

# Speech Analytics

## 음성분석 솔루션



경쟁 우위를 확보하려면 다른 조직보다 좀 더 빠르게 시장의 요구 사항을 예상하고 해결해야 합니다. 이 때 시장의 요구를 파악하고 예측하는 데 있어 가장 중요한 요소는 무엇보다 고객의 소리에 있다고 할 수 있습니다.

음성분석(Speech Analytics) 솔루션은 수천, 심지어 수 백만 건의 녹음된 통화 정보를 자동으로 나타낼 수 있는 고급 기능을 통해 조직이 신속하게 대응할 수 있도록 돕습니다. 이 차세대 분석 솔루션은 비용 동인, 트렌드 및 시장의 기회를 정확히 보여주며 업무 프로세스와 고객이 가진 제품의 장단점을 파악하며 특정 제품에 대한 시장 반응을 이해하는데 필수적인 인텔리전스를 제공합니다.

음성분석 솔루션은 정교한 대화형 분석 기능을 통해 통화 중에 사용되는 단어와 구절을 자동으로 식별하고 그룹화하여 비즈니스 영역의 상승 트렌드 및 기회 영역 또는 관심 분야를 파악할 수 있게 해 줍니다. 뿐만 아니라 특정 기간 동안 반복적으로 사용된 단어를 발견하여 대화형 분석 기능으로 특정 주제와 맥락적으로 관련된 서로 다른 단어까지도 식별해 그룹화 할 수 있습니다.

이 혁신적인 기능은 수천 통의 통화 중에서 현재 고객의 문제와 우려 사항을 반영할 수 있는 범주를 신속하게 구축하여 즉각적인 조치가 취해질 수 있도록 돕습니다. 실제 음성 분석에 필요한 검색 내용을 입력하지 않아도 자동으로 주제를 식별하고 지속적으로 수정하며 새로운 테마를 추가합니다. 따라서 사용자로 하여금 고객의 전반적인 인식과 통화 중 나타난 고객의 목소리를 지속적으로 파악할 수 있게 해 주는 실용적이고 강력한 도구라고 할 수 있습니다.

### Now you can:

- 업무 프로세스와 비즈니스에 관련된 기회 및 실패 요인은 물론 기술적 장벽을 알려주며 다양한 서비스 채널에서 고객 참여 및 옴니채널 서비스 전략을 최적화합니다.
- 통화 인터랙션에서 발생할 수 있는 정책 불이행 및 사기 사항에 대해 100% 적발이 가능합니다.
- 상담원 성과 및 통화처리의 효율성은 물론 상담원의 책임감을 높일 수 있는 핵심적인 Insight를 제공합니다.
- 운영 향상과 확장이 용이하도록 고안된 솔루션을 통해 투자 수익률을 높이고 비즈니스 Insight를 가속화 할 수 있습니다.

# Speech Analytics

## 귀사의 데이터로부터 보다 깊은 이해를 이끌어냅니다.

음성분석 솔루션은 의미 지능(Semantic Intelligence)과 70가지 이상의 특허 기술을 활용하여 대화에 사용된 의미와 상황을 보다 깊이 있게 이해할 수 있도록 돕습니다.

키워드, 구문 또는 비즈니스 카테고리별로 무제한의 용어를 검색할 수 있으며 직관적인 사용자 인터페이스를 통해 보다 쉽게 정보를 공유하고 표시하며 이해할 수 있도록 가이드 검색 기능 및 워크 플로우와 뷰어 기능을 제공합니다.

음성분석 솔루션은 최대 100% 전화 통화를 처리할 수 있어 규정 준수와 관련된 시나리오의 이점을 제공하며 몇 초 내에 해당 결과를 보여줍니다. 또한 악센트, 방언 및 속어를 포함한 통화 내용을 높은 정확도로 분류할 수 있으며 전문 용어와 같은 산업 용어를 수용하도록 사용자가 지정할 수 있습니다. 소프트웨어 기반의 화자 분리는 모노 녹음 환경에서도 누가 무엇을 말했는지 식별 할 수 있으며 특히 두 가지 특정 통화 하위 집합 사이의 단어와 구를 비교하여 고객 만족의 근본 원인을 더 잘 이해하고 파악할 수 있도록 도와줍니다.

## 고객 참여 최적화

텍스트 분석(Text Analytics) 솔루션과 함께 음성분석 솔루션을 사용하면 텍스트 및 음성 채널의 인사이트를 효율적으로 수렴할 수 있습니다. 이는 옴니채널 고객 서비스를 제공하는데 중요한 이점을 제공합니다. 고객의 여정, 필요 사항 및 우려 사항을 보다 깊이 있게 파악하고 목표하는 작업을 신속하게 수행 할 수 있도록 하는 것은 고객 참여를 최적화하는데 도움이 되는 매우 중요한 기능입니다.

## 비즈니스 요구 사항을 충족할 수 있는 옵션 선택

음성분석 솔루션은 온-프로미스 또는 SaaS 기반으로 사용할 수 있으며 SaaS 기반의 경우 기존 설치 방식에 비해 시작 시간 및 설치 비용을 줄이고 시스템 관리를 단순화할 수 있는 기능과 보안성을 제공합니다. 어느 쪽이든 음성분석 솔루션은 워크포스 최적화 및 품질 모니터링, 레코딩 솔루션과의 데이터 공유를 통해 다양한 비즈니스 프로세스 및 의사 결정에 필요한 데이터를 제공합니다.

## CEO 솔루션 포트폴리오의 일부

실시간 음성분석 솔루션은 CEO(Customer Engagement Optimization) 컨택센터 통합 솔루션의 일부로써 기업의 비즈니스 프로세스를 개선하고 조직의 인력을 최적화하며 고객과의 인터랙션을 풍부하게 함으로써 고객의 충성도 향상을 통한 수익을 증가시키고 운영 비용과 위험 요소를 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 분석 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.