

클라우드 기반 AI 컨택센터

AI Call-Bot



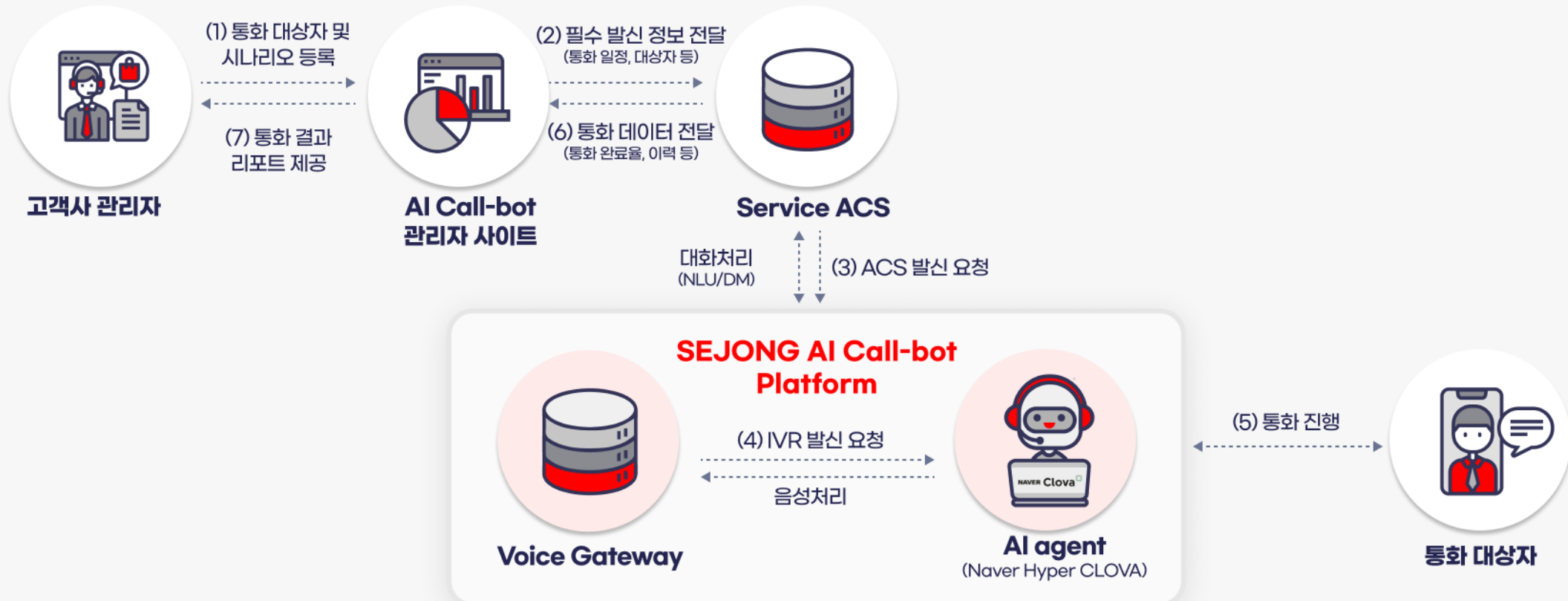
서비스 개요

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



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 **TTS**
(Speech-to-Text) (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 특징점

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



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

The screenshot displays the 'SEJONG NETWORKS' interface with a sidebar on the left containing navigation items: '캠페인 만들기' (Add Campaign), '대시보드' (Dashboard), '캠페인 관리' (Campaign Management), '통화 현황' (Call Status), '통계' (Statistics), and '공지사항' (Notice). The main area is titled '캠페인 관리' (Campaign Management). A modal window titled '캠페인 추가' (Add Campaign) is open, showing the following fields and options:

- 캠페인명** (Campaign Name): Input field with placeholder '캠페인명을 입력하세요.' (Enter campaign name.)
- 시나리오** (Scenario): Dropdown menu with '선택' (Select) and a '샘플 파일...' (Sample file...) button.
- 발신번호** (Outgoing Number): Dropdown menu with '선택' (Select).
- 발신선택** (Outgoing Selection): Radio buttons for '즉시발신' (Immediate dialing) [checked] and '예약발신' (Scheduled dialing).
- 예약발신일시 설정** (Scheduled dialing date/time): Date '2024-05-13', time '09시' (9 AM), and '00분' (00 minutes).
- 발신가능 시간대역 설정 (시간대 내에서만 발신 가능)** (Dialing available time range): Time range from '00시' (00:00) to '23시' (23:00) and '55분' (55 minutes).
- 재질의회수** (Redial count): Dropdown menu set to '1회' (1 time).
- 발신시도회수** (Dialing attempt count): Dropdown menu set to '1회' (1 time).
- 발신재시도간격 (분)** (Dialing retry interval in minutes): Input field set to '10'.
- 주소록 파일** (Address book file): Input field with '선택된 파일 없음' (No file selected) and a '파일찾기' (Find file) button.
- Buttons**: '닫기' (Close) and '추가' (Add) buttons at the bottom.

© SEJONG Networks Corp.

세종네트웍스 (관리자)
로그아웃
비밀번호변경

통화 현황

AKCC > 통화 현황

~

총 265 [데이터 다운로드](#)

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

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

알뜰폰 개통 확인

sejong 세종네트웍스

안녕하세요. 세종텔레콤 스노우맨
개통센터 AI 상담원 눈송이입니다.

전재영 고객님의 신청하신
알뜰폰 스노우맨 유심 신규 접수건으로
연락 드렸습니다.
잠시 통화 가능하신가요?

네

끝까지 듣고 답변해 주셔야
개통이 가능합니다. 네/아니오로
답변 주시면 빠르게 도와드리겠습니다.

▶ 0:00 / 0:20

서비스 이용 동의

sejong 세종네트웍스

지금 통화 가능하세요?

네

선생님께서는 경기도사회서비스원에서
지원하는 어르신 말벗 서비스 이용대상자로
선정 되었습니다. 매주 선생님께 전화를
드려 안부를 여쭙는 서비스 입니다.
이 서비스 이용에 동의하시나요?

동의합니다

▶ 0:00 / 0:57

고객 만족도 조사

sejong 세종네트웍스

현재 이용 중인 케어콜 서비스에 대해
만족하신다면 5점 만점을 기준으로
점수를 말씀해주세요.

5점

향후에도 케어콜 서비스를 이용할
예정하신가요? 그렇다면 1번, 아니다면
2번, 잘 모르겠다면 3번을 번호로
눌러주세요.

1번

▶ 0:00 / 1:28

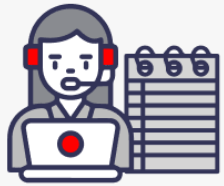
서비스 활용 가능 분야

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