

(주)소프트자이온, AI CRM 표준으로 아시아 시장 진출

셀비스 CRM 시스템에
AI CRM 국제 표준화 기반 마련



TTA 표준화본부 표준진흥단

(주)소프트자이온은 다양한 기업과 공공기관에 CRM(Customer Relationship Management) 서비스를 공급한다. 최근 기존 CRM 솔루션에 머신러닝 기반 분석 결과를 더한 AI(인공지능) 추천 파일럿 서비스 개발을 완료했다. 마케팅 도출 자동학습 시스템, 통합 DB 및 분산 정보 통합 뷰 생성 등에 대한 특허 기술도 보유했다. 머신러닝 기반 AI 영업 비서 등 자동화 기술과 AI 기술 분야에서 2023년 아시아 최고의 AI CRM 기업으로 성장하는 것이 중장기 목표다.

소프트자이온
SOFTZION

기업과 고객간의 행복한 소통 브릿지 솔루션 기업

기업명 (주)소프트자이온

대표자 이준호

홈페이지 <http://www.softzion.com>
<http://www.salevis.kr>

주요사업 CRM S/W개발 및 서비스, IoT Monitoring & Mobile Control S/W

설립일 2012년 5월

주소 서울 구로구 디지털로30길 28 마리오타워 8층

CRM

Customer Relationship
Management
고객관계관리

ISO

International
Organization
for Standardization
국제표준화기구

IEC

International
Electrotechnical
Commission
국제전기기술위원회

표준 부재 상황, 위기 혹은 기회

인공지능 CRM 분야에 적용 가능한 표준 기술 모색
표준화된 클라우드 기반 AI CRM 서비스로 중심 확장

점차 SI 성 개발 작업이 많아지면서 낮은 개발 효율성, 높은 도입 비용 등의 개선점이 대두되었다. 관련 표준화를 통해 신뢰성, 효율성, 확장성을 확보해야 할 시점이었다. 그러나 (주)소프트자이온이 개발 중인 CRM 솔루션에는 AI 기반 고도화와 데이터 분석 엔진 개발, 이중 환경 속의 데이터 연동에 대한 별도의 표준화된 인터페이스 규약이 존재하지 않았다.

현재 AI CRM 분야에서 특별히 표준화가 확정된 바는 없다. JTC 1, ITU-T, IEEE 등 약 5개 기구에서 AI 표준화가 아직 진행 중인 상황이다. AI CRM 솔루션 제품의 학습모델 파일에 국제표준기술을 적용할 수 있다면, AI 학습 엔진 간 호환성도 확보하고 플랫폼 기술 활용도 가 능할 것이다.

(주)소프트자이온의 주요 성과 내용

2018년	정보통신산업진흥원 클라우드 CRM 공급기업 선정
2017년	셀비스 ssCRM 클라우드 서비스 출시, 70여 CRM 유료서비스 가입 기업 확보
2016년	효과적인 마케팅을 도출하는 자동학습 시스템 및 방법에 대한 특허 등록
2015년	우수벤처기업 중소기업청장상 수상

표준화로 구체화하는 해외 진출 전략

유사 B2B 솔루션 분야의 국제표준 적용 성공사례 벤치마킹
머신러닝 기반 AI 데이터 분석 엔진 개발 관련 표준 기술 적용
인터페이스 방안 및 데이터 구조화 등 표준화 방향성 설정

자문은 국내 시장만을 대상으로 하던 (주)소프트자이온 CRM S/W의 해외 진출 구체화 작업부터 시작되었다. 해외시장 진출을 위해서는 표준화를 통한 신뢰성 확보가 먼저였다. TTA는 SC42 표준화 전문가인 천승문 인시그널 연구소장과 지능정보산업협회 신지웅 팀장, 차의과학대학교 정태경 교수를 자문 전문가로 초빙했다. AI CRM 분야와 접목할 수 있는 인공지능 국제표준화 동향 및 유스케이스 제시 등을 주제로 자문이 진행되었다.

전문가들은 ISO/IEC JTC 1/SC 42/WG4의 AI 유스케이스 개발 동향을 제공하고 (주)소프트자이온 개발 솔루션이 표준을 적용하거나 표준화에 기여할 수 있는 가능성을 타진했다. 셀비스ssCRM 시스템을 국제 표준화에 맞춰 포지셔닝하고 단계별 접근 방향과 표준화의 실제 적용 사례도 소개했다.

먼저 천승문 인시그널 연구소장은 AI를 활용한 효과적인 압축기법을 표준화하고 있는 MPEG-NNR 주요 표준화 사례 소개를 통해 (주)소프트자이온이 어떻게 AI를 활용한 CRM을 표준화할 수 있는지 예시를 제시하였다. 지능정보산업협회 신지웅 팀장, 차의과학대학교 정태경 교수는 AI표준화기구인 SC 42에서 AI 활용 Use Case 수집 현황을 소개하고, (주)소프트자이온의 기술을 새롭게 Use Case로 등록한 뒤, 향후 표준화 여부에 대한 전략을 논의했다.






아시아 최초로 AI CRM 국제 표준 완비

직접 참여하는 AI CRM 분야 국제 표준화의 시발점
AI CRM 표준화 개발 방향 설정
자체 시스템에 적용할만한 AI 모델링 도출 기반 마련

자문의 성과는 셀비스 4.0 아키텍처 설계에 즉시 반영되었다. (주)소프트자이온은 TTA 자문을 거치며 머신러닝 기반 AI 데이터 분석 엔진 개발과 관련해 표준화의 방향성을 잡았다. 요구 기능에 대한 관련성 분석의 필요도 확인했다. 모든 자문 과정은 2023년 아시아 최고의 AI CRM 기업 등극이라는 (주)소프트자이온의 중장기 목표에 주안점을 두었다.

(주)소프트자이온은 자문 결과를 토대로 현재 개발 중인 차기 제품 AI 셀비스 4.0의 개발 방향을 설정할 수 있었다. 다양한 이중 환경에서도 안정적으로 데이터를 구조화하고 인터페이스를 구현하는 표준화된 구조 기반 교사 학습 시스템 완성이 목전이다. 이로써 국내는 물론 아시아 최초로 AI CRM 분야의 국제 표준을 갖춘 기업으로 더 큰 신뢰를 쌓을 것이다. 

(주)소프트자이온이 필요로 한 서비스	TTA가 제공한 서비스
표준화 방향 설정 및 관련 기술 소개·전수	<ul style="list-style-type: none"> SC42와 SC29/WG11 MPEG-NNR 표준화 주요 이슈 및 동향 소개 표준 적용·개발 검토 및 향후 전략 논의
CRM 솔루션 AI 기반 고도화 방안	<ul style="list-style-type: none"> MPEG-NNR 인공지능경망 압축표현 표준 기술 제안 AI 표준 적용 유스케이스 작성논의 AI 표준 적용 CRM 개발 방향 및 적용 가능한 AI 모델링 리뷰