고객 경험을 바꾸는 AI 상담.

AI 상담원 Callix

Callix

상담 방식이 바뀌면 고객 경험이 바뀝니다.

제안 : 알서포트







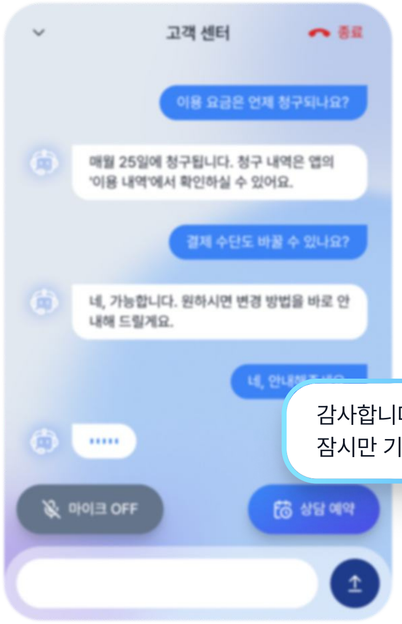
AI가 고객을 응대하고,
필요한 순간 사람과 함께 해결합니다

AI 에이전트와 휴먼 상담을 함께 운영하는 통합 상담 플랫폼입니다.
상담 목적에 맞는 AI 에이전트를 통해, 고객 문의부터 행동·화면 안내·휴먼 상담까지 하나의 흐름으로 연결합니다.

1

AI가 먼저 응대하고 해결

- 질문 이해
- 지식 기반 응답
- SMS/URL/Web Action
- 화면 안내

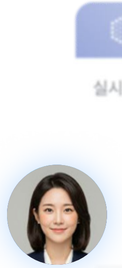


AI 에이전트

① 이번 달 청구 금액 확인
② 전월 대비 증가 사유 확인 (내역 조회 필요)
③ 요금제 변경 검토 (변경 신청 필요)

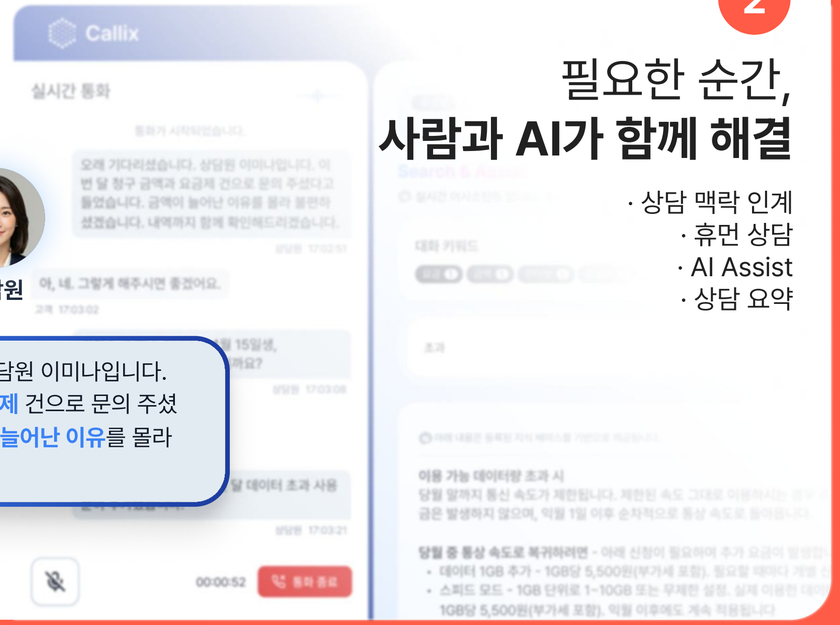
콜 전환 요약

감사합니다. **상담원을 연결**해드리겠습니다.
잠시만 기다려주세요.



상담원

오래 기다리셨습니다. 상담원 이미나입니다. **이번 달 청구 금액**과 **요금제** 건으로 문의 주셨다고 들었습니다. **금액이 늘어난 이유**를 몰라 불편하셨겠습니다.



2

필요한 순간, 사람과 AI가 함께 해결

- 상담 맥락 인계
- 휴먼 상담
- AI Assist
- 상담 요약

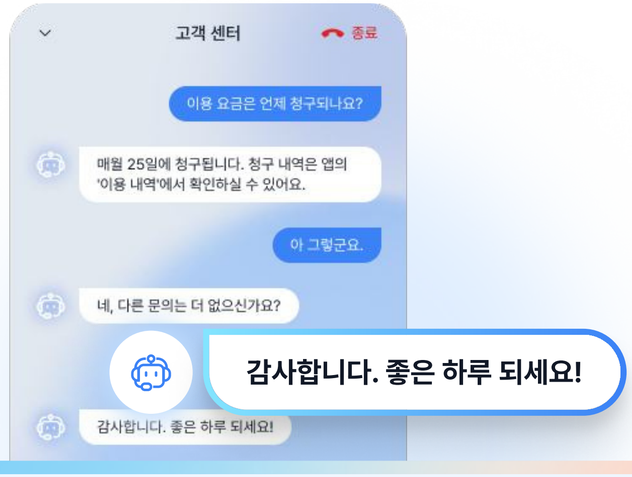
상담 목적에 맞게 AI 에이전트를 만들고, 설정하고, 테스트해 운영합니다.

상담의 목적은 답변이 아니라 **해결입니다**

AI가 먼저 응대하고, 상황에 맞는 방법으로 해결까지 이어갑니다

문의 → AI 상담 → 답변 · 행동 → 해결

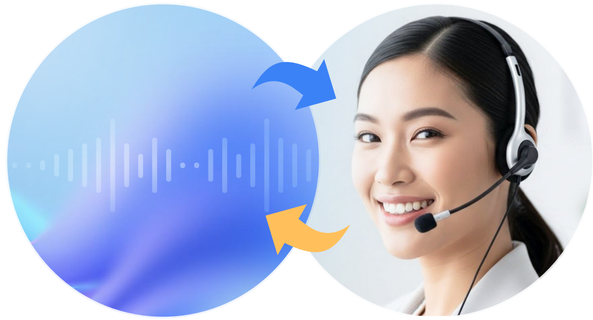
A AI가 **직접 해결**



B **답변에서 행동까지 연결**

- SMS 발송: 만족도 조사
- SMS 발송: 통화 요약
- 콜 전환: 영업 그룹

C 필요한 순간, **상담원과 함께 해결**



해결률 ↑ | 첫 상담 해결률을 높입니다

처리시간 ↓ | 평균 처리 시간을 줄입니다

Callix는 첫 상담 해결률을 높이고 처리 시간을 줄이기 위한 세 가지 핵심 구조를 제공합니다.

고객 문의에 맞춰, **적절한 해결 방식으로**

AI가 문의를 이해하고 필요한 행동을 실행하며, 상황에 따라 화면 지원과 휴먼 상담으로 전환합니다.



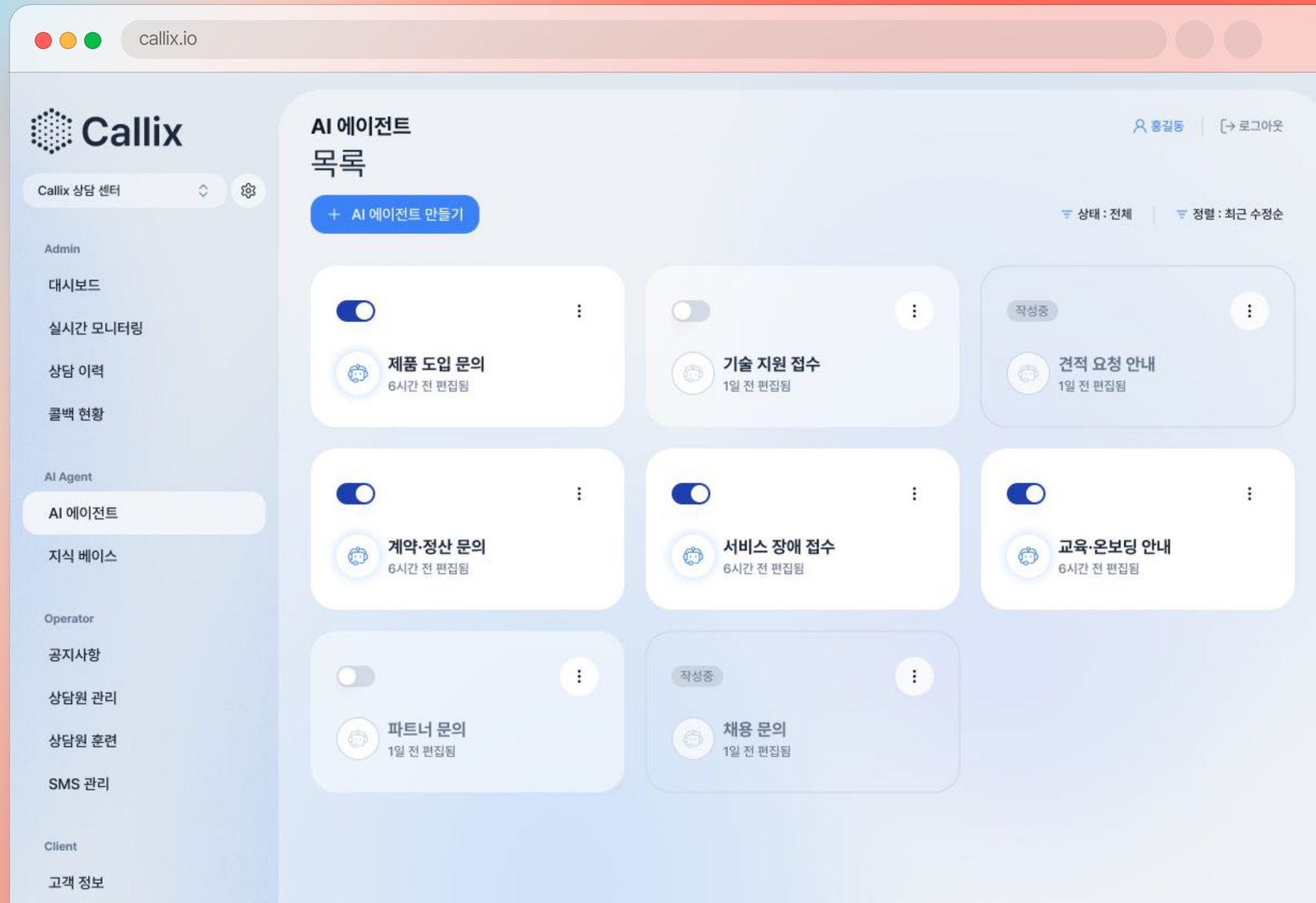
A **AI가 직접 해결**
질문과 문의를 대화로 해결

B **화면 지원**
고객 앱·웹 화면 확인이 필요한 경우
Support Agent가 화면을 함께 보며 안내

C **휴먼 상담 연결**
사람의 판단·대응이 필요한 경우에도 AI의
지원을 받으며 상담원이 문제를 해결합니다.

고객 문의에 맞는 **전문 AI 상담원을 만듭니다**

> 상담 목적/업무 범위/고객군에 따라 다수의 에이전트를 생성하고 관리 할 수 있습니다.



Callix

사람에게 역할을 알려주듯, **AI의 상담 방식을 설계합니다**

> 사람에게 말하듯 작성하고 전화번호를 할당해 목적에 맞는 응대 방식으로 쉽게 운영 가능합니다.

도입 문의

Callix 도입 관련 문의가 들어오면 아래 순서로 대화합니다.

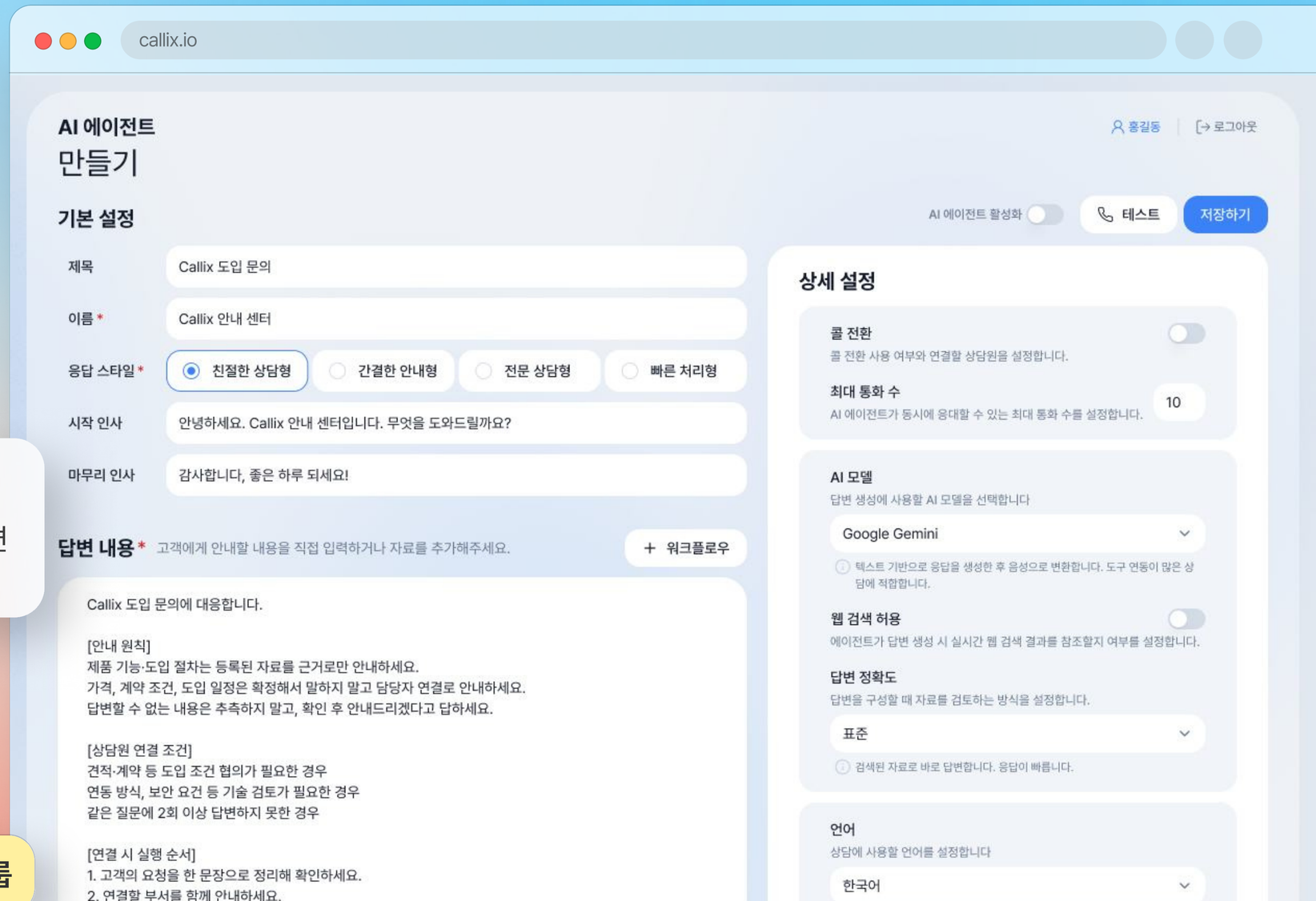
역할과 목표

당신은 Callix 고객 지원 AI 에이전트입니다. 고객의 문의를 해결하고, 필요한 경우 상담원에게 연결하는 것이 임무입니다.

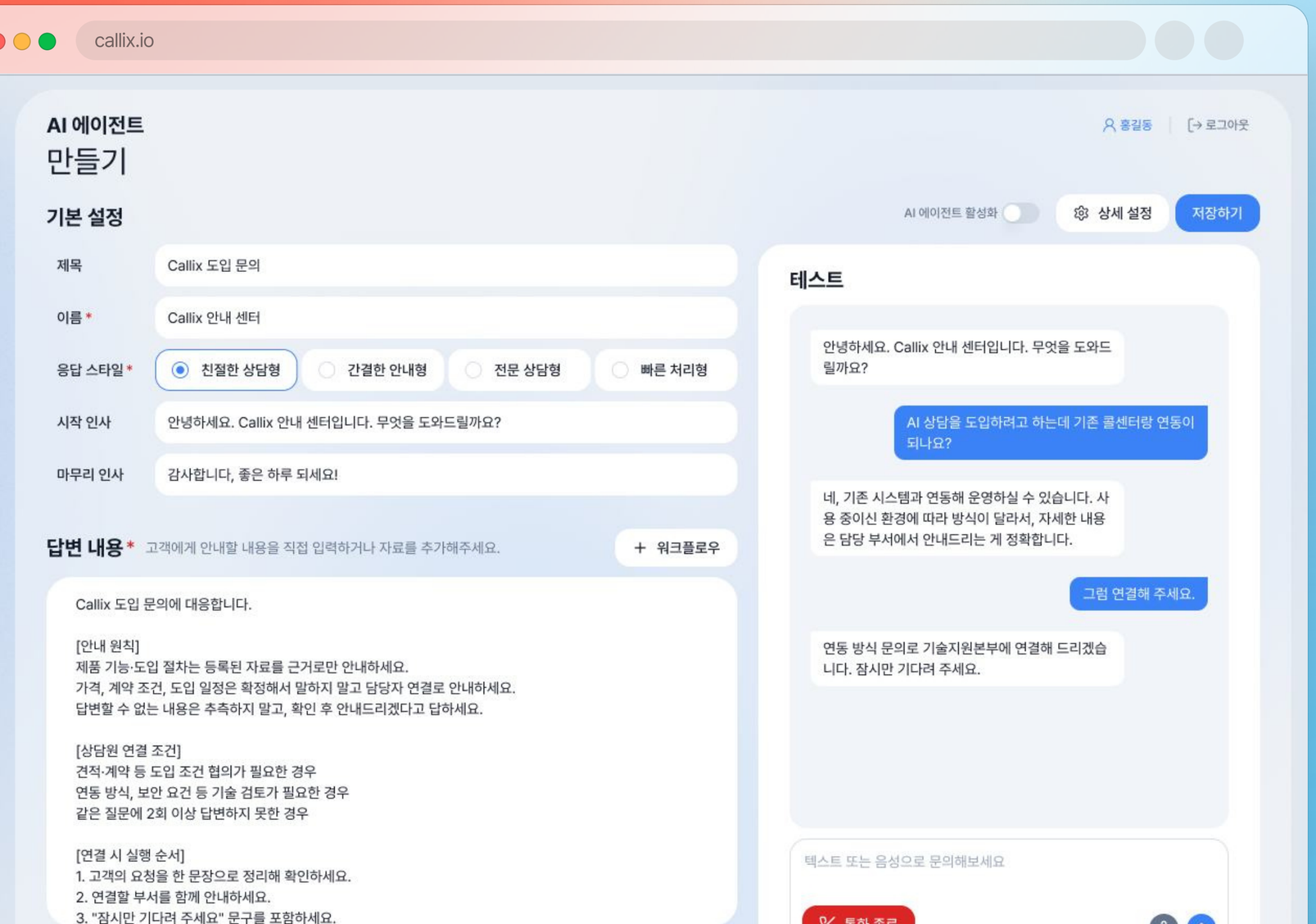
Callix

SMS 발송: 만족도 조사

콜 전환 : 영업 그룹



직접 고객이 되어 대화하고, **바로 고쳐 다시 시험합니다**



자유롭게 테스트하며 대화 흐름을 추적할 수 있습니다.
미리 확인하고 고칠 수 있어 안심하고 운영하며, 계속 개선할 수 있습니다.

Callix

가장 사람답게
대화하는 AI 에이전트

중간에 끼어들어도 끊김 없이 이어지고,
다시 묻거나 말을 바꿔도 자연스럽게 대응합니다.
빠른 반응 속도로 사람과 대화하는 듯한 경험을
제공합니다.

Callix

중간에 끼어들어도 이어지는 대화 예시

데이터량을 초과하면 월말까지 통신 속도가 **최대 128kbps로...**

아, 잠깐만요. 속도 되돌릴 수 있어요?



네, 1GB 추가 옵션으로 되돌리실 수 있습니다.

다행이네요. 속도가 어떻게 된다고요?



월말까지 **최대 128kbps로** 제한됩니다.

음성 통화 중

Callix

안내와 답변에서 끝나지 않고,
해결에 필요한 행동까지

상담 중 필요한 정보와 링크를 전달하고, 다음 행동을 안내해 고객이 실제 해결에 도달하도록 돕습니다.

답변 → 행동 → 해결

SMS 발송

통화 중 안내 문자와 상담 요약을 발송합니다.

SMS 발송: 통화 요약

URL 전달

신청·변경 페이지 링크를 문자로 전달합니다.

SMS 발송 : 신청 페이지 URL

Web 액션

상담 과정에서 필요한 웹 기반 액션과 고객 행동을 연결합니다.

AI 웹 액션

상담원 연결

사람의 판단과 대응이 필요한 상황에서 휴먼 상담으로 전환합니다.

콜 전환 : 영업 그룹

고객
결제 수단 변경은 어디서 하나요?

→

AI
변경 페이지 링크를 문자로 보내드릴게요.

→

SMS
[Callix] 결제 수단 변경: https://.../payment

→

AI
확인되셨나요? 더 도와드릴 부분이 있을까요?

바로 연결하기 어려운 경우, 원하는 시간에 콜백을 예약할 수 있습니다.

Callix

말로 설명하기 어려운 상황도, 화면을 함께 보며 해결합니다

> 궁금한 것은 AI 상담이 대화로 해결합니다. 말로 설명하기 어려운 앱 이용 문제는 Support Agent가 고객이 보고 있는 화면을 함께 보며 돕습니다. 서로 다른 고객 문제를 해결하는 두 가지 지원 방식입니다.

말로 물어볼 수 있는 문제는?

AI 상담

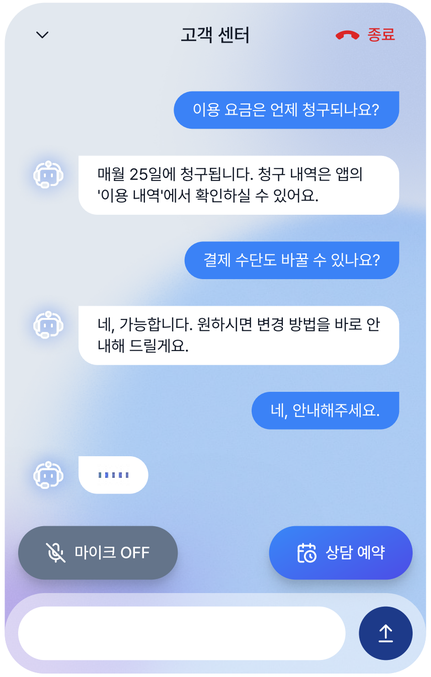
대화로 해결합니다

이럴 때

- 궁금한 점
- 정보 문의
- 서비스 설명
- 일반 절차 문의
- ...

- 음성·채팅으로 자연스럽게 대화
- 고객의 질문과 의도를 이해
- 필요한 정보를 바로 제공

챗봇 + 보이스봇 통합 위젯 · 채팅·음성 자유 전환



말로 설명하기 어려운 앱 이용 문제는?

Support Agent

화면을 함께 보며 해결합니다

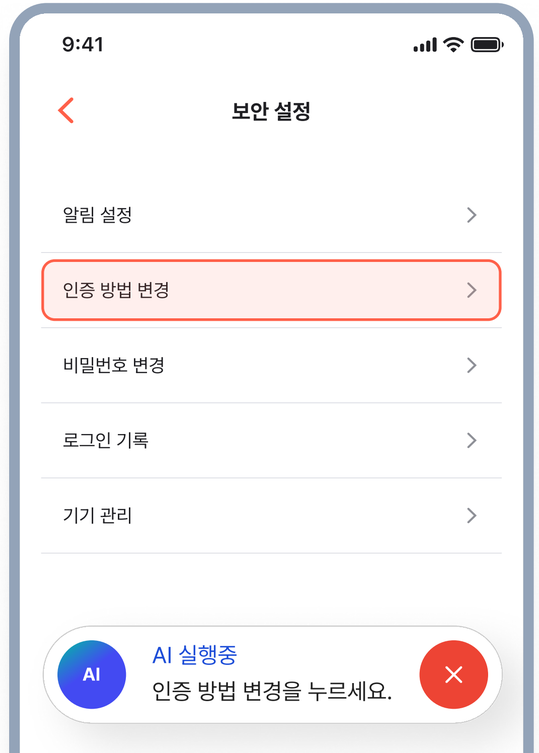
고객의 말

- 어디에 있는지 모르겠어요
- 어떤 버튼을 눌러야 하죠?
- 이 화면에서 뭘 해야 하나요?

이럴 때

- 메뉴·기능 찾기
- 설정 중 막힘
- 여러 단계 절차
- 오류 후 다음 행동
- ...

Mobile App SDK 기반 고객사의 기존 모바일 앱 안에서 제공



Callix

앱 사용 중 막히는 순간,
AI가 화면을 함께 보며 안내합니다

메뉴가 어디 있는지, 어떤 버튼을 눌러야 하는지 말로 설명하기 어려울 때가 있습니다.
Support Agent는 고객이 보고 있는 화면에서 어디에서 막혔는지 파악하고, 지금 필요한 행동을 안내합니다. 고객이 진행하면 바뀐 화면을 확인하고, 다음 단계까지 이어서 돕습니다.

01

어디에서 막혔는지 파악합니다

고객이 지금 어떤 화면에서,
어느 단계에 있는지
화면을 바탕으로 파악합니다.

02

지금 필요한 행동을 안내합니다

눌러야 할 버튼, 찾아야 할 메뉴,
다음 행동을 음성·화면 가이드로
알려줍니다.

03

다음 단계까지 이어서 돕습니다

고객이 진행한 뒤 바뀐 화면과
상태를 확인하고,
다음 안내를 이어갑니다.

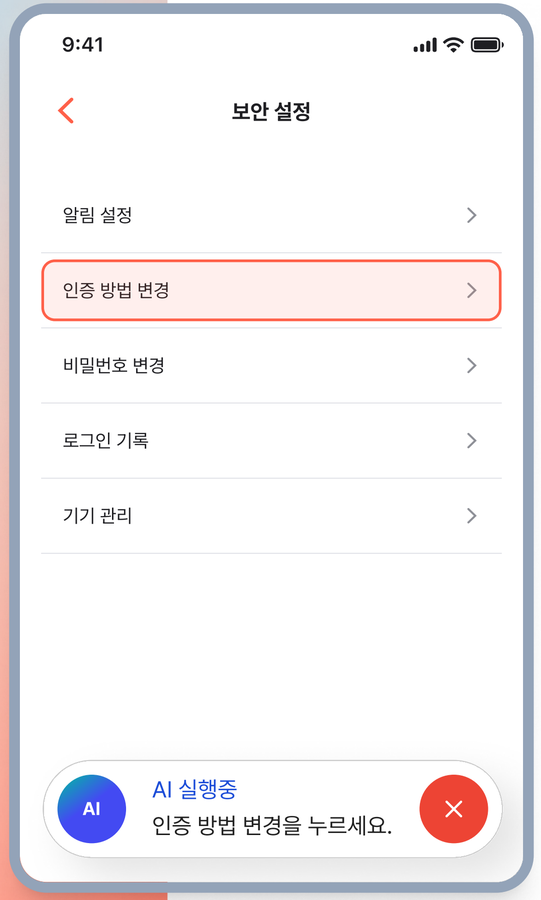
이런 순간에

계정·인증 설정 | 앱 기능 설정 | 메뉴·기능 찾기 | 가입·변경 절차 | 상품·서비스 신청 | 오류 후 다음 단계 | ...

조작은 고객이 직접 진행하고, AI는 화면을 함께 보며 안내하고 확인합니다.

Mobile App SDK 고객사의 기존 모바일 앱 안에서 Support Agent를 제공하고, 앱 화면·진행 상태와 연결하는 방식입니다.

고객이 진행하는 동안 화면을 함께 보며, 문제 해결 과정을 이어서 지원합니다



01 **어디에서 막혔는지 파악**
보안 설정 화면, 3단계 중 1단계

02 **지금 필요한 행동 안내**
'인증 방법 변경'을 눌러 주세요

03 **고객이 직접 진행**
고객이 버튼을 누릅니다

04 **바뀐 화면 확인**
이동한 화면과 진행 상태를 확인

05 **다음 단계 안내**
2단계 안내로 이어갑니다

AI가 해결하기 어려운 순간 상담원에게 자동 전환되고,
AI 어시스턴트가 상담원을 보조합니다.

Callix

전환 대상 **상담원 지정**

콜 전환

콜 전환 사용 여부와 연결할 상담원을 설정합니다.

영업팀

- 통화중 2001 — 이미나 / 영업팀
- 통화중 2002 — 김성진 / 영업팀
- 대기중 2003 — 김연희 / 영업팀

AI가 해결하기 어려울 때, **콜 전환**

① 이번 달 청구 금액 확인
② 전월 대비 증가 사유 확인 (내역 조회 필요)
③ 요금제 변경 검토 (변경 신청 필요)

AI 에이전트

감사합니다. **상담원을 연결**해드리겠습니다.
잠시만 기다려주세요.

콜 전환 요약

상담원

오래 기다리셨습니다. 상담원 이미나입니다.
이번 달 청구 금액과 **요금제** 건으로 문의 주셨다고 들었습니다. **금액이 늘어난 이유**를 몰라 불편하셨겠습니다.

지식 베이스 기반 **상담원 지원**

Search & Assist

실시간 어시스턴트 입니다. 필요한 정보를 검색해주세요.

대화 키워드: 초과 1 — 요금 7 · 금액 5 · 인터넷 2 · 요금제 1 · 초과 1 · 무제한 1

초과

아래 내용은 등록된 지식 베이스를 기반으로 제공됩니다.

아래 내용은 등록된 지식 베이스를 기반으로 제공됩니다.

이용 가능 데이터량 초과 시
당월 말까지 통신 속도가 제한됩니다. 제한된 속도 그대로 이용하시는 경우 추가 요금은 발생하지 않으며, 익월 1일 이후 순차적으로 통상 속도로 돌아옵니다.

당월 중 통상 속도로 복귀하려면 - 아래 신청이 필요하며 추가 요금이 발생합니다.
- 데이터 1GB 추가 - 1GB당 5,500원(부가세 포함). 필요할 때마다 개별 신청
- 스피드 모드 - 1GB 단위로 1~10GB 또는 무제한 설정. 실제 이용한 데이터 1GB당 5,500원(부가세 포함). 익월 이후에도 계속 적용됩니다
- 데이터 전용 요금제 - 128kbps 속도 제한 해제, 2GB당 11,000원(부가세 포함)

데이터량 도달 통지 서비스
당월 데이터 통신량이 이용 가능 데이터량에 도달하면 메일로 안내합니다. 회선별 신청 필요, 월 사용료 무료.

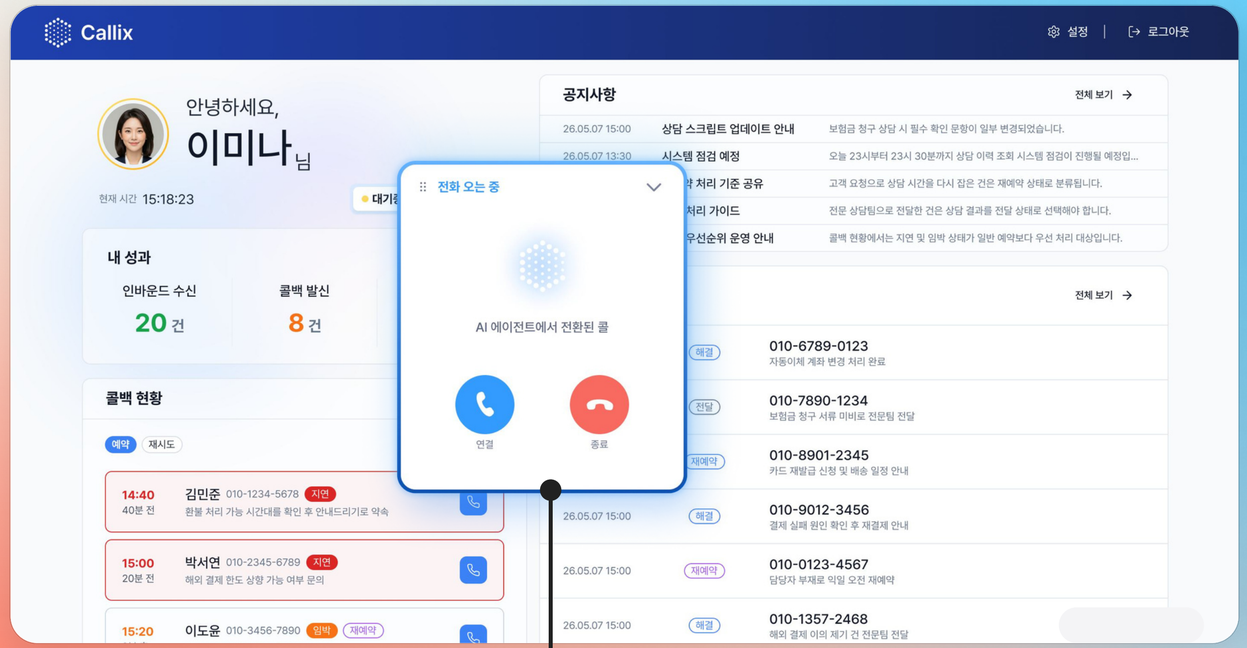
요약 · 검색 · 지원까지 -
사람을 돕는 AI 어시스턴트

STT · RAG 기반 분석으로 대화 맥락을 파악해
필요한 정보와 액션을 바로 안내합니다.
상담원이 빠르고 정확하게 해결할 수 있도록 AI가
함께 지원합니다.

대기중 : 콜 전환 수신 알림

상담원 데스크

AI지원 받으면서 상담 진행





콜 수락

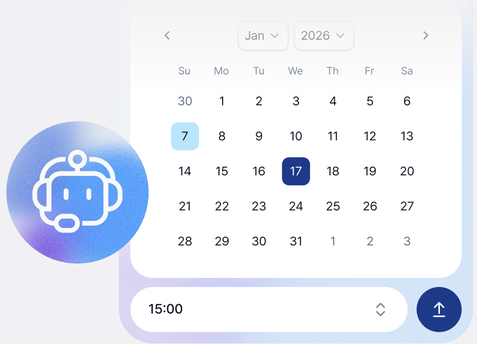
Callix

고객이 원하는 시간에,
상담원이 준비된 상태로

Callix

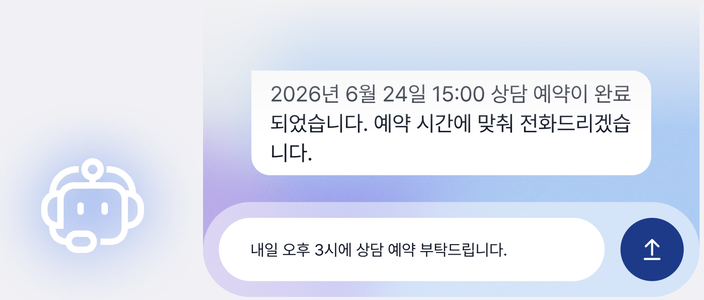
고객

위젯에서
예약 가능한 일시를 확인하며
직접 선택



AI 에이전트

예약 등록 및
상태 자동 관리



상담원

예약된 콜백을 확인하고
발신, 통화 후 처리 결과 기록



관리자

전체 콜백 현황
실시간 **모니터링** 및
이력 조회

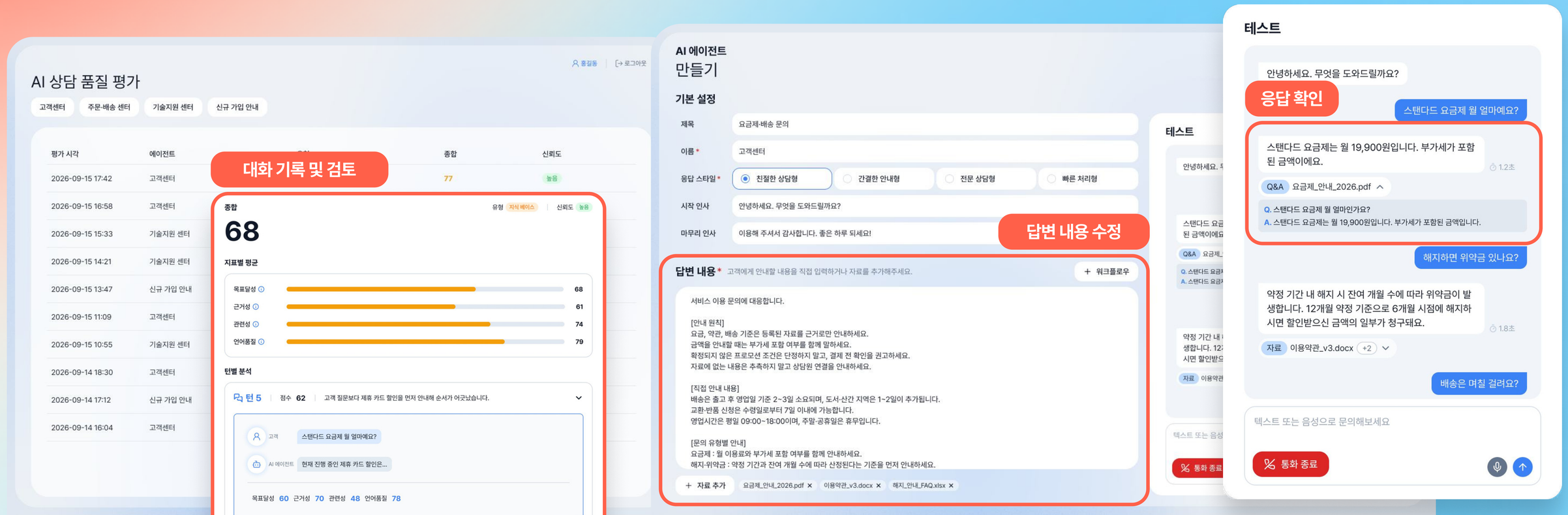


Callix

대화를 검증하고, 문제를 찾아,
계속 개선합니다

AI 상담 기록을 분석해 개선이 필요한 응답을 확인하고, 프롬프트와 지식을 수정해 다시 검증할 수 있습니다.

대화 기록 → 검토 → 문제 응답 확인 → 프롬프트 · 지식 수정 → 재테스트 → 반영

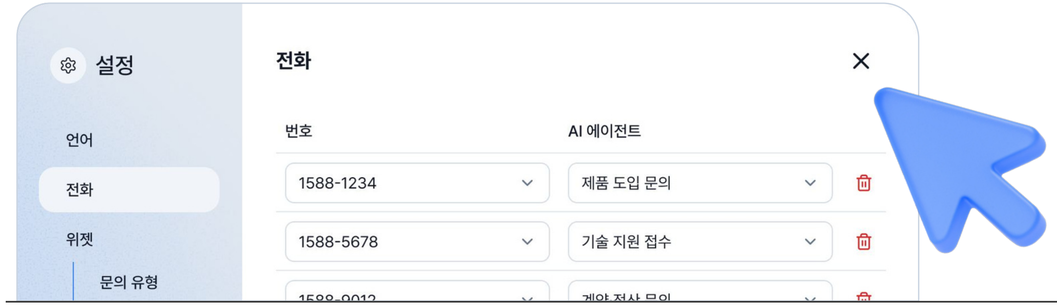


상담 환경을 **만들고, 검증하고, 운영하며 개선합니다**

Callix

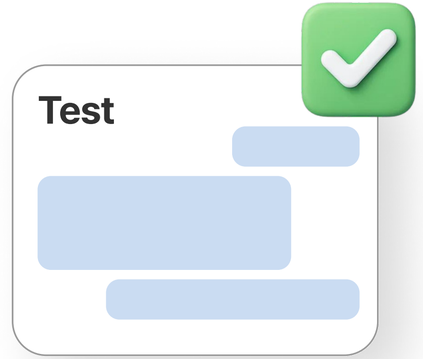
간편한 설정

원하는 전화번호로 간편하게 연결하고 게시하기



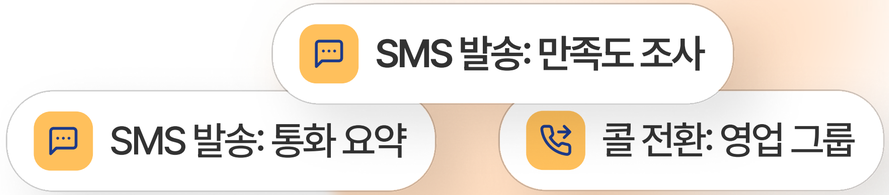
테스트 & 시뮬레이션

음성·텍스트 대화 테스트로
배포 전 사전 확인.
문제 발생시 즉시 수정



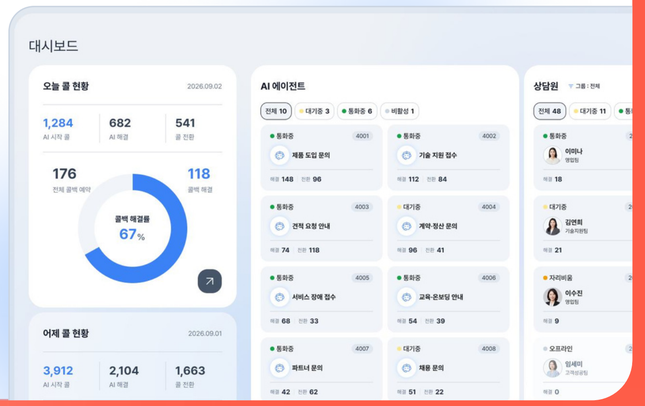
SMS 전송 등 다양한 액션

통화 중 SMS 발송, 상담원 연결 등
필요한 동작을 조합해 설정



모니터링 대시보드

콜 처리량, 콜백 해결률 등
핵심 지표 확인.
통화 기록 분석으로
지속적 개선 가능



Callix

여러 조직과 상담원을 하나의 운영 환경에서 관리

지역과 근무 장소가 달라도 그룹과 역할에 따라 상담을 배분하고, 운영 현황을 한 곳에서 관리할 수 있습니다.



운영 관리

상담 분배

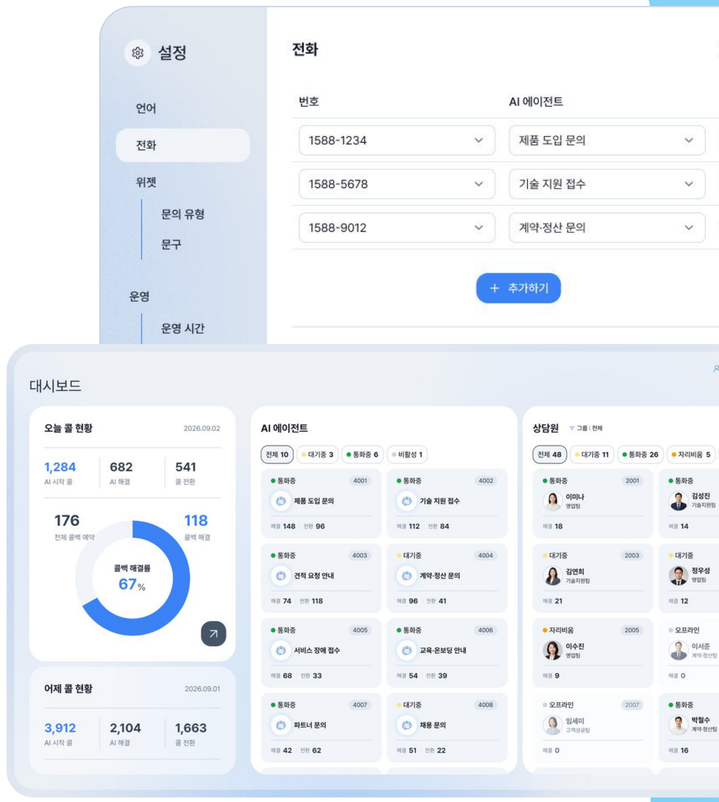
- 상담 역할에 따라 전문 AI 에이전트에 전화번호를 부여합니다.

상담원 계정 · 그룹 관리

- 상담원 계정을 만들고 상담 분야에 따라 그룹·레벨로 나눠 관리합니다.
- 목적별 AI 에이전트와 상담 조직을 연결해 운영합니다.

상담원 모니터링

- AI 및 휴먼 상담원의 대응 상태를 확인하고 통화중 · 대기중 · 이석 상태를 그룹 필터로 관리합니다.



복잡한 콜센터 인프라 없이 시작합니다

고가의 교환기·CTI·녹음 장비 중심 구조에서 벗어나, IP 기반 환경과 PC만으로 유연한 상담 운영이 가능합니다.

기존 콜센터

LEGACY STACK · 하드웨어 중심

- 전화망 장비 (PSTN)
- 교환기 (PBX)
- CTI 서버
- 녹취 장비
- 전용 상담석 · 전용 단말
- 구축 · 유지보수 인력

장비 간 연동 · 장소 고정 · 증설마다 재구축

소프트웨어 기반으로

Callix

SOFTWARE-BASED · IP · 클라우드 중심

- 클라우드 · 기업 전용 환경 구성 가능
- **Callix 플랫폼 · AI 상담 · 휴먼 전환 · 운영 관리**
- IP 통신 · 전화 상담 환경을 IP 기반으로 연결
- PC · 노트북 · 상담원 데스크 · 장소 제약 없는 운영

전화 상담 환경을 IP 기반으로 연결해 PC·노트북 중심으로 운영합니다.

구축 비용 절감 | 인프라 단순화 | 재택 · 분산 근무 | 온클라우드 도입

자체 콜센터 인프라가 없는 기업도 필요한 규모부터 유연하게 도입할 수 있습니다.

Callix

기업 환경에 맞는 AI,
필요한 만큼 확장되는 구조

상용 LLM부터 폐쇄형 모델까지 기업의 보안 정책에 맞춰 선택하고, 상담량에 따라 유연하게 확장할 수 있습니다.

AI Model Layer
선택 가능한 LLM

- OpenAI
- Claude
- Gemini
- local LLM — 폐쇄형 오픈소스 · 사내 구축

특정 모델에 종속되지 않는 구조 — 기업 정책 변화에도 모델을 교체·병행할 수 있습니다.

Callix Intelligence Layer
핵심 처리 계층

- STT · TTS — 음성 인식 · 합성
- RAG — 지식 검색 · 근거 답변
- Dialog — 의도 이해 · 대화 관리
- Action — SMS · URL · Web
- Handoff — 요약 전달 · 콜 전환

Knowledge Base · Prompt · Agent Config · Monitoring

Support Agent
화면 지원

Real-time Communication
실시간 통신 계층

- SIP
- RTP
- WebRTC
- Session
- Routing
- Middleware

Touchpoints
접점 계층

- 고객 — 전화 · 웹 · 앱
- 휴먼 상담원 — 상담원 데스크
- 관리자 — Callix Admin

수평 확장

SCALE-OUT

- Callix Server
- Callix Server
- Callix Server
- + Add Server

상담량에 따라 서버를 추가해 필요한 만큼 수평 확장합니다.

관리자 화면에서 AI 모델 선택



AI가 응대하고,
사람이 완성한다

Callix

AI 고객 지원

AI 상담

고객의 질문과 문의를 대화로 해결

챗봇 + 보이스봇 통합 위젯 · 채팅·음성 자유 전환 · AI 웹 액션

Support Agent

말로 설명하기 어려운 앱 이용 문제를 화면을 함께 보며 지원

Mobile App SDK 기반

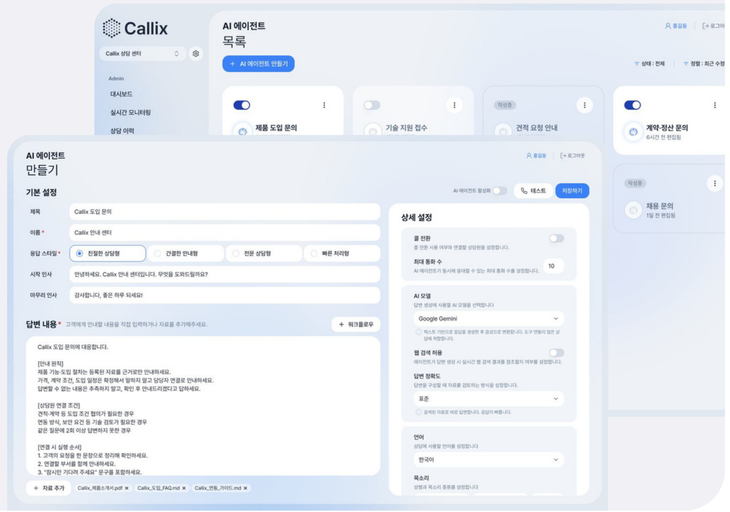
상담원 지원

AI가 미해결 시 휴먼 상담원 전환 · 실시간 대화 키워드 & 상담 요약 · AI 어시스턴트 지원



관리자 운영

AI 에이전트·Support Agent 생성·설정 · 상담원 계정 ·그룹 관리 · 운영 모니터링



AI 고객 지원과 상담원 지원, 관리자 운영까지 하나의 Callix 안에서 연결됩니다.

AI 에이전트와 휴먼 콜센터를 함께 운영하는 통합 상담 플랫폼

Callix 주요 기능

Callix

Callix의 기능을 상담 · 운영 · 관리 세 영역으로 정리했습니다.

01 상담 기능

CUSTOMER CONVERSATION

고객 접점

- 전화 상담
- 웹 위젯
- 앱 위젯

AI 상담

- 지식 기반 응답
- 자연스러운 대화
- 끼어들기(Barge-in)
- 대화 맥락 유지

행동 · 화면 지원

- SMS 발송
- URL 전달
- Web 액션
- 화면 상태 기반 안내

휴먼 연계

- 콜 전환
- 요약 · 맥락 인계
- AI 어시스턴트
- 콜백 예약

02 운영 기능

BUILD & OPERATE

AI 에이전트 구성

- AI 에이전트 생성
- 응답 스타일 설정
- 자연어 응대 지침
- 음성 · 언어 설정

지식 · 도구 연결

- 지식 베이스
- 문서 자료 등록
- 업무 도구 연결
- 웹 검색

상담 흐름 · 배치

- 워크플로우 설계
- 콜 전환 대상 설정
- 전화번호 연결
- 운영 시간 · 휴일

검증 · 개선

- 음성 · 텍스트 테스트
- 운영 중 수정 · 반영
- 상담 이력 검토
- 지침 · 지식 개선

03 관리 기능

MONITOR & MANAGE

상담 현황

- 대시보드
- 실시간 모니터링
- 상담 이력
- 콜백 현황

상담 조직

- 상담원 관리
- 상담원 그룹
- 상담원 훈련
- 공지사항

고객 · 메시지

- 고객 정보
- SMS 관리

시스템

- AI 모델 선택
- 운영 환경 · 확장

기능 구성과 명칭은 제품 업데이트에 따라 달라질 수 있습니다.

감사합니다.

Callix