

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 특징점을 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 플랫폼**입니다.

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

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

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?)

1. **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.
 2. **AI Full-Stack 기술:** AI 반도체부터 클라우드 인프라, 알고리즘, 응용 서비스까지 KT가 자체 보유한 기술로 제공하여 최적화 및 이슈 대응 속도가 빠릅니다.
 3. **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.