

I. 프로젝트 개요

4 개발(구축) 범위

MTS 內 챗봇 탑재

- MTS 사용자 증가에 따른 대고객 챗봇 서비스 채널 확대 필요 : 증권업계 MTS 챗봇 도입 증가(삼성증권('21.03), 미래에셋증권('21.12) 등)
- 챗봇 서비스 채널 확대를 통한 비대면 고객 응대 강화 및 서비스 접근성 향상

개인화 콘텐츠 제공

- 웰컴 메뉴 개인화 및 다양한 콘텐츠 제공 : 총 자산현황, 오늘 나의 일정, 최근 주요토픽, 투자방송 정보 제공
- 로그인/계좌 연동을 통한 개인화 답변 제공 : 공모주/유상 청약 내역 조회, 공모주 청약 자격 조회, 고객등급 조회 등
- 레거시 연계 기능 : 레거시 연계 기능 구현 (구현 시 API & URL 제공 필요)

답변 업무 범위 확대

- 채널별 동일한 챗봇 엔진 사용을 통한 효율적 통합관리 기능 : 기 구축 카카오 챗봇과 동일 질문, 답변 보장 및 선택적 채널 분기
- 기 구축 카카오 챗봇 시스템 연계를 통한 지식 연동 및 데이터 활용 : 기존 주요 업무 문의 답변 및 발화 데이터 활용
- 개인화 콘텐츠, 신규 답변 추가를 통한 상담 범위 확대

고객 편의 기능 추가

- 챗봇 이용 가이드 팝업 노출 : 챗봇 최초 이용 시 이용 동의 필수, 고객별 동의일자 데이터 관리
- 질문 자동 완성을 통한 질문 추천, 설문조사 기능 제공
- MTS 메뉴 연결 : 답변 내 버튼 클릭하여 MTS 화면으로 이동, MTS 내 챗봇 바로가기 메뉴 노출 하여 채팅창 컴백