(주)잇팩 회사소개서

(주)잇팩
www.itfact.co.kr

- 2017 -

ITFACT Inc. Introduction

(주)잇팩은
신기술을 적용한 콜센터 시스템 구축 및 운영과
음성인식과 최첨단 화자인증 까지
인공지능 콜센터 구축을 위한 Total 서비스를 제공합니다.

00 회사 소개

- 00-1. 일반 현황
- 00-2. 주요 연혁
- 00-3. 주요 사업 내용 및 실적
- 00-4. 구축사례(주요)
- 00-5. 주요고객 및 파트너
- 00-6. 보유 기술

00-1-1. 개요

기술 및 개발인력 90%로 구성된 CRM & 음성인식 전문벤처기업

잇팩은 콜센터에 특화된 CRM 기술력을 바탕으로 음성인식STT 솔루션을 개발하는 젊은 벤처기업입니다.
다양하고 폭 넓은 적용경험을 가진 CRM 기술과 정확하고 효율적인 음성인식 기술을 바탕으로 기업에 꼭 필요한 최신 솔루션을 제공합니다.

회사 일반형황

- 설립일 : 2009년 08월 19일
- 43여명의 전문 기술 인력 보유

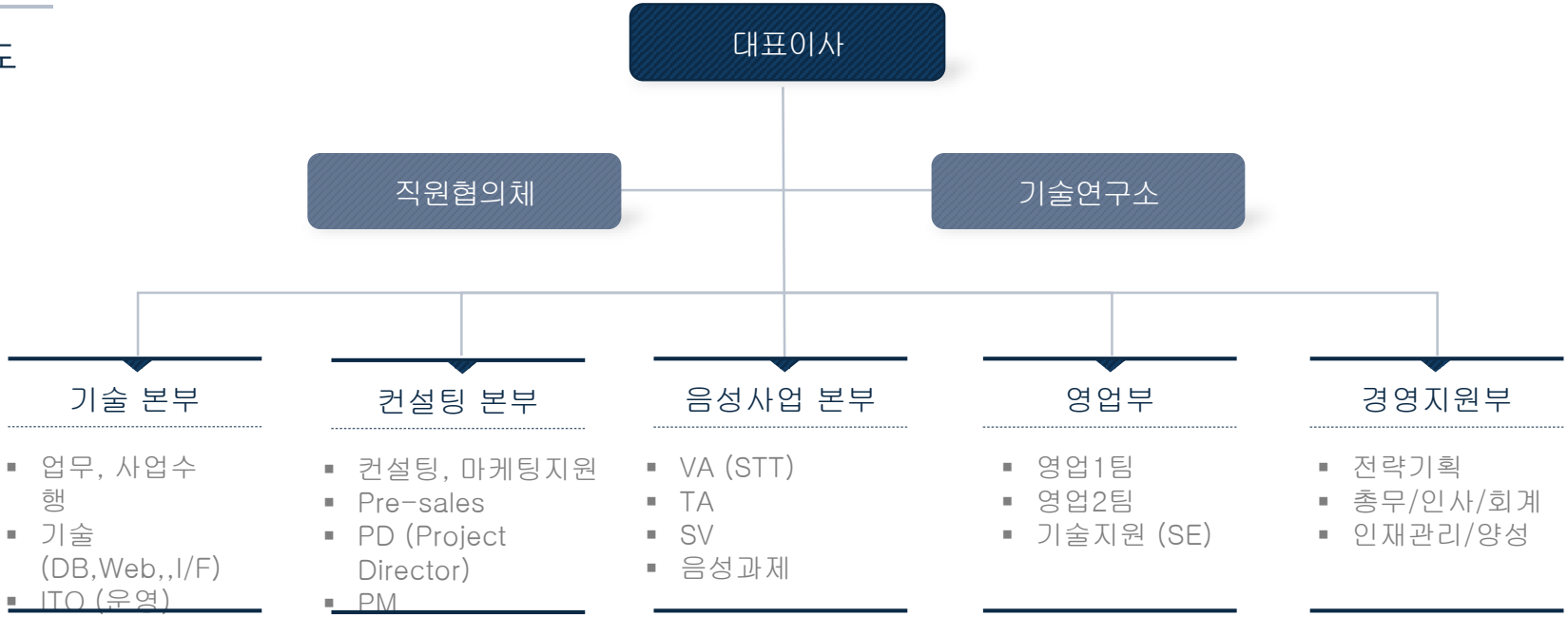
사업 영역

- CRM Solution (Smart CRM, Smart Script, Smart QM)
- Voice Solution (Smart VA, Smart SV, Smart TA)
- SI / SM / Consulting

Smart CRM | Smart Script | Smart QM | Smart VA | Smart SV | Smart TA

00-1-2. 조직 및 인력 현황

조직도



인력현황

구분	계	경 력				
		3년	6년	9년	12년	이상
특급기술자	12				1	11
고급기술자	13			4	5	4
중급기술자	8		4	4		
초급기술자	10	9	1			
계	43	9	5	8	6	15

주요 연혁

2017
11월 특허 등록 (10-1797712, TM 표준스크립트 동적구성)
08월 INNOBIZ(기술혁신형 중소기업) 인증

2016
12월 ㈜YTN 음성인식 부문 MOU 체결
08월 효성ITX 음성인식 부문 MOU 체결
* 협력업체 등록 (현대오토에버)

2015
11월 창조경제 공로표창 (산업통상자원부장관) 수상
08월 KT DS 빅데이터 부문 MOU 체결
07월 특허 등록 (930715 음성인식방법 등 2 건)
* 협력업체 등록 (삼성SDS, LGCNS, SK주식회사)

2014
11월 서울지역 창업 우수기업상 (중소기업청) 수상
05월 HP Autonomy 제품 한국어 인식부분 파트너로 선정
04월 ETRI 연속어 음성인식 기술이전 협약
02월 특허 등록 (10-136864, 음성인식장치 및 방법)

2013
07월 서울지역 창업 우수기업상 (SBA) 수상
03월 벤처기업 인증
* 협력업체 등록 (현대백화점)

2012
09월 Smart-CRM 프로그램 등록
07월 기업 부설 연구소 설립
05월 IBM Software Reseller 자격 획득

2010
05월 IBM Business Partner 등록
04월 System Creation 부 발족
03월 Online Marketing 사업 개시
01월 Mobile Application 사업 진입

2009
09월 System Integration 사업 진행
08월 (주)잇팩 설립

00-3-1. 주요 사업 내용

CRM & Voice Solution 사업분야에서 축적해온 기술과 경험을 통해
고객사에 맞는 **최적의 IT환경 구현을 위한 Total 서비스 제공**

한발 앞서 준비하는 Solution Leader

01 CRM Solution

- TM/CS 상담 App (Smart-CRM)
- 자동구성 스크립트 (Smart-Script)
- 통화품질관리 (Smart-QM)
- 자동 회수(재배정)관리 (Smart-CDBM)

02 Voice Solution

- 한국어 음성분석 (Smart-VA)
- 화자(목소리)인증 (Smart-SV)
- VOC 데이터분석 (Smart-TA)
- 대용량 분산처리 Server Framework

03 Research and Development - R&D

- 업무용 Package
- Web Solution
- Application 개발 표준
- 웹 UI용 S/W, Module
- CRM & Voice Solution

04 Consulting Service

- CRM 시스템 컨설팅
- DB Marketing 시스템 컨설팅
- Application architecture 컨설팅
- IT Re-engineering 컨설팅

00-3-2. 주요 사업 실적

2017년

- 서울보증보험 STT 구축
- AIA생명 DM Sales Application 구축 수행 중
- KB생명보험 비대면 채널 시스템 고도화 구축 수행 중
- 교보생명 차세대 통합영업지원 시스템 구축 수행 중
- 현대자동차 HPF 외주 콜센터 통합 프로젝트 구축
- SK m&service STT 구축 수행 중
- 목소리질환(예방) 조기진단 시스템 개발" 정부 연구과제 수행 중
- AIA생명 STT 고도화 수행 중
- 신한생명 CRM영업지원 시스템 구축 수행 중

2016년

- GS엠비즈 신규센터 오픈개발(NH농협생명, 동부생명)
- MG새마을금고 공제 텔레마케팅™ 고도화 구축
- ING생명 빅데이터 전략모델개발 STT구축 수행
- 미래에셋대우증권 통합 콜센터 시스템 구축
- KT 2016년 비정형데이타 분석시스템(IPCC고도화) 구축
- AIA생명 DM채널 스크립트 전산화 구축

2015년

- 현대증권 통합민원관리시스템 공급
- 농심 통합 고객응대 시스템 구축
- 현대백화점 프리미엄아울렛상담시스템 구축
- 라이나생명 TM 표준스크립트 시스템 수행
- 신한은행 통합상담App 구축
- 대우증권 콜센터 DB 암호화 수행
- 처브라이프(에이스생명) 보험 TM 시스템 고도화
- 인지기능평가&증진 바이오의료기기개발 정부과제(4년) 수행 중
  - 음성인식 기반의 대화형 커뮤니케이션 모듈 구축

2014년

- AIA생명 음성인식 (STT) 시스템 구축
- 처브라이프(에이스생명) 보험 TM 시스템 구축
- 현대홈쇼핑 마케팅동의고객 확인 용역 수행
- 라이나생명 TM시스템 운영 & 추가개발 수행 중
- 처브라이프(에이스생명) 세금우대 온라인 개발
- 119안전재단 상담시스템 구축

2013년

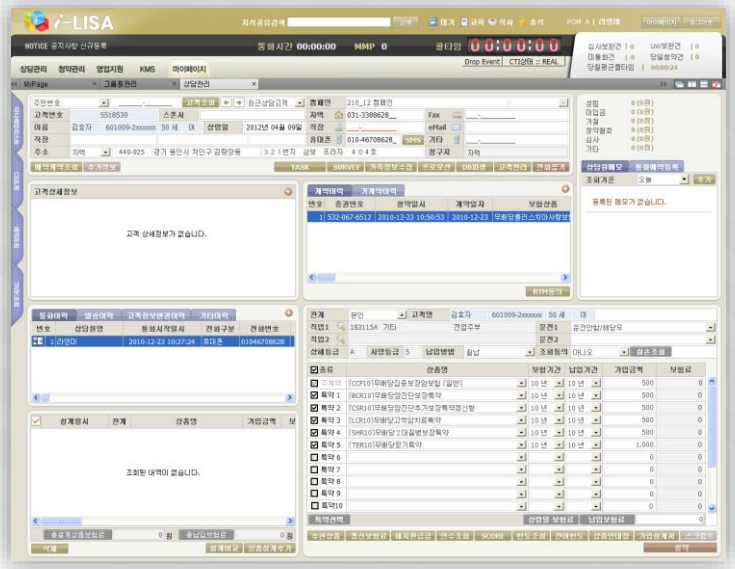
- MG새마을금고 상담시스템 구축 (금융CS,HelpDesk,공제CS/TM)
- 라이나생명 Net Talk Time 개선 개발
- 롯데카드 통합 콜 센터 시스템 개발
- 미래에셋 생명 통합 TM 시스템 사업수행

00-4. 구축 사례 (주요)

00-4-1. CRM 솔루션(1/2)

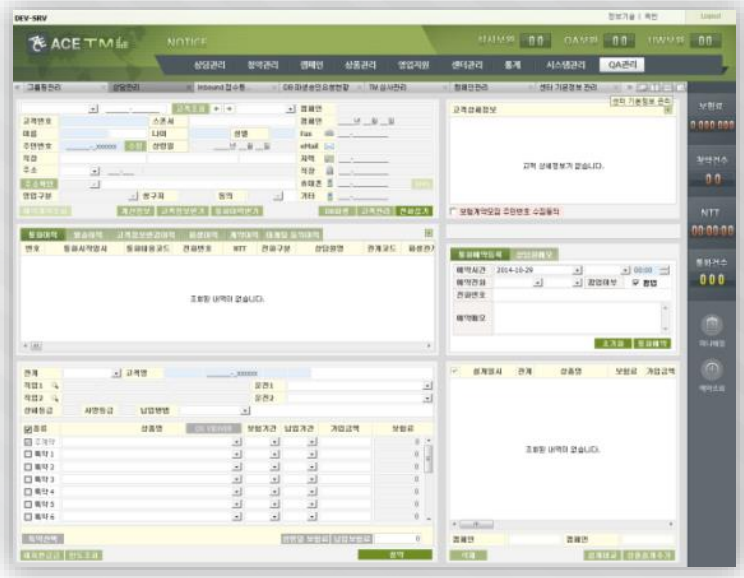
01 라이나생명 TM 시스템

- 보험 텔레마케팅 업무
  (고객관리, 캠페인관리, 상담관리 등)
- 40여개 센터 / 5,500여명 사용자 사용중



02 ACE생명(처브라이프) TM 시스템

- 보험 텔레마케팅 업무
  (고객관리, 캠페인관리, 상담관리 등)
- 5개 센터 / 200여명 사용자 사용중

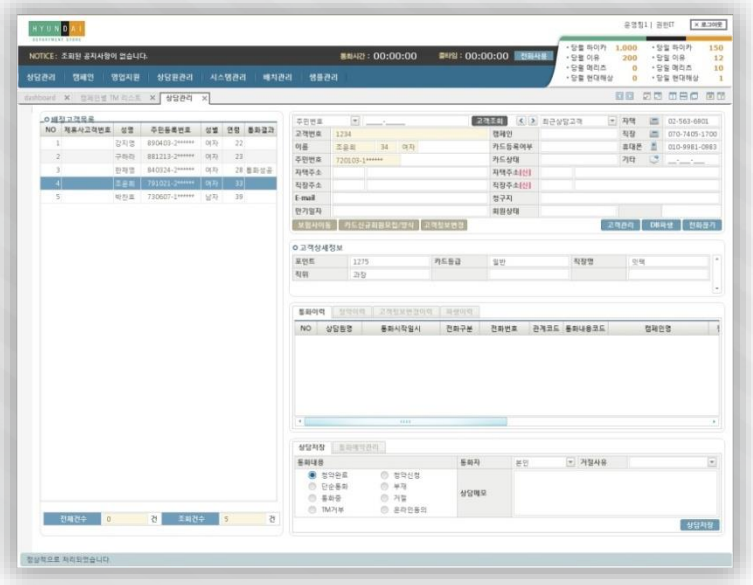


00-4. 구축 사례 (주요)

00-4-2. CRM 솔루션(2/2)

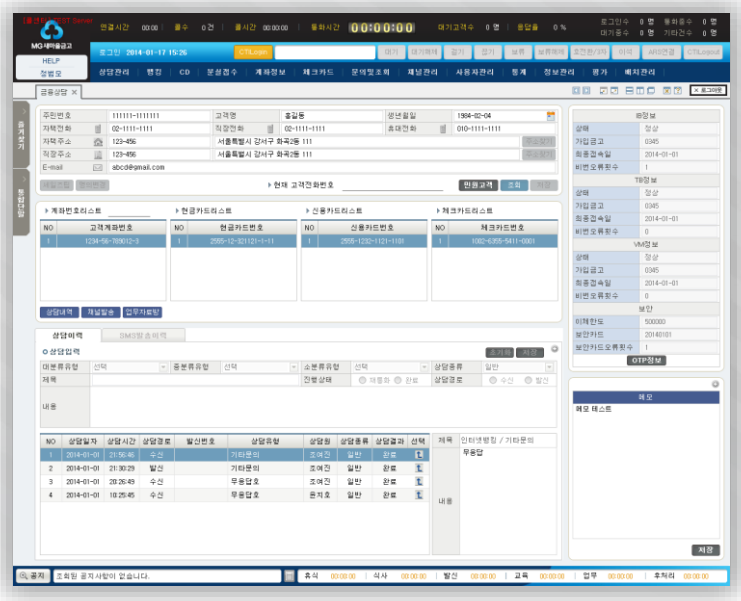
03 현대백화점 통합 TM 시스템 (Hyundai TM)

- 보험 텔레마케팅 업무 (고객관리, 캠페인관리, 상담관리 등)
- 4개 센터 / 200여명 사용자 사용중



04 새마을금고 상담시스템 (BankCS, InsCS)

- 금융/공제/헬프데스크 고객지원 상담업무
- 4개 센터 / 250여명 사용자 사용 중



00-4. 구축 사례 (주요)

00-4-3. Voice 솔루션

고객사	History	PJT 내용	비고
라이나생명	2014.05	고객정보 마케팅활용 동의 구간 검출	
현대홈쇼핑	2014.05	고객정보 마케팅활용 동의 구간 검출	
AIA 생명	2015.06 PJT 종료. 무상 유지보수 만료. 유상유지 보수 계약	표준 스크립트 준수 여부 확인 TA 는 향후 구축 계획	
KT ISC	2015.10 ㈜KT DS/ 유누스(TA) 와 빅데이터 MOU 및 Demo 시스템 구축	KT휴대폰 대리점 대응 콜센터로써 STT + TA Demo 시스템 구축	
농심	2016. 02 PJT 완료	고객 의견/ 민원 등 상담 내용을 관련 영업조직 및 인원과 텍스트 공유하여 민원 대응	
ACE 아메리칸 화재해상보험	2016.07 PJT Start	STT 변환 후 고객의 출금 동의 구간 검출/ 해당 구간 음성 파일 절취	
ING생명	2016.12 PJT 완료	미래창조과학부, 한국정보화진흥원, 생명보험협회 진행 “생명보험 빅데이터 전략모델 개발 및 확산 사업 - 고객 이탈 예측분석, 고객마이크로 세그멘테이션, 상품추천분석, 설계사 영업활동 패턴 분석 등	
서울보증보험	2017.03 PJT 완료	음성인식(STT) 및 분석(TA)를 위한 시스템 구축 - KT DS와 함께 수행 - Project 완료	
SK m&service	2017.08 PJT Start	음성인식(STT) 및 분석(TA)를 위한 시스템 구축 - STT 변환 및 TA(협력업체) 분석 시스템 구축 - QA 의 정확도 및 효율성을 높이고, Sales 성공요인 등 분석	
AIA 생명	2017.09 PJT Start	기존 STT 엔진 업그레이드 작업 - STT엔진의 인식률을 향상시키고, 챗봇, 인공지능과 연계될 수 있도록 고도화 작업	

00-5. 주요 고객 및 파트너

00-5-1. 주요고객

주요 고객사

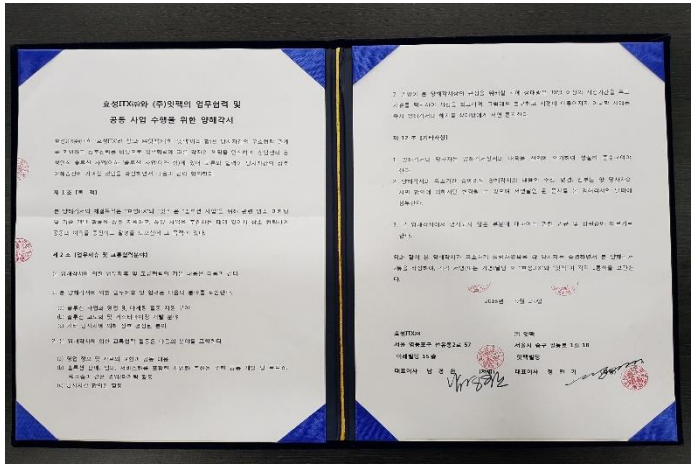
Cigna 라이나생명
AIA생명
에이스생명
MG 새마을금고 2012 Community Credit Cooperative
롯데손해보험
MERITZ 메리츠화재
HYUNDAI DEPARTMENT STORE
현대홈쇼핑
SK 마케팅앤컴퍼니
LOTTE Mart
LOTTE CARD
MIRAE ASSET 미래에셋대우
KDB대우증권
현대증권
KB투자증권
신한아이타스 SHINHAN AITAS
농심
에이스보험
ING LIFE A Different Life Plan
Your Best Credit Partner SGI서울보증
SK m&service

주요 파트너

IBM
hp
TOBESOFT
kt ds
HYOSUNG ITX
YTN

00-5-2. 주요 파트너 소개

㈜ 잇팩- 효성ITX MOU 체결 (2016.09.20)



구분	내용
업체명	- 효성ITX(1997년 설립)
업체개요	- 기업 및 컨텍센터용 네트워크 인프라 및 IT Service 제공 업체
협력분야	- 콜센터 솔루션 사업화 영업 및 마케팅 활동 - 콜센터 솔루션 고도화 및 커스터마이징 개발 - 기타 당사자에 의해 상호 결정된 분야

㈜ 잇팩- ktDS MOU 체결 (2015.08.26)

구분	내용
업체명	- kt ds(2008년 설립)
업체개요	- 통신, 미디어, 금융 등 분야의 IT Service 제공 업체
협력분야	- 빅데이터 부문 TTT(Think To Text)시스템 수주 및 수행 - 대외 및 kt그룹 계열사 TTT시스템 구축 사업 진행 시 공동 마케팅 및 수행 - 상호 보유 중인 솔루션의 공동마케팅

CRM Solution 및 Voice Solution

01

SMART-CRM
보험사버전

SMART-CRM
일반TM버전

02

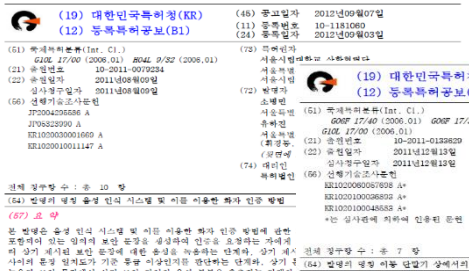
음성인식기술
특허 #1

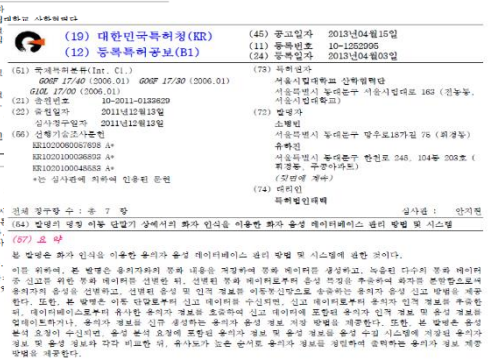
음성인식기술
특허 #2

음성인식방법
특허 #1

TM 표준 스크립트 동적 구성
특허 #1

화자인증적용
국제특허 #1~2





ITFACT Inc. Introduction

ITFACT

CRM & Voice Solution
Company

서울특별시 중구 필동로 1길 18 (필동3가, 잇팩빌딩)
TEL : 070) 7405 – 1700 FAX : 02) 6012 - 1784

(주)잇팩
www.itfact.co.kr