

전화 상담과 채팅 상담을 하나로 통합한

상담콜 서비스



서비스 소개

고객이 대표번호로 전화를 걸면 ARS시스템에 설정된 자동 응답을 통해 카카오톡 채팅/챗봇 상담, 상담원 전화 연결, 콜백 예약, 음성 안내 등을 제공하는 통합 상담 서비스



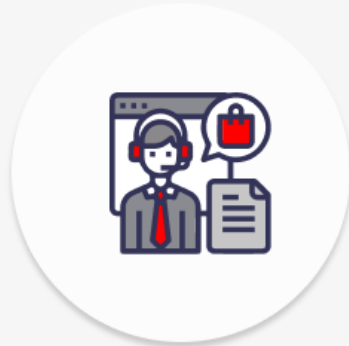
서비스 특징점

고객의 문의 내용에 따른 다양한 응대 방식 설정으로 24시간 자동화 가능
전화 연결 고객과의 상담을 지원하는 부가기능 제공 및 이용자 정보보호를 위한 인증 획득



자동 응답 시스템

다양한 ARS 시나리오 설정을 통해
고객 문의 내용 따라 자동 분류,
운영시간/휴무일별 시나리오 자동 동작



다양한 상담 지원 기능

상담 녹취 및 텍스트 변환,
고객 요구사항 메모, 고객 정보 제공 등
상담 품질향상을 위한 기능 지원



이용자 정보보호 강화

전화상담 SaaS 솔루션 최초
ISMS 인증 획득,
이용자의 정보보호 여부 상시 점검

서비스 주요 기능(1) 상담 운영

단순 반복적인 문의를 줄이고 상담 대기시간을 단축할 수 있는 다양한 기능 지원
직관적인 드래그&드랍 형태의 ARS 시나리오 빌더를 제공해 손쉽게 설정 가능



ARS 빌더

ARS 전화 연결 시 안내 멘트 및 문의 내용별 응대 방법 변경
Multi Depth ARS 시나리오 구성을 통해 담당 부서 연결 및 고객별 맞춤 메시지 전송



착신번호 설정

상담사별 착신번호 정보 입력, 상담 가능한 운영시간/휴식시간/휴무일 설정
등록된 착신번호 모두 통화 중일 경우 고객 안내멘트 설정



고객 관리

상담 중인 고객의 정보 확인, 메모 입력 기능을 통한 과거 상담내역 파악
기존 고객의 상세 정보 일괄 업로드(고객명/전화번호/이메일/주소 등)

서비스 주요 기능(2) AI 분석

음성·텍스트 변환(STT) 정확도가 98% 이상인 AI 엔진 탑재

AI가 자동으로 상담 내용을 기록하며 상담 품질, 고객 감정 상태, 주요 키워드 분석



감정 분석

상담 여정에 따른 고객 감정 변화를 5종류로 분석(매우 긍정/긍정/중립/부정/매우 부정)
상담사별 전체 고객의 감정 반응을 비율로 제공해 상담 품질 점수화



키워드 분석

상담 중 언급된 핵심 키워드 및 최근 1시간 내 언급량이 많은 급상승 키워드 순위 제공
관심 키워드 등록 시 키워드가 언급된 상담 건수 및 키워드 건수 제공



AI 보이스

텍스트를 음성으로 변환하는 기술(TTS)을 적용해 총 43가지의 자연스러운 보이스 제공
고객사 업종에 따라 안내 보이스의 성별, 속도, 피치 등 상세한 조정 가능

서비스 주요 기능(3) 통계

대표번호로 유입된 문의 처리 현황에 대한 실시간/일간/주간/연간별 대시보드 제공
통계 데이터의 활용도를 높이기 위한 엑셀 다운로드 가능



기능별 통계

기간별 문의 처리 현황 대시보드(알림톡/문자/통화 성공/통화 실패/안내/콜백 예약)
시간대별 전체 상담 건수 및 문의 처리 방식에 대한 상세내역 다운로드



전화상담 통계

기간별 전화 상담 현황 대시보드(총 통화 건수/ARS 이용시간/인바운드 및 아웃바운드 상담 시간)
착신번호별 통화 성공 및 통화 실패 현황에 대한 상세내역 다운로드



상담분류별 통계

기간별 문의 주제에 따른 대시보드(대분류/중분류/소분류)
전화 상담 후 상담사가 후처리 시 등록한 상담분류를 기준으로 상담 건수 제공

서비스 도입 효과

합리적인 비용으로 맞춤형 ARS 시스템 구축이 가능해 상담 업무 효율 상승
자유로운 서비스 이용 조건으로 중소기업, 스타트업 등 활용 용이



고객사 현황

3,000개 이상의 기업 및 기관에서 상담콜 서비스 도입을 통해 전화상담 업무 효율화



도입 프로세스

서비스 도입 전 상담콜 서비스에 대한 이해 및 경험을 위해 7일간의 무료 체험 기간 제공



감사합니다

고객센터 문의: (유료)1688-1000 (무료) 080-889-1000