

## KT Enterprise AICC (Artificial Intelligence Contact Center) 상품 소개서

본 문서는 KT Enterprise의 AI 컨택센터(AICC) 솔루션에 대한 상세 소개서입니다. KT의 독보적인 통신 인프라와 AI 기술력이 결합된 AICC 상품의 주요 기능, 라인업, 도입 효과 및 기술적 특장점을 정리해 드립니다.

### 1. 서비스 개요 (Executive Summary)

KT AICC는 단순한 콜센터 솔루션을 넘어, AI(인공지능), Big Data, Cloud 기술을 결합하여 고객 상담 업무의 생산성을 극대화하고 고객 경험(CX)을 혁신하는 지능형 컨택센터 플랫폼입니다.

- 핵심 가치:** 상담 업무의 자동화(Automation), 상담사 업무 지원(Assistance), 데이터 기반 경영 인사이트(Aalytics) 제공.
- 주요 특징:** 국내 최대 규모(100번 고객센터) 운영 노하우가 집약된 AI 엔진 적용, 클라우드 기반의 유연한 확장성, 기업 규모별 맞춤형 라인업 제공.



### 2. 주요 상품 라인업 (Product Lineup)

고객사의 규모와 구축 환경, 보안 요구사항에 따라 크게 세 가지 형태로 제공됩니다.

#### A. KT A'Cen Cloud (에이센 클라우드)

"초기 구축 비용 없이 구독형으로 즉시 도입 가능한 클라우드 AICC"

- **대상:** 중견/중소기업, 스타트업, 또는 빠른 AICC 도입을 원하는 기업.
- **특징:**
  - **SaaS(Software as a Service) 형태:** 별도의 서버 구축이나 장비 구매 없이 인터넷만 연결되면 사용 가능.
  - **All-in-One 제공:** 콜 인프라(PBX, 녹취 등)부터 AI 솔루션(보이스봇, 챗봇), 상담 애플리케이션까지 통합 제공.
  - **유연성:** 상담석 수나 AI 채널 수를 트래픽에 따라 자유롭게 증감 가능.
- **제공 기능:**
  - **AI 보이스봇/챗봇:** 24/7 무인 상담 처리 (단순 문의, 예약, 접수 등).
  - **실시간 상담록(STT):** 통화 내용을 실시간 텍스트로 변환하여 화면에 표시.
  - **상담 어시스트(Agent Assist):** 대화 맥락을 분석해 상담 스크립트 및 지식 (KMS) 자동 추천.

## B. AICC On-Premise (구축형 AICC)

"기업 내부 시스템과 완벽하게 연동되는 보안 중심의 맞춤형 AICC"

- **대상:** 금융권, 공공기관, 대기업 등 보안 규제가 엄격하거나 고도화된 커스터마이징이 필요한 기업.
- **특징:**
  - **내부 구축:** 기업의 데이터센터(IDC) 내에 AI 서버 및 솔루션 구축.
  - **고도화된 연동:** 레거시 시스템(ERP, CRM, 기간계 시스템)과의 깊이 있는 통합 가능.
  - **자체 AI 학습:** 기업 특화 용어 및 데이터를 학습시켜 AI 모델 최적화 가능.
- **차별점:** KT의 초거대 AI '믿음(Mi:dm)' 모델을 적용하여 더욱 자연스러운 대화와 복합적인 추론이 가능.

## C. AI 통화비서 / 서비스형 AI (소상공인/특화형)

- **AI 통화비서:** 소상공인(식당, 미용실 등)을 위해 부재중 전화 응대, 예약 접수, 매장 안내 등을 AI가 대신 처리.

- 특화 패키지:** 병원(진료 예약), 프랜차이즈, 지자체(돌봄 케어) 등 산업별 특화 시나리오 탑재 모델.

### 3. 핵심 기능 및 기술 (Key Features & Tech)

KT AICC는 4가지 핵심 기술 모듈을 통해 상담의 전 과정을 혁신합니다.

구분	모듈명	상세 기능 및 역할
듣기/ 말하기	STT / TTS	<ul style="list-style-type: none"><li><b>STT (Speech-to-Text):</b> 업계 최고 수준의 한국어 인식률(90% 이상). 사투리, 노이즈 환경에서도 정확한 인식.</li><li><b>TTS (Text-to-Speech):</b> 감정 표현이 가능한 자연스러운 AI 음성 합성 기술.</li></ul>
이해하 기	NLP / TA	<ul style="list-style-type: none"><li><b>NLP (자연어 처리):</b> 고객의 발화 의도(Intent)를 파악하고 핵심 키워드(Entity) 추출.</li><li><b>TA (Text Analytics):</b> 상담 데이터 감정 분석, 트렌드 분석, 불만 키워드 자동 감지.</li></ul>
대화하 기	Voice/Chat Bot	<ul style="list-style-type: none"><li><b>시나리오 봇:</b> 정해진 로직에 따른 정확한 응대 (예: 요금 조회, AS 접수).</li><li><b>생성형 AI 봇:</b> 초거대 AI(LLM)를 활용하여 정해진 시나리오 외의 복잡한 질문에도 유연하게 답변 및 요약.</li></ul>
지원하	Agent Assist	<ul style="list-style-type: none"><li><b>KMS 추천:</b> 고객 질문 시 관련 약관/답변 자동 팝업.</li></ul>

구분	모듈명	상세 기능 및 역할
기		<ul style="list-style-type: none"><li><b>자동 요약:</b> 긴 통화 내용을 3줄 요약하여 상담 이력 (Memo) 자동 생성.</li><li><b>슈퍼바이저 모니터링:</b> 상담 품질 실시간 관제 및 코칭 기능.</li></ul>

#### 4. 도입 효과 (Business Benefits)

KT AICC 도입 시 정량적, 정성적 효과는 다음과 같습니다.

##### ① 운영 비용(TCO) 절감

- 단순 반복 문의(전체 콜의 약 30~50%)를 AI 봇이 처리하여 상담사 인건비 및 운영 비용 절감.
- A'Cen Cloud 도입 시 구축형 대비 초기 비용 약 30% 이상 절감.

##### ② 생산성 및 효율성 증대

- 상담 시간 단축 (AHT):** 상담 전 고객 정보 파악 및 상담 중 지식 추천으로 평균 상담 시간 10~20% 단축.
- 응대율 향상:** 폭주하는 콜이나 야간/휴일 콜을 AI가 처리하여 포기호 (Abandoned Call) 최소화.

##### ③ 고객 및 직원 만족도 향상

- 고객 (CX):** 대기 시간 없이 즉시 연결, 24/365 상담 가능으로 고객 경험 개선.
- 직원 (EX):** 감정 노동 스트레스 감소(단순 업무 해방), AI의 실시간 코칭으로 신입 상담사 업무 적응 속도 향상.

## 5. 적용 사례 (Use Cases)

- 금융권 (은행/보험):** 불완전 판매 모니터링 자동화, 대출 상담 시나리오 자동 가이드, 24시간 사고 접수.
- 병원:** AI가 진료 예약/변경/취소 처리, 노쇼(No-Show) 방지 해피콜 발신.
- 유통/커머스:** 배송 조회, 반품 접수, 주문 변경 등 트랜잭션 처리 자동화.
- 공공기관:** 민원 상담 챗봇, 독거노인 안부 확인(AI 돌봄 케어) 서비스.

---

## 6. 차별화된 강점 (Why KT?)

- 국내 최대 데이터 보유:** KT 100번 고객센터(일 30만 콜 이상) 운영을 통해 축적된 방대한 한국어 상담 데이터를 학습하여, 한국어 인식 및 처리 능력이 타사 대비 월등합니다.
- AI Full-Stack 기술:** AI 반도체부터 클라우드 인프라, 알고리즘, 응용 서비스까지 KT가 자체 보유한 기술로 제공하여 최적화 및 이슈 대응 속도가 빠릅니다.
- 검증된 레퍼런스:** 금융, 공공, 유통 등 국내 최다 AICC 구축 및 운영 경험을 보유하고 있습니다.

---

## 도입 문의 및 제안

KT Enterprise는 귀사의 비즈니스 환경을 분석하여 가장 효율적인 AICC 모델(구독형 vs 구축형)을 제안해 드립니다.