

AI와 인간이 함께하는
Intelligent Contact Center

최재섭 상무



Media and
Entertainment

Energy »

Manufacturing »

« Logistics

Intelligent software realizes digital transformation.
AI Tech. drives next evolution.

Hospitality »

Retail

« Financial

Professional Services »

Healthcare

Education

« Telecoms

Artificial Intelligence



AI가 앞으로 5년에서 10년 내 직업의 100%를 변화시킬 것.
AI와 새로운 것을 창조하고 연구하는 'New Collar'가 미래를 이끌 주역"
- IBM CEO Ginni Rometty

"AI 기술의 부활은 내 생애에 일어난 가장 중요한 컴퓨터 기술 발전,
지금은 AI 기술 르네상스 시대"
- Google Alphabet CEO Sergey Brin

Alphabet



"이미 AI가 모든 산업 구조를 바꾸기 시작했음.
기업 경영자들은 지금부터 AI산업을 준비해야"
- Softbank CEO 손정의

Key Drivers of AI



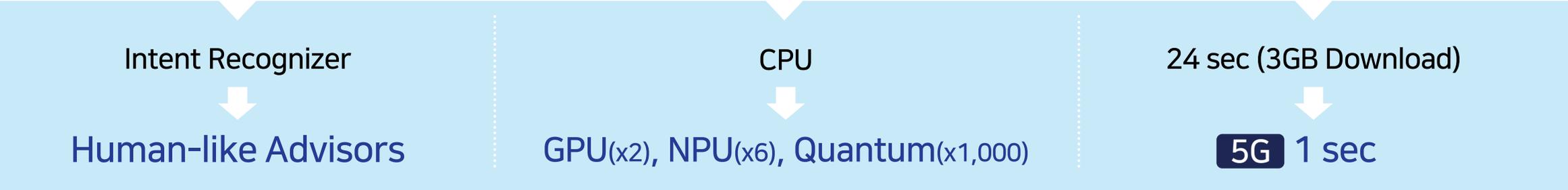
**Machine Learning
Deep Learning**



**Computing
Power**



5G / IoT



Deep Learning

전통적 개발 방법에 의존하던 많은 분야가
Deep Learning을 통해 새로운 전환기 맞을 것으로 예상

Algorithm-based

- Process, Rule 등에 기반
- ERP, Expert System, MES 等

분석/예측의 한계

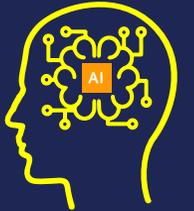


Machine Learning

- 통계/확률 정보 기반
- 예측, 분석 등에 활용

인식/대화, 정확도 한계

Deep Learning



- Deep Neural Network 기반 학습을 통한 문제 해결

BERT

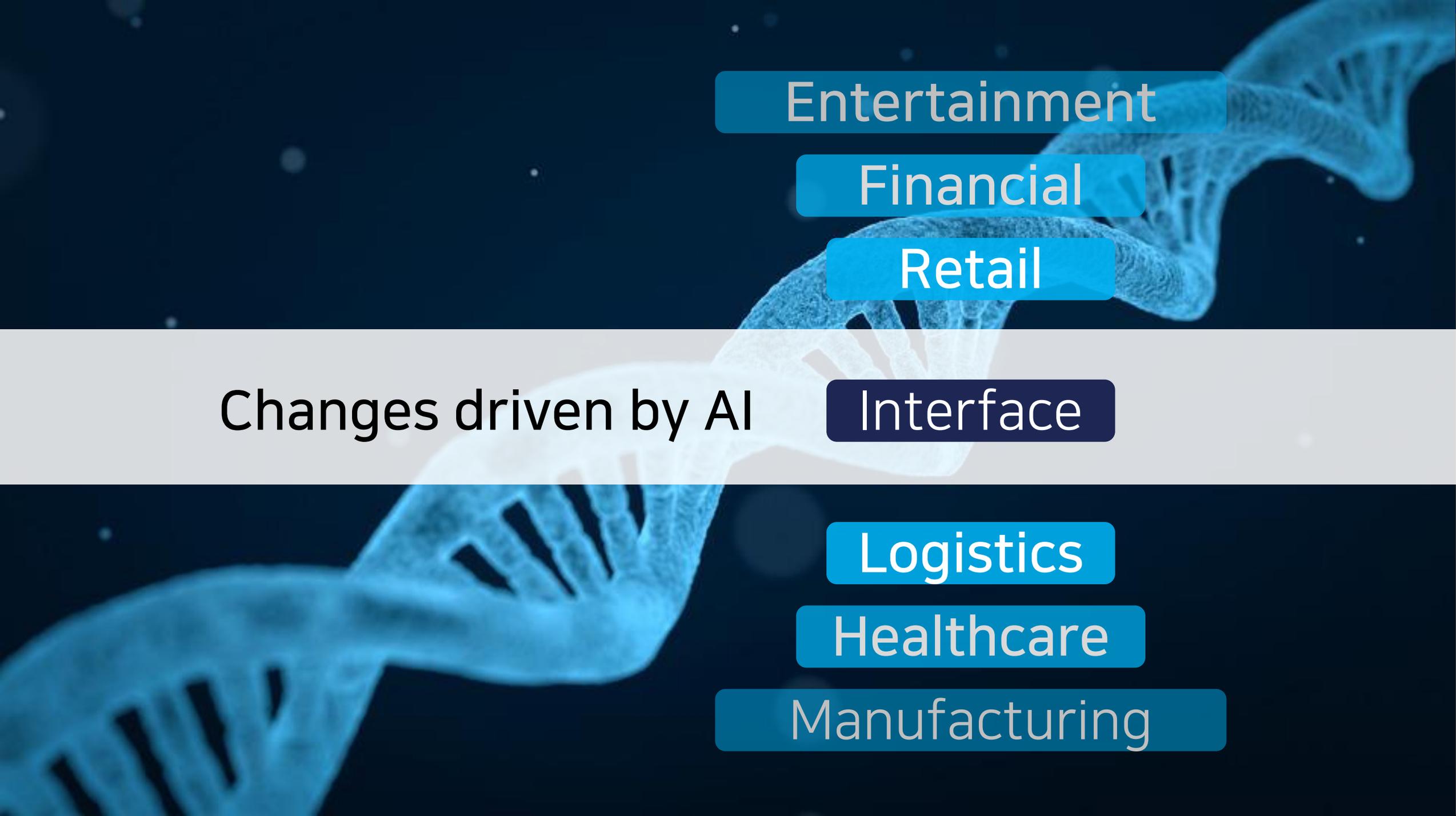
NLP에서 인간이상의 성능

GPT-2

자연어 처리 성능 우수

AmoebaNet

인간이상의 이미지 인식



Entertainment

Financial

Retail

Changes driven by AI

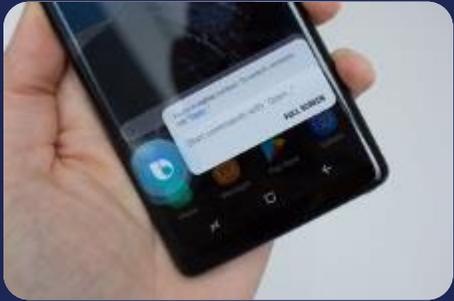
Interface

Logistics

Healthcare

Manufacturing

Voice Interface



날씨/뉴스/음악



책 읽어주기



스마트 홈



실시간 통역



진료 기록



자율주행



쇼핑



치매환자 진단

Voice Interface

50% Percent adoption by US population/household



Intelligent Contact Center

Now

&

Future



Contact Center Trend

Market/Customer

디지털 상담채널 확대



▶ 고객정보 채널 다양화

· 기업 95% 멀티채널 활용

▶ 채팅 수요 증대

· Generation Z

상담 복잡도 상승



▶ 제품, 기술 복잡

· Connected Device, Apps

▶ 출시/수명주기 단축

· Galaxy Series 等

Company

컨택센터 역할확대



▶ 불만처리 → 선제응대

▶ 고객 발굴 · 매출 기여

· 고객/상담 Data →
설계, 생산, 마케팅 참여

AI 기술 도입 활성화



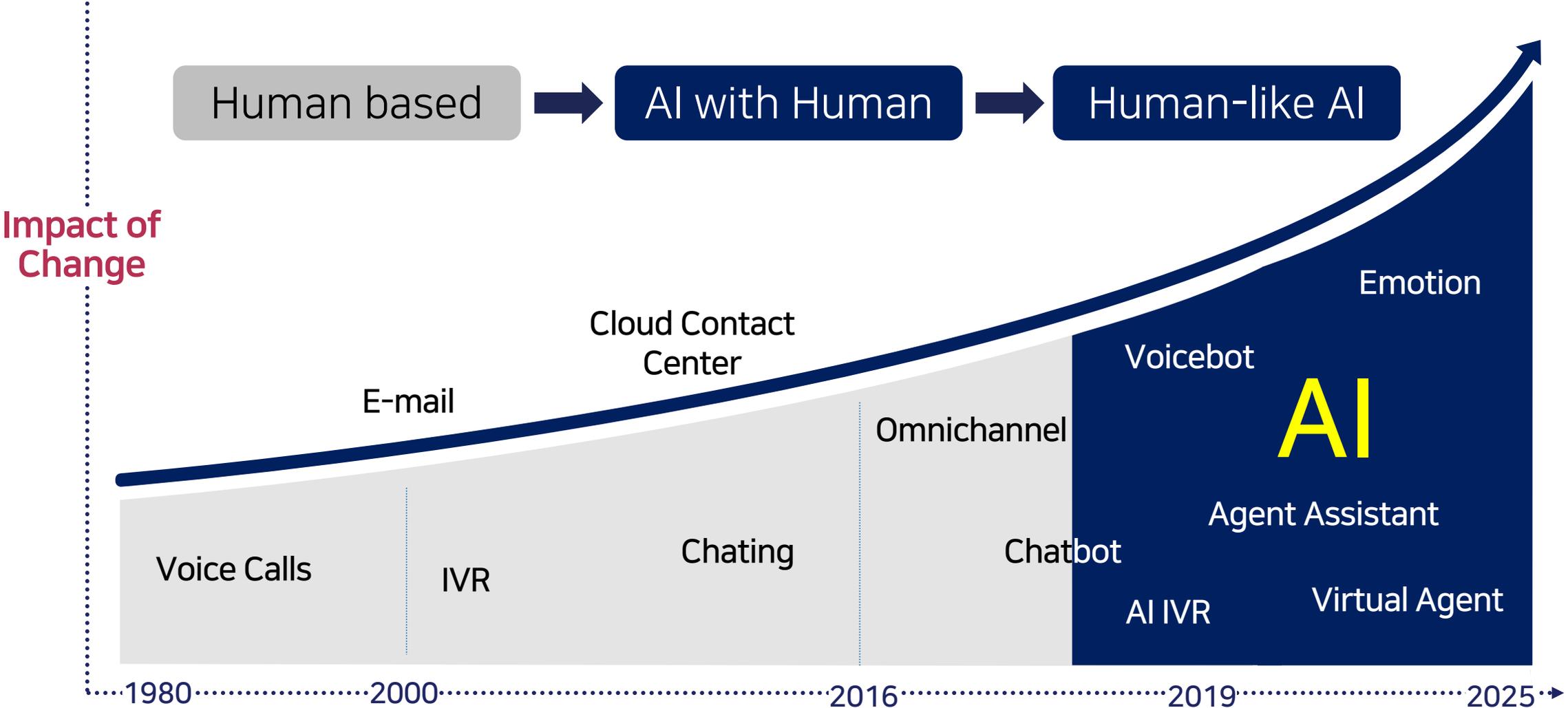
▶ 기업 內 챗봇 도입 증가

· 매년 35% 이상 성장

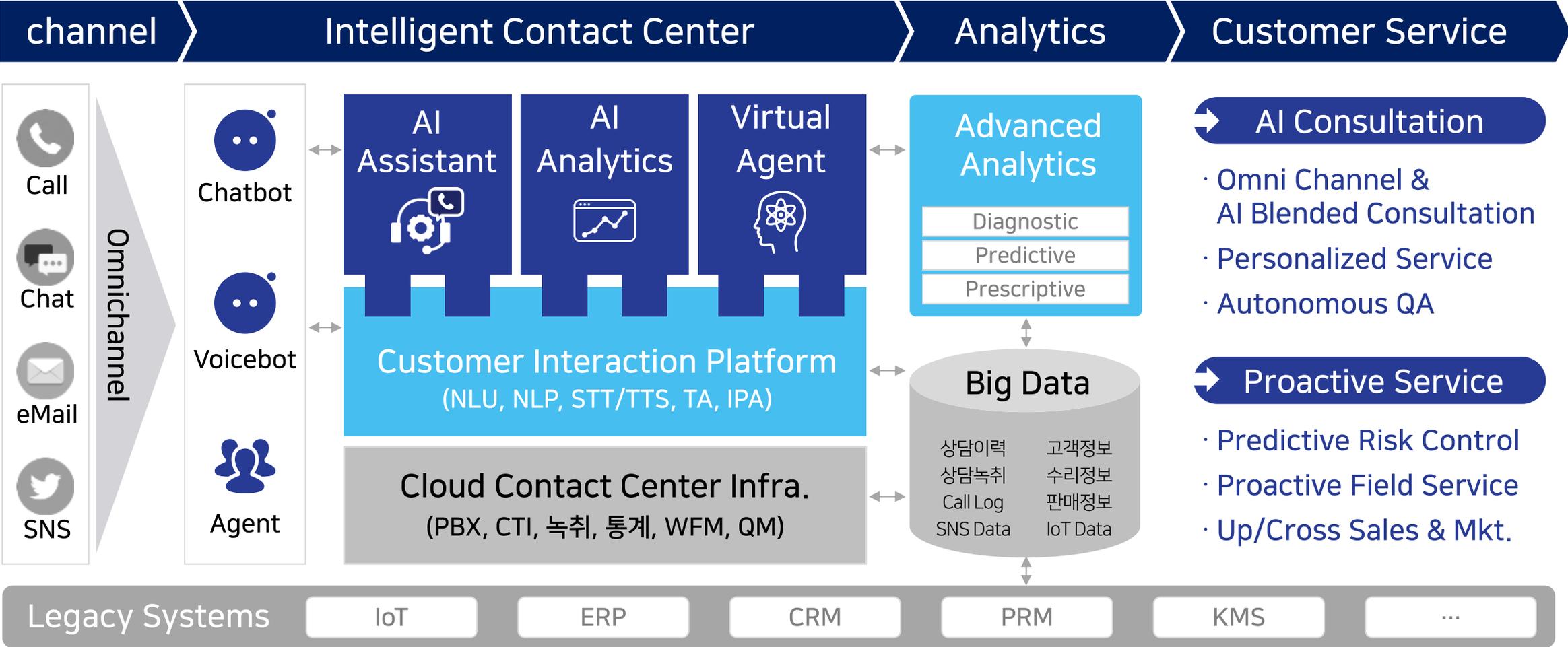
▶ 글로벌 선도기업 60% ↑

고객경험 향상 도구로
AI 활용

Contact Center Evolution



Intelligent Contact Center





Samsung SDS

Brity ICC

Intelligent Contact Center

Brity ICC
for
Agent Assistant

상담 지원

실시간 지식추천 & Risk 센싱
상담정보 자동입력/요약

Brity ICC
for
Analytics

상담 분석

AI 기반 상담품질관리
고객 VoC 분석 서비스

Brity ICC
for
Virtual Agent

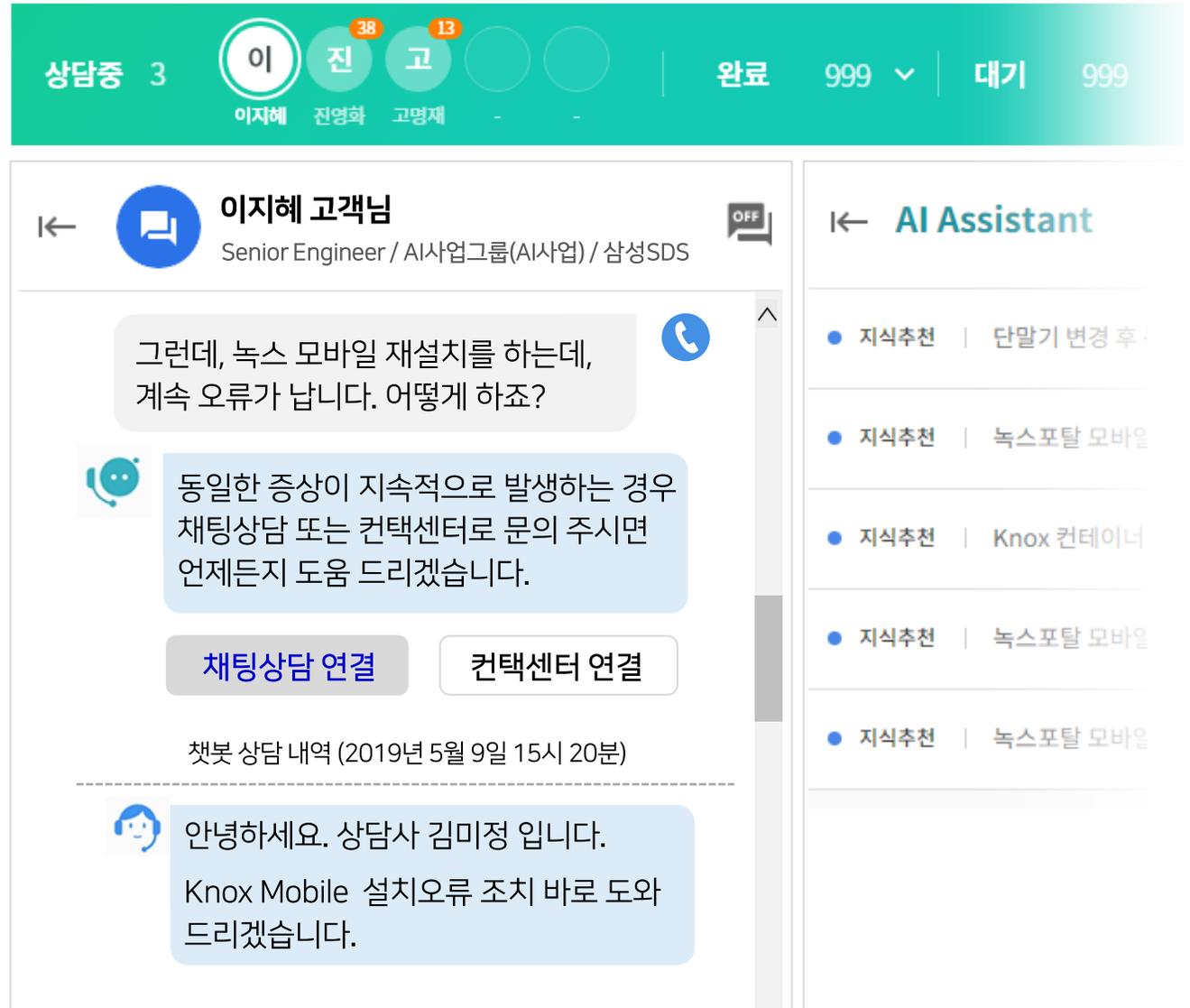
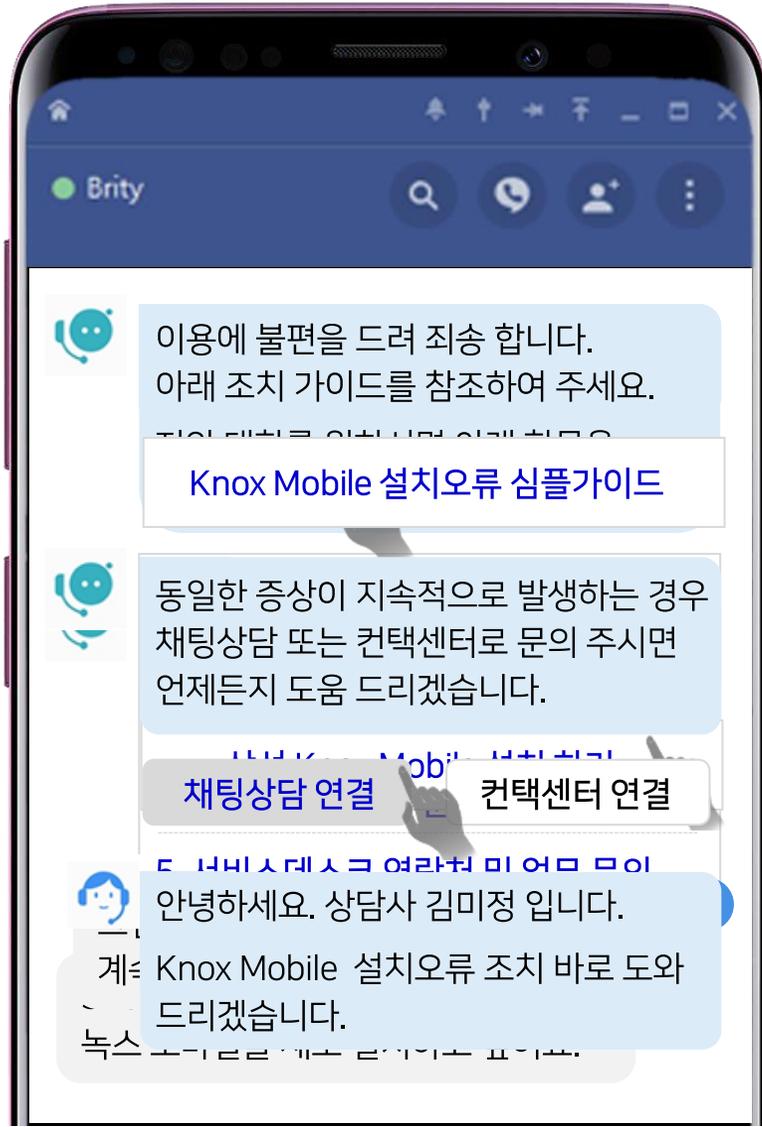
가상 상담

단순/반복 상담을 대신하는
무인상담 서비스

Brity ICC : Demonstration



Chatbot(Self Service) → Chat Consultation



Real-time Analytics

순서	단어	상승률	순위 변동	콜수
1	변경	1.83	7 ▲ (11 → 4)	108
2	단말기	1.8	8 ▲ (13 → 5)	107
3	선택	1.58	26 ▲ (54 → 28)	63
4	오류	1.53	8 ▲ (14 → 6)	101
5	서버	1.51	10 ▲ (18 → 8)	99

순서	단어	상승률	순위 변동	콜수
1	모든	2.61	247 ▲ (447 → 200)	22
2	새롭다	2.25	124 ▲ (235 → 111)	38
3	스페이스	1.77	56 ▲ (111 → 55)	69
4	보라	1.72	102 ▲ (211 → 109)	38
5	만들다	1.52	113 ▲ (249 → 136)	31



변경 108개 결과 (최대 10개까지만 표시됨) [상세보기](#)

2019-04-29 06:41:15

C 고맙습니다 김혜연 입니다 무엇을 도와드릴까요 U 을 전자 주소로 했는데요 C 네 U ... 13C 에 상단에 사용자 계정 컨트롤 설정 변경 보이실 까요 U 유에이씨 검색 한번 검색 중이라고 나오는데 ... CU 아 사용자 계정 컨트롤 설정 변경 C 네 눌러주시구요 C 작은 팝업창 ... 거예요 왼쪽 편에 항상 알림 알리지 않는 부분에 혹시 알리지 않음으로 되어 있으신거 맞으실까요 U 예 C 네 확인 감사합니다 지 ... 에서는 문제가 없어서 이

[상세보기](#)

2019-04-29 08:01:59

C 고맙습니다 모바일 오피스 이은경 입니다 네 아 네네 C 네 U 아에 안녕하세요 뭐좀 여쭙볼려고 전화 드렸는데 ... C 네 입문할 실시간 일곱시 사십칠 변경 맞으십니까 네 단말기까지 지금 십오분 정상적으로 만들어 가는 걸로 확인 되는데요 그 단 ... 03:18C 네 그럼 보안정책 해제중이라고 나오시나요 U 아니요 제가 강제로 켜어요 C 지금요 ... 예 아 아까 입문 하고나서요 그 지금 십분 있다가 참나 그런 정 U 아 그래요 C 아직

이지혜님과 채팅상담 중입니다...

통화전환 | 음소거 | 상담종료

상담중 3

이진고 (38, 13)

완료 999 | 대기 999

소희정
Senior Engineer / AI사업그룹(AI사업) / 삼성 SDS

2019년 4월 29일 (월)

안녕하세요. 삼성SDS 컨택센터 챗봇입니다. 현재 Knox Portal 서비스에 대한 상담을 베타테스트로 진행하고 있습니다.

AI Assistant

- 지식추천 | 단말기 변경 후 녹스포탈 모바일 사용방법
- 지식추천 | 녹스포탈 모바일 로그인 오류 (허용된 계정 ...)

고객정보 문의처리

고객명: 소희정 | 사번: 28713 | ID: heejung.so

기본정보

Brity ICC Real Demo

> Knox Messenger > 저장공간 > 데이터 삭제

2. 단말기 설정 > 애플리케이션 관리자 or 애플리케이션
- > Knox SSO Agent > 저장공간 > 데이터 삭제
3. 단말기 내 삼성브라우저 또는 크롬브라우저 실행 (네이비갠X)
4. 브라우저 주소창에 download.samsung.net 입력 후 엔터 및 접속 > apk 파일 설치
5. 녹스인스톨러 및 녹스메신저 설치
6. 정상작동 여부 확인

동일한 증상이 지속적으로 발생하는 경우 채팅상담 또는 컨택센터로 문의주시면 언제든지 도움 드리겠습니다

19:58

메세지를 입력하세요

문의코드 | 조치코드 | 주소추천

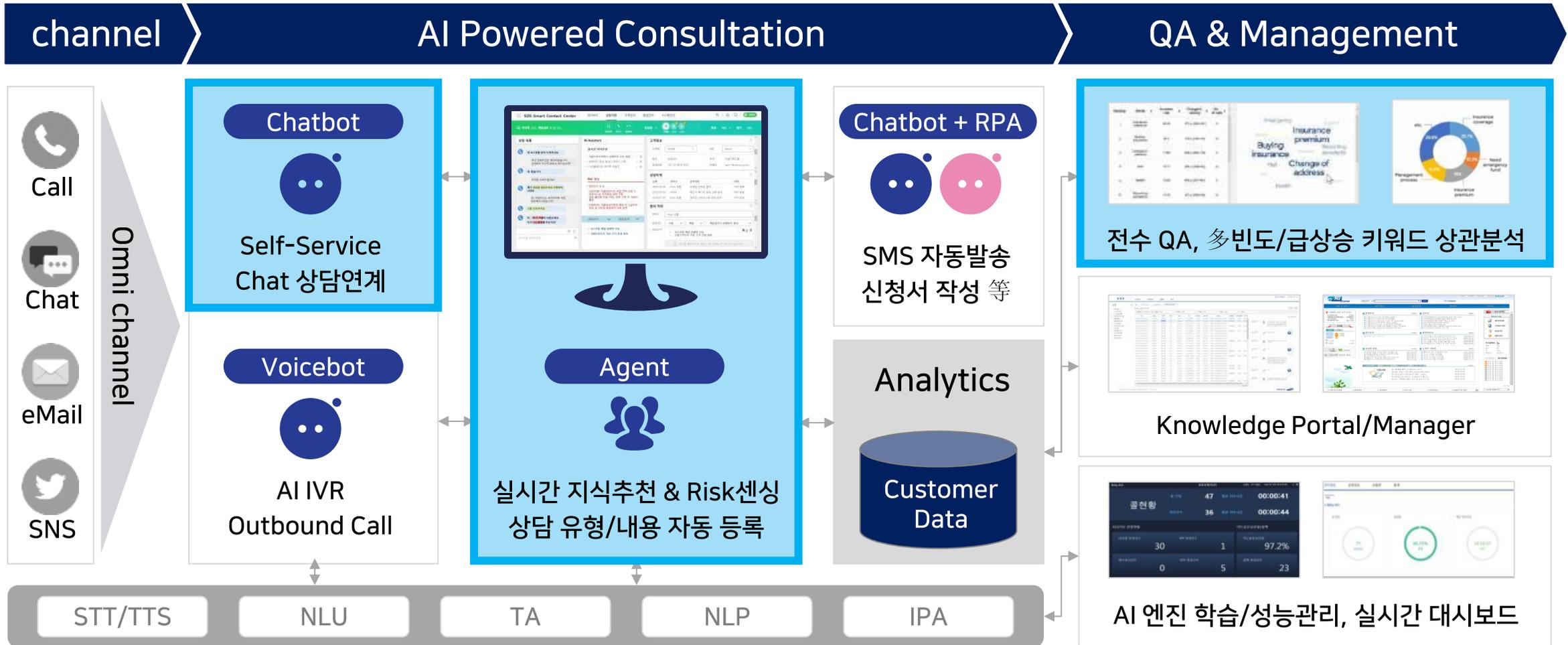
- 등록/등록/기기변경후사용방법
- 인증/인증/접속시허용된계정주소초과메시지
- 기타/기타/KNOX내녹스포탈모바일아이콘확인
- 접속/접속/접속시네트워크연결에실패하였습니다메시지
- 접속/접속/사용중네트워크연결을확인해주시기바랍니다메시지

계정신청상태	승인	보안등급	4	파견보안등급	-
종결코드	-	종결명	-	파견종결코드	-
메일자동응답	한국어	메일서버위치	한국	표현언어	한국어

이력정보

티켓번호	상담구분	서비스	문의내용	고객명	상태	완료자
1904290364203988	CHAT	Knox Portal Mobile	테스트입니다.	소희정	접수	김재명
1904110303222065	INBOUND	Knox Portal	1904100056222092 재인입 □ 문의자 및 ...	소희정	완료	박도현
1904110273222092	INBOUND	Knox Portal	1904100056222092> 참조 메신저 리스트...	소희정	완료	윤수희

SDS Intelligent Contact Center





Realize your vision in AI

Thank you

Q&A