

AI 탑재 디지털 상담 솔루션, 페르미 코뷰

CO-VIEW SOLUTION INTRODUCTION



www.fermi.co.kr | www.coview.co.kr



디지털 대면 전문 솔루션

화상상담에 **AI를 접목한 서비스**는 단순한 '영상 통화' 수준을 넘어서, **고객 응대 효율 향상과 상담사 업무 지원을 동시에** 실현하는 **지능형 상담 플랫폼**으로 진화하고 있습니다.

CO-VIEW(코뷰)는 함께(CO) 보다(VIEW)라는 의미의 제품명으로, 고객의 스마트 디바이스의 카메라를 활용하여, **시청각 동시요소로 고객과 상담사 간의 소통**을 간결/명확하게 하여, 고객의 문제나 현장 문제 등 디지털 대면 기반의 시각적 업무를 지원합니다.

영상, 웹미러링, 문서, 이미지 등의 다양한 시각적 상담요소의 **양방향 공유** 및 해당 상담내역의 **실시간 녹화**가 가능하며, 다양한 스킬그룹별 디지털 상담 요소의 정의가 가능하여, 유형별 **디지털 대면 상담의 확대가 용이**합니다.

또한, 고객의 CRM 또는 고객센터 등 기존의 레거시와의 연계 개발을 통해, **디지털 대면 업무를 실현**, 전문 서비스로의 확장이 가능합니다.

(주)페르미는 디지털 대면 전문 기업으로 고객 경험과 사례에 기반한 모든 대면의 상담 및 서비스의 온라인화를 디자인하는 디지털 대면 전문 컨설팅을 제공합니다.

INDEX

- 01 코뷰 AI(CO-VIEW AI)란
- 02 AI 상담사(휴먼) 서비스
- 03 AI 동시통역 서비스
- 04 AI 기반 고객 상담 요약 및 분류
- 05 AI 자연어 기반 대시보드 통계
- 06 솔루션 특징점
- 07 이용분야 및 레퍼런스
- 08 Fermi 기업 소개



디지털대면상담 솔루션은 화상, 웹미러링 연결 기본 기능 외에 상담에 특화된 전문성이 요구 됩니다.
예를 들면, 녹화, 캡처, 저장 기능을 기본으로 제공하여 증빙으로 활용할 수 있어야 하며, 상담 통계를 충실히 제공하여 합니다.

- 코뷰 AI(CO-VIEW AI)란?

CHAPTER

01

CO-VIEW AI는 쉽고 간편한 디지털 대면 환경을 제공하며, AI 기반 기능과 다양한 상담 도구를 통해 상담 효율성과 편의성을 높이고 고객 문제 해결을 효과적으로 지원하는 전문 상담 서비스입니다.



고객이 앱설치에 걸리는 시간 문제



설치없이 브라우저에서 바로 입장

온라인 접속 경로 안내의 어려움



접속 URL 문자 발송으로 해결

고객과 상담사가 전화음성이나 채팅만으로는 설명하기 어려움



카메라(화상)와 문서공유를 통해 해결

사용자 반응 패턴 기반 시나리오 추
천 및 반복 응대 자동화로 상담사
피로도 감소



AI 상담사 상담으로 해결

실시간 음성·문자 변환과 자연스러운 TTS로 글로벌 고객 대응 가능



실시간 AI 통역으로 해결

긴 대화의 핵심 요약 및 상담 유형
자동 분류로 업무 효율 향상



AI 요약/분류 다양한 대화 핵심 요약 및 자동분류 해결

자연어 질의만으로 상담 데이터
분석과 보고서 자동화 가능



자연어 대시보드로 상담데이터 자동 분석 해결

화상상담에 AI를 접목한 서비스는 단순한 '영상 통화' 수준을 넘어서, **고객 응대 효율 향상과 상담사 업무 지원을 동시에 실현**하는 지능형 상담 플랫폼으로 진화하고 있습니다.

AI 기반 화상상담 서비스는 WebRTC 등 실시간 화상기술에 음성 인식·자연어 처리(NLP)·업무 자동화 AI를 결합하여, 상담사와 고객 간의 실시간 대면 상담에 있어 업무 효율성·정확성·연속성을 동시에 높이는 솔루션입니다.

1

① 화상 기술: WebRTC로 실시간 영상·음성 연결

2

② 음성 인식 (STT): 고객 발화 실시간 인식 → 텍스트 변환 및 로그화

3

③ 상담 내용 분석 (NLP): 인식된 텍스트 기반으로 intent 분석 자동 요약, 항목 분류

4

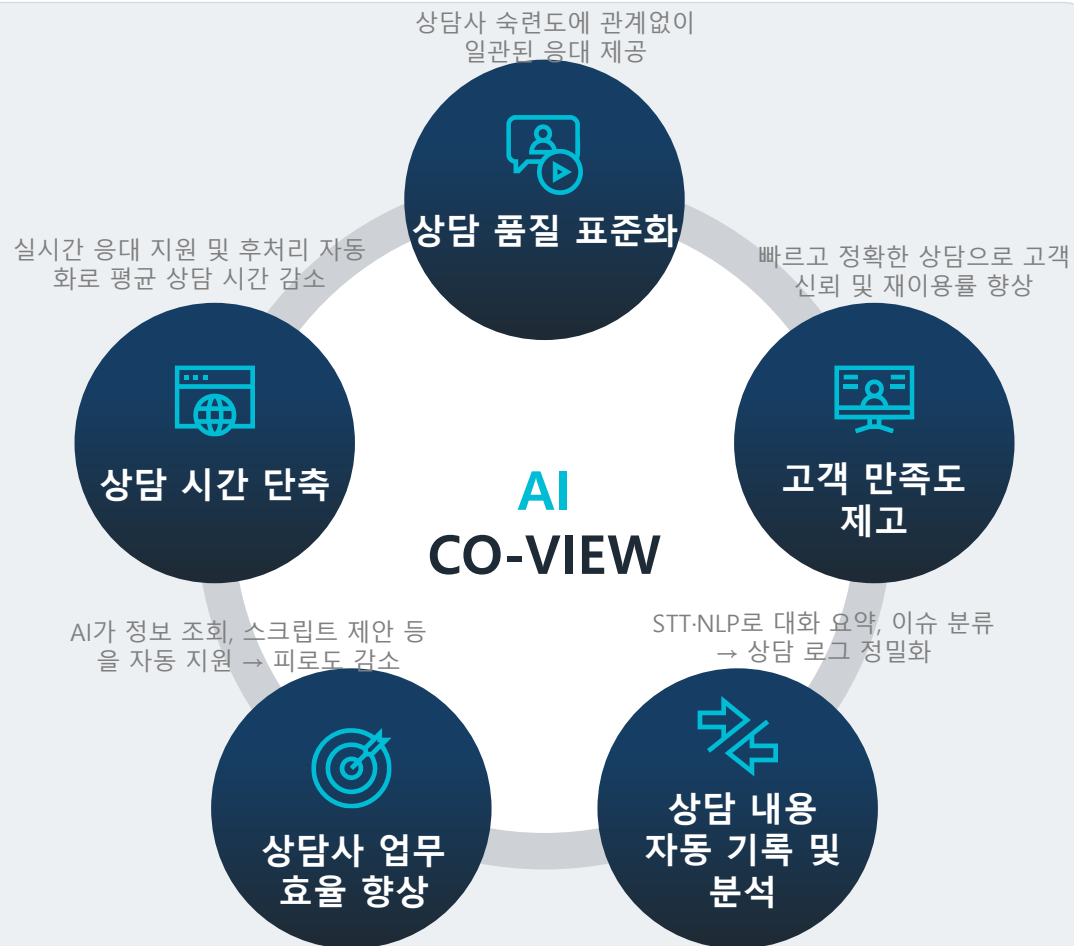
④ AI 응대 지원: 상담사에게 실시간 대응 스크립트/상품 정보 제안 (코파일럿 역할)

5

⑤ 업무 연계 자동화 (RPA): 상담 중 고객 요청사항을 자동으로 CRM, ERP 등에 연동 처리

6

⑥ 상담 후 처리 지원: 대화 요약, 이슈 태깅, 후속 조치 자동 등록 (wrap-up 자동화)



가. AI 상담사(휴먼) 서비스

사용자의 응답 패턴 기반 상담
시나리오 예측

이전 상담 데이터 기반 문장 추천

상담사 응대 속도·톤·내용 분석 및
피드백

질문과 유사한 FAQ 자동 연결

동일 문의에 대한 중복 응대 차단

상담 중 AI가 실시간 지원 메시지
제공

- AI가 상담사의 응대 패턴을 분석하여 시나리오를 예측하고, 반복 문의 차단 및 실시간 메시지 지원을 통해 상담 효율과 일관성을 높입니다.

나. AI 동시통역 서비스

음성 인식 → 텍스트 변환

실시간 번역
(ex.한-영/중/일 등 번역)

화자 구분
(다자간 통화 시 화자별 분리)

음성 합성 (TTS)
(번역된 텍스트를 자연스러운
음성으로 재생)

텍스트 자막 출력
(실시간 자막으로 번역 결과 표시)

용어 사전 연동
(비즈니스/전문용어 커스터마이징
번역 적용)

- AI가 음성을 인식해 실시간 번역·화자 구분·자막 출력까지 자동 수행하며, TTS 및 전문 용어 사전 연동으로 자연스러운 다국어 통역 환경을 제공합니다.

다. AI 상담요약&분류

긴 상담 내용을 3~5줄 핵심 요약

주제별 자동 태그 부착

상담 유형 분류
(재지급, 보험금 청구, 기타 등)

요약문 검수 인터페이스
(상담사 확인/편집 UI 제공)

유사 이슈 자동 군집으로 재활용 분석
지원

문맥 기반 응답 유도
(요약 내용 기반 대응 방향 추천 (예:
이관 필요 여부))

- 복잡한 상담 대화를 핵심 문장과 이슈로 자동 요약 및 분류해 운영 효율성과 응대 일관성을 높입니다.

라. 자연어 기반 대시보드

자연어 질의 해석

분류된 상담 태그 기반 통계

상담사 성과 분석

특정 키워드 급증 시 관리자 알림

보고서 자동 생성
일/주/월 기준 Excel 추출)

VOC 키워드 트렌드 분석

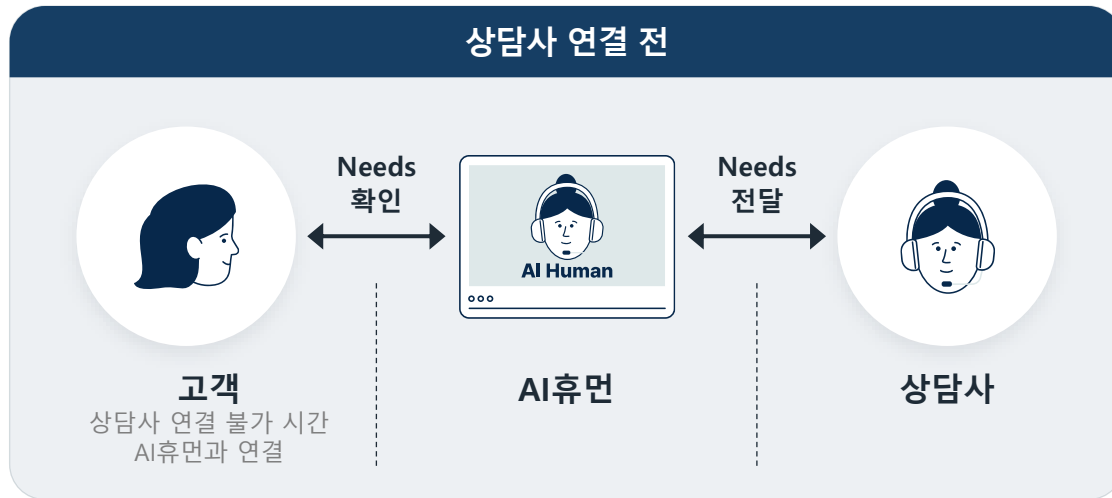
- 관리자가 자연어로 질의하면 상담 데이터를 자동 분석해 트렌드와 운영 리포트를 실시간으로 시각화 합니다.

- AI 상담사(휴먼) 서비스

CHAPTER

02

고객은 상담사 업무시간 외 등 시점에 **AI휴먼과 연결되어** 단순 질의응답을 넘어 **사전 컨설팅을 진행합니다.**
상담사는 AI가 정리한 정보를 기반으로 최종 확인 및 처리만 수행하여 상담 시간을 대폭 절감합니다.



상담사 통화 중 등
상담사와 상담 연결 전

고객과 AI휴먼이
먼저 인사 및 안내

AI휴먼은 고객이
원하는 금융상품
(예금/대출/카드 등)에 대해
질의응답 형식으로
컨설팅, 상담 목적 파악

수집된 정보 요약

상담사 연결 및
요약된 정보 전달

고객은 상담사와
자연스럽게 계약체결



AI휴먼은 상담사와 고객의 통화와 입력 사항을 모니터링

자료 검색, 상담 요약 등 보조 업무 수행

고객 질문에 대해 실시간 응답 제공

상담사는 이를 참고하여 상품 설명서, 동의서, 신청 화면 내에서
서명 유도 및 상태 확인까지 협력하여 처리 가능

AI휴먼은 필요시 추가 질문 및 답변을 생성하여 상담사의
확인 누락 점검 및 추가 확인 필요 사항 제공

AI 휴먼이 고객을 24시간 응대하며, 실명 확인부터 신청 처리까지 원스톱 자동화합니다. 사람 개입 없이 상담·심사·연동까지 이어지는 구조로, 반복 업무를 제거하고 고객 경험을 혁신합니다.



AI가 고객 상담 전담

- AI가 고객 상담을 전담하여 사람 개입 없이도 업무 처리

ONE STOP AI 자동처리

- 실명확인, 동의 서명, 개인정보 수집, 심사 연계까지 자동 처리

24시간응대(고객 경험 향상)

- 24시간 응대 가능, 반복 업무 제거, 고객 경험 향상

업무시스템 자동 연계

- 업무 시스템 연계로 증적 확보 및 저장 관리

음성과 채팅이 동기화되어 청각 불편 고객이나 조용한 환경에서도 **채팅 입력과 시각적 응답을 통해 몰입감과 접근성을 동시에 강화**할 수 있습니다.

항목	챗봇	AI 휴먼
형태	텍스트 기반 인터페이스 (웹/앱 채팅창)	영상 기반 디지털 인간 + 채팅창 병행 제공 가능
대화 방식	텍스트 또는 음성 입력+ 텍스트 응답	음성 입력/응답 + 채팅창에 텍스트 병행 표출 (시청각 동시 제공)
UI/UX	채팅창, 버튼 등 간단한 UI	AI 캐릭터가 얼굴/표정으로 응답하며 하단에 텍스트도 표출되는 멀티모달 UI
주요 기술	자연어처리(NLP), Rule 기반 또는 GPT 기반	NLP + 음성합성(TTS) + 음성인식(STT) + 채팅 인터페이스 연동 + 휴먼 캐릭터
정서 표현	없음 또는 한정적	얼굴 표정, 제스처, 말투로 감정 표현 + 채팅으로 보완
몰입도	낮음 (기계적 인터랙션)	높음 (시청각 + 정서적 교감)
대표 활용	상담창, 문의봇, 예약봇	AI 상담원, AI 강사, AI 상담사, 키오스크 안내 등
채팅 기능 포함 여부	기본	대부분 함께 제공 (사용자 접근성과 보조 수단으로)

“AI 휴먼은 챗봇과 경쟁하는 개념이 아니라 **확장된 개념**입니다.”

- AI 동시통역 서비스

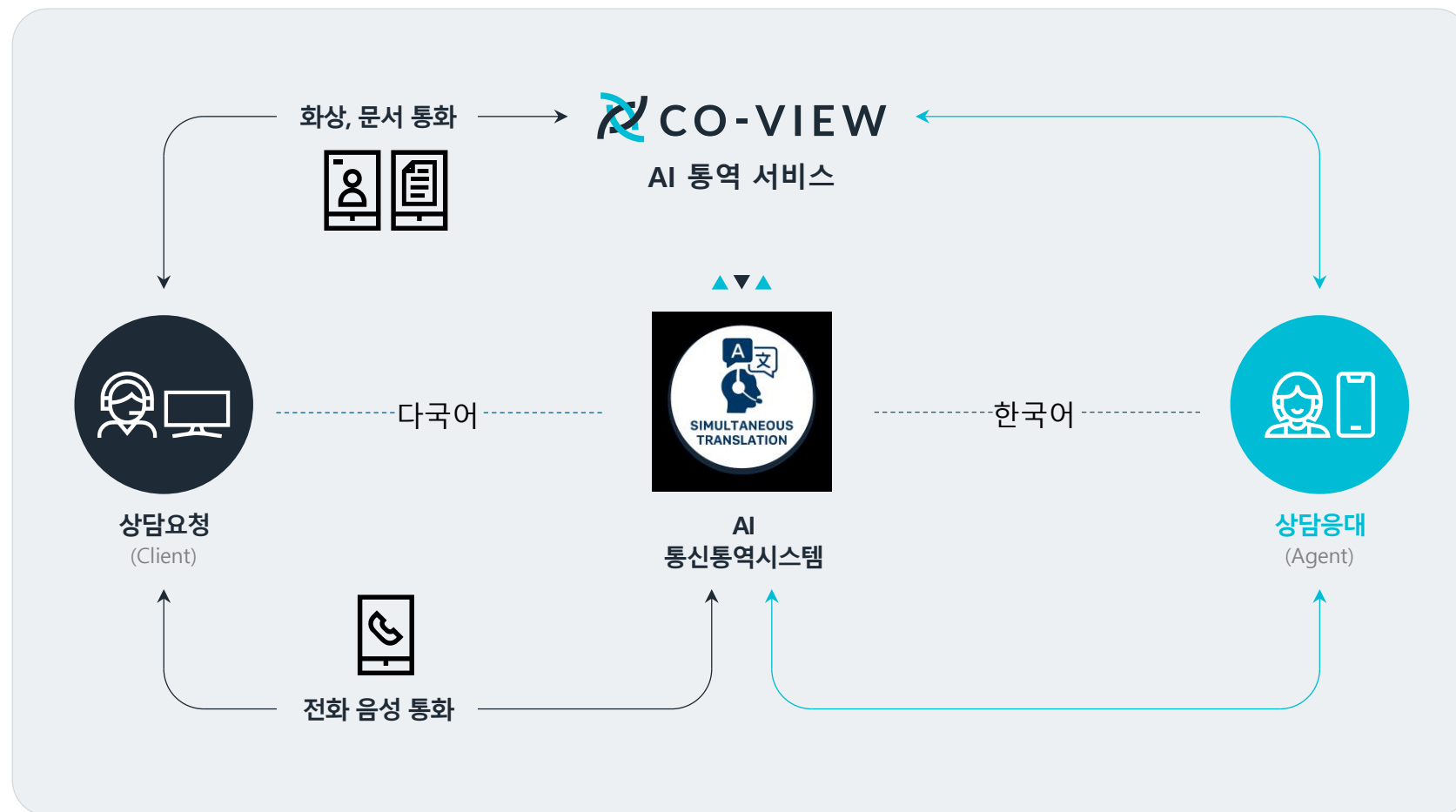
CHAPTER

03

화상상담 시스템에 AI 음성 동시통역 기능을 통합 탑재함으로써, 실시간 다국어 상담을 제공합니다.
별도 외부 연동 없이도, 통역이 상담 흐름에 자연스럽게 포함되어 언어 장벽을 해소합니다.

화상시스템에 내장된 AI 동시통역 솔루션으로 다국어 동시 통역 서비스 완벽한 융합 제공

- 기존 시스템 변경없이 음성망과 영상상담 서비스의 손쉬운 통합
: AI 동시통역 서비스 고도화
- 컨택센터 Call(호)처리를 수용한 상담
분배, 관리 및 통합 통계 일원화
- 일괄 녹취(음성+영상/화면),
번역내용 상담이력 제공



- AI 기반 고객 상담 요약 및 분류

CHAPTER

04

“AI 상담 요약 및 분류 기능은 고객 접점에서 발생하는 상담 데이터를 실시간으로 이해하고 자동 처리함으로써, 상담 품질의 표준화와 운영 효율을 동시에 확보하며, 조직의 민첩한 대응력과 고객 만족도를 극대화합니다.”

상담시간 단축



요약 자동화로
상담사 응대 시간
최대 40% 감소

정확한 분류



사후 분류 오류
최소화, 이슈 신속
대응

운영 효율화



반복된 질문, 불만
유형 별 실시간
모니터링

VOC 품질 향상



고객 불만 및 이슈에
대한 선제적 대응
가능

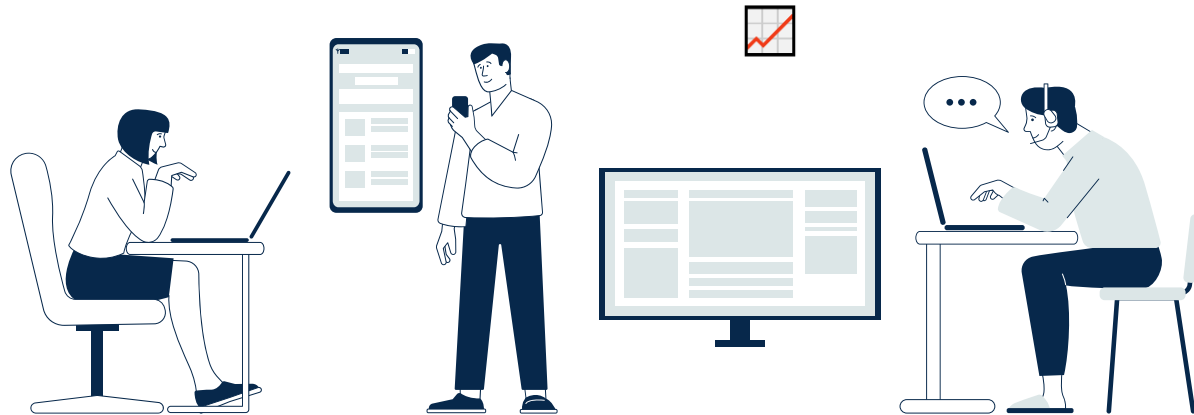
상담 품질 표준화



상담사 간 응대 편차
축소, 일관된 고객
경험 제공

이슈 선제 대응
가능

반복 키워드 및 불만
패턴 탐지, 잠재적
클레임 조기 감지



상담 종료 시, AI가 고객의 서명 과정·설명 자료 공유·전자서명 완료 시점을 자동 식별하고, 음성 데이터를 요약·분류하여 저장

- AI가 상담 내용을 요약하고, 발화 맥락과 서명 시점 등 주요 구간을 자동 태깅·분류하여 저장
- 요약된 상담 정보는 키워드 중심으로 검색 가능하며, 민원 대응을 위한 핵심 이력 확인에 활용 가능
- AI가 분류한 상담 데이터는 관리자 전용 계정을 통해 안전하게 열람되며, 접근 이력은 모두 기록
- 전체 상담 흐름 및 처리 결과는 시스템 로그와 함께 구조화되어 자동 보관·감사 대응 가능

AI가 실시간으로 상담 내용을 수집하고, 고객 의도와 핵심을 자동 요약·분석하여
상담 품질을 표준화하고, 태깅·DB 저장·리포트까지 전 과정을 자동화합니다



- AI 자연어 기반 대시보드 통계

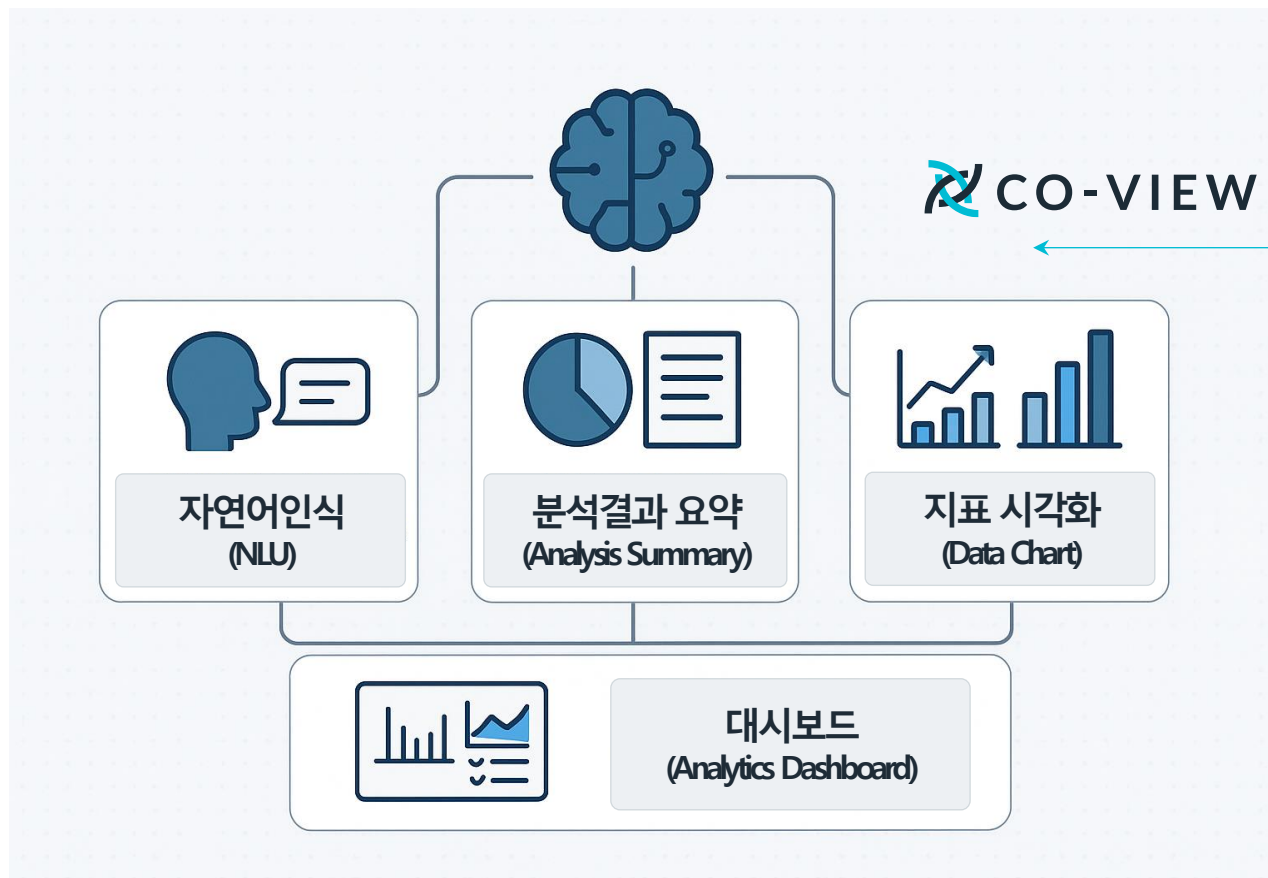
CHAPTER

05

상담사(관리자)가 자연어로 입력한 질문/요청을 **AI가 실시간 이해하고, 정확한 요약/분류 및 시각화 가능한 지표로 자동 변환하는 기능**을 제공합니다.

고객이 자연어로 입력한
질문/요청을
AI가 실시간 이해하고,
정확한 요약/분류 및 시각화 가능한
지표로 자동 변환하는 기능

- **자연어 인식 (NLU):** 사용자의 불명확한 문의로 명확한 요청으로 구조화
- **분석 결과 요약:** 통계/패턴 기반 요약문 자동 생성
- **지표 시각화:** 상담유형, 불만상태, 이슈 트렌드 차트로 제공
- **대시보드 제공:** 관리자용 리포트 및 실시간 모니터링 UI 연동



- 솔루션 특징점

CHAPTER

06

- 고객이 원하는 업무와 이용 시나리오에 최적화된 솔루션을 제공합니다.
- 검증된 솔루션과 다수의 사례를 통해, 안정적인 서비스를 제공합니다.

● 다양한 Usage를 제공하는 디지털 대면 상담 전문 솔루션(다양한 분야 AI 탑재)

고객 컨택



아웃바운드 고객 컨택

상담사에 의한 고객초대 링크 발행을 통한 디지털 대면 상담을 제공합니다.

인바운드 고객 컨택

상담 인입 URL을 제공하여, 홈페이지에서 고객에 의한 디지털대면 상담이 진행 될 수 있도록 지원합니다.

코브라우징 (Co-browsing)



고객과 함께 같은 웹페이지를 보고, 조작 및 작성하는 디지털 대면 상담이 가능합니다.

또한, 웹서식지(신청서, 계약서, 청약서 등)의 작성을 안내하거나, 상담사의 안내 하에 상품에 대한 옵션 조정이나, 시각적인 웹시뮬레이션이 요구되는 분야에, 매우 유용합니다.

컨택센터 연계



기존의 컨택센터의 콜장비를 포함한 시스템 연계를 통해, 기존 콜센터에서 디지털 대면 상담이 가능한 서비스로의 확장이 가능합니다.

관련 다수의 사례 및 노하우를 보유하고 있어, 해당 분야에 강점을 갖고 있습니다.

디지털데스크/ 키오스크 연계



금융권 디지털 데스크 등 다수의 양방향 키오스크 대응 사례를 보유하고 있습니다.

기존 하드웨어 장비와의 연계 경험을 통해, 안정적인 서비스를 제공합니다.

수어상담

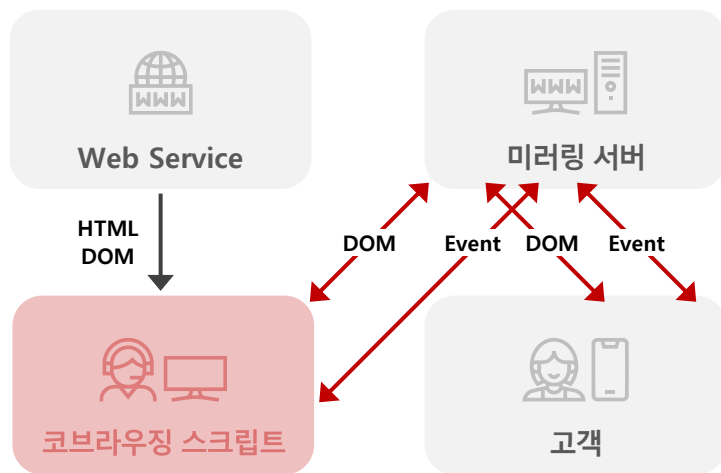


1:1 수어상담을 기본 제공하며, 3자 중계 등 고객의 니즈에 따른 요구되는 시나리오도 맞춤형 개발로 제공이 가능합니다.

- 안전한 금융거래가 가능한 코브라우징 방식을 제공합니다.
- 격리형 브라우저에서의 실행과 AI 기반 행위 분석을 통해, 안전한 데이터 송수신과 결제 등 금융 거래 시 강력한 보안을 제공합니다.

● 금융 거래에서 요구되는 웹미러링을 위한 보안성이 강화된 AI 기반 지능형 미러링 방식을 제공합니다

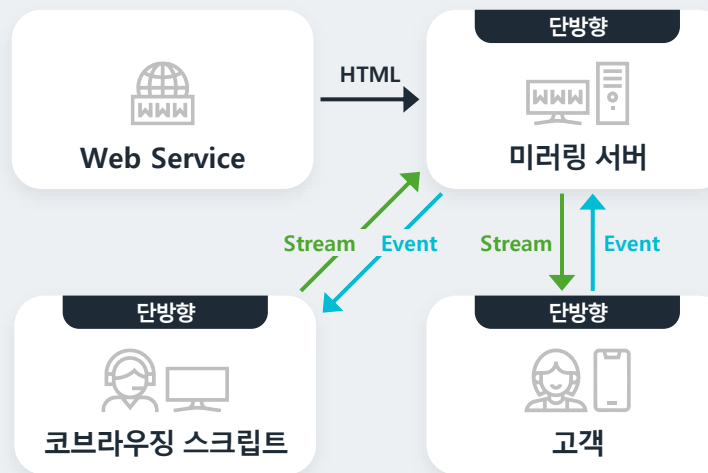
타사 DOM Sync. 방식 (DOM : Document Object Model)



타 참여자에게 정보 데이터 전송(이벤트 포함)

고객 입력 데이터가 상담사 PC에서 랜더링

fermi 페르미의 미러링 방식



고객과 상담사의 입력 정보는 미러링 서버 일방으로만 전송

고객과 상담사 단말로는 데이터 수신 없이, Stream만 수신

Zero trust로
보안에 강점

고객사 웹환경에
변경없이, 미러링 가능

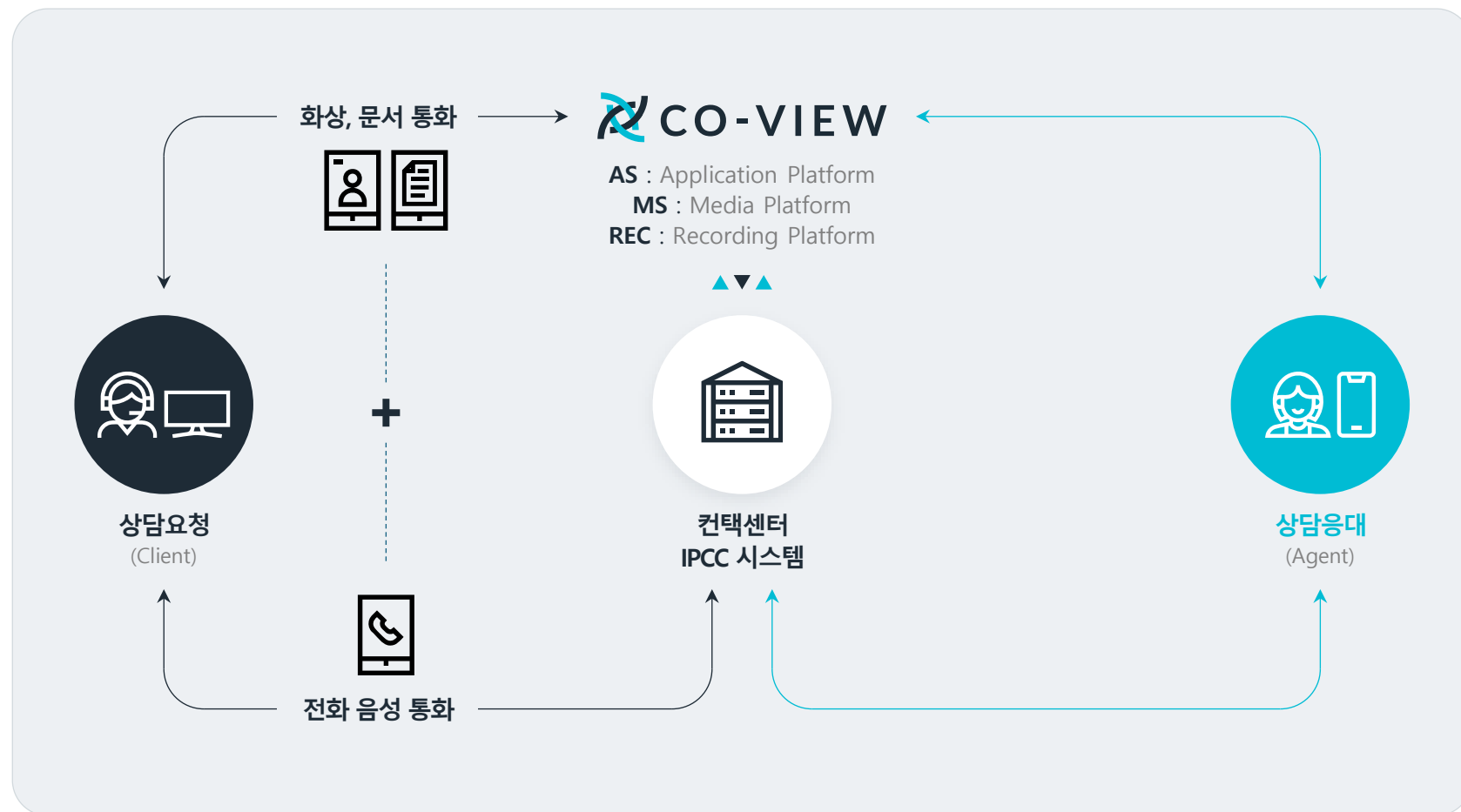
고객과 상담사 간
안정적인 화면 Sync

- CO-VIEW(코뷰)는 고객센터 시스템과 웹표준 실시간 통신 기술의 연동으로, 서비스 제어와 미디어 플랫폼, 녹화 플랫폼으로 구성된 Total 솔루션 연계 개발/구축을 통해, 기존 고객센터 시스템의 상담 채널 확대를 지원합니다. (on-premise only)

● AI 기반 지능형 상담이 가능한 CO-VIEW 고객센터 연계 플랫폼

SIP-Gateway & CTI Interface 솔루션으로, 컨택 센터 시스템과 완벽한 연동

- 기존 시스템 변경없이 음성망과 영상상담 서비스의 손쉬운 통합
: IP-PBX, CTI, IVR, 통합통계, 녹취
- 컨택센터 Call(호)처리를 수용한 상담
분배, 관리 및 통합 통계 일원화
- 일괄 녹취(음성+영상/화면) 제공



- 다수의 금융 고객을 통해 검증된 강력한 보안을 제공합니다.
- 서비스 재연결 등 안정적인 고객과의 소통을 위한 검증된 서비스를 제공합니다.

강력한 서비스 채널 보안과 서비스 안정성

강력한 서비스 채널 보안



- 녹화 저장 시 국제 표준의 AES 256 암호화 적용 저장 관리
- TLS(SSL) 인증서 적용 End to End 전 구간 시그널 암호화 통신
- 미디어는 SRTP(Security Real Time Protocol)로 미디어 보안 통신
- Public 망에서 접속하는 이용자 통제 및 영상 중계를 위한 DMZ내 중계 서버 설치 (TCP Port만 사용)
- 망 환경에 맞게 영상 QoS 조정 기능
- 필요시 암호/복호화 서버 연계
- 금융권 보안심사 통과 필수(웹취약성, OS 등) 다수 통과
- 감사 관리 기능으로 서비스 접근 로그 관리
- 초대 SMS는 1번 사용 휘발성 URL로 처리
- 모의 해킹 공격 심사 다수 통과
- 서비스 URL 변경시 랜덤 생성 OTT 통한 연계

서비스 안정성



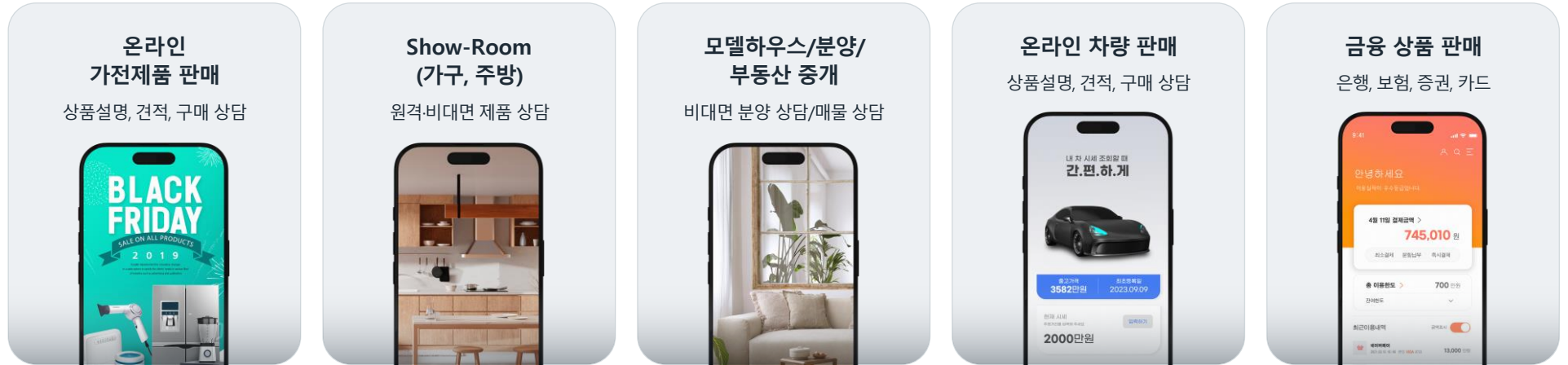
- 디지털대면상담 끊김 시 재연결 기능(핸드오브 또는 고객측 WiFi 품질 불량)
- 디지털대면상담 시스템 메인 시스템 : 이중화 솔루션으로 이중화
- 디지털대면 중계시스템 : L4 기반 이중화
- 네트워크 대역폭 : 분석&설계 단계에서 안정적 품질 대역폭 설정
- 방화벽 및 망 연계 시스템 연계 : 방화벽 및 망연계시스템 연계 관련 TCP Port 오픈 최소화(Web port, 시그널 Port, 미디어 Port 3개)
- 안정적 녹화 저장 : 서버 단에서 압축된 VP8 영상 파일 녹화 저장 및 관리
- 영상 불과 시 : 영상 통화 멈춤 등 네트워크 상황으로 문제 발생 시 채팅을 통한 소통 채널 제공
- 영상 OFF : 상담사 보호를 위해 고객의 성적 수치심 유발 행동 시 영상 OFF 기능 제공
- 영상 일시 멈춤 : 상담 시 고객의 손떨림 등으로 영상 화면 흔들릴 시 일시 멈춤 기능 제공

- 이용분야 및 레퍼런스

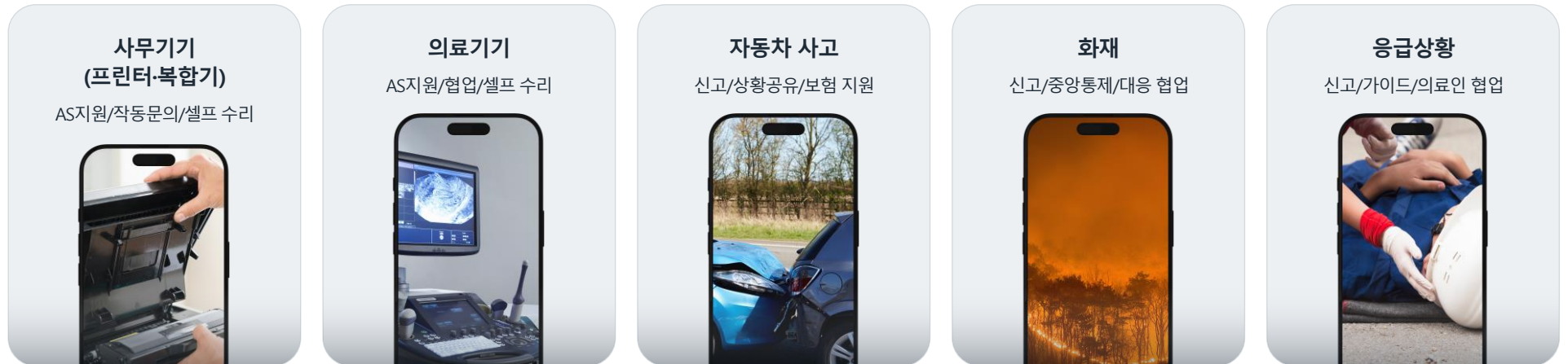
CHAPTER

07

● 디지털 대면 Sales



● Live Assist



분야별 CO-VIEW 주요 고객

- 많은 기업들이 다양한 목적으로, CO-VIEW를 사용하여 고객과 소통하고 있습니다.
- 기존 CO-VIEW 제품에 AI 기술을 접목하여, 고객사를 대상으로 한 CO-VIEW AI 서비스 확대를 준비 중입니다.

금융 분야 – 국내 도입 사례 1위

금융권 15개사 30여개 프로젝트



한화생명 디지털데스크 화상상담, 온라인 상담 및 보험서비스 제공	한화손해보험 모바일 고객센터, 다채널 화상상담	KYOBO 교보생명 비대면 보험영업 태블릿 브랜치
MIRAE ASSET 미래에셋생명 무인창구 화상상담 기존 화상상담 고도화	SAMSUNG 삼성화재 전자문서 무인창구 연동 화상상담 시범	SAMSUNG 삼성화재에니카손사 사고현장 원격 확인 정비소 수리현황 원격 점검 손해사정
BCcard 고객센터 영상(화상)상담 web/app	우리은행 특정금전신탁, 퇴직연금/자산관리화상상담	NH농협 영상(화상)상담
KB 손해보험 web/app Voice talk 영상상담 비대면인증 전자문서 연동	KB 국민은행 화상상담, 무인창구 web/app, 신분증인증 전자문서 연동	KB 저축은행 화상상담, 본인인증 web/app, 신분증인증 상품가입
KB 증권 화상상담, 판매	키움증권 화상상담, 상품판매 서비스 연동	LINE Financial LINE Bank Video Call 플랫폼개발

세일즈 분야

HYUNDAI 모바일, 디지털 데스크 웹미러링 기반 상담 및 계약지원	롯데하이마트 모바일 앱, 매상 영상 상담 웹미러링 기반 상담 및 계약지원
SAMSUNG 삼성스토어 모바일 앱, 매상 영상 상담 비대면 가전상담, 수어상담	현대렌탈케어 상품판매, 고객센터 화상 상담
	LG전자 BEST SHOP 매장방문고객 화상상담

SaaS 서비스 OEM 공급

SEJONG TELECOM 세종텔레콤 View4U	AGENTEC (일본)	S사 (일본)
--	------------------------	-------------------

분야별 CO-VIEW 주요 도입 기업

- 많은 기업들이 다양한 목적으로, CO-VIEW를 사용하여 고객과 소통하고 있습니다.
- 기존 CO-VIEW 제품에 AI 기술을 접목하여, 고객사를 대상으로 한 CO-VIEW AI 서비스 확대를 준비 중입니다.

공공 분야

 손말이음센터 NIA 한국자능정보사회진흥원	수어(수화)상담	 대전광역시 DAEJEON METROPOLITAN CITY	민원상담, 시설물 관리
 국민권익위원회 국민콜110	영상 / 채팅 상담	 서울시설공단	시설물관리 (공유자전거관리)
 NPS 국민연금	영상 상담, 수어(수화)상담	 Digital GURO	민원상담, 시설물 관리
 Incheon Airport	공항 디지털사이니지 연동 화상-음성 안내 서비스	 은평구 Eunpyeong	
 h-well 국민건강보험	민원상담	 광진구 GWANGJIN-GU	
 GTRANS 경기교통공사	수어(수화)상담	 서대문구 SEODAEMUN-GU	

고객상담(CS) 분야

 dyson	고객센터 화상 AS 상담
 NESPRESSO	커피머신 화상상담 고객지원
 NU SKIN DISCOVER THE BEST YOU	화상상담 및 대규모 행사 활용
 posco 포스코건설	입주자 하자보수 택내 기기 사용법 상담
 SK magic	생활 가전기기 상담 화상 AS 상담
 wells	렌탈가전 고객센터 화상 AS 상담

필드 서비스(기술지원) 분야

 한국전력공사	 한국도로공사	
 한화테크윈	 HUMANTECH	 interM
 RSCUBE	 HWASEUNG 화승케미칼	

원격기술지원 / 협업

 충청북도 CHUNGCHONGBUK DO	 아주대학교의료원 Ajou University Medical Center	 HYUNDAI ROBOTICS
스마트 응급의료서비스	원격진료 시범 서비스	
 Hankook driving emotion	 SAMSUNG 삼성전자	 ONECAST
스마트글래스 연동 원격 기술지원 시범 서비스	스마트글래스 연동 원격 기술지원 시범 서비스	

- Fermi 기업 소개

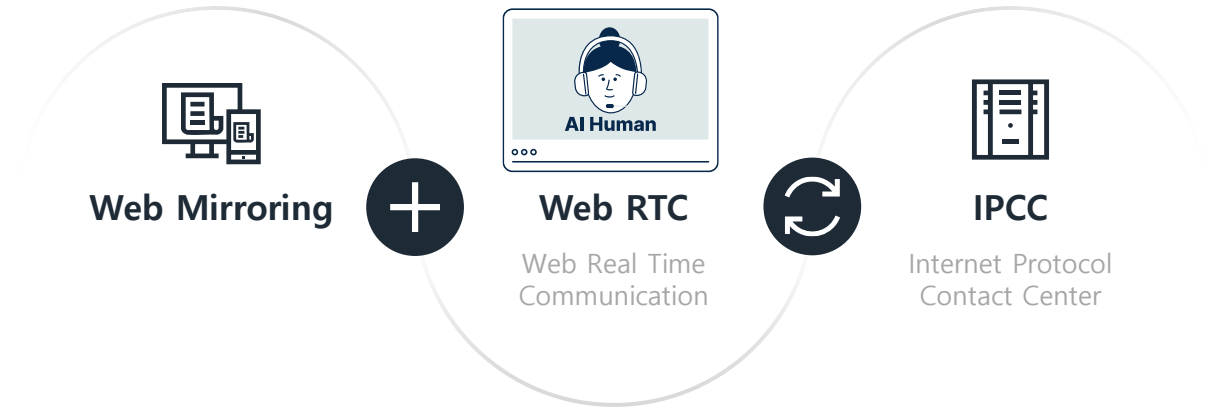
CHAPTER

08

- 페르미는 WebRTC 기반의 고객센터 연동 Full 플랫폼 기술력을 바탕으로, 화상상담 및 비주얼 컨택 솔루션(Co-View)을 중심으로 사업을 영위하고 있습니다.
- AI 상담 자동화, 실시간 분석, 통역 등 지능형 기술을 접목한 비대면 컨택 서비스를 고객 환경에 맞춰 제공하며, 끊임없이 도전하는 디지털 컨택 전문기업입니다.

● “AI와 비대면 기술의 융합, 지능형 상담의 미래를 설계합니다 – 주식회사 페르미”

페르미는 AI 기반 디지털 대면 전문 기업으로,
고객 경험과 축적된 사례를 바탕으로
모든 대면 상담 및 서비스의 **온라인 전환과 AI
고도화**를 설계하며,
디지털 대면 중심의 **AI 컨설팅 및 구축
서비스**를 제공합니다.



플랫폼 구축사업

전문성

- 실시간 웹 기반 상담솔루션 국내 최초 상용 적용
- 국내 금융권 최다 구축 No. 1
- 레퍼런스 (무설치 비대면 상담 15개사
금융권 30여개 프로젝트 수행)
- 대 국민 서비스 구축 (다수의 공공기관 사용중)

클라우드 SaaS

기술력

- 가입형 클라우드 상담 서비스 제공
- 화상상담, 웹미러링 상담, 통신판매,
현장지원, 고객지원/AS 등 다양한 분야 활용
(ex, 렌탈, 통신 기업 등)
- 클라우드 서비스 바우처 지원사업 공급기업

OEM 솔루션 공급

안정성

- 국내 통신기업 SaaS OEM 솔루션 공급
- 국내 금융SI기업 SaaS OEM 솔루션 공급
- 일본 통신기업 SaaS OEM 솔루션 공급 및 유지보수
- 일본 SW기업 SaaS OEM 솔루션 공급 및 유지보수

AI 기반 분석과 자동화를 접목한 페르미의
디지털 대면 상담 서비스는, 상담의 질과 운영 효율을
동시에 혁신합니다.

CO-VIEW SOLUTION INTRODUCTION

Thank You. www.fermi.co.kr | www.coview.co.kr

