

ServiceNow Predictive Intelligence

비즈니스 도전

전 세계의 비즈니스 리더는 디지털 혁신을 가속화하고 추진하기 위한 머신 러닝의 잠재력을 인식하고 있지만 이러한 기술의 실제 적용과 실제로 시작하는 방법에 대한 질문은 원대한 목표를 멈추게 할 수 있습니다. 그러나 머신 러닝은 조직이 이미 보유하고 있는 팀에게 권한을 부여함으로써 일상적인 방식으로 보다 현명하고 빠르게 작업할 수 있는 기회를 제공합니다.

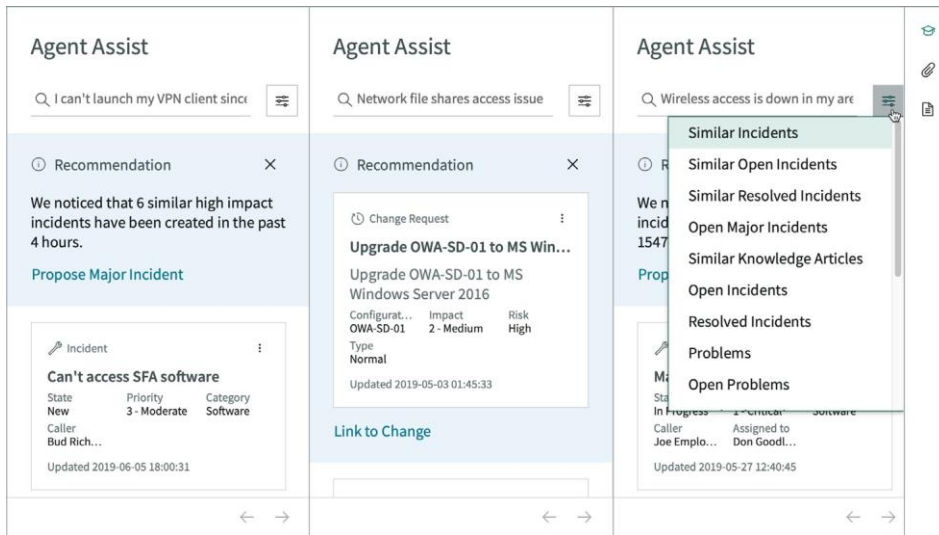
IT, HR, 고객 서비스를 포함한 서비스 중심 부서에서 에이전트는 요청의 분류 또는 우선 순위 지정, 유사한 인시던트, 케이스 검색, 작업을 처리할 적합한 팀 찾기 등 일상적인 저가치 작업을 수행하는 데 많은 시간을 할애합니다. 이러한 수동 단계는 인적 오류를 발생시키고 해결 시간을 늦추며 궁극적으로 고객 만족도를 낮춥니다.

ServiceNow 솔루션

ServiceNow® Predictive Intelligence는 ServiceNow 워크플로우와 효과적으로 통합되어 비즈니스 효율성을 높이고 서비스를 개선하는 강력한 접근성을 제공하며 목표를 달성 가능한 머신 러닝 기능 세트입니다.

특히 받은 머신 러닝 엔진을 사용하는 Predictive Intelligence는 인시던트, 케이스, 경보, Knowledge 문서를 연결한 후 에이전트에게 콘텐츠를 추천하여 팀이 더 빠르게 작업할 수 있도록 지원합니다. 또한 Predictive Intelligence는 들어오는 요청을 정확하게 분류 및 할당하고 우선 순위를 지정하여 팀은 가장 잘하는 문제 해결에 집중할 수 있도록 합니다.

이러한 역량을 통해 수동 개입을 줄이고 고객 만족도를 높이며 직원 생산성을 높이려는 기업이 머신 러닝을 간단하고 쉽게 도입할 수 있습니다.



에이전트가 문제를 더 빨리 해결하는 데 도움이 되는 콘텐츠 추천

자원 최적화, 비용 절감

비즈니스 속도에 맞춰 문제를 해결할 수 있도록 적절한 우선 순위를 지정하여 요청을 올바른 에이전트에 신속하게 전달합니다.

이행자/요청자 생산성 향상

직원과 고객이 더 복잡한 작업과 요청에 집중할 수 있도록 더 많은 시간과 에너지를 사용할 수 있습니다.

전반적인 비즈니스 효율성 향상

일관되고 신뢰할 수 있는 정보를 제공합니다. 정확한 분류, 우선 순위 지정, 라우팅으로 서비스 수준을 초과 달성하고 고객 만족도를 높입니다.

신속한 개발 및 배포

사용자 지정 개발이나 추가 엔지니어링 자원 없이 즉시 사용할 수 있는 머신 러닝 모델을 즉시 사용합니다.

서비스 및 고객 만족도 향상

비즈니스 맥락에서 권장되는 조치를 통해 해결 시간과 오류를 줄입니다.

맞춤형 적응 인텔리전스

Predictive Intelligence는 예측을 지속적으로 학습하고 업데이트하여 기업 전체에서 서비스 적용 범위, 정확성, 직원 생산성을 높이는 실용적인 방식으로 기존 워크플로우에 머신 러닝을 적용합니다.

- IT 작업자가 신속하게 새로운 주요 인시던트를 식별한 다음 제안할 수 있도록 기업 전체에서 미해결 인시던트 내의 텍스트 유사성을 비교합니다.
- 새로운 HR 서비스 요청을 정확하게 분류하여 해결을 위해 올바른 팀으로 신속하게 전달합니다.
- 제품 문제와 들어오는 현장 요청의 우선 순위를 자동으로 지정하여 고객 서비스 에이전트가 가장 시급한 문제에 집중할 수 있도록 합니다.

조직을 위해 구축됨

Predictive Intelligence는 고객의 데이터 세트와 기존 ServiceNow 워크플로우의 컨텍스트 내에서 작동합니다.

그 결과, 머신 러닝 모델은 각 고객의 엔터프라이즈 언어 및 서비스 프로세스에 특화된 과거 패턴과 추세를 인식하도록 미세 튜닝됩니다.

모든 고객 데이터와 모델 교육은 Now Platform® 내에 유지되므로 모델을 구축하거나 교육하기 위해 외부 공급업체 데이터 과학 도구에 의존할 필요가 없습니다.

네이티브 Now Platform

Predictive Intelligence는 머신 러닝, NLP(Natural Language Understanding), 딥 러닝 기술을 사용하여 모든 ServiceNow 애플리케이션에서 기록을 빠르게 분석하고 비교합니다.

스크립팅 가능한 예측 API를 통해 개발자는 Now Platform에 구축된 자체 사용자 지정 앱과 워크플로우에서 예측을 사용할 수 있습니다.

국제 언어 지원

Predictive Intelligence는 다음 언어로 고객 데이터 세트를 지원합니다.

- 영어
- 프랑스어
- 스페인어
- 네덜란드어
- 일본어
- 독일어
- 이탈리아어
- 포르투갈어(브라질)

Multilingual Model Management

NLU Workbench에서 사용할 수 있는 여러 언어로 된 모델을 관리하는 관리자 및 모델 작성자는 클릭 한 번으로 기본 언어로 개발된 모델과 일치하는 외국어로 된 보조 모델을 만들 수 있습니다. 기본 언어든 보조 언어든 모델은 의도, 개체, 어휘 측면에서 일관성을 제공합니다.

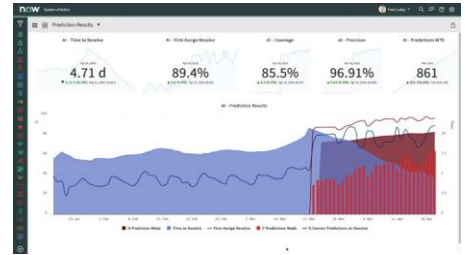
Automation Discovery

Virtual Agent, 자동 라우팅, 에이전트 지원과 같은 ServiceNow 애플리케이션을 적용할 수 있는 자동화 기회를 파악합니다. ServiceNow의 자동화 솔루션을 언제 어떻게 사용해야 할지 고민하지 말고 MITR을 낮추면서 상담 감소율을 높여보십시오.

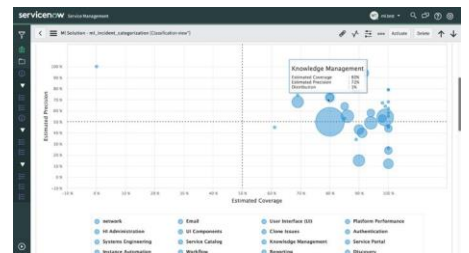
서비스 영향 분석

Predictive Intelligence는 머신 러닝의 가치와 각 예측이 서비스 효율성을 향상시키는 방법에 대한 통찰력을 관리자에게 제공하는 강력한 분석 기능을 갖추고 있습니다. Dashboards는 Predictive Intelligence의 예측 추세와 비즈니스에 미치는 영향에 대한 그래픽 뷰를 제공합니다.

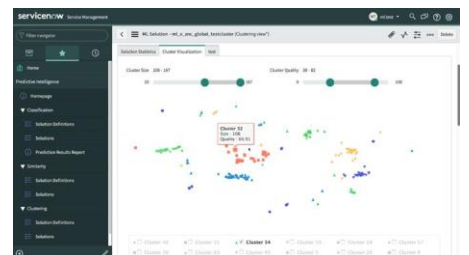
- 사용량 예측이 조직 전체의 평균 해결 시간을 어떻게 크게 줄일 수 있는지 확인하십시오.
- 정밀도, 정확도가 첫 번째 할당 그룹에서 문제 해결 수를 어떻게 증가시키는지 보여줍니다.
- 시간 경과에 따른 월간 예측 범위 및 정확도 추세를 모니터링합니다.



바로 사용 가능한 대시보드로 시가 서비스 효율성에 미치는 영향 모니터링



예측 범위 및 정확도 측정



수신 기록을 지속적으로 클러스터링하고 그룹화하여 개선 기회를 식별합니다.

자세히 알아보기:

www.servicenow.kr/products/predictive-intelligence.html

