

Chatbot 소개자료

This service is only available in Korean

(주)타이호인스트 2021.06

CONTENTS

1. 회사소개

2. Chatbot 구성도

3. TiiZ Chatbot Manager

4. 구축사례

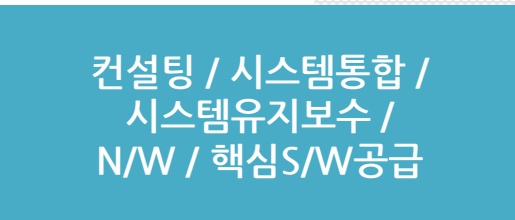
- 4-1. 현대자동차 코나 챗봇
- 4-2. 현대오토웨이 사내업무지원 챗봇
- 4-3. CJ 문화재단 챗봇
- 4-4. CJ 업무도우미 챗봇
- 4-5. 한진택배 고객센터 챗봇
- 4-6. 에쓰오일 업무지원 챗봇
- 4-7. 캐롯손해보험 고객센터 챗봇



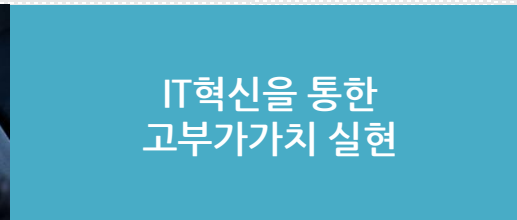
(주)타이호인스트 는

2005년 8월1일 설립 이래 고객에게 가치(Value)를 제공하고 이를 통한 고객만족지향적 서비스 제공을 모토로 하고 있습니다.

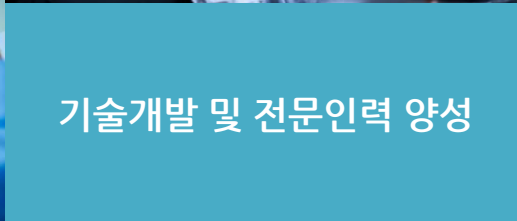
회사명	(주)타이호인스트	대표자	정 희 영
주소	서울시 구로구 디지털로 33길 55, 804 (구로동, 이앤씨벤처드림타워 2차)	설립일	2005년 8월 1일
임직원	305명(정직원106명)	매출액/자본금	215억원 / 43억원 (2019년)
대표번호	T. 02-6271-9788 / F. 02-6271-9789	홈페이지	www.taihoinst.com



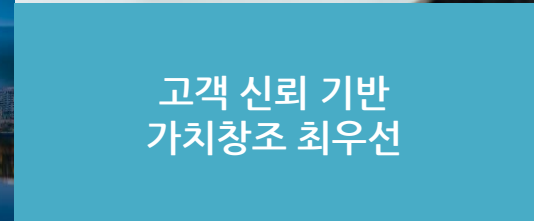
컨설팅 / 시스템통합 /
시스템유지보수 /
N/W / 핵심S/W공급



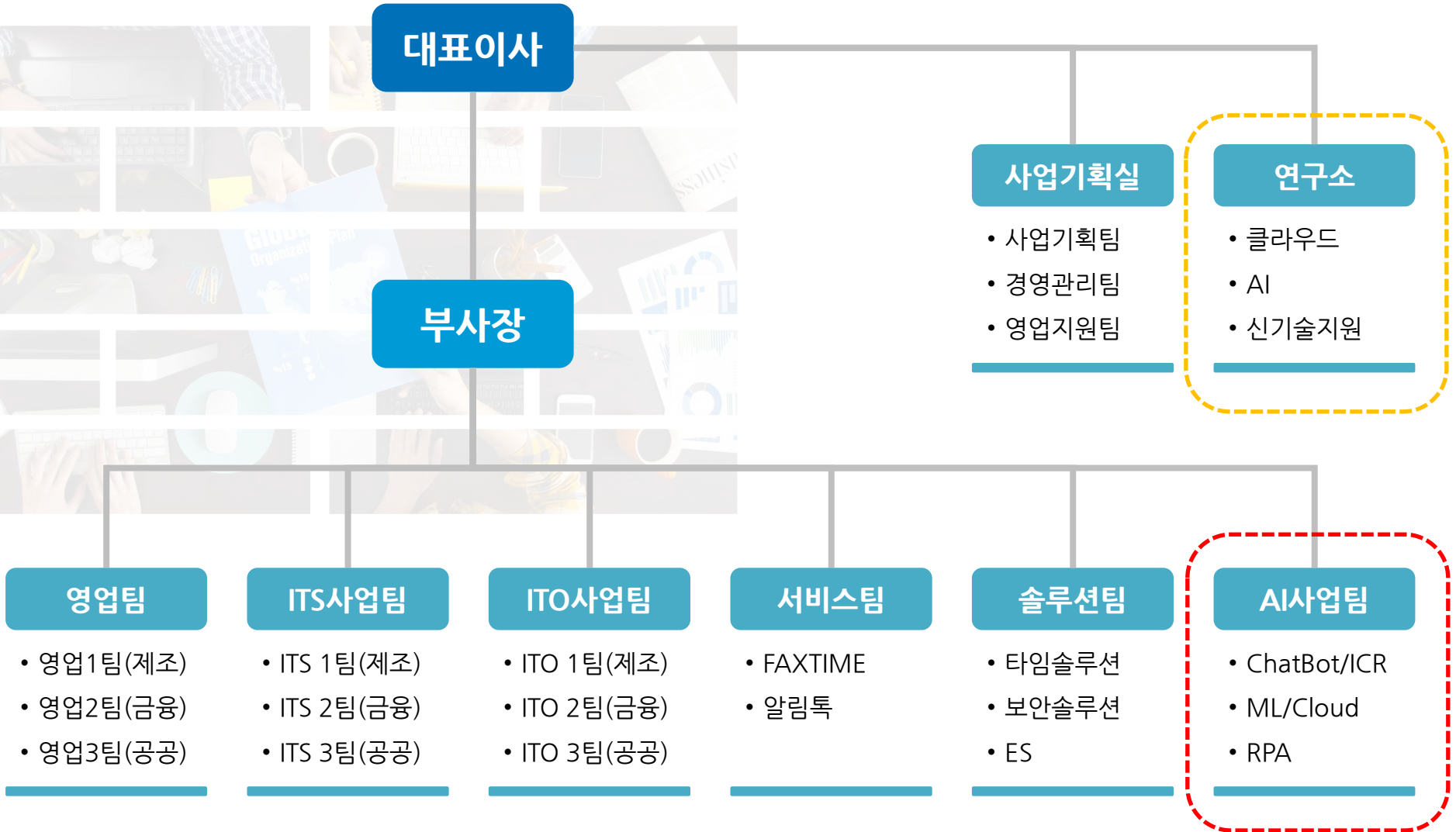
IT혁신을 통한
고부가가치 실현



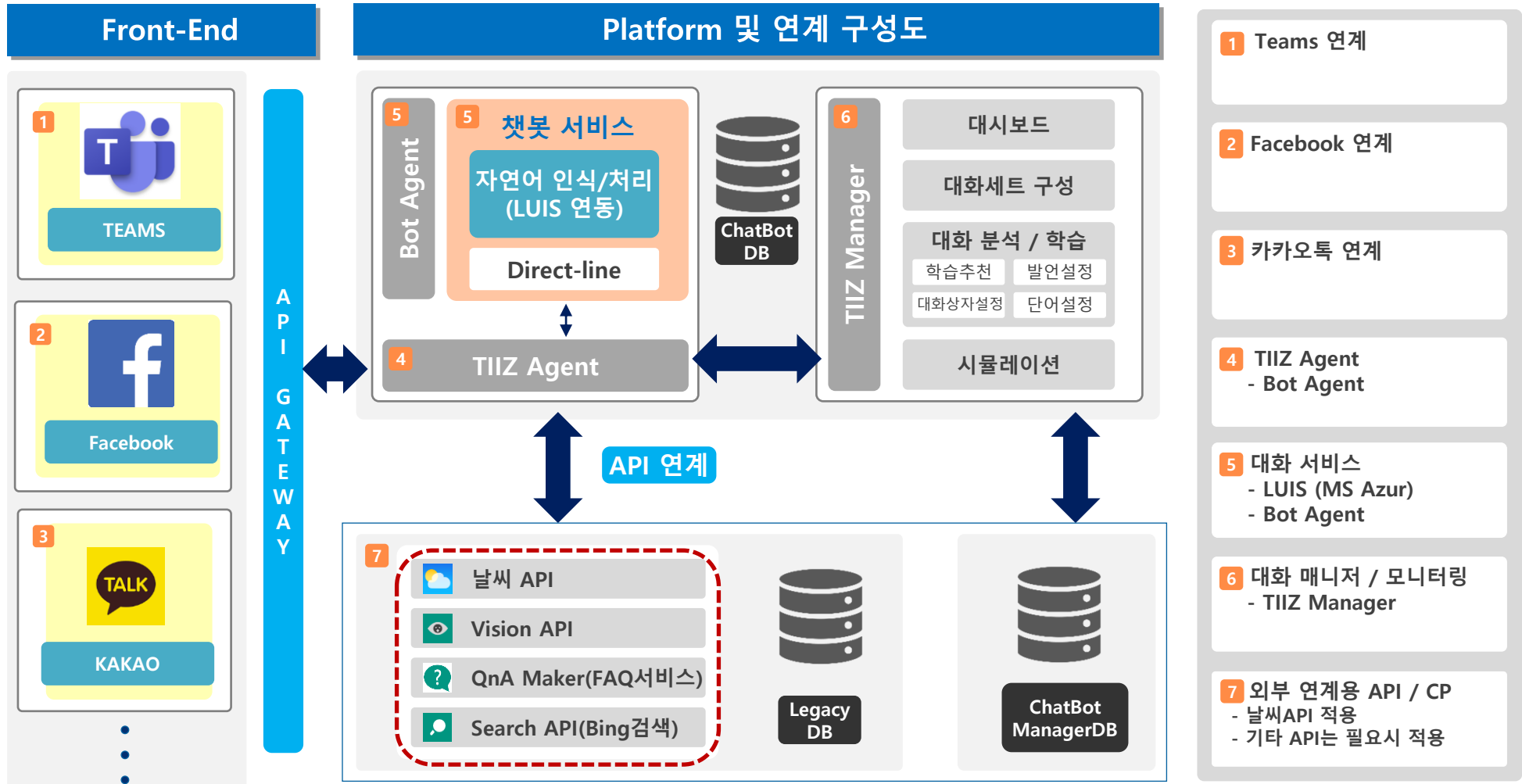
기술개발 및 전문인력 양성



고객 신뢰 기반
가치창조 최우선



2. Chatbot 구성도



※ 입력 채널은 고객의 필요에 따라 고객사 그룹웨어, 카카오톡, 페이스북, TEAMS 등 을 통한 챗봇 연동이 가능합니다.

3. TiiZ Chatbot Manager

1. Bot 관리

TiiZ ChatBot Manager는 여러 그룹으로 나누어서 대화 셋을 관리할 수 있도록 되어 있고, 다국어 지원 기능을 통하여서 다양한 언어로 서비스 할 수 있습니다.

TiiZ Chatbot Manager 화면



기능

1. 다국어 언어 설정
2. 그룹별 챗봇 구성

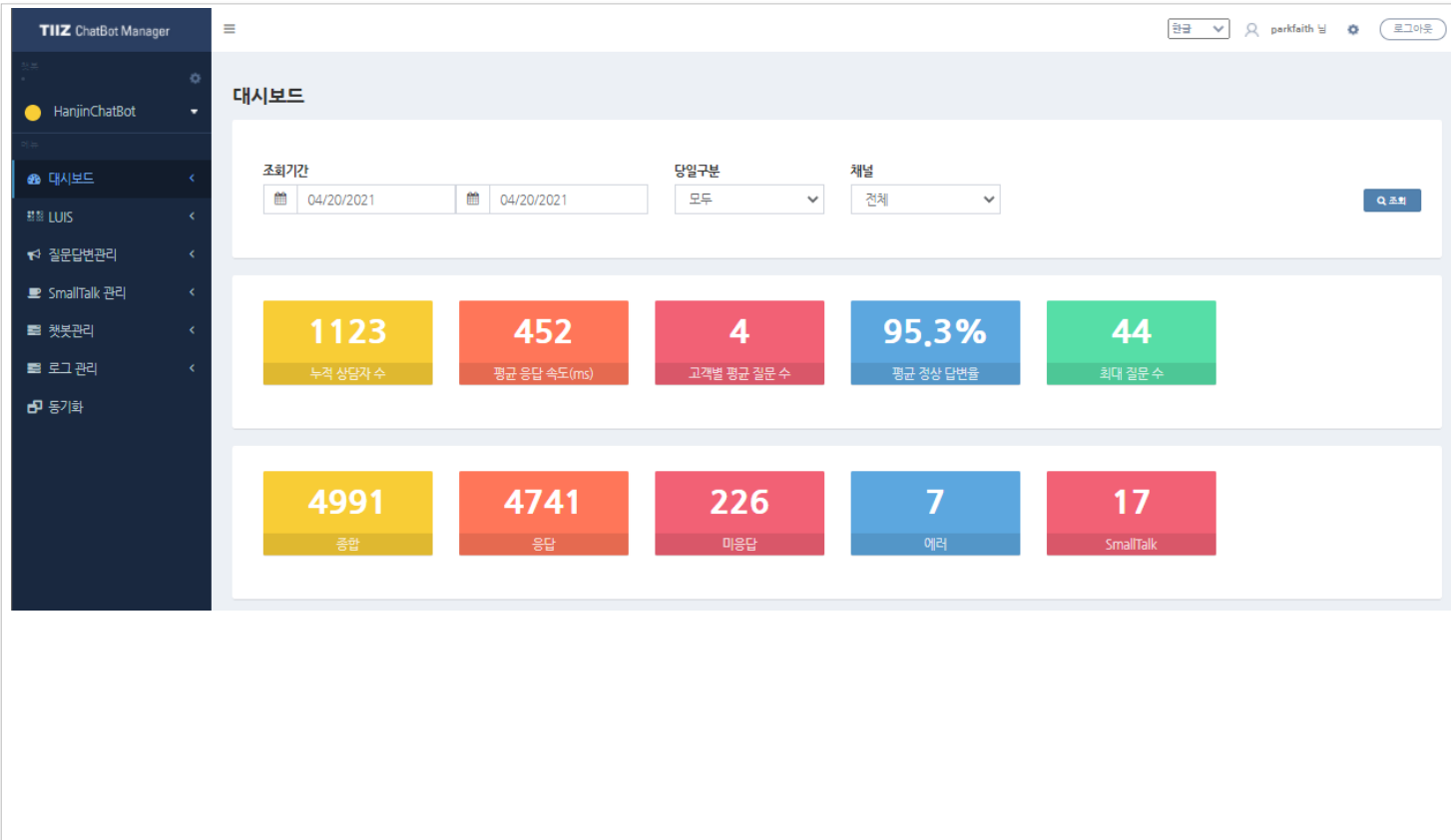
3. TiiZ Chatbot Manager

2. 대시보드

대시보드는 누적된 데이터를 기반으로 사용자의 사용 패턴, 미 답변 질문, 응답시간 등등의 정보를 도식화하여 제공함으로써, 관리자가 시스템을 한 눈에 파악할 수 있도록 도와 줍니다.

TiiZ Chatbot Manager 화면

기능



1. 검색(조회 기간, 채널)
2. 누적상담자 수
3. 고객당 평균 질문 수
4. 응답 및 미응답 수
5. 답변율

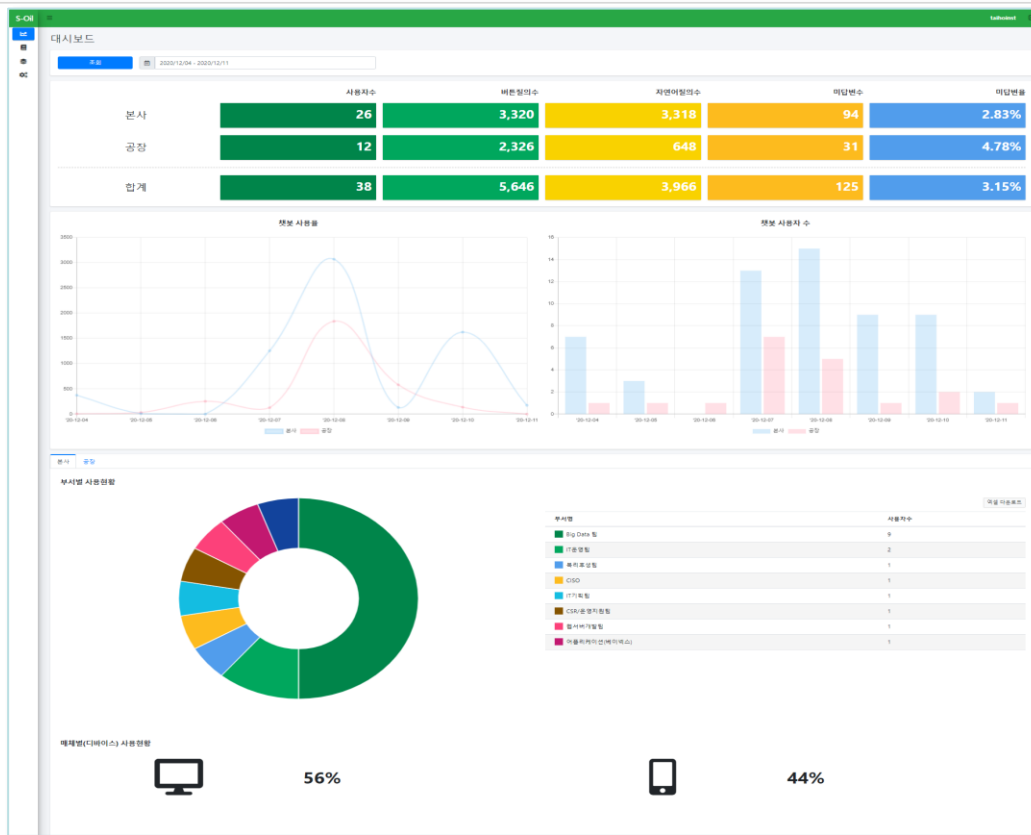
3. TiiZ Chatbot Manager

2. 대시보드

대시보드는 누적된 데이터를 기반으로 사용자의 사용 패턴, 미 답변 질문, 응답시간 등등의 정보를 도식화하여 제공함으로써, 관리자가 시스템을 한 눈에 파악할 수 있도록 도와 줍니다.

TiiZ Chatbot Manager 화면

기능



1. 검색(조회 기간, 채널)
2. 누적상담자 수
3. 고객당 평균 질문 수
4. 응답 및 미응답 수
5. 답변율

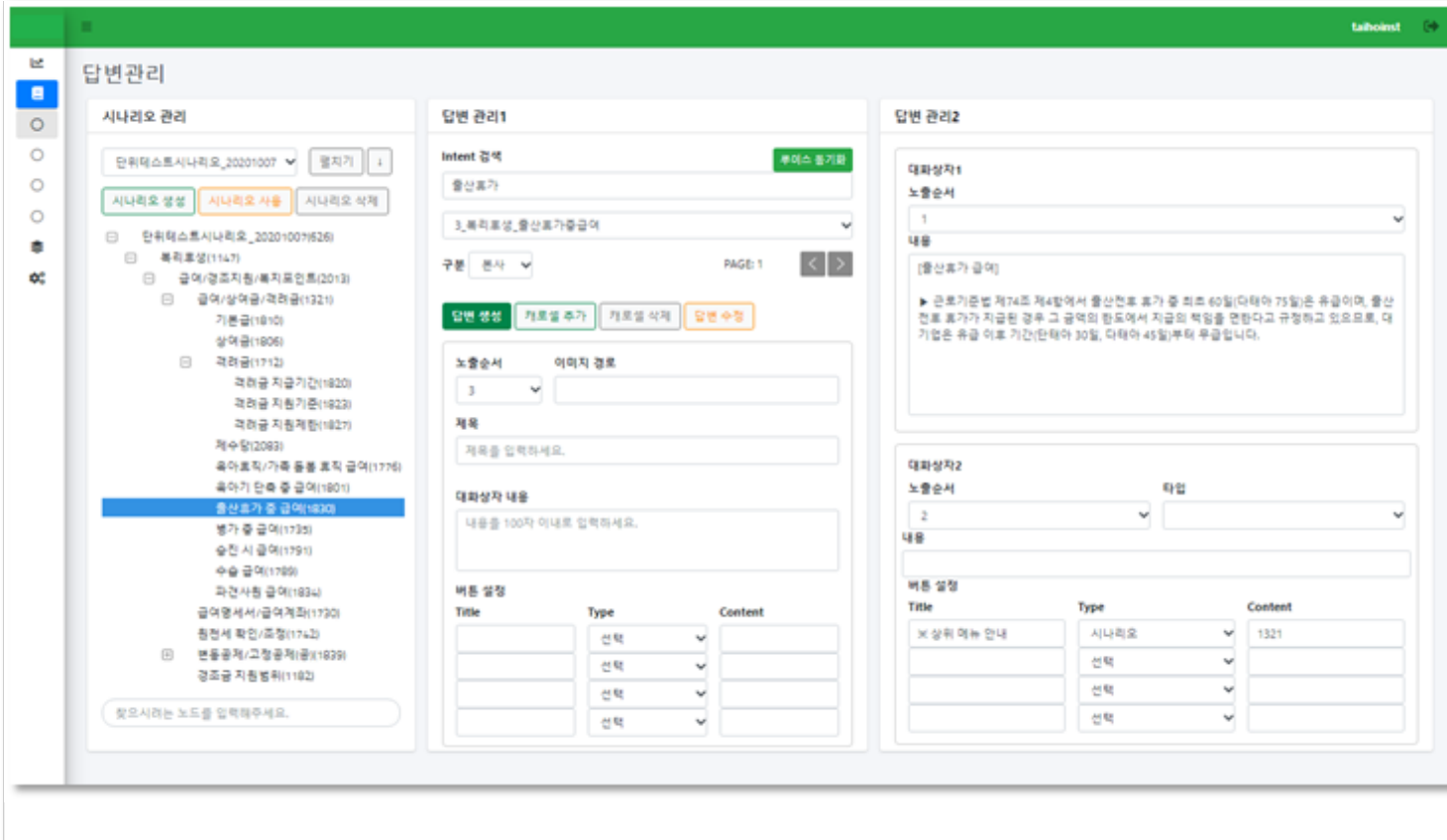
3. TiiZ Chatbot Manager

3. 시나리오/답변 관리

신규 질문의 형태(카드/텍스트) 선택하고 API사용 여부 및 질문과 답변의 전반적인 작업을 관리할 수 있습니다.

TiiZ Chatbot Manager 화면

기능



1. 시나리오/답변관리
 - 시나리오 등록/수정
 - 신규질문답변 등록
 - 질문답변목록
 - 미답변 질문목록
 - 답변 의도관리
 - 초기 메시지관리

3. TiiZ Chatbot Manager

4. Small Talk 관리 외

업무 외 대화(일상 대화) 내용을 관리하는 스몰톡 외에 금칙어, 유의어 사전 등의 기능을 사용할 수 있습니다.

TiiZ Chatbot Manager 화면

기능

- 1. 검색
- 2. Smalltalk 등록
- 3. Smalltalk 삭제
- 4. 엑셀 다운로드

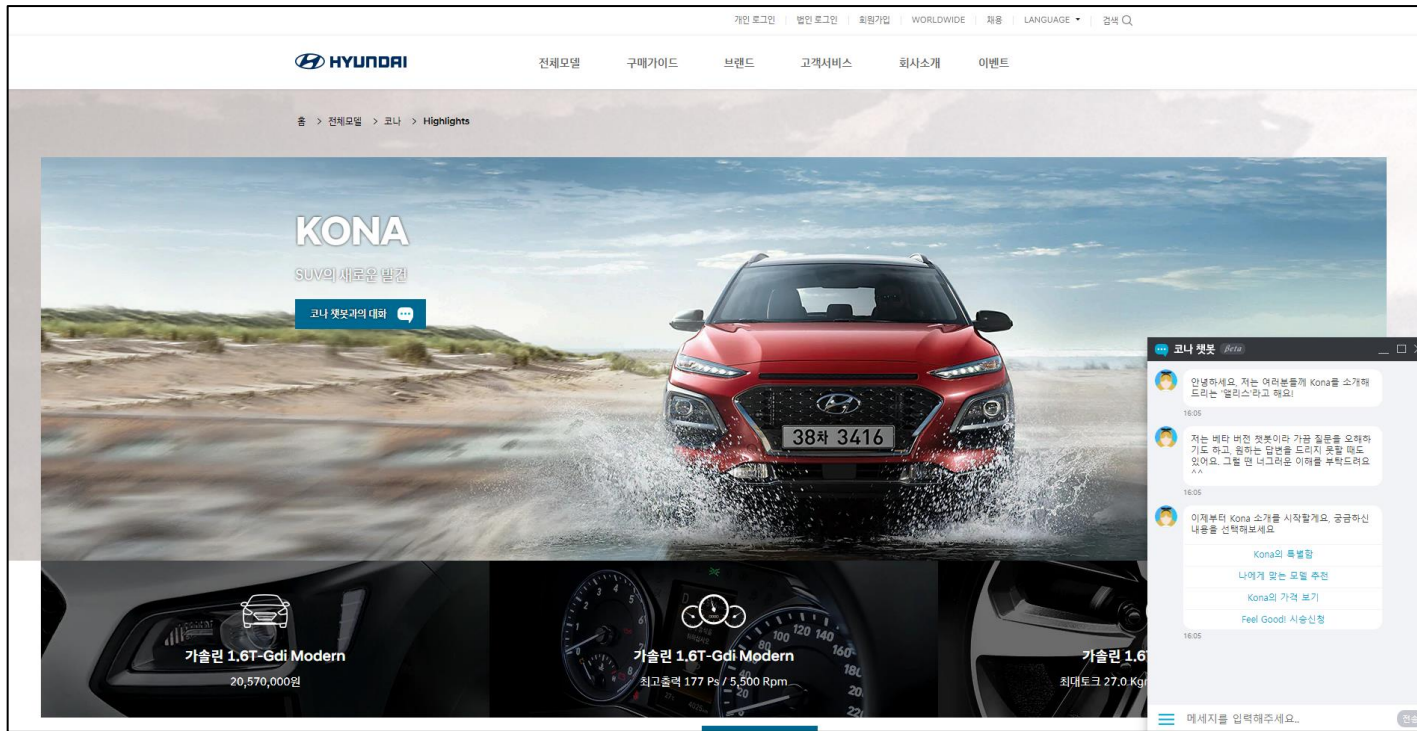
번호	단어	의도	질문 내용	답변	사용여부
121		smalltalk	답답하다	화내지 마세요~ 열심히 공부해서 질문에 답변할 수 있도록 하겠습니다.	Y
122		smalltalk	영제야	감사합니다^^	Y
123		smalltalk	너영제야	감사합니다^^	Y
124		smalltalk	똑똑하다	감사합니다^^	Y
125		FS_학박기사불합격	욕실	None	Y
126		smalltalk	챗봇운영시간	저는 365일 24시간 고쳐님과 같이 합니다.	Y
127		smalltalk	챗봇운영시간은	저는 365일 24시간 고쳐님과 같이 합니다.	Y
128		smalltalk	챗봇운영시간은요	저는 365일 24시간 고쳐님과 같이 합니다.	Y
129		smalltalk	너바보냐	술이 저 배겼어요. 학습을 통해 매일 똑똑해지니까 안전가는 님보다 더 똑똑해질지 몰라요. 바보라고 하셔도 괜찮아요. 오늘 공부해서 내일은 더 똑똑해지니까요. 바보라고하시는 분이 더 바보 오히려 대답을 못해도 실망하지 마세요. 제가 공부해서 다음엔 알려드려요.	Y
130		smalltalk	챗봇의 뜻은	텍스트나 음성으로 인간과 대화하는 소프트웨어를 이야기 합니다. 저희 한진택배 인공지능 챗봇은 텍스트 기반 의 챗봇입니다.	Y

Copyright © TAIHO INST. All rights reserved.

4. 구축사례

1. 현대자동차 코나 Chatbot

현대자동차 그룹 제품인 코나 자동차를 소개하는 ChatBot 입니다.

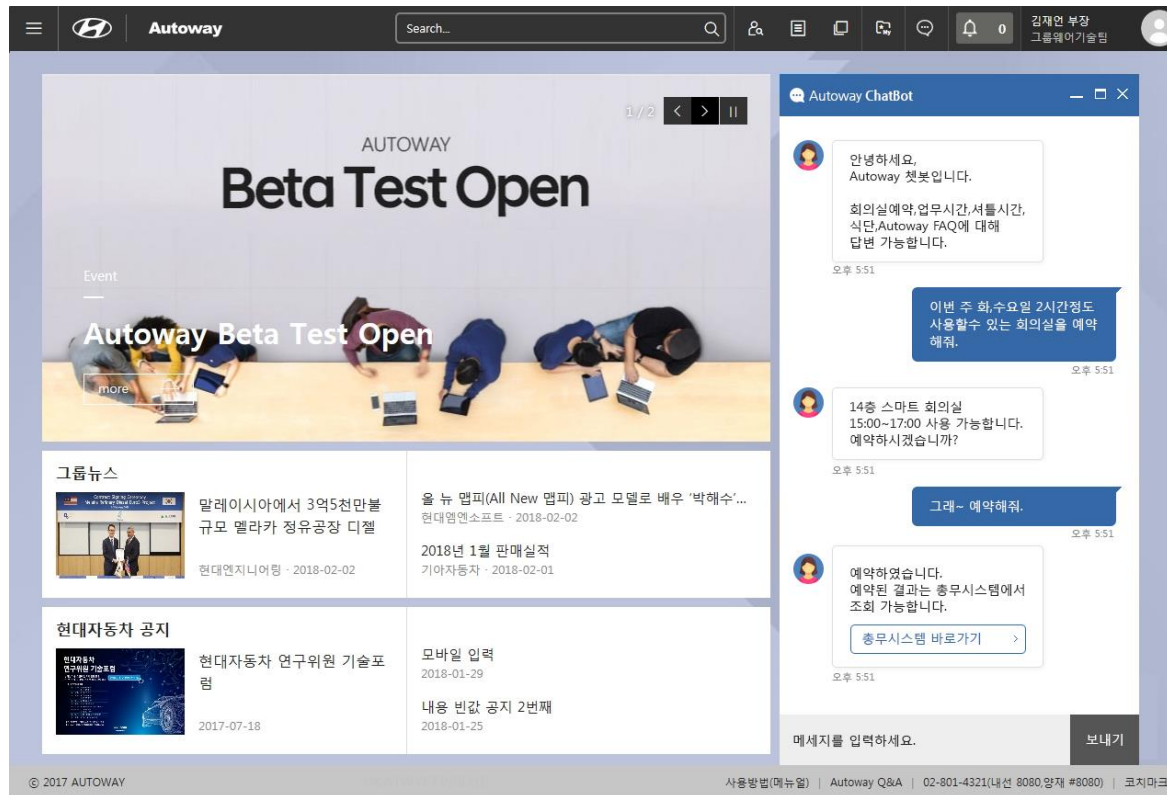


- 자동차 소개 등의 정보성 답변
- 360° 사진 / 동영상 등의 멀티미디어적인 요소
- 영업점 찾기 등을 통한 지도 API 활용

4. 구축사례

2. 오토웨이 업무지원용 Chatbot

현대 오토웨이의 그룹웨어와 연동되는 사내 업무지원용 ChatBot 입니다.

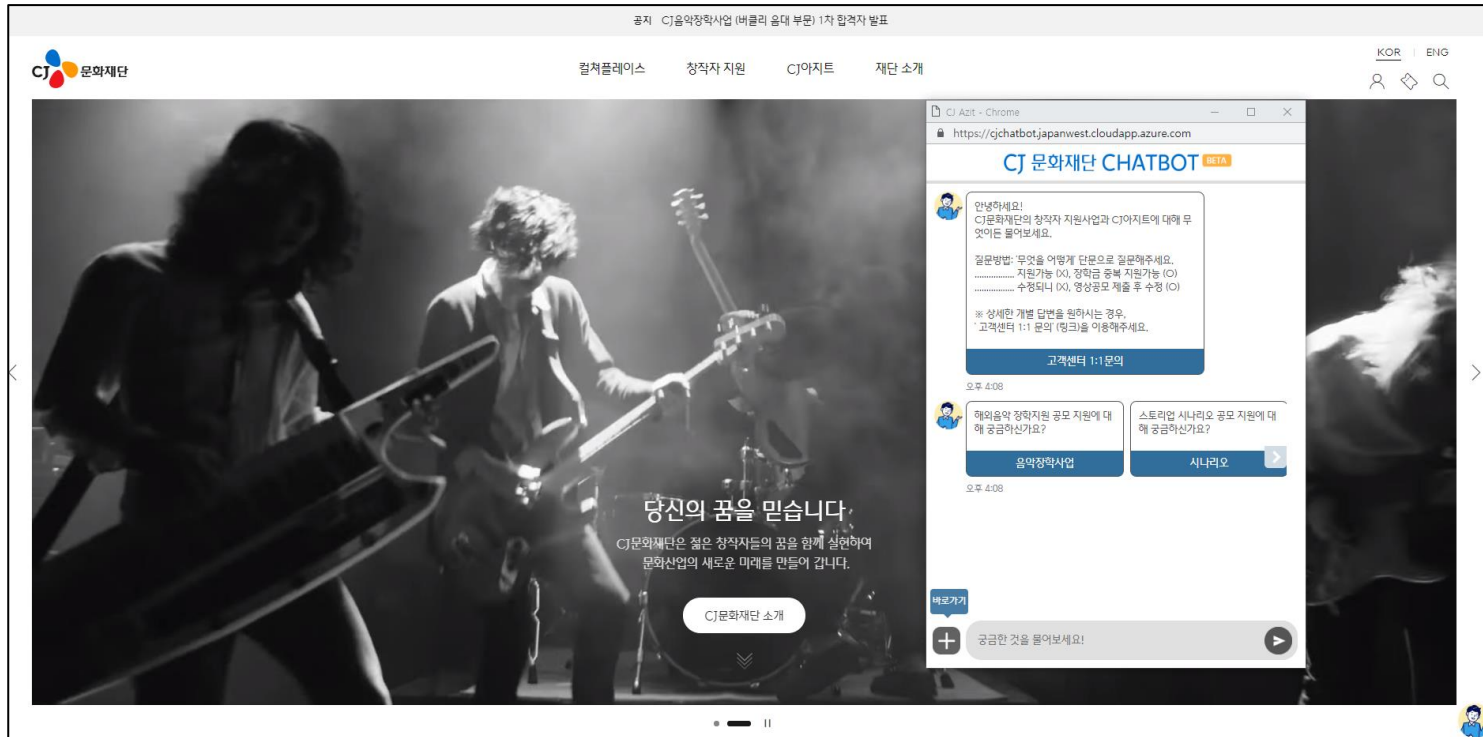


- 내부 임직원 용 ChatBot
- 업무 관련 내용에 대한 질의 응답 진행
- 사내 인트라넷 로그인 후에 사용 하여 API 를 통해 로그인 정보를 저장

4. 구축사례

3. CJ 문화재단 Chatbot

CJ 문화재단에서 아티스트를 지원하고 위해서 만든 ChatBot입니다.



- 장학지원 관련 기본적인 질문 / 답변 기능

4. 구축사례

4. CJ 제일제당 업무도우미 Chatbot

내부 직원을 위한 사내 업무도우미 ChatBot 입니다.

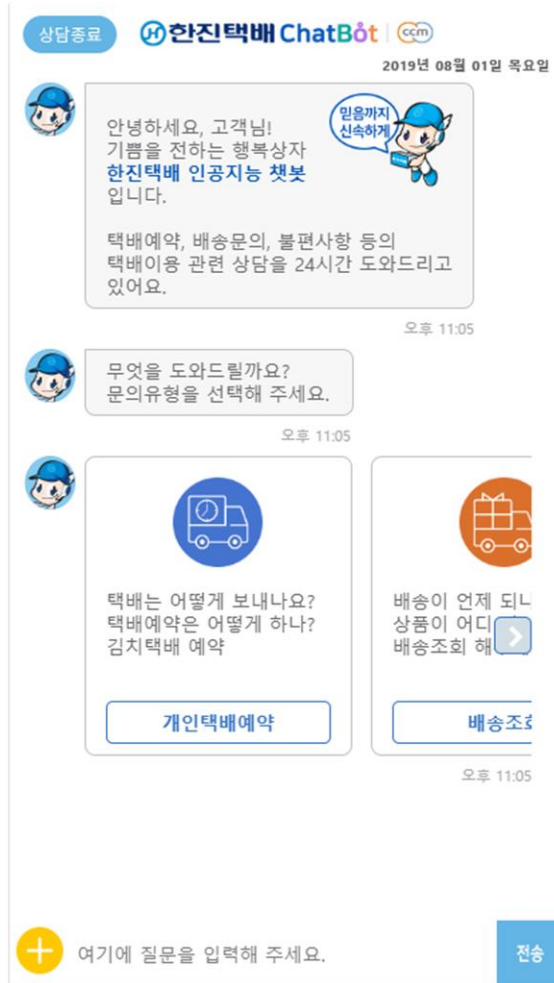


- 내부 임직원 용 ChatBot
- 업무 관련 내용에 대한 질의 응답 진행
- 사내 인트라넷 로그인 후에 사용 하여 API 를 통해 로그인 정보를 저장
- 적용 업무 : 인사, 총무, IT Help Desk, 감사, 재무, SAP매뉴얼 등

4. 구축사례

5. 한진택배 고객센터 Chatbot

한진택배 고객을 위한 택배 고객센터 ChatBot입니다.



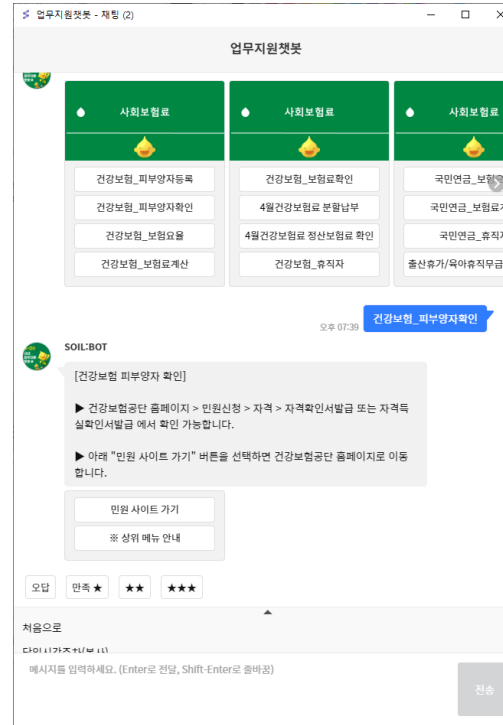
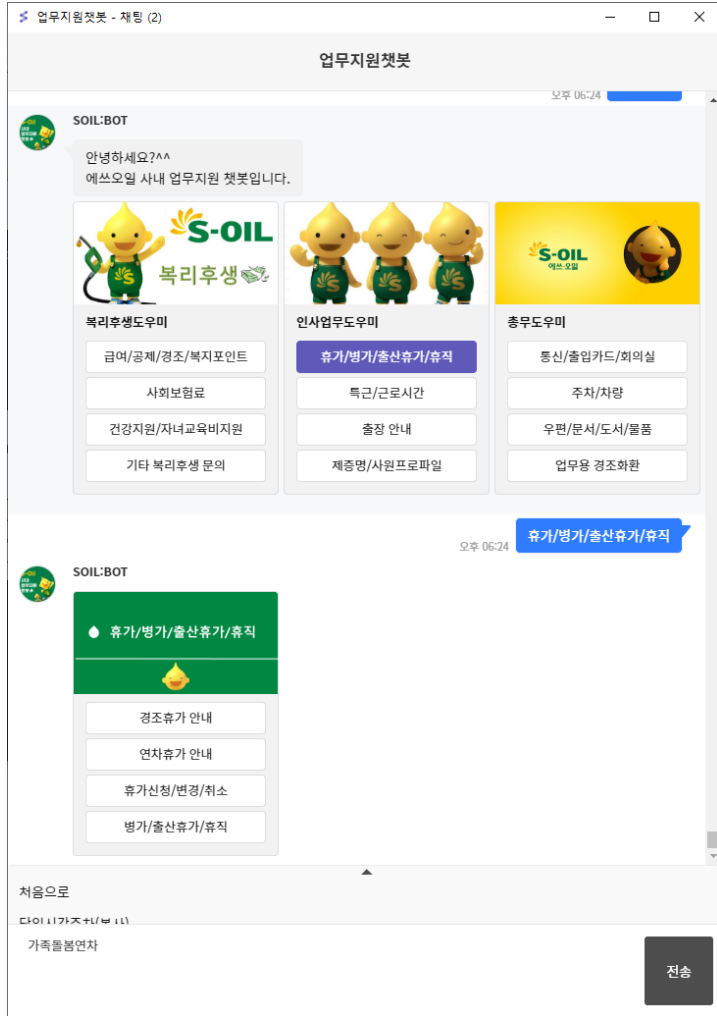
- 기본 택배 업무 질의 응답
- API 를 통하여 기간제 시스템과의 연동 위주로 구축
- 15,000건/1일 트랜잭션 발생

[한진택배 인공지능 챗봇 지니\(Jini\)
\(hanjinchatbot-
web.azurewebsites.net\)](https://hanjinchatbot-web.azurewebsites.net)

4. 구축사례

6. 에쓰오일 사내 업무지원용 Chatbot

에쓰오일 내부 직원의 업무 지원을 위한 사내 업무용 ChatBot입니다.



- 대상업무 : 인사, 총무, 복리후생, 주차관리, 채용상담
- Flow Chat UI를 통한 상담
- 본사/공장 직원에 맞추어 답변 제공
- 시나리오 제작 및 수정 Tool 구현
- 단순대화(스물톡), 유의어, 날씨 서비스 제공

4. 구축사례

7. 캐롯손해보험 고객센터용 Chatbot

보험금 청구, 보험상품 상담 등을 위한 대 고객용 ChatBot입니다.

Carrot 캐롯손해보험

안녕하세요. 대한민국 1호 디지털 손해 보험사 캐롯입니다. 저희 캐롯에 방문 해주셔서 진심으로 감사드립니다.

자동차보험

일반보험

FAQ(자주 묻는 질문)

자동차 사고접수

긴급출동

자동차보험 보상 가이드

기타 증명서(증권, 가입증명서 등) 발급 및 홈페이지를 보시고 싶으시면 아래의 버튼을 눌러주세요

증명서 발급

캐롯손해보험 홈페이지

오전 10:56

챗봇에게 메시지 보내기

전송

상담직원으로 전환

- 대상업무 : 자동차보험, 일반보험 등 대 고객용 상담 창구
- 카카오톡을 통한 상담
- 다양한 답변 유형 : 텍스트/이미지/파일/링크

CONTACT US

TAIHO INST 타이호인스트 / 솔루션영업팀 부장 박상훈



서울시 구로구
디지털로33길 55,
이앤씨벤처드림타워 2차
803,804



T. 02 6271 9786
F. 02 6271 9789



010 9137 5817



shpark@taihoinst.com



www.taihoinst.com
www.tiiz.co.kr