



QnA Maker 및 Azure Bot Service 시작

3분

다음 두 가지 핵심 기술을 조합하여 Microsoft Azure에서 사용자 지원 봇 솔루션을 쉽게 만들 수 있습니다.

- **QnA Maker.** 이 인지 서비스를 사용하면 기본 제공 자연어 처리 기능이 포함된 기술 자료를 만들고 게시할 수 있습니다.
- **Azure Bot Service.** 이 서비스는 Azure에서 봇을 개발, 게시 및 관리하기 위한 프레임워크를 제공합니다.

QnA Maker 기술 자료 만들기

사용자 지원 봇을 만드는 첫 번째 과제는 QnA Maker 서비스를 사용하여 기술 자료를 만드는 것입니다. 이 서비스는 기술 자료를 생성, 학습, 게시 및 관리하는 데 사용할 수 있는 전용 'QnA Maker 포털' 웹 기반 인터페이스를 제공합니다.

❗ 참고

QnA Maker REST API 또는 SDK를 사용하여 기술 자료를 만들고 관리하기 위한 코드를 작성할 수 있습니다. 그러나 대부분의 시나리오에서는 QnA Maker 포털을 사용하는 것이 더 쉽습니다.

QnA Maker Azure 리소스 프로비저닝

기술 자료를 만들려면 먼저 Azure 구독에서 **QnA Maker** 리소스를 먼저 프로비저닝해야 합니다. 기술 자료 작성을 시작하기 전에 Azure Portal에서 직접 이 작업을 수행하거나 QnA Maker 포털에서 기술 자료 개발을 시작하고 메시지가 표시될 때 리소스를 프로비저닝할 수 있습니다.

질문과 답변 정의

QnA Maker 리소스를 프로비저닝한 후 QnA Maker 포털을 사용하여 질문 및 답변 쌍으로 구성된 기술 자료를 만들 수 있습니다. 이러한 질문과 답변은 다음과 같을 수 있습니다.

- 기존 FAQ 문서 또는 웹 페이지에서 생성합니다.
- 미리 정의된 잡담 데이터 원본에서 가져옵니다.
- 수동으로 입력하고 편집합니다.

많은 경우에 위의 모든 기술을 조합해서 기술 자료를 만듭니다. 기존 FAQ 문서의 질문과 답변의 기본 데이터 세트부터 시작하여 잡담 원본에서 일반적인 대화 교환을 추가하고 추가 수동 입력 항목으로 기술 자료를 확장합니다.

기술 자료의 질문에는 동일한 의미의 질문을 통합하는 데 도움이 되는 '대체 어구'를 할당할 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같은 질문을 포함할 수 있습니다.

'본사 위치는 어디입니까?'

다음과 같은 대체 어구를 추가하여 이 질문을 할 수 있는 다양한 방법을 예측할 수 있습니다.

'본사는 어디에 위치합니까?'

기술 자료 학습 및 테스트

질문 및 답변 쌍의 세트를 만든 후에는 기술 자료를 학습시켜야 합니다. 이 프로세스는 문자 그대로의 질문과 답변을 분석하고 기본 제공 자연어 처리 모델을 적용하여 질문의 정의에 명시된 정확한 문구가 아닌 경우에도 질문에 대해 적절한 답변을 매칭합니다.

학습 후 QnA Maker 포털의 기본 제공 테스트 인터페이스를 사용하여 질문을 제출하고 반환되는 답변을 검토하여 기술 자료를 테스트할 수 있습니다.

기술 자료 게시

학습된 기술 자료가 만족스럽다면 게시하여 클라이언트 애플리케이션에서 REST 인터페이스를 통해 사용하도록 할 수 있습니다. 기술 자료에 액세스하려면 클라이언트 애플리케이션에 다음이 필요합니다.

- 기술 자료 ID
- 기술 자료 엔드포인트
- 기술 자료 인증 키

Azure Bot Service를 사용하여 봇 빌드

기술 자료를 만들고 게시한 후 봇을 통해 사용자에게 제공할 수 있습니다.

기술 자료용 봇 만들기

Microsoft Bot Framework SDK를 사용하여 대화 흐름을 제어하고 QnA Maker 기술 자료와 통합하는 코드를 작성하면 사용자 지정 봇을 만들 수 있습니다. 그러나 더 쉬운 방법은 QnA Maker의 자동 봇 생성 기능을 사용하여 게시된 기술 자료용 봇을 만들고 몇 번의 클릭만으로 Azure Bot Service 애플리케이션으로 게시하는 것입니다.

봇 확장 및 구성

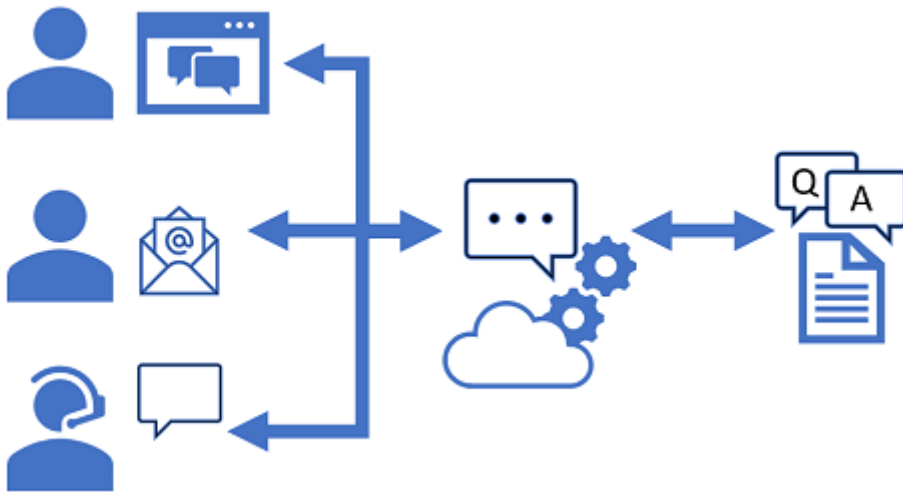
봇을 만든 후에는 Azure Portal에서 다음과 같이 관리할 수 있습니다.

- 사용자 지정 코드를 추가하여 봇의 기능을 확장합니다.
- 대화형 테스트 인터페이스에서 봇을 테스트합니다.
- 로깅, 분석 및 다른 서비스와의 통합을 구성합니다.

간단한 업데이트의 경우 Azure Portal에서 봇 코드를 직접 편집할 수 있습니다. 그러나 보다 포괄적인 사용자 지정을 원할 경우 소스 코드를 다운로드하여 로컬로 편집할 수 있습니다. 준비가 되면 봇을 Azure에 직접 다시 게시합니다.

채널 연결

봇을 사용자에게 제공할 준비가 되면 여러 '채널'에 연결할 수 있으므로 사용자가 웹 채팅, 메일, Microsoft Teams 및 기타 공통 커뮤니케이션 미디어를 통해 봇과 상호 작용할 수 있습니다.



사용자는 채널을 통해 봇에 질문을 제출하고 봇의 기반이 되는 기술 자료에서 적절한 답변을 받을 수 있습니다.

다음 단원: 연습 - 봇 만들기

[계속 >](#)