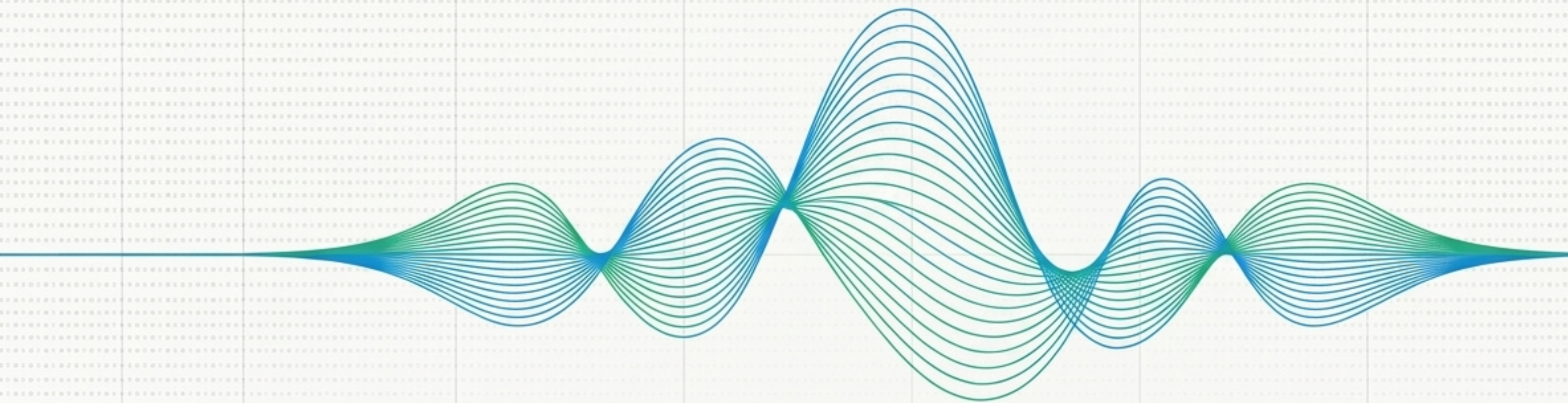
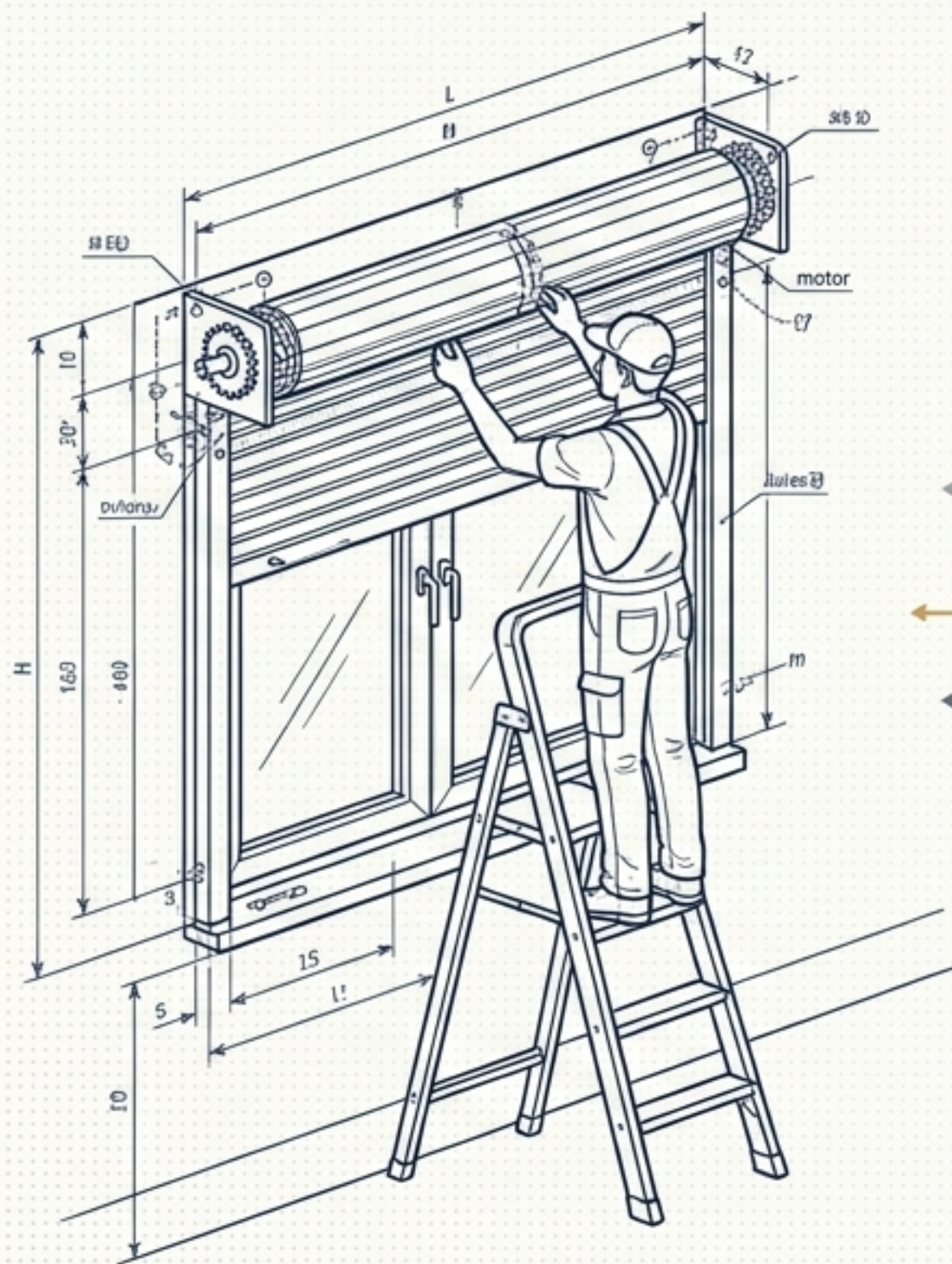




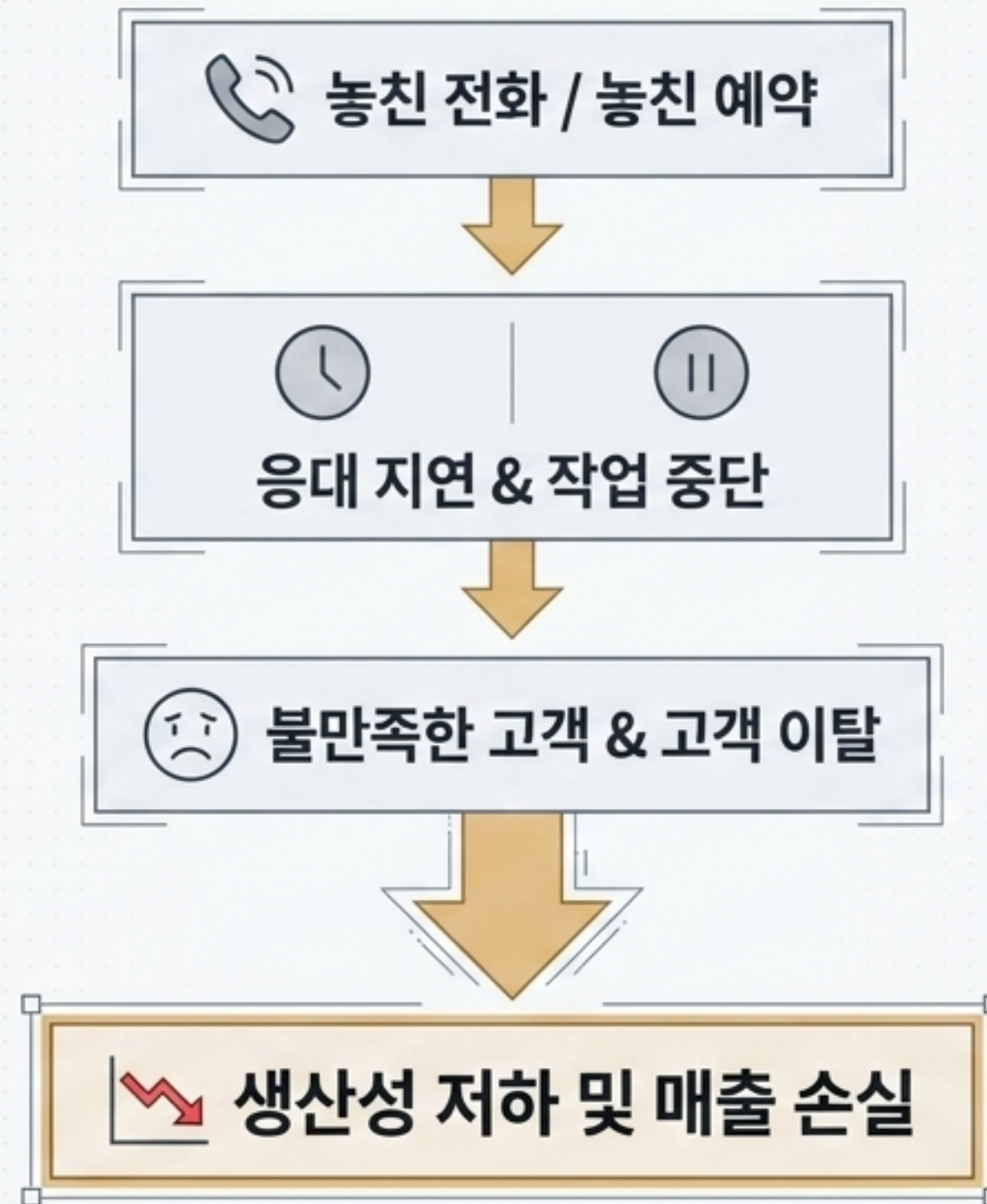
Σοφία (Sophia)

24시간 고객 소통을 책임지는 스마트 디지털 어시스턴트

현장 작업과 전화 응대를 동시에 할 수는 없습니다.



부재중 전화가 불러오는 비즈니스 손실의 나비효과



소피아는 비서의 대체재가 아닌, 완벽한 상호작용형 디지털 어시스턴트입니다.

	기존 콜센터 / 비서	소피아 (Sophia)
업무 시간 외	 응답 불가 및 고객 유실	 24/7 비즈니스 오픈, 지속적인 요청 접수
통화량 집중 시	 통화 중 대기 또는 부재중 처리	 동시 다발적인 다중 회선 즉각 응대
휴가 및 병가	 인력 공백으로 인한 서비스 품질 저하	 운영 완벽 지원 및 동일한 고품질 서비스 유지

4가지 핵심 역량 통합 대시보드



즉각적인 서비스

전화를 즉시 수신하여 고객을 식별하고 기본 정보를 신속하게 수집합니다.



스마트 라우팅

기술적 조언이나 견적 제공 없이 기술 지원 요청 및 핵심 문제를 정확히 기록합니다.



일정 관리

빈 시간을 찾아 캘린더를 자율적으로 구성하고, 후속 조치 및 예약 확정을 처리합니다.



리뷰 수집

서비스 종료 후 고객 만족도를 측정하기 위해 선제적으로 피드백을 요청합니다.

인텔리전트 대화 프로세스: 접수부터 리포트 생성까지

인사 및 탐색

안녕하세요, (회사명)입니다.
저는 디지털 어시스턴트
소피아입니다.
무엇을 도와드릴까요?

자연스러운 대화로 고객 니즈 탐색

데이터 기록



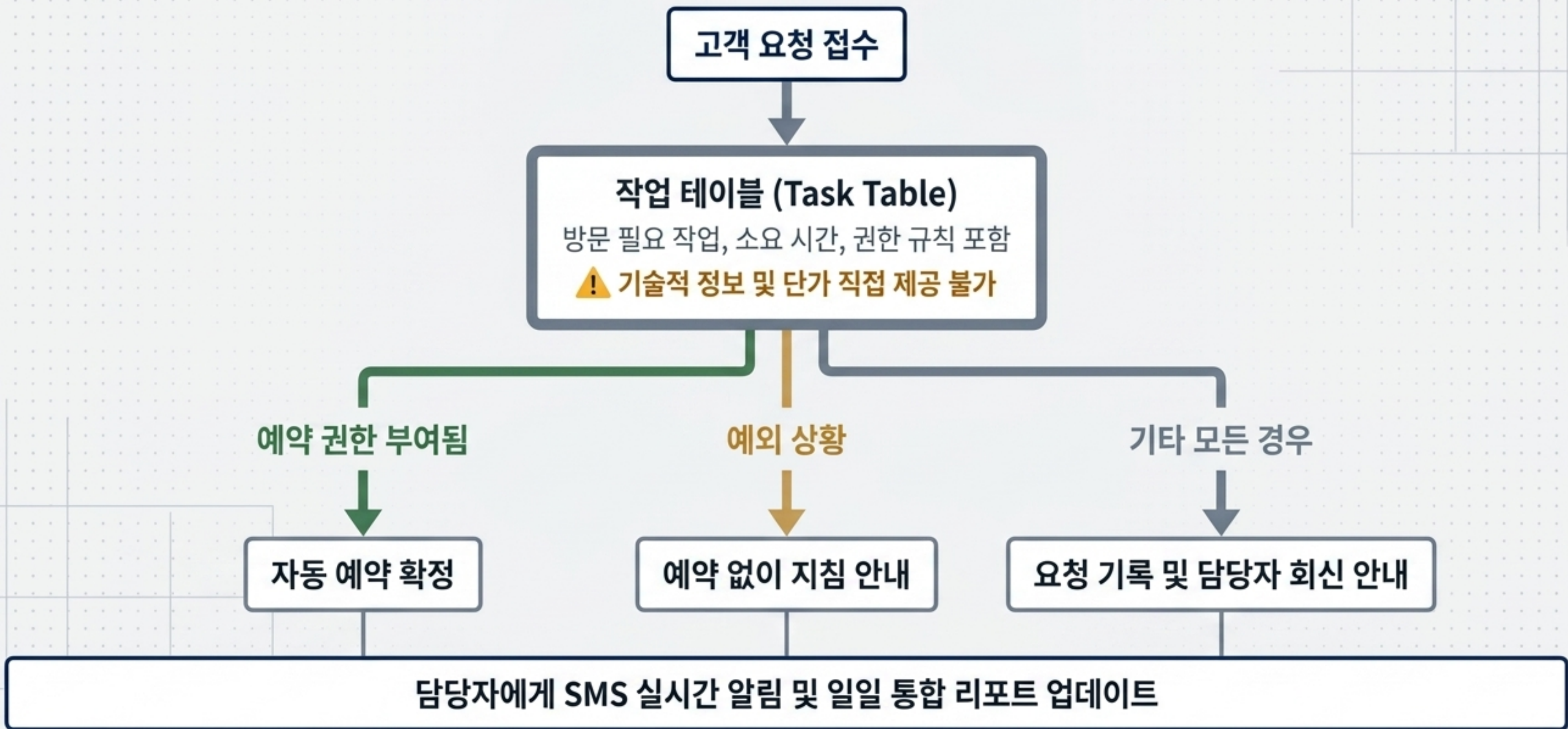
수집된 정보와 고객의 요청 사항을
분석하여 체계적인 리포트 작성

실시간 전송

[이름]	[전화번호]
[도시]	[우편번호]
[주소]	[층수]

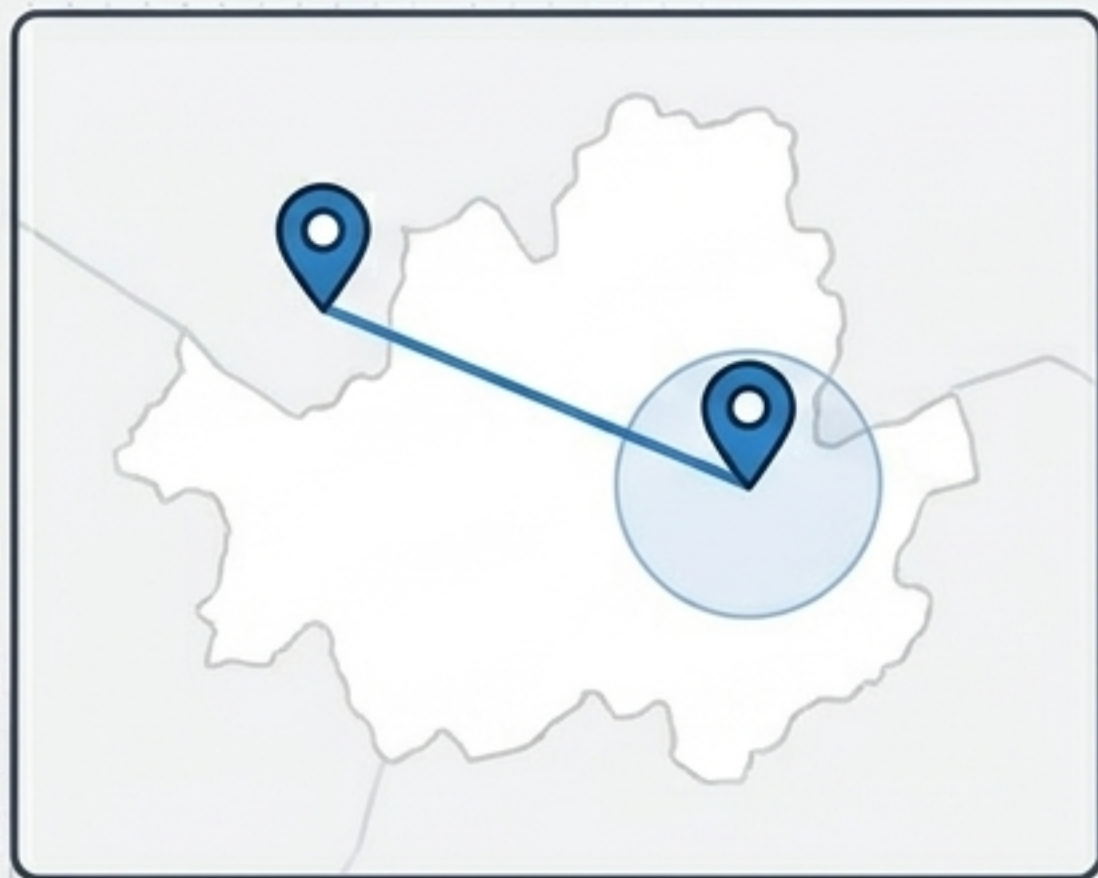
담당자에게 즉각 다이렉트 전송

자율 판단의 핵심: '작업 테이블' 기반의 권한 부여 필터



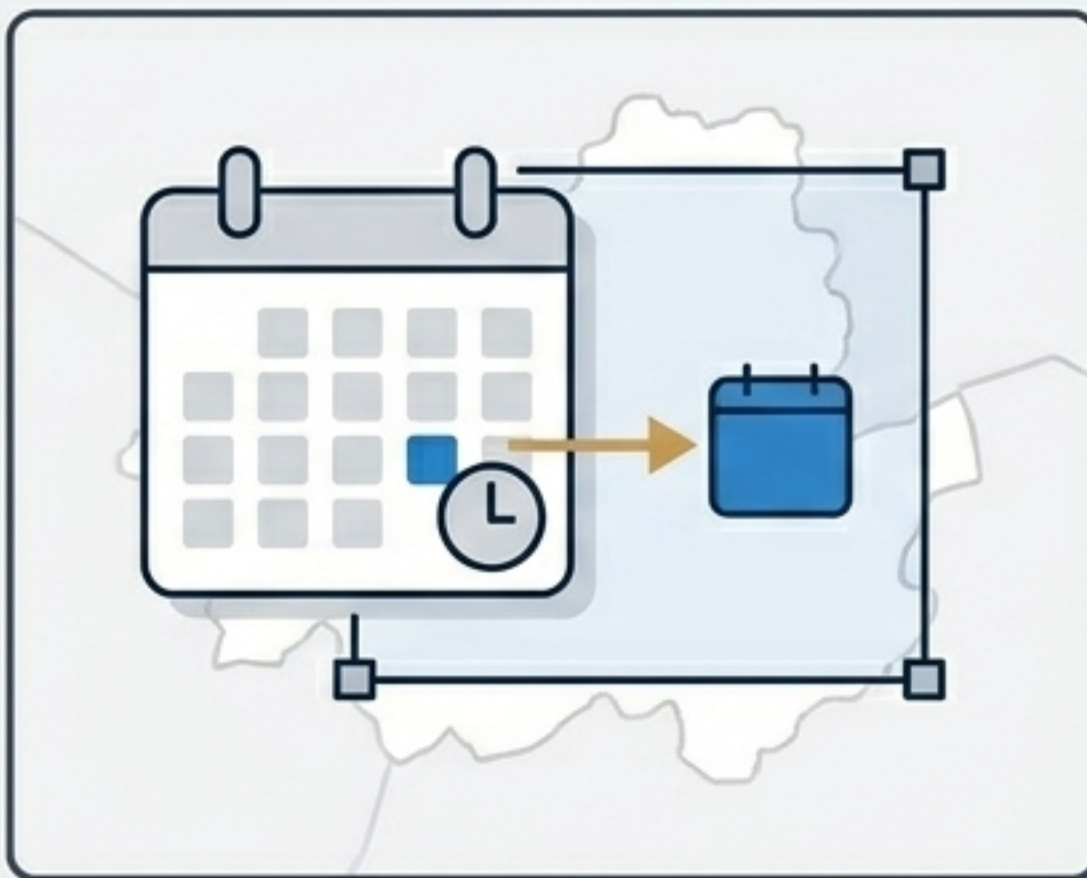
지능형 일정 예약 알고리즘 (Smart Booking Algorithm)

1단계: 동일 지역/우편번호



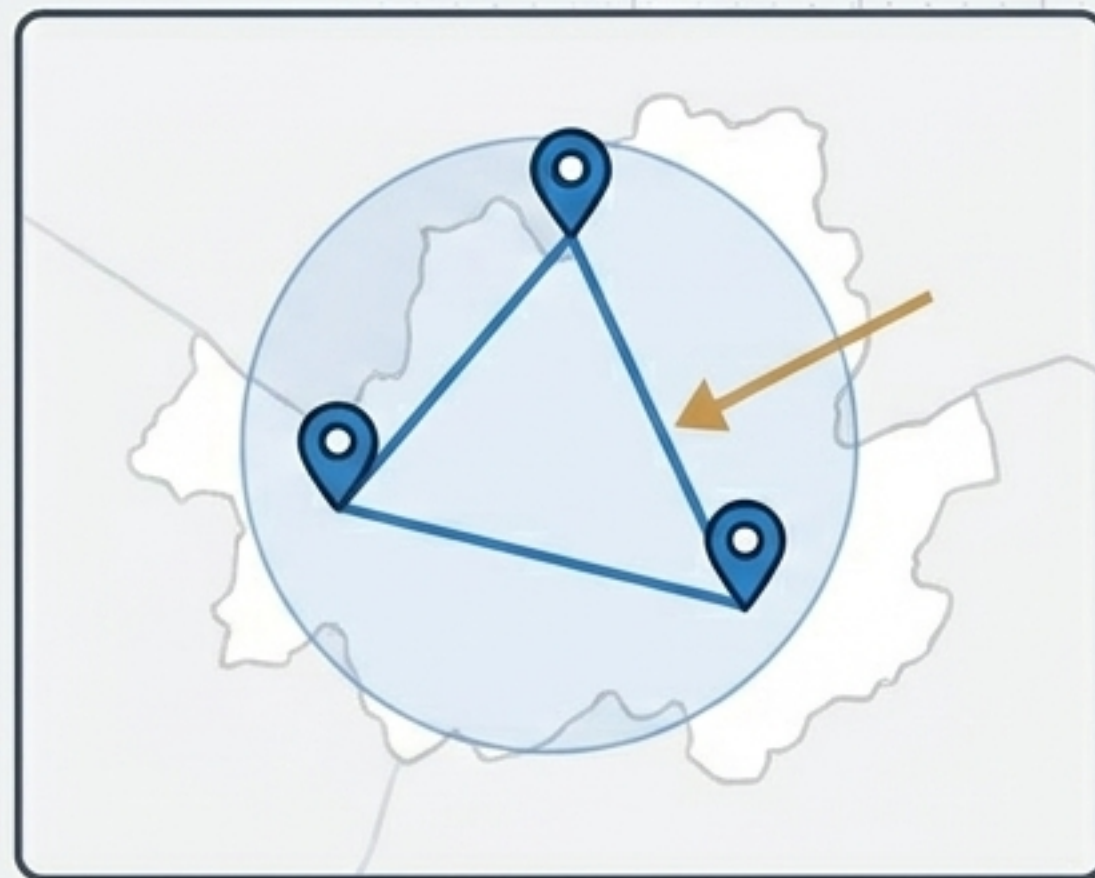
고객 지역 확인 후 당일 기존 예약 근처로
최적의 일정 제안.

2단계: 빈 날짜 매칭



당일 예약이 불가능할 경우, 동일 지역 내
다음으로 가능한 날짜를 자동 탐색하여 매칭.

3단계: 최단 거리 최적화



빈 날짜가 없을 시, 기존 예약된 동선들과
가장 가까운 거리의 날짜로 제안.



자동 컨펌 시스템: 하루 전, 소피아가 자동으로 전화를 걸어 예약을 최종 확정합니다.

캘린더 동기화와 버퍼 타임 (Buffer-time Logic)

🌟 **골든 룰:** 소피아는 오직 캘린더에 존재하는 정보만 반영합니다.
(Google, iCloud, Outlook 완벽 호환)

[파란색 블록]: 예약 1

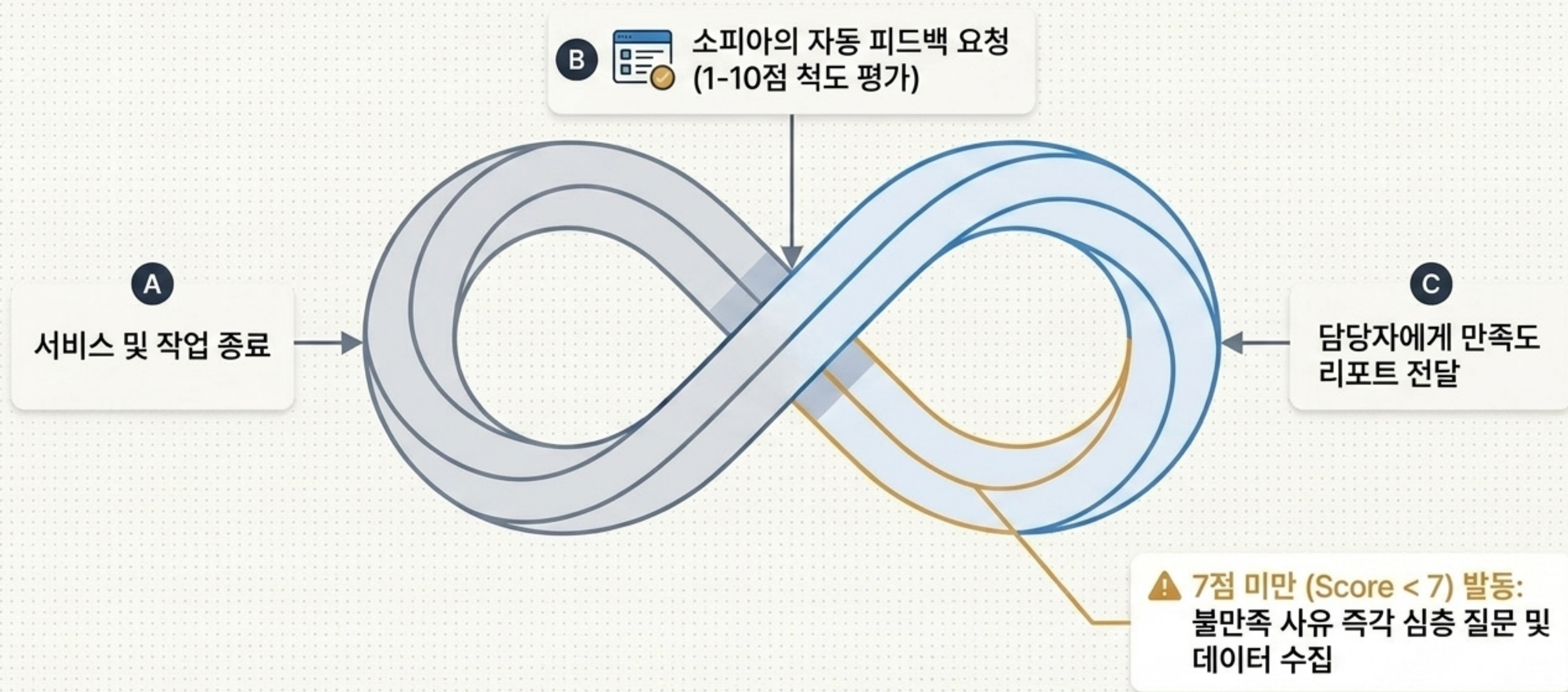
[회색 빗금 블록]: Buffer time
(회사에서 설정한 예약 사이의 자동 이동/휴식 시간)

[파란색 블록]: 예약 2

[붉은색 블록]: Busy
(근무 외 시간 / 휴가 등 불가 시간)

예	화	수	목	금	토	일
			[빈 공간]: Free (소피아가 예약을 잡을 수 있는 가용 시간)			

고객 만족도 측정 피드백 루프



비즈니스의 진화: 가치, 시간, 품질의 극대화

기존 아날로그 방식



소피아 스마트 관제 센터



완벽한 몰입
(Absolute concentration):
작업자가 방해 없이 현장
업무에 집중.



지리적/시간적 최적화
(Proper distribution):
지도 상의 스마트한 우선순위
및 동선 배분.



고객 유출 방지
(No lost customers):
경쟁사로 향하는 발걸음을
완벽히 차단.