

- 포스트 코로나를 대비한 -

비대면 솔루션 CO-VIEW



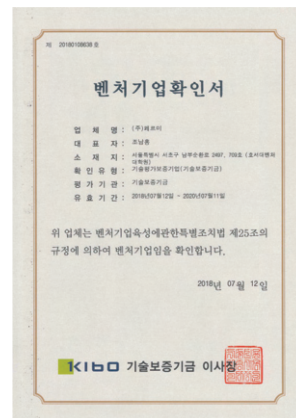
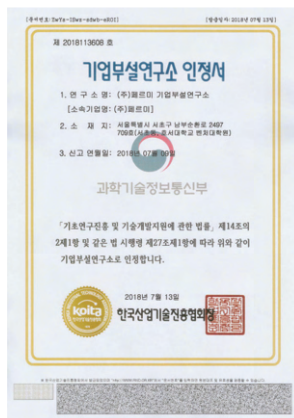
1. 제안업체 일반사항

제조사

Real-time Untact Communication

회사명	주식회사 페르미
설립일	2018년 5월 4일
소재지	서울시 서초구 남부순환로 2497, 608호
업종	소프트웨어 개발 및 공급업
자본금	100,000,000 원
매출액	1,350,000,000 원 (2019년)
대표이사	조남홍
홈페이지	www.fermi.co.kr / www.coview.co.kr

주식회사 페르미



판매사

Real-time Untact Communication

회사명	(주)씨에쓰정보기술
설립일	2016년 1월 2일
소재지	서울시 동대문구 장한로12길 49, 302호
업종	엔지니어링 서비스 및 정보통신업
자본금	180,000,000 원
매출액	3,000,000,000 원 (2019년)
대표이사	박충순
홈페이지	www.csinf.com

(주)씨에쓰정보기술



면허	등록일자	등록번호
정보통신엔지니어링	2016. 03. 14	제E-06-001231호
정보통신공사사업	2019. 01. 24	제203007호
소프트웨어 사업자	2016. 12. 22	B-16-128055-001

사업수행 경험

순번	사업명	기관명	사업년도
1	영상(채팅)상담 개선 고도화 서비스 구축	국민건강보험	2018
2	영상(채팅)상담 개선 고도화 서비스 구축	국민연금	2019
3	영상(채팅)상담 개선 고도화 서비스 구축	국민콜110	2019
4	영상상담 서비스 구축	BC카드	2018
5	영상상담 서비스 솔루션 구축	국민권익위원회	2019
6	콜센터 서비스 솔루션 구축	KB손해보험	2019
7	CO-VIEW 상담 서빗 Cloud 서비스	(주)티브로드	2019
8	CO-VIEW 영상상담 서비스 구축	네스프레스	2019
9	멀티채널 기반의 영상상담 서비스 구축	농협	2019
10	LG U+ 고객센터 영상상담 서비스 구축	LG 유플러스	2019



2. 비대면 솔루션 CO-VIEW 소개

배경 및 목적

음성통화만으로 현장민원에 대한 신속하고 정확한 문제파악 및 해결에 어려움 존재



“내말을 이해하지 못하나요?”



“영상통화하면 안될까요?”

민원인의 모바일 폰을 통하여 실시간 영상정보를 공유, 비대면 현장민원을 접수하여 신속하고 정확한 민원접수, 민원응대 시간 단축 및 민원응대 실효성을 높이고자 함.

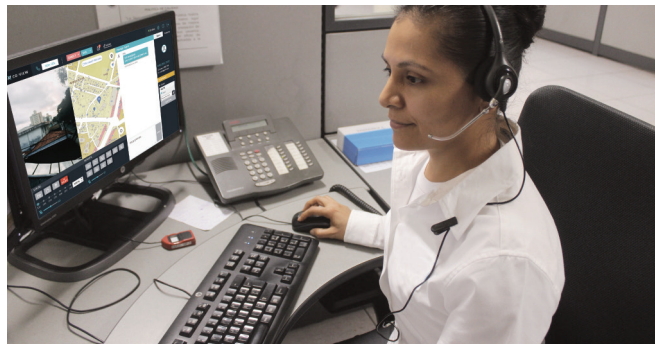


주요 기능

인터넷을 이용한 라이브영상 공유(영상 민원신청) 및 음성통화 지원

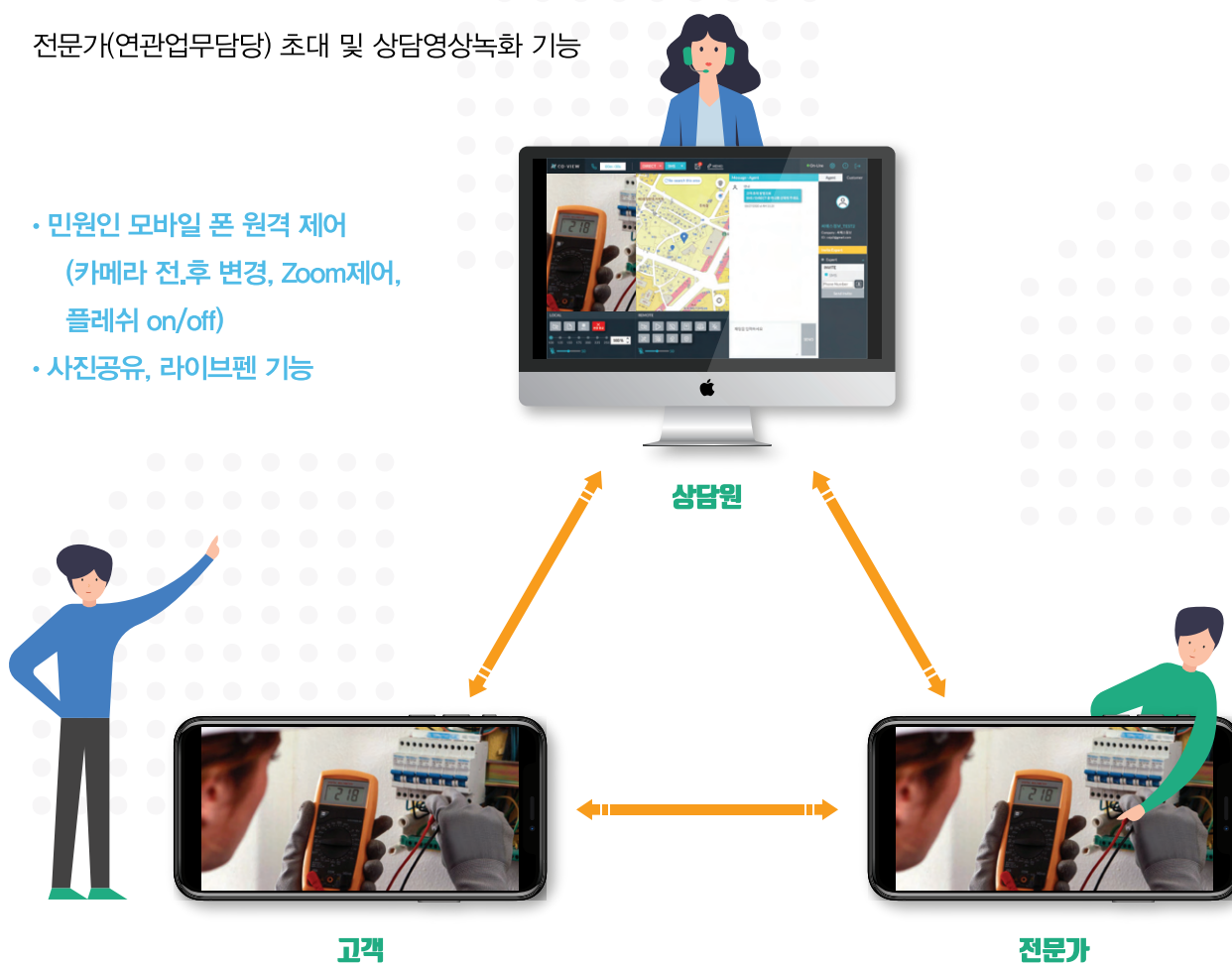


카카오맵을 이용한 민원인 위치정보 실시간 확인



전문가(연관업무담당) 초대 및 상담영상녹화 기능

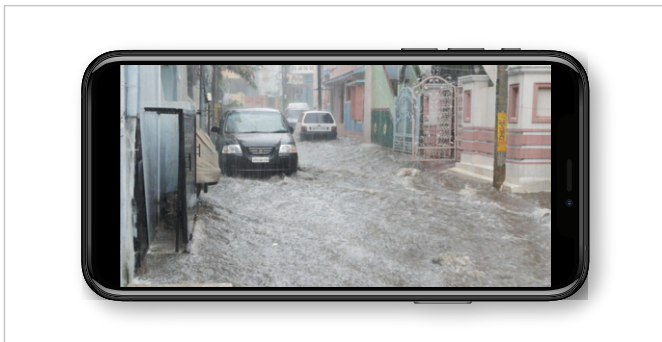
- 민원인 모바일 폰 원격 제어
(카메라 전후 변경, Zoom제어,
플래쉬 on/off)
- 사진공유, 라이브펜 기능



상담원이 고객과 상담 중 제3의 전문가를 추가로 상담에 초대할 수 있는 기능

특·장점

- 복잡한 앱 다운로드 없이, SMS(문자전송) 전송만으로 고객과 상담원의 영상 상담이 가능한 새로운 비대면 서비스
- 고객의 모바일 폰을 통하여 고객의 눈에 보이는 사물과 현장을 실시간 공유하는 비대면 고객지원 서비스



고객이 APP(앱)을 설치할 필요가 없습니다.

- 음성 상담 중 원활한 상담을 위해 APP(앱) 설치를 고객에게 요구하면?



APP(앱) 설치가 필요없는 CO-VIEW 연결방식

- 고객은 단지 SMS 문자 클릭만으로 상담사와 연결됩니다.



활용 방안 : 공공분야

보건소

- 코로나바이러스 자가격리 및 능동감시 대상자 비대면 상태체크

종전

자가격리자



“네~ 집이에요”

자가격리 담당 주무관



“네 자가격리 잘 부탁드립니다”



솔루션 도입 후

자가격리자



“네~ 잠시 집앞 편의점에 왔어요”

자가격리 담당 주무관



“선생님, 자가격리기간에 외출은 안됩니다”

활용 방안 : 공공분야

안전총괄과

종전

민원인



“간판이 떨어지려고 합니다.
위험하니 조치부탁합니다.”

안전담당 주무관

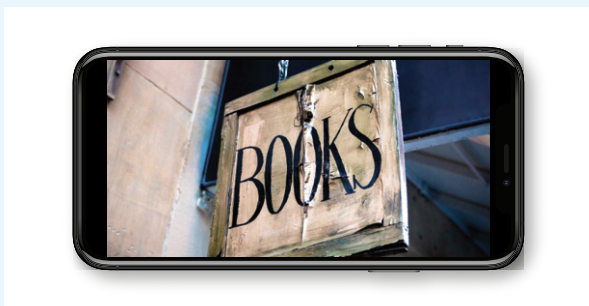


“얼만큼 위험정도인가요?
정확한 위치는 어떻게 되죠?”



솔루션 도입 후

민원인



“보이시죠? 아주 위험합니다.
신속한 조치 부탁드립니다. 여기 위치는...”

안전담당 주무관



“네 알겠습니다. 간판 위치가 인형가게위 2층이군요.
신속하게 처리하겠습니다.”

건축과

종전

건축설계사



“어느부분 보완을 말씀하시는건가요?”

건축설계 담당 주무관

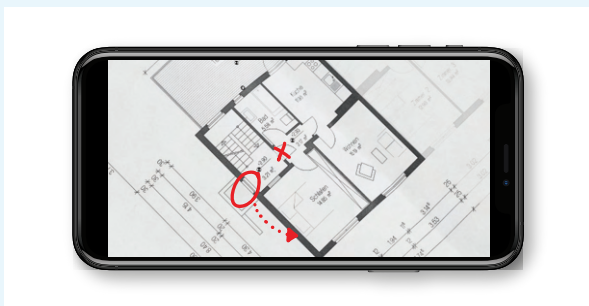


“설계도면에서 기계실 창문을 보시면...”



솔루션 도입 후

건축설계사



“설계도면에서 기계실 문 부분쪽을
말씀하시는건가요?”

건축설계 담당 주무관



“설계도면에서 기계실 문 부분 삭제하시고
창문은 이동수정 보완해주세요”

동주민센터

종전

민원인

[시행령 제36호서식]

주민등록표열람또는등·초본교부신청서			
※ 신청자에게는 굵은선 안쪽의 사항만 기재합니다.			
열람 또는 등(초)본 교부 대상자	성 명	홍길수	주민등록번호
	주 소	서울특별시 동대문구	(행정기관명 :)
	열 람	세대별 ()	개인별 ()
※ 아래의 등(초)본사항중 필요한 항목을 잘 모를 경우 통수란 기재합니다			
신청내용	등본	통	1. 과거의 주소변동사항 (포함, 미포함)

“주민등록등본 발급받고자
신청서 제출합니다.”

증명서 발급 담당 주무관



“신청인이 본인이면 발급 가능하지만
대리인은 대리인 위임장이 필요합니다.”



솔루션 도입 후

민원인

[시행령 제36호서식]

주민등록표열람또는등·초본교부신청서			
※ 신청자에게는 굵은선 안쪽의 사항만 기재합니다.			
열람 또는 등(초)본 교부 대상자	성 명	홍길수	주민등록번호
	주 소	서울특별시 동대문구	(행정기관명 :)
	열 람	세대별 ()	개인별 ()
※ 아래의 등(초)본사항중 필요한 항목을 잘 모를 경우 통수란 기재합니다			
신청내용	등본	통	1. 과거의 주소변동사항 (포함, 미포함)

“대리인 신분증과 얼굴을 카메라 보여드린
동지인란을 작성하고 서명하면 되나요?”

증명서 발급 담당 주무관



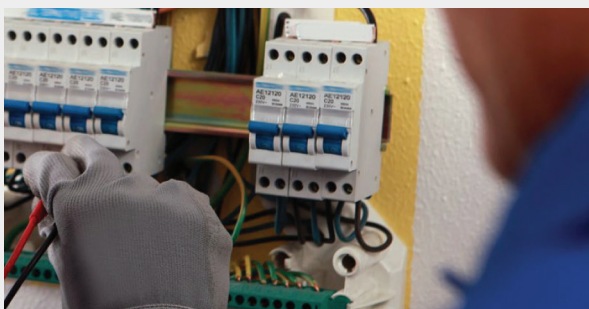
“네~대리인 선임통지서란을 작성하시고 서명하시면
대리인을 통해 증명서를 발급해드리겠습니다.”

활용 방안 : 공공분야

검사업무

종전

민원인



“신축 건축물 정보통신산용전검사
진행하여 주시기 바랍니다.”

검사담당 주무관



“구내 간선헤이블 단선으로 불합격입니다.
1주일 후 현장에서 재검사 진행하겠습니다.”



솔루션 도입 후

민원인



“구매간선 케이블 측정값을 보시면
정상 측정범위에 있습니다.”

검사담당 주무관



“아~네 보니까 정상 측정값을 보이네요.
합격필증을 발급하도록 하겠습니다.”

3자 회의 및 현장 실시간 보고 (도로관리과)

종전

담당자 ⇒ 보고



“이번 태풍에 제기동지역
가로수와 도로 손실된 곳이
다수 있어 위험하고,
회기동은 중앙 분리
일부 파손이 있습니다.”

팀장 ⇒ 보고



“이번 태풍에 제기동 지역
피해가 심각하군요.
현장사진 첨부해서
과장/국장님께 보고하세요.”

과장/국장



“제기동 지역 피해가
가장 심각하니
복구 인력을 우선적으로
제기동에 투입 복구하세요.”

솔루션 도입 후



팀장/과장

“제기동과 회기동 태풍피해
실시간 현장 영상을
촬영하여 보여주기 바랍니다.”

직원1 (제기동)

“이번 태풍에 제기동 지역 가로수가
인도쪽으로 많이 쓰러져 있어
위험한 상태입니다.”



직원2 (회기동)

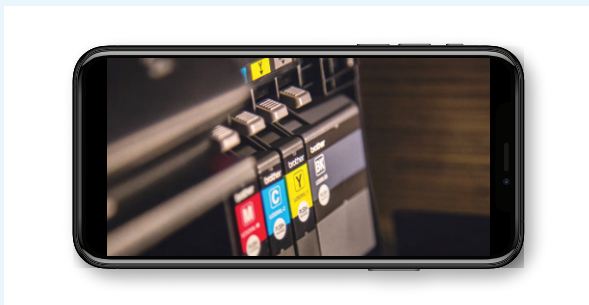
“이번 태풍에 회기동 지역
도로 중앙 분리봉 일부가
파손되었습니다.”



활용 방안 : 민간 분야

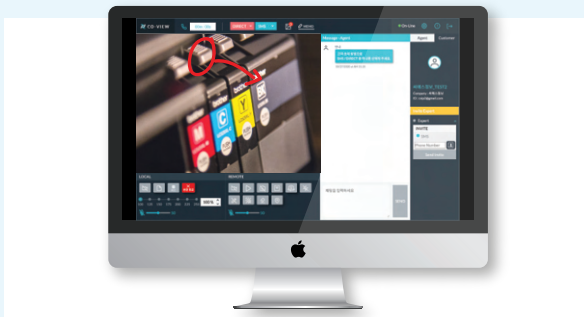
토너 교체

상담



“토너 교체를 어떻게 하죠?”

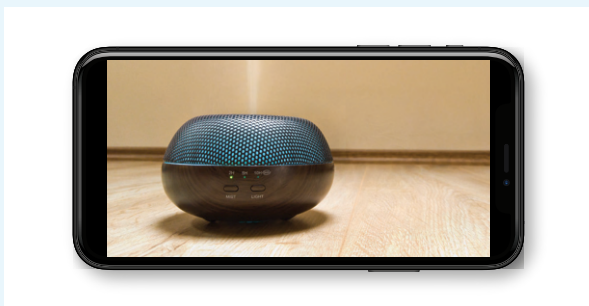
상담원 처리



“표시한 부분을 앞으로 당겨주세요.”

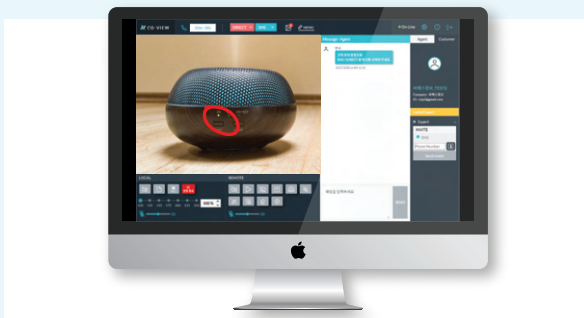
상품 설명

상담



“상품 이해가 잘 안되는데요?”

상담원 처리



이미지를 불러와 고객과 공유하면
펜 기능을 통한 세부 설명 및 편집 가능

차량 사고

상담



상담원 처리

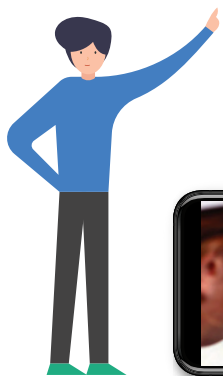


“차량 파손되었구요. 견인요청합니다.”

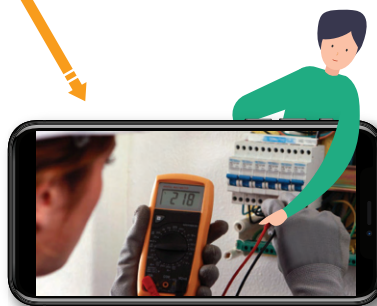
고객 차량 상태, 위치 확인 후
사고 접수 및 대응



상담원



고객



전문가

상담원이 고객과 상담 중 제3의 전문가를 추가로 상담에 초대할 수 있는 기능

3. 기대 효과

기대 효과



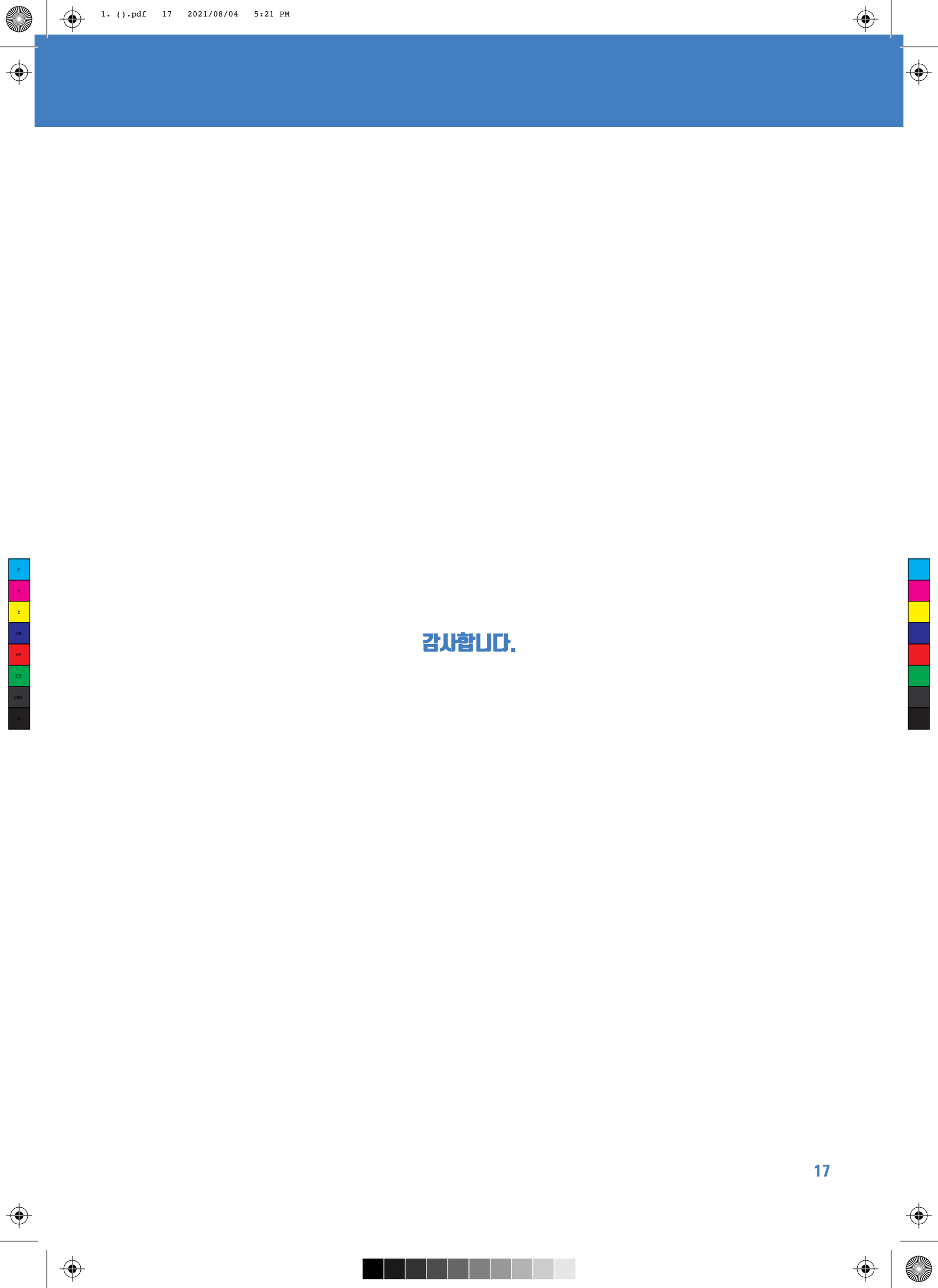
효율성



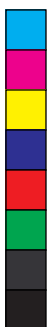
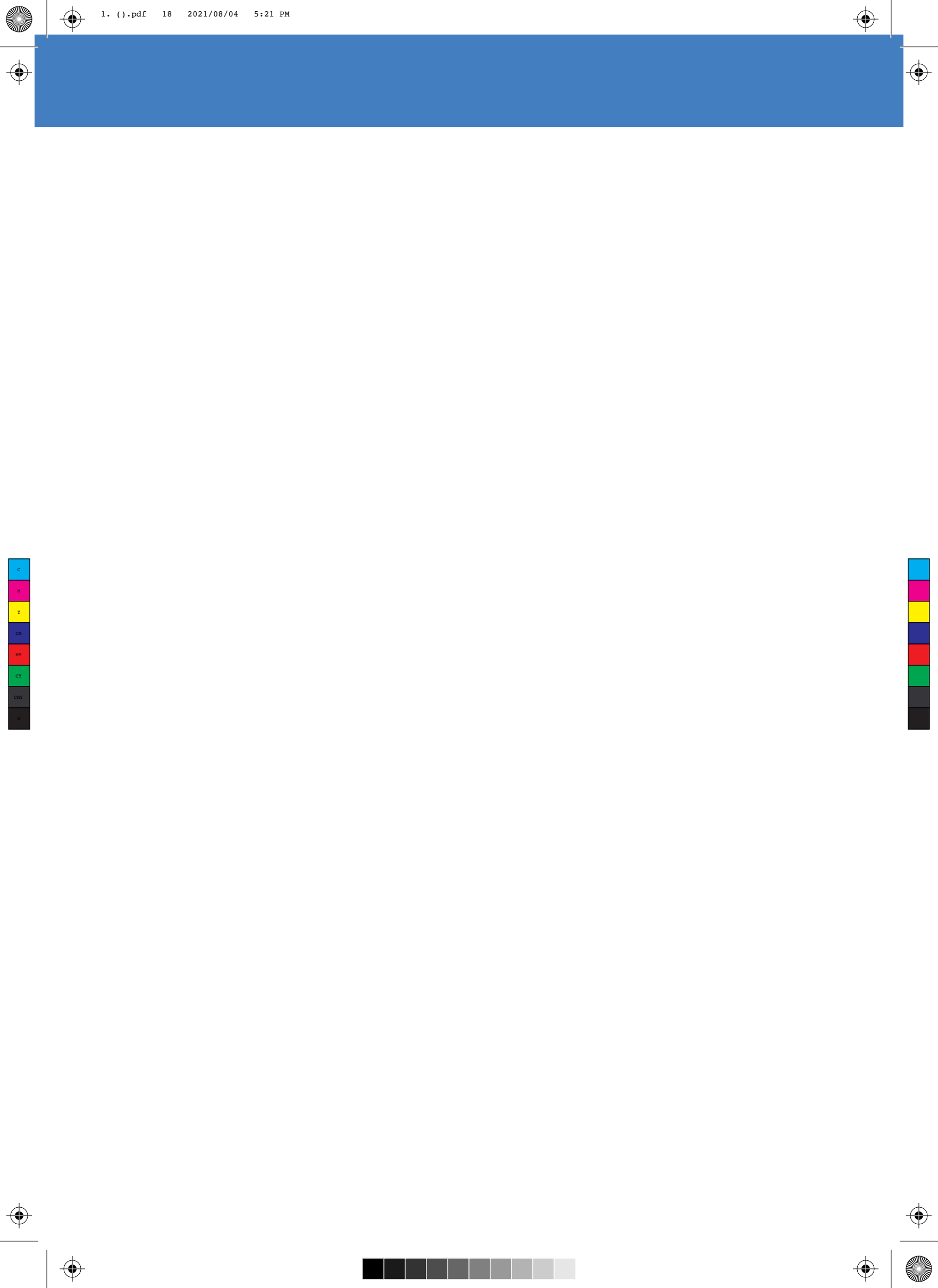
만족도

서비스 향상

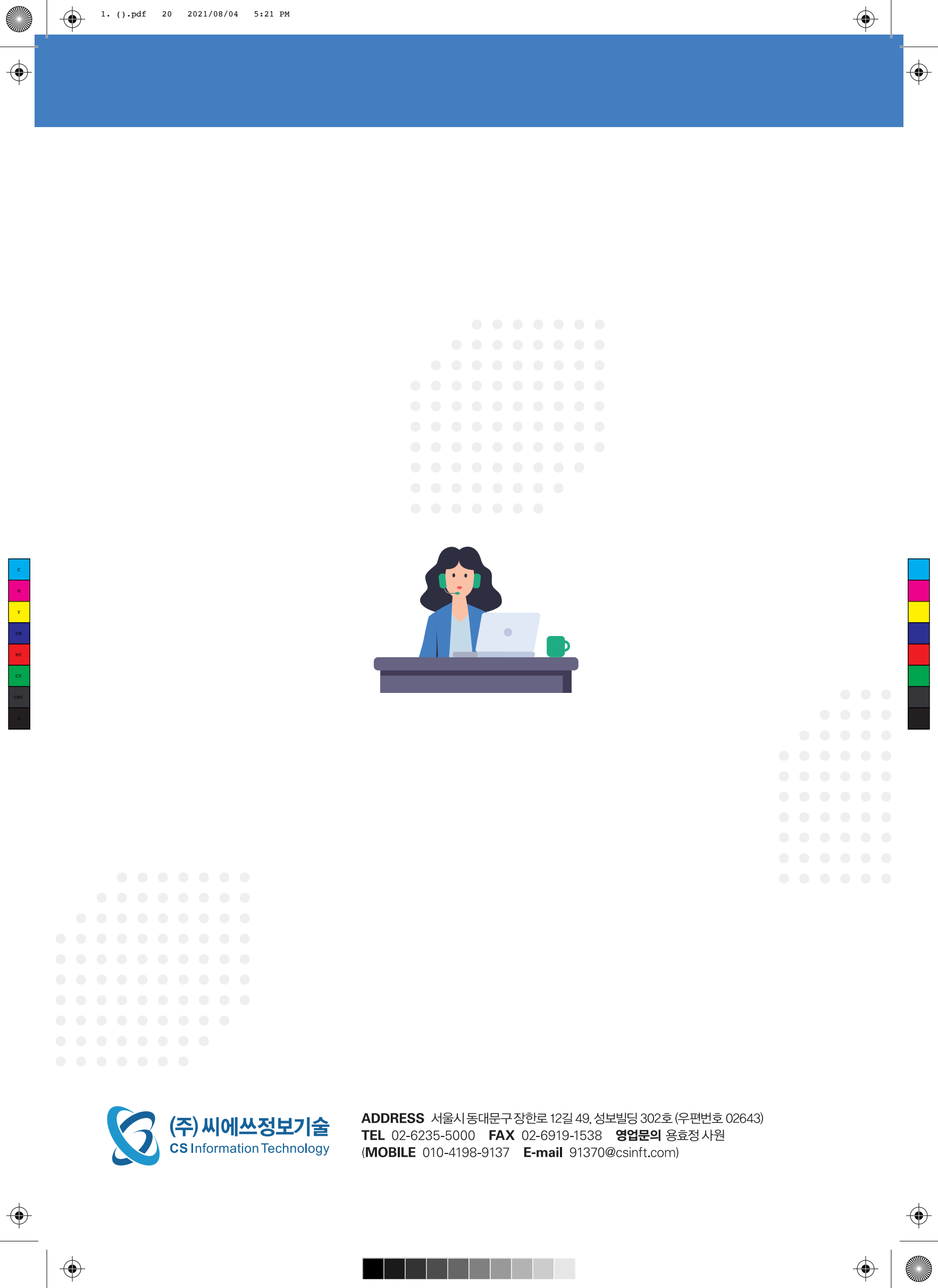
- 음성 통화 민원접수 유형에 따라 각 부서별 실시간 영상 상황 파악을 통한 체계적 민원 응대 서비스 마련
- 비대면, 비접촉으로 방문 없이 처리 가능하여 고객의 안전과 편의성 증가
- 시간 및 장소의 제약 없음
- 재방문 비율 감소
- 정확한 의사 소통 가능
- 문제를 즉시 해결하여 출장 비용 절감
- 신속하고 정확한 민원 접수, 민원 응대 시간 단축으로 일의 효율성 증가
- 이용 계층 확대, 대 고객 서비스 향상으로 고객 만족도 극대화



감사합니다.







(주) 씨에쓰정보기술
CS Information Technology

ADDRESS 서울시 동대문구 장한로 12길 49, 성보빌딩 302호 (우편번호 02643)
TEL 02-6235-5000 **FAX** 02-6919-1538 **영업문의** 용효정 사원
(MOBILE 010-4198-9137 **E-mail** 91370@csinft.com)

