



# 일 잘하는 Ai직원, 지금 채용하세요!



단비Ai 서비스 소개서 2021

[www.danbee.ai](http://www.danbee.ai)  
[contact@danbee.ai](mailto:contact@danbee.ai)

**LG CNS 사내벤처로 시작한 단비Ai는  
천 만명 이상이 사용하는 LG U+ 고객센터 챗봇을 시작으로  
다양한 Ai직원, 챗봇을 싹틔웠습니다.**

## Vision

누구나 Ai를 만들 수 있는 세상

## Mission

모든 것과 대화할 수 있게 만든다.  
(심지어 화분까지)

## Contact

서울특별시 서초구 매현로 24 5층 NH핀테크혁신센터 7호  
[contact@danbee.ai](mailto:contact@danbee.ai) | <http://danbee.ai>

- 2020년 8월 교육용 플랫폼 오픈
- 2020년 3월 웹컨시어지챗봇 / 지식창고 오픈
- 2019년 12월 LS산전 홈페이지 챗봇 오픈
- 2019년 11월 NH농협캐피탈 렌터카 챗봇 오픈
- 2019년 10월 과천과학관 교육영역 안내 챗봇 오픈
- 2019년 5월 한국전력공사 전자조달시스템 챗봇 오픈
- 2019년 3월 5분만에 챗봇을 만드는 위자드 오픈
- 2019년 3월 구리도시공사 홈페이지 내비게이션 챗봇 오픈
- 2019년 1월 챗봇전용 채팅서비스 Frogue 오픈
- 2018년 11월 챗봇빌더 유료전환 기능 오픈
- 2018년 11월 NH농협캐피탈 대출모집인지원 챗봇 오픈
- 2018년 10월 동명대학교, 부산여자대학교 학사 챗봇 오픈
- 2018년 8월 민병철유폰, 서비스 이용 매니저 챗봇 오픈
- 2018년 8월 분사 (법인설립)
- 2018년 3월 LG 그룹사 복지몰 챗봇 오픈
- 2018년 2월 LG U+최신티대폰 예약 챗봇 오픈
- 2018년 1월 LG U+홈페이지 챗봇 오픈
- 2017년 11월 맛집/레시피 챗봇, 양마리 오픈
- 2017년 11월 일반인 대상 챗봇빌더 서비스 오픈
- 2017년 6월 LG U+고객센터 챗봇 오픈
- 2017년 4월 기업대상 챗봇빌더 서비스 오픈
- 2017년 1월 LG CNS사내벤처 출범

# Problem

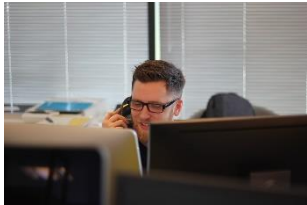
기업 업무 흐름속에 2가지 중대한 문제점이 있습니다.

## 1 반복적이고 소모적인 대화노동이 많다.



### 세일즈/마케팅 단계

상품을 소개하고, 견적하고,  
구매를 유도하는 대화



### 이행/업무처리 단계

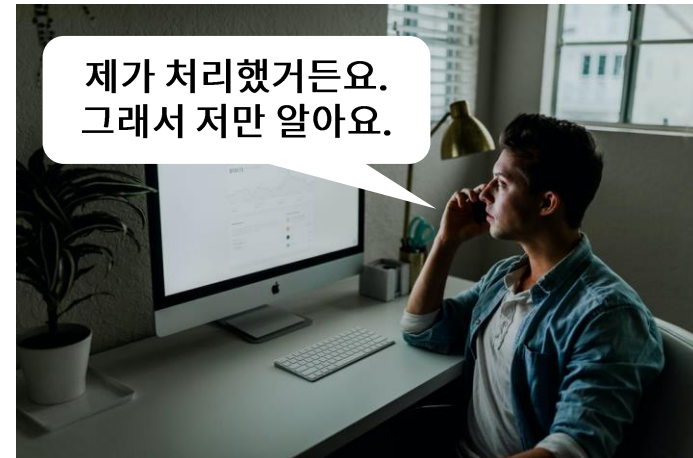
업무 처리를 위한  
임직원간의 대화



### 고객 서비스 단계

반복적인 문의답변 및  
A/S접수를 위한 대화

## 2 데이터가 보이지 않는다.



새로운 고객 대응 방식,  
새로운 일하는 방식이 필요합니다.

# Solution



## Ai직원!

기업의 업무흐름 속에서 빈번하게 발생하는 대화노동을  
사람대신 처리해주는 대화가능한 존재입니다.

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1 대화노동 자동화         | → 반복적이고 소모적인 대화 감소  |
| 2 대화내용을 저장         | → 데이터 가시화           |
| 3 24/7, 동시 여러 명 대응 | → 비용 절감, 효율성 증대     |
| 4 인공지능 도입          | → 기업 브랜드 이미지에 #인공지능 |



중대한 문제  
2가지 해결!



비용은 절감되고  
브랜드 가치는 향상!

# Ai직원의 업무 영역



기업 업무 흐름에 대화노동이 있다면? Ai직원은 출동합니다.



## 영업/마케팅 영역 Ai세일즈맨

상품을 대화형으로 소개하고  
궁금증에 답변,  
견적이나 구매신청을 접수

단비사례



NH농협캐피탈 렌터카 챗봇   
피플펀드 카카오톡 안내 챗봇 

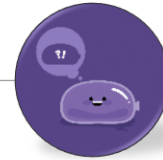


## 내부 업무 영역 Ai임직원 도우미

임직원이 궁금해하는  
업무 중 문의사항에 답변,  
업무처리 요청 접수

단비사례





IGS 인사지원 챗봇   
LS산전 업무시스템 도우미봇 



## 고객 서비스 영역 Ai고객센터 상담원

제품이나 서비스 이용중 발생하는  
반복적인 문의사항에 답변,  
A/S등 업무처리 요청 접수.

단비사례

LG유플러스 고객센터 챗봇    
민병철유폰 고객센터 챗봇  

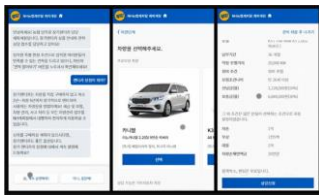


단비Ai로 만든 Ai직원들이  
지금도 일하고 있습니다.

# 사례를 통해 살펴보는 Ai직원의 효과



## 영업/마케팅영역 Ai세일즈맨



NH농협캐피탈, 장기렌터카 챗봇

### 대화노동 효율 증대

- ✓ 장기렌터카의 장단점 설명 자동화
- ✓ 장기렌터카 차량별 셀프 견적
- ✓ 견적이 마음에 드는 사람만 상담신청
- ✓ 장기렌터카 설명 불필요. 구매절차만 진행  
→ 리드타임(Lead-Time) 감소

### 데이터 기반 영업 전개

- ✓ 문의 순위 데이터 → 소개 시나리오에 적용
- ✓ 고객 상담 시 견적 데이터 → 상담 시 활용
- ✓ 차종 선호도 데이터 → 제휴 협상 활용



## 내부업무영역 Ai임직원 도우미



NH농협캐피탈,  
대출모집인지원봇



IGS HR업무지원봇

### 핵심 업무 대화노동 최소화 (NH농협캐피탈)

- ✓ 대출모집인과 심사팀 소통을 자동화
- ✓ 전화문의의 20%감소, 질의응답시간 50%절감
- ✓ 일평균 60%의 대출 모집인이 Ai직원 활용

### 본업에 집중할 수 있는 환경조성 (IGS)

- ✓ 업무 담당자의 문의응대 업무량 감소
- ✓ 경조사 신청 등 신청업무 자동화로 효율성 증대
- ✓ 높은 질문 커버리지



## 고객 서비스영역 Ai고객센터 상담원



LG U+, 고객센터 챗봇

### 셀프 처리고객 지표 개선

- ✓ 검색 기능보다 단순문의 해결시도 9.8배 증가
- ✓ 고객 셀프 처리 건수 55.2% → 68.9%로 향상
- ✓ 모바일앱 이용자 증가 (332만 → 395만)  
10대(27.3%)와 50대 이상(17.5%) 증가

### 데이터 기반 C/S 운영

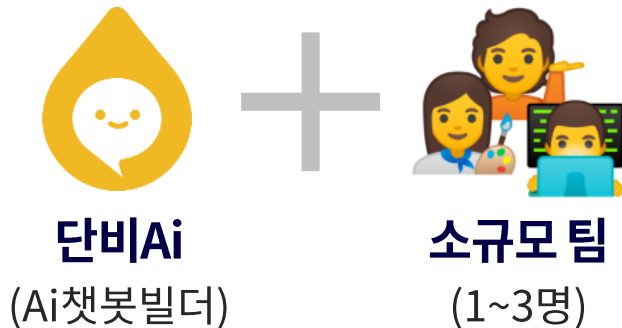
- ✓ 월간 FAQ변화 가시화 → 챗봇메뉴 맞춤 제공
- ✓ 어떤 질문이 많은 지 빠르게 파악하여 대응 자동화
- ✓ 장애문의 급증 시 챗봇 시나리오 추가하여 빠른 대응

# 챗봇을 만드는 가장 쉬운 방법, 단비Ai

단비Ai는 'Ai챗봇빌더'입니다.

소규모팀이 직접 대화Ai 서비스를 만들 수 있게 해줍니다.

Ai직원을 만드는 공식



<https://danbee.ai>에 접속해서  
바로 시작할 수 있습니다.

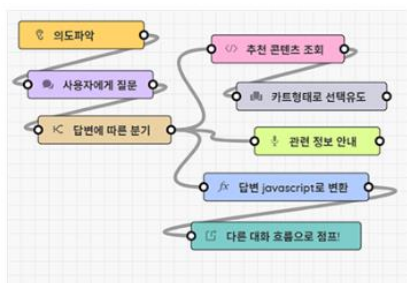
난이도 : 초등학생도 가능



국립과천과학관에서 초등 학생 챗봇교육에  
단비Ai를 이용하고 있습니다.

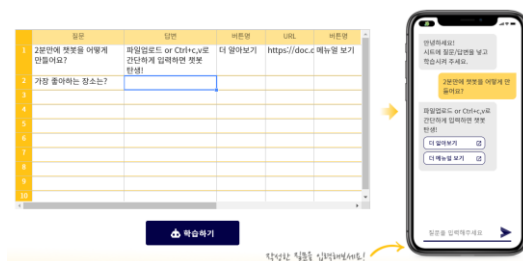
# 기업 담당자가 직접 챗봇 구축 가능. 부담없는 가격 정책

만들고, 학습시키고, 연결하는 즉시 일하기 시작합니다.  
사용량에 따라 과금하는 클라우드 서비스입니다.



## 셀프 똑딱 쉬운 챗봇 만들기

코딩을 모르는 초보자도 대화흐름에 따라  
직관적으로 쉽게 원하는 챗봇 생성



## FAQ 챗봇, 2분만에 완성

정리된 FAQ 복사해서 붙이기만 하면  
고객 응대형 챗봇 생성이 가능



## 어디든 쉽게 챗봇 연결

모바일, PC, AI 스피커, 스마트 디바이스 등  
어느곳에나 쉽게 연결할 수 있는 편리성

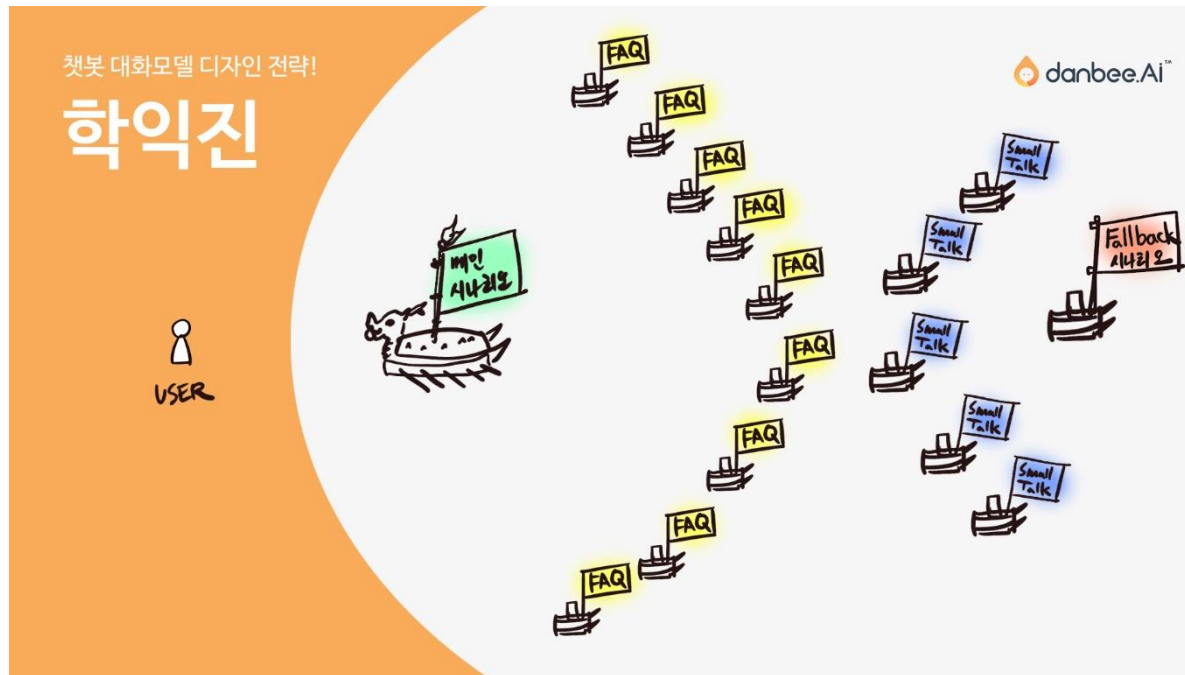
## 단비 Ai 챗봇 이용요금 정책

이용 요금	응답처리 기준	주요 제공 기능	주 이용대상
3,300원/월	1,000건/월	챗봇 제작기능 all. 채팅창 내부 커스텀 및 테마	개인(교육, 사업용), 전문직(고객응대)
33,000원/월	10,000건/월	API일체. 채팅창 외부 커스텀	중소기업(사내소통, 외부고객응대)
330,000원/월	100,000건/월	STT/TTS 제공. 보안강화 웹 챗봇. 행동분석통계	쇼핑몰,고객센터 등(회원 및 방문고객 응대)



# TIP. 챗봇 대화흐름 설계 방법

1. 가장 많이 사용하는 메인시나리오를 ‘대화흐름’으로 만들어 구성합니다.
2. 단답형 FAQ를 엑셀로 정리하여 업로드합니다.
3. 알아듣지 못했을 때 Call Back을 위한 연락처를 받는 등 사람과 연계할 수 있는 요소를 담습니다.



챗봇UX 6편, 학익진(鶴翼陣), 챗봇 대화모델 구성 전략  
[https://doc.danbee.ai/blog\\_012\\_UX06\\_strategy.html](https://doc.danbee.ai/blog_012_UX06_strategy.html)

# Ai직원 적용시 고려사항 #1 - 구현범위

업무 커버리지가 넓어질 수록, 시스템 연동 수준이 높을 수록,  
구현범위가 커집니다.

## 업무 커버리지

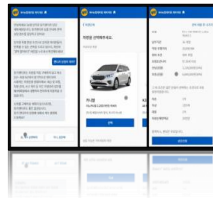
### 초기 대응에 집중

키워드 중심 답변 및 메인  
서비스로 유입 유도  
(피플펀드)



### 전체 업무 위임

장기렌터카에 대한 소개, 견적,  
상담 접수까지 전체 영역 처리  
(NH농협캐피탈)



**좁은 구현 범위**  
(담당자 혼자 개발 가능)



**넓은 구현 범위**  
(개발인력 투입 필요)

## 시스템 연동 수준

### 시스템 연계 없음

변화없는 콘텐츠를  
대화형으로 조회 (어린이대공원)



### 단순 시스템 연계

시스템 연계를 통해 실시간 정보 조회  
+ 접수처리 (IGS)



### 개인화된 시스템 연계

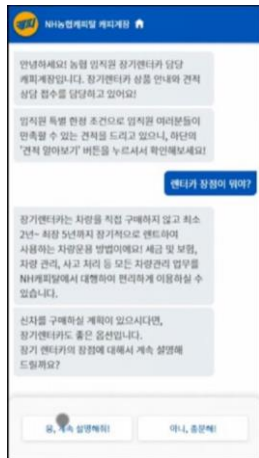
시스템 연계를 통해 사용자에게 따라  
맞춤형 정보 제공 (LG유플러스)



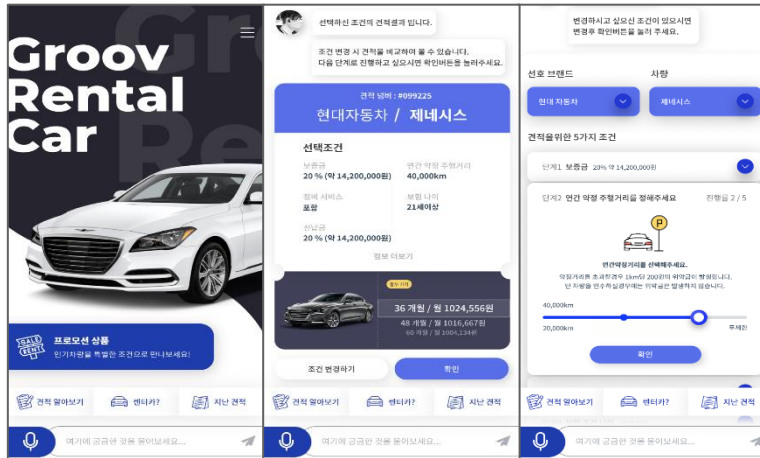
# Ai직원 적용시 고려사항 #2 - 사용자 경험(UX)

가장 익숙한 챗봇 UX부터에서 발전된 아바타, Voice UX까지 적용 가능!  
Ai직원이 담당할 업무 성격과 브랜드 정책에 따라 선택하세요.

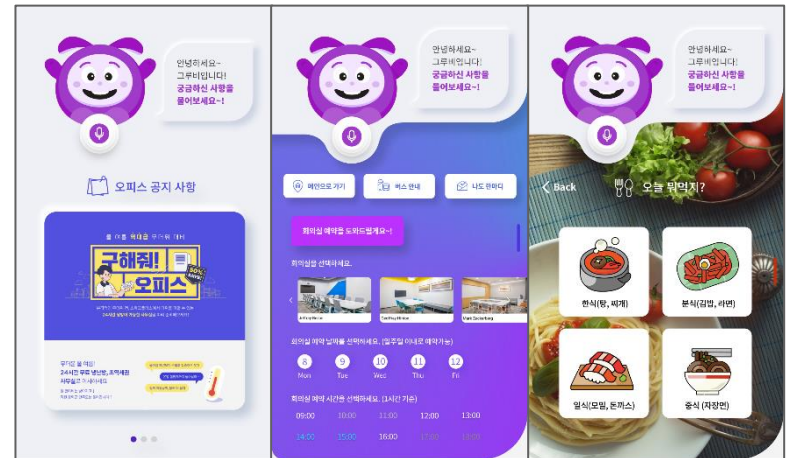
## Chatbot UX



## Rich Conversational UX



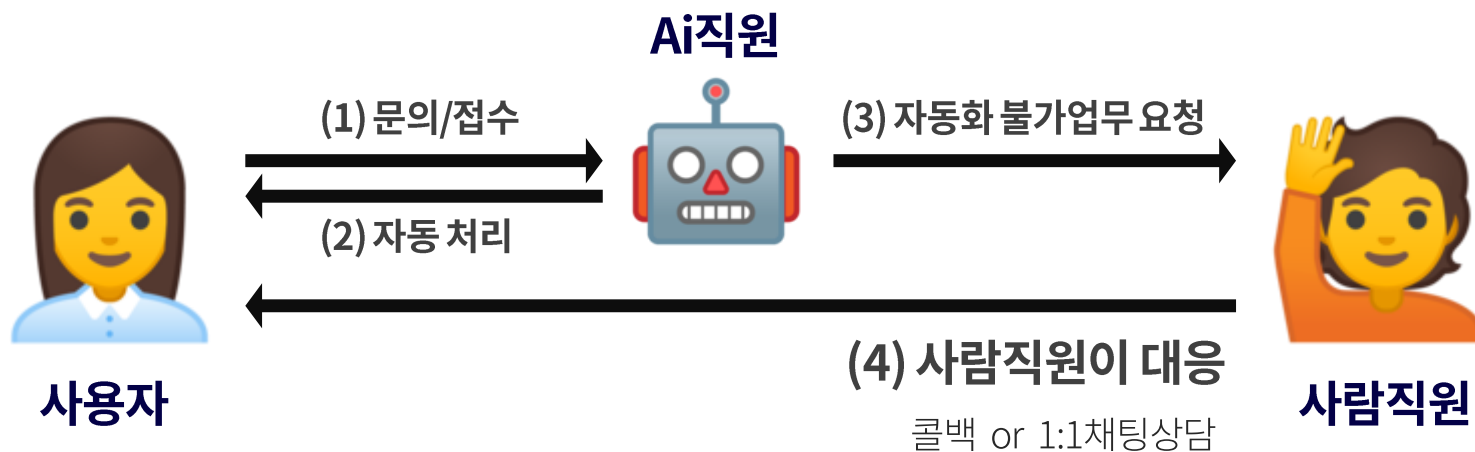
## Avatar & Voice UX



※ 단비Ai는 파트너사인 그루브웍스와 함께 혁신적인 Ai직원 UX를 제공합니다. <https://groovworks.com/>

## Ai직원 적용시 고려사항 #3 – Ai직원과 사람직원의 분업

자동화 가능한 영역은 Ai직원이 처리하고 자동화가 불가능한 영역은 사람직원이 처리할 수 있는 분업체계를 구성하십시오.



※ 1:1 채팅상담으로 연속성 있는 고객대응은 단비의 파트너 솔루션, 깃플렛에서 제공 가능합니다. <https://gitple.io>

# 감사합니다!

모든 것과 대화 할 수 있게 되는 챗봇시대  
지금 함께 시작해보아요!



채택의 4단계 <봇 설계는 이렇게 한다> 中 - 아미르 서밋

