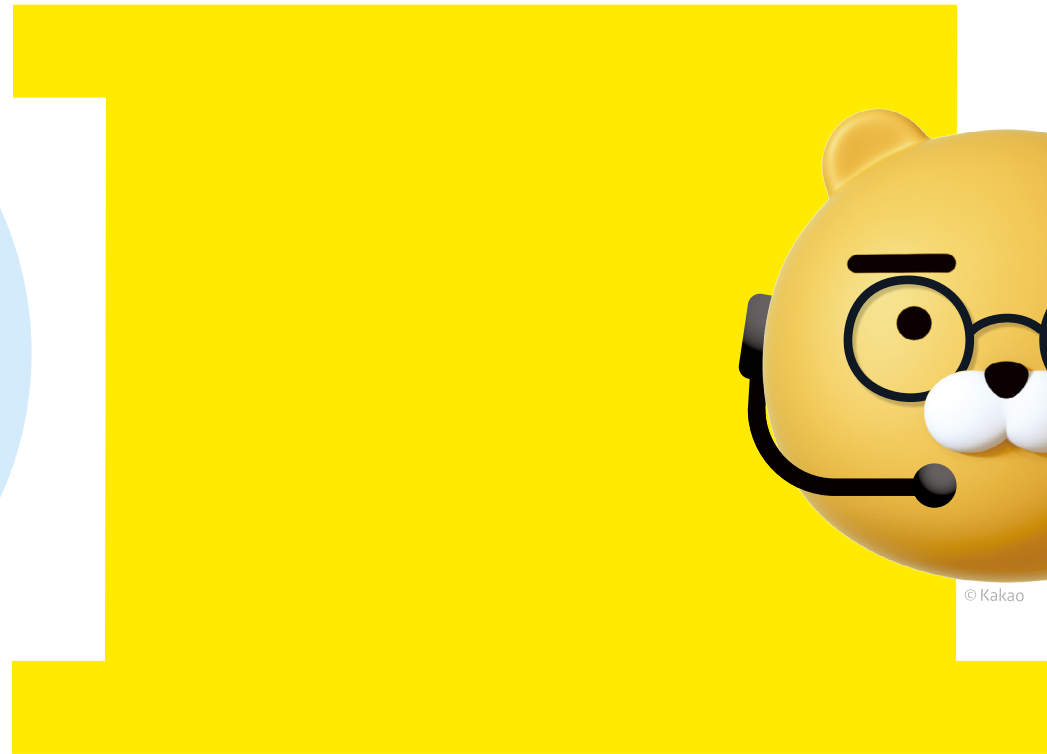


kakao i connect Center

언택트 시대의 뉴노멀
AI고객센터 플랫폼



Contents

02 고객센터 운영 시 해결해야 할 과제는?

03 카카오키넥트 센터란?

서비스 특징점

서비스 유형

서비스 구성도

대시보드 예시

08 국내 대형 백화점 시고객센터 도입 사례

09 유베이스와 카카오펀터프라이즈가 함께해서 좋은 점

고객센터 운영 시 해결해야 할 과제는?

고객사의 당면 과제

운영 비용 최적화

비대면 비즈니스 상황에서 고객 문의 및 상담이 늘어남에 따라 고객 상담 센터 운영 비용 부담이 지속적으로 가중되고 있습니다.

최신기술 적용

고객 상담 분야에 최신 기술을 적용하고 싶지만, 전문 분야를 적용할 수 있을 내부 기술 인력이 미비하거나, 투자 비용이 크게 느껴집니다.

상담 인력 구인난

전문성 있는 상담원 채용에 어려움이 많습니다. 신규 상담원을 고용하더라도 상담 품질 유지를 위한 교육에 추가 비용과 시간이 듭니다.

해결 방안

전문 상담사 인력 보유

카카오 i 커넥트 센터는 유베이스와 함께 AI고객센터의 전문 상담 인력 서비스를 지원하여 고객사 자체 상담원 채용에 대한 어려움이 줄어듭니다.

AI 및 클라우드 기술 기반 고객센터

경쟁력 있는 AI 및 클라우드 서비스를 이용하여 고객 여정 관리 전체 프로세스의 접점인 고객 상담센터를 효율적으로 운영할 수 있습니다.

저비용 고효율 프로세스 수립

고객의 업종, 예산, 상담 건수 등에 최적화된 개별 맞춤형 서비스 제공을 통해 고객센터 운영 비용을 최적화할 수 있습니다.

AI 기반 고객센터 플랫폼 카카오 i 커넥트 센터

STT(음성인식), TTS(음성합성) 등 핵심적인 AI 인식 요소기술을 기반으로 챗봇과 콜봇, 상담사 보조봇을 통합적으로 지원하는 컨택센터 솔루션입니다. 전화, 문자, 채팅 등 다양한 접점에서 자연스러운 대화와 함께 고객의 이용 경험을 획기적으로 개선합니다.

기대 효과

24시간 365일 고객 응대 가능
신속하고 정확한 응대로 고객만족도 증대

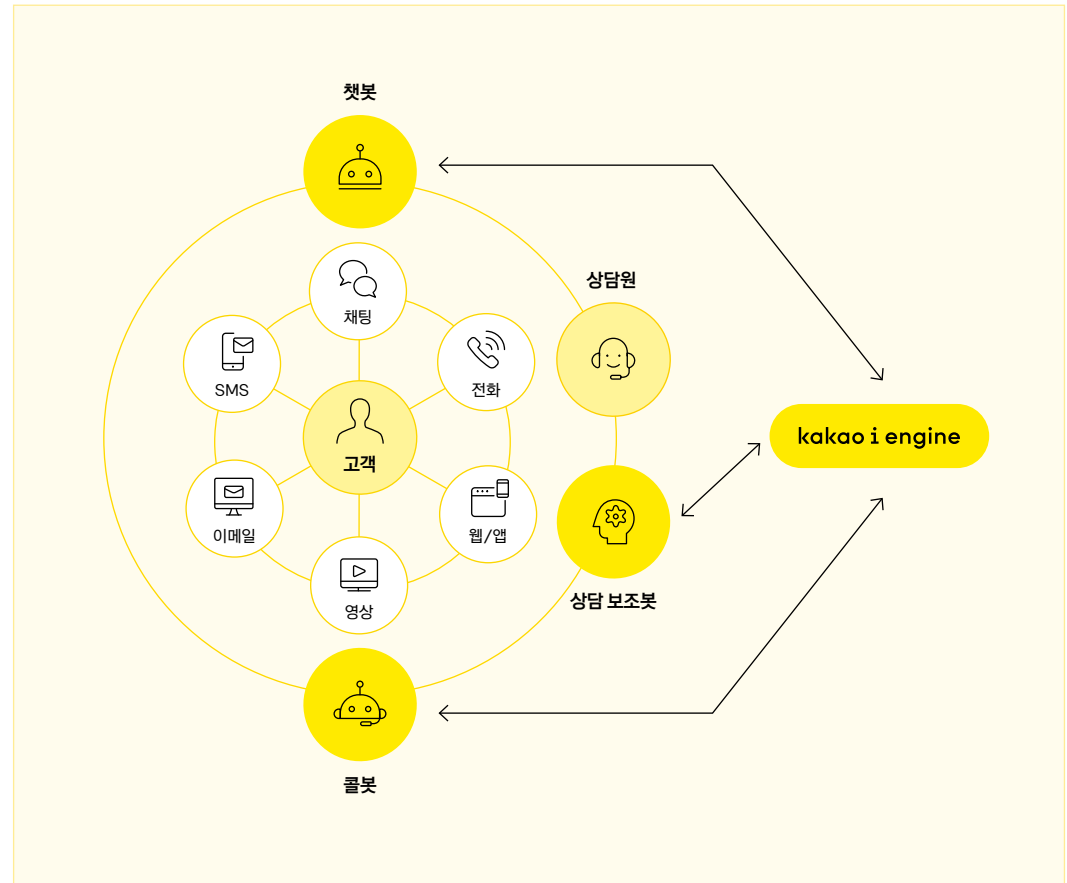
상담 채널 통합 관리
전화, 문자, 채팅 등 다양한 접점 관리

콜센터 업무환경 개선
프로세스 효율화 및 업무 부담 절감

자연스러운 대화 처리
DFLO 기술* 적용

* Dual, Deep Learning, Dialog를 뜻하는 'D'와 'Flow'의 합성어로, 맥락과 순서에 구애 받지 않는 자연스러운 대화를 가능하게 하는 AI 솔루션

옴니채널을 지원하는 카카오 i 커넥트 센터



서비스 특징점

고객센터 노하우, 고도화된 기술력 기반으로 고객 맞춤형 운영 모델과 고객센터 구축부터 서비스까지 고객에게 최적화된 서비스 제공을 통해 고객 서비스 품질 개선 및 고도화를 실현합니다.

빠른 도입과 낮은 투자 비용

클라우드 서비스 구축 선택이 가능하며,
비즈니스 상황 및 환경 변화에 맞춰 컨택센터를
확장 및 축소할 수 있습니다.



신속하고 정확한 고객 경험 향상

국내 최고 수준의 AI 인식 기술을 통해 신속하고
정확한 고객 응대가 가능하며, 상담원이 적절한
답변을 더 빨리 찾을 수 있도록 돕습니다.



콜센터 업무환경 개선

24시간 365일 고객 지원 가능하며, 콜센터 업무가
물리는 월말이나 시간대에 상관없이 대기없는
유연한 상담이 가능합니다.



카카오톡 연계를 통한 고객 접점 관리

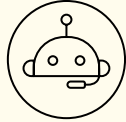
전화음성봇 통화 전·후에 카카오톡 알림톡을 통한 정보 전달 및
확인이 가능하며, 카카오톡 채널로의 자연스러운 유입을 통해,
향후 마케팅 채널로 활용이 가능합니다.



주요 서비스 유형

산업별, 분야별, 고객별로 필요한 서비스 유형에 알맞은 맞춤형 고객상담센터 서비스를 제공하며, 기업의 데이터 기반 의사결정과 디지털 혁신을 지원합니다.

AI봇 서비스



상담사 연계 없이 AI봇(콜봇 및 챗봇)을 이용한 고객 상담 업무 프로세스를 지원합니다.

업무자동화 · 콜 변동성 대응 · 상시 응대

- AI 콜봇 및 챗봇을 이용한 인바운드 업무
- PDS & AI 콜봇을 연계한 아웃바운드 업무

AI봇 + 상담사 서비스



AI봇(콜봇 및 챗봇)과 상담사가 유기적으로 연계되어 고효율의 고객 상담 업무를 지원합니다.

업무자동화 · 처리율 향상 · 매출확대

- AI 콜봇 또는 챗봇이 상담을 보조하여 상담 업무 처리율 향상
- 고객센터를 통한 연계상품 판매 가능

AICC 토탈 서비스



클라우드 컨택센터 서비스와 최신 AI기술이 결합하여 개별 기업에 적합한 맞춤형 고객센터 솔루션을 제공합니다.

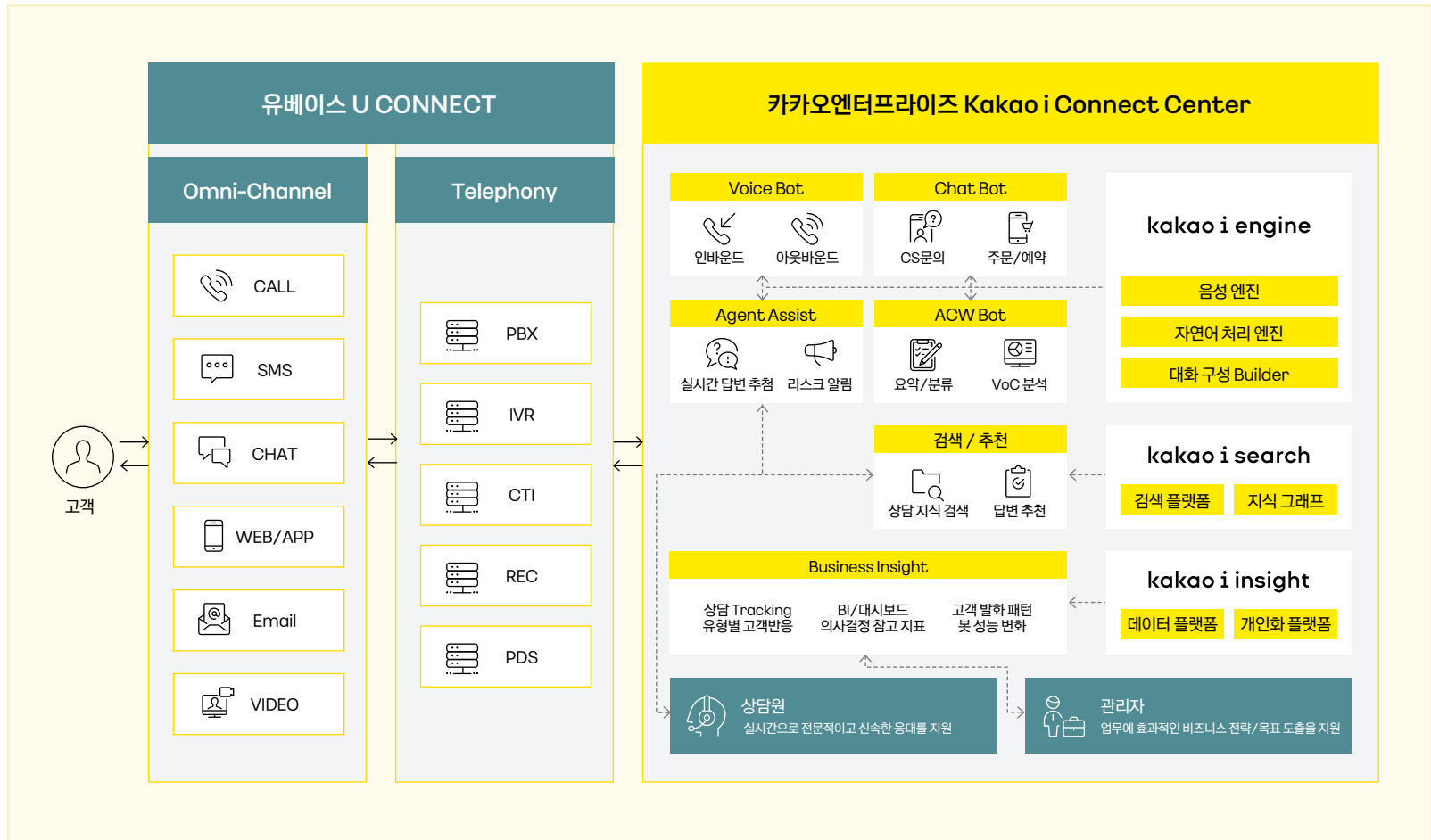
토탈서비스 · 멀티채널 · 커스터마이징

- AI 기술과 완벽히 통합된 멀티채널 (카카오톡/이메일/채팅 등) CS 플랫폼
- AI기술을 부분적으로 활용하여 고객센터 업무 효율화 달성

카카오 i 커넥트 센터의 서비스 유형별 이용 가격은 contact@kakaenterprise.com 으로 연락주시면 상세 견적서를 받아보실 수 있습니다.

서비스 구성도

카카오엔터프라이즈의 최신 'AI기술'을 결합하여 고객에게 최적화된
지능형 컨택센터 서비스를 제공합니다.



고객 대시보드 예시

국내 최대 고객센터 구축•운영 기업인 유베이스와 협력하여 기존 상담원 및 AI 상담원의 지점 및 부서별 AI 상담 처리현황을 한 눈에 모니터링 할 수 있습니다.

The dashboard interface includes a sidebar with navigation options: Dashboard, 전체 현황, 시나리오별 현황, IB/OB 현황, and 사용자 관리. The main content area is divided into several sections:

- Line Chart:** A line chart showing trends over time for different categories.
- Table:** A table with columns for NO, 처리일자, and various performance metrics.
- Summary Cards:** Cards for 상담중 (52), 상담대기 (8), and 상담시연할 (21).
- AI 상담률 실적 현황:** Four circular gauges showing 100%, 50%, 80%, and 50% completion rates.
- AI 상담률 시나리오별 처리현황:** A horizontal bar chart showing completion rates for scenarios #Scan1 through #Scan6.
- AI 상담률 실적 분석:** Two donut charts showing the distribution of AI handling counts across different categories.

고객 사례 | H백화점

H백화점은 명절 선물 배송 기간 동안 유베이스 • 넥서스와의 협력을 통한 카카오 i 커넥트 센터를 활용하여 콜센터 업무가 몰리는 시간대와 상관없이 유연하고 효율적인 상담 서비스를 제공하였습니다.

도입 효과

AI 음성봇 전화 성공률 95%를 달성

자연스러운 음성과 정확한 음성인식으로 효율적인 업무 지원

콜센터 업무환경 개선

대량 구매가 이루어지는 명절 기간 동안 상담사 업무 과중 방지

전국민이 사용하는 카카오톡과 연계

해당 기업이 운영 중인 카카오톡 채널 연계로 마케팅 고객 DB 확보

AI 음성봇을 위한 콜 인프라 및 상담 자원

넥서스의 검증된 IPCC인프라와 유베이스의 풍부한 상담인력 활용

선물 수령인 확인	배송 주소지 확인 및 변경	배송일자 확인 및 변경
<p>00:06</p> <p>안녕하세요, OO백화점 명절 선물 배송 안내드립니다. 김자현 고객님의 맞으신가요?</p> <p>네, 맞습니다.</p> <p>김자현 고객님의 '홍길동' 고객님의 추석 선물을 보내셨어요. 잠시 통화 가능하신가요?</p> <p>네, 가능합니다.</p>	<p>00:21</p> <p>배송 주소지가 [경기도 성남 시 분당구 판교역로 234 에이치 스퀘어 N동 3층]으로 되어 있는데요, 맞으신가요?</p> <p>아, 거기는 회사고요, 집으로 받고싶은데요?</p> <p>주소를 말씀해주시겠어요?</p> <p>서울시 용산구 후암동 123이요.</p> <p>[서울시 용산구 후암동 123]으로 보내드리겠습니다.</p>	<p>00:39</p> <p>배송일자는 [9월 15일] 괜찮으신가요?</p> <p>어, 그날 안되는데? 9월 20일에는 안될까요?</p> <p>[9월 20일]은 배송이 어려워요. 상담원을 연결해서 자세한 안내를 도와드릴게요!</p> <p>안녕하세요, OO 백화점 상담원 김OO입니다. 9월 20일로 요청하셨는데, 그날은 연휴 기간이라서 배송이 어렵습니다. 혹시 17일 수령 괜찮으실까요?</p>

카카오엔터프라이즈 x 유베이스 AI고객센터

유베이스와 카카오엔터프라이즈가 함께 클라우드 기반의 AI고객센터 서비스를 통해 고객에게 최적화된 서비스를 제공합니다.



kakaoenterprise | UBASE · NEXUS

카카오엔터프라이즈

031-600-1000
contact@kakaenterprise.com

유베이스 · 넥서스커뮤니티

02-3458-4260
sales@nexus.co.kr

