을 위해 끊임없는 고민과 아낌없는 투자

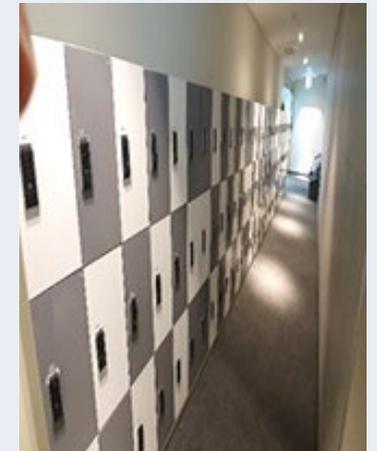
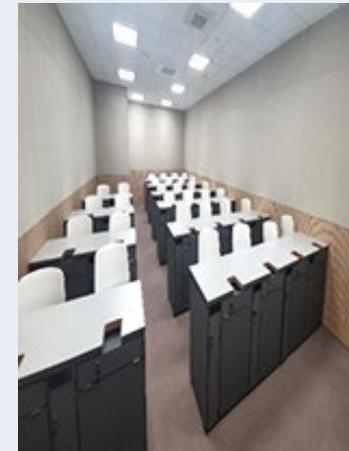
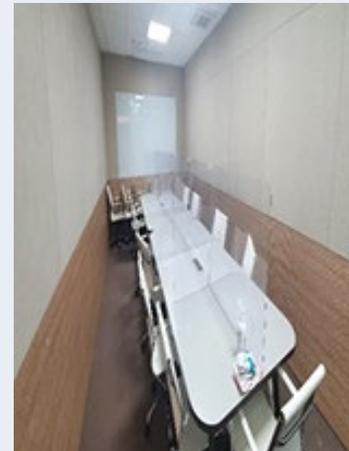




- 센터입구
- 층별 휴게공간, 세면대



- 상담 공간, 사물함
- 회의실 및 교육장

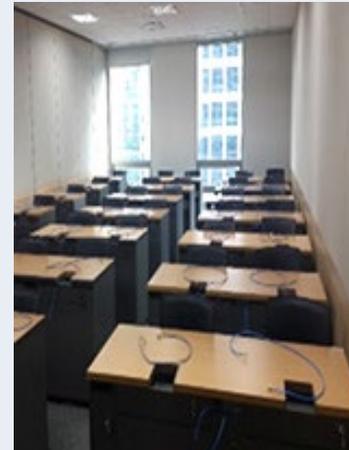




- 코칭룸, 회의실
- 층별 휴게공간



- 상담 공간
- 회의실 및 교육장

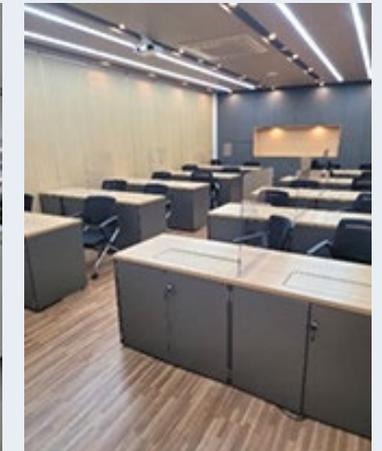
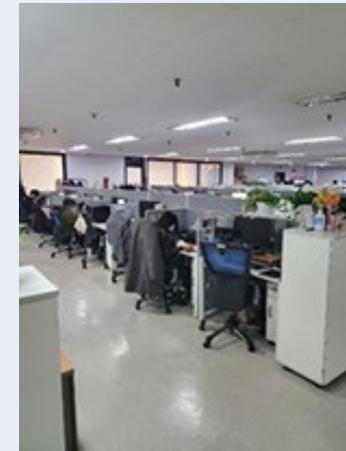
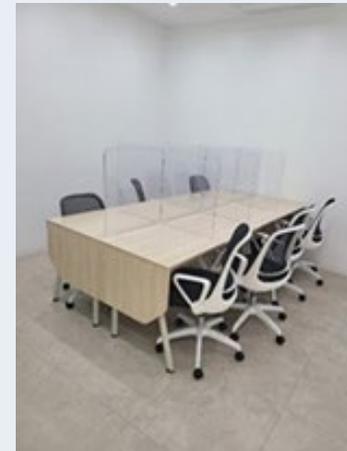




- 8층 대형 휴게공간
- 층별 휴게공간



- 상담 공간
- 회의실 및 교육장

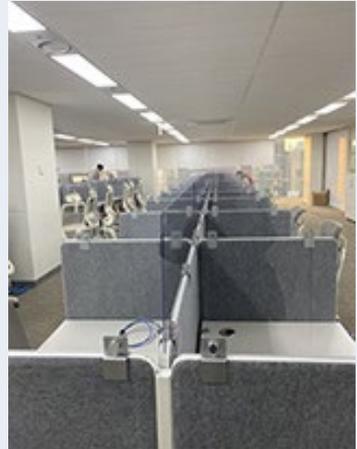
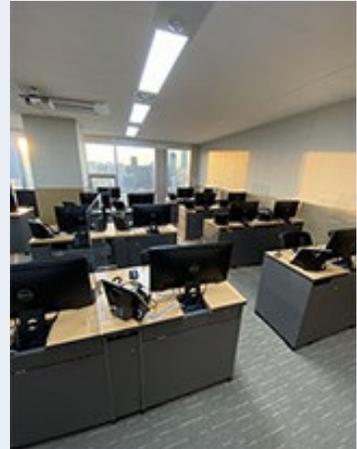
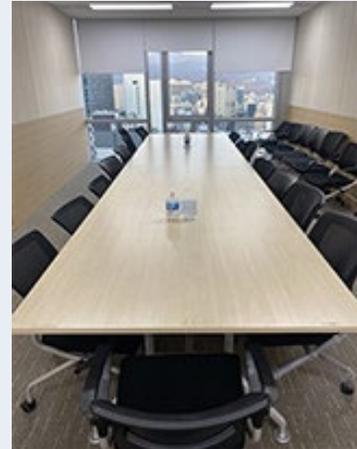




- 편의시설
- 층별 휴게공간



- 상담 공간
- 회의실 및 교육장



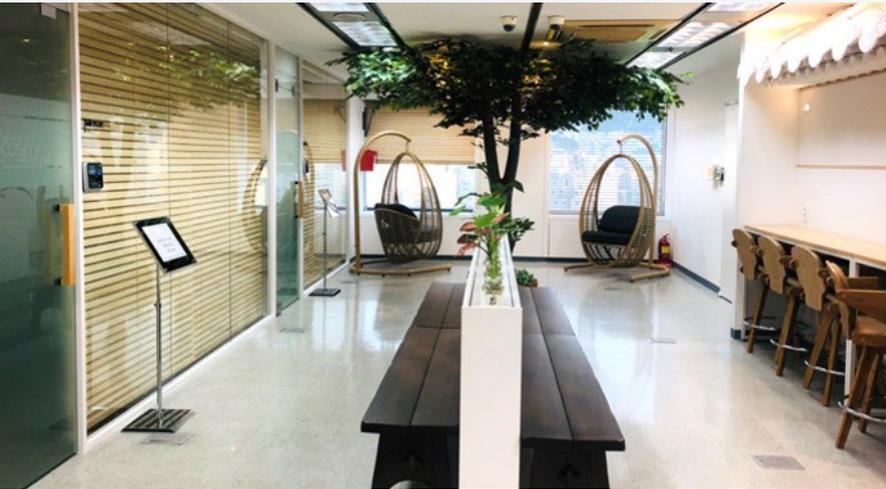


- 회의실
- 층별 휴게공간



- 상담 좌석
- 센터 입구/교육장



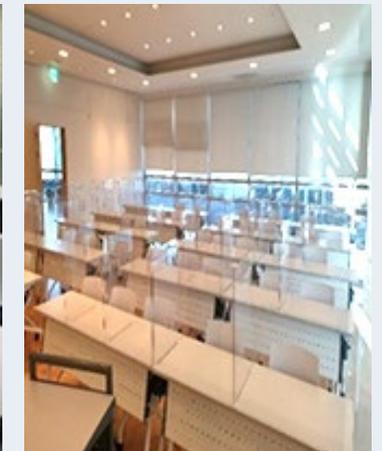




- 회의실
- 층별 휴게공간



- 센터 입구
- 층별 교육장



TCK는 아웃소싱 기업 일자리 창출로 전년 7,701명보다 24.5%증가로 고용시장 활성화 기여

국민연금 가입자 증가 상위 5개사 (2022년 3월)

1	쿠팡	+15,857
2	삼성전자	+5,659
3	한국철도공사	+2,126
4	트랜스코스모스 코리아	+1,891
5	LG디스플레이	+1,659

※ 자료: 국민연금공단 / 단위:명

* 월별 총 급여 지급현황 (2021년 5월 이후)



소외계층에 대한 봉사과 나눔의 실천으로 사회적 책임 활동을 통해 기업 윤리 경영을 실천



나눔 정신 실천

소외 아동 태블릿 지원



소외 계층 사랑 나눔

양말 인형 만들기 봉사 활동



재능 기부

with together

다양한 제도를 통해 조직문화 활성화 및 직원의 근로 의욕 증진을 위해 노력



해외연수



TCK 도서관

- 간식비, 회의비, 조직활성화비 지급
- 호프 데이, 영화 관람 데이 등 활동비 지원
- 영화, 볼링, 낚시 등 다양한 동호회 활동비 지원
- 심리치료, 회계 등 개인에 적합한 교육 제공
- 도서비 제공 및 TCK 도서관을 통한 도서 공유
- 우수 사원 해외 연수 제공

※ 일부 프로그램은 코로나19로 인해 잠정 중단



조직 활성화



동호회 활동

다양한 제도를 통해 조직문화 활성화 및 직원의 근로 의욕 증진을 위해 노력



- 장기 근속자 유급 포상휴가/휴가비 지급
- 전국 거점 유명 리조트, 콘도 회원권 제공
- 생일 축하 선물 지급
- 경조 발생 시 경조비 및 물품 지급
- 연 1회 건강검진 및 지정 병원 할인 제공
- 전국 지정 병/의원 10~40% 할인



다양한 산업분야의 300여개 고객 기업들과 오랜 기간 아웃소싱 파트너십 유지

IT/기술		유통		금융		서비스		제조/기타	
CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	PF/FS
CC	CC	CC	FS	CC	CC	CC	CC	CC	CC
CC/IT	CC	CC	CC	CC	DML	CC	CC	CC	CC
CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC	CC
CC	CC/FS	CC	CC	DML	DML	CC	CC	CC	CC
BPO	CC	CC	FS	DML	CC	CC	CC	CC	CC
CC	CC	CC	CC	DML	DML	DML	DML	CC	CC
CC	CC	CC	CC	DML	CC	CC	CC	CC	CC



세부 사업 소개

transcosmos Korea Business Area

CX컨설팅

CRM

Chat

교육서비스

필드서비스

다이렉트 메일

백오피스

CXpert솔루션

서비스데스크

ITSM

SI 개발

이커머스

디지털 마케팅

고객 기업의 비즈니스와 서비스 개선을 위해 고객 경험 관리, 고객센터/오프라인 매장 진단 등 다양한 컨설팅 서비스 제공



고객 경험 관리

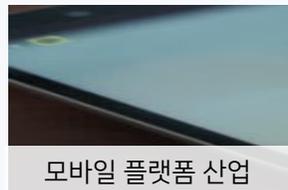
고객 여정 맵 도식화 및 운영 프로세스 진단을 통해 고객 경험에 미치는 영향 분석 및 개선 전략 수립



고객 접점 운영 관리

고객센터와 오프라인 매장에 대한 운영 프로세스와 품질 교육 진단/개선

Industry



Category

- ① 통합 센터 구축
- ② 블렌딩 조직 신규 셋업
- ③ 업무/세일즈 역량 강화
- ④ 장기 근무 인프라 구축
- ⑤ 신입직원 업무 역량 강화 및 품질 개선
- ⑥ 인재 육성 프로세스 개선

고객 서비스를 위한 전문 운영관리 체계를 도입하여, 전문 아웃소싱 서비스를 제공



일반 문의

- 기업이 고객에게 제공하는 서비스나 제품에 대한 일반적인 문의 대응



채용 관리

- 업무에 따른 Minimum Skill, Required Skill 정의
- 엄격한 검증 체계를 활용한 인재선별, 대면 면접, 서면 평가, 실습 평가



기술 문의

- 제품이나 서비스 이용 시 발생하는 기술적인 문제의 문의 해결



품질 관리

- 센터 특성에 따른 품질관리 체계 수립
- 정기 미스터리 쇼핑 / 콜 모니터링 평가
- QA, Coach 양성 교육



Sales Call

- 기업의 매출 향상을 위해 마케팅 수단의 Profit 센터 운영



교육 관리

- 정기 CS교육 진행
- Sales 스킬 교육 진행
- Refresh 교육 등 조직활성화 교육



고객 CRM

- 정량적인 분석 기법을 활용한 고객관리를 토대로 기업고객의 매출 향상 도모



보안 관리

- CEO 직속 정보보안 사무국 운영
- 정기적인 불시 감사 진행
- 업계 최초 글로벌 정보보안 인증 취득 (ISO 27001, PCI-DSS)



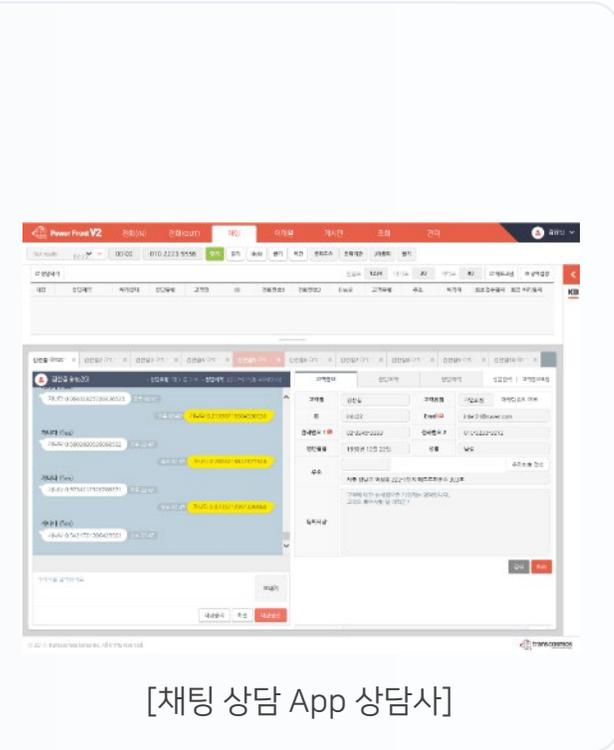
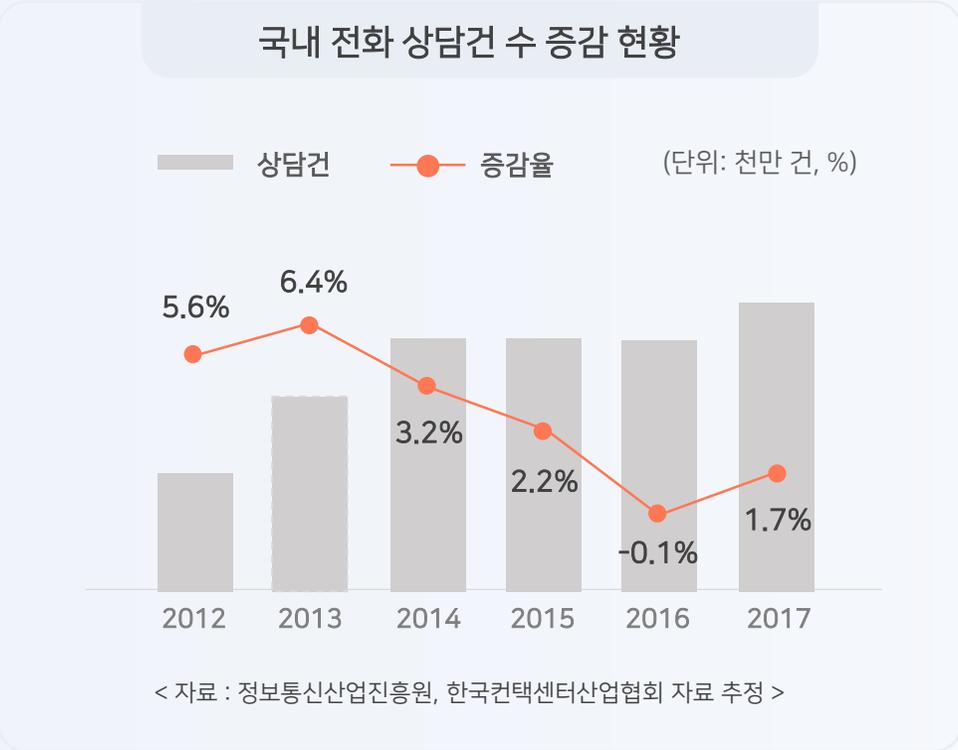
고객사 업종 별 Top5 TCK고객센터 약130여개

유통	32.8% (40개사)
제조	19.5% (24개사)
금융	16.3% (20개사)
IT기술	14.6% (18개사)
서비스	11.4% (14개사)

카카오 상담톡 공식 파트너사로 비즈니스 효율화를 위한 채팅 상담 서비스 제공

kakao partner 대한민국 대표 Lifestyle 플랫폼
카카오 공식 딜러사

기업 적용시 기대효과
인입 DATA분석 및 24시간 응대 가능



고객센터 전문 인력이 기획부터 개발까지 참여한 상담 솔루션으로, 채팅 상담에 관한 시스템 개발 운영 노하우 보유

카카오톡 챗봇 및 상담특 공식 파트너사로서 비즈니스 효율화를 위한 채팅 상담 서비스를 제공



인공지능(AI) 챗봇



시나리오형 챗봇



상담원과 채팅



고객 문의

챗봇
우선 연결



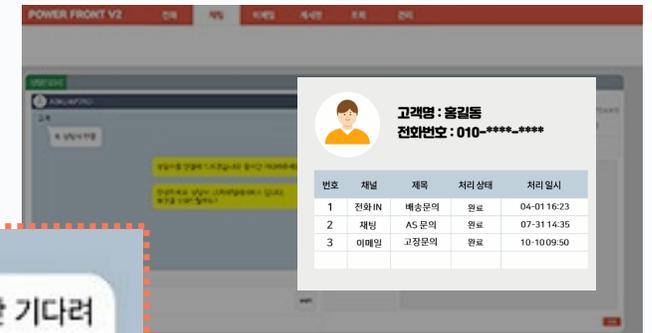
- ✓ 모바일 APP/WEB
- ✓ PC WEB
- ✓ QR CODE
- ✓ 일반 ARS to
- ✓ 보이는 ARS to



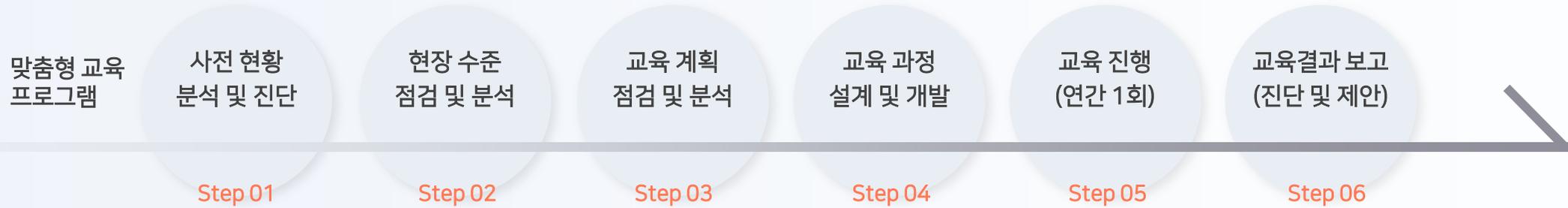
자유로운
서비스 전환



상담사
연결 요청



조직 진단부터 기획, 운영, 효과 분석까지 교육 모든 단계의 현장 니즈에 맞는 맞춤형 Total HRD를 제공



 **조직 진단
교육 운영 컨설팅**

- ✓ 조직 진단 분석 / 문제 도출
- ✓ 교육 운영진단 및 컨설팅
- ✓ 조직 진단을 통한 교육기획

 **현장 진단
미스터리 쇼핑**

- ✓ 현장 진단 / 미스터리 쇼핑
- ✓ 평가표 신규 개발 및 작성
- ✓ 전문가의 객관적 진단

 **교육 콘텐츠
맞춤 개발**

- ✓ 대상자 분석 기반
- ✓ 역량 개발 콘텐츠 개발
- ✓ 트렌드 및 현장 실무 반영

 **실무/현장 중심
교육 진행**

- ✓ 다양한 경험과 교육 노하우
- ✓ 차별화 된 가치를 제공
- ✓ 맞춤형 교육 프로그램 제공

전문 인재 파견 서비스로, 고객사 브랜드 이미지와 매출 향상을 위해 비즈니스 운영 효율화 지원

인하우스 아웃소싱 (매장운영 대행)

브랜드 이미지의 향상 및 매출 증대를 위해,
전문 노하우를 통한 매장 운영 서비스 제공

전문 인재 파견

인적자원의 효율적인 활용이 가능하도록
전문인재 파견 서비스 제공



비대면 세탁 서비스
세탁물 입고, 폴딩, 출고 작업

49명



판매 판촉 담당 인력
아웃소싱

42명



매장 관리 및 방문 고객 대상
상품 판매

전국 5개 매장 / 11명



채권 회수(단기,중기,장기) 일반사무,
데스크 사무, 일본어 번역

80명



주차관제 설치 현장에 대한 인터폰 및
입출차 인바운드 상담

40명



웹디자인, 영상 편집,
회계 보조

10명

효율적인 관리를 위해 최신 장비와 전문 운영 프로세스를 도입하여 DML 서비스를 제공



DM컨설팅



우편 제작 / 발송



스캔&마스킹



옴니채널 안내장
솔루션



안내장, 쿠폰, 고객별 맞춤형 책자 등의
제작/발송을 위한 봉입·출력·제본 서비스 제공

단일 시스템을 통한 우편, 이메일,
모바일 통합 안내장 발송 솔루션



다양한 분야의 전문 인력으로 비즈니스와 고객이 만나는 모든 접점의 백오피스 서비스를 제공

모니터링 서비스

Call, Chat 상담 업무 위탁을 넘어 기업의 특화된 모니터링 대행 서비스를 제공합니다.



생산성/품질
모니터링



Web
모니터링



커머스
모니터링



보완/관제
모니터링

수발주서비스

적시적소원활한 유통을 위한 주문/배송/재고관리 등 시스템 운영을 총괄합니다.



주문 관리



배송 관리



재고 관리

백오피스 서비스

다양한 분야의 전문 인력 투입을 통해 자원 활용 및 성과창출을 지원합니다.



인사 업무



회계 업무



구매자산 업무



IT 업무



일반 업무



기타 업무

서류검증, 회원심사 서비스

원활한 후속 업무 진행을 위한 필수 검증.심사 단계 운영으로 부적격 요인을 사전에 제거합니다.

[서류검증]



서류 접수



서류 확인



미비 서류
보완



서류 심사



유관 부서
전달

[회원심사 서비스]



회원 신청



적격 여부
검증



부적격자
필터



적격 여부
재검증



회원 인증
완료

고객 상담 서비스가 필요한 기업을 위한 AI 기반 상담 솔루션

PowerFront

브랜드 : CXpert / CRM
소개 : TCK 통합 고객 상담 솔루션
특장점 :
 ① Omni Channel 통합 관리
 ② 컨택센터 생산성 분석에 최적화된 통계 제공

T-CHAT

브랜드 : CXpert / CHAT
소개 : TCK 웹채팅 솔루션
특장점 :
 ① 고객사 전용 UI/UX 구축, 간편 도입 및 편리한 유지보수
 ② 합리적인 비용의 웹채팅/챗봇 기반 상담 솔루션
 ③ 고객 접근성 강화와 상담효율성 증가

상담톡

브랜드 : CXpert / CHAT
소개 : 카카오톡 상담톡 서비스
특장점 :
 ① 국민 95% 이상 설치된 대한민국 대표 메신저
 ② 카카오톡의 다양한 서비스 연계 (알림톡, 카카오싱크, 카카오톡톡)

Chatbot

브랜드 : CXpert / CHAT
소개 : 카카오톡 챗봇
특장점 :
 ① 대한민국 대표 메신저 카카오톡 채널 활용
 ② 카카오톡의 다양한 서비스 연계 (알림톡, 카카오싱크, 카카오톡톡)
 ③ 다양하고 간편한 방식의 챗봇 접속

알림톡

브랜드 : CXpert / CHAT
소개 : 카카오톡 알림톡 서비스
특장점 :
 ① TCK는 리셀러사로서 공식 딜러사의 API를 통해 서비스 제공
 ② CRM 톨에 알림톡 솔루션 제공

T-WFM

브랜드 : CXpert / WFM
소개 : 인력관리 솔루션
특장점 :
 ① 운영중인 콜 시스템과 연동하여 정보 추출
 ② PowerFront 연계, 고객 정보 추출 없이 모바일 설문조사

transpeech(STT/TA)

브랜드 : CXpert / CRM
소개 : 음성 인식 분석 솔루션
특장점 :
 ① 상담 주요 키워드 별 실시간 스크립트 제공
 ② 모니터링을 통한 상담 품질 강화 및 VOC 분석 관리

Visual ARS

브랜드 : CXpert / Visual ARS
소개 : 보이는 ARS 솔루션
특장점 :
 ① 음성 안내와 웹을 통한 화면 안내 동시 제공 (셀프 처리율 제고)
 ② 타채널(채팅/챗봇) 전환 및 연속 응대 가능

VENIS

브랜드 : CXpert / Video
소개 : 보이는 상담 솔루션
특장점 :
 ① 별도 설치가 필요 없는 웹 기반 솔루션
 ② 기존 콜 인프라 연계 활용, 구축 기간/비용 단축

보이는 상담

브랜드 : CXpert
소개 : 실시간 웹 상담 솔루션
특장점 :
 ① 앱 설치가 필요 없는 양방향 웹 콘텐츠 실시간 공유 및 상담
 ② 양방향 에스코트 상담
 ③ 녹화 및 재생 및 SMS, 알림톡을 이용한 URL 전송

화상 상담 서비스

브랜드 : CXpert
소개 : 화상 상담 솔루션
특장점 :
 ① 양방향 실시간 동영상 공유 및 동영상 저장 및 재생
 ② 화상 상담 및 전자 서명 동시 제공
 ③ 모바일 실명 인증 기능 및 전자 서류 제출 및 보관 기능, 에스코트 기능

클라우드(ASP/SaaS)를 통한 백오피스 업무 개선, 기업 비즈니스에 최적화 된 다양한 솔루션을 제공

T-HelpDesk

브랜드 : CXpert

소개 : 요청업무 관리 솔루션

특장점 :

- ① 요청 업무 관리 시스템으로 전산화 및 관리
- ② 저렴하고 간단한 솔루션이 필요한 스타트업 유형의 고객에 적합

SmartWork

브랜드 : 카카오휴리

소개 : 메신저 기반 종합 업무 플랫폼

특장점 :

- ① 저렴한 비용으로 사내 업무 인프라 구성 가능
- ② 편리한 UI로 별도 학습없이 손쉬운 사용 가능
- ③ 외부 유출에 가능성이 없으며 워터마크, DRM 등 보안 특화 기능 제공

Survey

브랜드 : CXpert / Survey

소개 : 모바일 설문조사 솔루션

특장점 :

- ① SMS, 알림톡 발송 기능을 통해 다채널 설문 발송
- ② 템플릿으로 빠르고 손쉬운 설문 설계 가능
- ③ 세분화된 통계페이지로 다양한 분석 보고서 제공

PDF 전자 서명 서비스

브랜드 : CXpert

소개 : 비대면 전자 서명 서비스

특장점 :

- ① 전자 문서 생성 및 관리 및 전자 계약 정보 전달
- ② 당사자 서명 생성 및 체결
- ③ 최종 전자 문서 관리

E-HUB

브랜드 : CXpert / E-HUB

소개 : 쇼핑몰 통합 관리 솔루션

특장점 :

- ① 글로벌 커스텀 개발을 지원하고 보다 적은 금액으로 높은 연동성 보장
- ② Pfv2 연계로 상품 판매부터 고객 관리까지 통합 관리 기능 제공

RPA

브랜드 : CXpert

소개 : RPA 솔루션

특장점 :

- ① 고부가 가치 업무를 위한 업무 프로세스 자동화 솔루션
- ② OCR 판독, 데이터 검증, 업무 처리 프로세스 개발
- ③ RPA Bot 시나리오를 제공 및 관리

T-Sales

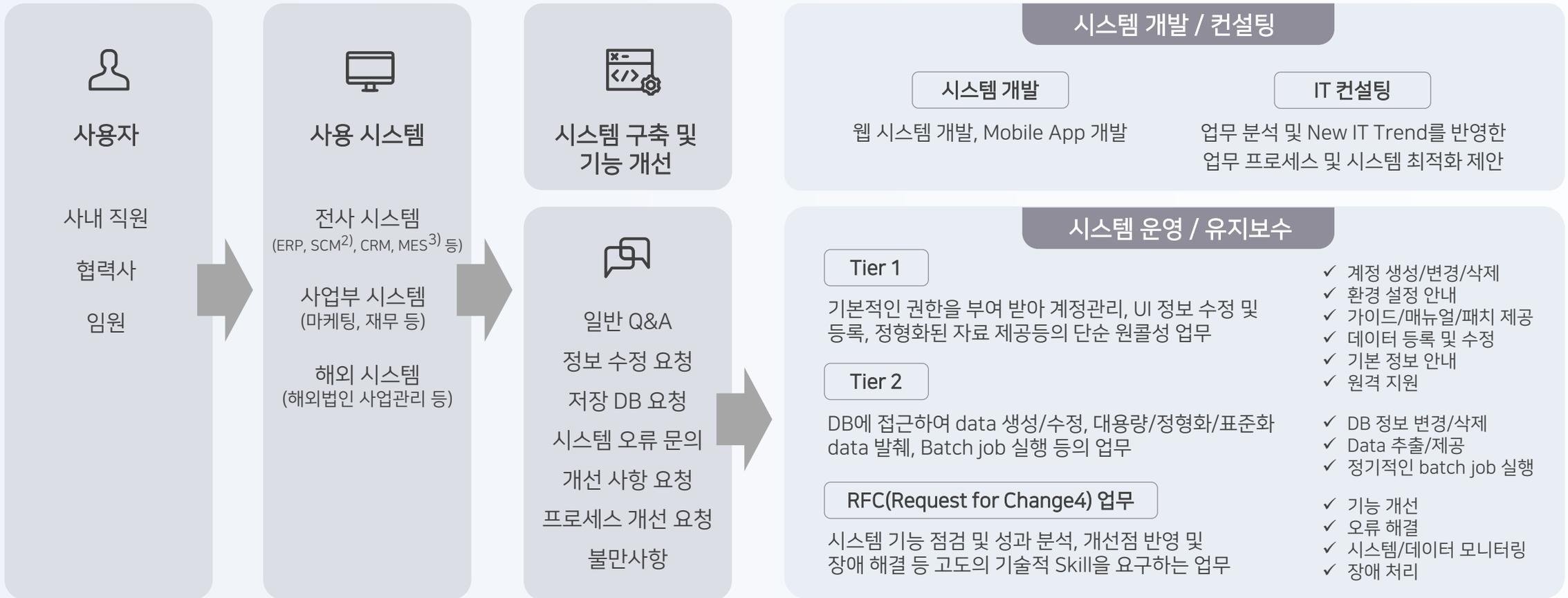
브랜드 : CXpert

소개 : 영업활동 관리 솔루션

특장점 :

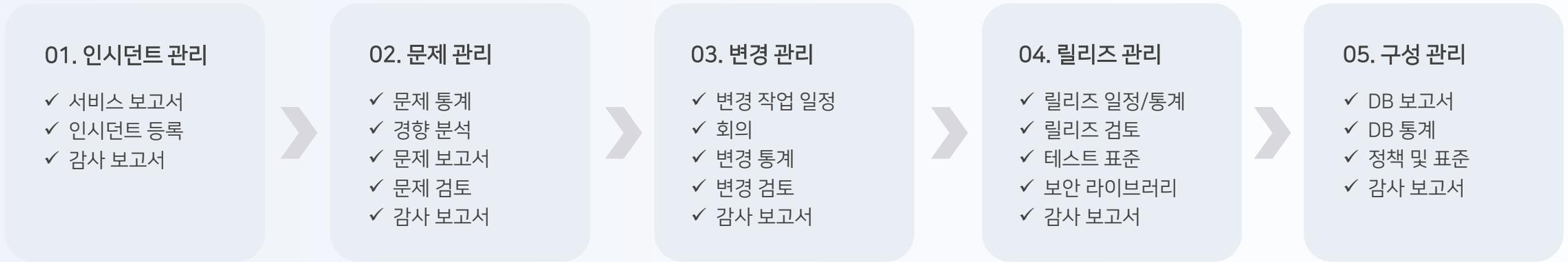
- ① 기업의 영업 활동 관리를 효율적으로 하기 위한 ASP, 구축형 솔루션
- ② 다양한 데이터를 기반으로 사용하기 쉽고 편리한 인터페이스 제공

다년간의 고객 접점 서비스 운영 노하우로 전문적인 운영 대행 서비스를 제공



1. SCM (Supply Chain Management): 공급망 관리 시스템, 부품 제공업자로부터 생산자, 배포자, 고객에 이르는 물류의 흐름을 파악하고, 필요한 정보가 제공될 수 있도록 공급망 관리를 위한 시스템
 2. MES (Manufacturing Execution System): 생산관리 시스템, 제품 주문에 의한 착수에서 완성품의 품질검사까지 전 생산활동을 관리하는 시스템
 3. RFC (Request for Change): 시스템 기능 개선, 오류 해결 등 유지보수 업무 및 개발 업무

ITSM은 전략 기획에서 배포, 지원, 개선에 이르는 IT서비스를 통합 관리 및 운영



장점

1. 고객사 환경에 최적화된 운영
2. IT서비스 비용절감 및 서비스 품질 향상
3. 고객 경험 가치 향상 및 새로운 인사이트 확보

운영 사례

정보시스템 개발, 기업 솔루션, 웹사이트, 모바일 앱, 챗봇, 웹챗 등

TCK 리셀러 서비스 : TCK는 Reseller와 더불어, Genesys 환경에서 Application을 개발하고, Marketplace 유통 가능

kakao 카카오 상담톡 딜러사로서 채팅 상담 서비스 제공
카카오톡 챗봇 서비스 공식 에이전시로 챗봇 구축 및 운영 제공

salesforce Salesforce 컨설팅 파트너사로 제품 도입 컨설팅 및 개발과 운영 제공

kakaoenterprise 카카오휴크 리셀러 파트너로서 라이선스 및 개발 서비스 제공
카카오엔터프라이즈의 AI기술과 TCK의 서비스가 결합된 AICC 제공

GENESYS Genesys cloud reseller 및 AppFoundry 파트너십
Cloud 솔루션과 연계한 프로그램 개발하여 판매 및 제공

글로벌 기업들과의 파트너십을 통한 구축 및 최적화된 CX서비스 제공

파트너십 협력사 소개

kakao



상담톡 공식 딜러
카카오톡 채널 챗봇 공식 에이전시

카카오 상담톡 딜러사로서 채팅 상담 서비스 제공 및 카카오톡 기반 챗봇 서비스 공식 에이전시로 챗봇 구축 및 운영 제공

Kakao enterprise

kakaoenterprise

kakaowork
kakao i connect Center

카카오워크 리셀러 파트너십을 통한 라이선스 및 개발 서비스 제공 카카오엔터프라이즈의 AI 기술과 TCK의 서비스가 결합된 AICC 제공

salesforce



Service Cloud | Marketing Cloud | Sales Cloud
Salesforce 컨설팅 파트너사로 제품 도입 컨설팅 및 개발과 운영 제공

GENESYS

GENESYS!

Genesys cloud reseller 및 AppFoundry 파트너십 Cloud 솔루션과 연계한 프로그램 개발 및 판매/제공

Avaya



컨택센터 구축/운영을 지원하기 위한 Avaya 교환기 및 솔루션 서비스 운영 제공

LINE



LINE 광고를 통해 마케팅 효과 최대화

LINE사와 파트너십을 통해 소셜 광고 전담팀이 LINE을 활용한 프로모션을 서포트하며 LINE을 활용한 챗봇/유인 채팅을 통한 대응 가능

Amazon Web Services



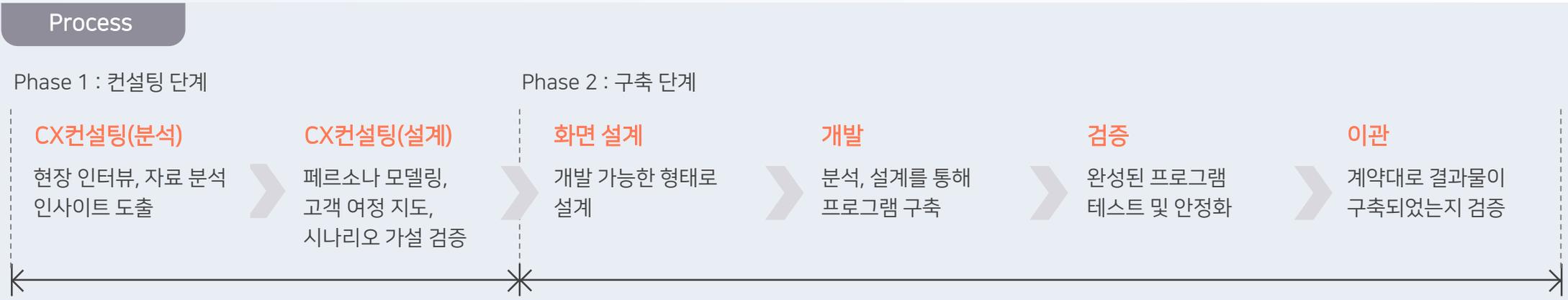
AWS를 최대한 활용한 차세대 컨택센터 (재택 컨택센터)

eMnet



디지털 마케팅 전문 기업으로 TCK와 함께 디지털 프로모션 및 마케팅 서비스 제공

기업에 필요한 정보시스템의 기획부터 개발 운영까지, 모든 서비스를 전문화 된 CX경험으로 최적의 시스템 구축



- 장점**
1. 오픈소스 기술 집중, 신기술 확보 위해 유연한 조직 체계 구성
 2. 시스템 통합에서 서비스 통합으로 전환
 3. 전문화 된 인력구성으로 시스템 구축
 4. CX중심의 이슈 관리 노하우 보유

구축 사례 정보시스템 개발, 기업 솔루션, 웹사이트, 모바일 앱, 챗봇, 웹챗 등

서비스 방식 **구축형** : 고객 서비스 특화된 맞춤형 라이선스
구독형 : 연간, 월간 정액 구독 방식

클라우드, 옴니채널, IOT, 메타버스 등 최신 IT트랜드 기술과 융합화 추진

시장 조사부터 쇼핑몰 구축/운영, 프로모션, 배송, 사후 관리까지 EC 원스톱 서비스를 제공합니다.



EC 원스톱 서비스 제공

EC Outsourcing

고객기업의 EC사업전략, 브랜드전략에 맞는 E-Commerce 아웃소싱 서비스 제공

Direct Sales

TCK가 판매자가 되어 고객기업의 제품을 위탁판매 / 유통

계획 수립 / MD



EC전략 수립



상품 조달



운영채널 선정



판매정책 수립

판매 / 배송 / 마케팅



브랜드몰 구축 운영



주문판매 관리



3PL (물류,창고,배송)



유통 플랫폼 입점 대행



SNS 마케팅



프로모션 홍보



고객문의 대응



구매 분석

고객 케어 / CRM

기업 및 브랜드에 대한 소비자의 이미지 제고 및 상품의 판매 향상을 위해 **홍보 및 마케팅 서비스**를 제공



Social Media Communication

소셜미디어 채널 컨설팅
전략 수립·기획·운영



Digital Campaign

소셜미디어, 디지털 캠페인
이슈 메이킹



Media Planning

검색광고, 디스플레이 광고
소셜미디어 광고



Web·Mobile Service

웹사이트, 모바일웹 제작
iOS·Android 앱 개발



Content Creation

광고, 홍보 영상 제작
매거진 콘텐츠 제작



Viral·Influencer Marketing

온라인 바이럴
인플루언서 마케팅

브랜드 검색 광고



가네보 코스메틱의 브랜드 케이트,
존프리다의 브랜드 검색광고 진행

통합 광고 마케팅



JT친애저축은행의
SA, DA, SNS광고 통합 운영

브랜드 마케팅



세계 5위 글로벌 타이어 브랜드의
국내 인지도 증대를 위한 페이스북 운영
크리에이티브 콘텐츠(이미지, 동영상 제작)

SNS 마케팅



JT금융그룹의 긍정적이고 친근한 브랜드
이미지 강화를 위한 소셜미디어 채널 통합
운영(페이스북, 카카오토리, 블로그)

End of document.