

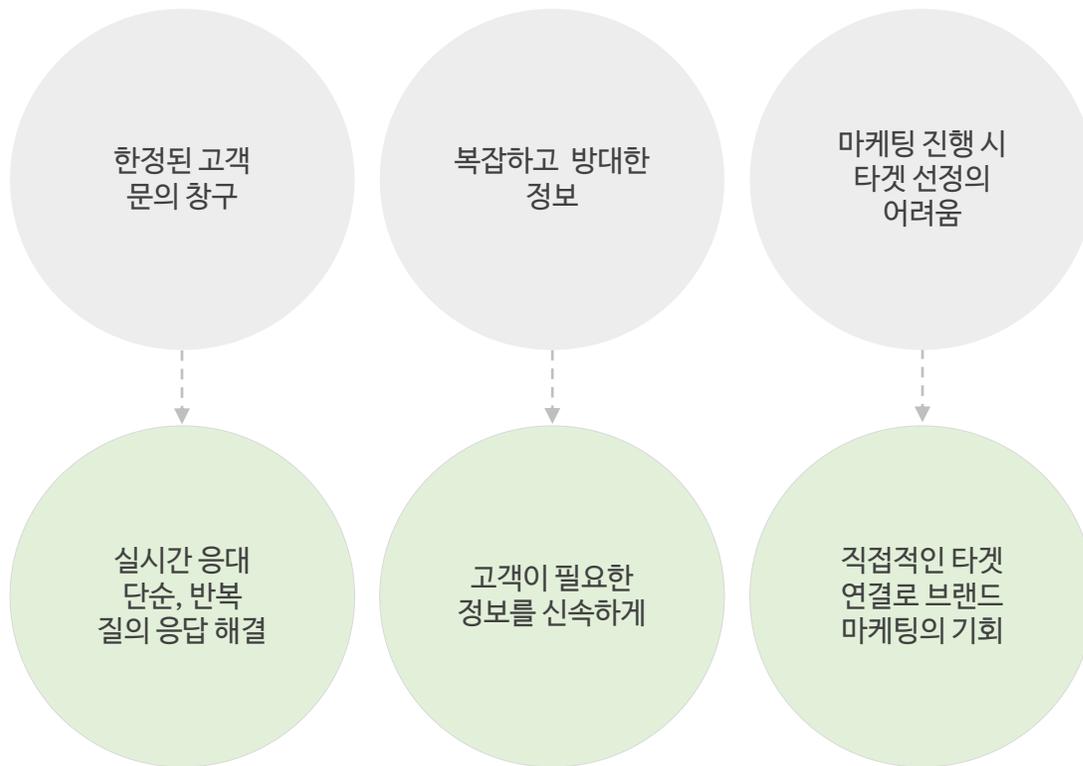


2021 이타즈 CHATBOT ARBITER

실시간 고객 응대부터 마케팅까지 한번에!

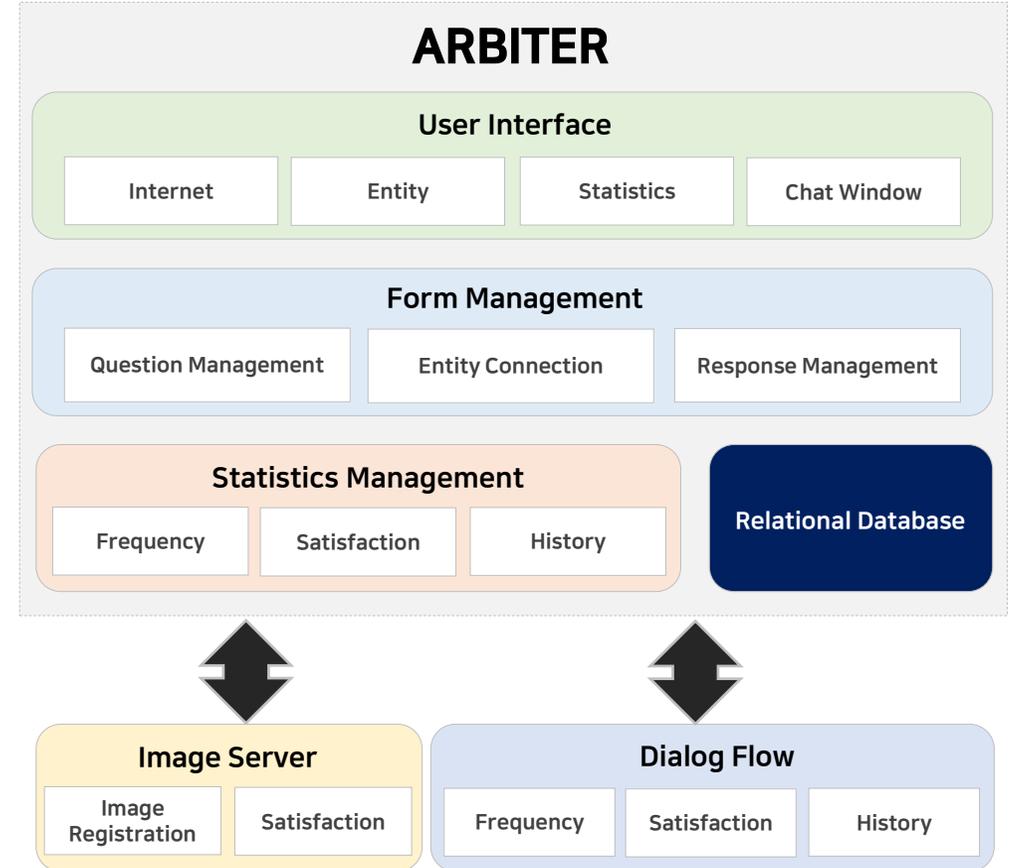
챗봇으로 실시간 고객 응대로 소통의 불편함을 최소화 하고
마케팅영역의 다양한 활용이 가능합니다.

- 실시간 자동화 고객 응대
- 제품 및 서비스 정보 제공
- 브랜드 마케팅 효과
- CS 운영 비용 절감 효과



ARBITER 챗봇 솔루션의 유연한 시스템 아키텍처

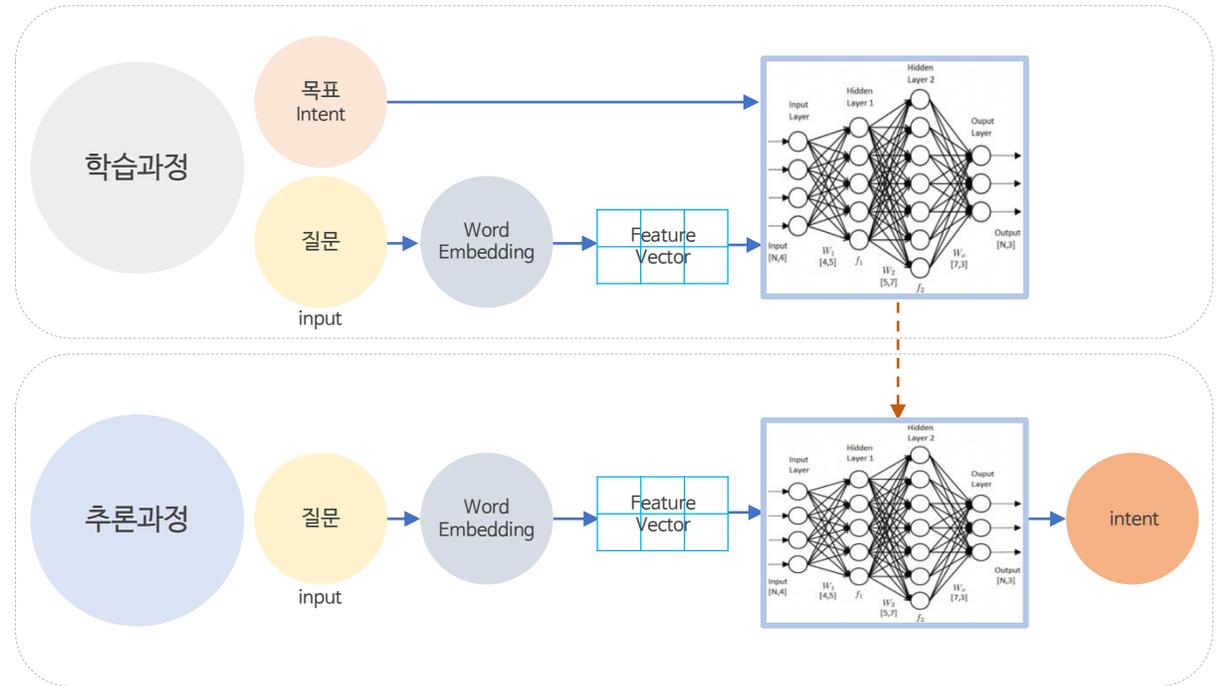
Arbiter는 사용자 인터페이스, 시나리오 관리, 통계 시스템으로 구성되며 다이얼로그 플로우와 인터페이싱을 통한 연동 기능을 제공합니다.



INTENT 분석방법으로 딥러닝 학습 진행

질문에 포함된 Entity와 Sentiment 분석으로
최적화된 답변을 제공하는 방법 적용

- 질문에 포함된 Entity 와 Sentiment 분석
- 입력 텍스트를 NLP 기법을 이용하여 Feature Vector로 변환
- Feature Vector를 목표 intent를 딥러닝 기반 학습 모델에서 입력하여 학습 진행
- 학습 된 모델에 질문을 입력하여 적합한 INTENT 추론



※ 인텐트(intent)란? 말이 한 번 가고 오는, 대화의 단위

올바른 용어 이해

주제에 맞게 카테고리화, 품, 키워드를
세분화 하는 과정에서의 사용 용어의 이해도 필요

- 시나리오 : 주제에 맞게 카테고리화 하여 분류된 질문들
- 품 : 작성한 시나리오를 바탕으로 유저의 예상 질문 등록, 질문에 대한 답변
- 키워드 : 질문을 이해하기 위한 최소 의미 단위로, 유의어 또는 의미상 같은 키워드로 구성된 문장은 하나의 품이 반응

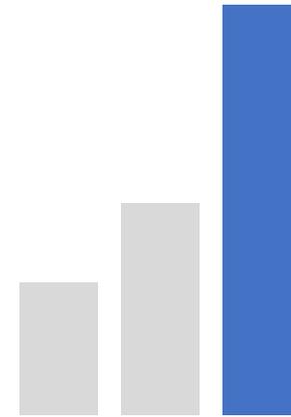


키워드 이름	대표 키워드	하위 키워드	
Coffee type	아메리카노	아메리카노	블랙커피
	바닐라라떼	바닐라라떼	바닐라커피
	카라멜마끼아또	카라멜마끼아또	추천 메뉴
Coffee Temperature	아이스	아이스	차가운
	핫	핫	뜨거운

단순 문의는 줄이고 업무 효율성은 늘리고

기존 상담시 단순&반복 문의를
챗봇으로 연결하여 업무 효율성을 높이세요!
답변 성공률이 올라간다면 업무 효율도 함께 증가합니다.

- 자주 묻는 질문(FAQ)에 자동화 답변
- A/S 접수, 구매 및 렌탈 신청 등 링크 연결
- 고객 만족도와 응대 업무 효율 개선



▲ 40%

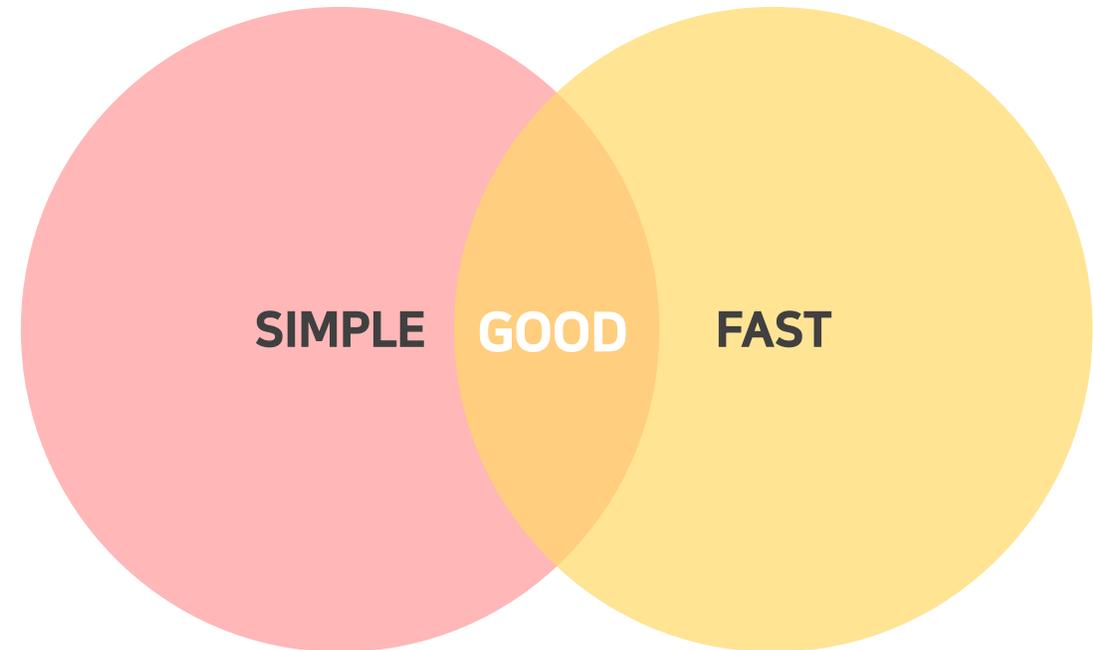
단순 문의 해결

챗봇에서 단순한 문의를 해결해주는 예상 비율 (* 와이즈넷)

고객이 필요한 정보를 쉽고 빠르게

고객 예상 질문 및 답변의 최적화로
필요한 정보를 쉽고 빠르게 제공합니다.

- 자연어 처리 방식 (타이핑)
- 룰베이스 방식(버튼) 커스텀 적용 가능
- 신속한 답변으로 고객 만족도 향상
- 이미지, 링크, 영상 등 다양한 템플릿 답변 가능



서비스와 기업 소개로 기업 **브랜드 가치** 상승

단순 고객 응대 뿐만 아니라 챗봇에서 회사홍보 / 상품소개
상품별 설명서 전달 등 기업 브랜드 가치 상승 효과 누릴 수 있습니다.

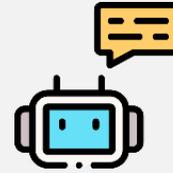
- 서비스 및 기업 브랜드 마케팅
- 혜택, 이벤트 프로모션 소개
- 신제품, 베스트 상품 소개



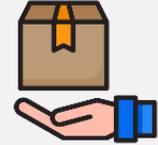
다양한 분야에서 활용되는 챗봇

고객 응대부터 마케팅 까지 목적에 맞게
챗봇을 제작하여 다양하게 활용 할 수 있습니다.

- 고객응대 : 자주 묻는 질문(FAQ)나 패턴화 된 질문과 답변 제공
- 제품 안내 : 제품 정보 및 구매 연동, 신제품, 베스트 상품 안내
- 콘텐츠 : 사진, 영화, 퀴즈 등 사용자가 즐길 수 있는 정보 제공
- 마케팅 : 사용자 패턴 분석 및 로그데이터 분석을 통한 타겟 마케팅 진행



고객 응대



제품 안내



콘텐츠

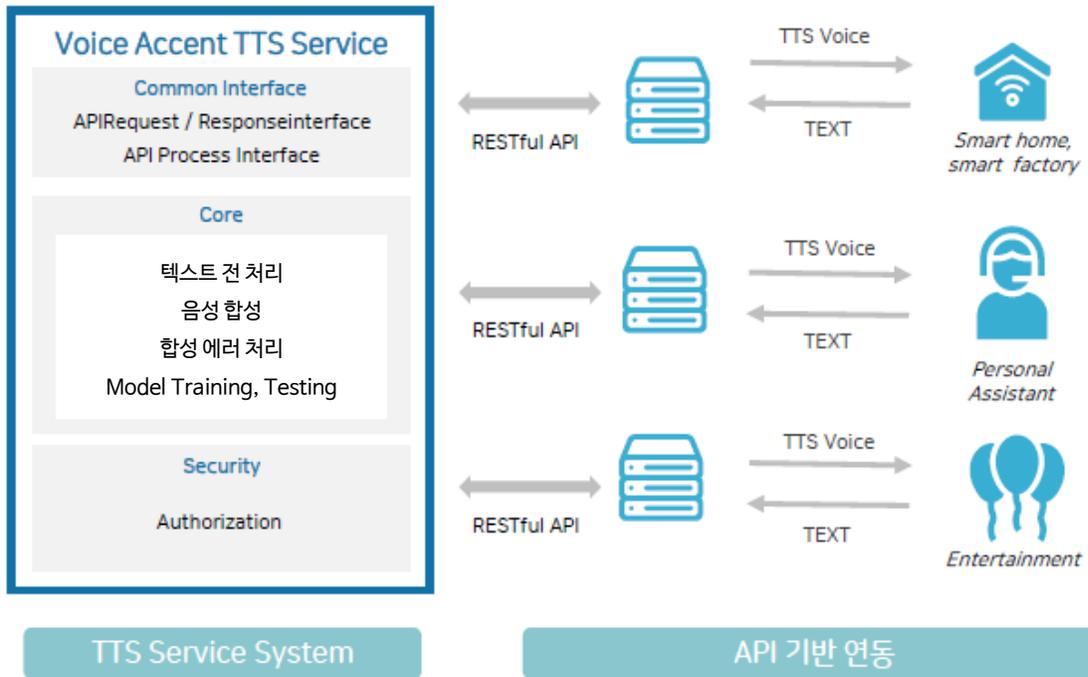


마케팅

TTS 모듈 연동으로 인공지능 음성지원 가능!

챗봇에서 출력된 메시지에 음성지원이 가능합니다.
ARBITER는 클라우드 상의 restful api를 이용하여
고객 시스템 연동 후 및 인공지능 서비스를 가능하게 합니다.

- 텍스트를 음성으로 변환
- 전문 용어 및 단어를 쉬운 언어로 변환
- REST API 기반으로 시스템과 연동



구글 다이얼로그 플로우 기반 맞춤형 서비스 구축!

고객의 요구에 맞게 맞춤형 서비스 구축 및
멀티 플랫폼 지원이 가능합니다.

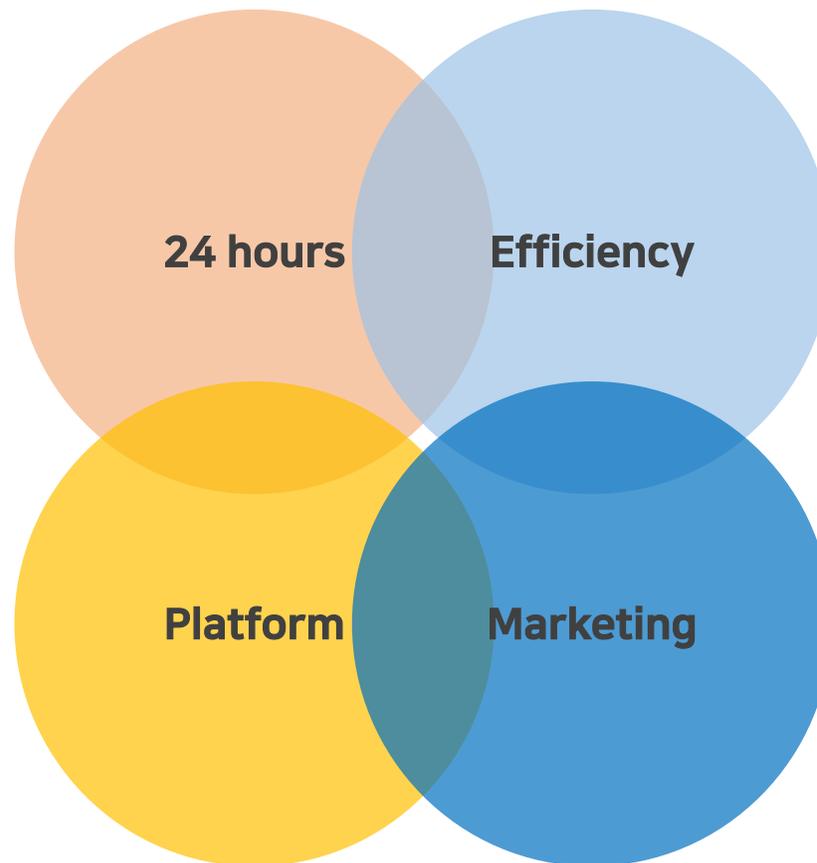
- 다양한 고객의 요구사항에 맞게 커스텀 구축 가능
- 사용자 편의성을 고려한 멀티 플랫폼 지원

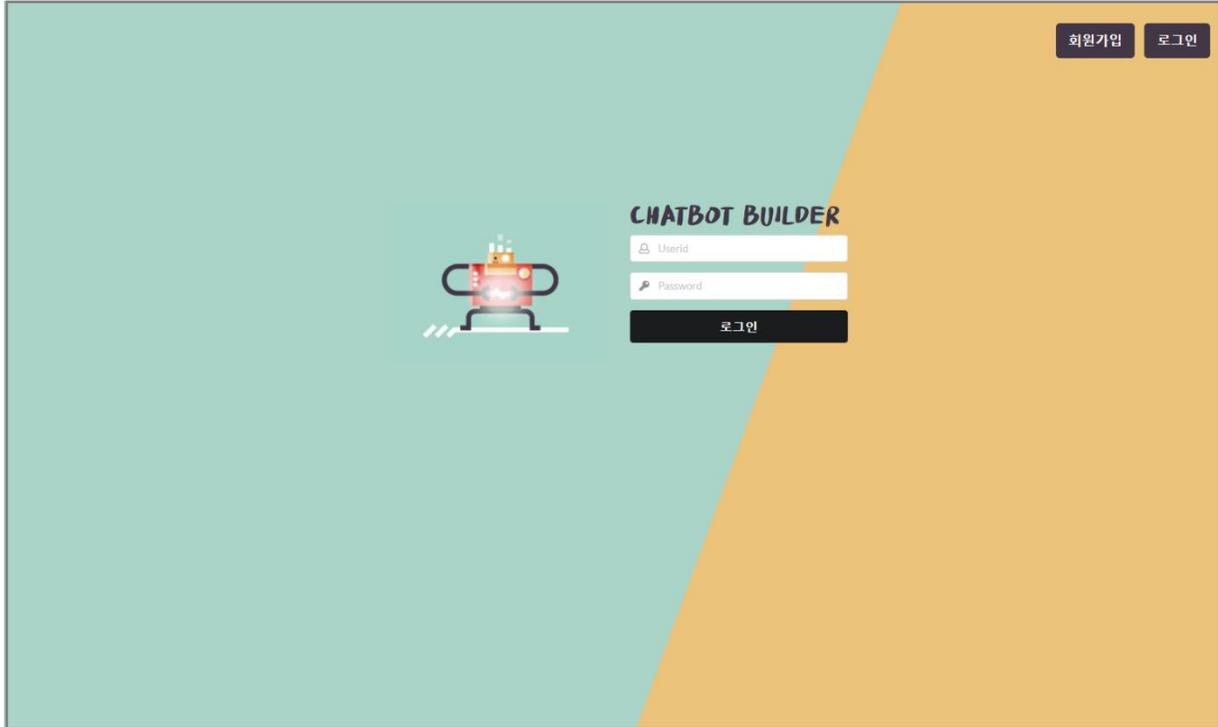


머신러닝과 자연어 처리 기술로 고객 서비스 효율 극대화

챗봇으로 이제 신속하고 정확하게 고객에게 먼저 서비스하세요.
자연어 처리 기술과 머신러닝을 연동하여 평균 90% 이상의
높은 답변 성공률을 제공합니다.

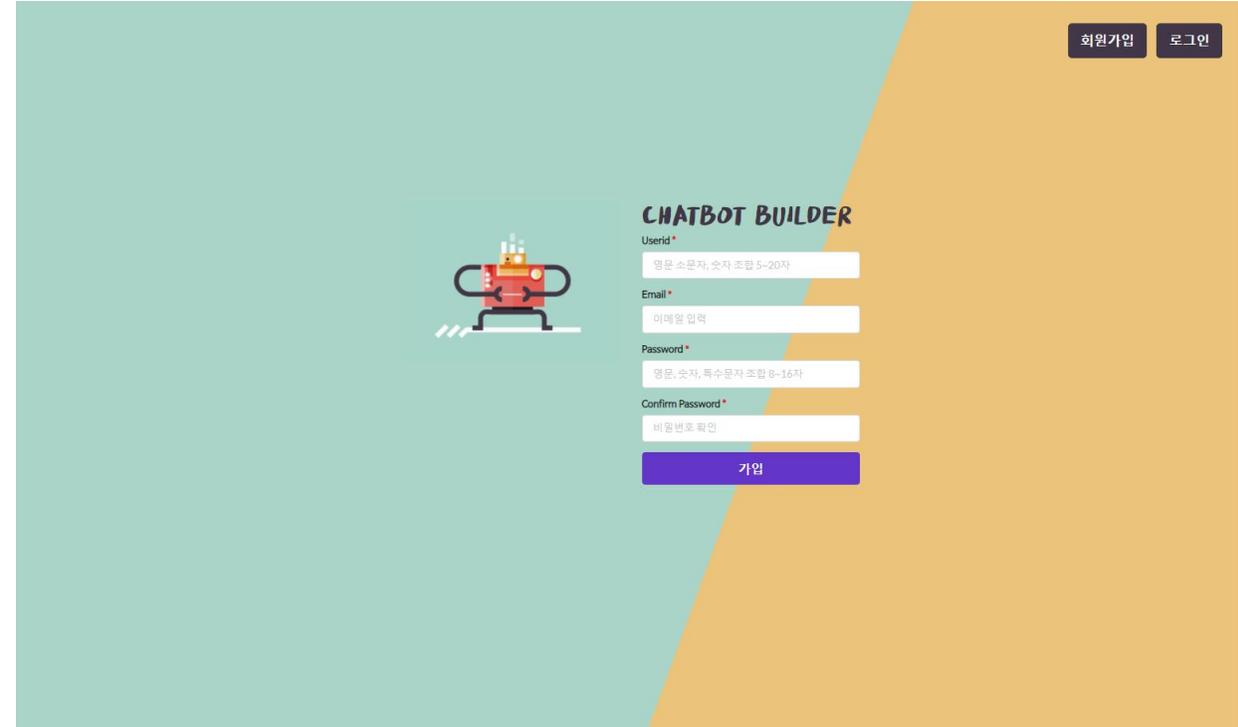
- 24시간 대기 없는 상담
- 운영 관리 효율 증가
- 다양한 외부 채널과 연동 (KAKAO TALK, WeChat, SNS)
- 브랜드 마케팅 효과 증가





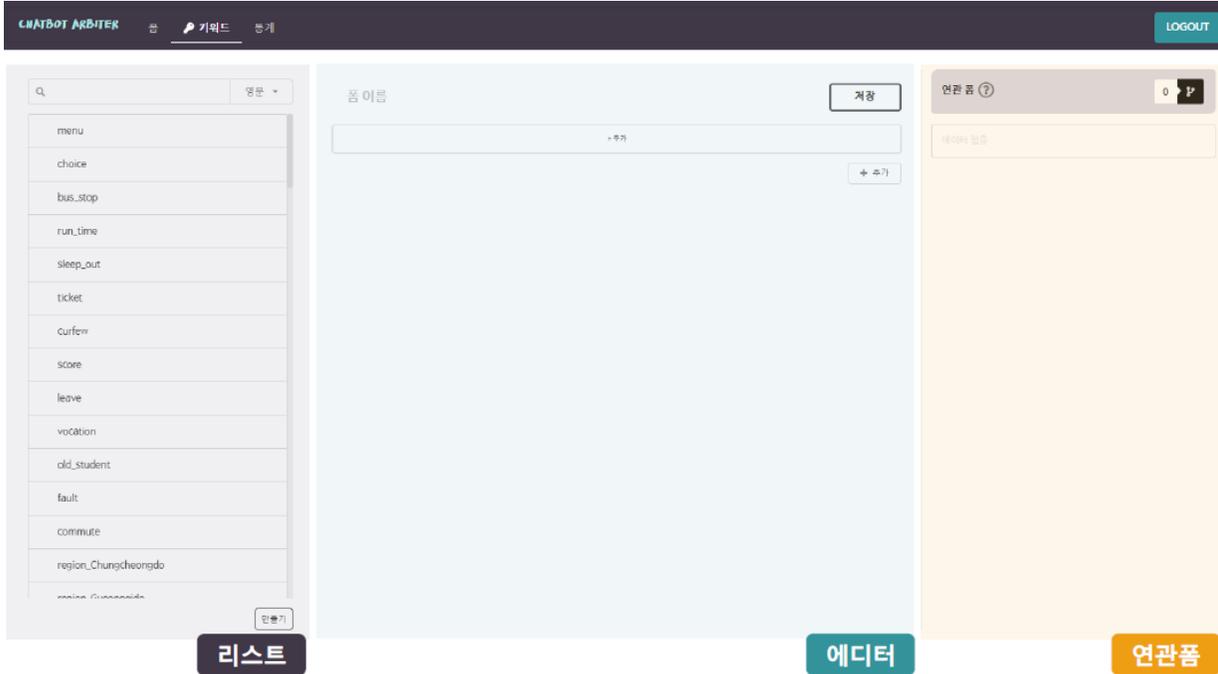
로그인

아이디와 패스워드 입력 후 <로그인>



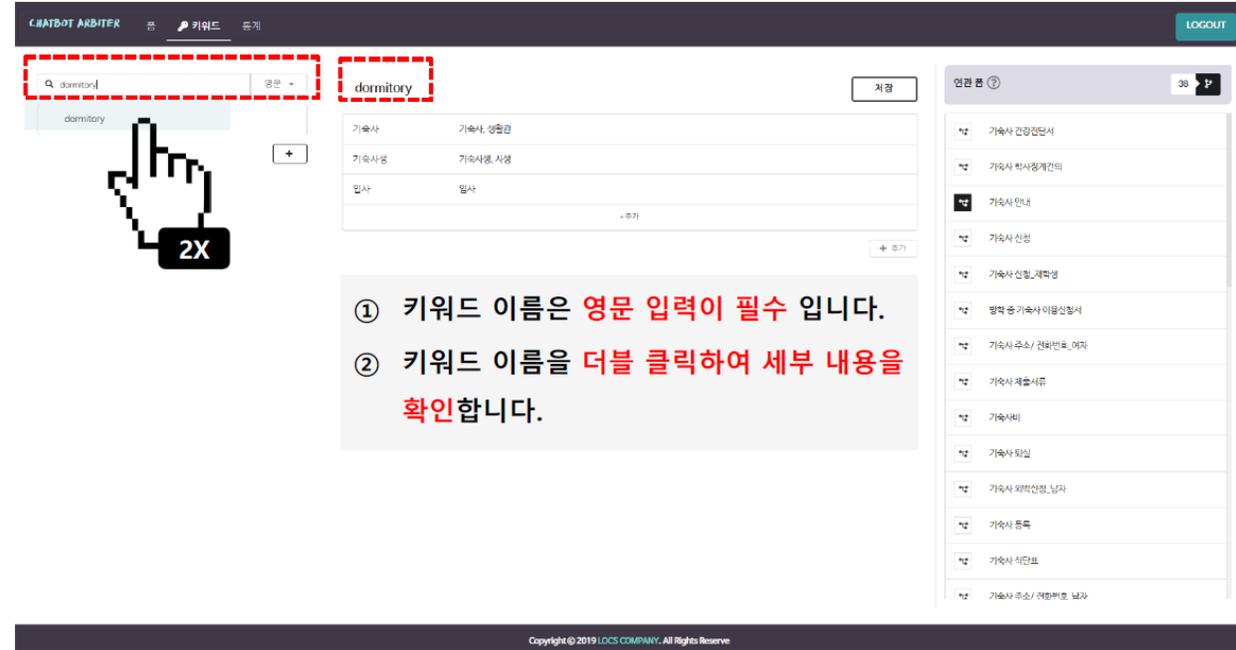
회원가입

아이디, 이메일, 비밀번호(영문, 숫자, 특수문자 조합 8자~16자) 입력



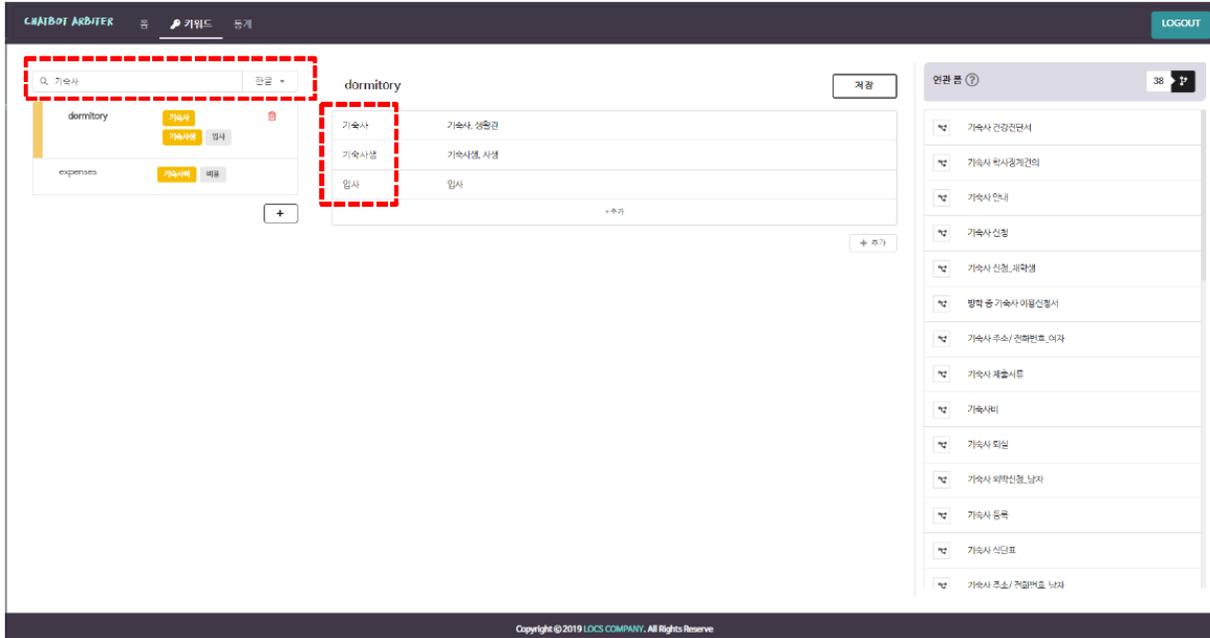
키워드 메인

키워드 목록과 키워드가 포함된 품을 확인하고, 키워드를 편집



리스트 검색

키워드 리스트 나열 기본값은 영문이며, 저장된 키워드의 이름을 기본으로 검색



내부 대표 키워드 검색

한글 검색으로 조건을 변경하면, 저장된 키워드 내 대표 키워드로 검색



키워드 에디터

추가할 키워드를 검색 후, 해당 없을 시 만들기 버튼을 눌러 키워드를 추가

library

도서명 도서 synonym

도서 도서

+ 추가

+ 추가

- ① 추가 버튼을 클릭하여 행을 추가해줍니다.
- ② 추가된 행에 마우스를 가져다 대면 행을 편집/삭제 할 수 있습니다.
- ③ 행의 우측에 편집 아이콘을 클릭하거나 서버 키워드 란을 클릭하거나 편집 모드로 전환합니다.

Copyright © 2019. LOCS COMPANY. All Rights Reserve

내부 키워드 수정

추가할 키워드를 검색 후, 해당 없을 시 만들기 버튼을 눌러 키워드를 추가

키워드

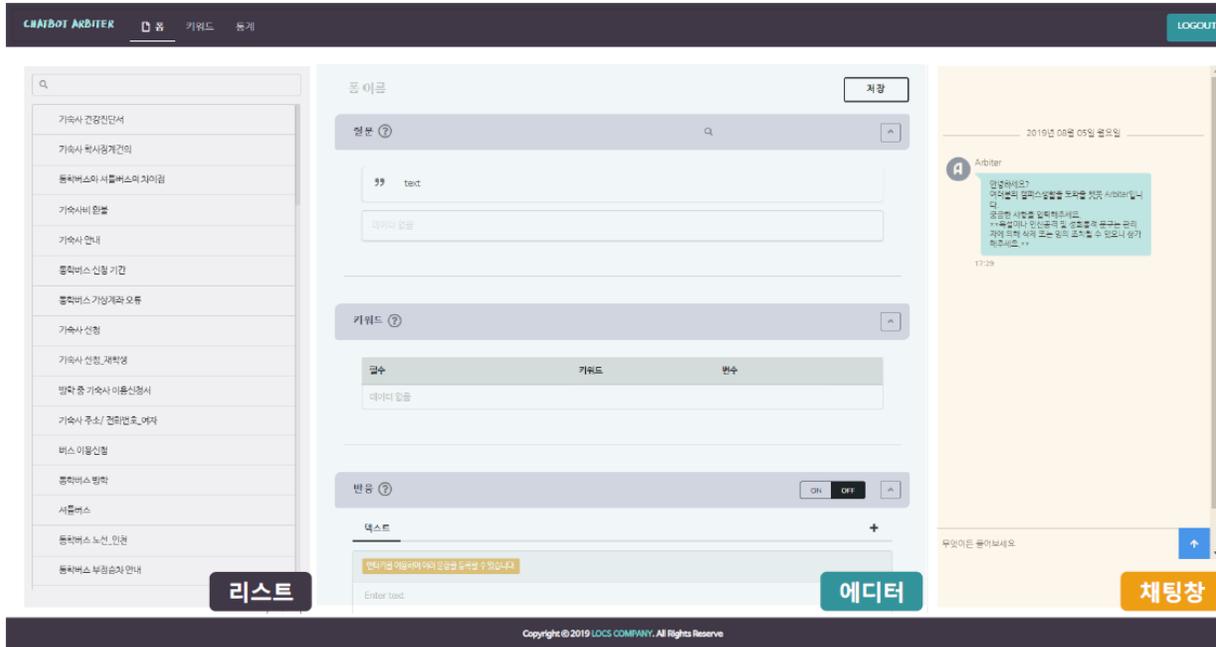
키워드

키워드	synonym	유도질문	
<input checked="" type="checkbox"/>	dormitory	\$dormitory	추가질문

Copyright © 2019. LOCS COMPANY. All Rights Reserve

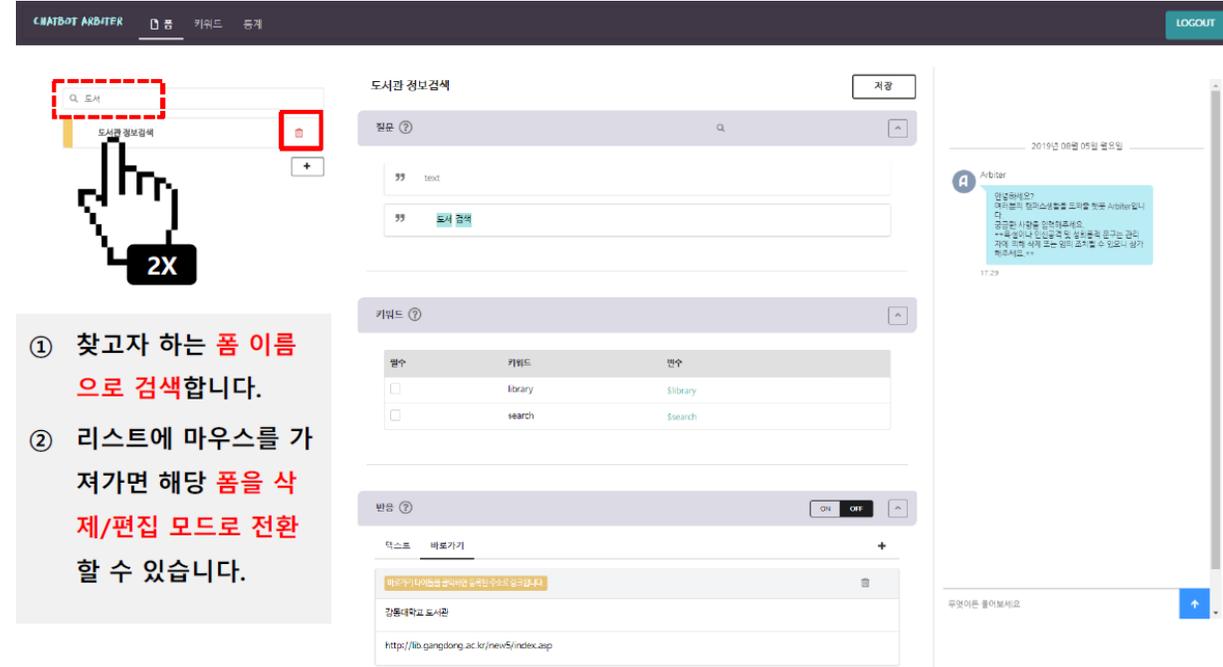
키워드 연관 품

현재 키워드가 연결된 품 목록을 확인 할 수 있습니다.



품 메인

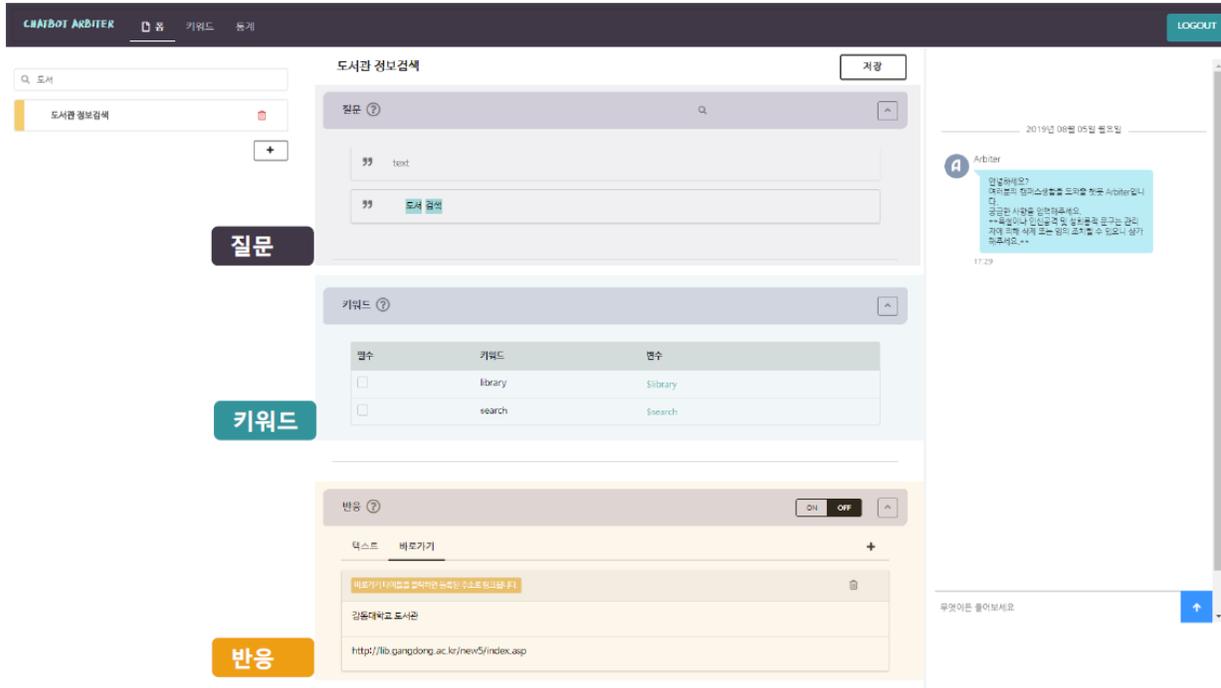
품 목록을 확인하거나 편집하고, 적용된 품을 채팅 창을 통해 확인



- ① 찾고자 하는 품 이름으로 검색합니다.
- ② 리스트에 마우스를 가져가면 해당 품을 삭제/편집 모드로 전환할 수 있습니다.

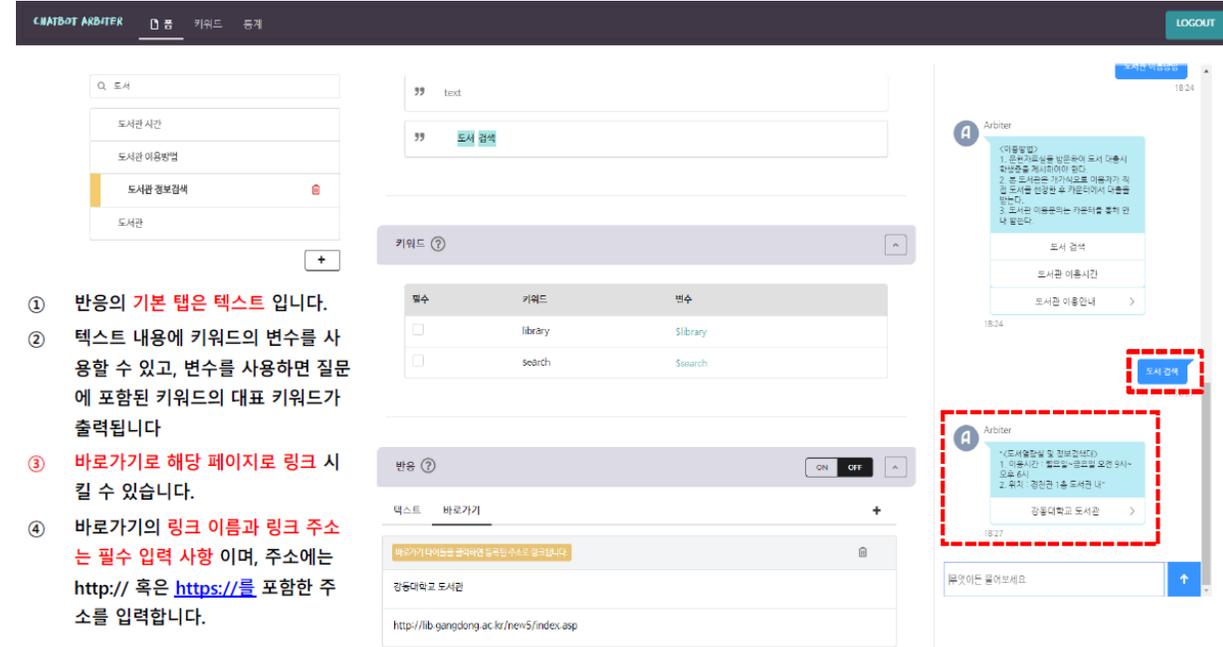
품 리스트 검색

저장된 품의 이름을 검색



품 추가 (작성된 시나리오 기반)

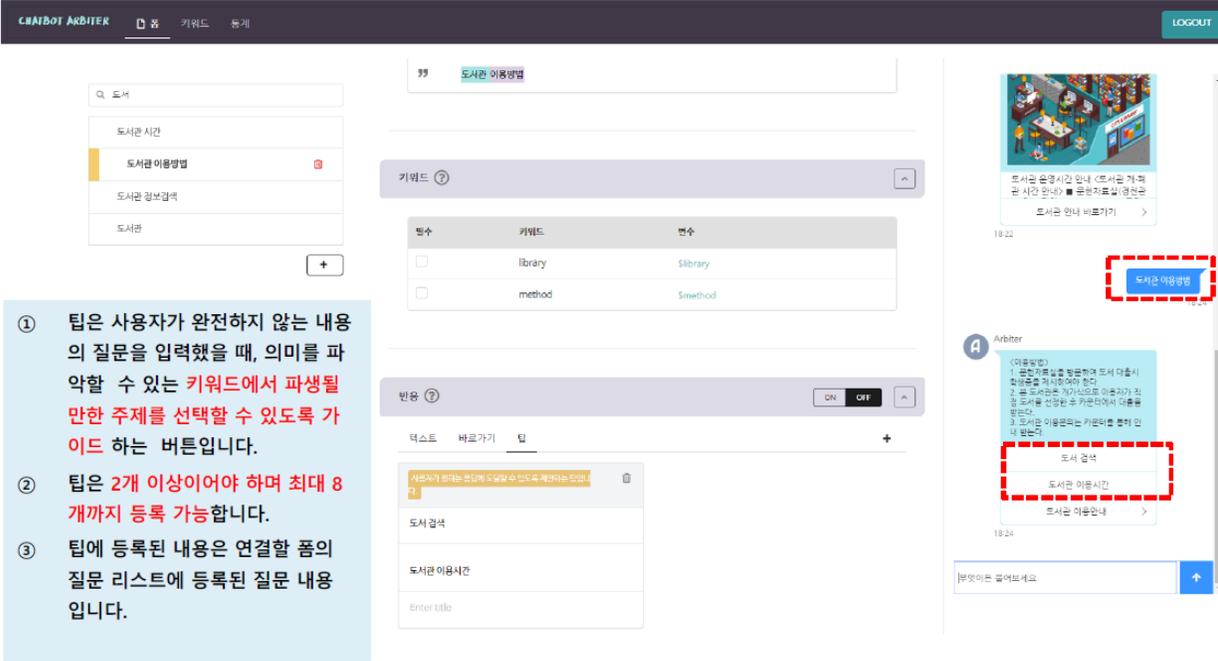
예상 질문을 등록하고 질문의 의도를 파악할 수 있는 핵심 키워드와 등록된 키워드를 연결 지어 질문의 의미를 파악하고 정보를 어떤 유형으로 보여줄 것인지 매칭합니다.



품 반응 (텍스트와 바로가기)

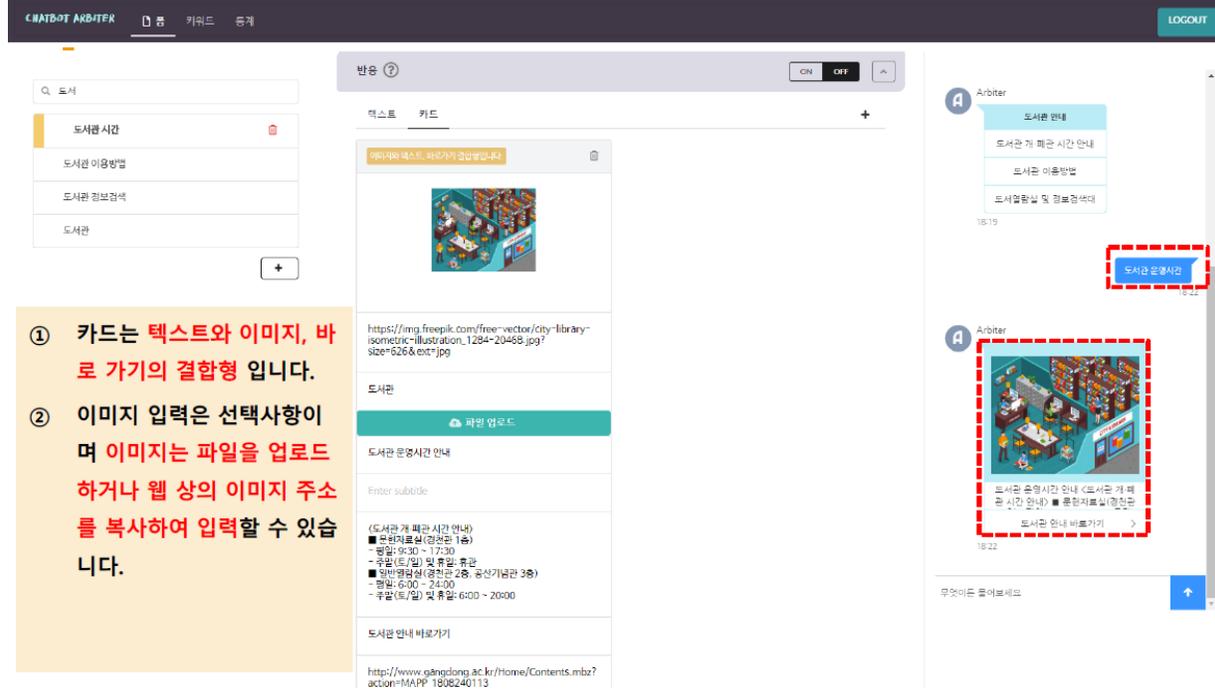
가장 많이 쓰이는 기본 탭으로 간략한 응답 내용을 등록 및 바로가기 링크 입력

- ① 반응의 기본 탭은 텍스트입니다.
- ② 텍스트 내용에 키워드의 변수를 사용할 수 있고, 변수를 사용하면 질문에 포함된 키워드의 대표 키워드가 출력됩니다
- ③ 바로가기로 해당 페이지로 링크 시킬 수 있습니다.
- ④ 바로가기의 링크 이름과 링크 주소는 필수 입력 사항이며, 주소에는 http:// 혹은 https://를 포함한 주소를 입력합니다.



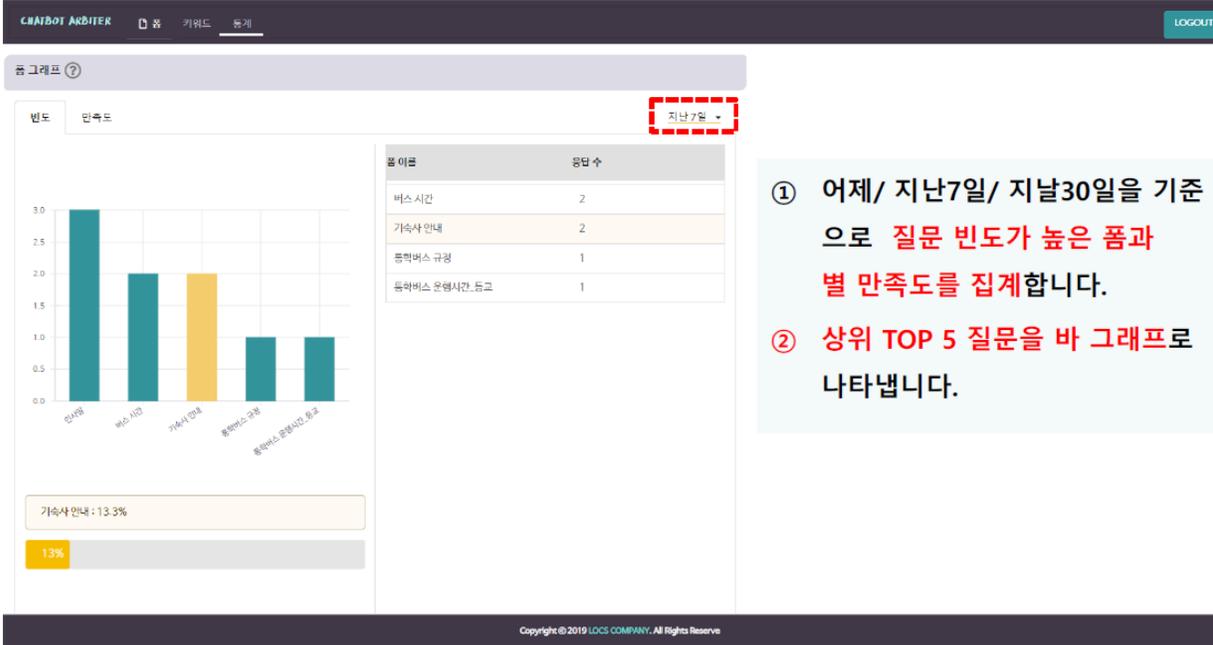
품 반응 (가이드 팁)

사용자가 질문할 유사 질문들을 제시하여 기타 응답을 얻을 수 있도록 가이드 함



품 반응 (카드, 복합형 반응)

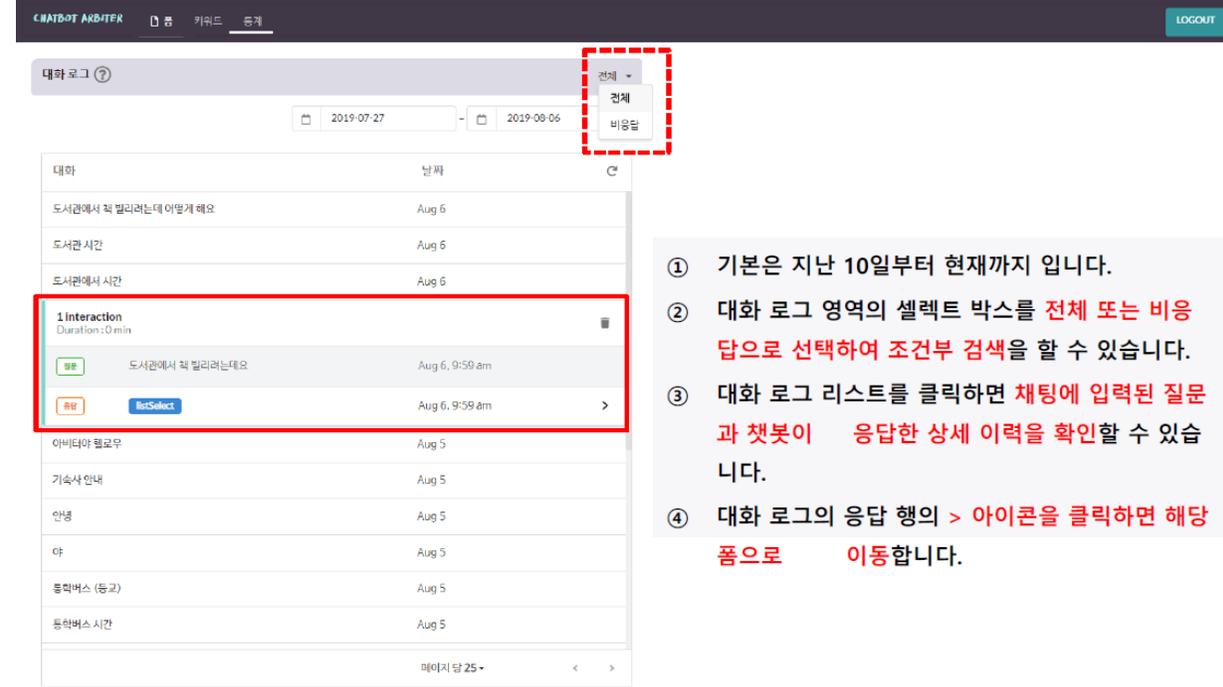
텍스트와 이미지, 바로가기를 하나의 카드형으로 등록할 수 있으며, 업로드 된 파일은 이미지 서버를 통해 관리



- ① 어제/ 지난7일/ 지날30일을 기준으로 질문 빈도가 높은 품과 별 만족도를 집계합니다.
- ② 상위 TOP 5 질문을 바 그래프로 나타냅니다.

집계 그래프

가장 많은 질문을 받은 품의 내역과 사용자 만족도가 높은 품을 그래프로 도식화



- ① 기본은 지난 10일부터 현재까지 입니다.
- ② 대화 로그 영역의 선택 박스를 전체 또는 비응답으로 선택하여 조건부 검색을 할 수 있습니다.
- ③ 대화 로그 리스트를 클릭하면 채팅에 입력된 질문과 챗봇이 응답한 상세 이력을 확인할 수 있습니다.
- ④ 대화 로그의 응답 행의 > 아이콘을 클릭하면 해당 품으로 이동합니다.

대화 히스토리

관리자 포함 모든 채팅 이용자의 질문 내역을 확인

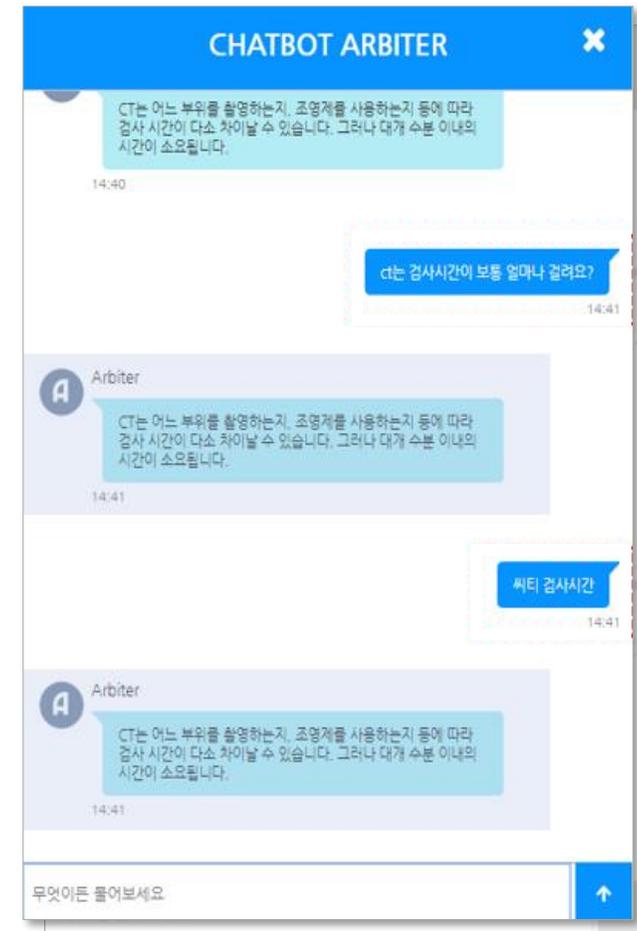


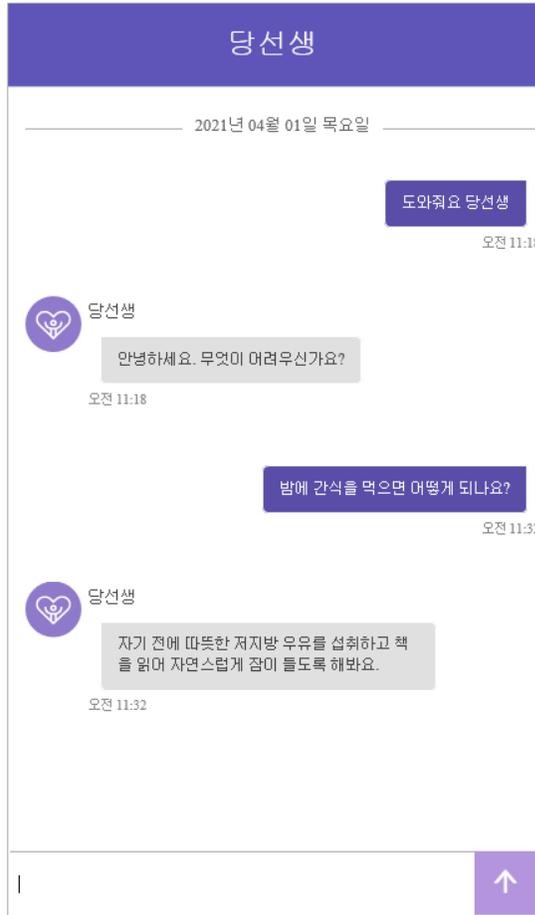
부산대학교
PUSAN NATIONAL UNIVERSITY

인공지능 기술기반 의료 질의 응답 챗봇 : 갑상선질환봇

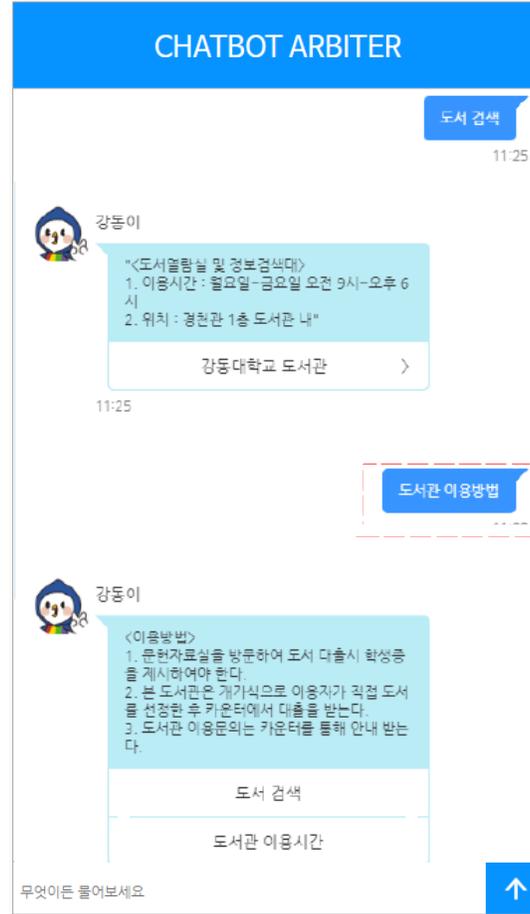
2019년도 부산대학교 대학 산학연연구단지 조성사업단
「산학융합 R&D」 제품 제작

- AI 기반 챗봇 적용 및 질환 별 전문 데이터베이스 구축으로 필요한 정보를 신속하게 제공
- 어려운 의학 용어의 개념의 용어를 쉽게 이해할 수 있도록 언어 변환 기능 반영
- 다양한 외부 채널과 연동(KAKAO TALK, WeChat, SNS) 확장
- 대화의 흐름으로 챗봇 생성 가능하도록 설계
- 사용자 기준 응답 만족도가 낮은 평가를 받은 시나리오 미세 조정
- Keyword를 Form의 질문과 매핑으로 원활한 대화가 가능하게 설계

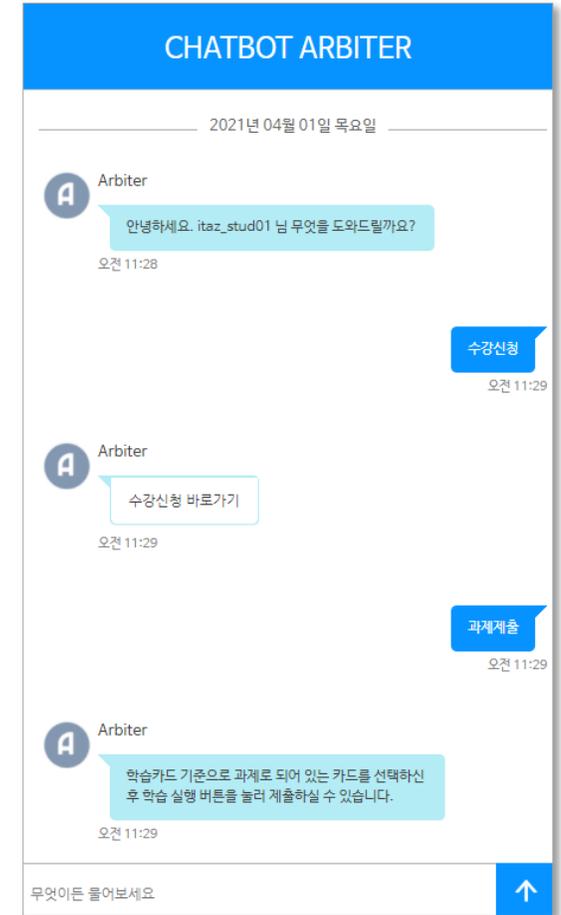




부산대학교
간호학과 당관리 챗봇 시스템



강동대학교
도서 관리 챗봇 시스템



인제대학교
학습 관리 챗봇 시스템

2021 ITAZ CHATBOT ARBITER

문의하기

T. 051-808-904

부산광역시 해운대구 센텀중앙로 66 센텀 T타워 704호

biz@itaz.co.kr