

# Automated Quality Management

## 자동 품질 평가 관리



### 귀사의 품질 평가 관리는 진정 효과적입니까?

의사결정의 기초가 되는 품질 관리를 위해 가장 필수적인 상담콜 평가를 진행할 때 소수의 상담콜만을 사용할 경우 향후 비즈니스 전략 및 개선을 위한 중요한 기회를 간과하게 되고 이는 결국 고객 또는 상담원과 조직에게 상당한 피해를 가져 올 수도 있습니다.

AQM(자동 품질 평가 관리)은 상담원의 스코어 평가부터 코칭 지정까지의 전체 컨택센터의 품질 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 이 혁신적인 솔루션은 녹음된 고객과의 모든 인터랙션을 최대 100% 자동 평가 할 수 있기 때문에 소량의 통화 내역을 통해 얻을 수 있는 것보다 훨씬 큰 비즈니스 Insight를 얻을 수 있습니다. 또한 품질 관리 담당자에게 고객 통화 분석, 규정 준수 분석, 상담원 코칭 등과 같이 비즈니스에서 더 큰 가치를 부여할 수 있는 다른 활동에 집중할 수 있도록 지원합니다.

AQM을 사용하면 고객과의 인터랙션에서 상담원의 성과 및 상담의 품질을 파악하고 정보에 기반한 의사결정을 내릴 수 있게 됨으로써 기존의 품질 관리 프로세스를 다음과 같이 개선하여 전반적인 비즈니스 향상을 기대할 수 있습니다.

- **비용 효율성** — 불필요한 비용 없이 컨택센터 내의 핵심적인 리소스를 가장 큰 영향을 미칠 수 있는 부분으로 전환하여 운영 효율성과 고객만족도를 높일 수 있습니다.
- **위험 감소** — 상담사가 필요한 정보를 제공하는지, 필수 스크립트를 준수하는지와 같은 업무준수 사항을 확인하여 정책 위반 및 관련 처벌의 가능성을 줄입니다.
- **고객 만족** — 개별 직원의 관련 지식, 숙련도 및 프로세스 준수에 대한 격차를 해소시킬 수 있는 리소스를 조정하여 고객과 상담원 간 인터랙션의 품질과 만족도를 향상시킵니다.
- **직원 만족** — 상담원의 통화를 지속적이고 투명하며 객관적으로 평가하여 직원, 관리자 및 임원과 성과 결과를 공유함으로써 상담원의 만족도를 높입니다.

### Now you can:

- 상담원의 점수 평가에서부터 코칭 할당에 이르기까지 전체적으로 품질 평가 관리 프로세스를 자동화합니다.
- 기존의 품질 평가 관리에서 사용하던 샘플링 기술과는 다르게 녹음된 상담콜을 최대 100%자동으로 점수화하여 더 많은 비즈니스 Insight와 객관성 및 일관성을 제공합니다.
- 단순한 점수 환산의 차원에서 벗어나 콜 분석이나 소프트 스킬 및 코칭, 규정 준수와 같은 고부가 가치활동 중심의 품질과 관련된 리소스를 재할당 할 수 있습니다.

AQM 솔루션은 기존의 품질 관리 솔루션만으로는 달성하기 어려운 수준으로 귀사의 품질 프로그램을 향상시킬 수 있습니다.

# Automated Quality Management

## 비즈니스 환경에 맞는 자동화 도입

AQM은 업무 환경과 상황에 맞는 자동화 도입이 가능합니다. 기업의 도입 속도에 맞춰 현재 현업에서 사용하고 있는 질문 및 양식을 통합 적용하거나 처음 시작부터 모든 질문과 양식을 자동으로 점수화할 수 있습니다. 향후 원하는 만큼 평가 질문과 양식을 추가해 자동화할 수 있는데 특히 새 양식 작성은 매우 쉽습니다. 수동 또는 자동으로 채점되어야 할 질문을 지정할 수 있으며 무엇보다 해당 조직의 특정 비즈니스 단위, 상담 통화 유형, 사용자 그룹 등을 유연하게 처리할 수 있도록 제공합니다.

## 직원들에게 최선을 다할 수 있는 권한 부여

AQM에는 통합 스코어카드가 포함되어 있어 콜 채점, 리포팅 및 알람 등 원활한 자동 워크플로우를 제공하며 상담원 코칭 세션에 대한 결과 보기를 통해 상담원의 스킬 격차를 해결하는데 도움이 되는 기능 등을 제공합니다.

- **계층적 스코어카드**— 평가 결과에 대한 심층 분석 및 근본 원인 평가를 위한 드릴다운된 세부 정보를 제공하고 전체 팀 성과에 대한 명확한 가시성을 제공합니다.
- **스크립트 준수 평가**— 대량 통화에 대한 전체적인 가시성 제공을 통해 규정 준수 요구 사항과 관련된 위험을 줄일 수 있습니다.
- **코칭 알람**— 핵심성과지표가 사용자가 정의한 임계값 아래로 떨어질 경우 코칭을 지정하여 성과 격차를 해소합니다.

- **자동화된 알람 기능**— 개별 상담원의 핵심성과지표가 스코어카드에서 미리 결정된 임계값 아래로 떨어지면 담당 슈퍼바이저에게 알람을 통해 알리고 즉시 코칭을 시작할 수 있게 합니다.
- **다국어 지원**— 여러 언어로 점수를 자동으로 부여하여 다른 국가 또는 지역에 직원을 가진 글로벌 조직에게 이점을 제공합니다.

## 신속한 시작

AQM은 기존에 설치된 다른 베린트 솔루션과 함께 설치할 수 있으며 진행 중인 현재 워크플로우 및 프로세스에 통합할 수 있으므로 신속하게 사용을 시작할 수 있습니다. 또한 다른 공급자의 녹음 응용 프로그램과 함께 설치하거나 독립 실행형 솔루션으로도 사용할 수도 있습니다.

## 컨설팅 혜택

루키스는 비즈니스 자문 서비스, 시스템 구현 및 실행 서비스, 애플리케이션 관리 서비스를 비롯하여 투자효과를 극대화 할 수 있는 다양한 전문 서비스를 제공합니다.

## Your Value, Our Future

### 지능형 컨택센터 통합 솔루션

#### | About US |

(주)루키스는 1999년에 설립된 컨택센터 음성 녹음 및 통합 솔루션 전문 업체입니다. Verint와의 전략적 관계를 통한 국내 독점 파트너로서 AI, BIG DATA Analytics, Biometrics, Robotics, IoT 등 미래 선도 기술과 조직력을 바탕으로 변화하는 시장 상황과 IT기술에대한 인사이트를 제공하고 있으며 국내 유수의 기업들에게 창조적이고 스마트한 최적의 솔루션을 제공함으로써 명실상부한 IT Convergence 기업으로 성장하고 있습니다.