

화상채팅 상담서비스 플랫폼  
언제든지 어디서나 간편하게



팀 상비책

한주연 김대연 문일민

김도형 최민수 김소빈

목 차

01

서론 3

- 만족스럽지 않은 채팅 봇 UX
- 기존 서비스 문제점
- 어떤 기업에?

02

Tok! Tok! Tok! 7

- 소개합니다!
- 채팅봇
- 실시간 채팅 상담
  - WebRTC 화상 상담

03

개발 / 협업 과정 15

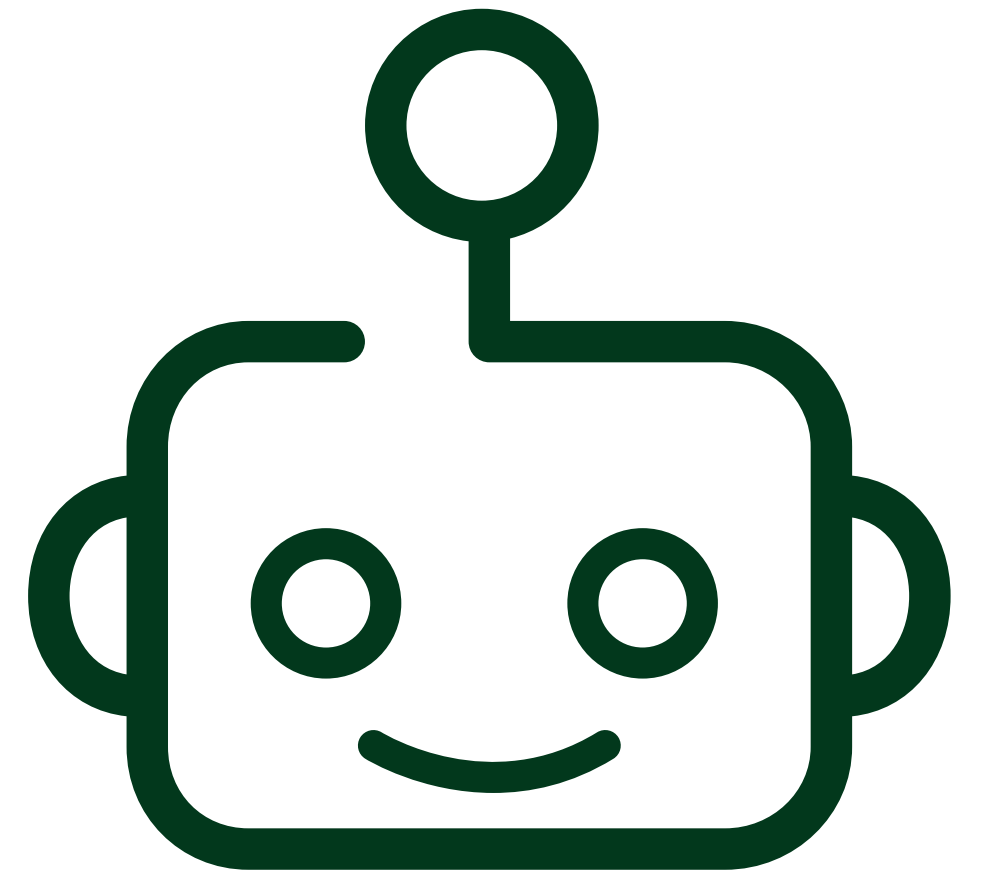
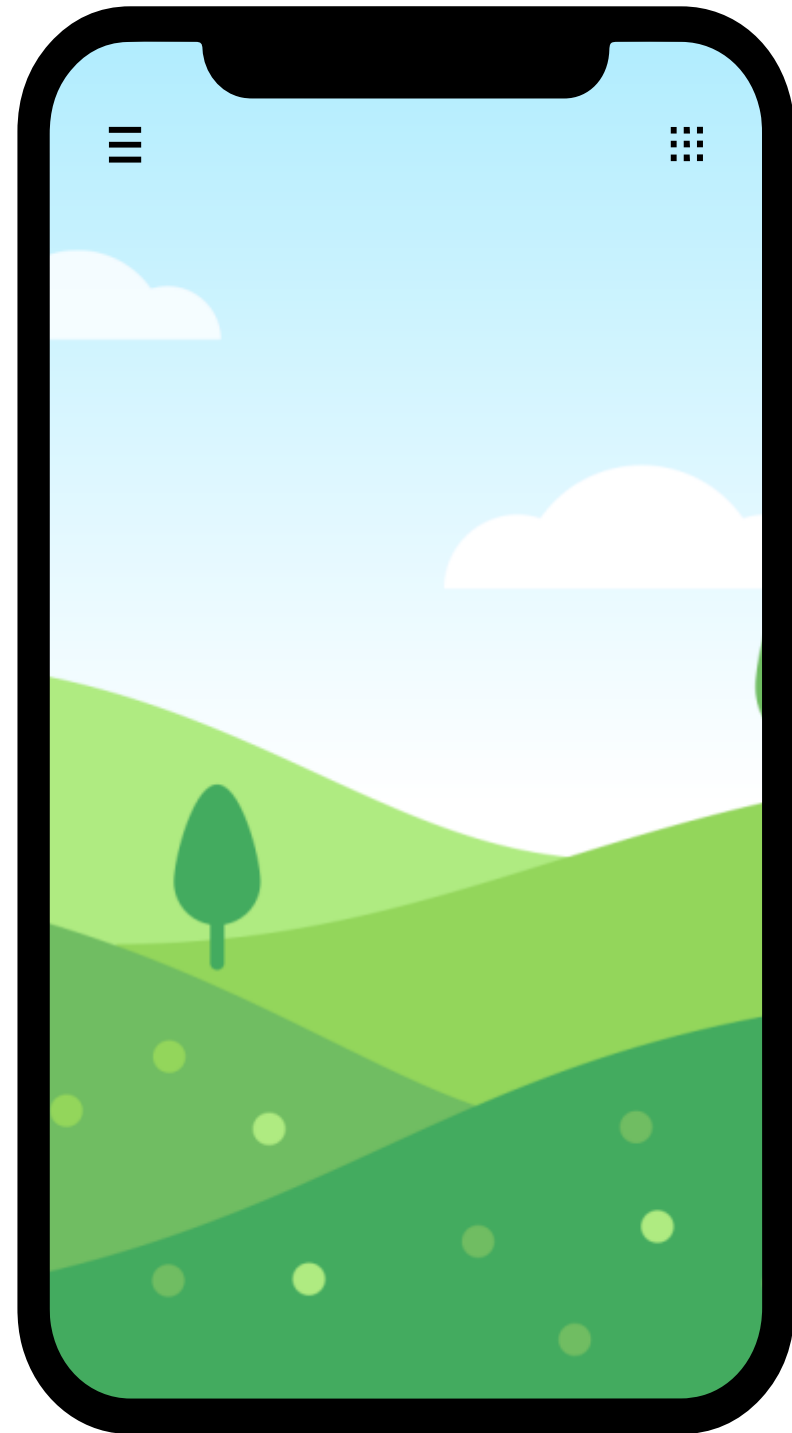
- DevOps
- Swagger API 문서화
- 개발자 위키
  - WebRTC 세미나
  - Git Flow, Agile - Scrum

01

# 서론

· 만족스럽지 않은 채팅 봇 UX · 기존 서비스 문제점 · 어떤 기업에?

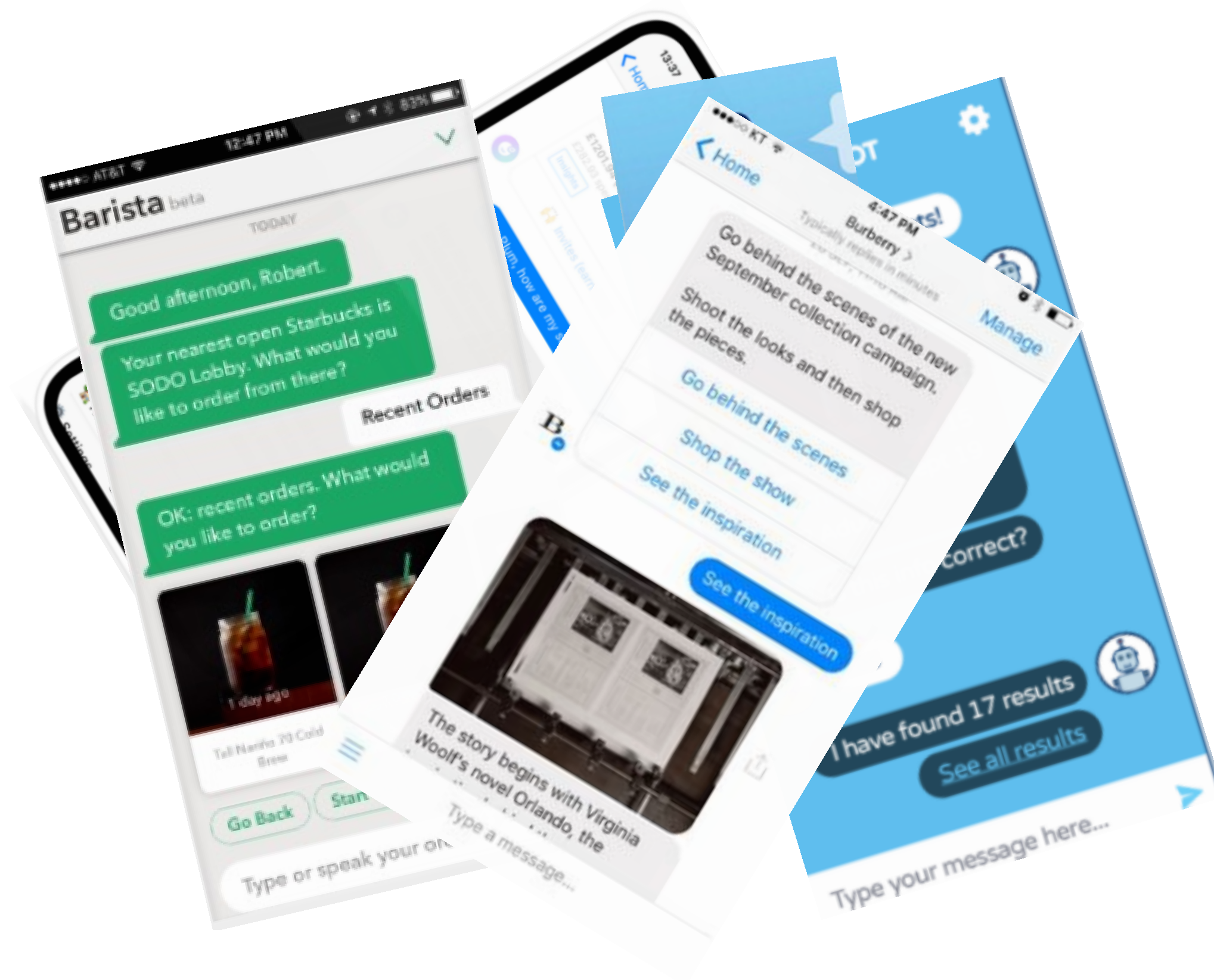
# 만족스럽지 않은 채팅 봇 UX



**질문을 이해하지 못했습니다.**

# 기존 서비스 문제점

텍스트 기반의 소통  
만족스럽지 않은 UX  
고객의 문제를 해결해주지 못함



# 전화나 채팅 봇보다 좋은 수단은 없을까?

**끊임없는 고객 문의에 지침**



전자기기 쇼핑몰을 운영하는 A씨

**통화를 통한 고객 대응의 한계**

아니 전원이  
안 켜진다니깐요;;



02

**Tok! Tok! Tok!**

· 소개합니다! · 채팅봇 · 실시간 채팅 상담 · WebRTC 화상 상담

# 화상 채팅 상담 서비스 톡톡톡을 소개합니다.

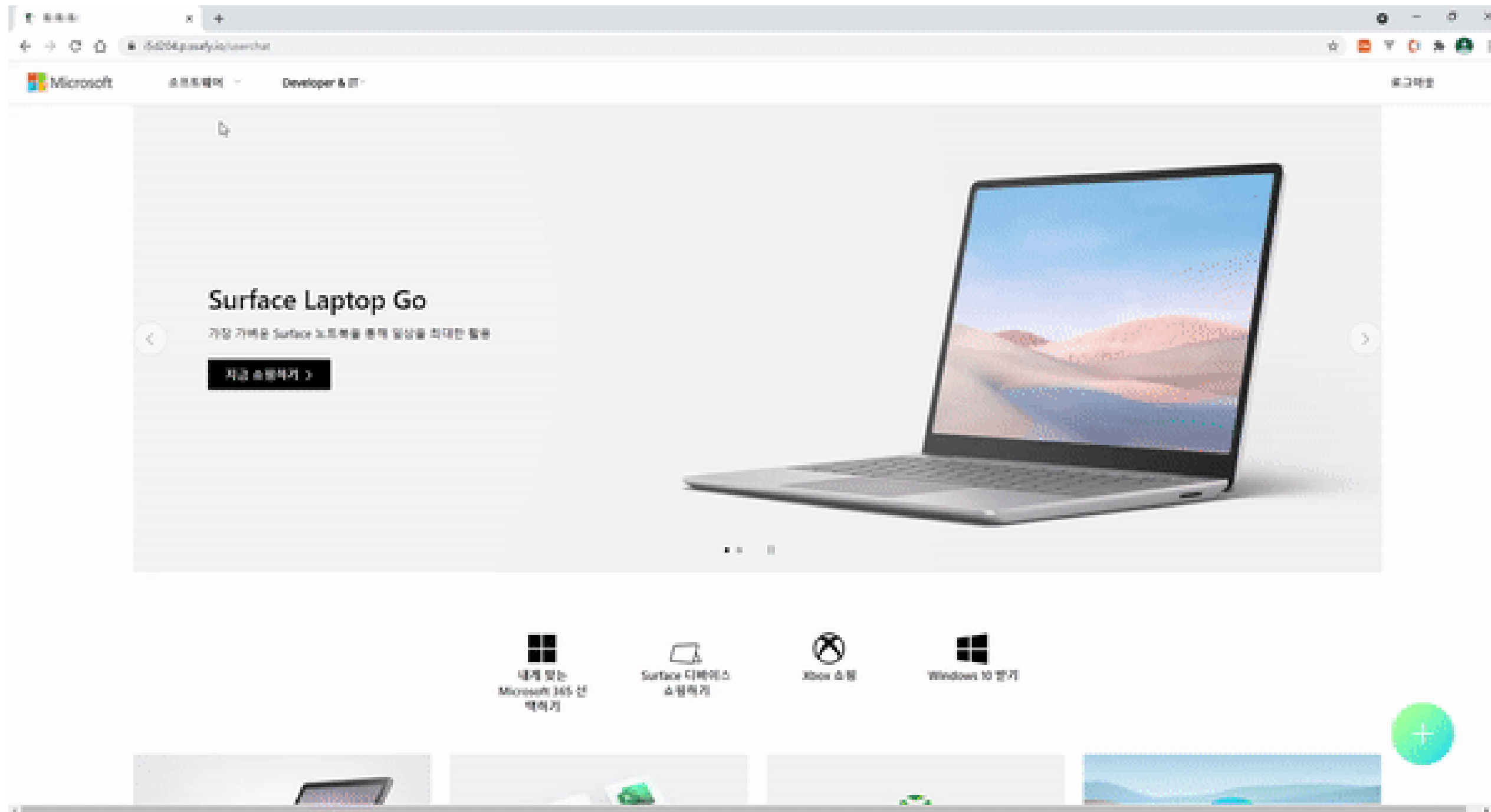
1. 자주 나오는 QnA를 모아 클릭클릭!
2. QnA로 해결이 어려운 질문은 상담원과 **채팅 상담!**
3. 상황을 생생하게, **화상 상담**으로 해결!





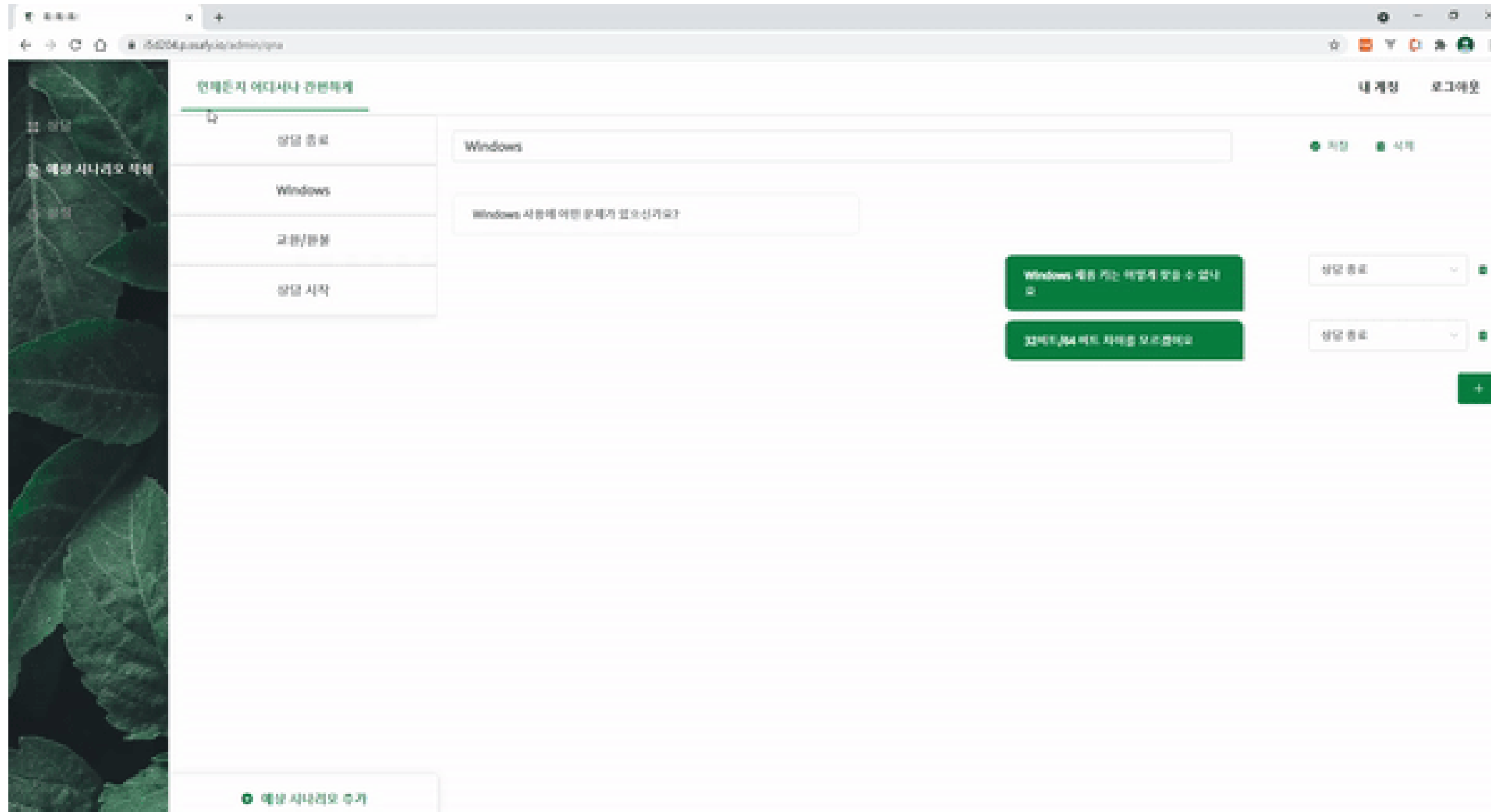
# 채팅 봇 - 고객

상담사 없이 자신의 문제를 상담하는 채팅 봇



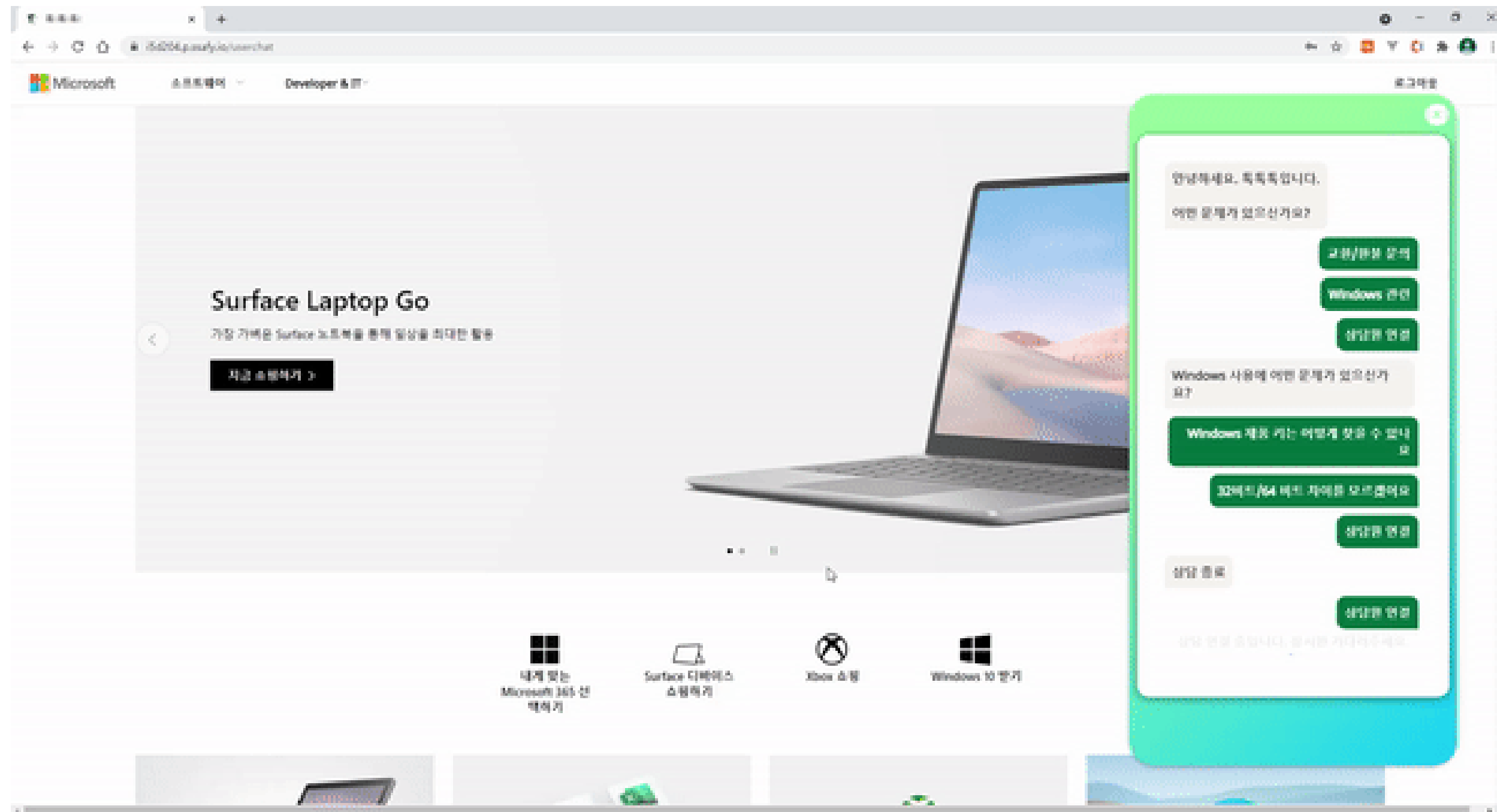
# 채팅 봇 - 관리자

관리자는 QnA 시나리오를 쉽게 생성합니다.



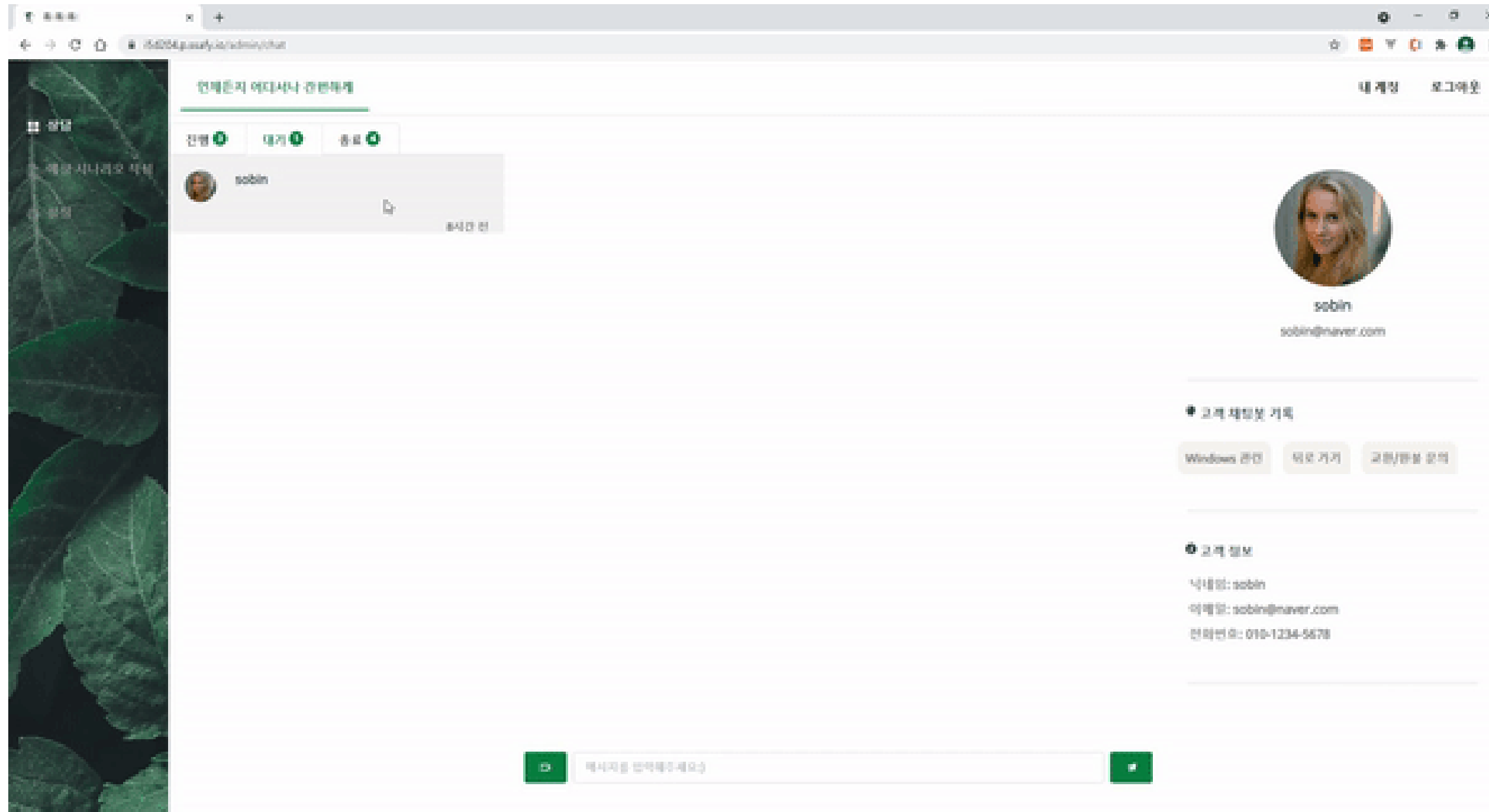
# 실시간 채팅 상담 - 고객

소켓 통신을 활용한 채팅 상담 기능



# 실시간 채팅 상담 - 관리자

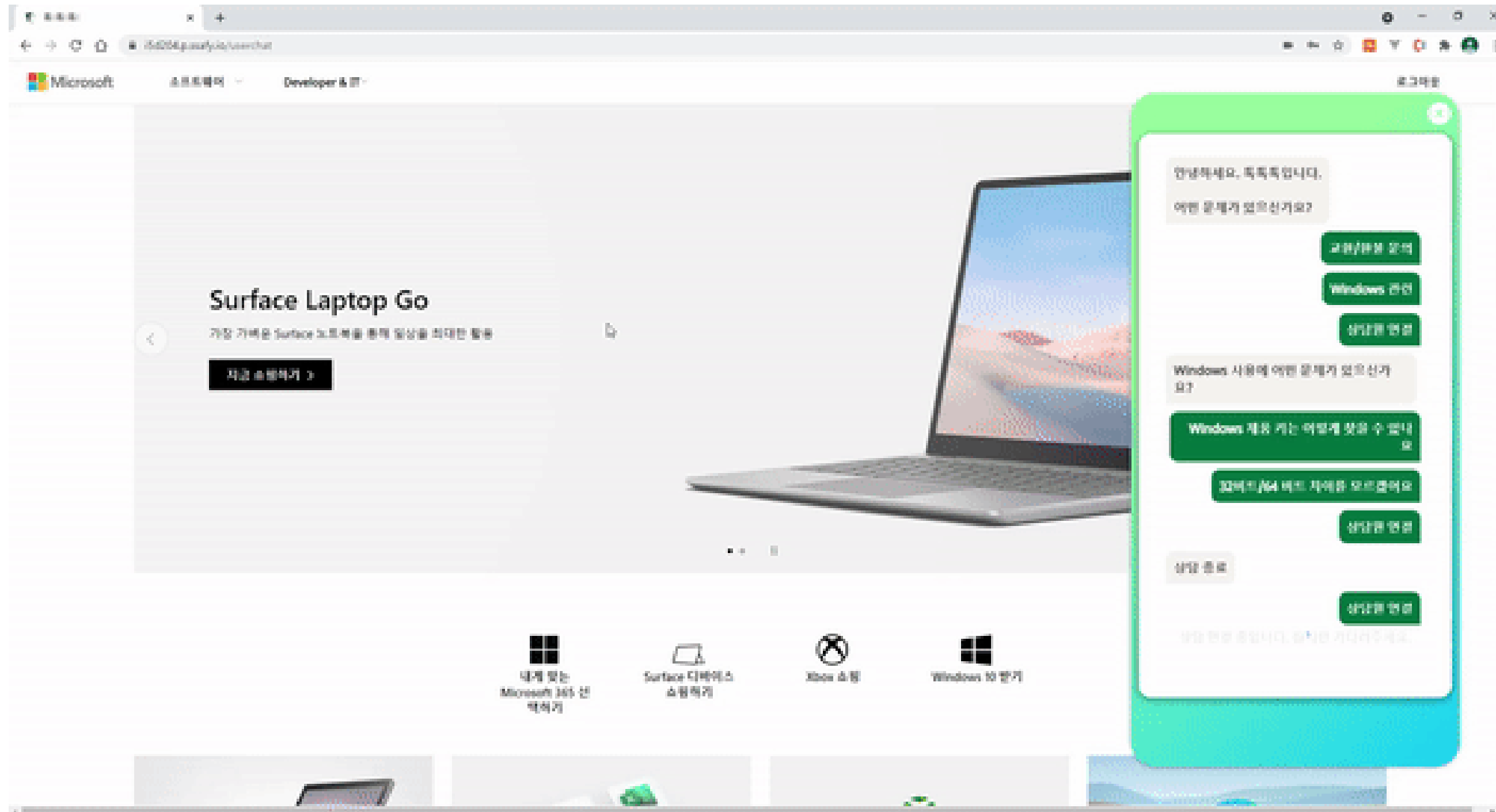
소켓 통신을 활용한 채팅 상담 기능



# WebRTC 화상 상담



고객의 문제점을 직접 확인 할 수 있는 톡톡톡의 화상 상담 서비스





# WebRTC 화상 상담

WebRTC를 이용한 화면 공유 구현



Microsoft

소프트웨어

Developer & IT

Surface Laptop

가장 가벼운 Surface 노트북을 통해

지금 쇼핑하기 >

공유할 정보 선택

www.BANDICAM.com

i5d204.p.ssafy.io 앱이 내 화면의 콘텐츠를 공유하려고 합니다.

전체 화면

창

Chrome 탭

화면 1

화면 2

화면 3

공유

취소

로그아웃

안녕하세요! 혹시 궁금하신 건 있으신가요?

제가 산 노트북에서 전설의 리그가 실행이 되지 않습니다

화상상담을 요청합니다.

수락하기

컴퓨터 화면 직접 확인 가능하실까요?

화상상담을 요청합니다.

수락하기

안녕하세요

화상상담을 요청합니다.

수락하기

화상상담을 요청합니다.

수락하기

메시지를 입력해주세요:) >

화면공유

상담종료

GAME PASS

03

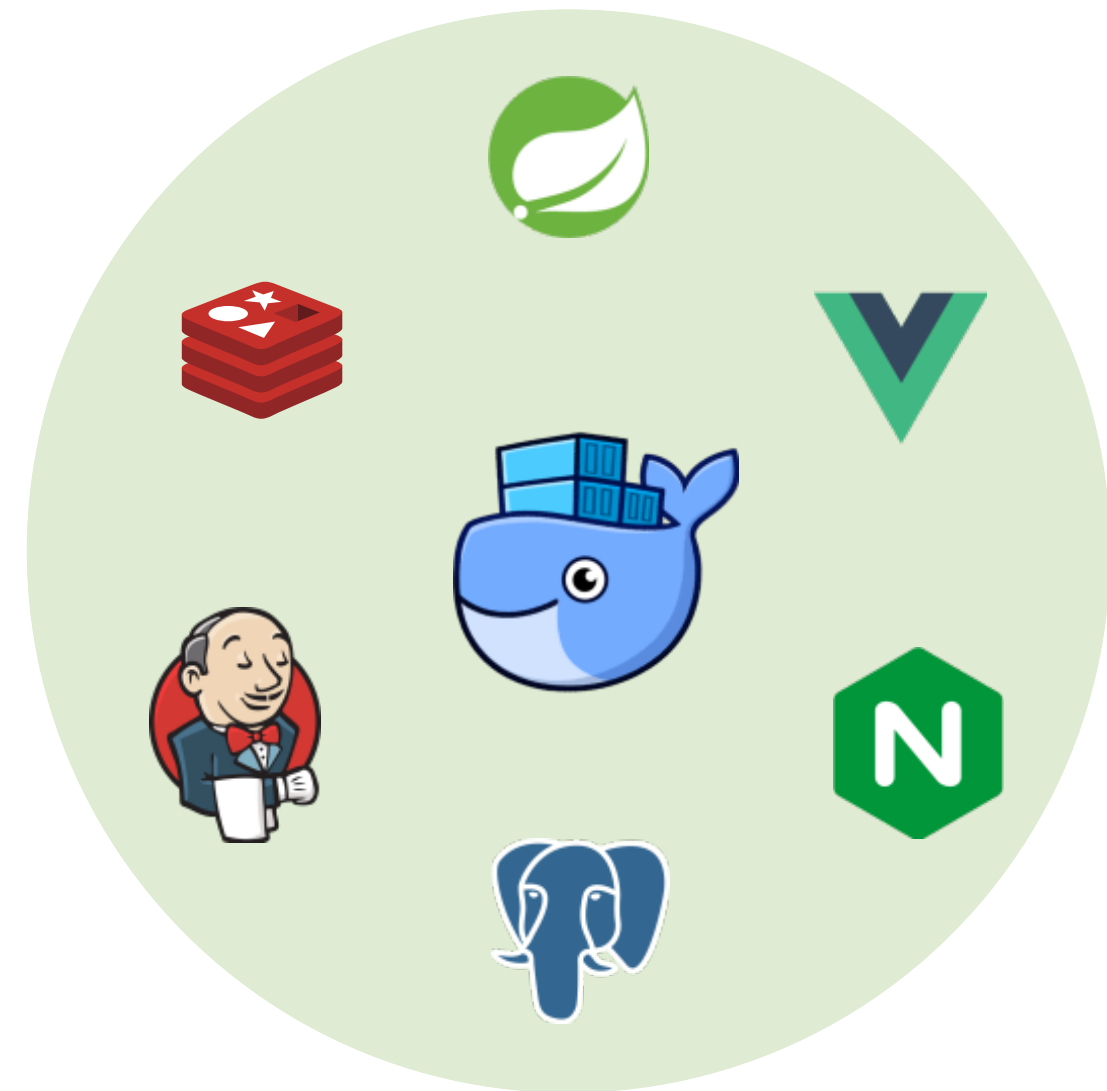
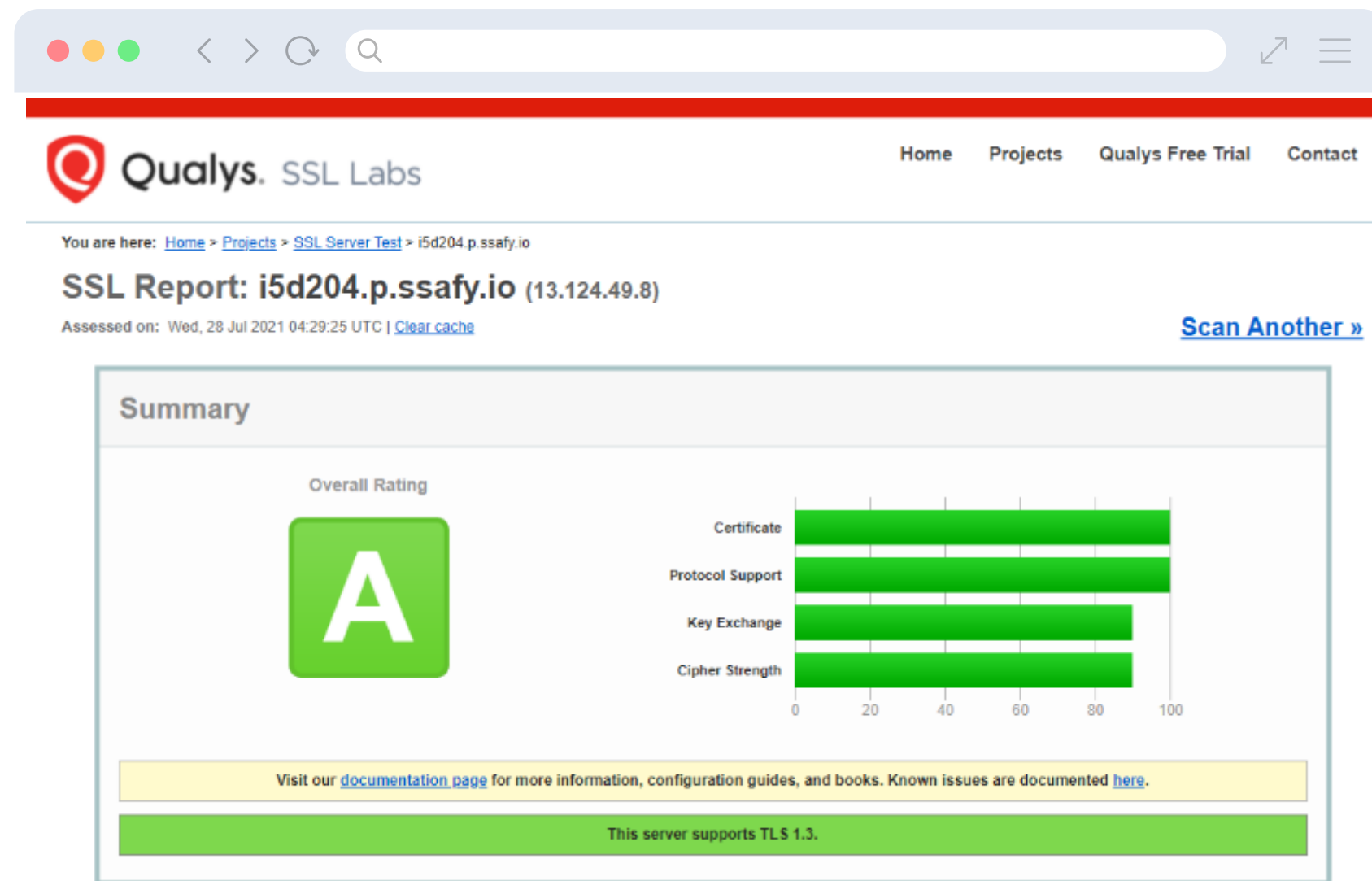
---

# 개발/협업 과정

· DevOps · Swagger API 문서화 · 개발자 위키 · WebRTC 세미나 · Git Flow / Agile - Scrum

# DevOps

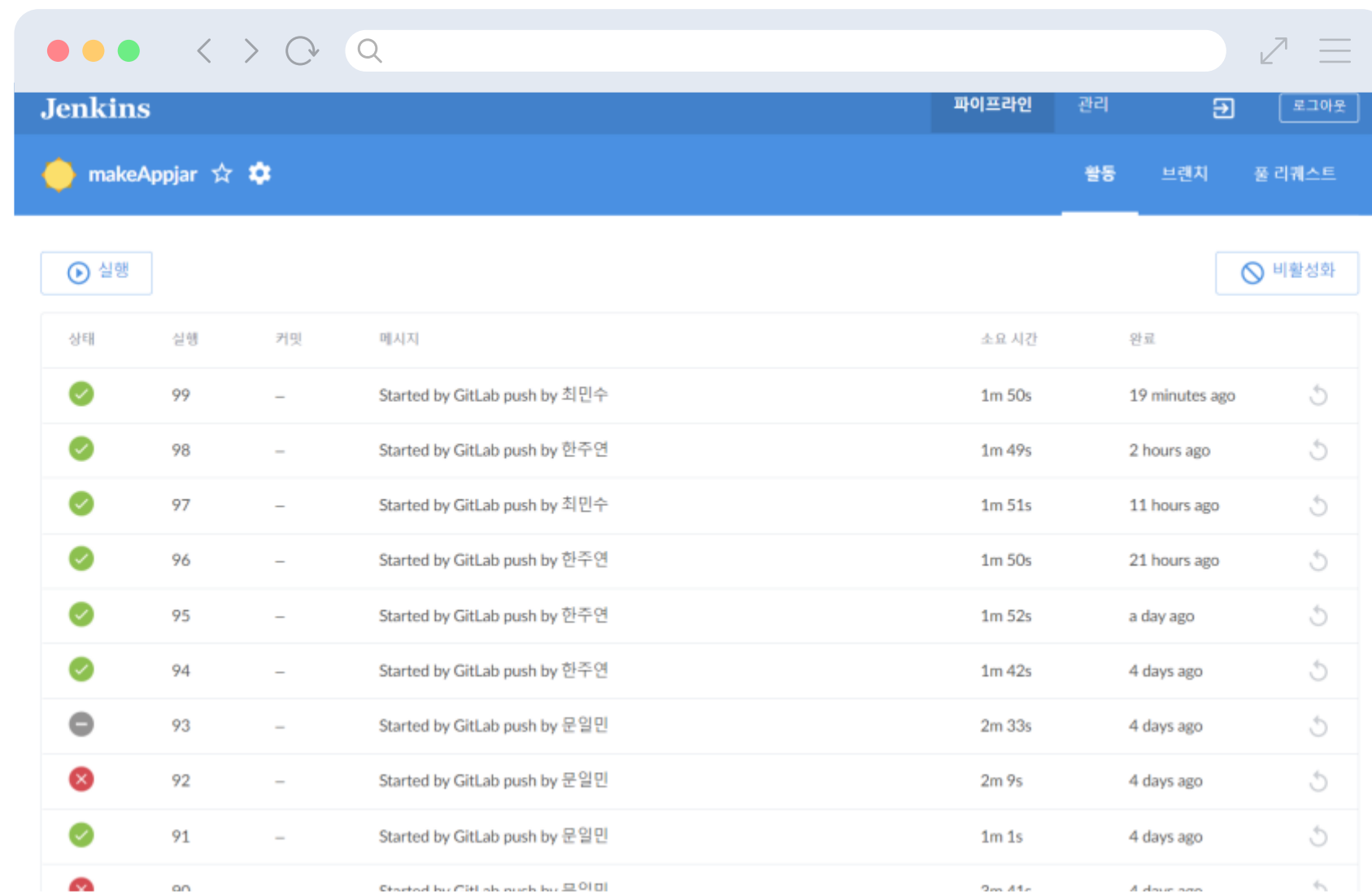
AWS 서버로 배포 후 SSL 적용 완료





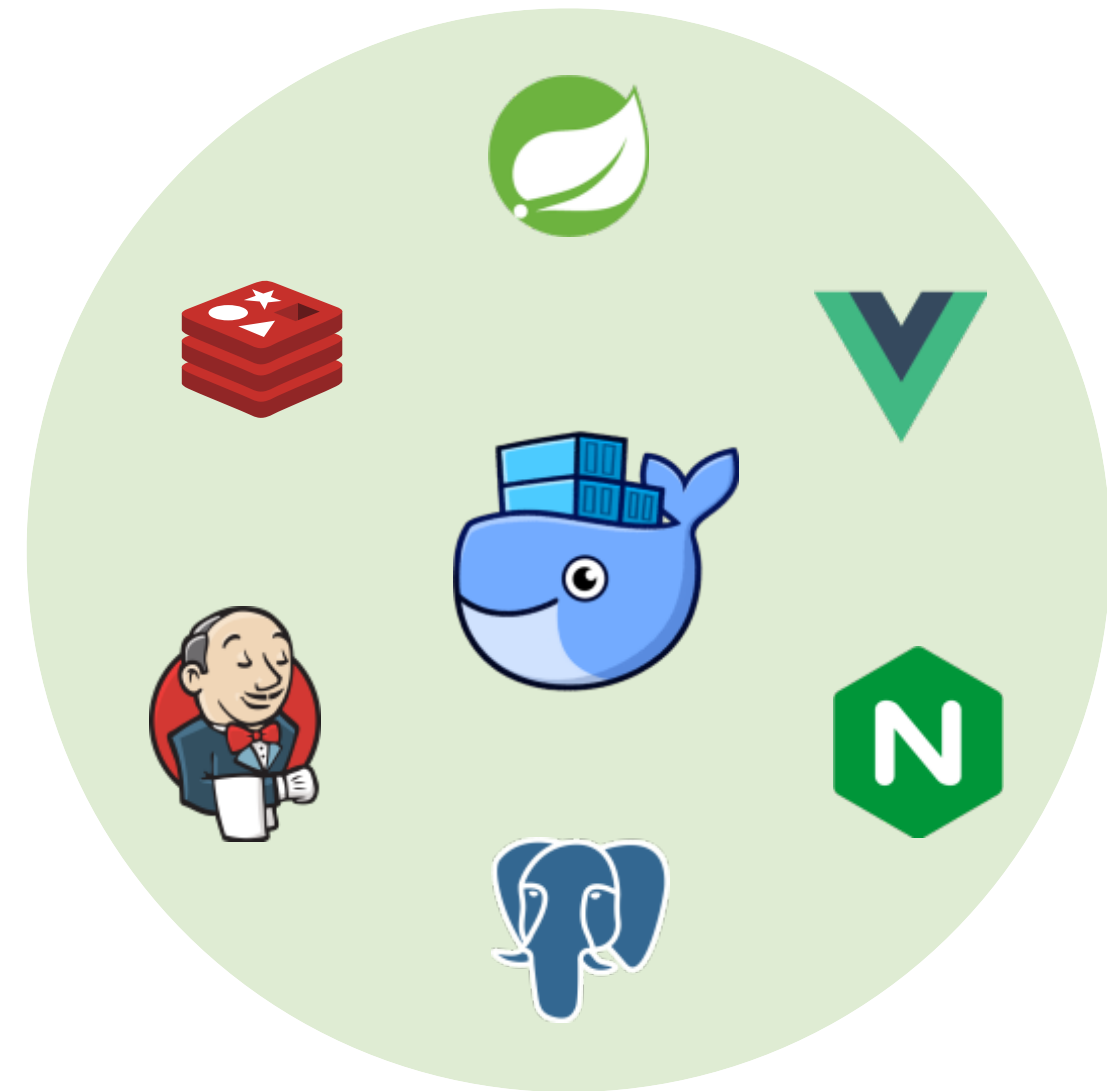
# DevOps

Jenkins Pipeline 구축 -> CI / CD



The screenshot shows the Jenkins web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Jenkins', 'makeAppjar', and a search bar. Below the navigation bar, there's a table of pipeline runs. The table has columns for '상태' (Status), '실행' (Run), '커밋' (Commit), '메시지' (Message), '소요 시간' (Duration), and '완료' (Completed). The runs are listed in descending order of completion time. Most runs are successful (green checkmark), but run 93 and 92 are failed (red X).

상태	실행	커밋	메시지	소요 시간	완료
✓	99	-	Started by GitLab push by 최민수	1m 50s	19 minutes ago
✓	98	-	Started by GitLab push by 한주연	1m 49s	2 hours ago
✓	97	-	Started by GitLab push by 최민수	1m 51s	11 hours ago
✓	96	-	Started by GitLab push by 한주연	1m 50s	21 hours ago
✓	95	-	Started by GitLab push by 한주연	1m 52s	a day ago
✓	94	-	Started by GitLab push by 한주연	1m 42s	4 days ago
✗	93	-	Started by GitLab push by 문일민	2m 33s	4 days ago
✗	92	-	Started by GitLab push by 문일민	2m 9s	4 days ago
✓	91	-	Started by GitLab push by 문일민	1m 1s	4 days ago
✗	90	-	Started by GitLab push by 문일민	2m 41s	4 days ago



# Swagger API 문서화

Frontend와 Backend의 효율적인 소통

The image shows a Swagger API documentation interface for a GET endpoint. The endpoint is `/api/api/chat/room/{sessionId}` with a description "방의 ID를 가지고 방의 정보를 수신한다." (Receive room information using the room ID).

**Parameters:**

Name	Description
<b>auth-token</b> <i>(header)</i>	auth-t2oken auth-token - auth-t2oken
<b>sessionId</b> * required string <i>(path)</i>	세션 아이디 SOME-SESSION-ID

**Responses:**

Response content type: `application/json`

Code	Description
200	방 정보 조회 성공 Example Value   Model <pre>{  "created_at": "2021-08-09 14:49:05.465979+09",  "fk_client_idx": 7,  "fk_created_by_idx": 7,  "fk_host_idx": 3,  "fk_permission_idx": -1,  "qna_history": "/",  "session_id": "3ff711a0-23b3-428a-96fa-thisissample",  "status": "OPEN",  "unread": 7}</pre>
500	DB 오류

# 개발자 위키 운영

나의 삽질은 모두의 자산



Add comment

## 개발자 위키

팀원 정보 및 서비스 일람

→ Front-End

← Back-End

↔ Front-end/Back-end 공통 🍷

개발환경

DB 컨벤션

Jenkins

JIRA 사용 가이드

DOCKER

AWS

```
<execution>
  <id>generate</id>
  <goals>
    <goal>generate</goal>
  </goals>
</execution>
</executions>
</plugin>
```

따라서, 해당하는 플러그인을 찾아보아, 버전 문제인가 싶어 `spring-native.version` 를 변경을 해보았다.

### Validate Spring Boot version



Spring Native 0.10.1 only supports Spring Boot 2.5.2, so change the version if necessary.

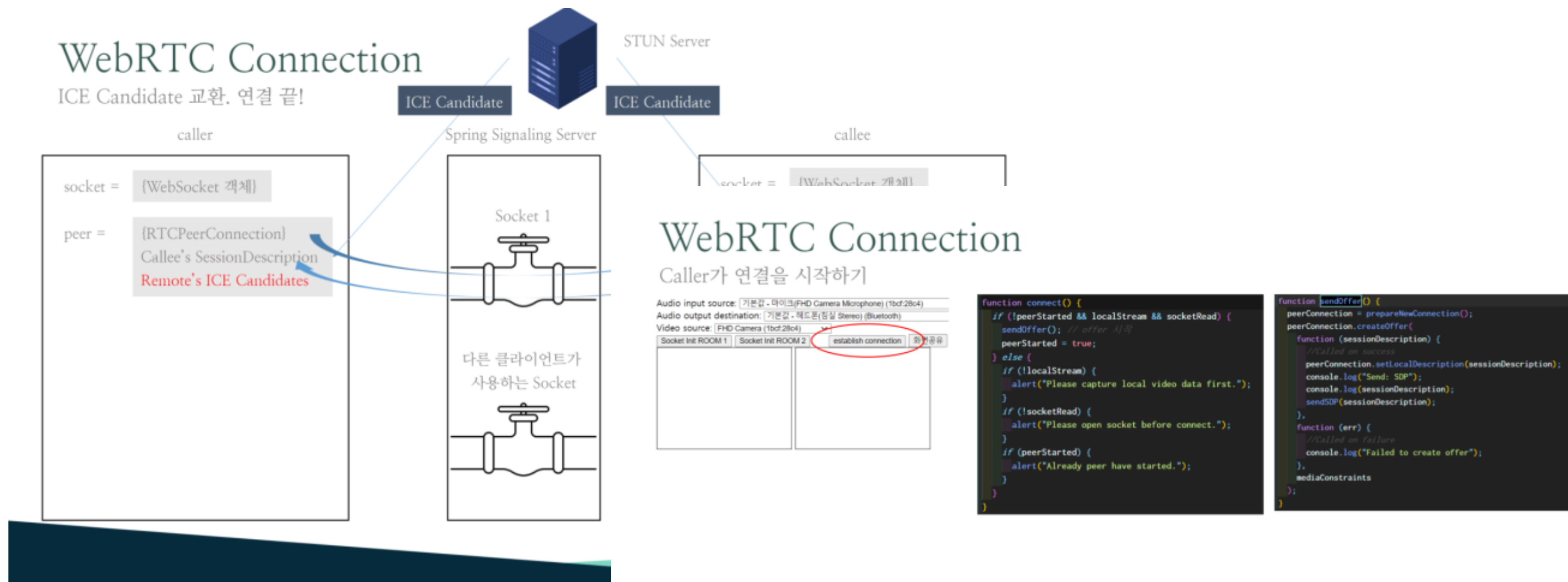
하지만, `spring-native.version` 은 스프링 2.5.2에서는 0.10.1만 사용되므로 버전을 바꾸는 것이 불가능 하다고 판단하였다.

출처 : <https://docs.spring.io/spring-native/docs/current/reference/htmlsingle/>

결론

# WebRTC 세미나

공동의 목표를 위한 지식 품앗이



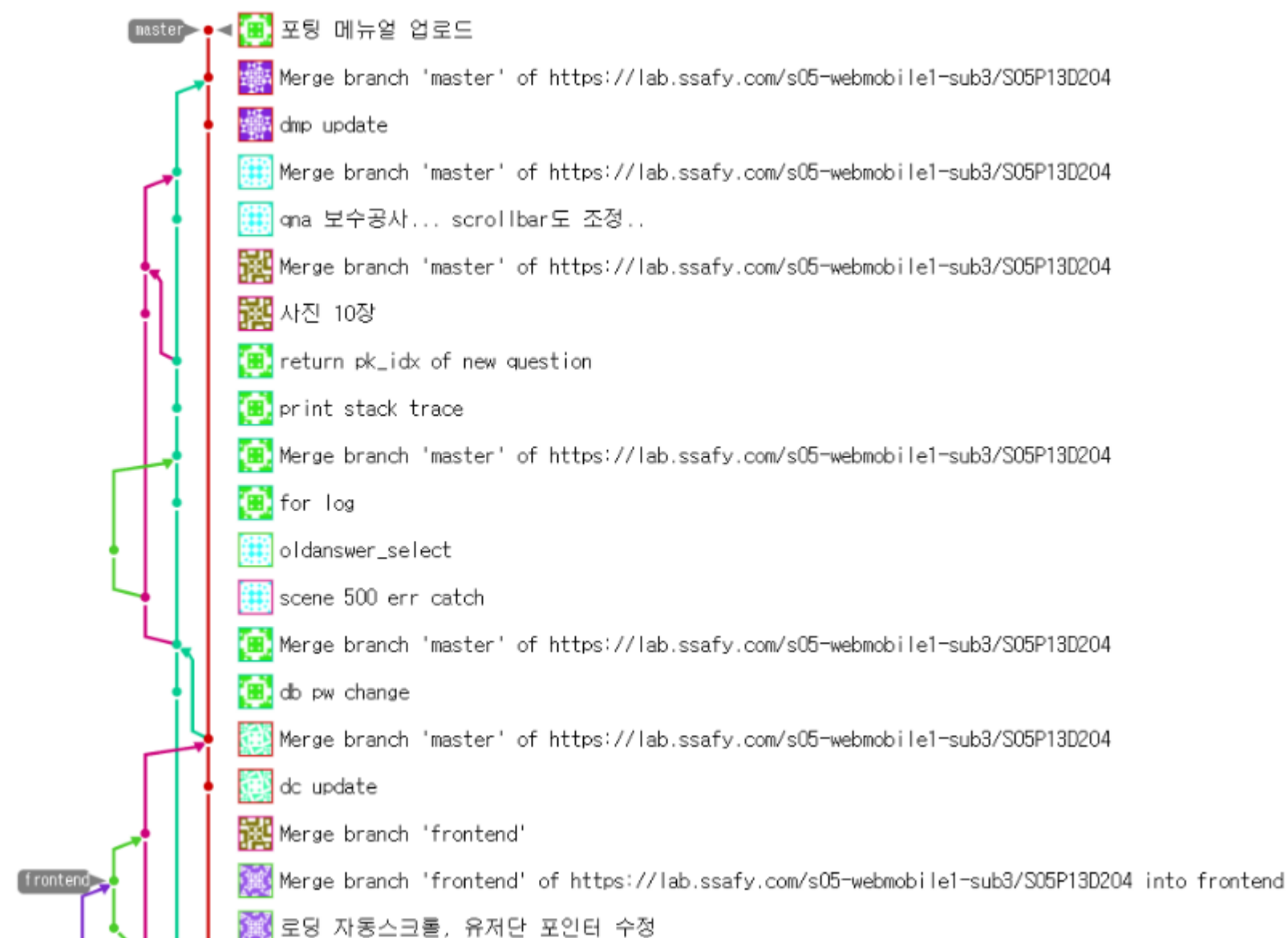
주의하기 : 반드시 연결 전에는 caller/callee 모두

localStream, 즉 오디오/비디오 인풋을 담고있는 스트림을 미리 만들어야 합니다.

Caller가 Offer를 전송합니다.

# GIT Flow, Agile - Scurm

오전 스크럼을 통한 Feature 결정 및 형상 관리 도구 GIT 활용





프로젝트 시연



**감사합니다.**

화상채팅 상담서비스 플랫폼 톡!톡!톡!