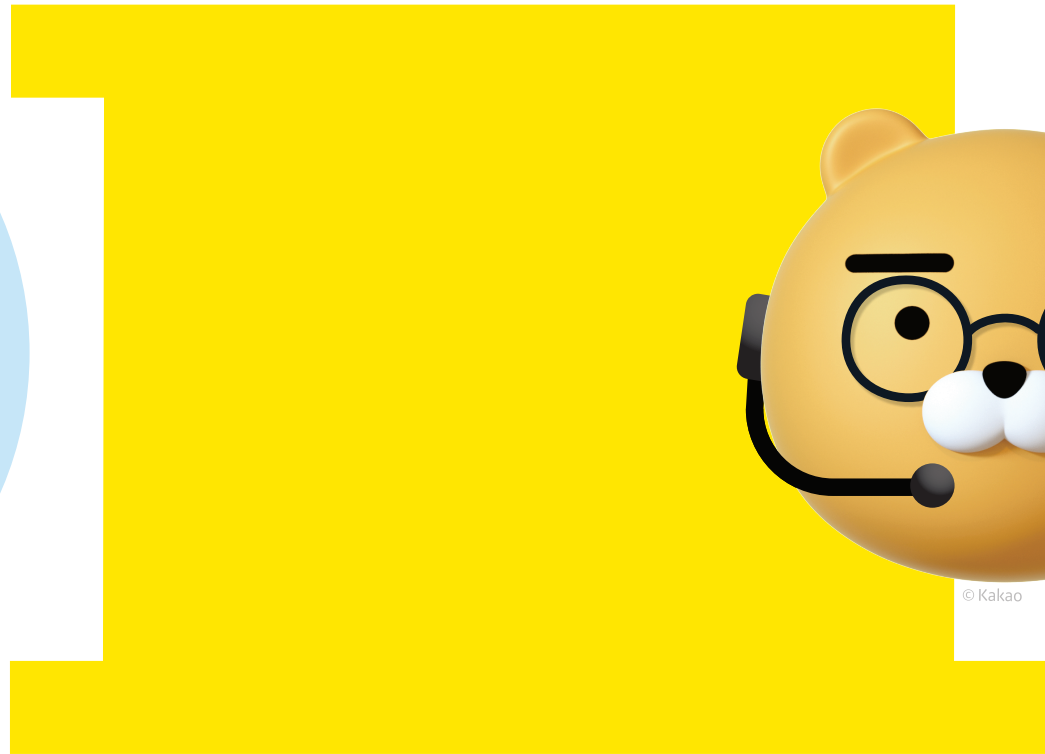
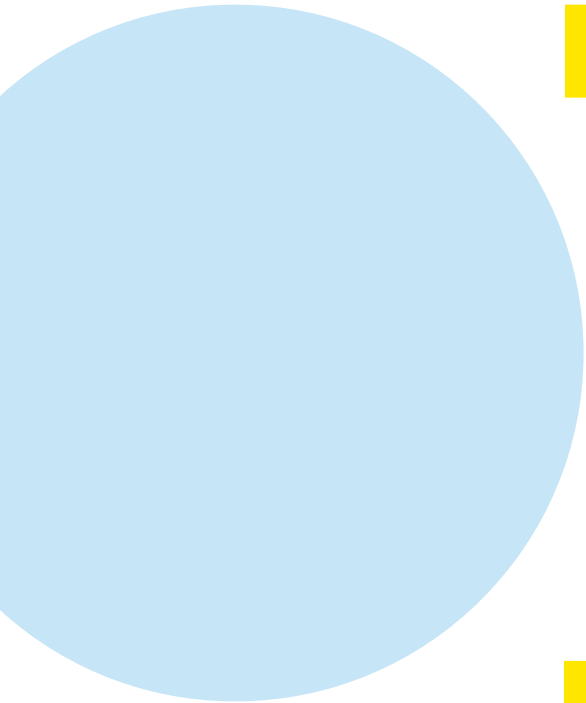


# kakao i connect Center

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

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

## 해결 방안

### 저비용 고효율 프로세스 수립

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

### 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.

### 전문 상담사 인력 보유

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

## 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

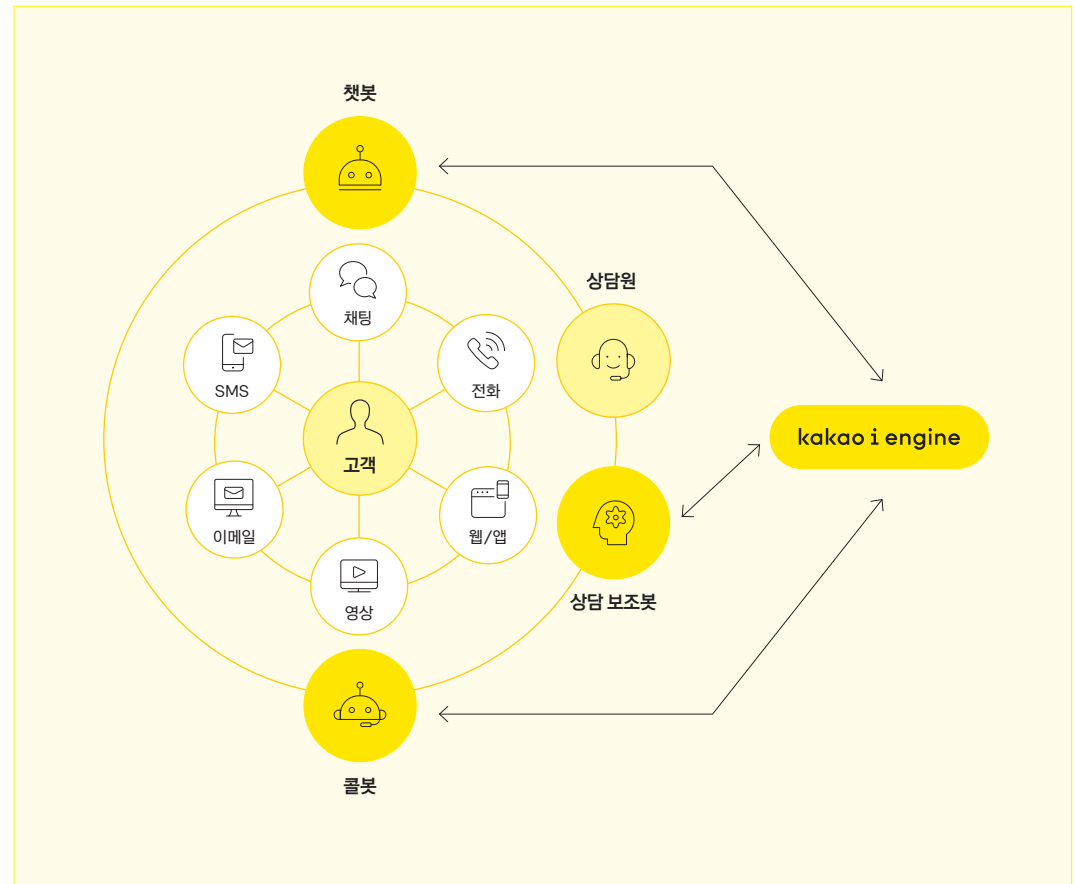
**상담 채널 통합 관리**  
전화, 문자, 채팅 등 다양한 접점 관리

**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  
몰리는 월말이나 시간대에 상관없이 대기없는  
유연한 상담이 가능합니다.



### 카카오톡 연계를 통한 고객 접점 관리

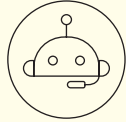
전화음성봇 통화 전 · 후에 카카오톡 알림톡을 통한 정보 전달 및  
확인이 가능하며, 카카오톡 채널로의 자연스러운 유입을 통해,  
향후 마케팅 채널로 활용이 가능합니다.



## 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 챗봇 을 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 IT기술이 결합하여 개별 기업에 적합한 맞춤형 고객센터 솔루션을 제공합니다.

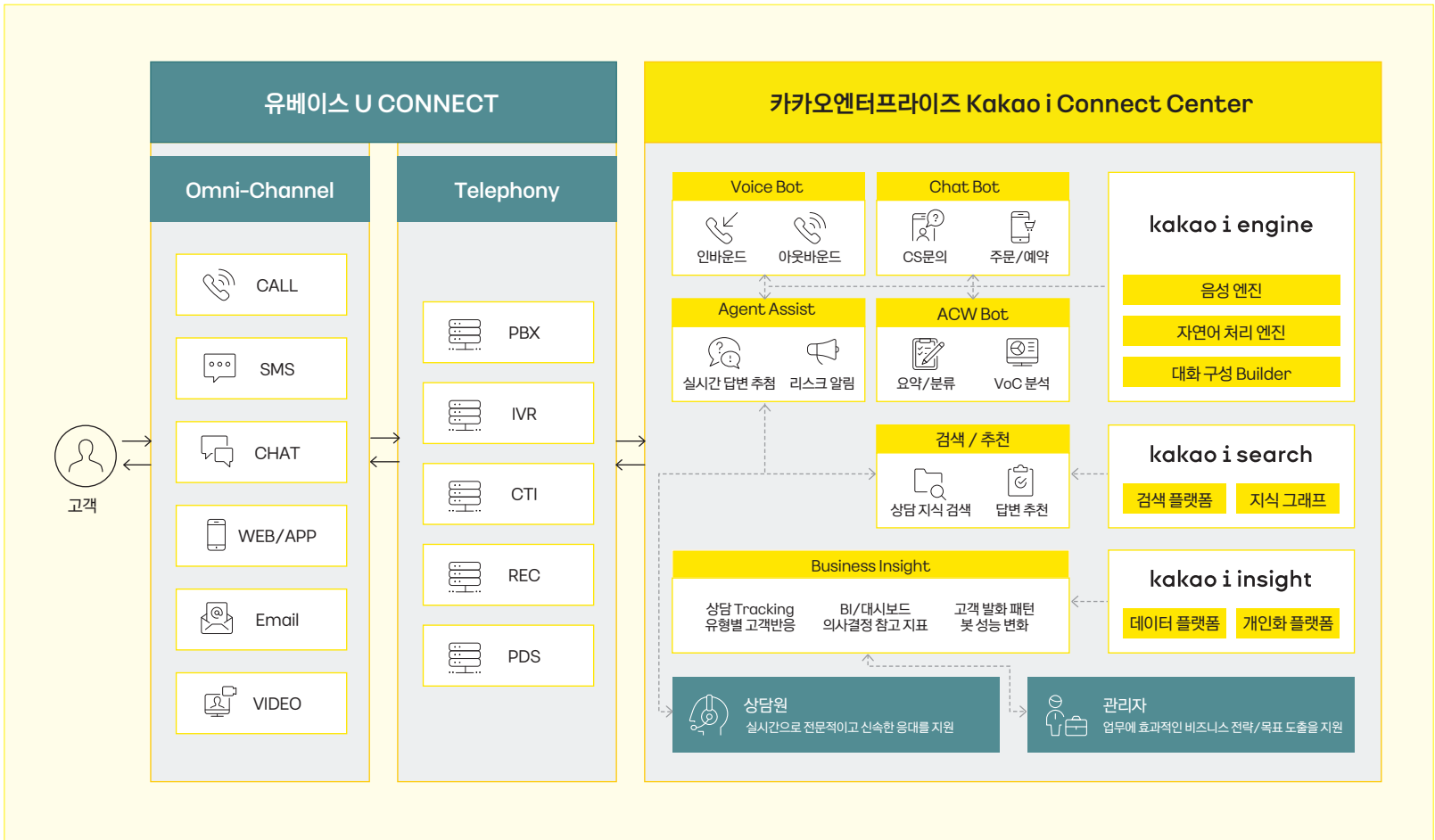
토탈서비스 · 멀티채널 · 커스터마이징

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

카카오 i 커넥트 센터의 서비스 유형별 이용 가격은 [contact@kakaoenterprise.com](mailto:contact@kakaoenterprise.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 is titled 'kakaoenterprise' and features a navigation menu on the left with options: '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. The y-axis ranges from 0 to 10.
- Table:** A table with columns for 'NO', '처리일자', '분류', and '현황'. It contains data for various dates and categories.
- Summary Cards:** Three cards showing '상담종' (52), '상담대기' (8), and '상담시현황' (21).
- AI Usage Metrics:** Four circular gauges showing '100' (일인 인입), '50' (응답률), '80' (상담시 전환율), and '50' (기타).
- AI Usage Scenario Analysis:** A horizontal bar chart showing scores for scenarios #Score1 through #Score5.
- AI Usage Performance Analysis:** Two donut charts showing '상담시 전환' (30건) and '인원인 총합' (100건) on the left, and '상담시 전환' (12건) and '인원인 총합' (40건) on the right.

## 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 성공율 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

The image displays three vertical panels, each representing a chat conversation. Each panel has a yellow header with a title and a timestamp. The conversations are as follows:

- Panel 1: 선물 수령인 확인 (00:06)**
  - AI: 안녕하세요, OO백화점 명절 선물 배송 안내드립니다. '김자현' 고객님의 맞으신가요?
  - Customer: 네, 맞습니다.
  - AI: '김자현' 고객님의 '홍길동' 고객님의께서 추석 선물을 보내셨어요. 잠시 통화 가능하신가요?
  - Customer: 네, 가능합니다.
- Panel 2: 배송 주소지 확인 및 변경 (00:21)**
  - AI: 배송 주소지가 [경기도 성남 시 분당구 판교역로 234 에이치 스퀘어 N동 3층]으로 되어 있는데요. 맞으신가요?
  - Customer: 아, 거기는 회사고요, 집으로 받고싶은데요?
  - AI: 주소를 말씀해주시겠어요?
  - Customer: 서울시 용산구 후암동 123이요.
  - AI: [서울시 용산구 후암동 123]으로 보내드리겠습니다.
- Panel 3: 배송일자 확인 및 변경 (00:39)**
  - AI: 배송일자는 [9월 15일] 관참으신가요?
  - Customer: 어, 그날 안되는데? 9월 20일에는 안될까요?
  - AI: [9월 20일]은 배송이 어려워요. 상담원을 연결해서 자세한 안내를 도와드릴게요!
  - AI: 안녕하세요, OO 백화점 상담원 김OO입니다. 9월 20일로 요청하셨는데, 그날은 연휴 기간이라서 배송이 어렵습니다. 혹시 17일 수령 관참으실까요?

## 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

