



APP의 시대가 가고, 인공지능의 시대가 온다

**MONEYBRAIN**

PRESENTER :

**ERIC JANG SE YOUNG**

MONEYBRAIN, INC



자연어 기반 대화

인공지능 기술을 활용한 지속적 대화 학습

시스템 연동을 통한 업무처리

멀티채널



챗봇(Chatbot)은 사용자의 질문이나 응답을 이해하고 응대하는 인공지능 시스템을 의미합니다. 사용자에게 사람과 대화하는 듯한 경험을 제공합니다.



# MONEYBRAIN



**농협은행**  
대고객 챗봇 서비스

고객문의 응대  
카카오톡



**배달봇 암암**  
인공지능 배달음식 주문 서비스

카카오톡, 페이스북



## Playchat.ai

인공지능 챗봇 플랫폼

일반 고객 대상 챗봇 개발 서비스 런칭 (BETA)



## Microsoft

ISV Partnership

한국마이크로소프트-머니브레인 ISV파트너십 체결

## S카드

대고객 챗봇 서비스

서비스 소개  
상품 추천  
고객문의 응대



## A대학병원

의료봇 공동연구 개발

증상기반 진료과 안내  
질환 관련 정보 안내  
케어 (Care) 관련 상담  
병원안내  
진료안내

# CHATBOT

인간의 대화를 흉내내는 컴퓨터 프로그램  
사용자가 컴퓨터와 상호작용하는 방식을  
사람간 대화로 전환



## AI(Artificial Intelligence)

인간의 학습능력과 추론능력, 지각능력, 자연언어의  
이해능력 등을 컴퓨터 프로그램으로 실현한 기술



예약 및 티켓팅



업무처리

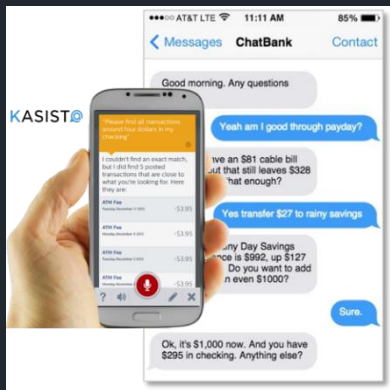


고객상담



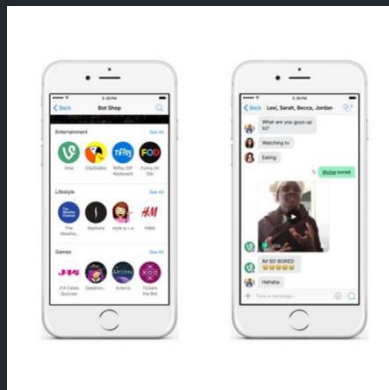
재미

# CHATBOT SERVICE EXAMPLE



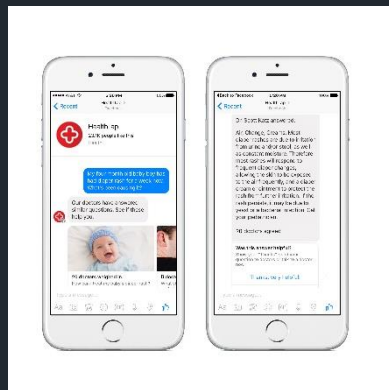
## KASISTO

모바일 가상 뱅킹 비서 앱  
 딥 러닝 기술 및 음성인식 기술 적용  
 모바일뱅킹 업무(송금, 잔액 확인)  
 이번달 지출액, 특정 내역 사용금액 및 사용  
 가능한 쿠폰, 카드 잔고, 결제



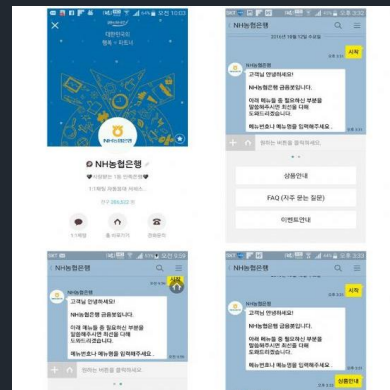
## KIK BOT SHOP

33개 협력사  
 의류 주문 및 상담을 챗봇으로 제공  
 1:1상담 신청시 담당자랑 채팅  
 연령과 사용자 취향에 맞춰 상품추천



## HEALTH TAP

건강 관련 질문에 대한 의사들의 답변 제공  
 일대일 컨설팅 연결



## NH농협은행 금융봇

상품 안내  
 예금, 대출, Banking 관련 문의 응대  
 이벤트 안내

# CHATBOT CONVERSATION TYPE



## 메뉴 기반 선택형 챗봇

### 빠른 대화 선택

이용자가 선택할 수 있는 답변을 미리 제시  
답변을 선택만 하면 되는 구조

### 짧은 개발 기간

메뉴 트리 내에서만 대화 진행  
예측하지 못한 변수의 최소화  
자연어 인식이 필수적이지 않음

### 진화의 한계

정해져 있는 패턴내에서만 챗봇과의 대화가 이루어짐  
시나리오 외의 고객의 니즈를 파악이 힘들  
인공지능 학습을 하기 위한 자료 수집이 불가



## 자연어 기반 대화형 챗봇

### 대화의 자유도

실제 사람과 대화하듯 자유로운 대화  
여러 단계를 거치지 않고 원하는 정보로 바로 접근

### 높은 확장성

제공할 수 있는 기능의 무한 확장

### 자가 학습

이용자의 대화 데이터 축적  
서비스 운영을 통한 대화 학습 및 진화



# CHATBOT PROCESS



01

## CHANNEL

메신저(카카오톡, 라인 등)  
모바일 어플리케이션,  
홈페이지, 문자, 전화



02

## NLU

자연어 이해 처리 모듈  
Intent 분석, Entity 분석  
형태소 분석, 시멘틱 분석



03

## 시나리오(DM)

시나리오 기반 대화 모듈



06

## ANSWER

학습 정보 기반 답변  
시스템 연계 정보를  
문장형태로 재구성하여  
답변



05

## SYSTEM INTERFACE

시스템 연동을 통한  
개인화 정보 전달 및 호출



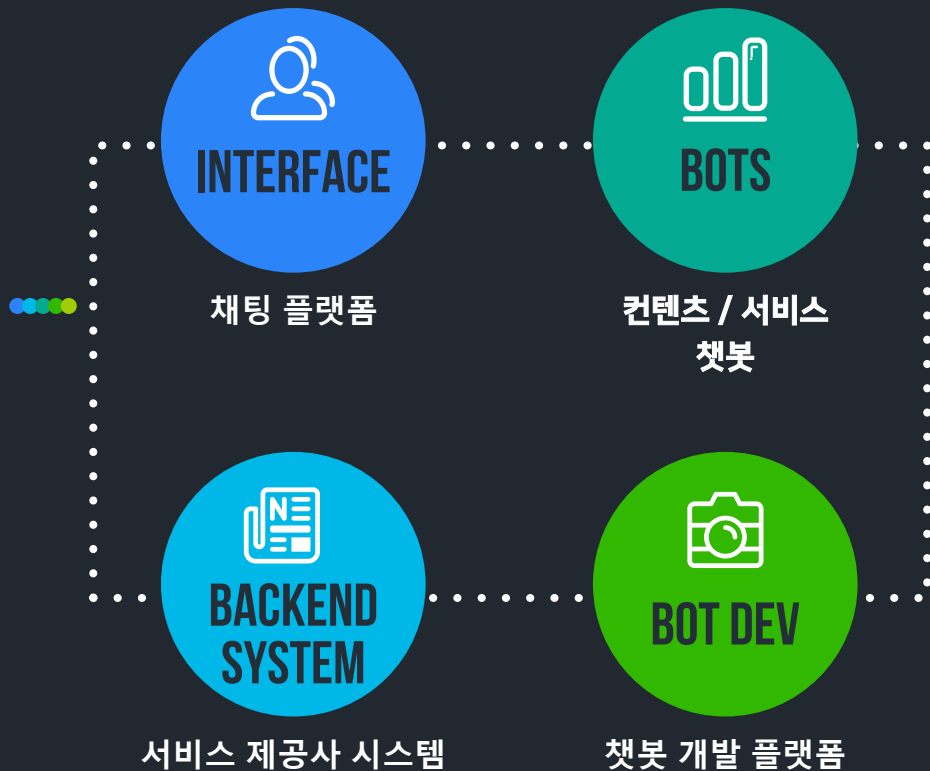
04

## DEEP LEARNING

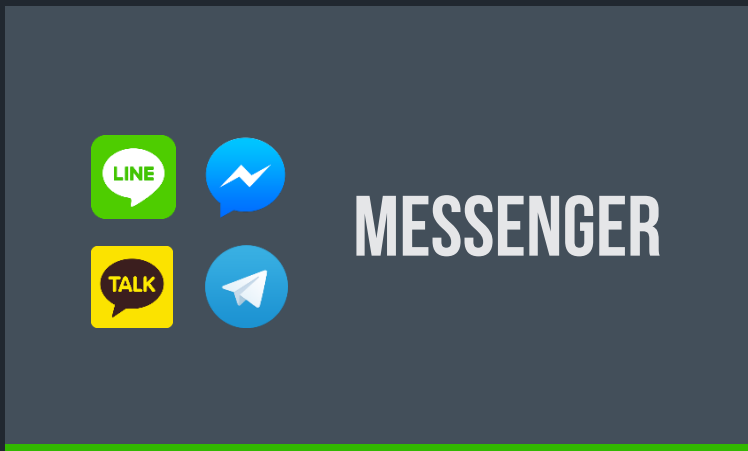
대량 질문/답변  
학습 정보 기반 응대



# CHATBOT VALUE CHAIN



# INTERFACE & CHATBOT



## 고객 관리

기존 고객 관리  
이벤트 및 프로모션 안내  
서비스 간단 이용 및 처리



## 서비스 이용 문의

서비스 이용 관련 문의  
불만 사항 대응 및 처리



## 신규 고객 유치

상품 소개 및 추천  
이벤트, 프로모션 소개  
Outbound call 및 안내



## 서비스 안내

서비스 소개 및 가입  
이벤트 및 프로모션

CHATBOT PLATFORM

# 도입효과

## INTRODUCE EFFECTIVENESS



# 산업군별 CHATBOT 도입 예정 사례



## 02

### 제조

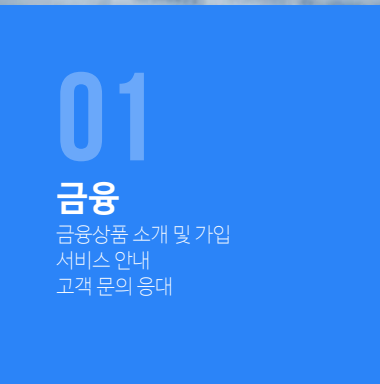
서비스 센터 안내  
제품 고장 신고  
제품 소개 및 추천  
제품 관련 문의 응대



## 04

### 커머스

상품 소개 및 추천  
상품 관련 안내(재입고, 색상)  
배송 안내  
주문 취소, 환불, 변경



## 01

### 금융

금융상품 소개 및 가입  
서비스 안내  
고객 문의 응대



## 03

### 의료

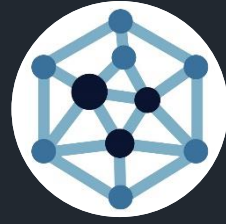
병원 이용 안내  
진료 안내  
질환 기반 진료과 안내  
의학 정보 관련 교육



## 05

### 공공

각종 민원 안내  
민원 신청시 필요 서류 및 절차  
안내  
정책 홍보



**THANK YOU**  
FOR YOUR ATTENTION

MONENYBRAIN