

## (주)아크릴, 컨택센터 AI 솔루션 허그봇(HUGbot) 출시



인공지능 전문기업 (주)아크릴은 컨택센터(콜센터) 인공지능(AI) 솔루션 허그봇(HUGbot)을 출시하고 컨택센터의 디지털 전환 등 언택트 시장 공략을 본격화 할 예정이라고 26일 밝혔다.

업체에 따르면 허그봇은 코로나19 확산으로 인해 컨택센터의 업무 관리 방식 변화 및 근무 환경 개선의 필요성이 커지는 사회적 요구에 대응할 수 있는 솔루션으로, 자체 구축한 인공지능 플랫폼 조나단(Jonathan®)을 탑재했다. 기존의 컨택센터 업무를 진단하는 전문 컨설팅을 통해 맞춤형 인공지능 챗봇이 상담원의 업무를 보조해 준다.

챗봇은 컨택센터 업무의 80% 가량을 차지하고 있는 위치 및 상품 안내와 같은 단순, 반복적인 상담 업무를 전담하며, 상담원은 챗봇이 대답하기 곤란한 질문들에 대해서만 응대하여 업무 강도가 낮아지는 효과를 볼 수 있다. 허그봇과 동시에 제공되는 전문 컨설팅 서비스를 통한 업무 진단은 상담원들이 더 중요하고 이익 기여도가 높은 업무에 집중하기 위한 가이드라인을 제공하여 고객사의 매출 증대를 도모하도록 설계됐다.

허그봇은 조나단의 챗봇 서비스인 조나단 봇츠(Jonathan Bots®)와 고성능 자연어 처리 기술, 감성 인식 기술들을 탑재하여 고객의 오타, 신조어 및 불완전한 질문에 대해 자연스러운 대화가 가능하도록 개발되었으며, 특히 고객과 공감할 수 있는 감성 기술을 통해 고객 질문의 맥락을 이해한 맞춤형 대화를 구현할 수 있다. 또한 각 산업 분야에 특화된 서비스 제공을 위해 고객이 쉽게 고객 데이터를 추가 학습시킬 수 있는 기능을 제공한다. 또한, 'HUGbot 컨택센터 AI'는 클라우드 및 온프레미스 방식의 서비스를 모두 제공하여 고객 상황에 맞춘 합리적인 선택이 가능하도록 하였다.

회사 관계자는 먼저 의료 기관, 검진센터, 보험회사 등의 바이오헬스 분야를 중심으로 허그봇 보급에 집중할 예정이라며 지난 5월 한국건강관리협회 서울동부지부와 파트너십 계약을 체결하였고, 복수의 병원과 도입 계약을 추진 중이라고 전했다.

박외진 대표는 “이미 포스트코로나 시대의 새로운 뉴노멀(new normal)로 자리 잡고 있는 '언택트 트렌드'는 '연결 없는 새로운 연결(contactless contact)'을 구현해야 한다”며 “비대면 시대의 새로운 연결의 핵심은 고객과의 '자연스러운 소통과 공감'이며, '허그봇'은 이 시대를 위한 따뜻한 비대면 서비스의 대표 사례가 될 수 있을 것”이라고 강조했다.

박해식 동아닷컴 기자 pistols@donga.com

Copyright © dongA.com. All rights reserved.