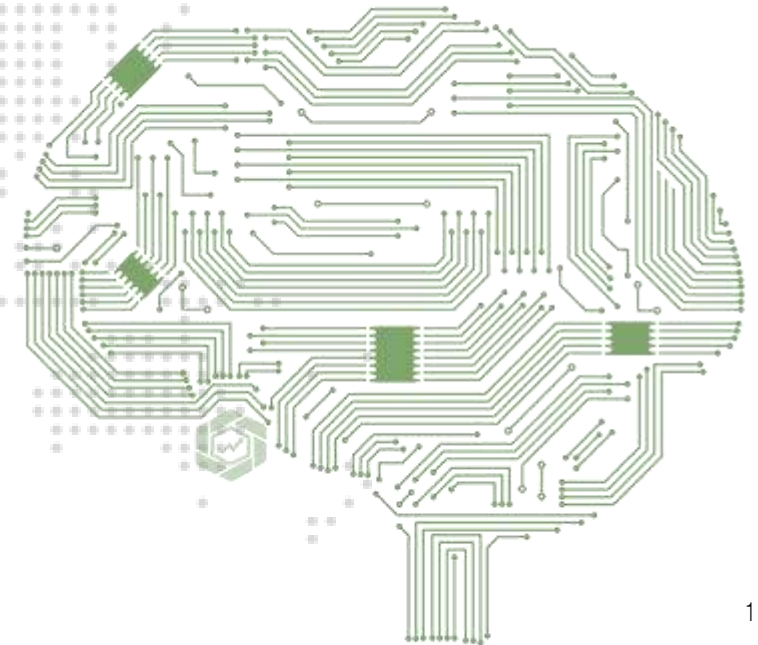


인공지능 자동 채팅 시스템

Q-Bot 소개서



2019.05



INDEX

PART 1.	
서비스 배경	3
<hr/>	
PART 2.	
서비스 소개	10
<hr/>	
PART 3.	
서비스 특징	15
<hr/>	
PART 4.	
서비스 사례	28
<hr/>	
PART 5.	
서비스 활용 예시	28
<hr/>	

서비스 배경

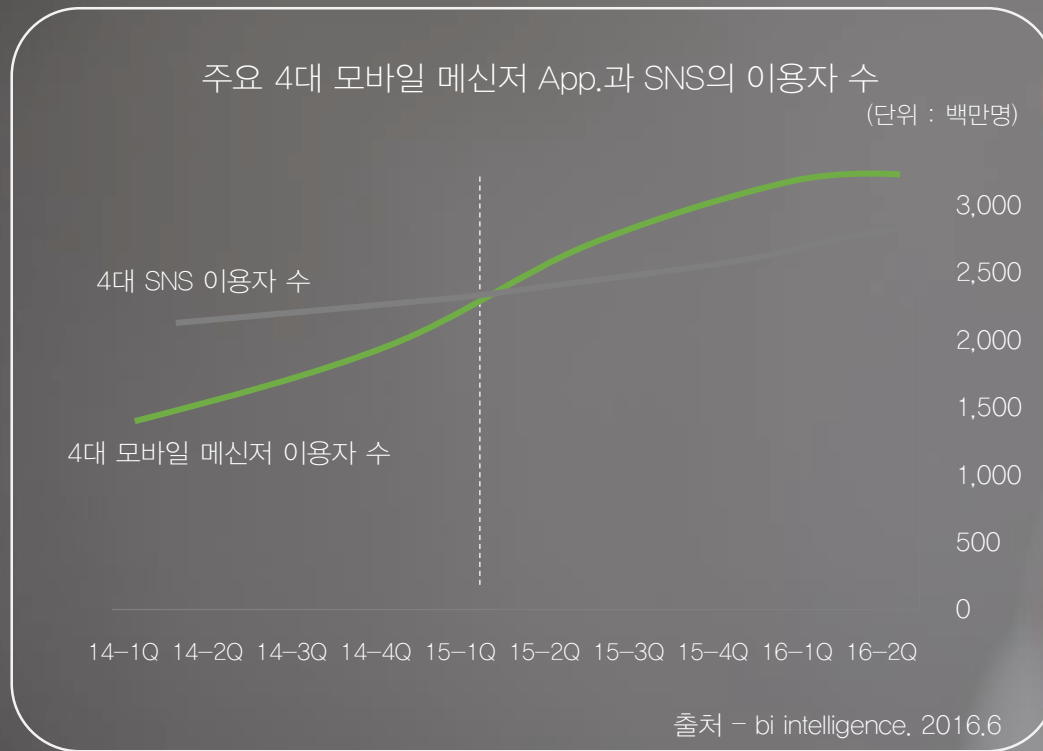
공유보다 폐쇄, 메신저의 활용 증가

세계에서 가장 큰 소셜미디어 채널 '페이스북'
콘텐츠를 공유하는 '타임라인'이 아닌, 폐쇄그룹이나 메신저를 통한
정보공유의 확대로 그 사이 고객들에게 접근 할 수 있는 루트로
'챗봇'을 주목

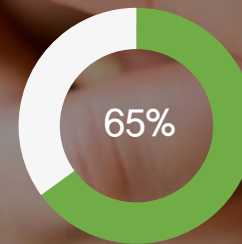
빅데이터를 바탕으로 다양한 시나리오와 그에 대한
맞춤형 수요를 만족시켜줄 수 있는 대안 '챗봇'

SNS보다 더 많이 소통하는 수단, 정보를 더 직접적으로 확인하는 '메신저 플랫폼'

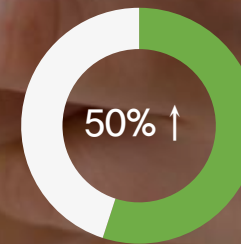
[가장 빈번하게, 오랫동안 사용하는 모바일 메신저 App]



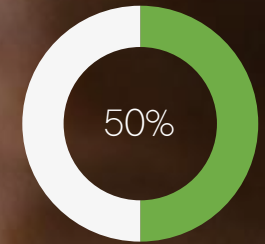
[메신저 기반의 채팅이 의사소통의 주요 수단]



65%의 고객은
기업과 연락 시,
메신저 앱 선호



50% 이상의 고객은
비즈니스가 24시간
365일 가능하기를
원함



50%의 소비자는
메신저 앱을 통해
구매

출처 - ORACLE KOREA MAGAZINE, 2017

모바일 시대에 맞는 생활 패턴의 변화

전 세계는 메신저 플랫폼에 인공지능을 더한 각종 서비스를 확대 진행 중

Google

- 얼굴 및 음성인식 서비스 연구, AI 기술 업체 인수

facebook

- FB Messenger에 인공지능을 적용한 챗봇 공개

Microsoft

- 지능형 개인비서 '코타나' 개발

IBM

- 자연어 슈퍼컴 '왓슨' 개발, 요리 및 의료 분야 활용

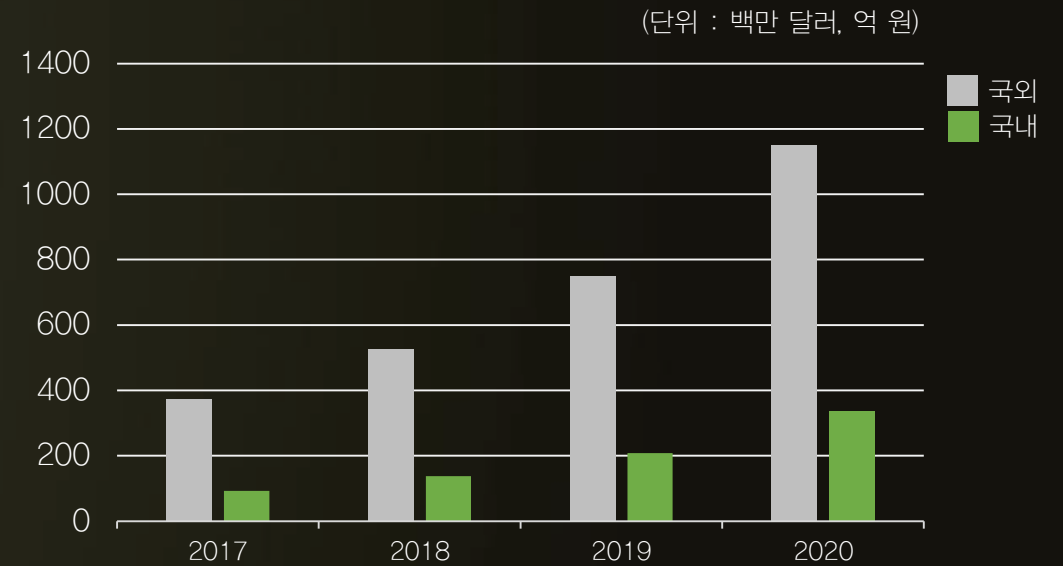
NAVER

- 음성/사진 검색, 톡톡 등 자사 플랫폼 인공지능 확대

kakao

- 맞춤형 콘텐츠 추천, 카카오톡 인공지능 확대 적용 예정

[광고 및 미디어 활용 챗봇 국내외 시장 전망]



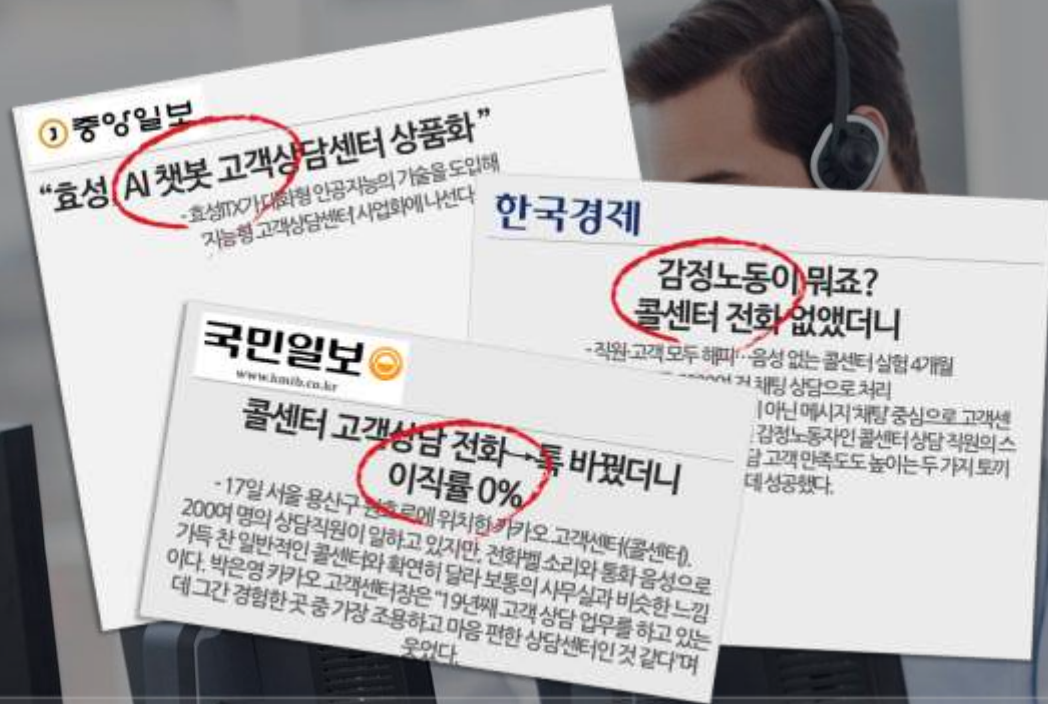
출처 - KIST MARKET REPORT

기업은 고객센터에서 챗봇으로의 서비스 변화 진행 중

－ 채팅에 익숙하며, 영상 및 이미지 등 다양한 방식의 콘텐츠 전달, 즉각적인 대응 편의

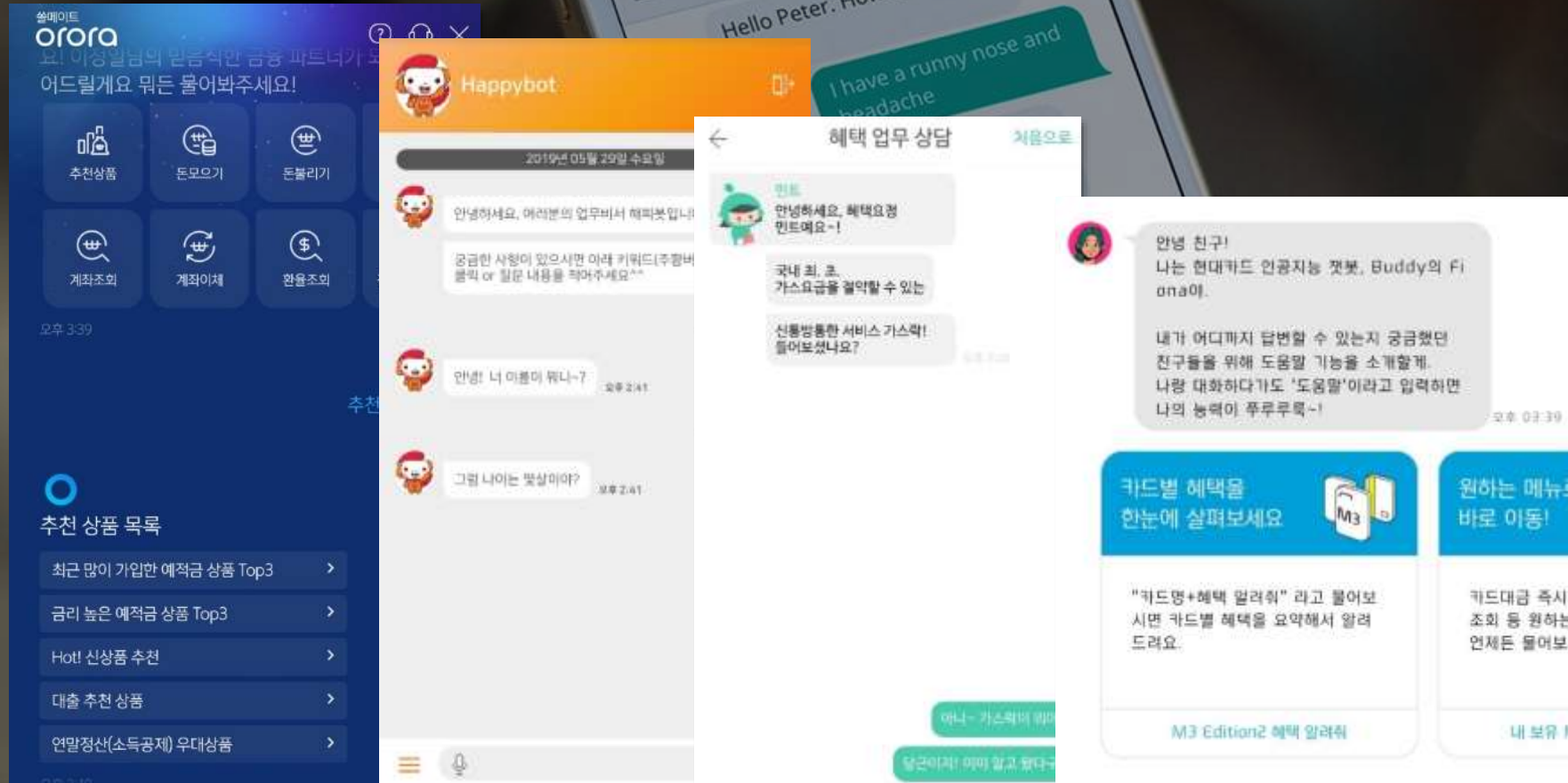
챗봇 서비스 도입 후 얻는 기업의 효과

- ▶ 감정노동 이직률 감소
- ▶ 업무효율성 증대
- ▶ 시간제약 없는 응대 서비스
- ▶ 고객센터 비용감소



모바일 시대에 맞는 생활 패턴의 변화

특히 고객 상담이 많은 카드 / 금융사 / 보험 / 통신 / 가스회사 등에서 적극 도입 중



신한 고객서비스 챗봇 – arora
SKT PSNM 직원관리 – 해피봇
서울도시가스 챗봇
현대카드 버디

메신저 플랫폼을 활용하여 기업의 효율성 증대 및 디지털 트렌드 대응

챗봇 도입 정량적 효과

세븐일레븐 '브니'

- ▶ 단순 문의 응대 작년 동기간 대비 24.5% 감소

신세계 RPA

- ▶ 기존 업무 대비 70% 이상 시간단축
- ▶ 단순 마감 등 작업 등 업무 시간 약 90% 절감

JB(주) 상담 챗봇

- ▶ 고객센터 챗봇 상담 활용 25%이상 확대, 증가 중

챗봇 도입 정성적 효과

상담센터 이직률 감소

- ▶ 현대카드 상담사 이직률 10% 이하 감소
- ▶ 감정노동의 최소화

직원교육비용 감소

- ▶ 신규 채용, 이직 및 업무 변경에 따른 업무 학습에 빠른 적응 지원

질 높은 고객 서비스

- ▶ 실제 통화 고객에게 보다 퀄리티 있는 대응 진행

챗봇 도입으로 기업 업무 관리 및 고객서비스에 대한 새로운 가치 제공

서비스 소개

1) WOW Q-Bot은 챗봇도입 고민을 덜어 드립니다.

“챗봇 구축에 얼마의 비용이 들어가죠?”

“인공지능이 어디까지 인가요?”

“음성인식은 가능한가요?”

“챗봇이 어디까지 적용가능한가요?”

챗봇과 관련된 주요 질문 유형들
각기 다른 영역과 범위로
제대로 된 의사결정이 어려움

1) WOW Q-Bot은 챗봇도입 고민을 덜어 드립니다.

“챗봇 구축에 얼마의 비용이 들어가죠?”

“WOW 자체 엔진의 월 단위 패키지로 저렴하게 이용해보세요.”

“인공지능이 어디까지 인가요?”

“최상의 자연어 검색과 DB내 자연학습 고객에게 다가가는 모든 것이 인공지능입니다.”

“음성인식은 가능한가요?”

“가능합니다. 이미지 인식 및 영상인식까지도 준비하고 있습니다.”

“챗봇이 어디까지 적용가능한가요?”

“고객센터, 프로모션, 직원관리 등 모든 서비스에 적용이 가능하며 홈페이지, 메신저, 플랫폼 등 다양하게 적용할 수 있습니다.”

대화에서 의미 있는 정보를 찾아 정확한
답변을 제공하는 자동 대응 시스템

“Q-BOT”

고객이 원하는 니즈를 파악하여 기업이 가진 서비스와
연결하여 새로운 가치를 만들어 드립니다.

2) WOW 솔루션 Q-BOT은?

대화에서 의미 있는 정보를 찾아 정확한 답변을 제공하는 자연어 처리 및 인공지능 엔진 기반의 대화형 자동 응대 시스템



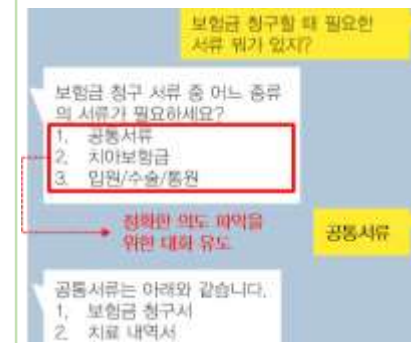
서비스 특징

1) 다양한 특징을 바탕으로 강력한 자연어 엔진(NLU)으로 상담의 핵심을 파악하고, 고객의 니즈와 기업의 서비스를 매칭

1. NLU엔진으로 강력한 자연어 처리



2. 빠른 이해력을 바탕으로한 대화 지속 기능

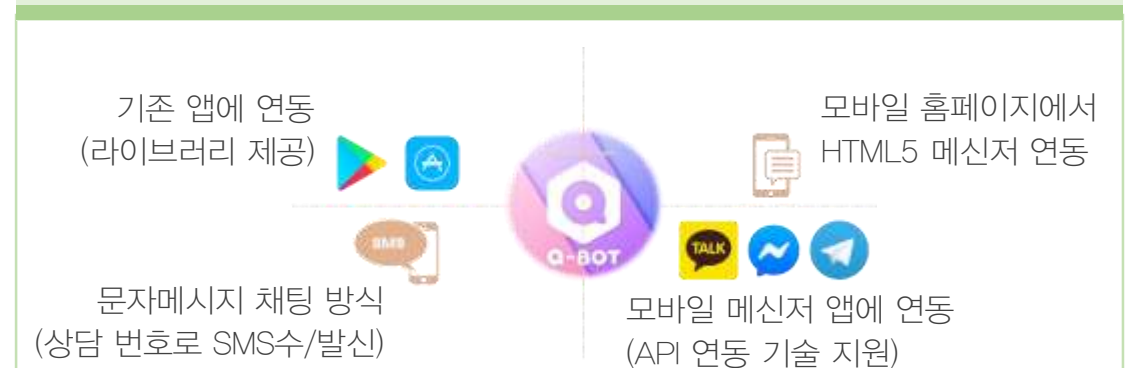


다양한 질문과 문맥 확인을 통해
고객이 실제로 필요한 정보를 캐치하여
고품질, 안정적인 상담 진행
다양한 상담을 바탕으로 챗봇 학습 가능

3. 지식DB를 바탕으로 기업 만족형 다양한 답변 진행



4. 고객사 맞춤 라이브러리 제공



2) WOW 자체 개발 NLU 엔진

자연어 특징을 추출할 수 있는 특징 추출 알고리즘 기반으로 키워드/동의어, 의미 있는 어절, 의미 없는 어절을 구분

→ 기계 학습(Machine Learning)엔진으로 3대 중요 요소(특징 추출, 오타거리 측정, 가중치 측정)를 기반으로 학습하는 구조를 지님



2) WOW 자체 개발 NLU 엔진

일반인이 이용하는 언어 패턴을 학습, 연구하여 **이용자 언어를 보다 쉽게 이해하고, 원하는 핵심을 빠르게 이해** 하는 것이 가능

[특징 추출]

어휘를 기준으로 영향력 측정 기반의 가치를 산출



[어휘거리 측정]

어휘의 거리 측정을 위한 맵 생성

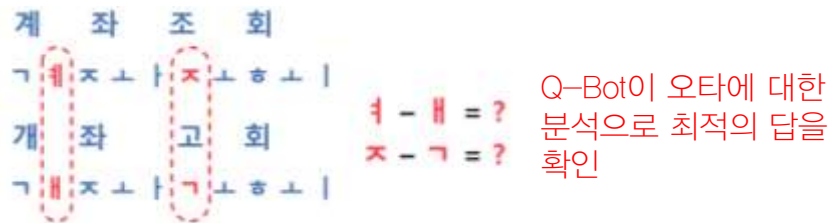


'카드'와 '분실'에
대한 거리를 측정

보다 신뢰도 있는 의미 확인

[오타 측정]

키보드의 거리, 습성 분석 처리 등을 통해 오타거리 측정



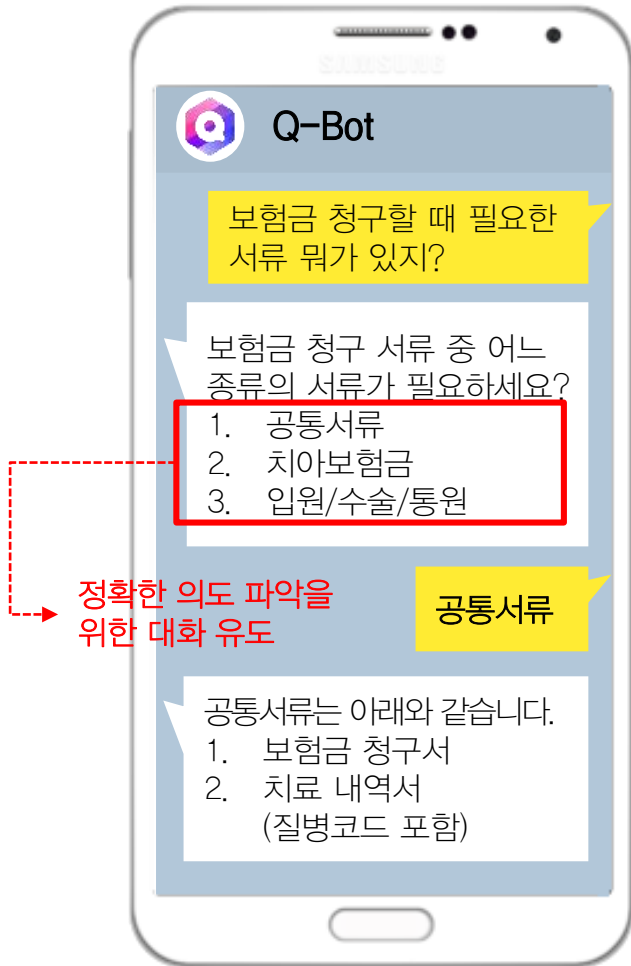
[띄워쓰기 측정]

음절 간 거리 측정 일반적 사용에 대한 분석



3) 질문의 빠른 이해로 고객과의 지속적인 대화가 가능

정확하지 않은 질문을 바탕으로 이용자가 원하는 의도를 파악하기 위해 대화를 유도하는 기술 활용



[대화유도의 장점]

- 고품질의 상담 가능
- 안정적인 챗봇의 이용을 보장
- 사람을 완벽하게 이해할 수 없는 챗봇의 한계를 보완

[대화유도의 필요성]

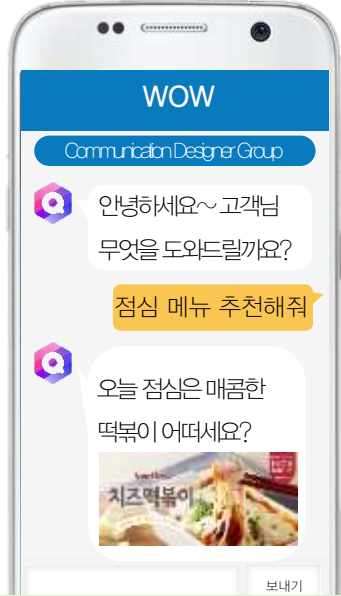
- 상담 시, 필수 입력 항목 처리 가능
- 이미 작성된 시나리오를 활용하여 가이드 역할 제공

[대화주도]

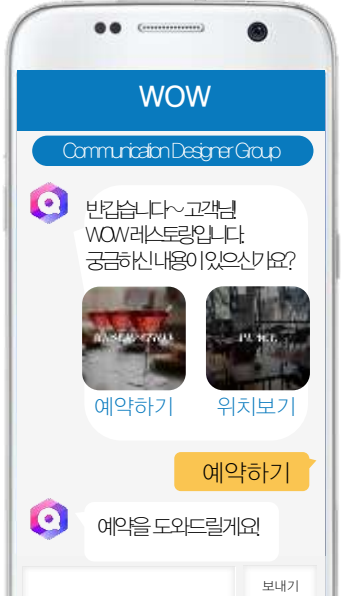
- 입력이 일정기간 없거나 의도가 파악 되지 않는 질문을 할 경우가 발생
- 기존 패턴을 분석하여 빈도수가 가장 높은 질의를 기반으로 챗봇이 대화를 이끌 수 있도록 유도

4) 지식 DB를 바탕으로 기업 만족형 다양한 답변 진행

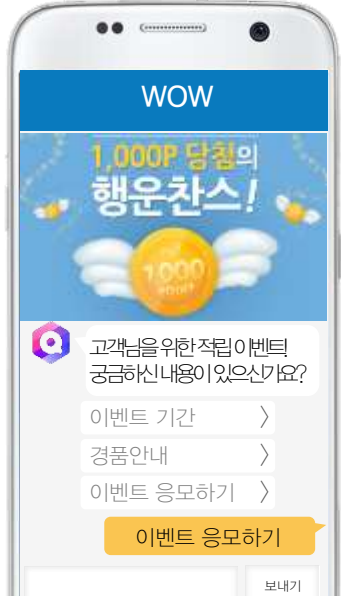
답변에 최적화 된 상담지식DB를 활용하여 API연동 및 다양한 답변 형태를 활용하여 보다 높은 품질의 상담 진행



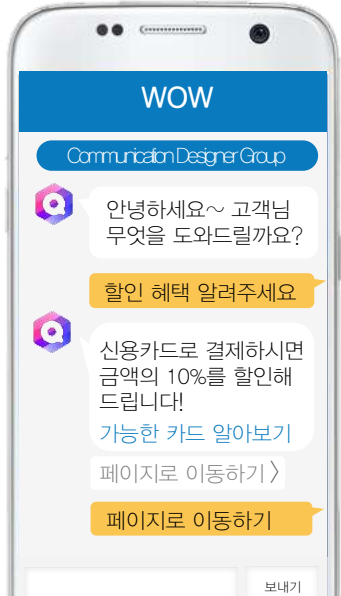
- 고객이 입력한 질문을 분석하여 가장 높은 확률의 답변 제공
- 텍스트/이미지(동영상) 등의 다양한 형태의 답변 가능



- 채팅 시작 시 텍스트와 시각화된 이미지를 함께 노출
- 등록된 이미지 또는 텍스트 터치를 통해 상담 진행 가능



- 채팅창 상단에 이벤트/프로모션 등 고정 이미지 롤링 가능
- 대화 속 키워드를 인식하여 연계된 이미지(동영상) 상단 노출



- 제공하고자 하는 답변이 긴 경우 더 알아보기 기능 활용
- 답변 하단에 외부로 연결 가능한 URL 노출

5) 고객사 맞춤형 라이브러리 제공

앱, 홈페이지, 모바일 메신저 등 고객이 원하는 다양한 플랫폼 내 챗봇 서비스 적용 가능



서비스 사례

1) 고객과의 새로운 소통 채널 확보, 업무의 효율적 배분이 가능

금융,통신,가스 등 다양한 범위에서 Q-BOT이 활용되고있습니다.



고객센터 활용
활용률 25% 이상, 지속 증가 중

▲JB(주) 콜센터



T다이렉트샵
마케팅 지원

▲SKT 다이렉트



BC카드 아파트 관리비 카드결제 전환
신청률 70% 이상

▲ BC카드

와우커뮤니케이션 Q-Bot 진행사례

구분	내용
JB(주)	콜센터
SK텔레콤	T다이렉트샵 마케팅
SK텔레콤	T타운 서비스
BC카드	이벤트 프로모션

2) JB(주) – 콜센터

AI 챗봇 솔루션(Q-bot)을 도입하여 챗봇 과 대화하듯이 자유롭게 채팅 하거나,
정해진 시나리오에 따라 고객 질문에 대한 답변을 제공하는 실시간 채팅 상담 시스템



#가스요금납부 # 이사관리 #검침관리 #거래내역 #기타 서비스
#A/S신청 #안전관리



3) SK텔레콤 – T다이렉트샵(메시지 광고/마케팅)

AI 챗봇 솔루션(Q-bot)을 도입하여 챗봇 과 대화하듯이 자유롭게 채팅 하거나,

정해진 시나리오에 따라 고객 질문에 대한 답변을 제공하는 실시간 채팅 상담 시스템



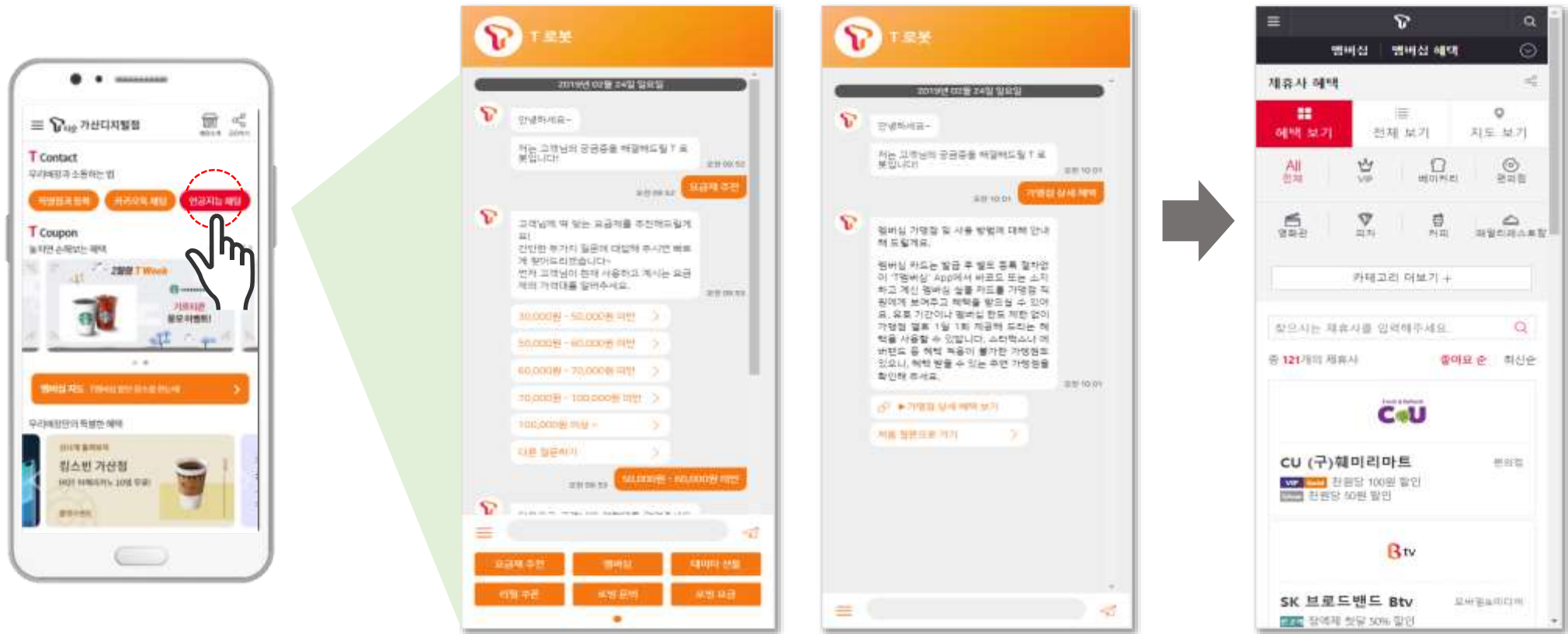
#추천 상품 #인기상품 #최신휴대폰 #지원금 안내 #배송방법안내
#기획전 안내 #추천요금제 #제휴상품혜택



4) SK텔레콤 – T타운 (대리점 관리)

가맹점 모바일 홈페이지 구축과 / 마케팅 제휴 업무 / AI 챗봇 솔루션(Q-bot)을

도입하여 본사와 가맹점 간의 통합 운영 시스템으로 한층 더 업그레이드 된 운영 시스템



5) BC카드 - 아파트 관리비 자동납부(이벤트 프로모션)

AI챗봇을 이용한 마케팅 프로모션(이벤트) 연계하여 반복적인 상담사의
업무를 최소화 할 수 있어 이벤트 안내 와 참여 전환율을 감정 노동 없이 운영하는 시스템



① 고객 대상 App Push
및 LMS 발송

② 자동 채팅 상담으로 이벤트 내용 및 혜택 확인

③ 자동납부 신청

서비스 활용예시

1) Visual IVR 연동

기존의 콜센터 음성 ARS을 확장하여 고객이 URL을 통해 스마트폰의 보이는 ARS 화면에서 원하는 서비스를 선택하여 상담원 대기 없이도 바로 서비스를 제공받을 수 있는 시스템



2) 비대면 대출상품 판매

비대면 채널에서 서비스 및 상품 구매가 가능한 경우 활용도가 높음
감정노동을 최소화 하여 효율적인 업무 추구



① 고객 대상 LMS 발송

② 이벤트 내용 및 혜택 확인

③ 자동 채팅 상담 및 대출 신청 완료

3) 플랫폼 채널 내 활용

SMS

(광고)고객님을 위한 경품 이벤트!
인공지능 메신저를 통해 이벤트를
신청해보세요!

<https://ai.wowdream.com/chat/chat.php?App=&d=card>

※ 무료수신거부 ☎080-780-8700

LMS

부산은행 이벤트
(광고)고객님을 위한 캐시백 혜택
비대면방식 무서류신청!
무중도수수료 조건으로 간편한 00은행 신용대출 이
용하시고 5천원 캐시백 받으세요~

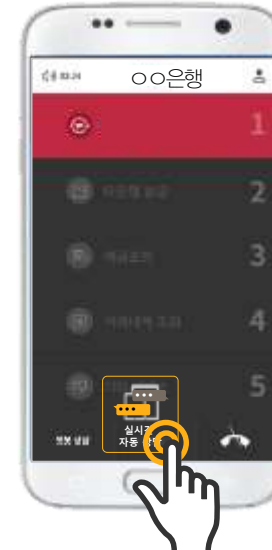
© 인공지능 메신저가 상세내용 안내 및 이벤트 신청
을 도와드립니다!

<https://ai.wowdream.com/chat/chat.php?App=&d=card>
※ 무료수신거부 ☎080-780-8700
※ 여신금융협회 심의필 제2017-11-11 (2017.11.11 ~ 2025.11.11)
※ 신용카드 남용은 가계경제에 위협이 됩니다

App. Push



보이는 ARS



App.



홈페이지



자동 채팅 상담 시작

00은행

부산은행

반갑습니다~ 고객님! 지금
00은행 신용대출을 신청하시면
캐시백 혜택을 드립니다!
신청을 도와드릴까요?

- 이벤트 안내 >
- 카드론(장기) 신청하기 >
- 기타 문의사항 >

캐시백 얼마나 주나요?

캐시백은 이용금액대별로 적용되며,
70만원 이상 이용 시 5천원 캐시백
을 드립니다!
서둘러서 신청하세요~

보내기

Q-BOT이 고객분에게 새로운 가치를 전달 드립니다.

단순한 시장의 세분화와 그에 따른 서비스 정보 전달이 아닌
맞춤화된 서비스를 기업, API, 빅데이터와 연계,
보다 다양한 데이터를 바탕으로 고객에게 새로운 가치를 제공할 수 있는 챗봇
WOW Q-BOT과 함께 도전 해보세요!





감사합니다



Communication Designer Group

와우커뮤니케이션(주)

금천구 벚꽃로 278 SJ테크노빌 #916

TEL (02) 868-7997 FAX (02) 868-7992

<http://www.gowow.co.kr>