

# CALLRABi AI

고객센터 혁신, AI 컨택센터로의 진화

## 01 개요

CALLRABi AI의 STT/TA, 챗봇, 보이스봇 솔루션을 통해 고부가가치 창출이 가능해집니다. 비정형 음성 상담 내용을 STT/TA를 통해 데이터 자산화하여 상품기획 및 고객케어 전략 등에 활용할 수 있게 됩니다. 반복적인 단순문의의 AI 상담봇(챗봇, 보이스봇)으로 해결하여 상담원의 피로도를 줄이는 것은 물론 생산적인 업무에 집중할 수 있게 됩니다.

## 02 장점 및 특징

- 24시간 365일 고객 응대 가능하며, 별도의 교육이나 휴가·휴식이 필요 없는 인공지능 상담사로 비용 효율성 제고
- 간단한 상담을 대신 진행하여 상담원 업무 부하를 줄여줌
- 반복적인 문의에 대한 효율적 처리 및 일관성 있는 답변 가능
- 콜센터 업무가 몰리는 기간 및 시간대에 상관없이 대기없는 유연한 상담이 가능
- 상담사는 단순문의의 전화 응대에 크게 신경쓰지 않고 복잡한 상담, 고객케어에 집중하여 서비스 품질을 향상
- AI 기반 고객 데이터 분석을 통해 유의미한 인사이트 제공

## 03 고객사



## 04 구성도

### STT/TA | 특장점

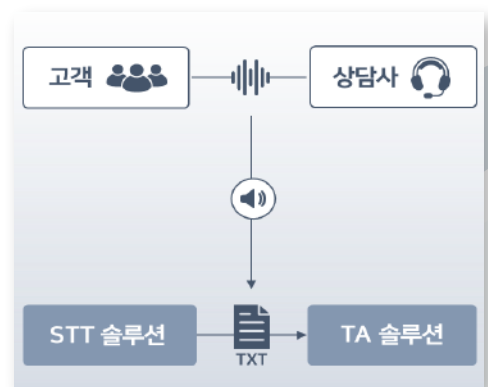
#### > 고객/상담원 음성 화자분리

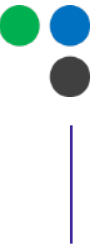
실시간 음성텍스트 변환(STT, Speech to text)으로 상담분석 모니터링 및 의도 분류 결과를 통해 고객 맞춤형 응답을 제공

#### > 고객 니즈에 맞춘 음성모델 제공

텍스트 분석(TA, Text Analysis), 상담 Assist 등 고객니즈에 따라 음성인식 모델을 제공

상담 서비스의 품질 개선, 상품기획 및 고객케어 전략 등에 활용가능





### 챗봇 | 주요기능

#### > 상황별 활용 메시지 구성기능 제공

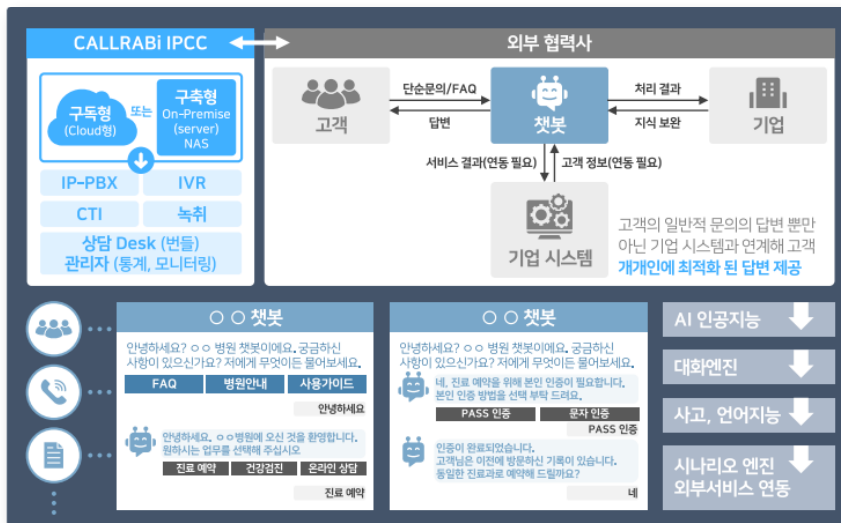
금융, 병원, 공공, 유통, 제조 등 다양한 분야에 최적화되어있는 메시지 템플릿을 활용한 메시지 구성

#### > 유연한 플랫폼/채널연계

간편한 설정을 통해 SNS, 문자, RCS, 웹/앱 등 다양한 플랫폼/채널과 연계가능

#### > 통합관리 기능 및 통계분석 제공

챗봇 운영에 필요한 관리기능 제공 및 이용자 수, 응답 정확도, 대화 키워드 등 업무 현황과 통계를 보기 쉽게 제공



### 보이스봇 | 주요기능

#### > 시나리오 기반 다양한 상담서비스

단순 응대 외 VOC 대응, 주문/예약 접수와 같은 일반적인 상담 업무까지 시나리오 기반으로 응대 가능

#### > 빅데이터 분석기반 신규 수익원 발굴

음성상담을 텍스트(Text)로 전환하여 다양한 빅데이터 분석기능 및 데이터 기반의 명확하고 차별화된 영업정보를 활용 가능

#### > 고객시스템/타 서비스 연계

고객 시스템 연계로 호전환, 추가질의/응대 가능, 타 서비스 연계해 후속 업무지원(개발비용발생)

타 서비스 : 보이는 ARS, SMS 등

