

인포뱅크

상담톡 API 소개서 - 2024

— 목차

1. 인포뱅크 소개
2. 상담톡 API 소개
3. 주요 기능
4. 도입 사례

인포뱅크 소개

기업 개요 인포뱅크는 1995년 설립되어 2006년에 코스닥 상장을 마친 B2B 전문 중견기업입니다.

주요 사업 분야

기업메시징 서비스

카드 승인, 입출금 알림, 인증, 광고 등 기업이 보내는 모든 메시지를 전송할 수 있는 서비스



카카오톡 메시지 서비스

정보성 메시지를 보내는 알림톡

광고성 메시지를 보내는 친구톡

채팅 상담이 가능한 상담톡



SKT NUGU 비즈콜 & AICC

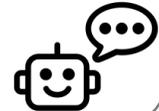
기업이 고객 방향으로 시나리오 기반 시콜을 발신하는 비즈콜 솔루션

SKT와 함께 AI 기반 컨택센터 구축



챗봇 컨설팅/제작

카카오i, 네이버 Clova를 이용한 챗봇 컨설팅과 구축 용역 사업



기업 특장점

✓ 카카오톡 3대 서비스 상담톡/알림톡/친구톡 공식 딜러사!

✓ 상담톡/알림톡/챗봇을 동일 카카오톡 채널에서 운영 가능!

✓ 금융권, 커머스, 제조사 등 1만여 고객사 대상으로 관련 사업 안정적 운영중!

상담톡 API 소개

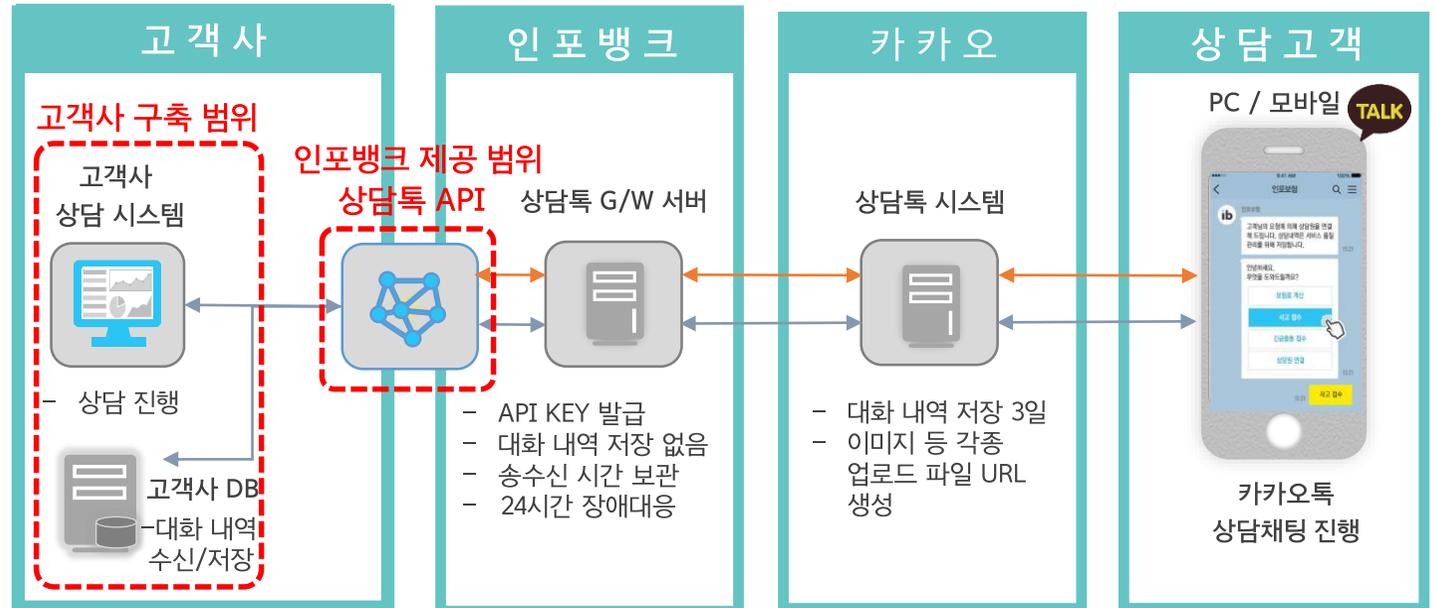
상품 정의 고객과 상담사가 카카오톡 채널 상에서 채팅 상담을 할 수 있도록, 고객사에서 상담톡 API를 활용하여 쓰임새에 맞게 상담기능을 개발하시는 상품입니다.

서비스 방식 클라이언트의 채팅 메시지/메타 데이터 등을 JSON 형식으로 가공 후, HTTPS 기반 REST API의 GET, POST 방식으로 데이터를 고객사 수신 서버로 전송. 전송된 JSON 형식의 수신 데이터를 PARSING하여 상담 기능 개발.

과금 방식 기본 운영비 카카오톡 1개 채널 기준 月 100,000원 / 세션 당 과금 90원 (VAT 별도)

- 계약시점부터 개발완료까지 최대 3개월 무과금 혜택 제공.
- 카카오톡 1개 채널 추가 시 月 운영 비용 50,000원 추가
- **세션?** 상담사의 채팅 발신이 1회 이상 발생한 채팅방에 한하여 새벽 04시 기준 24시간 이내 1회만 과금
- **채널?** 카카오톡 상담톡이 작동될 고객사의 비즈니스 인증이 완료된 카카오톡의 기업용 채널.

시스템 구성도



상담톡 API 기능 (상담사 -> 고객)

1) 메시지 발신 기능

- 10MB 이내의 사진/오디오/비디오 파일 발신 가능.
- URL 링크 타입 버튼 삽입 가능
- Reference 값 삽입하여 메시지 분류 가능.

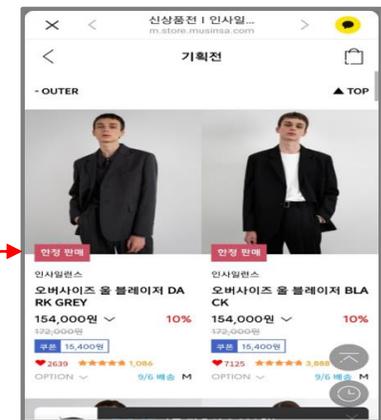
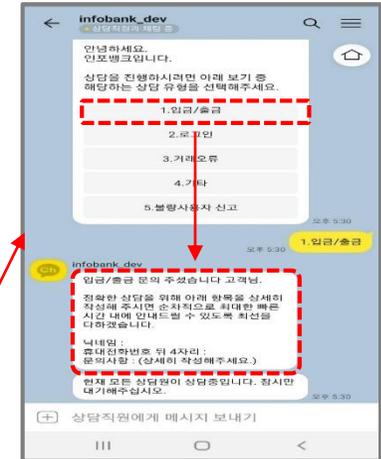
버튼에 지정한 Reference 값 수신 후,
자동 상담시작 메시지 회신



이미지/오디오/비디오 파일로
고객 응대 효율화



다양한 타입 버튼 활용
고객 자동응대



버튼에 지정한 URL 링크로
인앱 브라우저 접속

상담톡 API 기능 (고객 -> 상담사)

2) 메시지 수신 기능

- 고객이 전송한 메시지 타입 및 내용 수신 가능.
- 고객 메타 정보 수신하여 고객 메시지 분류 가능.
- 고객의 채팅 종료 (채팅방 퇴장) 정보 파악 가능.



고객

* 고객은 상담사에게 문의 메시지 발신!



상담사

* 고객의 발신 메시지 및 고객 메타정보 수신!

- User Key : MZjeVK4x18..
- Serial Number : 10119232..
- Message_type : TX (텍스트), IM (이미지)
- Image_URL : <http://mud-kage.kakao.com/dn/uWe6Q//btqd9KRhnZj//gK1lkjwjcwJqkuBiCKBkb1/img.png>
- Extra : "보험상담고객"
- Content : "해당 보험 상품이 궁금합니다."
-
-
- ...
- .

도입 사례

* 기존 자체 솔루션 상에서
카카오톡 상담톡을
부가 기능으로 리셀링.

사례 소개

1. 기존 솔루션/어플리케이션/컨택센터 상에 카카오톡 상담톡 기능을 추가 개발.
2. 클라이언트가 카카오톡 상담톡 기능 추가 요청 시,
인포뱅크가 상담톡 API KEY 발급 및 상담톡 활성화.

고객사 현황

- 실제 당사의 상담톡 API 및 상태변경 API 사용하여 상담톡 리셀링 시스템을 구축한 고객사입니다.

클라우드
컨택센터



CTI, CRM



도입 사례

* 클라이언트의 IT 인프라
환경 구성에 맞추어
카카오톡 상담톡 솔루션 구축

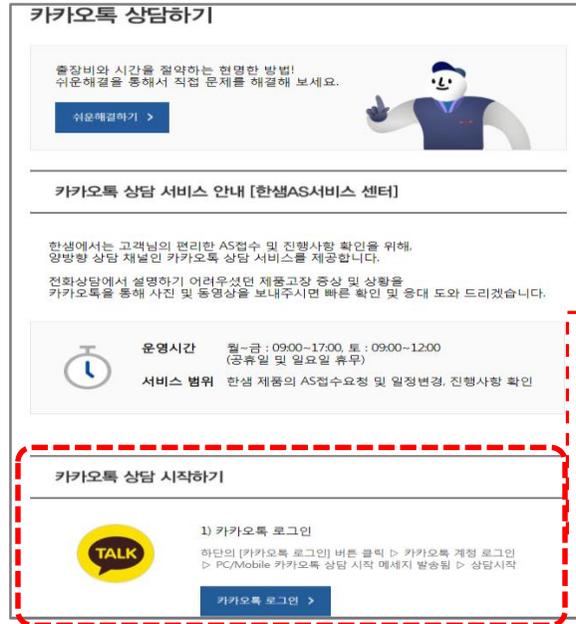
사례 소개

1. 클라이언트의 홈페이지 혹은 내부 시스템/솔루션 구축 시,
카카오톡 상담톡 API 통하여 채팅상담 시스템을 부가 기능으로 구축.
2. 개인정보 보안에 민감한 금융권 고객사 등에서 자주 사용되는 방식.

- 실제 당사의 상담톡 API 고객사인 이음네트웍스의 한샘 A/S 채팅상담 서비스 센터 구축 사례입니다.



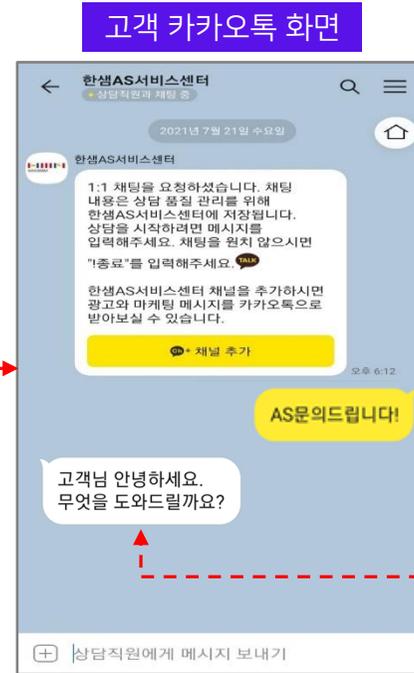
상담톡 고객



Web의 카톡 상담 안내 페이지
[카카오톡 로그인] 후 상담톡 인입



상담사



PC/모바일 환경
카카오톡 채널 상에서 채팅상담 진행



상담톡 솔루션

상담사는 솔루션 상에서
채팅상담 진행

End of document

Thank you

인포뱅크 iComm 세일즈팀 매니저 백광민
fredkorea92@infobank.net
031-628-1740
010-4856-9123