



- Contact Center Service Introduction -

Contents

" 고객과 고객사를 이해하는 MOT Agency, kt is와 함께 하세요."

kt is는 90여년의 오랜 업력을 기반으로 다양한 고객사와 소통하며, 컨택센터를 경험하는 고객의 MOT 개선에 힘써왔습니다. 여러 채널의 고객 경험을 통합하고 보다 개인화된 서비스 제공을 고민하는 지금이 kt is의 오랜 경험과 노하우가 필요한 때 입니다. kt그룹의 IT역량(AI/Cloud/통신)과 kt is의 Domain Knowledge(Operation & Consulting/상담 솔루션)를 집약한 kt is 만의 AI 컨택센터 서비스를 소개합니다.

	Intro
01	BPO 서비스
02	상담 솔루션 소개
03	AICC 솔루션 : A'Cen 소개
04	컨택센터 상담환경 임대(ASP)

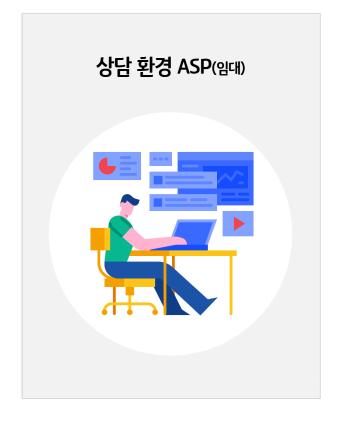
Intro

"kt is는 AI시대, 고객의 성장을 돕는 MOT Agency 입니다."

- 고객서비스 전문기업 kt is는 컨택센터를 중심으로 다양한 고객 접점에 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. -







Intro

KT의 국내 최고 수준 AI 기술과 고객 중심 상담솔루션으로 "성공적인 AI 컨택센터를 실현해 보세요"



컨택센터 시스템 인프라

네트워크, 보안 등 통신 서비스 비롯, CTI, 녹취 등 컨택센터 인프라 제공



옴니채널 상담솔루션

여러 채널 문의를 통합 끊김없이 응대하는 고객중심 솔루션



AI 컨택센터 솔루션

챗봇, 보이스봇 활용 상담 자동화, AI 상담지원으로 고객경험 극대화



01 BPO 서비스

BPO 서비스

" 산업별 전문 컨설팅팀과 솔루션 전문가가 협업 하는 투-트랙 시스템으로 심도 깊은 인사이트를 제공 합니다."

Operation

고객을 이해하는 MOT 전문가가 고객경험 설계와 운영을 책임집니다.

컨택 인력 고객 파견 센터 접점

kt is만의 특장점

고객의 소리에서 가치를 제언하는 MOT Report

지역/산업별 Pool을 활용한 선제적 채용 시스템

우수인재 육성과 배치를 통한 체계적 CDP 관리

Operation Consulting

산업 트렌드와 센터 특성을 병합하여 센터 맞춤형 360° 컨설팅을 제공합니다.

운영진단

- 조직, 지표 관리, 프로세스 등 운영 진단을 통해 Gap 발생 요인 분석 및 해결 방안 제언

#성과관리

#콜 패턴 분석

#PI 컨설팅

품질진단

- 센터 별 품질관리 지표 및 KSQI, KS-CQI 기준 품질 진단 및 개선 Point 제언, 후속 교육 제공

#산업/Target 비교 #미스터리콜/녹취 모니터링

IT Consulting

최적 시스템 설계부터 AI 도입 까지 IT전문가가 비즈니스 혁신을 지원합니다.

Master plan 컨설팅

- 컨택센터 및 고객접점 IT인프라 구축 방안
- AICC 도입을 위한 진단 및 Road map 수립

PI 컨설팅

- 고객 접점을 관리하는 IT 프로세스 진단 및 개선 방안, 최적 Solution 제안

Bench Marking & Supporting

- kt고객센터 및 산업 별 AICC 우수사례 벤치마킹
- AICC 시나리오 설계 등 AI Managing 지원

kt is 클라이언트

" 2024년 kt is를 선택한 주요 고객사 입니다. "

- 금융, 병원, 모빌리티 등 다양한 산업 및 기관의 100여개 고객사와 함께 성장하고 있습니다. -





02

상담 솔루션 소개

"

놀라운 고객경험과 직원경험의 합주로 모두가 즐거워지는 컨택센터를 디자인하세요.

"

CTI & CRM의 유기적인 통합!

콜 인입 부터 고객관리 까지 One-Stop 서비스 복잡한 설치 없이 이용하는 웹 기반 솔루션





채널을 넘나드는 매끄러운 고객경험

고객이 선호하는 채널로 손쉽게 switching, 전화, 채팅, 이메일, 게시판 등 다양한 경로의 고객 경험을 통합하는 진정한 옴니채널

상담업무를 더 쉽고 편하게!

원 페이지 구성으로 모든 메뉴에 빠르게 접근, 통계, 지식관리, 자동화 등 핵심 기능을 포괄하는 컨택센터 종합 솔루션

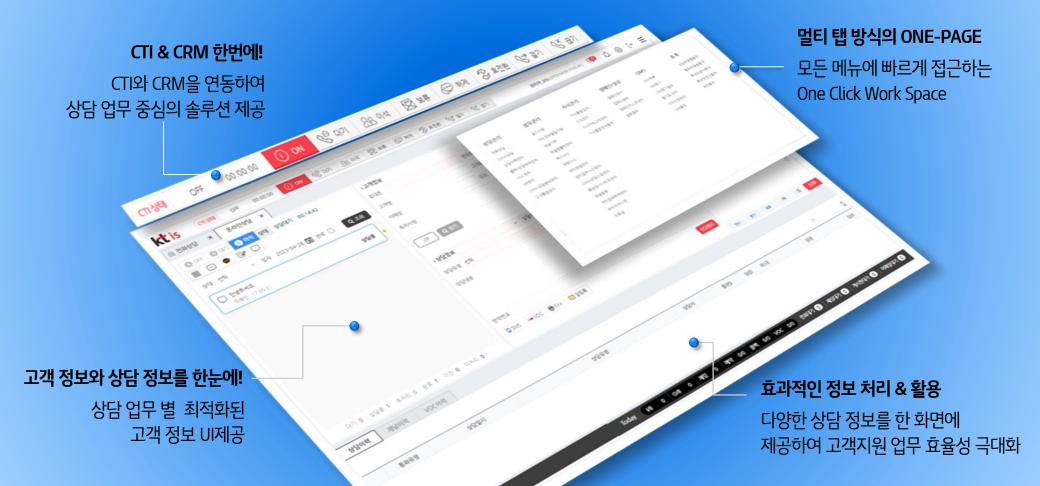




고객 맞춤형 Customizing 서비스

캠페인, 설문 등 수익 창출 지원 물론, 고객사 별 최적화 된 커스터마이징 제공

BASIC STRUCTURE



고객이 원하는 채널을 선택하여 문의하고, 상황에 맞는 최적 채널을 이동하며 상담하는 진정한 옴니채널 고객경험

Amazing CX

(Customer Experience)

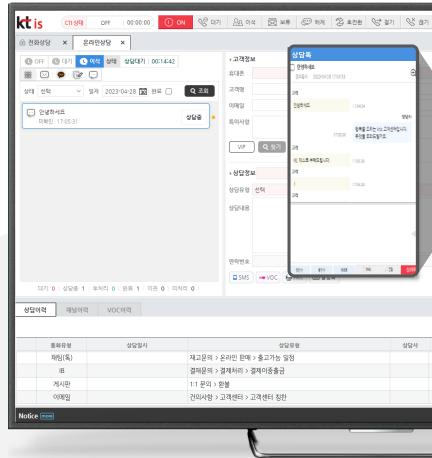
고객이 원하는 채널을 선택

고객에게는 선택 가능한 모든 채널을 제안, 상담사에게는 다양한 채널 정보를 통합 제공하여 매끄럽고 일관된 고객 경험을 선사합니다.

상황에 맞는 최적 채널로 변경

멀티 탭 방식 UI, 유연한 채널 연결로 상담 중이라도 고객이 원하는 채널로 손쉽게 Switching 가능합니다.





상담을 진행하는 동안 온전히 고객에 집중 할 수 있도록 더 많은 정보에 손쉽게 접근하는 원-클릭 Workspace



상담 편리 기능으로 더 쉽고 빠르게 💢



상담 유형 및 이력 사전 등록, 업무 예약 및 알림, VIP 등 유형 별 고객 정보 팝업 등 효율적인 업무 처리가 가능합니다.

톡 상담에 최적화된 UX 제공



1:N 동시 상담을 비롯, 유연한 시나리오 조정, 실용적인 매크로 구성 등 톡 상담에 최적화 된 상담 환경을 제공합니다.

언제 어디서나 가능한 재택근무 환경



별도 구축, 장소 제약 없이 재택 근무 전환이 가능한 웹 기반 솔루션입니다.

Profit 제고를 지원하는 캠페인 및 설문



캠페인 및 설문 결과를 실시간으로 제공하여 효율적인 OB 마케팅, 고객관리를 지원합니다.

맞춤형 통계관리 💆

CTI에서 제공되는 콜 정보와 연동하여 다양한 Data와 시각화 서비스를 제공합니다.

강력한 템플릿 기능



템플릿을 통해 자주 물어보는 문의를 빠르게 해결합니다.



KT A'cen



"

KT AICC의 새 이름, KT A'Cen과 함께 성공적인 AI 컨택센터를 실현하세요.

"

KT A'Cen Portfolio

A'Cen On-Premise		A'Cen Cloud	
대상 고객	✓ 대형 고객(상담석 200석 이상)	✔ 중소형 고객(상담석 200석 이하)	
고객 니즈	✓ 규제 및 보안 이슈로 내부에 구축 희망	✓ 클라우드 기반 탄력적 운영 및 비용 최소화 희망	
주요 특징	✓ 고객사 맞춤형 기능구현 등 커스터마이징✓ 내부 시스템과 최적화된 연계✓ 상담 데이터 내재화, 활용 가능	✓ 초기 구축 비용 부담 없음✓ 콜 트래픽에 따른 유연한 인프라 확장✓ AI 운영관리까지 Total care 가능	

A'Cen On-Premise

KT의 똑똑한 AI 솔루션이 고객과의 소통을 탈바꿈해 드립니다. 전문 컨설팅을 통해 산업별 맞춤형 솔루션을 도입해 보세요!

Al Contact Center **Best Practice**



보이스봇 + 챗봇

상담 인입호 축소를 위한 자동화 솔루션

> AI가 사람 대신 음성 대화, 채팅 상담



AI KMS + 상담Assist + QA

상담사 보조를 위한 상담 지원 솔루션

상품/상담관련 지식 추천 상담 품질평가 관리 등

KT B2B 솔루션 패키지

고객사별 니즈에 최적화된 솔루션



화자 인증 엔진

상담 업무 효율화를 위한 목소리 인증 솔루션

고객 음성 데이터 수집 및 본인 인증 자동 수행



STT + TTS + TA

법률 규제 리스크 최소화 위한 불완전판매 방지 솔루션

STT/TA 통한 불완전판매 모니터링, TTS 통한 약관 발화

01

A보험 | AI 콜센터 구축 사업

능동복합대화기술 기반 고객발화 맞춤 상담 Script 추천

AI 상담 추천을 통해 고객 성향과 의도에 맞춘 상품 자동 추천으로 Sales 성공률 제고

STT TA 상닦Assist 챗봇

TTS 보이스봇

02

B쇼핑 | 커머스 특화 AICC 구축 사업

주문/배송 처리 효율화, Sales 지원

고객 주문정보 기반 개인화된 CS 제공, 홈쇼핑 ARS 이탈 고객 아웃바운드 자동화

AI-KMS 보이스봇 상담Assist 챗봇 QΑ TA

KT A'cen Cloud

66

kt의 국내 최대 규모 Al First 고객센터와 다수의 구축 사업 경험, kt is의 Domain Knowledge와 고객向 솔루션 역량을 결합한

"

All in One Service

하나,

필요할 때 필요한 만큼

콜인프라, 상담 어플리케이션, AI솔루션, BPO를 즉시 적용, 유연하게 확장하는 SaaS형 AICC 서비스 입니다.

※ 고객사별 맞춤형 On-premise 제공 가능

둘,

효과가 검증된 Core Al솔루션

국내 많은 기업으로부터 생산성 항샹과 TCO 절감 효과가 검증된 핵심 솔루션을 선별하여 제공합니다.

셋,

BPO & 상담환경까지 All in One

IT 인프라 및 서비스 뿐 아니라 센터 상면 구축, 인력 채용 및 육성, 체계적 관리까지 손쉬운 컨택센터 운영을 지원합니다.

콜 인프라 및 상담 솔루션은 물론, 국내 최고 수준의 Core Al솔루션을 네트워크 연결만으로 이용할 수 있습니다.



실시간 TA로 상담지원 및 후처리 자동화

상담 스크립트와 관련 상품 정보를 실시간으로 추천하고 음성 상담 내용을 텍스트로 기록, 분류, 요약하여 후처리 시간을 효과적으로 단축할 수 있습니다.

AI가 지원하는 Powerful 모니터링

다양한 검색 조건(키워드, 상담시간, 소속, 채널 등)에 맞는 상담 현황을 파악하고, 신입 상담사 실시간 코칭 등 강력한 관리자 기능을 제공합니다.

BPO 부터 AI 품질관리 까지 컨택센터의 모든 것

전문 상담사 채용 및 육성, 상담 환경 구축 등 손쉬운 컨택센터 구축은 물론 복잡한 AI 품질 관리, 유지보수 등 AI Managed 서비스도 제공합니다.

효율적인 A'Cen Cloud 솔루션 기업에서는 어떻게 사용하고 있을까요?

Al Contact Center Best Practice

금융 AI보이스봇

금융업무기준 100종이상 시나리오기반 AI보이스봇 처리로 상담업무 효율화

적용 업무

- 인바운드 보이스봇을 통한 고객의 단순문의 상담과 아웃바운드 보이스봇 기반 고객 안내 업무 자동화
- 보이스봇 적용 가능업무 (예시)

	은행	카드	보험
IB	자동이체,금리확인 대출만기/연장안내	소득공제 서비스 결제 대금	증명서발급,지점위치안내, 보험료 납입
ОВ	상품판매 TM,해피콜 정보변경 콜백	카드발급 TM 연체안내, 해피콜	연체보험료 안내, 신계약 거절안내, 보험금 지급 안내

기대 효과

- 고객 대기시간 절감, 단순반복 상담 효율화

KT 특.장점

- 다양한 금융업종 AI 보이스봇 수행경험을 통해 업무별 특화된 언어모델 확보와 시나리오 노하우 보유 "상품 신규가입 고객에게 완전 판매 확인 전화를 AI 봇이 대신 해줘요!"





효율적인 A'Cen Cloud 솔루션 기업에서는 어떻게 사용하고 있을까요?

Al Contact Center Best Practice

호텔·리조트 AI보이스봇

객실·부대시설 예약/단순문의 응대/만족도 조사 업무를 AI보이스봇이 수행

적용 업무

- 호텔 객실/부대시설 및 예약 업무를 하고있는 기업의 업무를 24시간 365일 체계적이고 효율적으로 관리할 수 있는 솔루션
- 호텔 부대시설(휘트니센터, 레스토랑, 비즈니스센터 등)의 예약이 필요한 접객 시설
- (IB) 객실 예약/확인/취소, 단순문의 전화 업무를 자동화 하려는 사업장
- (OB) 서비스 품질 향상을 위해 고객 대상 설문조사 및 만족도 조사를 하려는 사업장

서비스 특.장점



24시간 고객 응대 가능

상담직원이 퇴근한 시간에도 보이스봇이 고객의 문의에 답변, 예약접수 업무 가능



브랜드 DX오

디지털 전환 트렌드에 맞춰 호텔·리조트 브랜드 이미지 제고, 고객의 주요 문의사항 등을 마케팅 소스로 활용



3rd party 연동 가능

호텔·리조트 CRM 시스템과의 연동으로 일원화된 예약 관리 가능 ※별도 커스터마이징 필요 "호텔에 전화해서 보이스봇으로 예약을 진행해볼까요?"





효율적인 A'Cen Cloud 솔루션 기업에서는 어떻게 사용하고 있을까요?

Al Contact Center Best Practice

제조/서비스 AI보이스봇

엘리베이터 비상통화장치 인입호를 365일 24시간 AI보이스봇이 처리

적용 업무

- 엘리베이터 비상통화장치 점검(Test)인입호를 (365일x24시간) 보이스봇이 처리
- 업무운용 효율성을 획기적으로 개선
- 주요 인입호
- ① 엔지니어점검 인입호(테스트, 점검, 검사) 처리완료
- ② 무응답에 대한 처리완료

서비스 특.장점



단순 반복업무 자동화

상담직원이 퇴근한 시간에도 보이스봇이 고객의 문의에 답변, 예약접수 업무 가능



점검 결과 데이터 자산화

전국의 통화장치 점검 결과, 통계, 대화 이력을 서비스포털에서 한눈에 확인 가능



24x365일 전국응대

야간이나 휴일에도 서비스 제공 가능하며 전국적 분포업체 통합응대 가능 "엘리베이터 승강기 비상 버튼을 눌러, 비상통화장치 점검과 긴급전화를 연결 해 볼까요?"







04

컨택센터 상담환경 임대(ASP)

kt is 'Contact Hub '는 빠른 센터 구축과 운영을 지원합니다.

상담 환경 ASP는 컨택센터 전용 시설을 활용 하여 손쉬운 컨택센터 구축과 시설 관리를 제공하는 구독형 서비스 입니다.



kt is 'Contact Hub '의 차별화된 서비스를 경험하세요.



초기투자부담 Zero

시스템 Infra, 상담 솔루션, 상담석 & 장비 등 센터 운영에 필요한 모든 인프라를 구독!



◎ 확실한 TCO 절감 효과

시설 구축 뿐 아니라 유지보수, 업그레이드 등 기술 지원까지 비용 효율적인 관리!



신뢰할 수 있는 MOT Service

풍부한 경험과 Domain Knowledge, KT 그룹의 Compliance 체계로 안정적 운영! 복잡한 컨택센터 구축을 쉽게 시작할 수 있었어요.

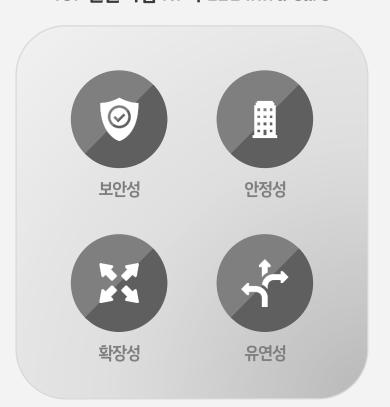
초기 투자는 물론 시스템 고도화 등 관리 부담이 없어 좋아요.

상담사 채용, 센터 운영까지 모든 지원을 받을 수 있었어요.

콜 트래픽에 따라 유연하게 확장하고 시스템 최적화가 가능해요.

kt is 'Contact Hub '의 차별화된 서비스를 경험하세요.

- ICT 전문기업 KT의 E2E Infra Care -



- 수도권 중심 1,100석 Infra 보유 -



kt is 'Contact Hub '의 차별화된 서비스를 경험하세요.

- 초역세권의 편리한 접근성 -

✓ 모든 센터 입지 지하철역 도보 5분 이내 을지ASP 구로ASP 2,3,5호선 1,7호선 가산ASP 부천ASP 1,7호선 1호선

- 상담사 친화적인 업무 공간 -



kt is 'Contact Hub '의 차별화된 서비스를 경험하세요.















회사 안내

kt is 만의 차별화된 서비스를 경험하세요.

Consulting Request

kt is AICC사업본부

02-3215-2000

aicc.ktis@kt.com

Address

케이**티아이에스** 서울특별시 영등포구 여의대로 14 (여의도동) kt 빌딩 10F

