

infobank

# NUGU bizcall 서비스 소개서

---

# INDEX

목차

## 회사 소개

COMPANY INTRODUCTION

- 1 인포뱅크 소개
- 2 인포뱅크 사업영역
- 3 챗봇 구축 사례

## 서비스 소개

SERVICE INTRODUCTION

- 4 NUGU bizcall 소개  
서비스 소개  
특장점 및 도입 사례  
주요 기능 소개
- 5 관리센터 기능 소개  
관리센터 메뉴 별 화면 설명
- 6 요금제 안내
- 7 서비스 신청 절차

# infobank

인포뱅크는 모바일 커뮤니케이션 기술을 선도하는 코스닥 상장기업으로서 다양한 분야의 고객사들과의 협업 경험을 바탕으로 최고의 서비스를 제공합니다

법인명	인포뱅크(주)		대표자	박태형
사업의 종류	업태	서비스 외	종목	프로그램개발 외
주소	경기도 성남시 분당구 대왕판교로 660 A동 12층			
회사설립일	1995년 06월 14일 (코스닥 등록일: 2006년 07월 04일)			
수상 및 인증현황	정보보호관리체계 인증(ISMS) 2014년부터 현재			
기타 사항	국내 특허 등록 - 117건 / 국내 특허 출원 - 277건 (2023년 2월 현재)			



기업메시징서비스



카카오톡 메시지



챗봇 컨설팅/제작



스마트카 솔루션



스타트업액셀러레이터  
TIPS

인포뱅크는 기업메시징 서비스를 중심으로 방송 참여 서비스, 채팅 상담 솔루션, 챗봇 제작 사업 등  
기업과 기업의 고객을 연결하는 비즈니스를 구현합니다

### 메시지

- 국내 메시지
- 국제 메시지
- RCS(채팅+)
- 분배 솔루션
- 방송참여메시지
- 대표번호 MO

### SNS

- 카카오톡 메시지
- 네이버스마트알림
- 카카오톡 채팅API

### 챗봇

- 카카오톡 챗봇
- 네이버 클로바

### 주요 클라이언트

1만 여 이상의 기업 고객이  
인포뱅크 메시지 API 및 솔루션을 활용해  
월간 약 8억 건 이상의 메시지를 전송합니다



NAVER

LINE



kakaobank



true friend 한국투자 증권

NH농협



삼성화재

삼성증권

H 현대해상

\* KB손해보험

NICE평가정보 NICE



대한민국 법원  
COURT OF KOREA

SOCAR

HANSEM



MARKET Kurly

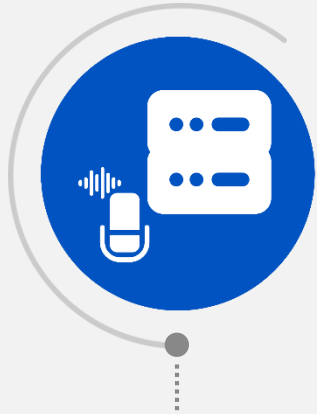
OSSTEM<sup>o</sup>  
IMPLANT

인포뱅크는 다수의 카카오 챗봇 및 네이버 챗봇 구축 경험이 있는 **챗봇 제작 전문 기업**으로  
**챗봇 시나리오 기획부터 개발까지 전문 인력과 노하우를 보유하고 있습니다**

사업명	발주사	수행 기간	주 사업자	참여 범위
KB국민은행 카카오FAQ챗봇	KB국민은행	22년 11월 ~ 22년 12월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
ABL생명 Ai 챗봇	ABL생명	22년 08월 ~ 22년 12월	코스콤	네이버 클로바 챗봇 제작
LS일렉트릭 사내 챗봇	LS ITC	22년 07월 ~ 22년 09월	인포뱅크	네이버 클로바 챗봇 제작
르노캐피탈 챗봇	알씨아이파이낸셜서비스코리아	21년 09월 ~ 22년 02월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
BGF리테일 고객센터/점주용 챗봇	BGF리테일	21년 05월 ~ 21년 08월	인포뱅크	네이버 클로바 엔진 활용 카카오톡 챗봇
현대해상 네이버 AI 챗봇	현대해상	20년 12월 ~ 21년 03월	인포뱅크	네이버 클로바 챗봇 제작
하나손해보험	하나손해보험	20년 12월 ~ 21년 02월	스펙트라	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
미래에셋생명 보험계약대출	미래에셋생명보험	20년 11월 ~ 21년 02월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
현대해상 카카오 챗봇 구축 프로젝트	현대해상	20년 3월 ~ 8월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
한국씨티은행 FAQ 챗봇	한국씨티은행	20년 3월 ~ 6월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
미래에셋생명 상담 챗봇	미래에셋생명보험	19년 12월 ~ 20년 5월	인포뱅크	채팅 상담 솔루션 / 카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
삼성서울병원 챗봇	삼성서울병원	19년 11월 ~ 20년 2월	인포뱅크	네이버 클로바 챗봇 제작
귀뚜라미보일러 A/S접수 챗봇	주식회사 귀뚜라미	19년 10월 ~ 12월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
웰컴저축은행 챗봇	웰컴저축은행	19년 9월 ~ 12월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 / 채팅 상담 솔루션
제로페이 서울 챗봇/스피커봇	서울시	19년 8월 ~ 19년 10월	인포뱅크	네이버 클로바 챗봇 제작
자동차 보험 특약 사진 등록 챗봇	AXA손해보험	19년 6월 ~ 19년 9월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
GA 업무 지원 챗봇	BNP파리바 카디프생명	19년 6월 ~ 19년 7월	인포뱅크	네이버 클로바 엔진 활용 카카오톡 챗봇
바이탈 뷰티 바로톡 챗봇	아모레퍼시픽	18년 12월 ~ 19년 2월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작
교보라이프플래닛생명 챗봇	교보라이프플래닛생명	18년 6월 ~ 18년 10월	인포뱅크	카카오 i오픈빌더 챗봇 제작

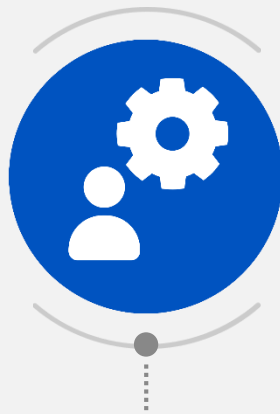
# NUGU bizcall

NUGU 비즈콜은 SKT의 AI음성기술 기반의 AI 콜 SaaS형 플랫폼입니다  
인포뱅크는 SKT의 공식 파트너사로 고객사가 손쉽게 NUGU 비즈콜을 이용할 수 있도록 지원합니다



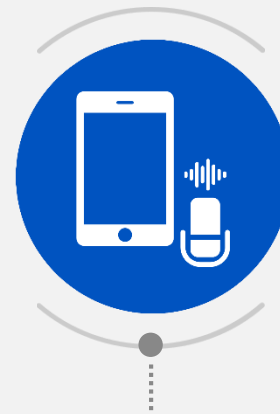
## NUGU 음성 AI기술을 바탕으로

- NUGU케어콜, NUGU 돌봄콜 등으로 검증된 AI 콜 서비스의 기술력 활용
- NUGU의 음성 인식 및 자연어 처리, 다양한 음성 합성음 지원



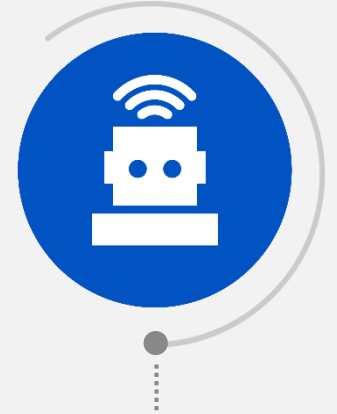
## 고객사가 직접

- AI 콜 시나리오 작성 및 대상자, 결과 데이터 특정 기간(D/L 지원) 직접 관리
- 개인정보 관리 이슈 최소화



## 간단한 콜 시나리오를

- 고객사가 고객사의 고객으로 전화하는 아웃바운드 콜 제공
- 단순한 구조의 대화 시나리오 우선 제공



## 간편구현하는 AI 콜 플랫폼

- 계약된 가용 채널 범위 내에서 다량의 콜 동시 발신 가능
- 발신일/시간대(30분 단위) 별 발신 예약 현황 제공

NUGU 비즈콜은 SaaS형 서비스로 고객사의 시간과 비용을 효과적으로 단축합니다

온프레미스 형 콜봇

NUGU bizcall

구축 후 유지 보수 및 업데이트 추가 작업 필요

최신 기술 기반의 콜봇 서비스 구축 가능

고비용의 초기 투자 비용 필요

초기 투자 비용 0원

기획부터 개발까지 많은 시간과 인력 소요

필요한 시점에 언제든지 도입/수정 가능

시스템 공격, 데이터 유출 등 내부 보안 위협

인증된 SKT 서비스를 통한 보안성 우수

NUGU 비즈콜은 고객사의 대고객 업무 리소스 효율화 및 섬세한 고객 관리 지원이 가능합니다

## 사용성

손쉬운 UI와 간편하고 섬세한 사용성

- 통화 대상자(콜수신자)의 상황을 고려한 섬세한 시나리오 설계 가능
- 시나리오 협의 - 제작 - 발신까지 3일 내 완성

## 생산성

상담효율화를 통한 생산성 향상

- 반복해야하는 단순한 전화를 AI가 동시에 대량으로 소화
- 상담사는 고객 케어 및 마케팅 활동 등 고부가가치의 상담에 집중

## 자연스러움

고객의 AI와 통화에 대한 거부감 최소화

- 케어콜과 안심콜 서비스로 검증된 음성인식 / 음성 합성 기술을 적용한 기계적인 느낌 최소화

## 만족도

서비스 개선을 통한 고객만족도 증대

- 통화 결과 및 대화 내용에 대한 텍스트 조회 및 결과 엑셀 다운로드 제공
- 고객의 답변 데이터를 쉽고 빠르게 처리

바로 만들어  
사용하는  
AI콜



NUGU 비즈콜은 고객의 데이터를 수집하거나 필요한 정보를 안내하고 확인하는 서비스에 적합하며, 상담 리소스를 효율화 하고자 하는 고객이라면 산업의 전 분야에서 활용 가능합니다

## 금융업

- 금융 상품 불완전판매 모니터링
- 상품 만기일/갱신일 안내
- 상품 가입 해피콜

### 도입 사례

#### SKT 고객 대상 요금 미납 안내

상담원 연결 없이 미납내역, 납부방법 안내 후 납부 예정일까지 완결적 처리

## 병원/헬스케어

- 수술 후 경과 증상 확인
- 예약일 검진일 안내
- 만성질환자의 정기 상태 확인

### 도입 사례

#### S대학병원 이용고객 사후 모니터링

건강 이상 유무 체크, 경과 확인 등  
통화 후 모니터링 결과에 따라 실시간 담당자를 통한 추가 상담 진행 수행

## 공공기관/지자체

- 취약계층 안부전화
- 세무 법률 상담 안내
- 지방세 국세 납부 안내

### 도입 사례

#### 지역 독거 어르신 돌봄 서비스

건강 이상 유무, 식사여부, 생활안부 등 불편사항에 대해서 상담 후 복지사의 조치 및 필요 시 통화 진행

## 마케팅리서치

- 서비스 만족도 조사
- 여론조사
- 고객 Needs 파악

### 도입 사례

업데이트 중

NUGU 비즈콜은 시나리오 작성부터 발신 예약, 통화 결과 확인까지  
기업 스스로 시콜을 손쉽게 운영할 수 있는 토탈 서비스를 제공합니다

### 심플하고 유연한 시나리오

엑셀로 시나리오 입력하여  
양식 정합성 자동 검수 후 등록  
시나리오 등록/다운로드 가능

다양한 유형의 질문 시나리오 소화  
네/아니요, 객관식, 주관식, 숫자형,  
범위, 시간, 답변 재확인, 자유발언

일정 수준의 개인화 질문 구성 가능  
예 : 생년월일, 내원일, 성별 등

고객 답변에 따라  
다음 대사 및 동작 분기 가능

### 쉽고 다양한 발신 설정

원하는 날짜와 시간대에  
대상자를 지정하여 예약 발신

날짜/시간대별 예약 현황 표시로  
효율적인 발신 스케줄링

평소 고객에게 익숙한 전화번호로  
발신번호가 표시되도록 지원

남녀 등 다양한 페르소나의  
AI 보이스 설정 가능

### 한 눈에 확인하는 결과 통계

질문의 답변을 유형화하여  
통화 결과 리포트 제공

기간별, 누적 통계 리포트 제공

대상자와의 통화 내용 전문을  
채팅창 형태의 텍스트로 확인 가능

※ NUGU 비즈콜 시스템 및 AI 대화 처리 기능, 질문 유형 등 고객사 needs를 반영하여 지속적으로 고도화 예정

고객사가 비즈콜을 직접 운영할 수 있도록 NUGU 비즈콜 관리센터(이하, '관리센터')를 제공하며, 관리센터를 통해 콜시나리오를 확인하고 발신할 수 있으며, 콜 종료 후 결과 데이터를 확인할 수 있습니다

## 내 정보

- 제휴사 정보 관리 (등록/수정)
- 제휴사 담당자 관리 (추가/삭제)
- 회원 정보 관리

## 통화 시나리오 관리

- 통화 시나리오 등록
- 테스트 발신
- 시나리오 뷰어

## 발신 관리

- 통화 대상자 등록 및 발신 예약
- 통화 결과 확인
- 전체 발신 현황 확인

## 통계

- 기간별 상세 통계
- 누적 통계

## 고객지원

- 공지사항
- 자주 묻는 질문
- 1:1 문의

• 통화 시나리오 관리

비즈콜 이용 가이드도 | 로그아웃

### 통화 시나리오 관리

등록 시나리오 관리

인포뱅크 | 등록자 전체 | 1:1 문의 | 테스트 발신 결과 보기

No	시나리오명	등록일	등록자
7	58ae_279f_우공비즈콜_모차렐라_일일복지센터_문수인 (bizcall_58ae405a-f022-43e3-86ac-d7185027088a)	2023-02-24 16:30	인포뱅크
8	a03c_모차렐라_일일복지센터_onephie (bizcall_12982719-2637-469f-ba9f-50ba49437995)	2023-02-22 16:42	정태영
9	9842_게시시나리오_고객관리_안희도조사	2023-02-17 12:04	정태영

'제휴사 관리자'와 '제휴사 담당자' 모두 비즈콜 관리기능(통화 시나리오 관리, 발신 관리, 통계)은 동일하게 이용할 수 있으며, '제휴사 관리자'는 제휴사 정보 및 담당자 관리 기능(내 정보> 제휴사 정보/담당자 관리)을 추가로 이용할 수 있습니다

메뉴1	메뉴2	일반회원	제휴사 관리자	제휴사 담당자
내 정보	제휴사 정보 관리	이용 가능 (등록 신청만 가능)	이용 가능 (등록/수정/삭제 가능)	정보 조회만 가능
	제휴사 담당자 관리	이용 불가	담당자 추가/삭제 가능 제휴사 관리자 권한 이관 가능	정보 조회만 가능
	회원 정보 관리	이용 가능	이용 가능	이용 가능
통화 시나리오 관리		이용 불가	이용 가능	이용 가능
발신관리	발신 예약/결과 확인	이용 불가	이용 가능	이용 가능
	전체 발신 현황	이용 불가	이용 가능	이용 가능
통계	기간별 상세 통계	이용 불가	이용 가능	이용 가능
	전체 누적 통계	이용 불가	이용 가능	이용 가능
고객 지원	공지사항	이용 가능	이용 가능	이용 가능
	자주 묻는 질문	이용 가능	이용 가능	이용 가능
	1:1 문의	이용 가능	이용 가능	이용 가능

※ NUGU bizcall 관리센터에서는 고객사를 '제휴사'로 칭합니다.

통화  
시나리오 관리

시나리오 업로드가 완료되면 **등록일 기준 최신 순으로 리스트에 보여집니다**  
 '등록 시나리오 관리'에서는 시나리오 조회, 테스트 발신, 다운로드, 삭제 등을 할 수 있습니다

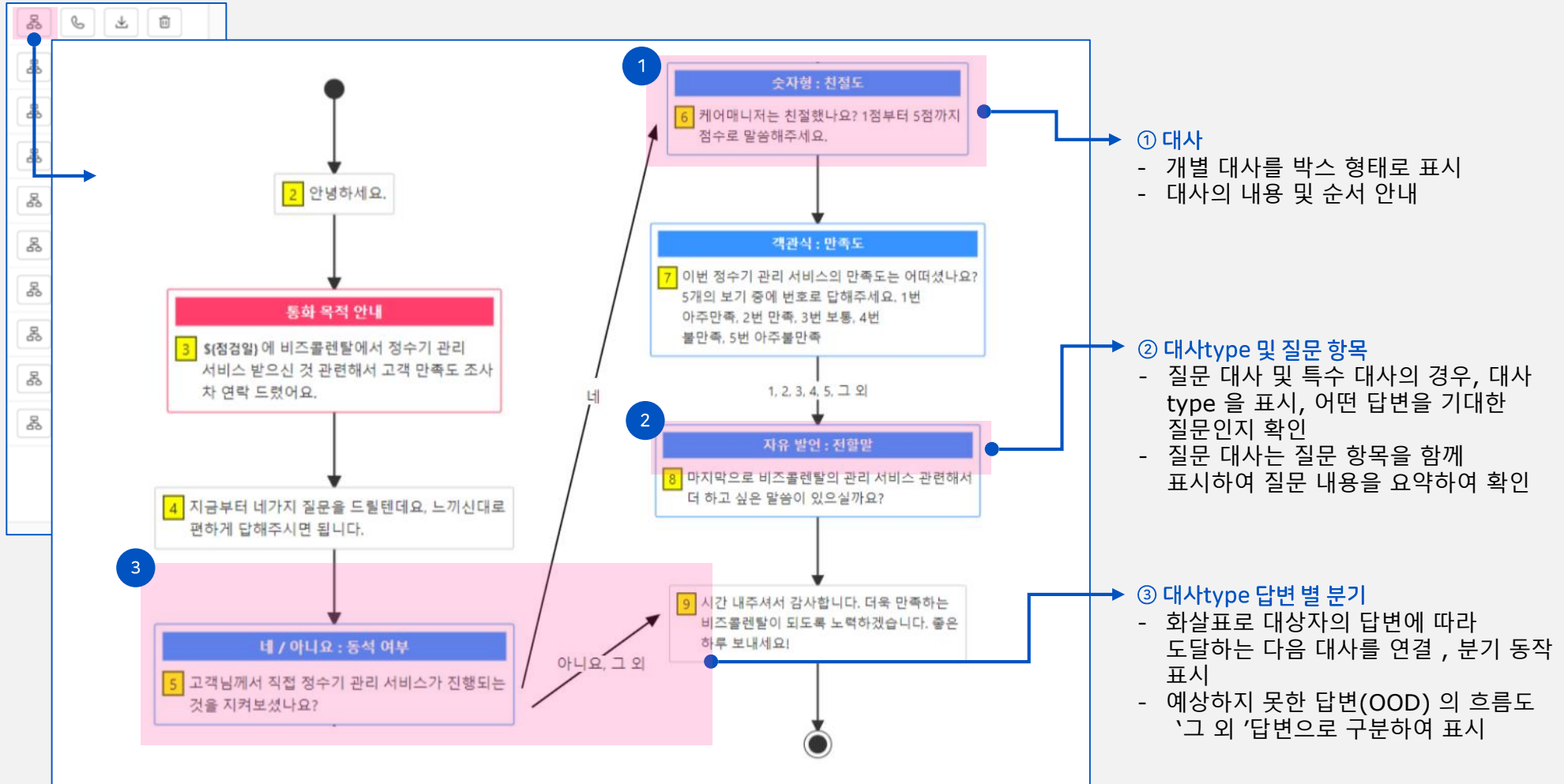
The screenshot shows a web interface for managing registered scenarios. At the top, there are filters for '제휴사 전체' and '등록자 전체'. Below is a table with columns for 'No', '시나리오명', '등록일', and '등록자'. Each row has a set of action buttons: a list icon, a phone icon, a download icon, and a trash icon. A '1:1 문의' button is also present. A '테스트 발신 결과 보기' button is located above the table. At the bottom, there is a pagination control showing page 1 of 10.

No	시나리오명	등록일	등록자
100	1235_요로결석_15일차_20220329	2022-03-25 17:00	김누구
99	1234_요로결석_14일차_20220326	2022-03-22 23:59	이지은
98	1233_요로결석_12일차_20220324	2022-03-21 12:30	이지은
97	1232_요로결석_10일차_20220322	2022-03-20 17:00	이지은
96	1231_요로결석_9일차_20220320	2022-03-20 17:00	김누구
95	1230_요로결석_8일차_20220318	2022-03-19 17:00	남궁누구
94	1229_요로결석_6일차_20220316	2022-03-18 17:00	남궁누구
93	1228_요로결석_5일차_20220315	2022-03-17 17:00	이지은
92	1227_요로결석_3일차_20220313	2022-03-15 17:00	이지은
91	1226_요로결석_1일차_20220311	2022-03-12 17:00	이지은

- 정렬 순서**
  - 등록일 기준 최신 순 정렬
  - 등록자 별로 모아서 보기 가능
- 1:1 문의**
  - 시나리오 관련 Q&A 요청
- 테스트 발신 결과 보기**
  - 최근 진행한 15건의 테스트 발신에 대한 결과 리포트 제공
- 시나리오뷰어**
  - 선택한 시나리오의 대화 흐름을 도식화하여 제공
- 테스트 발신**
  - 선택한 시나리오에 대한 비즈콜을 테스트로 발신하여 직접 수신
- 다운로드**
  - 선택한 시나리오 다운로드
- 삭제**
  - 선택한 시나리오 삭제
  - 발신 예약되거나 발신 진행 중인 시나리오는 삭제 불가

통화  
시나리오 관리

등록이 완료된 시나리오는 '시나리오 뷰어' 와 '테스트 발신' 을 통해 미리 확인할 수 있습니다  
'시나리오 뷰어'는 대화의 흐름을 도식화 하여 보여주어 답변에 따른 분기 동작을 확인하는데 유용합니다



## ① 대사

- 개별 대사를 박스 형태로 표시
- 대사의 내용 및 순서 안내

## ② 대사type 및 질문 항목

- 질문 대사 및 특수 대사의 경우, 대사 type 을 표시, 어떤 답변을 기대한 질문인지 확인
- 질문 대사는 질문 항목을 함께 표시하여 질문 내용을 요약하여 확인

## ③ 대사type 답변 별 분기

- 화살표로 대상자의 답변에 따라 도달하는 다음 대사를 연결, 분기 동작 표시
- 예상하지 못한 답변(OOD)의 흐름도 '그 외' 답변으로 구분하여 표시

통화  
시나리오 관리

'테스트 발신'을 통해 대상자를 직접 등록, 비즈콜을 미리 받아 볼 수 있습니다  
실제 발신 예약과 유사한 프로세스로 발신 신청부터 결과 확인까지 전체적으로 확인하는 데에 도움이 됩니다.



### 테스트 발신 신청

선택한 시나리오에 대해 테스트 발신을 진행합니다.  
대상자 및 발신 조건을 설정해주세요.

발신 조건 설정

- 1 발신 번호 선택 010-0000-0000 (1588-2460)
- 2 보이스 선택 아리아
- 3 대사 속도 설정 100% (기본)

대상자 추가

엑셀 파일(.xlsx)형태로 등록해주세요.  
원활한 테스트를 위하여 10인 이내 대상자에게만 발신 가능합니다.

4 대상자\_파일\_12345.xlsx 파일 찾기

취소 5 테스트발신

- ① 발신 회선 선택
  - 제휴사가 보유하고 있는 번호 중 발신할 번호 선택
- ② 보이스 선택
  - 아리아, 티파니, 올리버 중 발신할 목소리 선택
- ③ 대사 속도 선택
  - 80%(느리게), 90%, 100%, 110%, 120%(빠르게) 중 대사의 재생 속도 선택

- ④ 대상자 추가
  - 엑셀 파일(.xlsx)를 통해 테스트 콜을 받을 대상자를 등록
  - 원활한 테스트를 위해 1 회 10인 이내로 대상자 수 제한

※ 대상자파일의1행 A열은 '전화번호'로고정이며, 시나리오에 포함된 대상자 별 정보가있다면 1행 그 외 열에 헤더로 입력합니다.

- ⑤ 테스트 발신
  - 세팅한 조건으로 즉시 발신

통화  
시나리오 관리

등록 시나리오 리스트 우측 상단의 '테스트 발신 결과 보기' 버튼을 클릭하면 수신자 수, 평균 통화 시간 등 최근 진행한 15건의 테스트 발신 결과를 확인할 수 있습니다



**테스트 발신 결과** ✕

최근 진행한 15건의 테스트 발신 결과입니다.

1 발신일	시나리오 명	2 수신자 수 / 대상자 수	3 평균 통화 시간
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	1000/1000	05분 15초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	99/99	15분 20초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	500/500	03분 02초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	1000/1000	05분 15초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	99/99	15분 20초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	500/500	03분 02초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	99/99	15분 20초
2022-03-31 17:00	1235_요로결석10일차_20220331	500/500	03분 02초

### ① 발신일

- 테스트 발신일
- 최근 진행 순 15개 노출

### ② 수신자 수/대상자 수

- 등록된 대상자 중 수신에 성공한 사람 수

### ③ 평균 통화 시간

- 해당 시나리오의 평균 통화 시간
- 발신 건 별 통화 시간의 합 / 수신자 수



## 발신 관리

시나리오 등록이 완료되면 해당 시나리오로 **비즈콜 발신 예약**을 할 수 있습니다  
 '발신 예약/수정' 페이지에서는 일별 발신 예약 현황을 확인하고 각 비즈콜 정보로 이동할 수 있습니다

## ① 신규 발신 예약

- 캘린더에서 날짜 선택 후 발신 예약
- 2 개 이상의 날짜를 선택하여 일괄 예약 가능
- 예약 버튼 클릭 시, 발신 예약 '창'으로 이동

## ② 일별 예약 현황

- 선택한 날짜에 예약된 비즈콜 리스트 표시
- 우선순위, 예약 시간 대상자 수
- 특정 비즈콜 선택 시, 발신 전인 경우 '예약 정보조회', 발신이 시작된 이후인 경우는 '발신 결과 확인' 페이지로 이동

## ③ 예약자 별 예약 현황 보기

- 예약 현황 중 선택한 예약자의 비즈콜만 모아 보기

## ④ 발신 종료 시간

- 제휴사에 설정된 발신 종료 시간 표시
- 발신 종료 시간 도래 시, 진행 중인 발신은 정지됨

## ⑤ 전체 발신 현황

- 클릭 시 전체 발신 현황 '페이지'로 이동

## 발신 관리

예약현황에서 발신할 날짜를 선택 후, 예약 버튼을 눌러 발신 예약을 합니다  
발신 시간대, 시나리오, 발신번호 등 세부 발신 조건을 설정합니다

**발신 예약**

1 비즈콜명

2 발신일/시간대 7/14

발신 시간	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00
비즈콜 수 (대상자 수)	0(0)	1(1)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
- 최우선	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
- 우선	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
- 기본	0(0)	1(1)	1(2)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

발신시간	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
비즈콜 수 (대상자 수)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
- 최우선	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
- 우선	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)
- 기본	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)

시간대별 예상 혼잡도 정보를 참조하여 혼잡한 시간대는 피해서 예약해 주세요. ● 혼잡 ● 보통 ● 여유  
표시된 혼잡도는 예상 정보로서 정확하지 않을 수 있습니다.

3 발신 시나리오 평균 통화 시간 0분  
전체

4 발신 우선 순위 기본 최우선 > 우선 > 기본 순으로 발신됨 | F (우선순위가 동일하면 동시에 발신 됨) | F (최우선 순 재발신 관리자 각 시간대별로 1건씩만 설정할 수 있습니다.

5 재발신 횟수 1회

6 재발신 주기 10분

7 대리 수신 시 재발신 여부 재발신 제외 대상자 본인이 아닌 가족 등이 비즈콜을 대신 수신할 경우 재발신 여부를 선택할 수 있습니다. 대리 수신을 허용하는 시나리오인 경우에는 재발신 제외를 선택해주세요.

## ① 비즈콜명

- 예약자가 쉽게 확인, 검색할 수 있도록 직접

## ② 비즈콜명 선택

- 시간대별 예약 건수 및 우선 순위 대상자 수 확인 후 예약을 원하는

시간대 선택

※ 전 시간대의 비즈콜 대상자 수가 많으면 이후 시간대의 비즈콜 발신이 지연될 수 있습니다

※ 혼잡한 시간대나 그 직후 시간대는 피해서 예약해 주세요

## ③ 발신 시나리오 선택

- 비즈콜 발신에 사용될 시나리오 선택

- 해당 시나리오로 통화 시 1 건당 평균 예상 통화 시간 표시

## ④ 발신 우선 순위

- 발신의 중요도에 따른 우선 순위 설정 최우선 우선 기본

## ⑤ 최우선, 우선, 기본, 재발신 횟수, 재발신 주기, 대리 수신 시 재발신 여부

## ⑥ 재발신 주기

- 재발신을 할 경우 주기 설정 (0/10/20분)

## ⑤ 대리 수신 시 재발신 여부

- 대상자 본인 외 다른 사람이 비즈콜을 대신 받은 경우, 재발신 여부를 선택

- 재발신 제외 → 다른 사람이 비즈콜을 대신 받아도 재발신 하지

① 통화 연결실패 또는 본인확인실패 시 재발신

② 대리 수신 시 재발신 여부 : '재발신'으로 선택한 경우, '대리수신' 시에도 재발신 ('재발신 제외'로 선택 시에는 재발신하지 않음)

## 발신 관리

예약현황에서 발신할 날짜를 선택 후, 예약 버튼을 눌러 발신 예약을 합니다  
발신시간대, 시나리오, 발신번호 등 세부 발신 조건을 설정합니다

8

발신 번호: 01047009335 (변경번호 없음)

원번호	01047009335
변경번호	
자동 응답 메시지	안녕하세요. AI서비스상품팀 STG 테스트입니다.
전화번호 설명	원번호 관리 테스트
레이팅	레이팅 등록을 원하시면 문의해주세요.

9

10

11

취소      저장

예약 취소  
입력창 닫기

예약 완료  
통화대상자 등록창 표시

## ⑧ 발신 번호 : 발신 번호 선택

※ '변경번호'가 입력된 경우

- 대상자에게 보이는 발신번호가 '변경번호'로 표시됩니다.
- '자동 응답 메시지' 기능 오픈 전까지 반드시 '변경번호'를 입력해주세요.

※ '변경번호'가 입력되지 않은 경우 (추후 오픈 예정)

- 대상자에게 보이는 발신번호가 '원번호'로 표시됩니다.
- 대상자가 '원번호'로 전화를 걸 경우 '자동 응답 메시지'가 재생됩니다.

## ⑨ 보이스 설정

- 비즈콜에 사용할 보이스 선택(아리아, 티파니, 올리버 중 택1)

## ⑩ 대사 속도 선택

- 시나리오 내 대사 재생 속도를 최소 (80) ~ 최대 (120) 중 선택

## ⑪ 대사 음량 선택

- 시나리오 내 대사 재생 음량을 최소 (50) ~ 최대 (150) 중 선택

## 발신 관리

발신 조건 설정이 완료된 비즈콜은 통화 대상자를 등록할 수 있습니다  
엑셀로 작성한 통화 대상자 파일을 업로드하는 것으로 발신 예약이 완료됩니다

통화 대상자 등록

통화 대상자를 등록해주세요.

12

파일 선택

13

취소

등록

취소

저장

⑫ 통화 대상자 엑셀 파일 선택

⑬ '등록' 버튼 클릭 시, 엑셀 파일 업로드 완료

- 파일 선택 시점에 자동 검수 진행
- 검수 성공 시 등록 가능

## 발신 관리

발신 완료 후 '발신 결과 확인 > 통화 대상자 상세' 페이지에서 각 대상자 별 상세 통화 결과를 확인할 수 있습니다

문항목4 결과확인

상세

상세

상세

상세

상세

### 통화 대상자 상세

1 누구대병원 | 비뇨기과 결석 수술\_1일 후  
2022년 4월 20일 (수) 13:00~13:30

2 대상자 정보

전화번호	010-4598-0933
대상자명	김누구

3 비즈콜 이력

통화시도	통화시간	통화결과	대화
최종	2022-04-20 13:00:01~ 2022-04-20 13:03:52	성공_대화성공	4 보기
2회차	2022-04-20 13:00:01~ 2022-04-20 13:03:52	실패_본인확인실패	보기
1회차	2022-04-20 13:00:01~ 2022-04-20 13:03:52	실패_연결실패	보기

5 비즈콜 결과 | 결과는 최종 통화 기준으로 제공됩니다.

본인 확인	네
체온	38.3
혈압	120
질문항목명이 길면 줄바꿈으로	열이 있어요. 있어요 없어요. 있다가도 없어요. 열이 없어요. 내용 두줄 이상

대화 보기 | 최종

김누구  
여보세요?

안녕하세요. 누구대병원 비뇨기과입니다. 결석 수술 후 결과 확인차 연락드렸어요.

현재 몸 상태는 어떠신가요?

김누구  
날씨가 참 좋네요.

확인

① 제휴사명 / 발신 시나리오명 / 발신일 및 시간대

② 대상자 정보

③ 비즈콜 이력

- 통화 시도 회차, 회차 별 통화 시간 및 결과
- 재발신 횟수를 2회로 설정 시 최대 3회까지 통화 시도

④ 대화 '보기' 버튼

- 클릭 시, 우측 '대화 보기' 영역에 해당 회차의 통화 내용이 채팅창 형태로 노출

⑤ 비즈콜 결과

- 질문에 대한 답변
- 최종 통화 결과 기준으로 제공

NUGU 비즈콜의 서비스요금은 신청하시는 채널 수에 따라 최대 60%할인율이 적용되어  
타 경쟁사 대비, 저렴한 서비스 요금으로 이용하실 수 있습니다

월 서비스 이용요금 (채널 당)					통신 월 요금	
채널 수	요금(원)	할인적용금액 (원)	할인금액 (원)	할인율	기본료	통화료
1~	330,000~	-	-	-	2,200원/채널당	13.72원/10초 (시내/시외 이동전화 동일)
3~	990,000~	891,000~	99,000~	10%		
5~	1,650,000~	1,402,500~	247,500~	15%		
10~	3,330,000~	2,640,000~	660,000~	20%		
30~	9,900,000~	6,930,000~	2,970,000~	30%		
50~	16,500,000~	9,900,000~	6,600,000~	40%		
100~	33,000,000~	16,500,000~	16,500,000~	50%		
300~	99,000,000~	39,600,000~	59,400,000~	60%		

※ 상기 요금은 모두 부가세 포함 가격입니다.


채널 수의 경우 완료 필요 일자, 대상 고객 수, 발송 가능 시간 등 고객사의 조건을 고려하여  
아래 예시와 같이 필요한 채널 수를 예상해 볼 수 있습니다

[예시] 공공기관 A고객 진행 조건



하루 당 콜 가능 시간	콜 완료 필요 일자	시나리오 평균 소요시간	대상 고객 수
9시~12시, 13시~20시 (총 600분)	3일 내	1분	10,000명

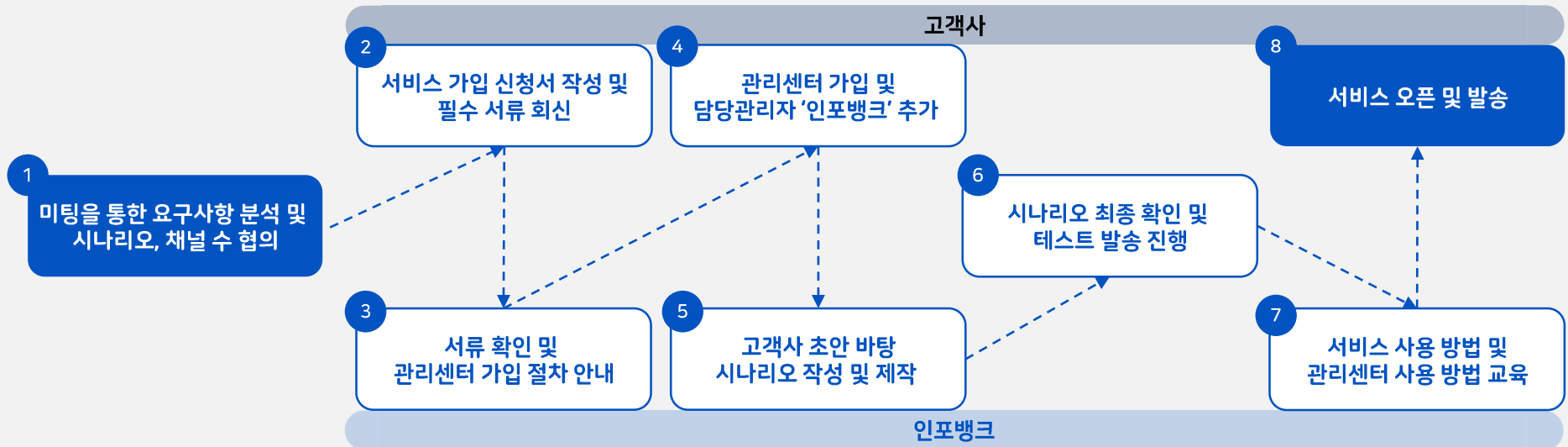


 채널 1개당 콜 가능 시간 : 1일 콜 가능 시간 600분 \* 3일 = 1,800분

 완료에 필요한 시간 : 시나리오 소요시간 1분 \* 10,000명 = 10,000분

 A고객 필요 채널 수 :  $10,000\text{분} / 1,800\text{분} = 5.5\text{개}$  (약 6개)

서비스 신청 및 시나리오 제작 절차는 아래와 같습니다  
 인포뱅크는 비즈콜 업무 전반에 대한 지원 및 시나리오 제작과 서비스 이용 교육 서비스를 제공합니다







# Thank you

---

## contact

 김진선 / [Sales\\_Team@infobank.net](mailto:Sales_Team@infobank.net)

 010-9001-9190

 13494 경기도 성남시 분당구 대왕판교로 660, A동 12층

**infobank**

© 2023 Infobank Company LLC  
All Rights Reserved. Strictly confidential