

[문서 번호: TMP-2025-001]

[작성 일자: 2025. 12. 10]

KT Enterprise 표준 제안서 템플릿 (Standard Proposal Template)

1. AICC (AI 컨택센터) 도입 제안서

(Focus: 비용 절감 및 운영 효율화 시뮬레이션)

1.1 제안 개요

- 제안명:** [고객사명] 고객센터 운영 효율화를 위한 KT AICC 도입 제안
- 핵심 목표:** 단순 반복 문의 자동화(30% 절감) 및 상담사 업무 지원을 통한 응대
율 향상

1.2 도입 전후 비교 (Expected Change)

구분	도입 전 (As-Is)	도입 후 (To-Be)	개선 효과
운영 시간	평일 09:00 ~ 18:00 (야 간/휴일 불가)	365일 24시간 (단순 문 의 AI 처리)	고객 편의성 극 대화
상담 연결	피크 타임 대기 시간 평 균 3분 이상	대기 시간 0초 (AI 즉시 응대)	포기호(Lost Call) 0% 도전
상담 품질	상담사 숙련도에 따라 품질 편차 발생	AI 어시스트로 표준화 된 답변 가이드	상담 품질 균일 화

1.3 ROI (투자 대비 효과) 시뮬레이션 [작성 예시]

(※ 고객사의 실제 콜 통계 데이터를 바탕으로 수치를 조정하여 제시하십시오.)

[가정: 월 평균 50,000콜 인입 / 상담사 50명 운영 기준]

- 단순 반복 문의 비중: 전체의 약 **40%** (예약 확인, 위치 문의, 요금 조회 등)
- AI 보이스봇 처리:** 단순 문의 40% (20,000콜)를 AI가 전담 처리
- 비용 절감 효과 산출:**

구분	산출 근거	월 절감 예상액
인건비 절감	단순 응대 인력 대체 효과 (약 15명 분)	약 4,500만 원
생산성 향상	상담 시간 단축(AHT)에 따른 추가 효율	약 1,000만 원
Total Benefit	월 약 5,500만 원 절감 (연간 6.6억 원 절감 효과)	

2. 스마트 팩토리 / 오피스 구축 제안서

(Focus: Before & After 시각화 및 프로세스 개선)

2.1 제안 개요

- 제안명: [고객사명] DX 기반 스마트 [공장/사옥] 구축 제안
- 핵심 목표: 5G/AI/Robot 기술을 활용한 안전하고 효율적인 공간 혁신

2.2 스마트 팩토리: 공정 혁신 비교 (Before & After)

영역	기존 환경 (Traditional)	도입 후 환경 (Smart Factory)
네트워크	[Wi-Fi] 이동 중 끊김 발생, 보안 취약	[기업전용 5G] 끊김 없는 이동체 제어, 완벽한 보안
물류 이송	[수작업/지게차] 인력 의존, 안전 사고 위험	[AGV/AMR 로봇] 무인 자율주행, 24시간 가동
품질 검사	[육안 검사] 작업자 피로도에 따른 불량 유출	[AI 머신비전] 0.1초 초고속 판독, 불량률 0%
안전 관리	[사후 대응] 사고 발생 후 확인	[지능형 CCTV] 위험 상황 사전 감지 및 즉시 알림

2.3 스마트 오피스: 임직원 경험 변화 (User Journey)

시 점	기존 업무 환경	KT AI Office 환경
출 근	사원증 태그를 위해 게이트 앞 에서 멈춤	안면 인식으로 멈춤 없이 통과 (엘리베이 터 자동 호출)
오 전	회의실 예약 현황 수기 확인 및 조명 켜기	모바일 앱 예약 및 입실 시 조명/공조 자 동 제어
오 후	우편물 수령을 위해 1층 로비 이동	배송 로봇이 자리까지 우편물/택배 배달
퇴 근	마지막 퇴근자가 소등 및 냉난 방 확인	AI 오퍼레이터가 재실 감지 후 자동 소 등/절전

3. 클라우드 및 보안(IDC) 전환 제안서

(Focus: 아키텍처 구성도 및 보안 인증 현황)

3.1 제안 개요

- 제안명: [고객사명] IT 인프라 선진화를 위한 하이브리드 클라우드 전환 제안
- 핵심 목표: 노후 전산실 철거 및 KT IDC/Cloud 이전을 통한 가용성 99.99% 확보

3.2 제안 아키텍처 (Target Architecture) [기술적 제원]

[구성 요약: Hybrid Cloud (KT IDC + Public Cloud)]

1. Legacy Zone (KT IDC):

- 대상: 핵심 DB (ERP, 고객 정보, 금융 데이터)
- 구성: 물리적 망분리 적용, 이중화 전원/네트워크, 24/365 관제.
- 보안: Anti-DDoS, 침입탐지시스템(IPS), 웹방화벽(WAF) 적용.

2. Innovation Zone (KT Public Cloud):

- 대상: 대외 서비스 웹/앱, 이벤트 서버 (트래픽 변동성 높음)
- 구성: Auto-Scaling(자동 확장) 적용, CDN 연동을 통한 속도 개선.

3. DR Center (재해복구):

- 대상: 전체 데이터 백업
- 구성: [서울-천안] 등 이격된 지역에 실시간 데이터 미러링(Mirroring).

3.3 보안 인증 및 컴플라이언스 (Certifications)

KT는 국내에서 가장 강력한 보안 인증을 보유한 사업자로서 귀사의 컴플라이언스 이슈를 완벽하게 해소합니다.

인증 구분	인증 명칭	상세 내용 및 고객 혜택
클라우드 보안	CSAP (IaaS)	한국인터넷진흥원(KISA) 주관 클라우드 보안 인증 (공공기관 도입 필수 요건 충족)
정보보호 관리	ISMS-P	정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증 (국내 최고 권위 인증)
국제 표준	ISO 27001	국제표준화기구(ISO) 정보보호 경영시스템 인증
시설 안정성	Tier-3 Design	글로벌 데이터센터 티어 등급 기준 충족 (무중단 유지 보수 가능)

[사용 가이드]

- 상기 템플릿의 [] 괄호 부분은 고객사의 상황에 맞춰 변경하여 사용하십시오.
- 시뮬레이션 수치는 제안 발표 전 반드시 재무팀 또는 기술팀의 검증을 거치시길 바랍니다.