

Watson Assistant

고객 문제를
가장 먼저 해결해주는
AI 도우미



주요 특징

이 개요를 통해 다음과 같은 가치를 더 잘 이해할 수 있습니다.

- 모든 채널에서 간단한 고객 문의 및 복잡한 문의 모두 자동화
- 복잡한 언어 및 대화식 여담 이해
- 고객 대화를 지속적으로 학습하고 개선하기 위한 자연 언어 처리(NLP)
- 대화식 AI를 기존 애플리케이션, 콘텐츠, 데이터에 통합
- 지속적인 유연성을 유지하면서 보안 및 데이터 소유권 보장
- AI 기반 가상 도우미 대 간단한 챗봇 선택
- 최신 Watson 기능을 활용하여 레거시 시스템의 위험을 피함으로써 시간과 비용을 절약하는 방법

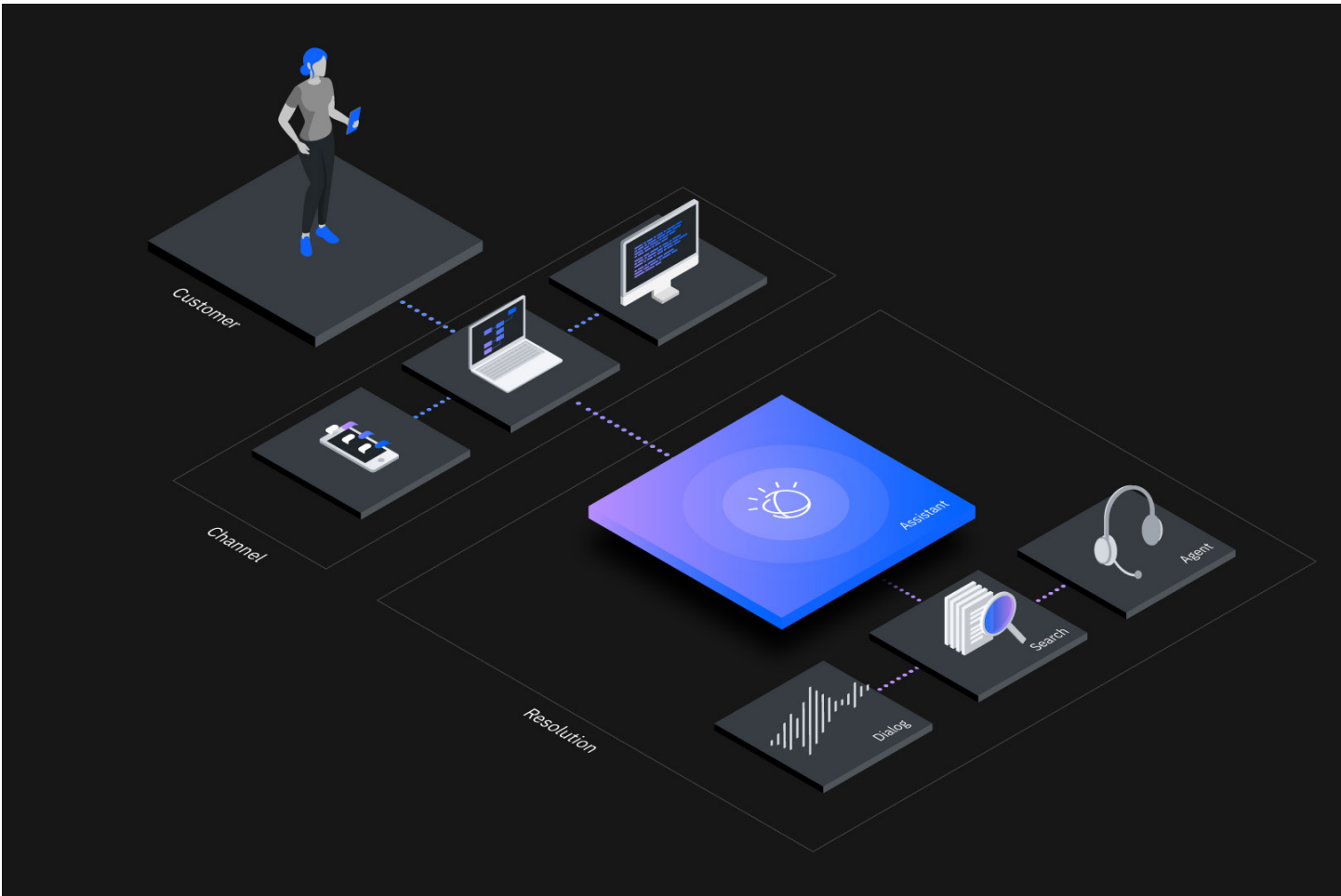
고객이 어디에 있는 필요한 것을 제공합니다

무한한 옵션의 세계에서 조직은 브랜드를 정의하고 차별화할 뿐만 아니라 고객 충성도를 구축하고 유지하는 기본 방법으로서 고객 경험에 의존합니다. 실제로 NTT의 최근 보고서에 따르면 80%가 넘는 조직이 고객 경험이 경쟁우위를 제공하고 있다고 말했으며 절반 넘게 이를 주요 차이점¹으로 간주합니다. 하지만 최근 IBM 기업 가치 연구소의 연구에 따르면 고객 만족도 또는 비용 중에서 하나를 결정하는 대신 단방향 조직은 두 가지를 모두 달성할 수 있습니다. 연구에 따르면 AI 기반 가상 상담원 기술을 사용하는 조직의 99%가 고객 만족도가 높아졌다고 보고하고 96%가 가상 상담원 투자² 수익률을 초과했거나 달성했거나 또는 달성할 것으로 기대한다고 보고합니다.

Watson Assistant는 고객에게 모든 애플리케이션, 디바이스 또는 채널에서 질문에 대한 빠르고 간단하며 정확한 답변을 제공합니다. 일반적이고 복잡한 고객 문의에 대한 응답을 자동화함으로써 Watson Assistant는 비용을 절감하여 상담원이 반복적 질문이 아닌 더 복잡한 문제에 집중할 수 있도록 합니다.

Watson의 차이점

오늘날의 고객은 준비된 답변과 제한된 수명을 가진 가상 도우미와 간단한 챗봇에게 더 많은 것을 요구하며 이를 줄이지 못하고 있습니다. Watson은 정교한 머신 러닝 기술 및 자연 언어 처리(NLP)를 사용하여 고객 경험을 향상시키고 웹 사이트에서 기본 정보를 전달하는 것보다 훨씬 많은 작업을 수행합니다. 또한 고객의 약속 변경, 배송 추적 또는 잔액 확인을 도울 수 있습니다. 고객을 기억하고 고객의 이전 상호작용을 기반으로 정보를 표시할 수도 있습니다. Watson은 머신 러닝을 사용하여 고객을 더 잘 이해하기 위한 후속 질문을 하고 필요한 경우 동일한 채널 내에서 사람 상담원에게 고객을 인계할 수 있습니다.



Watson Assistant는 모든 고객 상담 애플리케이션 또는 시스템에 연결할 수 있는 대화식 AI 및 AI 기반 검색을 통해 제일 먼저 문제를 해결할 수 있는 단일 경로를 고객에게 제공합니다.

Watson Assistant는 모든 채널에서 작동합니다

우리 모두에게는 동일한 정보를 로봇과 상담원, 그리고 다시 몇몇 상담원에게 전달해야 하고 이로 인해 시간이 지나면서 점점 기분이 나빠지는 열악한 고객 서비스 경험이 있습니다.

고객은 어디에 있든, 어떤 방식의 상호작용을 선택하든 자신을 기억하는 가상 도우미가 필요합니다. 또한 이러한 고객은 Facebook Messenger 앱, 웹 사이트 대화 창 또는 전화 등 모든 접점에서 동일한 수준의 서비스를 기대합니다. 고객은 어디에서든 중단한 지점에서 신속하게 시작할 수 있기를 원합니다.

Watson Assistant는 모든 채널에서 작동하는 단일 솔루션이므로, 조직은 지원을 한 번만 교육하고 고객이 상호작용을 위해 선택하는 위치에 관계 없이 일관되게 훌륭한 옴니채널 경험을 제공할 수 있습니다.

전화, 웹, 소셜 채널에 Watson Assistant 추가

통화 대기, 메뉴 옵션 누르기, 상담원 인계 문제 등이 이제 해결되었습니다. Watson Assistant는 기존 원격 음성 전달 및 대화식 음성 응답(IVR) 시스템과 원활하게 통합되어 인력 보충 없이 통화 대기 시간을 없애고 통화량을 최대 90%³까지 늘릴 수 있습니다.

셀프 서비스를 원하는 대부분의 고객은 웹 사이트에서 시작합니다. 하지만 웹 대화 인터페이스 빌드는 통상적으로 긴 프로세스였으며, 의미 있는 사용자 경험을 보장하려면 훨씬 더 긴 테스트 및 반복이 필요합니다. Watson Assistant에는 고객 경험과 설계 우수 사례를 기반으로 빌드된 즉시 사용 가능한 웹 대화 인터페이스가 포함되어 있습니다. 이 인터페이스는 단일 스크립트를 사용하여 몇 분 안에 배치할 수 있습니다.

또한 Watson은 Facebook, Slack, Intercom과 같은 소셜 메시징 앱에서도 잘 작동하므로, 고객이 현재 환경을 떠나지 않고도 도우미와 대화할 수 있도록 합니다.

다른 플랫폼과 통합

현대의 고객 서비스 경험은 한 가지 대화로 제한되지 않습니다. 이 경험에는 고객 서비스 담당자, 가상 도우미, 점점 늘어나는 써드파티 애플리케이션 등이 있는 전체적인 생태계가 포함됩니다. Watson은 이 생태계에 연결되어 플랫폼 및 도구와 통합하고 처음부터 끝까지 전체 고객 서비스 경험을 더 스마트하고 간단하게 만들도록 설계되었습니다. 이를 통해 비즈니스에 대한 고객의 상호작용이 진심으로 관심을 갖는 사람과의 의미 있는 관계처럼 느끼게 하여 낯선 사람과의 무작위적이고 단편적인 대화처럼 느껴지는 일을 줄일 수 있습니다.

원클릭 통합을 사용하여 Watson을 Salesforce, Zendesk, Intercom 등의 고객 상담 시스템과 쉽게 통합하거나, 사용하는 모든 플랫폼에 대한 사용자 정의 연결을 작성할 수 있습니다. 외부 애플리케이션, 사이트 또는 시스템에 연결하면 Watson Assistant가 정보를 제공하고 텍스트를 번역하고 알림을 트리거하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. REST API 및 해당 SDK를 통해 Watson의 대화식 AI로 자체 애플리케이션을 보강할 수도 있습니다.

동급 최고의 AI로 훌륭한 고객 경험 구축하기

이상적인 고객 경험을 구축하는 방법에 대한 많은 도구, 제품, 우수 사례가 있지만, 기본 레벨에서는 고객이 최소의 단계로 목표를 달성하도록 돕습니다.

간단해 보이지만, 실제로는 고객층의 다양한 요구로 인해 매우 복잡해집니다. 대부분의 챗봇은 이러한 개별 목표와 의도, 그리고 고객이 소통하는 방식의 차이를 이해하려고 할 때 실패합니다.

Watson은 귀하가 의미하는 바를 알고 그 한계도 알고 있습니다

Watson Assistant는 IBM Research에서 제공하는 최신 NLP 기술과 함께 즉시 사용 가능합니다. 즉, Watson Assistant는 첫날에 복잡한 고객 문의와 대화를 처리할 수 있습니다.

예를 들어, 고객은 한 주제에 대해 대화를 시작한 다음 관련 없는 질문을 하고 원래 스레드로 돌아갈 수 있습니다. Watson Assistant는 이러한 다양한 주제를 관리하고 주제를 벗어난 질문에 응답할 수 있으며 원래 주제로 돌아갈 수 있습니다.

또한 Watson Assistant는 고객이 모호하게 설명할 때 계속 질문을 바꿔서 묻게 하지 않고 컨텍스트를 요청하여 불만을 줄여줍니다. 고객의 의도가 여전히 명확하지 않은 경우 Watson Assistant는 고객에게 몇 가지 제안을 제공하고, 특히 복잡한 고객 문제를 해결할 수 없는 경우 Watson Assistant는 고객을 동일한 채널에서 바로 사람 상담원에게 원활하게 인계할 수 있습니다.

자신만의 Watson 만들기

개성이 없는 로봇 음성으로 경직된 대화를 나누는 것을 좋아하는 사람은 없습니다. Watson Assistant는 인간의 언어를 이해하지만 업계의 어휘와 조직 고유의 내부 용어도 학습할 수 있습니다. 지역 방언 및 구어체와 같은 인간 언어의 뉘앙스를 이해하도록 Watson을 사용자 정의할 수도 있습니다.

Watson Discovery에 사용할 데이터 입력

Watson Assistant는 강력한 AI 검색 도구인 Watson Discovery를 사용하여 가장 정확한 최신 정보를 기존 데이터에서 즉시 검색할 수 있습니다. 스프레드시트, 지식 기반 또는 PDF와 같은 구조화되지 않은 데이터에 관계없이, Watson Discovery는 고객이 필요로 하는 정보를 신속하게 찾아서 가져올 수 있습니다. 도우미를 교육할 필요 없이 도우미의 지식을 확장할 수 있는 해당 기능은 수동 개입이 필요한 고객 문의가 적다는 것을 의미합니다. 또한 Watson Discovery가 사용자가 결정한 간격에 따라 정보를 가져올 수 있으므로 고객은 어디에 있든 항상 최신 정보를 얻을 수 있습니다.

도우미 라이프사이클 관리

Watson Assistant를 사용하면 첫날부터 수십 년간 진행된 AI 연구의 혜택을 누릴 수 있습니다. 그리고 많이 사용할수록 더 스마트해집니다. 하지만 데이터 과학자 및 개발자만 대상으로 하는 다른 AI 기술과 달리, Watson Assistant는 누구나 가상 도우미를 작성하고 수정하고 유지보수할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 사용 편의성으로 인해 신속하게 시작할 수 있을 뿐만 아니라 시간이 지나면서 개선하고 확장할 수 있는 기능을 사용하여 조직의 장단기 목표를 지원할 수 있습니다.

더 스마트하게, 즉시 사용 가능

Watson Assistant에는 기술에 익숙하지 않은 사용자도 빠르게 시작할 수 있도록 돕는 도구 및 기능 세트가 포함되어 있습니다. 간단한 끌어서 놓기 대화 상자 빌더를 사용하면 사용자는 고객이 문제를 논의하는 방법을 기반으로 대화를 설계할 수 있습니다. Watson Assistant에는 금융 서비스, 통신, 소매, 고객 서비스 등을 포함한 일반적인 유스 케이스를 위한 사전 정의된 콘텐츠 패키지도 포함되어 있습니다.

Watson Assistant는 모든 대화를 처음부터 작성하는 대신 머신 러닝을 사용하여 반복되는 주제에 대한 기존 대화 내용 및 대화 로그를 마이닝합니다. 그런 다음 이전에 답변한 질문을 사용하여 새로운 의도를 작성하고 다시 나타나면 주제 처리를 자동화하여 교육에 사용할 항목을 제안합니다.

시간이 지날수록 더 스마트해집니다.

Watson은 학습할 수 있도록 설계되었습니다. Watson은 이를 위해 사용자에게 강력한 분석 대시보드를 제공하여 추세를 파악하고 마찰 지점을 이해하며 Watson의 작동 방식을 개선하기 위한 조치를 수행할 수 있게 합니다. 상호작용 전과 그 도중에 일반적인 고객 불만을 자동으로 추적한 다음 이 데이터를 사용하여 통화 시간을 줄이고 자원을 효율적이고 효과적으로 할당할 수 있습니다.

또한 Watson은 "자동 학습"이라고 하는 프로세스를 통해 모든 대화에서 지식을 얻음으로써 시간이 지나면서 자동으로 개선됩니다. Watson은 고객 문의와 가장 관련성이 높은 응답을 표시하여 사람의 감독 없이 기능을 향상시킵니다.

엔터프라이즈를 위한 IBM 솔루션에 대한 신뢰

고객이 회사와 상호작용할 때 개인정보에 대해 걱정하는 경우 가장 강력한 대화는 중요하지 않습니다. 이것이 바로 IBM이 모든 Watson 제품의 설계를 위해 세계적 수준의 보안, 신뢰성, 규제 준수 전문 지식을 제공한 이유입니다.

또한 IBM에서는 IBM Cloud 또는 선택한 다른 클라우드 제공자에 Watson Assistant를 온프레미스로 배치할 수 있는 유연성을 제공하여 투자를 보호할 수 있도록 돕습니다.

데이터 및 네트워크 보호

기본적으로, 사용 가능한 데이터 격리, 상호 인증, 데이터 프라이버시를 통해 데이터에 대한 소유권을 유지합니다. IBM은 저장 데이터 암호화부터 액세스할 수 있는 사용자 제어까지, 필요한 네트워크, 물리적 및 애플리케이션 보안을 사용하고 있습니다.

고가용성 및 재해 복구

때로는 데이터 유실을 야기하는 것은 해커가 아니라 불가피한 기술적 장애입니다. Watson Assistant는 엔터프라이즈급 가용성이 있고 단일 장애 점이 없는 상태로 고객에게 지속적인 서비스를 제공합니다.

규제 준수 및 인증

정부 규정 및 산업 규정 준수는 악의적 행위자와 기술적 문제로부터 데이터를 보호하는 것만큼 중요합니다. ISO 27001, 27017, 27018 인증을 받고 GDPR 및 HIPAA 준수를 지원하는 솔루션을 사용하여 규제 준수 및 거버넌스 의무를 이행하십시오.

모든 클라우드에서 사용

Watson은 Red Hat OpenShift로 다른 배치로 이동할 수 있는 기능을 사용하여 IBM, Amazon, Google 또는 Microsoft와 같은 모든 클라우드에 자체 사설 클라우드를 배치하거나 IBM Cloud Pak for Data를 통해 온프레미스로 배치합니다. 이러한 민첩성을 통해 비즈니스는 오늘날 올바른 솔루션과 배치 방법을 선택할 수 있으며, 시간이 지나면서 요구사항이 변함에 따라 더 많은 옵션을 보여줄 수 있습니다.

고객이 챗봇을 싫어하는 이유 (그리고 실제 가상 도우미의 차이점)

조직과 고객은 실제 상담원을 기다리지 않고도 문제를 해결할 수 있는 경우의 장점을 알고 있습니다. 하지만 챗봇이 그동안 가장 일반적인 답변을 표시할 수 있는 간단한 방법을 제공했지만 이해 부족으로 인해 고객이 불만을 느끼게 되는 경우가 많았습니다.

마찬가지로, 조직은 구체적이지만 지나치게 단순한 용도로 챗봇을 만들고 있습니다. 즉, 당면한 유스 케이스가 충족되면 나중에는 챗봇이 거의 사용되지 않습니다.

조직은 단기 포인트 솔루션에 투자하는 대신 플랫폼 접근 방식을 채택해야 합니다. 동일한 프레임워크를 사용하여 고객이 상호작용하는 위치에 관계 없이 고객에게 일관되게 서비스를 제공할 수 있는 대화식 AI를 설계하고 배치하고 관리합니다. 또한 조직에는 특히 의도가 명확하지 않은 경우 고객이 달성하려는 목적을 정확하게 식별할 수 있는 AI가 필요합니다.

챗봇은 학습하거나 유스 케이스를 확장하거나 교육받지 않은 답변을 찾도록 설계되지 않았습니다. 가상 도우미는 이름 그대로입니다. 이해하고 의미를 예측하고 고객이 필요로 하는 해결책을 찾고 비즈니스의 규모와 속도에 맞게 이를 수행하는 방법을 찾습니다.

다음 단계

고객에게 서비스를 제공하는 AI의 가치를 이해했으므로 이제 다음 단계를 수행해야 합니다. 다음 사이트에서 귀사와 같은 조직이 Watson Assistant를 사용하여 고객 경험을 개선한 방법에 대해 알아보십시오. ibm.com/watsonassistant

자신만의 성공 스토리를 만들 준비가 되었으면 여기에서 AI 전문가 중 한 명과 무료 상담을 예약하세요. [상담을 예약하세요.](#)

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Corporation
(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10
서울국제금융센터(31FC)

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표 또는 등록상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 “저작권 및 상표 정보”(www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. IBM이 영업하는 모든 국가에서 모든 오퍼링이 제공되는 것은 아닙니다.

이 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증 및 타인의 권리 침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여(단, 이에 한하지 않음) 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 "현상태대로" 제공됩니다. IBM 제품은 제공 조건으로 체결된 계약의 이용 약관에 따라 보증됩니다.

1 NTT 2020 Global Customer Experience Benchmarking Report,
<https://www.dimensiondata.com/en-gb/expertise/intelligent-Customer-Experience/customer-experience-benchmark-report-2020>

2 IBM Institute for Business Value, “The Value of virtual agent technology”,
<https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-Business-value/report/virtual-agent-technology>

3 MRS BPO, [ibm.com/case-studies/mrsbpo-voice-gateway](https://www.ibm.com/case-studies/mrsbpo-voice-gateway)

