



채팅상담솔루션 iTalk

| 목차

1. 회사소개

2. 솔루션 소개

- 2.1. 개요
- 2.2. 기능 구성
- 2.3. 시스템 구성도

3. 주요 특징

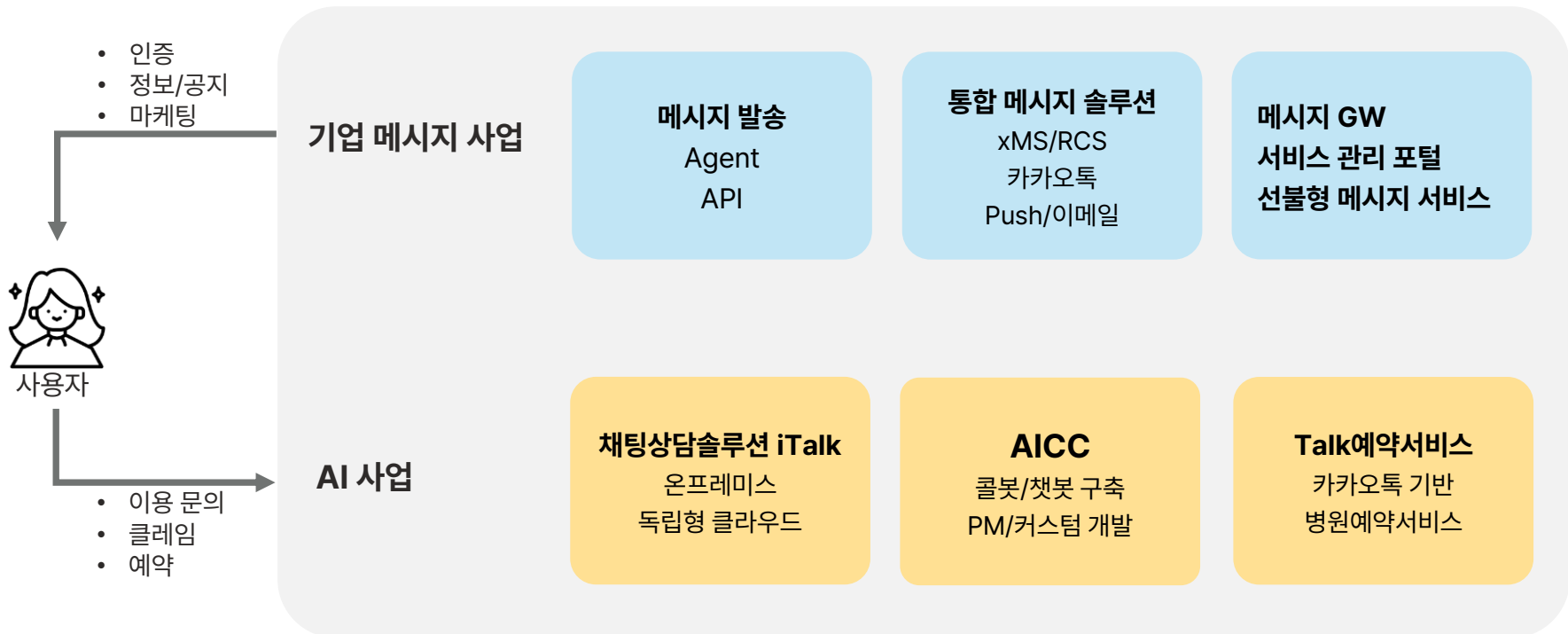
- 3.1. OMNI 채널
- 3.2. 자동응답
- 3.3. 채팅상담
- 3.4. 운영관리
- 3.5. 업무효율
- 3.6. 모니터링 및 통계

4. 솔루션 도입

- 4.1. 솔루션 확장
- 4.2. 도입사례
- 4.3. 도입과정 및 고객지원

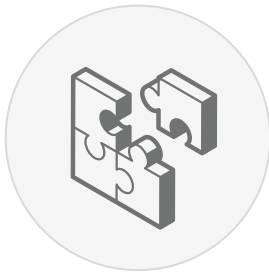
인포뱅크는 B2B 커뮤니케이션 전문 코스닥 상장기업입니다.

메시징 서비스의 정확하고 신속한 정보 전달 기술을 바탕으로 고객과 사용자의 커뮤니케이션을 위한 채팅상담솔루션, AICC 등을 통해 비즈니스에 필요한 커뮤니케이션 사업을 통합하고 확장하고 있습니다.



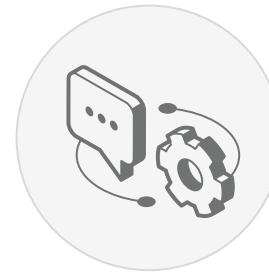
iTalk은 중/대형 컨택센터에 집중합니다.

여러 계열사나 각 지역에 센터를 나눠 운영하는 등 상담센터를 분리하되 통합하여 운영하고자 하는 중/대형 컨택센터를 위해 웹, 게시판, 이메일 등 옴니채널을 통합 지원하고, 룰베이스 기반의 FAQ 자동응답 기능을 통해 상담 효율을 제고합니다.



중/대형 센터를 위한 솔루션

- 기업 시스템에 설치하는 온프레미스 솔루션으로 데이터 연동과 채널 간 편리한 통합 지원
- 계열사, 상담 본부 등 조직 구성에 맞게 따로 또 같이 운영 가능



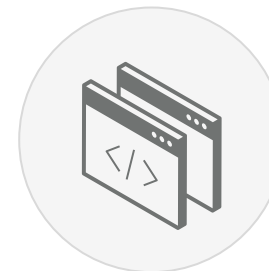
옴니채널 상담과 통합 관리

- 홈페이지/APP에서 이용 가능한 웹 채널을 제공하고, 카카오톡, 이메일, 게시판 등 비대면 상담센터 통합 운영
- 고객 여정 관리를 위해 상담어플리케이션이나 챗봇 등 컨택센터의 다른 솔루션과 연계 개발 지원



룰 베이스의 자동 응답 설정

- 문의 유형 분류, 간단한 FAQ 응대, 상담 전 정보 수집 등이 가능한 자동응답 시나리오 구성
- 센터 별, 카테고리 별 구분하여 자동응답 시나리오 설정 가능



편리한 솔루션 인터페이스

- 상담사에게 필요한 정보의 구성과 지표 분석, 센터의 실적 관리가 용이하도록 직관적이고 편리한 UI/UX로 구성
- 실시간 모니터링이 가능한 대시보드를 지원하며 전광판 연계 인터페이스 제공

권한 별 주요 기능과 기능 구조도

상담사, 상담사를 관리하는 매니저, 전체 센터 관리자 권한으로 구분하여 역할에 맞는 기능을 제공하며, 센터 셋업과 상담 편의 기능 설정, 운영 현황, 통계와 분석 지표 등 채팅상담센터의 전체 운영을 지원합니다.

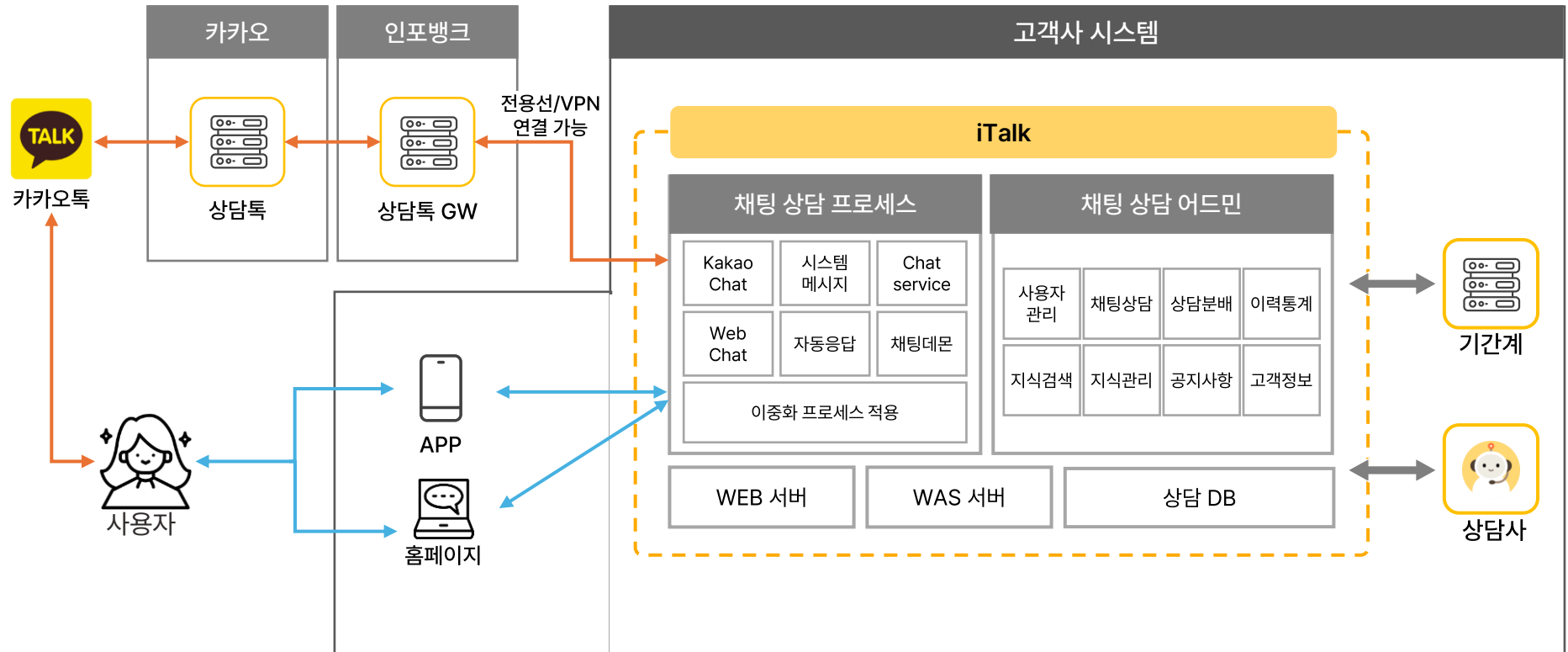
사용자 별 업무	iTalk 주요 기능			
상담사	채팅상담	상담 편의 기능	센터 운영 관리	
- 채팅상담하기 - 상담정보/고객정보 확인 - 상담이력 조회	내 상담 현황/이력 조회 메모/첨부파일 전송 상담 보류/이관/후처리 상담정보/고객정보 조회 3자 대화	개인 템플릿 관리 템플릿 답변 지식 조회 이미지/파일 모아보기	OMNI 고객채널 연동 관리 카카오톡/이메일/웹 채널 관리 센터/카테고리 별 상담환경 설정 운영시간/휴일/식사시간 관리 금지어 관리	사용자 계정 및 권한 관리 센터/카테고리별 채널 관리 상담사 별 최대(동시)상담수 관리 인사말 및 자동 안내메시지 설정 공지사항 관리
매니저	모니터링 및 지표 확인	상담 통계	상담 이력 및 후속관리	편의 기능 관리
- 채팅상담하기 - 상담사 업무 모니터링 - 상담사 최대 상담수 관리 - 상담정보/고객정보 확인 - 상담이력 조회	대시보드 - 주요 상담 지표 실시간 대기/상담/진행 현황 실시간 상담사 현황 센터/카테고리/채널별 현황 당일 처리 현황	기간별 통계 상담사별 통계 센터/카테고리별 통계 채널별 통계	상담 이력 조회 종료된 상담의 메모/후처리 차단 고객 관리	지식 관리 템플릿 관리 자동응답 시나리오 관리
관리자				
- 대시보드/모니터링 - 상담이력/상담통계 - 템플릿 및 지식관리 - 자동응답 관리 - 금지어 관리 - 공지사항 관리 - 사용자 계정 관리 - 상담 환경 설정				

2. 솔루션 소개

개요 기능 구성 시스템 구성도

iTalk 솔루션 구성도

고객사 내부에 설치하여 기간제 시스템과 연계하며, 카카오톡 상담의 경우 인포뱅크 상담톡GW를 거쳐 카카오톡과 통신합니다. 인포뱅크 내부에는 채팅 대화 내역은 저장하지 않으며, 데이터 로그는 ISMS 기준에 따라 관리됩니다.



3. 주요 특징

옴니채널

자동응답

채팅상담

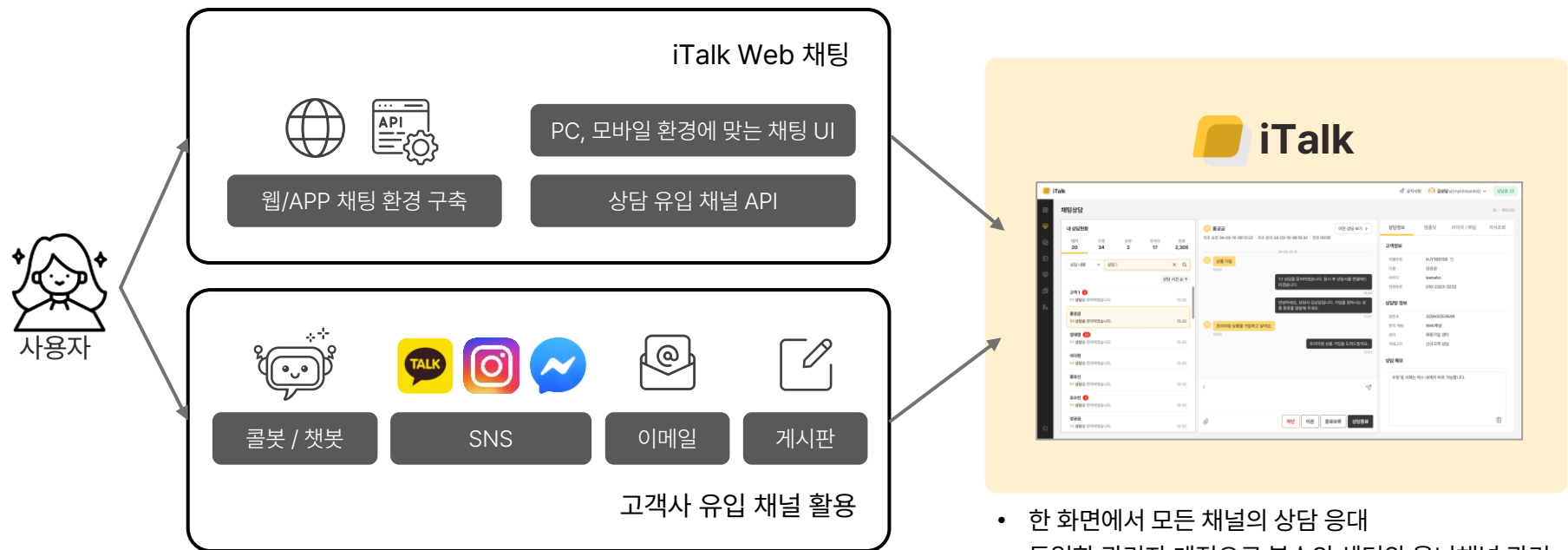
운영관리

업무효율

모니터링 및 통계

옴니채널 기능으로 센터의 커버리지를 넓힙니다.

홈페이지, APP에 연결할 수 있는 웹채널을 PC/mobile 반응형 UI로 제공하며, 대고객 창구로 오픈된 게시판, 카카오톡, SNS, 이메일 등에서 수집되는 모든 문의를 iTalk에서 처리할 수 있습니다.



- 대고객 접점에서 즉시 문의 사항을 접수할 수 있어 사용자 만족도 향상
- 어느 채널에서도 동일한 상담 경험 제공 가능

- 한 화면에서 모든 채널의 상담 응대
- 동일한 관리자 계정으로 복수의 센터와 옴니채널 관리

3. 주요 특징

옴니채널
자동응답
채팅상담
운영관리
업무효율
모니터링 및 통계

자동응답으로 효율적인 상담을 할 수 있습니다.

상담 신청 시 상담 카테고리, FAQ, 사전 정보 수집 등을 자동응답 시나리오로 구현하여 상담 시간을 단축하고 알맞은 상담사에게 빠르게 배정할 수 있습니다.

상담 인입 시 문의 유형 분류

 인포뱅크 고객센터

안녕하세요. 인포뱅크입니다.
상담사 연결을 원하시면 상담사 바로 연결을 클릭해주세요.

1. 운영시간 문의

2. 비용 문의

3. 구매 문의

4. 기타 문의

상담사 바로 연결

FAQ를 통한 문의 처리

 인포뱅크 고객센터
● Online 대화종료

10:01 1. 운영시간 문의

 인포뱅크 고객센터

[인포전자 서비스센터 안내]
- 월 ~ 금 : 09:00 ~ 19:00
- 토요일 : 09:00 ~ 13:00
(일요일/공휴일 휴무)

- 운영시간 종료 최소 1시간 전 방문하시면 편안하고 신속한 서비스를 받으실 수 있습니다.

- 제품에 대한 서비스를 받으시려면 서비스 신청 양식에 반드시 기재해주세요.

아래 링크를 통해서 가장 가까운 서비스센터 및 대기현황 등 자세한 사항을 확인할 수

+ 메시지를 입력해주세요.

상담에 필요한 정보 미리 수집

 인포뱅크 고객센터
● Online 대화종료

10:01 직원수 100명 이상

 인포뱅크 고객센터

안녕하세요 고객님,
담당자를 연결해드릴게요.
기다리시는동안 아래 정보를 입력해주시면 신속하고 원활하게 상담해드리겠습니다.

성함, 휴대폰번호, 회사명, 부서명

10:01 홍길동
010-0000-0000
길동 주식회사
사업전략팀

+ 메시지를 입력해주세요.

카테고리 확인 후 상담사 연결

 인포뱅크 고객센터
● Online 대화종료

10:01 상품 가입

 인포뱅크 고객센터

1:1 상담을 문의하였습니다. 잠시 후 상담사를 연결해드리겠습니다.

10:01 안녕하세요. 상담사 김상담입니다. 가입을 원하시는 상품 종류를 말씀해 주세요.

10:01 프리미엄 상품을 가입하고 싶어요.

 인포뱅크 고객센터

프리미엄 상품 가입을 도와드릴게요.

+ 메시지를 입력해주세요.

3. 주요 특징

옴니채널 자동응답 채팅상담 운영관리 업무효율 모니터링 및 통계

유입된 상담을 오버뷰하고 상태 별 검색이 가능합니다.

상담사 화면은 유입된 상담 리스트, 고객과 대화 화면, 상담이력이나 지식조회가 가능한 화면까지 3면으로 분할돼 있습니다. 본인에게 배정된 상담을 빠르게 인지하고, 처리 상태 별 검색 기능을 통해 미처리 사항에 대한 파악이 용이합니다.

채팅상담

내 상담현황

대기	진행	보류	후처리	완료
20	34	2	17	2,305

상담 내용 ▼ 상담 | × Q

상담 시간 순 ↑

고객 1 3

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

홍궁금

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

정태영 20

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

이다현

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

홍유신

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

유수인 3

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

강궁금

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

상담사용 미니 대시보드

내 상담현황

대기	진행	보류	후처리	완료
20	34	2	17	100

리셉션입니다. 10:00

전화번호 010-2323-3232

상담방 정보

방번호 329ASG536AR

Web채널

회원가입 센터

신규고객 상담

상담 상태 별 상담 목록 제공 및 검색 조회

상담 내용 ▼ 검색어를 입력하세요.

고객 1 3

프리미엄 상품 가입하고 싶어요.

상담 메모

상담 시 필요한 메모를 입력하세요.

차단 이관 종료보류 상담종료

3. 주요 특징

옴니채널 자동응답 채팅상담 운영관리 업무효율 모니터링 및 통계

상담 중 필요한 도구를 채팅창에서 제공합니다.

상담 이력 조회, 분류 기능을 제공하고, 설정된 규칙에 따라 개인정보는 마스킹되어 보여집니다.
고객에게 이미지 및 파일전송이 가능하며, 상담상태 변경 버튼으로 빠르게 상담을 처리할 수 있습니다.

The screenshot displays the iTalk chat interface with several key features highlighted by callouts:

- 상담고객 니즈 및 히스토리 빠른 파악**: A callout pointing to the '이전 상담 보기' (View Previous Consultation) button.
- 개인정보 데이터 자동 마스킹**: A callout pointing to the masked customer name '*****_*****' in the chat history.
- 이미지 및 다양한 파일형식 (pdf, xls 등) 첨부**: A callout pointing to the image upload icon (paperclip) in the chat input area.
- 직관적인 상담 처리 버튼**: A callout pointing to the '차단' (Block), '이관' (Transfer), '종료보류' (End/Pending), and '상담종료' (End Consultation) buttons at the bottom right.

The interface includes a sidebar with navigation icons, a main chat area with a list of conversations, and a detailed view of a selected conversation showing customer information, chat history, and a file upload area.

3. 주요 특징

옴니채널 자동응답 채팅상담 운영관리 업무효율 모니터링 및 통계

참고할 수 있는 부가 정보를 제공합니다.

상담 고객의 정보, 상담메모 내용은 물론 자주 쓰는 문구를 템플릿화하여 등록해 놓으면 상담 시 빠르게 전송 가능합니다. 지식 DB를 구축하여 상담 시, 필요한 지식을 즉시 조회할 수 있을 뿐만 아니라, 상담에 즉시 전송할 수 있습니다.

The screenshot displays the iTalk chat interface with several overlays highlighting key features:

- 고객정보, 티켓정보, 메모 등 상담정보를 한눈에 확인**: A callout box pointing to the customer information section on the right.
- 빠른 답변을 위한 텍스트/이미지/혼합형 템플릿**: A callout box pointing to the template selection area on the left.
- 개인 템플릿 등록 >**: A callout box pointing to the 'Add Template' button in the template selection area.
- 상담 중 활용 가능한 지식조회**: A callout box pointing to the knowledge base search interface in the center.

Customer Information (고객정보)

식별번호	HJY166156
이름	김궁금
아이디	leebabo
전화번호	010-2323-3232

Chat History

1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

홍궁금 1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

정태영 20 1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

이다현 1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

홍유신 1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

유수인 1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

강궁금 1:1 상담을 문의하였습니다. 15:30

Knowledge Base (지식조회)

전체	대출
그룹	분류
신용	신용대출
대출	신용대출

Chat Interface Details

- Header: iTalk, 공지사항, 김상담님(myinfobankid), 상담중
- Left Sidebar: 내 상담현황, 대기 20, 상담 내용, 고객 1, 1:1 상담을 문의하였습니다.
- Main Chat Area: 10 08:12:22 최초 응대 24-03-10 08:15:32 경과 00:05, 24-02-20 화, 1:1 상담을 문의하였습니다. 잠시 후 상담사를 연결해드리겠습니다.
- Right Panel: 상담정보, 템플릿, 이미지 / 파일, 지식조회, 고객정보, 상담방 정보, 상담 메모.

3. 주요 특징

옴니채널 자동응답 **채팅상담** 운영관리 업무효율 모니터링 및 통계

상담 중 새로운 상담사를 초대하여 3자 대화가 가능합니다.

상담 중 도움이 필요한 상담 내용 발생 시, 다른 상담사 혹은 매니저를 채팅방에 초대하여 2:1의 3자 대화가 가능합니다.
또는 매니저가 상담 모니터링 중 도움이 필요한 상담 확인 시, 채팅방에 입장하여 3자 대화를 진행할 수도 있습니다.

채팅목록 내 3자 대화 채팅방 별도 구분

채팅방 초대 및 입장 가능

김상담님(myinfobankid)이 채팅방에 나를 추가했습니다.
초대 메세지 [보기](#)

김상담님(myinfobankid)이 채팅방에 입장했습니다.

[오피스채널](#)
[자동응답](#)
[채팅상담](#)
[문의영관리](#)
[업무효율](#)
[모니터링 및 통계](#)

센터 별 카테고리를 구성하여 유입 정보를 관리할 수 있고, 센터 운영 시간은 물론 상담사별 휴일, 휴식 시간 관리가 가능합니다. 대기 고객을 위한 안내 문구도 설정할 수 있습니다.

13

3. 주요 특징

음니채널

자동응답

채팅상담

운영관리

업무효율

모니터링 및 통계

상담 카테고리를 통해 배분, 이관 등 업무 효율을 향상시킵니다.

전체 업무에 대한 카테고리를 구분해 부여하고, 각 운영 시간 및 소속된 상담사를 설정할 수 있습니다.
상담사 별 처리할 수 있는 상담 건수, 배분, 이관 규칙 등 상담사 업무 설정을 위한 기능을 제공합니다.

카테고리 설정

센터 선택
iComm 고객센터

카테고리 목록

- iComm 고객센터
- 비즈고
- 카테고리
- 하위 카테고리
- 하위 카테고리

카테고리 별 운영시간 설정

카테고리 전용 운영시간 설정

카테고리 별 배분 방식 설정 - 전담 팀 구성

배분 대상 팀
기존 서비스 1팀

상담사 별 숙련도에 따른 관리 - 1인당 업무효율 증대

최대 상담수
- 5 +

카테고리 별 시작 메시지 자동화

상담 대기 안내 인사말

초기화

고객님 반갑습니다!
상품 가입 상담사를 연결중입니다.
잠시만 기다려 주세요.

카테고리 별 상담 환경 설정

동일한 이전 상담사 우선 배분

☐ 센터설정과 동일 ☐ 사용 안함 ☒ 사용

운영시간 설정

운영시간 설정 ☐ 센터설정과 동일 ☒ 카테고리 전용 운영시간 설정

일정 달력 휴일을 등록하거나 편집하려면 해당 날짜를 클릭하세요.

구분

구분	요일별	월, 화, 수	매주
요일별	월, 화, 수	매주	매주
요일별	매주	매주	매주
휴일	휴일	휴일	휴일

휴일

기간

기간	구분	휴일 이름
2024-04-10		
2024-09-16 ~ 2024-09-18		
2024-05-01		
2024-05-01		

식사 시간 13:00 - 14:00

식사시간 설정

오피스채널 자동응답 채팅상담 운영관리 업무효율 모니터링 및 통계

전체 센터에서 진행 중인 상담 처리 내용을 모니터링 할 수 있고 필요한 지표를 커스텀하여 대시보드화 할 수 있습니다.

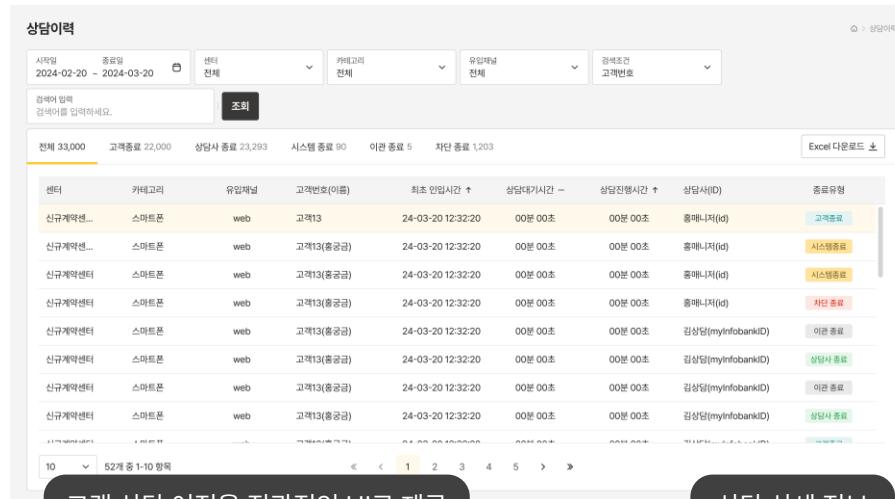


3. 주요 특징

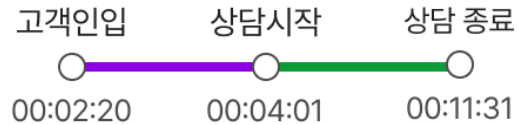
옴니채널
자동응답
채팅상담
운영관리
업무효율
모니터링 및 통계

상담 센터 운영 지표를 분석 제공합니다.

고객 접점이 되는 대기 시간, 처리 시간, 처리율을 통해 서비스 개선점을 찾을 수 있으며 센터, 카테고리, 기간 등 각 기준에 따른 통계를 제공합니다.



고객 상담 여정을 직관적인 비로 제공

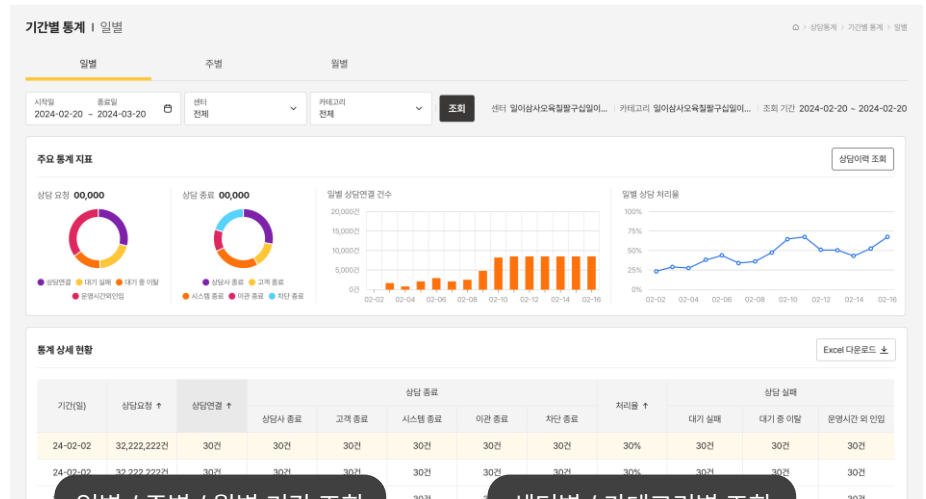


종료된 상담의 후속 처리

상담 태그 차단 상품문의

상담 상세 정보

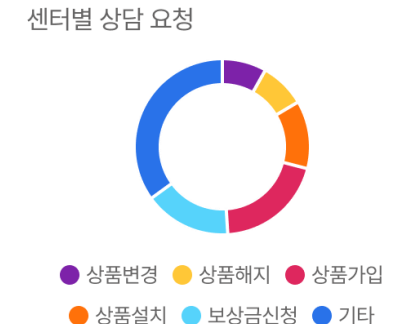
상담사 정보
 상담사 이름
 권한
 이관여부
 이전 상담사



일별 / 주별 / 월별 기간 조회



센터별 / 카테고리별 조회



B2B 사업의 노하우와 AI 비즈니스 역량을 보여 드립니다.

기업 고객의 커뮤니케이션을 위한 솔루션을 개발/운영하는 전문 기업으로, AI 비즈니스 경험도 풍부합니다.
고객의 요구사항을 잘 이해하고 딱 맞는 해법을 제시하고 만들 수 있는 팀입니다.



B2B를 잘 아는 커뮤니케이션 전문 기업

- 기업 고객을 위한 메시징 솔루션과 APP/웹, 챗봇 등을 구축한 경험
- 솔루션의 설치/유지보수, 커스텀 개발, 제품 개발을 각각 전담하는 조직 운영



기업 환경에 맞는 커스텀 개발

- 컨택센터의 상황, 목적에 대한 사전 컨설팅을 수행하고 요구사항에 맞는 솔루션 커스터마이징 개발 지원
- 메시징 시스템, 타 솔루션과 연계하는 개발 수행 가능



어떤 AI 엔진이라도 챗봇 기획/개발이 가능한 팀

- 카카오톡, 네이버, 구글 등 기타 다양한 솔루션의 챗봇 기획/구축 경험을 바탕으로 기업에서 원하는 AI기반의 챗봇 제작 가능
- ChatGPT를 이용한 문서 기반의 자동 챗봇 제작 서비스, 채티스트 튜닝 공급

어떤 업종이라도 비대면 고객센터를 원한다면 바로 도입할 수 있습니다.

업종 특성에 맞게 채팅상담솔루션을 활용할 수 있는 방법을 컨설팅해 드립니다.

필요한 요구 사항에 대한 개발은 물론 챗봇, AICC로 확장 등 다양한 솔루션과 연계하여 비즈니스의 성공을 도와 드립니다.

금융

- 본인 인증 > 알림톡 > 상담 연계
개인화 서비스 제공
- 맞춤 금융 상품 컨설팅 확대

보험

- 고객센터 FAQ 자동화 개편
- 보험조회, 서류제출, 가입설계 등
비대면 셀프 서비스 지원

교육

- 전문가 상담으로 학습 상품 컨설팅
- 진도 관리, 학습기록 연계 상담 등
교육 특화 서비스 제공

커머스

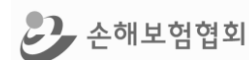
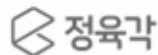
- 챗봇 연계 상담으로 구매 과정에서
발생하는 주문/배송/결제 관련
문제 처리 효율 향상

유통

- 알림톡 또는 메시지 > 상담 연계
서비스 지원 및 구매 전환 유도
- 물류 현황 셀프 서비스 구축

공공

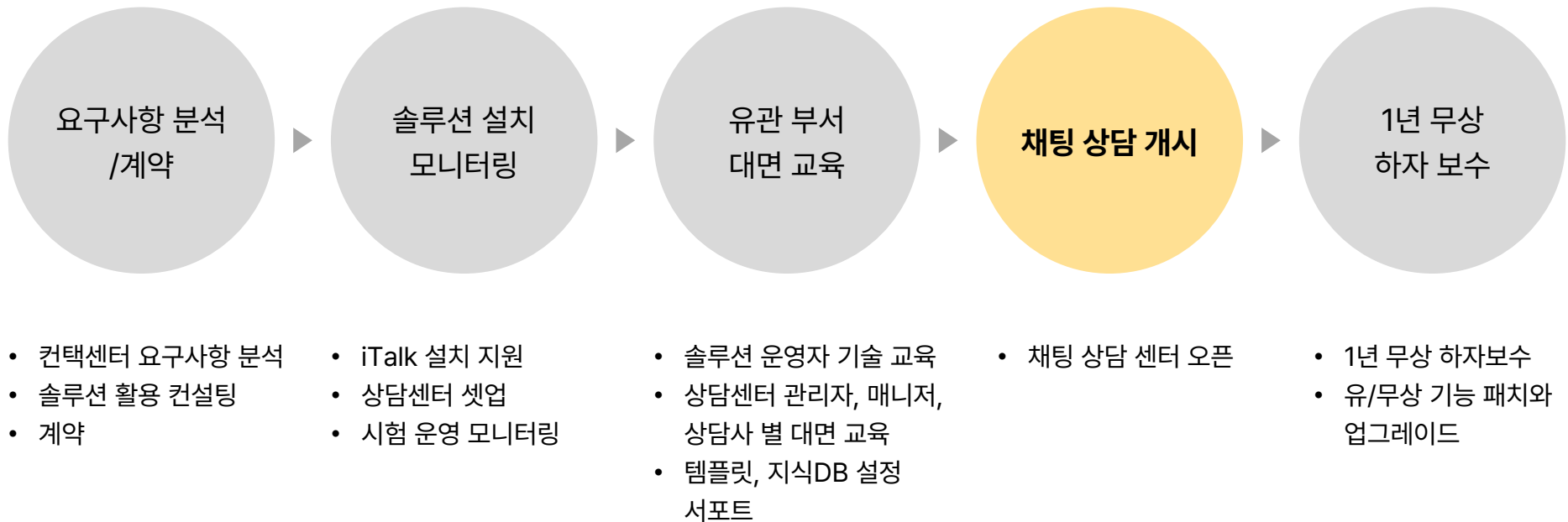
- 정책 및 공공 정보 FAQ 자동화
- 상담 데이터 기반 정책 및
서비스 품질 개선



솔루션 도입 과정을 안내해 드립니다.

요구사항 분석/컨설팅을 거쳐 솔루션을 설치해 드리고, 이후 시험 운영을 모니터링합니다.

IT담당자와 상담센터 임직원을 대상으로 대면 교육을 실시하고, 상담서비스 개시 이후 하자 보수 업무를 지원합니다.





인포뱅크(주) iComm 세일즈팀

✉ Sales_Team@infobank.net

🏢 경기도 성남시 분당구 대왕판교로 660 A동 12층