

SWU핑몰 최종 발표

사랑합니다. 고객님
강영/김기쁨/안가현

CONTENTS

SWU핑몰 최종 발표

1

개발 동기
현황 분석
Chatbot

2

개발
개발 준비
주요 기능
개발 내용

3

향후 계획
방향

개발 동기

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

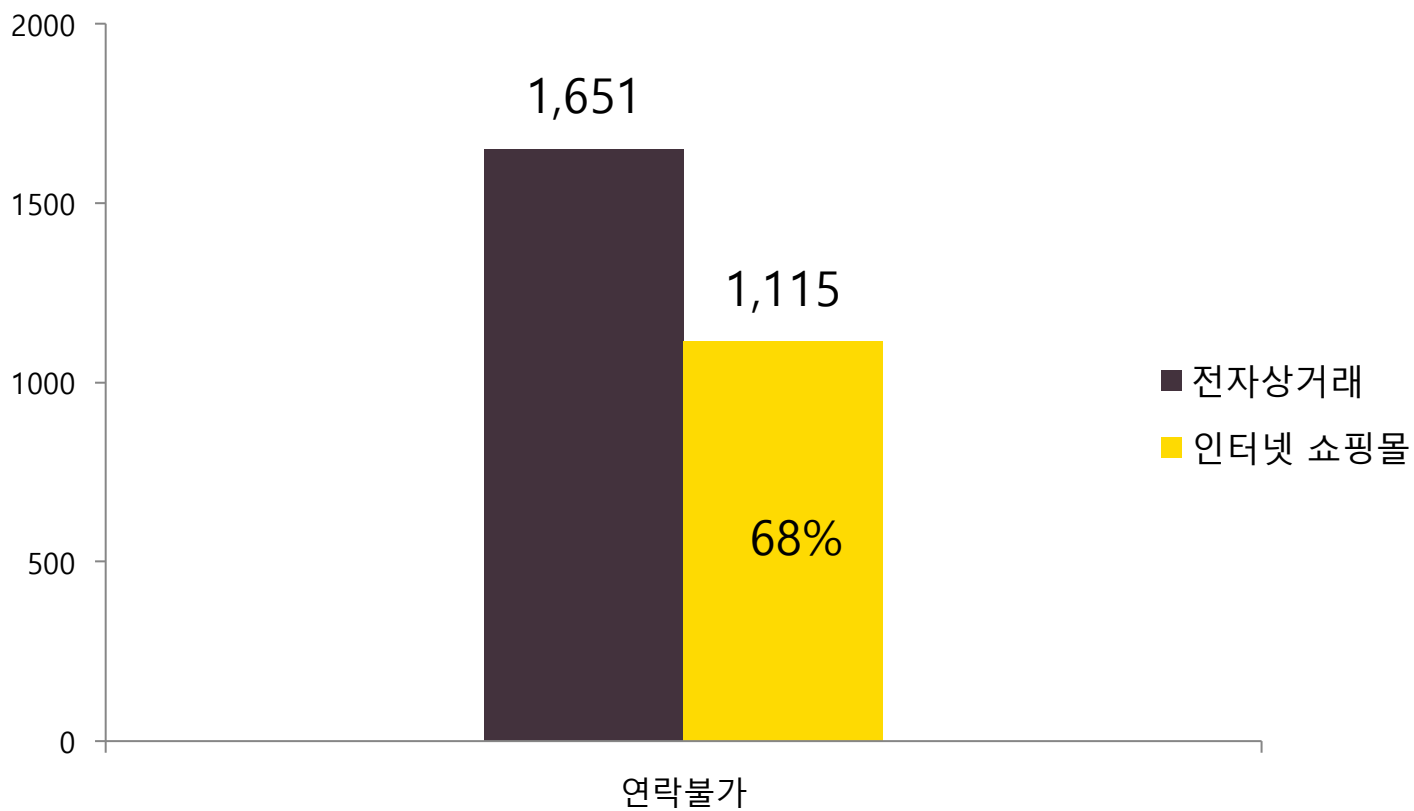


개발 동기

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 현황 분석

단위: 건



출처 : 2016 서울시 전자상거래센터

개발 동기

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ Chatbot



카카오톡 플러스 친구를 통한

정해진 응답 규칙에 따라 사용자 질문에 응답할 수 있도록 만들어진 시스템

자유로운 대화를 지향하는 서비스!

개발 동기

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ Chatbot

01

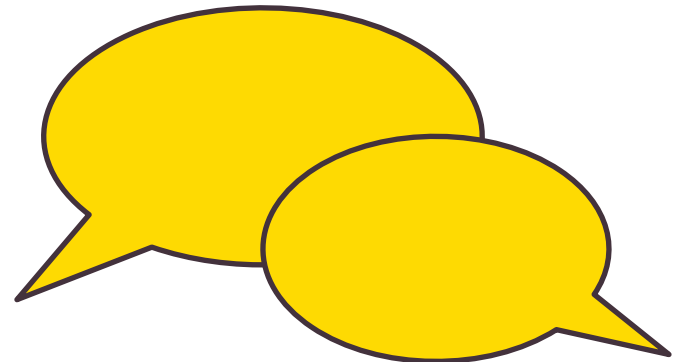
사용자 편리성 & 접근성

Yellow ID

@카카오톡옐로아이디

02

대화형 Chatbot



개발

슈핑몰 고객센터 Chatbot

■ 개발 준비



개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 개발 준비

개발 내용

카카오톡 플러스친구 “쇼핑몰 고객센터”

(챗봇 : 정해진 응답 규칙에 따라 사용자 질문에 응답할 수 있도록 만들어진 시스템)

- 기능 1. 상품 문의
- 기능 2. 배송 문의
- 기능 3. 교환 및 반품 문의
- 기능 4. 주문 조회

저희의 챗봇은 쇼핑몰의 서버를 통해 정보를 제공 받아 카카오톡 플러스친구로 고객에게 정보를 제공합니다.
또한, 쇼핑몰은 고객이 플러스친구로 문의한 상황들을 쇼핑몰 서버를 통해 실시간 확인이 가능합니다.

더 자세한 기능은 첨부한 시나리오에서 확인 부탁드립니다.
상세 계획은 협약을 진행하며 수정할 계획입니다.

이익

1. 쇼핑몰별 고객센터 구축비용 절감
2. 고객센터 운영비용 및 인건비 절감
3. 쇼핑몰 이미지 개선
24시간 운영으로 인한 고객 불만족도 감소
카카오톡 연동으로 고객에게 높은 접근성 제공
쇼핑몰 통합 서비스로 고객에게 편리함 제공

실제 작성한 기획서 구성 일부

개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 개발 준비



실제 작성한 시나리오 구성 일부

개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 쇼핑몰 Contact

보낸사람 ☆강영<3506ky@naver.com>

받는사람 <at05300@naver.com>

📎 일반 첨부파일 3개 (8MB) 모두 저장

🚫 파일 저장 시 바이러스 검사 자동 수행

📎	📄	기획서.docx 113KB 🔍	✖
📎	📄	시나리오.pdf 8MB 🔍	✖
📎	📄	PPT.pdf 147KB 🔍	✖

안녕하세요? 서울여자대학교 컴퓨터학과 학생 강영입니다.

쇼핑몰 고객센터 채팅로봇(이하 챗봇)에 관하여 쇼핑몰과 함께 진행하고 싶어 제안서를 보내려 메일을 보내게 되었습니다.

온라인 쇼핑이 늘어나 고객센터 문의도 많아지고 있는 가운데, 고객센터 운영비용에 더 신경을 쓴다는 것은 비용적인 문제나 시간적인 문제에서 힘든 일입니다. 따라서 저희는 쇼핑몰 고객센터 챗봇을 개발하려고 합니다.

"쇼핑몰 고객센터 챗봇"이란 챗봇의 대화형으로 24시간 서비스 제공이라는 장점을 살려 카카오톡과 연동한 고객센터를 구축하는 것입니다.

이러한 목적을 가지고 저희는 쇼핑몰 측에 저희의 프로젝트와 관련한 쇼핑몰 정보(상품명, 사이즈, 주문번호 등) 제공에 대하여 제안서를 드립니다.

쇼핑몰 메일

개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 쇼핑몰 Contact

MINERUD

트렌드 여성 쇼핑몰 마인루드

BEST ITEM

NEW 5% SALE

OUTER

TOP

BOTTOM

DRESS

SHOES&BAG

ACCESSORY



개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

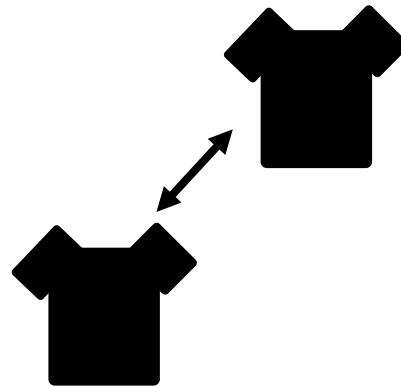
■ 주요 기능



상품 문의



배송 문의



교환/환불 문의

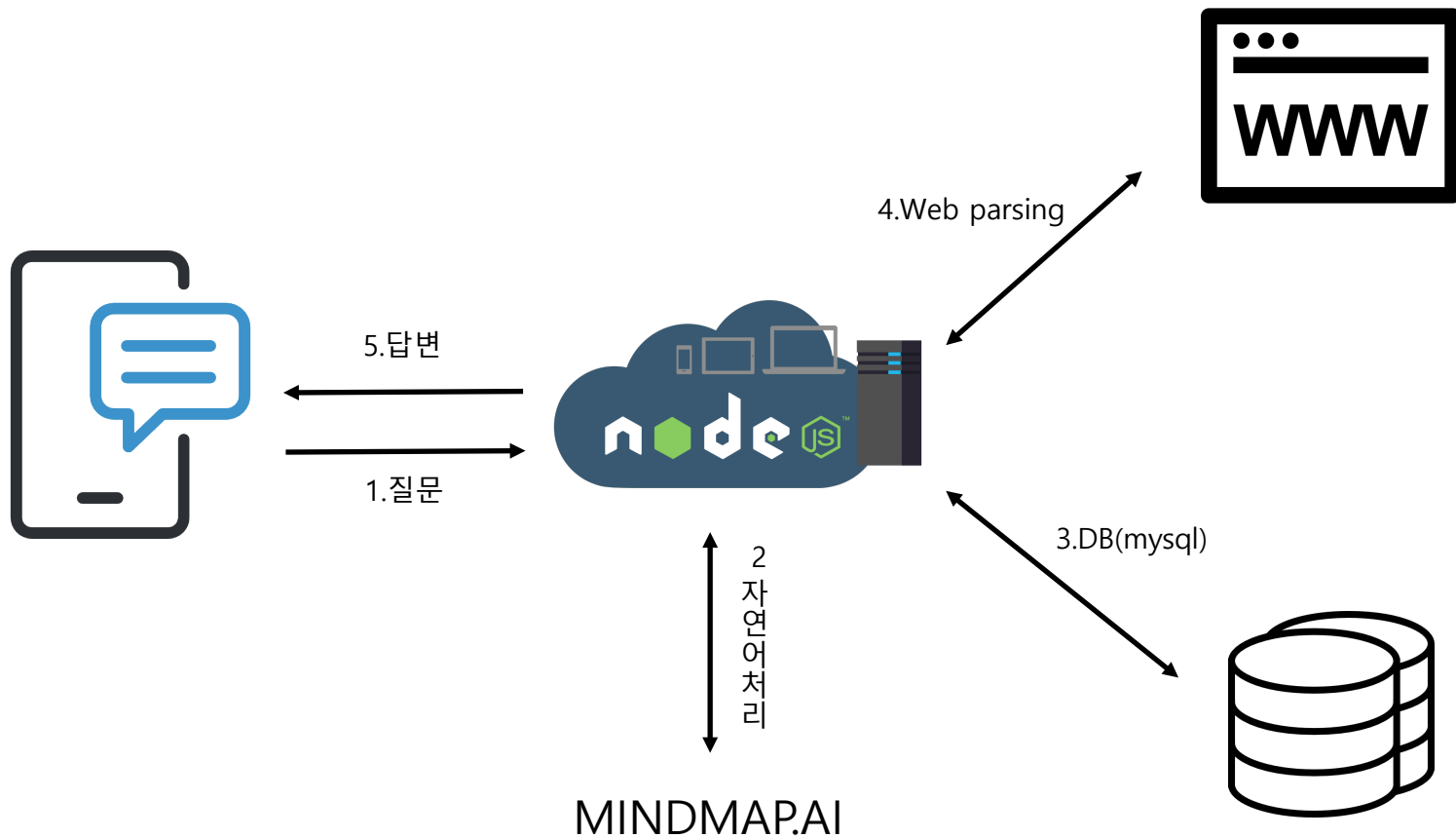


입금 조회

개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 시스템 구성도



개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ Bot builder

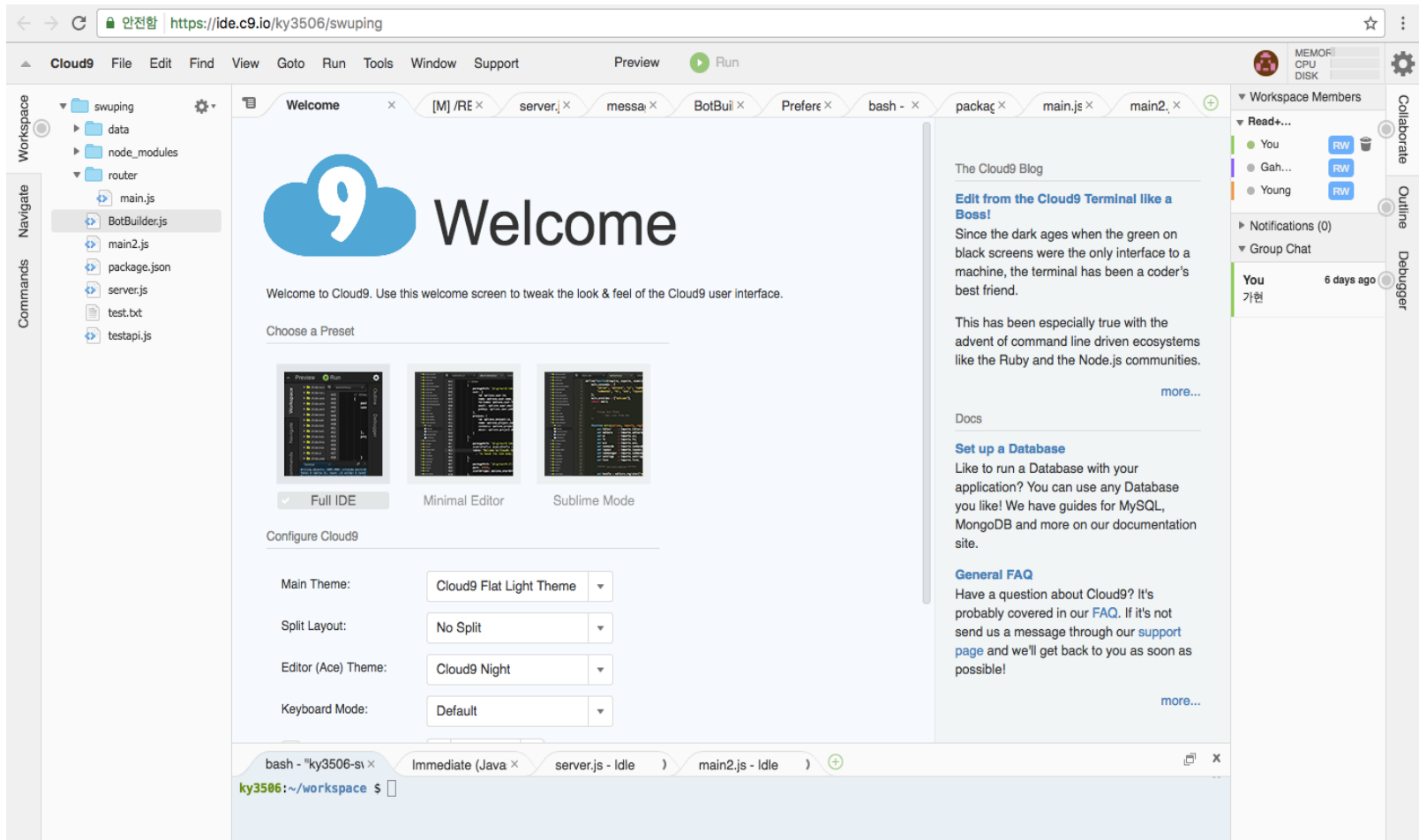


실제 작성한 Mindmap.ai 구성 일부

개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 서버 사용



Cloud 9 사용 예시

개발

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ Database

Tables_in_swudb
complain
exchange
refund
request
shop

shop_name	prod_no	shop_name_eng
마인루드	goodsNo	minerud

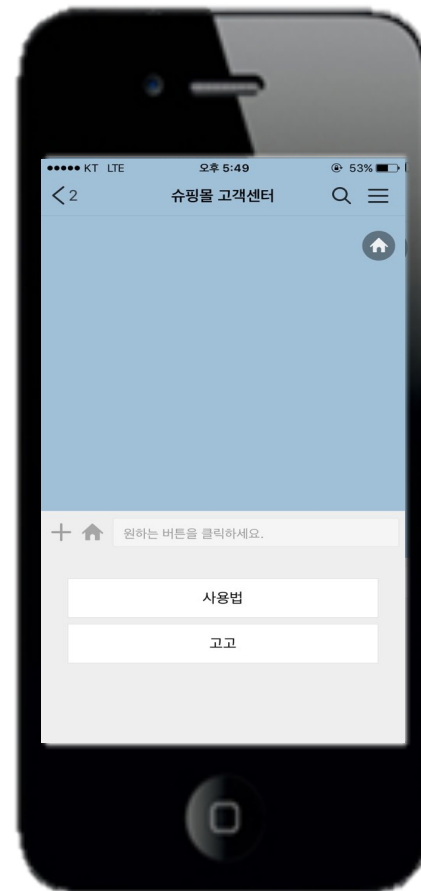
Field	Type	Null	Key	Default	Extra
shop_name	varchar(30)	NO	PRI		
prod_no	varchar(30)	NO		NULL	
shop_name_eng	varchar(30)	YES		NULL	

DB 구성 일부

개발

슈핑몰 고객센터 Chatbot

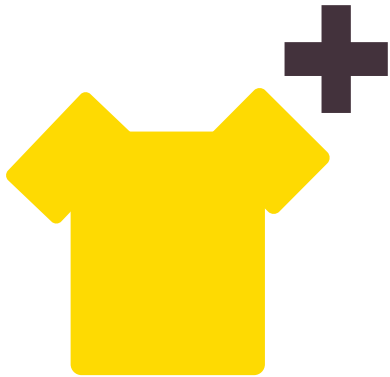
■ 실제 화면 구성



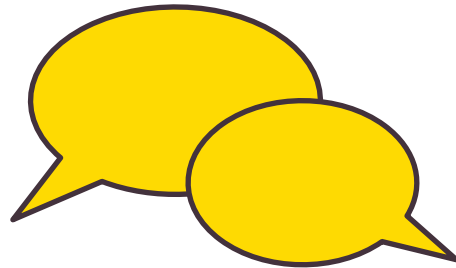
향후계획

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

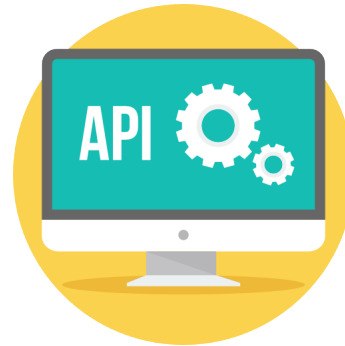
■ 개발 방향



쇼핑몰 추가



자연스러운 대화



API 개발



이익 창출

향후계획

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

■ 이익 창출



월.연간 이용료



광고.쿠폰 제공료



사랑합니다 고객님

Thank you

Q&A

쇼핑몰 고객센터 Chatbot

