

[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 응대율 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 (야간/휴일 불가)	365일 24시간 (단순 문의 AI 처리)	고객 편의성 극대화
상담 연결	피크 타임 대기 시간 평균 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 균일화

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 예상 액
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)

시점	기존 업무 환경	KT AI Office 환경
출근	사원증 태그를 위해 게이트 앞에서 멈춤	안면 인식으로 멈춤 없이 통과 (엘리베이터 자동 호출)
오전	회의실 예약 현황 수기 확인 및 조명 켜기	모바일 앱 예약 및 입실 시 조명/공조자동 제어
오후	우편물 수령을 위해 1층 로비 이동	배송 로봇이 자리까지 우편물/택배 배달
퇴근	마지막 퇴근자가 소등 및 냉난방 확인	AI 오퍼레이터가 재실 감지 후 자동 소등/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 안정 성	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.