transcosmos Korea Inc.

transcosmos Korea
서울특별시 영등포구 여의대로 24 전국경제인연합회회관 35층

Tel | 02-489-7505
Mail | webmaster_tck@trans-cosmos.co.kr
Web | https://www.trans-cosmos.co.kr

Website

transcosmos Korea

Global Digital Transformation Partner

transcosmos Korea

transcosmos Korea

CX [연결]

Field Service [관리]

CONTENTS

04

Company Overview

+ transcosmos Group 개요(비전, 연혁)
+ transcosmos Korea 개요(비전, 경영철학)

08

CX

+ 고객센터 운영
+ IT 서비스 데스크
+ 채용 및 인력 운영
+ 운영 진단 및 품질관리 컨설팅
+ 통합 CRM 솔루션(CXpert CRM)
+ 카카오상담톡 & 카카오톡 채널 챗봇(CXpert Chat)
+ 채팅/챗봇 솔루션(T-chat)
+ STT/TA 솔루션(transpeech)
+ Workforce 솔루션(CXpert WFM)
+ 서비스관리 CRM 솔루션(Salesforce Service Cloud)
+ 클라우드 고객센터 솔루션(Genesys Cloud)
+ 보이는 ARS 솔루션(CXpert Visual ARS)
+ 보이는 상담 솔루션(CXpert Co-Browsing)
+ 보이는 화상 상담 솔루션(CXpert Video)
+ 비대면 실명인증 솔루션(CXpert NF_Auth)
+ Push 발송 시스템 솔루션(CXpert Push)
+ 비대면 화상 면접 솔루션(CXpert Interview)
+ 메신저 기반 협업툴 솔루션(카카오워크)
+ 카카오워크 for 대학

20

Field Service

+ 매장 위탁 운영 대행
+ 오프라인 업무 운영 대행
+ 인재 파견 서비스

Back Office [효율성]

Direct Mail [신속/정확]

EC/DX [통합]

24

Back Office

+ 수발주 업무 대행
+ 콘텐츠 모니터링 업무 대행
+ 관제 모니터링 업무 대행
+ 사무도급 업무 대행
+ 부동산 매물검증 업무 대행
+ 물류 입출고 업무 대행
+ 매장 운영진단 컨설팅
+ 사무 자동화 RPA 솔루션
+ 요청 업무 관리 솔루션(T-helpdesk)
+ 영업관리 CRM 솔루션(Salesforce Sales Cloud)
+ 영업관리 솔루션(T-Sales)

36

Direct Mail

+ 우편물 제작 및 발송
+ 옴니채널 발송
+ 맞춤형 약관 발송
+ POD 서비스(Publish On Demand)
+ 네이버 전자문서 인증 대행
+ DM 옴니채널 솔루션
+ Quadient(GMC) 솔루션
+ 네이버 전자문서 유통 솔루션
+ 네이버 개인 인증 솔루션
+ 보험사 약관관리 솔루션
+ 실물 조회 솔루션

42

EC/DX

E-commerce
+ E-commerce 운영
+ Global E-commerce 운영 대행
+ 수출입 대행
+ 풀필먼트 대행
+ Data 분석 서비스

앱/웹 기획 및 구축 운영
+ APP/WEB 구축 및 서비스 기획
+ APP/WEB 제작
+ 유지보수 관리
+ 프로모션 페이지 제작
+ 글로벌 웹 운영 서비스

온/오프라인 마케팅
+ 마케팅 기획 및 제안
+ 디지털 마케팅
+ 시장 조사 & 소비자 리서치
+ 오프라인 마케팅
+ 애드버토리얼
+ 채널 관리
+ 체험 마케팅

컨설팅
+ E-commerce 컨설팅
+ UI/UX 컨설팅
+ 디지털 마케팅 컨설팅

transcosmos Group

글로벌 BPO 서비스 리더

트랜스코스모스 그룹은 아시아 1등을 넘어, 글로벌 시장의 리더로 발돋움하기 위해
전 세계로 디지털 경험과 고객서비스를 확장해 나가고 있습니다.

Vision 비전

[PEOPLE & TECHNOLOGY]

우리의 가치를 인지하고
끊임없는 성장과 발전을 위해 노력합니다.

트랜스코스모스 그룹은 고품질의 서비스를 제공하기 위해
사람과 기술의 융합과 화합을 추구합니다.
사람은 세심하고 세밀한 서비스를 제공할 수 있는
전문화된 인적 자원을 의미하며
기술은 당사 및 고객에게 자산이 될 수 있는
최신 기술을 의미합니다.

History 연혁

새로운 도전과 지속적인 성장으로
자랑스럽고 가치있는 역사를 만들어 나갑니다.

1966

BPO 서비스의 기초

데이터 엔트리 업무를 중심으로 한
BPO 회사로서 1966년 6월에 설립함

1975

비용 최적화 서비스

인바운드 컨택센터 및 오피스

IT 진화로 고객 서포트
BPO 서비스 개시, 비용 절감 효과

1995

영업 확대 서비스

아웃바운드 컨택센터 및
디지털 마케팅

IT 혁명으로 고객 서포트
BPO 서비스 개시

2005

전 세계로 확대

글로벌 BPO 서비스로 확대되어
해외 거점 활용

숫자로 보는 transcosmos

57 년

1966년 설립의 기술과 노하우

30 국가

전 세계로 뻗어 나가는 글로벌 기업

168 거점

168개 거점 운영

66,000 명

66,000명의 인재

23 개 언어

각 나라의 다양한 언어

3 조 **3487** 억 원

영업이익 176억 원

2010

글로벌 EC

전자상거래 시장의
세계적 확대로 글로벌
EC One Stop 서비스 개시

2020

CX

50년간의 디지털 경험·고객서비스를
바탕으로 제안

transcosmos Korea

트랜스코스모스코리아는 글로벌 전문 BPO 기업으로
IT 솔루션, 컨택센터, 다이렉트 메일, 디지털 마케팅, EC(이커머스), 백오피스, FS(필드서비스), 교육 컨설팅 등
비즈니스 토털 솔루션을 제공합니다.

| 비전 **Vision** |

01

고객의 만족

트랜스코스모스코리아의 전문성과
데이터 기반의 서비스로 고객의 만족도를 높이고 신뢰를 쌓습니다.

02

직원의 성장

직원의 성장과 전문성 향상을 위해
전력을 다합니다

transcosmos Korea

03

기술의 발전

고객 기업의 변혁을 위해
디지털 기술 기반의 새로운 서비스
연구를 지속합니다.

| 경영철학 **management philosophy** |

People & Technology

사람과 기술이 조화를 이루는
최적화된 BPO 서비스를 위해 노력하고 있습니다

Operational Excellence

신속성/비용 절감/정확성으로
업무의 운영 최적화를 확립함으로써
고객 기업의 경쟁력 향상을 실현합니다

Global Digital Transformation Partner

글로벌화와 디지털화를 통한
변혁을 실현하여 고객 기업의
전략적 파트너가 되고자 합니다

기업개요

설립일
2001년 5월

대표이사
타니 히로유키

자본금
53억 원

거점
전국 72개 Site
(자체 구축 15개, 인소싱 57개)

매출액
4,121억 원

직원수
10,300명

기업신용평가
AA 12년 연속
A등급 이상 유지

트랜스코스모스코리아 거점 안내

다양한 인재를 적재적소에 배치할 수 있도록
유동 인구 밀집 지역 및 교통 중심지에 **거점**을 구축하여 운영하고 있습니다.

01_CX

트랜스코스모스코리아는 30여 년간의 컨택센터 운영 노하우를 통해
기업에 최적화된 고객관계관리(CRM)를 제시합니다.

전문 상담사가 전화, 이메일, 채팅 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해
고객의 니즈를 파악해 효과적인 고객지원 서비스를 제공합니다.

01

고객센터 운영

인프라 구축부터 인력 채용과 운영 노하우 교육까지 고객사별 최적화된 컨택센터 운영 서비스를 제공합니다. 운영에 필요한 모든 것들을 제공하는 '풀 아웃소싱(Full Outsourcing)'부터 상담 및 운영 인력만 제공하는 '인하우스 아웃소싱(In-house Outsourcing)'까지 다양한 운영 형태의 서비스를 고객 기업 상황에 맞게 운영합니다.

[글로벌 기업 통합 고객센터]

+ 글로벌 통합 관리 시스템을 통한 다양한 표준화 서비스를 제공합니다.
+ 글로벌 기업들의 거점별 통합 고객센터 구축 및 운영 서비스를 제공합니다.

02

IT 서비스 데스크

전문 IT 인력을 필요로 하는 다양한 상담 업무뿐만 아니라 IT 컨설팅, 비즈니스 분석, 소프트웨어 개발 등 기업들이 요구하는 전문적인 IT 엔지니어링이 필요한 다양한 업무를 지원합니다.

03

채용 및 인력 운영

컨택센터 운영에 필요한 인력의 채용부터 운영을 위한 교육과 인력 관리까지 인력 운영에 대한 다양한 서비스를 제공합니다.

04

운영 진단 및 품질관리 컨설팅

운영 프로세스 구축, 교육 프로그램, VOC 분석 등 다양한 진단을 통한 맞춤형 컨설팅 신규 센터 오픈부터 기존 센터들의 성과 컨설팅까지 서비스의 품질을 높여 기업과 고객 모두의 만족도를 높일 수 있는 다양한 컨설팅을 제공합니다.

통합 CRM 솔루션
(CXpert CRM)

통합 CRM 솔루션은 전화, 이메일, 게시판, 채팅 등 다양한 고객 접점 채널을 한 화면에서 관리할 수 있는 고객 맞춤형 통합 상담 솔루션입니다. 고객 상담 이력 및 응대유형 통합 관리 등 고객센터 운영에 효과적인 기능을 제공해 효율성을 극대화합니다.

소개 영상

전화 상담
전화상담 / 이력 관리 / CTI 연동

채팅 상담
카카오 / WEB CHAT / LINE

게시판 상담
게시판 문의를 API 방식으로 연동

이메일 상담
고객사 이메일 서버와 연동

CXpert CRM
(상담이력 통합관리)

연동
(별도 개발 필요)

클라이언트 시스템

다국어 대응 가능	상담 이력 통합 관리 가능	특화된 고객센터 통계 / 화면 제공
(영어,일어,한국어)	(각종 채널의 상담 이력을 통합 관리)	(Advisor 별/문의 타입별/시간대별 통계) (생산성 통계 : CPD, CPH, AHT, ATT, ACW)

카카오톡 채널 챗봇 & 상담톡
(CXpert Chat)

카카오톡 채널 챗봇은 카카오 AI 기술을 기반으로 다양한 고객 문의를 직접 처리해 주는 솔루션입니다. 단순 대화 방식의 응대를 넘어, 가입, 예약, 주문 등 다양한 기능을 제공합니다. 상담사 연결이 필요한 경우 카카오 상담톡으로 전환할 수 있습니다.

소개 영상

고객 문의 후
챗봇
우선 연결

자유로운
서비스 전환

상담사
연결 요청

[연결 후 안내] 모바일 APP/WEB, PC WEB, QR CODE, 일반 ARS to, 보이는 ARS to

인공지능 (AI) 챗봇

시나리오형 챗봇

상담원과의 채팅

채팅/챗봇 솔루션
(T-chat)

트랜스코스모스코리아가 자체 개발한 티챗(T-chat)은 고객 기업의 홈페이지에서 상담사와 실시간으로 대화할 수 있는 웹 채팅 솔루션입니다. 한 명의 상담사가 여러 명의 고객과 동시에 상담할 수 있으며, 단순 고객 문의는 챗봇이 대신해 업무 효율성을 높일 수 있습니다.

WEB/MOBILE — 상담/마케팅 — 기간계 연동

STT/TA 솔루션
(transpeech)

트랜스피치(transpeech)는 자체 개발한 클라우드 기반의 음성인식 분석 솔루션으로, 콜 시스템의 음성 데이터를 텍스트로 변환해 필요한 데이터를 분석하고 도출합니다. 상담직원에게는 실시간 스크립트 추천, 상담 지원 기능을 제공하고 고객센터 관리자에게는 상담 모니터링, 자동 품질 평가, 고객의 소리(VOC) 분석 등 상담 품질을 강화하는 기능을 제공해 컨택센터 운영 효율성을 높입니다.

소개 영상

콜 시스템 → transpeech → 상담사 / 관리자

화자 분리
서버

STT (Speech To Text)

음성을 텍스트로 변환

STT 엔진

음향 모델 | 언어 모델

최종 변환된 텍스트 데이터를
TA 영역으로 전달

TA (Text Analysis)

텍스트로 변환된 내용을 분석하여 필요한
기능으로 변환

분석 엔진

- + 상담 Assistant
- + 셀프 필수 안내 모니터링
- + 실시간 상담 현황 대시보드
- + 상담 품질 평가
- + VOC/이슈/키워드 분석
- + 단어 사전 관리
- + 상담 Assistant 관리
- + 상담 품질 평가표 관리

Workforce 솔루션
(CXpert WFM)

WFM(Workforce Management) 솔루션은 고객센터로 인입되는 볼륨 및 필요한 상담 인력을 예측 관리하는 프로그램입니다. 최신 딥러닝 기반 글로벌 표준 예측 모델과 운영 현장의 노하우가 반영되어 예측 정확도와 사용자 편리성을 극대화했습니다. 또한, 프로젝트별로 최적화된 예측 모델 선정 및 스팟성 이벤트 영향분석 등의 컨설팅 서비스도 제공합니다. 초기 도입 부담을 낮추기 위해 구독형 방식으로 서비스를 제공합니다.

01	02	03	04
데이터 수집	**분석 및 예측**	**예측 결과 리포팅**	**스케줄링(예정)**
국내/외 기업의 시스템들과 연동	+ 인입호 예측 + 필요인력 예측	분석을 통한 도입 컨설팅을 제공	예측 결과 반영

서비스관리 CRM 솔루션
(Salesforce Service Cloud)

세일즈포스(Salesforce)는 글로벌 No.1 CRM이자 포천(Fortune)지 500대 기업의 90%가 사용 중인 플랫폼입니다. 또한 서비스 클라우드는 고객과 빠르게 연결할 수 있는 옴니채널 서비스 플랫폼입니다. 트랜스코스모스코리아에서는 이렇게 검증된 플랫폼을 제품 구매부터 사후 관리까지 통합적으로 관리하는 맞춤형 서비스를 제공합니다. CRM 솔루션을 구축하면 고객 문의를 한눈에 확인해 빠르게 처리할 수 있으며, 다양한 채널로 확장 및 연동도 가능합니다.

클라우드 고객센터 솔루션
(Genesys Cloud)

제네시스 클라우드(Genesys Cloud) 기반의 통합 고객센터 솔루션입니다. 급변하는 비즈니스 환경에 민첩하게 대응 가능한 퍼블릭 클라우드 SaaS 플랫폼입니다. 인프라의 안정성, 확장성, 편의성, 유연한 서비스가 장점이며, 지속적인 고객 경험과 개인화된 경험을 제공합니다.

현장에 최적화된 TCK 솔루션과 글로벌 Genesys 솔루션간 연동

Operation 솔루션과 Cloud&AI 기술로 최적의 디지털 컨택센터 구축 및 운영

transcosmos Korea

PowerFron (CXpert CRM)	Visual ARS	STT/TA	VENIS
통합 고객상담	**보이는 ARS**	**음성 인식 분석**	**보이는 상담**
T-Chat	T -Chatbot	카카오 상담톡 / 챗봇	WFM
웹채팅	**챗봇**	**카카오 상담톡/챗봇**	**인력관리**

GENESYS

Drag and Drop Architect	In/Outbound	Bots	Interaction Analysis
드래그앤 드롭 IVR	**고객센터 I/O 솔루션**	**챗봇**	**인터렉션 분석**
Open API	Agent Desktop	WFM	Predictive Engagement
Open API 제공 및 통합	**상담사 화면**	**인력 관리 솔루션**	**예측**

보이는 ARS 솔루션
(CXpert Visual ARS)

보이는 ARS는 음성 안내와 웹 화면 안내를 동시에 제공해 고객이 화면을 터치하며 소통할 수 있는 솔루션입니다. 상담사가 직접 안내하지 않더라도 고객이 스스로 문제를 해결할 수 있어 상담 효율성과 고객 만족도가 높습니다.

소개 영상

01	02	03	04
고객 전화 인입	대기 현황 노출	'카카오 상담하기' 선택	챗봇/상담사 연결

보이는 상담 솔루션
(CXpert Co-Browsing)

고객과 상담사가 동시에 같은 화면을 보면서 직접 상호 조작이 가능한 비대면 상담 솔루션입니다. 별도의 앱 설치 없이 고객이 원하는 상담 내용을 음성으로 들려줌과 동시에 화면으로 보여줘 내용에 대한 이해도를 높이고 상담 시간은 단축시켜 상담 효율성을 증대시킵니다.

소개 영상

01 상담 요청 > **02 상담사 연결** > **03 상담 진행**

PC, 모바일

해당 문제의
전문 상담사 연결

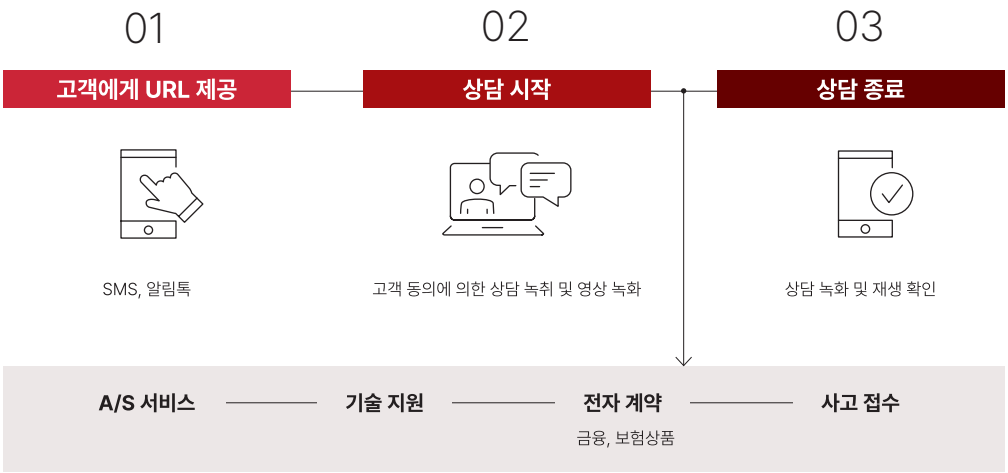
고객 동의에 의한 실시간
원격 조작 및 상담 진행

**비대면 상담 기술 및
상호 조작 기술 특허 보유**

보이는 화상 상담 솔루션
(CXpert Video)

고객과 상담사의 양방향 커뮤니케이션이 가능한 실시간 영상 원격 상담 솔루션입니다. 상담사가 실시간으로 영상을 보며 빠르게 해결 방안을 제시합니다. 고객이 직접 서비스센터를 방문하지 않아도 즉시 전문가의 상담을 받을 수 있습니다.

소개 영상



비대면 실명인증 솔루션
(CXpert NF_Auth)

앱 기반의 금융서비스 이용 시 필수적으로 이루어지는 비대면 실명인증 솔루션입니다. 계좌개설, 대출 신청 등 본인인증이 필요한 대면 업무를 고객센터 방문 없이 원스톱으로 진행할 수 있습니다.

Push 발송 시스템 솔루션
(CXpert Push)

스마트폰 앱 알림을 대용량으로 발송할 수 있는 솔루션입니다. 그룹 템플릿 관리, 발송 금지 시간 설정, 예약 알림, 모바일 앱 기능 연계 등을 하나의 시스템에서 통합적으로 관리함으로써 문자메시지(SMS/LMS/MMS) 발송 비용을 줄일 수 있습니다.

비대면 화상면접 솔루션
(CXpert Interview)

시간과 장소의 제약 없이 면접에 응시할 수 있는 영상 녹화 면접 시스템입니다. 면접관은 영상을 확인한 후 결과를 면접자에게 문자메시지로 안내할 수 있습니다.

메신저 기반 협업툴 솔루션
(카카오워크)

트랜스코스모스코리아는 카카오워크 종합 업무 플랫폼의 판매 권한을 가진 공식 파트너사입니다. 솔루션을 도입하기 위한 컨설팅, 커스텀 개발, 고객 상담 등 통합 서비스를 제공합니다.

카카오워크 for 대학
(kakaowork for University)

온/오프라인 연계 학습을 위한 교육 공간 제공, 교사와 학생의 자유로운 소통 지원, 그리고 수업에 유용한 도구들을 활용할 수 있는 종합 커뮤니케이션 플랫폼입니다. 트랜스코스모스코리아는 카카오워크의 공식 파트너사로서 솔루션을 도입하기 위한 컨설팅, 커스텀 개발, 고객 상담 등 통합 서비스를 제공합니다.

Why TCK?

기업 정보 보안의 노하우와 전문성

노하우와 전문성 그리고 기술을 모두 갖춘 글로벌 리딩 BPO 기업 정보 보안을 위한 다양한 장치를 마련해 고객사의 중요한 정보를 보호합니다. (CEO 직속 정보 보안부서 운영, 정기/비정기 보안감사 및 각종 보안 교육)

전문 인력이 채용부터 운영까지 Full Service 제공
인재들의 접근성 확보를 위한 전국 주요 거점 14개 자체 센터 운영

온라인 결제 글로벌 보안 표준 규격

국내 컨택센터 업계
최초 인증 획득 및 유지(2016.02)

글로벌 정보보호 표준 규격

국내 컨택센터 업계
최초 인증 획득 및 유지(2008.06)

02_Field Service

트랜스코스모스코리아는 사용사업주와 고용 계약 후
수행될 일정과 방법 등을 사용사업주의 요구사항에 따라 협의하여
전문성과 경험을 바탕으로 고용관계를 유지하며
최상의 운행 대행 및 컨설팅을 제공합니다.

매장 위탁 운영 대행

트랜스코스모스코리아는 고객 기업의 오프라인 매장의 고객만족(SC)수준 진단, 직원 교육, 근태 및 매장 관리 등의 운영 현황을 점검하여 개선점을 도출하고 솔루션을 제공합니다. 또한, 오프라인 매장을 이용하는 고객에게 전문적인 고객만족(CS)서비스를 제공하여 브랜드 이미지를 높이고 고객 불만과 민원을 사전에 예방합니다.

오프라인 업무 운영 대행

경영의 효율성을 높이고, 불확실한 리스크를 최소화하기 위해 고객 기업의 니즈에 맞는 전문 업체에 위탁 운영을 맡김으로써 서비스 품질을 향상시킵니다. 현장 인원을 효율적으로 관리하여 매장, 경비, 미화, 시설, 주차 등 오프라인 업무를 원활하게 운영할 수 있도록 지원합니다.

01. 고객사 의뢰 → 02. 기획/수립 → 03. 모집공고

04. 면접 → 05. 최종합격 → 06. 배치/교육

인재 파견 서비스

트랜스코스모스코리아는 비핵심 업무에 대한 파견인력을 고객사의 인재상에 맞는 인원으로 투입함으로써 고객 기업은 직접 지휘명령이 가능하여 신속한 업무처리가 가능합니다. 고객 기업은 이를 통해 탄력적 운영계획을 수립할 수 있고, 비용 절감을 기대함으로써 핵심 업무에 더 집중할 수 있습니다.

01	채용 대행 의뢰/미팅	고객사 기업 방문/채용 조건 및 인재상 파악
02	견적서 작성	관련 업종 시장조사/수수료 협의/계약체결
03	인재 채용	담당 잡매니저 배정/채용공고 디자인/대표 JOB SITE 공고 게재/내·외부 DB 활용 추천 접수
04	인재 추천	면접 대상자 전달/고객사의 추천후보 검토/고객사 담당자 피드백
05	의뢰 사업주 면접	면접 일정 조율/면접자 일정 조율 및 통보/면접 후 합격·불합격 통보
06	입사	최종 합격자 입사
07	AS	입사자 감성케어/이탈자 대비 인재 확보 활동

Why TCK?

01

핵심역량 인재 제공

고객사에 파견될 근로자 채용 시 강화된 사전 인터뷰를 통해 핵심역량 인재를 제공합니다.

02

인력 투입 및 관리의 시간과 비용 감소

인력 관리에 대한 부담을 덜어주며, 인력 투입 및 관리에 소요되는 시간과 비용을 줄여줍니다.

03

인사관리 대처 가능

파견으로 인한 문제 발생 시, 즉시 대처가 가능하며 업무 규모나 기간에 따라 필요한 인력을 유연하게 조정해 리스크를 최소화합니다.

03_Back Office

소개 영상

트랜스코스모스코리아는 고객사의 회사 내부에서 수행하는 다양한 비즈니스 프로세스 경쟁력 강화를 위해 효율적인 전문 아웃소싱 서비스를 제공합니다.

수발주 업무 대행

효과적인 수주와 발주 및 재고관리 자동화 서비스를 통해 물류의 판매, 주문 처리, 배차, 재고관리, 비용 절감 등으로 업무를 효율화 및 전문화합니다.

사업개요

고객사의 생산 일정을 기준으로 다양한 공급사의 구매, 재고, 조달의 업무를 대행하는 사업 형태로서
발주, 물류, 재고 관리의 효율적 운영을 통해 고객사의 이익 증대를 궁극적 목표로 한다.

transcosmos Korea

공급사

+ 수주
+ 솔루션
+ 기술지원
+ 문제해결

- 발주관리
- 재고관리
- 품질관리
- 물류관리

수요예측 ←
→ 조달

고객사

01	고객의뢰 및 계약체결	고객사 협의 및 계약 진행
02	상품입고	회사에서 개발·제작된 물품 입고
03	보관	전문적인 보관 시스템 창고에 보관
04	발주지시	주문 건에 대한 정보 취합/전송 실시
05	포장	포장 전문 인력이 신속/정확히 상품 포장
06	발송/결과 통보	전산 연계 시스템으로 물품 추적 가능
07	재고관리	재고 관리/감독 하자 없는 상품 관리

콘텐츠 모니터링 업무 대행

트랜스코스모스코리아는 라이브커머스 시대에 확장되어 가는 동영상 플랫폼 및 이커머스 시장의 고객 기업을 대상으로 논-코어(Non-Core) 업무를 수행함으로써 중심 업무 집중도를 높여드립니다. SNS 동영상, 상품 고시 정보, 게시판, 상품평 등 고객에게 제공되는 다양한 콘텐츠에 대한 검수 및 음란성, 광고 심의 등 사전 모니터링을 실시하고, 적절한 콘텐츠가 소비되고 있는지에 대한 사후 모니터링도 제공합니다. 또한 AML(Anti-Money Laundering 자금세탁방지제도), FDS(Fraud Detection System, 이상금융거래탐지시스템) 등의 부정 거래 및 서류 검증 서비스도 제공합니다.

01 온라인 자동 모니터링

식별된 정보는 저작물 DB와 매칭 후 심의 시스템으로 연계

SNS 등 영상 콘텐츠 사전 모니터링

추적 · 관리 DB

02 게시물 정보 검수 분류

실시간 통계 및 채증 정보자료를 중앙관리시스템에서 관리

게시물 정보

불법 콘텐츠 DB

03 불법 게시물 검수 운영·관리

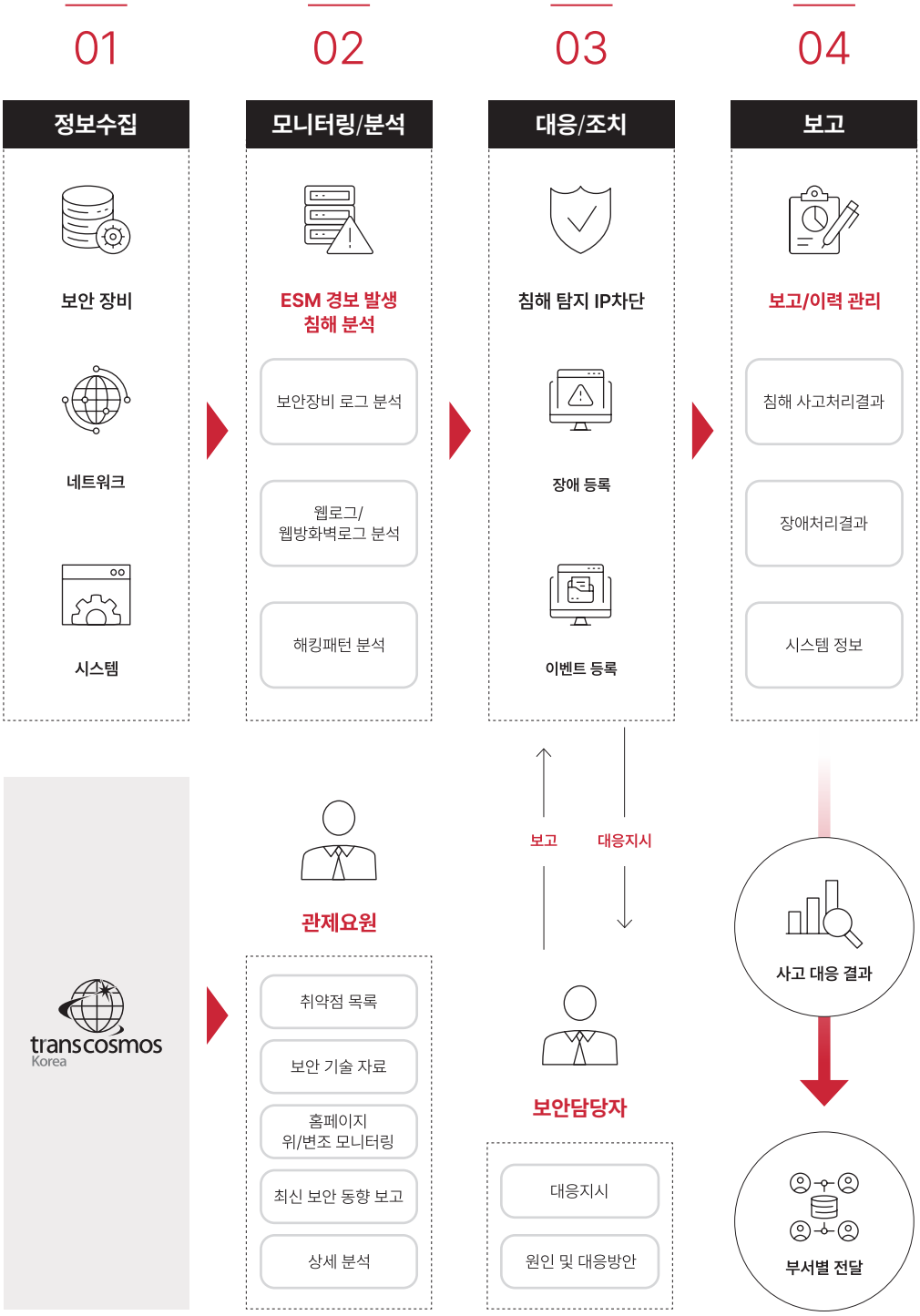
수집된 자료들은 텍스트와 특징점을 기반으로 정보 식별

추적·관리 불법 콘텐츠 확인

대응·방안 준비 및 사후 모니터링

관제 모니터링 업무 대행

체계적인 시설관리 통합 서비스가 필요한 고객 기업을 대상으로 주·야간 보안 관리 및 출입 관리 지원, 시설물 보안에 대한 운영 인력 수급 시스템 구축으로 업무 모니터링을 진행합니다. 동시에 전문적인 현장 맞춤 교육을 제공합니다.



사무도급 업무 대행

트랜스코스모스코리아는 고객 기업이 효율적으로 업무를 처리할 수 있도록 인사, 총무, 회계, 문서 작성 및 번역 등 사무분야 운영 대행 서비스를 제공합니다.

01 준비단계
현재 경영상황
진단하기

02 목표설정
목표의 구체화 진행
아웃소싱 유형, 범위, 기준 설정

03 비용분석
수행 수준과 원가를 분석한
개선 목표 설정

04 계약협상
장애 발생 요소 예측 및
시나리오 수립 후 계약 체결

05 아웃소싱 개시
업무 이관 및 의사소통
채널 구축

06 운영관리
수행 결과 모니터링 시스템 및
평가 시스템 구축

부동산 매물검증 업무 대행

트랜스코스모스코리아는 부동산 허위 광고로 인한 소비자 피해 예방을 위해 부동산 매물 정보의 진정성 및 거래 가능 여부를 사전에 확인해 안전한 부동산 시장을 조성하는 데 기여합니다.

물류 입출고 업무 대행

트랜스코스모스코리아는 경영 효과 및 효율의 극대화, 현장 인원에 대한 관리가 필요한 고객 기업의 서비스 품질을 향상할 수 있도록 물류 출고 및 반품 등 물류 대행을 제공합니다.

01	**입고 대행**	물류센터 상품 보내기
02	**검수**	컨디션, 수량 및 유통기관별 관리
03	**재고관리**	실시간 수령 체크, 유통기한별 관리
04	**피킹 및 포장**	오류없는 안전 포장
05	**배송**	택배, 차량, 퀵서비스
06	**상품 전달·반품**	고객응대, 반품회수
07	**실시간 물류 현황**	재고, 비용 등 파악

매장 운영진단 컨설팅

고객사의 오프라인 매장의 고객만족 서비스(CS) 수준을 진단하고 직원 교육, 근태 및 매장 관리 등 다방면의 운영 현황을 점검해 개선점을 도출하고 솔루션을 제공합니다. 또한 오프라인 매장을 이용하는 고객에게 직원들의 전문적인 고객만족 서비스(CS)를 제공해 브랜드 이미지를 높이고 고객 불만을 사전에 방지합니다.

상담/미팅

+ 고객사 기업 방문
+ 위탁업무분석
+ SLA/KPI 확인 및 계획 수립

견적서 작성

+ 관련 업종 시장조사
+ 직접비, 간접비, 수수료 협의
+ 계약 체결

실행계획

+ 담당 잡매니저 배정
+ 현장, 사용 장비 확인 점검
+ 운영계획 및 조직구성
+ 교육계획 수립 및 프로세스 협의

인재확보

+ 채용공고 디자인
+ 대표 JOB SITE 공고 게재
+ 내외부 DB 활용 추천 접수

배치 및 운용

+ 관리 조직 업무분장 운용 개시
+ 본사 업무지원 개시

피드백

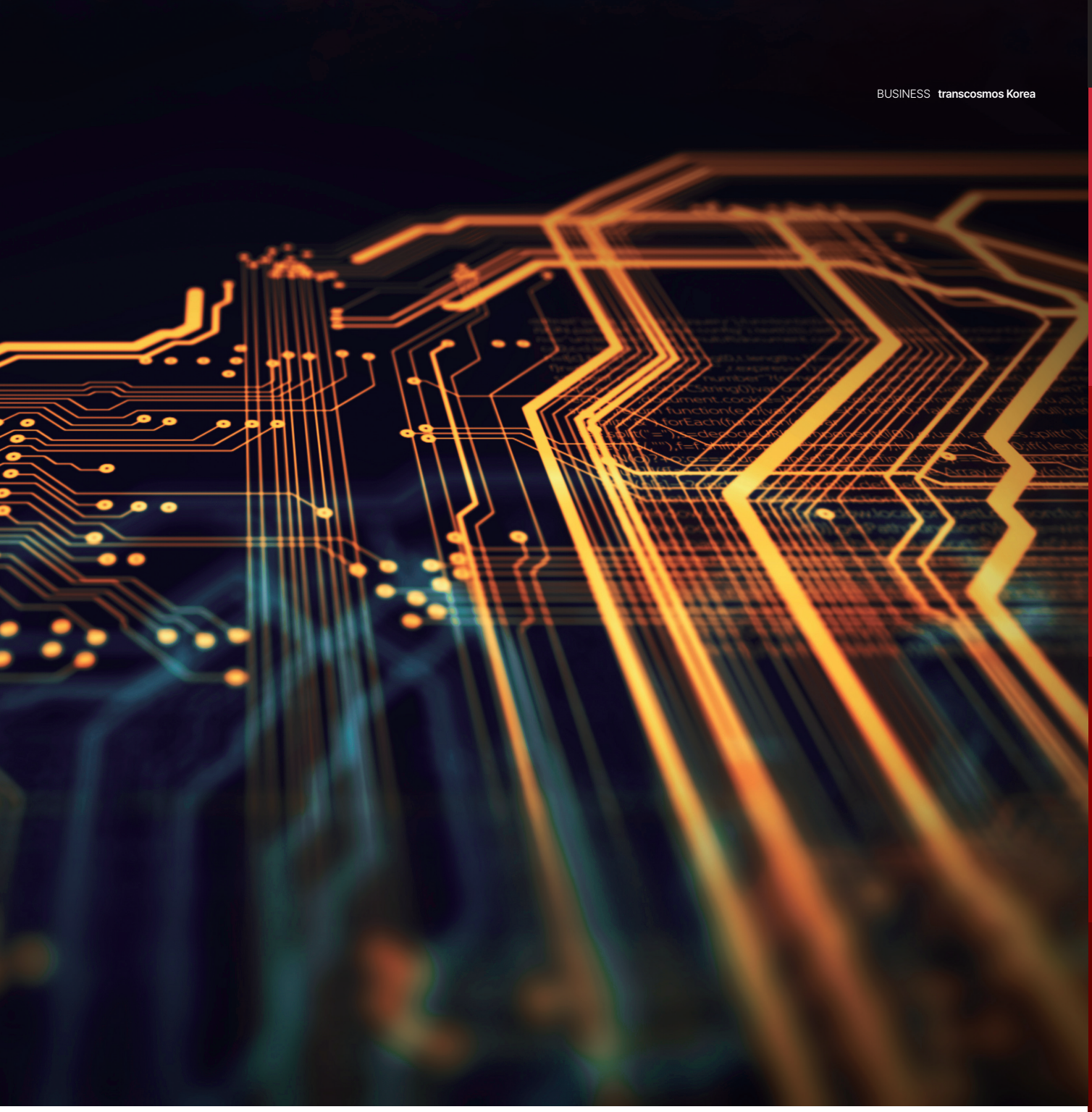
+ 운영현황 보고/주간, 월간
+ 본사 순회보고 작성 보고
+ 현장 운영 관리 감독

운영협의체

+ 운영 개선사항 도출
+ KPI 달성 계획 수립

집중관리

+ 운영 개선 사항 적용
+ 안전보건·노무 활동 강화
+ 현장 운영 활성화 활동



Why TCK?

01

자동화 시스템 도입

비즈니스 프로세스에 자동화 시스템을 도입해 업무 처리 시간을 단축하고, 업무의 정확성 및 일관성을 유지합니다.

02

업무 역량 개발

고객사 임직원의 업무 만족도를 높이고, 역량 개발에 더 집중할 수 있는 환경을 만들어 줍니다.

03

고객 클레임 감소

불필요한 업무 프로세스를 줄여 고객 만족도를 높이고, 고객 불만을 줄여줍니다.

사무 자동화 RPA 솔루션

RPA(Robotic Process Automation)는 단순 반복 업무를 로봇 소프트웨어를 이용해 자동화한 솔루션입니다. IT 인프라를 갖출 필요 없이 쉽고 간편하게 도입할 수 있습니다. AI 엔진과 사전에 정의된 업무 시나리오를 융합하여 보다 빠르고 정확하게 업무를 처리할 수 있습니다.

RPA

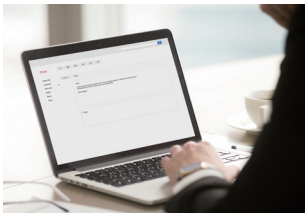
다양한 AI 엔진과 시스템을 연계하여 자동화 구축

- 통합 주문 수발주
- data 검증
- 정보 입력
- 키워드 모니터링

OCR | ERP | SAP | Office | PDF | Google Workspace

결과 리포팅

Dashboard



SMS/E-Mail

Messenger

특징

- 정형화된 모든 업무에 적용 가능
- OCR, STT, ERP, Office 등 모든 엔진/Web/APP/시스템과 연동 가능
- RPA 처리 결과물에 대한 Alert/Report 기능 (대시보드/메신저/E-Mail)

장점

- 단순 반복 업무의 생산성 향상
- Human Error 방지로 정확도와 품질 향상
- 운영 인건비 축소로 원가 비용 절감 (인건비 70% 이상 절감)
- 업무량 급증 시 로봇 추가를 통한 즉시 대응 (채용, 교육 등 절차 불필요)

요청 업무 관리 솔루션
(T-helpdesk)

T-헬프데스크(T-helpdesk)는 업무를 요청하고, 요청 업무의 현황을 관리 할 수 있는 양방향 협업 관리 솔루션입니다. 진행 상황에 대해 실시간으로 의견을 교류할 수 있고, 메신저를 이용한 알림으로 업무를 놓치지 않고 진행할 수 있습니다.

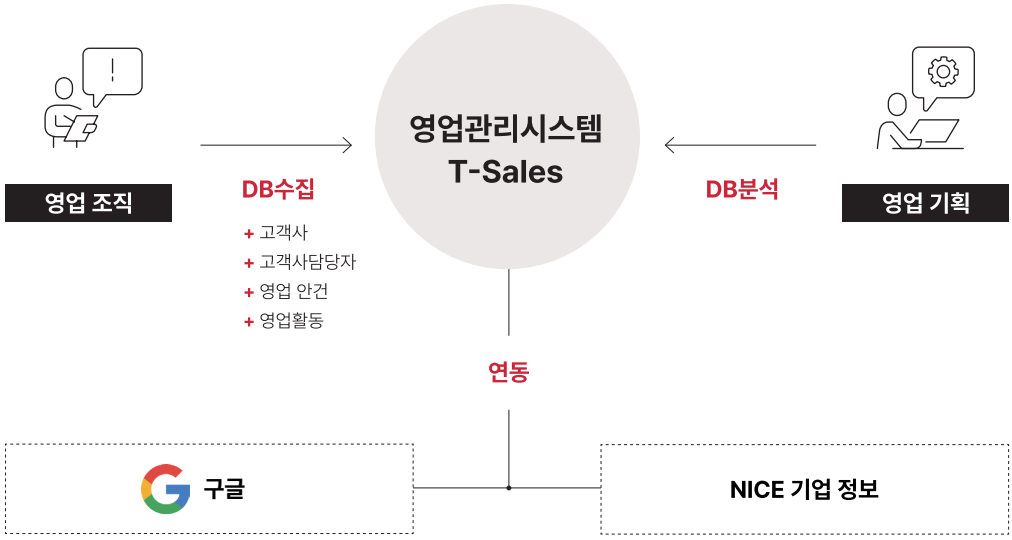
영업관리 CRM 솔루션
(Salesforce Sales Cloud)

세일즈포스(Salesforce)는 글로벌 No.1 CRM이자 포천(Fortune) 500대 기업의 90%가 사용 중인 검증된 플랫폼입니다. 서비스 클라우드는 반복 작업을 최소화하고, 한 번에 모든 영업 관계를 관리할 수 있는 자동화 플랫폼입니다. 영업 정보, 히스토리, 구매 여부 등을 Chatter, Quip, Slack 등의 툴로 신속하고 원활하게 소통하고 협업할 수 있도록 세일즈 프로세스의 모든 단계를 관리하고 모니터링합니다. 포캐스팅 관리 및 효율적인 의사 결정을 지원하는 클라우드 기반 영업 지원(SFA) 플랫폼입니다.

IaaS	PaaS	SaaS
서비스형 인프라	**서비스형 플랫폼**	**서비스형 소프트웨어**
개발사에 제공되는 물리적 지원을 가상화	개발사에 제공되는 플랫폼을 가상화	개발사에 제공되는 소프트웨어를 가상화

영업관리 솔루션
(T-Sales)

T-세일즈(T-Sales)는 BtoB 영업 과정에서 발생하는 데이터를 모으고 관리하는 솔루션입니다. 안건별 파이프라인을 통해 영업 진행 상황을 쉽게 파악할 수 있으며, NICE평가정보의 기업정보를 연동해 별도의 조사 없이 고객 기업의 정보를 확인할 수 있습니다. 체계적인 영업활동을 위한 관리 기능과 데이터 분석을 위한 통계 기능을 이용해 효과적인 영업을 전개할 수 있습니다. 또한, T-Sales는 자체 개발한 솔루션으로 고객 기업의 환경에 따라 맞춤형 솔루션으로 구축할 수 있습니다.



Why TCK?

01

TCK 솔루션 맞춤형 서비스 제공

TCK 자사 솔루션 개발을 통한 안정적인 기술력 확보, 타 솔루션과 연동을 통한 맞춤형 서비스 제공할 수 있어 고객사의 요구에 맞는 커스텀 시스템 개발이 가능합니다.

02

쉽게 도입이 가능한 TCK 솔루션

업무에 대한 사고 발생을 사전에 방지하고, 별도의 인프라를 갖출 필요 없이 소규모 기업도 쉽게 도입이 가능하여, 솔루션에 대한 구현이 용이합니다.

03

업무의 정확도와 효율성 향상

TCK 솔루션을 통한 업무의 정확도와 효율성 향상은 물론 보안 데이터 안정성 강화, 비용 절감 효과를 기대할 수 있습니다.

04_Direct Mail

**트랜스코스모스코리아는 기업의 다이렉트 메일 서비스를
원스톱으로 신속하고 정확하게 전달합니다.
컨설팅, 디자인, 인쇄, 메일링 및 데이터 관리 등 전문 지식과 리소스를
제공해 고객 기업의 시간 및 비용, 리소스를 절감합니다.**

우편물 제작 및 발송

고객 맞춤형 우편, 안내장, 책자, 쿠폰 등을 제작하고 발송하는 서비스입니다. 트랜스코스모스코리아는 개인 정보 취급에 대한 보안, 오제작 방지 특허 및 기술 적용으로 국내 최고 수준의 우편물 제작 기술을 보유하고 있습니다. 최고의 보안 환경에서 개인화 데이터 및 이미지를 생성 및 제작하고, 발송 서비스를 제공합니다.

맞춤형 우편물 제작

01	02	03	04	05
DM 컨설팅	**디자인**	**출력**	**POD** / **봉입**	**DM발송**
우편물 컨설팅 진행	컨설팅 결과와 알맞은 디자인 제작	출력 진행		제작된 우편물 발송

기본 서비스

안내 생성

- 국제표준 PDF 기반 안내
- On-Demand 안내 생성

발송 관리

- 발송채널/주기/시간 등 관리
- 발송 통계 관리
- 발송 대행 관리

부가 서비스

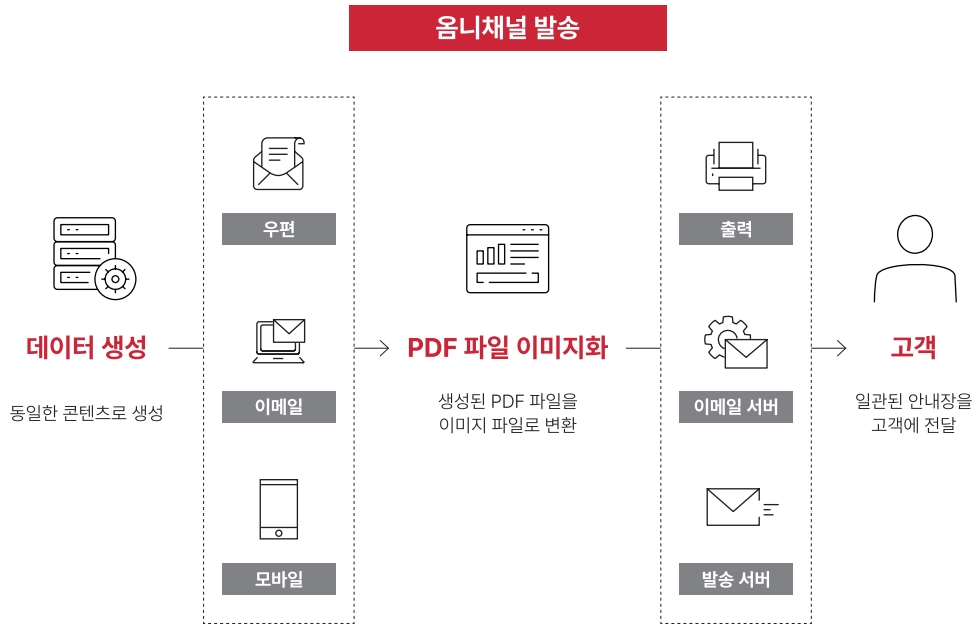
*고객사 요건에 따라 부가서비스 선택(옵션)

- **이미지관리**
- **Smart Viewer**
- **맞춤형 약관**
- **Realtime API**
- **전자문서 발송**

안내장 생성/조회, 모든 채널 발송이 가능한 On-Demand 기반 통합 안내 플랫폼

옴니채널 발송

우편, 이메일, 모바일 등 3가지 채널의 데이터 생성 시스템을 단일화해 동일한 콘텐츠를 생성하고 발송해 일관된 브랜딩 효과를 가져옵니다.



맞춤형 약관 발송

보험 가입 고객에게 가입한 특약의 약관을 책, 이메일, 모바일 등 맞춤형으로 생성하여 발송하는 서비스입니다.

POD 서비스
(Publish On Demand)

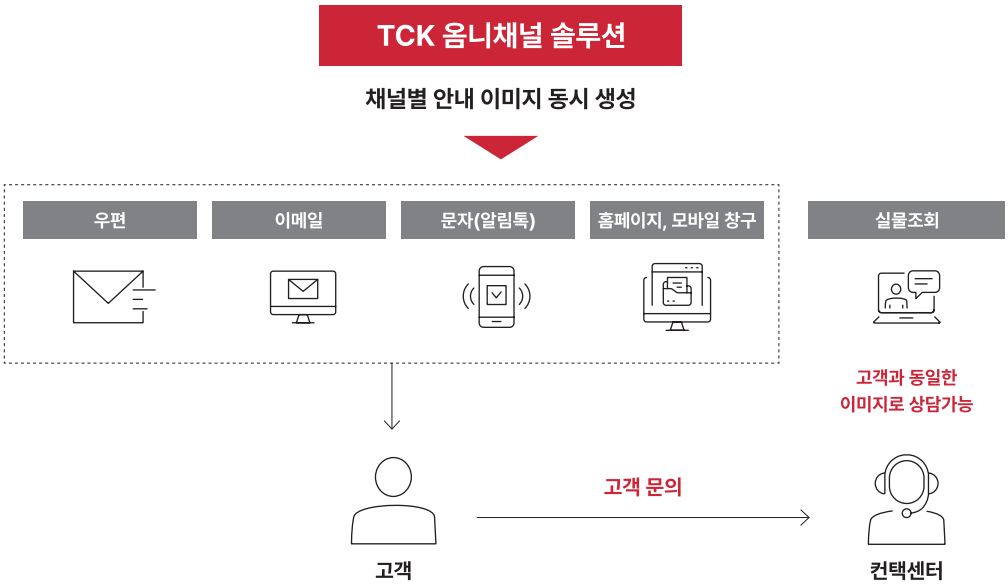
POD(Publish On Demand)는 주문형 출판 서비스로 기존 출판과는 달리 주문이 발생하면 실물 종이 책이 만들어집니다. 고객 요구에 맞춰 소량 제작 및 개별 맞춤 제작이 가능합니다.

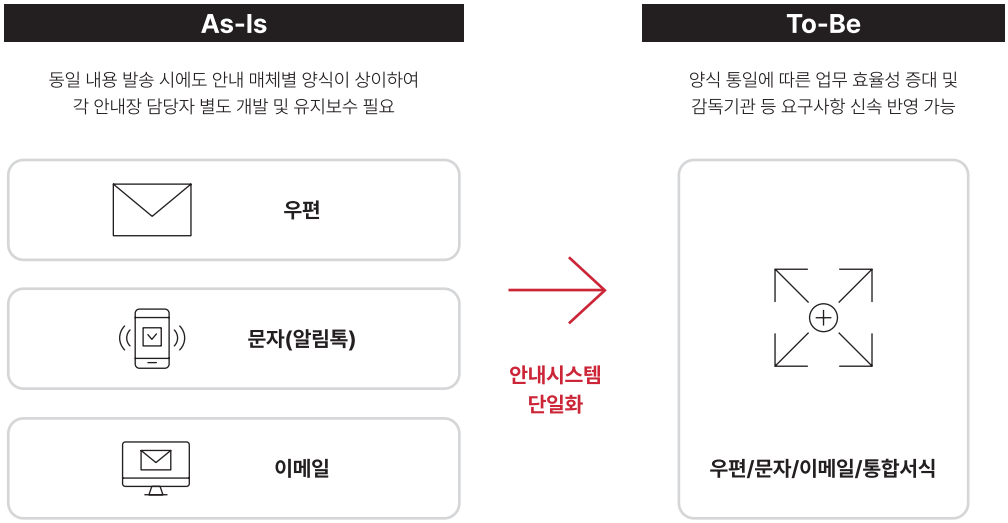
네이버 전자문서 인증 대행

트랜스코스모스코리아는 네이버 전자문서 인증 서비스 공식 파트너사입니다. 법적 효력이 있는 모바일 등기 서비스가 필요한 기업에게 네이버 전자문서 인증 서비스를 구축하고 모바일 등기를 생성하고 발송합니다.

DM 옴니채널 솔루션

우편, 이메일, 모바일 채널에 동일한 콘텐츠를 동시에 만들고 발송할 수 있는 솔루션입니다.





Quadient(GMC) 솔루션

트랜스코스모스코리아는 글로벌 No.1 문서 생성 솔루션인 쿼디언트(Quadient)의 공식 파트너사입니다. 도입 컨설팅부터 개발 및 구축, 고객상담 등 통합 서비스를 제공합니다.

네이버 전자문서 유통 솔루션

네이버 공인 전자문서 유통 서비스와 연계하여 법적 효력이 필요한 전자문서를 발송하고, 이력을 관리할 수 있습니다. 등기 우편물을 전자문서로 대체함으로써 비용 절감 효과 및 친환경 효과를 기대할 수 있습니다.

네이버 개인 인증 솔루션

모바일로 간편하게 본인인증을 할 수 있는 솔루션입니다.

보험사 약관관리 솔루션

보험사 약관 관리 및 맞춤형 약관 생성을 통해 법 규제 대응이 가능한 약관관리 서비스를 제공합니다. 디지털 약관뿐만 아니라 출력까지 가능한 토털 서비스로 비용 절감 및 프로세스 개선 효과를 제공합니다.

실물 조회 솔루션

우편, 이메일, 모바일을 통해 고객이 수신한 안내 문서와 동일한 문서 보관/조회/재발송 솔루션을 제공합니다. 고객과 동일한 문서를 보면서 민원에 효과적으로 대응할 수 있고, 실시간으로 고객이 원하는 채널로 재발송할 수 있습니다.

Why TCK?

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM
DNV
ISO/IEC 27001

국제 정보보호관리체계인증 'ISO27001'

01 글로벌 보안인증 취득

국내 다이렉트 메일 업계 최초로 국제 정보보호관리체계 인증 'ISO27001'을 취득해 안전한 서비스를 제공하고 있습니다.

02 사고 방지 시스템

오류 방지 솔루션 및 다수의 특허 보유 등 사고 방지 시스템으로 정확한 다이렉트 메일 서비스를 제공합니다.

03 최신 장비 사용

고속 인쇄 및 자동 우편 시스템과 같은 최신 장비로 빠르고 정확한 고품질 다이렉트 메일 서비스를 제공합니다.

고객별 자재 및 출력상태 확인 시스템	고객별 자재 확인 시스템	우편물 검수 시스템 및 방법	보험증권 제본 시스템
자재 코드와 고객별 바코드를 매칭시켜 타 자재 사용 방지, 후면 출력 방지 등의 오류 방지	각각의 자재를 코드화하여 관리, 다양한 자재 사용의 완벽한 사고 방지	무창 봉투 주소 출력 검증 시스템 (국내 유일)	표지(고객 주소 출력)와 내지(보험증권 내용)의 정확한 매칭 체크 시스템
특허 제 10-0924035	특허 제 10-0990784	특허 제 10-1218630	특허 제 10-1655015

05_EC/DX

**트랜스코스모스코리아는 다방면의 온라인 서비스를 지원하는
체계화된 프로세스로 광범위한 디지털 서비스 관리를 지원합니다.**

E-commerce 운영

이커머스 초기 세팅부터 운영, 배송, CS까지 온라인 쇼핑몰 운영에 필요한 종합 운영 대행 서비스를 제공하며 고객 기업의 비즈니스에 맞춰 선택적 운영 대행 서비스도 제공합니다.

EC 원스톱서비스

EC Outsourcing

고객 기업의 EC 사업전략, 브랜드전략에 맞는 E-Commerce 아웃소싱 서비스 제공

Direct Sales

TCK가 판매자가 되어 제품을 위탁판매/유통

계획수립/MD	판매/배송/마케팅	고객 케어/CRM
+ EC 전략 수립 + 상품 조달 + 운영채널 선정 + 판매정책 수립	+ 브랜드몰 구축 운영 + 주문 판매 관리 + 3PL (물류, 창고, 배송) + 유통 플랫폼 입점 대행 + SNS 마케팅 + 프로모션 홍보	+ 고객문의 대응 + 구매 분석

Global E-commerce 운영 대행

글로벌 이커머스 채널의 입점부터 운영, 사후 CS 관리까지 현지 문화에 맞춘 원스톱 운영 대행 서비스를 제공합니다.

01 고객사 인입 > **02** 해외 이커머스 심사 기준 학인 > **03** TCK 계약

04 해외 이커머스 입점 심사 > **05** 해외 EC 페이지 구축 및 오픈 심사 > **06** 옵션에 따른 운영 전반 및 광고 프로모션 진행

수출입 대행

해외 상품의 아웃소싱, 수출입에 대한 규제, 품목 분류 코드(HS CODE : Harmonized System CODE) 및 관세율 관리를 통한 관세청 업무 대행, 항공/해상 수입의 업무 대행 서비스를 제공합니다.

풀필먼트 대행

체계적인 재고관리부터 고객 주문, 포장, 배송 등 이커머스와 연관된 풀필먼트(Fulfillment) 관리까지 A to Z 서비스를 원스톱으로 제공합니다.

01 상품 입고&보관 > **02** 주문서 수집 > **03** 피킹&패킹

04 운송장 업로드 > **05** 상품 출고 > **06** 반품 관리

Data 분석 서비스

고객의 소리(VOC)를 바탕으로 제품 및 서비스의 개선 방향 및 마케팅 인사이트 리포트를 제공합니다.

APP/WEB 구축 및 서비스 기획

브랜드 컨설팅부터 고객 관리를 위한 CRM까지 온/오프라인 서비스 사업을 전개할 수 있는 원스톱 서비스를 제공합니다.

APP/WEB 제작

온라인 비즈니스를 위한 최적의 앱/웹 환경을 개발하며, 사용자 및 관리자 편의 중심의 UI/UX 환경을 개발합니다.

01	02	03	04
고객 요구 분석	디자인 기획/제작	시스템 설계	시스템 구축
고객 요구사항 및 업무 분석	사용자 편의성 증대 UI/UX적용	프로세스 및 시스템 구조설계	시스템 구축

유지보수 관리

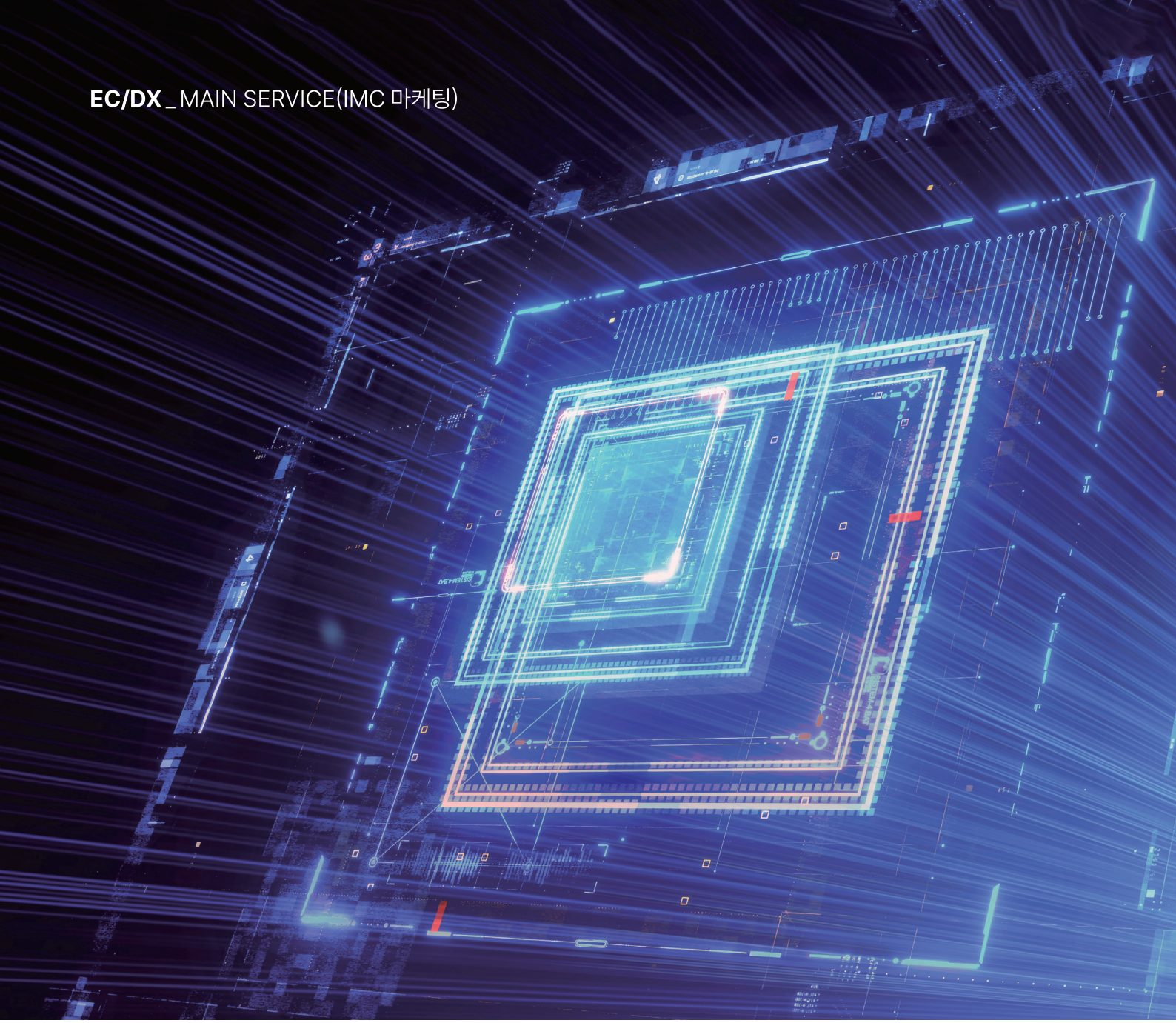
앱/웹 구축 후 원활한 운영을 위해 운영 방안에 대한 오픈 가이드 및 매뉴얼을 제시하고, 운영 교육과 서비스 운영이 최적의 상태를 유지하도록 유지보수 서비스를 제공합니다.

프로모션 페이지 제작

20년 노하우를 바탕으로 마케팅, 디자인, 소프트웨어 개발 전문 인력이 동시에 참여해 브랜드 가치를 지닌 프로모션 페이지를 제작합니다. 브랜드 홍보를 통해 고객 확보가 필요한 기업 및 기존 고객을 대상으로 특별한 경험을 선사하고자 하는 기업에 최상의 프로모션 페이지를 제공합니다.

글로벌 웹 운영 서비스

고급 스킬을 갖춘 스페셜리스트와 다양한 분야에 지식과 경험을 갖춘 제너럴리스트로 구성되어, 글로벌 웹 제작 서비스를 제공하고 있습니다. 서비스 운영 노하우를 갖춘 인재를 파견하고, 고객사가 만족할 만한 최고 품질의 웹사이트 및 모바일 서비스를 제공하고 있습니다.



마케팅 기획 및 제안

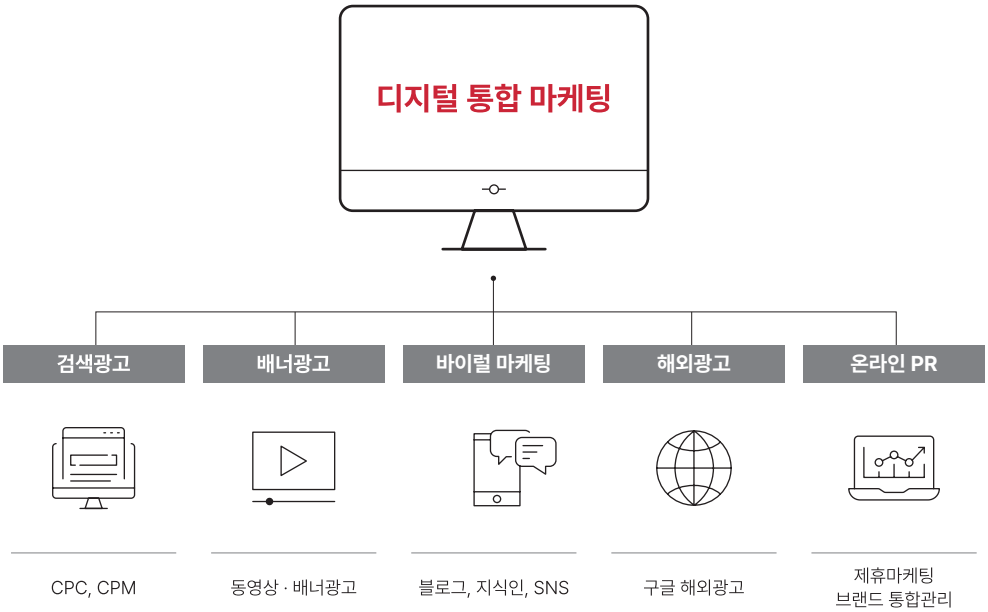
전략 기획부터 마케팅 제안까지 컨설팅 전반의 업무를 진행해 브랜드에 대한 가치를 높일 수 있도록 지원합니다.

01 마케팅 진단 신청 및 상담 → **02** 브랜드 현황 및 시장조사 → **03** 분석 및 마케팅 전략 수립

04 광고 운영 및 관리 → **05** 최종 성과 보고 → **06** 성과에 따른 추가 제안

디지털 마케팅

고객의 니즈 및 상황에 따라 브랜드와 제품의 가치를 고객에게 효과적으로 전달하는 디지털 통합 마케팅 서비스를 제공합니다.



시장조사 & 소비자 리서치

기업이 시장에 보다 안정적이고 전략적으로 진입할 수 있도록, 브랜드에 대한 전체적인 시장 조사를 통한 플랜 구축, 온/오프라인/모바일 리서치 및 패널 빅데이터를 통한 조사 업무를 수행합니다.

오프라인 마케팅

소비자가 브랜드를 인지할 수 있는 접점을 넓혀 브랜드 메시지의 전달성을 높이고, 지속적인 노출로 효과적으로 브랜드를 각인시킵니다.

애드버토리얼

브랜드의 정보를 담은 공신력 있는 보도자료 및 소식 기사를 배포해 인지도 및 신뢰도를 높입니다.

채널 관리

소비자에게 제품이나 서비스에 대한 정보를 쉽게 제공하며, 적극적인 커뮤니케이션으로 유대감을 형성해 관계를 강화합니다.

체험 마케팅

직접적인 브랜드 경험을 제공해 소비자의 관심을 끌고 브랜드의 이미지를 긍정적으로 형성합니다. 나아가 실제 소비자의 체험 후기를 통해 새로운 마케팅 전략을 수립합니다.

E-commerce 컨설팅

국내 및 해외 이커머스 운영 노하우를 바탕으로 글로벌 브랜드의 한국 진출 및 안정적인 운영, 마케팅 등의 운영 컨설팅을 제공합니다.

UI/UX 컨설팅

시장 및 경쟁사 분석을 바탕으로 서비스의 목표와 방향을 명확히 제시하고, 고객 요구사항을 제대로 반영한 최적의 UI/UX 컨설팅으로 특별한 고객 경험을 제공합니다.

디지털 마케팅 컨설팅

시장조사, 소비자 리서치를 기반으로 한 전략 기획부터 마케팅 제안까지 구체적인 목표 달성을 위한 전반적인 컨설팅을 진행합니다.

Why TCK?

01 브랜딩 토털 솔루션 제공

브랜드와 상품의 가치를 효과적으로 전달하기 위한 전략 수립부터 최신 트렌드를 반영한 온라인 마케팅까지 토털 솔루션을 제공합니다.

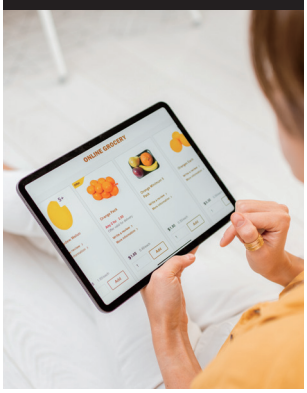
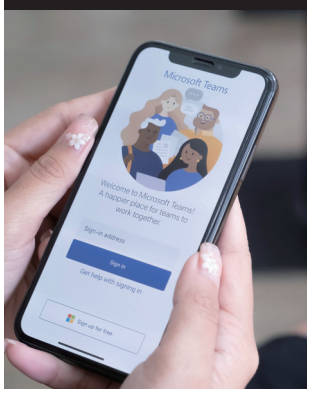
BRAND

Planning	Branding	Operating	Marketing
+ EC사업 전략/계획 수립 + 운영 채널 선정 + 판매 정책 수립	+ 브랜드 몰 구축 + 웹 사이트 UI/UX 개발 + 모바일 앱/웹 구축	+ 상품 조달/판매 + 브랜드 몰 운영 + 3PL(물류, 창고, 배송) + 고객관리/CRM	+ SNS 마케팅 + 검색/배너 광고 + 프로모션, 홍보 영상 + 바이럴 마케팅

02 원스톱 서비스 제공

고객의 사업 전략과 니즈에 맞는 통합 디지털 마케팅, 이커머스, 고객센터 운영 등 원스톱 서비스를 제공해 비용 효율화를 도모합니다.

Develop & Operate Website/Apps(Integrated Services)

인지	구매	고객 지원
		
Internet Ad Promotion	E-Commerce One Stop	Contact Center Chat&SNS

transcosmos Korea

A better tomorrow

함께 만들어 가는 더 좋은 내일

"장애우와 함께하는 건강한 사회 트랜스코스모스코리아가 함께 합니다!"

WORKSHOP

2022년 상반기
영어 스피치 대회
시상식
2022 English speech contest award
transcosmos