

Real-Time Speech Analytic

실시간 음성 분석 솔루션

점점 더 많은 기업들이 고객과의 대화에서 즉각적으로 대응할 수 있는 고객 정보에 실시간으로 액세스하여 보다 나은 서비스를 제공하고 영업의 기회로 활용하며 업무 규정 및 서비스 준수율을 향상시키기 원합니다.

실시간 음성 분석(Real Time Speech Analytics) 솔루션 음성 녹음 솔루션과 음성 분석 솔루션 및 DPA 솔루션, 프로세스 분석 솔루션과 결합하여 음성화된 고객의 인터랙션을 청취하고 분석하여 고객과 조직의 성과를 효과적으로 향상시킬 수 있는 기회를 제공합니다.

실시간 음성 분석(RTSA) 솔루션은 VERINT의 입증된 음성분석 엔진의 탁월한 속도와 정확성을 바탕으로 음성(phonetics)을 인식하여 전체 통화 내용을 텍스트로 전환합니다. 특히 고객의 음성을 텍스트로 전환할 때 감정을 감지하는 규칙 및 사용자 정의 단어 또는 구절을 적용하여 솔루션이 해당 규칙 및 단어의 일치 여부를 확인하면 상황을 보다 효과적으로 대응할 수 있도록 이메일, 팝업 메시지, 알림, 코칭 및 프로세스 지침 등을 제공합니다.

실시간 음성 분석 솔루션은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 부적절한 또는 누락된 신원 확인 및 신원 확인 실패와 같은 이상 현상을 감지하여 정부 및 업계 규정 또는 내부 조직 정책 준수 여부를 확인 할 수 있습니다. 이를 통해 벌금 및 처벌을 피할 수 있으며, 책임 노출과 관련된 위험을 줄일 수 있습니다.
- 직원에게 고객 유지에 필요한 구체적인 지침을 제공하여 고객 유지 및 서비스 복구 계획을 개선할 수 있습니다. 특히 신규 고객을 유치하는데 드는 비용과 고객 이탈률을 줄여줍니다.
- 직원에게 관련 프로모션 및 보완 제품 또는 서비스를 촉구하여 전체 판매를 촉진합니다.
- 첫 콜 해결도를 높여 고객 만족도를 높입니다.
- 욕설 및 격한 감정 표현 등과 같은 특정 문제가 있을 경우 슈퍼바이저가 즉각적으로 상담 내용을 청취하고 개입하여 교정 조치를 취할 수 있도록 알림을 제공해 코칭의 기회를 강화할 수 있습니다.

Now you can:

- 실시간으로 음성 인터랙션을 보다 나은 결과로 이끌 수 있는 기회 제공
- 정부 규제 및 내부정책 수준 강화 촉진
- 고객 서비스 및 서비스 복구 프로그램 향상
- 직원들에게 판촉 관련 행사에 대한 정보를 적시에 제공함으로써 매출 향상 기회 제공

Real-Time Speech Analytics

강력한 통합 솔루션

실시간 음성 분석(Real-Time Speech Analytics)은 음성 분석 및 워크포스 최적화를 위한 통합 솔루션 제품군의 일부입니다. 음성 분석(Speech Analytics)과 인터랙션 녹음 및 DPA 기능과 함께 사용되어 직원 데스크톱 활동 및 이벤트, CTI 데이터, 직원의 스킬과 같은 비언어적 특성을 통합함으로써 인터랙션과 관련된 보다 폭넓고 풍부한 컨텍스트를 제공할 수 있습니다.

- 인터랙션 녹음은 음성 분석과 실시간 음성 분석에서 사용하기 위한 음성 인터랙션을 캡처합니다.
- 음성 분석은 최신 트렌드와 근본 원인을 파악하고 자동으로 통화를 분류하여 직원들이 고객과의 인터랙션 중에 특정 문제 및 기회에 집중할 수 있는 기회를 제공합니다.
- DPA는 직원의 데스크탑 화면 정보 및 이벤트를 언어 속성에 추가합니다.

보다 유용한 Insight를 위한 솔루션

실시간 음성 분석 솔루션(RTSA)과 함께 성과관리(Performance Management) 솔루션 및 지식관리(Knowledge Management) 솔루션을 추가적으로 설치하면 보다 더 많은 가치를 실현할 수 있습니다.

- 성과관리(Performance Management) 솔루션은 직원의 스킬 및 주요성과지표(KPI)에 대한 정보를 추가하는 스코어카드를 제공합니다. 이 데이터는 규칙 엔진에 의해 산출되며 오직 필요한 직원에게만 데이터를 제공합니다.
- 지식관리(Knowledge Management) 솔루션은 고객과의 인터랙션 중 컨텍스트 기반의 알람 및 팝업 메시지를 통해 직원 및 슈퍼바이저에게 적절한 지식과 대안을 제공함으로써 성공적인 업무 달성을 용이하게 합니다.

CEO 솔루션 포트폴리오의 일부

실시간 음성 분석(Real-Time Speech Analytics) 솔루션은 CEO (Customer Engagement Optimization) 통합 솔루션의 일부로서 비즈니스 프로세스를 개선하고 인력을 최적화하며 고객과의 인터랙션을 풍부하게 함으로써 고객의 충성도와 수익을 향상시키고 운영 비용과 위험을 줄일 수 있는 핵심적인 솔루션입니다.

컨설팅 혜택

루키스는 비즈니스 자문 서비스, 시스템 구현 및 실행 서비스, 애플리케이션 관리 서비스를 비롯하여 투자 효과를 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 미래선도 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.

서울지사_ (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.