

# Customer Care Virtual Agent

IBM이 주도하는 4주 프로젝트를 통해 고객의 콘텐츠로 Watson 구축

고객 서비스 상담원은 자주 묻는 질문 및 반복되는 비즈니스 프로세스를 처리해야 하는 과중한 부담 때문에 더 우수한 고객 서비스를 제공하기가 쉽지 않습니다.

**Watson Customer Care Virtual Agent**는 Watson을 통해 보편적인 고객 서비스 문의에 대한 응답(티어 1 지원)을 자동화하므로 비용을 줄이고 효율성을 높일 수 있습니다.

## 혜택

IBM의 전문성 및 Watson API를 활용하여 고객 참여 및 충성도를 끌어올릴 효과적인 프로토타입을 신속하게 개발하십시오. Customer Care Virtual Agent는 고객의 모든 데이터를 활용하여 귀사의 코그너티브 애플리케이션을 더욱 빠르게 구축하도록 지원합니다.

**1. 자연어 이해** Watson은 최종 사용자가 자연어로 묻는 내용을 이해하면서 고객에게 직관적이고 인간 친화적인 인터페이스를 제공합니다.

**2. 사전 학습된 콘텐츠** Customer Care Virtual Agent에서 기본 제공하는 여러 사전 구현된 기능을 즉시 사용할 수 있습니다. 이 핵심 기능은 4개 산업 분야에서 특히 자주 묻는 고객 서비스 문의 사항을 포괄합니다.

- 고객 서비스
- 에너지
- 소매 금융
- 통신

**3. 고객 만족 향상** 자주 묻는 고객 문의 사항은 첫 인터랙션에서 답변합니다. 상담원의 개입이 필요할 경우 Slack, LiveEngage 또는 Salesforce Service Cloud를 통해 손쉽게 상담원과 연결됩니다.

## 고객의 책임

이 프로젝트가 성공하기 위해서는 고객이 지속적으로 협력하고 적극적으로 참여해야 합니다. 고객은 IBM 전문가가 솔루션 구성 및 개발에 사용할 자료, 콘텐츠, 지식을 제공할 책임이 있습니다.

## 3단계 시작 방법

이 솔루션은 4주에 걸쳐 3단계 프로세스를 통해 제공됩니다.



### 1. 작업 체크리스트 작성

첫 2주는 IBM 전문가가 고객과 함께하면서 성공적으로 솔루션을 구성하는 데 필요한 작업을 수행합니다. 비즈니스 활용 사례를 검토하고 준비 작업을 점검하며 각 작업을 완수할 최상의 방법을 찾기 위한 킥오프 세션이 마련됩니다. 고객은 2주에 걸쳐 각 작업을 완료하며, 이 기간에 IBM은 원격으로 가이드를 제공합니다. 그 다음에는 체크포인트에 따라 작업 완료를 평가하여 고객이 실행할 준비가 되었는지 확인합니다.



### 2. 솔루션 실행

2주의 실행 단계 동안 IBM 전문가는 준비 단계에서 제공된 콘텐츠 및 지식을 활용하여 고객의 비즈니스 요구 사항에 맞게 Watson Services를 원격으로 학습시킵니다. 마지막으로, 솔루션은 테스트 및 교정 단계를 거치고 팀은 최종 발표를 준비합니다.



### 3. 최종 발표

고객 측 경영진 스폰서가 참석하는 최종 발표로 프로젝트가 마무리됩니다. 이 세션에서 IBM은 솔루션에 대한 실시간 데모를 진행하고 고객은 피드백을 제공할 수 있습니다. 마지막으로 솔루션을 한층 더 완성시키고 확장할 방법에 대해 개괄적으로 논의합니다.



## 문의

이 솔루션 및 기타 IBM 서비스에 대한 자세한 내용은 Watson 영업 대표에게 문의하거나 다음 웹 사이트에서 확인하십시오.

[ibm.biz/watsonconversation](http://ibm.biz/watsonconversation)



© Copyright IBM Corporation 2018

IBM Corporation  
Route 100  
Somers, NY 10589

Produced in the United States of America

April 2018

IBM, IBM 로고, ibm.com, Bluewolf Now, Watson은 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](http://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 제품에 대한 보증은 제품의 준거 계약 조항에 의거하여 제공됩니다.