

---

# All in One AI 고객센터 서비스

---

F&U 신용정보



## F&U All In One AI 컨택센터 서비스

스타트업, 쇼핑몰, 소상공인 등 자체 고객센터 구축에 어려움을 겪는 소규모 기업 고객을 위해 별도의 투자 없이 월 사용료만으로 업계 최고 수준의 AI 고객센터 서비스를 제공

- 별도의 상담환경 구축이나 시스템 투자, 개발없이 즉시 Total 고객센터 운영 가능
- 고객사의 업무 규모에 따라 1석부터 대규모 센터 구축까지 Flexible한 고객관리 가능
- 고객 Insight 발굴 및 AI 상담지원 서비스를 통해 본연 사업의 Synergy 창출

### "F&U All In One AI 컨택센터 서비스"

상담사



상담 환경



IPCC



AI 상담 시스템



AI 상품

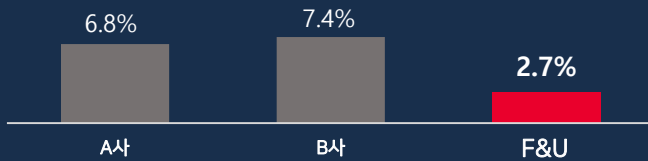


### 업계 최고 수준의 숙련된 CS 전문 상담원과 주요 거점 소재의 상담 Site 제공

#### 상담사

##### ▪ 정규직 중심 숙련된 CS 전문 상담원 및 육성 체계 보유

- 1년 이상 근속 비율 76.3% 수준
- 개별 특성 맞춤형 역량강화 프로그램 운영



구성원 퇴사율 업계 최저 수준

##### ▪ 업계 최고 수준의 상담사 복지 제도

- 4대 보험/건강검진/복지포인트/상하반기 힐링프로그램 등

##### ▪ 통신/금융/생활 서비스 등 다양한 분야 상담 경험 보유

- SK텔레콤, SK브로드밴드, 하나은행, 우리금융캐피탈 등

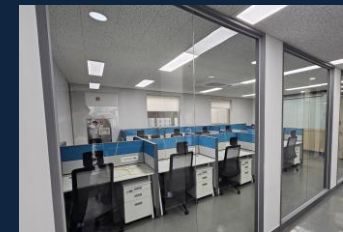
#### 상담 환경

##### ▪ 주요 거점별 최적의 상담 Space

- 서울/부산/대구/광주/대전 등 전국 주요 거점별 상담 Space 보유
- 공덕, 영등포 등 서울 주요 지역 내 약 500석 좌석 보유

##### ▪ 쾌적하고 행복한 상담 환경 제공

- 상담사 전용 휴게실 및 카페테리아 보유
- 헬스케어 / 심리상담 / 감정노동 보호 PG 운영



### SKT와의 제휴 바탕으로 Compact 하면서도, 전문적인 AI 상담 Infra 제공

#### IPCC

- **IP-PBX(교환기능) 기반의 효율적 전화 상담 기능 지원**
  - 수발신, 내선 통화, 착신전환, 통화 돌려주기, 당겨받기, 3자 통화 등 기본적인 전화 상담 기능 지원
- **IVR(ARS) 통한 효율적 응대 가능**
  - 개별 대표번호 구성, 대표번호별 다양한 시나리오, 콜백, 컬러링, 일정관리(업무시간, 휴일 등)에 따른 ARS 유형 지원
- **다양한 녹취 기능을 통해 고객 Voice 관리 가능**
  - 녹취 관리, 검색, 백업, 암호화 기능 등
- **고객 문의 현황에 대한 통합 모니터링 및 통계 관리 기능**
  - 전체/개별 응대 현황(응대율, 수신콜, 응답호, 포기호 등)

#### AI 상담 시스템

- **전화/채팅/챗봇 등 다양한 형식의 상담 기능**
  - 하나의 화면으로 전화/채팅 상담이 가능
  - 네이버톡톡 / 카카오톡 / 고객사 홈페이지 등 다양한 방식 채팅 연동
  - 시나리오 base 챗봇을 통해 365일/24시간 상담 및 예약 상담 가능
- **체계적인 고객정보 및 상담이력 관리 기능**
  - 상담업무에 활용 필요한 고객정보/상담이력을 체계적 관리와 실시간 효율적 제공 가능
- **상담화면을 통해 전체적인 상담 계획 관리 기능**
  - ARS 멘트(시나리오), 챗봇 연결, 상담사 연결 설정 기능
- **상담 전반에 대한 통합 통계 관리 기능**
  - 유형별 통계 기능(그룹/개인별 통계, 일자별 통계, 상담유형 등)

### 고객사의 Needs와 사업 유형에 최적화 된 다양한 AI 솔루션을 지원

#### AI OB 콜봇(NUGU Biz콜)

- AI를 활용한 아웃바운드 콜 시스템(SKT 제휴)
  - Out-bound가 필요한 업무에 AI가 대신 전화를 걸어 고객과의 상담을 수행
  - (활용) 고객설문/만족도조사, 주요 안내, 상품 홍보 등



#### Smart 요금관리서비스

- 웹페이지 방식 요금안내/관리서비스
  - 고객 개인별 서비스 이용 요금확인/납부관리/간편납부 등 기능 제공 채널
  - (활용) 웹청구서, 미납요금관리 등 월단위 사용요금 발생 서비스



#### 기타 주요 AI 솔루션

- 고객 심층 분석 위한 STT / TA 솔루션
  - 상담 내용의 심층 분석을 통해 고객의 특성, 마케팅 연계 가능
- 업무 특성별 콜봇/챗봇 서비스 제휴 연계 가능
  - SKT 제휴를 통한 다양한 AI 솔루션 연계 컨설팅

### III. Why F&U?

기대 효과

최적의 상품 체계를 바탕으로 고객사 경쟁력 강화 지원



시스템 및 SPACE 단기 투자 비용 **절감**



체계적인 **고객 관리**



본연 **사업 집중** 환경 마련



최소비용&최단기간 **AI 활용**



유사서비스 내 **최저비용&최대Quality**

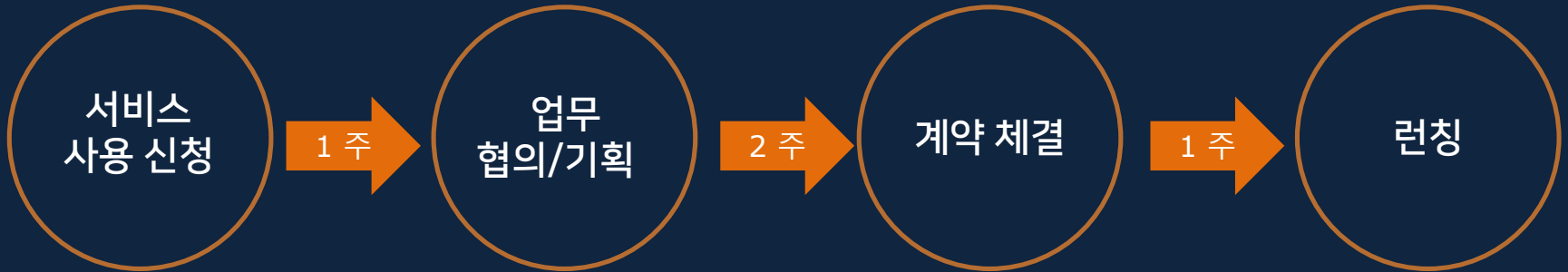


고객센터 운영 **Flexibility**

## IV. 서비스 요금

### 서비스 제공절차

- 총 소요 기간 : 약 1개월



### 이용 요금

	구분	금액(월)
	기본 Package *상담사, 운영비, 임차비, 콜 시스템 등 Total 제공 비용	350만원/석
옵션	O/B콜봇(비즈콜)	33만원/회선당
	스마트 요금관리 서비스	별도 협의
	STT / TA 적용(고객 분석)	10만원/석

## V. 주요 Partner's

다양한 산업 분야에서 고객에게 최상의 서비스를 제공하고 있습니다.

### SK그룹 내 위탁사업



### 금융분야 위탁사업



### 통신/생활서비스 등 기타 위탁사업





# End of Document

---

새로운 가치를 창출하여 행복한 미래를 만들어주는  
For Your Trust & Future F&U신용정보

---

## Contact us

담당자	현 수 정 팀장	오 민 경 팀장
Tel.	010-3880-0600	010-9433-1142
E-mail	hyunsj1208@fnucni.co.kr	kyung@fnucni.co.kr