

# Quality Management

## 품질 평가 관리 솔루션



오늘날 많은 고객센터는 여러 채널에 걸쳐 취합된 "고객의 소리(voice of the customer)"를 활용하여 고객을 보다 효과적으로 비즈니스에 참여시키고 제품, 서비스 및 프로세스에 대한 더 나은 결정을 내리는데 도움이 될 수 있는 핵심적인 역할을 수행하고 있습니다.

품질 평가 관리(Quality Management) 솔루션은 귀사의 고객센터가 옴니채널에서의 고객 참여로 전환되도록 도와줍니다. 품질 평가 관리 솔루션은 해당 비즈니스의 관련성 및 직원 성과 또는 고객 활동을 기반으로 한 다양한 커뮤니케이션 채널에서 많은 수의 인터랙션을 보다 효율적으로 선택하여 평가할 수 있도록 해 줍니다. 사실 적은 수의 인터랙션을 무작위로 샘플링하여 내부적으로 초점을 맞춘 프로세스로 평가를 진행해서는 유의미한 통찰력을 얻기엔 어렵다고 할 수 있습니다. 하지만 품질 평가 관리 솔루션을 사용하면 음성 대화는 물론 상담 화면 및 테스트 기반의 인터랙션과 비디오 등 다양한 고객 인터랙션을 단일 화면에서 평가할 수 있습니다.

특히 이 솔루션의 옴니채널 인터랙션 플레이어는 화자가 구분된 오디오 파형, 음성분석 범주, 감정, 키워드, 인터랙션 태그, 주석 화면 기록, 직원이 사용하는 응용 프로그램 및 직원 프로필 정보에 대한 개인화된 액세스를 제공합니다.

뿐만 아니라 평가를 완료하기 위해 여러 화면을 전환할 필요 없이 통화 또는 통화 외에서 수행되는 인터랙션 및 상담원 활동을 쉽게 검토할 수 있습니다. 직관적으로 사용자 정의가 가능한 인터페이스를 통해 작업 공간을 개인의 필요와 선호도에 맞게 조정할 수도 있습니다.

### Now you can:

- 기존의 품질 모니터링 및 무작위 통화 샘플링을 사용하던 평가 프로그램을 실제 고객의 목소리가 담긴 옴니채널 중심의 고품질 프로그램으로 발전시킬 수 있습니다.
- 고객의 인터랙션 중에서 가장 중요한 인터랙션의 유형을 파악할 수 있도록 지원하여 품질 보증을 자동화합니다.
- 분석, 코칭, 스코어카드 및 교육을 연계하여 직원의 스킬 개발 및 확장을 지원합니다.

# Quality Management

## 가장 의미 있는 인터랙션 선별

품질 평가 관리(QM) 솔루션은 비즈니스의 업무 역할(Role)에 따라 각 직원에 대해 평가할 상담 유형 및 인터랙션의 수를 자동으로 할당하는 스마트 인박스(Smart Inbox) 기능을 제공하여 평가자가 일관된 방식으로 다양한 채널에서 고객과의 인터랙션을 검토하고 평가할 수 있도록 도와 줍니다.

만약 평가자가 여러 명인 경우, 솔루션의 쉐어 인박스(Share Inbox) 기능을 사용하면 필요한 워크 플로우를 통해 팀 간 최적의 인터랙션 수를 평가하고 할당량을 관리 할 수 있습니다. 뿐만 아니라 전체 텍스트 검색 기능을 통해 음성 및 텍스트 인터랙션에서 관심 있는 주제를 신속하게 찾을 수도 있습니다.

자동 평가 품질 관리(Automated Quality Management) 솔루션을 사용하면 더 많은 수의 통화를 쉽게 검색하고 가장 중요한 문제에 집중할 수 있습니다. 인사말, 에스컬레이션, 보류 행동, 공감 여부, 혼란 등을 포함하여 고객과의 관계를 만들거나 또는 파괴할 수 있는 상황에 초점을 맞춰 자동으로 음성 분석에서 파생된 범주로 상담 콜을 분류할 수 있습니다. 또한 강력한 검색 기능 및 필터링 기능을 통해 중요도가 높은 CTI 및 데이터 필드 태그(예: 고객 계좌, 고객 거래 및 불만 번호)를 활용할 수 있으며 관심 있는 인터랙션을 쉽게 찾을 수 있습니다. 특히 이 솔루션은 고객과의 인터랙션에서 주요한 부분을 정확히 찾아내고 탐색하여 신속하게 검토하고 조치를 취할 수 있도록 도와줍니다.

## 향상된 평가 및 성능 제공

품질 평가 관리 솔루션을 사용하면 유연하고 지능적인 평가 양식을 신속하게 설계하고 특정 인터랙션 유형에 맞출 수 있습니다. 품질 평가 점수는 스코어카드의 핵심성과지표(KPI)를 위한 정보를 제공하며 이는 성과 기반의 코칭 및 이러닝과 연계되어 시너지 효과를 가져옵니다. 성과 관리(PM) 솔루션을 이미 설치한 경우 평가 중에 발견된 스킬 및 지식의 격차를 해결하기 위해 수동 또는 자동으로 코칭 및 이러닝 세션을 즉시 할당 할 수 있습니다. 스코어카드의 KPI나 업무 정책, 또는 기타 관련 정보를 세션에 첨부할 수도 있습니다.

특히 직원 및 수퍼바이저를 위한 단일 통합 응용 프로그램인 품질 평가 관리 솔루션을 사용하면 녹음된 음성 기록에 접근하거나 특정 인터랙션 또는 평가에 플래그를 표시할 수 있으며 자체 평가를 수행하거나 자신에게 할당된 코칭 세션을 검토할 수 있습니다.

## CEO 솔루션 포트폴리오의 일부

품질평가관리 (Quality Management) 솔루션은 CEO(Customer Engagement Optimization) 통합 솔루션의 일부로서 고객과의 인터랙션을 풍부하게 하고 비즈니스 프로세스를 개선하여 고객의 충성도를 향상시키며 수익 증대에 주요한 역할을 할 수 있을 뿐만 아니라 위험 요소 완화 및 운영 비용 관리를 위해 인력을 최적화하는 데 도움을 줍니다.

## 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 IT기술에 대한 인사이트를 제공하고 있으며 국내 유수의 기업들에게 창조적이고 스마트한 최적의 솔루션을 제공함으로써 명실상부한 IT Convergence 기업으로 성장하고 있습니다.

서울본사\_ (우04781) 서울특별시 성동구 성수일로 4길 25, 서울숲 코오롱디지털타워 1차 Tel: 02-368-3800 /Fax: 02-368-3828  
대전지사\_ (우34908) 대전광역시 중구 계룡로 858 디제이홀딩스 6층 Tel: 042-521-0127 / Fax: 042-521-0161  
부산지사\_ (우47268) 부산광역시 부산진구 개금온정로 5 성원상떼뷰 406호 Fax: 051-818-3898

Lucis with VERINT.