



KT A'Cen

컨택센터의 새로운 경험



KT A'Cen과 함께 성공적인 AI 고객 상담 업무를 실현하세요!

KT A'Cen은 KT가 기존의 고객센터를 AI 컨택센터로 진화시키기 위해 보낸 수많은 시간과 노력, 노하우를 집약한 결과물입니다.

국내 최대 규모 KT AI First 고객센터와 다양한 구축 사업에서 검증된 KT AICC의 핵심 기술과 서비스 역량을 기반으로 여러분의 컨택센터 DX를 위한 최고의 파트너가 되겠습니다.

KT A'Cen Portfolio

구분	A'Cen On-Premise	A'Cen Cloud
대상 기업	대형 기업(상담석 200석 이상)	중형 기업(상담석 10~200석)
기업 니즈	규제 및 보안 이슈 등의 사유로 내부 고객센터에 구축 희망	클라우드 기반 탄력적 운영 및 비용 최소화 희망
주요 특징	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객사별 맞춤형 기능 구현 2. 내부 시스템과 최적화된 연계 3. 상담데이터 내재화 활용 가능 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 초기 구축 비용 부담이 적음 2. 콜트래픽에 따른 유연한 인프라 확장 가능 3. AI 운영관리까지 토탈 아웃소싱 가능

KT A'Cen On-Premise

목소리 인증

챗봇

KMS

보이스봇

상담 Assist

불완전판매 방지

QA

KT A'Cen On-Premise

KT A'Cen On-Premise란?

대화형 인공지능 솔루션 도입을 통해 고객과의 커뮤니케이션을 효율화하고, 더 나은 고객경험을 제공할 수 있도록 기업에 가치를 더하는 서비스입니다.



고객 제공 가치

* '22년 KT 100번 고객센터 AICC 도입 효과 기준'

상담사 만족

고객센터 상담사 만족도 90% 이상 유지

비용 절감

KT AICC 통합 구축 기준 연간 인건비 15% 절감



시간/비용 절감

불필요한 업무는 알아서 줄여주고



고객 가치 집중

전문적인 상담과 세일즈를 강화해주고



AI Transformation

점점 똑똑해지는 AI

Sales UP

고객센터 인력 Sales 투입 19만 시간의 상담 효과

보이스봇 응대

1차 고객 응대, 보이스봇 응대율 42%

* KT 개인 20~67세 고객 대상

KT만의 특징점

다년간 KT 고객센터를 AI 컨택센터로 진화시킨 노하우와 전문성,
KT 내재화 AI 기술을 바탕으로 KT A'Cen On-Premise 서비스를 제공해 드립니다.

STT

평균 93% 이상 인식률
(국내 최대 통화 Data 보유)

- 통화 환경에 최적화된 KT 음성 추출 알고리즘(KT-SAD)
- 잡음 영향 최소화로 보이스봇 Barge-in 정확도 극대화
- 도메인 특화 멀티 모델 운영 가능

TTS

보이스 52종 보유
(맞춤형 스타일 변경 가능)

- 타켓 연령층 고려한 음성 제공 (발화 속도 제어 기술)
- 다양한 매체 스트리밍/다운로드 제공 및 금융권 표준프로토콜(SSML) 태그 지원 가능
- 문맥에 맞는 자연스러운 음성 발화 및 신규단어/불완전 발화 튜닝

AI 통합운영 플랫폼

기업 니즈에 따른
다양한 AI 서비스 구성

- AI 통합 운영 포털 : 기업이 직접 AI 엔진 학습, 튜닝, 모니터링 가능
- 봇 프레임워크 : 음성봇/챗봇/멀티모달 통합 Seamless 상담 제공 위한 플랫폼
- Connect Hub : 다양한 AI 엔진, 콜인프라, Legacy 수용 가능한 표준 인터페이스

목소리 인증

KT 고객센터 검증결과,
평균 19초 상담시간 단축 효과

- 지문, 홍채 등의 생체인증에서 한단계 발전된 음성본인확인 서비스
- 실물 서버/VM/컨테이너 구조가 모두 적용 가능한 아키텍처 제공 가능
- 금융결제원 바이오정보 분산관리 표준 적용 및 성능평가 진행

KT A' Cen On-Premise

적용 사례

A 증권
음성데이터 자산화 사업

KT Cloud 기반 STT/TA 구축 및
고객 의도 파악 분석 기술 적용

문장/발화 단위의 상세 의도분석 제공
축적된 데이터를 비즈니스 인사이트로 연계

STT TA AI-KMS

B 은행
불완전판매 방지 솔루션 구축 사업

대면 녹취 단말 활용을 통해 고객 발화
자동 분석 및 AI 기반 불완전판매 판별

영업점 특화 녹취 단말로 AI 전수분석,
불완전판매 방지를 통한 기업 리스크 최소화

STT TA TTS

C 보험
AI 콜센터 구축 사업

다양한 시스템과 연동/확장이 가능하도록
통합 AICC 시스템 설계

능동복합대화기술 기반 AI 상담 추천을 통해 고객 성향과
의도에 따른 상품 자동 추천으로 Sales 성공률 제고

STT TA TTS
상담 Assist 챗봇 보이스봇

D 쇼핑
커머스 특화 AICC 솔루션 구축 사업

주문/배송 업무 처리
효율화 및 Sales 지원

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

STT TA TTS QA
상담 Assist 챗봇 보이스봇

컨설팅 문의 방법



KT
영업대표



enterprise.kt.com 내
'컨설팅 신청' 활용



유선전화 1522-0123
(평일 9시~18시)

KT A'Cen Cloud



제조, 유통, 의료, F&B, 공공/지자체, 금융 등
대한민국 다양한 도메인에서
KT A'Cen Cloud로 더 스마트한 고객센터를 운영하고 계십니다.

KT A'Cen Cloud는 네트워크 연결만으로
'콜인프라, 상담어플리케이션, AI 솔루션'을 필요할 때 필요한 만큼
이용할 수 있는 커스터마이징 가능한 SaaS형 AICC 서비스입니다.

국내 많은 기업으로부터 '생산성 향상과 TCO절감' 효과가 검증된
AI 솔루션이 상담 어플리케이션과 유기적으로 결합되고
AI 전문 상담 인력이 운영하는 All-In-One 서비스를 제공합니다.

KT A'Cen Cloud

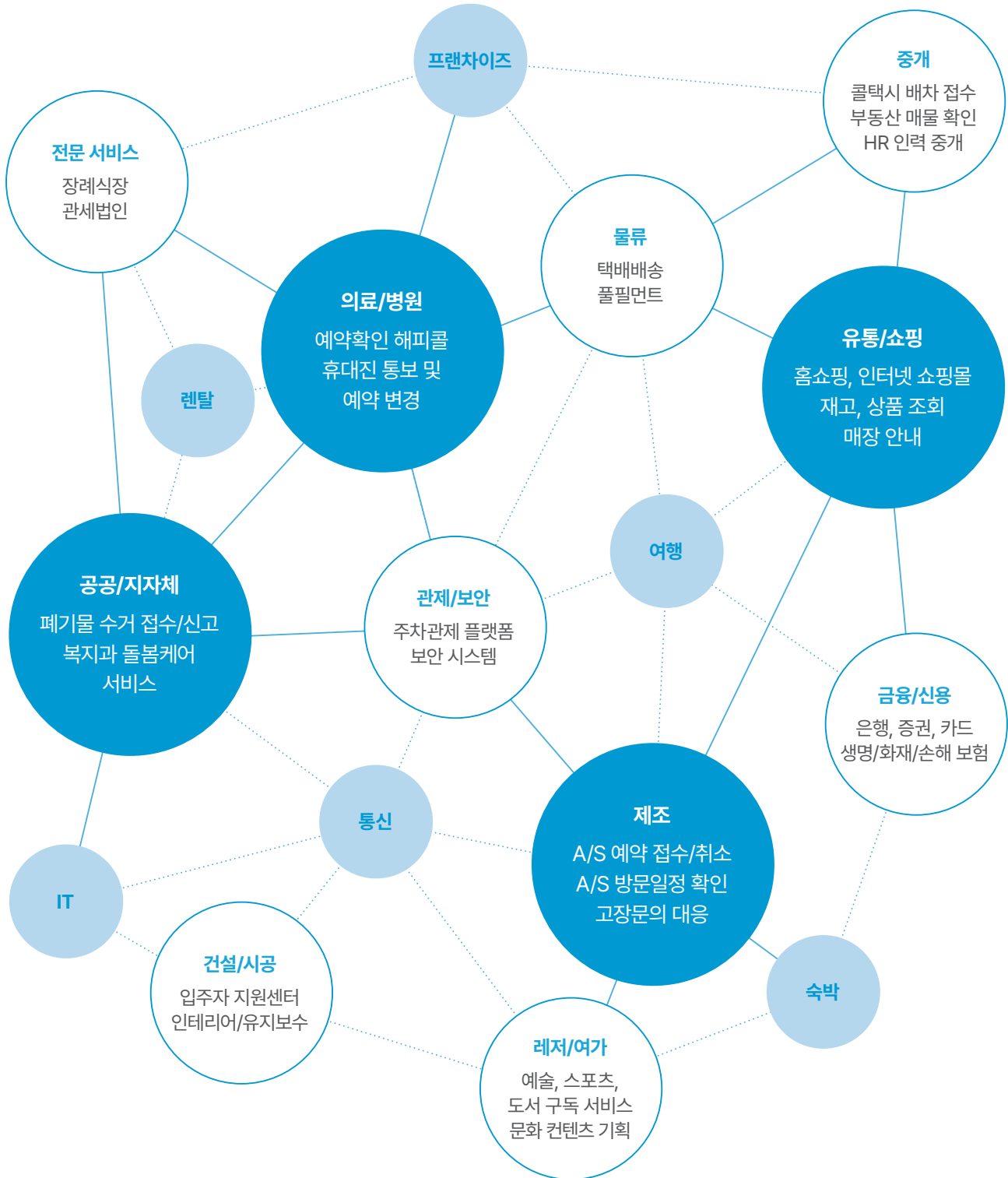
KT A'Cen Cloud 서비스란?

국내 최고 수준의 AI 솔루션을 탑재한 All-In-One SaaS형 AICC 서비스입니다.

All-In-One Total Package

<h4>IPCC</h4> <p>안정적인 클라우드 기반 클라우드 인프라 제공</p> <p>#노후화 IPCC 대개체 #비용절감</p> <hr/> <table><tbody><tr><td>PBX</td></tr><tr><td>IVR</td></tr><tr><td>CTI</td></tr></tbody></table>	PBX	IVR	CTI	<h4>고객포탈</h4> <p>고객센터의 모든 관리 기능을 웹 기반으로 제공</p> <p>#당일청약 당일개통 #셀프 설정/변경</p> <hr/> <table><tbody><tr><td>컨택센터관리</td></tr><tr><td>상담관리</td></tr><tr><td>통계/보고서</td></tr></tbody></table>	컨택센터관리	상담관리	통계/보고서	
PBX								
IVR								
CTI								
컨택센터관리								
상담관리								
통계/보고서								
<h4>AICC</h4> <p>기업 상황/운영 프로세스 맞춤형 AI 시나리오</p> <p>#커스터마이징 #AI 성능 관리</p> <hr/> <table><tbody><tr><td>STT/실시간대화록</td></tr><tr><td>TA/상담어시스턴트</td></tr><tr><td>보이스봇/챗봇</td></tr></tbody></table>	STT/실시간대화록	TA/상담어시스턴트	보이스봇/챗봇	<h4>상담어플리케이션</h4> <p>옴니채널 통합 상담환경 제공</p> <p>#편리한 UI/UX #업종별 특화기능</p> <hr/> <table><tbody><tr><td>콜상담</td><td>상담통계</td></tr><tr><td>문자상담</td><td>센터관리</td></tr></tbody></table>	콜상담	상담통계	문자상담	센터관리
STT/실시간대화록								
TA/상담어시스턴트								
보이스봇/챗봇								
콜상담	상담통계							
문자상담	센터관리							
<h3>BPO</h3> <p>AI와 유기적으로 운영되는 상담인력 (kt cs / kt is)</p> <p>#국내 최대 센터 운영 노하우</p> <hr/> <table><tbody><tr><td>상담인력</td><td>AI 담당자</td><td>품질관리</td></tr></tbody></table>		상담인력	AI 담당자	품질관리				
상담인력	AI 담당자	품질관리						

A' Cen Cloud 도입 업종



(2023.8월 기준)

KT A'Cen Cloud

A'Cen Cloud 기능

A'Cen Cloud는 AI 기반으로 실시간 상담록, 상담 Assist 등 Cloud 기반 AI 솔루션 통합 패키지를 다양하게 제공
A'Cen Cloud는 상담 효율성을 높이는 AI 솔루션 통합 패키지를 제공합니다.



옴니채널

다양한 고객 인입 채널 통합을 통한
일관되고 효율적인 상담

- 음성, 채팅 상담 이력의 통합 관리를 통해 상담채널 전환에도 끊김 없는 상담 서비스 제공
- 상담사-AI 상담봇 협업이 고객 경험을 해치지 않도록 AI 상담봇의 어휘나 대화의 톤앤매너를 상담사와 동일하게 제공



AI 기반 상담어시스턴트

상담사 업무 부담을 줄여주는
똑똑한 상담 도구

- 실시간으로 상담화면에 자동 입력되는 STT
- 상담완료 후 상담요약/분류 자동 생성



AI 상담봇(보이스봇/챗봇)

간단한 상담 업무를 분업/협업하는
인공지능 가상 상담원

- 상담 업무별 맞춤형 응대 시나리오 제공으로 AI 보이스봇이 상담원 대신 고객 응대
- 다양한 분야에 최적화 되어 있는 메시지 템플릿을 활용한 메시지 구성 가능



A'Cen API

기 운영중인 시스템에 연동 가능한
A'Cen API 서비스

- STT/TA 등 A'Cen의 AI 기능을 기존 상담 AP에 탑재하여 사용
- 고객사 업무시스템 내 A'Cen 내재화 가능 (유기적인 정보 호출/연동)



AI-Managed

AI 품질관리, 운영/관제 및
유지보수 제공

- 고객사를 전담하는 AI 전문인력을 배정해, 고객사가 도입한 AI 컨택센터 서비스의 성능 및 품질 유지 서비스 지원
- 실시간 대화록, 보이스봇, 챗봇 관리



KT AI-BPO

AI 기반 상담스킬과 노하우가 축적된
퀄리티 높은 상담인력 보유

- KT 그룹사(KTIS,KTCS)와 함께 AI 컨택센터 노하우를 보유한 최적화된 전문 상담인력 서비스 제공
- A'Cen Cloud 사용에 능숙한 상담 인력 채용에 대한 어려움 해결

KT A'Cen Cloud 기대효과

A'Cen Cloud를 통해
누구나 쉽고 편리하게 AI 고객센터를 도입할 수 있습니다.



비용 효율적 운영

초기 구축 비용과 지속적인 장비 운영에 대한 부담 없이 필요할 때 필요한 만큼 비용 효율적인 운영이 가능합니다.

클라우드 기반 서비스 상품

초기 구축비용과 장비 유지보수 비용이 발생하지 않아 비용 절감 가능

탄력적인 인프라 운영

간편한 확장 구조로 서비스가용성 확보
비즈니스/콜트래픽에 따른 유연한 확장 용이



상담 생산성 향상

A'Cen Cloud 솔루션을 통해, 상담사는 보다 전문성이 필요한 상담에 집중해 상담 효율성을 극대화 합니다.

상담 처리율 향상

상담봇 확대로 상담사 인입콜 감소와 응대시간을 단축시켜 업무 처리율 제고

상담사 업무 부담 감소

단순 반복 문의 대응에 대한 피로도 감소, 상담사는 고객관리에 보다 집중 가능



고객 만족도 향상

대기시간 최소화, 정확한 상담 히스토리 관리를 통해 고객센터 이용 고객 체감 만족도가 높아집니다.

고객 포기율 감소

24시간 응대가능한 상담봇 도입으로 대기시간 단축, 야간/주말 상담 확대

상담 품질 개선

옴니채널/실시간 대화록 기능 통해 연속성 있는 상담, 빠른 업무 처리 가능

KT A'Cen Cloud

A'Cen Cloud 요금제

SaaS형 고객센터 요금수준으로 AI 기능(STT, 상담분석) 제공이 가능한 상품으로 구성

구분	요금제	상품구성	표준요금 (좌석당, VAT 별도)
기본요금	보이스상담	베이직 보이스상담 + 실시간 대화록(STT)	12만원
		프리미엄 베이직 + 상담 Assist	17만원
	채팅상담	베이직 웹기반 온라인 채팅 상담	5만원
		프리미엄 베이직 + 상담 Assist	10만원
옴니상담	베이직 상담(보이스,챗) + 실시간 대화록(STT)	15만원	
		프리미엄 베이직 + 상담 Assist	20만원
AI 상담봇 (보이스봇/챗봇)		보이스봇 (IB/OB) Only(1회선)	30만원
		챗봇 베이직 (1회선)	50만원
결합요금	A'Cen 상담 팩	소호 보이스팩 보이스 프리미엄(5회선) + 보이스봇(1회선)	90만원
		소호 옴니팩 옴니 프리미엄(5회선) + 보이스봇(1회선)	105만원
	A'Cen 보이스봇 팩	기업 보이스팩 보이스 프리미엄(15회선) + 보이스봇(1회선)	210만원
		기업 옴니팩 옴니 프리미엄(15회선) + 보이스봇(1회선)	255만원
		보이스팩 보이스 프리미엄(1회선) + 보이스봇(5회선)	162만원
		옴니팩 옴니 프리미엄(1회선) + 보이스봇(5회선)	165만원
AI-BPO		센터장 + 센터원으로 구성 (센터 규모에 따라 근무 인원 상이)	별도 컨설팅
부가	부가서비스	녹취 녹취 서비스 50GB당 1만원/월 소프트폰 소프트웨어당 1천원/월 스마트 메시지 SMS(9원), LMS(25원), MMS(50원)/발송건당	

* 커스터마이징(개발 / 시나리오) 별도 비용

컨설팅 문의 방법



KT
영업대표



KTACen.com 내
'컨설팅 문의' 활용



유선전화 1522-0123
(평일 9시~18시)

DIGICO **KT**



 KTACen.com

 1522-0123