

INTRODUCTION FOR **CHATBOT**

---

# 인공지능 챗봇 ATHENA

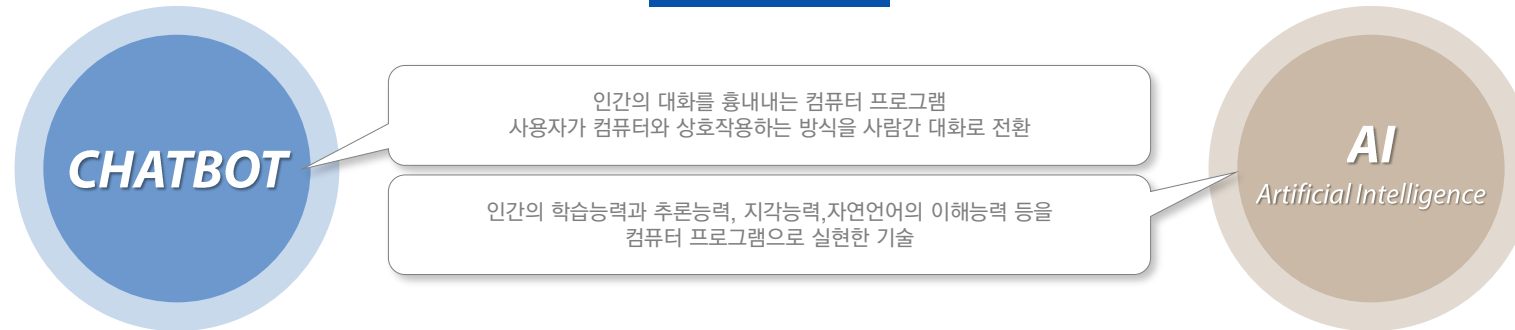
---



© Copyright 2016 By MoneyBrain Inc. All Rights Reserved.

# 01 OVERVIEW

개요



## 02 인력소개

MANPOWER



CEO

JANG SEYEONG

- 서울대학교 전기공학부 졸업
- 서울대학교 학생벤처네트워크 부회장
- 페이지온 대표이사
- 핑거 연구소장
- SK C&C 솔루션 개발팀

CTO

JANG WONJOON

- 서울대학교 전기공학부 졸업
- 서울대학교 Knowledge & Database 석사
- SK텔레콤 MD개발팀
- SAP HANA Labs Optimizer Team

DEVELOPER

JEON YONGWON

- 서울대학교 조선해양공학과
- 서울대학교 학생벤처네트워크
- 49 Seconds 개발

CFO

KIM HOOSUNG

- 서울대학교 경영학부 졸업
- 미국 Columbia 대학교 MBA졸업
- 공인회계사
- 삼일회계법인 M&A본부
- 씨티은행 리서치센터 애널리스트

DEVELOPER

HWANG SUBIN

- 중앙대 물리학과 졸업
- 삼성 SDS 바다개발그룹
- SK C&C 솔루션 개발팀
- LG 전자 HE 연구소

TECHNICAL ADVISOR

HAN CHEOL

- 서울대학교 전기공학부 졸업
- 미국 USC 박사 졸업
- Post-Doc: Brain and Cognitive Science
- 고려대학교 전자및정보공학과 교수

CMO

LEE SUNGJAE

- 홍익대학교 디자인경영 석사 졸업
- 삼성전자 반도체 연구원
- SK 커뮤니케이션즈 콘텐츠 사업팀
- 이노션 Space Intelligence팀
- 트리플에이치인터랙티브 대표

# 03 적용 예시

주요기능

업무

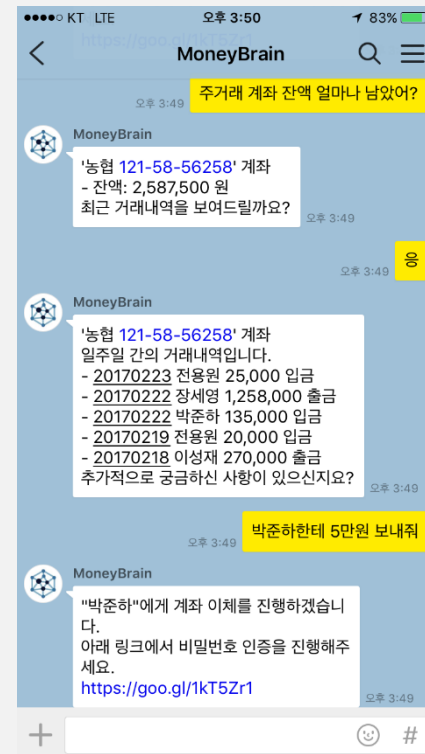
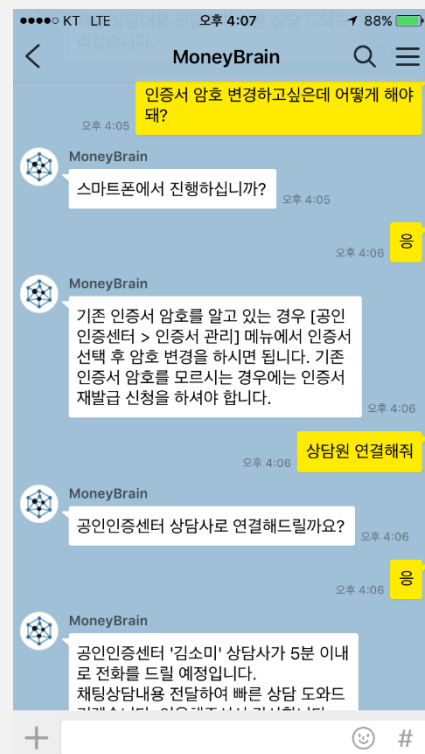
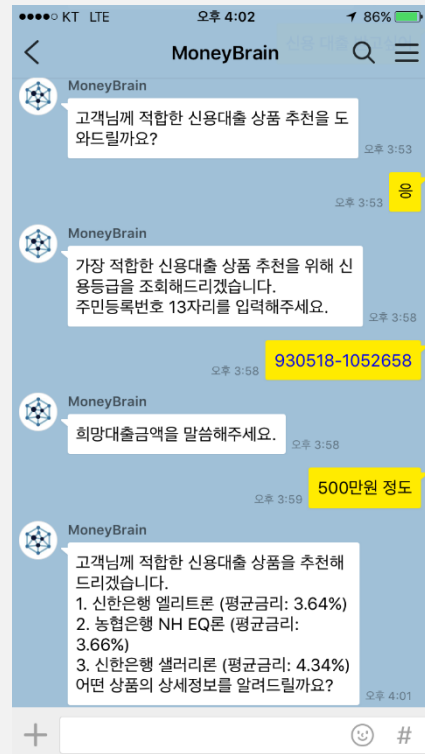
고객상담

상품 추천

FAQ

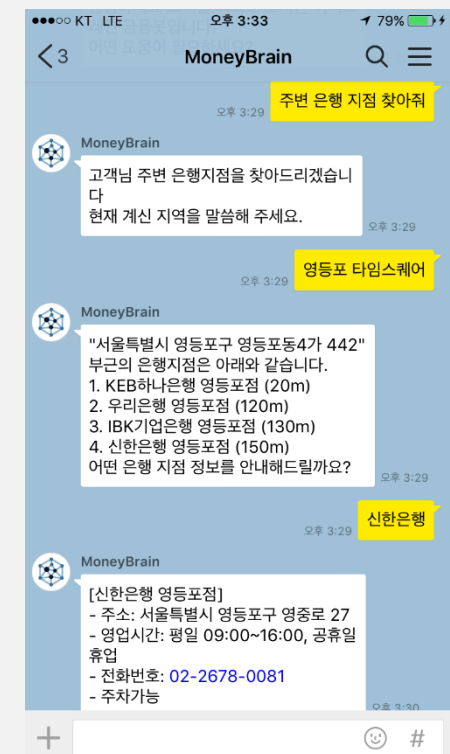
## 업무 처리

잔액, 입출금내역, 자동출금 내역조회, 이체, 송금 등



## FAQ

상품 정보, 지점정보, 영업시간 안내 등

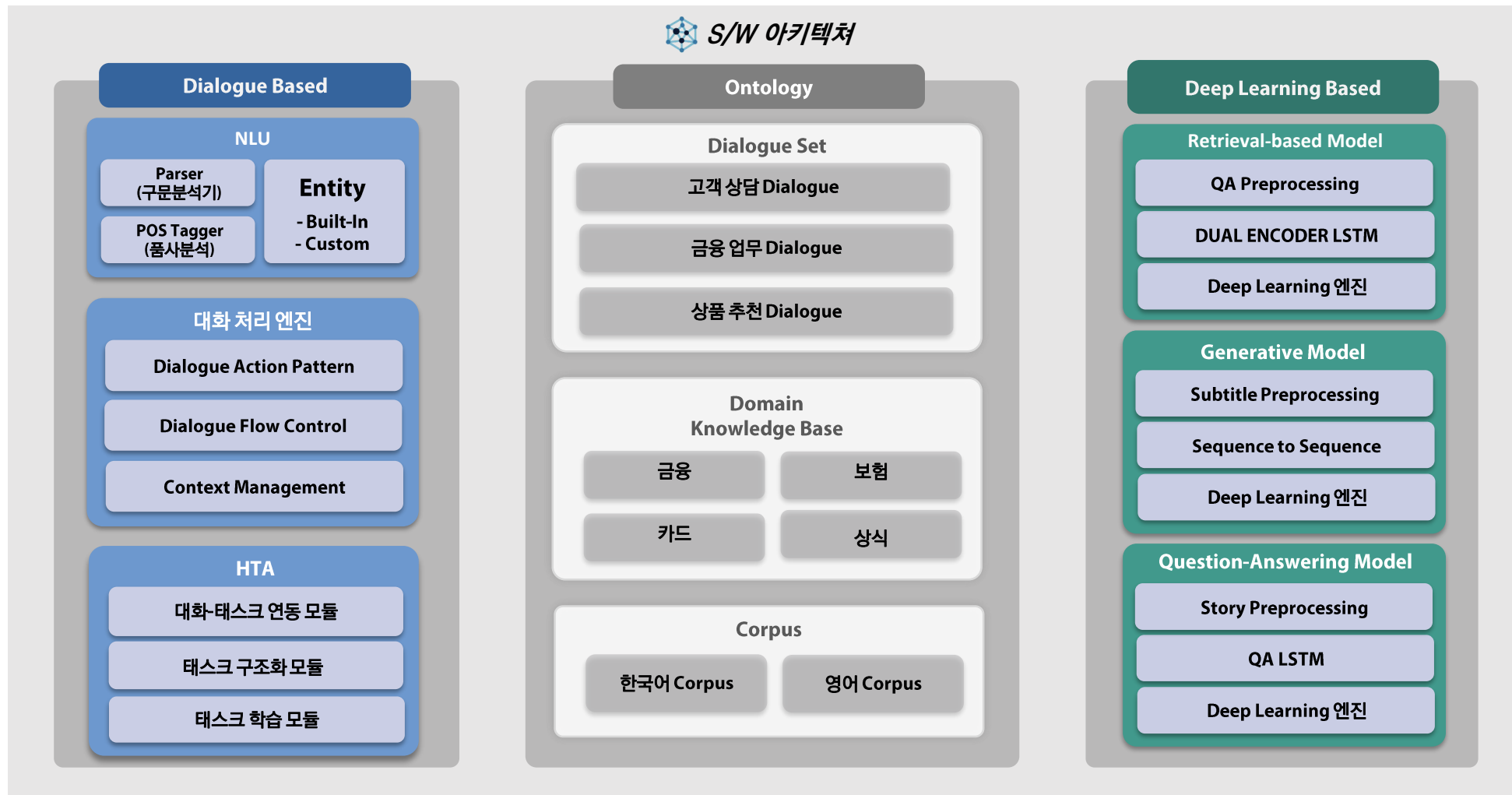


04

## 기술

Architecture

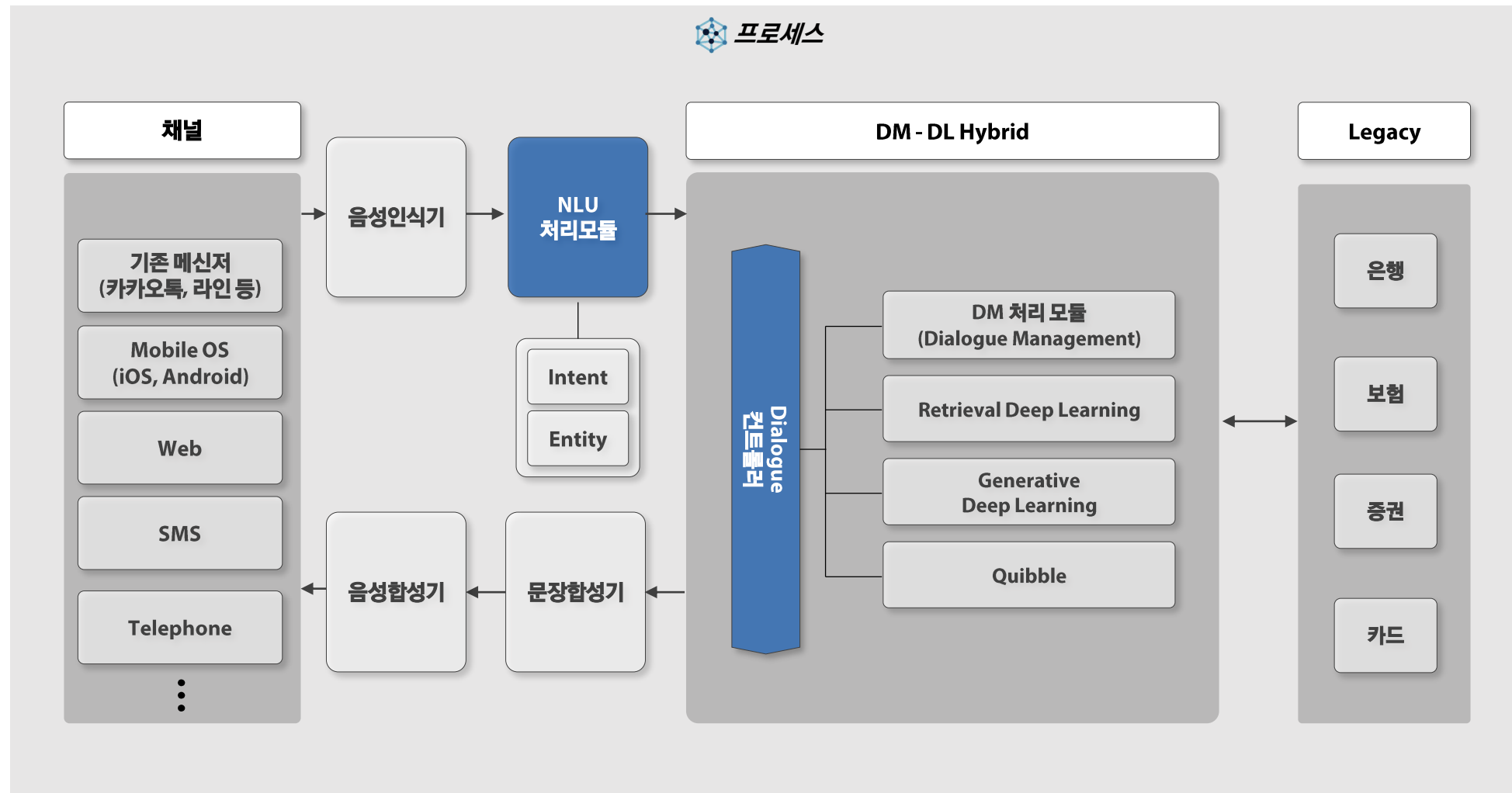
### S/W 아키텍처

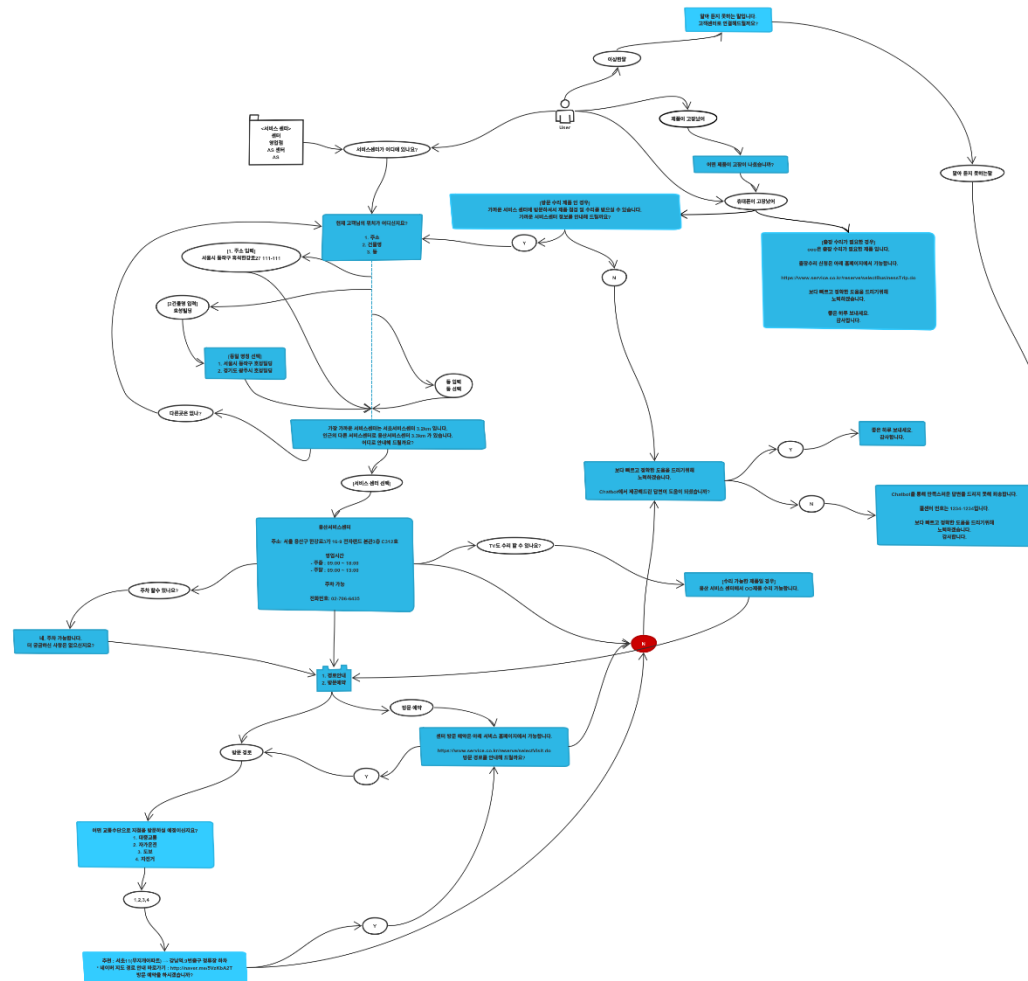


05

# 시스템 구성도

Process





## 07 도입효과

머니브레인 챗봇 도입효과

AS-IS			TO-BE		
기준	일평균 Call수	2,400회	기준	일평균 Call수	2,400회
	평균 Call당 응대시간	10분		평균 Call당 응대시간	10분
	월 처리 응답 건수	48,000건		월 처리 응답 건수	48,000건
투입	필요 TM인원수	60명	Platform	기본료 (Standard)	1,500만원
	인당 인건비(월)	120,000,000원			
	재경비(사무실, 집기등)	60,000,000원			
Call 당 처리 단가		3,750원	Call 당 처리 단가		312원

### 편리성

- ✓ 복잡한 업무를 채팅처럼 쉽게!  
(조회, 가입, 주문)
- ✓ 속도는 빠르게! 절차는 단순하게!

### 비용감소

- ✓ 24시간 자동 고객응대 시스템
- ✓ 지점 및 상담센터 직원의  
단순 업무 응대 감소

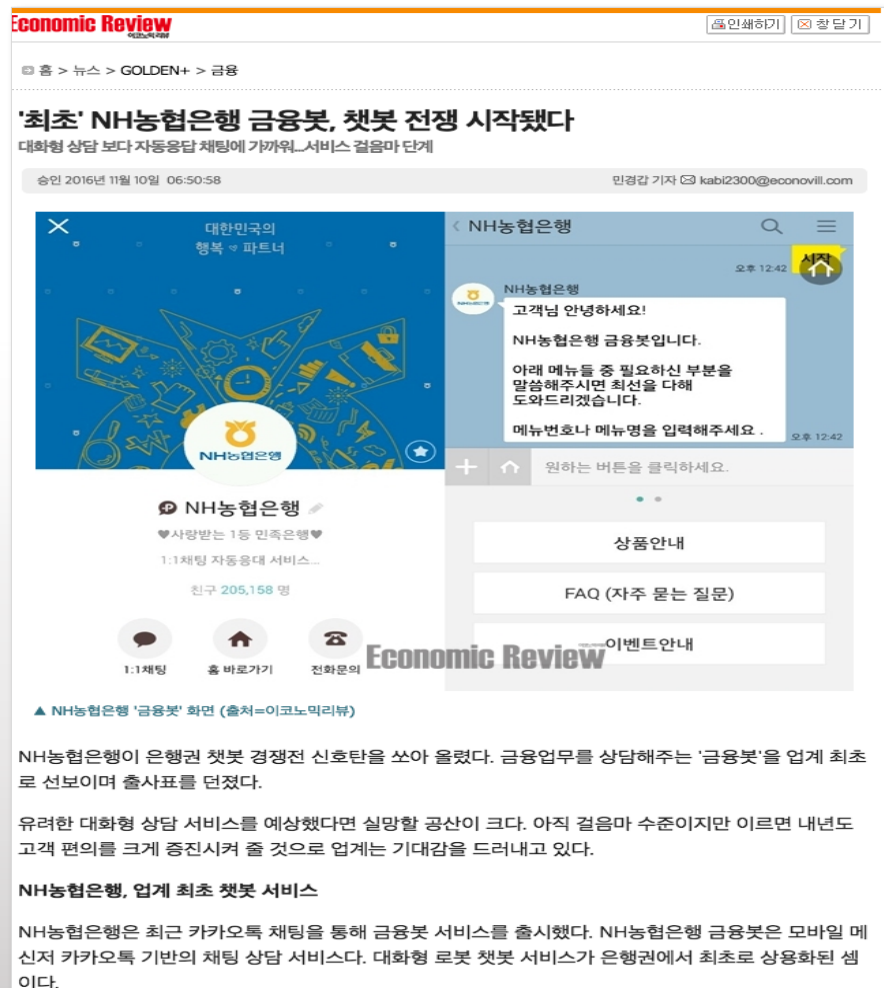
### 매출증대

- ✓ 새로운 고객 접점을 통해  
상품가입 채널로 활용
- ✓ 개인화 상품추천, 가입률 증대



## 상용화 사례

### ① 금융기관



- 2016년 11월 7일 카카오톡을 통한 금융봇 업계 최초 런칭
- 온디맨드(On-demand) 서비스의 선도업체 위상 확보
- 고객 편의성 증대 및 비대면 채널 활성화 기여

#### 도입효과

24시간 실시간 상담 가능  
지역적 커버리지 한계의 극복  
향후 고도화에 대한 대비

#### 금융업계 동향

신한은행 금융봇 기술 검토 시작  
우리은행, IBK 등 금융사 챗봇 준비  
카카오뱅크 챗봇 개발

#### 향후 발전방향

음성인식 기능 탑재  
빅데이터 분석 통화 개인화 서비스  
내년 하반기부터 챗봇 경쟁 본격화

## 09 상용화 사례

### ② 주문예약



#### 머니브레인, 인공지능 배달 챗봇 '암암' 서비스 출시

기사입력 2016.11.17 18:27:53 | 최종수정 2016.11.17 18:27:53 | 김남규 기자 | nicekim@chosunbiz.com

머니브레인은 인공지능 배달 챗봇 서비스 '암암'을 출시했다고 17일 밝혔다.



암암은 카카오톡, 라인, 페이스북 메시지에서 '배달봇 암암'을 친구로 추가한 후, 채팅으로 음식을 배달 주문할 수 있다.

인공지능 배달봇 암암을 이용하면 채팅으로 약 20초 내외로 주문이 가능하다. 배달 주문 내역 버튼을 누르거나 '이전에 먹은 거 배달해 줘' 등의 명령으로 이전 주문 내역에 대한 정보 조회와 재주문이 가능하다.

배달 내역으로 주문할 경우에는 10초 안에 주문이 접수된다. 또한 지역, 나이, 성별, 이전 주문 내역에 대한 데이터베이스를 분석해서 메뉴를 추천해 주기도 한다.

기존 방식으로 배달 음식을 주문하려면 앱 설치와 회원가입, 주소검색을 통한 번거로운 주소 등록 절차를 거쳐야 한다. 암암 서비스는 메신저 앱에서 몇 번 보내기로 모든 과정이 완료된다. 앱을 여는 로딩 지연도 없어 배달 앱보다 빠르게 주문할 수 있다.

머니브레인의 챗봇은 자연어 처리로 시간, 장소, 주소, 메뉴 등을 인식할 수 있다. 자연어이해(NLU), 사용자별 상황(context)에 따라 다양한 문맥을 이해하고 처리할 수 있는 다이얼로그 매니지먼트(DM), 사용자의 대화 문장을 학습해 보다 자연스러운 답변을 제공하는 딥러닝(DL) 기술이 활용됐다.

장세영 머니브레인 대표는 "배달봇 암암은 카카오톡, 라인, 페이스북 모두 지원하는 멀티플랫폼 기술을 구현했다"며 "현재 나와 있는 국내 챗봇 가운데 가장 고도화된 형태의 챗봇 서비스이다"고 말했다.

- 2016년 11월 17일 카카오톡을 통해 배달음식 주문 서비스(베타) 오픈
- 기존 배달어플보다 최대 6배 빠른 업무 처리 속도
- 메뉴판, 운영시간, 위치 등 주문 관련 핵심 정보 제공 및 배달 시행

#### 도입효과

24시간 실시간 상담 가능  
자연어 처리에 따른 고객 만족 증대  
채널 다양화 및 구매전환율 증가

#### 관련업계 동향

신한은행 금융봇 기술 검토 시작  
우리은행, IBK 등 금융사 챗봇 준비  
카카오뱅크 챗봇 개발

#### 향후 발전방향

음성인식 기능 탑재  
추천 서비스 등 맞춤형 서비스  
부정사용 방지 시스템 개발  
POS 연동으로 완전 자동화

THANK YOU FOR  
WATCHING