



무료 체험판

## 우버이츠는 Trailblazer입니다.

주문이 잘못되었나요? 우버이츠는 워크플로를 자동화해 문제를 더 빠르게 해결합니다. 우버이츠가 어떻게 작업 자동화를 통해 상담 효율성을 높이고, 가맹점 분쟁을 빠르게 해결한 배경에 대해 자세히 살펴보도록 하겠습니다.



배달 음식이 도착했는데 친구의 주문이 누락됐다면 어떤 일이 일어날까요? 식당이 문제를 해결하려고 노력하는 동안에만 여러 혼란스러운 상황이 발생합니다. 우버이츠 상담원이 약 30개의 서로 다른 글로벌 시스템에서 해당 주문 정보를 추적하고, 식당 주인에게 연락하고, 환불을 처리해야 하기 때문입니다.

세일즈포스 도입 전, 우버이츠 IT팀과 서비스팀은 실제로 밤을 새우며 이와 같은 시나리오의 사례를 해결했습니다. 오늘날 우버이츠는 모든 글로벌 시스템의 사례 데이터를 단일뷰로 자동 구성해, 상담원이 직접 정보를 찾고 분류하는 시간을 줄여주는 세일즈포스의 통합 기능을 활용하고 있습니다.



무료 체험판

습니다."라고 이야기합니다.

우버이츠가 서비스 운영을 연결하는 비결은 바로 ‘세일즈포스 커스터머 360’입니다. 우버이츠는 세일즈포스 커스터머 360 (/kr/products/)을 통해 가맹점, 최종 소비자 데이터, 그리고 응답 시간에 대한 뷰를 공유하게 되면서 2,500만 명의 레스토랑 업주와 고객의 만족도를 유지하며 글로벌 성장을 달성할 수 있었습니다. 우버이츠가 세일즈포스를 어떻게 활용했는지 알아보겠습니다.

"우버이츠는 가맹점 에코시스템과 함께 성장합니다. 따라서 ‘고객중심’이라는 가치를 추구하는 것이 우버이츠의 유일한 비즈니스 성공 전략입니다."

패럴 사이니(Parul Saini), IT 책임자

## Table of Contents

Step 1. 고객 데이터 단일뷰 제공으로 상담 효율성 증대

Step 2. 고객 불만 해결 및 환불 소요 시간 단축

Step 3. 상담 업무 자동화로 가맹점 등록 및 운영 확대에 소요되는 시간 단축

Step 4. 비즈니스 전반에 걸친 워크플로우 복제로 성장 촉진

아름다움의 미래는 데이터와 함께 구축됩니다.



무료 체험판

Uber Eats 서비스 담당자는 고객 데이터를 한 번에 볼 수 있는 방법으로 몇 초 만에 컴플레인을 해결할 수 있습니다.

## 1. 고객 데이터 단일뷰 제공으로 상담 효율성 증대

우버이츠는 신규 가맹점 온보딩부터 음식 누락에 대한 소비자 불만 해결에 이르기까지 다양한 사례의 고객을 지원합니다. 세일즈포스 도입 전, 상담원들은 전 세계 각 지역에 있는 30개 이상의 시스템에 분산된 서비스 데이터를 바탕으로 고객의 요구 사항을 파악하기 위해 수백 개의 서비스 도구에서 사용자, 주문 및 환불 데이터를 가져오는 데 귀중한 시간을 소비해야 했습니다.

"많은 단계를 수동으로 처리하느라 상담 환경이 열악해지고 처리 시간이 늘어났으며, 결과적으로 고객경험의 저하로 이어졌습니다."라고 세일즈포스 선임 관리자 닐라 팬메사(Neela Penmetsa)는 말합니다.

세일즈포스 도입 후, 우버이츠 에코시스템 전반의 데이터는 물소프트

(</kr/products/integration/overview/>)를 통해 자동으로 통합돼 서비스 클라우드

(</kr/products/service-cloud/overview/>)에서 단일 뷰로 제공되었습니다. 서비스 클라우드 플랫폼은 결제 세부 정보부터 법률 및 규정 준수 정보에 이르기까지 모든 데이터를 외부 시스템에서 가져오기 때문에 가맹점은 소유권 변경 등 업데이트가 필요한 경우 상담원을 통해 모든 시스템에 실시간으로 신속한 업데이트를 할 수 있습니다.

또한 물소프트는 단 몇 초 만에 모든 API 응답을 매핑해 상담원이 더욱 신속한 의사 결정을 바탕으로 문제를 해결할 수 있도록 돕습니다.



무료 체험판

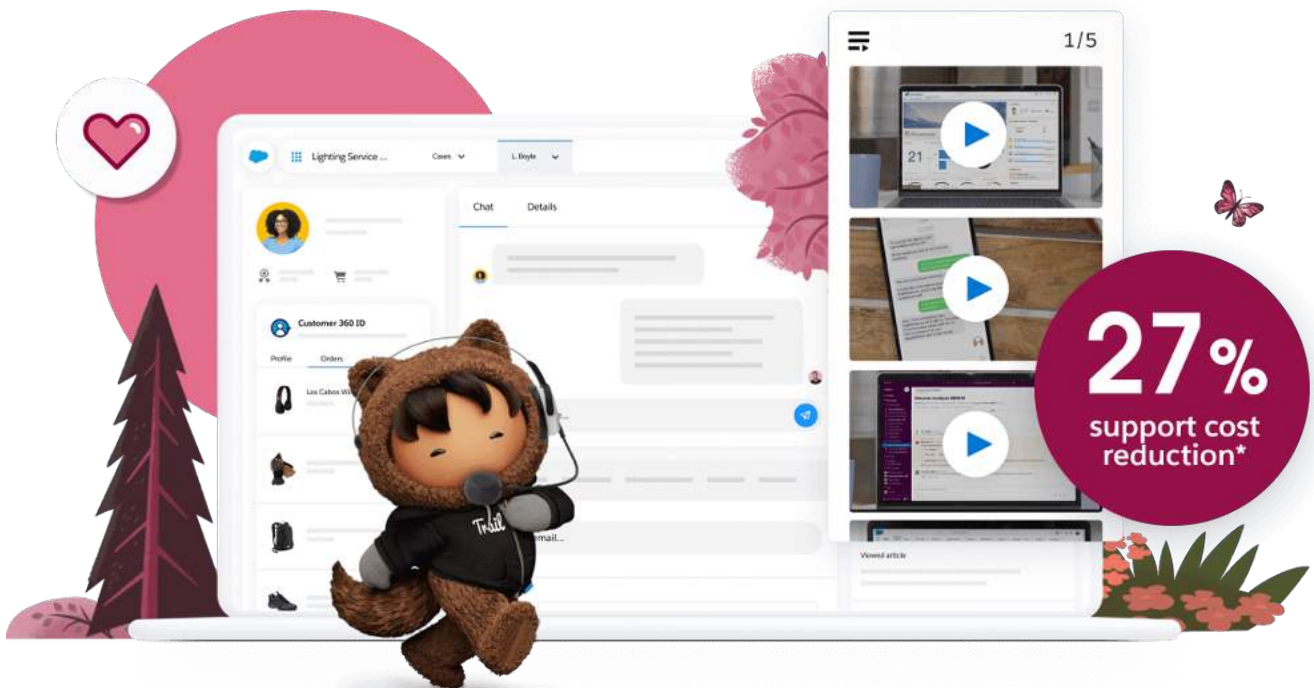
MULESOFT를 통해 모든 것을 통합 및 자동화하세요. >  
(/KR/PRODUCTS/INTEGRATION/OVERVIEW/)

서비스 클라우드를 통해 컨택 센터 효율성을 향상시키세요. >  
(/KR/PRODUCTS/SERVICE-CLOUD/OVERVIEW/)

세계 최고의 서비스 플랫폼으로 고객의  
요구를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.

서비스 클라우드의 지능형 워크플로우 자동화를 통해 더 많은 고객과 연결하고, 품질 지원을 더 빠르게  
제공하며, 서비스의 핵심을 파악할 수 있습니다. 데모를 보고 다음을 수행하는 방법을 확인하십시오:

- 채널 전반에 걸쳐 내장된 비즈니스 프로세스를 통해 셀프 서비스를 더욱 쉽게 수행할 수 있습니다.
- 워크플로우 자동화 및 AI를 통해 에이전트, 서비스 운영 팀의 역량 강화
- 코드가 아닌 클릭으로 프로세스 간소화



아래의 양식을 입력하고 서비스 클라우드의 힘을 경험하세요.

성

이름



무료 체험판

회사	직원
전화	국가/지역
	한국

등록하면 개인정보 보호정책 (<https://www.salesforce.com/kr/company/privacy/full-privacy/>)에 설명된 대로 Salesforce가 귀하의 개인 데이터를 처리하는 것에 동의하는 것이 됩니다.

(선택) Salesforce 제품, 서비스 및 이벤트 관련 정보 제공을 위한 마케팅 정보 수신에 동의합니다.

데모 보기

## 2. 고객 불만 해결 및 환불 소요 시간 단축

때때로 주문한 메뉴가 누락돼 배달되지 않는 사례가 있습니다. 또는 전체 배달이 누락되는 경우도 있습니다. 이런 일이 발생하면 우버이츠는 즉시 환불 처리를 하고 가맹점에 비용을 청구합니다.

그러나 배달 기사나 타 주문자 등 가맹점이 아닌 다른 요소가 원인이 되어 가맹점에 대한 고객 만족도를 하락시킬 수 있습니다. 이런 경우 판매자는 상담원에게 이의를 제기하며 신속한 조치를 요구하게 됩니다.

세일즈포스 도입 전, 상담원은 이와 같은 요청을 파악하기 위해 여러 시스템에서 다음과 같은 데이터를 검색하는데 최대 2분이 소요되었습니다.

- 주문 세부 정보
- 소비자 커뮤니케이션 기록
- 환불 금액 및 권장 사항

단 몇 분이더라도 매일 수백 건의 케이스가 발생해 상담원은 이를 처리하기 위해 많은 시간을 할애해야 했습니다. 여기에 세일즈포스 아인슈타인이 통합 시스템에서 필요한 데이터와 케이스 우선순위 등을 예측해 함께 제공하며 처리 시간을 크게 단축했습니다.

"분류 팀이 케이스를 상담원에게 이관할 때쯤이면 상담원은 아인슈타인을 통해 판매자에게 대금을 지급할지 여부를 결정하는 데 필요한 모든 정보를 확보하고 있습니다."라고 닐라 팬매사는 말합니다.



무료 체험판

**EINSTEIN**을 사용하여 사례 필드를 빠르게 예측하세요. >  
(/KR/PRODUCTS/SERVICE-CLOUD/AUTOMATED-CUSTOMER-SERVICE/)

### 3. 상담 업무 자동화로 가맹점 등록 및 운영 확대에 소요되는 시간 단축

우버이츠의 고객인 가맹점 대부분은 기술에 능숙한 개발자가 아닌 소규모 비즈니스 운영자입니다. 세일즈포스 도입 이전에는 신규 가맹점 등록을 위해 식당 정보 제공 및 계약서 서명을 위한 긴 상담이 전제되었습니다.

그래서 우버이츠는 '세일즈포스 Flow'를 도입해 상담에 드는 시간을 절약하고, 신규 가맹점이 직접 온라인 서비스를 활용할 수 있는 환경을 조성했습니다. 세일즈포스 Flow를 이용하면 코드를 작성하지 않고도 자동화된 워크플로를 구축할 수 있기 때문에 가맹점은 보다 편리하게 플랫폼 가입, 메뉴 업로드, 그리고 음식 사진 공유를 하게 되었습니다. 더 나아가 상담원은 채팅, SMS, WhatsApp 등 원하는 디지털 채널을 통해 판매자를 모니터링하고 지원하게 되었습니다.

한편 "어떻게 환불하나요?" 또는 "다른 위치를 추가하려면 어떻게 해야 하나요?"와 같은 가맹점의 일반적인 질문은 아인슈타인 봇이 연중무휴 24시간 신속한 답변을 제공합니다. 이를 통해 우버이츠는 서비스를 효율적으로 확장할 수 있었으며, 상담원은 더 복잡하고 가치가 높은 문제에 집중할 수 있었습니다.

또한 세일즈포스 도입으로 자동화된 라우팅은 상담원의 숙련도, 지원 가능 여부 및 역량을 고려해 적합한 상담원에게 업무를 할당하여 생산성을 향상시켰습니다.

**FLOW**를 통해 반복 작업 자동화하세요. >  
(/PRODUCTS/PLATFORM/WORKFLOW-AUTOMATION/ORCHESTRATOR/)

**EINSTEIN** 봇을 통해 여러 채널에 걸쳐 서비스 확장하세요. >  
(/KR/PRODUCTS/SERVICE-CLOUD/AUTOMATED-CUSTOMER-SERVICE/)



무료 체험판

우버이츠는 전 세계 6,000개 도시에서 서비스를 제공하고 있습니다. 그래서 연식 규정과 언어에 익숙아는 과정에 복잡한 문제를 마주할 가능성이 존재했습니다. 그래서 우버이츠는 세일즈포스를 선택해 배달 차량 공유에서 식료품 배달에 이르기까지 다양한 지역과 부서에 영업 및 지원 워크플로를 동일하게 적용하여 비즈니스를 성장시킬 수 있었습니다.

예를 들어, [세일즈 클라우드 \(/kr/products/sales-cloud/overview/\)](/kr/products/sales-cloud/overview/)의 리드 및 계약 관리 도구를 사용하면 영업 담당자는 빠르게 견적을 작성하고 전체 파이프라인을 시각화할 수 있습니다. 이를 통해 더 많은 신규 가맹점을 유치하고 다양한 지역에서 유연한 가격을 제공할 수 있습니다.

또한, 우버이츠 상담원은 성과 데이터 인사이트를 활용해 가맹점의 비즈니스 성장을 도울 수 있습니다. 영업 운영팀은 [태블로 \(/kr/products/analytics/overview/\)](/kr/products/analytics/overview/)를 사용해 주문량 동향을 추적하고, 가맹점에 게 주문량 증가 및 비즈니스 성장을 위한 권장 사항을 선제적으로 제공할 수 있습니다.

"우버이츠의 가맹점은 대형 브랜드가 아닌 소규모 음식점으로, 피와 땀을 흘리며 자신의 사업에 힘쓰고 있습니다."라고 선임 직원 솔루션 아키텍트 라비 셰지(Ravi Shedge)는 말합니다.

**SALES CLOUD**로 비즈니스 성장을 가속화하세요. >  
(</KR/PRODUCTS/SALES-CLOUD/>)

**TABLEAU**를 통해 데이터의 강력한 성능을 발휘하세요. >  
([HTTPS://WWW.SALESFORCE.COM/KR/PRODUCTS/ANALYTICS/OVERVIEW/](https://www.salesforce.com/kr/products/analytics/overview/))

[Future of Work 뉴스레터 \(/kr/form/other/blog-newsletter-promo/\)](/kr/form/other/blog-newsletter-promo/)를 통해 전세계 No.1 CRM 기업, 세일즈포스가 전하는 미래에 대한 소식을 받아보세요.

고객에 대한 단일 뷰를 구축할 준비가 되셨습니까?

**CUSTOMER 360**과 함께 시작하세요. >  
(</KR/PRODUCTS/>)