

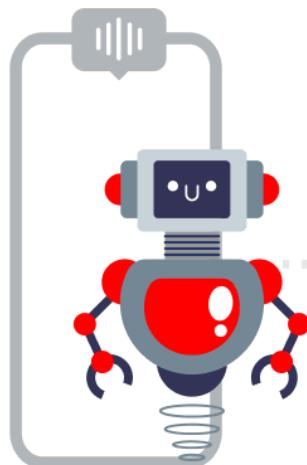
클라우드 기반 AI 컨택센터

# AI Call-Bot

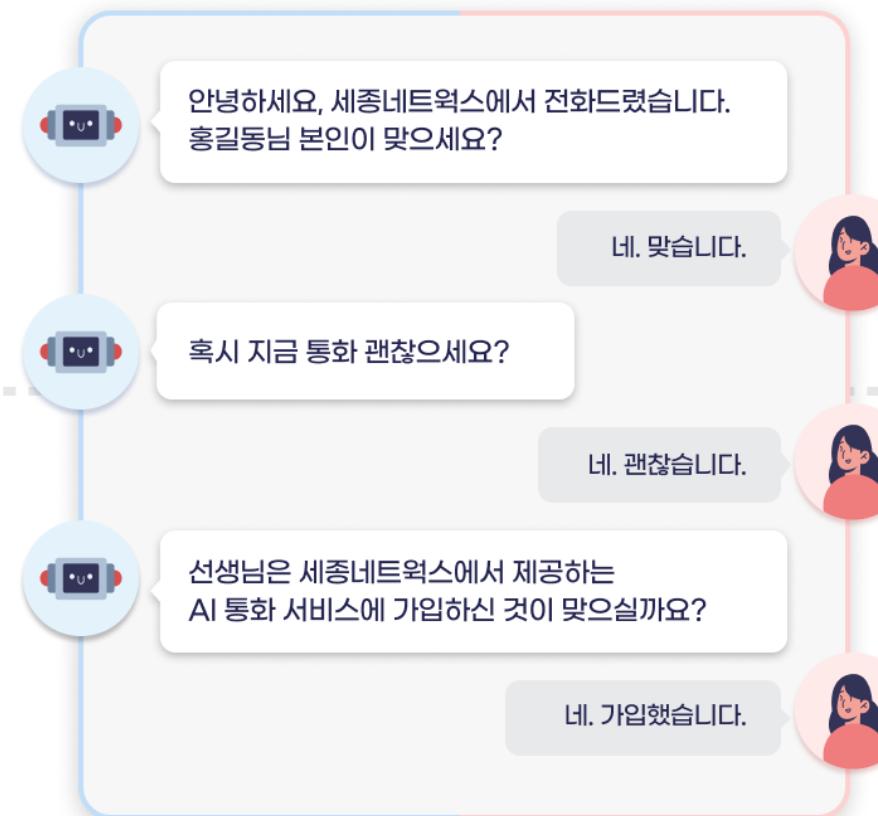


# 서비스 개요

컨택센터 상담원의 전화상담 업무를 AI 기반 음성 봇이 대신하는 서비스  
AI 콜봇은 지정된 고객 대상 자동 전화 발신 및 본인 확인 후 상담 진행



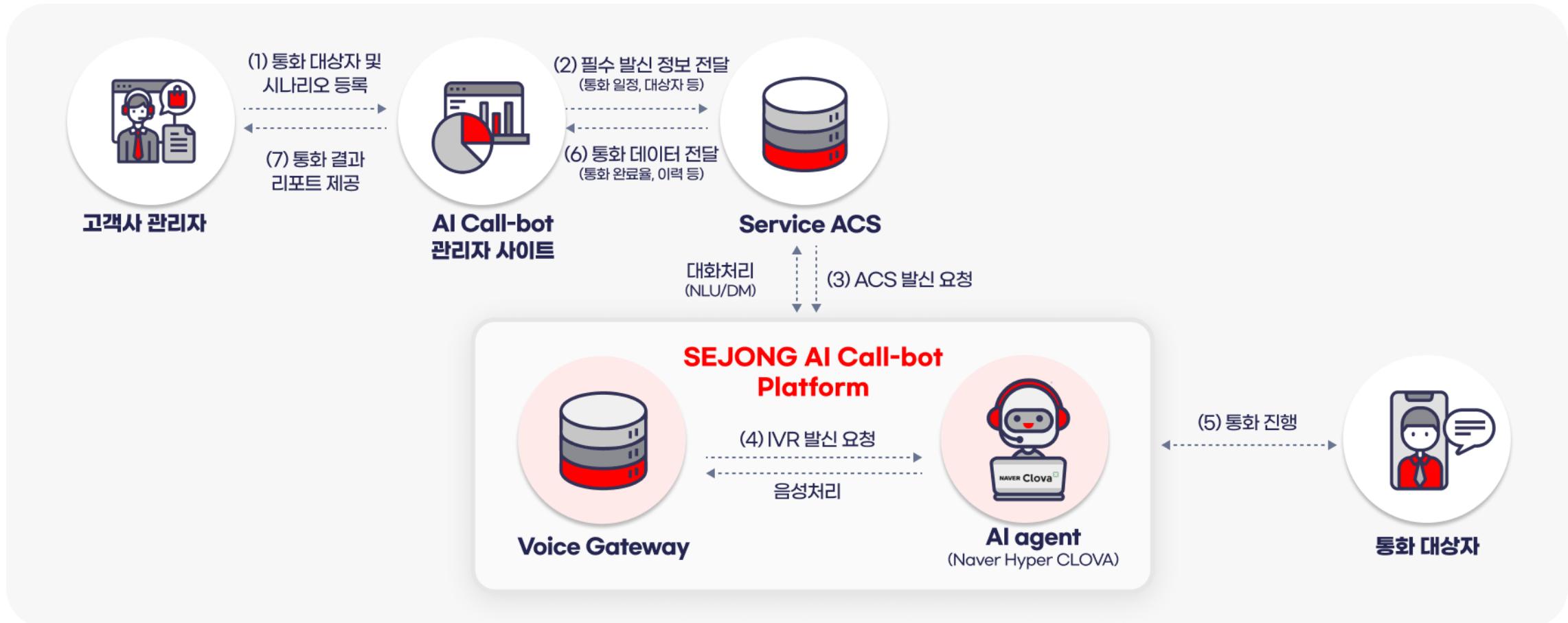
AI Call-bot



통화 대상자

# 서비스 프로세스

관리자 사이트를 통한 통화 대상자 등록, 통화 시나리오 선택, 통화 시간대 설정  
AI는 등록된 정보기반 전화 발신, 통화 내용 녹취 및 텍스트 변환, 통화 데이터 시각화 진행



# 서비스 플랫폼

클라우드 기반 관리자 사이트, AI 엔진, 통신 인프라가 결합된 올인원 서비스  
중견 기간통신사업자가 제공하는 AI 컨택센터로 높은 서비스 안정성

## 클라우드 기반 웹



**대시보드**  
(일별 캠페인 완료 현황)

**캠페인 관리**  
(사용자별 캠페인 운영 현황)

**통화 현황**  
(캠페인별 통화 결과 데이터)



## AI 엔진



**STT**  
(Speech-to-Text)      **TTS**  
(Text-to-Speech)

**NLP**  
(Natural Language Processing)

**TA**  
(Text Analysis)



## 통신 인프라



**지능망 IVR**  
(Interactive Voice Response)

**음성 PRI**  
(Primary Rate Interface)

**VoIP**  
(Voice over Internet Protocol)

# 서비스 특장점

웹 기반 서비스로 손쉬운 캠페인 생성 및 통화 결과 데이터 확인 용이  
별도 시스템 구축 필요 없이 즉시 서비스 이용 가능 및 사용량에 따른 과금으로 비용 절감 가능



## 사용 편의성

- 웹 기반 고객사 관리자 사이트 기본 제공
- 캠페인 생성, 발신 시간대 설정, 예약 발송 등 다양한 기능 제공
- 캠페인 대시보드를 통한 실시간 통화 모니터링 가능



## 서비스 전문성

- 고객사별 맞춤 통화 시나리오 개발 및 제공(별도 협의)
- 네이버 CLOVA AI를 활용해 높은 음성 인식률 및 실시간 음성 변환 제공
- 통신 사업자가 직접 제공하는 통신 인프라로 안정적인 서비스 운영



## 비용 효율성

- 별도 시스템 개발 및 구축 불필요, 서비스 도입 비용 無
- 서비스 사용량에 따른 이용량 과금으로 고객사 상황별 유연한 이용 용이
- 상담원 인건비 대비 낮은 비용으로 비용 절감 효과 기대

# 서비스 주요 기능 ① 관리자 화면 제공

대시보드를 통한 일별 캠페인 진행 현황 및 통화 결과 데이터 시각화  
서비스 사용자별 캠페인 운영 현황 확인 및 신규 사용자 추가 가능

2024년 5월 10일(금)

오늘의 캠페인은 총 0건 입니다.

대시보드

캠페인 관리

통화 현황

사용자관리

통계

과금관리

マイ페이지

공지사항

© SEJONG Networks Corp.

2024년 5월 10일(금)

세종네트워크스 관리자 로그아웃 비밀번호변경

진행중 2건 대기중 1건 진행완료 0건 중지/취소 3건

일별 캠페인 완료 현황

일별 통화 시간 현황(분)

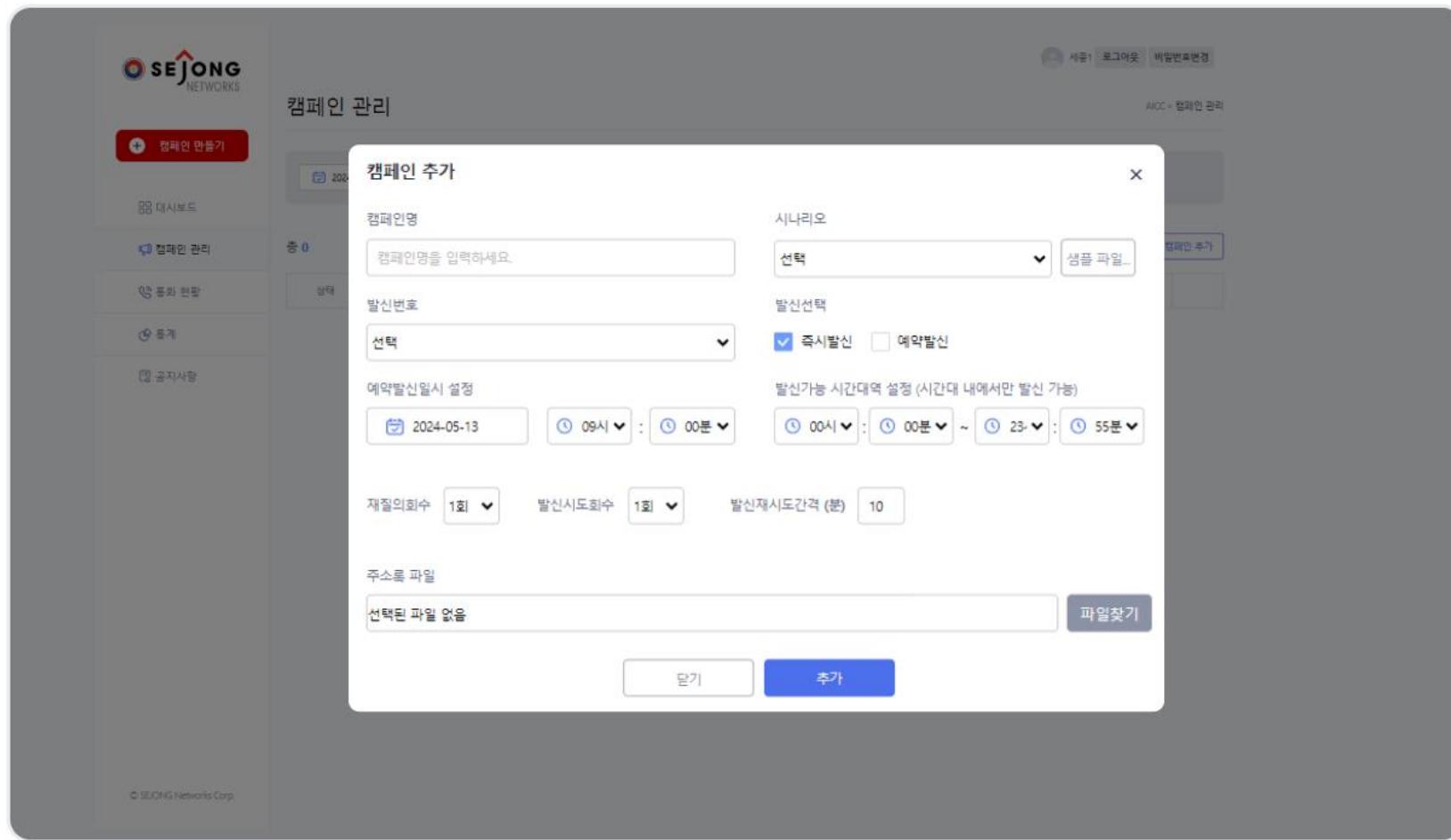
캠페인 현황

2024-04-15 ~ 2024-04-19 조회

사명자명	캠페인명	시나리오	통화시도	통화연결(%)	시너리오 완료율(%)	통화시간(분)
세종1	IT소-MVNO스노우맨	MVNO-스노우맨	10	10 (100 %)	0 %	4
세종1	IT소-케어클릭도조사	케어클릭도조사	112	111 (99 %)	3 %	85
세종1	IT소-케어클릭모집	케어클릭모집	215	213 (99 %)	59 %	121

## 서비스 주요 기능 ② 통화 캠페인 관리

캠페인 시나리오에 맞춰 통화 발신주기 설정 및 재발신 횟수 설정 가능  
통화 대상자 주소록 일괄 업로드를 통한 간편한 대상자 등록



# 서비스 주요 기능 ③ 캠페인 결과 확인

캠페인/대상자별 통화 시도에 대한 상세 결과 데이터 제공

AI 대상자간 통화 녹음 청취 및 상담 내용을 텍스트로 변환한 메시지창 확인 가능

The screenshot displays the Sejong Networks AICC interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: 대시보드 (Dashboard), 캠페인 관리 (Campaign Management), 통화 현황 (Call Status), 사용자관리 (User Management), 통계 (Statistics), 과금관리 (Billing Management), 마이페이지 (My Page), and 공지사항 (Announcements). The main area is titled '통화 현황' (Call Status) and shows a report for April 2024. It includes filters for date range (2024-04-01 to 2024-04-30), campaign (IT绍-케어콜모집), and call type (통화 전체). A search bar allows for entering a phone number. The report table has 10 columns: 캠페인 (Campaign), 수신번호 (Recipient Number), 통화 시작 (Call Start), 통화 종료 (Call End), 통화 결과 (Call Result), 통화 시도 (Call Attempt), 시나리오 (Scenario), 통화 이력 (Call History), 시나리오 진행 (Scenario Progress), and 응답완료여부 (Response Status). There are 265 entries in the table. Each row provides details like the call start time (e.g., 2024.04.30 17:38:35), end time (e.g., 2024.04.30 17:39:09), result (e.g., 성공 - Success), and scenario (e.g., 케어콜모집). Some rows have status indicators like '운전용답' (Driving Response) or '중도포기' (Abandonment). At the bottom, there's a pagination bar with numbers 1 through 10.

캠페인	수신번호	통화 시작	통화 종료	통화 결과	통화 시도	시나리오	통화 이력	시나리오 진행	응답완료여부
IT绍-케어콜모집		2024.04.30 17:38:35	2024.04.30 17:39:09	● 성공	1	케어콜모집		3 / 3	운전용답
IT绍-케어콜모집		2024.04.30 13:09:45	2024.04.30 13:10:12	● 성공	1	케어콜모집		2 / 3	중도포기
IT绍-케어콜모집		2024.04.29 12:09:13	2024.04.29 12:09:21	● 성공	1	케어콜모집		0 / 3	
IT绍-케어콜모집		2024.04.29 11:17:47	2024.04.29 11:18:31	● 성공	1	케어콜모집		3 / 3	운전용답
IT绍-케어콜모집		2024.04.27 15:14:28	2024.04.27 15:14:29	● 성공	1	케어콜모집		0 / 3	
IT绍-케어콜모집		2024.04.26 16:50:27	2024.04.26 16:51:00	● 성공	1	케어콜모집		3 / 3	운전용답
IT绍-케어콜모집		2024.04.26 08:28:49	2024.04.26 08:29:20	● 성공	1	케어콜모집		2 / 3	중도포기
IT绍-케어콜모집		2024.04.25 20:58:22	2024.04.25 20:58:36	● 성공	1	케어콜모집		0 / 3	
IT绍-케어콜모집		2024.04.25 20:57:42	2024.04.25 20:58:14	● 성공	1	케어콜모집		3 / 3	운전용답
IT绍-케어콜모집		2024.04.25 16:10:34	2024.04.25 16:11:11	● 성공	1	케어콜모집		3 / 3	운전용답

# 서비스 도입 효과

AI 기반 고객 응대 시스템 도입을 통해 효율적인 자원 배분 가능  
대량 고객 응대 자동화로 전화 상담 업무 효율성 향상 및 상담 정확도 증가



## 업무 생산성 향상

상담사가 수행하던 반복적인 전화 상담의 자동화로 업무 효율성 증대



## 서비스 개선 및 향상

녹취 및 STT 서비스를 통한 고객 상담내용 DB화로 상담 성과 측정 및 결과분석 용이

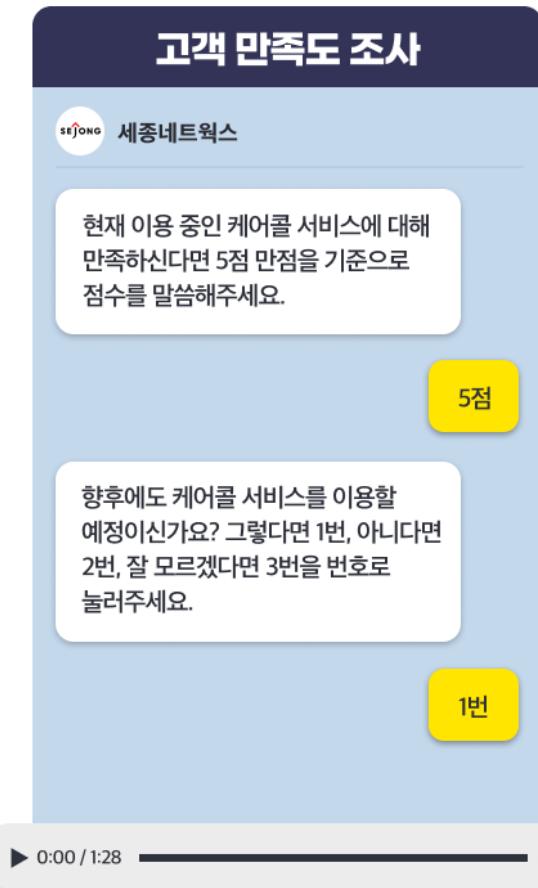
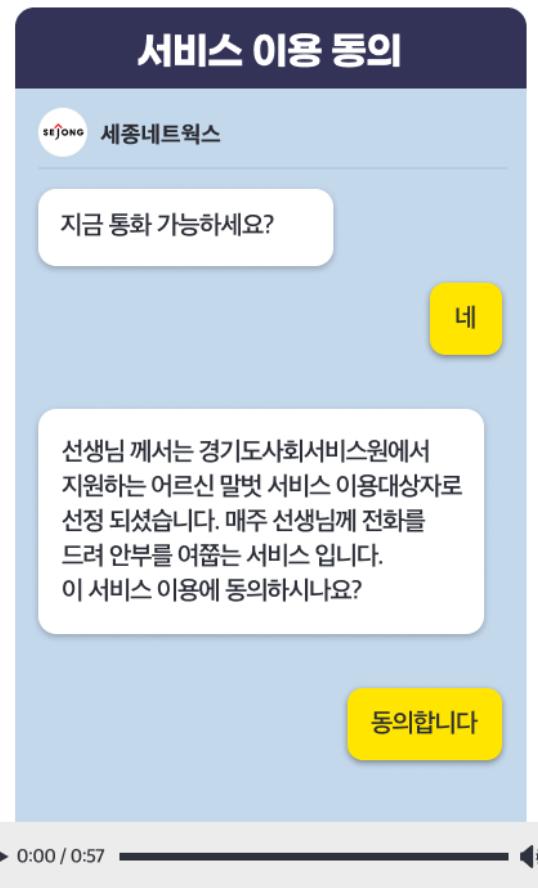
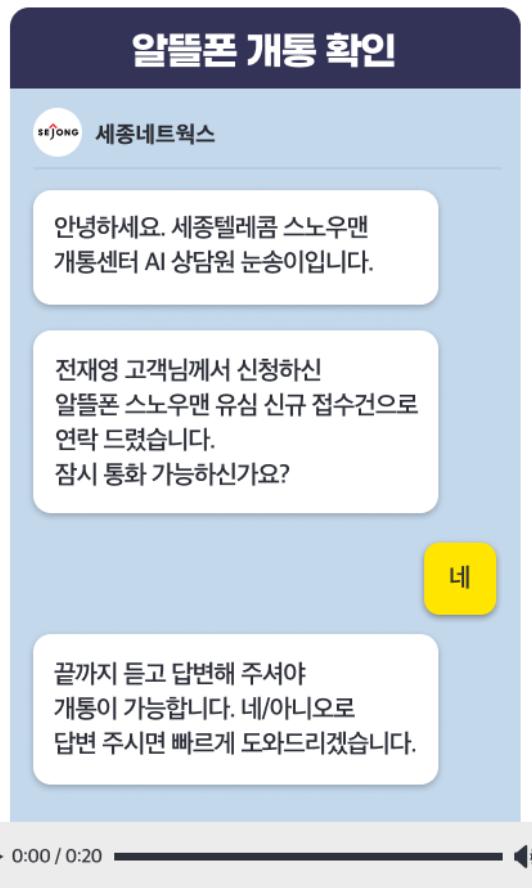


## 고객 만족도 증대

통화 불가 시 콜백 예약, 상담사 연결 등을 통해 AI 통화에 대한 거부감 최소화

# 서비스 활용 사례

단순 반복적인 전화 상담 시 AI Call-bot 서비스를 도입해 업무 효율화  
상품 구매 및 서비스 가입 여부 확인이 필수적인 분야에서 서비스 도입 증가 추세



# 서비스 활용 분야

제품 및 서비스에 대한 정보 제공에서 나아가 다양한 고객 요구 응대 시 활용 가능  
고객 상담 내용 분석 및 DB화를 통한 비즈니스 인사이트 발굴 가능

분야	활용 방법	업종
고객 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>제품 및 서비스 정보 업데이트, 상품 결제 및 예약 정보 안내</li> <li>고객이 자주 묻는 질문에 대한 답변 자동화</li> </ul>	제품 판매, A/S센터, 컨설팅, 교육
마케팅 및 판매	<ul style="list-style-type: none"> <li>제품 및 서비스 정보 전달, 프로모션 안내</li> <li>만족도 조사, 선호도 조사 등 설문조사 자동화를 통한 마케팅 전략 수립</li> </ul>	온라인몰, 광고/마케팅 대행, 리서치
금융 및 보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>대출 상담 및 보험 가입 관련 안내</li> <li>연체 알림 및 계약 갱신 안내 등 단순 안내 자동화</li> </ul>	저축은행, 보험사, GA법인, 투자사
예약 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 예약 확인 및 변경 사항 알림</li> <li>실시간 예약 상황 및 요금 변동 정보 제공</li> </ul>	호텔, 항공, 여행, 플랫폼, 렌터카
정부 및 공공기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>세금 납부 알림, 차량 검사일 안내, 불법 주정차 단속 안내</li> <li>재난 상황 발생 시 경보 전화 발신 등 비상 상황 안내</li> <li>청소년 상담, 취약계층/청소년 돌봄 안부 전화</li> </ul>	지자체, 시설관리공단, 세무서, 복지관, 청소년 센터
의료 및 헬스케어	<ul style="list-style-type: none"> <li>병원 진료 예약 확인 및 방문일 리마인드</li> <li>수술 환자/만성 질환자 대상 정기적인 건강 상태 확인</li> </ul>	의료기관, 건강관리 서비스 업체

# 서비스 도입 절차

고객사 상황에 맞는 맞춤 통화 시나리오 개발(별도 협의)  
서비스 커스텀 및 CBT를 통해 안정적인 서비스 상용화 지원



**도입 상담**  
(시나리오/견적 협의)



**커스텀**  
(1개월)



**CBT**  
(2개월)



**서비스 상용화**