

#Addie



Easy & Smart 챗봇 플랫폼

www.addie.co.kr



1. 제품의 핵심기능 - 핵심기능요약

아임클라우드의 딥러닝 기술을 이용한 Addie는 콜센터, 상담, 예약등 다양한 산업 분야에 적용 가능한 채팅 로봇 SW입니다.

챗봇 자동빌더 관리 시스템으로 데이터 입력만으로 개발 없이 즉시 챗봇을 구현해보세요.
클라우드 버전 및 기업용 설치형 등 다양한 방식으로 구축이 가능합니다.

쉬운 챗봇빌더

코딩없는 UI/UX 기반의 챗봇 빌더를 통한
손쉬운 챗봇 구축

스마트 추천

고객의 질문횟수와 Addie의 인텐트(의도)분석
결과와 관리자가 설정한 의도를 종합해서
고객의 질의에 관하여 추천을 해줍니다.

쉬운 대화흐름

Drag/Drop 방식으로 대화의 흐름을
관리자가 직접 추가/삭제/편집을 통해
챗봇을 쉽게 구현 가능합니다.

“국내최초 챗봇 올인원 솔루션”



스마트 유인상담

챗봇이 모든것을 처리할 수 없습니다.
하지만 Addie는 유인상담원의 전환을 통해
사용자가 원하는 답변을 얻을 수 있습니다.

스마트 카드 UX

카드뷰 방식의 스마트한 응답으로 고객의
의도를 놓치지 마세요.

추가/강화 학습

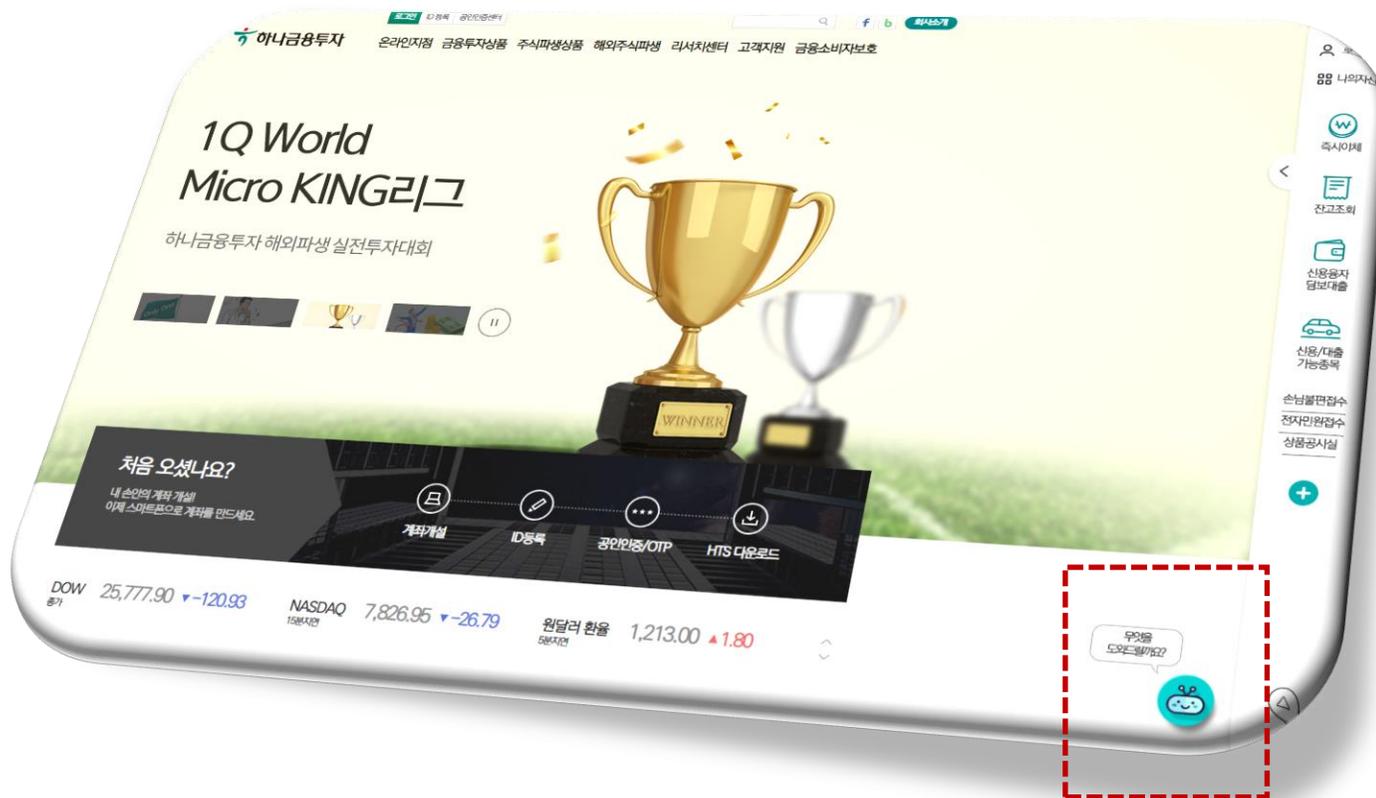
고객의 의도를 이해못했다라도 걱정 마세요.
Addie는 의도를 파악하지 못 한 것을 모아
추가/강화학습을 통해 점점 진화합니다.

1. 최근 구축사례 - 하나금융투자



하나금융투자 고객센터 챗봇 구축 Hana Financial Investment

하나금융투자 고객센터에 자주 묻는 질의 대응 및 유인 채팅상담 연동을 구축하여 PC 및 모바일, 카카오플러스친구 연동



1. 최근 구축사례 - 하나금융투자



1. 국내최초 제도변경 클라우드 기반 금융권 챗봇 구축
2. 클라우드기반 금융권 보안요건 충족
3. 1200여가지의 딥러닝 의도분류
4. 2~3만가지이상의 키워드 분류
5. 4~50만가지이상의 학습 데이터
6. 실제 서비스 운영을 통한 강화학습
7. 스마트추천을 통한 유인상담 연동 최소화
8. 암호화 기반의 유인 채팅상담 연동
9. 모바일앱/PC/카카오톡등 모든채널 런칭

The screenshot shows the 'Addie' chatbot management interface. At the top, there's a dashboard with a line chart showing performance metrics over time. Below the chart, there's a table with columns for 'ADD', 'NONE', and 'NONE'. The main part of the interface is a list of chat logs with columns for 'ADD', 'NONE', 'NONE', and 'NONE'. A red dashed box highlights a specific chat log entry. The interface also includes a 'History' tab and a 'Today' button.

The screenshot shows a mobile app interface. At the top, there's a header with 'SKT 11:17' and '66%'. Below the header, there's a list of stock market data including KOSPI, S&P 500, and KOSDAQ. The main part of the interface is a chatbot conversation with a user. The chatbot says '계좌개설 방법 알려주세요' and the user replies '계좌를 개설하기 위한 방법으로 는 당사 영업점 계좌개설, 제휴은행...'. The chatbot then asks '상담원과 채팅 상담하시겠습니까?' and provides a link to '연결 가능시간: 평일 09 - 17시'. At the bottom, there's a list of buttons for '비대면계좌 개설방법', '당사 영업점 안내', '제휴은행 계좌개설 방법', '본인 방문', '가족대리인', and '미성년자 추...'. A red dashed box highlights the chatbot's response and the list of buttons.



1.1 제품의 핵심기능 - 딥러닝 기반의 엔진 + 키워드



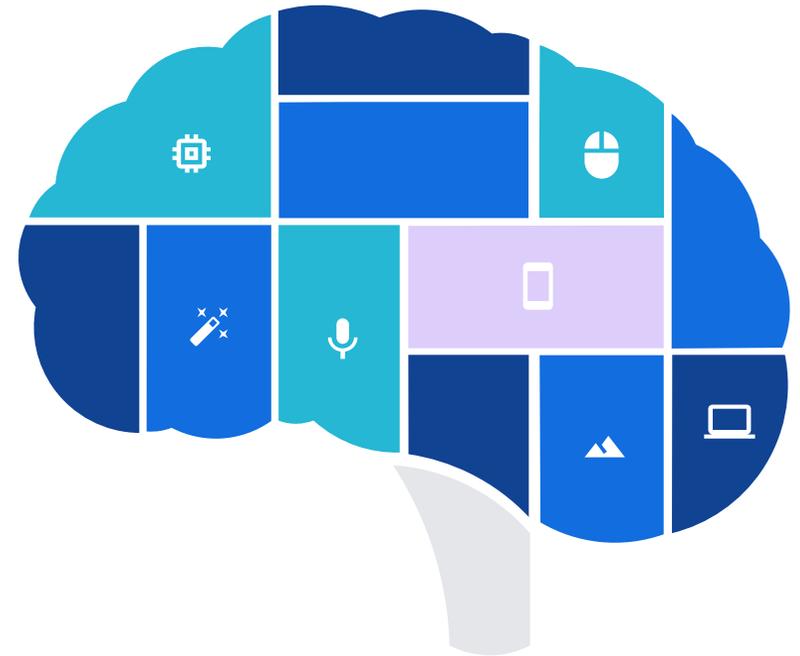
딥러닝 기반의 엔진

기존의 챗봇이 간단한 자연언어처리와 규칙 문장 매칭 방식의 대화 매니저를 지원했지만, 아임클라우드의 Addie는 심층 신경망(Deep Learning)을 이용한 추론기반의 심층 의미 이해기술 사용했으며 복잡한 고객의 질문을 이해하고 스마트하게 답변을 하는 완전히 새로운 혁신 대화 시스템 입니다.



“스타벅스로 가려면 어떻게 해야해요?”

스타벅스로 가려면 어떻게 해야해요? O
스다벅스로 가려면 어떻게 해? O
스타벅스로 가는방법은 무엇일까? X -> 학습필요
스타벅스가는방법 -> O / 키워드등록



1.2 제품의 핵심기능 – UI/UX 기반의 챗봇빌더



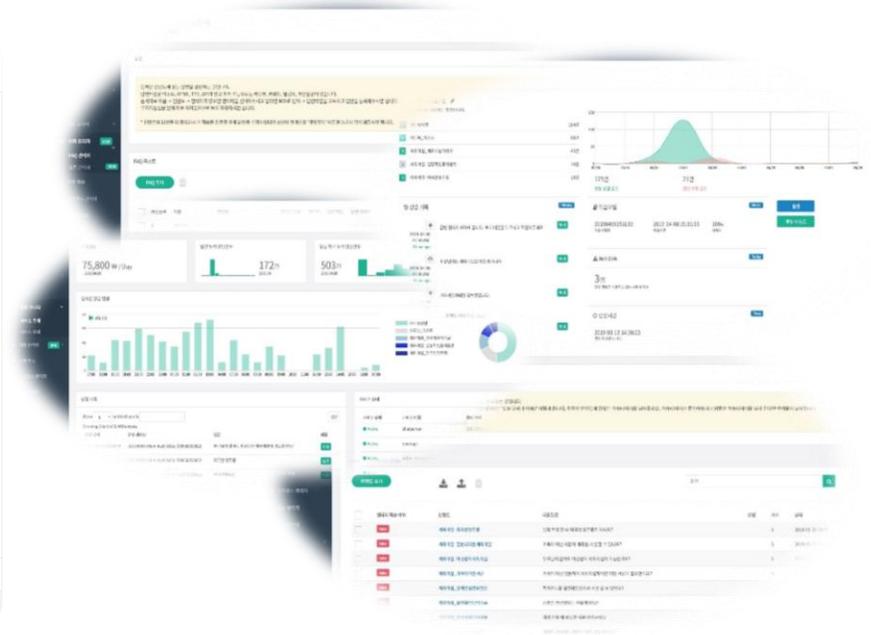
챗봇 빌더는 코딩/개발없는 챗봇을 빠르게 구현 가능합니다.

클라우드 버전 및 기업용 설치형등 다양한 방식으로 구축이 용이합니다.



- 1. 딥러닝 기반 표준 HTML5 UI/UX 기반의 챗봇빌더
 - 2. 챗봇 설계 부터 구축까지 한줄의 코딩도 없는 플랫폼
 - 3. 국내최초 딥러닝 기반 챗봇플랫폼 과 봇빌더
 - 4. 유인채팅상담까지 결합된 올인원 솔루션
- 챗봇 플랫폼을 통한 빠르고 쉽게 구축가능

올인원 솔루션 >



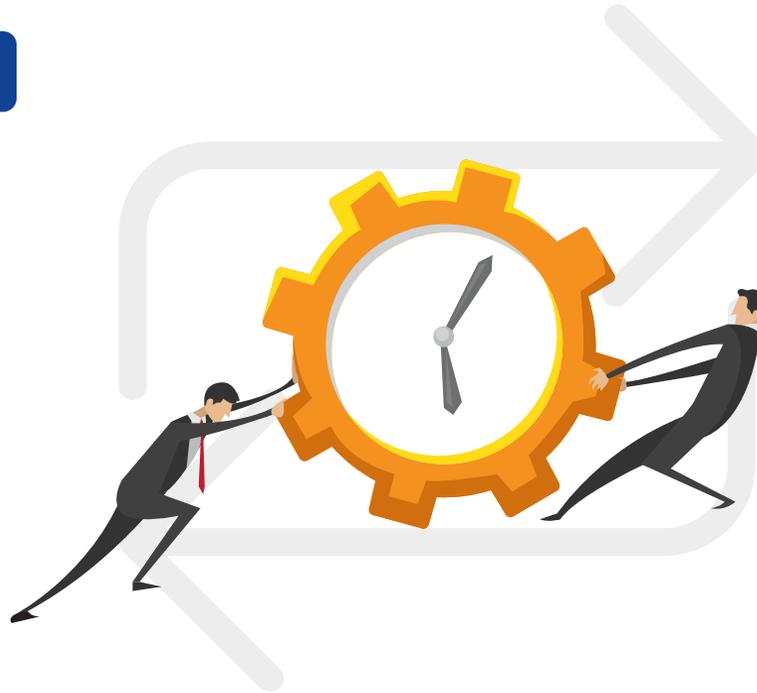
1.3 제품의 핵심기능 – 스마트 유인상담



챗봇을 통한 1차 고객응대로 대기시간 감축 및 상담사의 단순, 반복업무를 감소시키고 챗봇이 응대하지 못한 내용을 비대면 챗봇상담사에게 전달하며 업무의 효율성을 극대화 합니다.

챗봇

1. 딥러닝기반 코딩없는 챗봇빌더
2. 스마트 추천,채널,링크
3. 스마트 카드 UI/UX
4. 추가/강화 학습
5. 리치메세지/TTS/대화플로우
6. 멀티 컨넥트/대쉬보드/챗봇통계



유인 채팅상담

1. 상담원 상황별,업무별 자동배분
2. 새로운 채팅상담 인입시 알림기
3. 대쉬보드 및 상담통계
4. 상담 히스토리 검색 및 관리
5. 원클릭 템플릿 데이터 상담
6. 챗봇 과 유인상담의 자유로운 전환

1.4 제품의 핵심기능 – 강화학습

강화학습을 통하여 인식이 되지않은 문장들에 대한 추가학습을 진행하여 정확도를 향상시킵니다.

쉽고 간편하게 Addie의 지능을 높여주세요



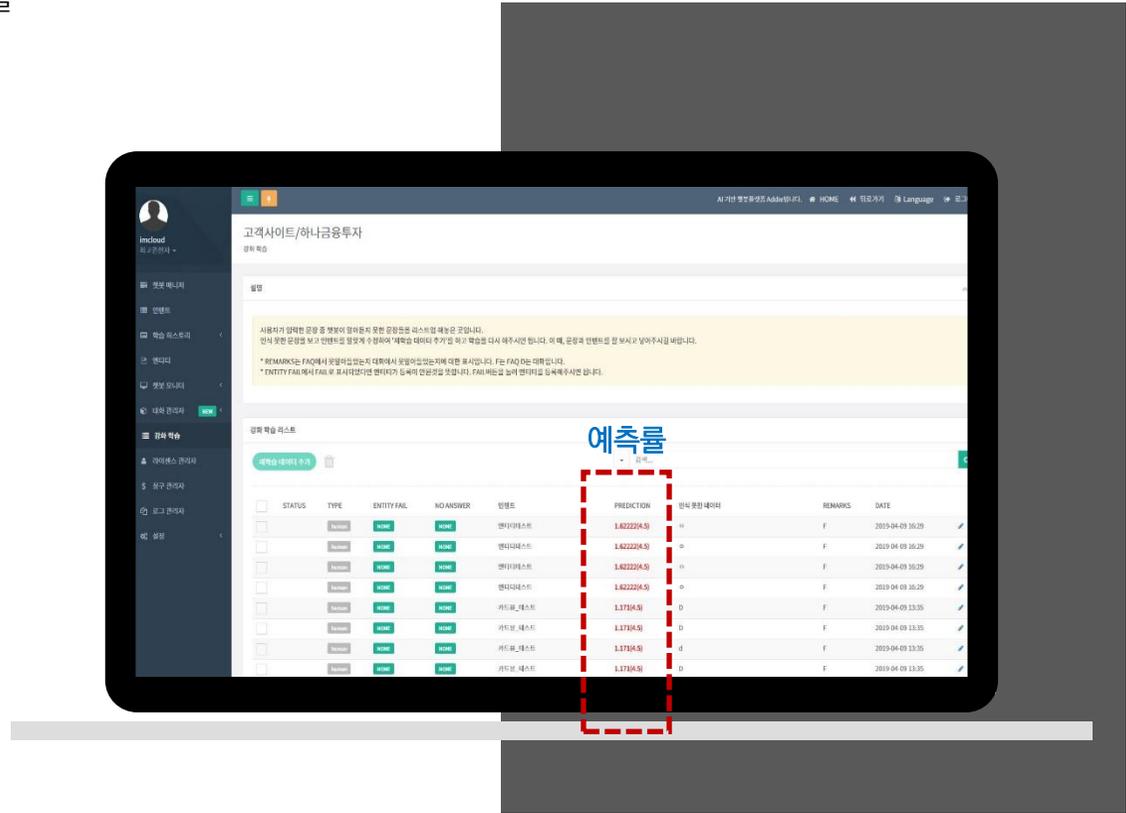
챗봇의 응답하지 못한문장은 Addie가 예측한 정확도와 함께 정보가 표시됩니다.

사용자는 손쉽게 문장은 선택하고/Label을 설정하여 주기적으로 학습을 진행하면 챗봇은 성능은 점점 향상됩니다.

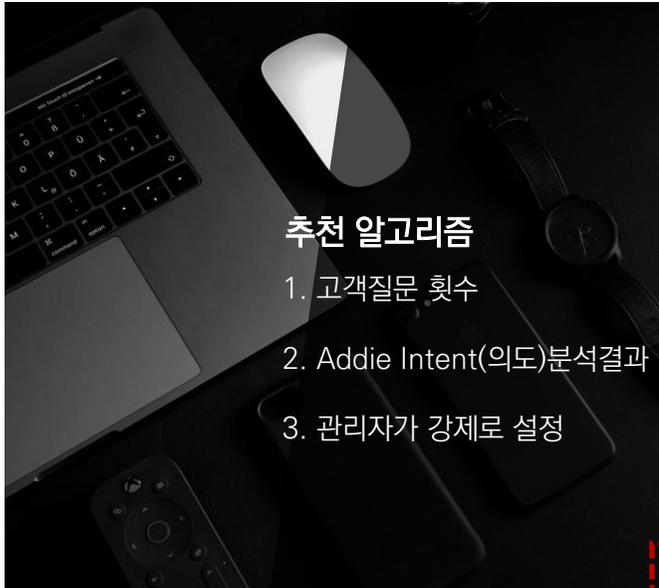
아예 인지못한 내용은 Intent를 추가하고 학습시켜주면 됩니다.

주기적으로 추가/강화 학습을 진행하면서 점점 향상되는 Addie를 볼 수 있습니다.

예측률 통계 >



1.5 제품의 핵심기능 – 스마트 추천



추천 알고리즘

- 1. 고객질문 횟수
- 2. Addie Intent(의도)분석결과
- 3. 관리자가 강제로 설정



스마트 추천

고객의 질문횟수와 Addie의 인텐트(의도)분석 결과와 관리자가 설정한 의도를 종합해서 고객의 질의에 관하여 답변과 동시에 추천을 해줍니다.

추천은 5개가 출력되며 좌우로 스크롤이 가능합니다.

챗봇 관리자가 강제로 의도한바를 제일 앞에 출력할수 있고 관리자가 강제하지않으면 내부 알고리즘에 의해 추천 인텐트가 표시됩니다.

1.6 제품의 핵심기능 – 스마트 카드뷰/링크



스마트 카드뷰 템플릿 기능과 링크기능을 활용해서 챗봇을 좀더 사용자 친화적으로 만들수 있습니다.

모바일/PC 를 구분해 링크연동을 조정가능며, 카드뷰의 이미지/제목/설명만을 추가해 손쉽게 관리가 가능합니다.

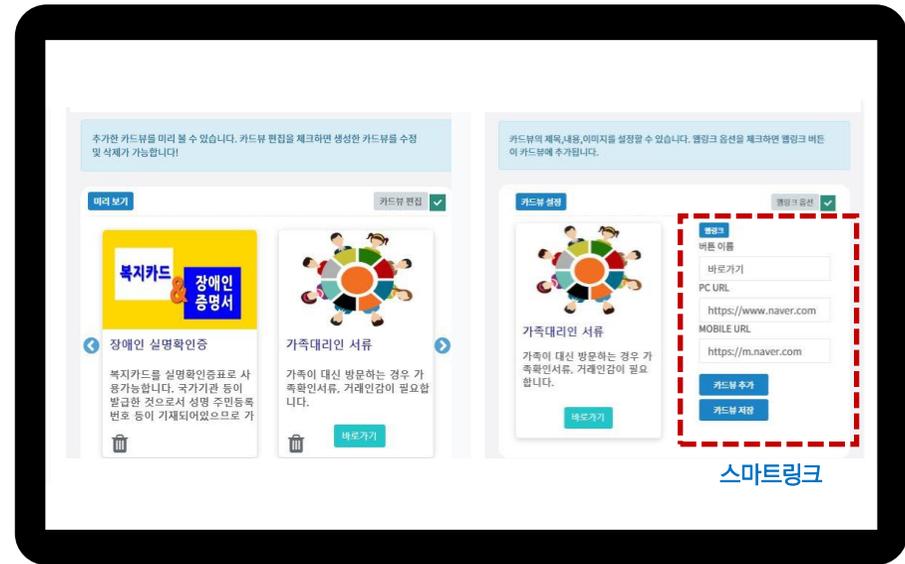


PC/모바일 링크를 구분해 고객이 어디서 유입되더라도 대응이 가능합니다.

카드뷰의 템플릿을 통해 이미지/제목/설명 추가만으로 사용자에게 편리한 UI/UX를 제공할수 있습니다.

카드뷰의 미리보기 기능을 제공하며 모바일에서 화면에 표시가 안될때 스크롤이 가능합니다.

카드뷰의 템플릿추가로 원하는 모양으로 설정이 가능합니다.

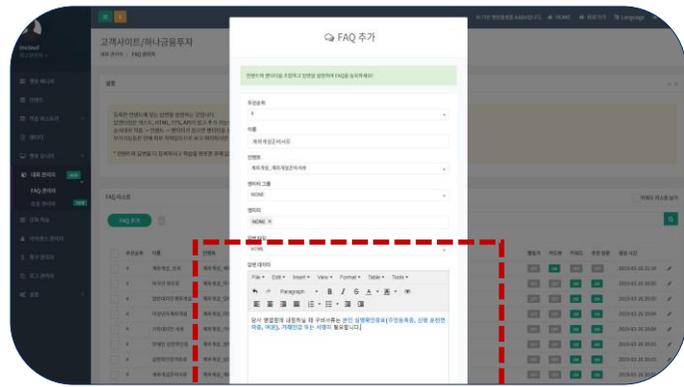


스마트 카드뷰 >

1.7 제품의 핵심기능 – 리치메세지 / TTS

리치 메시지(Rich Message)

Text나 이미지, 동영상,음성과 버튼 등 다양한 형식으로 Addie의 답변을 스마트하고 효과적으로 만들 수 있고 카드뷰 UI/UX를 통한 사용자 친화적인 챗봇을 구축가능합니다.



챗봇플랫폼 스마트에디터(HTML)



01.HTML 스마트에디터

웹표준에 최적화된 다양한 글 양식/글 장식을 지원하며 Flash없이 이미지 업로드 및 동영상을 추가할수 있습니다.

02.카드뷰/링크

간단하게 제목 및 설명 이미지만 첨부하세요. 카드뷰 UI를 통한 사용자 친화적인 UX를 제공합니다.

03.TTS

TTS 옵션설정만으로 텍스트출력이 아닌 음성 출력을 지원합니다.

1.8 제품의 핵심기능 – 스마트 채널

챗봇은 하나여도 고객의 유입경로는 다양하며 이벤트나 특정사이트에서는 다른 대응이 필요합니다.

스마트채널기능은 고객의 접근경로에 따라 다양한 다른 메시지를 출력하는 기능입니다.

고객에게 좀더 유연하게 대응해보세요.



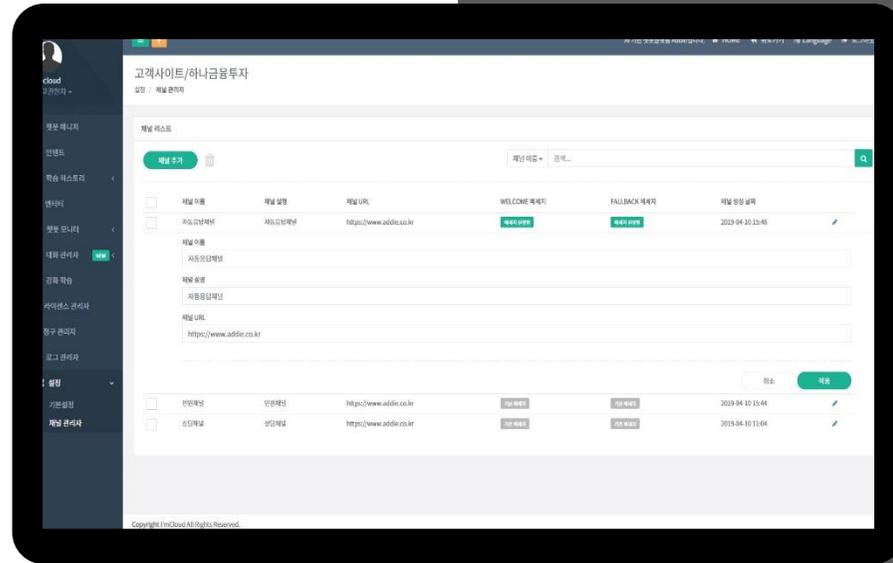
채널 추가/삭제/편집 기능

채널의 Welcome 메시지 편집기능

채널의 Fallback 메시지 편집기능

카드뷰형태 및 HTML스마트에디터를 활용한 다양한 표현방법

채널 추가에 따른 고유의 챗봇 URL 생성



채널의 다각화 >

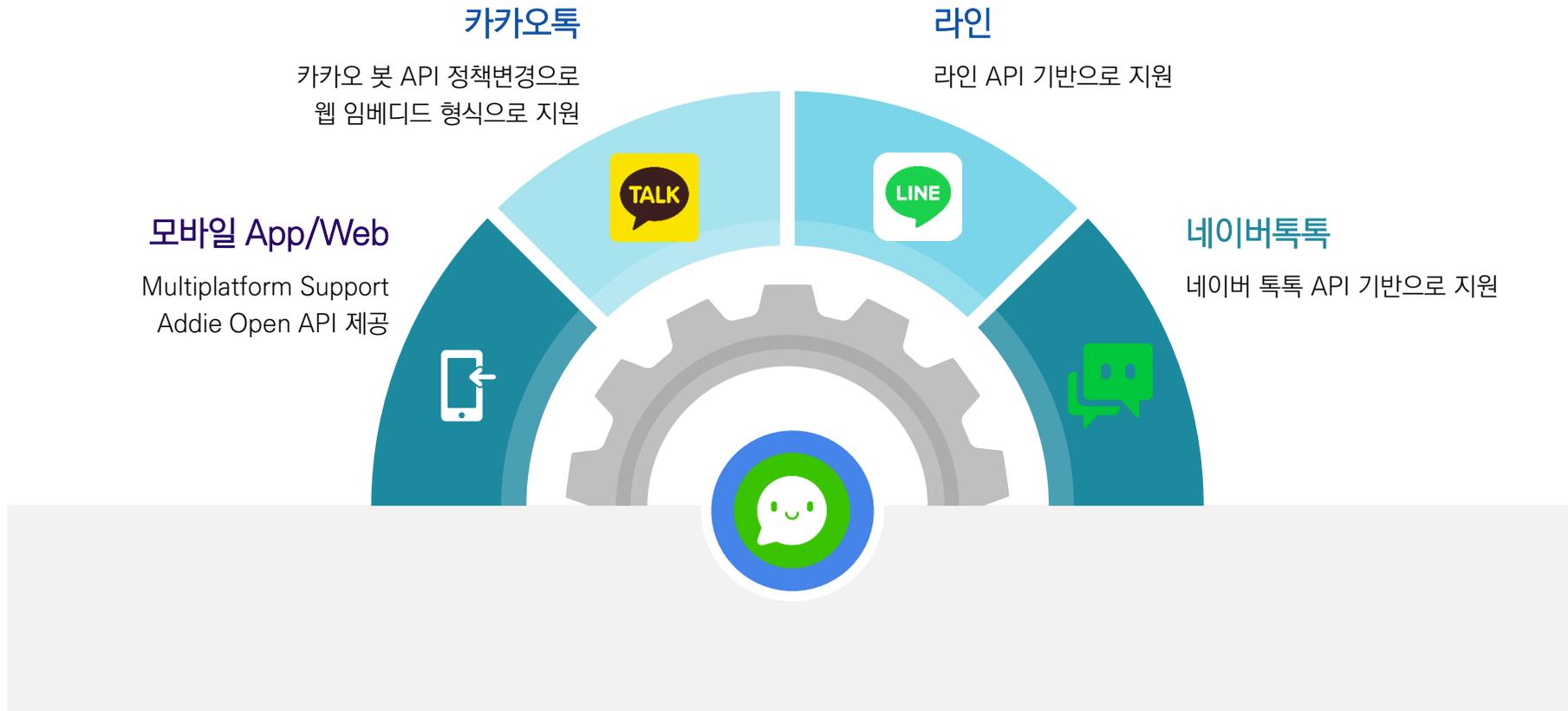
 Fallback 메시지란?

챗봇이 사용자의 문장을 알아듣지 못할때 대응하는 메시지

1.10 제품의 핵심기능 – 멀티컨넥트



카카오톡, 네이버톡톡, 모바일앱, 웹등 다양한 채널에서 들어온 고객을 통합하여 응대 가능합니다.
WeChat, Facebook, 텔레그램등 연동되는 채널은 지속적으로 확장중 입니다.



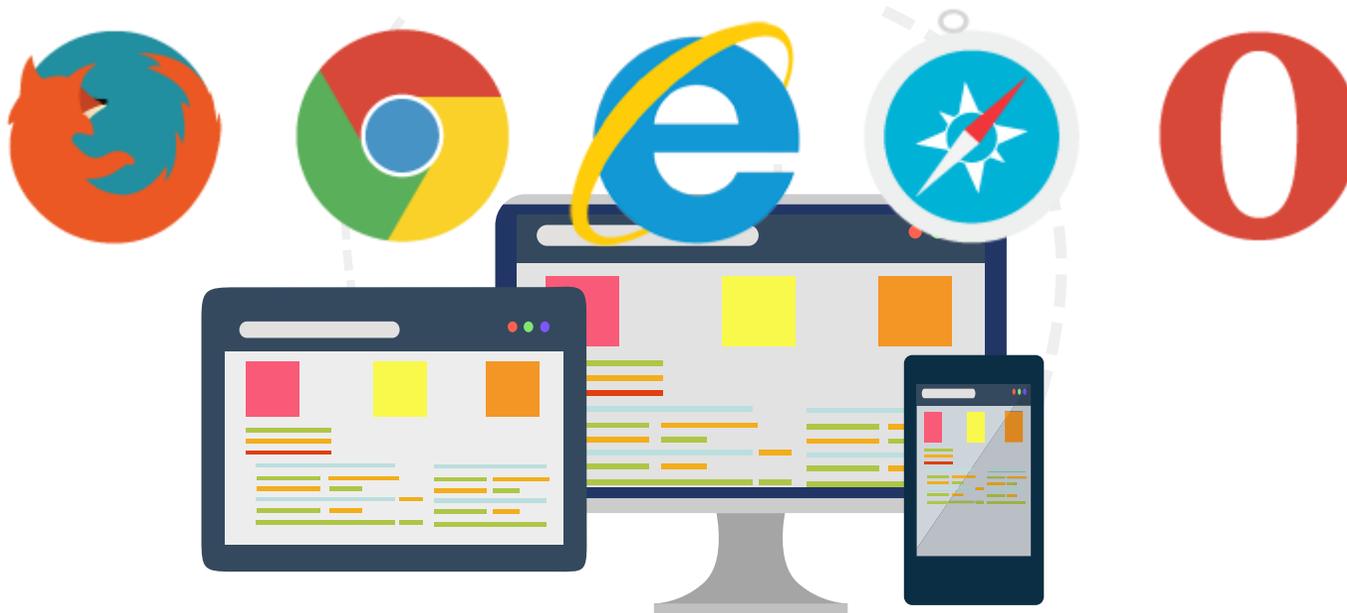
1.11 제품의 핵심기능 – 브라우저 호환성



PC/모바일에서 사용하는 브라우저가 다양하고 각각의 레이아웃 엔진, Javascript 엔진이 다르고 지원하는 기능 범위도 차이가 있습니다

Addie의 챗봇 웹클라이언트는 표준호환성을 유지합니다.

익터넷익스플러 10,11,Edge
크롬,사파리,파이어폭스 오페라등 대부분의 브라우저를 지원합니다.



1.12 제품의 핵심기능 – 스마트 통계

종합 대시보드를 통해 각종 통계 및 제품 상태를 실시간으로 관리할수 있습니다.



상담현황 통계

실시간 상담 현황, 상담기록, 상담건수, 라이선스 및 사용비용등 각종통계지표를 한눈에 파악할수 있습니다.



서버상태

챗봇플랫폼이 설치된 각종 서버들의 서비스 상태를 확인 할 수 있습니다.



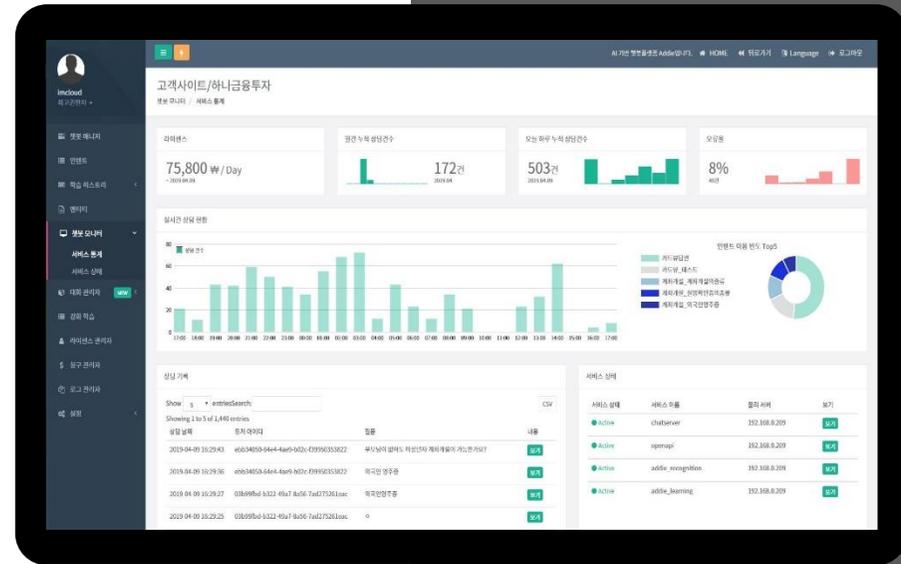
강화학습 통계

챗봇이 인지하지 못하거나 이해하지 못한 문장들의 통계를 볼수 있습니다.



인텐트 통계

가장많이 사용한 사용자의도를 한눈에 파악할수 있습니다.



2. 회사소개

아임클라우드는 국내 최고 수준의 하둡 기술 기반 빅데이터 전문회사이며 인공지능 및 Deep Learning 분야의 선도 회사입니다. 다수의 프로젝트를 성공적으로 수행하며 그 전문성을 입증해 왔습니다. **회사 설립 초기 삼성과 액셀(상장사)로부터 시드 투자를 유치 하여 기업의 성장성과 안정성을 검증** 받았습니다. 2017년도 국무총리상(대표), 2018년도 장관상(아임클라우드)를 통해 회사의 미래 성장 가능성을 인정 받았습니다.

연혁

- OpenSight 빅데이터 솔루션 제품 발표 (에너지, 스마트팩토리, IoT 빅데이터전용)
- 벤처기업 인증 및 벤처기업협회 가입
- **삼성벤처 투자유치**
- **액셀(코스닥상장사) 투자유치**
- 미래부 우선 지원 중소기업 K-Global 300 업체 선정

- AWS, Naver와 클라우드 파트너십 체결
- 연세의료원 인공지능 공동개발 협약
- 국방부/미래부 주관 국군의무사령부 인공지능 연구개발 사업 참여
- **SW산업발전 공로 국무총리상 (대표)**



3. 레퍼런스 - 부여사비도성



부여박물관 - 사비도성 전시물 큐레이션 (음성 챗봇)

아임클라우드 챗봇솔루션 Addie를 이용하여 백제 사비시대의 400여가지 이상의 FAQ를 사용자에게 제공합니다.

Addie 챗봇플랫폼

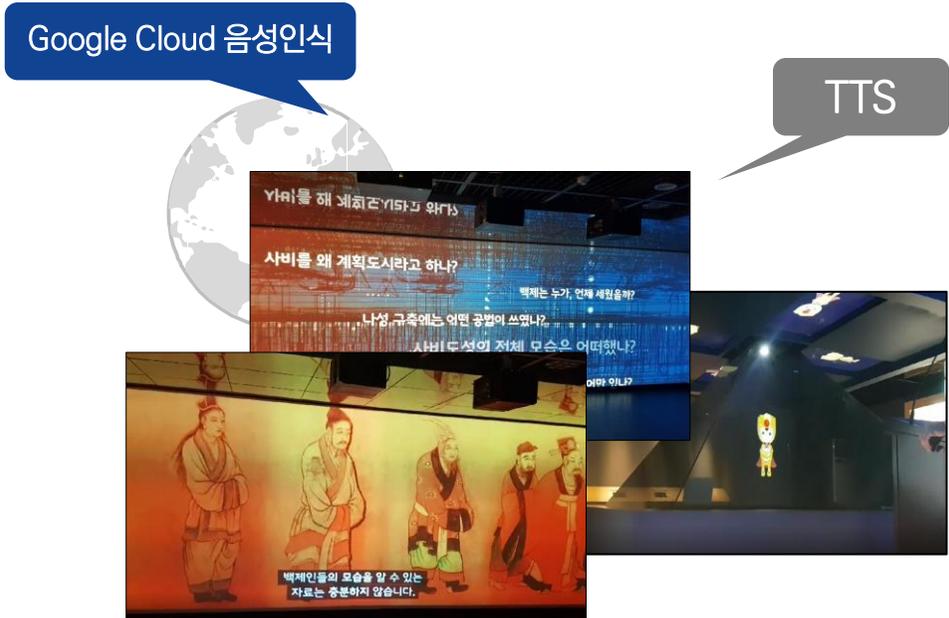
Cloud 기반의 챗봇플랫폼 사용

400개이상의 FAQ

400개이상의 FAQ
30만가지이상의 학습데이터

Legacy Data연동

부여 사비도성관련 데이터를 이용한 영상출력



Cloud 음성인식

Google 클라우드기반의 음성인식 사용

Multi Mic

4개의 마이크를 이용한 동시 처리

홀로그램

3D 홀로그램 연동을 위한 인터페이스

3. 레퍼런스 - 윤선생



윤선생 영어 교육 음성 챗봇

- ✓ 회원들의 학습을 돕는 교재활용학습, 게임학습, 오디오 서비스 등을 제공합니다.
- ✓ STT/TTS를 이용하여 질의 응답에 대해 음성 서비스를 제공합니다.



Thanks 

sales@imcloud.co.kr
heejun@imcloud.co.kr