

ServiceNow® AI Search

비즈니스 도전

고객과 직원은 필요할 때 언제든지 필요한 것을 쉽게 얻을 수 있기를 기대합니다. 그러나 이들은 포털을 탐색할 인내심이 없고 지식베이스에서 필요한 것을 찾기 위해 고군분투하고는 합니다. 결국 이러한 노력의 대부분은 좌절로 끝나고 지원이나 다른 동료에게 도움을 요청해야 합니다.

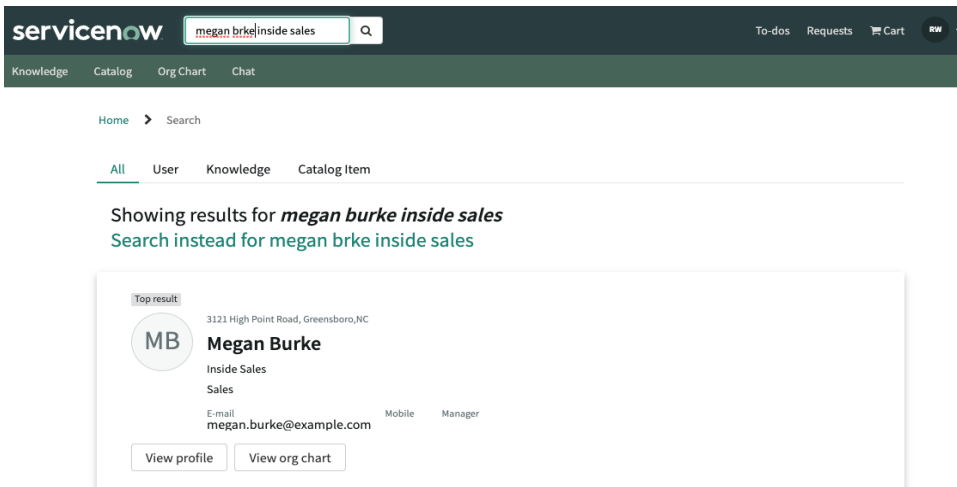
결국 이것은 누구에게나 좋은 경험이 아닙니다. 이는 업무를 방해하며 에이전트에게 반복적이고 일상적인 요청으로 과부하를 줍니다.

기업은 운영 효율성을 높이고 직원과 고객 만족도를 개선하기 위해 지능형 솔루션을 수용해야 한다는 것이 점점 더 분명해지고 있습니다.

ServiceNow 솔루션

검색은 단순한 정보 탐색을 넘어 작업을 완료하는 첫 번째 단계로 발전했습니다. 이는 현대의 고기능 디지털 조직 전체와 내부에서 작업 흐름을 유지하는 데 중요한 요소입니다. 직원과 고객은 필요한 시간과 장소, 위치에 관계없이 필요한 것을 빠르고 쉽게 찾을 수 있기를 기대합니다.

ServiceNow AI Search는 직원과 고객에게 소비자 수준의 검색 경험을 제공하고 셀프 서비스 답변과 실행 가능한 정보를 제공합니다. AI Search는 NLU(Natural Language Understanding)와 머신 러닝을 결합하여 사용자 의도를 파악하고 검색 결과 창에서 사용자가 바로 행동할 수 있는 관련 결과를 항상 전달합니다.



AI Search는 자동 교정을 사용하여 쿼리가 잘못 입력된 경우에도 정확한 결과 표시

이점

상담량 감소

관련성이 높고 풍부한 AI 기반 요청 시 답변으로 사용자 역량 강화.

상황별 관련 콘텐츠

포털, 모바일 앱, Virtual Agent 전반에 걸쳐 상황에 맞는 직관적인 경험 제공.

매력적인 경험

NLP(Natural Language Understanding) 엔진은 간단한 사람의 언어를 이해하고 해석하여 정확한 결과 제공.

즉각적인 답변

Knowledge 문서 및 FAQ 문서 내에서 정확한 답변 제공 시맨틱 검색 기능을 적용하여 사용자에게 링크 대신 정확한 답변 제공.

질문할 때마다 결과 향상

모든 상호 작용과 함께 새로운 질문과 새로운 콘텐츠에 자동으로 적응하는 간편한 검색 환경.

콘텐츠 보안

외부 콘텐츠를 안전하게 검색 단일 검색 상자를 통해 여러 데이터베이스에 걸쳐 데이터 사일로를 허물어 통합 포털 솔루션에서 일관되고 안전한 환경을 제공합니다.

시맨틱 검색

단순히 쿼리 내에서 단어 또는 구를 일치시키는 것을 찾는 레거시 키워드 검색과 달리, AI Search는 관련성이 높은 정보를 전달하기 위해 의미를 이해할 수 있습니다. 이는 상황별 신호를 해석하여 사용자의 의도를 파악하고 가치를 전달함으로써 이루어집니다.

소비자 세계에서 시맨틱 검색의 일반적인 예는 지도 길찾기와 연락처 세부 정보를 반환하는 레스토랑 검색이 있습니다. 마찬가지로, 조직의 직원 포털에서 "등록금 상황"을 검색하면 이 프로세스를 시작하기 위한 지침이 포함된 문서가 반환됩니다. 또한 컨텍스트는 사용자 위치, 언어, 부서, 장비 등에 따라 다른 환경을 제공하는 것으로 간주됩니다. 자동 고침 및 자동 완성 기능도 사용자 쿼리의 의도에 맞게 처리하여 불만을 줄이고 원활한 결과를 제공하는 핵심 기능입니다.

시맨틱 검색은 사용자 경험을 개선하는 동시에 기업 전체에서 문제 상담률을 감소시켜 작업 흐름을 유지하는 빠르고 친숙하며 직관적인 방법입니다.

Genius 결과

AI Search는 검색 쿼리에 대한 최상의 답변을 실행 가능한 Genius 결과 카드로 표시하며 최상위 결과로 포함됩니다. Genius 결과는 트리거 조건 및 응답 유형을 사용하여 쉽게 구성할 수 있습니다.

스스로 학습하는 검색 엔진

검색 관련성은 머신 러닝을 활용하여 사용자의 행동을 학습하고 최상의 답변을 예측함으로써 자동으로 조정됩니다.

포털과 챗봇 강화

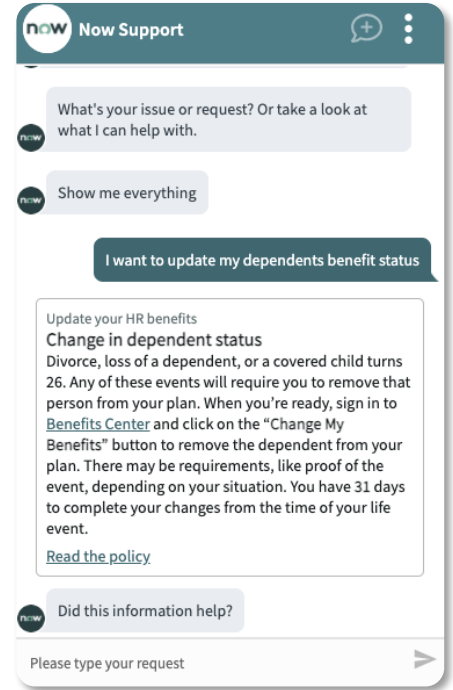
AI Search는 서비스 포털과 Virtual Agent에 쉽게 내장되어 사용자가 가장 필요로 하는 곳에 지능적이고 실행 가능한 정보를 제공합니다.

언제 어디서나 서비스 경험 제공

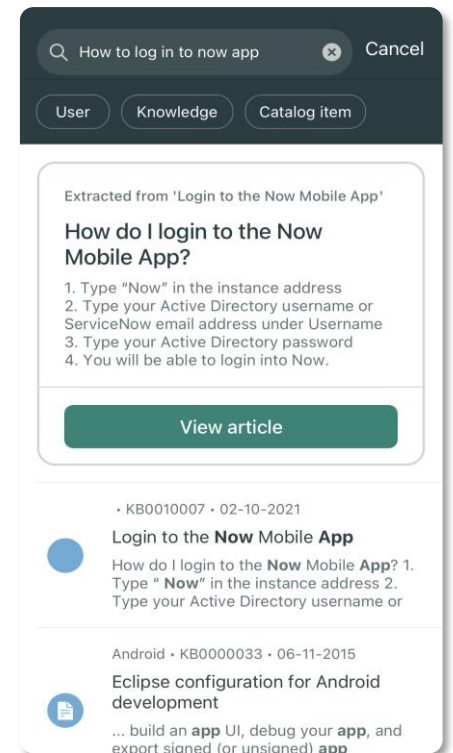
AI Search는 Now Platform®의 일부로 ServiceNow 데이터에 네이티브 수준에서 액세스하고 데스크탑, 웹, 모바일 전반에 걸쳐 개인화되고 일관된 환경을 제공할 수 있습니다. AI Search는 기존 서비스 카탈로그, 지식베이스 문서, Now Platform 데이터를 사용하여 언제 어디서나 가장 정확하고 관련성 높은 결과를 신속하게 제공합니다.

자세히 알아보기

www.servicenow.kr/products/ai-search.html



AI Search는 언제 어디서나 빠르고 관련성 높은 답변 제공



Genius 결과는 사용자가 즉시 조치를 취할 수 있는 컨텍스트가 풍부하고 관련성 있는 결과 제공

