iTalk

채팅상담솔루션 iTalk

infobank

2025

목차

1. 회사소개

2. 솔루션 소개

2.1. 개요
2.2. 기능 구성
2.3. 시스템 구성도
2.4. 시스템 규격

3. 주요 특징

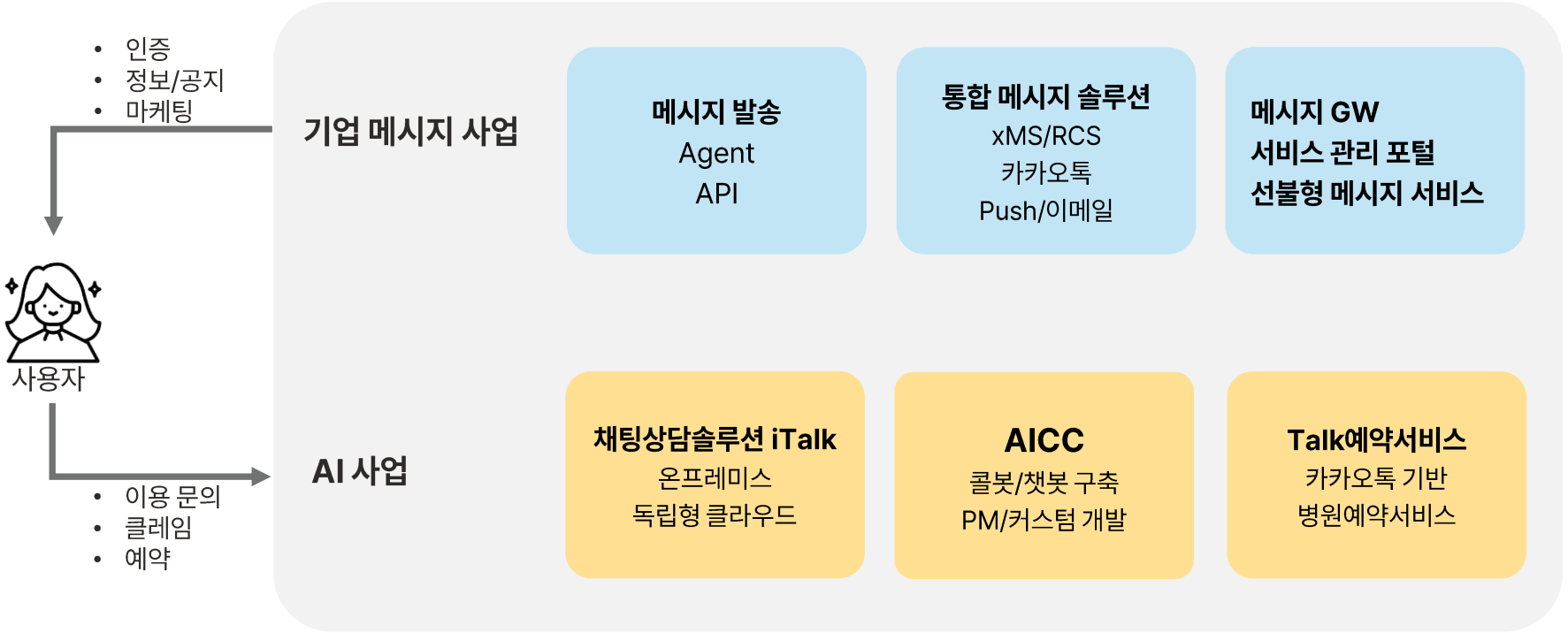
3.1. OMNI 채널
3.2. 자동응답
3.3. 채팅상담
3.4. 운영관리
3.5. 업무효율
3.6. 모니터링 및 통계

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.

기업 고객의 커뮤니케이션을 위해 자체 개발한 iTalk 솔루션은 기업에 설치하는 구축형 제품과 클라우드 서비스형을 모두 보유하고 있으며, 고객 내부 시스템과의 데이터 연동을 고려한 편리한 솔루션 인터페이스를 지원하며 향후 채널의 확장을 위한 다양한 API를 제공합니다.

제품 라이선스

제품 버전	:	iTalk V3.1
제 조 사	:	인포뱅크㈜
수 량	:	2식 (이중화)
공급 방식	:	On Premise_고객사 지정장소에 설치
제품 라이선스	:	영구 라이선스
공급 제품	:	자동응답 서비스와 실시간 채팅 서비스

주요 레퍼런스

1 On Premise(구축형)

금융권	:	미래에셋생명보험 웰컴저축은행 / 흥국생명보험/ BNP파리바카디프생명보험
공공	:	대한지방행정공제회 (구축중)
통신사	:	SK텔레콤_ 메시징플랫폼 (구축중)

2 클라우드 서비스형

유통	:	BGF리테일, SPC , 슈마커
제조	:	코맥스 , 정육각

제품 특장점

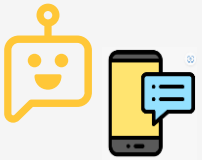
1 옴니 채널 확장과 센터별 설정

- 카카오와 웹채널 챗봇 / 채팅 상담이 호환되도록 컨버팅 서비스 제품과 기술 노하우 보유
- 하나의 제품에서 여러 조직 / 사용자를 분리 설정하는 센터 기능 탑재

2 WEB 기반의 솔루션

- PC, 모바일 환경에 맞는 반응형 UI 구성
- 상담센터의 실적 관리와 모니터링이 용이하도록 직관적이고 편리한 Workspace 제공
- Active-X 설치없이 웹로그인으로 접속

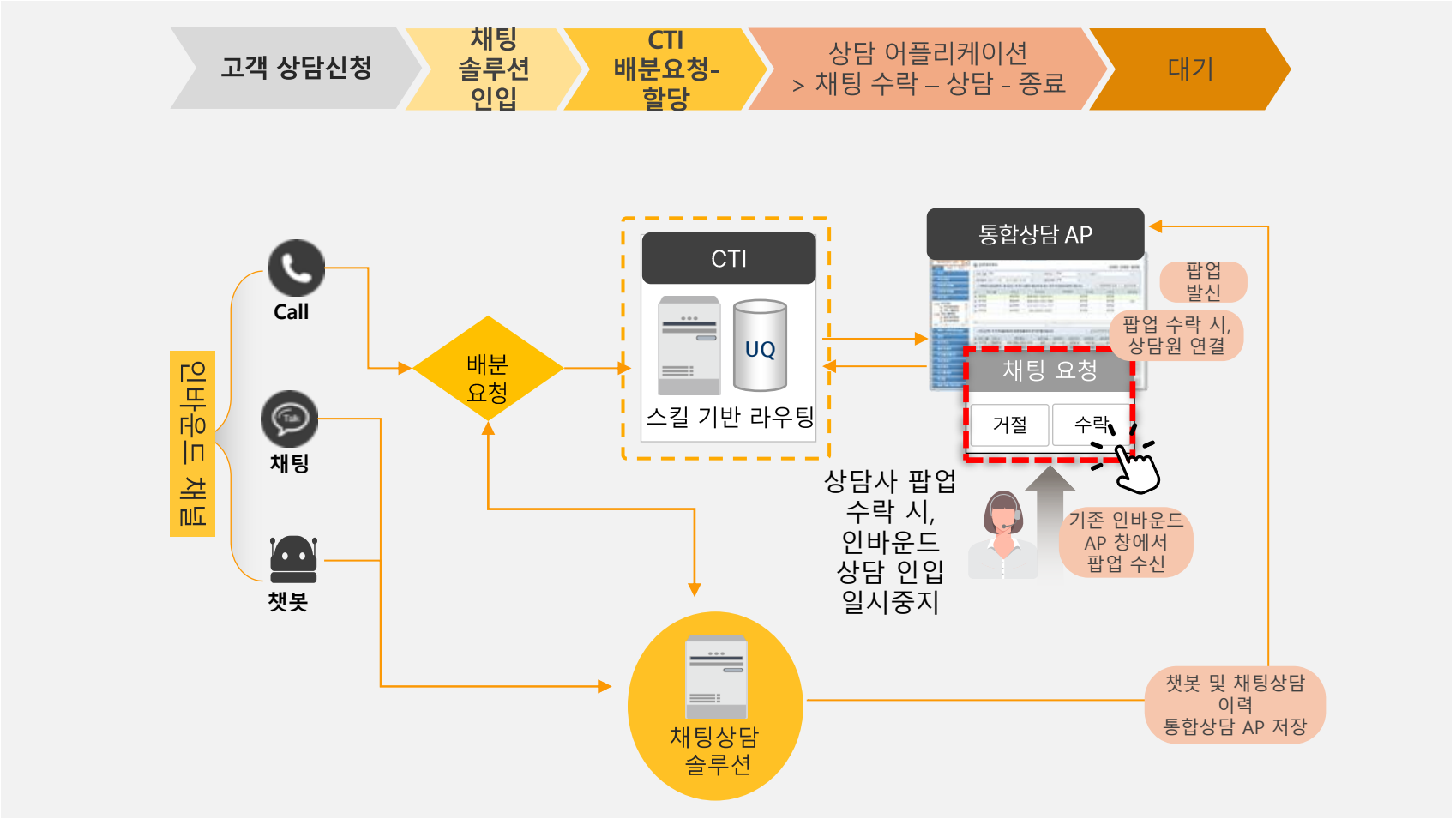
3 AI 챗봇 -메시징 서비스와의 비즈니스 결합



- 카카오 , 네이버 , 구글 , SK텔레콤 등 다양한 챗봇과 연계 확장 지원
- 기업 고객을 위한 메시징 솔루션과 연계하여 단방향 / 양방향 커뮤니케이션 통합 지원

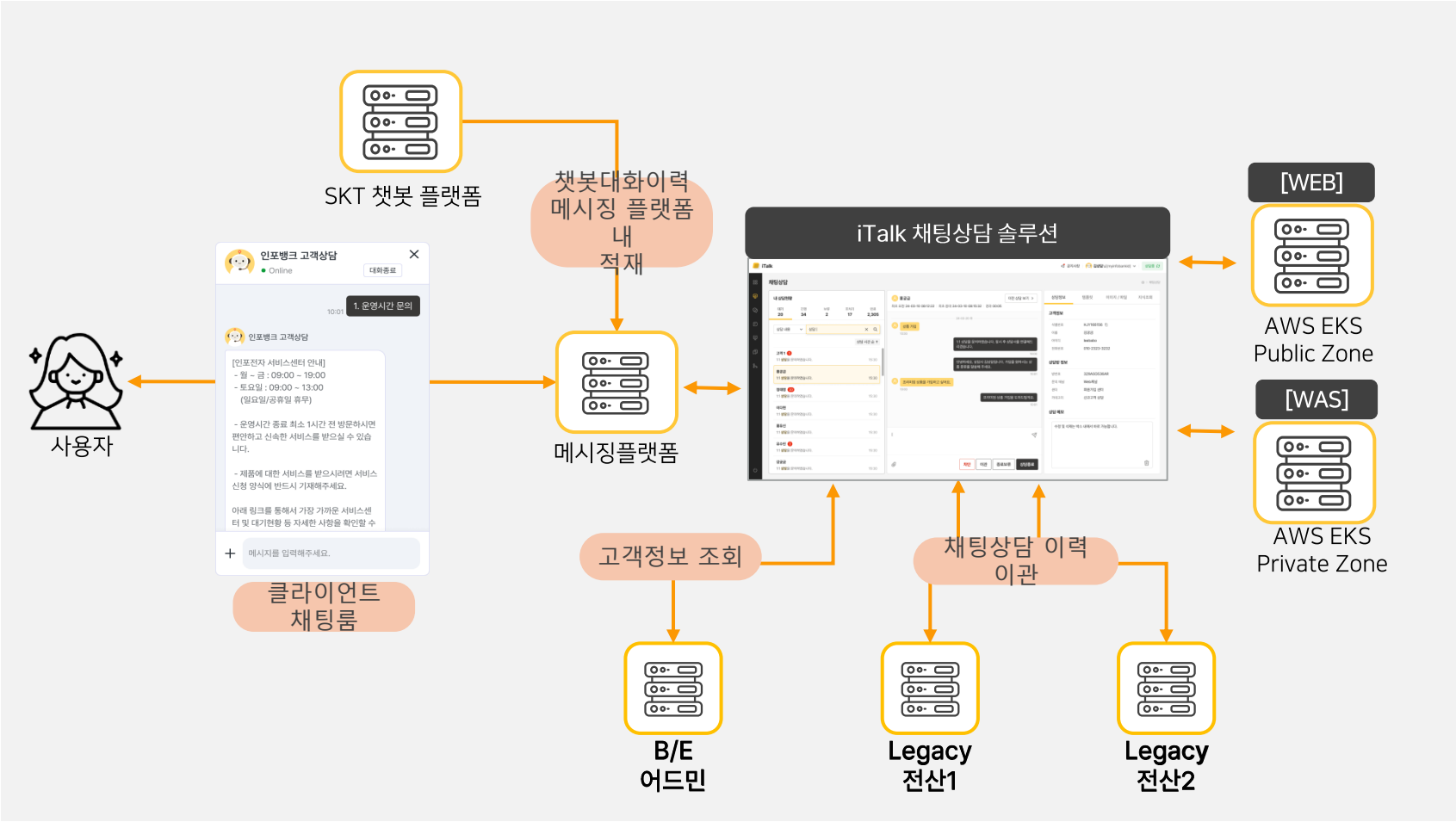
고객사 : 대한지방행정공제회

- 사업 기간 : 2024년 08월 – 2025년 3월 (1월 오픈 후 2개월 안정화)
- 사업 목표 : 대한지방행정공제회의 콜/채팅/챗봇 통합 대고객 고객센터 구축
- 특징 : 고객사 CTI 시스템과 UQ 연계 개발하여 통합상담 AP에 상담이력 연동



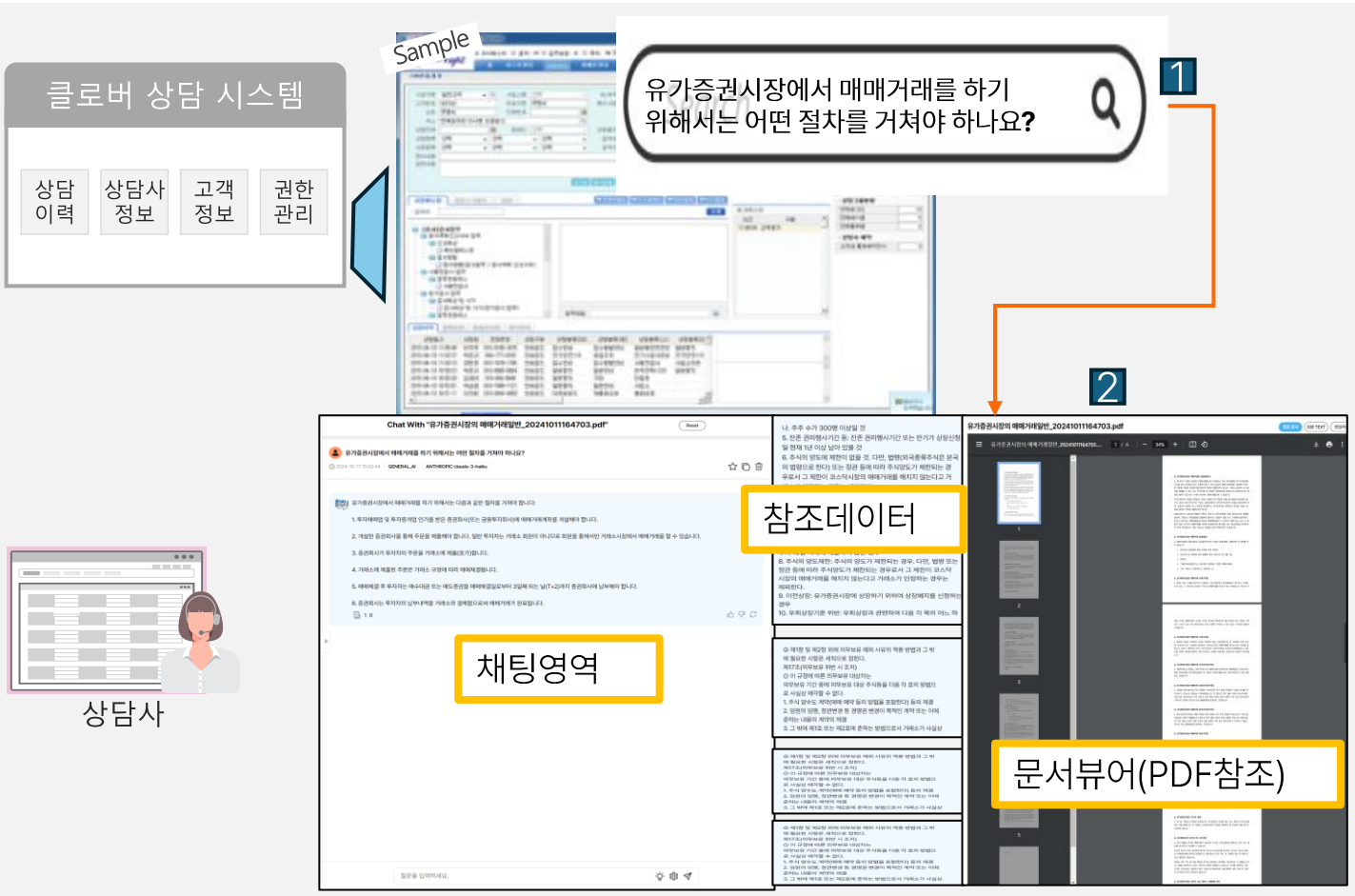
고객사 : SK텔레콤

- 사업 기간 : 2024년 10월 – 2025년 5월 (2월 오픈 후 3개월 안정화)
- 사업 목표 : SK텔레콤의 알뜰폰 서비스 대고객용 채팅상담 솔루션 구축
- 특징 : SKT의 챗봇 플랫폼 및 메시징플랫폼과 iTalk 연계 및 고객사의 AWS EKS 인프라 상에 WEB/WAS 구축 및 딜리버리



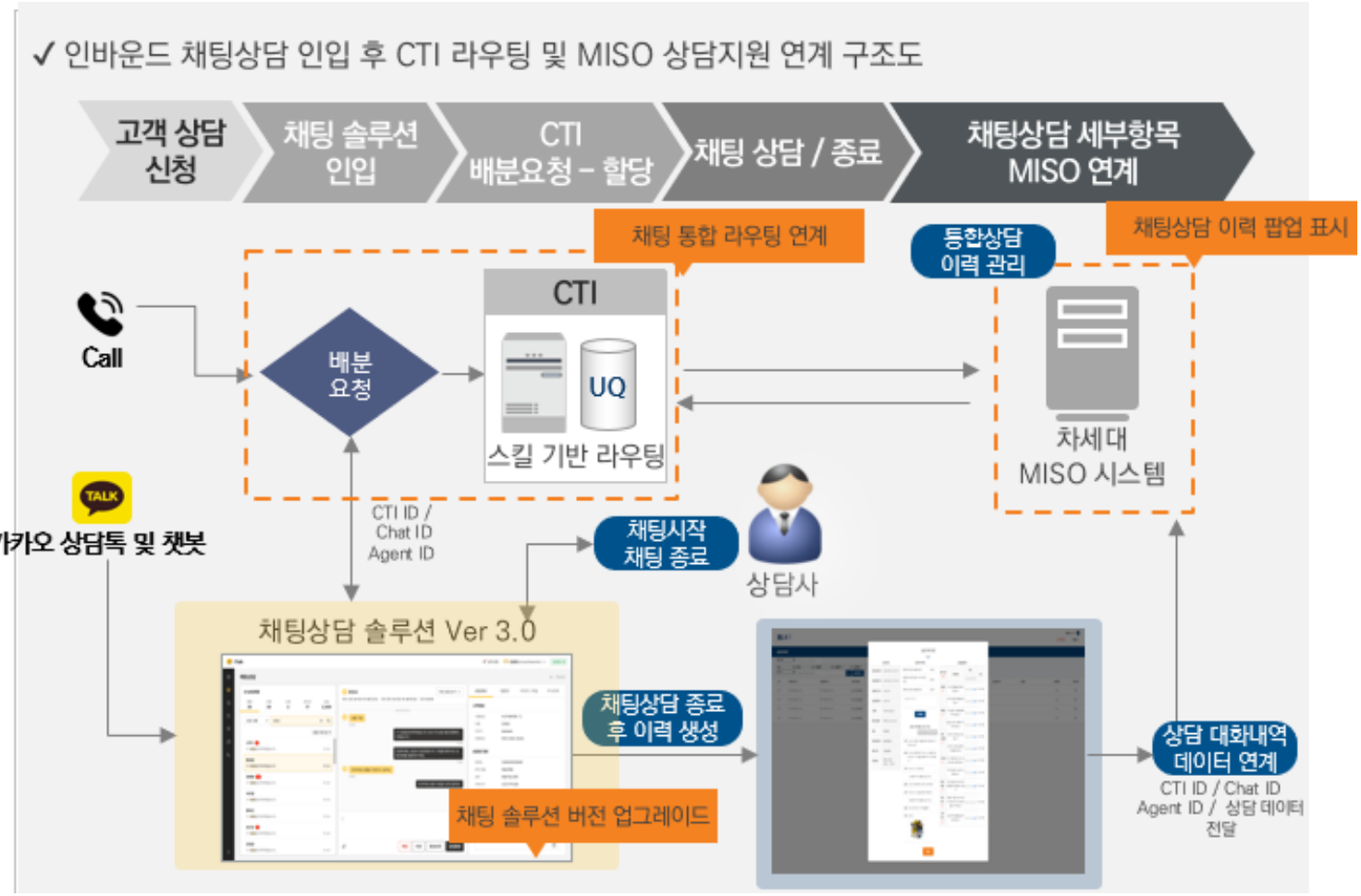
고객사 : 키움증권

- 사업 기간 : 2025년 1월 – 2025년 6월 (구축중)
- 사업 목표 : 고객센터 AI챗봇/ 채팅 상담과 내부 직원용 RAG 구축
- 특징 : SKT의 챗봇 플랫폼 및 3rd 채팅 솔루션 연계 및 내부 KMS와 연결한 RAG 챗봇



고객사 : 미래에셋생명보험

- 사업 기간 : 2025년 하반기 착수 예정 (예상 기간 1년)
- 사업 목표 : 고객사에 기 구축된 iTalk 2.0 솔루션과 카카오 챗봇을 차세대 기간계 시스템에 맞게 고도화 및 대응 개발
- 특징 : 고객사 CTI시스템과 UQ 연계 개발 및 통합상담 AP인 MISO시스템과의 채팅상담 이력 연계



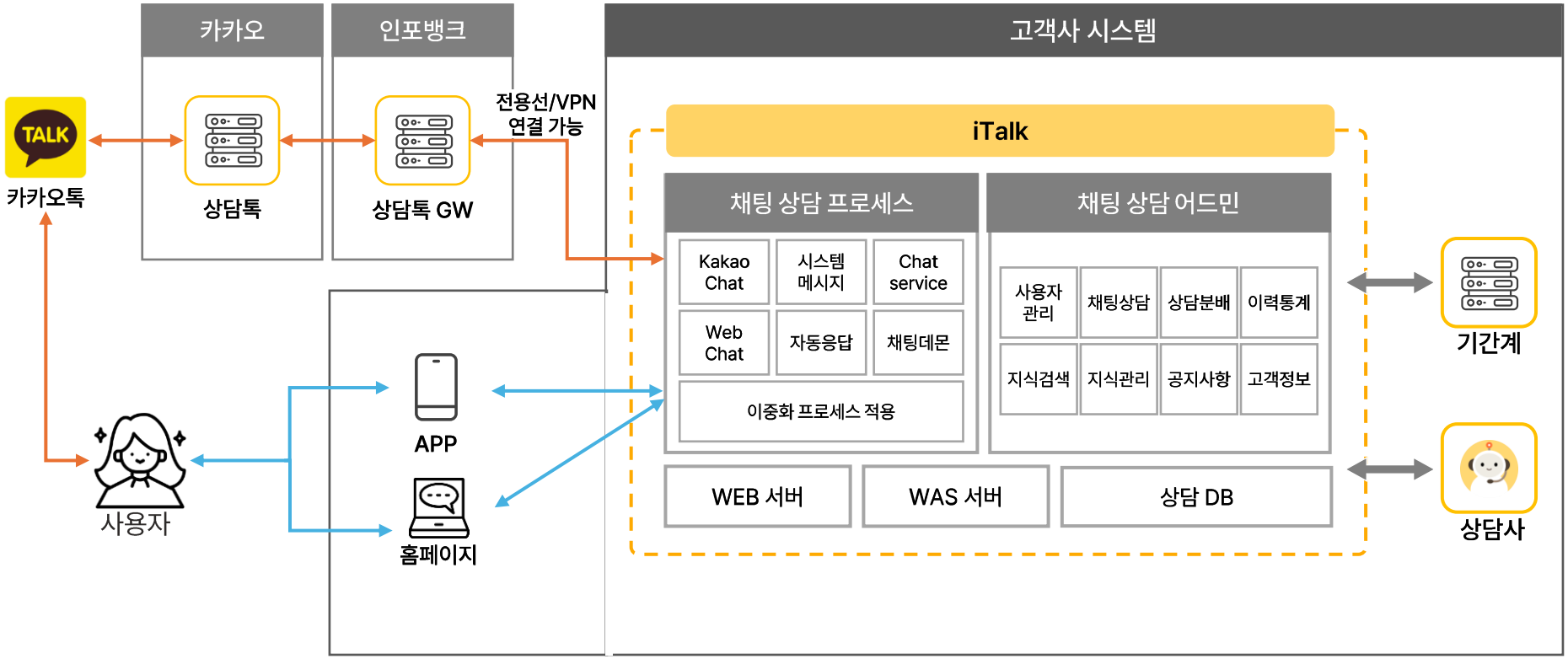
권한 별 주요 기능과 기능 구조도

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 • 채팅상담하기 • 상담정보/고객정보 확인 • 상담이력 조회	**채팅상담** 내 상담 현황/이력 조회 메모/첨부파일 전송 상담 보류/이관/후처리 상담정보/고객정보 조회 3자 대화	**상담 편의 기능** 개인 템플릿 관리 템플릿 답변 지식 조회 이미지/파일 모아보기	**센터 운영 관리** 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 • 채팅상담하기 • 상담사 업무 모니터링 • 상담사 최대 상담수 관리 • 상담정보/고객정보 확인 • 상담이력 조회	**모니터링 및 지표 확인** 대시보드 - 주요 상담 지표 실시간 대기/상담/진행 현황 실시간 상담사 현황 센터/카테고리/채널별 현황 당일 처리 현황	**상담 통계** 기간별 통계 상담사별 통계 센터/카테고리별 통계 채널별 통계	**상담 이력 및 후속관리** 상담 이력 조회 종료된 상담의 메모/후처리 차단 고객 관리	**편의 기능 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				

iTalk 솔루션 구성도

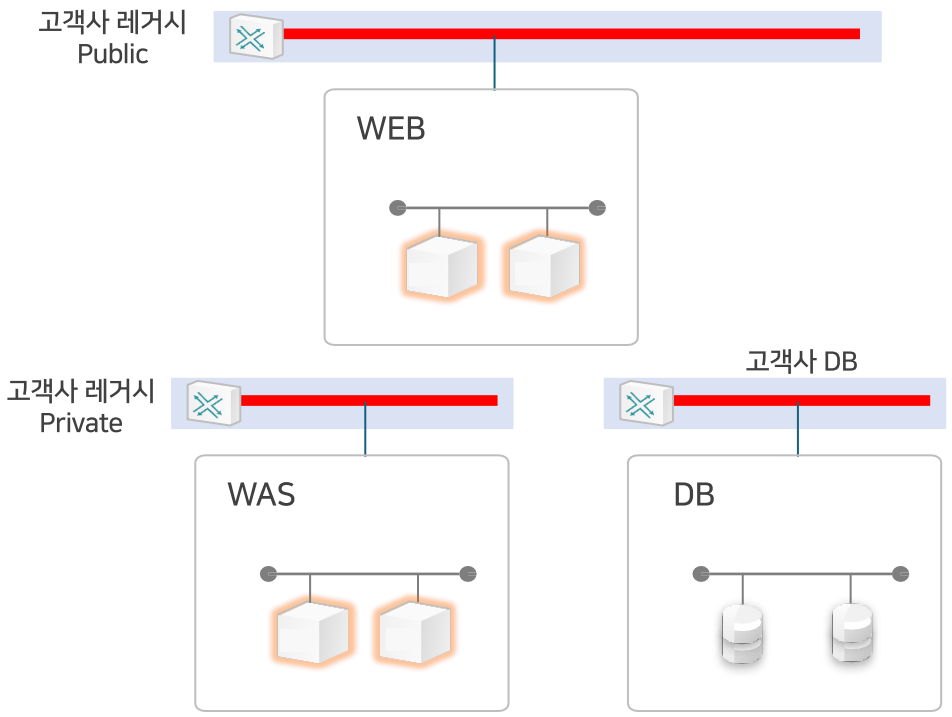
고객사 내부에 설치하여 기간계 시스템과 연계하며, 카카오톡 상담의 경우 인포뱅크 상담톡GW를 거쳐 카카오와 통신합니다.
인포뱅크 내부에는 채팅 대화 내역은 저장하지 않으며, 데이터 로그는 ISMS 기준에 따라 관리됩니다.



iTalk 솔루션 하드웨어 및 소프트웨어 규격

고객사 내부에 설치 될 경우의 솔루션 하드웨어 서버 및 소프트웨어의 권장 규격은 아래와 같습니다.

구성도



*시스템구성은 협의 후 변경 될 수 있습니다.

H/W 및 S/W 권장사항

1 H/W 권장사항

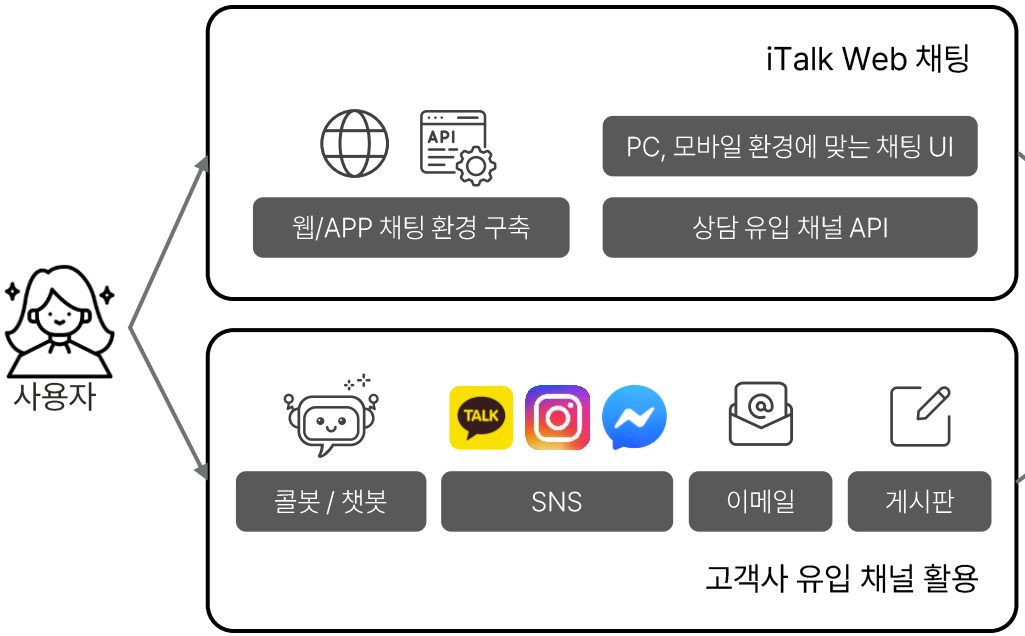
		WEB서버	WAS서버	DB서버
수량		2	2	2
CPU		8 core	16 core	8 core
RAM		16GB	32 GB	16 GB
HDD	할당	240GB	240 GB	480 GB
	공유	50GB	50GB	50GB
비고				

2 S/W 권장사항

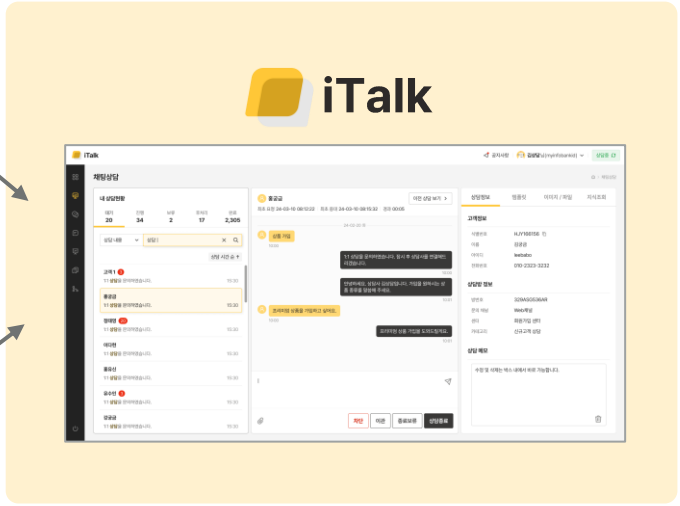
	스펙 및 버전	비고
운영체계	Linux RHEL 8.x	
Java	JDK 1.8	
Database	MariaDB 8.0.26	
Web/WAS	NGINX / Tomcat	
비고	- RabbitMQ : 3.7.15 - Erlang 22.0.7	

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

화상/이메일 등 타 채널의 솔루션 API와 연계하여 싱글뷰 구현 또한 제공 가능합니다.

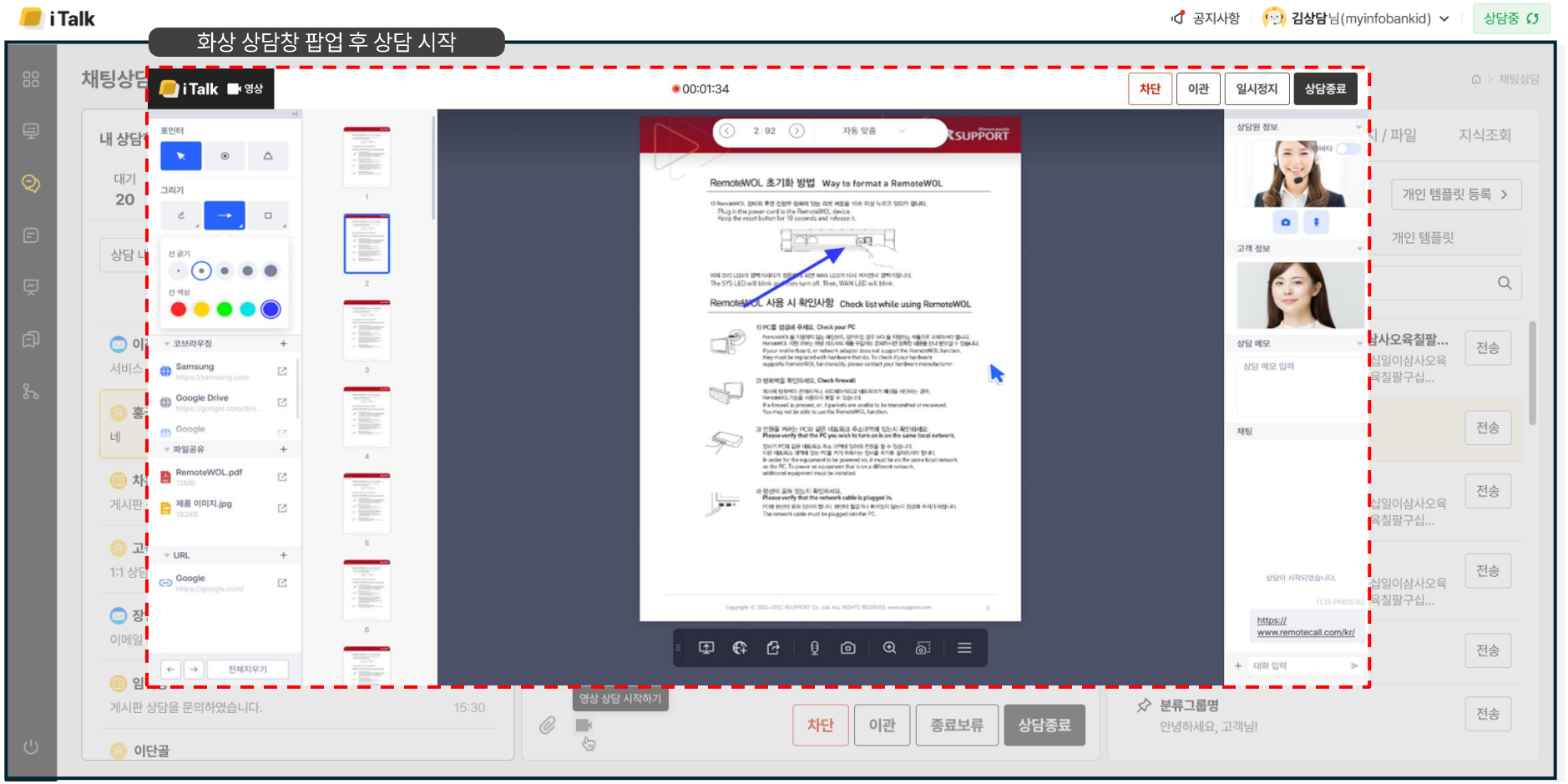
화상 혹은 이메일 등 타 채널의 API 와 연계하여 별도 솔루션 이동 없이 iTalk의 상담창 UI 내에서 바로 상담 대응 처리를 진행하실 수 있도록 구현이 가능합니다.

화상 솔루션 연계 화면 예시 (1)

화상/이메일 등 타 채널의 솔루션 API와 연계하여 싱글뷰 구현 또한 제공 가능합니다.

고객과의 화상 상담 시작 시, 별도의 팝업창이 iTalk 솔루션 내에서 레이어 되는 연계 방식의 예시 화면입니다.

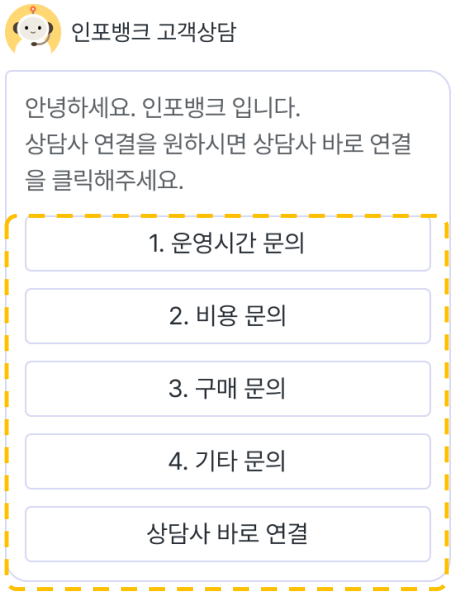
화상 솔루션 연계 화면 예시 (2)



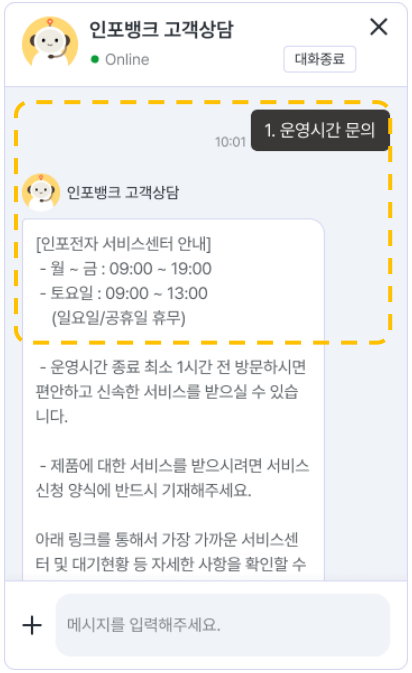
자동응답으로 효율적인 상담을 할 수 있습니다.

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

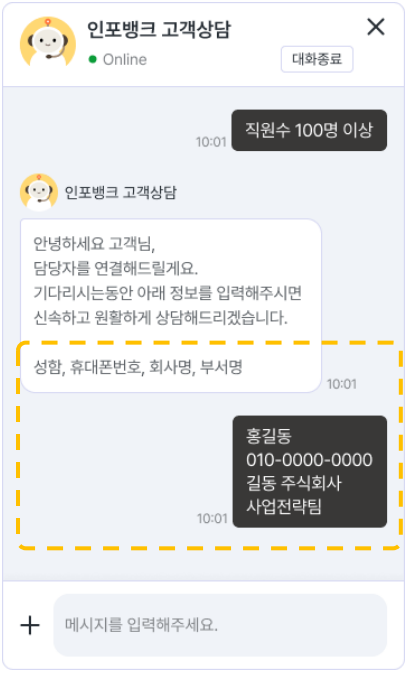
상담 인입 시 문의 유형 분류



FAQ를 통한 문의 처리



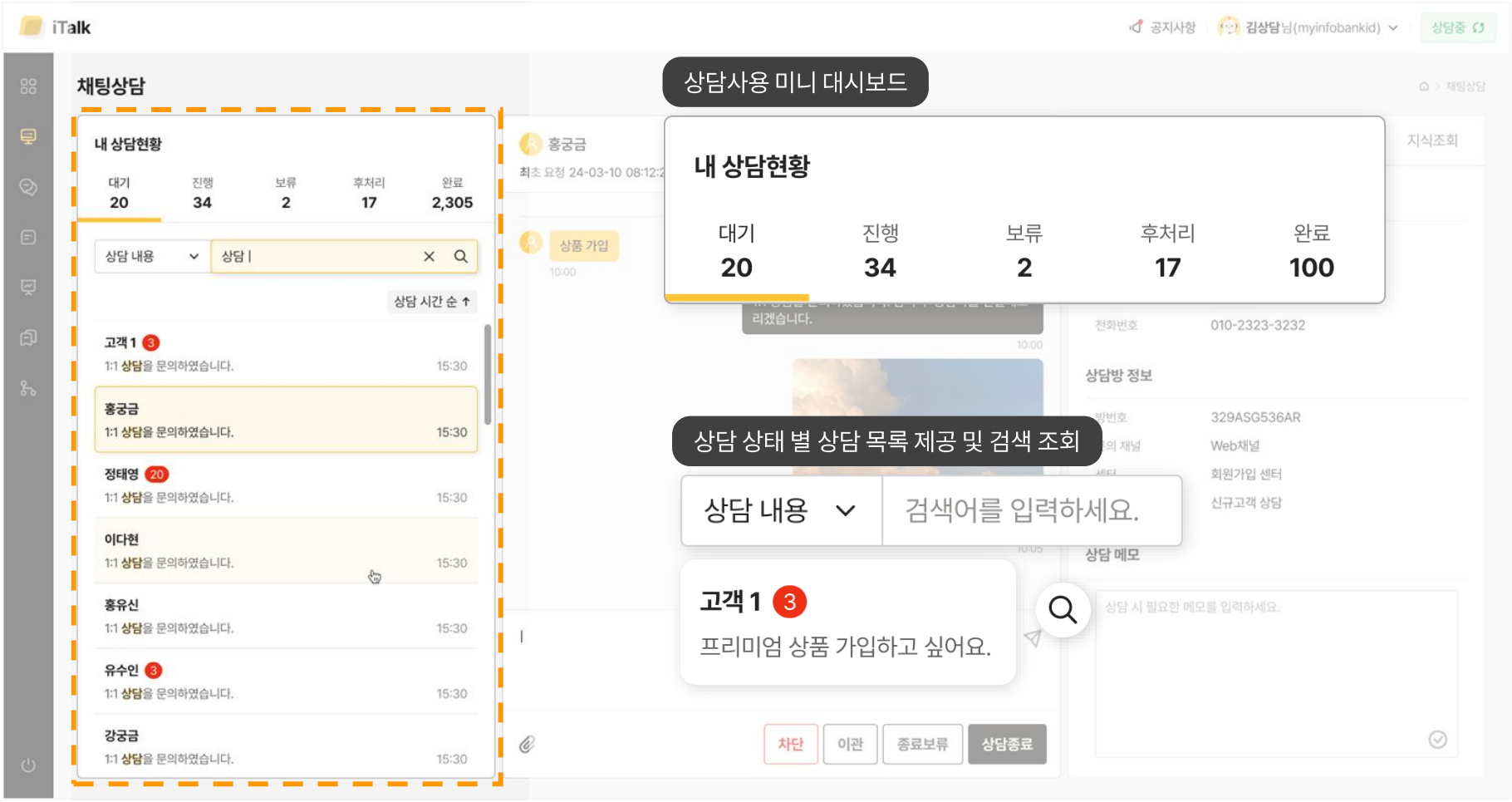
상담에 필요한 정보 미리 수집



카테고리 확인 후 상담사 연결

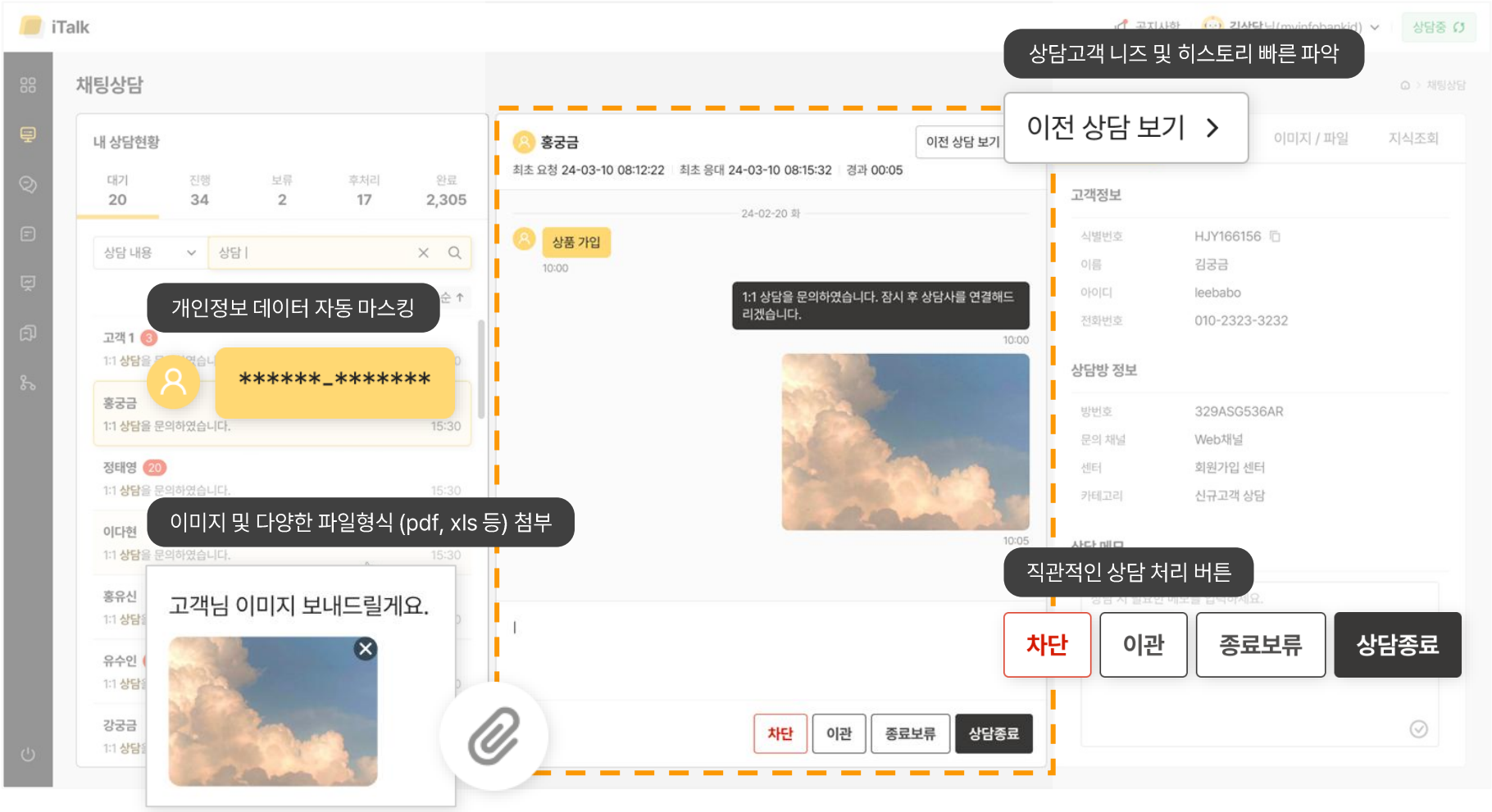
유입된 상담을 오버뷰하고 상태 별 검색이 가능합니다.

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.



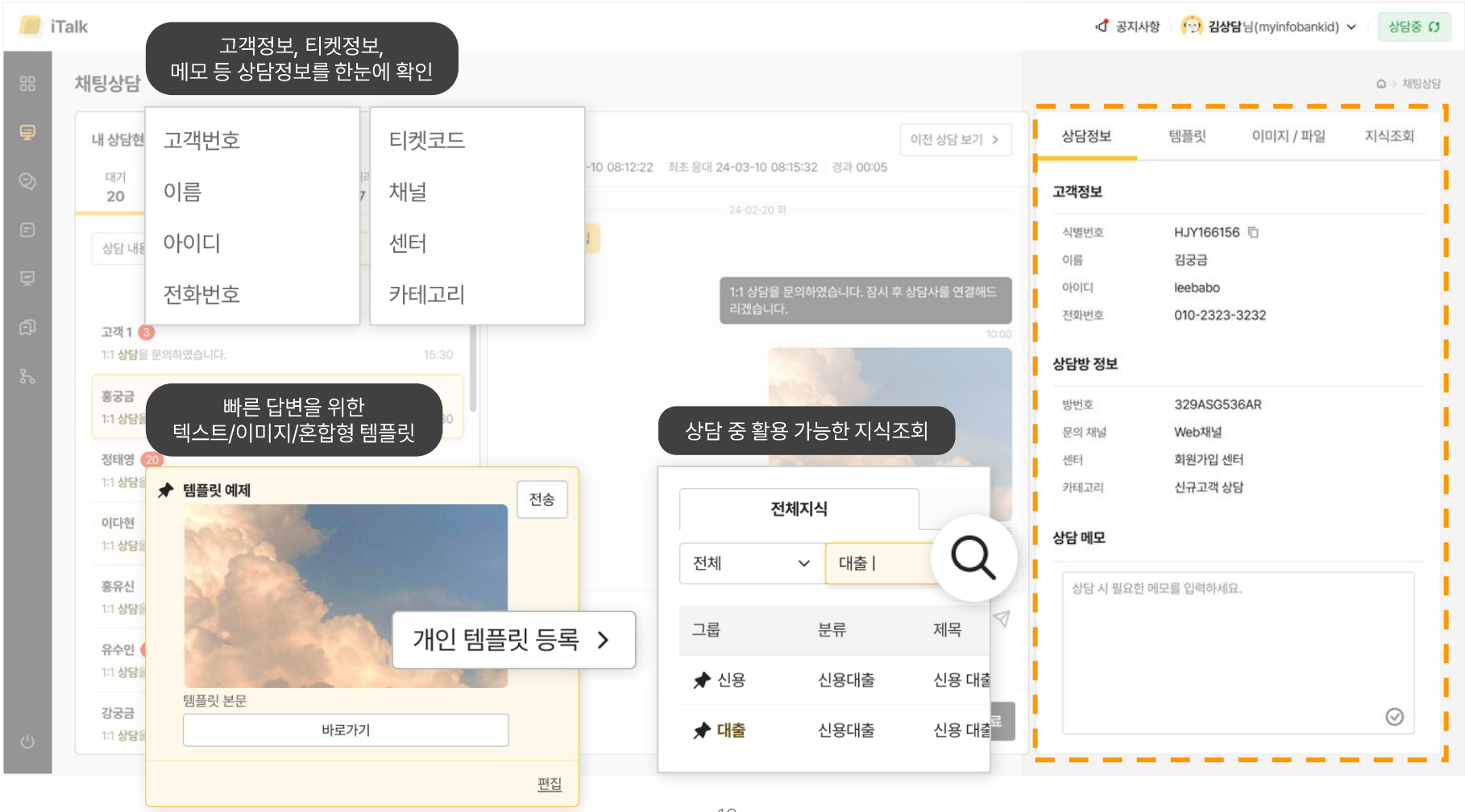
상담 중 필요한 도구를 채팅창에서 제공합니다.

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.



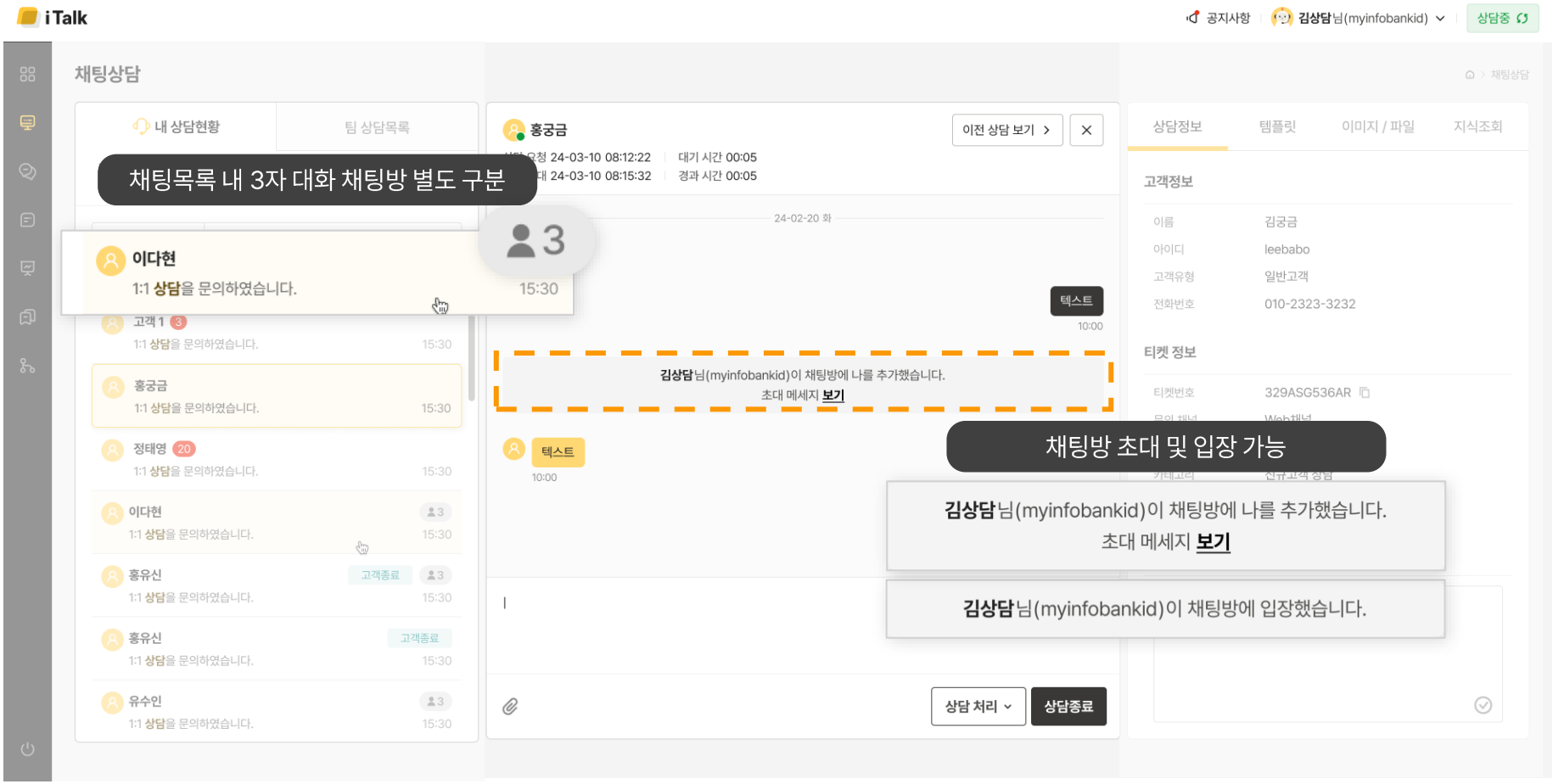
참고할 수 있는 부가 정보를 제공합니다.

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.



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.

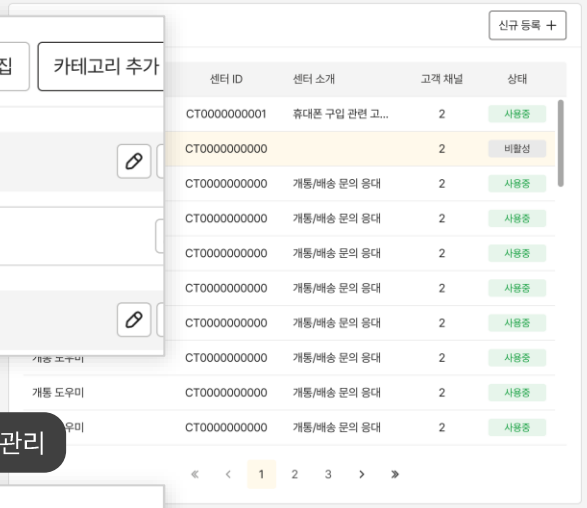


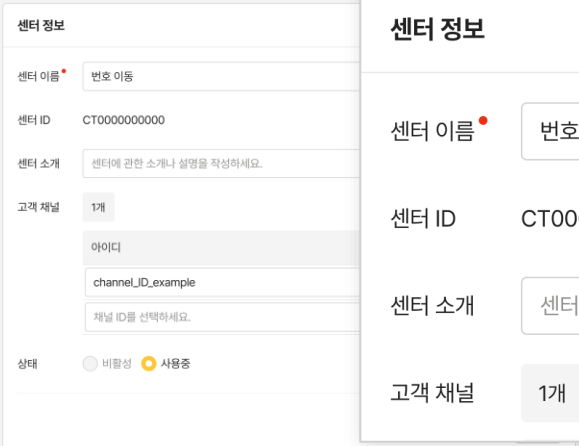
다양한 상담 센터 설정 기능을 제공합니다.

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.

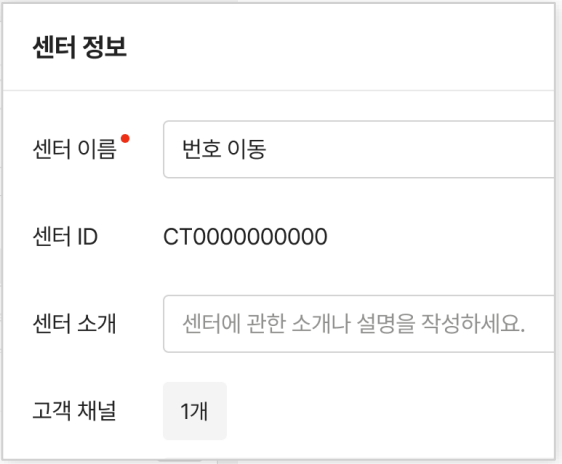
문의 유형 Categorizing

센터관리

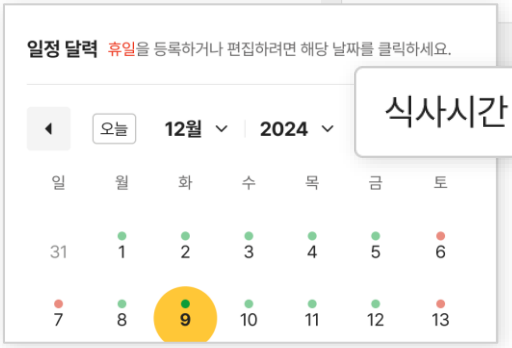




제품/지역별 각 센터의 중앙관리, 유입채널 관리

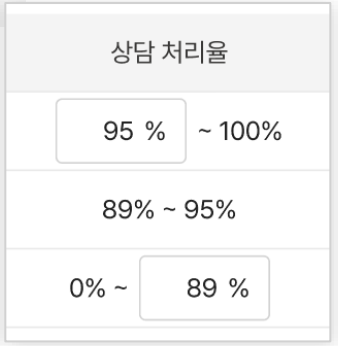


운영시간/휴일/식사시간 개별 관리



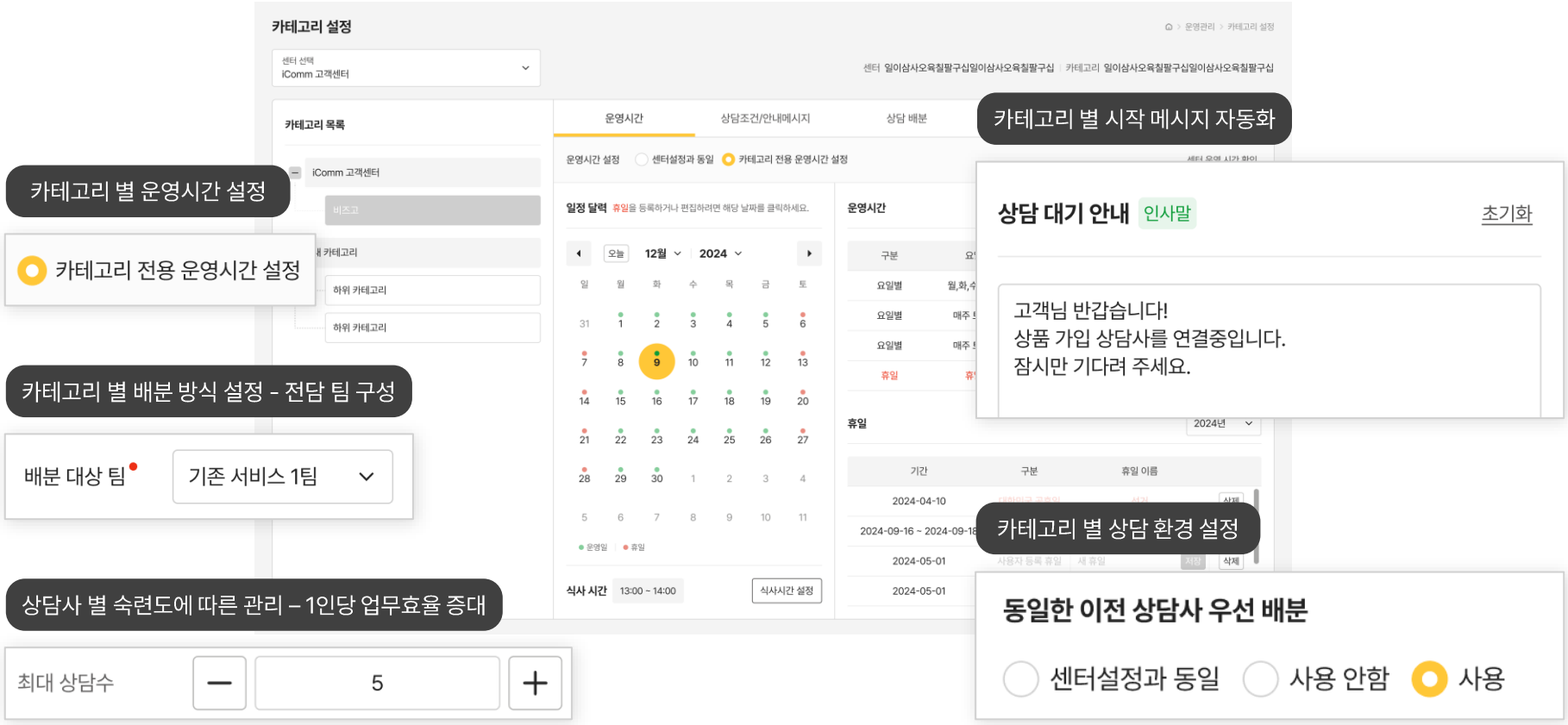
식사시간 설정

인사말 및 안내메시지 자동화 & 고급 설정 기능



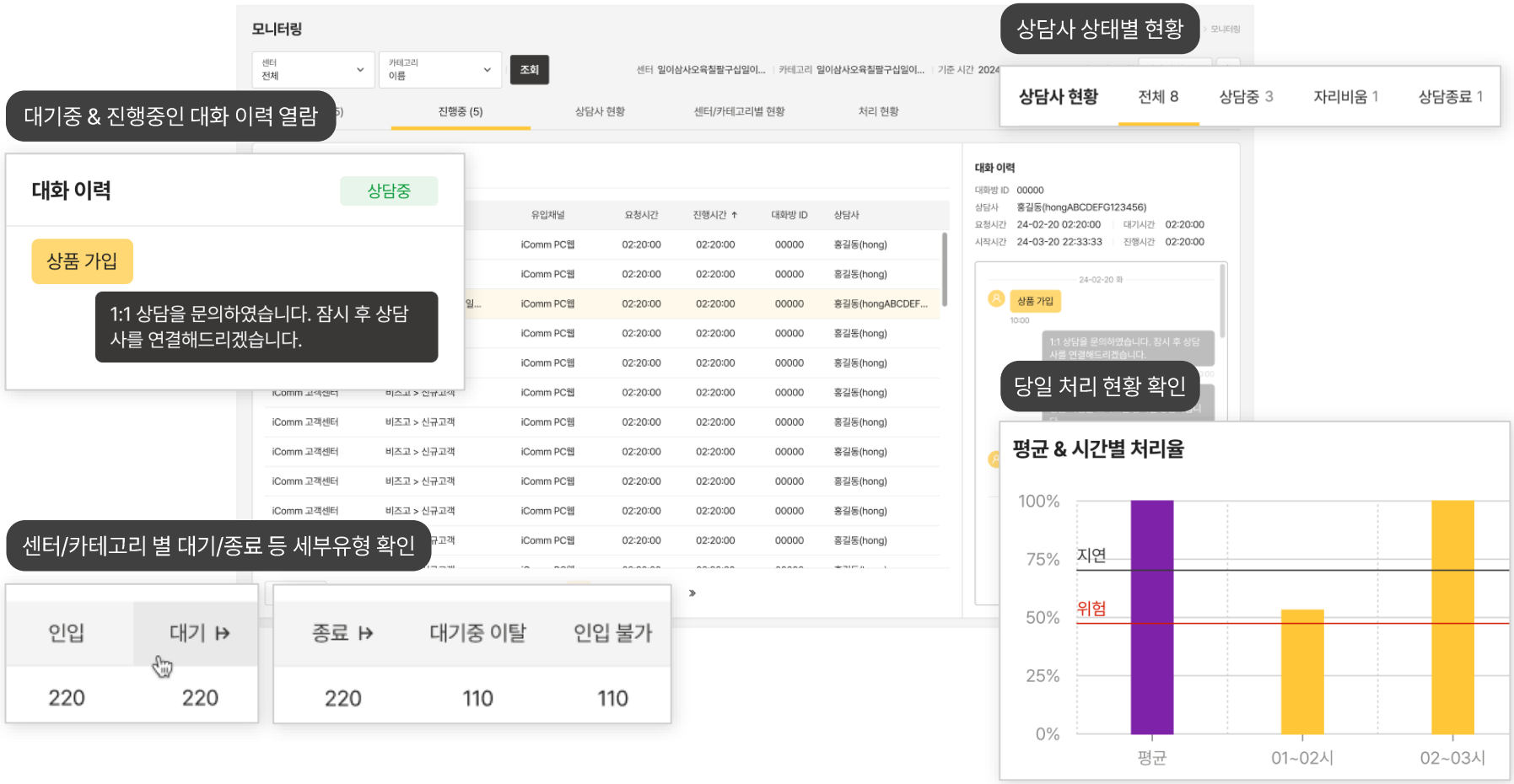
상담 카테고리를 통해 배분, 이관 등 업무 효율을 향상시킵니다.

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.



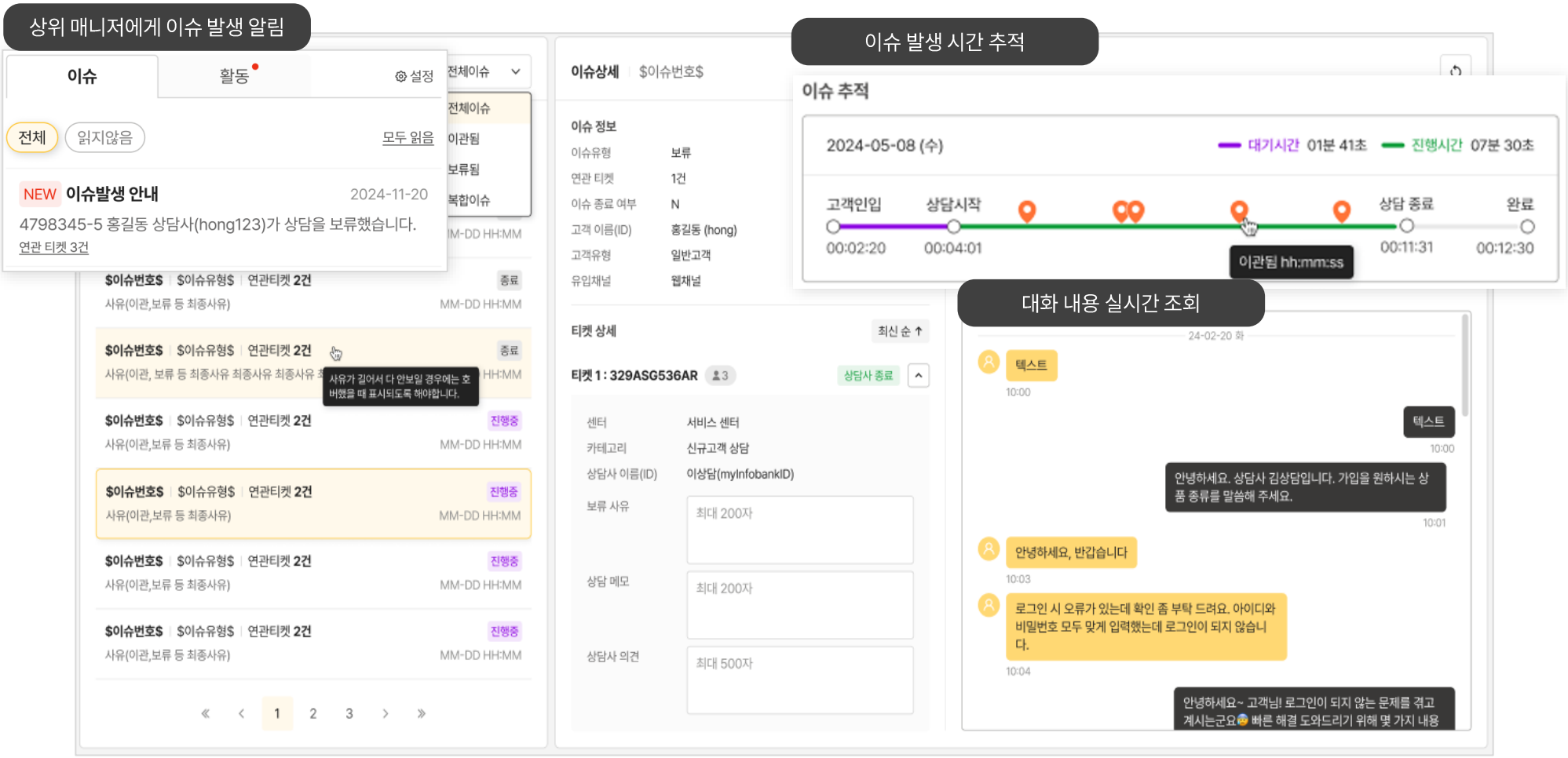
실시간 상담 처리 현황과 이력 모니터링이 가능합니다.

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



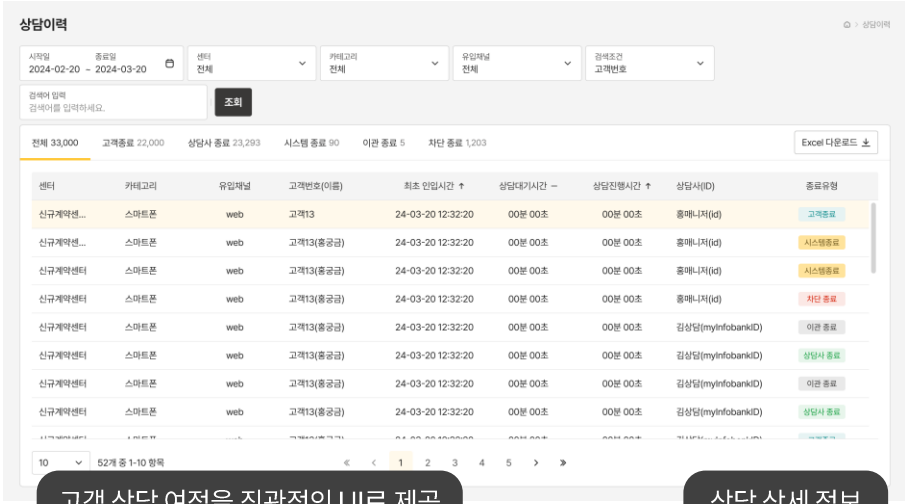
채팅상담 중 이관/보류 처리 시 이슈 알림 및 이슈 트랙킹이 가능합니다.

고객과의 채팅상담 중 이관/보류 시, 상담 매니저에게 알림센터를 통해 이슈 발생 상황이 표시되며, 고객 인입 시점부터 이력 추적 및 조회를 통해 효율적 대응이 가능합니다.

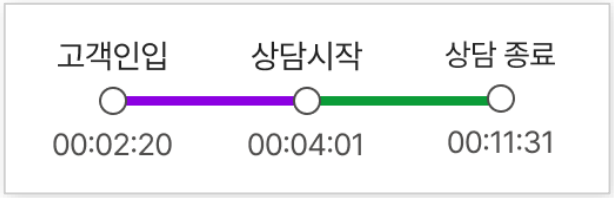


상담 센터 운영 지표를 분석 제공합니다.

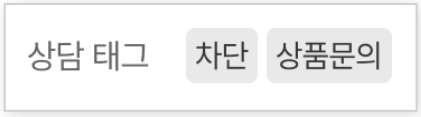
고객 접점이 되는 대기 시간, 처리 시간, 처리율을 통해 서비스 개선점을 찾을 수 있으며 센터, 카테고리, 기간 등 각 기준에 따른 통계를 제공합니다.



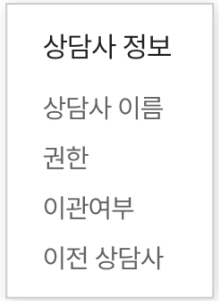
고객 상담 여정을 직관적인 UI로 제공

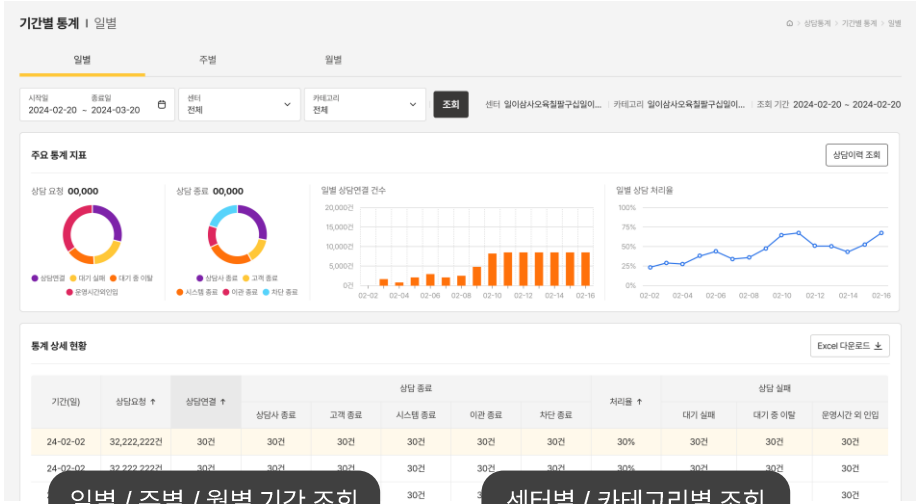


종료된 상담의 후속 처리

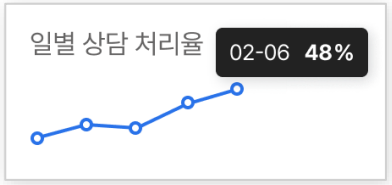


상담 상세 정보

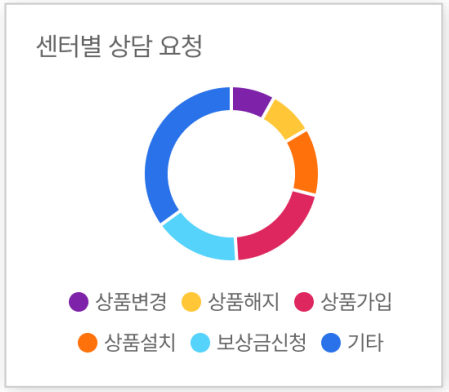




일별 / 주별 / 월별 기간 조회



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

- 카카오, 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 컨택센터를 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

MIRAE ASSET 미래에셋생명 | SPC | 정육각 | 웰컴디지털뱅크 웰컴저축은행 | COMMAXCS | 손해보험협회 | 국립한밭대학교 HANBAT NATIONAL UNIVERSITY
BNP PARIBAS CARDIF BNP파리바 카디프생명 | Carrot | MOBILIZE FINANCIAL SERVICES | Heungkuk Life Insurance | DASAN 다산에듀

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.

요구사항 분석 /계약 ▶ 솔루션 설치 모니터링 ▶ 유관 부서 대면 교육 ▶ **채팅 상담 개시** ▶ 1년 무상 하자 보수

- 컨택센터 요구사항 분석
- 솔루션 활용 컨설팅
- 계약

- iTalk 설치 지원
- 상담센터 셋업
- 시험 운영 모니터링

- 솔루션 운영자 기술 교육
- 상담센터 관리자, 매니저, 상담사 별 대면 교육
- 템플릿, 지식DB 설정 서포트

- 채팅 상담 센터 오픈

- 1년 무상 하자보수
- 유/무상 기능 패치와 업그레이드

인포뱅크㈜ iComm 세일즈팀

Sales_Team@infobank.net

경기도 성남시 분당구 대왕판교로 660 A동 12층