



KT AICC 솔루션 보이스봇 소개자료

목차

01 도입 배경

02 솔루션 개요

03 적용 기대효과

04 솔루션 적용 예시

05 솔루션 특징점

06 솔루션 주요기능

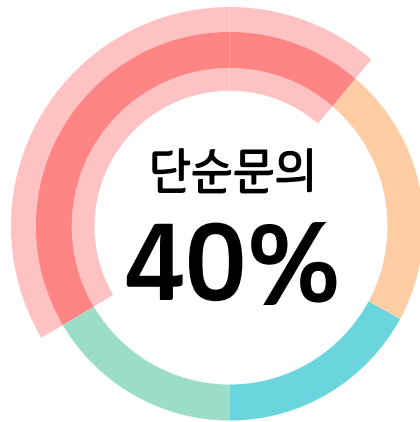
07 도입 비용

#. 별첨

01 도입 배경

매장으로 걸려오는 전화 대부분이 단순문의이며, 최저임금 상승으로 인력에 대한 부담감이 증가하고 있습니다.

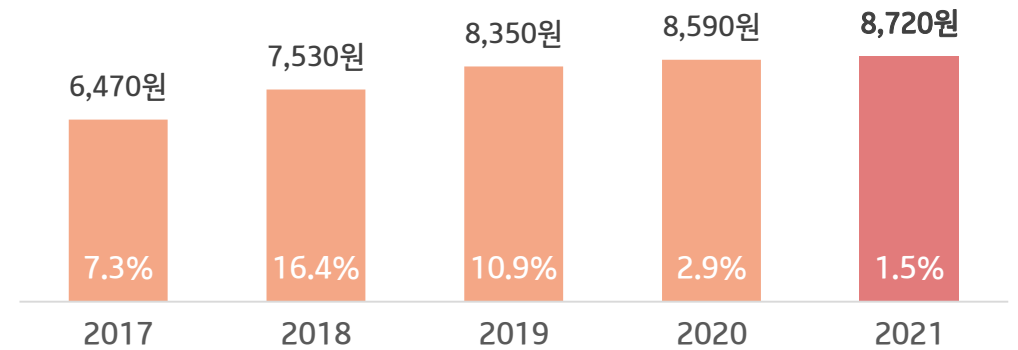
✓ CS상담 유형중 단순문의 비중 40%



주차 되나요?
영업시간이 어떻게 되나요?
아기 의자 있나요?

✓ 최저임금 상승으로 인건비에 대한 부담 증가

2021년도 최저시급 8,720원 ≙ 월 182만원*



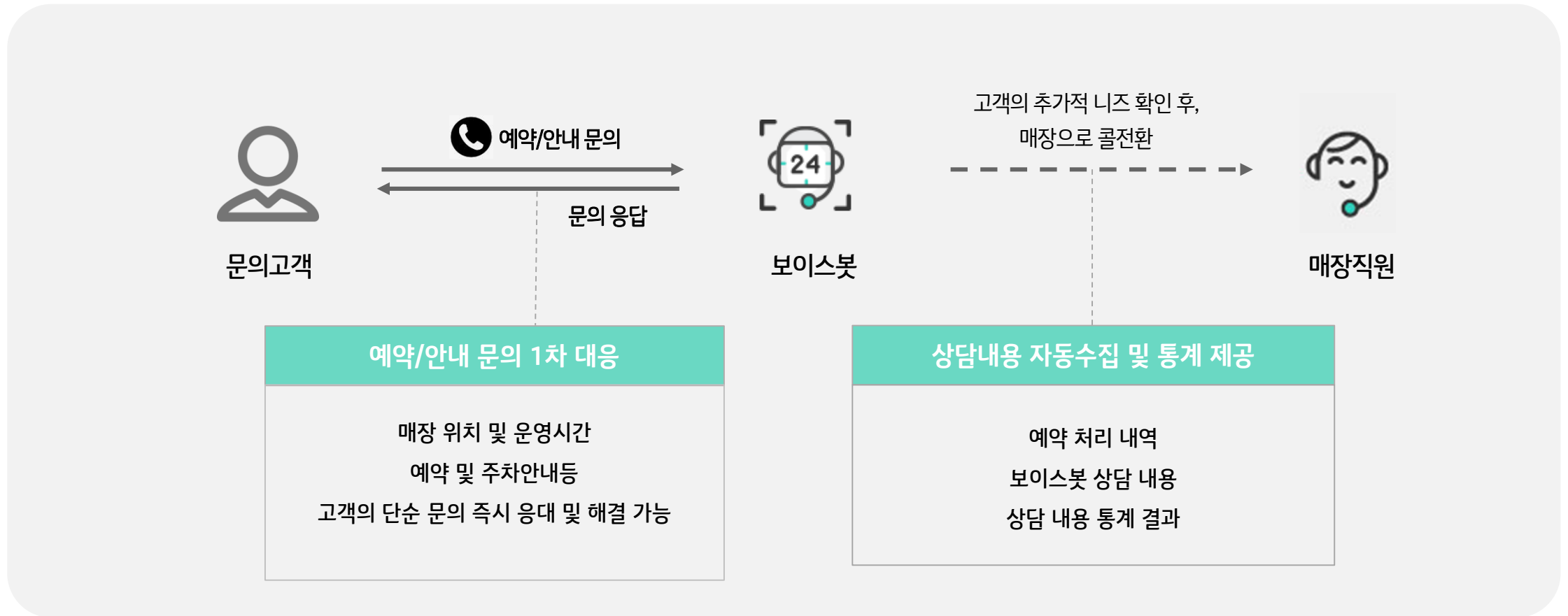
24시간 단순문의 응대 및 인건비 부담을 감소시키는 AI 상담사 = 보이스봇



* 주 소정근로 40시간, 유급휴유 8시간 포함

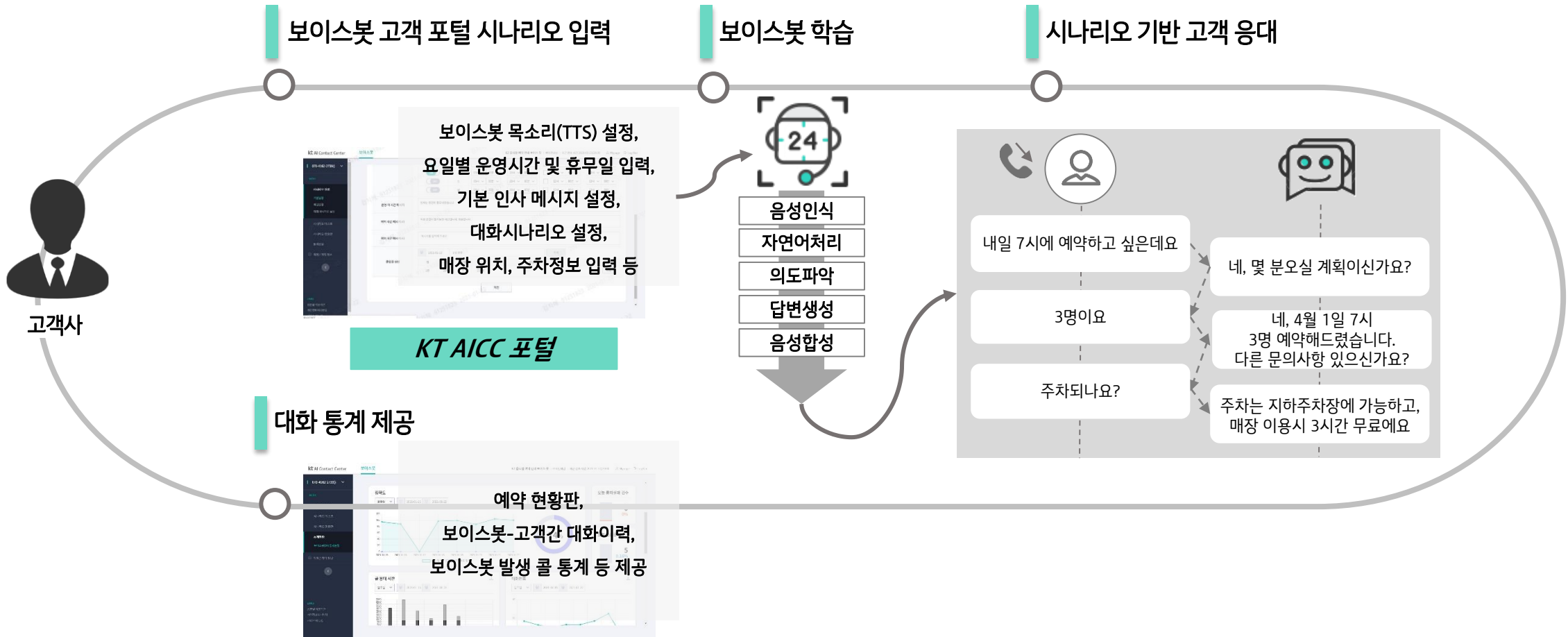
02 솔루션 개요 (개요)

보이스봇 IB는 AI 음성대화로 상담업무를 효율화하고자 하는 고객사를 대상으로 문의고객의 인입콜에 대해 예약 및 안내 업무를 대신하는 음성콜 기반 AI 가상상담 솔루션입니다.



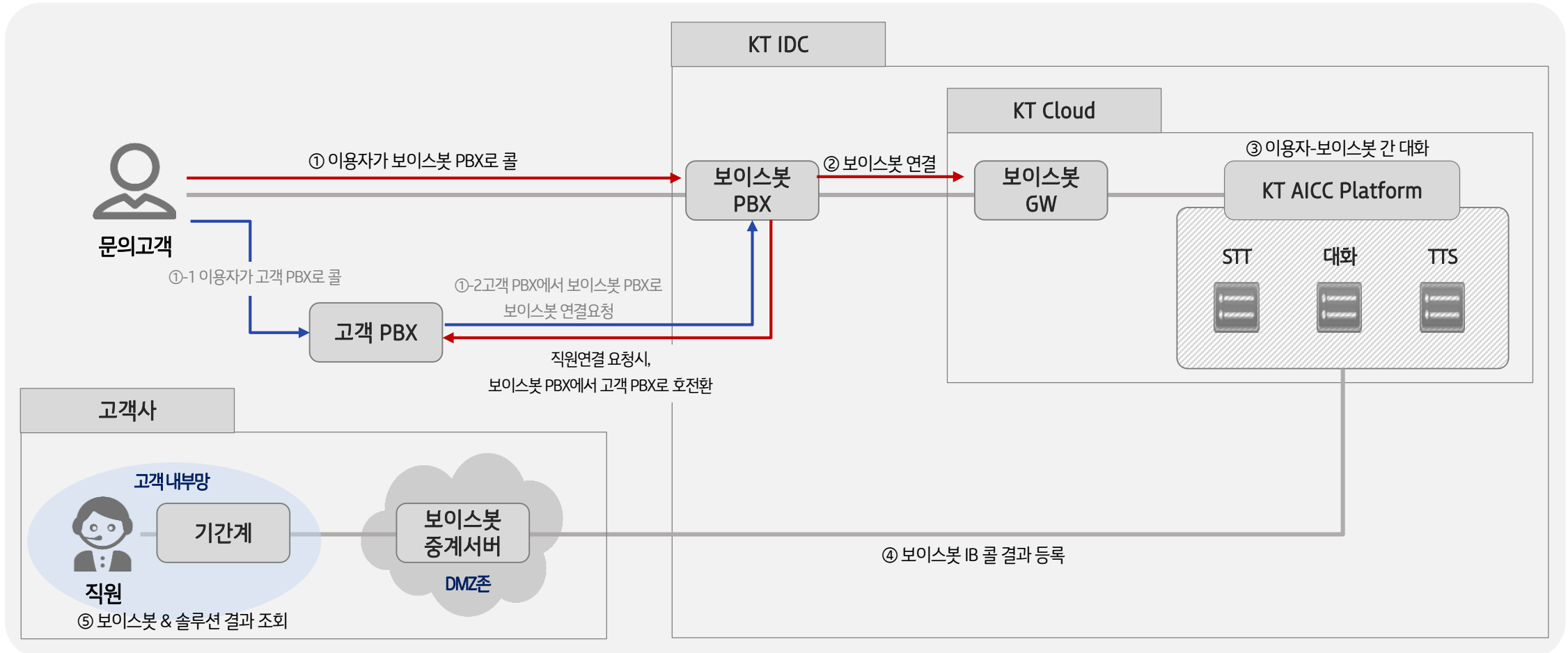
02 솔루션 개요 (솔루션 흐름)

KT AICC 포털에서 편리하게 매장 운영시간, 매장 정보 및 기본 시나리오 등을 입력/수정할 수 있고, 보이스봇은 해당 내용을 기반으로 고객과 상담을 진행, 상담 후 통계 데이터를 제공합니다.



02 솔루션 개요 (처리 프로세스)

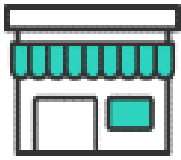
고객 > 대표전화 or 보이스봇 번호 > 보이스봇 응대 > 완료 or 매장 연결



03 적용 기대 효과

보이스봇을 통하여 24시간 CS운영 및 운영비 절감에 따른 마케팅 기회비용 확대를 통해 매출 증대가 가능합니다.

고객사



- CS 운영에 따른 인적 고정비 절감
- 인적 구성 변경에 따른 기회 확대

상담사



- 단순 문의에 따른 업무 과부하 해소
- 업무의 효율성 증가로 다양한 기회 활용
- 블랙컨슈머에 대한 대응 해결

마케터



- 고객의 니즈 분석 용이
- 다양한 마케팅 활용 DB 가능
- 실고객 성향에 맞는 프로모션

고객



- 24시간 실시간 문의 가능
- 실시간 피드백에 따른 만족도 증가



보이스봇은 단순히 고객응대만을 위한 솔루션이 아닙니다.
고객의 니즈를 DB화하여 최적화된 솔루션을 통해
고객사와 함께 성장하는 시스템입니다.

04 솔루션 적용 예시

보이스봇은 AI를 기반으로 다양한 환경에서 사용가능하며 고객사의 맞춤 설정으로 고객사만의 장점을 부각하여 고객 응대 솔루션을 강화할 수 있습니다.

보이스봇 솔루션 영역

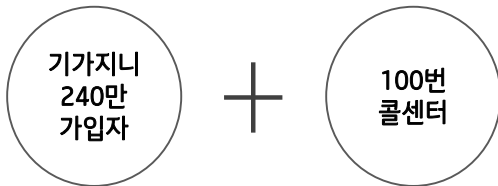
상품문의, A/S, 배송정보, 마케팅	유통	문화/공연	공연예약, 환불, 취소, 행사안내
민원, 행정, 상담	교육/학원	쇼핑몰	상품문의, CS, 배송정보, 프로모션
제품안내, 행사안내, A/S 안내	제조사	지자체	민원안내, 행정안내, 행사안내
예약주문, 배달주문, 배달정보	프랜차이즈	음식점	예약주문, 배달주문, 배달정보
배송정보, 배송문의, 민원처리	택배사	여행	일정예약, 호텔부킹, 관광지 문의

보이스봇은 솔루션 영역 전반에 적용이 가능하며 고객응대 뿐만 아니라 인·아웃바운드의 영역에서 마케팅 활용 및 매출 향상에 기여할 수 있습니다.

05 솔루션 특징점

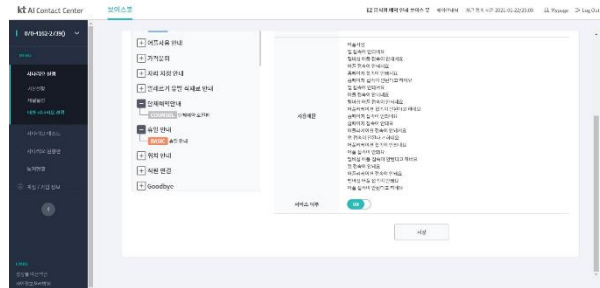
보이스봇은 KT의 1등 AI 음성인식 기술, 고객사 별 자유로운 시나리오 수정기능, 예약/안내 통합관리 제공을 통해 편리한 시가상상담 솔루션이 가능합니다.

국내 1등 음성인식 기술



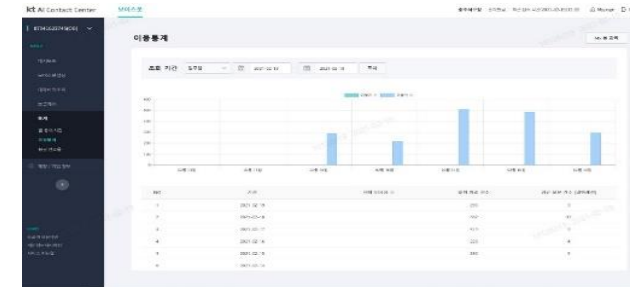
- 고객사에 최적화된 대응 방식
 - 국내 최다 유선통화 데이터 기반 학습
 - 인식률 향상을 위한 지역 사투리 등 지원
 - 고객사 맞춤형 언어/음향 모델링 제공

자유로운 시나리오 수정 가능



- 고객사 상황에 맞게 시나리오 수정 가능
 - 매장 기본 운영시간, 주차/위치 안내 입력
 - 시간 별 안내 메시지 변경
 - 시나리오 수정 후, 검수 가능

편리한 통합관리 기능 제공



- 활용 목적에 맞는 통계페이지 제공
- 정책에 따라 유연하게 대처할 수 있는 관리 기능 제공
 - 대시보드, 리포팅 등 웹기반 통합관리 환경 제공
- 고객의 문의사항을 텍스트 변환 후(STT) 원문 제공

06 솔루션 주요 기능 (1/3)

고객사 화면-기본 정보

보이스봇 음성(TTS) 설정



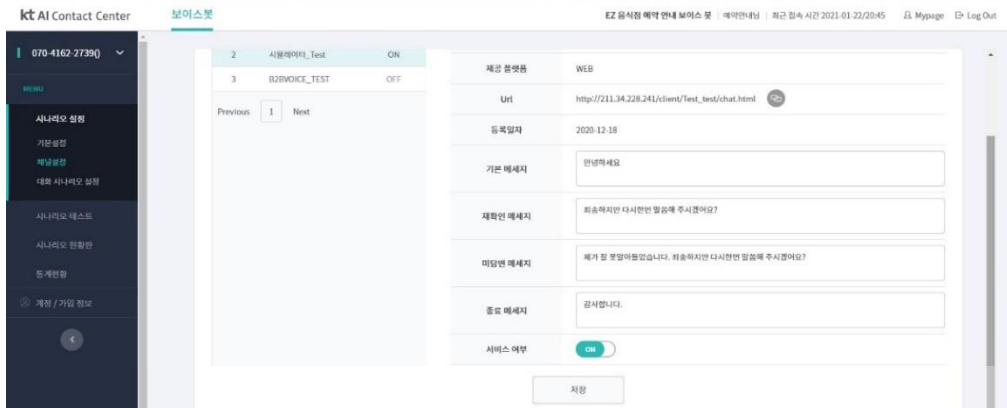
보이스봇 식별 이름 입력, 음성(TTS) 5개 중 택 1가능

운영시간 정보 설정



요일 별 운영시간/공휴일 설정, 운영시간 외 예외 시간 메시지 입력 가능

보이스봇 채널 설정



보이스봇 별 기본 인사말, 재확인 메시지, 대화 종료 메시지 입력 가능

06 솔루션 주요 기능 (2/3)

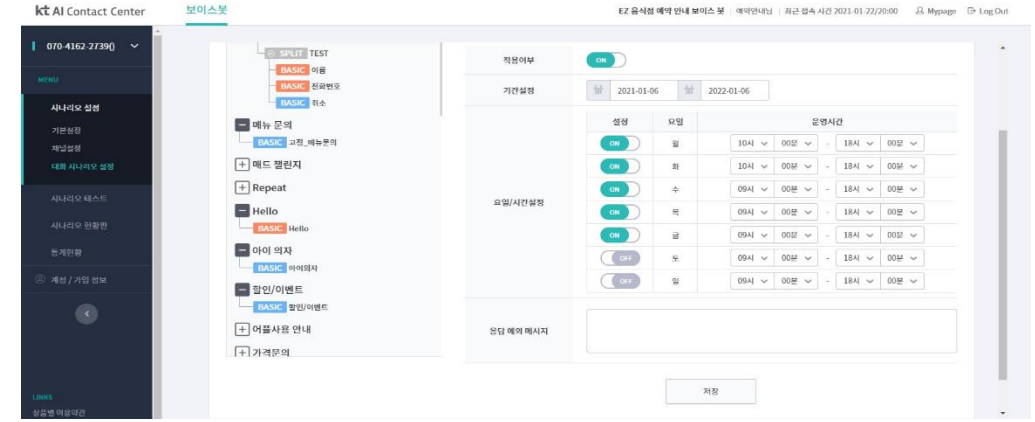
고객사 화면-시나리오

대화 시나리오 설정 - 기본정보



기본 대화 카테고리, 카테고리 별 시나리오 예문 제공

대화 시나리오 설정 - 스케줄 정보



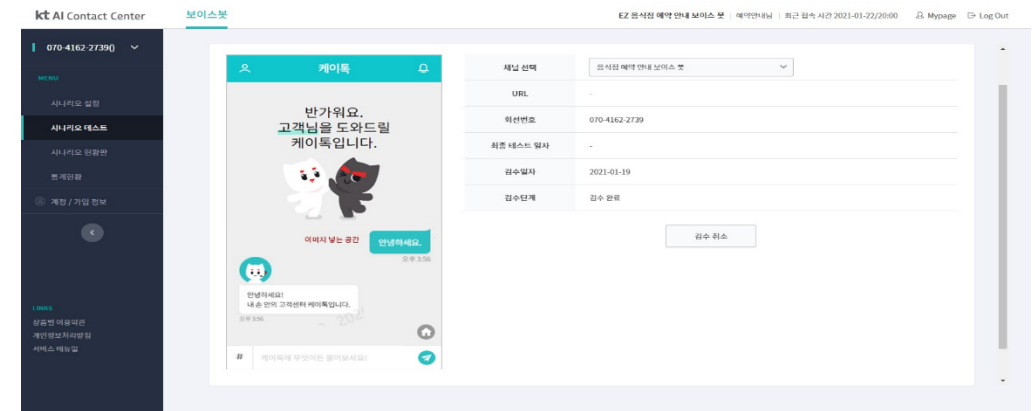
할인/이벤트 기간, 요일, 시간 설정

대화 시나리오 설정- 시나리오 정보



카테고리 별 고객 질문에 대한 답변 입력

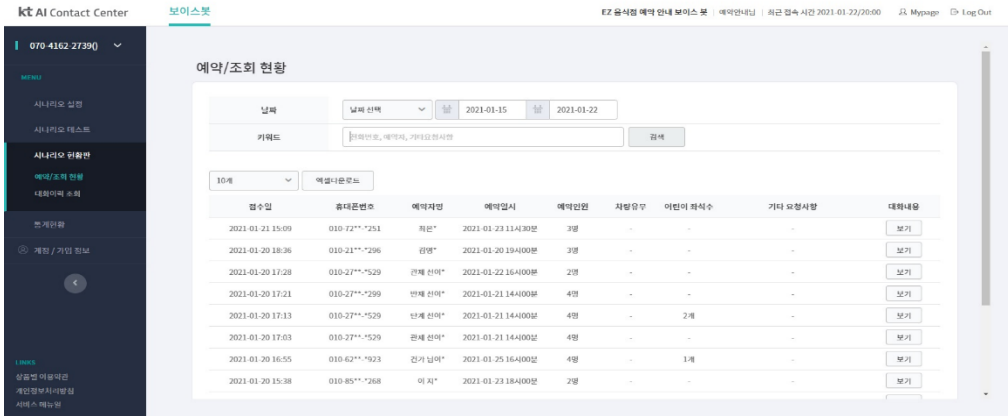
시나리오 테스트



입력한 시나리오 테스트 후 검수

06 솔루션 주요 기능 (3/3)

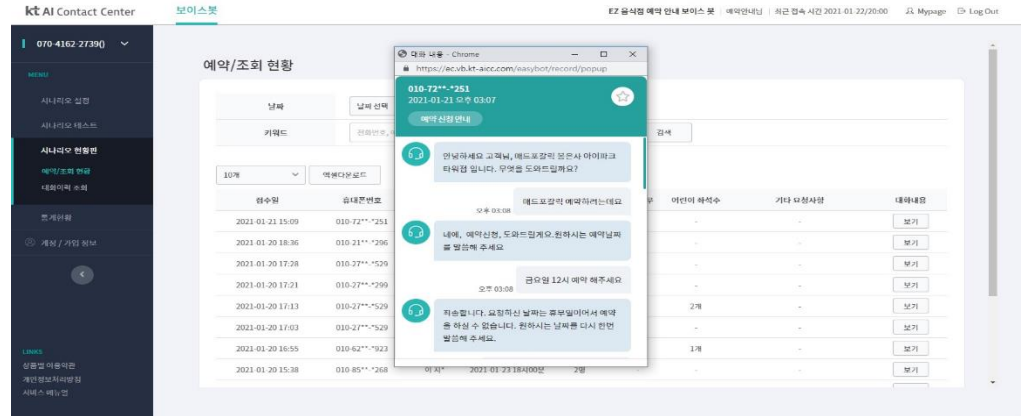
예약/조회 현황판 제공



접수일시 별, 예약 일시 별 예약 현황 조회

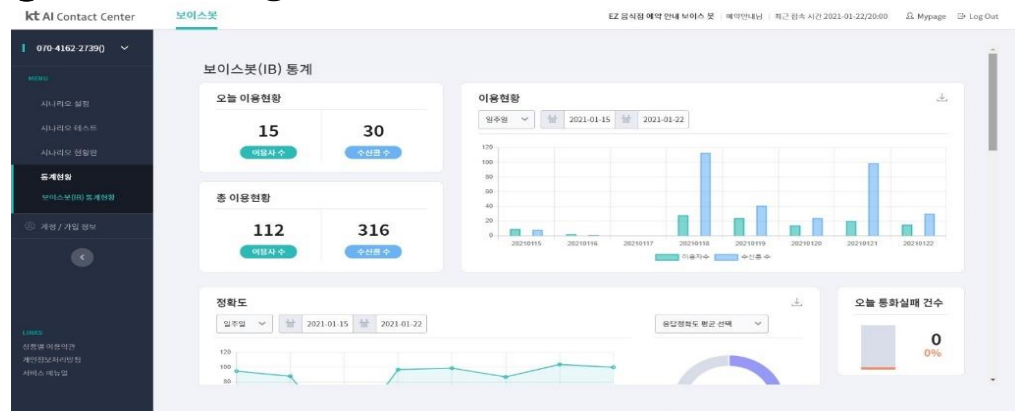
고객사 화면-통계/현황 제공

대화 로그 조회 가능

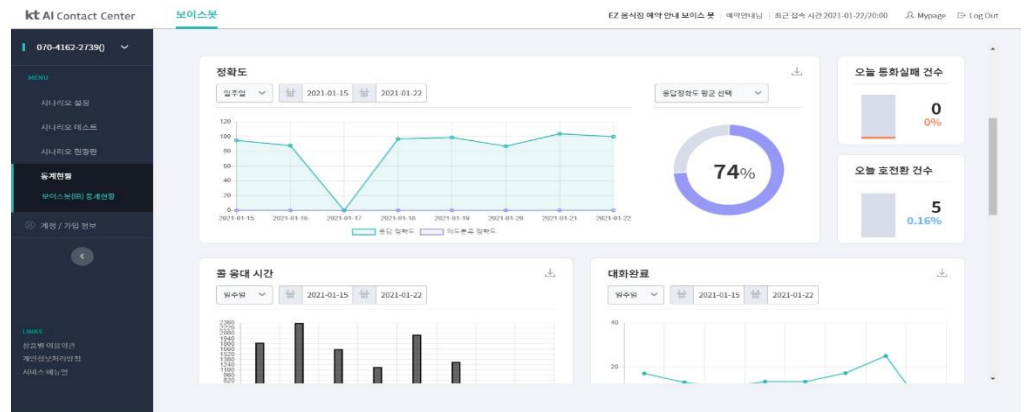


날짜 별, 대화의도 별 고객-보이스봇 간 대화 조회

통계 대시보드 제공



수신콜, 보이스봇 응대 고객 수 통계 데이터 제공



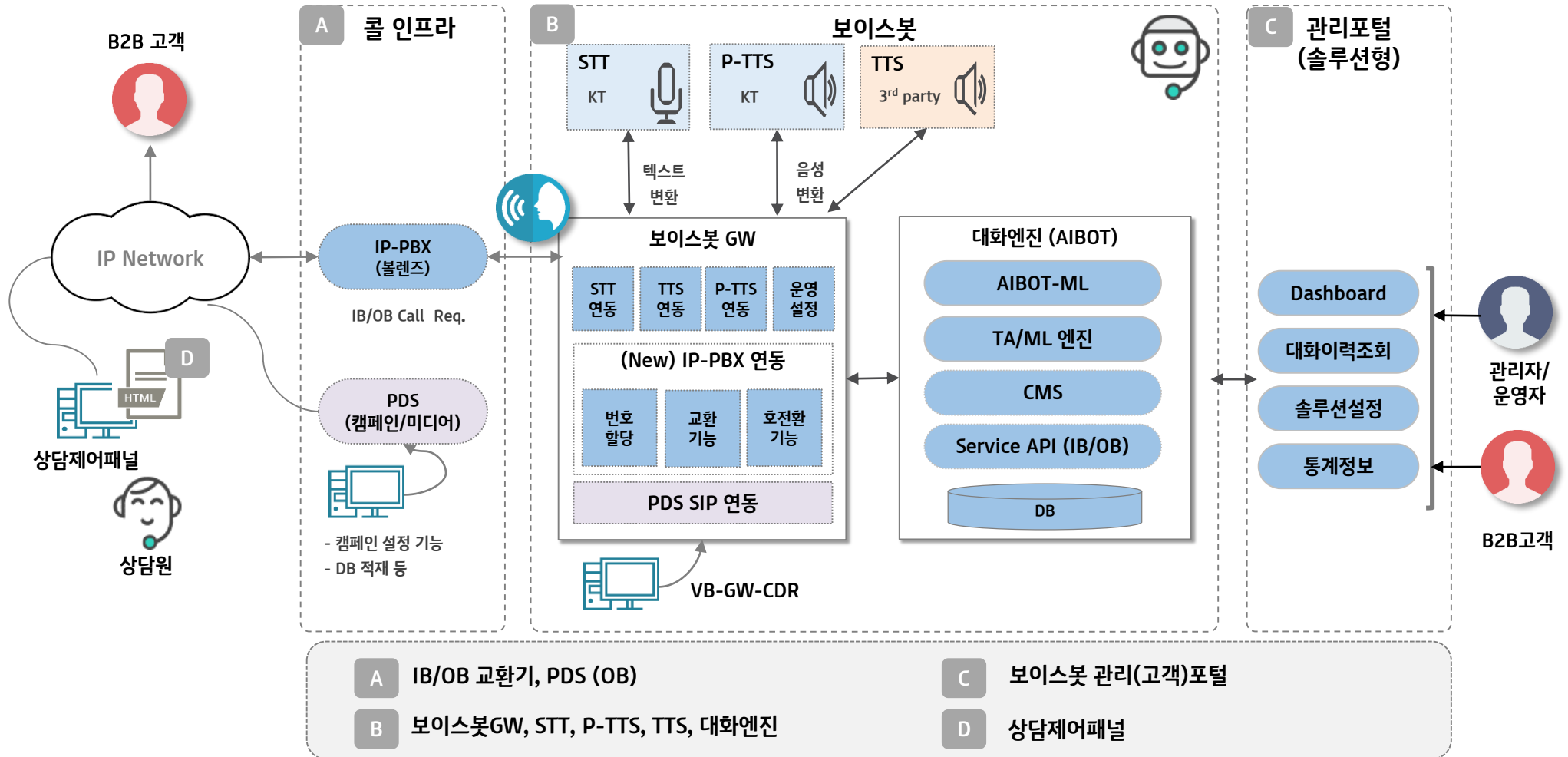
대화엔진의 응답 정확도, 통화실패/호전환 건수 통계 제공

07 도입 비용

도입 비용은 솔루션에 대한 라이선스 비용 + 개발비(커스터마이징) + 인프라 비용으로 구성되며 라이선스 외 비용은 고객사 환경, 요구수준에 따라 상이하므로 별도 협의가 필요합니다.

구분	요금 (VAT 별도)	상세 내역
라이선스 비용	200,000,000원/1식 (STT 서버) 500,000원/1CH (STT 채널) 400,000,000원/1식 (KT-Bot User) 2,000,000원/1CH (KT-Bot channel) 150,000원/1CH (PBX 채널) 200,000,000원/1식 (TTS 서버)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 솔루션 라이선스에 대한 List Price <ul style="list-style-type: none"> - STT 서버 라이선스 : K3-Voice Server (RT Sever License 포함) - STT 채널 라이선스 : K3-Voice Channel - KT-Bot User Server 라이선스 - KT-Bot channel 라이선스 - PBX 채널(SIP) 라이선스 - TTS 서버 라이선스 : DNN TTS Server
개발비	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 솔루션 적용을 위한 기본 커스터마이징 개발비 (보이스봇, STT, TTS 등) ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 비용 산정 가능
인프라 비용 (H/W)	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최소구성 : 보이스봇 서버(5), STT서버(4), TTS 서버(9), DB서버(1), 운영서버(1) ▪ 데이터 규모 및 요구 성능에 따라 상이 ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 구성/비용 산정 가능

A 시스템 구성



B-1 FAQ

Q. 고객사가 직접 시나리오를 입력해야 하나요?

A. 아니요, 시나리오는 최초 컨설팅한 내용을 기반으로 디폴트로 기본 셋팅 됩니다.
수정을 원할 경우, 협력사의 지원도 받을 수 있고 인사말과 맺음말/자주 수정을 요하는 답변(ex. 이벤트) 등은 직접 수정·입력 가능합니다.

Q. 어떤 경우에 커스터마이징이 필요한가요?

A. 기존 예약 시스템과의 연동, 고객 콜인프라(자체 IP-PBX) 등 고객사의 기존 인프라/시스템과 연결이 필요한 경우에 커스터마이징이 필요합니다.
그밖에 기본 제공 시나리오 외에 고객 특화 시나리오가 필요한 경우에도 커스터마이징이 필요합니다.

Q. 보이스봇을 여러 개 사용해도 월 10만원인가요?

A. 보이스봇 솔루션 1개당 전화번호는 2개까지 지정할 수 있고, 동시에 2개의 전화를 처리할 수 있습니다.
고객이 보이스봇으로 3개의 전화를 동시에 처리하고 싶은 경우에는 보이스봇 솔루션을 2개 가입해야 합니다.

Q. 이미 콜센터가 있는데 이용 가능한가요?

A. 기존 콜센터 번호의 대표번호 또는 종속번호를 KT비즈인터넷전화(Centrex) 회선으로 변경하시거나, 호전환 처리를 하면 이용가능합니다.
시스템 연동은 추가 개발이 필요한 부분이고 커스터마이징이 필요합니다.

B-2 FAQ

Q. KT 유선전화를 사용하지 않으면 가입할 수 없나요?

A. KT 유선전화를 사용하지 않는 고객이 보이즈봇 가입을 원할 경우 KT 비즈인터넷전화를 개통 해야하고, 타사 전화를 사용하는 경우에는 KT 비즈인터넷전화로 호전환 처리를 하셔야 합니다.

Q. 일반전화 고객도 이용 가능한가요?

A. 일반전화를 이용하는 고객(ex. 02, 031)은 인터넷 전화를 개통해야만 이용 가능합니다.

Q. 예약/안내 외 다른 분야도 가능한가요?

A. 부서 안내, AS 대응 등 기업 업무에 특화된 다양한 시나리오가 적용 가능하지만, 커스터마이징이 필요합니다.

Q. 기가지니와 같은 인공지능 모델을 사용하나요?

A. 아니요, TV 환경에 특화 된 기가지니와 달리 보이즈봇은 예약/안내 등 프랜차이즈 문의전화에 특화된 대화 구조와 언어 모델을 가지고 있습니다.

Q. 예약된 내역을 고객의 문자로 보내주나요?

A. 문자로 보내드릴수는 있지만, 별도로 KT 문자솔루션(크로샷 biz)를 가입해야하고, 일부 커스터마이징이 필요할 수 있습니다.

DIGICO **KT**