



A' Cen Cloud



(A' Cen : AI + Contact Center)

서비스 소개

구독형 클라우드 AI고객센터 솔루션으로
상담사를 도와주는 A' Cen Cloud와 365일 24시간 응대해주는 AI봇으로 구성

All-in-One Total Package



IPCC (콜인프라)
안정적이고 합리적인 비용의 클라우드 기반 콜인프라

PBX IVR CTI 녹취

Managed
서비스 품질 관리 및 기능 고도화

컨택센터 관리 상담관리 통계/보고서

AI 솔루션
상담 내용/분석 및 통계 제공

STT/
실시간 대화록 TA/
상담 어시스턴트 보이스봇/
챗봇

상담 어플리케이션
고객센터 모든 기능을 통합상담화면에 제공

전화상담 문자/채팅
상담 상담분석 상담통계



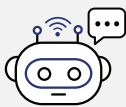
최고의 AICC 역량

- 국내 최대 고객센터(100번) 운영 역량
- AI, 클라우드 자체 개발 기술 보유
- 다양한 도메인의 AICC 사업 레퍼런스 보유



구독형 SaaS 서비스

- 구축형 대비 초기 비용 30% 절감
- 당일 신청, 당일 개통 가능
- 콜 트래픽에 따른 채널 증감 용이
- 통합 관제 및 유지보수 포함 제공



AI 솔루션 통한 효율화

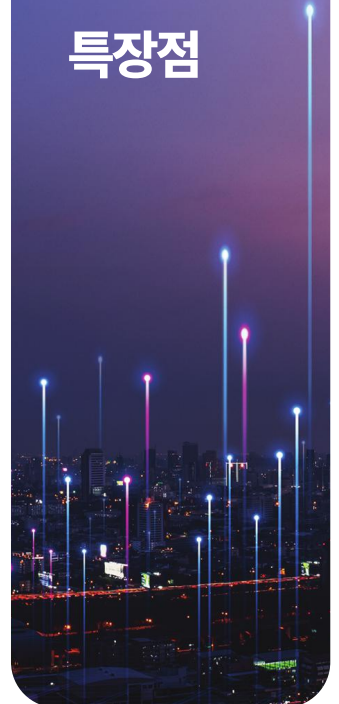
- 실시간 상담 대화록(STT)
- 자동 상담요약(LLM)/분류/분석
- AI보이스봇/AI챗봇 연동 사용 가능



통계 및 데이터 분석

- 고객 상담내역 DB저장(녹취 및 대화록)
- VOC 통계 기반 비즈니스 인사이트 도출
- 대고객 마케팅 분석 자료로 활용 가능

01. 서비스 특장점



02. 적용가능 분야 및 업무



☑ 공공/지자체

- 반복민원 응대
- 부서/담당자 연결
- 폐기물 수거

☑ 의료/병원

- 예약/변경/취소
- 해피콜
- 휴대진 통보

☑ 유통/쇼핑

- 상품 주문
- 재고, 상품 조회
- 매장/배송 안내

☑ 제조

- A/S 예약/취소
- 방문일정 확인
- 고장문의 대응

☑ 금융/신용

- 대출 상담(안내)
- 계약 필수사항 안내

☑ 호텔/레저

- 객실 예약
- 시설 문의 응대

☑ 렌탈/중개

- 미납 안내
- 핵심 계약사항 안내

☑ 프랜차이즈

- 예약 접수/확인/취소
- 매장 안내(위치, 주차 등)

03. 도입사례 및 효과



- 도입상품 : 보이스봇 OB
- 도입니즈 : 알뜰폰 가입자 증가에 따른 개통 대기시간 증가 해소 방안 필요
- 도입분야 : 홈페이지 개통신청 고객 대상 자동개통 업무 지원



- 도입상품 : 보이스봇 OB
- 도입니즈 : 신규 환자 예약 부도율 高
- 도입분야 : 해피콜(예약 확인) 업무



고객 개통 대기 시간
약 80% 이상 감소



자동개통 업무
49% 봇이 처리



복잡하고 비정형화된
상담 집중 대응 가능



해피콜 업무
67% 완결 처리



센터 업무 효율화
(OB 상담사→IB 상담 전환)



예약부도율 1% 감소
(No-Show 고객 감소)



- 도입상품 : 보이스봇 IB, 챗봇
- 도입니즈 : 성수기 콜 폭주 시 대응 어려움 (콜 인프라, 인력 등)
- 도입분야 : A/S 접수 및 부품 구매 문의



- 도입상품 : 보이스봇 IB
- 도입니즈 : 세금 납부 기간 200만건 이상의 상담 문의로 대응 불가
- 도입분야 : 종합 소득 및 소득세 신고 방법 등 3,000개 세금 납부 질문 대응



고객 포기률 감소
(5.2만건/월→1.1만건/월)



상담 처리율 증가
(42.3%→52.3%)



A/S 접수 및
FAQ 문의 90% 응대



통화 성공률 증가
(24%→98%)



전체 상담 중 74% 응대
(141만 건)

소개 영상



도입사례영상



컨설팅 신청



문의처

대표번호 | 1522-0123

홈페이지 | <https://enterprise.kt.com>