





## Why Now? – 왜 지금 AI Agent인가



# WHY NOW?

### ☰ 배경 및 필요성

많은 기업들이 “고객센터 상담 시스템 고도화”를 말하지만, 실제 상담 운영 방식이 어떻게 바뀌어야 하는지는 고민하지 않습니다.

이제 AI는 상담을 보조하는 도구가 아니라 상담 운영 모델을 재정 의하는 실행 주체입니다.

우리는 단순한 AI 도입이 아니라 Contact Center의 AX(Autonomous Execution) 전환을 제안합니다.





## Contact Center의 구조적 한계

### CURRENT LIMITATIONS

#### 여전한 수작업과 비효율

상담 시스템 도입 이후에도 엑셀 수작업과 시스템 간 데이터 단절이 지속되며, 복합·예외 상담은 여전히 상담사 경험과 숙련도에 의존하고 있음

#### 데이터 사일로와 KPI 불일치

CTI·CRM·STT·UMS·VOC가 분리 운영되고 부서별 해석 기준이 달라, AHT·CSAT·처리율 간 인과관계 분석이 어려움

#### 실시간 인사이트 부재

상담 중에는 이력과 정책을 동시에 판단하기 어렵고, 상담 후 VOC는 누적되지만 즉각적 개선으로 이어지지 않아 의사결정이 사후 보고에 의존함.

### AI ERA NEEDS

#### 속도와 예측 정확성

고객 불만·해지 가능성·반복 민원 패턴을 상담 중 실시간으로 예측·대응해야 하며, 경험이 아닌 데이터 기반 의사결정이 필요함

#### 능동적 데이터 활용

단순 기록이 아닌 상담 데이터를 실시간 분석해 위험 상담·개선 영역·정책 이슈를 자동 도출해야 함

#### 운영의 지능화 (Contact Center AX)

반복 요약·QA·분류 업무는 자동화하고, AI가 상담 흐름을 보조하며 필요 시 실행까지 연결하는 구조로 전환

## 자동화의 진화

콜센터는 관리 중심 조직에서  
자율 실행 기반 운영 '인텔리전스' 조직으로 진화해야 합니다.

시스템의 도입  
업무 프로세스 표준



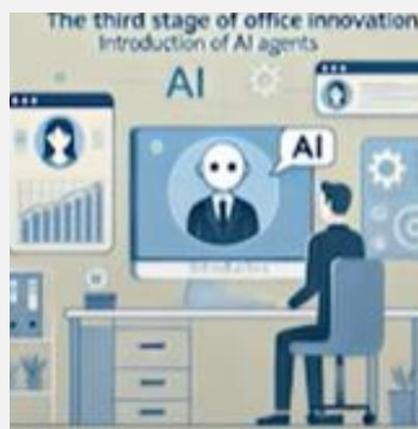
상담 시스템, CTI, CRM 등 개별 솔루션을 도입하여 업무를 전산화했지만, 실제 운영은 여전히 사람 중심으로 이루어짐.

RPA 활성화  
단순반복 업무 자동화



단순 반복 업무는 규칙 기반으로 자동화했으나, 예외 상황과 복합 문의에는 대응하지 못했습니다.  
자동화는 되었지만, '판단'은 여전히 사람의 영역

AI Copilot 단계  
생성형 AI 기반업무 대행



상담 요약, 스크립트 추천, 지식 검색 보조 등 상담사의 생산성을 높이는 도구 등장  
그러나 Copilot은 '제안'에 머물렀고, 실행과 책임은 상담사에게 남아 있음.

AI Agent 단계  
센터 조직 전반 혁신



이제 AI는 단순 보조가 아니라 업무 일부를 직접 수행하는 실행 주체로 진화

- 상담 요약 자동 생성 및 저장
- QA 전수 평가, 위험 상담 선별
- VOC 분석 및 개선 과제 도출
- 자동 입력 및 후속 액션 트리거

# Vision

“ 모든 데이터를 ‘실시간으로 판단하게 만드는 기술 플랫폼’ 기업 ”

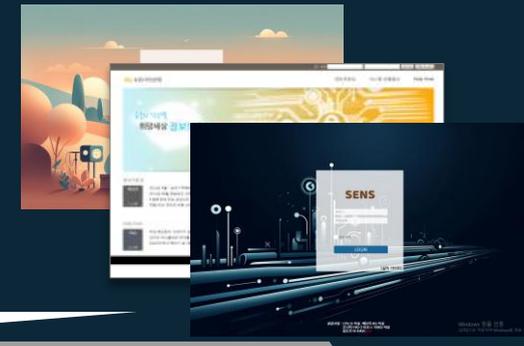
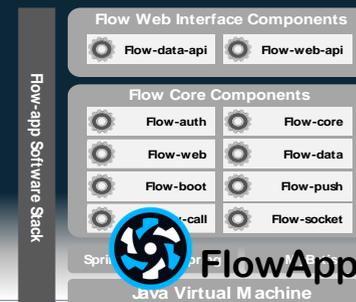
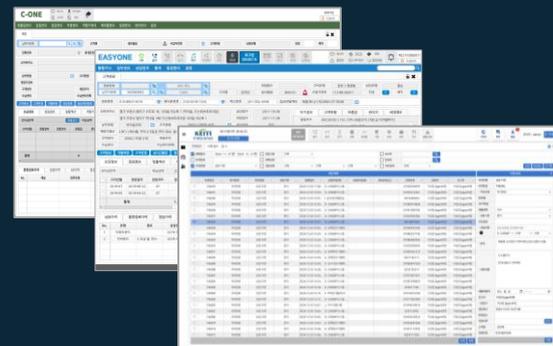


Contact Center

Mobile Service

Framework

Web Service



데이터 수집 → 정제 → 분석 → 예측 → 자동화된 실행까지 One-Stop Turn-key

# 목차

Contents

1

## Flow AI Advisor

기업 지식을 기반으로 상담 전·중·후 업무를 자동화하는 AI 상담 지원 플랫폼

---

2

## Flow AI Assist

실시간 AI 상담 지원

---

3

## Flow Auto QA

AI 기반 상담 품질 자동 평가

---

4

## Flow AI KMS

기업 지식의 생성·관리·검색·활용을 자동화하는 AI 기반 KMS

---



“상담사가 조작하는 화면”에서 “AI가 수행하는 시스템”으로 변화



$$AX = (\underline{UX} + \underline{EX} + \underline{CX}) \times AI$$

개인경험

(UX: User eXperience)

직원경험

(EX: Employee eXperience)

고객경험

(CX: Customer eXperience)

## Trend

01

**Agentic AI**

(상담 보조를 넘어 업무 자동 수행)

02

**Hybrid AI**

(외부 LLM + 내부 AI 통합)

03

**AI Orchestration**

(다양한 AI Agent 협업)

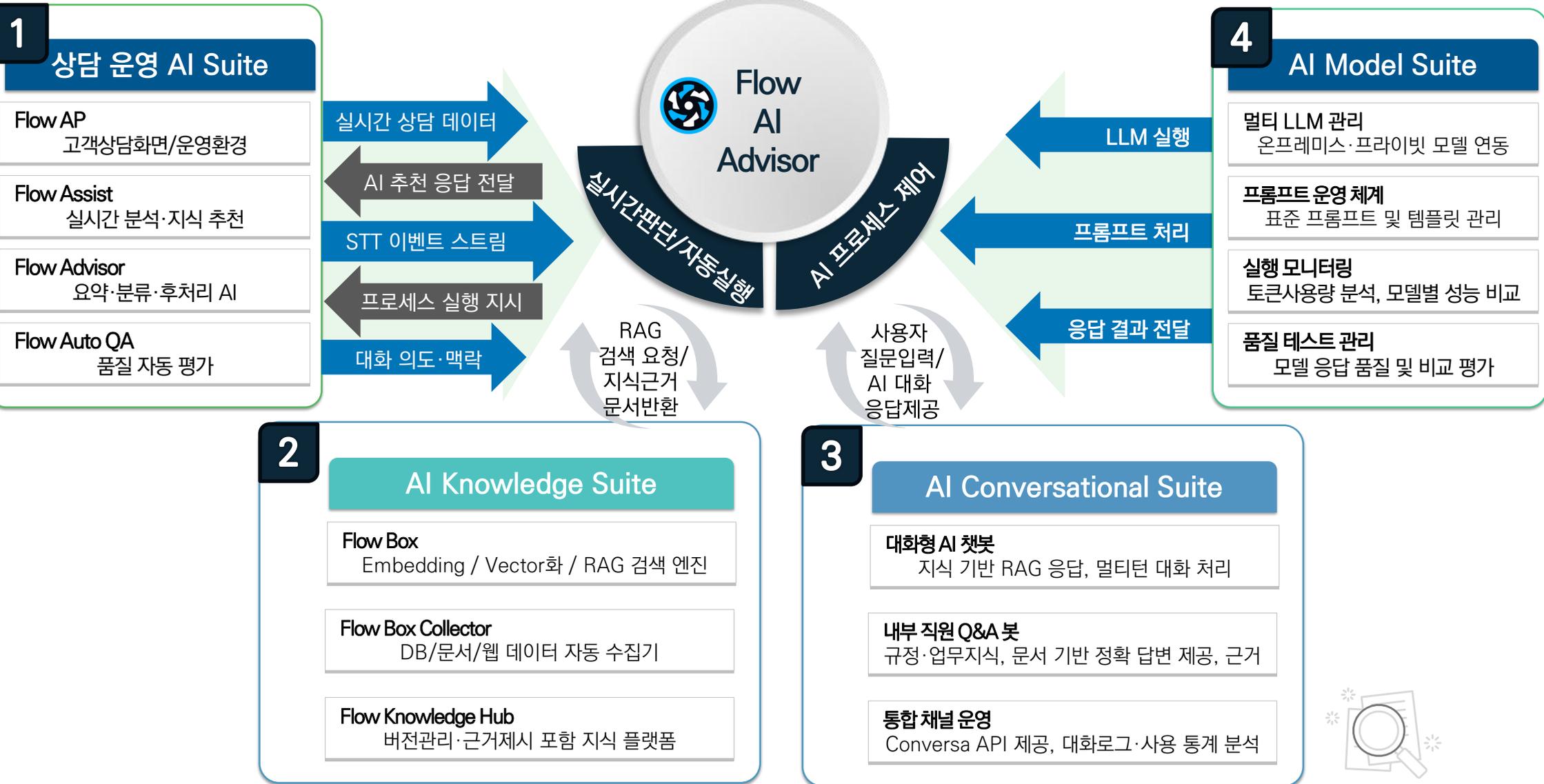
04

**AI 활용**

(사용자는 AI 결과 검증 중심 역할로 변화)

# Flow AI Advisor 개요

“ 상담 운영 전 과정을 연결·분석·실행하는 Agent Layer 기반 운영 ‘인텔리전스’ 플랫폼입니다. ”





실시간 AI 상담 지원 플랫폼

# | Flow AI Assist

실시간 응답 제안 • 요약/코칭 • 감정·의도 분석 통합



## 실시간 의사결정 부담

- ❗ 답변 근거 및 정책 확인에 과도한 시간 소요
- ❗ 고객 대기 시간 증가로 인한 상담 품질 저하 우려



## 지식 검색 시간 과다

- ❗ 여러 시스템에 분산된 자료로 정보 탐색의 비효율성
- ❗ 단순 키워드 검색의 한계로 정확한 정보 습득 지연



## 감정 관리 어려움

- ❗ 실시간 고객 감정 변화 파악의 어려움과 대응 미흡
- ❗ 감정 노동으로 인한 상담사 스트레스 및 번아웃 증가

결과: 상담사는 **복잡한 멀티태스킹**과 **감정 노동**의 이중고를 겪으며, 이는 곧 고객 만족도 저하로 이어집니다.

실시간 상담 지원으로 품질, 속도, 컴플라이언스를 동시에 혁신



## 상담의 질과 효율을 동시에 잡는 실시간 파트너

AI가 실시간으로 대화를 분석하고 최적의 답변과 가이드를 제시하여 상담사의 역량을 극대화합니다.

### 핵심 가치 제안 AI Assist가 제공하는 3가지 핵심 이점



#### 응답 품질과 속도 동시 향상

- ✓ 근거 기반 답변 제안
- ✓ 원클릭 답변 적용
- ✓ 검색 시간 최소화



#### 일관성 및 준법성 확보

- ✓ 정책·약관 자동 참조
- ✓ 표준 스크립트 준수
- ✓ 리스크 발언 방지



#### 코칭 자동화 (All-in-One)

- ✓ 실시간 요약 및 피드백
- ✓ 자가 학습 지원
- ✓ 단일 화면 통합 경험

### 기대 효과

🕒 평균 처리 시간(AHT) 단축

🎯 상담 정확도 향상

🎓 신입 상담사 적응 가속화

😊 고객 만족도(CSAT) 증대

# 기존 상담 vs AI Assist

수작업·경험 의존에서 지식·AI·신뢰도 기반으로 전환



## 기존 상담

Manual & Experience-based

### ✘ 교육 및 학습 부담

고객사 매뉴얼 및 업무 지식 습득에 많은 시간과 교육 비용 소요

### ✘ 경험 의존

상담사 개인 역량에 따른 품질 편차

### ✘ 사후 코칭

상담 종료 후 피드백으로 즉시 개선 불가

### ✘ 주관적 판단

감정 및 상황에 대한 주관적 해석



## AI Assist

AI-Powered & Data-driven

### ✔ 지식 RAG

문맥 기반 자동 검색 및 근거 제시

### ✔ 실시간 제안

최적 답변 및 스크립트 실시간 추천

### ✔ 즉시 코칭

실시간 가이드로 상담 품질 즉시 향상

### ✔ 신뢰도 기반

데이터 기반의 객관적 분석 및 제안



## 핵심 변화

AI Assist 도입으로 상담 효율성 극대화 및 상담 품질 상향 평준화 실현

# AI 생성 응답 제안

실시간 대화 분석을 통한 최적의 답변 생성 및 신뢰도 기반 추천

Live Demo UI

The screenshot displays a chat window with a customer service agent and a system. The system messages indicate server connection status. The customer asks for a membership sign-up process. The AI assistant provides a step-by-step guide. The AI's responses are accompanied by confidence scores: 85% for the first response, 90% for the second, 95% for the third, and 85% for the fourth. A 'Live Demo UI' label is positioned above the chat window.

## 신뢰도 배지

AI가 생성한 답변의 정확도를 수치화하여 상담사의 판단을 지원.

95% 확실

90% 유력

85% 참고

## 원클릭 적용

추천된 답변을 클릭 한 번으로 채팅창에 입력하여 응대 시간을 획기적으로 단축.

## 문맥 기반 생성

이전 대화 내용을 분석하여 고객의 의도에 맞는 자연스러운 답변을 실시간으로 제안.



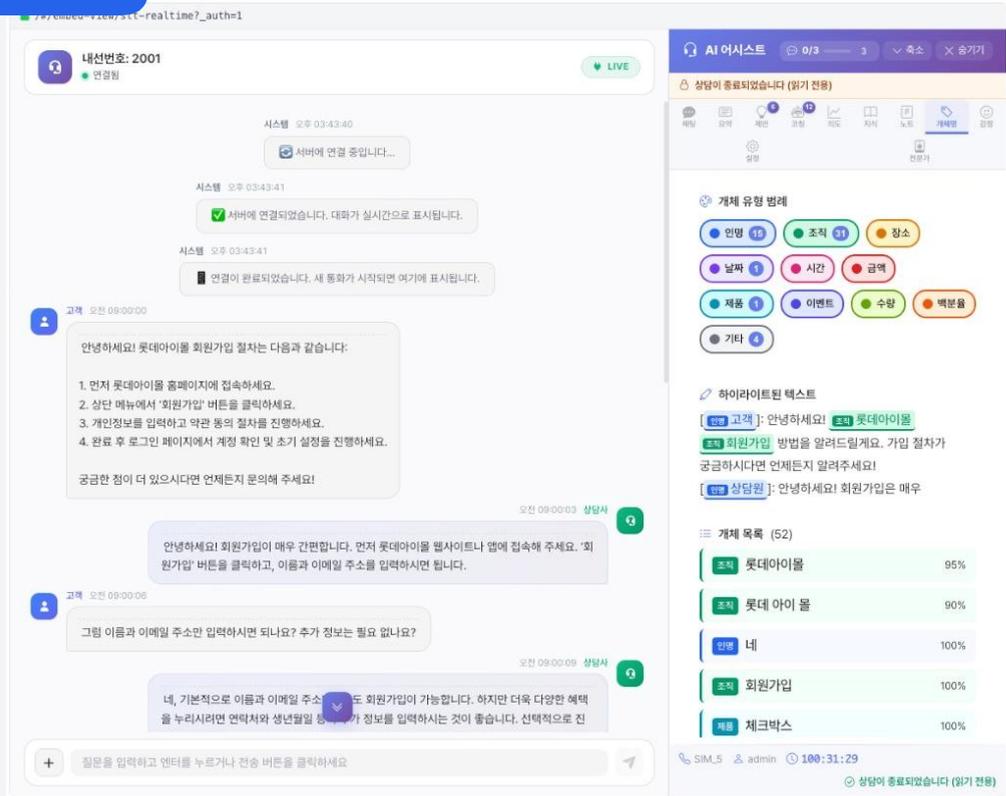
### 핵심 가치

상담사는 AI가 제안한 고품질 답변을 검토하고 선택하기만 하면 되므로, 상담 효율성과 정확도가 동시에 향상됩니다.

# 개체 분류 & 텍스트 하이라이트

대화 속 핵심 정보를 자동으로 식별하고 시각화하여 상담 효율 극대화

## Feature 01



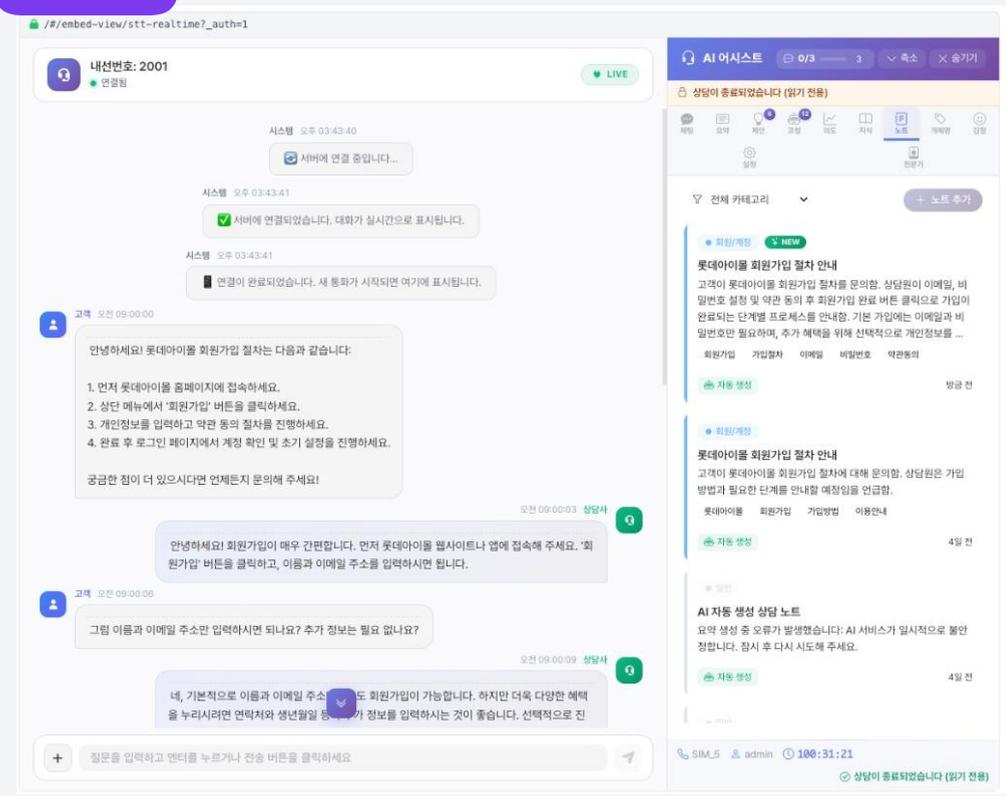
개체	비율
조직 롯데아이몰	95%
조직 롯데 아이 몰	90%
인명 네	100%
조직 회원가입	100%
제품 체크박스	100%

### 개체 유형 자동 태깅

인명, 조직, 장소, 시간, 금액 등 9가지 주요 개체 유형을 실시간으로 식별하고 색상별로 구분하여 태깅합니다.

- 인명
- 조직
- 장소
- 날짜/시간

## Feature 02



### 핵심 구절 하이라이트

대화 중 중요한 정보나 키워드를 자동으로 하이라이트 처리하여 가독성을 높이고, 클릭 한 번으로 복사하여 활용할 수 있습니다.

- 클릭하여 복사
- 실시간 시각화

### 핵심 가치

방대한 대화 내용 속에서 상담사가 놓치기 쉬운 중요 정보를 시가 시각적으로 강조하여 정보 파악 시간을 단축합니다.

# 감정 감지 & 추이 차트

고객의 감정 변화를 실시간으로 파악하여 적절한 대응 전략 수립

## Feature 01

내선번호: 2001  
LIVE

시스템 오후 03:43:40  
서버에 연결 중입니다...

시스템 오후 03:43:41  
서버에 연결되었습니다. 대화가 실시간으로 표시됩니다.

시스템 오후 03:43:41  
연결이 완료되었습니다. 새 통화가 시작되면 여기에 표시됩니다.

고객 오전 09:00:00  
안녕하세요! 롯데아이를 회원가입 절차는 다음과 같습니다:  
1. 먼저 롯데아이를 홈페이지에 접속하세요.  
2. 상단 메뉴에서 '회원가입' 버튼을 클릭하세요.  
3. 개인정보를 입력하고 약관 동의 절차를 진행하세요.  
4. 완료 후 로그인 페이지에서 계정 확인 및 초기 설정을 진행하세요.  
궁금한 점이 더 있으시면 언제든지 문의해 주세요!

오전 09:00:03 상담사  
안녕하세요! 회원가입이 매우 간편합니다. 먼저 롯데아이를 웹사이트나 앱에 접속해 주세요. '회원가입' 버튼을 클릭하고, 이름과 이메일 주소를 입력하시면 됩니다.

고객 오전 09:00:06  
그럼 이름과 이메일 주소만 입력하시면 되나요? 추가 정보는 필요 없나요?

오전 09:00:09 상담사  
네, 기본적으로 이름과 이메일 주소도 회원가입이 가능합니다. 하지만 더욱 다양한 혜택을 누리시려면 연락처와 생년월일 등 추가 정보를 입력하시는 것이 좋습니다. 선택적으로 전

질문을 입력하고 엔터를 누르거나 전송 버튼을 클릭하세요

현재 감정: +0.00 (중립)

감정 추이 차트

감정 요약: 긍정 영역 (0.3), 중립 영역 (-0.3), 부정 영역 (-0.3)

### 현재 감정 실시간 게이지

고객의 현재 감정 상태를 부정(-1.0)에서 긍정(+1.0)까지의 점수와 게이지로 실시간 시각화하여 즉각적인 상황 파악을 지원합니다.

부정 (Negative)    중립 (Neutral)    긍정 (Positive)

## Feature 02

내선번호: 2001  
LIVE

시스템 오후 03:43:40  
서버에 연결 중입니다...

시스템 오후 03:43:41  
서버에 연결되었습니다. 대화가 실시간으로 표시됩니다.

시스템 오후 03:43:41  
연결이 완료되었습니다. 새 통화가 시작되면 여기에 표시됩니다.

고객 오전 09:00:00  
안녕하세요! 롯데아이를 홈페이지에 접속하세요.  
1. 먼저 롯데아이를 홈페이지에 접속하세요.  
2. 상단 메뉴에서 '회원가입' 버튼을 클릭하세요.  
3. 개인정보를 입력하고 약관 동의 절차를 진행하세요.  
4. 완료 후 로그인 페이지에서 계정 확인 및 초기 설정을 진행하세요.  
궁금한 점이 더 있으시면 언제든지 문의해 주세요!

오전 09:00:03 상담사  
안녕하세요! 회원가입이 매우 간편합니다. 먼저 롯데아이를 웹사이트나 앱에 접속해 주세요. '회원가입' 버튼을 클릭하고, 이름과 이메일 주소를 입력하시면 됩니다.

고객 오전 09:00:06  
그럼 이름과 이메일 주소만 입력하시면 되나요? 추가 정보는 필요 없나요?

오전 09:00:09 상담사  
네, 기본적으로 이름과 이메일 주소도 회원가입이 가능합니다. 하지만 더욱 다양한 혜택을 누리시려면 연락처와 생년월일 등 추가 정보를 입력하시는 것이 좋습니다. 선택적으로 전

질문을 입력하고 엔터를 누르거나 전송 버튼을 클릭하세요

현재 감정: 0.00 (중립)

발화 순서별 감정 추이

의도 분석: 주요 의도 95%, 요청

감정 상태: 중립 (점수 0.00)

의도 분석 히스토리: 요청 70%, 오후 03:44:31, "안녕하세요! 롯데아이를 회원가입 절차는 다음과 같습니다: 1. 먼저 롯데아이를 홈페이지에 접속하세요. 2..."

### 발화 순서별 감정 추이

상담 시작부터 현재까지의 발화 순서에 따른 감정 변화를 라인 차트로 제공하여, 상담 흐름과 감정 변화의 패턴을 분석합니다.

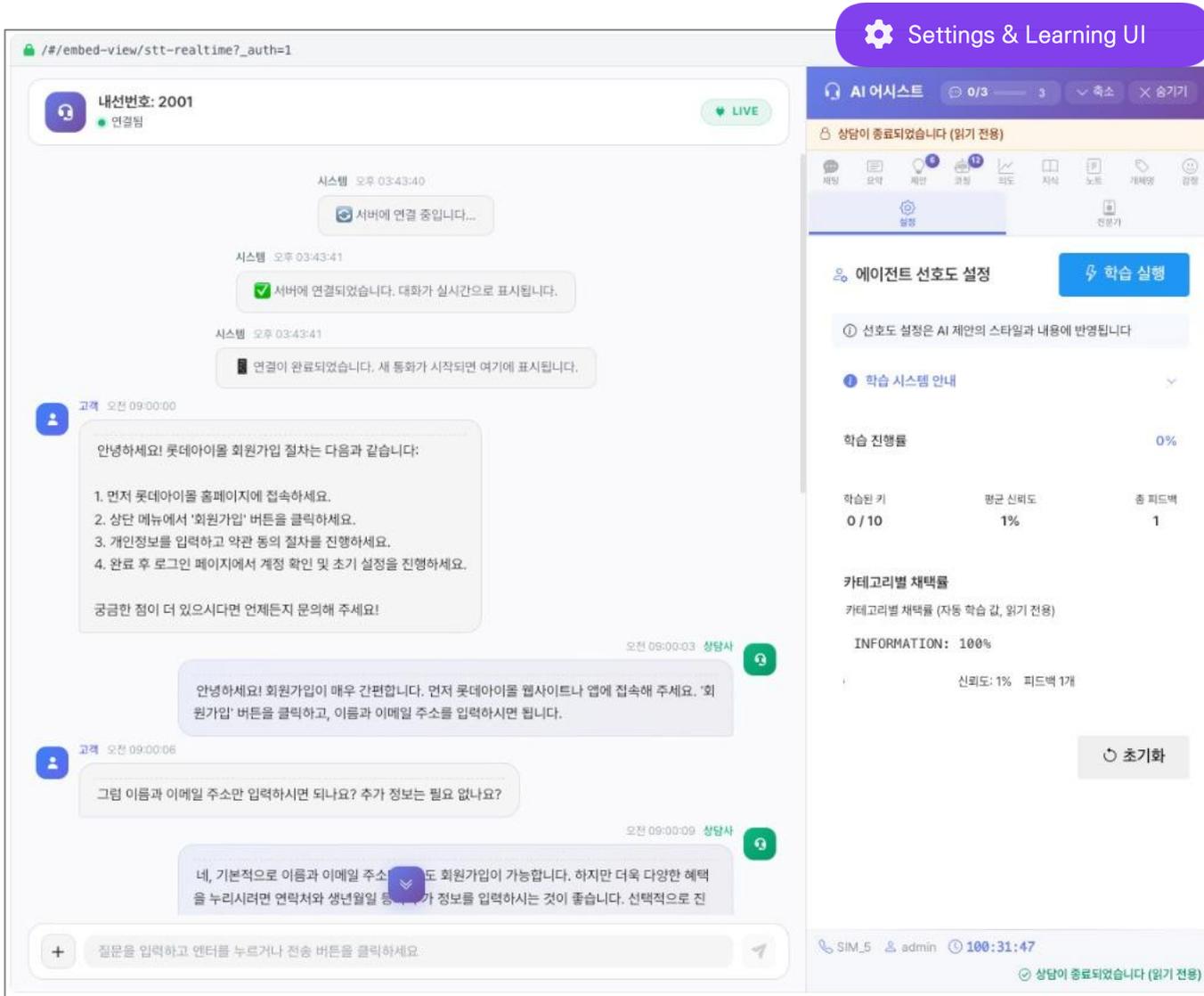
감정 변화 추적    임계치 알림

### 핵심 가치

고객의 감정 흐름을 시각적으로 파악하여 불만 고객을 조기에 감지하고, 상담사가 적절한 공감과 대응을 할 수 있음.

# 에이전트 선호도 설정 & 학습

상담 스타일과 조직의 니즈에 맞춘 AI 개인화 및 지속적 성능 향상



The screenshot displays the AI Assist interface. On the left, a chat window shows a customer's inquiry about a membership fee and the system's response. On the right, a 'Settings & Learning UI' sidebar is visible, featuring a 'Preferences Matching Setting' section with a 'Learning Execution' button. Below this, there are sections for 'Learning System Introduction', 'Learning Progress' (0%), and 'Category Selection' (INFORMATION: 100%).

## 선호도 맞춤 설정

AI 제안의 스타일과 톤앤매너를 설정하여, 브랜드 보이스에 최적화된 답변을 즉시 반영합니다.

## 지속적 자가 학습

상담사의 피드백과 수정 데이터를 '학습 실행' 한 번으로 반영하여 모델의 정확도를 지속적으로 고도화합니다.

## 성과 분석 지표

평균 신뢰도, 카테고리별 채택률 등 객관적 데이터를 통해 AI 어시스트의 실질적 효용성을 모니터링합니다.

 **핵심 가치**  
단순한 자동화를 넘어, 상담사가 사용할수록 조직에 특화되어 똑똑해지는 '성장형 AI 파트너'입니다.

실시간 상담 품질 향상을 위한 즉각적인 피드백과 효율적인 업무 처리 지원

## Feature 01

### 실시간 AI 코칭

규칙 기반의 코칭 카드를 통해 상담 중 필요한 가이드를 실시간으로 제공하고, 과거 코칭 히스토리를 통해 지속적인 개선을 유도합니다.

실시간 가이드

코칭 히스토리

규칙 기반

## Feature 02

### 자동 대화 요약

상담 내용을 자동으로 요약하고 핵심 키워드를 추출하여 후처리 시간을 단축시키고, 상담 이력을 체계적으로 관리할 수 있게 돕습니다.

자동 요약

키워드 추출

후처리 단축

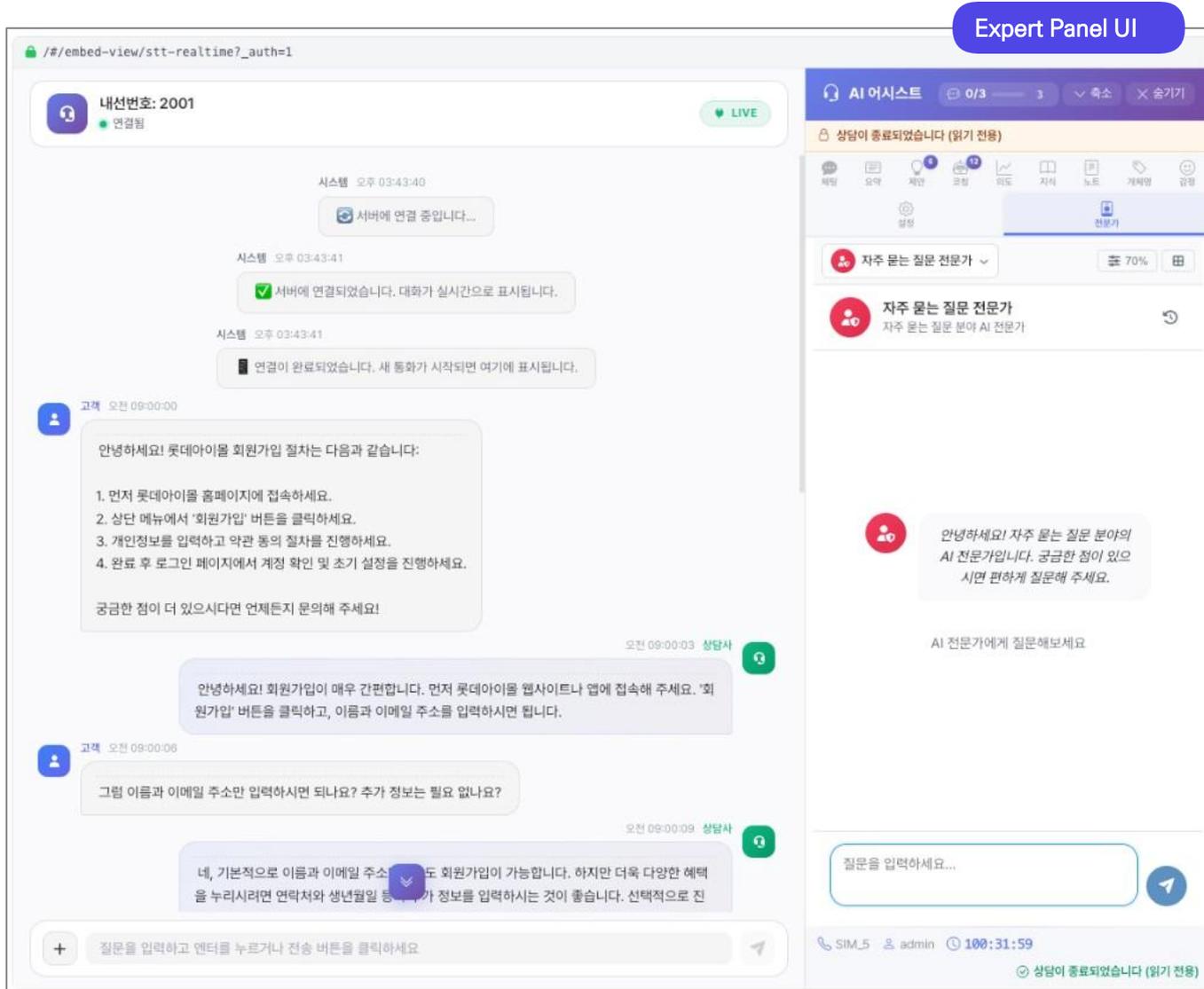
### 핵심 가치

상담 중에는 실시간 코칭으로 품질을 높이고, 상담 후에는 자동 요약으로 업무 효율을 극대화하는 올인원 어시스턴트.

# 자주 묻는 질문 전문가 (FAQ Expert)

FAQ 전담 AI 전문가를 통한 신속하고 정확한 정보 제공

Expert Panel UI



The screenshot displays the 'Expert Panel UI' for the 'FAQ Expert'. On the left, a chat window shows a system message: '시스템 오후 03:43:40 서버에 연결 중입니다...' followed by a confirmation: '시스템 오후 03:43:41 서버에 연결되었습니다. 대화가 실시간으로 표시됩니다.' and another system message: '시스템 오후 03:43:41 연결이 완료되었습니다. 새 통화가 시작되면 여기에 표시됩니다.' Below this, a customer message asks for login steps, and the AI expert responds with a numbered list: 1. 먼저 롯데아이를 홈페이지에 접속하세요. 2. 상단 메뉴에서 '회원가입' 버튼을 클릭하세요. 3. 개인정보를 입력하고 약관 동의 절차를 진행하세요. 4. 완료 후 로그인 페이지에서 계정 확인 및 초기 설정을 진행하세요. A follow-up customer question asks if name and email are needed, and the AI expert replies that they are not, but more information is helpful.

On the right, the 'Expert Panel UI' includes a header with 'AI 어시스트 0/3', a '속소' button, and a '숨기기' button. A status bar indicates '상담이 종료되었습니다 (읽기 전용)'. Below this is a navigation menu with icons for '채팅', '요약', '제안', '코칭', '의도', '자식', '노드', '개체명', and '감정'. A dropdown menu is set to '자주 묻는 질문 전문가' with a '70%' confidence indicator. A central message box contains the text: '안녕하세요! 자주 묻는 질문 분야의 AI 전문가입니다. 궁금한 점이 있으시면 편하게 질문해 주세요.' Below this is a prompt: 'AI 전문가에게 질문해보세요'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder '질문을 입력하세요...' and a send button. The status bar at the very bottom shows 'SIM\_5 admin 100:31:59' and '상담이 종료되었습니다 (읽기 전용)'.

## FAQ 전담 AI 전문가

자주 묻는 질문 분야에 특화된 AI 전문가가 상담사를 대신하여 최적의 답변을 생성

## 신뢰도·출처 기반 답변

답변의 신뢰도(예: 70%)를 명시하고, 근거가 되는 출처 문서를 함께 제공하여 정보의 정확성을 보장합니다.

신뢰도 70%

## 대화창 연동 입력 UI

AI 전문가에게 자연어로 질문을 입력하고, 생성된 답변을 상담 대화창으로 즉시 전송할 수 있는 직관적인 인터페이스를 제공.



### 핵심 가치

상담사가 복잡한 정책이나 매뉴얼을 직접 검색할 필요 없이, AI 전문가에게 질문하여 즉각적인 해결책을 얻음.

 응답 시간

**30~40%**

단축 효과

실시간 제안으로 즉시 응대

 지식 검색 시간

**70%**

절감 효과

자동 추천 및 하이라이트

 일관성/준법성

**+20~30pp**

향상 효과

표준 스크립트 준수율

 코칭 시간

**50%**

절감 효과

실시간 자동 피드백

데모/PoC 문의를 환영합니다.

상담 품질 혁신을 위한 첫걸음, 지금 바로 시작하세요.



AI 기반 상담 품질 자동 평가 플랫폼

# | Flow Auto QA

품질관리 자동화 • 운영 효율성 증대 • 데이터기반 의사결정

# QA의 한계와 필요성

3가지 핵심 과제 및 공정성 · 실시간 코칭 · 리스크 탐지 · 데이터 기반 운영



## 수작업 중심

표준화 어려움  
처리 지연



## 표본 평가

전량 미포함  
사각지대 발생



## 주관성

평가 편차  
일관성 부족

 결과: 낮은 커버리지와 지연된 피드백으로 품질 개선이 더딤



## AI 기반 전량 평가로 공정성·객관성 확보

모든 상담을 자동으로 평가하고 근거 기반 점수화하여 표준과 일관성을 보장

### 핵심 가치 Auto QA가 제공하는 운영 혁신 포인트



#### 공정성·객관성

전량 평가 · 표준 스코어카드



#### 실시간 피드백

즉시 코칭 · 개선 사이클 단축



#### 리스크 조기 탐지

규정 위반 항목 자동 알림



#### 데이터 기반 의사결정

추세 분석 · 개선 우선순위

### 도입 효과 커버리지 확장 · 리드타임 단축 · 품질 향상

평가 커버리지 100%

피드백 리드타임 단축

위반·리스크 조기 경보

데이터 기반 코칭

# 기존 QA vs Auto QA

수작업·표본·주관에서 자동화·전량·객관·실시간으로 전환



## 기존 QA (수작업·표본·주관)



수작업 평가로 처리 지연

표본(일부) 평가로 사각지대 발생

주관적 판단으로 일관성 부족

사후 점검 중심, 인력 의존

● 지연

● 사후

● 인력 의존



## Auto QA (자동화·전량·객관·실시간)



전량 자동 평가·규정 준수 점검

스코어카드·가중치로 객관화

실시간 피드백과 즉시 코칭

리스크 예방 및 지속 개선

● 실시간

● 예방

● AI 기반



### 핵심 대비

수작업↔자동화 · 표본↔전량 · 주관↔객관 · 지연↔실시간 · 사후↔예방 · 인력 의존↔AI 기반

모든 상담 대화 실시간 분석·평가 · 정확성·친절도·컴플라이언스 자동 채점 · 스코어카드·가중치 템플릿 · 코칭 포인트 자동 추출



## Evaluation Pipeline

실시간/배치 처리 · 표준화된 평가 흐름



### 1. 입력 수집

대화(음성/텍스트)



### 2. 분석

STT/NLP·의도



### 3. 자동 채점

정확성·친절도



### 4. 스코어카드

가중치·기준·근거



### 평가 결과

점수·위반 항목·근거 설명

● 정확성 92

● 친절도 88

● 컴플라이언스 95



### 코칭 포인트

자동 추출·우선순위

✓ 경청 신호 강화

✓ 정책 근거 즉시 제시



## 핵심 기능

일관·객관·근거 기반의 자동 평가

- ✓ 전량 자동 평가 · 실시간/배치  
모든 상담을 누락 없이 평가
- ✓ 정확성·친절도·컴플라이언스 채점  
규정 위반·리스크 조기 탐지
- ✓ 스코어카드 · 가중치 템플릿  
카테고리·배점·가중치 표준화
- ✓ 코칭 포인트 자동 추출  
개선 추적·학습 리포트 연계

● 객관성·일관성 확보

● 즉시 코칭 가능

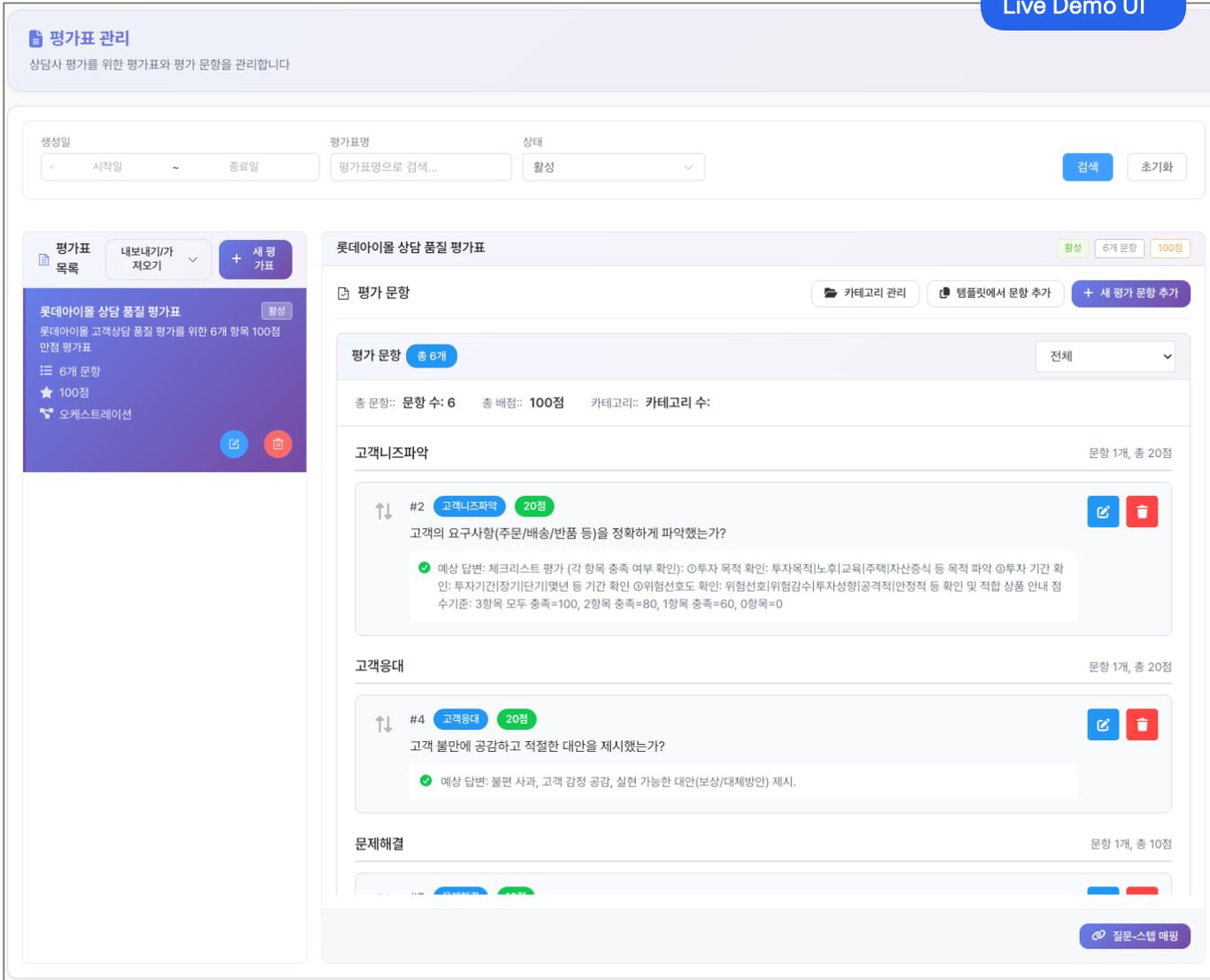


## 핵심 메시지

전량·실시간·근거 기반 평가로 품질 관리의 사각지대를 해소하고 코칭 효율을 극대화합니다.

상담 평가 항목 관리 기능을 통한 배점·카테고리·가중치 기반 QA 템플릿 구성 및 버전·승인·배포 관리

Live Demo UI



## 평가 템플릿 관리

표준화된 평가 체계와 운영 거버넌스

**평가 문항 유연한 구성**  
항목 생성·수정·삭제 및 카테고리별(인사·경  
청·문제해결) 체계적 분류

**정교한 배점 및 가중치**  
1~10점 배점 설정, 중요도에 따른 질문별  
가중치 적용 및 순서 제어

**운영 거버넌스 (버전/승인)**  
템플릿 변경 이력 관리, 승인 워크플로우를  
통한 배포 통제

공정성·일관성

배포 편의성

**핵심 가치**  
스코어카드 템플릿과 버전/승인/배포 거버넌스로 객관적이고 재현 가능한 자동 평가 체계를 제공합니다.

# 실시간 STT 모니터링

발화 STT 실시간 텍스트화 · 기간별 조회·키워드 검색 · 가이드라인 근거 제시 · 이슈 알림 · 상담 내용 실시간 추적

Live Demo UI

The screenshot displays a 'STT 대화 이력' (STT Conversation History) window. It shows a chat log with the following content:

- 고객 (Customer):** 안녕하세요 적립금이랑 포인트가 있다고 들었는데 사용기간이 따로 있나요?
- 상담사 (Representative):** 안녕하세요 롯데홈쇼핑 고객센터 김민지입니다. 네 맞습니다. 적립금과 L포인트는 각각 정해진 유효기간 내에서 사용하실 수 있습니다.
- 고객:** 적립금이랑 포인트가 어떻게 다른 건가요?
- 상담사:** 좋은 질문입니다. 적립금은 구매 금액의 일정 비율로 적립되는 현금성 혜택이고, L포인트는 별도의 포인트 프로그램으로 운영되고 있습니다.
- 고객:** 그럼 적립금은 언제까지 사용할 수 있어요?
- 상담사:** 적립금은 적립일로부터 2년 이내에 사용하실 수 있습니다. 2년이 지나면 자동으로 소멸되니 참고 부탁드립니다.
- 고객:** 아 그럼 포인트는요?

The interface also includes a search bar, a list of conversation records on the right, and buttons for '검색' (Search) and '초기화' (Reset).



## 핵심 기능

실시간 모니터링과 근거 기반 안내

- ✓ 발화 STT 실시간 텍스트화  
고객/상담사 발화를 초저지연으로 전사하여 텍스트로 변환
- ✓ 기간별 조회 · 키워드 검색  
세션/일자/키워드 기준으로 필요한 상담 이력 빠른 탐색
- ✓ 가이드라인 근거 제시  
정책·약관 출처 링크와 함께 정확한 근거 실시간 제공
- ✓ 이슈 알림 · 실시간 추적  
리스크·금칙어 감지 시 관리자에게 즉시 알림 발송

근거 기반 제시

실시간 추적성

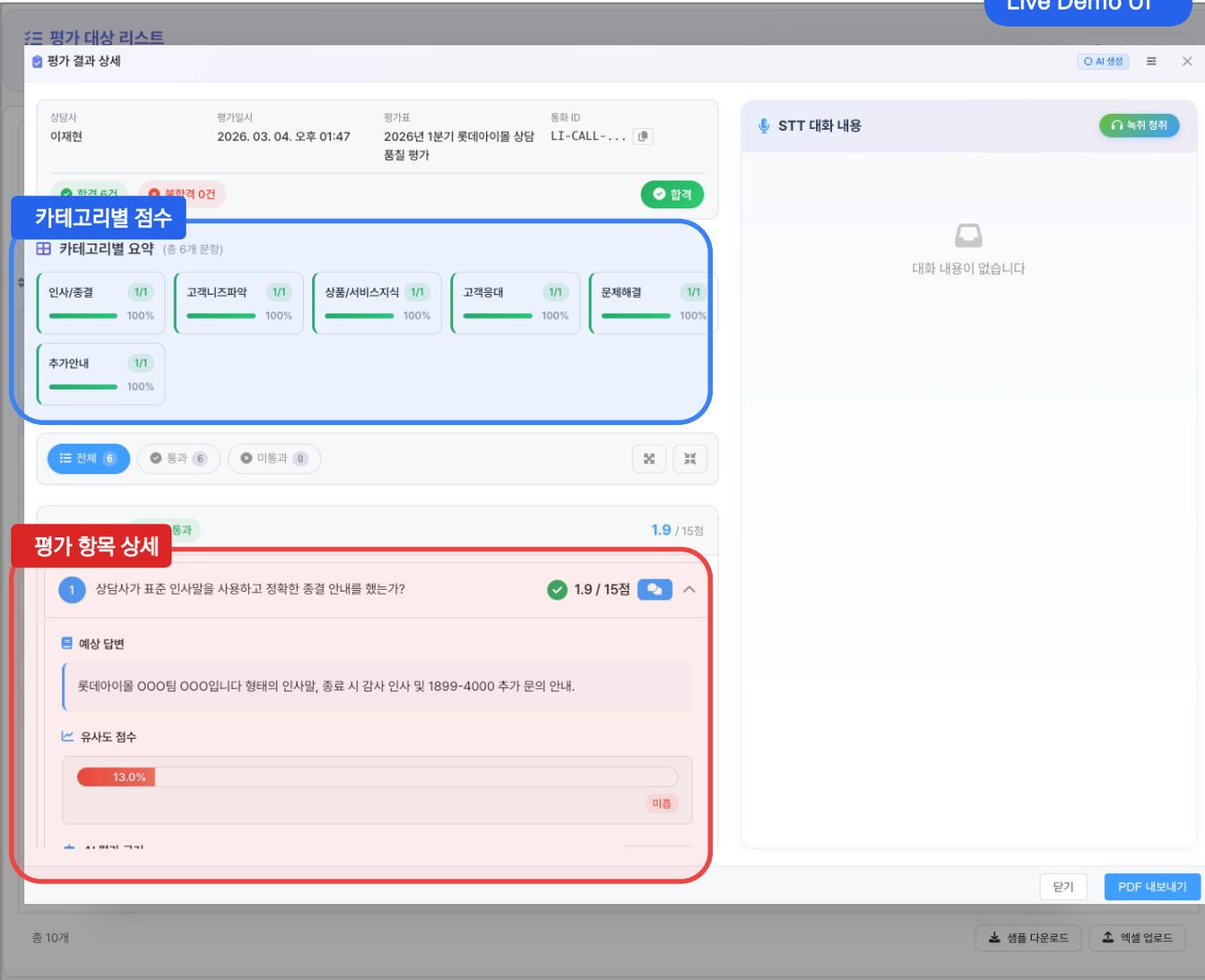


## 핵심 가치

STT 기반의 실시간 모니터링으로 대화 흐름과 준법을 동시에 추적하여 즉시 코칭과 품질 개선 가능.

발화 STT 실시간 텍스트화 · 기간별 조회·키워드 검색 · 가이드라인 근거 제시 · 이슈 알림 · 상담 내용 실시간 추적

Live Demo UI



The screenshot displays the '평가 결과 상세' (Evaluation Results Detail) page. It includes a header with '평가 대상 리스트' and '평가 결과 상세'. The main content area shows a list of evaluation items with progress bars and scores. A blue box highlights the '카테고리별 점수' (Score by Category) section, which lists categories like '인사/종결', '고객니즈파악', '상품/서비스지식', '고객응대', '문제해결', and '추가안내', all with 100% scores. A red box highlights the '평가 항목 상세' (Evaluation Item Detail) section, showing a specific question: '상담사가 표준 인사말을 사용하고 정확한 종결 안내를 했는가?' with a score of 1.9/15. Below the question, there is a '예상 답변' (Expected Answer) and a '유사도 점수' (Similarity Score) of 13.0%.



## 핵심 기능

평가 결과 상세

- ✓ **녹취 재생 기반 재현·분석**  
배속/구간 반복, 중요 구간 북마크로 효율적 분석
- ✓ **신입 교육자료 자동 생성**  
우수 사례를 기반으로 요약·체크리스트 자동화
- ✓ **문제 상담 원인 분석**  
규정 위반·감정 변화·의도 미스매치 정밀 탐지
- ✓ **우수 상담 베스트 공유**  
리플레이 링크/클립 공유로 팀 전체 학습 확산



현장 재현력 향상

실제 상황 100% 반영



코칭 시간 절감

분석 시간 50% 단축



## 핵심 가치

실제 상담을 재현·분석하고 베스트 사례를 즉시 공유하여 팀 전체의 상담 역량과 교육 효율을 극대화.

# Auto QA 결과 대시보드

상담사별/팀별 점수·추세 · 위반 항목 히트맵 · 개선 추적/코칭 리포트 · 핵심 KPI

Live Demo UI

## 트 평가 통계 대시보드

상담원 평가 결과를 분석하고 인사이트를 확인하세요

평가 인사이트

조회 기간 최근 1주 최근 1개월 최근 3개월 직접 선택 새로고침 맥셀 다운로드

10 총 평가 건수

10 합격 건수

0 불합격 건수

100.0% 합격률

### 합격 건수 추이

일별 합격/불합격 건수 변화



### 합격/불합격 분포

70점 기준 합격/불합격 비율



### 상담원 순위

상위 5명 하위 5명

순위	상담원	점수
1	정서연 (2회)	93.0점
2	박지윤 (2회)	92.0점
3	김민서 (2회)	88.0점
4	이재현 (2회)	85.0점

### 카테고리별 합격률

평가 항목별 합격 건수 및 합격률

카테고리 데이터가 없습니다

QA 비용 50~70%

#### 절감 효과

전량 자동 평가로 인력 투입 최소화 및 효율 증대

처리시간 30~50%

#### 단축 효과

실시간 피드백과 자동화로 평가 리드타임 축소

CSAT 만족도 +10~15pt

#### 상승 효과

일관된 품질 관리와 코칭으로 고객 만족도 개선

코칭 진행률 78%

#### 도달

데이터 기반 코칭 포인트 자동 추출 및 추적

## 핵심 가치

전략 평가 데이터 기반의 대시보드로 위반 패턴을 즉시 파악하고, 코칭 실행과 지표 개선의 선순환 구조를 확립.



## QA 비용

# 50~70%

### 비용 절감 효과

AI 기반 자동 평가로 인력 중심의 QA 운영 비용을 대폭 절감



## 평가 커버리지

# 100%

### 품질 향상 효과

상담 전수 자동 평가를 통해 품질 관리의 객관성과 신뢰성 확보



## 처리 리드타임

# 60%

### 운영 효율 향상 효과

실시간 상담 분석과 자동 평가로 QA 처리 속도 및 운영 효율 향상



## CAST

# +10~15pt

### 고객 경험 향상 효과

상담 품질 개선을 통한 고객 만족도 및 서비스 경험 향상

데모/PoC 문의를 환영합니다.

실제 데이터로 상담 품질을 진단하고, Auto QA의 효과를 직접 확인해 보세요.



Flow AI Knowledge Management System

# | Flow AI KMS

기업 지식의 생성·관리·검색·활용을 자동화하는 AI 기반 KMS

하이브리드 검색

AI 전문가

분석 리포트

승인 워크플로우

지식 맵 시각화

## 지식을 체계화하고 실시간으로 활용하세요

Flow AI KMS는 기업 내 흩어진 지식을 통합하고 AI 기술로 최적화하여 업무 효율을 극대화하는 차세대 지식관리 솔루션입니다.

🎯 더 정확한 검색 (하이브리드)

⚡ 더 빠른 답변 (AI 전문가)

🔄 더 쉬운 운영 (자동화 워크플로우)



### 지능형 검색

벡터 검색과 키워드 검색을 결합한 하이브리드 검색으로 정확도 높은 결과 제공



### AI 전문가

대화형 인터페이스로 질문 의도를 파악하고 지식베이스 기반의 정확한 답변 생성



### 지식 맵 & 마인드맵

지식 간의 연결 관계를 시각화하고 계층 구조로 정리하여 직관적인 탐색 지원



### 분석 및 리포트

문서 활용도, 검색 트렌드, 상담 품질 등을 실시간 데이터로 분석 및 시각화

적용 분야

고객센터 상담 지원

내부 헬프데스크

현장 매뉴얼 & 교육

## 지식 맵 시각화

문서 간의 연결 관계를 네트워크 형태로 시각화하여 정보의 흐름과 연관성을 직관적으로 파악합니다.

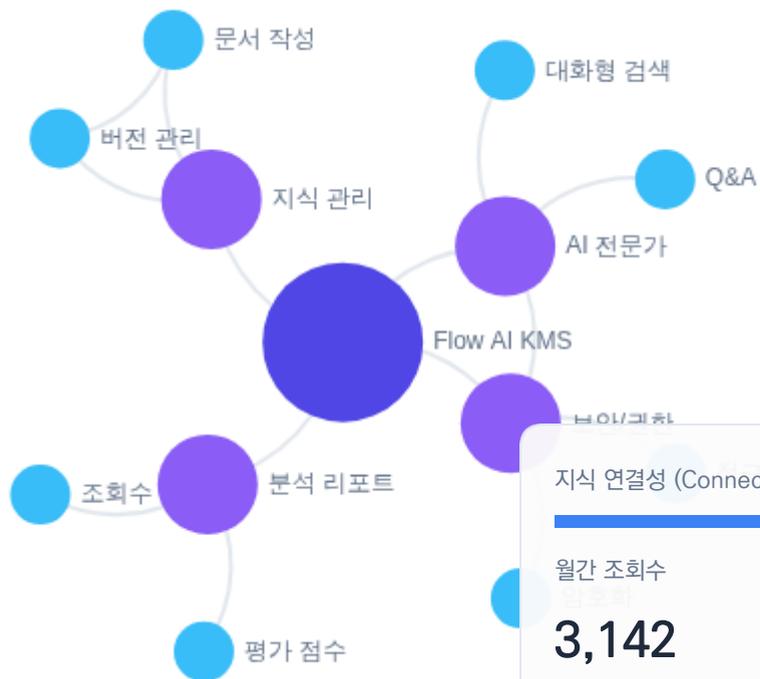
## AI 마인드맵

방대한 지식을 주제별 계층 구조로 자동 정리하여 신규 입사자 교육 및 가이드라인 제작에 활용합니다.

## 분석 및 리포트

기간별 검색 트렌드와 문서 활용도를 분석하고, 시각화된 지표 카드로 성과를 즉시 공유합니다.

Knowledge Network Graph



지식 연결성 (Connectivity) 94.2%

월간 조회수 ↑ 12.5%

3,142

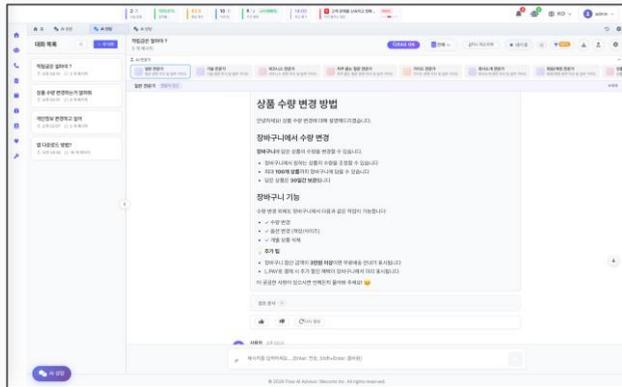
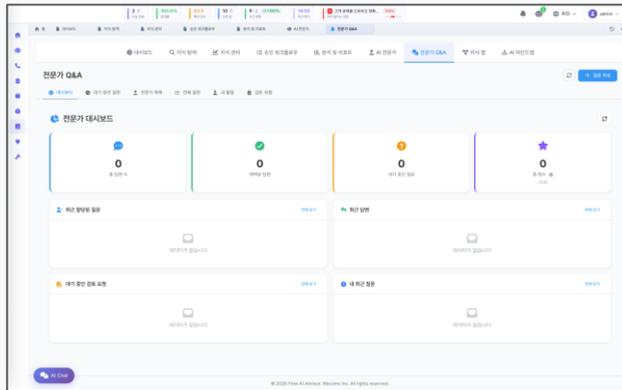
## 핵심 가치

Flow AI KMS는 기업 지식을 연결·구조화하고 분석하여 업무 인사이트로 전환합니다.

# AI 기반 지식 검색과 분석 기술을 결합하여 콜센터 및 상담 서비스의 지식 활용과 상담 품질 관리를 지능적으로 지원

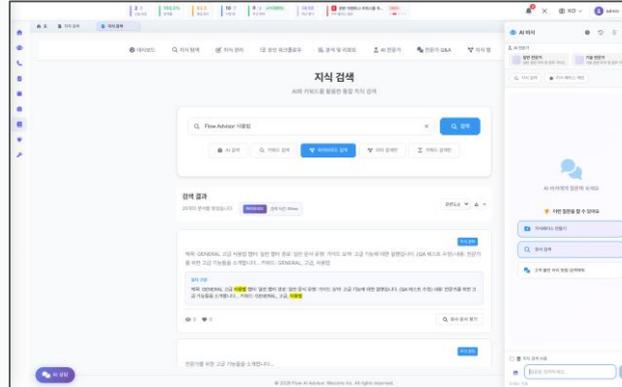
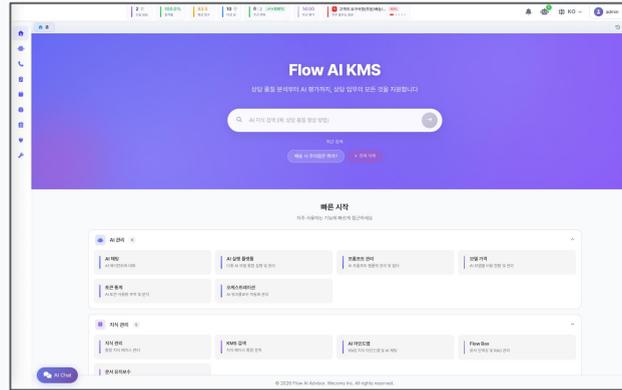
## AI 전문가

- 대화형 인터페이스로 자연스러운 상담 및 지식 검색
- Q&A 게시판 연동을 통한 실시간 지식 추적
- 사용자 질문 의도 파악 및 답변 이력 관리



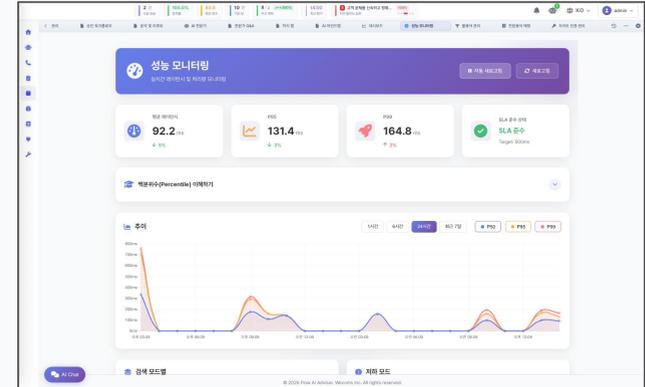
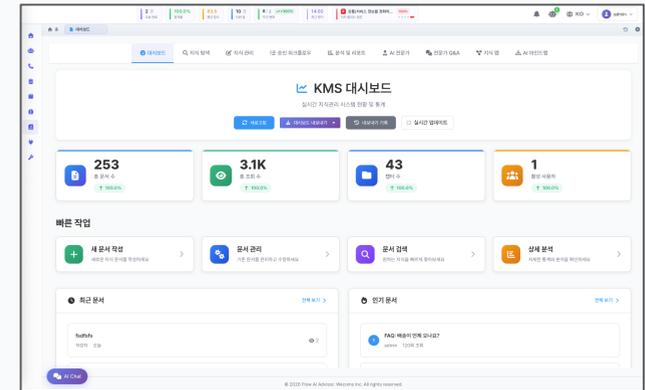
## 지능형 검색

- 하이브리드 검색: 벡터(의미) + 키워드(일치)
- RRF Alpha 값 조정을 통한 검색 정확도 튜닝
- 검색 모델 A/B 테스트로 최적의 성능 도출



## KMS 대시보드

- 실시간 문서 현황 및 사용자 활동 지표 시각화
- 빠른 작업: 문서 작성, 관리, 검색 접근성 강화
- 문서별 조회수, 평가 점수 등 상세 분석 제공



# 주요 특징

한국어 최적화 벡터 검색으로 정확한 정보 검색을 통한 체계적인 상담 지식 관리로 전문성 향상

## AI 지식관리

지식벡터화를 통한  
자연어 기반 검색

RAG 연계

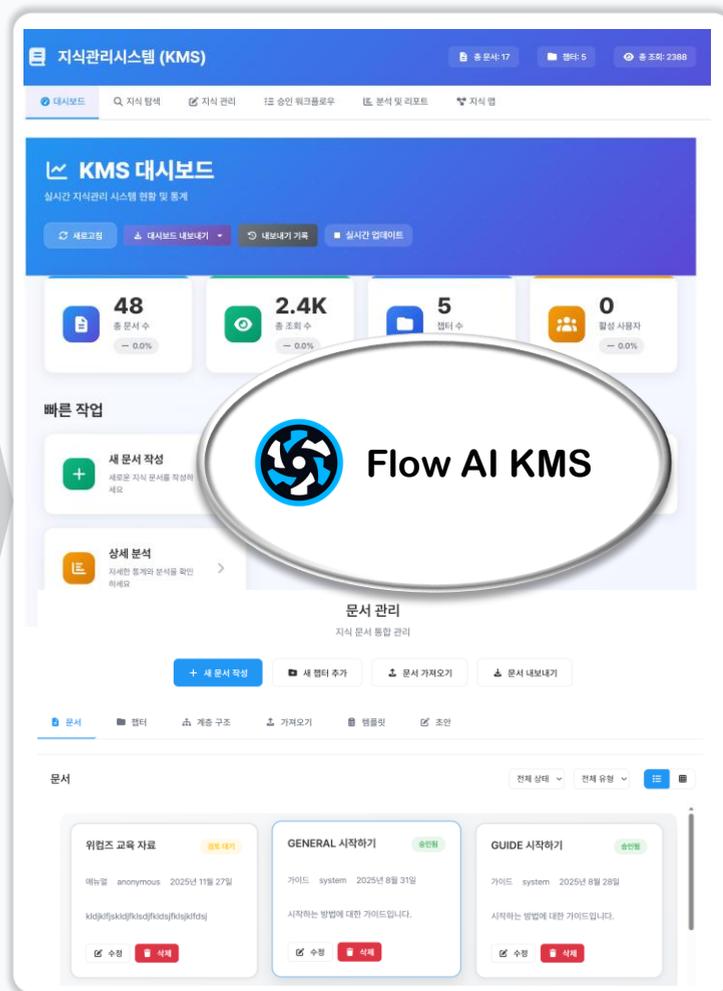
실시간 검색/  
지식추천 지원

생성형 AI 정보제공

이력 및 연관지식 관리

다양한 포맷 지원

체계적인 지식관리 제공



### 1) 통합지식관리

공지사항 및 게시판  
업무별 매뉴얼 / 사용자 및 운영자 매뉴얼

### 2) 전문지식관리

주제별 분류 및 특화된 AI 답변 제공  
전문지식 추천 및 검색정보 제공

### 3) AI 지식정보 제공

지식의 Vector화  
RAG구성을 통한 AI지식정보 제공  
의미/기반 검색  
하이브리드 검색

### 4) 사용자 중심 편의

문서 제목/본문/요약 조건별 검색  
버전관리, 등록일, 변경일 관리 및 조회  
지식비교/키워드 등록제공

사용자 맞춤형  
전문상담지식관리 제공



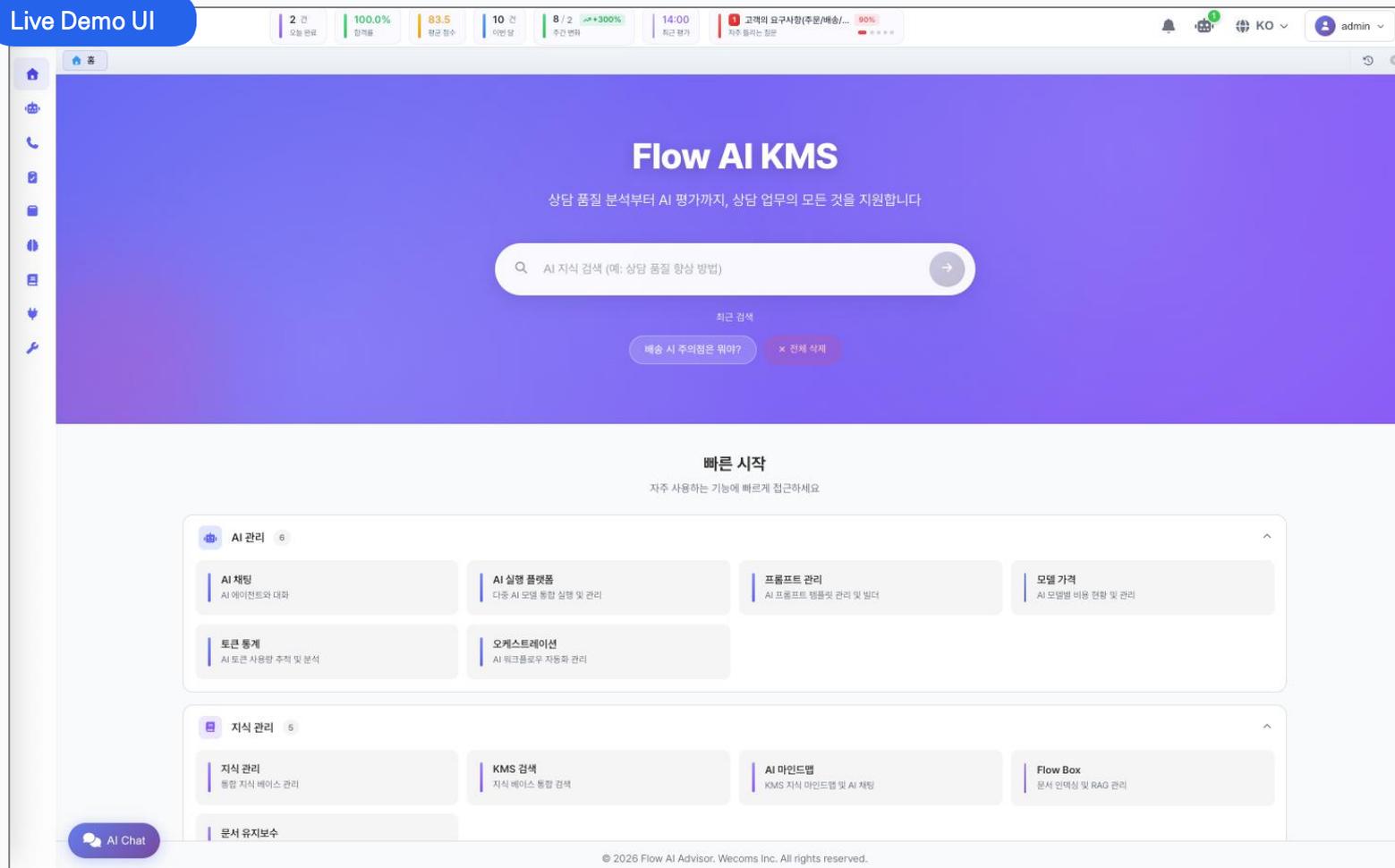
## 핵심 가치

실제 상담을 재현·분석하고 베스트 사례를 즉시 공유하여 팀 전체의 상담 역량과 교육 효율을 극대화.

# 주요 화면 AI 인터랙션 홈 (AI Interaction Home)

AI 기반 지식 검색으로 상담 업무의 모든 답을 연결하는 지식 플랫폼

Live Demo UI



## AI 인터랙션 홈

AI 지식 검색과 주요 기능 접근을 통합 제공하는 AI 기반 업무

### AI 지식 검색 인터페이스

자연어 기반 AI 검색을 통해 필요한 지식과 정보를 빠르게 탐색하고 업무에 활용할 수 있는 통합 검색 환경 제공

### AI 기능 빠른 실행

AI 채팅, AI 실행 플랫폼, 프롬프트 관리, 모델 관리 등 주요 AI 기능을 홈 화면에서 바로 접근하여 업무 효율 향상

### 지식 및 AI 서비스 통합 접근

지식 관리, KMS 검색, AI 마인드맵, RAG 관리 등 지식 기반 AI 서비스를 하나의 인터페이스에서 통합 제공

업무 접근성 향상

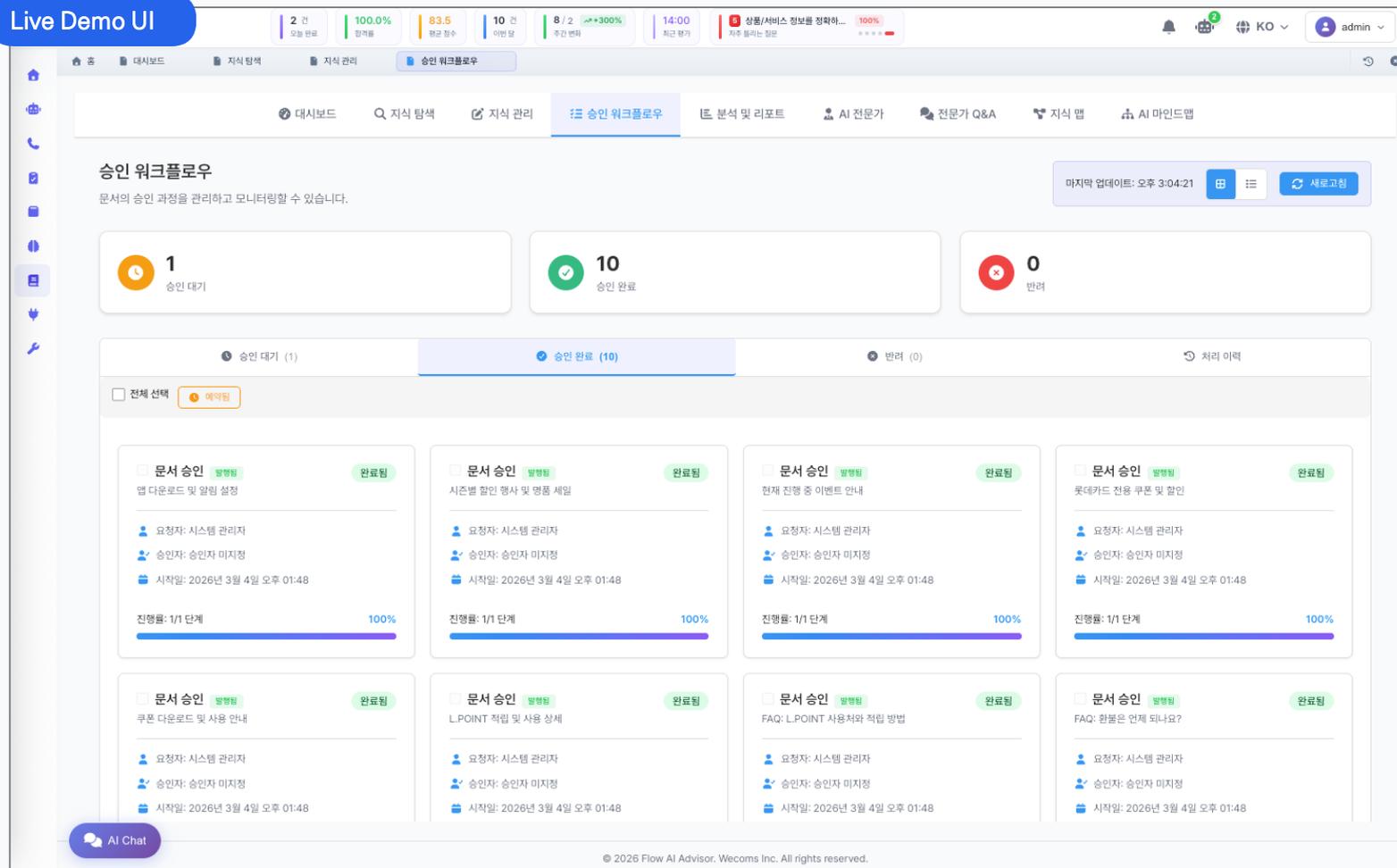
AI 기반 업무 통합



## 핵심 가치

기업의 모든 업무 지식을 AI가 이해하고 대화로 활용하는 환경을 제공.

## Live Demo UI



## 승인 워크플로우 관리

지식 등록부터 승인·배포까지 체계적으로 관리

### 승인 프로세스 관리

승인 대기 · 승인 완료 · 반려 상태를 단계별로 관리하여 지식 검토 및 승인 절차를 체계적으로 운영

### 승인 진행 현황 모니터링

1~10점 배점 설정, 중요도에 따른 질문별 가중치 적용 및 순서 제어

### 지식 운영 관리 체계

템플릿 변경 이력 관리, 승인 워크플로우를 통한 배포 통제

운영 가시성

지식 품질 관리

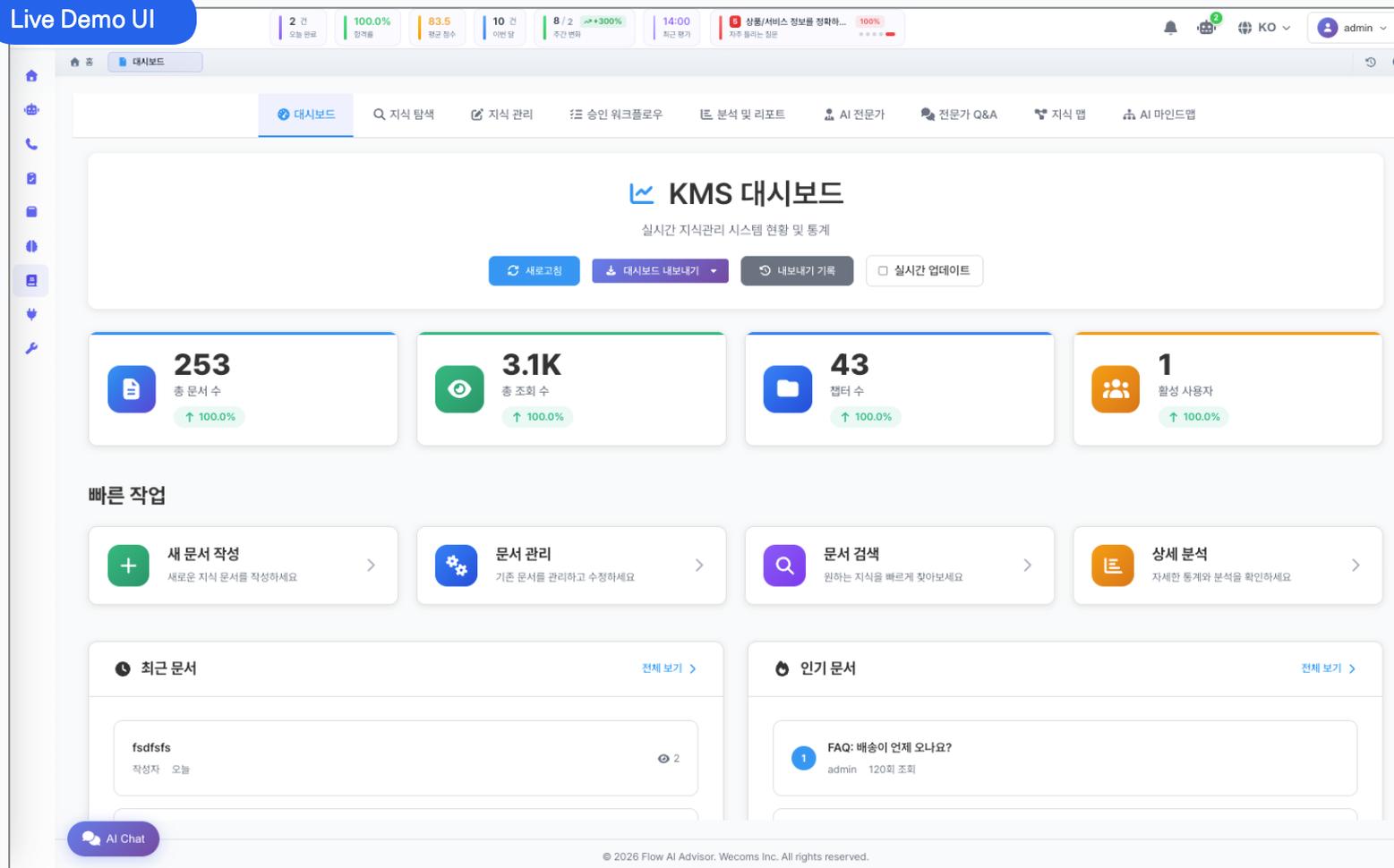
## 핵심 가치

지식 등록·검토·승인 과정을 시스템화하여 지식 운영의 효율성과 관리 편의성 향상.

# 주요 화면 KMS 운영 대시보드

지식 자산의 현황과 활용도를 한눈에 관리하는 KMS 운영 대시보드

Live Demo UI



## KMS 운영 대시보드

지식 자산의 현황과 활용도를 한눈에 확인

### 지식 자산 현황 모니터링

전체 문서 수, 조회수, 첨부파일, 활성 사용자 등 핵심 지표를 실시간으로 확인하여 지식 자산의 운영 현황을 직관적으로 파악

### 지식 활용 데이터 분석

문서 조회수, 인기 문서, 최근 문서 등을 기반으로 지식 활용 패턴을 분석하고 지식 활용도를 효과적으로 관리

### 빠른 지식 관리 작업

새 문서 작성, 문서 관리, 문서 검색, 상세 분석 등 주요 기능을 대시보드에서 바로 실행하여 지식 관리 업무 효율 향상

운영 가시성

지식 품질 관리

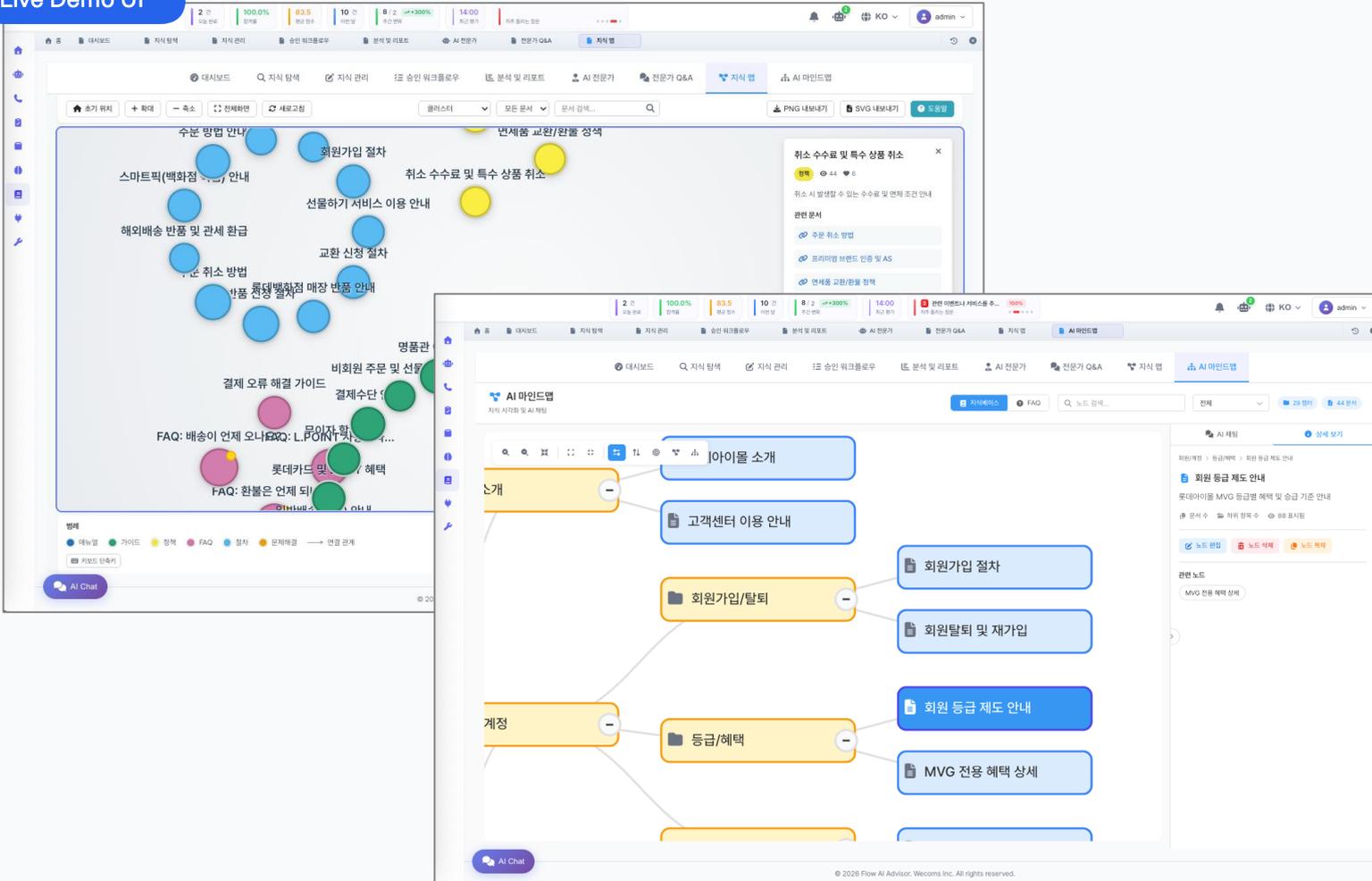
### 핵심 가치

기업 지식 자산의 현황과 활용 데이터를 실시간으로 확인하고 운영 인사이트를 제공하는 통합 대시보드

# 주요 화면 AI 지식 마인드맵

지식 간 관계와 구조를 시각적으로 탐색할 수 있는 AI 지식 마인드맵

## Live Demo UI



## AI 지식 마인드맵

지식 간 관계와 구조를 시각적으로 탐색

### 지식 관계 시각화

문서와 지식 간 연결 관계를 네트워크 형태로 시각화하여 지식의 흐름과 연관성을 직관적으로 파악

### 계층형 지식 구조 탐색

지식을 주제별·카테고리별 계층 구조로 정리하여 복잡한 지식 체계를 쉽게 탐색하고 이해

### 지식 기반 업무 가이드 제공

연관 지식과 문서를 함께 탐색하여 업무 흐름과 해결 방법을 빠르게 파악하고 활용

지식 구조 이해 향상

대화형 지식 탐색 경험



## 핵심 가치

기업 지식의 관계와 구조를 시각적으로 탐색하고 이해할 수 있는 AI 기반 지식 탐색 환경

Live Demo UI

## KMS 분석 리포트

활용 현황, 활동 데이터를 분석

### 지식 활용 데이터 분석

문서 수, 조회수, 사용자 활동, 검색 현황 등 주요 지식 활용 데이터를 수집·분석하여 지식 사용 현황을 체계적으로 파악

### 기간 기반 통계

사용자가 원하는 기간을 설정하여 지식 활용 추이와 사용자 활동 변화를 비교 분석

### 데이터 기반 지식 운영 관리

지식 활용도와 사용자 행동 데이터를 기반으로 지식 품질 관리 및 운영 전략 수립 지원

지식 활용 인사이트

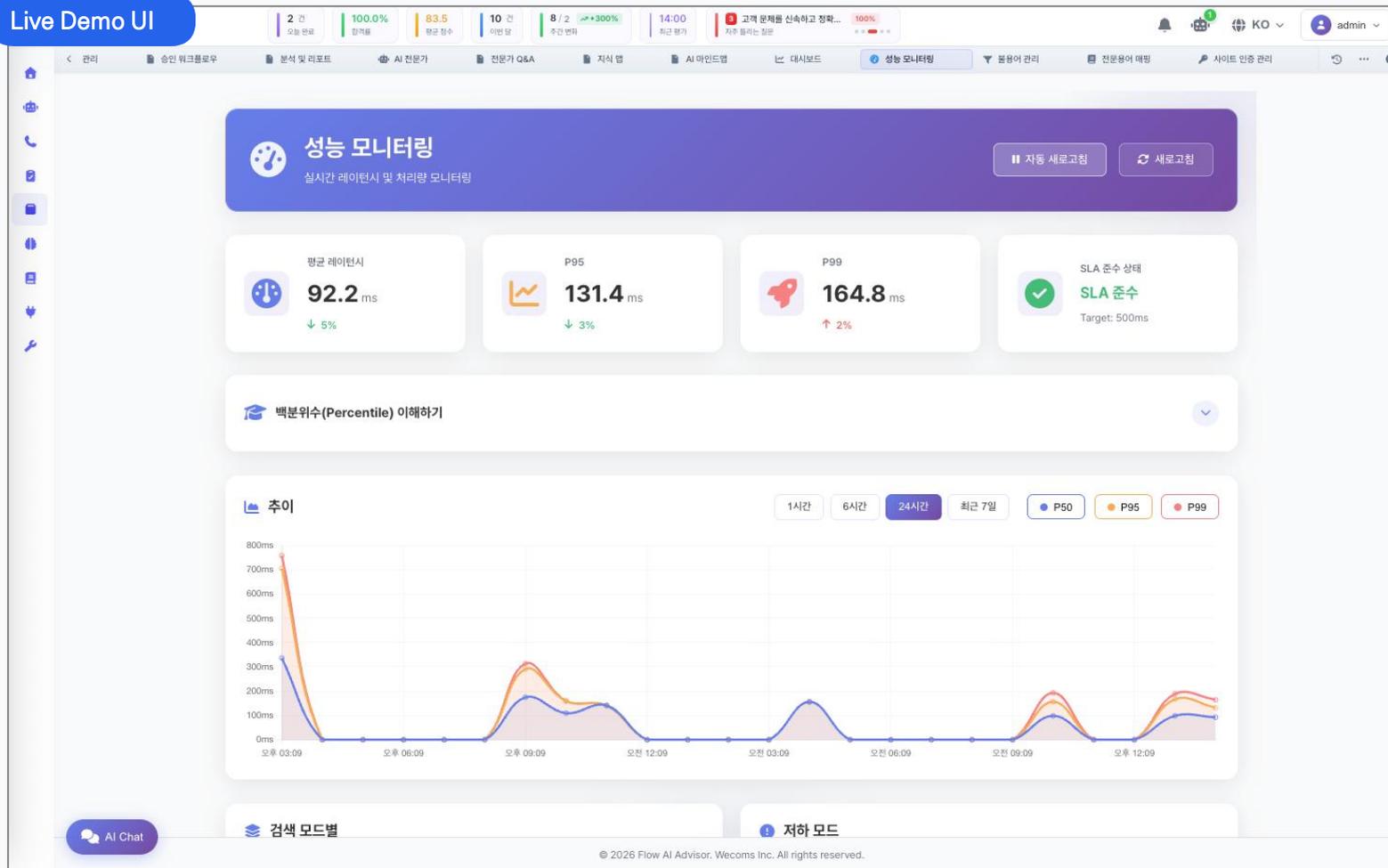
데이터 기반 지식 운영

**핵심 가치**  
기업 지식 자산의 현황과 활용 데이터를 실시간으로 확인하고 운영 인사이트를 제공하는 통합 대시보드

# 주요 화면 성능 모니터링

AI 서비스의 응답 속도와 처리 성능을 실시간으로 모니터링

Live Demo UI



## 성능 모니터링

AI 응답속도와 처리 성능을 실시간 모니터링

### 실시간 응답 성능 모니터링

AI 서비스의 평균 응답시간과 처리 속도를 실시간으로 수집하여 서비스 성능 상태를 직관적으로 확인

### 퍼센타일 기반 성능 분석

P95, P99 등 백분위(Percentile) 지표를 활용하여 사용자 체감 성능과 시스템 처리 안정성을 분석

### SLA 성능 관리

서비스 목표 응답시간(SLA)을 기준으로 성능 준수 여부를 확인하고 성능 이상 상황을 빠르게 감지

AI 서비스 안정성  
확보

실시간 성능 운영  
관리

## 핵심 가치

AI 서비스의 응답 성능과 처리 지표를 실시간으로 분석하여 안정적인 AI 운영을 지원하는 성능 모니터링



## 지식 관리 비용

30~50%

지식 운영 효율 향상

AI 기반 자동 분류·검색·지식 연결 기능을 통해 지식 관리 및 문서 운영 비용 절감



## 지식 검색 정확도

90%+

품질 향상 효과

AI 기반 의미 검색과 지식 연결 분석을 통해 필요한 정보를 빠르게 찾고 활용도 향상



## 업무처리생산성

50~70%

업무 효율 향상 효과

대화형 AI 지식 검색과 자동 답변 지원으로 업무 처리 시간 단축 및 생산성 향상



## 사용자 경험

+10~15pt

업무 경험 향상 효과

ChatGPT 형태의 대화형 지식 탐색을 통해 사용자의 정보 접근성과 업무 경험 개선

데모/PoC 문의를 환영합니다.

기업의 실제 업무 지식을 기반으로 AI가 답변하는 지식 활용 경험을 직접 확인해 보세요.

UECONS

감사합니다.

*Thank you*