

# 콜센터, 코로나 집단감염? AI·재택근무 콜센터 솔루션으로 극복

지자체, 코로나 응대 위해 AI콜센터 적극 도입  
한컴·네이버 등 AI콜센터 문의 늘어...NHN 재택콜센터 회선 증설

기사입력 : 2020년03월19일 12:58 | 최종수정 : 2020년03월19일 13:02

가+    가-    프린트    좋아요 0개    f    t    q    B

[서울=뉴스핌] 김소연 기자 콜센터의 코로나19 집단감염 사태로 콜센터 직원이 재택근무로 전환되면서, 콜센터 재택근무 플랫폼 솔루션이 발달해 주목받고 있다.

19일 업계에 따르면 12일 한컴·네이버 등 AI 콜센터 시장 공략을 시도한 NHN은 지난 16일 재택 콜센터 솔루션 회선을 두 배로 증설했다.

코로나19를 계기로 AI·재택 콜센터 솔루션이 확산될 경우 코로나19 사태가 종결된 후에도 콜센터 근무환경이나 기술 지원 등에 변화가 나타날 것으로 기대된다.



# 콜센터發 코로나 급속 확산 구로 99명...대구서도 31명

서울시, 417곳 전수조사

서울 구로구 신도림동 에이스손해보험 콜센터에서 시작된 코로나19 집단감염 확진자가 계속 늘어나면서 100명에 육박했다. 서울시와 경기도, 인천시에 따르면 1일 새벽 10시 현재 코로나19 첫 확진자가 나온 신도림동 콜센터 1층에 근무하던 직원 207명과 그 접촉자들에 대해 검체검사를 실시한 결과 확진 판정을 받은 콜센터 직원과 이들 가족 숫자가 총 99명으로 급증했다. ▶관련기사 A2·3·4·5·6·8·12면

이처럼 밀집 사업장인 콜센터가 또 다른 코로나19 집단감염 확산 진원지가 될 것이라는 우려가 증폭되고 있는 가운데 이날 대구시 콜센터에서도 30명이 넘는 무더기 환자가 발생해 비상이 걸렸다. 대구시에 따르면 대구 중구 신한카드 콜센터에서 지난달 22일 첫 확진자가 발생한 후 이날까지 20명이 잇달아 코로나19에 감염된 것으로 집계됐다. 이 콜센터는 첫 확진자가 나오자 즉시 문을 닫고 방역에 들어갔지만 콜센터에서 청소업무를 하던 직

원이 닷새 후 추가 확진 판정을 받았다. 이후 콜센터에 근무하는 100여명에 대해 코로나19 검사를 실시했고 지금까지 총 20명이 확진 판정을 받았다. 대구 신한 콜센터 외에도 대구시가 관리하는 대구컨택센터협회 소속 콜센터 5곳에서 각각 총 5명의 근무자가 대구 달서구 삼성전자서비스 콜센터에서 6명이 확진 판정을 받는 등 이날 현재 대구지역 콜센터에서 총 31명이 확진 판정을 받았다. 추가로 검사 결과를 기다리고 있는 직원들이 적지 않아 신규 확진자가 더 늘어날 것으로 보인다. 대구시 컨택센터 소속 콜센터는 모두 56곳으로 현재 8202명이 근무 중이다.

구로구 콜센터발 집단감염 사태가 현실이 되고 다른 콜센터들도 코로나19 감염에 취약하다는 지적이 제기되자 서울시는 이날 서울 소재 민간 콜센터 417곳에 대한 긴급 전수조사에 착수했다. 대구/우성덕·서울 최현재 기자

# 코로나로 인한 콜센터 업무의 제약 SMART CONTACT CENTER로 극복하자



# WHY SMART CONTACT CENTER

코로나로 인한 재택 근무, 원격 근무 등 상담 업무 환경 변화에

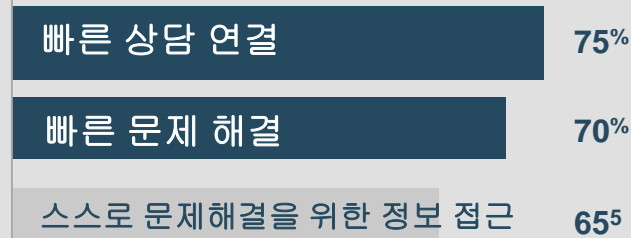
## IBM Watson의 인공지능

스마트 컨택 센터 구축 서비스로 현명하게 대응하자.

- Expert Service (Build Know-how)
- Solution/Pre-Built Assets
- 6~8 Weeks Build Process
- Cost Effective
- Production Service

### 인공지능을 이용한 무인 상담 강화

75% 고객은 상담 연결이 너무 오래 걸린다고 생각



고객 상담(call) 수용성 증가

상담사 인력 감소

### 인공지능을 이용한 상담사 상담/QA 지원

47% 상담사는 전문 상담 영역의 업무 도움이 필요

- Entry-level agents: 27%
- Intermediate agents: 20%
- Senior agents: 12%
- Team leaders: 11%
- Supervisors: 7%
- Managers: 6%

상담 업무 효율 증가

상담 대응 시간 감소

# 스마트 컨택센터

## Watson Quick-Win 솔루션

**1** All-In-One 패키지로 7~9주간 구현

**2** IBM이 다수의 프로젝트에서 개발한 pre-built asset & tooling을 활용하여 빠르게 구현

### 특장점

- 1** All-In-One 패키지로 제공!
  - Watson 솔루션 + Asset + IaaS 인프라 + 서비스
- 2** Production용 Quick-win 오픈!
  - No PoC, No Pilot
- 3** Usecase에 맞는 유연한 Architecture 설계!
- 4** 추후 확장까지 감안한 Quick-win 구현
  - 구현 애플리케이션/UI 및 데이터 Reuse
  - 현업이 직접 도메인 확장하도록 역량 내재화
  - 고객의 내부 환경으로 이관 가능

<p><b>Voicebot</b> 인공지능 기반 대고객 음성(콜) 상담</p> <hr/> <p>상담원 대기 시간 없이 FaQ 응대 및 조회 / 처리 업무를 자연어로 진행하는 인공지능 서비스</p> <hr/> <p>약 8주 구현</p>	<p><b>Expert Assist</b> 내부 직원용 업무 지식 지원봇</p> <hr/> <p>업무관련 매뉴얼 등 상세 검색을 통한 정보 조회를 챗봇과 같은 형식의 자연어 대화를 통해 제공</p> <hr/> <p>약 8주 구현</p>
--	---



### Watson API (SaaS)

✓ **3달 무료 제공**

- Watson Assistant
- Watson Assistant for Voice Interaction
- Watson Discovery

### Pre-Built Asset 및 Watson Cognitive Tooling

### Watson Expert Services

- 설계: 1주
- 구현: 6~8주

다수의 AI 프로젝트 Best Practice 경험 활용