dk techin a kakao company

새로운 세상, 새로운 연결

KICC 소개서
kakao i Connect Center

© dk techin Corp. All rights reserved.

dktechin
a kakao company

Index

1. Next Normal, 카카오 i 커넥트 센터 3

엔데믹 시대, 트렌드의 변화
DT 기술 트렌드
컨택센터 운영 방식의 변화
컨택센터에 대한 기업과 고객의 Pain-points
AI 컨택센터는 선택이 아닌 필수
컨택센터의 주요 변화 Point
기대 효과

2. 카카오 i 커넥트 센터의 차별화된 경쟁력 10

국내 최고의 Human-like AI : 콜봇
국내 최고의 Human-like AI : 스마트 콜백
국내 최고의 Human-like AI : 자연어 처리, STT, TTS
카카오톡과 연계된 차별화된 CX : 카카오톡 연계 시나리오
카카오톡과 연계된 차별화된 CX : 고객 개인화 맞춤형 서비스

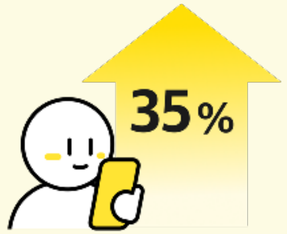
3. Contact Us 15

dktechin
a kakao company

엔데믹 시대 Untact가 생활의 중심이 되었고 고객 소통 방식도 변화하며, 상품서비스 복잡도가 높아짐

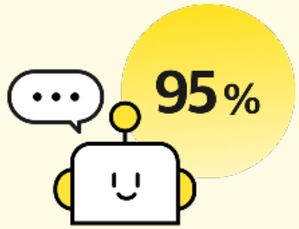
고객/산업의 변화

Untact 중심의 생활



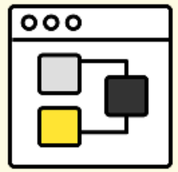
전화가 아닌 **온라인/모바일앱 이용** 금액이 크게 증가

고객의 소통 방식의 변화



다양한 Tool/채널을 통한 커뮤니케이션

상품/서비스 복잡화



기술의 발달과 고객의 요구가 다양해져 **상품의 종류와 복잡성**이 높아짐

출처 : 하나금융 연구소, 2020 Customer Experience(CX) Transformation Benchmark, NICE InContact

dktechin
a kakao company

최근 기업과 산업에 있어서 DT 메가 트렌드는 초지능, 초연결, 클라우드 네이티브, 데이터

초지능

Super Intelligent

인간의 능력을 강화하고
미래 예측 등 불가능으로의 도전

로봇과 드론, 자율주행 등과 같이
인공지능 기술의 자동화의 수준을 넘어
주변 환경, 사물, 사람들과 상호 작용하며
스스로 판단하고 행동하는 AI

초연결

Hyper Connected

관계 없는 것, 단절된 것들의
연결을 통한 새로운 가치 창출

IoT, Empowered Edge, 블록체인 등을
통해 사물과 사람 간 안전하고
효율적인 **데이터 공유를 통한 높은 수준의
서비스를 제공**

클라우드

Cloud Native

유연하고 빠른 확장을 통해
최신 혁신성을 수용

빠르게 변화하는 기업 경영 환경에서
민첩성과 유연성이 담보된 클라우드
도입으로 **신속한 비즈니스 확장,
비용 최적화로 경쟁 우위 확보**

데이터

Data Driven

데이터를 축적하고 가공하여
가치 있는 자산으로 전환

복잡하고 다양한 고객/연구
데이터로부터 **인사이트를 도출**하고,
이에 기반한 **의사결정 및 대고객 전략**
수립 등 데이터가 디지털 혁신을 선도

출처 : IDC Digital Transformation Trend 2021

dktechin a kakao company

앞서 언급한 고객, 산업, 기술 트렌드의 변화는 컨택센터의 트렌드에도 변화를 일으킴

과거 Contact Center 운영 방

9 to 6 콜센터 운영

• 영업 시간 외 고객 대응 미운영

한정된 고객 대응 채널

• Direct 콜 + ARS + 챗봇 (간단한 정보 안내 수준) 운영

상담 채널 간 고객정보 단절

• ARS, 챗봇 이용 도중 상담사 연결 전환 시 고객정보 연계x

Contact Center 운영 트렌드의 변화

24/365

• 언제 어디서나 고객 요구사항을 수렴하고 해결

실시간 응대 요청 **64%**

옴니채널

• SNS, 모바일, 채팅 등 옴니 채널 (O2O) + 멀티 채널 활용

옴니채널 비중 **62%**

나를 기억해주는

• 상담 채널 간 고객 정보 실시간 연계 + 초개인화 마케팅

개인화 CX 희망 **44%**

출처 : KPMG ‘Me, my life, my wallet’ 보고서, 하나금융 연구소, 2020 Customer Experience(CX) Transformation Benchmark, NICE InContact

dktechin
a kakao company

고객들은 상시 신속하고 정확한 고객 대응을 요구하고있으며
기업은 상담사 및 상담 품질 관리, 고객 데이터 활용, 기존 시스템 재구축에 어려움을 겪고 있음

기업과 고객의 Pain-points

고객

- 평일 근무 시간 외에는 상담이 불가함
- 통화 대기 시간이 너무 김. 상담사와 빨리 연결이 되었으면 함
- 챗봇과 대화하던 내용이 상담사에게 전달이 안 되어 다시 설명해줘야 함

기업 (상담사)

- 제품/상품이 많아져 상담 난이도가 점점 증가하고 있음
- 자주 묻는 질문을 계속 안내해줘야 하는 등 단순 반복되는 업무가 너무 힘듦
- 상담사 간 상담 품질의 편차로 클레임이 발생하는 경우가 있음

기업 (관리자)

- 상담사의 채용이 어렵고 이직률이 높음
- 고객 인입 데이터가 많은데 잘 활용하지 못하고 있음
- 기존에 도입한 AI 챗봇의 성능이 낮아 무용지물이 되었음
- On-premise IPCC를 주기적으로 업그레이드 해야 하고 비용이 많이 듦

Key Issue

- 고객 대응시간 지연 및 고객 정보 단절
- 상담 난이도 증가 및 상담 품질 편차 발생
- 고객 상담 데이터의 활용도 저조
- 기존 시스템의 재구축 어려움

dktechin
a kakao company

기업의 고민 해결과 고객 요구의 선제적 대응을 위해 최신 기술이 접목된 AI컨택센터는 필수이며 성공을 위해서는 KSF[1] 수행 역량이 중요

1) Key Success Factor

Key Issue

- 고객 대응시간 지연 및 고객 정보 단절
- 상담 난이도 증가 및 상담 품질 편차 발생
- 고객 상담 데이터의 활용도 저조
- 기존 시스템의 재구축 어려움

기술 Trend

- **초지능** Super Intelligent
- **초연결** Hyper Connected
- **클라우드** Cloud Native
- **데이터** Data Driven

Key AI 컨택센터의 KSF

- 24시간 나를 기억해주는 AI
- 상담사를 지원하는 스마트 기술
- 도입이 쉽고 확장성을 갖춘 클라우드 환경
- 상담 데이터의 효과적인 분석과 활용
- Seamless한 CX 구현

dktechin a kakao company

최초 상담 문의

- 영업 시간 외(저녁, 주말) 상담 불가
- 단순 문의부터 복잡한 상담까지 전화 문의 집중 → 상담인력 과다 필요

- **24시간 365일** 고객 요구사항에 대해 빠르게 대응 가능
- **옴니 / 멀티 채널** 활용으로 유인 상담원은 복잡한 상담에 집중 → 상담 인력 최적화

챗봇/콜봇 응대

- AI의 음성 인식률이 낮아 활용 제한
- 챗봇으로 단순 기본 정보만 제공

- 최고의 AI 기술을 통해 **AI 상담사의 업무 범위 확대**
- 고객이 원하는 **상세 정보를 챗봇으로** 실시간 **제공**

유인 상담원 연결

- 챗봇 / 콜봇으로 이미 전달한 정보를 고객이 상담원에게 반복해서 설명해 줘야 함

- 상담 채널(챗봇 / 콜봇 / 유인 상담원) 간 **고객 상담 정보 실시간 연계**

상담 결과 안내

- 고객 상담 데이터의 활용도가 낮음
- 상담원 확인 후 재안내까지의 대기 시간이 김

- 아웃바운드콜(콜봇), 카톡(챗봇)으로 **빠른 상담 결과 제공 가능**
- 고객 상담 데이터 기반 **개인화된 마케팅 수행**

dktechin
a kakao company

고객 만족도 제고, 상담 품질 상향 평준화, 고객센터 운영 효율화 및 데이터 활용을 통한 매출 증대에 기여해 기업과 상담사, 고객의 고민을 모두 해결

효율적인 고객센터 운영, 데이터 활용 통한 매출 증대

KICC 를 통한 운영 효율화

- 운영 비용 20~30% 절감
- 확장성, 유연성 확보

기업

데이터 활용을 통한 매출 증대

- 데이터 분석/인사이트 활용
- 개인화 마케팅으로 구매 전환율 20% 증가

복잡도/피로도 하락

CX만족도/브랜드 평판 상승

국내 No.1 AI 기술

kakao i Connect Center

상담 품질 상향 평준화 MTTR 10~15% 개선

고객 만족도 제고 30~50% 개선

- **상담사 간 Gap 최소화**
- **업무 처리시간 감소**
- 고객 **맞춤형 상담** 수행 가능

상담사

수준높은 서비스

- **24/365** 상담/문의 가능
- 신속하고 정확한 맞춤형 응대로 **고객 만족도 제고**

고객

1) MTTR (Mean -Time - To-Repair) : 평균 수리시간
출처 : 자체조사

dktechin
a kakao company

최고의 NLP, STT기술이 적용된 콜봇은 고객의 목소리만 듣고 성별을 파악
대화를 통해 고객 Needs를 파악하고 요구사항을 직접 처리해 상담처리 및 비용 절감에 큰 효과 제공

오후 12:00 안녕하세요! 내일 오후에 커트 예약하고 싶어요!

AI Chatbot

다시 찾아 주셔서 감사합니다 🤗 홍길동 고객님,
지난번처럼 에드워드 선생님으로
예약해드릴까요 ?

오후 12:00

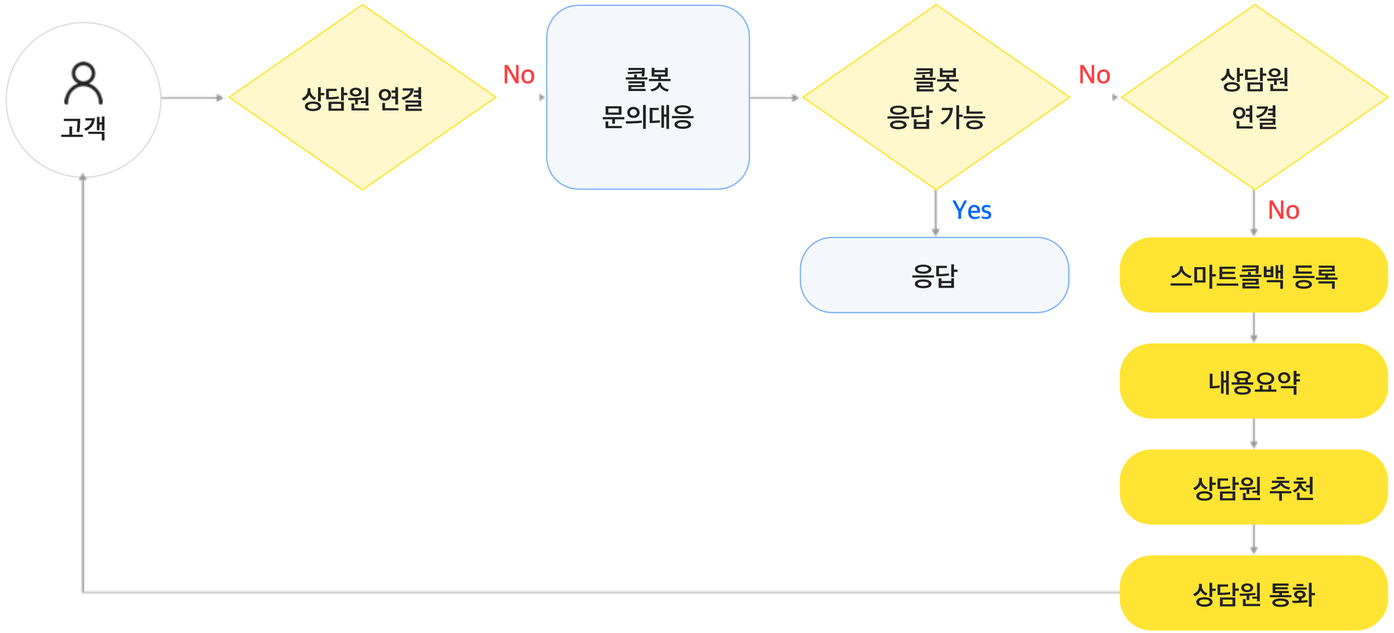
콜봇 특징

- 목소리로 성별을 파악, 맞춤형 서비스 제공
- AI가 대화를 이해하고 요구 사항에 대해 직접 처리
- 기존 통화의 내용을 기억, 상황에 맞게 대응 및 처리
- 대화의 결과를 카카오톡으로 전송하여 확인

dktechin a kakao company

고객의 요구 사항을 듣고 스마트하게 처리,처리하지 못하는 질문은 상담사에게 전달하는 스마트 콜백
고객의 대기시간 및 서비스 처리시간을 최소화하는 장점 제공

스마트 콜백 프로세스



장점

고객

상담사 배정을 계속 기다리는 것보다
요구를 미리 접수해 놓으면 연락이 오니까
시간을 아낄 수 있어서 좋아요.

상담사

고객의 요구를 정확하게 파악한
상태에서 다시 전화를 걸어 상담할 수 있어서
상담이 훨씬 수월해요.

dktechin a kakao company

국내 No.1 자연어 처리 기술 및 음성 처리분야 (음성 인식, 합성) 기술
오탈자가 있어도 알아듣고 실제 사람처럼 자연스러운 발화를 생성

자연어 처리(NLP)

세계최초, 한국어로 감정을 인지

대화 자체에서 화자의 감정을 판단하는 방법론 발표1)

한국어 이해력 성능 평가 1위

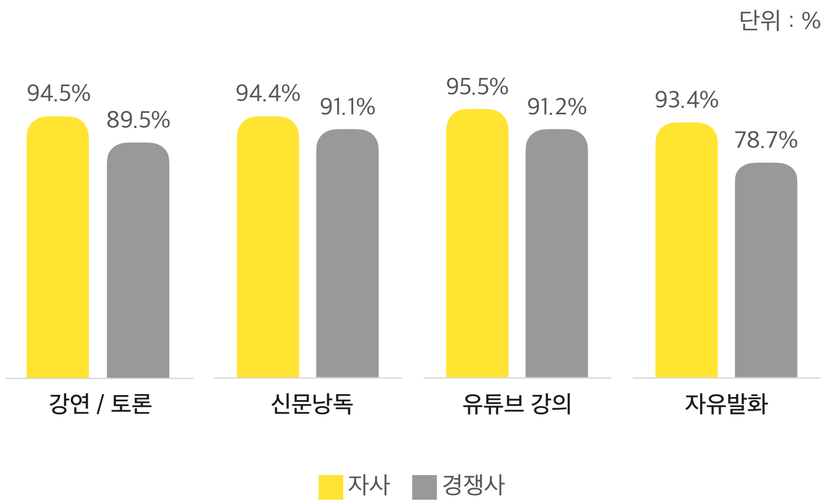
2022년 한국어 기계 독해 데이터셋 '코쿼드2.0' 성능 평가에서 1위를 차지

뛰어난 오탈자 인식

통합 어절 임베딩 기법을 통해 문장 분류 정확도 23%p 상승

STT

STT 인식률 비교2)



TTS

사람처럼 자연스러운 발화

딥러닝 TTS엔진과 멀티 Intent를 이해하는 대화 엔진으로 사람처럼 자연스러운 발화가 가능

TTS엔진

- 구어체 TTS
- 딥러닝 TTS 엔진

대화 엔진

- Multi Context 처리
- Multi Intent 이해

레퍼런스

Daum 카카오내비 카카오맵 카카오T 멜론 현대자동차

1) 자연어 처리 분야 세계 최고 학회 NAACL 2) 자체테스트

dktechin a kakao company

콜봇과 카카오톡을 연계해 Seamless한 CX 제공
카카오톡 채널의 자연스러운 유입으로 향후 대고객 마케팅 채널로 활용 가능

콜봇과 카카오톡을 활용한 보험금 청구 시나리오

01
콜봇
보험금 청구 방법 문의
고객이 콜센터에 전화를 걸어
보험금 청구 방법을 문의함

02
콜봇 카톡 챗봇
보험금 청구 방법 안내
청구 방법과 필요 서류를
콜봇, 알림톡으로 안내 받음

03
카톡 챗봇
보험금 청구 양식 기입/송부
알림톡으로 안내 받은 링크를 통해
보험금을 청구

04
콜봇 카톡 챗봇
누락 서류 재안내
누락된 서류에 대한 안내를
콜봇 및 알림톡을 통해 받음

05
카톡 챗봇
누락 서류 송부
알림톡 내 버튼 클릭해서
누락 서류 송부

06
카톡 챗봇
보험금 지급
처리 완료 및
보험금 수령 알림톡 수신

07
카톡 챗봇
개인화 마케팅
친구톡을 통해
특약 및 신규 상품 제안

기대효과

카카오톡 알림톡을 통한
정보 전달로 고객의 편의성 증가

카카오톡 채널로 자연스러운
유입 향후 마케팅 활용

dktechin a kakao company

아웃바운드 콜봇을 통해 개인별 맞춤형 서비스를 제공하며
이를 활용해 개인화된 디지털 마케팅 채널로 확장이 가능

고객 개인화 맞춤형 서비스 (H백화점 사례)

사례 01

콜봇이 선물 수령인/주소지 확인, 주소지 변경을 직접 수행

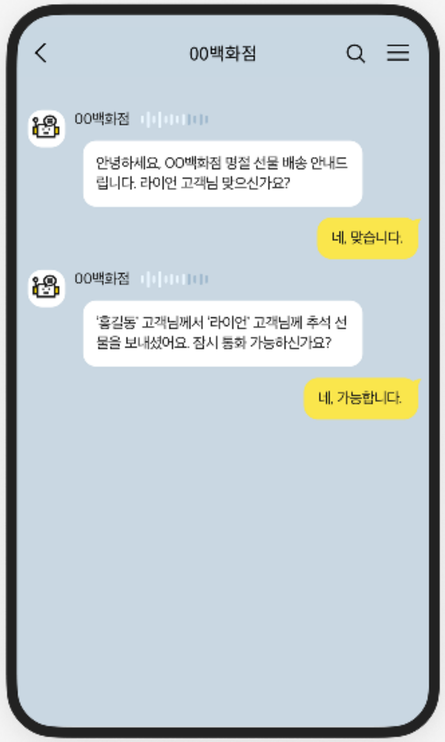
사례 02

대량 구매가 발생하는 명절 기간 동안 상담사 업무 load 경감

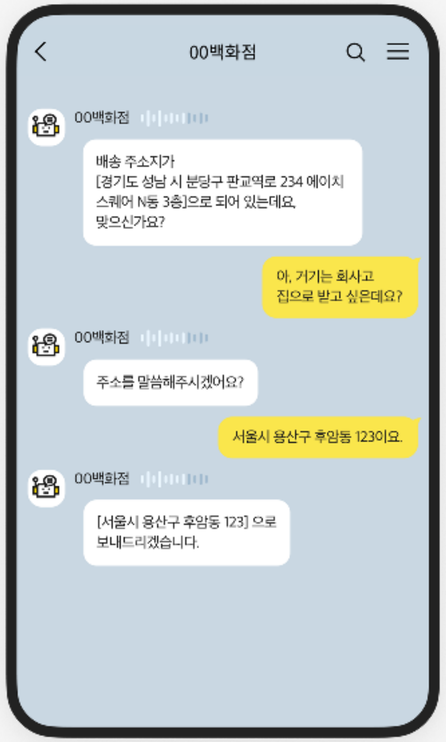
사례 03

자연스러운 음성과 정확한 음성 인식으로
95%의 성공률 달성

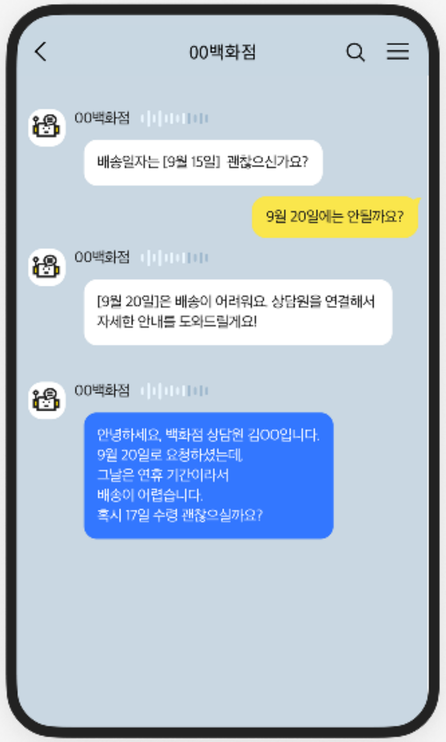
선물 수령인 확인



주소지 확인 및 변경



배송일자 확인 및 변경



dktechin
a kakao company

Contact Us

카카오 i 커넥트 센터로
혁신적인 AI 컨택센터를 구현하세요.

📌 도입문의

카카오 i 커넥트 센터 도입이 필요하신 기업 담당자께서는
홈페이지 > 문의하기에서 **도입 문의사항을 작성**해 주시면 감사하겠습니다.

dktechin
a kakao company

Customer Success Platform

고객이 고객에게 집중할수 있도록

http://www.dktechin.com

dk techin a kakao company

새로운 세상, 새로운 연결

Thank You.

© dk techin Corp. All rights reserved.