

코스콤 금융클라우드, AI 접목한 콜센터 차세대 모델로

»» 프레스룸

금융IT 발전을 위한 코스콤의 다양한 활동들을 빠르게 알려 드립니다.



AI 활용 “콜센터 업무의 혁신 서비스 구현”

금융클라우드로 보안이슈 해결한 콜센터 재택근무 서비스 제공 가능

? 코스콤 금융클라우드, 안전한 재택 콜센터 시스템 빠르게 구현 가능

① 코스콤 금융클라우드가 보유하고 있는 SaaS형 콜센터를 활용해 재택근무 콜센터 서비스를 클라우드 상에서 신속하게 구현 가능

※ SaaS(S/W as a service : 클라우드 환경에서 필요할 때 연결하면 바로 쓸 수 있는 S/W)

② 코스콤 금융클라우드 위에 재택 콜센터 서비스를 구축하고, 기존 콜센터 서버와 클라우드를 연동하면, 재택근무를 위해 제공되는 고객 개인정보는 금융 클라우드 외부로 유출되지 않고 안전하게 보관됨. 현재 콜센터는 보안 이슈를 해결하기 위해 상담원 좌석마다 배치된 교환기부터 네트워크 장비까지 모두 관리서버에 연결하고 같은 건물에 배치

③ 현재 일부 금융사에서 코스콤 금융클라우드를 활용한 재택 콜센터 구축을 검토하고 있으며 의사

결정 이후 실제 콜센터 가동까지는 빠르면 사흘이 소요될 정도로 신속한 서비스 가능

④ 금융클라우드는 개인정보 등 민감정보를 다룰 수 있도록 기존 클라우드보다 보안요건 등을 대폭 강화한 플랫폼

? AI 접목해 금융기관 불완전 판매 방지 및 상담원 편의성 제고

① 코스콤 금융클라우드의 AI 콜 상담 서비스 (의도파악, 음성인식, 음성합성)를 사용하여 콜센터 업무 혁신 및 효율화 가능

② 과거 기계음 형태의 스크립트를 읽어 주는 형태가 아닌, AI기반의 음성 합성 기술을 활용하여, 사람이 말하는 형태의 자연스러운 한국어 음성 발화 기술 가능 (고객에게 거부감이 적도록 월등하게 개선됨)

③ 기존 금융사에서 일반적으로 구축을 진행하는 On-Premise방식과 비교하여, 초기 구축 비용 및 서비스 제공 시간을 앞당길 수 있음

④ 코로나-19, 52시간, 휴일 근로 준수 등으로 야간 및 휴일 콜센터 상담원 운영에 어려움이 있으나, AI서비스는 24시간 365일 서비스가 가능하므로 유연한 콜센터 운영에 도움이 됨

? 클라우드부터 회선 서비스까지 한번에

① 자본시장 IT시스템을 안정적으로 운영해온 코스콤의 신뢰도를 바탕으로 금융클라우드부터 회선 서비스까지 원스톱으로 구축이 가능

② 초기 비용도 저렴하고 이후 사용한 만큼 과금돼 코로나19 이후 서비스가 마무리되더라도 금융사 입장에서는 효율적으로 대체 가능

* 저작권법에 의하여 해당 콘텐츠는 코스콤에 저작권이 있습니다.

* 따라서, 해당 콘텐츠는 사전 동의없이 2차 가공 및 영리적인 이용을 금합니다.