



인공지능기반 컨택센터 솔루션 전문기업, 랩스마트

No1. Your Best IT Partner

컨택센터 선진화를 실현하는 혁신적 서비스 파트너로

랩스마트 주식회사가 함께 하겠습니다.



LABSMART Corporation



랩스마트(주)는 다양한 프로젝트 성과와 통찰력을 기반으로 최적의 솔루션을 집약하여 콜 인프라에 대한 맞춤형 DX를 주도하고 있으며, 컨택센터 솔루션 뿐만 아니라 AICC 응용 솔루션, 데이터 분야까지 사업영역을 확장하고 있습니다.

회사명	랩스마트 주식회사	대표이사	이종민
설립일	2019년 02월	홈페이지	www.labsmart.co.kr
연락처	02) 6222-0300	팩스	02) 6222-0399
주소	서울 강남구 테헤란로 518 10층 107호		
주요 사업분야	IPCC: 인프라 구축 및 고도화, 모바일 컨택센터, 운영 및 장애처리 AICC: SOE 개발, 챗봇/음성봇 구현, TTS/STT, 자연어 처리, Voice GW 등		
주요 고객사			

2024 ~

- 하이마트 음성봇 서비스 구현
- 롯데이노베이트 AI TM 서비스 개발
- 롯데글로벌로지스 상담 가이드봇 구현
- 마곡 보타닉파크호텔 IPT 리뉴얼

2022 ~ 2023

- 신한은행 통합 인포푸시 서비스 구축
- AIG 디지털 ARS 및 카카오 기반 해피톡 구축
- 롯데백화점 상담 가이드봇 구현
- 롯데온/롯데월드/롯데컬처웍스 음성봇&가이드봇 구현
- 롯데이노베이트 AI 서비스 인프라 구축
- 삼성증권 STT 및 모바일 녹취 개발

2020 ~ 2021

- 하나투어 AICC 구축
- 삼성증권 녹취 시스템 고도화 수행
- 신한카드 컨택센터 고도화 사업 수행

경영이념

Expertise

전문성을 기반으로 고객이 원하는 가치를 제공하는 랩스마트

Communicate

진솔하고 신속한 소통으로 구성원들과 동반 성장하는 랩스마트

Challenge

새로운 기회에 도전하는 랩스마트

Core Value

1. 컨택센터 구축 역량

- 미래기술 통찰력과 높은 고객업무 이해도
- 솔루션 소싱 역량과 구축 노하우
- 전문 PM 조직과 다양한 레퍼런스
- 신기술 적용 역량

2. 최적의 솔루션 구축

- 고객 니즈 분석 기반
- 최상의 효율적 솔루션과 서비스 제공

3. 프로젝트 납기/품질 준수

- 랩스마트 고유의 개발 방법론과 관리 방법론
- 체계적 사업 관리

4. 완벽한 사후 관리

- 주기적인 예방 점검, 신속한 장애 처리
- 고객 요청에 신속 응대

VISION

Your Best IT Partner !

고객의 숨겨진 니즈까지 발굴·해결하는 IT 파트너

“ 랩스마트는 컨택센터의 파편화된 정보와 데이터에서 인사이트를 발굴하고 고객의 숨겨진 니즈까지 캐치하기 위해 노력하고 있습니다. ”

“ 국내 최고의 사업수행 역량을 바탕으로 최적의 솔루션의 안정적 구축을 핵심 기업가치로 추구합니다. ”

차별적 문제 해결 역량을 기반으로 고객센터 전방위 솔루션 구축과 AICC 사업을 영위하는 랩스마트(주)는 IT 트렌드 변화에 따른 비즈니스 통찰력을 더해 사업영역 간 시너지를 극대화 합니다.

◆ **고객센터 솔루션**

교환기, ARS, CTI, 녹취 등의 인프라 시스템 뿐만 아니라 효과적인 센터 운영과 관리에 필요한 통계, 관제 및 컨설팅 서비스까지 고객센터 관련 모든 솔루션 제공

◆ **인공지능 응용 솔루션**

음성봇/챗봇/가이드봇 구축 및 연계, 비정형 데이터 처리 기술, 자연어 처리 기술, 특정 벤더나 프로토콜에 종속되지 않는 AICC 전용 SOE 등 제공

IPCC 인프라 구축

교환기, ARS, CTI, 녹취 등
고객센터 시스템 구축

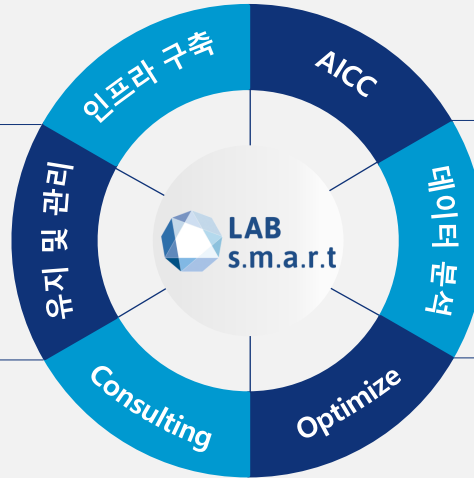
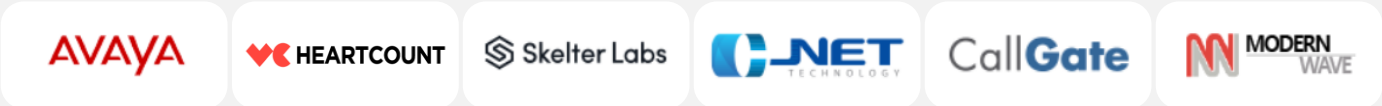
고객센터 유지 및 관리

시스템 유지보수, 장애처리
및 고객이 직면한 문제 해결

DX Consulting

고객 맞춤형 디지털 전환(DX) 주도,
차별적 Digital Shifting 전략 제시

◆ **파트너십**



AICC


SOE 개발 및 자연어처리 기술
제공, 챗음성/가이드 봇 구현

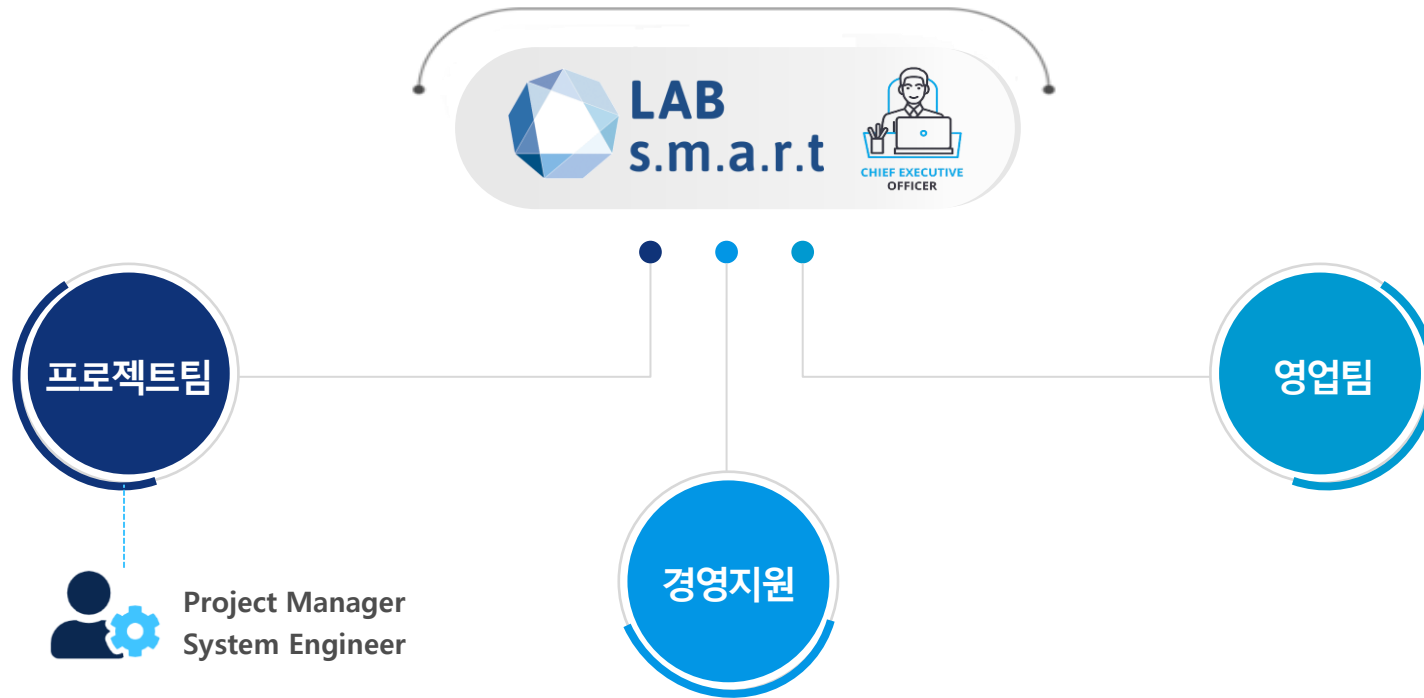
고객센터 데이터 분석

비정형 데이터 분석/리포팅,
콜 시스템 상태 정보 모니터링

업무 시스템 최적화

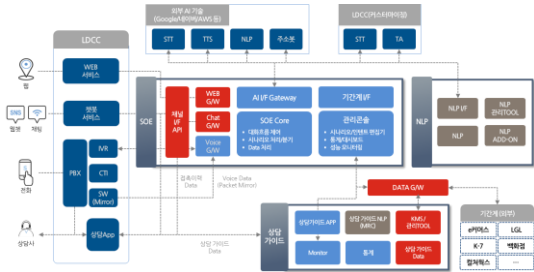
시스템 분석 및 개선, 시스템 간
연계를 통해 고객 업무환경 개선

 컨택센터 솔루션 분야를 중심으로 AI 응용 솔루션, 통계 데이터 분석 등 확장되는 사업 영역에 대응할 수 있도록 전문 기술과 프로젝트 관리 역량을 갖춘 고급 인력들로 조직을 운영합니다.



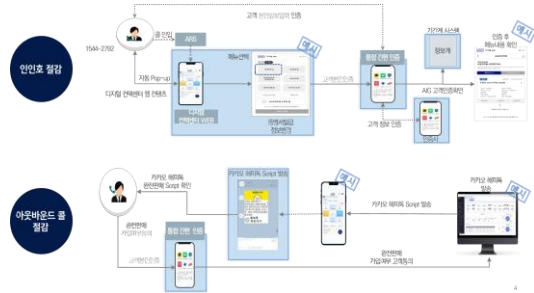
응축된 핵심 기술과 사업 수행 노하우를 바탕으로 새로운 기회와 발전 가능성을 확인한 사례입니다. 램스마트(주)는 단순 콜 인프라 구축 및 고도화에 머무르지 않고 고객에게 가치를 더하는 새롭고 혁신적인 서비스를 선도합니다.

컨택센터 AI 서비스 구현



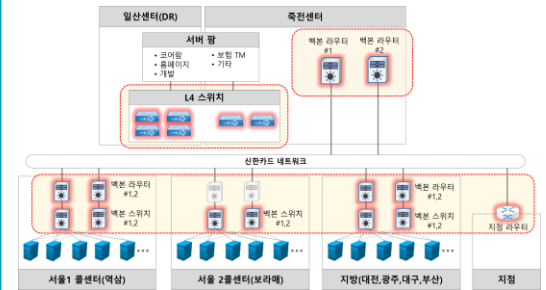
- 플러그인이 가능한 SOE 설계 및 구축으로 서비스 확장성/유연성 보장
- GUI 환경의 시나리오 제너레이터, Web 기반 통계/모니터링 시스템, 콜 인프라 연계 서비스 등 제공
- AI상담 확대 및 단순/반복 상담 자동화 (챗봇, 음성봇, 가이드봇)

컨택센터 DX



- 디지털 ARS, 카카오키반 해피톡 서비스 제공을 통한 인/아웃바운드 콜 절감
- 고객 여정에 대한 통계 및 분석 기능 적용을 통해 고객 이탈 원인을 파악하고 서비스 개선 방향에 반영
- 상담 시간 감소와 고객 경험을 개선하는 초개인화 서비스 구성

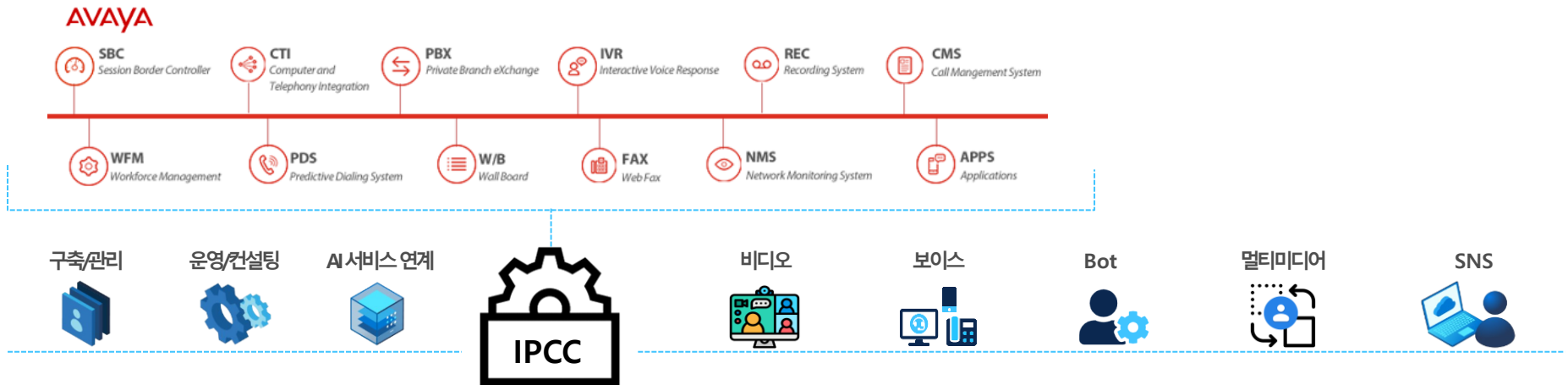
컨택센터 인프라 구축



- 국내 금융권 최대 규모의 컨택센터 (전국 6개 센터, 상담원 약 4000석)
- 단순 노후 인프라 교체가 아닌, 업무 중심의 시스템 고도화로 업무 생산성과 상담 효율성 향상
- 고객 상담품질 개선 및 상담 편의성 재고를 위한 감성분석 플랫폼 연계

06 컨택센터 (IP Contact Center)

랩스마트의 IPCC는 차세대 컨택센터를 구현하고자 하는 고객들을 위한 사용자 중심의 프리미엄 솔루션입니다. 컨택센터 구현을 위한 제품 Full 라인업을 제공하며 고객 상담 업무 효율성과 고객 경험을 개선할 수 있도록 지원합니다.



통합통계 & 관제

- 분산되어 있는 통계를 일관된 기준으로 제공 (고객 여정 통계 포함)
- 전체 시스템 통합 관제 및 실시간 알림 제공

멀티채널 수용

- 전화, 채팅, 소셜미디어 등 다양한 인입 채널 수용
- 고객 접점 채널 유연한 확장 및 확대 가능

AI & Legacy 연계

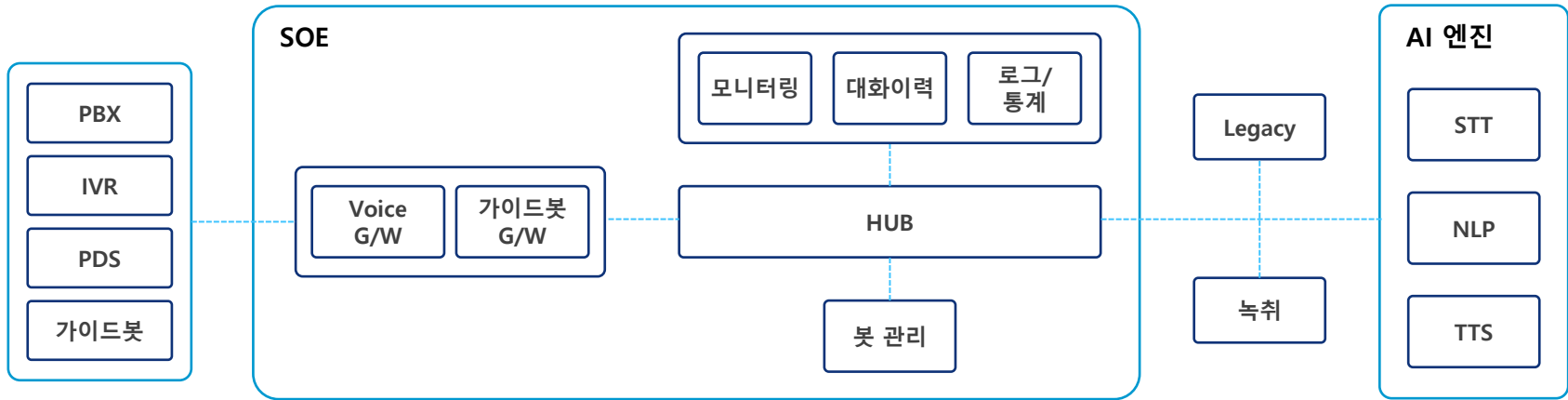
- 챗봇, 음성봇 등 다양한 AI 기술과 결합을 통해 고객 경험 개선
- ERP, CRM 등 내부시스템과 완벽 연계로 일반 업무와 상담 업무 동시 수행 가능

상담 관리 및 지원

- 인사정보 자동 반영 및 STT/TA 기반 QA
- 재택근무 지원 및 멀티채널 상담 이력 제공

07 AI 컨택센터 플랫폼

랩스마트만의 AICC 전용 플랫폼 랩소디(LABSODI : LABSMART'S Service Operation & DX Integration)는 고객 요구에 부합하는 최적의 AI 솔루션을 올인원 패키지로 제공하는 AI 응용 솔루션입니다. 서비스 별 모듈화 구성으로 선택적 AI 서비스가 가능합니다.



음성봇 서비스

- 실시간 음성엔진, NLU 기반 대화엔진 탑재
- 음성인식 → 자연어 이해 및 답변 → 음성합성 자동화
- 딥러닝 기반 언어/감성인지, NLP, NLU, MRC 기능

STT/TTS/NLU

- 음성인식 정확도 95% (상담사 기준) 성능 보유
- 순차적/비순차적 대화 흐름 지원, 시나리오 내 외부 API 연동 가능
- 의도파악 방법 선택 (룰 베이스 또는 머신러닝) 가능

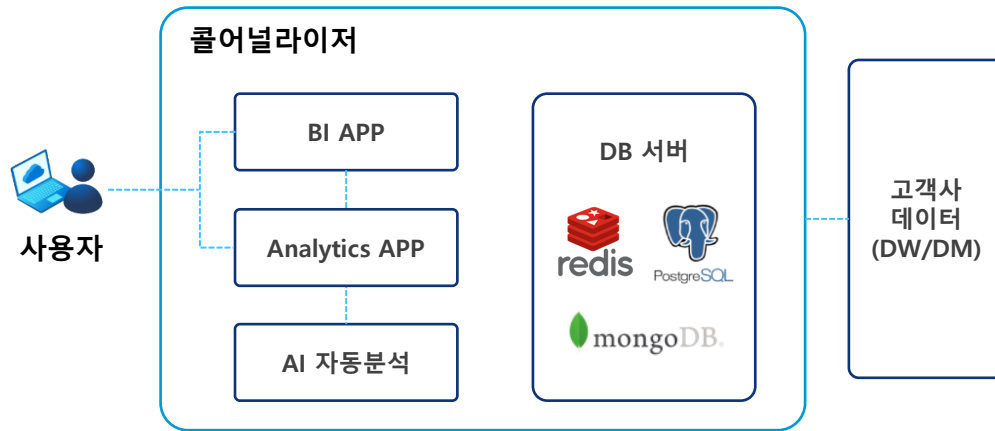
SOE

- 웹 UI 기반 시나리오 빌더 제공 (설계, 제작, 배포)
- 다양한 콜 인프라 수용이 가능한 보이스 G/W 기능 제공
- 다양한 AI 엔진 (NLU, STT, TTS) 과 연동 가능
- 대화 시작에서 종료까지 이력 및 정보 관리
- 대시보드, 서비스 현황, 각종 통계 및 Legacy 연동 제공

* SOE : Service Orchestration Engine

08 콜어널리저 (CA)

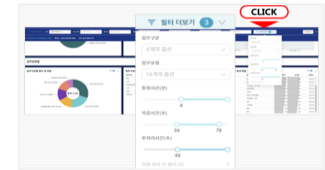
“콜데이터 시각화와 분석이 동시”에 가능한 솔루션입니다.
 대시보드(시각화), 데이터 접근(통계), EDA(데이터 심화 분석)가 유기적으로 결합되어 효율적인 컨택센터 운영이 가능합니다.



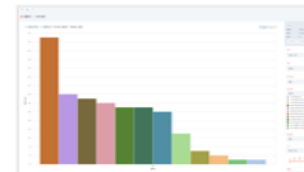
통합 대시보드



콜 폭증 원인 분석



상세 심화 분석



AI 분석



통합 대시보드

- 세상의 모든 DB, DW와 연동 가능
- 코딩 없이 셀프서비스로 대시보드 구현

EDA & Analytics

- Smart EDA : 수 백만건의 데이터를 브라우저에서 심화 분석 가능
- AI-Augmented Analytics : 클릭 한번으로 통계/ML 분석

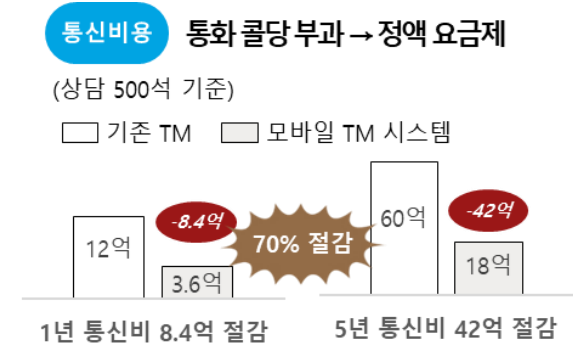
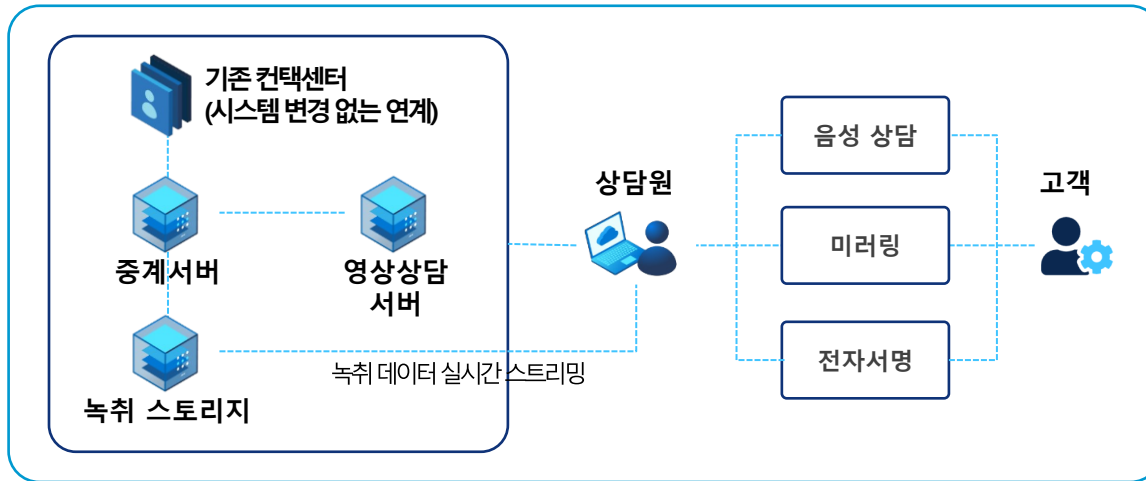
TTS (Text-to-SQL)

- 자연어 질문을 SQL로 바꾸어 주는 기능
- 자연어 질문 → SQL 생성, 사용자가 검증/수정 → 답변

B-to-the-A (BI to the Analytics)

- 대시보드에서 클릭 한번으로 바로 Analytics 연동
- 지표 관련 추가질의에 클릭 한번으로 답변할 수 있는 기능

TM 업무 채널을 유선전화에서 스마트폰으로 대체하는 솔루션입니다. TM 업무 비용은 절감되고, 통화 성공률을 향상시켜 기존 업무 프로세스가 간소화 됩니다. 신규 인프라 투자 없이 스마트폰 하나만으로 TM 업무가 가능하도록 지원합니다.



010 발신

- 02, 070, 15xx 번호 발신이 아닌 010으로 발신
- 고객 거부감은 최소화시키고, 통화성공률은 극대화

녹취 실시간 분석

- 스마트폰 저장 없이 녹취 데이터 실시간 스트리밍 전송
- 실시간 VOC 분석 및 상담 키워드 분석 가능
- 실시간 상담 코칭 및 상담 오류 빠른 캐치 및 수정 가능

미러링 (코브라우저)

- 소비자 ↔ 상담원 간 웹 화면 공유 (디지털 문서 동시 확인)
- 20~30분 들어야 하는 표준 스크립트 대신 소비자가 중요사항 직접 눈으로 확인
- 정보의 비대칭성 및 불완전 판매 감소

부가 기능

- 기존 콜 인프라 시스템 변경 불필요
- 전자서명 및 모바일, 재택상담 지원
- 별도 앱 설치 불필요 (Non Active-X 방식)

감사합니다



랩스마트 주식회사

YOUR BEST IT PARTNER

COPYRIGHT © LABSMART All Rights Reserved

서울 강남구 테헤란로 518 10층 107호

Tel. 02.6222.0300

Mail. labsmart@labsmart.co.kr

Webpage. <http://labsmart.co.kr>