



KT AICC 솔루션 상담평가(QA) 소개자료

목차

01 도입 배경

02 솔루션 개요

03 적용 기대효과

04 솔루션 적용 예시

05 솔루션 특징점

06 솔루션 주요기능

07 도입 비용

#. 별첨

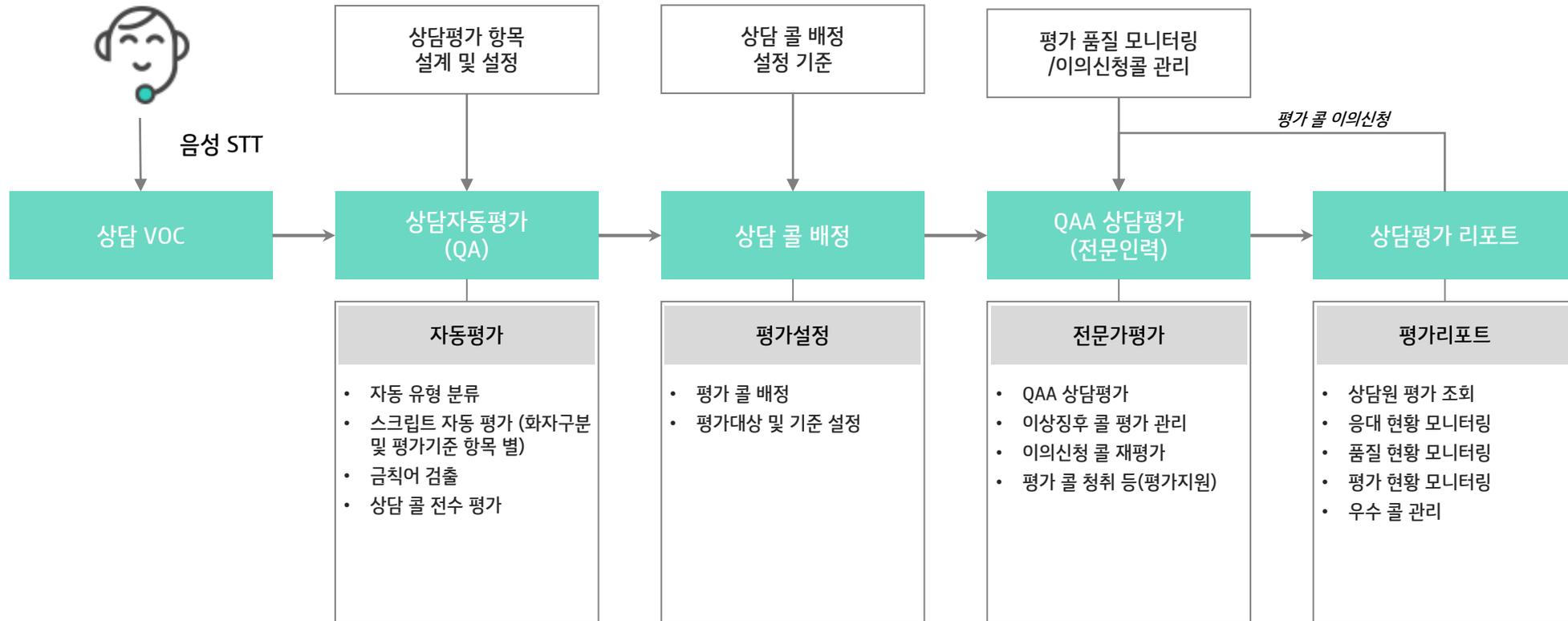
01 도입 배경

기업마다 QA전담인력이 부족하여 모든 콜을 평가하지 못하고 있으며, 평가 시 품질의 차이가 발생하는 등 고객센터 효율화를 위한 솔루션이 필요합니다.

- 상담 데이터 전수 평가 1 콜 샘플링 평가가 아닌 모든 상담을 평가할 수 있는가?
- 자동 상담 평가 2 상담평가(QA)를 자동으로 평가 가능한가?
- 일관된 상담지표 적용 3 상담사가 스크립트를 준수했는지 평가 가능한가?
- + 4 Best/Worst 상담을 평가 가능한가?
- 구체적 상담지표 확보 5 이상징후를 보이는 콜을 감지할 수 있는가?

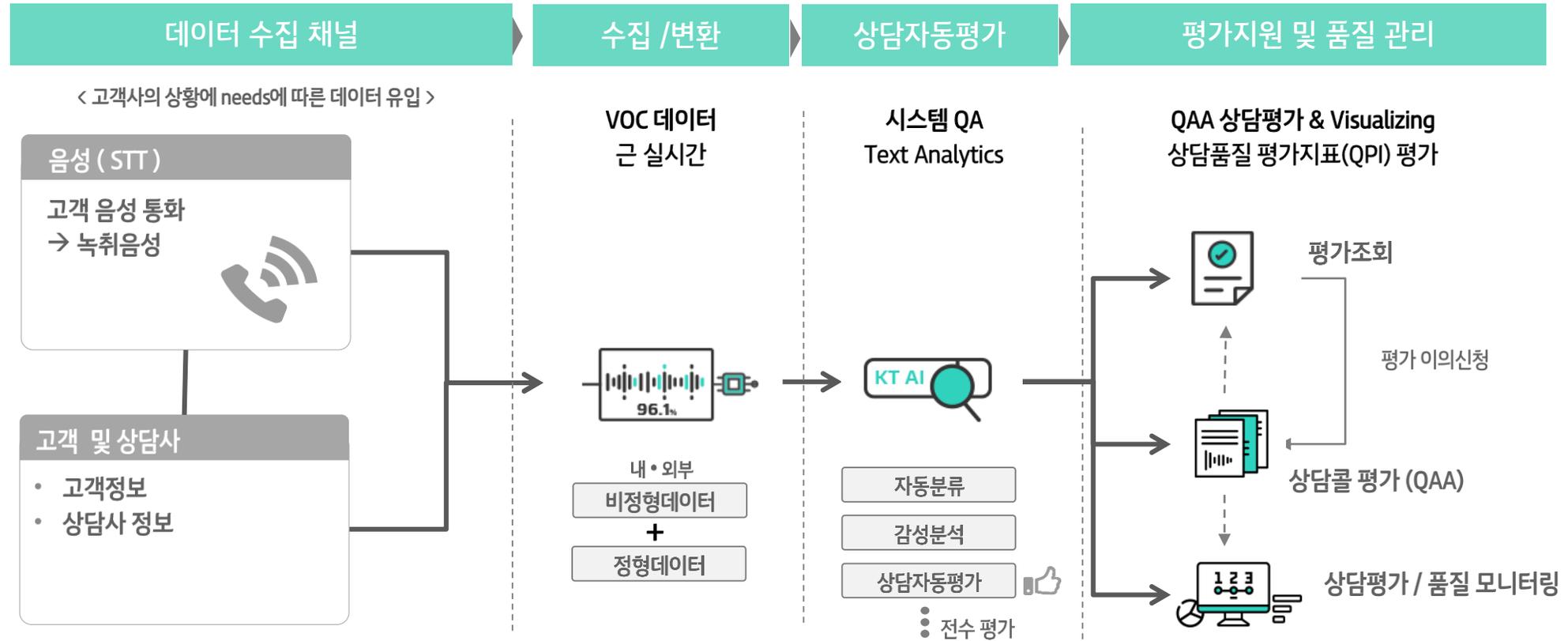
02 솔루션 개요 (개요)

상담평가(QA)는 콜센터의 상담콜을 평가하고 결과를 모니터링할수 있는 상담 품질평가 솔루션입니다.



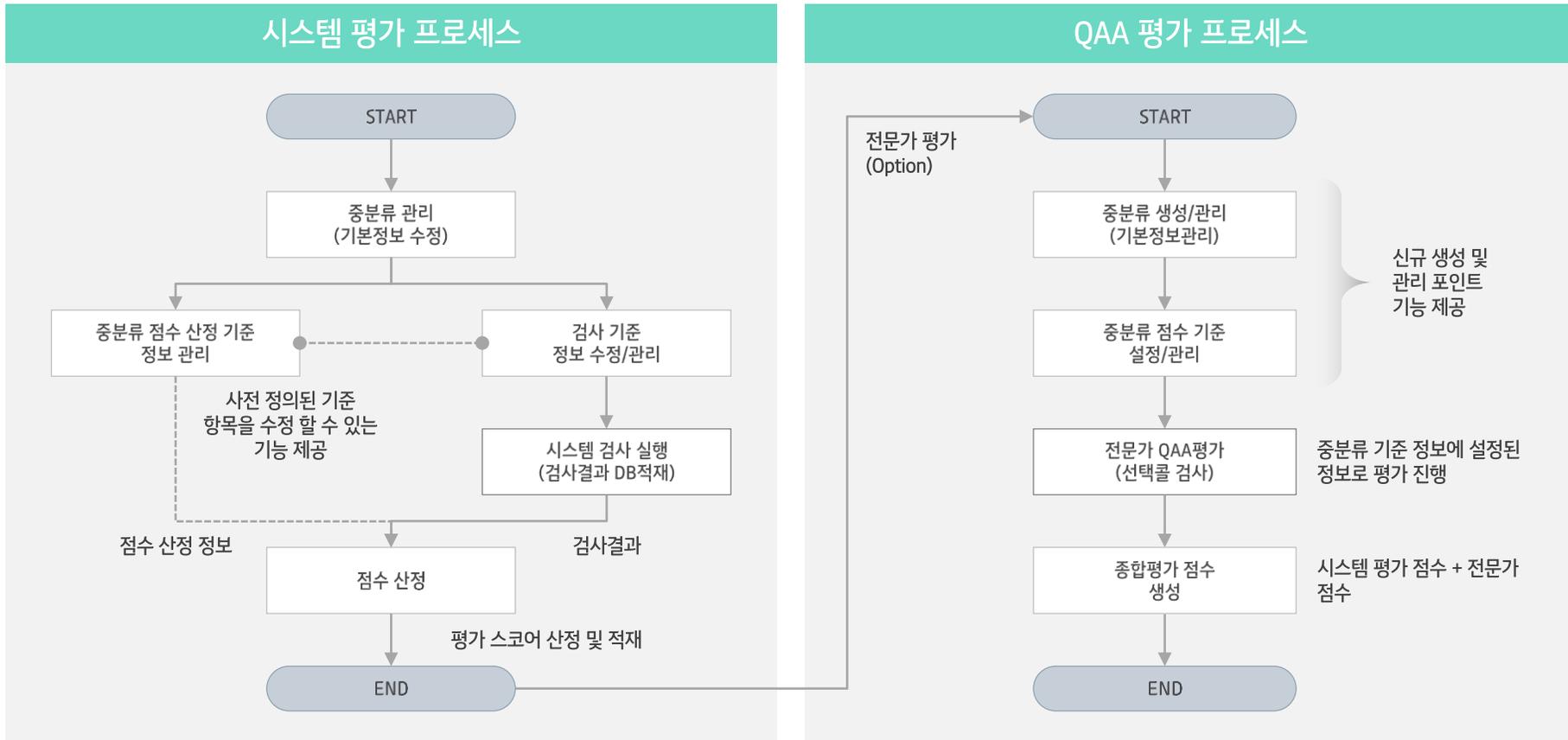
02 솔루션 개요 (솔루션 흐름)

콜 센터의 상담VOC 데이터를 기업의 상담품질 평가지표(QPI) 항목으로 자동평가(QA)을 통해 전수검사와 QAA를 통한 평가를 통합한 품질관리 하는 상담평가(QA) 솔루션입니다.



02 솔루션 개요 (처리 프로세스)

상담VOC에 대한 평가 프로세스는 1차로 상담자동평가를 진행하고, QAA에게 상담콜 배정하고 평가를 진행합니다. QA평가가 종료된 콜에 대해서도 이의제기를 통해 재평가할 수 있는 프로세스로 상담품질 운영 및 관리할 수 있는 환경을 고려하였습니다.



• QAA(Quality Assurance Analyst) : 상담원들의 모니터링에 대한 평가와 관리, 코칭을 전담하는 전문요원

03 적용 기대 효과

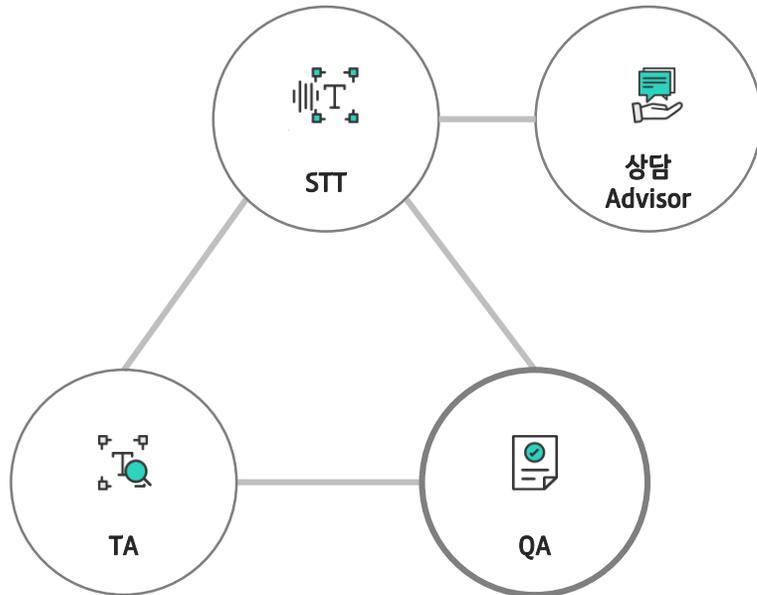
전체 상담콜에 대한 자동상담평가가 가능하며, 객관적인 지표를 기준으로 평가 가능합니다.



04 솔루션 구축 사례

다양한 프로젝트 경험을 기반으로 AICC B2B 패키지를 통해 기업에서의 운영효율화와 업무적용 극대화할 수 있는 방안으로 구축하고 있습니다.

STT/TA/QA 관련 사업경험 영역



다양한 딜리버리 사업의 경험지식을 기반으로 한 B2B 솔루션 구축

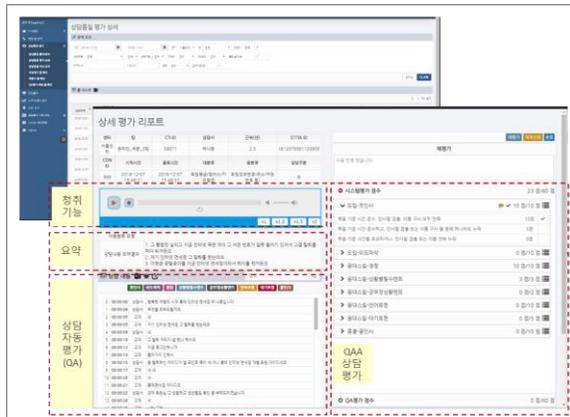
상담분석(TA) 및 상담평가(QA) 구축 사례

고객사	사업명	년도
비씨카드	콜 센터 음성인식 및 분석시스템구축 • STT/ TA/QA/상담Advisor	~'20.04
롯데캐피탈	STT 및 TA 시스템 구축 사업 • STT/ TA/QA/상담Advisor	'19.04
라이나생명	STT 및 TA 시스템 구축 진행 • STT/ TA / QA평가(전수평가) • 테마분석(재인입콜, 해지콜분석 등)	~'20.04
K Shopping	쇼핑 CS 분석 시스템 • CS 자동화 / 분석 • 상담원 AWT 17~20% 절감효과	
현대자동차	전사 소셜분석 플랫폼 개선 사업 • TA 및 소셜분석	
하나캐피탈	STT 및 TA 구축사업 • STT / TA /QA 구축 • 정기화된 진행예상 콜 분석, 고도한 추심활동 체크 등	~'20.03
AIA	QA상담평가(PoC) • 완전판매 모니터링 시스템 PoC	
기타	기타 STT/TA/QA등 사업경험지식 활용	

05 솔루션 특징점

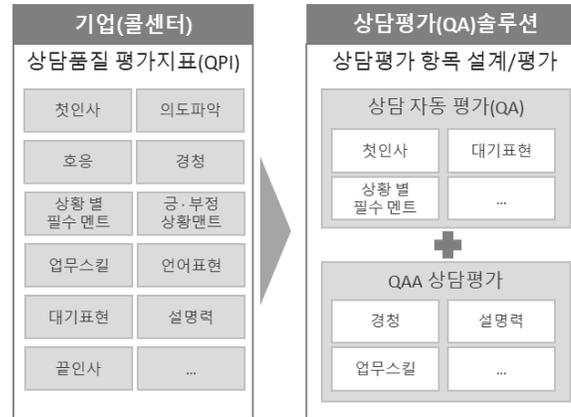
기업의 상담품질 평가지표(QPI)를 기준으로 자동평가를 수행하며, QPI 기준을 등록하고 관리하는 기능을 제공합니다. 또한 콜센터 품질 현황 대시 보드를 제공해 현황을 한눈에 확인할 수 있습니다.

기업의 QPI 기준 자동평가 수행



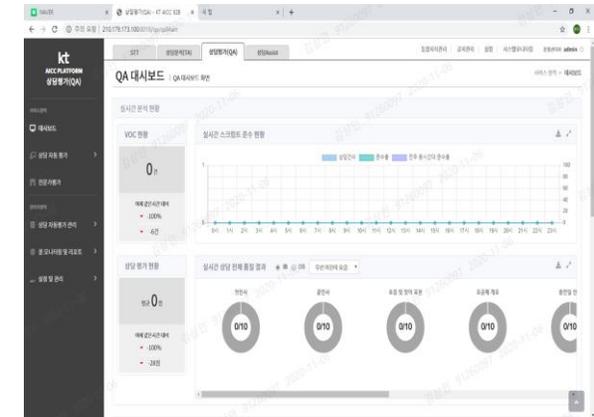
- 상담평가(QA)는 1차로 자동평가를 진행
- 이후 결과에 따라 콜배정, 전문가 평가순으로 진행
- QA평가가 종료된 콜에 대해서도 이의제기를 통해 재평가

QPI기준 등록/관리 기능 제공



- 기업의 상담품질 평가지표(QPI)를 준용 및 활용할수 있도록 평가 기준을 시스템화고 평가할수 있는 환경으로 솔루션을 구성

콜센터 품질 현황 대시보드 제공



- 기업의 콜센터에 품질평가지표(QPI)을 적용하여 현재 콜센터의 상담품질 상태를 실시간으로 모니터링할 수 있도록 제공

06 솔루션 주요 기능 (1/6)

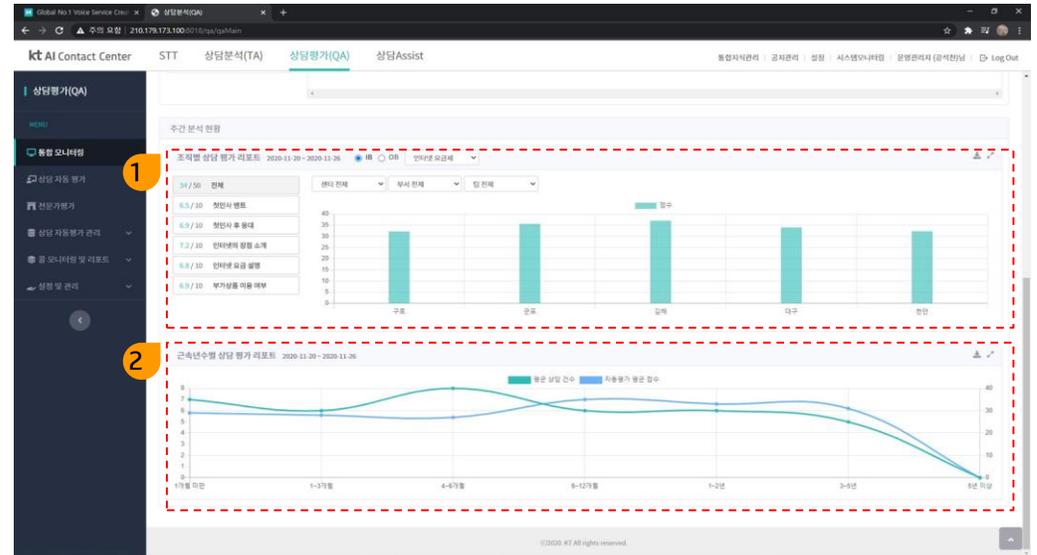
대시보드: VOC에 대한 상담평가 현황을 QPI기준으로 센터 및 그룹별 품질지수 모니터링 환경 제공합니다.

- 실시간 자동평가 품질결과 모니터링 환경 제공



1. 실시간 VOC 인입 건수 현황 표시 기능 제공
2. 당일 스크립트 준수 현황 및 전주 동 시간대 준수 현황 비교 차트 제공
3. 실시간 자동 상담 평가 현황 표시 기능 제공
4. 평가 항목별 실시간 자동 상담 점수 표시 기능 제공

- 상담평가에 필수적인 핵심정보를 직관적으로 확인가능



1. 조직별, 항목별 주간 평가 현황 파악을 위한 주간 평가 평균 점수 제공
2. 상담사들의 근속연수에 따른 평가 현황 파악을 위한 평균 상담 건수 및 자동평가 평균 점수 차트 기능 제공

06 솔루션 주요 기능 (2/6)

상담 자동평가 조회: 상담평가된 VOC 다양한 옵션을 통해 조회하고 상세한 상담평가결과 제공합니다.

- 권한 별 상담내역 목록 조회 가능(상담사, 전문평가사, 관리자)

The screenshot displays the '상담평가(QA)' (Counseling Evaluation) interface. It features a search filter section (1) and a results list section (2). The search filters include date ranges, evaluation types, and various checkboxes. The results list shows columns for '소속' (Affiliation), '상담사' (Counselor), '전문가' (Expert), '재평가' (Re-evaluation), 'IB/OB', '콜 ID', '상담유형분류' (Counseling Type), '상담일시' (Counseling Time), '상담시간' (Counseling Duration), '자동평가 점수' (Automatic Evaluation Score), '전문가 평가' (Expert Evaluation), '금칙어 횟수' (Prohibited Word Count), and '관리' (Manage).

소속	상담사 (이름)	전문가	재평가	IB/OB	콜 ID	상담유형분류	상담일시 (시작-종료)	상담시간 (역시)	자동평가 (점수/총)	전문가 평가	금칙어 횟수	관리
구로>모바일사업부>모바일3팀>W파트	임진주 (1118)	테스트 28	주황신	IB	A15266558021	KT 멤버십 문의	2020-11-26 (11:10:37 - 11:12:32)	129초 (35초)	58 (82%)	15	0	상세
구로>모바일사업부>모바일3팀>W파트	임진주 (1118)		주황신	IB	A152665	가입정보 관련 문의	2020-11-26 (09:23:30 - 09:27:36)	380초 (16초)	80 (100%)	0	0	상세
대구>연구개발사업부>연구개발2팀>K파트	장지은 (1112)			IB	A0308	상품/서비스/약관 등 확인 및 변경 문의	2020-11-27 (16:38:12 - 16:41:57)	43초 (14초)	55 (75%)	0	10	상세
구로>바즈니스사업부>바즈니스3팀>G파트	장세영 (1115)			IB	A0307	상품/서비스/약관 등 확인 및 변경 문의	2020-11-27 (16:04:27 - 16:13:01)	44초 (8초)	55 (70%)	0	13	상세
김해>AS사업부>AS1팀>A파트	강주하 (1123)			IB	A0306	부활 문의	2020-11-27 (16:54:0 - 17:06:04)	42초 (16초)	46 (72%)	0	10	상세
구로>인터넷사업부>인터넷1팀>D파트	정유윤 (1113)			IB	A0305	부활 문의	2020-11-27 (15:11:10 - 15:15:27)	39초 (8초)	39 (57%)	0	10	상세
대구>AS사업부>AS1팀>A파트	백미소 (1110)			IB	A0304	KT 멤버십 문의	2020-11-27 (15:05:53 - 15:09:38)	75초 (8초)	61 (72%)	0	10	상세
구로>모바일사업부>모바일3팀>W파트	임진주 (1118)			IB	A0303	가입여부 확인	2020-11-27 (15:51:10 - 15:58:40)	76초 (24초)	47 (72%)	0	11	상세
구로>인터넷사업부>인터넷2팀>G파트	임유희 (1119)			IB	A0302	가입여부 확인	2020-11-27 (15:46:18 - 15:48:46)	86초 (8초)	40 (46%)	0	8	상세

1. 상담 자동평가가 조회를 위한 검색조건 기능 제공
2. 검색 조건에 부합하는 상담 자동평가 목록 제공
 - 콜ID, 상담사, 소속, 상담일시, 자동평가점수, 전문가평가 점수, 금칙어 등 출력

06 솔루션 주요 기능 (3/6)

상담사별 검색: 상담사별 검색 화면으로 다양한 검색옵션 설정을 통해 상담사별 VOC에 대한 평가 결과 제공합니다.

• 상담사별 상담콜 검색 및 확인 기능 제공

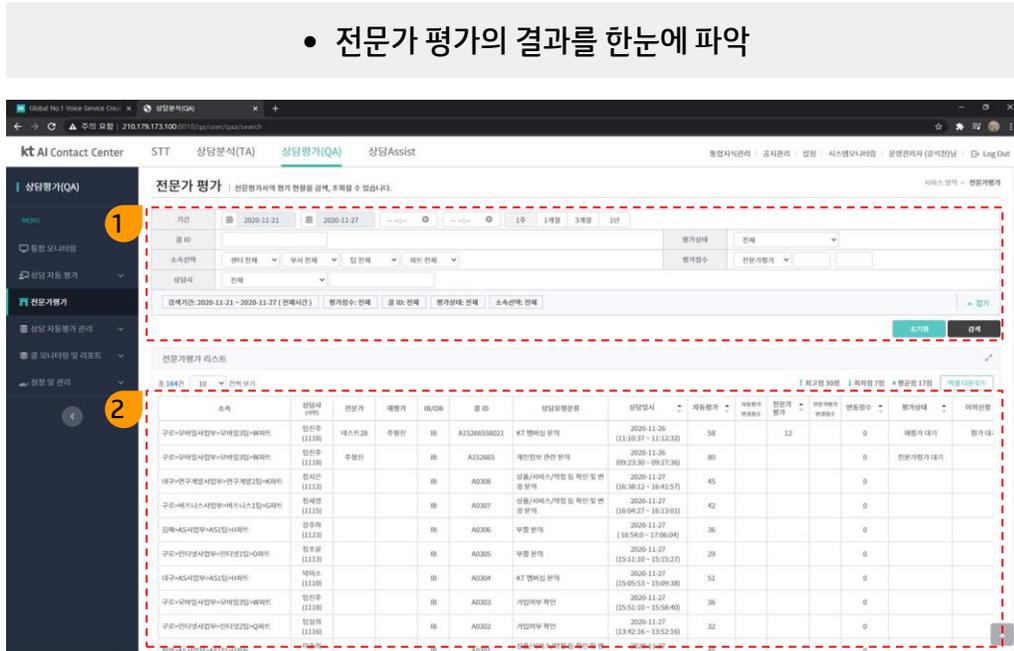
The screenshot displays the '상담사별 검색' (Counselor Search) page. It includes a search bar with filters for date range (2020-11-21 to 2020-11-27), search type (대분류, 중분류, 소분류), and status (전체, IB, OB). A search button is visible. Below the search bar, there is a table showing search results for various counselors. The table has columns for ID, 상담 시간 (Counseling Time), 상담 종료 (Counseling End), 자동 평가 점수 (Auto Evaluation Score), 전문가 평가 점수 (Expert Evaluation Score), and 금액어 횟수 (Amount of Money). The results are grouped by counselor, showing their overall statistics and a list of individual counseling sessions.

1. 검색할 상담사의 세부옵션을 설정
2. 검색 조건 결과 출력
 - 출력 컬럼: 소속 / 상담사/ 총 상담수 / 순위 / 최고점 / 평균점수(준수율) / 금액어
3. 상담사별 세부 콜 목록 확인 및 원문 상세보기 기능 제공

06 솔루션 주요 기능 (4/6)

전문가 평가: 전문가 평가 결과를 제공하는 화면으로 자동평가 와 전문가평가 결과 제공합니다.

- 전문가 평가의 결과를 한눈에 파악



1. 전문평가 결과 검색 위한 검색조건 설정
2. 평가 대상이 되는 VOC 목록 및 기 평가 결과 표시
 - 전문평가사 접속 시 본인에게 배정된 콜 목록만 확인 가능

- 항목별 평가 결과 확인 및 원문 청취 기능을 통한 정확한 평가 기능 제공

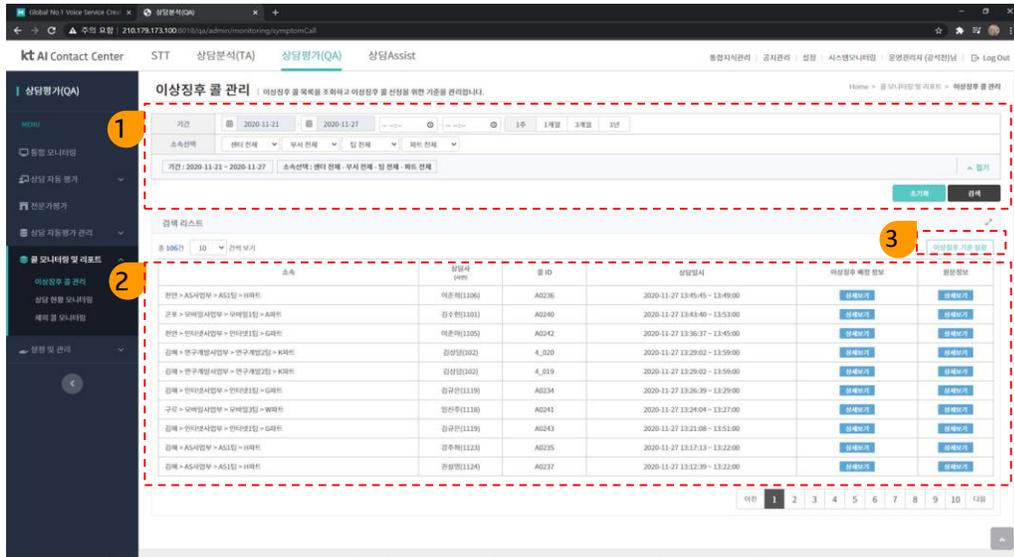


1. VOC 기본 정보표시 기능 제공
2. 원문 청취 기능 제공
3. VOC 자동분류, 상품유형, 상담요약 기능 제공
4. VOC 원문 확인기능 제공
5. 자동 평가 결과 확인 및 전문가 평가 진행 및 항목별 코멘트 기록 기능 제공

06 솔루션 주요 기능 (5/6)

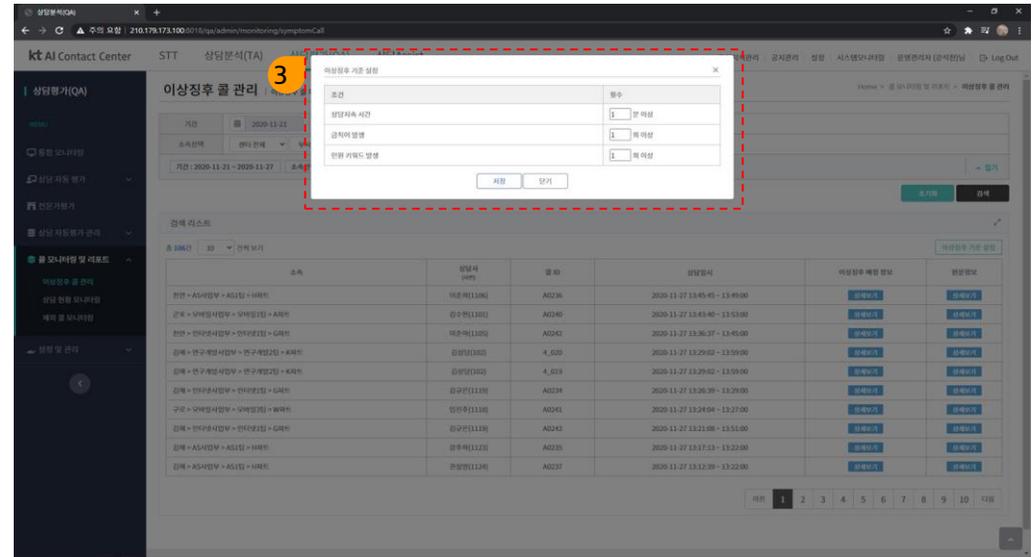
이상징후 콜 관리: 이상징후 콜 목록을 조회하고 이상징후 콜 선정을 위한 기준을 관리합니다.

- 이상징후 콜 관리를 위한 기준 설정 및 목록조회 기능 제공



1. 이상징후 콜 관리를 위한 검색기능 제공
2. 조건에 부합하는 이상징후 콜 목록 표시
3. 이상징후 콜을 설정하기 위한 설정 기준 관리 기능 제공

- 고객사의 기준에 맞는 이상징후 콜 설정 조정 기능 제공

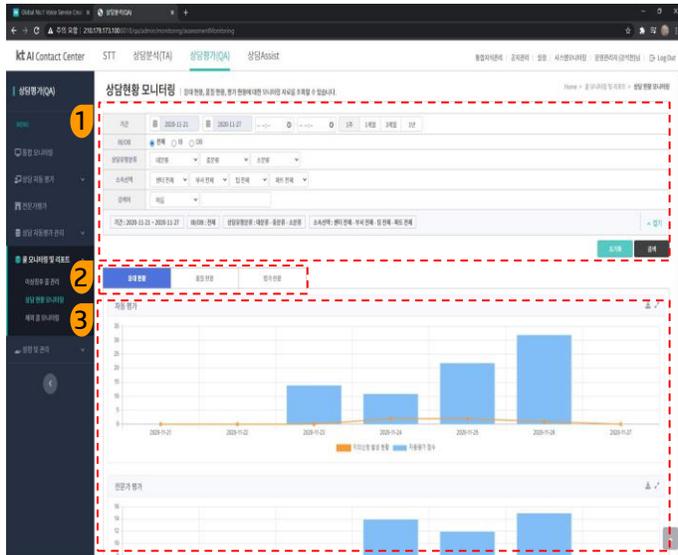


1. 이상징후 기준 설정 입력하면
 - 상담지속 시간, 금칙어 발생 횟수, 민원키워드 발생 횟수 조정을 통한 이상징후 콜 선정

06 솔루션 주요 기능 (6/6)

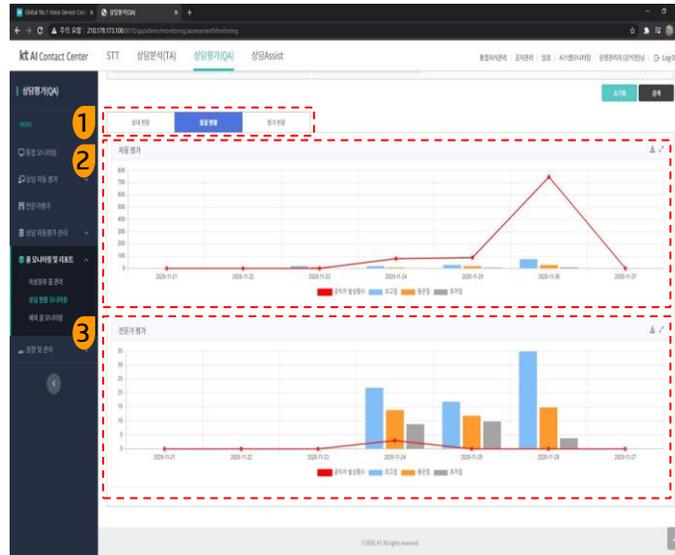
상담 현황: 응대 현황, 품질 현황, 평가 현황에 대한 모니터링 자료를 조회합니다.

• 응대현황



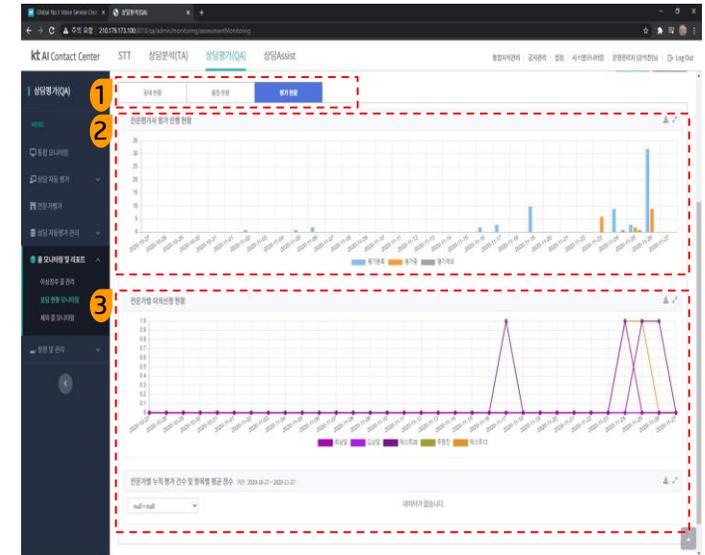
1. 상담현황 모니터링을 위한 검색기능 제공
2. 응대현황, 품질현황, 평가현황 세분화 제공
3. 이의신청 건수, 자동평가 평균 점수, 전문가 평가 평균 점수 등 응대 건수에 따른 평가 결과 차트 제공

• 품질현황



1. 응대현황, 품질현황, 평가현황 세분화 제공
2. 자동평가 결과로 나온 금칙어 발생횟수, 최고점, 평균점, 최저점을 일자별 차트로 제공
3. 전문가 평가 결과로 나온 금칙어 발생횟수, 최고점, 평균점, 최저점을 일자별 차트로 제공

• 평가현황



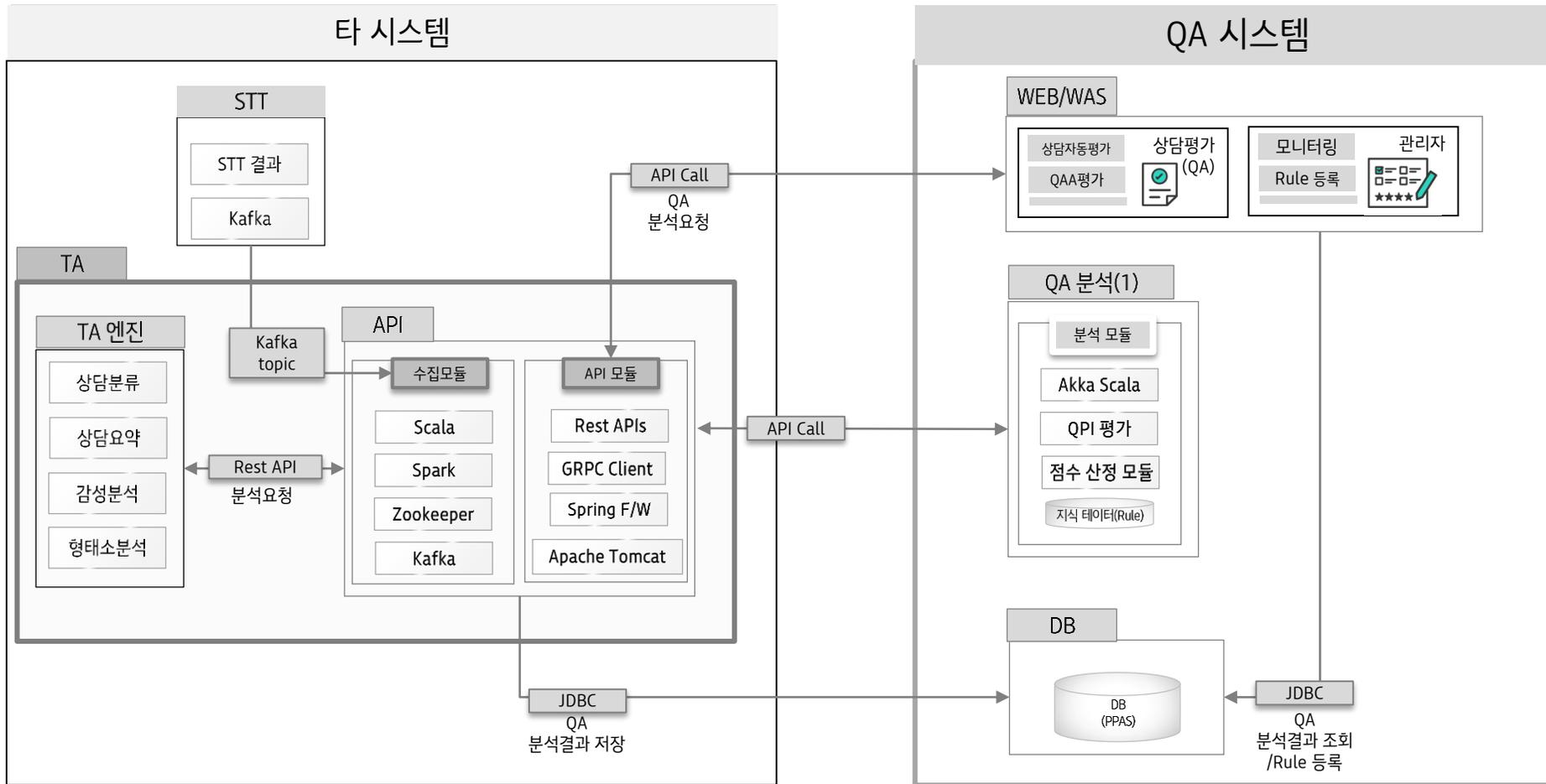
1. 응대현황, 품질현황, 평가현황 세분화 제공
2. 전문평가사(QAA) 평가 진행 현황 차트 제공
3. 전문가 별 이의신청 현황 차트 제공

07 도입 비용

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 솔루션 라이선스에 대한 List Price
개발비	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 솔루션 적용을 위한 기본 커스터마이징 개발비 (개발환경구축, 연동, 지식구축, 품질지표 적용 등) ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 비용 산정 가능
인프라 비용 (H/W)	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최소구성 : QA서버(1), Application서버(1), TA엔진서버(2), DB서버(1) ▪ 데이터 규모 및 요구 성능에 따라 상이 ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 구성/비용 산정 가능

A 시스템 구성



B 솔루션 구축을 위한 고객 협의 사항 목록

기본적으로 TA엔진파트 연동 및 지식사전 구축이 되어 있으면 평가할 QPI 관련사항을 협의 하여 진행합니다.

구분	항목	상세내용	비고
연동	상담이력 데이터 수집 연동(상담단말 or 레거시)	<ul style="list-style-type: none"> STT에서 받은 STT결과데이터에 'Call Key' 기준으로 상담이력 정보 수집(매핑된 상품정보, 매핑된 고객 정보(지역/성별) 등) 상담단말 연동 하여 	상담분석(TA)의 TA엔진 영역과 공통 영역
지식구축	상담VOC유형분류	<ul style="list-style-type: none"> 상담유형 분류(카테고리별 1,000건, 상담유형분류가 되어 있는 정보) <ul style="list-style-type: none"> 학습SET과 검증SET 구분하여 데이터 수급 필요 Rule 분류 시 Rule 지식 작업 (카테고리별 50~100건 Rule 패턴구축) <ul style="list-style-type: none"> 카테고리에 따라 작업시간 증가(200개 카테고리 기준 4M/M(2*2)) 	
	요약패턴	<ul style="list-style-type: none"> 요약 패턴 사전 구축 및 검증(검증은 기업에서 정답지 제공) 	
	긍/부정 사전 구축	<ul style="list-style-type: none"> 긍/부정 분석할 키워드 및 패턴사전 구축 	
	언어처리 사전 구축	<ul style="list-style-type: none"> 기타 사용자 사전, 불용어 사전, 개체명 사진 등 구축 	
연동	녹취시스템 연동	<ul style="list-style-type: none"> 녹취시스템 연동하여 상담분석(TA)화면에서 음성플레이 	
검증데이터	기업의 QPI 검증 데이터	<ul style="list-style-type: none"> 검증할 QPI QPI 검증 정답지(VOC건 정답지 필요) 	

DIGICO **KT**