



대한민국의 고객센터는 KT A'cen으로 더 스마트해지고 있습니다.

A'cen Cloud 소개자료

Contents

- 01 A'Zen Cloud 소개
- 02 A'Zen Cloud 주요 기능
- 03 기대효과

A'Cen Cloud 소개

A'Cen Cloud는 네트워크 연결만으로 ‘콜인프라, 상담어플리케이션, AI 솔루션, BPO+’를 필요할 때 필요한 만큼 즉시 이용할 수 있는 커스터마이징 가능한 SaaS형 AICC 서비스입니다. 초기 구축비 없이 저렴한 비용으로 필요 즉시 개통, 콜 트래픽에 따른 유연한 확장이 가능해 컨택센터 운영 생산성을 향상시킵니다.

국내 많은 기업으로부터 ‘생산성 향상과 TCO 절감’ 효과가 검증 완료된 ‘실시간대화록, 상담어시스턴트, AI 상담사(보이스봇/챗봇)’ 기능이 상담서비스와 유기적으로 결합 되어 All-in-One 형태로 제공됩니다.



옴니채널

일관되고 차별화된
고객 경험을 제공해주는
토탈 상담 어플리케이션

AI 기반상담어시스턴트, 보이스봇/챗봇

고부가 가치 창출에
도움을 주는 AI 솔루션

BPO+, AI-Managed

A'cen 퀄리티 향상에 기여하는
전문인력 및 품질관리

3rd Party 연동API

고객의 컨택센터 환경에 최적화된
맞춤형 커스터마이징

A'cen Cloud 주요 기능

서비스 기능

A'cen Cloud는 상담사가 고객과 완결적인 상담이 가능하도록, 옴니채널, AI 기반 상담 어시스턴트 서비스, AI 상담사, 3rd Party 솔루션을 다양하게 제공합니다.

프랜차이즈 예약 문의



음성, 채팅, AI 상담 등 모든 상담 채널의 상담이력, 상담 지식을 통합관리하여 차별화되고 일관된 고객 경험 제공이 가능합니다.

- 음성, 채팅 상담 이력의 통합관리를 통해 상담 채널 전환에도 끊김 없는 상담 서비스 제공
- 다양한 채널로 인입된 민원인의 상담목적(의도)별 이력 관리 제공

상담 어시스턴트 서비스



AI 기반 실시간 상담록(STT), 상담 유형 자동 분류, 상담 후처리 자동화로 상담 완료율 증대와 상담시간 단축이 가능합니다.

- 고객과의 상담 내용을 실시간 텍스트(Text)화하여 제공
- 상담 완료 후, 자동으로 상담 분류/상담 요약 생성
- 고객 발화에 따라 자동으로 생성된 상담 추천 스크립트와 상품 추천을 상담사에게 실시간으로 제공

AI 상담사(보이스봇/챗봇)



상담사의 상담업무를 대신하는 대화형 인공지능 가상 직원 서비스로 상담 선처리 및 상담 효율성을 획기적으로 개선할 수 있습니다.

- 상담사의 업무를 AI 상담사가 대체할 수 있도록 업무별 시나리오를 맞춤형으로 제공 가능
- 반복적인 업무를 AI 상담사가 대신 수행하고, 상담사는 고부가 가치 업무에 집중 가능

A'Cen Cloud 주요 기능

서비스 기능

A'Cen Cloud는 상담사가 고객과 완결적인 상담이 가능하도록 옴니채널, AI 기반 상담 어시스턴트 서비스, AI 상담사, 3rd Party 솔루션을 다양하게 제공합니다.

3rd Party 솔루션



콜인프라, 상담 어플리케이션 등 컨택센터에 필요한 3rd Party 연동, API를 제공해 고객 상담에 최적화된 업무 환경을 제공합니다.

- 이용 중인 콜인프라와 상담 어플리케이션, 업무용 시스템과 A'Cen Cloud와 연동해 맞춤형 환경 구축 가능
- 컨택센터에 필요한 3rd Party 솔루션과 옴니채널 구성을 위한 연동 가능

AI-Managed



AI 전문가가 AI 상담사 품질 관리, 운영, 관제 및 유지보수까지 전담으로 관리해 AI 컨택센터의 全 Life Cycle 케어가 가능합니다.

- 고객사 전담 AI 전문인력 배정으로 고객사가 도입한 AI 컨택센터의 품질 유지 서비스 지원
- 실시간 대화록(STT), AI 상담사(보이스봇, 챗봇) 관리

AI BPO+



AI 기반 상담스킬과 AI 상담사를 활용하는 노하우가 축적된 퀄리티 높은 상담인력(BPO+) 채용이 가능합니다.

- KT그룹사(KT CS, kt is)와 함께 AI 컨택센터 노하우를 보유한 최적화된 전문 상담인력 서비스 제공
- 전문 상담 인력 채용에 대한 어려움 해결 가능

기대효과

A'Zen Cloud와 함께 새로운 컨택센터를 경험해보세요.

TCO 절감



초기 구축비용과 지속적인 운영/유지 비용에 대한 부담 없이,
필요한 때 필요한 만큼
비용 효율적인 운영이 가능합니다.

클라우드 기반 서비스 상품

초기구축비용과
유지보수 비용이
발생하지 않아
비용 절감 가능

클라우드 환경에서의 컨테이너화

간편한 확장 구조로
서비스 가용성 확보,
비즈니스/콜트래픽에
따른 유연한 확장성 용이

고부가 가치 창출 가능



A'Zen Cloud 솔루션을 통해,
상담사는 보다 전문성이 필요한
상담에 집중해 상담 효율성을
극대화합니다.

AI 상담봇 / 상담어시스턴트

상담봇 확대로
상담사 인입력을 감소화
응대시간을 단축시켜
전문상담의 Capa를 증대

빅데이터 활용

비정형 음성 상담 내용을
데이터자산화하여,
고부가 가치 창출
업무에 활용 가능

안정적 운영



KT의 AI 컨택센터 운영 경험과
KT 그룹사 시너지로
A'Zen Cloud를 보다 안정적으로
운영 할 수 있습니다.

BPO+

AI와 유기적으로 협업
가능한 BPO+ 인력의
적기투입으로 안정적인
서비스 운영 가능

AI-Managed

AI 성능 정기점검과
데이터 분석 기반의
진단 컨설팅 제공으로
AI 품질 제공



kt is



www.ktis.co.kr



faq.aicc@kt.com