

음성인식기반 감성분석 시스템 솔루션 소개

# CEA 5.0

고객의 감성도를 분석하고, 고객을 점수화하여 관리하는 지능형 솔루션 “CEA 5.0”



CEA 5.0 특징점

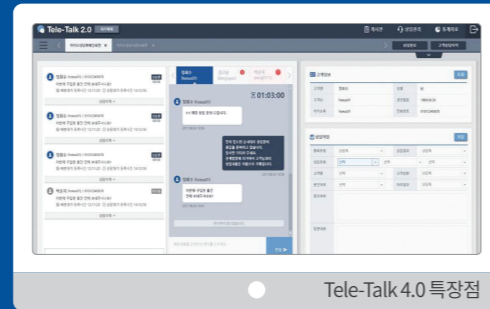
- 감성점수** 고객과의 상담 녹취 데이터에서 Feature를 추출하여 고객의 감성도를 분석하고 욕망구간, 불만고객, 우호고객 등을 점수화하여 관리 가능
- 불만콜 파악에 용이** 아웃바운드 콜 중 RISK 기준점수를 초과하는 콜과 분류별로 RISK 기준점수를 초과하는 콜 수를 알 수 있으며, 그에 따른 청취율 확인 가능
- 맞춤형 상담 운영/조직 배정**
  - 목음이 지속 발생 시 분석을 통한 개선점 도출
  - 동일한 팀 또는 상담원의 목음 지속 발생 시 해당 상담원에 대한 교육 지원
  - 민원 발생 시간대 분석으로 해당 시간에 민원 담당자 배정 후 응대 가능
  - 확정된 데이터는 머신러닝 트레이닝 데이터로 사용
  - 불만도 파악 및 VOC 피드백 관찰 용이

- CEA 5.0 주요 기능**
  - 음성파일에서 feature를 추출(pitch, power, std, 분포등)
  - 음성파일의 메타정보를 추출(상담코드 등)
  - 음성분석 raw data는 한달에 한번 머신러닝 트레이닝에 사용 후 폐기
  - feature를 머신러닝 트레이닝 데이터를 바탕으로 감성분석 진행
  - 사용자 비중 청취 후 판단된 데이터를 머신러닝에 사용
  - 기존 통화 고객의 음성분석 결과를 통하여, 불만 고객의 경우 향후 캠페인 진행 시 캠페인 대상에서 제외하여 고객 DB 클린징을 진행

인공지능 챗봇(상담특) 시스템 솔루션 소개

# Tele-Talk 4.0

최신기술의 트렌드를 반영한 한국형 인공지능 채팅 솔루션 “Tele-Talk 4.0”



Tele-Talk 4.0 특징점

- 자가 학습기반 인공지능(AI) 기반** 딥러닝 기반 비지도 학습(자가 학습)을 통해 인간 수준의 지식 접근으로 인지기반 서비스 가능
- 검증된 아마존 웹서비스 딥러닝 기술 기반** 아마존 웹서비스 기반 딥러닝 기반 기술 적용으로 인공지능 상담사로의 진화, 복합업무처리, 인간대체 인공지능 콜센터로의 발전
- 누구나, 어디서나, 아무때나 고객과 실시간 소통** 늘어나는 채팅문화(카카오톡, 라인 등), 상담센터 근무 시간의 상담, 통화연결이 안될때, 비대면서비스에 대한 가상 상담서비스 가능
- 비능률적인 상담사 운영 탈피** 반복적인 상담업무처리가 가능하여 기존 상담사는 전문상담 및 고객관리 마케팅 업무에 집중하여 기업의 고부가 가치 창출

- Tele-Talk 4.0 주요 기능**
  - 카카오톡 상담 플랫폼을 통해 대표적인 챗봇 환경 제공
  - 한국코퍼레이션의 26년간의 다양한 상담정보 지식학습을 통한 인간수준의 인지기반 서비스 가능
  - 아마존 딥러닝기술을 활용한 시스템 개발로 지속적인 서비스 업그레이드 제공
  - 아마존 클라우드 기반 상담 학습 DB 구축 가능
  - 빅데이터 분석을 통한 맞춤형 상담 서비스 제공가능
  - 가상상담 IVR, 웹 셀프 서비스, 모바일등 옴니채널 연계



# CRM 솔루션 소개

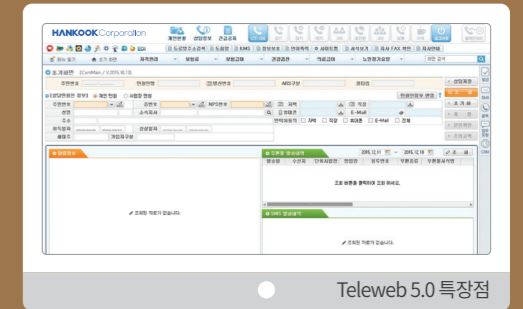
Teleweb 5.0, CKMS 5.0, CWFMS 5.0, CSA 4.0, V-Clip 5.0, CEA 5.0, Tele-Talk 4.0

**HANKOOK Corporation**  
ICT본부 | T.02-6363-2224, 2203 F.02-3402-3551

상담어플리케이션 시스템 솔루션 소개

# Teleweb 5.0

국내 시장점유율 60% 이상의 검증된 상담전용 어플리케이션 “Teleweb 5.0”



Teleweb 5.0 특징점

- 콜센터 전용 패키지** 국내 최대 콜 센터 사업구축을 수행한 콜 센터 전문 패키지 적용으로 콜센터 최적화 가능
- 고객, 채널, 정보 통합지원** 운영 CRM 시스템의 완성인 고객, 채널, 정보의 통합 구축 관리 기능
- 빠른 개발 및 확장을 위한 시스템** 다양한 산업군별 참조모델 컴포넌트 제공으로 안정성, 확장성 및 용이한 유지보수 제공
- 다양한 어댑터 제공으로 연동 표준화** 다양한 어댑터 및 컴포넌트 제공으로 기간계 및 타시스템 연동의 표준 모델 제공과 신속하고 안정적인 개발 지원(전자정부프레임워크, 시큐어코딩 준수)

- Teleweb 5.0 주요 기능** 한국코퍼레이션 내부 고객센터 100여개 산업군별 상담솔루션 사용



전자정부프레임워크, 시큐어코딩 준수      컨택센터 CRM 패키지 솔루션      고객 중심의 통합 상담 어플리케이션 UI

상담원지식관리 시스템 솔루션 소개

# CKMS 5.0

국내 시장점유율 70% 이상의 검증된  
상담지식관리시스템 “CKMS 5.0”



CKMS 5.0 특징점

- 모든 업무 자료 DB화 및 실시간 공유** 통합검색, 공유, 학습, 색인 할 수 있는 WEB 기반 시스템 제공
- 게시판 활용 및 마이메뉴 관리** 자주 검색한 키워드와 콘텐츠에 대해 관리 가능, 게시판용 통한 업무 공지 및 콘텐츠에 대한 수정 요청
- E-Test를 통한 지속적인 학습** 온라인 시험 진행 및 시험결과 확인을 통한 상담사들의 지식 및 학습 능력 향상, 고객과의 신속하고 정확한 응대 가능
- 통합통계자료 활용** 콘텐츠를 분류, 관리하고 접속 현황을 분석하여 상담사와 고객간의 필요한 정보에 대해 분석 및 공유

**CKMS 5.0 주요 기능** 한국코퍼레이션 내부 고객센터 100여개 산업군별 상담솔루션 사용

- 통합검색
- 지식관리
- 정보관리
- E-Test (온라인시험)
- 검색 키워드관리
- 지식 콘텐츠통계

통합운영관리 시스템 솔루션 소개

# CWFMS 5.0

통합운영관리 시스템을 통한 효율적인  
상담운영 관리 “CWFMS 5.0”



CWFMS 5.0 특징점

- Forecasting** Data 로드, 콜 분석, 이벤트 분석, 콜 예측, 상담원 활동 예측 (평균처리시간, 콜수, 서비스레벨, 근무가능인원 등)
- Scheduling** Center Rules, Shift Rules, Tour Rules, Self Scheduling, Preferences, 휴가 처리 등 일정 생성, 배포
- Tracking** 예측 대비 실적 비교 모니터링, 예측 대비 실적 비교 분석, Intraday Scheduling
- Skill based Routing 지원** 최근 유행하는 Skill based Routing Plan 을 쓰는 CTI 미들웨어나 ACD에 대응, 멀티 스킬 스케줄링 기능
- 멀티미디어 Forecasting, 멀티미디어 Scheduling** 멀티 콜센터/컨택센터 관리

**CWFMS 5.0 주요 기능**

- Forecasting (예측 모듈)
- Scheduling (상담 일정 생성 배포)
- Tracking(예측 대비 비교 모니터링/분석)

통합통계 시스템 솔루션 소개

# CSA 4.0

실시간 상담 모니터링 및 콜센터 빅데이터  
통합 분석 솔루션 “CSA 4.0”



CSA 4.0 특징점

- 통계 통합관리 (콜센터 빅데이터 분석기반)** 모든 통계는 개별 시스템에서 관리하는 집계데이터로 관리, 최소 30분부터 시간/일/월/분기/년 단위 검색 제공
- 콜 추적 기능 및 히스토리 제공** 인입되는 콜에 대한 추적 기능 제공 콜 히스토리 관리
- 통계 정확성 보장** 상담사 전체 콜 이력을 일원화하여 관리함에 따라 통계 정확성 99% 이상 보장
- 사용자 정의 보고서 제공** 관리자가 원하는 통계를 간단한 조작만으로 조회 가능 각각의 상담사 그룹별, 개인별 실적 보고서 제공

**CSA 4.0 주요 기능** CSA(Contact Center Statistical Analysis) OLAP(Online Analytical Processing)



음성인식기반 분석 시스템 솔루션 소개

# V-Clip 5.0

새로운 음성인식 기반의  
음성 모니터링 및 분석 시스템 “V-Clip 5.0”



V-Clip 5.0 특징점

- 범주화** 음성 상담내용의 범주화를 통한 관리성, 편의성 증대
- 프로세스 개선** 대고객 서비스, 컨택센터 업무, 민원 업무 등의 기 프로세스 상에서의 장애물(Stumbling block) 발견 및 원인 해결
- Business Intelligence** 고객 접점에서 정보활용을 통한 경쟁사 활동, 최신 동향 파악 가능
- 마케팅 활용** 마케팅 캠페인의 효과성 또는 Feedback 파악 가능 상담내용의 분석을 통한 아이디어 발굴 가능
- 활용 분야 및 분석방법** QA/QC 절차의 혁신을 통한 고품질의 상담내용 관리 가능, VOC, 대화분석 등, 아마존 웹서비스 활용 분석

**V-Clip 5.0 주요 기능**

- 1. 고객의 목소리를 분석하여 최근의 경향(New Trend), 고객 니즈(Needs) 등 새로운 통찰력(Insight View)을 제공
- 2. 통계적 기법(Statistical Analytics and Data Mining) 활용, 기업 경영에 관한 새로운 Insight 획득
- 3. QA 업무 생산성(60% 이상) 향상 및 ROI 보장(컨택센터 녹취 전수 조사)을 통한 상담원 전화응대, 품질 향상 및 전수 조사로 인한 QA 생산성 향상