

카카오톡 상담톡 API

우리 고객센터와
카카오톡을 잇는다

Final update 2018.11

kakao



정말 근사하지 않을까요?

CONNECT

우리 고객센터와 카카오톡이 연결된다면?

ANYWHERE

모바일 어디서나 원클릭 상담이 가능하다면?

REAL TIME

더 많은 고객 목소리에 실시간 응답하는 기업이 된다면?

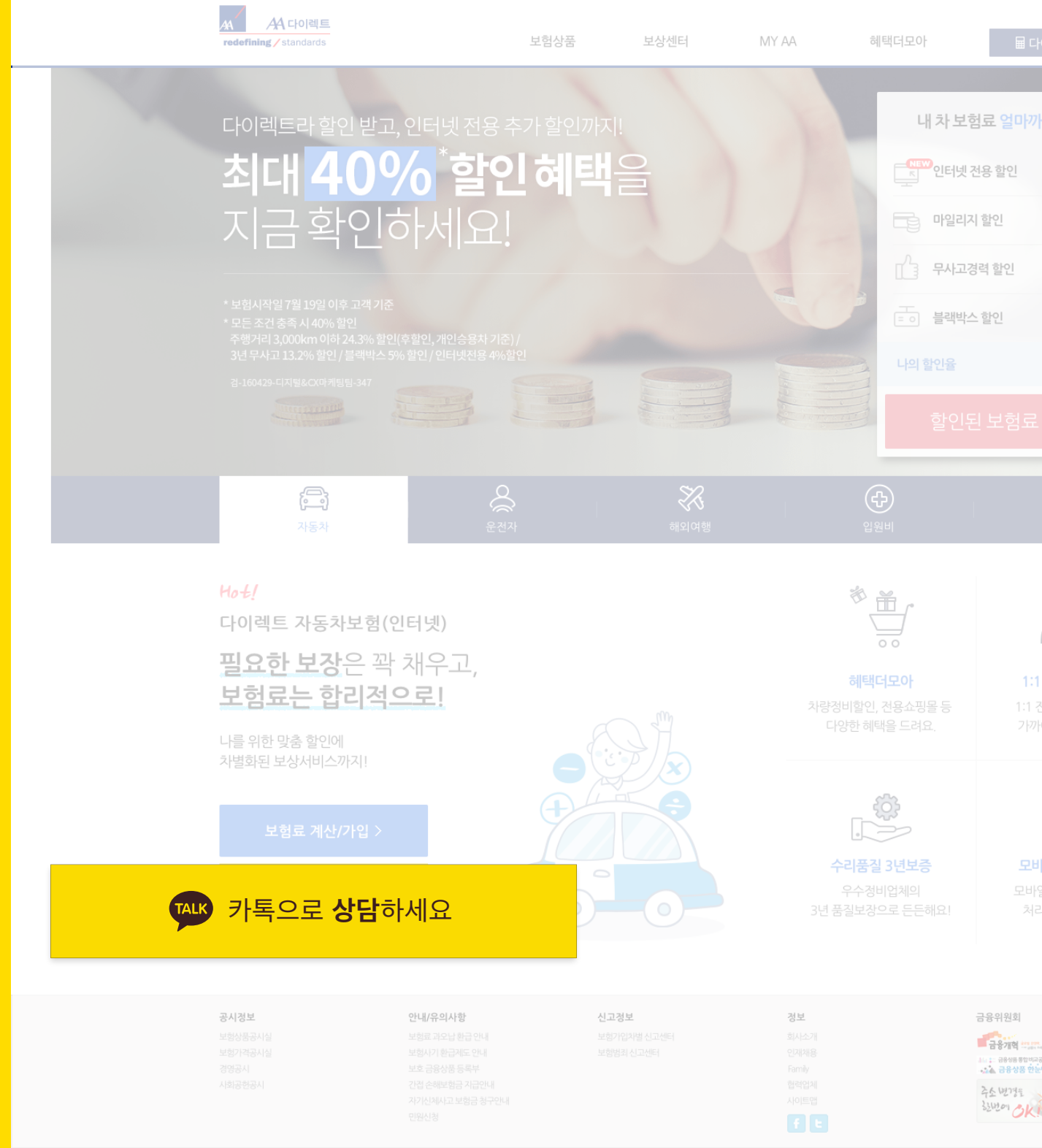
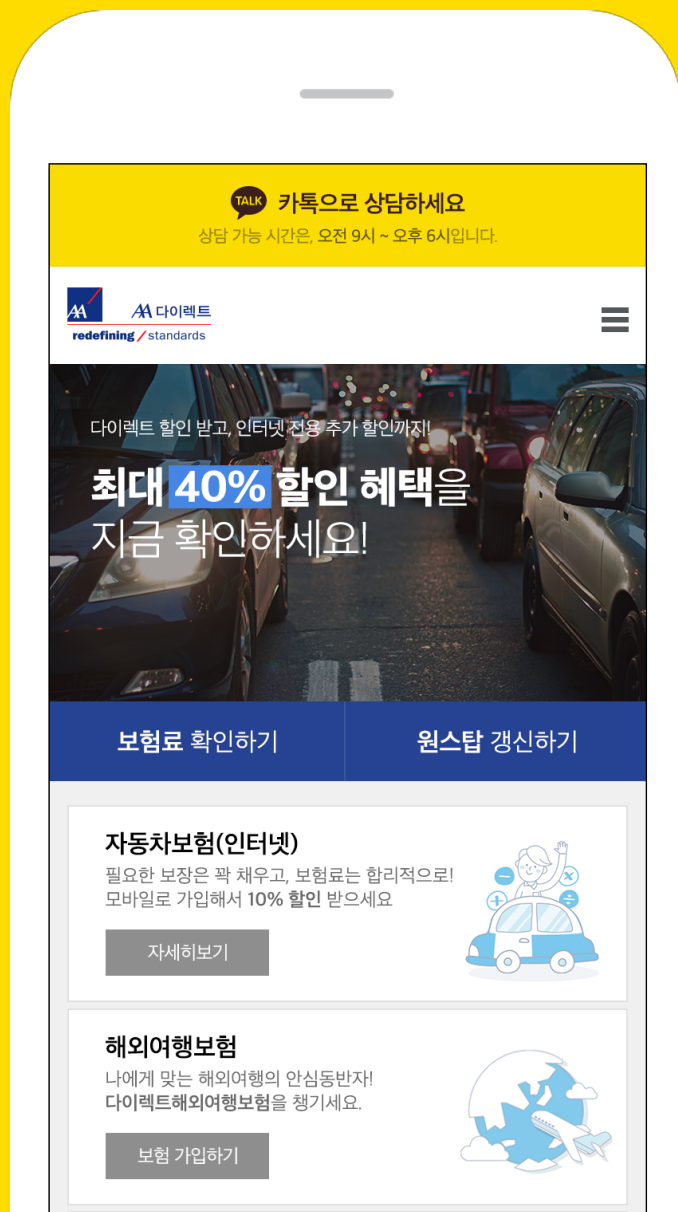
LOW COST

이 모든 것이 지금보다 적은 비용으로 유지된다면?

그래서 카카오가 **‘카카오톡 상담톡 API’**를 내놓았습니다.

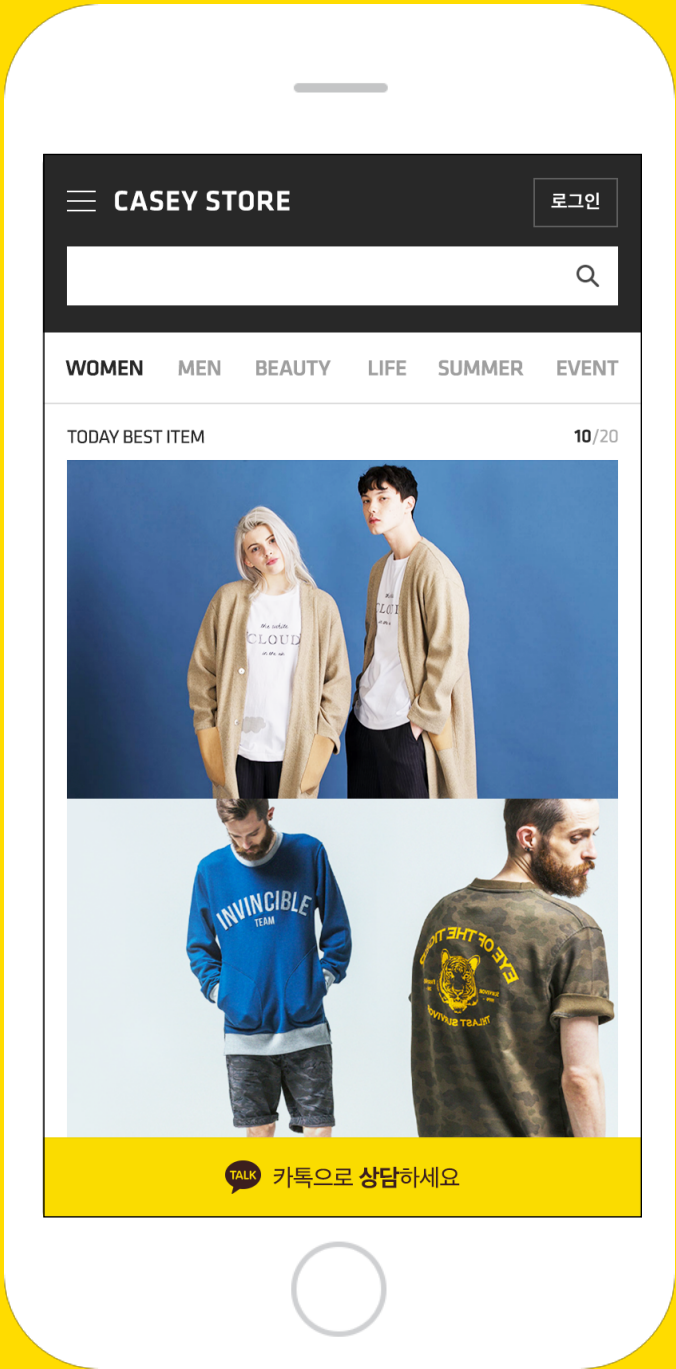
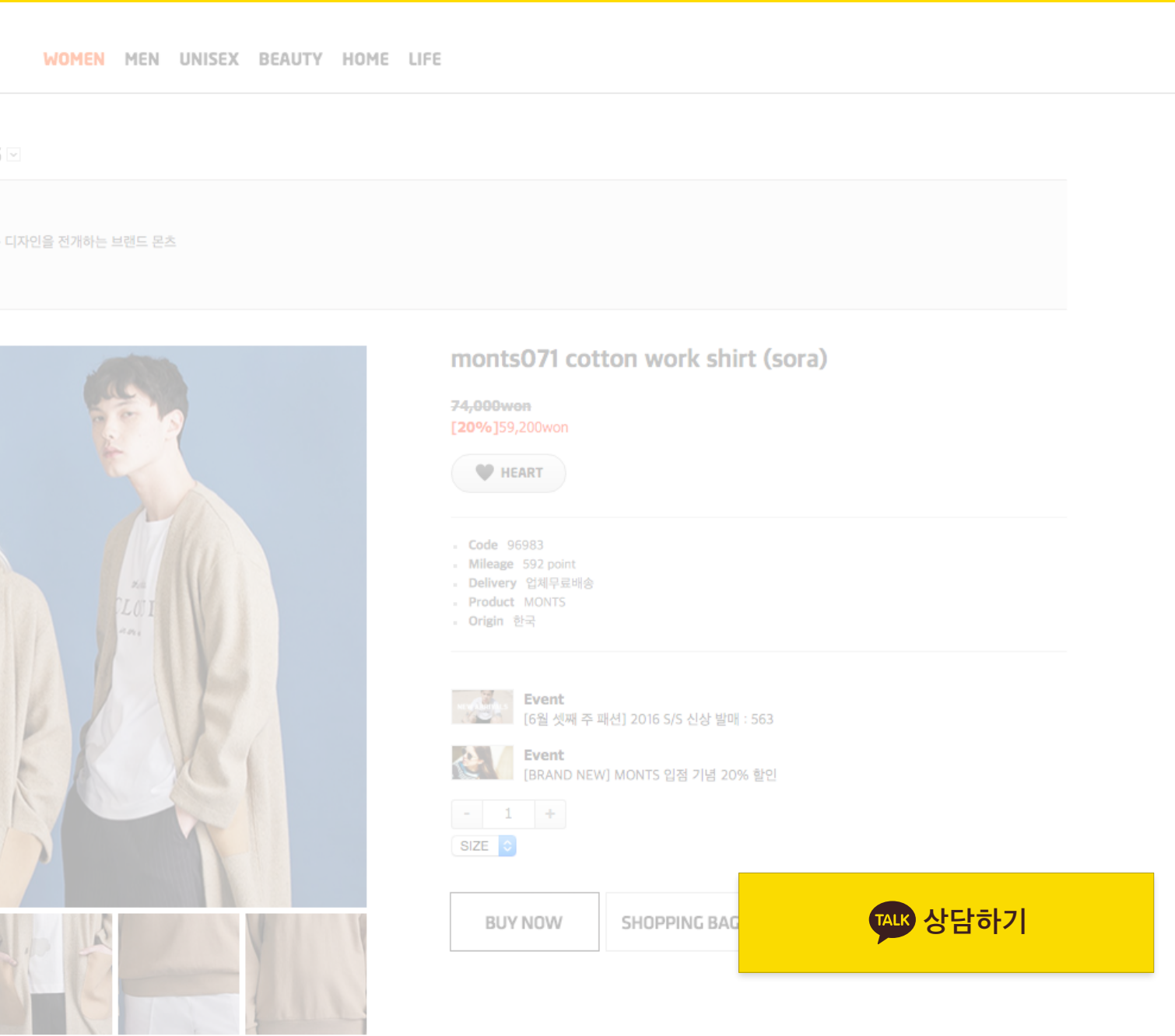
상담톡 버튼 예시

‘카카오톡 상담하기 버튼’은 상담톡 계약시 제공되는
상담톡 버튼 가이드를 준수하여 제작하시기를 권장합니다.



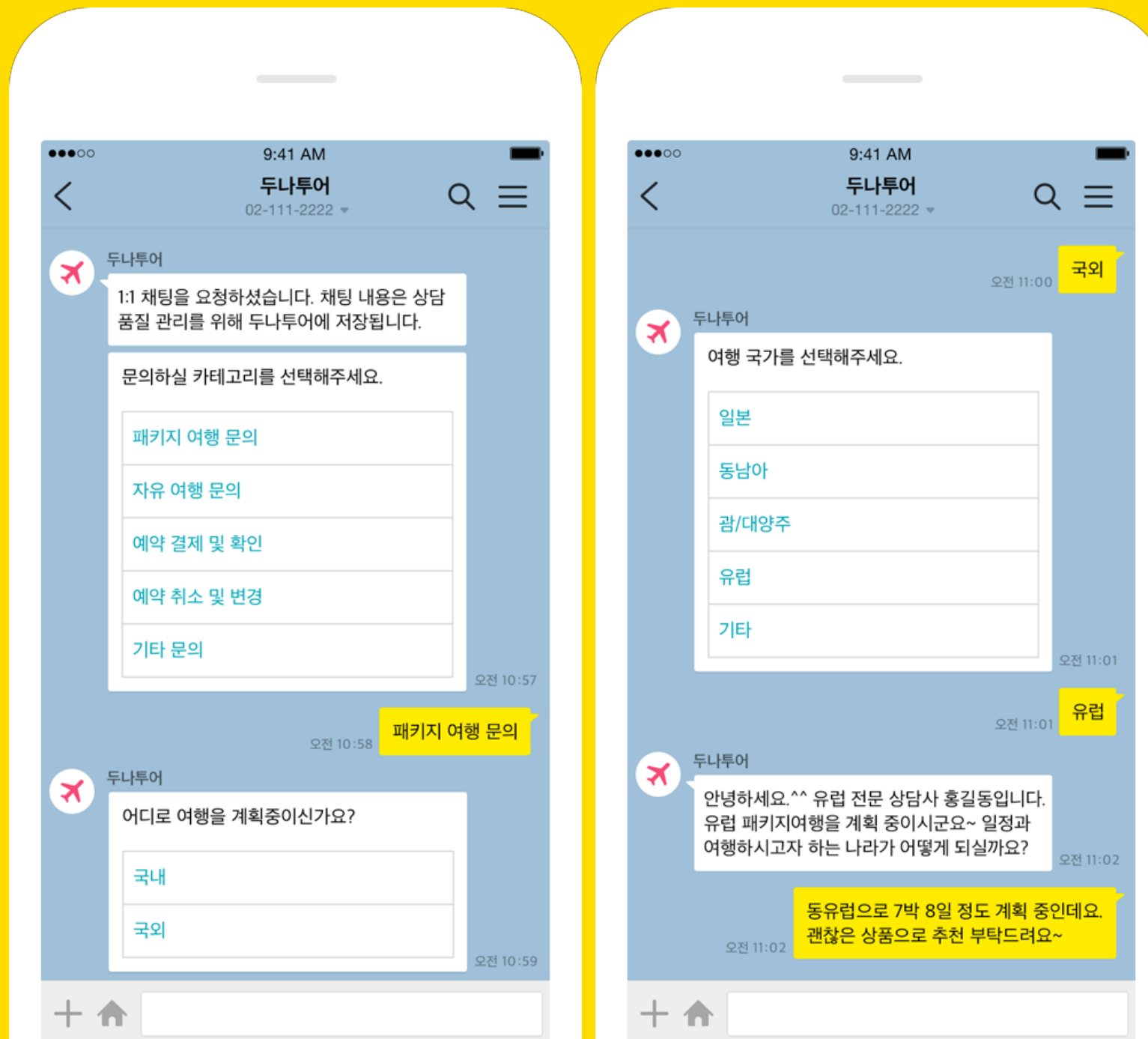
상담톡 버튼 예시

‘카카오톡 상담하기 버튼’은 상담톡 계약시 제공되는
상담톡 버튼 가이드를 준수하여 제작하시기를 권장합니다.



상담톡 예시

고객과 직접 상담하는 예시 이미지입니다.



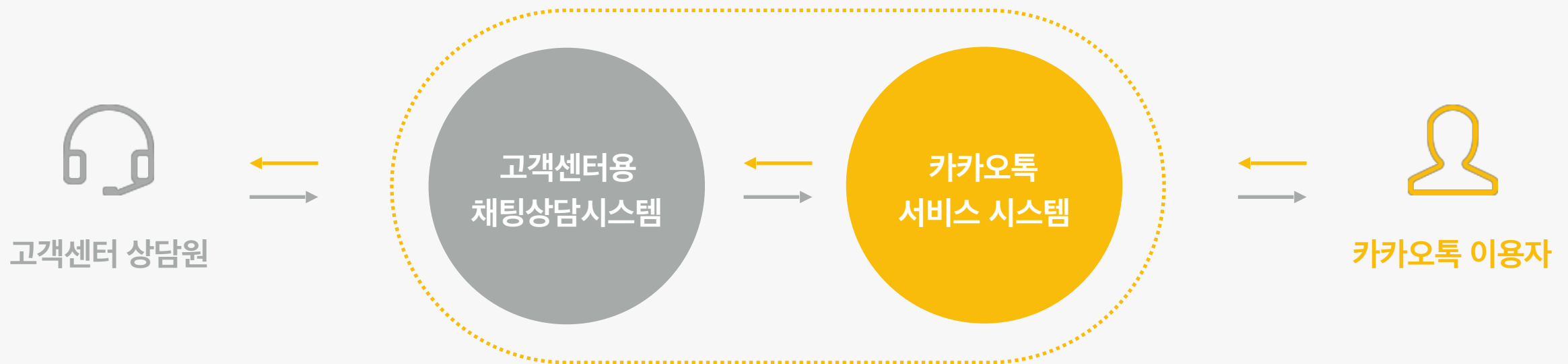
01

카카오톡 상담톡 API란?

카카오톡 상담톡 API(이하 '상담톡')는 카카오톡 이용자와 귀사의 상담원들이 채팅을 주고받을 수 있도록 하는 API 상품입니다. 상담톡을 활용하면 이용자들이 모바일 또는 PC 카카오톡으로 귀사의 카카오톡 공식 계정(플러스친구)에 채팅으로 말을 걸면 상담원들은 상담톡을 통해 카카오톡 시스템과 연결된 상담원용 채팅상담화면으로 이에 응답할 수 있게 됩니다.

단, 상담톡은 메시지 발송 요청 및 발송 결과 확인 절차에 관한 기술계약정보(API : Application Program Interface)와 관련 카카오톡 시스템 접근 권한으로 이루어진 상품으로서 고객센터용 채팅상담 시스템 자체의 구축은 상담톡 서비스 제공 범위에 포함되지 않습니다.

카카오톡 상담톡 API 활용 데이터 통신



왜 채팅상담일까요?

고객에게 좋습니다.

전화걸기보다 심리적 부담이 덜합니다.

통화 중이라 다시 전화할 필요가 없습니다.

사진 등 자료 제출이 손쉽습니다.

상담 내역을 다시 볼 수 있습니다.

기업에도 좋습니다.

사진, 웹페이지 등 보조자료 활용이 쉽습니다.

동시/오버랩 상담, 상담원 교체도 가능합니다.

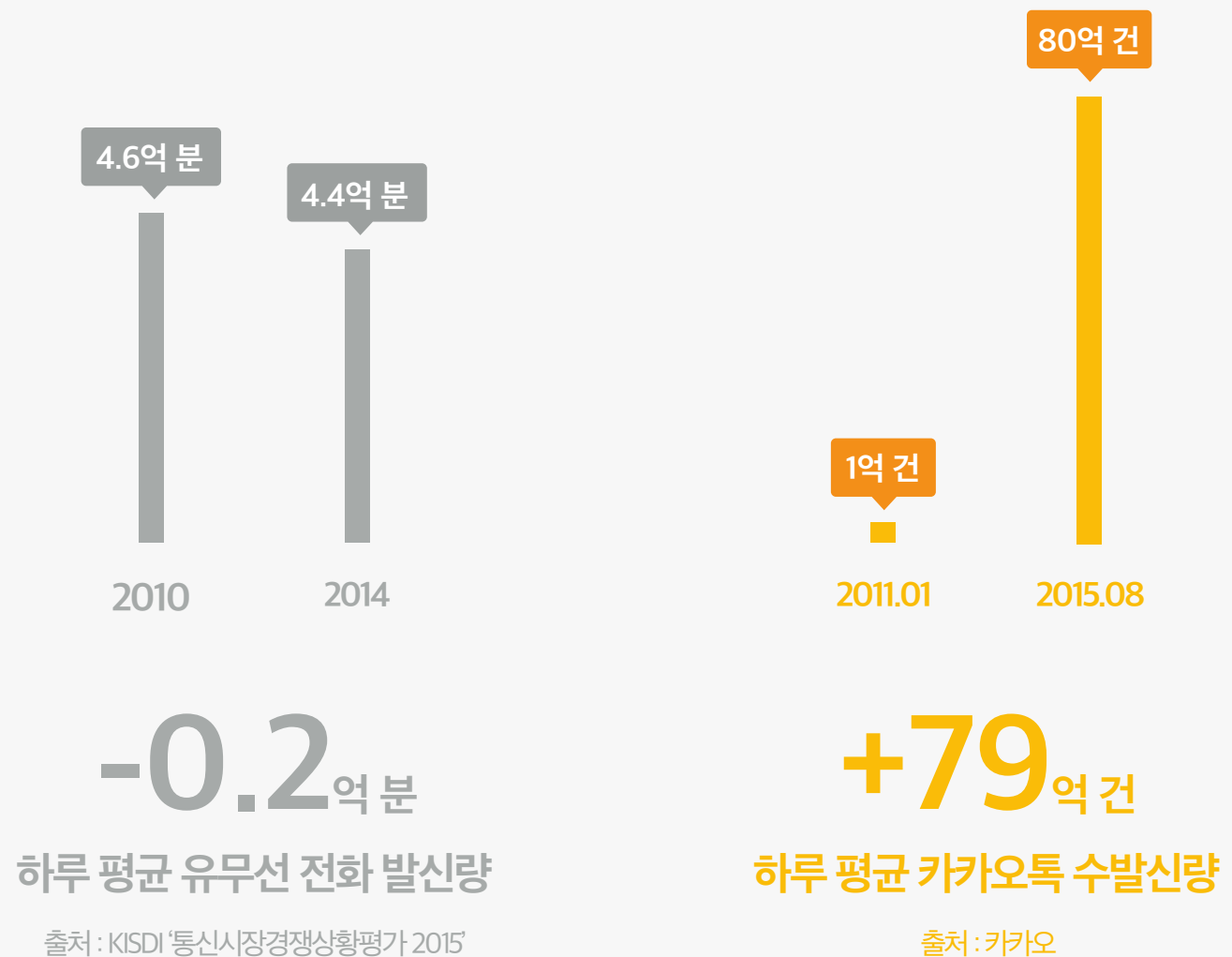
상담 이력 데이터 보관 부담이 덜합니다.

상담 이력 데이터 분석이 더 용이합니다.

음성 통화는 줄고 모바일 채팅량은 늘어나는
스마트 모바일 시대

머지 않아 채팅은 주류 상담 커뮤니케이션
형식으로 각광 받게 될 것입니다.

다름 아닌 바로 지금, 채팅상담고객센터를
갖출 결심이 필요합니다.



상담톡이 가능하게 합니다.

모바일앱

홈페이지

검색결과

블로그/SNS

온라인광고

오프라인광고

TALK 카톡으로 상담하세요

카카오톡을 상담 창구로 활용할 수 있습니다.

채팅상담을 위해 별도의 앱을 설치하게 할 필요가 없습니다. 귀사의 앱에도 애써 채팅 모듈을 탑재할 필요가 없습니다. 귀사의 기존 고객과 잠재고객 대부분은 카카오톡 이용자이므로 그냥 카카오톡 공식 계정으로 소통하면 됩니다. 이용자는 친숙한 카카오톡 환경에서 상담원과 대화를 나눌 수 있습니다.

맞춤형 채팅상담환경을 기획하고 구현할 수 있습니다.

카카오톡은 훌륭한 채팅 커뮤니케이션 수단입니다. 하지만 상담원 수가 수십 명에서 수천 명 규모까지 커질 수 있는 본격적인 고객센터 상담원 용이라면 채팅 기능 외 좀더 전문적인 부가 기능이 추가될 필요가 있습니다. 이를테면 동시다발적인 채팅 문의를 다수의 상담원 중 누군가에게 자동/수동 배정하는 기능, 컴팩트한 민원처리를 위해 일정 시간 이용자 무응답시 상담원 배정 종료 자동 알림을 주는 기능 등이 필요합니다. 상담톡 API는 귀사에서 필요한 채팅상담환경에 카카오톡을 효과적으로 연결해 줍니다.

어디서나 고객이 다가올 수 있는 기회를 만들 수 있습니다.

상담톡 고객사에는 '카카오톡 상담하기 버튼 API'를 무료로 제공합니다. 이 버튼을 통해 모바일과 PC, 웹과 앱을 막론한 온라인 환경 어디에서나, 심지어 오프라인에서도 QR코드 스캐닝을 통해 귀사의 상담원들과 채팅상담할 수 있는 창구를 마련할 수 있습니다.

(단, 카카오톡 5.8.0 버전 이상에서 버튼 작동)

상담톡이 가능하게 합니다.



원터치 상담



카카오톡 이용자

카카오톡 이용자
친구 추가 없이 바로 상
담 시작

메타정보 전달



고객센터 상담원

고객센터 상담원
문의 맥락을 파악 후 상
담 시작

친구 추가 과정 없이 바로 상담할 수 있습니다.

상담하기 버튼을 통한 상담 요청의 경우 친구 추가 과정을 생략합니다.

특히 모바일 환경에서는 버튼 클릭 한 번으로 상담원과의 채팅창을 열 수 있습니다.

긴 설명 없이 본론으로 들어갈 수 있습니다.

카카오톡 상담하기 버튼을 잘 활용하면 어떤 회원이 무슨 상품 때문에 문의하는지, 어떤 마케팅 콘텐츠를 보고 문의하는지 상담 초반 기본 확인 절차를 생략할 수 있습니다. 이용자가 카카오톡 상담하기 버튼을 누르는 순간 상담 문의 경로, 로그인 환경이라면 이용자의 멤버십 정보 등 해당 버튼에 미리 실어둔 정보를 상담원에게 바로 전달할 수 있기 때문입니다.

상담원 연결 전 필터링을 위한 챗봇 구현이 가능합니다.

모든 상담 요청이 상담원과의 대화를 필요로 하는 것은 아닙니다.

상담 요청을 주제별로 분류하여 FAQ를 제공하고 웹/앱서비스로 소화 가능한 부분은 해당 서비스로 연결되는 링크를 제공하는 일종의 필터링 절차를 거친 후 남는 상담 요청만 상담원에게 연결하는 상담 서비스 운영을 생각해 볼 수 있습니다. 상담톡은 이러한 서비스 구현을 위한 챗봇 개발이 가능하게 합니다.

04

상담톡, 이렇게 활용될 것입니다.

STEP 01

이용자가
‘카카오톡 상담하기’ 버튼을 누릅니다.

앞서 설명한 바와 같이 ‘카카오톡 상담하기’ 버튼은 어디에나 붙여서 주문, 예약, 가입 및 기타 일반 문의 접수용으로 활용할 수 있습니다. 이 버튼을 이용자가 누름으로써 채팅상담이 시작됩니다. 물론 카카오톡에서 플러스친구 검색이나 메시지 수신 화면상에서 채팅상담이 시작될 수도 있습니다. (상담 세션이 열리기 전까지는 상담원이 카카오톡 이용자에게 먼저 말을 걸 수는 없습니다.)

STEP 02

이용자의 카카오톡에서
채팅방이 열립니다.

‘카카오톡 상담하기’ 버튼을 눌러서 상담을 시도하는 경우 친구 추가 없이 바로 이용자의 카카오톡에서 채팅방을 열면서 채팅상담 서비스 안내 메시지를 보여주게 됩니다. 단, PC에 위치한 버튼을 눌렀을 때에는 카카오톡 계정 로그인 또는 채팅방 접근용 QR코드 스캔 중 하나를 선택하는 과정이 선행됩니다.

04

상담톡, 이렇게 활용될 것입니다.

STEP 03

이용자가 상담원에게 말을 걸면서
상담 세션이 시작됩니다.

이 경우 상담원의 모니터에도 신규 상담 요청이 표시되며 어떤 위치에 있는 버튼이 눌러서 상담 요청이 접수된 것인지 확인할 수 있게 됩니다. 필요하다면 상담 요청을 상담원에게 바로 연결하지 않고 자동 응답 챗봇 구현을 통해 FAQ를 우선 제시, 상담원 응대가 필수적인 요청만 필터링하거나 일반적인 ARS 시나리오처럼 상담 카테고리를 구분하는 과정을 만들 수도 있습니다.

STEP 04

세션이 종료되기 전까지
채팅은 지속될 수 있습니다.

이용자가 채팅방을 나가거나 채팅 수발신이 일정 기간 발생하지 않는 경우 상담 세션이 종료됩니다. 이 경우 이용자가 다시 먼저 말을 걸기 전까지는 상담원이 말을 걸 수 없는 상태로 돌아갑니다.

04

상담톡,
이렇게 활용될 것입니다.

STEP 05

동일한 이용자라면
다음 상담에서도 알아볼 수 있습니다.

상담톡으로는 카카오톡 이용자의 프로필명이나 프로필 이미지를 확인할 수 없습니다. 하지만 별도의 이용자 식별값(user_key)를 제공하므로 기존 상담 이력이 있는 이용자라면 그 내용을 확인하고서 계속 상담을 진행할 수 있습니다.

누구에게 상담톡이 필요할까요?

상담톡은 수십 명에서 수천 명 규모의 대형 고객센터를 운영하면서
채팅상담을 적극적으로 도입하고자 하는 기업고객을 염두에 두고 개발 되었습니다.
상담톡은 업계 선도의 고객사 및 써드파티 딜러사와의 긴밀한 협업을 통해 플러스친구 무료 채팅 서비스와는
구현의 범위와 깊이에서 차별화된 엔터프라이즈급 비즈 채팅 서비스 제공을 지향합니다.



이동통신



신용카드



손해/생명보험



홈/온라인쇼핑



공공기관



은행/소비자금융



생활가전



항공/여행



외식프랜차이즈

이렇게 쓰시면 됩니다.

STEP 01 공식 계정 개설 및 채팅 관련 설정값 세팅하기

우선 카카오톡 플러스친구 개설 및 기본적인 서비스 사용 요령에 대한 학습이 필요합니다.
이미 개설하여 운영 중인 공식 계정이 있고 이를 상담 창구로 활용하려 한다면 이 과정을 생략해도 됩니다.

카카오톡 플러스친구 개설하기 : <https://center-pf.kakao.com>

STEP 02 상담톡 도입 상담 및 관련 계약 체결하기

상담톡은 아래 카카오톡 상담톡 공식 딜러사(이하 '공식 딜러사')를 통해 공급됩니다. 공식 딜러사는 카카오와의 긴밀한 파트너십을 기반으로 상담톡을 활용한 채팅 상담 솔루션 또는 고객센터 운영 서비스를 개발하여 여러분이 좀더 쉽고 빠르게 상담톡을 쓸 수 있도록 돕는 역할을 합니다.

카카오톡 상담톡 공식 딜러사 (가나다 순)

kakao
partner

회사명	전화번호	이메일 주소	홈페이지 주소
스펙트라	02-508-7799	info@spectra.co.kr	http://www.spectra.co.kr
씨엔티테크	02-3152-0925	sales@cntt.co.kr	http://www.cntt.co.kr
엠비아이솔루션	0507-1316-6363	happytalk@happytalk.io	https://happytalk.io
트랜스코스모스코리아	02-790-8106	webmaster_tck@trans-cosmos.co.kr	https://www.trans-cosmos.co.kr
인포뱅크	031-628-1751	talk@infobank.net	http://www.ibizplus.co.kr/
루나소프트	1644-4998	luna@lunasoft.co.kr	https://www.lunasoft.co.kr
한국코퍼레이션	02-6363-2203	jaehui@besthc.co.kr	http://www.besthc.co.kr

06

이렇게 쓰시면 됩니다.

STEP 03 채팅상담 시스템 구축 및 테스트하기

귀사와 공식 딜러사와의 협업을 통해 시스템 구축 및 운영 매뉴얼 구축, 상담원 교육 등이 필요한 단계입니다. 카카오톡 상담하기 버튼을 어떻게 활용할 것인지에 대한 고민도 필요합니다. 카카오는 상담톡 활용 사례 제공, 공식 딜러사에 대한 기술 지원의 형식으로 여러분의 채팅상담 서비스가 계획된 일정으로 원활하게 런칭할 수 있도록 적극적으로 도울 것입니다.

STEP 04 채팅상담 서비스 정식 운영하기

카카오톡 상담하기 버튼을 외부에 노출하고 본격적인 채팅상담 기반의 고객센터 운영에 돌입하는 단계입니다. 모쪼록 귀사가 스마트 모바일 시대에 걸맞게 고객의 니즈에 실시간으로 응답할 줄 아는, 남다른 센스로 사랑받는 기업으로 거듭나길 기대합니다.

(1) 개인정보 보호 조치 필요

- 거래하는 상담톡 공식딜러사와 개인정보 취급업무 위수탁 계약을 체결하고 고객사 개인정보 취급(처리)방침의 수탁업체 목록 내 상담톡 공식딜러사(및 카카오)를 표시하여야 합니다. 아울러 공식딜러사에서 카카오톡의 개인정보 취급업무 재위탁 조치에 대하여 서면 승인 절차를 밟도록 합니다. 기타 개인정보 보호 관련 계약에 관한 자세한 내용은 공식딜러사의 안내를 참고해 주시기 바랍니다.
- 고객사가 상담 과정에서 이용자로부터 개인정보를 수집해야 하는 경우, 관계 법령에 따라 이용자로부터 [개인정보 수집 및 이용]에 대한 동의를 얻어야 합니다.
- 상담 내용은 필요에 따라 일정 기간동안 고객사 시스템에 보관할 수 있습니다. 다만, 상담 전 이용자에게 이를 사전에 안내해야 하며, 이에 따라 카카오톡은 이용자의 상담 요청 후 이용자가 최초 수신하는 자동 안내 메시지에 관련 안내를 필수적으로 포함하도록 하고 있습니다.

(2) 이용자 채팅방 내용 조회 범위 제한

- 상담톡을 통해서는 오직 상담톡 API를 통한 이용자와 상담원간의 1:1 채팅 수발신 내역만 조회할 수 있습니다. 다시 말해 이용자의 카카오톡 채팅방에 표시되는 알림톡, 친구톡 및 단체/그룹메시지 수신 내용이나 자동응답 API를 활용한 챗봇 수발신 내용을 고스란히 상담톡으로 모두 바로 조회할 수는 없습니다.
- 대신 이용자로부터 수신 메시지 내용을 직접 전달받거나 상담 과정에서 수집한 개인정보를 토대로 수신 내역을 조회하는 기능을 구현하는 방식을 고려해 볼 수 있습니다.

기타 유의사항

(3) 기존 플러스친구 관리자 웹/앱을 통한 채팅 불가

- 상담톡을 정식 사용하는 시점부터 기존 플러스친구 관리자 웹/앱에서 지원하는 채팅 메뉴는 비활성화되며 기존 채팅 이력과 이용자별 메모는 더 이상 조회할 수 없게 됩니다. 참고로 프로필 설정 및 단체 메시지 발송 등 기타 기능은 그대로 사용 가능합니다.
- 상담원에 의해 차단된 이용자 정보 또한 초기화되어 상담톡 API를 통해 재차 차단 조치가 필요할 수 있습니다.

(4) 상담톡 사용 중단시 상담하기 버튼 노출 중단 필요

- ‘카카오톡 상담하기’ 버튼은 상담톡 사용시에만 정상 작동하므로 계약 종료 등 상담톡 사용을 중단할 필요가 있을 경우 자사 홈페이지 등에 노출된 버튼을 제거하는 조치가 필요합니다.

Q1. 플러스친구에는 기본적으로 1:1 채팅 기능이 있는데 상담톡이 따로 필요한 이유?

플러스친구는 1:1 채팅 기능을 무료로 제공하고 있습니다. 플러스친구 관리자 웹/앱을 통해 카카오톡을 쓰듯 플러스친구와 친구 맺은 이용자와 채팅이 가능합니다. 단, 수십에서 수천 명 단위의 상담원이 상주하는 대형 고객센터에서 본격적인 상담 채널로 활용하려면 더 많은 기능이 뒷받침된 맞춤형 서비스로 탈바꿈해야 합니다. 상담톡은 바로 그런 기회를 제공합니다.

Q2. 상담톡 연동 시스템 구축에 얼마간의 시간과 비용이 발생할까요?

고객사별로 요구 조건과 상황이 달라 일관된 답을 드리기 어렵습니다만 공식 딜러사의 레디-메이드 솔루션에서 큰 커스터마이징이 필요하지 않은 상황이라면 1~2개월 이내 물리적인 서비스 운영 환경을 갖추 수 있을 것으로 예상합니다. 여기에 시스템 운영에 필요한 교육 및 테스트 기간을 추가할 필요가 있습니다. 기타 상세한 내용 문의는 공식 딜러사와 상의해 보시길 바랍니다. (14페이지 '06. 이렇게 쓰시면 됩니다' Step 2 참조)

Q3. 카카오톡에서 상담톡 API만 제공받고 싶습니다. 상담톡 API에 관한 기술정보를 우선 살펴볼 수 있을까요?

해당 정보는 상담톡 관련 카카오톡과 파트너십 관계에 있는 공식 딜러사에만 공개하고 있습니다. 설령 상담톡 응용 솔루션이나 서비스의 형태가 아닌 API 제공을 원하는 경우에도 상담톡 공식 딜러사에 공급 조건을 문의해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

모쪼록 카카오톡 상담톡 API가
귀사의 발전과 번창에 밑거름이 되기를 기원합니다.
카카오는 비즈니스에 관련된 **모바일 커뮤니케이션 시장에서**
끊임없이 새로운 가치를 제시하는 프론티어가 되겠습니다.
꾸준한 관심과 성원 부탁드립니다.

문의 : help.bzm@kakaocorp.com

