

더페이 Smart Call 서비스

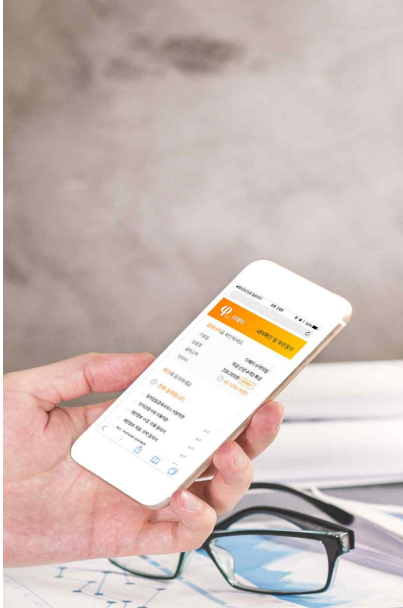
매장 전화주문 업무를 대신 처리해 주는 서비스

문의 : 영업팀 윤명진 팀장

mobile : 010 8634 7907



Provided by The Pay, Inc



01 서비스 개요

“ 고객이 매장으로 전화 걸었을 때 매장에서 직접 전화 받지 않고도 주문 받을 수 있는 ”

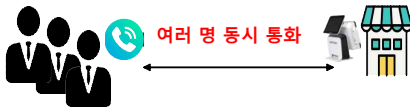
전화주문 자동 접수 서비스

AS-IS



통화/부재중으로 놓치는 콜 있음
번거로운 전화주문

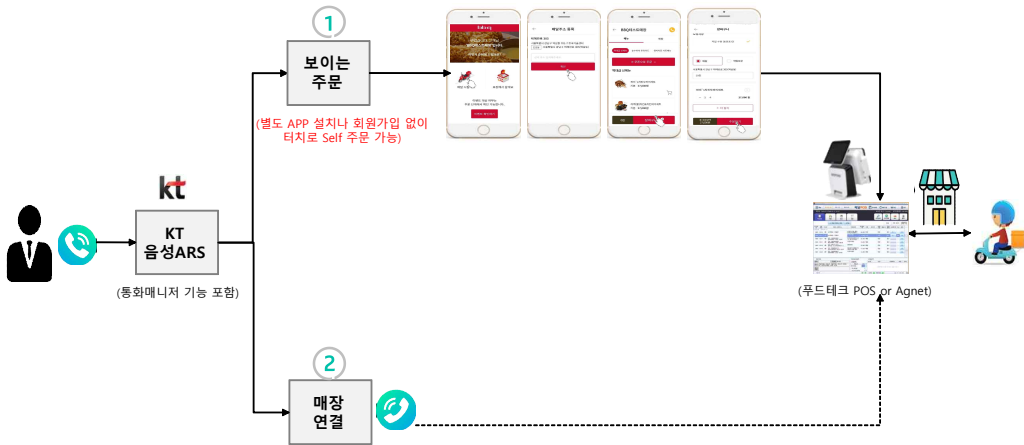
TO-BE



통화/부재중으로 놓치는 콜 없음
전화주문 자동 접수

02 서비스 상세 (매장전화 Type A)

매장전화로 전화 걸었을 때 「보이는ARS Self 주문」을 통해 전화주문 업무를 처리해주는 서비스



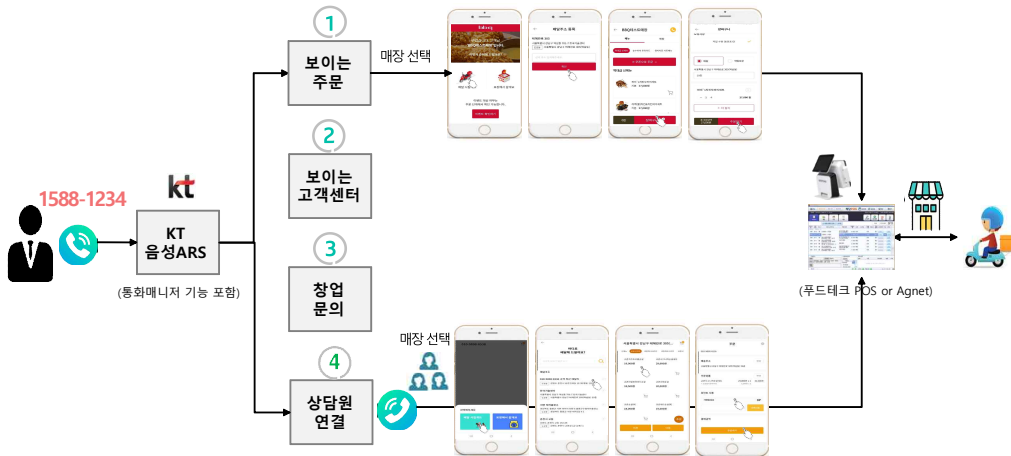
02 서비스 상세 (매장전화 Type B)

매장전화로 전화 걸었을 때 「보이는 주문」 이나 「상담원 주문」 을 통해 전화주문 업무를 처리해주는 서비스(22년2Q내)



02 서비스 상세 (대표전화)

대표번호(1588-1234)로 전화 걸었을 때 「보이는ARS Self 주문」을 통해 전화주문 업무를 처리해주는 서비스



03 서비스 이용료(VAT 별도)

kt

KT
부가서비스

월 5천원, 회선수에 따라 변경 가능

* 현재 B2B 프로모션 중 *

500점 이상 3,600원 / 1,000점 이상 3,200원 / 1,500점 이상 2,800원
(당월 서비스 이용료 익월 KT 통신요금에 포함하여 청구)

THE
PAY

더페이
주문중개수수료

보이는 주문, 300원/주문성공건

(당월 서비스 이용료 익월 본사 물대대금에 포함하여 청구)

상담원 주문, 협의

04 서비스 도입효과

통화/부재중으로
놓치는 콜 없음

- 일평균 2콜 (=인 21콜x10%)
월평균 50콜 (=2콜x25일)
년평균 600콜
놓치는 콜 없어
- 일 4.4만원 (=2.2만원*2콜)
월 110만원 (=4.4만원*25일)
년 1,320만원
매출증대효과 기대

바쁜 피크타임
조리에 만 집중

- 일 5만원 (=1만원x5시간)
월 125만원 (=5만원x25일)
년 1,500만원
인건비 절감 효과
- 배달시
일 5만원 (=10건 x5천원)
월 125만원

번거로운 E쿠폰
주문 자동 접수

- 번거로운 E쿠폰
메뉴권 주문 자동
접수 가능
- Pilot 매장 전체
결제수단 중 E쿠폰
비중 48% 수준
- 지류상품권 온라인
결제도 지원 가능
(’22년 1Q 내)

마케팅활동동의 된
고객 연락처 수집

- 진정으로 충성도
높은 매장 전화
이용고객 대상으로
이벤트 전개 가능

서비스이용료
절감

- (객단가 2만원 기준)
· 약 1.5% 수준
저렴한 수수료로
자동주문서비스
이용 가능
- 온라인 배달APP
보다 수수료 저렴

["쿠폰 번호 일일이 부르지 않아도 돼요"...BBQ '보이는 ARS' 서비스 도입 \(naver.com\) : 기사 링크](#)

▽ 기사 내용 요약

BBQ는 매장 전화 주문 시 e쿠폰을 더욱 쉽게 등록할 수 있도록 돕는 '보이는 ARS' 서비스를 도입한다고 밝혔다.

기존에 매장 전화 주문으로 e쿠폰을 사용하기 위해서는 12자리 번호를 직원에게 직접 알려줘야 했다.
특히 유선상으로 번호를 전달할 경우 혼선이 생기는 경우가 많아 불편이 컸다.

이번에 도입한 서비스는 이런 불편 사항을 완전히 개선했다. 보이는 ARS 서비스를 도입한 매장에 전화를 건 고객은 '매장과 직접 통화' 또는 '보이는 ARS 서비스' 중 하나를 선택할 수 있다.

보이는 ARS 서비스를 선택한 고객은 직접 쿠폰 번호를 등록할 수 있는 웹페이지를 보여준다.
배달 또는 방문포장 옵션도 함께 선택할 수 있어 간편 주문이 가능하다.

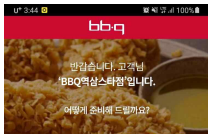
보이는 ARS 서비스는 매장 가맹점주(패밀리)에게도 효율적이다.
전화 주문에 할애하는 시간을 줄이고 주문 전화 회전율도 높일 수 있어서다.

특히 보이는 ARS 서비스를 구축하는 데 드는 수수료가 상대적으로 저렴하다.
매장에 직접 전화를 거는 경우 외에 BBQ 콜센터를 거쳐 주문을 접수할 경우 가맹점은 콜센터 인건비에 해당하는 수수료를 지급해야 했다.
그러나 보이는 ARS 서비스의 경우 수수료가 콜센터보다 3분의 1가량 저렴해 수익성 개선에도 도움이 될 것으로 예상된다.

한편 통계청이 발표한 2020년 연간 온라인쇼핑 동향에 따르면, 지난해 배달 주문 서비스 거래액 전년 대비 80% 증가했다.
e쿠폰 서비스 거래액 역시 28% 늘었다.

BBQ 관계자는 "현재 서비스를 매장별로 순차적으로 도입하고 있으며, 점차 전 매장에 도입해 나갈 예정"이라고 말했다.

05 서비스 도입 사례



배달 시릴게요



포장해서 갈게요

주식회사 제너시스비비큐 >



안녕하세요!

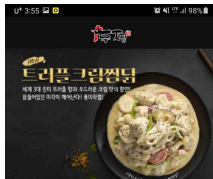
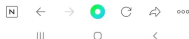
교촌입니다.
어떻게 준비해 드릴까요?



배달 시릴게요



포장해서 갈게요



안녕하세요!

두썸입니다.
어떻게 준비해 드릴까요?

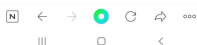


배달 시릴게요



포장해서 갈게요

주식회사 기영에프앤비 두썸 >



안녕하세요!

맘스터치입니다.
어떻게 준비해 드릴까요?



배달



포장



매장

맘스터치멤쉽머니 >

판매중개서비스로 상품정보 및 거래에 대한 책임을 지지 않습니다. 주문정보 및 거래 등 관련한 자세한 사항은 해당 가맹점으로 확인 부탁드립니다.



2)서비스 제공 및 이용

Q1. 서비스 제공을 위해 별도로 시스템 구축해야 하나요?

A1. 별도의 시스템 구축 없이 서비스 제공할 수 있습니다.

자사 앱 / 홈페이지 / 콜센터 등의 온라인 주문과 동일하게 주문접수, 배달기사배정 등을 처리하시면 됩니다.

Q2. 매장번호, 대표번호 모두 서비스 가입해야 하나요?

A2. 선택적으로 서비스 가입 가능한데 동시 가입을 권유 드립니다.

매장번호 서비스 가입 가입하셔야 이벤트 혜택 제공 가능하고 연락처 수집하여 타켓 마케팅 하실 수 있습니다.

Q3. 매장번호 서비스 유형 선택은 가능하고 수시로 유형 변경 가능한가요?

A3. 유형 선택은 가능하지만, 통화/부재중이나 Peak Time 시간에 한하여 유형B 이용하는 것은 현재 준비중입니다.

Q4. 스마트폰 이용고객은 모두 보이는 주문 서비스를 이용할 수 있나요?

A4. 모든 스마트폰 이용자는 별도 APP 설치나 회원가입 없이 보이는 주문 서비스 이용할 수 있습니다.

다만, iPhone 이용자나 보이는ARS 런처 앱 미 설치 Android 이용자는 SMS URL 링크하여 보이는 주문 가능합니다.

(금융 및 공공기관 등의 APP 80여개)

Q5. 스마트폰이 아닌 유선전화를 이용하여 주문하는 고객도 서비스 제공 받을 수 있나요?

A5. 보이는 주문을 제외 한 상담원 주문과 문의 서비스를 이용할 수 있습니다.

1) 자격요건 및 서비스 가입

Q1. KT 가입자야 하나요?

A1. KT 유선 및 인터넷 가입자에 한하여 서비스 제공됩니다.

타 통신사를 이용하시는 경우에는 해지 후 KT 신규 가입(1577-9078)하셔야 합니다.

Q2. KT 부가서비스 반드시 이용해야 하나요?

A2. KT 부가서비스 주문매니저(음성ARS+통화매니저) 가입(청약)해야 만 서비스 제공할 수 있습니다.

충돌 나는 KT 부가서비스를 이용하시는 경우에는 해지 후 주문매니저 신규 가입(1577-9078)하셔야 합니다.

통화매니저, 패스콜, 스마트착신 등이 충돌 나는 부가서비스 인데 해당 서비스는 주문매니저에서도 지원됩니다.

Q3. 서비스 가입은 어떻게 하나요?

A3. 핸드폰으로 발송해드리는 메시지 내 URL 링크하셔서 온라인 가입신청서 작성 후 제출해 주시면 됩니다.

이때, KT 가입 명의자(통신요금 청구서에서 확인 가능)를 정확히 기재해 주셔야 서비스 가입을 원활히 진행할 수 있습니다.

Q4. 제출해야 할 구비서류가 있나요?

A4. 1)사업자등록증 사본 2)신분증 사본 등을 제출해 주셔야 합니다.

해당 구비서류 사진 촬영 후 온라인 가입신청서 내에 첨부하시거나 본사 담당님께 전달해 주시면 됩니다.

3)서비스 상세 - ①매장 선택 기준

Q1. 고객이 전화 걸어 '보이는 주문' 선택하면 어떤 매장 주문페이지로 연결되나요?

A1. 매장번호는 해당 매장 주문페이지로 연결됩니다.

대표번호의 배달 주문은 배달 가능한 매장 주문페이지로, 포장 주문은 인근 매장 주문페이지로 연결됩니다

Q2. 매장에서 주문확인은 별도의 Agent 프로그램을 설치해야 하나요?

A2. 푸드테크 POS를 쓰신다면 정식 연동되어 기존 온라인주문채널과 함께 통합운영이 가능합니다.

Q3. 고객이 전화 걸어 '상담원 주문' 선택하면 어떤 매장으로 주문 연결하나요?

A3. 매장번호는 해당 매장으로 주문 연결됩니다.

대표번호의 배달 주문은 배달 가능한 매장으로, 포장 주문은 인근 매장으로 주문 연결됩니다.

Q4. 매장이 폐업하였을 때는 어떻게 안내하요?

A4. '해당 매장은 폐업 되었습니다' 라도 안내합니다.

Q5. 매장이 공휴일 때는 어떻게 안내하나요?

A5. '해당 매장은 공휴일입니다'라고 안내하고, 배달/포장 주문 가능한 인근 매장으로 연결될 수 있도록 준비중입니다.

Q6. 매장이 오픈 전이거나 마감 후면 어떻게 안내하요?

A6. '해당 매장은 서비스 준비중입니다 / 서비스 종료하였습니다'라고 안내합니다.

3)서비스 상세 - ②매장 관리

Q1. 매장의 어떤 정보가 관리되나요?

A1. 매장의 개/폐점, 영업일/공휴일, 오픈/마감 등의 정보를 관리합니다.

개/폐점 정보는 본사로부터 영업일/공휴일 정보는 매장에서부터, 오픈/마감 정보는 POS사로 부터 제공 받습니다.

Q2. 메뉴 및 가격정보 등록/수정/삭제는 어떻게 하나요?

A2. 메뉴 및 가격정보는 본사로부터 받아서 등록/수정/삭제합니다.

개별 매장이 임의로 메뉴 및 가격을 등록/수정/삭제 할 수 없습니다.

Q3. 결품관리는 어떻게 하나요?

A3. 별도로 결품정보 관리하지 않고 고객이 주문 넣으면 매장에서 결품으로 주문접수 거절하는 방식으로 운영됩니다.

이때 고객은 '결품으로 주문접수 받을 수 없습니다'라는 메시지를 알림톡으로 받아 보실 수 있습니다.

Q4. 배달가능지역 및 배달비 등록/수정은 어떻게 하나요?

A4. 배달가능지역은 거리(Km) 기준이나 동(법정 or 행정) 기준으로 설정할 수 있습니다.

배달비는 거리/요일/시간/날씨 등에 따라 차등적으로 등록/수정할 수 있습니다.

3)서비스 상세 - ③주문/결제

Q1. E쿠폰(메뉴교환권) 주문 어떻게 하고 추가 주문도 가능한가요?

A1. 보이는 주문 선택하여 직접 주문하거나 상담원 주문 선택하여 대행 주문하실 수 있습니다.
E쿠폰 주문 시 일반 메뉴 추가 주문 가능합니다.

Q2. E쿠폰(메뉴교환권) 한 번에 다매 사용 할 수 있고 옵션 메뉴 선택도 가능한가요?

A2. 현재는 한 번 주문에 1매만 사용 가능하고 해당 메인메뉴 주문하는데 만 사용할 수 있습니다.
E쿠폰 주문 시 매수 제한 없이 사용할 수 있도록 하고 옵션메뉴도 선택할 수 있도록 준비 중에 있습니다.

Q3. E쿠폰 주문 접수 취소되면 E쿠폰은 언제 다시 사용할 수 있고 선 결제한 금액(배달비 등)은 언제 취소되나요?

A3. E쿠폰 주문 접수 취소되자마자 E쿠폰은 바로 재사용할 수 있고 선 결제한 금액도 바로 결제취소 됩니다.

Q4. 보이는 주문 시 현장 결제 가능한가요?

A4. 선 결제 외 현장 결제(현금, 신용카드 등) 선택적으로 모두 지원됩니다.

Q5. 상담원 주문 시 선 결제도 가능한가요?

A5. 상담원으로 부터 결제페이지를 메시지로 받아 선 결제 하실 수 있습니다..

4)서비스 이용료

Q1. KT 부가서비스 이용료는 어떻게 청구되고 결제되나요?

A1. 당월 청구 금액 익월 KT 통신요금에 포함되어 부과되고, 수수료 내역은 통신요금 고지서에 확인할 수 있습니다.
서비스 당월 청구 분은 KT부가서비스 청약 완료 시점부터 부과되고 이용료는 일할 계산됩니다.

Q2. 더페이 보이는 주문 중개수수료는 어떻게 청구되고 결제 되나요?

A2. 당월 청구 금액 익월 본사 물대대금에 포함되어 부과되고, 수수료 내역은 물대내역 고지서에서 확인할 수 있습니다.
주문중개수수료는 주문성공건에 한하여 청구됩니다.

Q3. 더페이 상담원 주문 중개수수료는 어떻게 청구되고 결제되나요?

A3. 당월 청구 금액 익월 본사 물대대금에 포함되어 부과되고, 수수료 내역은 물대내역 고지서에서 확인할 수 있습니다.
주문중개수수료는 협의 중 입니다.

Q4. 보이는 주문 및 상담원 주문 온라인 선결제 수수료는 어떻게 청구되고 결제되나요?

A4. 자사 앱 / 홈페이지 온라인 선결제 수수료와 동일한 수수료율이 부과됩니다.
더페이는 별도의 추가 수수료 부과하지 않습니다.

5)이벤트

Q1. 전화 주문 한 이용고객 연락처 어디서 확인할 수 있나요?

A1. 패밀리 사장님 관리자 페이지 및 APP에서 확인할 수 있도록 준비중입니다.
마케팅활용동의 여부도 확인하실 수 있습니다.

Q2. 이벤트는 어떻게 진행할 수 있나요?

A2. 본사 주관으로 서비스 제공사(더페이), 카드사 및 통신사와 공통 마케팅 진행됩니다.
개별 매장 주관으로도 덤, 할인, 포인트 등의 다양한 이벤트 진행할 수 있습니다.

Q3. 전화 주문 한 이용고객 대상으로 메시지 발송할 수 있나요?

A3. 마케팅활용동의한 고객에 한하여 메시지 발송하여 타켓 마케팅 하실 수 있습니다.

감사합니다