

"코딩 없이 개발 가능"... 챗봇 구축 필수 툴 9선

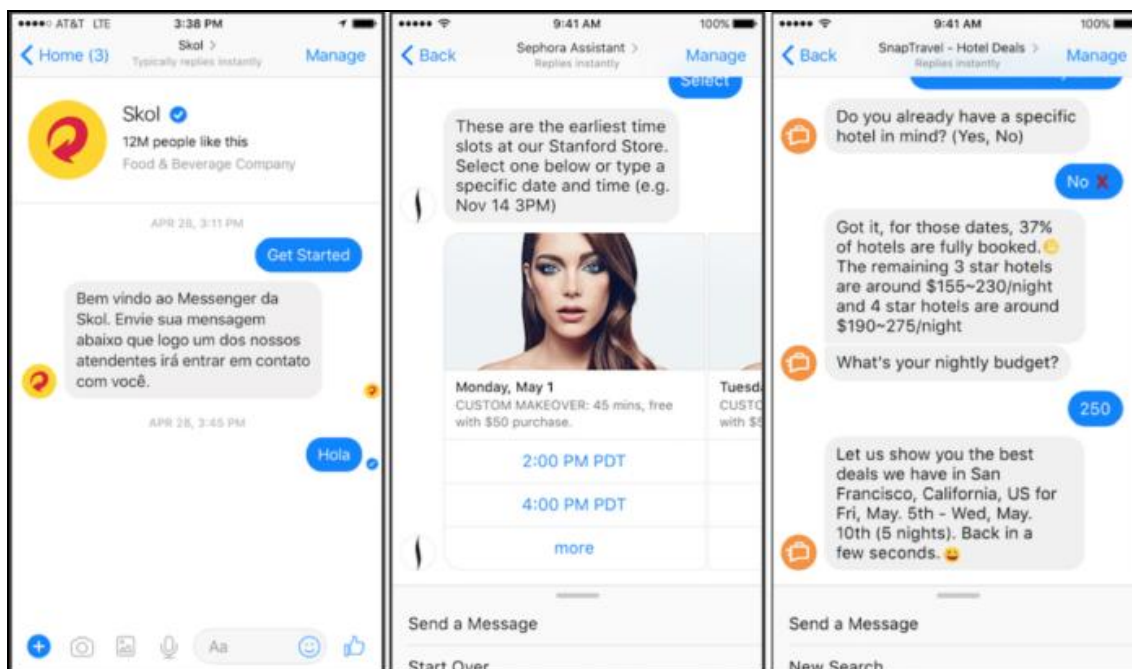
비즈니스경제 (t/30/비즈니스경제) / AI (t/22000/AI) / 검색인터넷 (t/1139/검색인터넷) / 애플리케이션 (t/537/애플리케이션)

InfoWorld

고객 서비스는 비용이 많이 발생한다. 제품이 복잡할수록 좋은 고객 경험을 제공하기 위한 비용도 비싸진다. 하지만 그 어떤 방법보다 고객 서비스를 통해 충성스러운 고객을 확보할 수 있다. 이를 포기할 수 없는 이유다. 그렇다면 고객이 원하는 곳에서 원하는 때에 즉각적인 서비스를 제공하는 방법은 무엇일까? 바로 챗봇(Chatbot)이다.

온라인 서비스 봇은 덤블링을 하거나 물건을 나르거나, 날아오르지 않아도 된다. 기본적인 질문에 답하고 가용성을 확보하며 친절하기만 하면 그만이다. 여기에 복잡한 판단 트리, 인공 지능, 완전한 최적화와 분석 기법을 갖춘 "챗봇" 또는 "봇(Bot)"이라면 고객 만족도를 높이는 가장 비용 효율적인 수단이 될 수 있다.

실제로 이들 작은 로봇은 이미 고객과의 사전 판매 문의, 영업, 지원 업무를 담당하고 있다. 그리고 점차 실력이 좋아지고 있다. 이런 봇은 어디에서 얻을 수 있을까? 스스로 만들면 된다. 생각보다 쉽다.



Facebook Messenger Platform

Facebook Messenger Platform

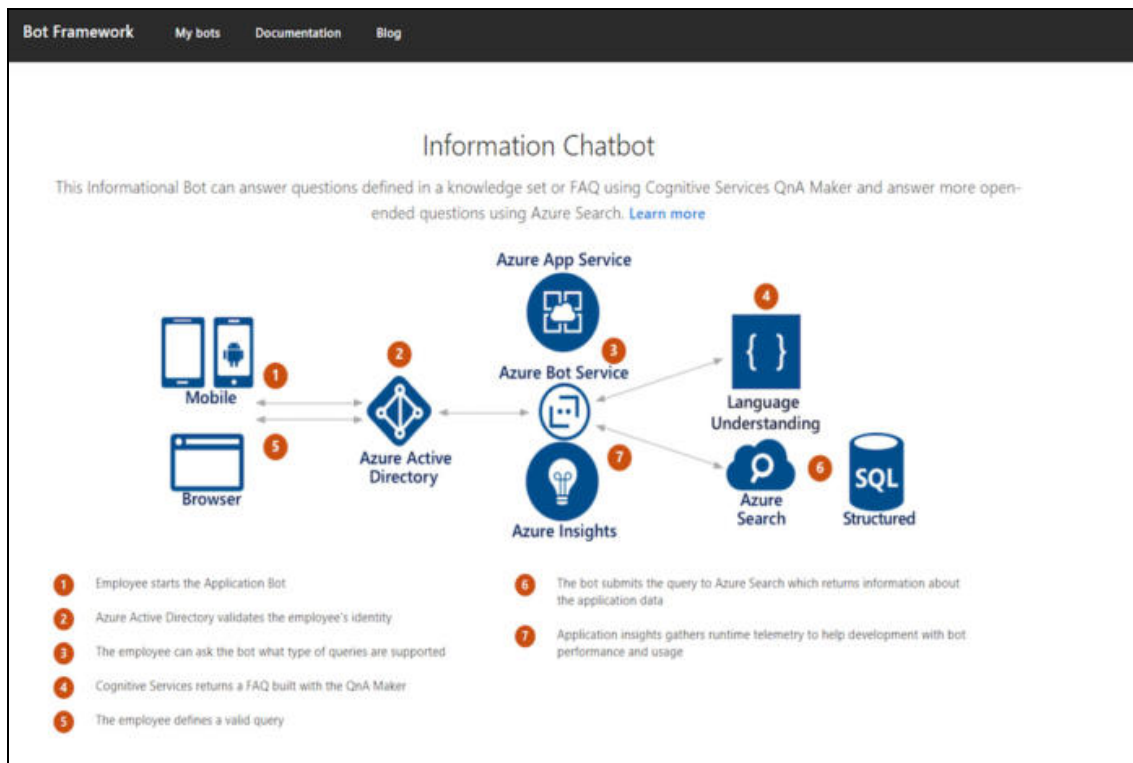
페이스북 메신저 플랫폼(Facebook Messenger Platform)

2016년, 페이스북은 코딩(Coding) 경험 없이도 배울 수 있는 B2C(Business To Customer) 지향적인 챗봇 구축 플랫폼인 메신저 플랫폼(Messenger Platform) (<https://messenger.fb.com/>)을 출시했다. 2017년 7월에 출시된 최신 버전에서는 자연어 처리를 제공해 메시지 텍스트를 유용한 데이터로 자동 복호화한다. 이를 통해 봇이 대화의 맥락을 더 효과적으로 이해할 수 있게 됐다.

현재 페이스북 메신저 플랫폼에서 사용되는 봇은 토미 힐피거(Tommy Hilfiger), 세포라(Sephora), KLM, 이베이(eBay), 페이팔(PayPal) 등의 주요 브랜드가 구축한 봇을 포함해 10만 개 이상이다. 주차위반 딱지를 피하도록 도와주고, 사람들의 주거 문제 해결을 위한 지원을 제공한다. 미국, 캐나다, 영국 등의 난민들에게 무료 법률 지원을 제공하는 DNP(DoNotPay) (<http://mashable.com/2017/03/06/chatbot-donotpay-refugees-asylum-claim-legal-aid/#DDh4mn2lvSqj>) 등 인상적이고 실험적인 봇도 있다.

페이스북 메신저용 매니챗(ManyChat)

페이스북 메신저 플랫폼에서 챗봇을 쉽게 구축할 수 있지만 **매니챗(ManyChat)** (<https://manychat.com/>) 덕분에 그 과정이 더 간편해졌다. 또한 봇을 관리하고 정리하는 더 좋은 툴도 있다. 마케팅과 영업, 지원용 봇에 초점을 둔 매니챗의 시각 편집기를 이용하면 더 쉽게 단순하거나 복잡한 영업 깔때기(Sales Funnel)를 구축하고 A/B 테스트를 통해 그 성능을 확인할 수 있다.



Microsoft Bot Framework

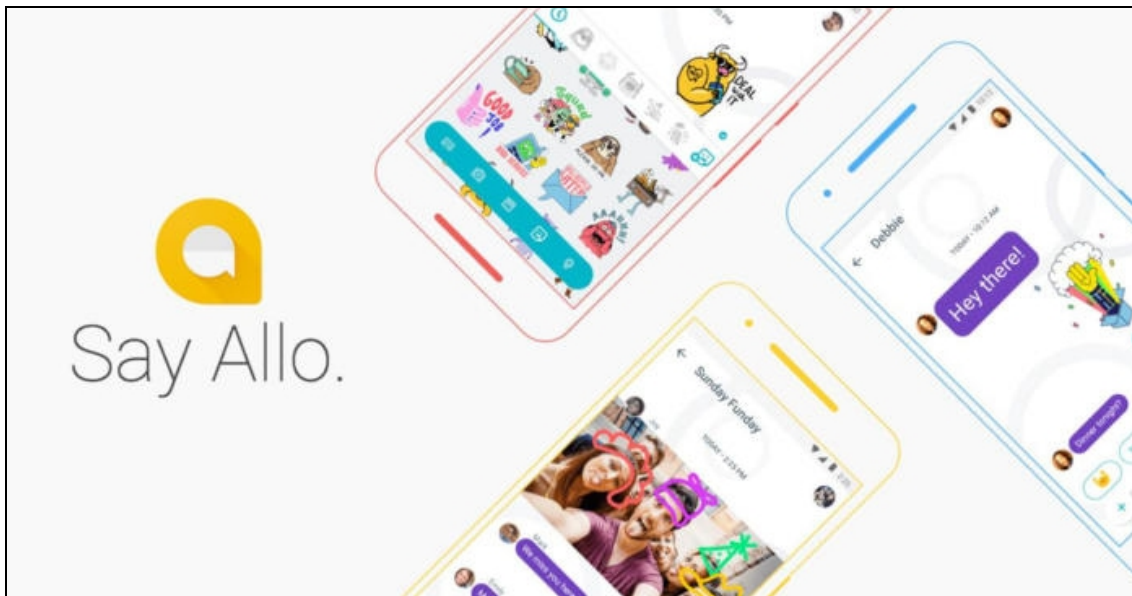
Microsoft Bot Framework

마이크로소프트 봇 프레임워크(Microsoft Bot Framework)

마이크로소프트의 CEO 사티아 나델라는 챗봇에 큰 신경을 쓰고 있다. 그는 빌드 2016(Build 2016) 개발자 컨퍼런스에서 “봇은 새로운 애플리케이션과 같고 디지털 비서는 메타 앱이다. 이것들은 모든 상호작용에 정보를 불어 넣는다”라고 말했다. **마이크로소프트 봇 프레임워크** (<https://dev.botframework.com/>)는 페이스북의 봇과 마찬가지로 2017년 7월에 출시됐다. 그리고 6개월 후 등록 개발자 수만 13만 명에 달했다. 스카이프(Skype)뿐만 아니라 페이스북 메신저, 킁(Kik) 등의 채팅 플랫폼을 위한 봇과 머신 러닝(Machine Learning) 프로그램을 개발할 수 있다.

아마존 렉스(Amazon Lex)

아마존 렉스 (<https://aws.amazon.com/lex/>)는 봇의 진정한 능력을 보여준다. 2017년 4월에 개발자에 공개된 이 플랫폼을 통해 아마존 알렉사(Amazon Alexa)에 사용되는 딥 러닝(Deep Learning) 기술에 접근할 수 있다. 즉, 자신만의 똑똑한 자연어 처리 봇을 쉽고 빠르게 구축할 수 있다는 의미이다. 렉스는 모바일 장치, 데스크톱, 웹의 음성 또는 텍스트 챗봇 그리고 메신저(Messenger), 슬랙(Slack), 트와일로 SMS(Twilio SMS) 등의 채팅 서비스에 사용할 수 있다.



Google Allo

Google Allo

구글 알로(Google Allo)

2016년 말에 출시된 안드로이드(Android), iOS, 웹용 앱이다. 구글 나우(Google Now)에서 발전한 구글 어시스턴트(Google Assistant)에 기초한다. 알로 (<https://allo.google.com/>)는 다른 사람들과 채팅할 수 있는 연결점이다. 앱에서 구축하는 스티커, 다양한 글꼴, 이미지를 보여줄 수 있고 구글 어시스턴트를 이용해 단순한 질문에 답할 수 있다. 또한 사용자가 할 만한 답변을 제시할 만큼 똑똑하다. 사용자를 관찰하고 스타일을 학습하기 때문에 터치해 수락만 하면 된다. 이 슬라이드쇼의 다른 플랫폼과 달리 알로는 사실 봇 플랫폼이 아니다. 적어도 아직은 아니다. 구글은 봇 시장에 늦게 뛰어 들었지만, 알로를 통해 앞으로 어떤 방향으로 나아갈지 제시했다.

봇시파이(Botsify)

봇시파이 (<https://botsify.com/>)는 코드를 작성하지 않고 챗봇을 개발하는 데 도움이 되는 또 다른 플랫폼이다. 봇시파이 대시보드를 통해 예정된 메시지를 전송하는 봇과 페이스북, 워드프레스(WordPress), 미디엄(Medium)과 통합되는 봇을 개발한다. 또한 봇의 성능을 테스트할 수 있다. 봇시파이는 드래그 & 드롭(Drag & Drop) 템플레이팅(Templating), 플러그인(Plugin)을 통한 기능 확장, 챗봇이 메시지를 처리하기 힘들면 사람에게 상호작용을 이관하는 기능 등을 제공한다. 봇시파이를 한 마디로 표현하면 매우 똑똑한 자동 응답기다.



Pandorabots

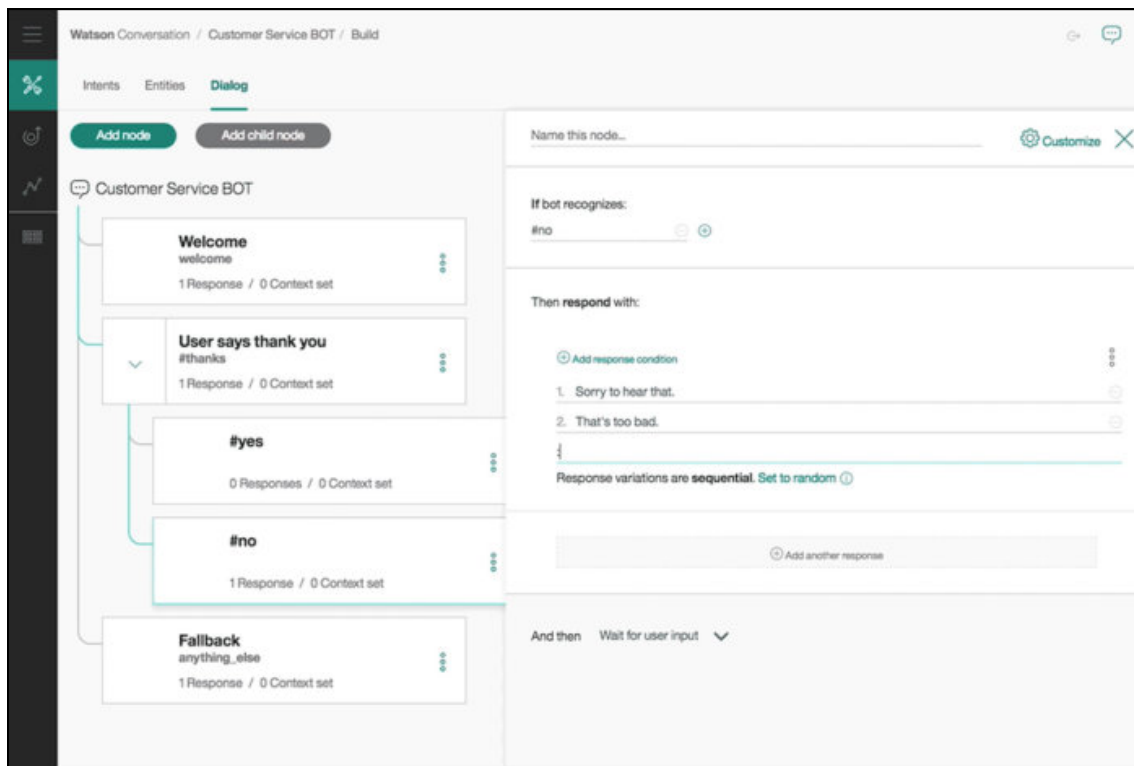
Pandorabots

판도라봇(Pandorabots)

앱 또는 서비스의 하나로 배치되도록 개발된 판도라봇 (<https://www.pandorabots.com/>)은 챗봇 구축과 배치를 위한 웹 서비스이다. 판도라봇 플랫폼은 세계에서 가장 오래되고 규모가 큰 챗봇 호스팅 서비스이며 판도라봇 플레이그라운드(Pandorabots Playground)에서 무료로 샌드박스(Sandbox)를 이용할 수 있다. 클라이언트(Client)는 소비자와 인간 스타일의 텍스트 또는 음성 채팅을 수행하는 가상의 에이전트를 생성할 수 있다. 판도라봇은 AIML 개방형 표준을 지원하며 GPL 같은 라이선스에 따라 또는 개방형 API를 통해 코드 일부를 무료로 사용할 수 있다.

챗퓨얼(Chatfuel)

또 다른 무 코드 봇 구축 플랫폼인 챗퓨얼 (<https://chatfuel.com/>)은 페이스북 및 텔레그램(Telegram) 챗봇 개발에 집중해 개발, 배치, 모니터링을 단순하고 비용 효율적인 프로세스로 만든다. 우선 챗퓨얼 대시보드에서 대화 규칙을 설정하면 챗퓨얼의 자연어 처리가 유사한 문구를 인식한다. 트위터(Twitter), 구글, 유튜브(YouTube), 빙(Bing) 등의 인기 서비스뿐만 아니라 사용자 정의 서비스와도 상호작용한다. 챗퓨얼은 가장 강력한 챗봇 구축 플랫폼 중 하나이며 6만 8,000개 이상의 유명 고객사를 보유하고 있다.



IBM Watson Conversation

IBM Watson Conversation

IBM 왓슨 컨버세이션(IBM Watson Conversation)

IBM 왓슨 컨버세이션 (<https://www.ibm.com/watson/services/conversation/>)을 이용하면 기본적인 봇을 매우 쉽게 구축할 수 있다. 그리고 나중에 추가적인 관리 또는 기능이 필요할 때 더 기술적인 부분을 배워 강력한 챗봇으로 발전시킬 수 있다. 자연어 엔진으로 구동하는 IBM 왓슨 컨버세이션 기반의 봇은 인간과 유사한 대화를 다양한 언어로 진행해 고객에 대응한다. 컨버세이션은 더 광범위한 왓슨 플랫폼의 일부이므로, 봇을 포함해 복잡한 스마트 시스템을 구축할 수 있다. 쉽게 말해 완전한 AI 기반의 비즈니스 솔루션을 원한다면 이것이 답이다. ciokr@idg.co.kr

인쇄