



Client Success Story

글로벌 퀵 서비스 레스토랑의 운영 혁신 사례

AI 기반 지원체계 고도화로 헬프데스크 혁신과 운영 최적화

The Situation

고객 직면 문제 및 이슈



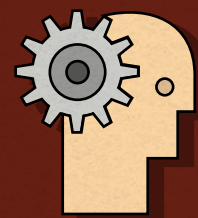
글로벌 헬프데스크의 운영 비효율로
반복되는 고객 불만 발생



'당장 해결'에만
집중된 시스템



문제 반복의
악순환



운영 차질+
고객 경험 악화

반복되는 문제에
매번 임시방편적 대응의
근본 원인 분석 생략

고객 불만 → 티켓 생성
→ 임시조치 → 반복

중복된 대응과
느린 프로세스로
고객은 불만을,
매장은 혼란을 경험

문제 진단·개선할 체계와 자원 부족으로
전략적 운영 역량의 부재



상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

The Solution

이슈 해결 방안



헬프데스크를 '데이터 자산'으로
서비스 운영의 혁신 플랫폼 구축



문제해결, 데이터 통합에서 시작

- ✓ 50만 건 이상의 글로벌 티켓 데이터를 단일 웨어하우스로 통합
- ✓ 데이터 정제·표준화를 통한 운영 통찰 확보



단순 대응에서 예측 기반 운영으로

- ✓ 새로운 분류 체계 및 데이터 구조 재설계
- ✓ 국가별 이슈 우선순위 예측 도구 도입으로 응답 속도와 정확성의 동시 개선



사용자 중심의 '대화형 인터페이스' 도입

- ✓ 자연어 기반 AI 챗봇으로 매장 직원의 접근성 개선
- ✓ 사용자의 언어·지역에 맞춘 맞춤형 응답 지원
- ✓ 글로벌 확장성과 실효성 확보

The Impact

추진결과



헬프데스크,
비용 센터에서 전략 센터로 전환

✓ 글로벌 표준화로 **핵심에 집중하는 조직** 구축

- 중복 대응 제거, 티켓 처리 속도 향상
- 시스템 다운타임 감소 → 수익 손실 완화

✓ 단순한 시스템 개선이 아닌 **조직 역량의 재정의**

- AI 기반 운영 체계(AIOps)의 시작
- 머신러닝, 예측 분석 등 고도화 단계로 확장 가능

✓ 현장과 본사 모두의 **운영 통찰력 확보**

- 매장은 실시간 인사이트로 즉각 조치
- 본사는 사전 식별·우선순위 설정·예방 가능
- 반복 문제는 일괄 해결, 조직 전체 대응력 향상



전략 자산인 운영데이터,
실시간 대응, 직관적 분석, 현장 중심의 결정 지원

Meet the Team

한국 딜로이트 그룹은 F&B 산업 및 AI 서비스에 대한 깊은 전문성과
고유한 방법론을 갖춘 전문팀을 보유하고 있습니다.

고객의 비즈니스 모델의 개선 가능성을 식별하고, 잠재적 가치를 발굴하며,
신사업 추진을 위한 확고한 인프라 구축을 지원하겠습니다.

유통·소비재 전문팀

김태환 파트너

소비자 부문 리더 | 컨설팅 부문



02 6676 3756



taehwankim@deloitte.com

김경원 파트너

유통·소비재 리더 | 경영자문 부문



02 6676 2322



kyungwkim@deloitte.com

이재훈 파트너

유통기업 Lead Client Service |
성장전략 부문



02 6676 1134



jaehoolee@deloitte.com

오행섭 파트너

유통기업 Lead Client Service |
회계감사 부문



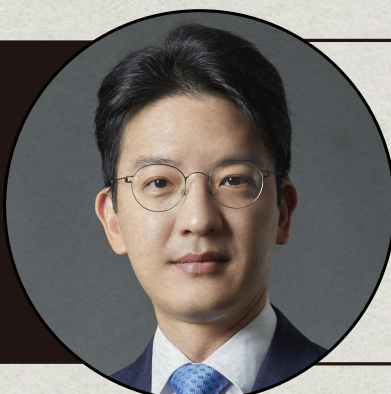
02 6676 2135



haoh@deloitte.com

오규찬 파트너

유통기업 Lead Client Service |
회계감사 부문



02 6676 2143



gyuoh@deloitte.com

한국 딜로이트 그룹은 F&B 산업 및 AI 서비스에 대한 깊은 전문성과
고유한 방법론을 갖춘 전문팀을 보유하고 있습니다.
고객의 비즈니스 모델의 개선 가능성을 식별하고, 잠재적 가치를 발굴하며,
신사업 추진을 위한 확고한 인프라 구축을 지원하겠습니다.

AI 서비스 및 고객경험 개선

정찬욱 파트너

AI & Data 리더 | 컨설팅 부문



02 6676 2732



chanjung@deloitte.com

이성호 상무

AI & Data | 컨설팅 부문



02 6676 3767



sholee@deloitte.com

정창모 수석위원

AI & Data | 컨설팅 부문



02 6676 3288



changjung@deloitte.com

김진숙 파트너

AI 거버넌스 | 경영자문 부문



02 6099 4437



jessicakim@deloitte.com

이창성 파트너

데이터 분석 & 기업 리스크 관리 |
경영자문 부문



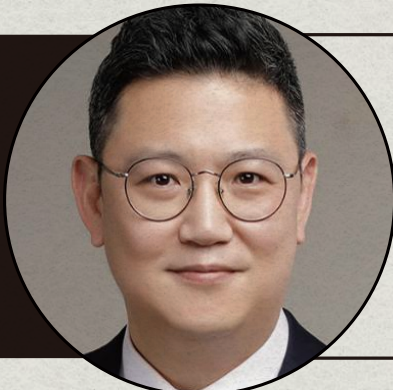
02 6099 4888



changsulee@deloitte.com

이대의 파트너

디지털 마케팅 & 고객경험 개선 |
컨설팅 부문



02 6099 4892



daeelee@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 ‘**딜로이트 인사이트**’를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표
손재호 Partner
jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 Director
kyun gepark@deloitte.com

Contact us
krinsightsend@deloitte.com

연구원
김혜련 Senior Manager
hyerykim@deloitte.com

디자이너
박근령 Senior Consultant
keunr park@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.