



KT AICC 솔루션 상담 Assist 소개자료

목차

01 도입 배경

02 솔루션 개요

03 적용 기대효과

04 솔루션 적용 예시

05 솔루션 특징점

06 솔루션 주요기능

07 솔루션 요금

#. 별첨

01. 도입 배경

상담사의 숙련도에 따라 상담품질에 차이가 나며, 고객센터의 평균 상담시간 3분 중에서 지식관리 시스템(KMS)을 통해 문의 내용에 대한 정보를 조회하는 데 걸리는 시간은 건당 20초 이상으로 고객 만족도는 낮아질 수 밖에 없습니다.

✓ 상담사의 숙련도에 따른 상담품질 차이



초급 상담사가 일정 수준의 상담을 하기 위해서는
시간과 노력이 필요,
상담사별 일정수준 품질 향상/유지가 필요함

✓ 방대한 업무 매뉴얼(스크립트) 지식 학습 부담

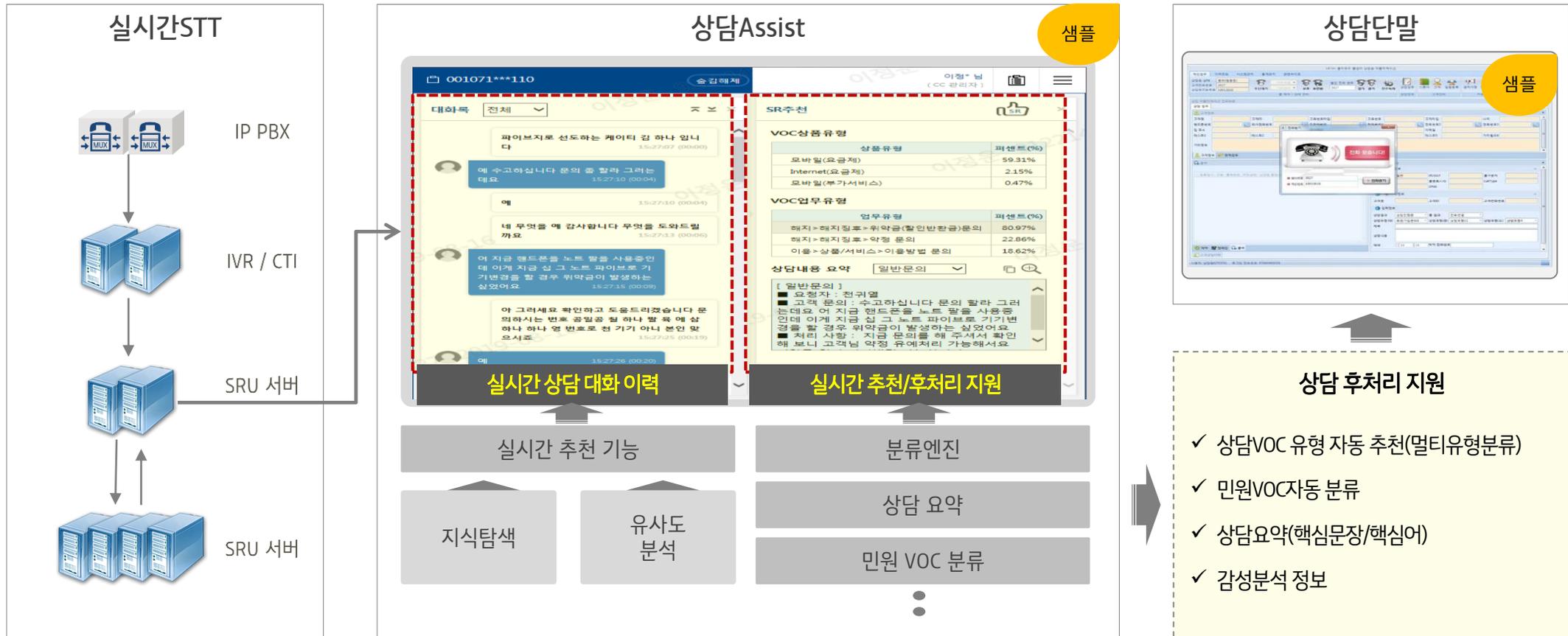


고객센터는 고객접점 서비스 채널로 상담 도메인에 대한
전문적인 지식 보유에 대한 스트레스 형성,
별도 지식검색이 필요 없는 고객응대 시스템이 필요함

실시간으로 상담사에게 상담에 필요한 정보 제공을 통한 일정수준 이상의 상담 품질 향상(스크립트 추천)
상담 후처리 시간 단축을 통해 생산성 향상(VOC자동분류, 상담요약, 감성분석 등)

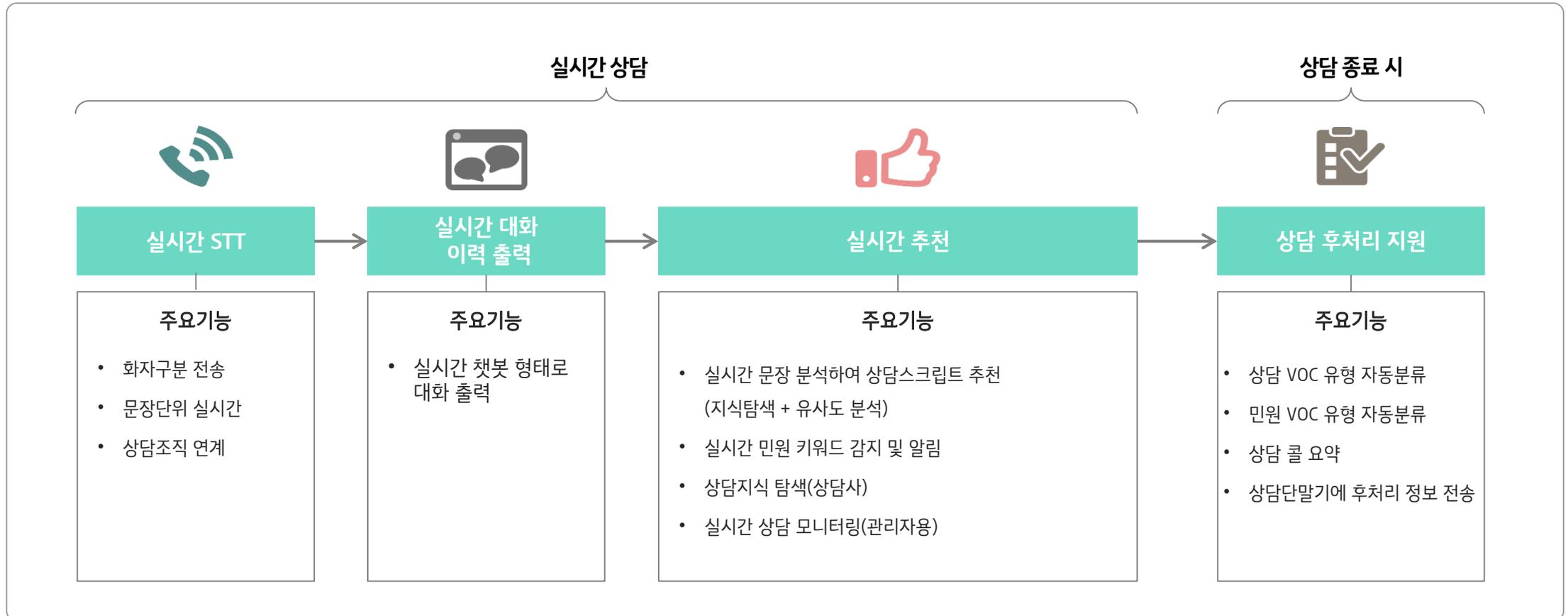
02 솔루션 개요 (개요)

고객센터의 실시간STT 및 텍스트를 분석하여 일정이상 품질의 상담이 가능하도록 스크립트 추천, 민원감지를 실시간으로 지원하고, 상담종료 후 후처리(VOC자동분류, 문성요약 등)를 지원하는 시스템 입니다.



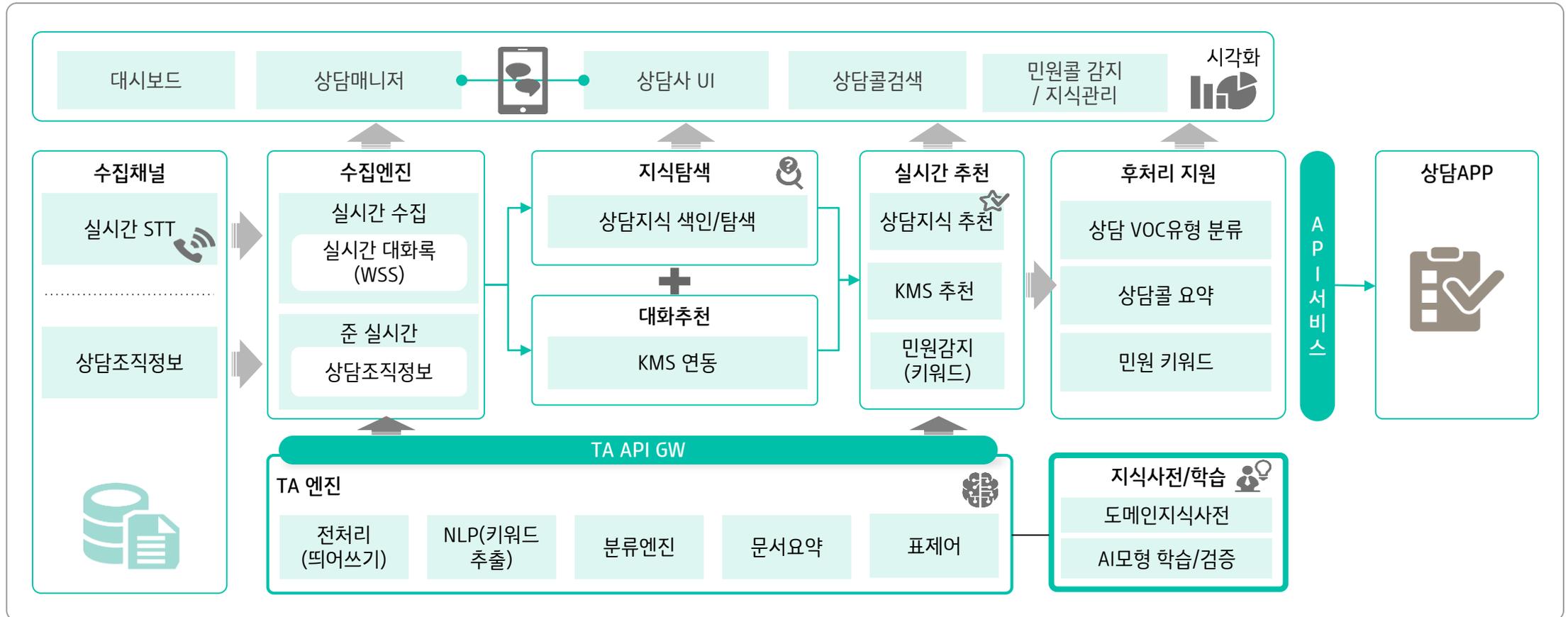
02 솔루션 개요 (솔루션 흐름)

상담Assist는 STT 정보 분석을 통해 실시간 상담스크립트를 출력 및 민원감지를 진행하며, 상담콜 종료시 상담 후처리 지원으로 상담 VOC 유형자동분류, 민원 VOC 분류, 상담콜 요약정보는 상담단말기에 전송하는 프로세스로 구성되어 있습니다.



02 솔루션 개요 (처리 프로세스)

상담Assist 솔루션은 기업의 콜 인프라 환경과 연계하여 실시간STT 결과를 '실시간 대화록'으로 출력을 시작으로 추출되는 문장을 분석하여 상담사가 상담할수 있도록 지원하고 상담종료 후 상담 후처리 업무를 지원하는 솔루션 입니다.



03 적용 기대 효과

이질적인 시스템과 방대한 업무 내용으로 인해 정확한 답변이나 정보를 찾기 어려웠던 상담업무를 상담Assist 에서 상담지식 추천 및 실시간 답변 생성으로 상담의 생산성 제고와 품질향상에 기여합니다.



이질적인 시스템과 방대한 업무 내용,
정확한 답변이나 정보를 찾기가 어려움



상담Assist 솔루션

- 상담내용과 관련된 정보 및 답변을 상담사 화면으로 전송
- 상담후 상담유형분류, 상담콜 요약 등 제공
- 상담사의 상담내용을 실시간 상태 모니터링



업무 지식에 대한 부하 ↓



상담시간 ↓ & 생산성 ↑



신속 · 정확한 답변



서비스 품질 향상

04 솔루션 적용 예시

'20년 2Q에 착수하여 기한내 완수, 실시간 상담 어드바이저를 성공적으로 수행 완료했습니다.

AICC B2B 솔루션 패키지 개발

- 서비스형, 구축형 패키지 개발 추진시 사업화/커스터마이징/확장성 고려한 플랫폼 기반 구축
- 보이스봇 등 우선 추진 과제의 적기 구축
- 사업화/딜리버리 경쟁력 확보를 위한 품질 검증 강화



• 구축기간 : '20.05 ~ '20.02 (9개월)

AICC B2B 솔루션 패키지 개발

1

AICC 플랫폼 기반 서비스형 구축

- 서비스플랫폼(대고객/관리자포털), 보이스봇, 챗봇, 통화분석(추가)

2

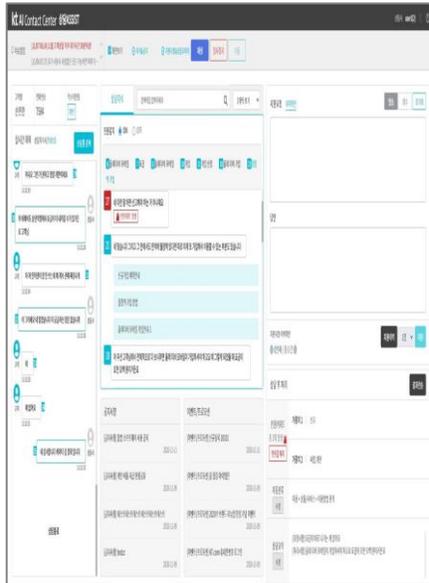
B2B 솔루션 구축형 패키징

- 가상상담(2), 음성인식/합성(2), 상담분석(4), 상품추천(1)

05 솔루션 특징점

상담업무의 효율성과 상담품질이 향상될 수 있도록 상담사와 상담매니저/관리자 간에 신속한 협업 및 모니터링이 이뤄질 수 있는 최적의 시스템 및 화면 구성을 하였습니다.

상담사 업무영역



< 상담사 화면 >

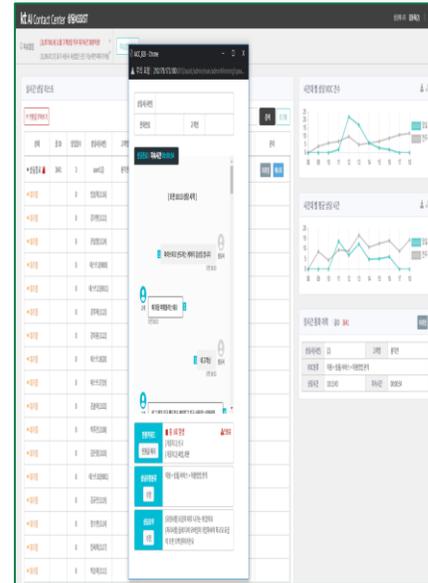
실시간 상담Assist

- 실시간 대화록 출력 및 상담지식 추천 기능(KMS)
- 실시간 민원 감지 및 상담매니저 지원 요청 기능

상담지식 추천 및 상담후처리 지원

- 상담지식 추천 기능 및 대화추천(KMS) 기능
- 상담후 상담유형분류, 상담콜 요약 등 제공

상담매니저 및 관리 업무영역



< 상담매니저 화면 >

상담매니저 모니터링 기능

- 소속상담사 실시간 상담 상태모니터링
- 상담사 지원요청 피드백 기능

상담지식 관리

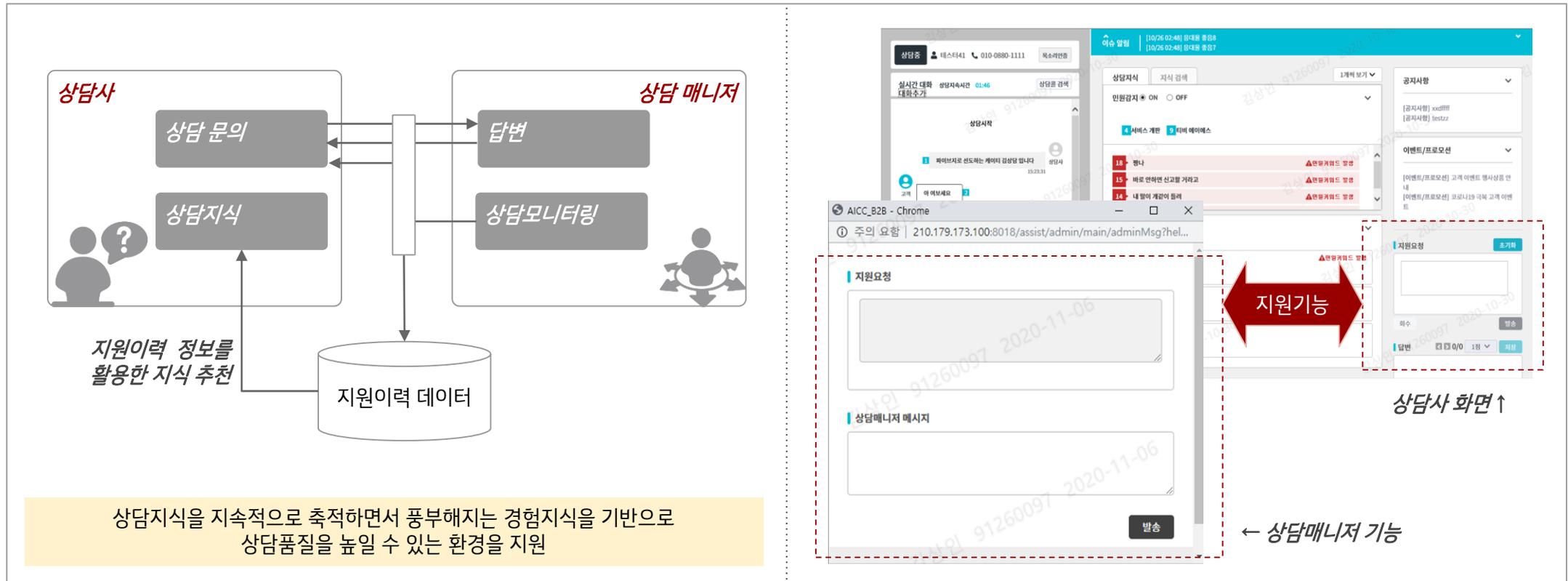
- 상담 추천지식 등록 및 관리기능
- 상담지원 이력 관리기능

06 솔루션 주요 기능 (상담 지원이력정보를 활용한 지식 추천)

상담사와 상담매니저간 '지원요청' 이력 정보를 1차로 추천지식 탐색하며, 없을시 추가로 상담매니저에게 추가 문의를 통해 상담을 진행하며, 다시 해당 '지원요청' 이력 정보가 저장되는 과정으로 경험지식을 지속적으로 축적하는 환경 입니다.

'지원이력' 정보를 활용한 상담 지식 탐색 및 추천

상담사 화면, 상담매니저 '지원요청' 기능



06 솔루션 주요 기능 (상담매니저 모니터링)

실시간으로 상담하고 있는 상담사 진행 상황 모니터링을 통해 초급 상담사도 일정수준 이상의 상담을 진행할 수 있도록 Assist 환경을 제공합니다.

상담매니저- 상담 모니터링 및 지원

통합 대시보드 주요 요소

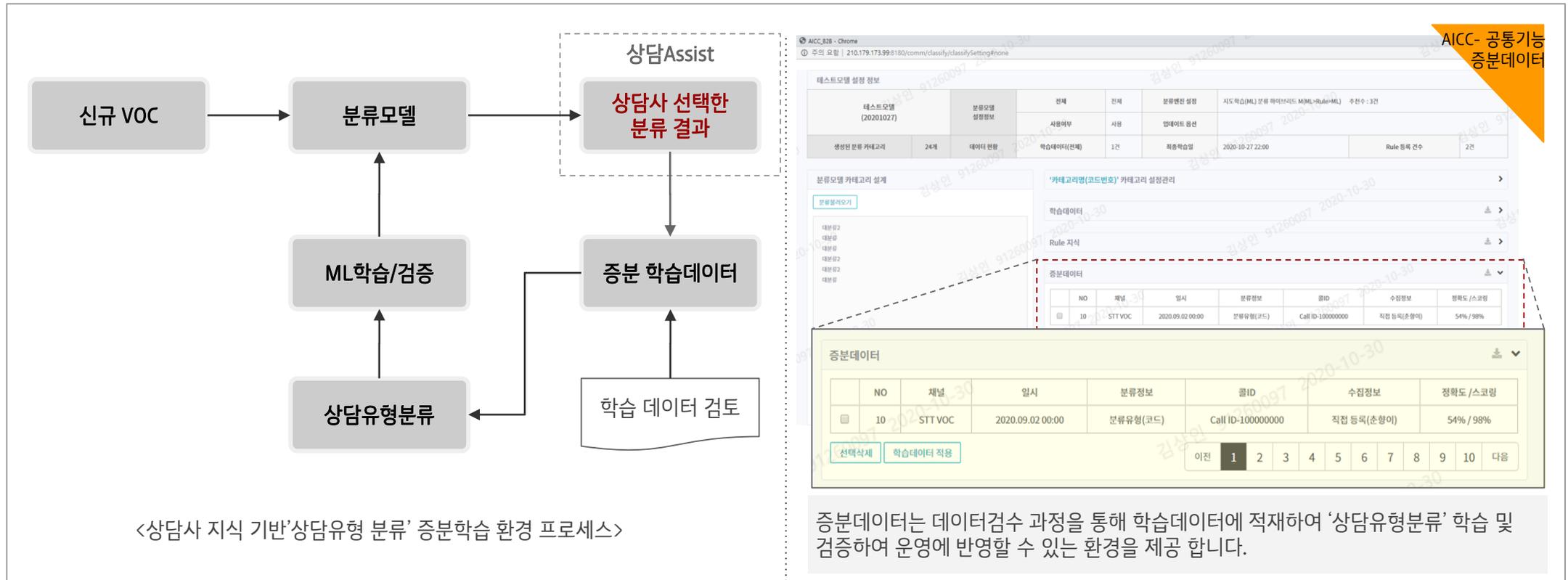
1. 소속팀의 상담사 구성원에 대한 상담상태 정보를 실시간으로 모니터링 및 지원
 - 실시간 상담 상태 모니터링
 - 실시간 상담콜 민원감시 모니터링
 - 상담자 지원요청 사항 실시간 확인 및 답변
 - 문제콜에 대한 상담사 실시간 미러링 기능을 통한 현재 상담 내용 확인 지원
2. 시간대별 VOC 리포트
3. 장시간 통화하는 콜을 식별하여 출력

06 솔루션 주요 기능 (상담사 지식 기반 '상담유형분류' 증분 학습 환경 지원)

상담사가 상담Assist를 통해 상담 종료 후 선택한 '상담유형분류 정보'를 학습데이터를 활용할수 있도록 '증분 데이터'로 수집하여 재학습하는 프로세스를 통해 운영하면서 지속적으로 '상담유형분류' 품질을 확보할수 있도록 합니다.

상담사 지식 기반 '상담유형분류' 증분 학습 환경 지원

상담VOC 유형분류 모델의 '증분데이터' 화면



07 솔루션 요금

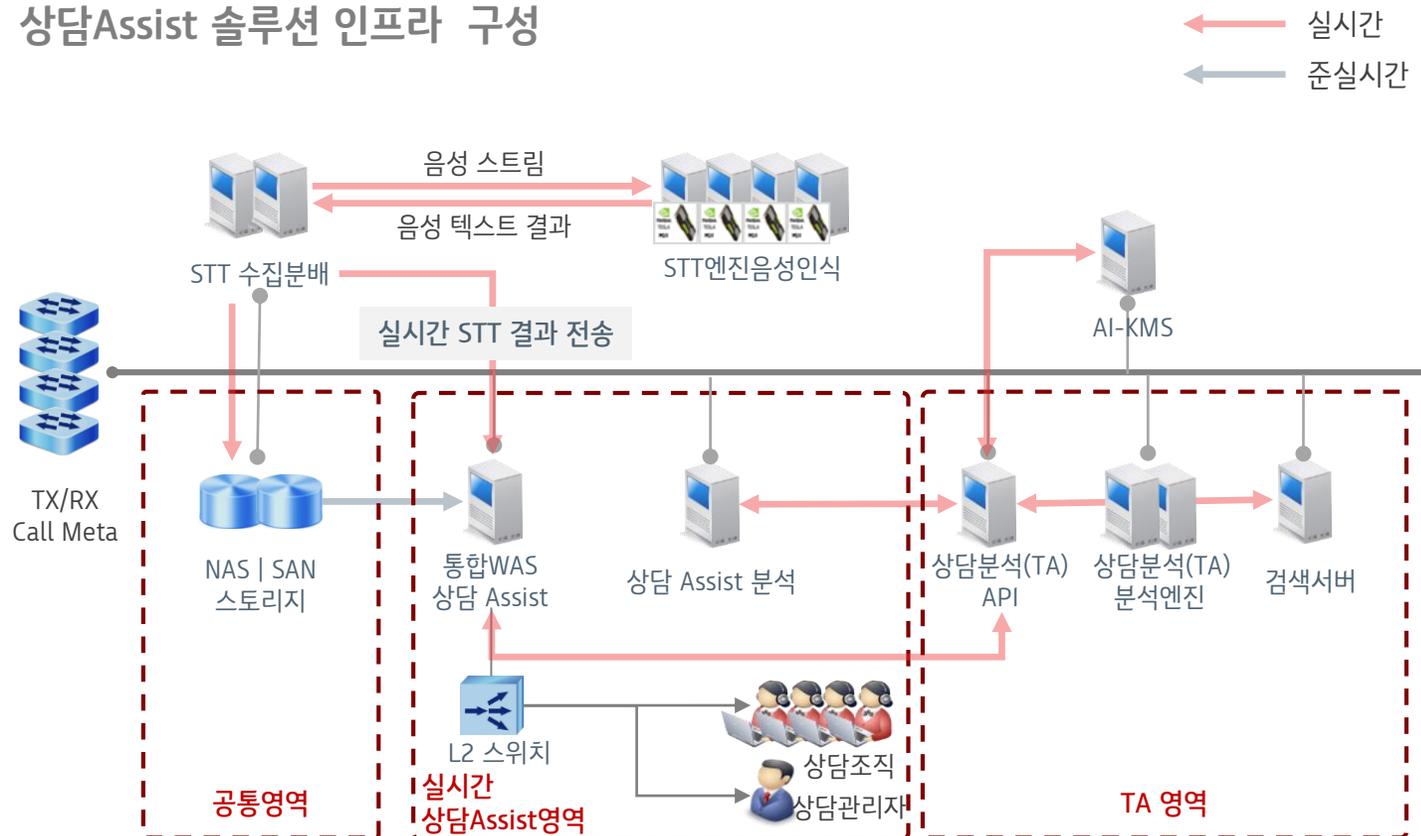
도입 비용은 솔루션에 대한 라이선스 비용 + 개발비(커스터마이징) + 인프라 비용으로 구성되며 라이선스 외 비용은 고객사 환경, 요구수준에 따라 상이하므로 별도 협의가 필요합니다.

구분	요금 (VAT 별도)	상세 내역
라이선스 비용	200,000,000원/1식 (STT 서버) 500,000/1CH (STT 채널) 300,000,000원/1식 (KT 상담Assist 솔루션)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 솔루션 라이선스에 대한 List Price - STT 서버 라이선스 : K3-Voice Server (RT Sever License 포함) - STT 채널 라이선스 : K3-Voice Channel - KT 상담Assist 솔루션 : KT 상담Assist User 라이선스
개발비	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ STT / TA엔진 패키지 / 상담Assist 솔루션 설치 및 구동 테스트 ▪ 녹취시스템 및 상담후처리 연동 ▪ 지식추천 검증 테스트 ▪ 지식 구축 작업 및 전사 학습
인프라 비용 (H/W)	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최소구성 : STT서버 / 상담Assist 서버 / TA엔진 서버 / 공통DB ▪ 데이터 규모 및 요구 성능에 따라 상이 ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 구성/비용 산정 가능

A 시스템 구성 (솔루션 인프라(N/W) 환경(최소 사양))

AICC 상담Assist 솔루션은 기업의 인프라 환경을 고려하여 설계되어 있으며, 실시간과 준실시간 STT을 위한 환경을 다음과 같이 구성하였습니다.

상담Assist 솔루션 인프라 구성



Description

- 기본적으로 AICC 상담분석(TA)의 '수집/API' 서버와 'TA엔진'서버를 기본으로 구성 (공통 자원)
- 추가로 서버 구성하여 상담Assist 솔루션 구성
- 기업의 인프라 및 채널수에 따라 분산 확장이 필요함 (예: 채널수가 많은 경우 상담Assist를 확장 및 분리 필요)

A 시스템 구성 (소프트웨어(SW) 구성도)

AICC STT 솔루션의 소프트웨어 구성으로 기업의 300석 기준으로 정리된 자료이며, 기업의 인프라 환경에 따라 변경될 수 있습니다.



B FAQ

Q) 상담사에게 제공되는 Assist 기능에는 어떤 것들이 있나요?

A) 상담 진행중에는 ‘대화 이력 및 현재 대화 표시 / 고객 상담 이력 (인증 완료 후) / 주요 키워드 추출 / 연관 공지 확인 및 전달 / 상담 지식 추천’ 기능이 실시간으로 제공되고 있고, 상담 완료후에는 ‘VOC 자동분류 / 상담 요약’ 기능을 제공되고 있습니다.

Q) 상담품질이나 상담관리를 위한 기능도 제공되나요?

A) 강성민원 관련 대화/감성 인지 시 관리자에 자동 연결 및 알람을 주는 ‘민원 관리’ 기능과 상담사 화법에 대한 실시간 평가 및 개선 관리를 할 수 있는 ‘실시간 상담평가’ 기능, 응대율, 상담시간, 평가관리, AI할당율, 주요이슈 영향 등 시각화/리포트를 제공하는 ‘고객센터 운영 관리’ 기능, 대화록/시나리오 비교 분석을 통한 불완전 판매 자동 점검(점수화) 및 이슈 알람을 주는 ‘불완전 판매 점검’ 기능을 제공하고 있습니다.

DIGICO **KT**