

# Zendesk

Champions of Customer Service



사람과 사람, 그리고 비즈니스

Zendesk가 고객 커뮤니케이션을 소중하게 생각하는 이유입니다.

Zendesk는 사용이 용이하고, 비즈니스 환경에 맞춰 확장성이 우수한 토탈 고객 서비스 솔루션을 제공합니다.

# No. 1 디지털 고객 서비스 솔루션 Zendesk



성공하는 기업은 비즈니스에 훌륭한 고객 경험을 녹여내는 것이 얼마나 중요한지 잘 알고 있습니다. Zendesk는 최고의 고객 서비스 경험을 가치로 삼고, 보다 나은 고객 관계를 위해 설계된 지원 및 영업 CRM 솔루션을 제공하는 고객 서비스 소프트웨어 전문기업으로, 기업 규모 및 산업 분야에 관계없이 모두가 혁신적인 고객 경험을 제공할 수 있도록 포괄적인 종합 솔루션을 제공합니다.

Zendesk는 급격하게 변화하는 환경에 대응할 수 있도록 빠른 셋업과 커스터마이징이 가능한 개방형의 유연한 플랫폼을 제공합니다. 이를 기반으로 고객이 쉽고 편리한 환경에서 비즈니스와 연결되고, 성공적인 고객 지원을 위해 고객 지원 팀의 협업 및 효율성 향상, 통합 데이터 분석을 통해 기업의 비즈니스 운영 최적화를 추구합니다.

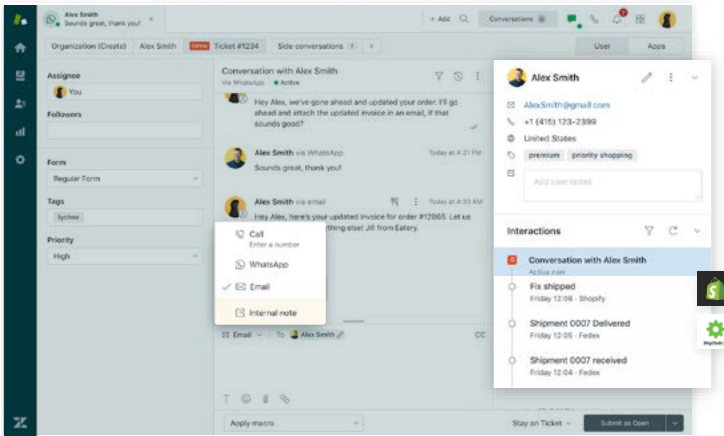
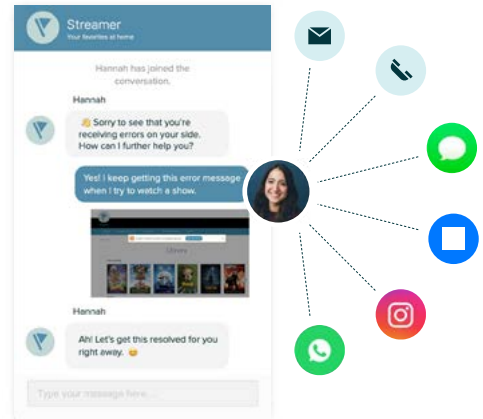
## 160여 국가에서 170,000개 이상의 기업이 함께하고 있습니다.

인터넷	소프트웨어	통신	금융	의료	미디어 및 엔터테인먼트	소매	여행	교육, 비영리 단체 및 정부

# Zendesk의 가치



**1** **고객이 먼저 체감하는 편리한 지원 환경**  
 웹, SNS 및 모바일 앱 등 풍부한 대화형 환경을 통해 고객에게 최상의 고객 경험을 제공할 수 있도록 해줍니다.



**2** **상담원의 업무 효율성 증대**  
 상담원 워크스페이스에서 고객 히스토리를 통합 관리하고, 협업 및 효율성을 극대화하는 다양한 도구를 제공합니다.

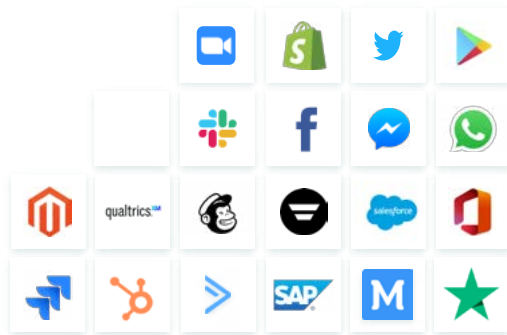


**3** **비즈니스 운영 최적화**  
 고객 통합 데이터, 애널리틱스, 자동화, 워크플로우를 적시적소에 활용하여 비즈니스 성장 단계에 맞게 조정하고 확장할 수 있습니다.

**4** **개방적이고 유연한 플랫폼**  
 분산된 고객 데이터를 한 곳에 모아 전후 상황을 완벽하게 파악하고, 개발자와 관리자에게 최고의 고객 경험을 구축하는데 필요한 도구를 제공합니다.



sunshine



**5** 1,200개 이상의 앱으로 이루어진 마켓플레이스  
 생산성을 극대화하고 워크플로우를 간소화하기 위해 필요한 모든 것을 갖추고 있습니다.

<b>StanleyBlack&amp;Decker</b>	3주 Zendesk Suite 구현
<b>Acquia</b>	20일 라이브로 이동
<b>BALEARIA</b>	2일 새로운 지원 채널 시작

**6** 고객의 90%가 8주 이내에 배포  
 고객이 Zendesk를 선호하는 주된 이유 중 하나가 바로 신속한 지원 실행 능력입니다.

**7** 평균 ROI 390%  
 고객을 빠르게 지원하여 다른 솔루션보다 훨씬 빠른 투자 대비 수익을 기대할 수 있습니다.

판매 인력에서 전환 후 연간 수익 2백만 파운드 증가	연간 25만 달러의 유지보수 비용 절감

고유 고객	연간 업무처리	GDPR
17만 이상	약 60억 건의 상호 작용 처리	Zendesk 제품 GDPR 규정 준수 지원
엔터프라이즈급 보안		

**8** 신뢰할 수 있는 확장성  
 엔터프라이즈급 신뢰성과 보안을 제공해 운영 규모나 데이터 관리 및 보안 요구 사항에 관계없이 비즈니스 데이터를 안전하게 보호합니다.

Ranked **#1**  
 디지털 고객 서비스 솔루션

**Gartner**  
 Magic Quadrant Leader  
 6년 연속

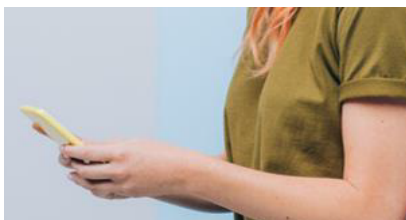
**9** 6년 연속 가트너 매직 쿼터런트 선정  
 가트너 매직쿼터런트 CRM customer engagement 부문에서 2016년 부터 2021년까지 6년 연속 리더로 선정되었고, Digital Customer Service 부문에서 #1을 차지했습니다

# Zendesk Suite 제품군



## Zendesk Suite

### 고객 서비스를 위한 종합 솔루션



#### 고객 관점의 편리한 지원 환경

- 대화 경험
- 필요한 모든 채널
- 규모 있는 셀프 서비스
- 전후 상황(Context)에 맞는 맞춤 지원



#### 업무 효율성 증대로 성과 향상

- 사용하기 쉬운 상담원 워크스페이스
- 강력한 협업 도구
- 라우팅 및 인텔리전스
- 원활한 콘텐츠 제작



#### 최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화

- 고객에 대한 단일화된 통합 뷰
- 강력한 보고 및 분석
- 사용자 지정 가능한 스마트한 워크플로우
- 데이터 연결을 위한 통합

개방적이고 유연하며 안전한 플랫폼으로 구동됩니다.

## Zendesk 서비스 개요



# 고객 관점의 편리한 지원 환경

고객 관점의 편리한 지원 환경

업무 효율성 증대로 성과 향상

최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화

## 고객 관점의 편리한 지원 환경

고객이 쉽고 빠르게 문의할 수 있도록 웹, SNS 및 모바일 앱에서 풍부한 대화형 환경을 제공합니다.



- 메시징
- 이메일
- SNS
- SNS
- 음성
- 지원 센터
- 커뮤니티
- 챗봇



### 어디서나 고객과 소통

어디서나 지원 서비스를 제공하므로 고객이 언제든지 업체에 연락할 수 있습니다. 메시징, 실시간 채팅, 소셜 미디어, 이메일 또는 음성 등 고객이 원하는 채널을 선택해서 대화를 지속적으로 이어갈 수 있습니다.

#### 메시징

### 고객이 스스로 문제 해결

통합된 헬프 센터와 커뮤니티 포럼을 구축해서 상담원의 문제 해결 시간을 줄이고 고객이 스스로 문제를 해결할 수 있도록 도와 주세요.

#### 헬프 센터

### 고객별 맞춤 서비스 제공

귀사의 비즈니스 규모에 맞게 각 고객에게 맞춤형 경험 서비스를 제공하세요. 자동화와 AI 기반의 봇을 사용하여 고객의 전후상황을 파악하기 때문에 고객이 자신의 상황을 반복해서 설명할 필요가 없습니다.

#### 인공지능(AI) 기술을 통한 답변

# 업무 효율성 증대로 성과 향상

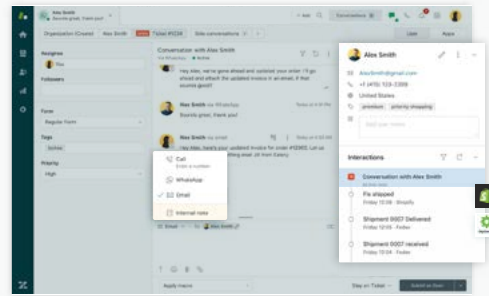
고객 관점의 편리한 지원 환경

업무 효율성 증대로 성과 향상

최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화

## 업무 효율성 증대로 성과 향상

Zendesk는 상담원과 관리자를 비롯한 모두가 최고의 능력을 발휘할 수 있도록 빠르게 설치하고 손쉽게 사용할 수 있는 강력한 도구를 제공합니다.



상담원 워크스페이스



상담원 워크스페이스



고객 관련 정보



라우팅 및 인텔리전스



지식 관리



공동 작업 도구



마켓플레이스

### 하나의 통합된 공간에서 관리 및 응대

상담원 작업 영역이라는 하나의 통합된 공간에서 고객의 문의를 쉽게 추적하고 우선 순위를 지정하며 빠르게 답변하세요. 1,200개 이상의 기본 제공 연동 서비스를 비롯하여 완벽하게 파악한 고객 전후상황을 통해 상담원들이 더 나은 맞춤형 지원 서비스를 제공할 수 있습니다.

#### 상담원 작업 영역

### 라우팅과 인공지능으로 더욱 스마트한 업무 처리

기본 제공 라우팅 및 인공지능 기능을 활용해서 중요한 세부 정보를 수집하고 데이터 입력 작업을 줄이세요. 또한 해당 문제에 가장 적합한 상담원에게 에스컬레이션할 수 있습니다.

#### 라우팅 및 AI Answerbot

### 상담원의 업무 효율성 증대

내부 파트너와 외부 파트너를 효율적으로 연결하는 공동 작업 툴로 상담원들이 업무에 소요하는 시간을 절약할 수 있습니다. 미리 준비된 답변과 올바른 세부 정보를 활용해서 보다 신속하게 각각의 고객 문의에 답변할 수 있습니다.

#### 협업 도구

### 규모에 맞는 셀프 서비스 콘텐츠 제공

통합된 지식창고 관리 시스템으로 콘텐츠 관리자의 역량을 키우세요. 상담원들이 전문적인 지식 정보를 작업 영역에서 바로 기여하도록 해서 업무 부담을 분산시키세요.

#### 지식관리

# 최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화

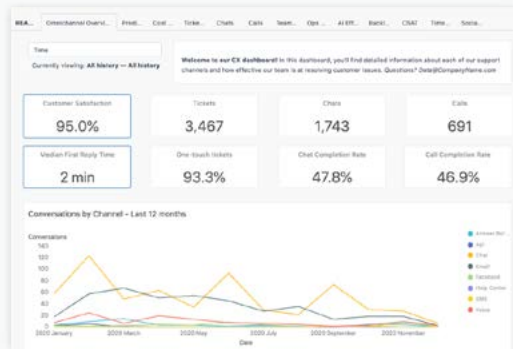
고객 관점의 편리한 지원 환경

업무 효율성 증대로 성과 향상

최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화

## 최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화

고객 통합 정보, 애널리틱스, 자동화,  
워크플로우를 적시적소에 활용하세요.



통합 및 SDK

워크플로우

개발자 도구

보고 및 분석

맞춤형 앱



### 기존 시스템과 연동

코드 사용 여부를 선택할 수 있는 Zendesk의 강력한 연동 옵션으로 관련된 모든 고객 데이터를 통합하세요

#### 연동 서비스

### 통합된 고객 정보 보기 관리

고객 정보를 한눈에 볼 수 있는 통합된 보기를 만드세요. 이를 사용해서 고객의 전체 여정에 따른 맞춤형 고객 지원 서비스를 제공하세요.

#### 고객 정보를 한눈에 볼 수 있는 통합된 보기

### 실행 가능한 통찰력으로 모든 상황 파악

고객의 니즈를 바탕으로 정보를 분석하고 모니터링하고 실행에 옮기세요. 사용하기 쉬운 애널리틱스 및 리포팅 기능으로 사내 영업팀과 서비스팀은 물론 타사 시스템에서도 이 모든 것이 가능합니다.

#### 애널리틱스 및 보고 기능

# Zendesk Suite 확장 기능



## Zendesk Suite








### 고객 서비스를 위한 종합 솔루션

고객 관점의 편리한 지원 환경	업무 효율성 증대로 성과 향상	최신 정보 동기화로 비즈니스 최적화
대화 경험	사용하기 쉬운 상담원 워크스페이스	고객에 대한 단일화된 통합 뷰
필요한 모든 채널	강력한 협업 도구	강력한 보고 및 분석
규모 있는 셀프 서비스	라우팅 및 인텔리전스	사용자 지정 가능한 스마트한 워크플로우
전후상황(Context)에 맞는 맞춤 지원	원활한 콘텐츠 제작	데이터 연결을 위한 통합

Zendesk Suite 주요 제품들은 고객의 업무 환경과 비즈니스 형태 및 규모에 따라 유연하면서도 완벽한 통합 환경을 제공함으로써 최상의 고객 경험 인프라를 제공합니다. 또한 Zendesk Suite는 고객 지원 서비스를 자동화 및 간소화하고 고객과 상담원에게 다양한 커뮤니케이션 환경을 제공하며, 나아가 빠르게 성장하는 조직 및 비즈니스 규모에 따른 요구사항들을 효과적으로 반영하기 위한 추가적인 기능을 포함하고 있습니다.

Zendesk Suite 주요 제품과 이들 제품군을 더욱 강력하게 만들어주는 추가 기능을 통해 완벽한 고객 지원 커뮤니케이션 환경을 경험할 수 있습니다.

### Zendesk Suite 주요 제품

-  **Zendesk Support**  
통합 티켓 관리 시스템
-  **Zendesk Guide**  
헬프 센터 및 셀프 서비스 지원
-  **Zendesk Chat**  
메시징 및 실시간 채팅
-  **Zendesk Talk**  
통합된 음성 소프트웨어
-  **Zendesk Explore**  
보고 및 애널리틱스
-  **Zendesk Gather**  
커뮤니티 포럼
-  **Sunshine**  
최고의 고객 경험을 구축할 수 있는  
Zendesk의 유연한 개방형 CRM 플랫폼



### Zendesk Suite 확장 기능

- Zendesk 메시징**
- Answer Bot**
- Flow Builder**
- 상담원 워크스페이스**
- 기타추가사항**

## Zendesk 메시징

Zendesk 메시징은 실시간 채팅 및 비동시성 메시징을 사용해 웹, 모바일 기기, 소셜 미디어 앱에서 다양한 기능을 갖춘 대화 환경을 제공합니다. 이는 실시간 세션 기반의 동시성 혹은 비동시성 대화를 통해 고객과 소통할 수 있도록 지원합니다. 이전의 대화 기록을 유지하면서 여러 세션 및 기기에서 고객과 지속적인 메시징 대화를 유지하는 것도 가능합니다.

Zendesk 메시징은 다음과 같은 다양한 기능, 채널 및 기술의 집합체입니다.

<b>실시간 채팅</b>	실시간 세션 기반 채팅을 통해 고객과 대화가 가능합니다.
<b>비동시성 메시징</b>	여러 세션 및 기기에서의 메시징을 통해 고객과 소통할 수 있습니다. 세션 및 기기의 전체 대화 기록이 보존됩니다.
<b>Answer Bot 및 Flow Builder</b>	Flow Builder를 사용해 자동 메시징 대화 플로우를 만들 수 있습니다. Answer Bot은 문제 해결을 위해 지식창고에서 관련 문서를 추천합니다.
<b>웹 SDK</b>	웹 SDK를 채널로 사용해 Zendesk 메시징 및 Flow Builder, Answer Bot을 사용한 자동 대화 플로우를 웹사이트 및 헬프 센터에 통합합니다.
<b>Web Widget(클래식)</b>	웹사이트 및 헬프 센터 실시간 채팅, 헬프 센터 지식창고 문서, 지원 요청 제출을 위한 문의 양식 및 기타 옵션에 Web Widget을 통합합니다.
<b>모바일 SDK</b>	모바일 SDK를 채널로 사용하여 실시간 채팅, 문의 양식 및 헬프 센터를 모바일 앱에 통합합니다.
<b>소셜 미디어 채널</b>	페이스북, 트위터, 왓츠앱, 라인, 위챗 등의 기업 소셜 메시징 채널을 Zendesk Support에 추가할 수 있습니다. 고객이 이러한 채널에 메시지를 보내면 메시지가 티켓으로 전환되고, 상담원은 타 채널에서 받은 메시지에 응답할 수 있습니다.
<b>Sunshine Conversations</b>	Sunshine Developer Platform의 일부인 Sunshine Conversations를 사용하면 훨씬 더 많은 소셜 메시징 채널(Viber, Telegram, Apple Business Chat 등)을 추가할 수 있습니다. 이러한 채널에 보내는 메시지는 상담원 워크스페이스에서 티켓으로 전환됩니다. 상담원이 응답하면 댓글이 사용자의 메시징 앱에 답장으로 나타납니다.

메시징과 관련해 보다 자세한 내용은 [Zendesk 메시징 시작하기](#) 및 [Zendesk 메시징 사용 설정하기](#) 를 참조하세요. 상담원의 경우에는 모든 Zendesk 메시징 대화가 Support의 상담원 워크스페이스에서 진행됩니다.

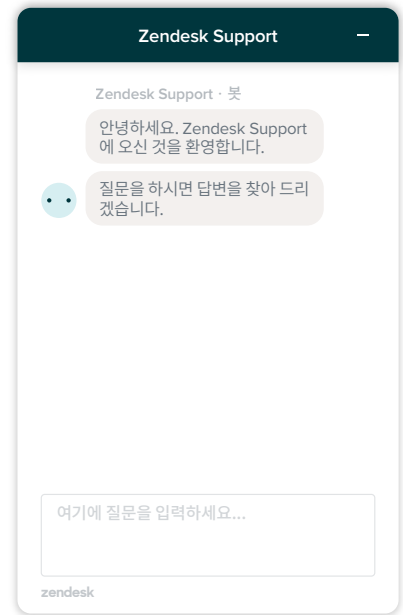


## Answer Bot

AI 기반 봇인 Answer Bot을 이용하면 고객이 상담원에게 문의하거나 업무 시간 외에 응답을 받기 위해 기다리지 않고 필요한 답변을 즉각적으로 찾을 수 있습니다.

- 요청자의 이메일 메시지나 문의 양식에 입력된 내용을 기반으로 헬프 센터 문서를 추천하여 고객 응대 가능
- 자동 대화 플로우를 통해 고객을 안내하며 관련 헬프 센터 문서를 추천하는 Zendesk 메시징을 통해 고객과 소통 가능

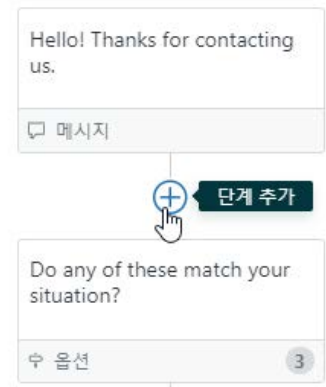
• • **자세히 보기**  
Answer Bot의 다양한 활용 방법



## Flow Builder

Flow Builder를 사용하여 일반적인 질문에 대한 경로 및 답변을 제공하는 자동 대화 플로우를 만들 수 있습니다.

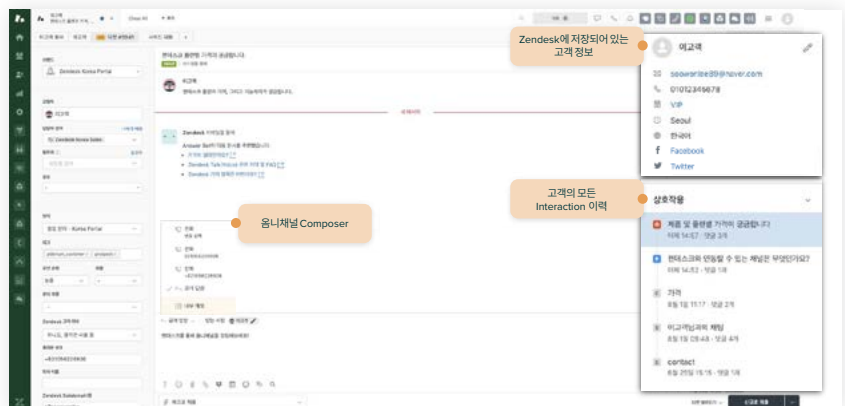
**자세히 보기** Flow Builder를 사용하여 고객 대화 자동화하기



## 상담원 워크스페이스

Support는 Zendesk Suite의 플랫폼 역할을 담당합니다. Support는 모든 채널 커뮤니케이션이 이루어지고, 상담원이 대부분의 업무를 처리하는 통합 티켓 관리 시스템입니다.

상담원 워크스페이스를 사용하면 여러 채널들로 커뮤니케이션한 대화 내역이 하나의 상담원 인터페이스에서 대화 스레드로 표시됩니다.



관리자는 Support에서 지원 솔루션을 설정하고(채널 추가 등) 티켓을 라우팅하며 관리할 수 있습니다. 또한, 상담원의 경우 통합 티켓 관리 시스템인 상담원 워크스페이스를 활용하게 되며, 상담원이 설정된 모든 커뮤니케이션 채널(이메일, 실시간 채팅, 음성, 메시징 등)의 지원 요청을 관리하는 티켓 인터페이스 역할을 담당합니다.

티켓 인터페이스의 왼쪽에는 티켓에 배정된 사람, 티켓의 우선 순위, 유형, 추가된 태그 등 티켓 데이터가 표시되며, 오른쪽에는 지원 요청을 한 사람의 자세한 정보, 연락처 정보, 상호작용 기록(티켓), 그리고 도움 요청을 하기 전에 헬프 센터 내에서 취한 경로가 나와 있습니다.

티켓 인터페이스의 오른쪽에는 Zendesk 앱 마켓플레이스를 통해 추가할 수 있는 앱들의 액세스 정보도 제공됩니다. 상담원 워크스페이스의 위쪽에는 상담원이 배정받은 채널(채팅, 음성 및 메시징)의 활동을 액세스하고 모니터링할 수 있도록 구성되어 있습니다. 대화 가능 상태(온라인, 자리 비움 또는 숨김)를 설정해 채널을 통한 수신 지원 요청에 참여를 결정할 수 있습니다.

**참고사항** Zendesk Suite에서 상담원 워크스페이스 사용은 선택 사항입니다. Zendesk Suite의 평가버전을 사용하면 상담원 워크스페이스가 기본적으로 사용 설정되며 Zendesk 메시징을 사용하려면 상담원 워크스페이스가 반드시 필요합니다. 권한을 가진 관리자는 상담원 워크스페이스를 사용 설정 및 중지할 수 있습니다. 상담원 워크스페이스의 기능에 영향을 미치는 많은 관리자 작업도 있습니다. 예를 들어, 실시간 채팅 채널에 추가된 상담원은 채팅 라우팅에 선택한 설정에 따라 수신 채팅 요청을 받습니다.

상담원 워크스페이스와 관련된 관리자 작업에 대해 자세히 살펴보려면 [관리자의 Zendesk 상담원 워크스페이스에서 시작하기](#)를 참조하세요.

## 기타 추가 기능

<b>라이트 상담원</b>	라이트 상담원은 티켓에서 공동 작업할 수 있는 추가적인 상담원 사용자로 권한이 제한됩니다. 하지만 티켓 정보를 놓치지 않고 계속 파악할 수 있으며 필요한 경우 티켓에 비공개 댓글을 달아 전문 지식이나 조언을 제공할 수 있습니다. <a href="#">라이트 상담원 권한 이해하기 및 설정하기</a> 를 참조하세요.
<b>사이드 대화</b>	사이드 대화를 사용하면 티켓 내에서 주 대화 플로우를 방해하지 않으면서 팀 내부 및 외부의 다른 사람들과 티켓에서 공동 작업할 수 있습니다. 라이트 상담원과의 차이점은 다른 사람들이 티켓을 보거나 티켓에 대한 작업을 할 수 없으며, 상담원 권한이 없다는 것입니다. 티켓에서 작업 중인 상담원은 사이드 대화를 만들어 공급업체나 배송업체 등 티켓 해결에 도움이 되는 사람들과 소통하면서 추가 정보를 수집할 수 있습니다. 사이드 대화는 티켓과 관련된 비공식적인 대화를 한 곳에서 관리하여 모든 정보를 한눈에 볼 수 있습니다. <a href="#">티켓에서 사이드 대화 사용하기</a> 를 참조하세요.
<b>멀티브랜드</b>	멀티브랜드를 사용하면 추가적인 고객 지원 환경을 만들 수 있습니다. 브랜드는 고객 접점 모음을 통해 고객에게 보이는 회사의 이미지입니다. 접점은 브랜드별 이메일 지원 주소, 브랜드화된 헬프 센터 및 웹사이트와 모바일 앱에 임베드된 지원, 그리고 브랜드별 문의 전화번호 및 소셜 미디어 채널을 포함할 수 있습니다. 기본적으로 Zendesk에 한 개의 브랜드가 있습니다. 브랜드를 더 추가하여 비즈니스의 필요에 맞게 고객 지원 환경을 세분화할 수 있습니다. 예를 들어 고객이 겹치지 않는 두 개의 고유 브랜드가 있을 수 있습니다. 서로 다른 부분에 속하는 각 고객들이 해당 브랜드의 접점을 통해 Support 팀과 소통할 수 있습니다. <a href="#">멀티브랜드 설정하기</a> 를 참조하세요.

<p><b>여러 티켓 양식 및 조건부 티켓 필드</b></p>	<p>Suite에서 사용자 지정 티켓 양식을 만들고(<a href="#">다양한 요청 유형을 지원하기 위한 티켓 양식 만들기</a> 참조), 사용자가 다른 필드에서 무엇을 선택하는지에 따라 표시되거나 숨겨지는 조건부 티켓 필드를 사용할 수 있습니다(<a href="#">Zendesk Support에서 조건부 티켓 필드 만들기</a> 참조).</p>
<p><b>데이터 센터 위치</b></p>	<p>데이터 센터 위치 기능을 사용하면 계정 데이터를 미국에만 호스팅할지 또는 유럽 연합에만 호스팅할지 선택할 수 있습니다. <a href="#">데이터 센터 위치 추가 기능에 대한 정보</a>를 참조하세요.</p>
<p><b>고급 규정 준수</b></p>	<p>고급 규정 준수는 HIPAA 의무를 이행하는 데 도움이 됩니다. 고급 규정 준수 기능을 통해 Zendesk와 사업 제휴 계약(BAA, Business Associate Agreement)을 체결할 수 있습니다. 또한 Zendesk는 개인 의료 정보(PHI)를 안전하게 보호하는 데 도움이 되는 적절한 보안 구성 옵션도 제공합니다. <a href="#">고급 규정 준수를</a> 참조하세요.</p>
<p><b>항상된 재해 복구</b></p>	<p>항상된 재해 복구 기능은 Zendesk 데이터의 보호 기능을 강화하며 Zendesk 서비스가 중단되는 재해 발생 시 복구 시간을 단축시켜 줍니다. Zendesk 데이터가 실시간으로 복제되며 우선 클라우드 복원 혜택을 받습니다. <a href="#">항상된 재해 복구</a>를 참조하세요.</p>
<p><b>Premium 샌드박스</b></p>	<p>Premium 샌드박스는 Zendesk 계정에 포함되어 있는 Standard 샌드박스 기능을 확장합니다. 샌드박스를 통해 Zendesk Suite 구성의 변경 사항을 테스트하고 연동 서비스를 실험하며 상담원을 위한 교육 환경을 제공할 수 있습니다. Premium 샌드박스를 사용하면 훨씬 더 많은 사용자, 조직 및 티켓 데이터 정보를 포함할 수 있습니다. <a href="#">Premium 샌드박스에 대한 정보</a>를 참조하세요.</p>
<p><b>고용량 API</b></p>	<p>고용량 API는 Zendesk Developer Platform에서 사용자 지정 솔루션을 개발할 수 있는 기능을 제공하여 전체 API 호출 빈도 제한을 분당 요청 2,500건으로 늘리고(<a href="#">Zendesk API 호출 빈도 제한</a> 참조), 분당 최대 700건의 Zendesk 이벤트를 AWS에 보낼 수 있도록 해줍니다(<a href="#">Zendesk 이벤트를 AWS에 스트리밍하기</a> 및 <a href="#">Amazon EventBridge의 이벤트 스키마</a> 참조).</p>
<p><b>Zendesk Suite 추가 기능</b> Zendesk Suite에는 다양한 용량 추가 기능이 포함되어 있습니다. 예를 들어, Talk 통화 및 문자를 추가로 구매하여 ‘사용하는 만큼 요금을 지불’할 수 있습니다. 앞서 설명된 몇 가지 기능(Premium 샌드박스 및 고용량 API)을 해당 기능이 포함되어 있지 않은 플랜에 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 <a href="#">Zendesk Suite 추가 기능에 대한 정보</a>를 참조하세요.</p>	

## 관리자를 위한 Zendesk 시작 가이드

설정하기

실행하기

최적화 및 향상

섹션별 목록으로 보기

전체 문서로 보기



# 가격 및 플랜



Zendesk Suite의 모든 플랜에는 Zendesk의 핵심 제품이 포함되어 있습니다. 기업의 규모가 확대될수록 고객 지원 환경을 확장하고 복잡성을 관리하는 데에 더 많은 기능이 요구됩니다. Zendesk Suite는 기업의 규모에 따라 초기 비용 효율적인 환경에서 점차 다양하고 복잡한 환경을 관리할 수 있도록 구성되어 있습니다.

## Zendesk Suite

Team / Growth / Professional / Enterprise / Enterprise Plus

플랜	설명
<b>Team</b>	비용 효율적인 Suite 플랜으로 고객이 필요로 하는 곳이면 어디서든 옴니채널 지원을 제공하는 데 필요한 기본적인 기능들이 포함됩니다. Team에는 기본적인 기능과 단일 헬프 센터, 최대 50개까지의 AI 기반 자동 응답, 기본 제공 보고서, Zendesk 지원 등이 포함됩니다.
<b>Growth</b>	Suite Team 플랜의 모든 기능과 더 많은 양의 지원 요청을 처리하기 위한 추가 기능이 포함됩니다. Growth에는 여러 개의 헬프 센터, 최대 100개까지의 AI 기반 응답, 스킬 기반 대화 라우팅, 라이트 상담원, 셀프 서비스 포털 등이 포함됩니다.
<b>Professional</b>	Suite Growth 플랜의 모든 기능과 함께 성장하는 팀을 위한 추가 기능, 더 나은 공동 작업 기능, 라우팅 및 애널리틱스가 포함됩니다. Professional에는 500개까지의 AI 기반 응답, 커뮤니티 포럼, SLA 관리, 사용자 지정 보고서 등이 포함됩니다.
<b>Enterprise</b>	Suite Professional 플랜의 모든 기능과 규모에 맞게 개인화된 고객 경험을 제공하기 위한 추가적인 기능이 포함됩니다. Enterprise는 사용자 지정 권한, 상담원 워크스페이스 및 브랜딩으로 고객 지원을 확장할 수 있습니다. 또한 실시간 보고서 공유, 테스트를 위한 샌드박스 환경 등이 포함됩니다.
<b>Enterprise Plus</b>	Suite Enterprise 플랜의 모든 기능을 포함하며, 필요에 맞도록 Zendesk를 맞춤 조정하는 추가적인 기능을 이용할 수 있습니다. 다른 플랜들의 모든 기능에 향상된 샌드박스 환경 및 재해 복구, 고용량 API 추가 등이 포함됩니다.

[플랜 자세히 보기](#)

Suite Team	Suite Growth	Suite Professional	Suite Enterprise
<b>\$49</b> 월/상담원당(연간 청구) 무료 평가판 🎁	<b>\$79</b> 월/상담원당(연간 청구) 무료 평가판 🎁	<b>\$99</b> 월/상담원당(연간 청구) 무료 평가판 🎁	<b>\$150</b> 월/상담원당(연간 청구) 무료 평가판 🎁
업계를 선도하는 통합 티켓 관리 시스템	업계를 선도하는 통합 티켓 관리 시스템	업계를 선도하는 통합 티켓 관리 시스템	업계를 선도하는 통합 티켓 관리 시스템
웹, 모바일, 소셜 미디어에서 메시징 활용	웹, 모바일, 소셜 미디어에서 메시징 활용	웹, 모바일, 소셜 미디어에서 메시징 활용	웹, 모바일, 소셜 미디어에서 메시징 활용
이메일, 음성, SMS, 실시간 채팅 지원	이메일, 음성, SMS, 실시간 채팅 지원	이메일, 음성, SMS, 실시간 채팅 지원	이메일, 음성, SMS, 실시간 채팅 지원
헬프 센터 - <b>1개</b>	헬프 센터 - <b>최대 5개</b>	헬프 센터 - <b>최대 5개</b>	헬프 센터 - <b>최대 300개</b>
설치가 쉬운 자동화 & 워크플로우 기능	설치가 쉬운 자동화 & 워크플로우 기능 + 추가 옵션	설치가 쉬운 자동화 & 워크플로우 기능 + 추가 옵션	설치가 쉬운 자동화 & 워크플로우 기능 + 추가 옵션
AI 기반의 자동 응답 - <b>최대 50개</b>	AI 기반의 자동 응답 - <b>최대 100개</b>	AI 기반의 자동 응답 - <b>최대 500개</b>	AI 기반의 자동 응답 - <b>최대 1000개</b>
통합 상담원 워크스페이스	통합 상담원 워크스페이스	통합 상담원 워크스페이스	통합 상담원 워크스페이스
즉시 사용 가능한 리포팅 & 애널리틱스	즉시 사용 가능한 리포팅 & 애널리틱스	즉시 사용 가능한 리포팅 & 애널리틱스	즉시 사용 가능한 리포팅 & 애널리틱스
데이터 및 파일 저장 공간 - <b>상담원당 50MB</b>	데이터 및 파일 저장 공간 - <b>상담원당 100MB</b>	데이터 및 파일 저장 공간 - <b>상담원당 100MB</b>	데이터 및 파일 저장 공간 - <b>상담원당 200MB</b>
1,200개 이상의 앱 & 연동 기능 - <b>사전 구축</b>	1,200개 이상의 앱 및 연동 서비스 - <b>사전 구축 &amp; 사용자 지정</b>	1,200개 이상의 앱 및 연동 서비스 - <b>사전 구축 &amp; 사용자 지정</b>	1,200개 이상의 앱 및 연동 서비스 - <b>사전 구축 &amp; 사용자 지정</b>
강력한 API - <b>기본 호출 빈도 제한</b>	강력한 API - <b>고급 호출 빈도 제한</b>	강력한 API - <b>고급 호출 빈도 제한</b>	강력한 API - <b>고급 호출 빈도 제한</b>
온라인, 이메일, 전화를 통한 Zendesk 팀의 지원 제공	온라인, 이메일, 전화를 통한 Zendesk 팀의 지원 제공	온라인, 이메일, 전화를 통한 Zendesk 팀의 지원 제공	온라인, 이메일, 전화를 통한 Zendesk 팀의 지원 제공
온보딩 및 구현 가이드	온보딩 및 구현 가이드	온보딩 및 구현 가이드	온보딩 및 구현 가이드
	셀프 서비스 고객 포털	셀프 서비스 고객 포털	셀프 서비스 고객 포털
	커스터마이징 가능한 티켓 레이아웃	커스터마이징 가능한 티켓 레이아웃	커스터마이징 가능한 티켓 레이아웃
	라이트 액세스 라이선스 - <b>최대 50개</b>	라이트 액세스 라이선스 - <b>최대 100개</b>	라이트 액세스 라이선스 - <b>최대 1000개</b>
	다국어 지원 및 콘텐츠	다국어 지원 및 콘텐츠	다국어 지원 및 콘텐츠
		상담원 스킬 기반 라우팅 서비스	상담원 스킬 기반 라우팅 서비스
		커스터마이징 및 공유 가능한 대시보드	커스터마이징 및 공유 가능한 대시보드
		HIPAA 준수	HIPAA 준수
		AWS (Amazon Web Services) 이벤트 커넥터	AWS (Amazon Web Services) 이벤트 커넥터
		대시보드 공유 - <b>기본</b>	대시보드 공유 - <b>고급</b>
			영업 시간 - <b>각기 다름</b>
			감사 기록
			AI 기반 추천으로 지식 공백 파악
			역할 & 승인 지정
			사용자 지정 개체 - <b>최대 100만개 기록</b>
			자동 이메일 보관
			웹 위젯 로고 제거
			통화 서비스 시간 한도
			콘텐츠 블록
			서드파티 챗봇

**엔터프라이즈 레벨에 딱 맞는 플랜, 상담원/월별  
비용 \$215부터(연간 청구)**

고객이 원하는 응답을 쉽고 빠르게 얻을 수 있도록 편의를  
우선하는 서비스를 제공하세요.

---

업계 최고 수준의 보안과 컴플라이언스로 데이터를 지켜드립니다.  
디테일한 제어 및 변화에 융통성 있게 대응하는 관리 시스템으로 섬세한 운영 역량을 제공합니다.  
Zendesk 서비스를 확장하고 사용자 지정 연동 기능으로 비즈니스 데이터를 한곳에 통합하세요.  
차원이 다른 Zendesk파트너십으로 성공적인 고객 지원을 제공하세요.

## Champions of Customer Service



[Zendesk 홈페이지 & 무료 평가판 신청](#)

[온라인 데모](#)

[고객 사례](#)

[행사 및 이벤트](#)

[제품 헬프 센터](#)

[한국 영업 포털](#)

[온라인 교육](#)

[Developer Tools](#)

[Zendesk 유튜브](#)

[상담 및 문의 | 0504-0920-0518\(일반전화\)](#)