



Expert Insights

—

컨택 센터의 재탄생

대격변의 시대,
AI는 어떻게 향상된
경험을 제공하는가

IBM 기업가치 연구소



저자 소개



Joseph Petrone

IBM Services 파트너 겸 글로벌
코그니티브 케어 오퍼링 리더
[linkedin.com/in/joe-
petrone-9042b22](https://www.linkedin.com/in/joe-petrone-9042b22)
Joe.Petrone@ibm.com 55

Joseph Petrone은 IBM Services의 파트너 겸 글로벌 코그니티브 케어 오퍼링 리더입니다. 20년 넘게 하이테크 컨택 센터 및 서비스 데스크 전문가로 일해 온 Joe는 뛰어난 지식과 경험을 바탕으로 고객이 엔터프라이즈 규모의 분산형 인적 자원을 구축, 운용하여 효율성을 높이도록 지원해 왔습니다. 특히 지난 5년간 고객의 운영 인프라 및 프로세스의 디지털 트랜스포메이션을 통해 비용을 절감하고 서비스를 개선하며 채널 합리화를 통해 지원의 품질을 높이는 데 주력했습니다.



Prad Paskaran

IBM Services 어소시에이트 파트너
겸 IBM iX 컨택 센터 프랙티스 리더
[linkedin.com/in/prad-
paskaran-39086b2](https://www.linkedin.com/in/prad-paskaran-39086b2)
prad@ca.ibm.com

Prad Paskaran은 IBM의 디지털 에이전시/컨설팅 기업인 IBM iX에서 어소시에이트 파트너 겸 캐나다 지역 책임자를 맡고 있습니다. Prad는 주로 고객 참여 및 컨택 센터 전문가로 활동하면서 유럽과 북미 지역을 중심으로 전 세계 고객들과 일해 왔습니다.

가장 좋은 시절에도 고객은 불만족스러운 지원을 3번만 경험하면 미련 없이 해당 브랜드를 떠납니다.

위기의 한가운데

코로나19 팬데믹으로 인해 각 기업은 실시간으로 운영 환경을 재검토하면서 전면적인 변화를 적용해야 하는 상황을 맞고 있습니다. 이러한 사태가 장기화되면서 급격한 수요 증가, 계속되는 광범위한 주문/서비스 취소 등 여러 가지 이유로 고객센터의 부담은 가중되었습니다. 실업 급여를 신청하기 위해 연새간 주 노동부에 991번 전화를 걸었지만 담당자나 가상 에이전트와 연결되지 못한 사례도 있습니다. 992번째에 통화한 것도 다행으로 여겨야 할 수도 있습니다.¹

인공지능(AI) 기반 가상 에이전트 기술 혁신을 진행하던 중에 코로나19 팬데믹을 겪은 기업이 상당수입니다. 이들은 고객센터를 혁신하고 확장성을 강화할 뿐만 아니라 기존 상담원이 더 복잡하면서도 유의미한 일에 집중하게 하기 위해 가상 에이전트를 도입했습니다(인사이드: 고객센터 지원 참조). 반면, 아직 시작조차 하지 못한 곳도 많습니다.

AI 트랜스포메이션 도중이거나 AI 여정을 이제 막 시작한 단계에서, 빠른 대비가 가능했던 시기를 그냥 보낸 까닭에 현재 넘치는 수요를 감당하지 못하는 상황입니다. 결국 대기시간이 길어지고 고객의 불만과 분노는 커집니다.

가장 좋은 시절에도 고객은 불만족스러운 지원을 3번만 경험하면 미련 없이 해당 브랜드를 떠납니다.² 밀레니엄 세대의 22%는 단 한번의 나쁜 경험 때문에 떠나는 것도 충분히 가능하다고 생각합니다.³ 금융업계를 대상으로 한 설문조사 결과에 따르면, 통화 대기 시간이 4분을 넘어서면 고객 만족도가 1/3 감소합니다.⁴ 이번 팬데믹에서 많은 이들이 경험한 바와 같이, 고객이 스트레스를 받거나 불이익을 당할 경우, 해당 기업을 용서하지 않기도 합니다. 분명한 것은, 아직 가상 에이전트 구축을 시작하지 않은 기업이라면 이제 더 이상 지체해서는 안 된다는 것입니다.

인사이드: 고객센터 지원

가상 에이전트를 도입한 고객센터는 특히 5가지 영역에서 중요한 이점을 누릴 수 있습니다.

- 워크로드 관리:** 통상적인 문의는 상담원의 개입 없이 디지털 노동력으로 해결할 수 있습니다. 예컨대 코로나19와 같은 사태가 발생하면, 즉시 운영을 확장하여 새로운 문의에 대한 답변을 자동화하여 제공합니다. 새로운 영업 시간 적용, 반품 정책 변경 등에 대해 디지털 에이전트가 새로운 FAQ를 빠르게 학습하여 제공하므로, 상담원은 더 복잡한 고객 문의를 해결하는 유의미한 일에 집중할 수 있습니다.
- 상담원 보조:** 고객의 눈에 보이지 않지만, 상담원은 디지털 어시스턴트를 활용하여 추가 정보, 이를테면 가능한 기술적 답변, 고객 분쟁 해결을 위한 아이디어, 상향 판매 기회를 수집할 수 있습니다.
- 자동화:** 가상 에이전트는 로봇 프로세스 자동화, 머신러닝, 광학 문자 인식(OCR)을 활용하여 수기로 기록된 문서까지 읽어 업데이트하고, 워크로드 또는 프로세싱 전체를 이동할 수도 있습니다.
- 사전 점검:** 질의사항을 상담원에게 문의할 때, 디지털 에이전트가 이미 수집한 관련 정보를 함께 제공하여 처리시간과 부담을 줄입니다.
- 스마트 라우팅:** 일부 기업에서는 접수된 문의 분류 및 그 라우팅 경로 결정에 디지털 에이전트를 활용하고 있습니다.

컨택 센터가 AI를 만날 때

이미 가상 에이전트를 구축하여 문의량 변화 및 새로운 고객 문제를 더 빠르고 능숙하게 처리하는 컨택 센터도 있습니다. 예기치 않은 워크로드가 발생하더라도 즉시 운영을 확장하여 처리할 수 있습니다. IBM의 조사에 따르면, 기업 전략에서 AI의 중요성이 향후 3년간 2배로 늘어날 것으로 보입니다.⁵

다양한 소통이 가능한 디지털 노동력

고객이 디지털 에이전트와 직접 소통하는 것을 선택하는 경우도 있습니다. 얼마 전부터 AI 기반 에이전트가 매장 영업 시간 문의와 같은 통상적인 고객 문의를 처리하고 있습니다. 매우 빠른 학습을 통해 업데이트된 정보(예: 변경된 영업 시간, 새로운 주문 절차)로 응답하며, 위기 상황에서 컨택 센터가 집중적으로 받으리라 예상되는 새로운 문의도 해결할 수 있습니다.

이 새로운 디지털 노동력이 상담원의 업무를 지능적으로 보조합니다. 즉 백그라운드에서 백엔드 시스템에 액세스하면서 양식 작성, 기존 티켓 검색, 시스템 업데이트, 문서 입력, 이메일 발송과 같은 작업을 완료합니다. 디지털 에이전트는 동시에 여러 시스템을 다루면서 처리시간을 단축하고 고객 경험을 향상할 수도 있습니다.

아울러 할인, 우수 고객 보상 등과 같은 예측형 오퍼링인 차선책(Next Best Action, NBA)을 제안하도록 설계할 수도 있습니다. 최근 한 설문조사에서 NBA를 활용한 포괄적인 개인화를 통해 사용자당 평균 수익이 166% 늘어난 것으로 나타났습니다.⁶

디지털 에이전트에 정서 분석(Sentiment Analysis)을 통합하여 어떤 문이나 의견의 언어, 감정, 어조를 평가할 수 있습니다. 디지털 에이전트는 정서 분석을 통해 나서지 말아야 할 때와 시의적절하게 에스컬레이션을 해야 할 때를 알 수 있습니다. 만약 고객이 어떤 민감한 상황을 알리기 위해 전화할 경우, 공감하고 편의를 도모하면서 이후 대화를 이끌어 나갈 상담원에게 이 고객을 자동 연결하게끔 하는 기술을 학습시킬 수 있습니다.

아직 AI나 디지털 노동력을 도입하지 않은 기업도 서두른다면 아직 기회가 있습니다. 자주 묻는 질문의 모음에 답하는 시스템을 며칠 또는 몇 시간 만에, 처음부터 새로 구축하는 것이 가능합니다. 사람과 디지털 에이전트가 환상의 조합을 이룬다면 훨씬 더 큰 시너지 효과를 누릴 수 있습니다. 여기를 클릭하여 자세한 내용과 사례를 알아보세요.⁷

인게이지먼트 허브 구축: 고객 유지율 관리

가상 에이전트 기술을 도입함과 동시에 상담원을 대상으로 더 차원 높은 교육을 제공함으로써 컨택 센터가 코스트 센터에서 인게이지먼트 센터로 거듭나고 있습니다. 인게이지먼트 센터란 고객의 필요를 예측, 이해, 충족하면서 고객의 충성도를 강화하는 곳입니다. 고객 경험을 위한 총체적 여정의 일부로 구현되는 인게이지먼트 센터는 모든 채널, 모든 상호작용을 위한 안전망이 될 수 있습니다(그림 1 참조).

이번 팬데믹이 발발하기 전부터, 컨택 센터를 비롯한 각종 접점에서 안정적이고 유의미한 상호작용이 이루어지는 것이 고객에게 더욱 중요한 기준으로 자리잡았습니다. 더 나아가 컨택 센터가 인게이지먼트 허브로 진화하기 시작했습니다. 여기서는 즉각적인 액세스, 민첩한 대응, 정확한 정보, 공감 능력이 그 어느 때보다 중요한 요소입니다.

이 인게이지먼트 허브가 비상 상황에서 제대로 작동한다면, 고객과 직원의 만족도를 높여 차별화된 경쟁력을 새롭게 확보할 수 있습니다. 일례로 북미지역에서 팬데믹이 본격화되자, 항공사 WestJet의 Facebook 메신저와 WhatsApp에서 지원 또는 정보 요청 건수가 1,600% 이상 증가했습니다. 이 항공사의 경우, 가상 에이전트가 전체 문의의 87%를 완벽하게 처리한 덕분에 응답시간을 단축할 수 있었습니다.⁸

자주 묻는 질문의 모음에 답하는 시스템을 며칠 또는 몇 시간 만에, 처음부터 새로 구축하는 것이 가능합니다.

그림 1

코그니티브 고객 지원 오퍼링



출처: IBM 기업가치 연구소

밀레니엄 세대의 대다수, 그리고 다른 세대에서도 점점 더 많은 이들이 셀프서비스 옵션 활용을 선호합니다. 실제로 밀레니엄 세대의 70% 이상은 전화 통화가 고객 서비스 문제를 해결하는 최상의 방법이 아니라고 생각합니다.⁹ 상담원 위주로 운영되는 콜센터보다 FAQ, 포럼, 온라인 채팅, 자동 서비스 등과 같은 다양한 정보 소스가 더 빈번하게 쓰입니다.

고객은 이러한 툴을 활용하여 각자 편리한 시간대에 상호작용을 관리할 수 있습니다. 방해 받을까 염려하거나 1차원적인 대화에 매달리지 않아도 됩니다. 상담원과 디지털 노동력 모두 같은 데이터, 툴, 지식에 문제없이 액세스하고, 자주 업데이트 받으며, 모든 채널에서 통합되는 것이 중요합니다.

유럽의 은행: 가상 에이전트를 통해 고객 만족도 향상

유럽의 한 은행에서는 코로나19 팬데믹 때문에 고객 문의가 늘어났습니다. 게다가 병에 걸렸거나 자가격리에 들어가는 직원들의 결근율도 높았습니다. 서둘러 이 은행을 돕기로 결정한 IBM은 가상 에이전트로 컨택 센터의 수신 통화량을 관리하는 장기 프로젝트에 속도를 냈습니다. 일반 업무에 지장을 주지 않으면서 구상부터 프로덕션까지 업무일 기준으로 단 사흘 만에 빠르게 구현한 결과, 가상 에이전트 기술을 정식으로 사용하기 시작한 이후 1일 기준 약 2,000명의 고객을 지원하는 중입니다.

인사이트: 코로나19와의 싸움에 가상 에이전트 기술 활용에서 다른 사례도 만나보세요.

통화 시간 단축으로 더 좋은 결과 실현

매출 신장, 비용 절감, 고객 만족도 및 경험 향상 등 대규모 고객 인게이지먼트 센터를 운영하는 기업의 목표가 무엇이든, 시간을 절약하는 것이 관건입니다. 평균 통화 시간을 5초만 줄더라도 수백만 달러를 절감할 수 있습니다. 그렇다면 이미 평균 통화 시간을 분 단위로 단축한 기업은 얼마나 큰 혜택을 누리고 있을까요?¹⁰

디지털 에이전트 기술의 근간이 되는 AI가 새로운 고객 인게이지먼트 센터의 시대를 열고 있습니다. 대기시간뿐만 아니라 문제 해결 시간까지 줄이고, 제공되는 서비스의 일관성도 강화할 수 있습니다. 자동 어시스턴트가 이 모든 임무를 수행하면서 더 차원 높은 고객 지원 서비스를 제공할 만큼 기술이 발전했습니다. 한번 생각해 보세요.

- 고객 지원 요청 실패 사례의 60% 이상은 더 효과적인 데이터 액세스가 가능했다면 해결되었을 것입니다. 인적 자원과 가상 에이전트 기술을 연계하여 활용하고, 단계적 자동화를 적용함으로써 올바른 정보를 거의 실시간으로 고객에게 전달할 수 있습니다.
- 고객의 컨택 센터 경험에 둘 이상의 채널이 관련될 경우, 이를 제대로 추적할 수 있는 곳은 36%에 불과합니다.¹² 제대로 설계된 인게이지먼트 허브가 있다면, 고객의 요청을 가장 잘 해결할 곳으로 연결할 수 있습니다. AI 기반 컨택 센터에서는 전화를 건 고객을 예전에 맡았던 상담원이 있다면 그 사람에게 연결할 수 있습니다. 현재 처리 중인 요청에 관한 데이터를 활용하여 고객의 필요를 예측한 다음 상담 도입부에서 여러 옵션을 제시해 문제 해결 시간을 단축할 수도 있습니다.
- 고객 경험에 불리하게 작용할 문제를 파악할 수 있는 컨택 센터는 17%에 불과합니다.¹³ 머신러닝과 데이터 마이닝을 통해 모든 고객 문의를 분석하여 그 성패를 평가할 수 있습니다.

가상 에이전트 기술로 고객 서비스 팀의 업무 만족도를 높여 인재 이탈을 최소화할 수도 있습니다. 만족스러운 직원 경험의 경제적 효과가 기업의 수익성에 지대한 영향을 미치기도 합니다.¹⁴ 50명으로 구성된 콜센터에서 연간 이직률이 30~45%라면 10만 달러가 넘는 비용을 부담해야 하므로, 이직률을 낮춤으로써 비용을 크게 줄일 수 있습니다.¹⁵

인사이트: 코로나19와의 싸움에 가상 에이전트 기술 활용

미국 아칸소대학교 의료과학센터에서는 서둘러 구축한 가상 에이전트가 검사, 증상, 각종 정보에 관한 문의를 신속히 처리하고 있습니다. 새로운 정보는 모바일 코로나19 선별 진료소에 전송되어 빠른 대응에 활용됩니다. 디지털 에이전트 기술을 도입한 곳에서는 평균 등록 시간을 50% 단축했습니다.

로스앤젤레스 카운티 랭카스터시에서는 시민들이 코로나19에 관한 최신 정보를 얻고, 자주 묻는 질문, 이를테면 증상 및 감염 시 대응 절차에 대한 답변을 들을 수 있습니다.

애틀랜타 어린이 병원은 코로나19 소아과 진단 툴을 사용합니다. 이 툴은 부모에게 여러 질문을 차례로 한 다음 그에 따라 부모가 해야 할 다음 단계를 추천합니다. 이러한 조언은 보건의료시스템의 정해진 프로토콜에 따라 이루어집니다.

뉴욕의 옷세고 카운티는 주민들이 이번 팬데믹과 관련된 궁금증을 빠르게 해결할 수 있도록 코로나 19 관련 정보를 제공하고 있습니다. 이 카운티의 가상 에이전트는 시민이 실업 수당 신청 방법과 같은 질의를 던지면 바로 답합니다.

텍사스 오스틴시에서는 조만간 검사 장소를 비롯한 코로나19 관련 정보를 상호작용 서비스 형태로 시민에게 제공할 예정입니다.

체코 보건부(Czech Ministry of Health)에서는 코로나19 가상 에이전트 기술인 Anežka를 활용하여 시민들에게 예방법과 치료 절차를 비롯하여 팬데믹과 관련된 여러 주제에 대해 조언합니다.

그리스 디지털 거버넌스부(Hellenic Ministry of Digital)에서는 코로나19 정보 및 상담 상호작용 서비스를 통해 정부가 권장하는 예방 조치를 알리고 있습니다.

폴란드 보건부(Polish Ministry of Health)에서는 VAT를 도입하여 코로나19에 대한 정보를 제공하고, 증상 및 감염 시 대응 절차와 같은 자주 묻는 질문에 답변하고 있습니다.

스페인 안달루시아 정부(Andalusian government)는 코로나19에 관한 시민들의 문의에 효과적으로 답변하기 위해 가상 에이전트를 구축했습니다. Salud Responde 앱 및 공중보건 긴급상황실 웹사이트에서 활용하는 이 기술은 안달루시아 보건 의료 서비스인 SAS와 공동으로 개발했습니다.

영국 웨일즈는 국가보건업무를 담당하는 Cwm Taf Morgannwg University Health Board가 영어와 웨일즈어를 구사하는 가상 어시스턴트, CERi를 활용하여 의료진은 물론 코로나19 예방 및 치료에 관한 정보가 필요하거나 궁금한 점이 있는 일반 주민을 지원하고, 바이러스에 관한 일반적인 정보도 제공합니다.

고객 서비스 문제가 악화되기 전에 해결한다면 구매주기에서 장바구니 단계의 구매 포기율을 낮출 수 있습니다.

고객의 수고를 더는 것도 성공의 비결

주문, 환불/반품, 지원 요청과 같은 영역에서 고객의 수고를 덜고 편의를 제공하는 곳에서 고객 서비스의 성패가 결정됩니다. IBM 기업가치 연구소에서 분석한 통신업계 사례에서는 고객의 수고를 정량화하여 줄인 결과, 시장 점유율이 동종업계 기업 대비 250% 이상 상승했습니다.¹⁶

가상 에이전트 기반 메시징 및 채팅을 적용하면 기존 전화나 셀프 서비스 콘텐츠의 생산성이 크게 향상될 수 있습니다. AI 시스템은 웹사이트 및 인앱(in-app) 활동을 거의 무제한으로 모니터링하면서 고객이 곤란한 상황에 있음을 시사하는 지표를 찾아낼 수 있습니다. 이렇게 문제를 겪고 있는 고객을 파악한 다음 고객이 정한 선호 사항에 가장 잘 들어맞는 리소스 또는 도움이 될 가능성이 높은 리소스에 배정합니다. 이러한 기능으로 문제 해결 과정에서 고객의 수고를 덜 수 있습니다.

고객 서비스 문제가 악화되기 전에 해결한다면, 구매주기에서 장바구니 단계의 구매 포기율을 낮추고, 고객 불만을 줄이며, 소비자 와 상담원의 만족도를 높일 수 있습니다. 즉 상담원과 가상 에이전트 기술의 협업을 통한 시너지 효과로 고객과 직원 모두가 더 좋은 결과를 얻게 됩니다.

이탈리아의 금융 그룹인 Creval은 백오피스 팀에서 처리해야 하는 통화량을 80% 이상 줄였다고 밝혔습니다. 그 덕분에 관련 업무가 40% 이상 감소하여 상담원이 더 가치 있는 일에 집중할 수 있게 되었습니다. 그리고 AI 기반 시스템을 이용한 고객 반응 역시 90% 이상이 긍정적이었습니다.¹⁷

실행 지침

컨택 센터의 재탄생

특히 위기 상황에서는 기업들이 장단기 수단을 총동원하여 컨택 센터를 더 효율적으로 운영해야 합니다(그림 2 참조).

1. 컨택 센터 리더가 가장 먼저 해야 할 일

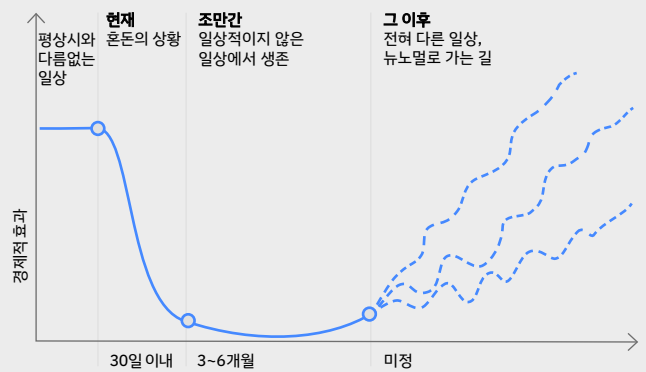
- 직원을 보호하고 원격 근무와 협업 지원에 주력합니다. 현재 고객의 필요, 문제, 기회를 파악하는 것을 비롯하여 안정적인 운영을 우선에 둡니다.
- 원격 근무 전략을 수립하거나 업데이트합니다. 허점 또는 개선할 점이 있는지 모니터링합니다. AI를 활용하여 원격 근무 역량을 강화합니다. 이러한 방법으로 위기 대응 시 인력의 가동률을 높일 수 있습니다.
- 상담원의 업무를 지원할 가상 기술을 도입하여 서둘러 운용할 수 있도록 경영진의 지지를 확보합니다. 고객과 직원이 자주 묻는 질문을 답할 때 가상 에이전트를 활용하는 등 작은 규모로 시작합니다.
- TTV(time-to-value) 접근법으로 다른 자동화 기회를 발굴하고 단계적으로 시도합니다.
- 컨택 센터 상담원을 대상으로 한 설문조사를 통해 가상 에이전트가 최소한의 학습을 거쳐 답변할 수 있는 질문 유형을 알아봅니다.
- 계속 핵심 사업에 집중해야 하고, AI 기반 솔루션을 서둘러 구현하거나 업그레이드할 때 필요한 전문성을 당장 갖추지 못한 상황이라면, 상담원과 기술 모두를 교육할 수 있는 파트너와 협력하는 것도 좋습니다.

2. 컨택 센터 리더가 그 다음에 해야 할 일

- 직원, 고객, 공급자, 비즈니스 파트너를 대상으로 가상 에이전트 기술을 테스트하고 확장합니다. 전화, 온라인 채팅, 회사 웹사이트 등을 포함하여 더욱 다양한 채널을 활성화합니다.
- 컨택 센터 팀의 기술력을 강화하여(업스킬링) 지금까지 아웃소싱했던 업무의 일부를 맡을 수 있게 합니다.
- FAQ에 머무르지 않는, 더 발전된 에이전트 어시스트 기술을 활용하여 상담원이 더 복잡하고 까다로운 문의도 성공적으로 해결하도록 지원하는 방안을 검토합니다.
- 가상 에이전트 기술의 실효성과 고객 및 직원 만족에 미치는 영향을 평가하기 위한 기준선을 결정하고 데이터를 수집합니다.
- 원격 근무 기능을 확장하여 데이터 및 양식 처리, 워크플로우 개선 등의 발전된 기능을 포함시킵니다.

그림 2

전혀 다른 일상, 뉴노멀로 가는 길



출처: IBM 기업가치 연구소

3. 전혀 다른 일상, 뉴노멀로 가는 길에서 컨택 센터 리더가 해야 할 일

- 가상 에이전트 기술 지표를 정기적으로 분석하여 동량 및 개선점을 파악합니다.
- 책임 상담원 및 영업, 마케팅, 고객 경험 담당자가 참여하는 디자인 사고(Design Thinking) 세션을 개최합니다. 컨택 센터가 인게이지먼트 허브로 거듭나기 위해 지속적인 발전의 기회를 발굴합니다.
- 외근 인력과 내근 인력을 더 균형적으로 활용하면서 원격 근무를 최적화합니다. 사기 방지 컴플라이언스(fraud compliance) 업무는 원격 근무 모델을 효과적으로 접목할 수 있는 대표적인 워크플로우입니다.
- 위기가 아닌 상황이라 가정하고 피드백을 검토하면서 뉴노멀을 위한 설계, 용도, 성능을 재평가합니다. 또한 전략적 활용 여부에 대해 평가합니다.

참고 및 출처

- 1 Romo, Vanessa. "Self-employed and gig workers face long waits for coronavirus relief checks." WITF. April 17, 2020. <https://www.witf.org/2020/04/17/self-employed-and-gig-workers-face-long-waits-for-coronavirus-relief-checks>
- 2 "Crossing The Generational Divide: Providing Customer Service for Today's Consumers." Desk.com 2015. <http://webassets.desk.com/static/ebooks/desk-customer-service-across-generational-divide-report.pdf>
- 3 상동
- 4 "Direct Banks Earn Higher Customer Satisfaction than Traditional Retail Banks, but Face Call Center Challenges, J.D. Power Finds." MarketWatch. 2020년 4월 2일. https://www.marketwatch.com/press-release/direct-banks-earn-higher-customer-satisfaction-than-traditional-retail-banks-but-face-call-center-challenges-jd-power-finds-2020-04-02?mod=mw_quote_news
- 5 Goehring, Brian C., Francesca Rossi, David Zaharchuk. "Advancing AI ethics beyond compliance: From principles to practice." IBM 기업가치 연구소. 2020년 4월. <https://w3.ibm.com/services/lighthouse/documents/149702>
- 6 Telecommunications customer experience benchmark report. IBM 기업가치 연구소 벤치마킹 프로그램. 2018년 1월.
- 7 Hernandez, Daniel. "Speed, Simplicity and Self-Confidence: Transform Your Business with Watson." IBM Think Digital Event Experience. May 6, 2020. <https://www.ibm.com/events/think/watch/playlist/628952/replay/126541345>
- 8 Mehta, Puneet. "How AI can save airline customer service teams in times of crisis." PhocusWire. 2020년 4월 20일. <https://www.phocuswire.com/ai-airline-covid-customer-service>
- 9 Schneider, Christie. "10 reasons why AI-powered, automated customer service is the future." IBM. 2017년 10월 16일. <https://www.ibm.com/blogs/watson/2017/10/10-reasons-ai-powered-automated-customer-service-future>
- 10 "Tips For Reducing Call Center Costs Whilst Improving Customer Service." Cloudtalk. 2019년 10월 29일. <https://www.cloudtalk.io/blog/tips-for-reducing-call-center-costs-whilst-improving-customer-service>
- 11 "Cognitive in Call Centers: Enhancing Customer Service." IBM. 2017. https://www.ibm.com/watson/infographic/discovery/assets/pdf/data_landscape_infographic_6.pdf
- 12 "TOP 10 TRENDS SHAPING THE FUTURE OF THE CONTACT CENTER." 168Solution. 2019년 1월 10일. <http://www.168solution.com/news-info/top-10-trends-shaping-the-future-of-the-contact-center-whitepaper>
- 13 상동
- 14 "High Turnover is Costing Call Centers: Why Employee Retention Should be a Priority and What to do About it." CRMGamified. 2019. <https://crmgamified.com/turnover-in-call-centers-why-prioritize-employee-retention>
- 15 상동
- 16 Telecommunications customer experience benchmark report. IBM 기업가치 연구소 벤치마킹 프로그램. 2018년 1월.
- 17 "Creval Sistemi e Servizi." IBM. 2020년 5월. <https://www.ibm.com/case-studies/crevalsistemieservizi>

Expert Insights 소개

Expert Insights는 뉴스 가치가 있는 비즈니스 및 관련 기술 주제에 대해 사고 리더십을 보여주는 전문가의 견해를 소개하며, 전 세계에서 활동하는 분야별 권위자들과의 대담 내용을 토대로 합니다. 더 자세한 내용에 대해서는 IBM 기업가치 연구소에 문의 (ibv@us.ibm.com)하시기 바랍니다.

© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
Produced in the United States of America
2020년 5월

IBM, IBM 로고, ibm.com은 전세계 여러 국가에 등록된 International Business Machines Corp.의 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 타사의 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"(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 제품이 제공되는 계약의 조건에 따라 보증됩니다.

본 보고서는 일반 지침으로만 제공됩니다. 세부적인 연구나 전문가 의견의 예제를 대체할 수 없습니다. IBM은 본 문서에 의존한 개인 또는 조직에 발생한 어떠한 손해에 대하여도 책임을 지지 않습니다.

본 보고서의 데이터는 제3자가 출처일 수 있으며, IBM은 별도로 이러한 데이터를 확인, 검증 또는 감사하지 않습니다. 이러한 데이터의 사용으로 인한 결과는 "현상태대로" 제공되며 IBM은 명시적이거나 묵시적인 일체의 진술이나 보증을 제공하지 않습니다.

