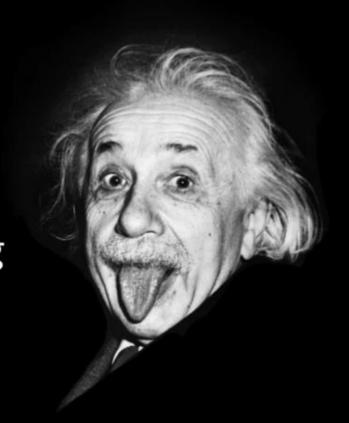




AI 기반 빅데이터 기술을 활용한 컨택센터 업무 자동화

"Insanity is doing the same thing over and over again and expecting different results"

Albert Einstein



CONTENTS

컨택센터의 일과

개선방법 찾기

Nextor Analyzer

Plans



컨택센터의 일과

반복되는 업무

상담원

전화 응대

상담자료 확인

제품 상세 검색

상담원 관리자

상담 청취

상담품질 평가

상담원

1 #1 / 7 0



해결은 위한 고민 - 상담원



- 고객이 조금전에 무슨 말을 했지? 대화내용을 실시간으로 보고 싶은데...
 - 고객이 문의한 내용을 더 빨리 검색 할 수는 없을까?
 - 장담내용 중 내가 잘못한 부분은 어디일 누가 좀 알려줬으면 ...
 - 내 상담의 부족한 부분은 어디일까? 스스로 알고 학습이나 교육을 들을 수는 없을까?

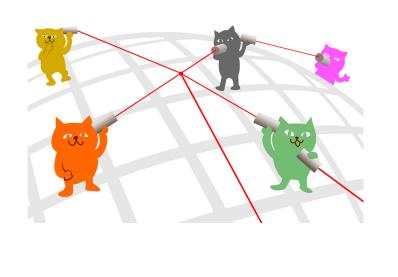
해결은 위한 고민 - 상담원관리자



- 상담 중에 잘못되거나 부적절한 단어를 사용 하는 것을 확인 할 수는 없을까?
 - 상담원들의 상담내용을 2~3개의 표본으 상담품질 평가를 제대로 할 수 있을까?
 - 다른 상담원들에 비해 상담품질이 저하된 상담원들을 확인하여 별도 교육이나 코칭을 할 수 없을까?
- 4 코칭이나 교육 일정을 한눈에 볼 수 없을까?

개선방법 찾기

데이터로 해결하자





상담내용



DATA



실시간으로 해결하자



고객 네 그럼 오늘 그냥 기다려야 되나요 그런 알 수 없는건가요 고객 03:44:26 ч 네 일단 알겠습니다 오늘 중 연락 부탁드릴게요 고객

상담 대화

Real Time

Text





Nextor Analyzer

Main Solution

STT (Speech To Text)

다양한 채널에서 인입되는 고객의 소리(음성) 데이터를 실시간 변환하여 VOC를 분석하기 위한 솔루션 제공

O1.

Nextor ANALYZER Main Solution

O2.

NLU/Keyword 기반 TA & BI 도구

다채널에서 유입된 데이터(정형/비정형) 분석을 위한 TA솔루션과 효율적인 Business 의사결정 지원을 위한 BI 솔루션 제공

Al Engine & Big Data Platform

실시간으로 유입된 분석 데이터를 저장하여 가공할 수 있는 Big Data Platform과 인공지능 학습을 통하여 효율적인 사업관리를 위한 Al Engine 제공



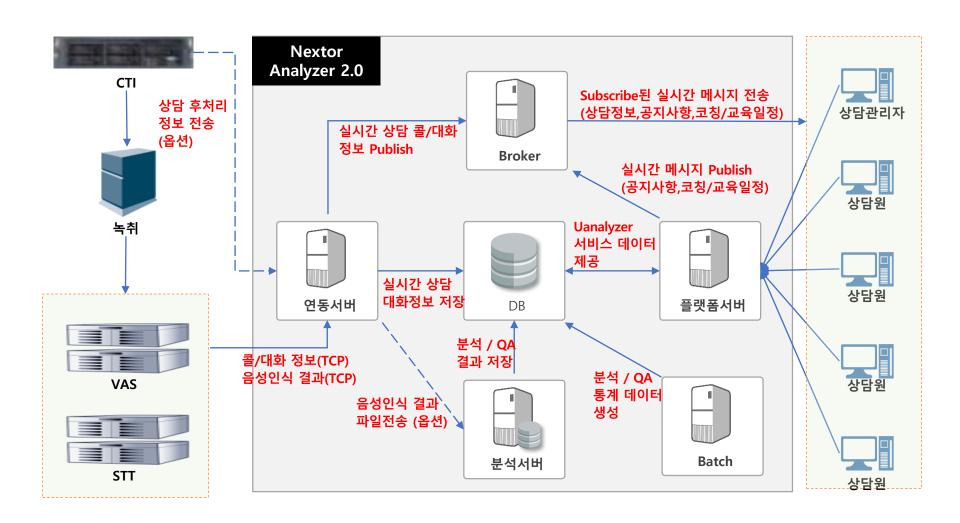


시스템 구성 - 전체





시스템 구성 – Nextor Analyzer





실시간 상담지원







QA자동평가 및 셀프코칭







상담원 관리자의 코칭





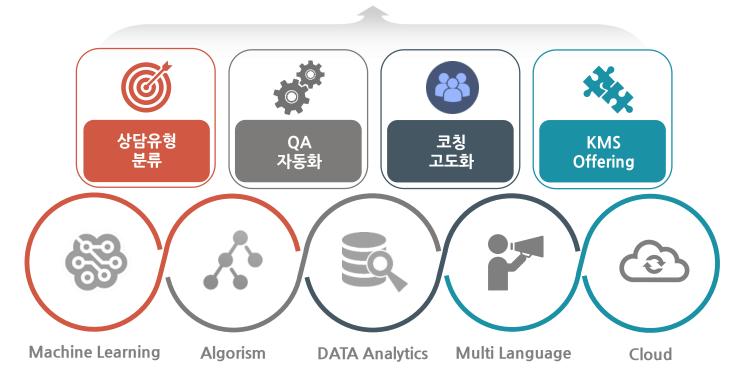


Plans

Nextor Analyzer는...

컨택센터 상담품질관리의 Digital Transformation을 위한

상담품질관리 포탈 플랫폼 구축





감사합니 다



Contact

플랫폼 사업부 이득영 상무 010-8535-8122 dy.lee@nexcoretech.co.kr