



**일 잘하는 Ai직원,
지금 채용하세요!**



단비Ai 서비스 소개서 2020

www.danbee.ai
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 강남구 남부순환로 2621 에스엔아이 강남빌딩 13층, 1304호
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 민병철유포, 서비스 이용 매니저 챗봇 오픈
- 2018년 8월 분사 (법인설립)
 - 2018년 3월 LG 그룹사 복지몰 챗봇 오픈
 - 2018년 2월 LG U+최신헤폰 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

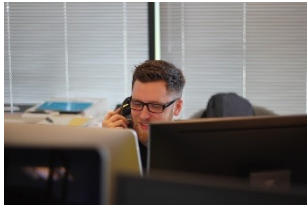
기업 업무 흐름속에 2가지 중대한 문제점이 있습니다.

1 반복적이고 소모적인 대화노동이 많다.



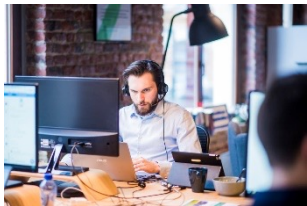
세일즈/마케팅 단계

상품을 소개하고, 견적하고,
구매를 유도하는 대화



이행/업무 처리 단계

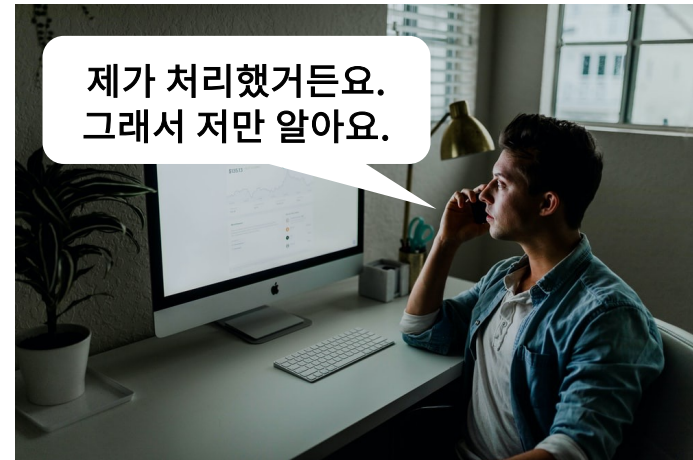
업무 처리를 위한
임직원간의 대화



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 

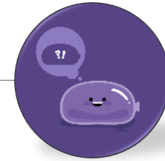


내부 업무 영역 Ai임직원 도우미

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  

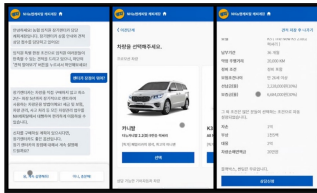


단비Ai로 만든 Ai직원들이
지금도 일하고 있습니다.

사례를 통해 살펴보는 Ai직원의 효과



영업/마케팅 영역 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



내부 업무 영역 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 서비스 영역 Ai고객센터 상담원



LG U+, 고객센터 챗봇

셀프 처리고객 지표 개선

- ✓ 검색 기능보다 단순문의의 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

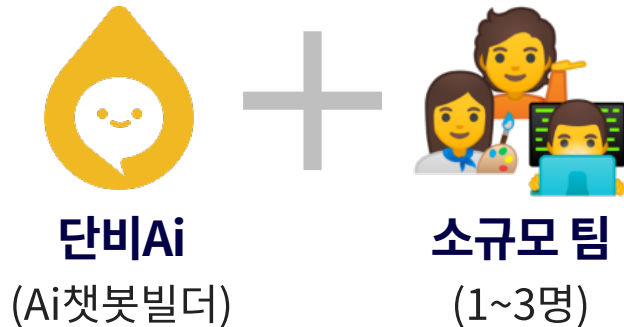
- ✓ 월간 FAQ변화 가시화 → 챗봇메뉴 맞춤 제공
- ✓ 어떤 질문이 많은 지 빠르게 파악하여 대응 자동화
- ✓ 장애문의 급증 시 챗봇 시나리오 추가하여 빠른 대응

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.

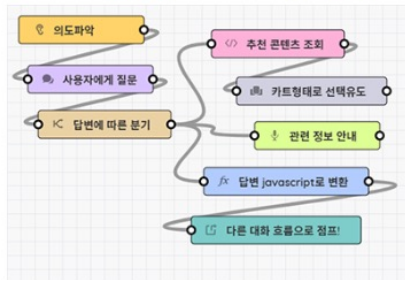
난이도 : 초등학생도 가능



국립과천과학관에서 초등 학생 챗봇교육에
단비Ai를 이용하고 있습니다.

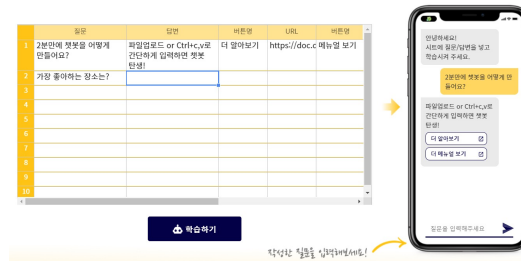
기업 담당자가 직접 챗봇 구축 가능. 부담없는 가격 정책

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
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)

※ 고품질의 혁신적인 Ai직원 개발을 의뢰하시고 싶으시다면, contact@danbee.ai로 연락 주십시오.

Ai직원 적용시 고려사항 #1 - 구현범위

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

업무 커버리지

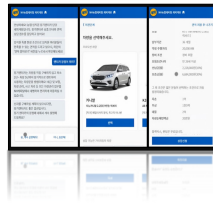
초기 대응에 집중

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

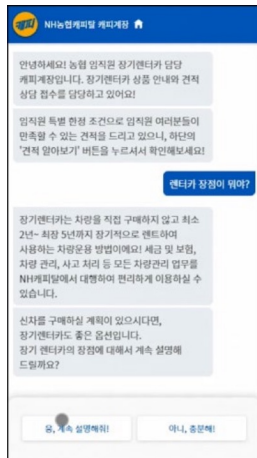
시스템 연계를 통해 사용자에게 따라
맞춤형 정보 제공 (LG유플러스)



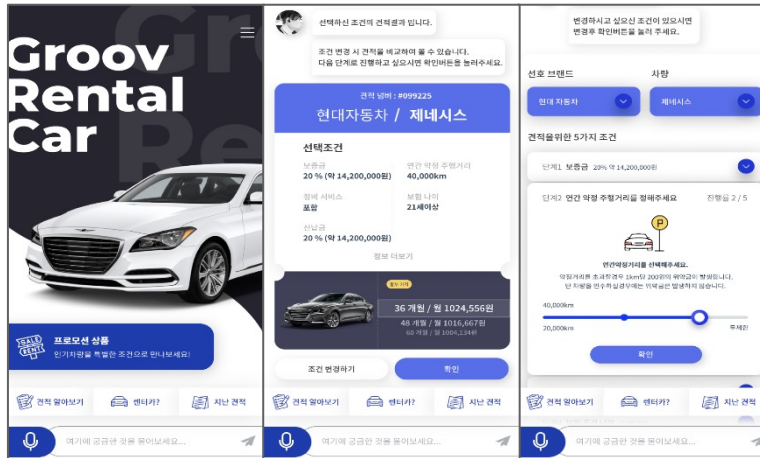
Ai직원 적용시 고려사항 #2 - 사용자 경험(UX)

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

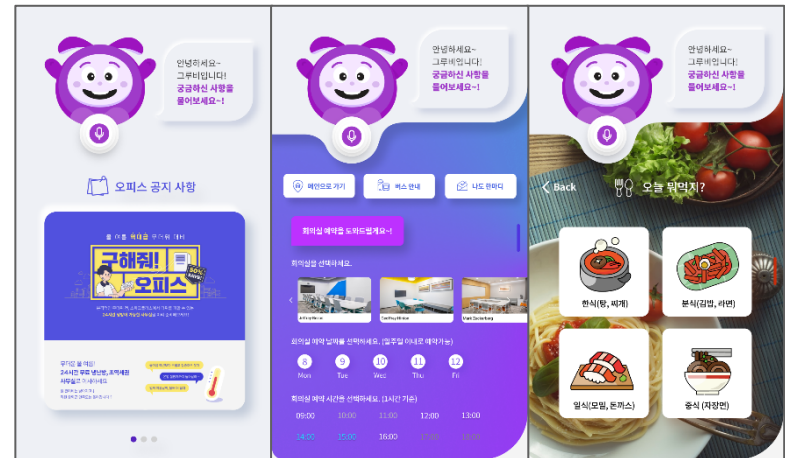
Chatbot UX



Rich Conversational UX



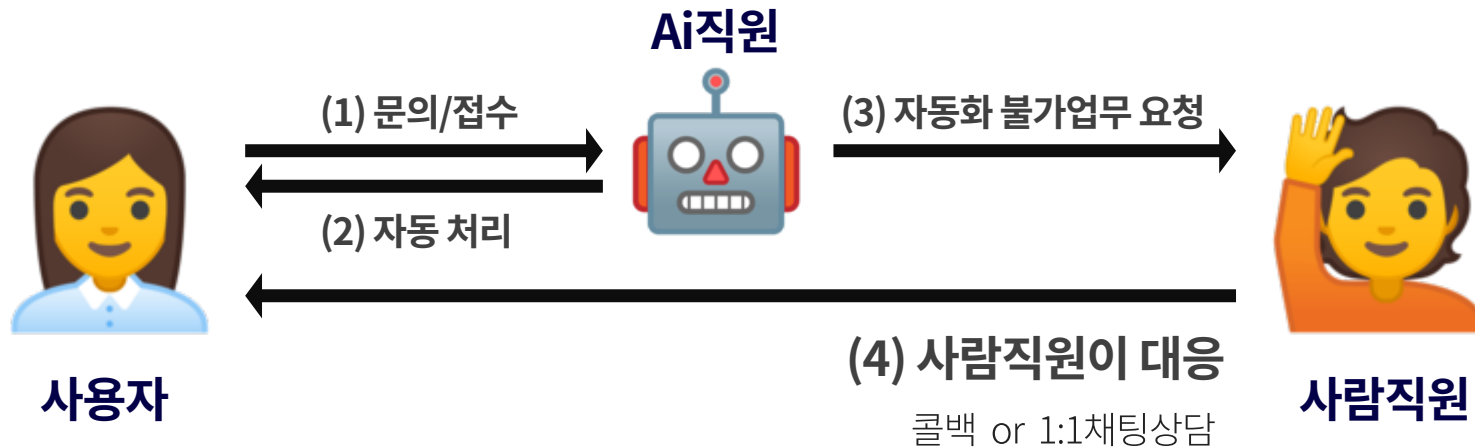
Avatar & Voice UX



※ 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.



감사합니다!

모든 것과 대화 할 수 있게 되는 챗봇시대
지금 함께 시작해보아요!

웹이 뭔가요?

우리도
웹을 합니다!

우리는
웹 우선입니다!

우리는
웹 전용입니다!

모바일이 뭔가요?

우리도
모바일을 합니다!

우리는
모바일 우선입니다!

우리는
모바일 전용입니다!

챗봇이 뭔가요?

우리도
챗봇을 합니다!

우리는
챗봇 우선입니다!

우리는
챗봇 전용입니다!

채택의 4단계 <봇 설계는 이렇게 한다> 中 - 아미르 셔밈

