

SAMSUNG SDS

Foresee

Techtonic 2021

Disrupt

Partner



AGENDA

1. Text Analysis가 왜 중요한가?
2. Text Analysis의 5대 핵심 기능
3. 실제 VoC 데이터에 적용하기
4. SDS 솔루션을 이용한 Pipeline

Text Analysis 기술을 이용한
VoC 처리 지능화 적용 사례

조종윤 프로

1. Text Analysis, 왜 중요한가?

Text Analysis

Text에 내재된 정보를 추출하여 정형화된 형태로 제공하는 기술

비정형 Text

가을은 우리들에게 청명한 마음, 수확의
느낌으로 다가오는 것 같다. 선선한
가을에는 가을걷이하는 밭을 보며
시원한 공기를 느낄 수 있는 여유를
즐기며 풍요로움을 만끽할 수 있다면
더할 나위 없겠다.

Text Analysis

정형화된 정보

토픽	생활
의도	풍경묘사
감성	행복
키워드	자연, 가을
관련문서	<u>작년여름휴가.txt</u>

비즈니스로의 연결

Risk Management, Business Intelligence, Social Media Analysis, Customer Care Service의 Key Technology

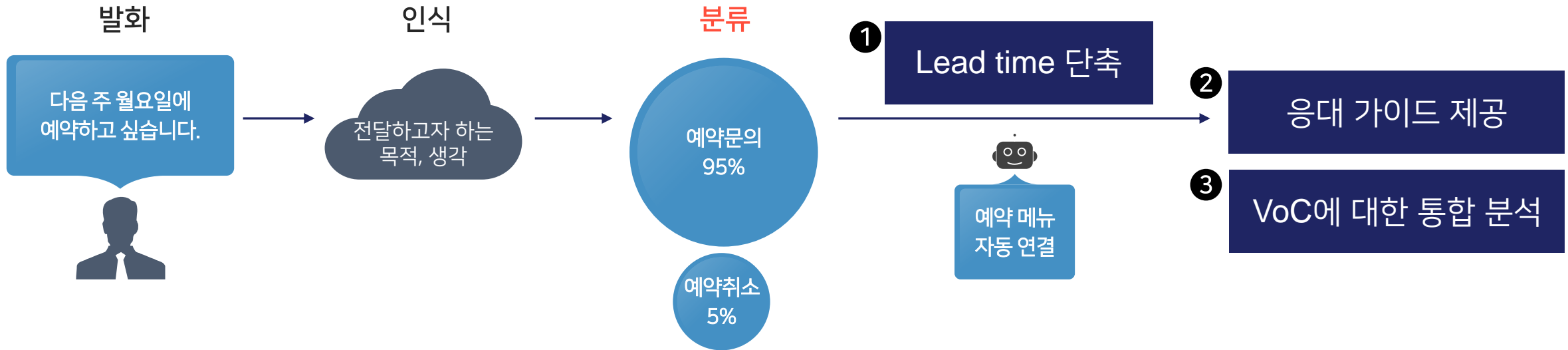


VoC : Voice of Customers

2. Text Analysis 5대 핵심 기능

의도분류

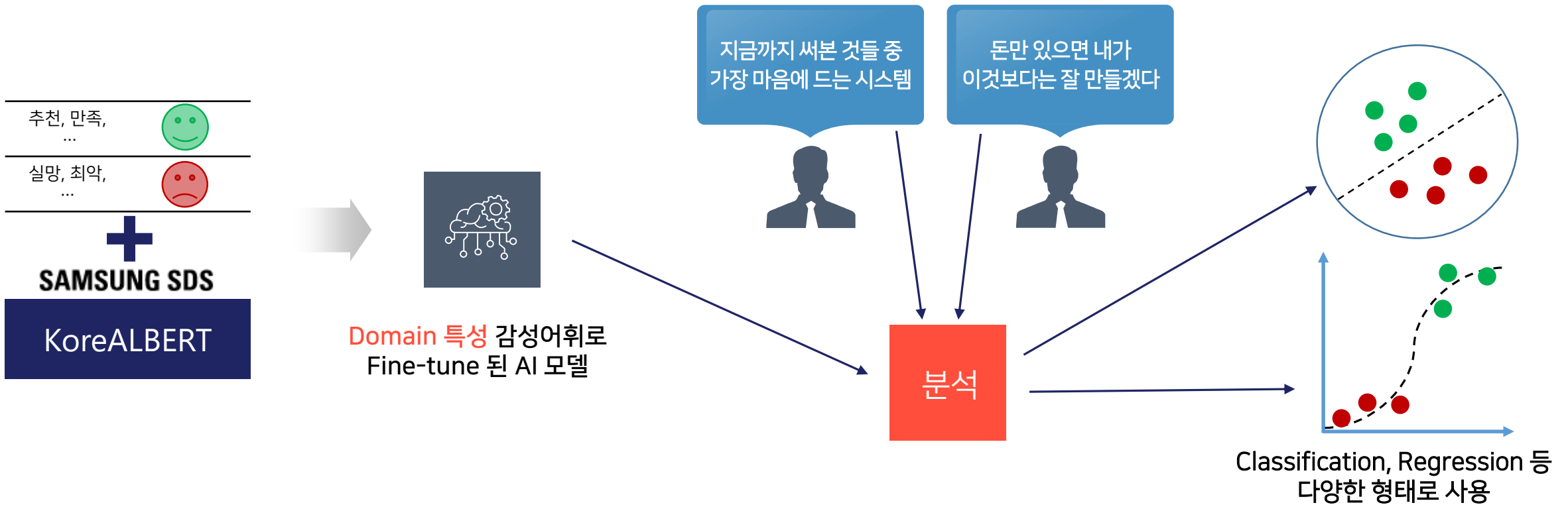
Text에 내재된 작성자의 목적(또는 의도)를 파악하여 분류



기업의 고객 대응 시 질의 분류
민원 서비스에서 처리 절차나 구비 서류 안내를 위한 민원 분류

감성분석

사람의 언어에 담긴 감성을 이해



내부적으로 고객 피드백(VoC), 콜센터 메시지 등의 데이터를 분석
외부적으로 기업 관련 뉴스나 SNS 홍보물에 달린 댓글의 긍정/부정을 판단

토픽모델링

Text에 내재된 토픽들을 도출하는 과정

AI 기반의 업무 자동화 솔루션, Brity RPA로 기업의 업무 생산성을 높이세요

삼성SDS Brity RPA는 업무 자동화를 쉽고 빠르게 구현할 수 있는 최적의 RPA 솔루션입니다. Brity RPA로 구현한 Bot이 단순 반복, 비생산적인 업무를 수행하는 동안, 직원들은 보다 창의성이 요구되는 핵심적인 업무에 집중할 수 있습니다. Visual AI, Conversational AI, Analytics AI 등 AI 기술과 연계한 지능형 Bot은 더욱 복잡한 업무를 자동화하여 기업에 더 많은 가치를 제공합니다. 기업의 생산성 향상 뿐만 아니라 기업 문화와 고객 가치의 혁신을 실현할 수 있는 Brity RPA, 지금 바로 경험해보세요.

Topic 1

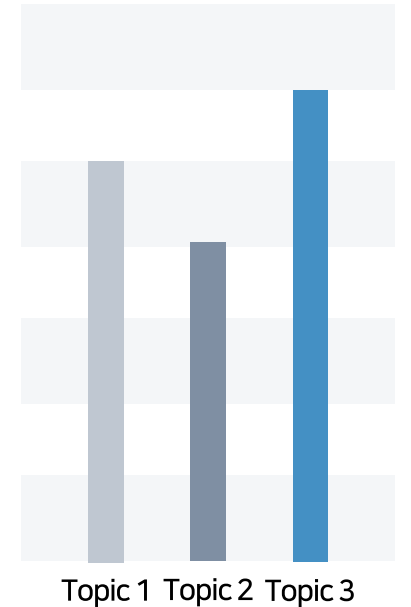
AI

Topic 2

자동화

Topic 3

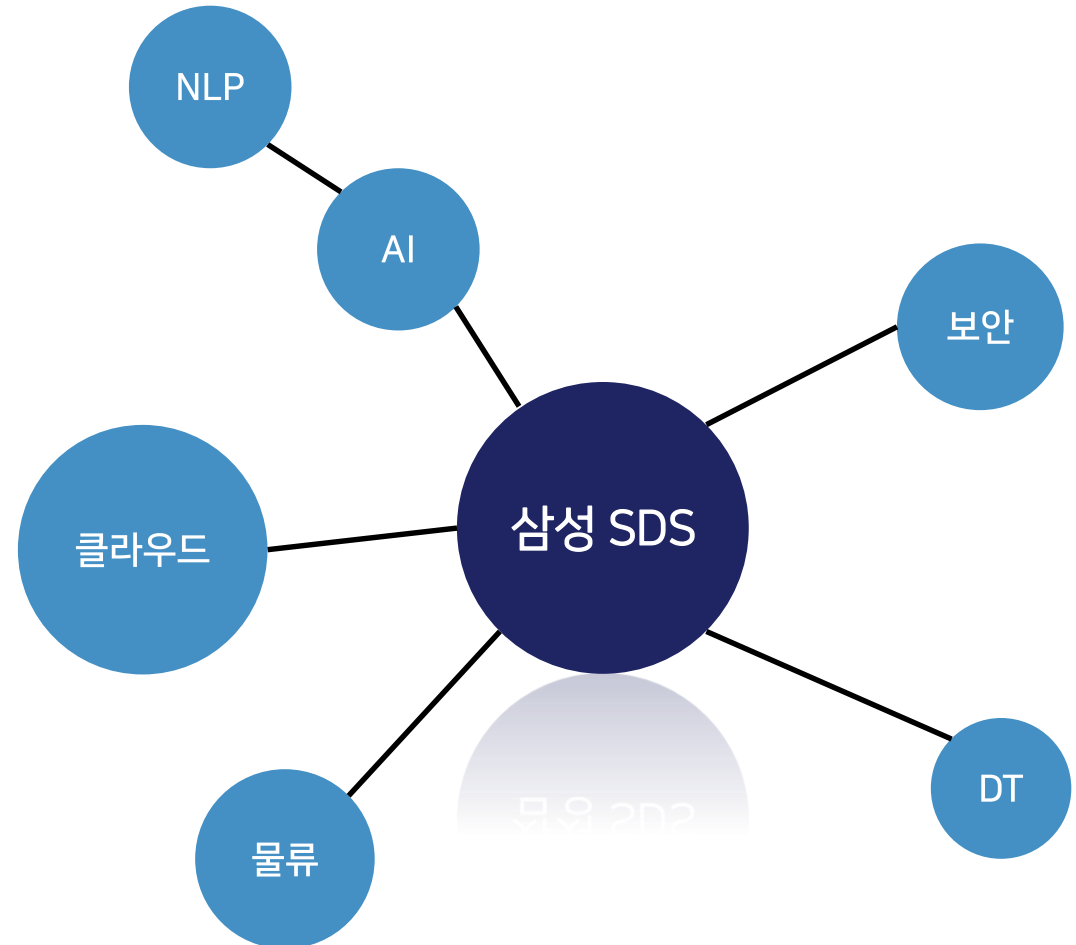
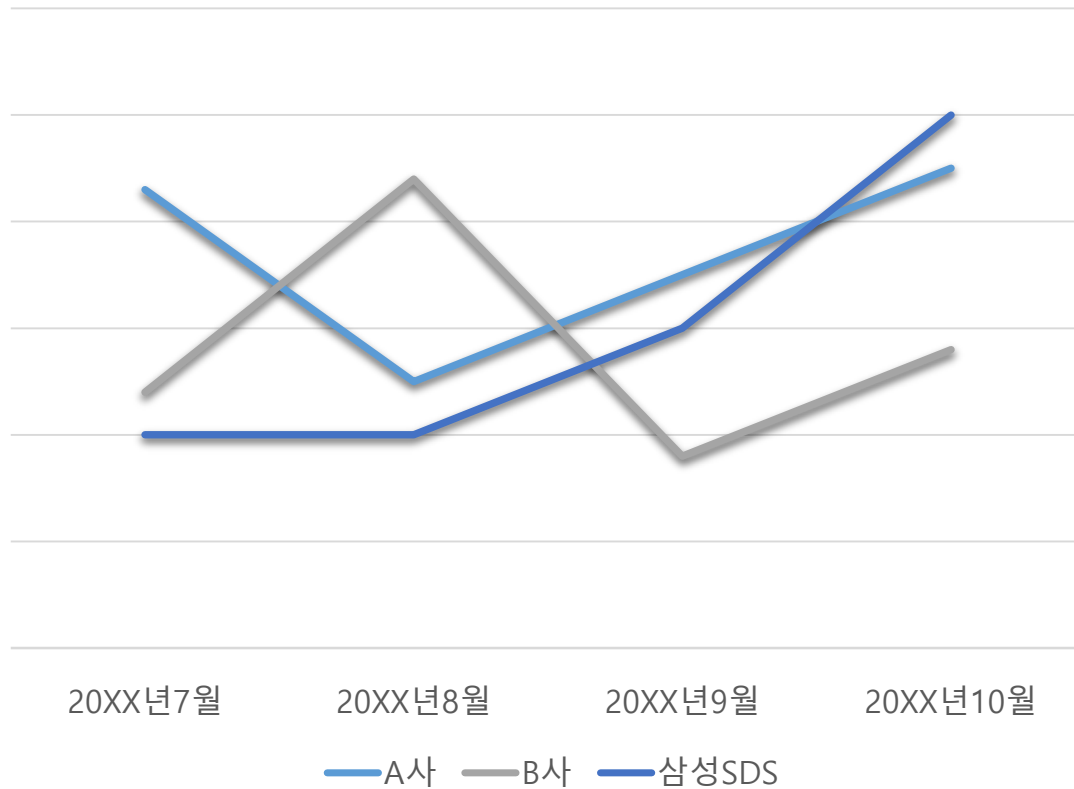
생산성



키워드 추출

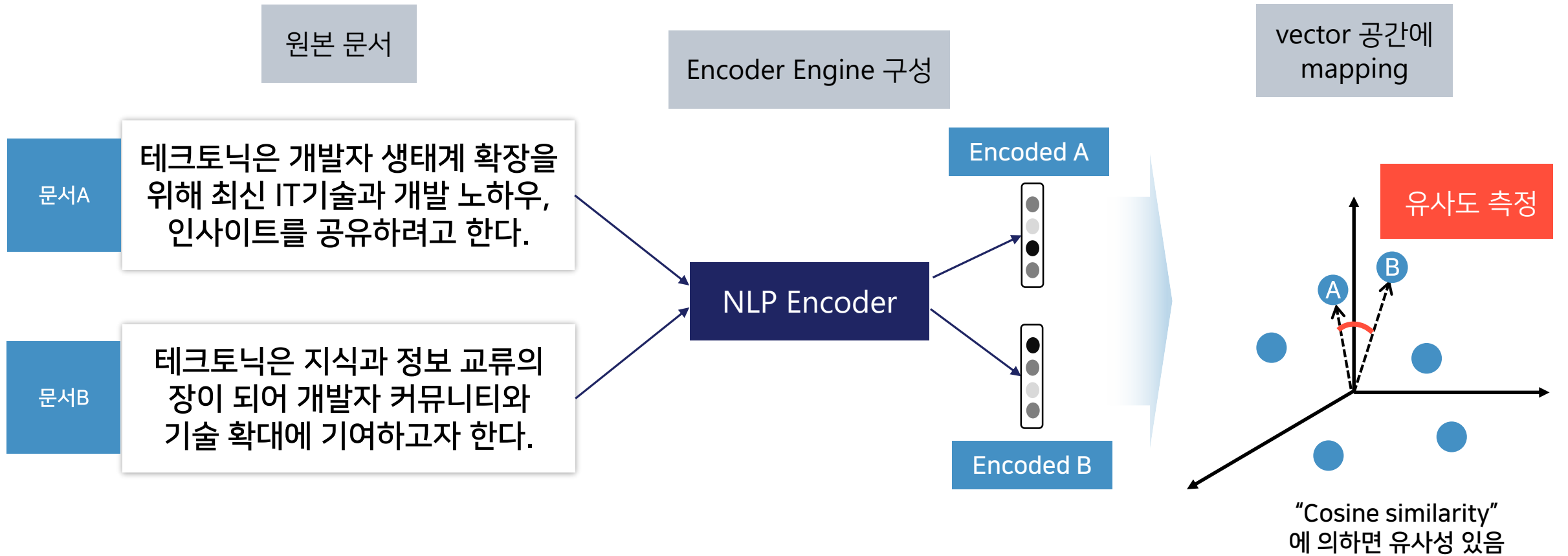
트렌드 분석을 통한 관심 키워드 도출 및 연관 키워드 분석

회사별 검색어 등장 횟수



유사도 분석

Text 간 의미적 유사성 도출



3. 실제 VoC 데이터에 적용하기

사례 #1 : 사내 시스템 VoC 의도 분류

VoC 분석 시스템 구축에 의도분류 기능 도입



VoC 처리량 증가

- 중복 데이터 필터링 등으로 상담 인력이 많지 않아도 시간당 많은 VoC 처리 가능

Lead time 단축

- 1선에서 담당자 지정시간 단축
숙련도와 관계없이 빠른 분류

VoC 분석을 통한 개선

- VoC 통계 분석을 통한 현황 파악
지속적 분류 모델 업그레이드

사례 #2 : 아파트 입주민 VoC 감성분석

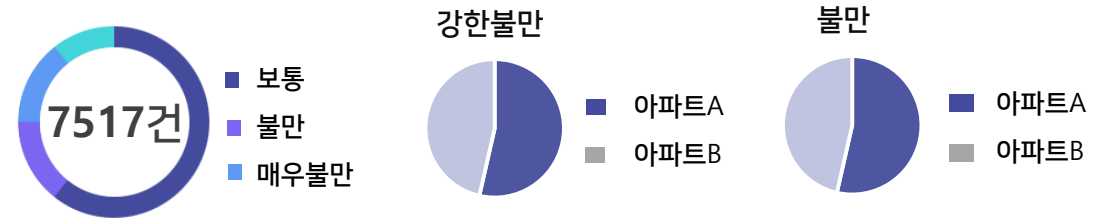
입주민의 불만족 정도를 파악하여 효과적으로 대응하고 만족도 개선에 기여

아파트 단지 입주민 VoC 예시

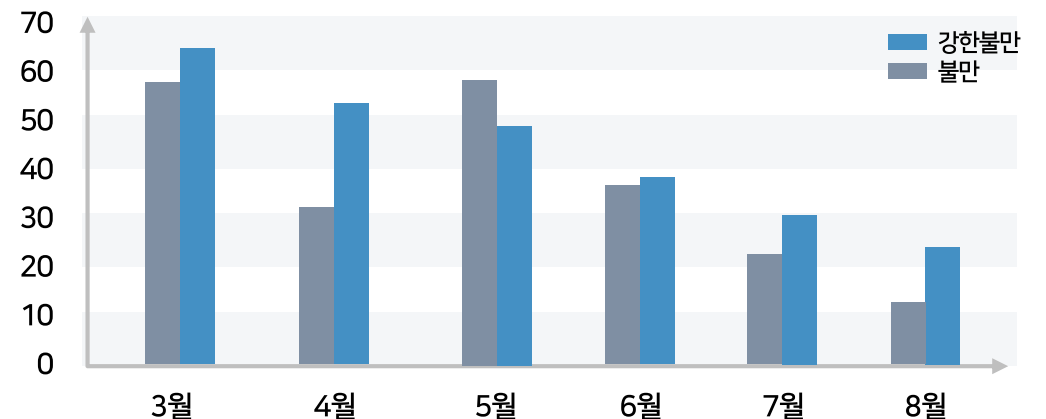
상태	구분	감성	접수일	내용
진행중	Web	매우불만	2021-07-10	적절한 하자 계획과 보상대책 회신 바랍니다
완료	App	매우불만	2021-08-09	시사프로그램 보도방법을 동원해서 가만 있지 않겠다
진행중	콜센터	불만	2021-08-17	보수했는데 금일 확인해보니 나아진 게 없음

상태	구분	감성	접수일	내용
진행중	Web	매우불만	2021-07-12	아파트 가격은 비싼데 온도 조절 안돼서 병을 얻을 지경이다
완료	App	불만	2021-08-19	도배지 일부분만 오려서 보수하지 마세요
진행중	콜센터	매우불만	2021-08-27	브랜드 이미지에 타격을 입히는 것도 불사하겠다

단지 별 만족도 시각화를 통한 비교 분석

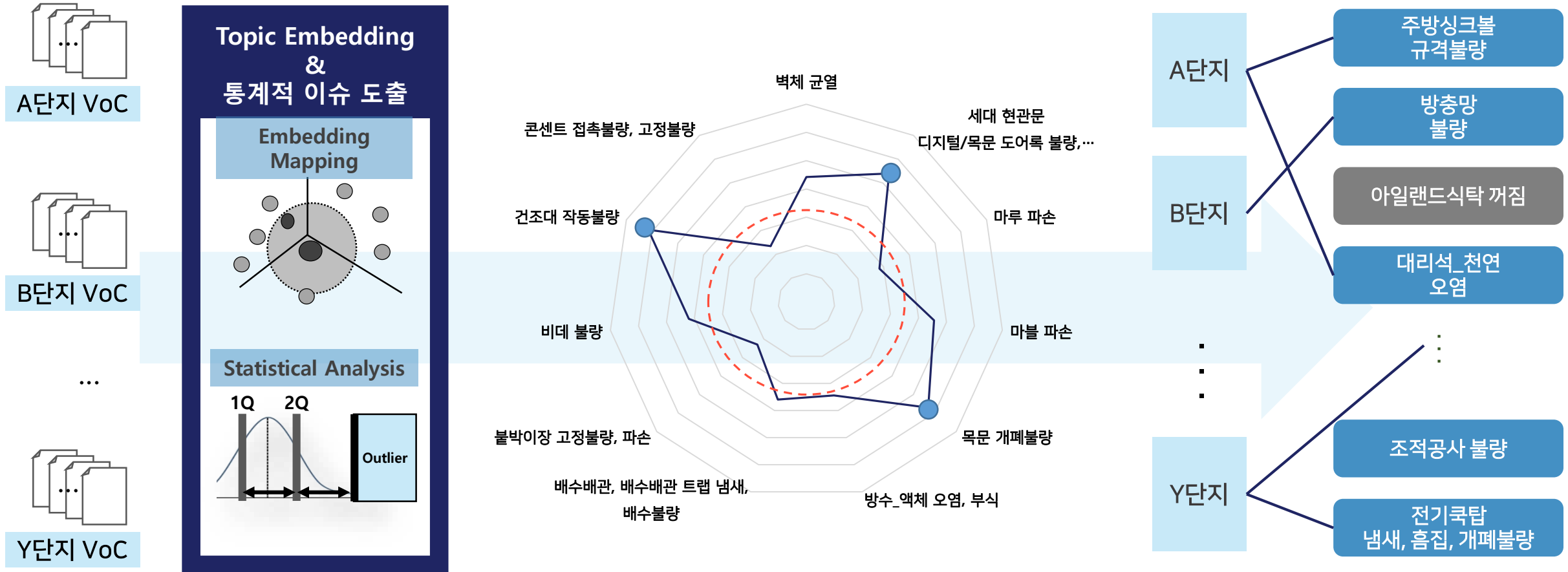


기간 별 만족도 개선 추이 분석



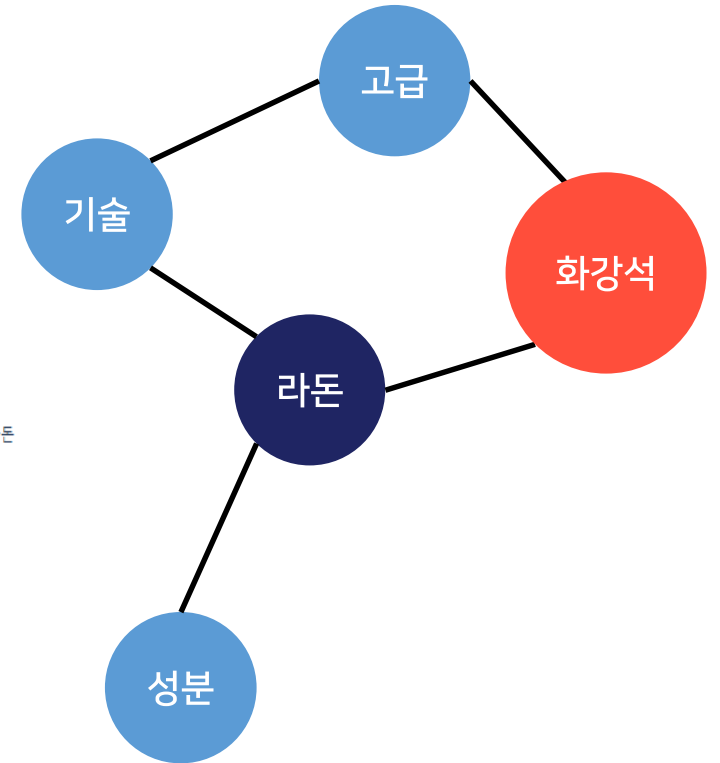
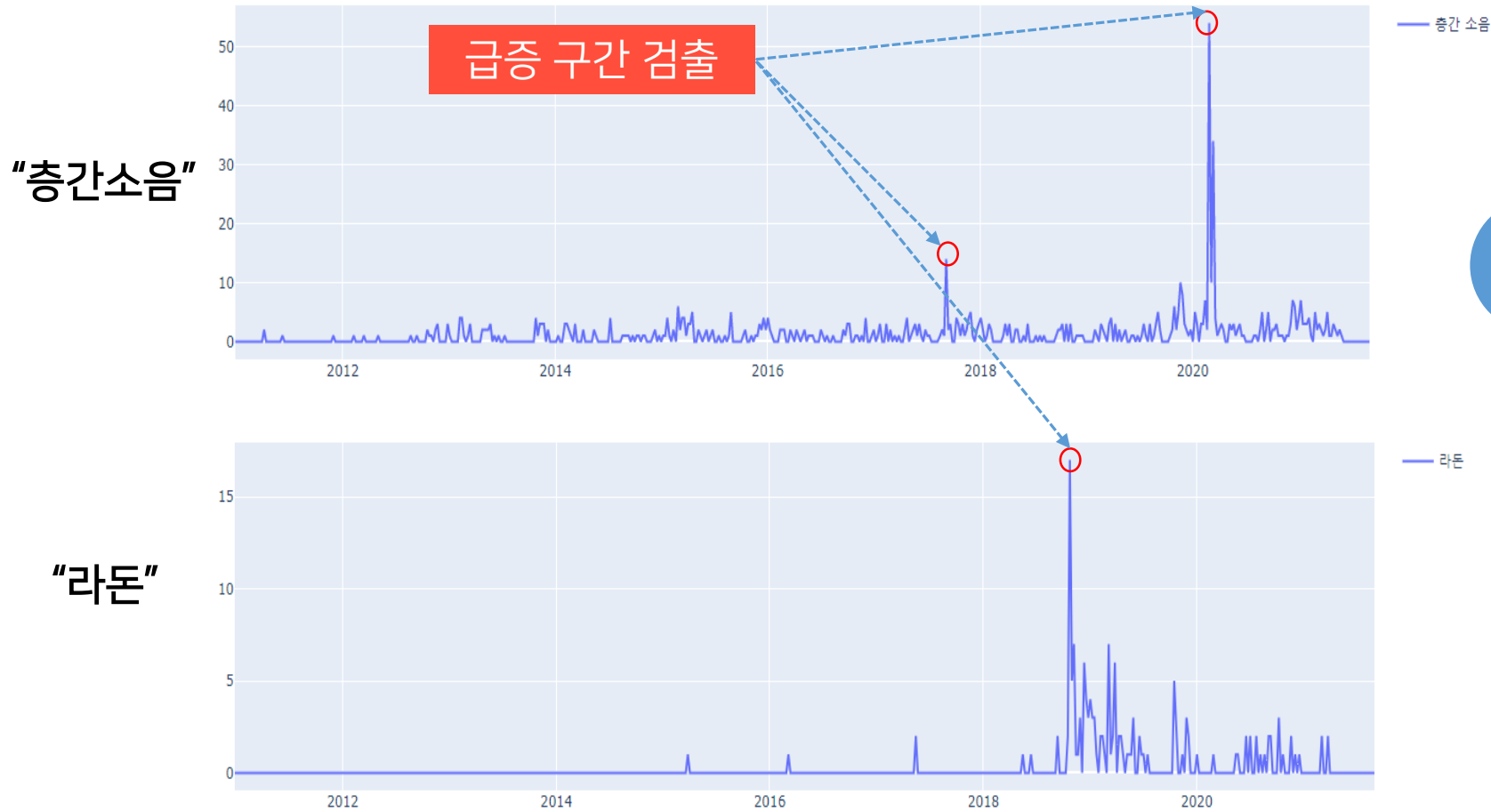
사례 #3 : 아파트 단지 별 특이 하자 유형 도출

토픽모델링을 활용한 급증 하자 유형



사례 #4 : 사회적/환경적 이슈 키워드 추출

시계열 데이터 트렌드 분석을 통한 관심 키워드



사례 #5 : VoC 유사 공문서 추천

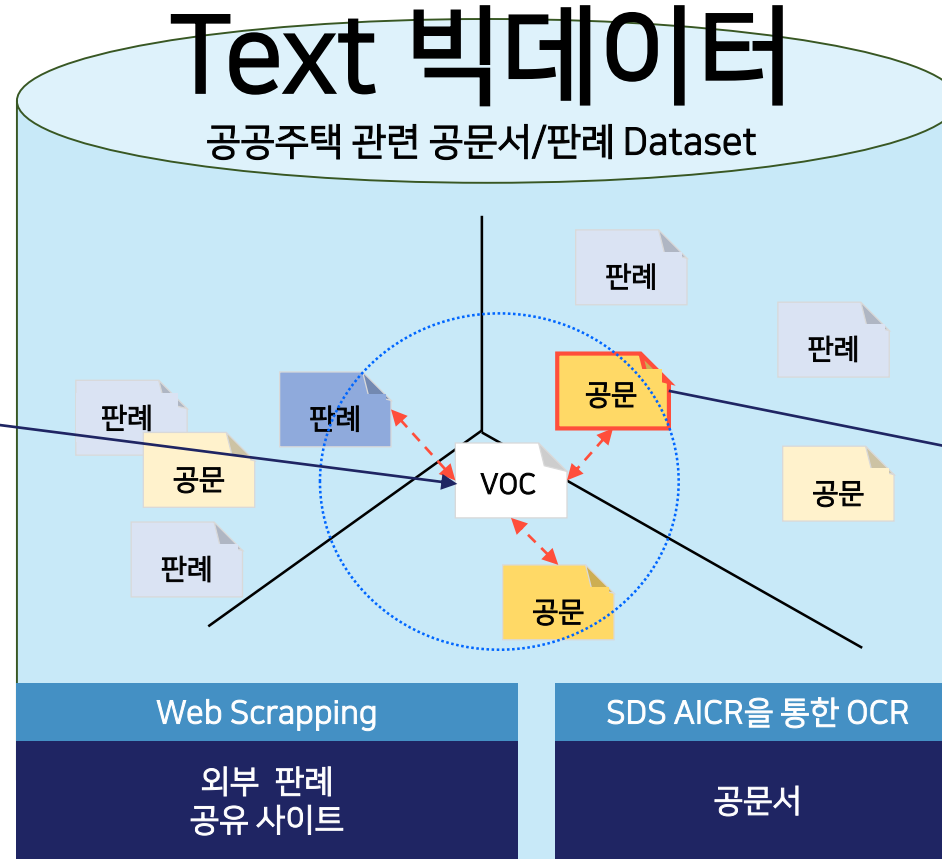
빅데이터 내 관련 문서 검색 및 추천에 유사도 분석 도입

Text 빅데이터

공공주택 관련 공문서/판례 Dataset

[VOC 입력] :

공조기 가동 시 가루가 날아다닙니다.
한번 조치 후에도 같은 현상이 발생하여 이해할 수 없는 상황입니다.

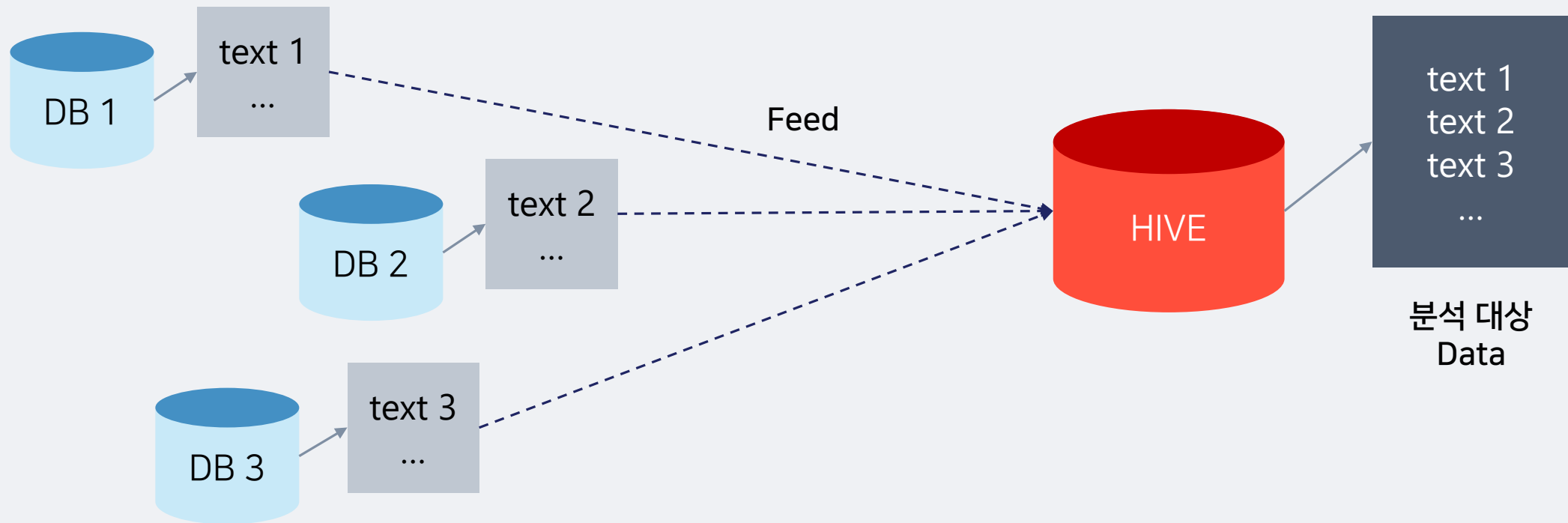


문서번호 : XXX
수신 : XXX
참 조 : XXX 수석
제 목 : 냉난방시설 실내기 분진 관련 조치 요청
1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 냉난방시설 실내기의 열교환기 부분 등에 공사 분전으로 추정되는 먼지가 쌓여 있어 당 아파트 생활지원센터에서 여러 차례 이에 대한 조치를 요청한 것으로 확인됩니다.
.....

4. SDS 솔루션을 이용한 Pipeline

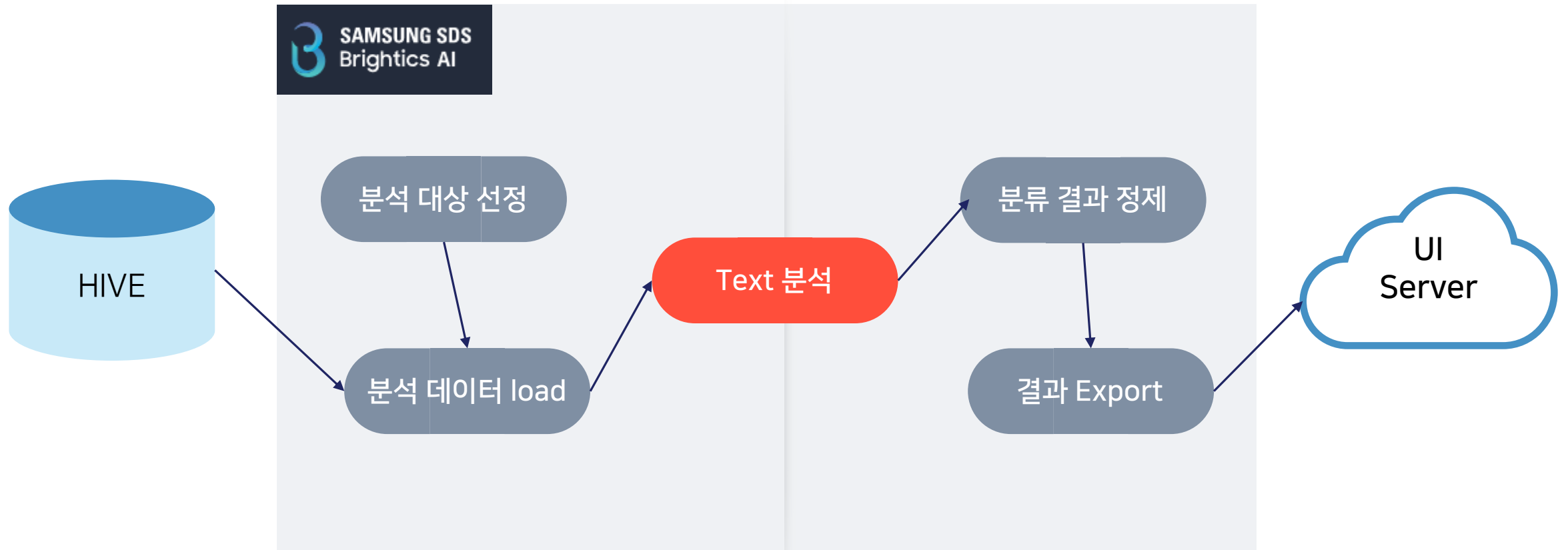
Brightics Data Preparation을 이용한 데이터 수집

분석 대상 Text 데이터를 빠르게 수집하고 손쉽게 관리



Brightics Machine Learning을 이용한 분석

Data Load부터 Text 분석 후 Export까지 이르는 서비스 배포를 간편하게



Thank you

SAMSUNG SDS