



# 소개

3분

오늘날의 연결된 세상에서 사람들은 다양한 기술을 사용하여 의사 소통을 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 음성 통화
- 메시징 서비스
- 온라인 채팅 애플리케이션
- 메일
- 소셜 미디어 플랫폼
- 협업 작업 공간 도구

유비쿼터스 연결에 너무 익숙해져 있기 때문에 이미 사용하는 채널을 통해 원하는 조직에 쉽게 연락할 수 있고 해당 조직에서 즉시 응대할 것을 기대합니다. 또한 조직이 개별적으로 소통하면서 개인 차원의 복잡한 질문에 답변해 주기를 기대합니다.

## 대화형 AI

많은 조직에서 웹 브라우저 또는 전용 앱을 통해 액세스할 수 있는 FAQ(자주 묻는 질문)에 대한 지원 정보와 답변을 게시합니다. 조직이 제공하는 시스템과 서비스가 복잡하다면 특정 질문에 대한 답변을 찾기 어렵게 될 것입니다. 이러한 조직은 지원 담당자가 전화 통화, 메일, 문자 메시지, 소셜 미디어 및 기타 채널을 통한 지원 요청으로 업무에 과부하가 걸린 경우가 많습니다.

점점 더 많은 조직이 보통 '봇'이라고 하는 AI(인공 지능) 에이전트를 활용한 AI 솔루션으로 전환하여 소통에 사용되는 모든 채널을 통해 자동화된 일선 지원을 제공하고 있습니다. 봇은 채팅 인터페이스의 예제에서 보듯 대화 형식으로 사용자와 상호 작용하도록 설계되었습니다.

안녕하세요. 저는 Adatum 지원 봇입니다. 무엇을 도와 드릴까요?

Adatum 지원 오전 10:50

**요급 질문에 대한 질문이 있음**

알겠습니다. 계정 번호는 무엇인가요?

Adatum 지원 오전 10:50

**123-45-678A**

알겠습니다. 고객님의 세부 정보를 찾았습니다. 다음 중 어떤 항목과 관련된 질문인가요?

1. 청구 금액
2. 기한
3. 기타

1, 2 또는 3을 입력하세요.

여기에 적어주세요. ...

### ❗ 참고

여기에 표시된 예제는 웹 사이트에서도 볼 수 있는 채팅 인터페이스입니다. 그러나 봇은 메일, 소셜 미디어 플랫폼, 심지어 음성 통화까지 포함한 여러 채널에서 작동하도록 설계될 수 있습니다. 사용되는 채널과 관계없이 봇은 일반적으로 자연어 및 사용자에게 해결책을 제시하는 제한된 옵션 응답의 조합을 사용하여 대화 흐름을 관리합니다.

대화는 일반적으로 차례로 교환되는 메시지의 형태를 취하며, 가장 일반적인 대화 교환 형식은 하나의 질문 뒤에 하나의 답변이 오는 형식입니다. 이 패턴은 많은 사용자 지원 봇의 기반을 구성하며 기존 FAQ 설명서를 기반으로 하는 경우가 많습니다. 이러한 종류의 솔루션을 구현하려면 다음이 필요합니다.

- 질문과 답변 쌍의 '기술 자료' - 일반적으로 일부 기본 제공 자연어 처리 모델을 사용하여 다양한 방식의 말로 표현된 질문을 동일한 의미론적 의미로 이해될 수 있도록 합니다.
- 하나 이상의 채널을 통해 기술 자료에 대한 인터페이스를 제공하는 '봇 서비스'.

## 다음 단원: QnA Maker 및 Azure Bot Service 시작

계속 >