

디지털타임스

[테크&포커스] 황금알 AICC 잡아라... IT 인프라·통신기술 장전한 이통사

입력 2023.09.03. 오후 6:30 수정 2023.09.03. 오후 7:27 기사원문

 김나인 기자

추천

댓글

KT, 에이센 클라우드에 AI 결합

SKT, 기업별 구독서비스 선택

LG, 거대언어모델로 기능 강화

디지털타임스

주요뉴스 정치 경제 사회 생활 세계 IT 사설/칼럼 신문보기 랭킹



커져가는 AI기반 고객센터 시장... 이통사들 기회 노린다

AI(인공지능) 통화비서를 사용하고 있는 서울시 구로구의 한 음식점. 바쁜 영업시간에 전화를 받지 못해 놓치는 예약 고객이 많았는데, 통화비서 도입 2주간 144건의 예약을 추가로 받았다. 최근 AI 통화비서를 도입했다는 서울시 용산구 한 대구탕집 사장은 "줄을 서서 먹는 맛집 특성상 포장 주문이 많았는데 AI 통화비서가 전화를 자동으로 받아 점주와 손님 모두 시간을 절약했다"고 말했다.

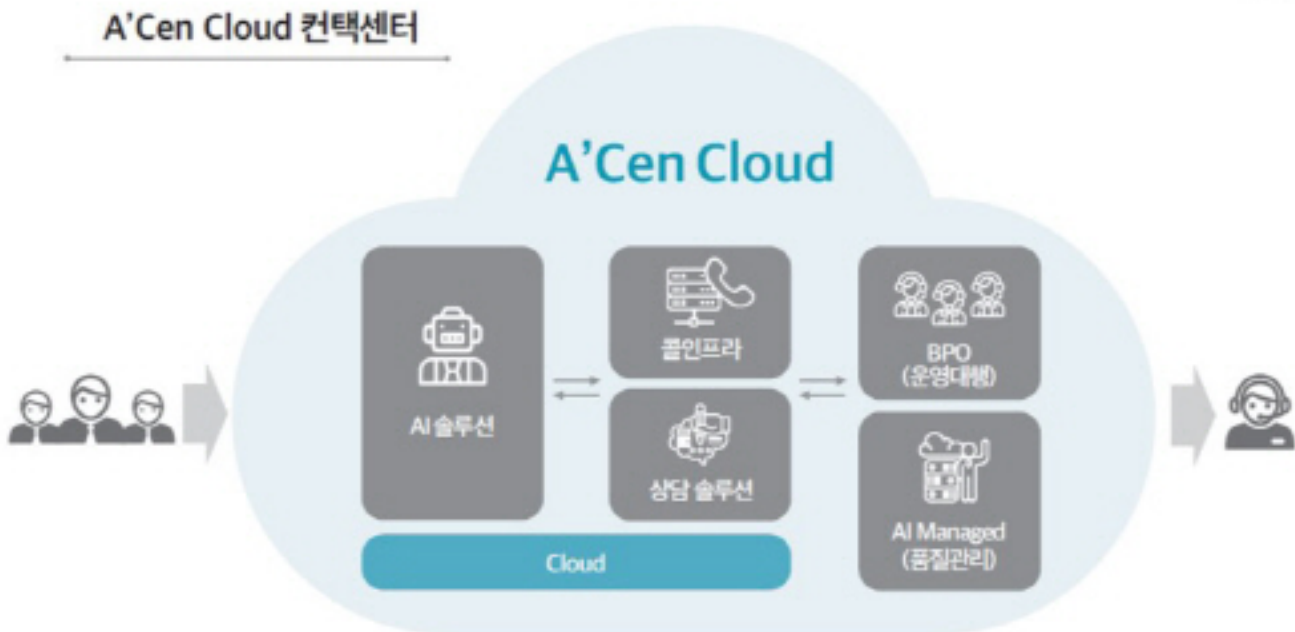
◇ 이통사, AICC서 사업 기회 모색하는 이통사

생성형AI가 촉발한 DX(디지털전환)가 전 산업으로 확산되고 있다. 이 가운데 가장 두각을 드러내는 분야로 AICC(AI컨택센터)가 꼽힌다. AICC는 음성인식과 음성합성, 텍스트

디지털타임스

주요뉴스 정치 경제 사회 생활 세계 IT 사설/칼럼 신문보기 랭킹

시장조사기관 리서치앤드마켓에 따르면, 전 세계 AICC 시장은 매년 25%씩 성장해 2025년에는 361억달러(47조7000억원) 규모에 이를 것으로 전망된다. 시장조사업체 얼라이드마켓리서치는 국내 AICC 시장이 연평균 23.7% 성장해 2030년에는 약 4638억원 규모에 이를 것으로 내다봤다. AICC는 공공기관·금융·보험사에서 널리 활용되고 있고 유통이나 레저, 교육, 제조 업체들도 도입에 속도를 내고 있다. 특히 이동통신사는 ICT(정보통신기술) 인프라와 유무선 통신기술을 갖추고 학습용 데이터도 확보하고 있어 시장 초기부터 빠르게 파고들 수 있는 장점이 있다.



'에이센 클라우드 컨택센터' 이미지. KT 제공

◇ 8000석 콜센터 운영 노하우 접목하는 KT..."2025년 3000억 이상 매출 달성"=

2017년 이동통신사 중 가장 먼저 AICC에 뛰어든 KT는 △AI 상담 △고객센터 업무자동화 △비즈니스 성과향상 등 세 분야를 집중 공략하고 있다. 8000석 규모에 달하는 콜센터 운영을 통해 확보한 노하우와 AI 기술로 AICC 시장을 선도할 수 있다는 자신감이다. 2021년에는 AICC팀을 KT엔터프라이즈 정식 사업부로 승격했다.

그 결과물로 지난해 말 AICC 서비스 혁신 계획 일환인 '에이센 클라우드'를 출시했다. 클라우드 위에 통신인프라, 상담 애플리케이션(앱), AI 솔루션 등을 올인원으로 제공하는

디지털타임스

주요뉴스 정치 경제 사회 생활 세계 IT 사설/칼럼 신문보기 랭킹

사람처럼 알아듣는 보이스봇을 제공하는 등 초개인화 마케팅 플랫폼으로 고도화할 예정이다. 연내 상용화 예정인 초거대AI '믿음'도 AICC에 적용해 '더 똑똑한 상담'을 제공할 계획이다.



KT 고객센터 직원들이 AI(인공지능) 기술을 적용한 상담 어시스턴트를 이용하고 있다. KT 제공

디지털타임스

주요뉴스 정치 경제 사회 생활 세계 IT 사설/칼럼 신문보기 랭킹



모델이 KT AICC '통화비서' 서비스를 소개하고 있다. KT 제공

KT는 AICC로 실제 매출을 내고 있으며, 지난해 수주액은 785억원이다. 올해 AICC 매출 목표액은 1000억원으로, 나아가 2025년에는 3000억원 이상이 될 것으로 전망한다. 김영진 KT CFO(전무)는 2분기 실적 콘퍼런스 콜에서 KT "API (응용프로그램 인터페이스) 개방을 통해 B2B 고객에 믿음 을 이용하고 이용료를 받는 수익모델을 계획하고 있다"며 "KT 매출 상품 등에 접목해 경쟁력을 강화하는 것도 고려하고 있다"고 말했다.

◇전 과정 아우르는 AICC, 해외 사업자 손잡고 그룹사 협력=

'AI 컴퍼니'를 지향하는 SK텔레콤은 단순 AICC 솔루션 판매에 그치는 게 아니라 컨설팅과 인프라 구축, 유지보수 서비스 및 아웃소싱(BPO)까지 전 과정을 아우르는 AICC E2E(엔드투엔드)로 사업을 강화한다. 지난 21일 NLP(자연어처리) 엔진을 자체 개발한 국내 AICC기업 '페르소나AI'에 지분 투자를 단행해 3대 주주에 오른 것도 이같은 구상을 실현하기 위해서다. SK텔레콤이 주축인 'K-AI 얼라이언스'에도 속해있는 페르소나AI는 구독형 AICC 서비스를 국내 최초로 도입하기도 했다.

SK텔레콤은 대기업과 중소·스타트업 투트랙으로 공략에 나선다. 특히 국내 대기업 AICC

디지털타임스

주요뉴스 정치 경제 사회 생활 세계 IT 사설/칼럼 신문보기 랭킹

CCaaS(서비스형 컨택센터) 서비스를 출시할 계획이다. 해외 기업과도 손잡고 시너지를 모색한다. 글로벌 고객센터 플랫폼 기업 제네시스와 클라우드 기반 AICC 서비스를 출시했으며, AWS(아마존웹서비스)와는 '종량형 클라우드 컨택센터' 서비스를 상용화했다.



LG유플러스 중소기업 대상 클라우드 고객센터를 소개하고 있다. LG유플러스 제공

LG유플러스는 LG그룹 계열사들과 역량을 모은 '원LG AICC' 솔루션을 제공한다. 이에 더해 LG그룹의 LLM(거대언어모델) '엑사원'을 활용한 AICC 기능 고도화에 나선다. 고객 규모별로 대형 고객 대상으로는 '구축형 AICC', 중소형사에게는 '클라우드 고객센터'를 통해 지원한다. 소상공인 대상 고객센터 역할을 하는 AI콜봇은 연내 출시 예정이다. 바쁜 매장에 걸려오는 전화를 AI가 대신 받아 예약 확정과 매장 위치 안내 등을 할 수 있다.

구축형 AICC 상품의 경우 SI(시스템통합)기업인 LG CNS와 함께 대형 금융사 콜인프라 구축사업을 진행하고 있다. 클라우드 고객센터는 초기 구축 비용 없이 PC와 인터넷 전화

디지털타임스

주요뉴스 정치 경제 사회 생활 세계 IT 사설/칼럼 신문보기 랭킹

김나인 기자(silkni@dt.co.kr)

디지털타임스



김나인 기자 >

구독자 1,195 응원수 1,088

구독

‘백종원 만두식당’서 일하는 LG유플 직원들, 왜?
中 화웨이, 자체 반도체 탑재에... 美 발각

Copyright © 디지털타임스. All rights reserved. 무단 전재 및 재배포 금지.

이 기사는 언론사에서 IT 섹션으로 분류했습니다.



메인에서

바로 보는 언론사 편집 뉴스 지금 바로 구독해보세요!

구독

네이버 메인에서 디지털타임스 구독
디지털타임스 홈페이지 바로가기

디지털타임스 주요뉴스

해당 언론사에서 선정하며 언론사 페이지(아웃링크)로 이동해 볼 수 있습니다.

경남 김해 도로에 잇단 윤 대통령 부부 욕설 낙서...동일인 소행인 듯
尹대통령 차량 통과 20초 전에 '꽝'...반대편 도로서 택시-경찰차 충돌
女 아나운서 "이게 사람 눈이냐"...아이라인 시술 불만 조무사 때려
"바지 벗고 태워달라 빌어, 너무 굴욕"...헤리·소다, 美 항공사 갑질 분노
"싱크홀이 사람 잡네"...피하려다 3중 추돌, 1명 부상