

ORACLE[®]
CLOUD

ORACLE CLOUDWORLD

Accelerate Innovation



Session Title : Predictive & Artificial Intelligence Service 방법론

조성진 상무

한국 오라클 어플리케이션 사업부

January 19, 2017

ORACLE[®]

Safe Harbor Statement

The following is intended to outline our general product direction. It is intended for information purposes only, and may not be incorporated into any contract. It is not a commitment to deliver any material, code, or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decisions. The development, release, and timing of any features or functionality described for Oracle's products remains at the sole discretion of Oracle.

Denon HEOS Commercial Video

Constellation Research, [2016 SuperNova Award Winner](#)

➤ [Denon + Marantz Electronics](#) – [Customer Service Strategy](#)

<https://www.constellationr.com/events/2016-supernova-awards>
<https://www.constellationr.com/node/4701/vote/application/view/333>



Wireless Multi-Room Sound System Any Room. Or Every Room.

"It might just be the most versatile speaker on the planet" – Digital Trends

"The HEOS system is simply terrific and terrifically simple" – Sound & Vision

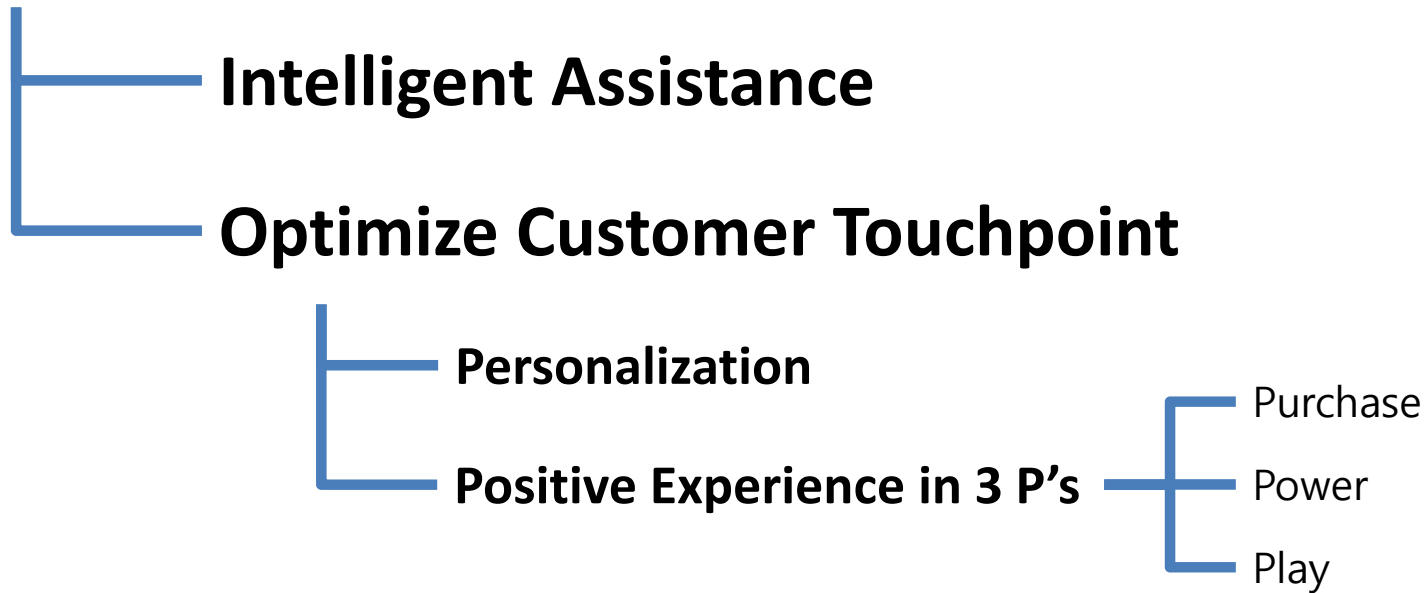
"Audio Quality is fantastic, set up easy, the numerous sources you can stream is just crazy, and connectivity is very flexible" - AVREV



ORACLE®

목표

Enhanced Customer Experience



Denon HEOS



- Product Issue Finding
- Firmware Upgrade



- Product Issue Finding
- Customer Sentiment Analysis



- Digital Service Conversation
- Intelligent Personalized Campaign



2

소셜 모니터링 및 감성분석

3

옴니채널 서비스

- 전화
- 웹 (셀프서비스/이메일)
- 모바일 (셀프 서비스/이메일)
- 채팅 (Live Chat)
- 화면공유 (Co-browsing)
- 소셜 (Facebook / Twitter)

Denon 서비스센터



<https://www.constellationnr.com/node/4701/vote/application/view/333>

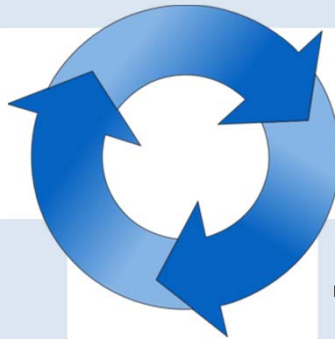
혁신 요소

혁신 방향성

- 고객 서비스에 대한 재정의
- 수동적 대응에서
적극적인 고객 경험 향상으로의 변화

추진 조직 시사점

- 유관 부서 책임자들로 구성된 전사 TFT 구성과
활동 (CIO 활동 주재 및 CEO 참석)



신기술의 비즈니스 가치

- 고객이 경험할 수 있는 문제를 가능한 빠른
시점에 적극적으로 파악하고 해결책을 제공
- 고객의 부정적 경험이 시장과 매출에 영향을
미치기 전에 적극적으로 소통하고 대응해야

비즈니스 성과

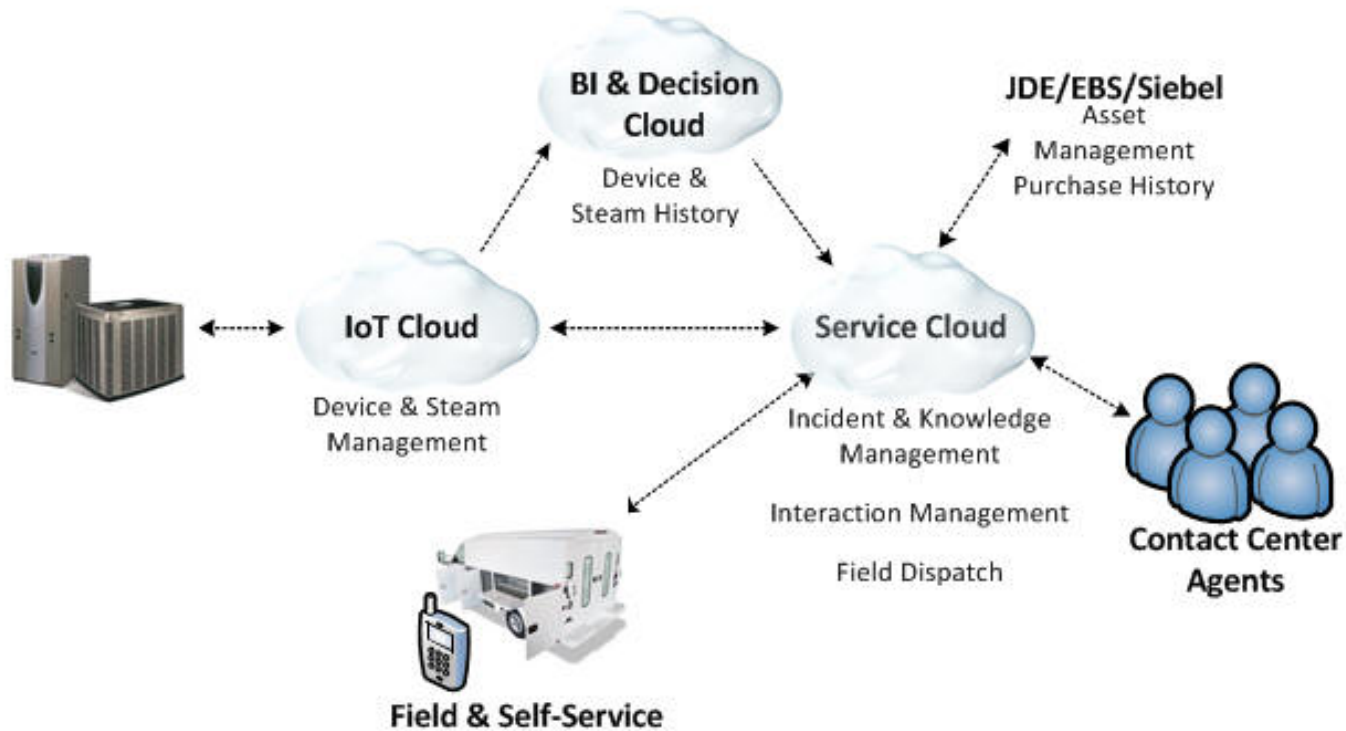
Service Center Efficiency

- **대면 비용 감소 (\$180,000)**
- **2천개 이상의 셀프 서비스용 지식 제공**
→ Inbound 콜 및 비용 감소
- **전체 Inbound 콜 중 10%이상을 Chat으로 처리**
→ 상담원당 평균 3~5개 동시 처리로 비용 감소
- **지능형 지식 활용을 통한 더 빠른 상담 시간**
→ 10% 이상의 상담원 효율성 증가
- **12분 이상 장시간 상담 비율 26%에서 15%로 감소**

Outbound Campaign ROI

- **개인화된 타겟 캠페인을 통한 비즈니스 성과**
 - ✓ 이메일 개봉율 62%
 - ✓ Click Through Rate 12%
 - ✓ 캠페인을 통한 구매율 6%

오라클 솔루션



IoT Interaction

- Oracle IoT Cloud

CRM SaaS

- Oracle Service Cloud
- Oracle Marketing Cloud
- Oracle Social Cloud
- Oracle Sales Cloud

ERP

- Oracle JD Edwards

Adaptive Intelligent™ Apps

Web-Scale Data



Decision Science

Machine Learning

For Customer Experience Area: **Smart Offers & Actions**

Intelligent

- Data – Complex & Big
- Accuracy without human bias

Artificial vs. Adaptive

Adaptive

- Learn from individual user's behavior
- Deliver optimized results
- Real time interaction

오라클 **Adaptive Intelligent™** 5 Characteristics

➤ **DATA AND CONTEXT DRIVEN**

- ✓ 1st, 2nd, 3rd, Opt-in, Social & Internet, Big Data, etc...

➤ **CONTINUOUSLY ADAPTIVE AND SELF-LEARNING**

➤ **ACTION-ORIENTED**

- ✓ for Business Action + Insight

➤ **OMNI-CHANNEL**

➤ **BUILT FOR THE BUSINESS USER CONTROL**

- ✓ Not for development, but immediate out-of-box use
- ✓ Can be tuned by business users

서비스 영역에서의 Predictive & Adaptive Intelligent 접근 방법

Why ?

- 고객 경험 라이프 사이클에 대한 정의와 집중
- 서비스 센터의 비즈니스 가치와 역할 재정의
- 장단기 목표 설정 및 성과 측정 방법 합의

How ?

- 고객 개인을 이해하기 위한 필요 내외부 데이터 정의
- 정규 데이터 도메인과 AI 분석용 데이터의 구분
- 관련 기술 성숙도 및 비용 수준에 따른 단계적 적용 고려

Considerations

- 정확성에 대한 판단과 적용 기능에 대한 고려
- 기존 정보와 데이터 품질 향상을 위한 지속적 노력
- 상담원과 Machine 역할, 고객 입장 등, 다양한 시각에서의 접근과 고려



Adaptive Intelligent Apps™

Adds New Business Value to CX, HCM, SCM and ERP and Amplifies Any Oracle Cloud Application With Smarter, Contextual Results



CX Cloud

Adaptive Intelligent™ Offers Adaptive Intelligent™ Actions



HCM Cloud

Adaptive Intelligent™ Candidate Experience



SCM Cloud

Adaptive Intelligent™ Planning & Bidding



ERP Cloud

Adaptive Intelligent™ Discounts

ORACLE®

Integrated Cloud

Applications & Platform Services