

LABSMART Corporation

인공지능 기반 고객센터 솔루션 전문기업, 랩스마트

IP Contact Center

AICC 플랫폼

Digital ARS

Smart Phone TM

Artificial Intelligence

DX Consulting

Analyze

Optimize

Manage

랩스마트(주) 개요



랩스마트(주)는 지속적인 경영혁신과 연구개발을 바탕으로 고객의 CRM 가치를 혁신하고 비즈니스 인사이트를 확보할 수 있도록 컨택센터 솔루션 및 AI 응용 솔루션을 제공하고 있습니다.

회 사 명	랩스마트 주식회사(LABSMART Inc.)
대 표 이 사	이 종 민
주 소	서울시 성동구 연무장5가길 7 현대테라스타워 W동 707, 708
설 립 일	2019년 02월 10일
주 요 사업분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IPCC <ul style="list-style-type: none"> - 컨택센터 인프라 구축 및 고도화 - 시스템 유지관리 및 장애처리 - 모바일 컨택센터 구축 ▪ AICC <ul style="list-style-type: none"> - SOE 개발 및 챗봇/음성봇/가이드봇 구현 - TTS/STT, 자연어처리, Voice G/W 등
홈 페이지	www.labsmart.co.kr



비전

경영이념

Expertise

전문성을 기반으로 고객이 원하는 가치를 제공하는 랩스마트

Communicate

진솔하고 신속한 소통으로 구성원들과 동반 성장하는 랩스마트

Challenge

새로운 기회에 도전하는 랩스마트

Core Value

컨택센터 구축 역량

미래기술 통찰력, 고객업무 이해도, 솔루션 소싱 역량, 구축 노하우, 전담 PM 조직, 다양한 레퍼런스, 신기술 적용 역량 보유

최적의 솔루션 구축

고객 니즈 분석을 기반으로 최상의 효율적 솔루션과 서비스 제공

프로젝트 납기/품질 준수

랩스마트 고유의 개발 방법론과 관리 방법론으로 체계적인 사업관리 제공

완벽한 사후 관리

유기적인 예방점검과 신속한 장애처리 보장, 고객요청에 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.

사업 영역

컨설팅 및 고객 문제 해결 역량을 기반으로 컨택센터 관련 솔루션 구축과 콜 인프라 사업을 영위하는 랩스마트(주)는 AI 응용 솔루션, 통계 데이터 수집 및 분석, 리포팅 분야까지 사업영역을 확대하고 있습니다. IT 트렌드 변화에 따른 비즈니스 통찰력을 더해 사업영역 간 시너지를 극대화합니다.

◆ 컨택센터 관련

교환기, ARS, CTI, 녹취 등의 인프라 시스템 뿐만 아니라 효과적인 센터 운영과 관리에 필요한 통계, 관제 및 컨설팅 서비스까지 컨택센터 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 컨택센터 시스템 구축

컨택센터 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

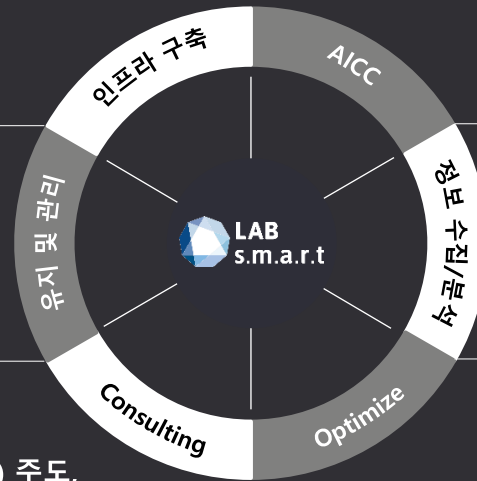
SOE 개발 및 자연어처리 기술 제공, 챗/음성/가이드 봇 구현

컨택센터 정보 수집/분석

통계 필요 데이터 분석/리포팅, 콜 시스템 상태 정보 모니터링

업무 시스템 최적화

시스템 분석 및 개선, 시스템 간 연계를 통해 고객 업무환경 개선

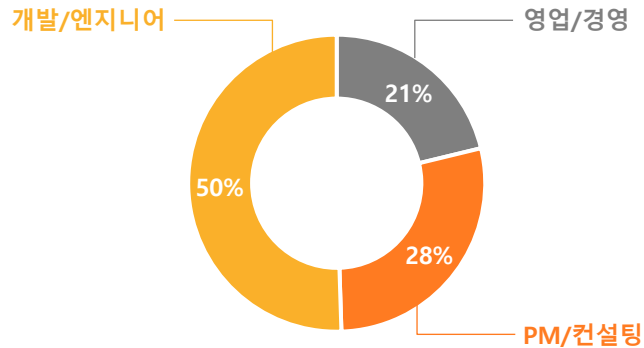


조직 및 인력구성

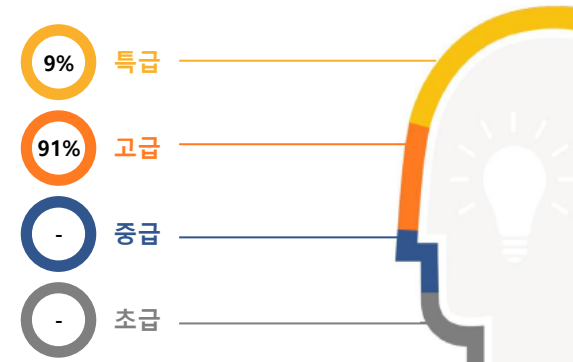
핵심 사업 영역인 컨택센터 솔루션 분야를 중심으로 SI 응용 솔루션, 통계 데이터 분석 등 확장되는 사업 영역에 대응할 수 있도록 전문 기술과 프로젝트 관리 역량을 갖춘 고급 인력들로 조직을 운영합니다.



▶ 당사 업무분야별 인력 구성비
기술인력 비중 78%



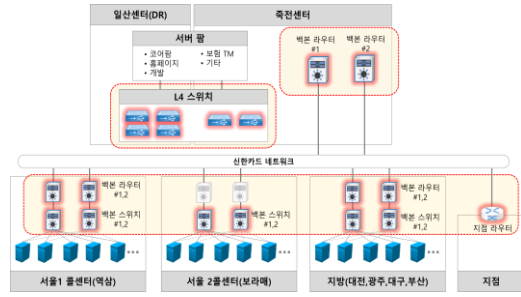
▶ 당사 개발 인력 기술등급 구성비
특급+고급 인력 비중 100%



대표 구축사례

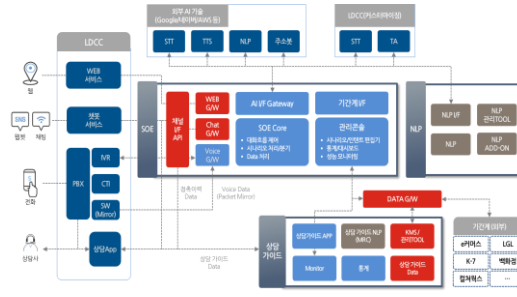
랩스마트의 응축된 핵심 기술과 사업수행 노하우를 바탕으로 진행된 대표 레퍼런스는 새로운 기회와 발전 가능성을 확인한 사례입니다. 랩스마트는 단순 콜 인프라 구축 및 고도화에 머무르지 않고 고객에게 가치를 더하는 새롭고 혁신적인 서비스를 선도합니다.

컨택센터 인프라 고도화



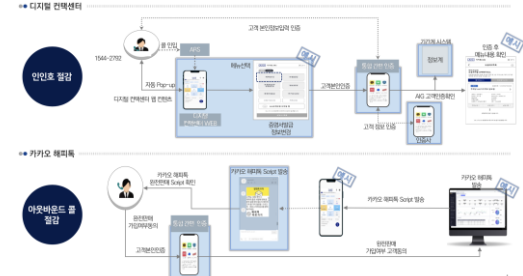
- ① 국내 금융권 최대 규모의 컨택센터 (전국 6개 센터, 상담원 약 4,000석)
- ① 단순 노후 인프라 교체가 아닌, 업무 중심의 시스템 고도화로 업무 생산성과 상담 효율성 향상
- ① 고객 상담품질 개선 및 상담 편의성 제고를 위한 감성분석 플랫폼 연계

컨택센터 AI 서비스 구축



- ① 플러그인이 가능한 SOE 설계 및 구축으로 서비스 확장성과 유연성 보장
- ① 직관적인 GUI 환경의 시나리오 제너레이터, Web 기반 통계/모니터링 시스템, 기간계/콜 시스템과의 연계 서비스 제공
- ① 시상담 확대 및 단순/반복 상담 자동화 (챗봇, 음성봇, 가이드봇)

컨택센터 DX

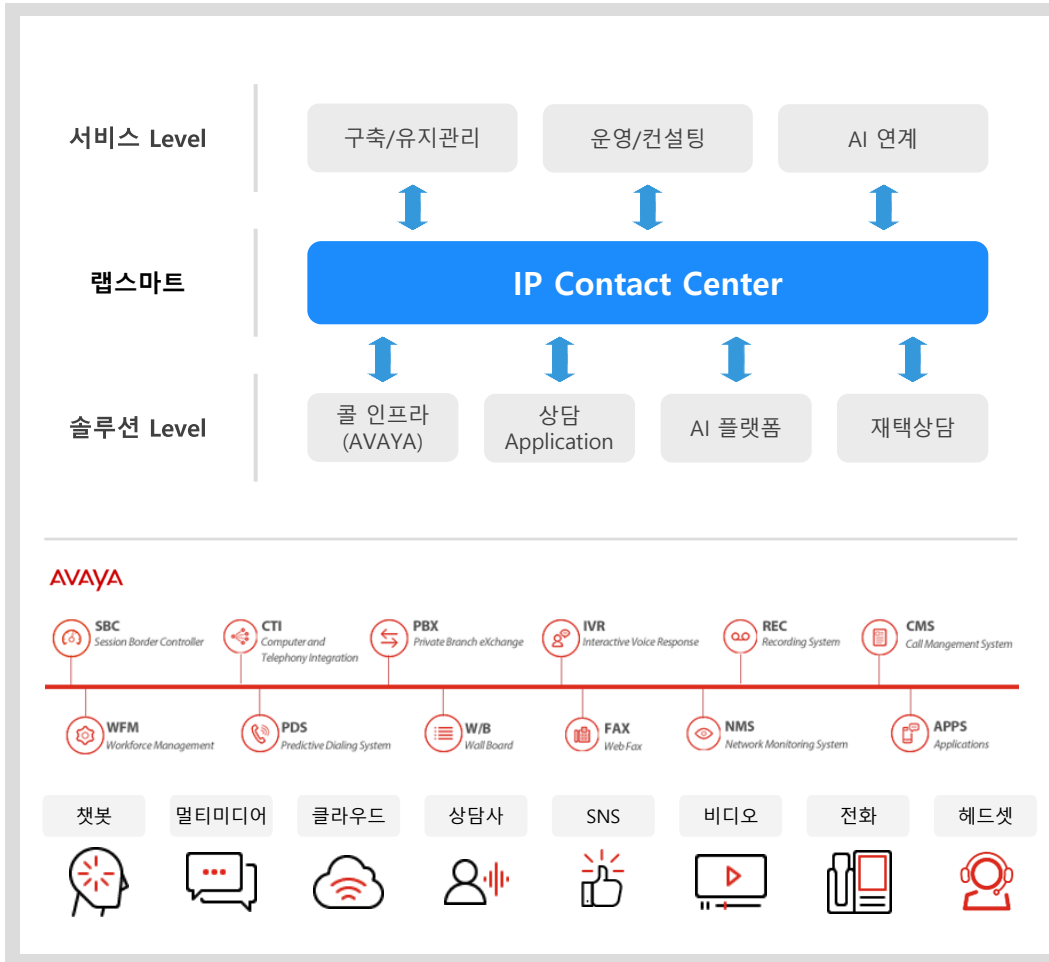


- ① 디지털 ARS, 카카오 기반 해피톡 서비스 제공을 통한 인/아웃바운드 콜 절감
- ① 고객 여정에 대한 통계 및 분석 기능 적용을 통해 고객 이탈 원인을 파악하고 서비스 개선 방향에 반영
- ① 상담 시간 감소와 고객 경험을 개선하는 초개인화 서비스 구성

IP Contact Center

랩스마트 IP Contact Center(IPCC)는 차세대 컨택센터를 구현하고자 하는 고객들을 위한 사용자 중심의 프리미엄급 솔루션입니다. 컨택센터 구현을 위한 제품 풀 라인업을 제공하며, 고객 상담 업무 효율성과 고객 경험을 개선할 수 있도록 지원합니다.

솔루션 개요



주요 기능

통합통계 /관제

- 분산되어 있는 통계를 일관된 기준으로 제공
- 콜 인입부터 상담 종료까지의 고객 여정 통계 제공
- 전체 시스템 통합 관제 및 실시간 Alarm 제공

멀티채널 수용

- 고객의 다양한 인입 채널 수용 (전화, 채팅, 챗봇, SNS, 이메일 등)
- 다양한 콜 라우팅 및 멀티채널 연동으로 고객응대 능력 향상
- 고객 접점 채널 유연한 확장 및 확대 가능

상담 관리 및 지원

- 인사정보 자동 반영 및 STT/TA 활용한 QA
- 상담 추천 매뉴얼 및 멀티채널 상담 이력 제공
- 재택근무 지원

Legacy 연동

- 기존 내부 업무시스템, ERP, CRM Application 등과 완벽한 연계 가능 (Web/CS 방식)
- 일반 업무와 동시에 컨택센터 기반의 다양한 상담 업무 수행 가능

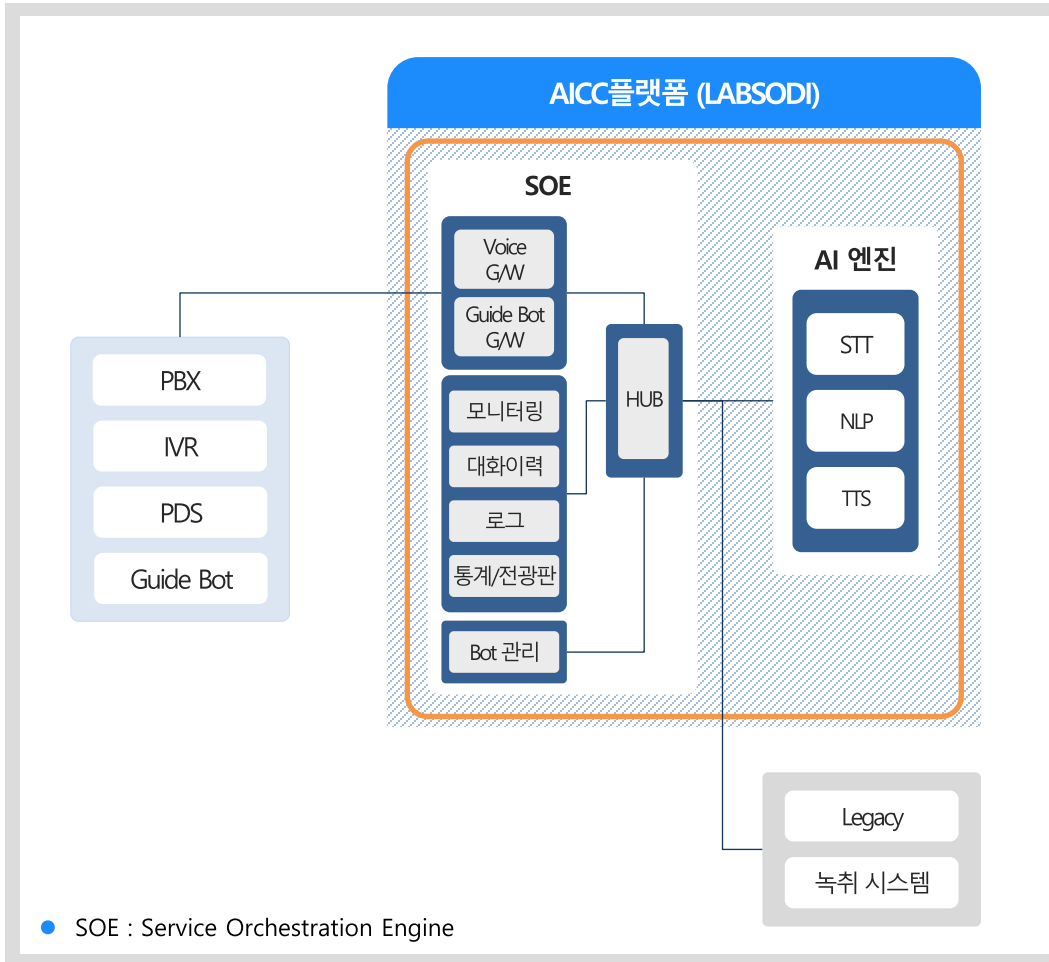
AI 연계

- 챗봇, 음성봇, 음성인식, 음성합성, 텍스트 분석 등 다양한 AI 기술과 결합을 통한 고객 경험 개선

AICC 플랫폼

AICC 전용 플랫폼 랩소디(LABSODI)는 LABSMART 'S Service Operation & DX Integration의 약자로 고객의 요구사항에 부합하는 최적의 AI 솔루션들을 All-In-One 패키지로 제공하는 랩스마트만의 AI 응용 솔루션입니다. 서비스별 모듈화 구성이 가능하여 고객 맞춤형 선택적 AI 서비스를 제공할 수 있습니다.

솔루션 개요



주요 기능

음성봇 서비스

- 실시간 음성엔진과 NLU기반 대화엔진 탑재
- 실시간 음성인식 > 자연어 이해 및 답변 > 음성합성 자동화
- 딥러닝 기반 언어/감성인지 NLP, NLU, MRC 기능
- 인바운드, 아웃바운드 단순/반복, 열악한 업무 1차 응대

SOE

- WEB UI 기반 시나리오 빌더 제공 (설계, 제작, 배포)
- 다양한 콜인프라 수용이 가능한 Voice G/W
- 상담사용 Guide Bot을 위해 별도의 G/W 기능 제공
- 다양한 AI엔진(NLU, STT, TTS)과 연동 가능
- 대화 시작에서 종료까지 이력 및 정보 관리
- 대시보드, 서비스 현황, 각종 통계 제공
- 비즈니스 처리를 위한 기업내부 Legacy 연동

STT

- 음성인식 정확도 95%(상담사 기준) 성능 보유
- 국내외 다양한 STT 연동 가능

NLU

- 순차적 / 비순차적 대화 흐름 지원
- 의도파악 방법(Rule Base 또는 머신러닝) 선택 가능
- 시나리오 내 외부 API 연동 가능

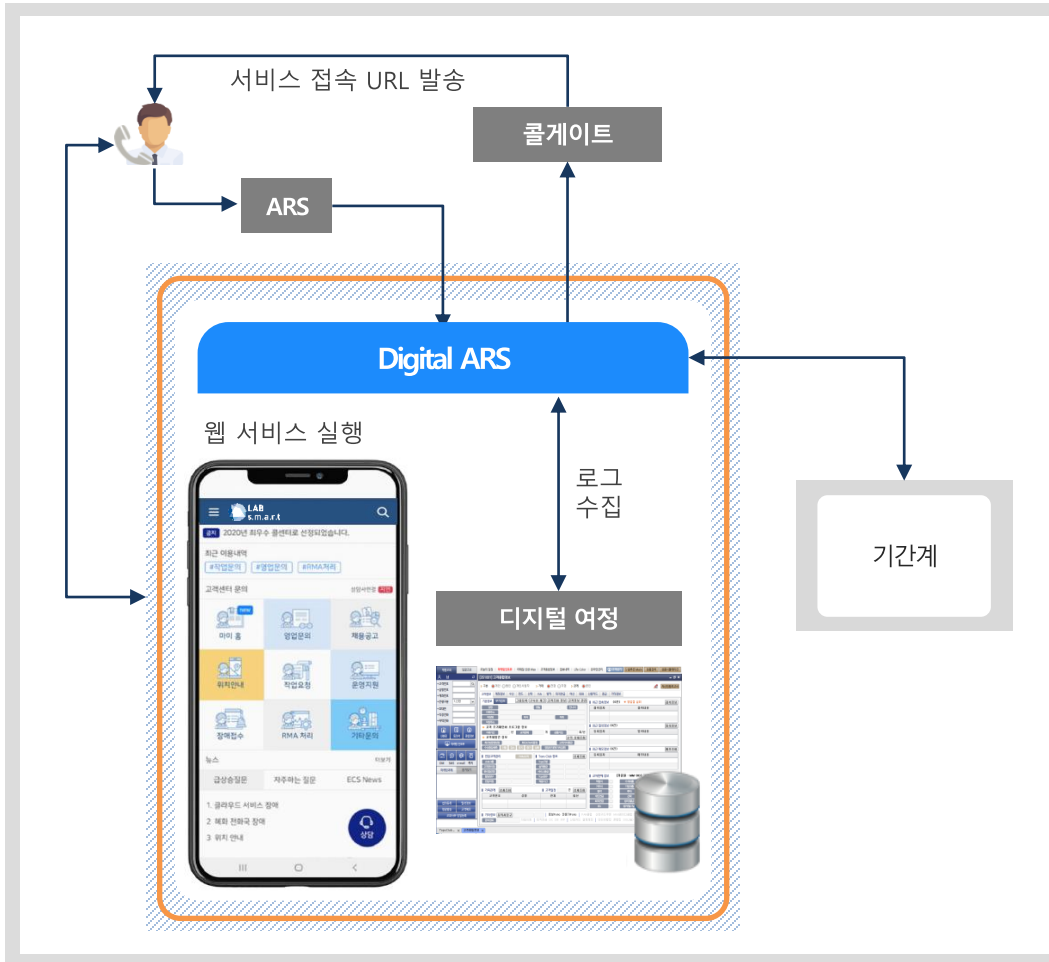
TTS

- 고객의 요구사항에 적합한 다양한 음성 및 언어 제공
- 국내외 다양한 TTS와 연동 가능

Digital ARS

Digital ARS는 고객센터의 다양한 서비스와 채널간 편리한 연결을 도와주는 “지능형 컨택 허브” 솔루션입니다. 전화 상담으로 인입된 고객을 자연스럽게 디지털 서비스로 유도하고, 이를 통해 상담 시간 감소와 차별화된 고객 경험을 제공합니다.

솔루션 개요



주요 기능

다양한 기능 제공 (3세대)

- Digital Contents 고객이 직접 콘텐츠 작성 및 관리
- Digital Link 단축URL 발송, 유효성 체크, 추적 통계
- Digital API API 관리, 로그관리, 서비스 연계
- Digital Journey 이용내역 관리 분석

고객 여정 제공

- 유입채널, 고객유형, 연령별, 기기 별 추이 현황 분석
- 끊김 없는 전환, 전체 채널/서비스 연계 분석

개인화 URL 링크 사용

- 고객에게 SMS, 알림 톱을 통해 개인화된 URL 링크 전달
- 보안이 취약한 원본 URL을 숨기고, 단축 링크(개인화)로 발행

인사이트 확보

- 유입현황+채널 여정+세부분석+서비스 모니터
- Call ID 기반의 정합성 및 신뢰성을 확보한 통계/분석
→ 개선과제 도출 가능

Smart Phone TM

Smart Phone TM은 TM 업무 채널을 유선 전화에서 스마트폰으로 대체하는 솔루션입니다. TM 업무의 비용 절감과 통화 성공률을 향상시키고, 기존 업무 프로세스는 간소화 됩니다. 콜 인프라에 대한 신규 투자는 불필요하며 스마트폰 하나만으로 TM 업무가 가능하도록 지원합니다.

솔루션 개요

The diagram illustrates the Smart Phone TM solution architecture. On the left, a '기존 콜센터 시스템' (Existing Call Center System) is shown as a '기존 시스템 변경 없는 연계' (Seamless integration without system change). It includes '중계 서버' (Relay Server), '영상상담 서버' (Video Consultation Server), and '녹취 스토리지' (Recording Storage). This system is connected to a '상담원' (Agent) who interacts with '고객' (Customer) through three channels: '음성 상담' (Voice Consultation), '코브라우저' (Cobrowser), and '전자서명' (Electronic Signature). The '코브라우저' channel shows a customer's screen being shared with the agent. The '전자서명' channel shows a signature being captured. A '녹취 데이터 실시간 스트리밍' (Recording data real-time streaming) path connects the recording storage to the agent's side.

통신비용 통화 콜당 부과 → 정액 요금제 (상담 500석 기준)

기간	기존 TM (12억)	스마트폰 TM (3.6억)	절감액	절감률
1년	12억	3.6억	8.4억	70%
5년	60억	18억	42억	-

인프라 투자비용 스마트폰 하나만으로 TM 가능

- Call Infra 신규 투자 불필요
- Device 비용 최소화 가능

Diagram comparing '기존 TM센터' (Existing TM Center) with '스마트폰 TM' (Smartphone TM). The existing center includes Desk Phone, ARS, PBX, 상담 APP, 콜 인프라, 녹취, and PDS. The smartphone TM version shows a customer interacting with a smartphone, with the same core infrastructure (콜 인프라, 녹취, PDS) supporting the mobile channel.

주요 기능

010 발신

- 02, 070, 15xx 번호 발신이 아닌 010 으로 발신
- 고객 거부감은 최소화되고, 고객 신뢰 및 통화 성공률은 향상

코브라우저

- 소비자 ↔ 상담원 간 웹 화면 공유로 디지털 문서 동시 확인 가능
- 약 20~30분 이상 듣고 있어야 하는 표준 스크립트 대신 소비자가 중요 사항을 직접 눈으로 확인
- 정보의 비대칭성 및 불완전 판매 감소

녹취 실시간 분석

- 스마트폰에 저장없이 녹취 데이터 실시간 스트리밍 전송
- 실시간 VOC 분석 및 상담 키워드 분석
- 실시간 상담 가이드, 코칭 및 상담 오류 빠른 캐치/수정 가능

기타

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

감사합니다



랩스마트 주식회사

YOUR BEST IT PARTNER

COPYRIGHT © LABSMART All Rights Reserved

서울시 성동구 연무장5가길 7
현대테라스타워 7층

Tel. 02.6222.0300

Mail. labsmart@labsmart.co.kr

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