



(주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 중대로 158 (가락동 146-3) 5층, www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7

“직인생략”

문서 번호 : W2017-0928호

수신 : 컨택센터 관련분야 재직자

발신 : (주)윌토피아

참조 :

제목 : **2017 [옴니채널 커뮤니케이션 자격인증] 교육과정 안내**

1. 귀하의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. (주)윌토피아에서는 인공지능기술 시대에 맞게 옴니채널을 활용한 컨시어지 서비스를 제공하는 고객접점 전문가를 육성하기 위하여 <옴니채널 커뮤니케이션 자격인증> 교육과정을 개설합니다. 재직자들의 많은 관심과 참가 바랍니다.

- 아 래 -

□ **교육목적** : 최근 고객들은 옴니채널을 통해 정보를 습득하고 구매를 결정하고 서비스를 이용합니다. 이제 고객에게 옴니채널로 끊임없이 일관된 서비스를 제공할 수 있는 채널관리자가 필요하며 인공지능 기술, 챗봇, 빅데이터 기술들을 활용하여 고객에게 맞춤 서비스를 제공하는 전문가가 필요합니다. 이에 [옴니채널 커뮤니케이션 자격인증]교육과정은 재직자들에게 새로운 직무전환 및 확대 기회를 부여할 것입니다. 더불어 한국직업능력개발원에 등록된 민간자격증 [제1회 옴니채널 커뮤니케이션 전문가 자격시험] 대비반으로 교육 직후 시험을 거쳐 자격증을 부여합니다

□ 주 관 : 프라임경제

□ 주 최 : (주)윌토피아 평생교육원

□ 후 원 : (사)한국컨택센터산업협회

□ 참가대상 : 컨택센터 관련분야 종사자 (센터장, 관리자, QA, 사내강사)

□ 교육기간 : 2017년 10월 24일(화)~10월 25일(수) 09:00~18:00 (2일, 16시간)

□ 교육장소 : 한국컨택센터산업협회 교육장 (합정동 소재)

□ 교 육 비 : 350,000원/인 (*3+1 할인 혜택! 4명 신청 시 1명 무료)

※ 교재 포함 금액으로 vat없음 (계산서 발행 및 당일 카드 결제 가능)

※ 중식비 및 자격시험 검정비(5만원)는 별도, 할인 적용 불가

□ 문 의 처 : (주)윌토피아 02-3477-6216 (topia@willtopia.co.kr)

※ 옴니채널 커뮤니케이션 전문가 2급 자격증 안내

- 발급 자격의 종류: 옴니채널 커뮤니케이션 전문가 2급 (직능원 인지정 제2017-003039호)

- 응시비용: 5만원 (자격요건 심사비, 검정응시비, 자격증 발급비용)

- 자격발급기관: 민간자격관리자 (사)한국소비자교육지원센터

- 민간자격검색: <https://www.pqi.or.kr/inf/qul/infQulList.do?searchQulCpCd=0002>

◆ 과정세부 커리큘럼

	시간	교과목명	내용	강사
10월 24일 (화)	09:00~ 12:00 [3H]	옴니채널 전망과 준비	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 옴니채널 디지털라이제이션 방향 ▷ 인공지능/챗봇 도입후의 고객접점의 전망과 변화 ▷ 디지털라이제이션 환경에서 컨택센터의 역할 ▷ 옴니채널 커뮤니케이션 전문가로서 비전과 준비 ▷ 4차 산업혁명 시대 스트리트 스마트 	(주)이노라임 강태덕 대표
	13:00~ 15:00 [2H]	옴니채널 기술 연구	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 챗봇시스템의 이해 & 챗봇 데이터 튜닝 실습 ▷ 옴니채널 통합 플랫폼 시연 ▷ 옴니채널 구축 사례 - 온라인 banking 등 해외국내사례 ▷ 멀티 채널 전개 전략 구현 실습 ▷ 옴니채널 KPI & ROI 측정 	(주)알써포트 이주명 팀장
	15:00~ 18:00 [3H]	옴니채널시대 고객여정지도	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 옴니 채널 커뮤니케이션 종류와 특성 ▷ 옴니채널 고객 경험 관리 -고객여정지도 ▷ 고객여정 지도별 컨택센터의 역할과 개입 ▷ 옴니채널 고객경로 시나리오 ▷ 옴니채널 시대 구성원의 핵심역량 	(주)윌토피아 지윤정 대표
10월 25일 (수)	09:00~ 12:00 [3H]	옴니채널 전화상담 혁신 전략	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 옴니채널 시대 비대면 상담의 목적과 종류 ▷ 옴니채널 전략에 맞는 전화서비스 像 설계 ▷ 고객경험적 관점의 스크립트 리뉴얼 방안 ▷ 고객경험적 관점의 상담품질 평가 리뉴얼 방안 ▷ 비대면 응대 사례 연구 <ul style="list-style-type: none"> - 불만응대, 주문접수, 해피콜, 확인콜, 관계관리 등 	(주)윌토피아 김민주 컨설턴트
	13:00~ 15:00 [2H]	옴니채널 챗봇기술 활용 전략	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 컨택센터가 활용할 챗봇기술과 상담 시스템 변화 ▷ 머신러닝을 위한 상담사&관리자의 역할 ▷ 일반 상담 콘텐츠 vs 시나리오 콘텐츠 ▷ 옴니채널 자동상담을 위한 텍스트/ 이미지/ 동영상 활용법 ▷ 옴니채널 상담의 KPI 	(주)스펙트라 박경규 본부장
	15:00~ 18:00 [3H]	옴니채널 시대 컨택센터의 새로운 준비	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 업종별 옴니채널 마케팅 사례연구 ▷ 옴니채널 시대의 콜센터/매장/대면영업의 역할 변화 ▷ 옴니채널 컨택센터 구성원의 역할변화 <ul style="list-style-type: none"> - 상담사/ 슈퍼바이저 / QA / 강사 / 통계기술 / 센터장 ▷ 옴니채널 커뮤니케이션 전문가 자격 소개 및 검정 시험실시 	(주)윌토피아 지윤정 대표



(주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 가락동 146-3번지, www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7

◆ 강사 프로필



강태덕 대표

(주)이노라임 대표
상명대학교 경영대학원 겸임교수
토스트씨 전략담당 부사장
스트리트 스마트학회 학회장
前) 티시스 대표/태광그룹CLO
前) LG-CNS IT개발 및 컨설턴트



지윤정 대표

(주)윌토피아 대표이사
한국여성벤처협회 부회장
前) 소기업소상공인 연합회 감사
前) 경기도여성가족연구소 자문위원
前) 한국생산성본부 과정개발 자문위원



이주명 팀장

RSUPPORT CO., LTD : B2B마케팅 총괄
前) 자성한방병원 : 브랜드마케팅 담당
前) JAKOM Investment 한국지사 : 전략기획
前) 한국수출입은행 : 정보시스템부 SI 담당



김민주 컨설턴트

(주)윌토피아 컨설턴트
前) SK텔레콤 고객센터 CS강사
前) 중앙일보 고객센터 교육팀 팀장
前) 아이레보 컨택센터 총괄매니저
前) 국민건강보험공단 컨택센터 상담팀장
前) 도미노피자 사내강사 & 교육팀 총괄
前) 메타넷엠씨씨 마케팅본부 차장



박경규 본부장

(주)스펙트라 영업본부 본부장
前) (주)스펙트라 금융/유통/통신 부문
eCRM 컨설턴트
前) (주)남영비비안 재직

 (주) 윌토피아 평생교육원

서울시 송파구 가락동 146-3번지, www.willtopia.co.kr, 02-3477-6216~7

