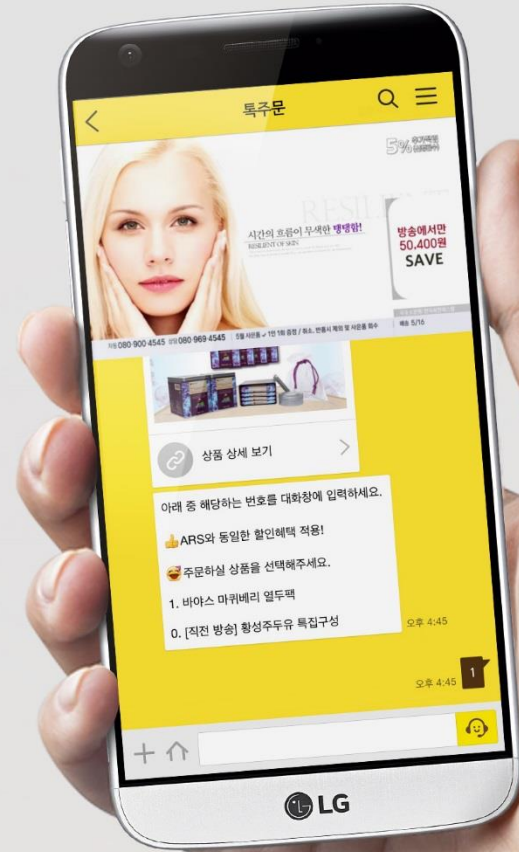


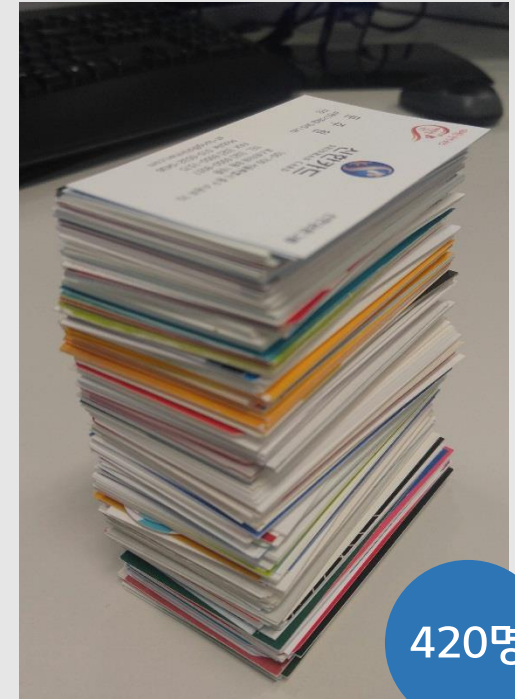
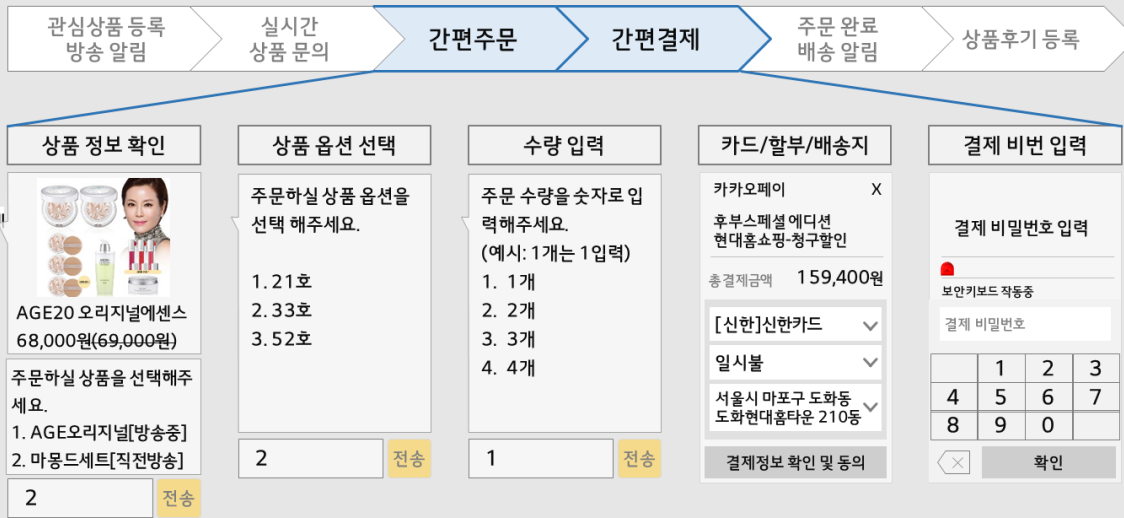
인공지능과 융합되는
모바일 비즈니스 플랫폼

Chatbot

기업에 어떻게
도입할 것인가?



채팅으로 주문하면 어떨까? 그 후 2년



420명





챗봇.

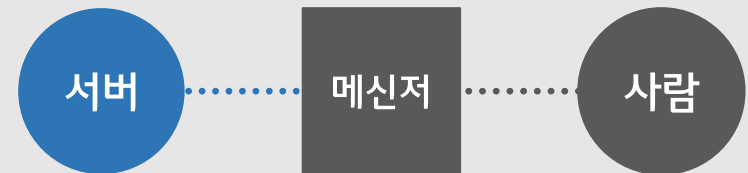
왜 부상하는가?

📍 사람과의 대화 vs. 기계와의 대화

채팅은 사람과 하는 것이다



채팅은 기계와도 할 수 있다



챗봇

Gartner TOP 10 Trends 2017

Artificial Intelligence

Chatbot

Mesh Service

AI Chatbot for Business



✓ **AI and Advanced Machine Learning**

Intelligent Apps

Intelligent Things

Virtual and Augmented Reality

Digital Twin

Blockchain and Distributed Ledgers

✓ **Conversational System**

✓ **Mesh App and Service Architecture**

Digital Technology Platforms

Adaptive Security Architecture

1995 ~ 2016

기업 마케팅의 핵심 채널

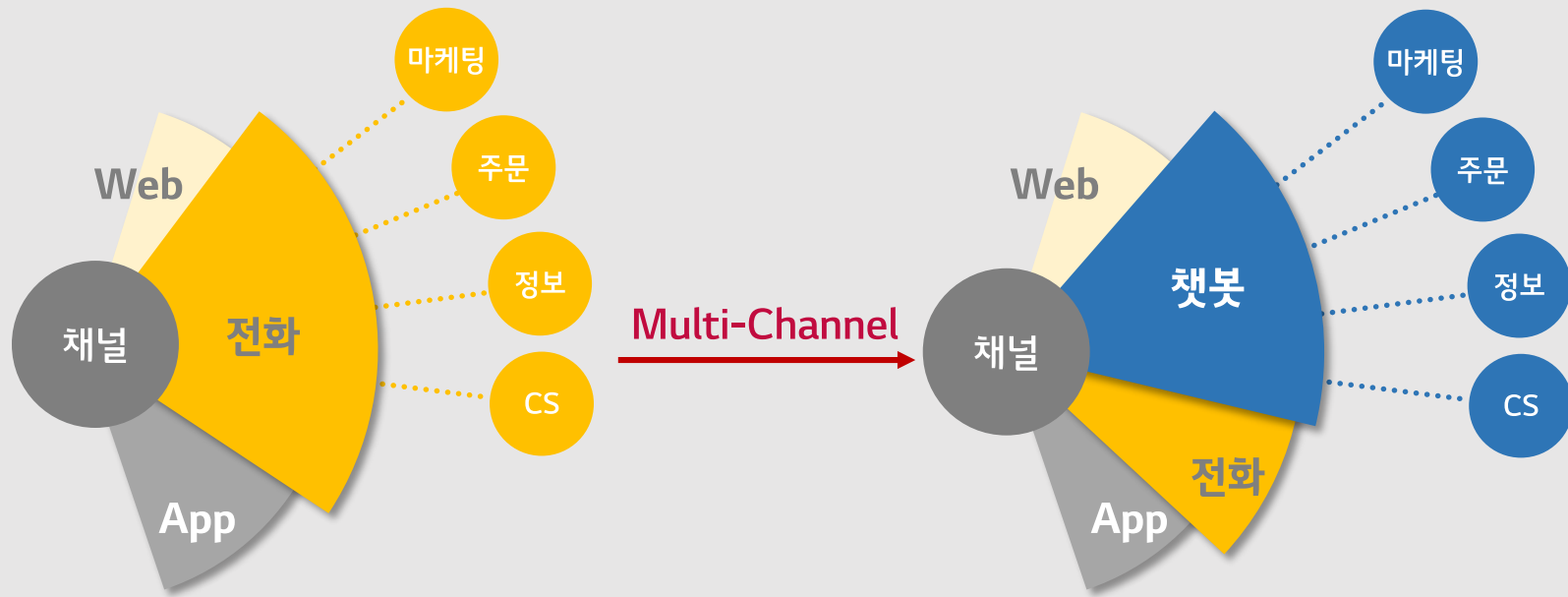
마케팅 주문 상담

Outbound

Inbound



통화에서 챗봇으로



채팅에 익숙한 밀레니얼 세대

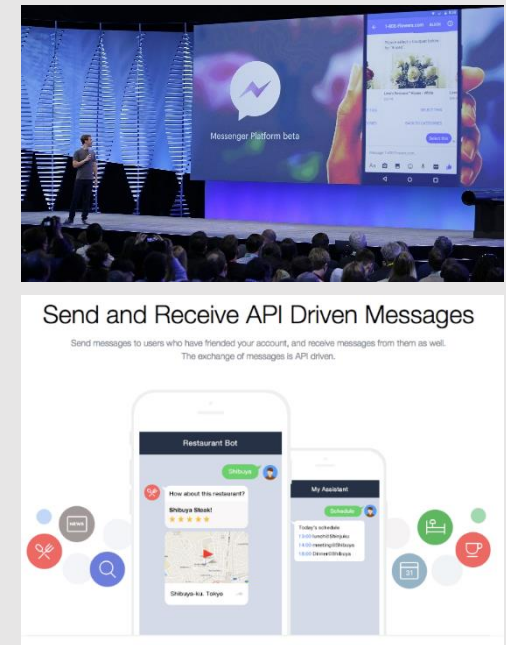
밀레니얼 세대의 등장



모바일앱의 한계

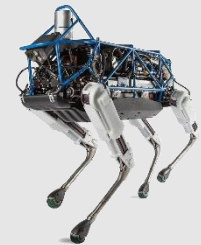
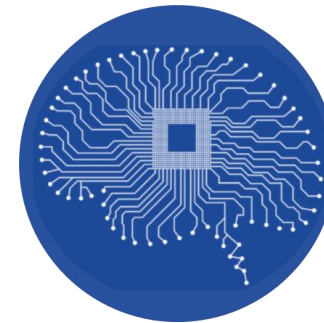


메신저사업자의 API 제공

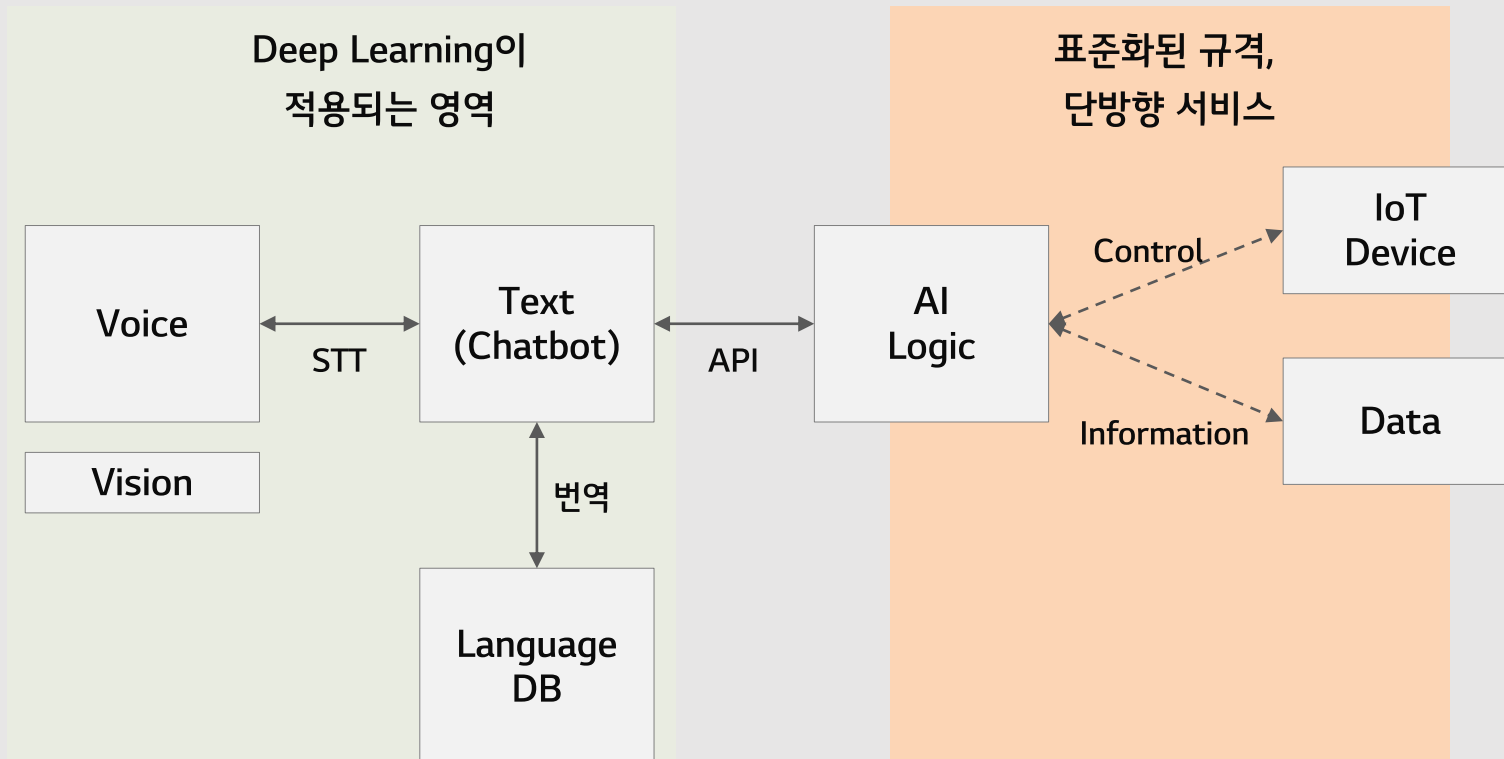


인공지능과 챗봇의 융합

범용적 디바이스
범용적 앱
Conversational UI



📍 개인 & 홈 디바이스에서의 AI 활용



“언어DB의 축적은 언어 지능의 지속적 개선을 가능”

“AI 플랫폼이 제공하는 (Skill)API로 구현 가능”

📍 챗봇 언어의 변환 과정

사용자 언어

내일 서울 날씨는요?
내일 서울 날씨가 궁금해요.
내일 서울 날씨가 어떨 거 같아?
내일 서울 날씨 좀 알려주라
내일 서울 날씨 좀 알려줘
내일 서울 날씨 어때?
내일 서울 날씨
내일 서울 날씨는?
6일 서울 날씨
날씨 알려줘. 내일 서울은?
서울의 내일 날씨 좀 알려줘요.
서울 내일 날씨
서울 내일 날씨?
내일 서울에 비와?
내일 서울 날씨 좋아?
내일 우산 챙겨야 해?

표준 언어

내일 서울 날씨를 알려주세요.

내일 날씨를 알려주세요.

서울 날씨를 알려주세요.

내일 서울 3시경의
초미세먼지 농도를 알려주세요.

개발 언어

Select 날씨 from 예보시스템
where 2017-04-05 and 서울

select
insert
delete
update

Select 초미세 상태 from 예보시스템
where 2017-04-05 and 서울

데이터와 개발 언어가 없다면?

지능형 서비스로 생각할까요?



챗봇.

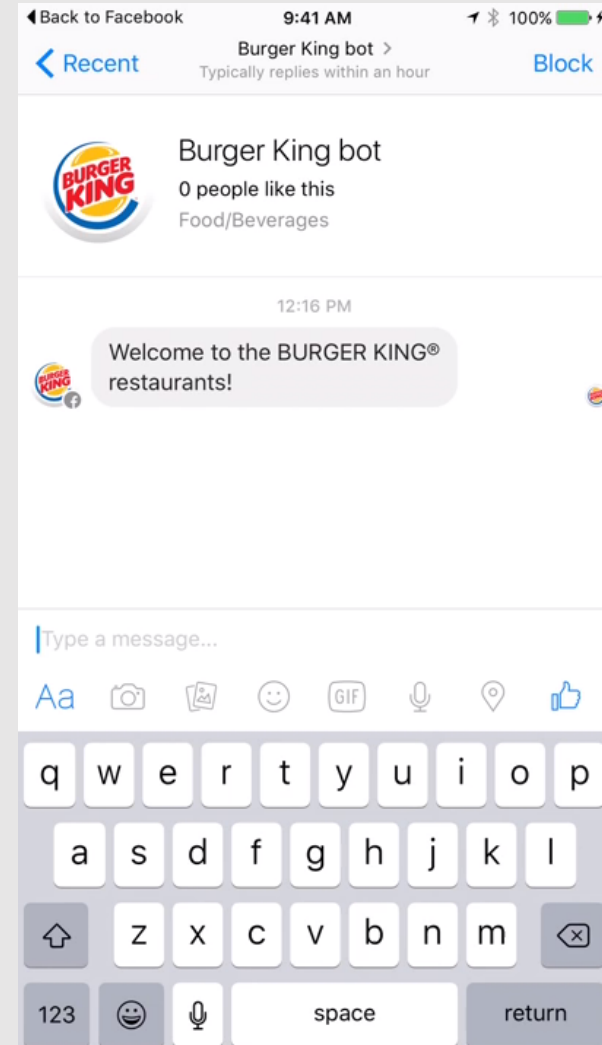
어떻게 활용하고 있나?

📍 챗봇으로 만든 버거킹

버거킹 주문

페이스북 메신저 챗봇API

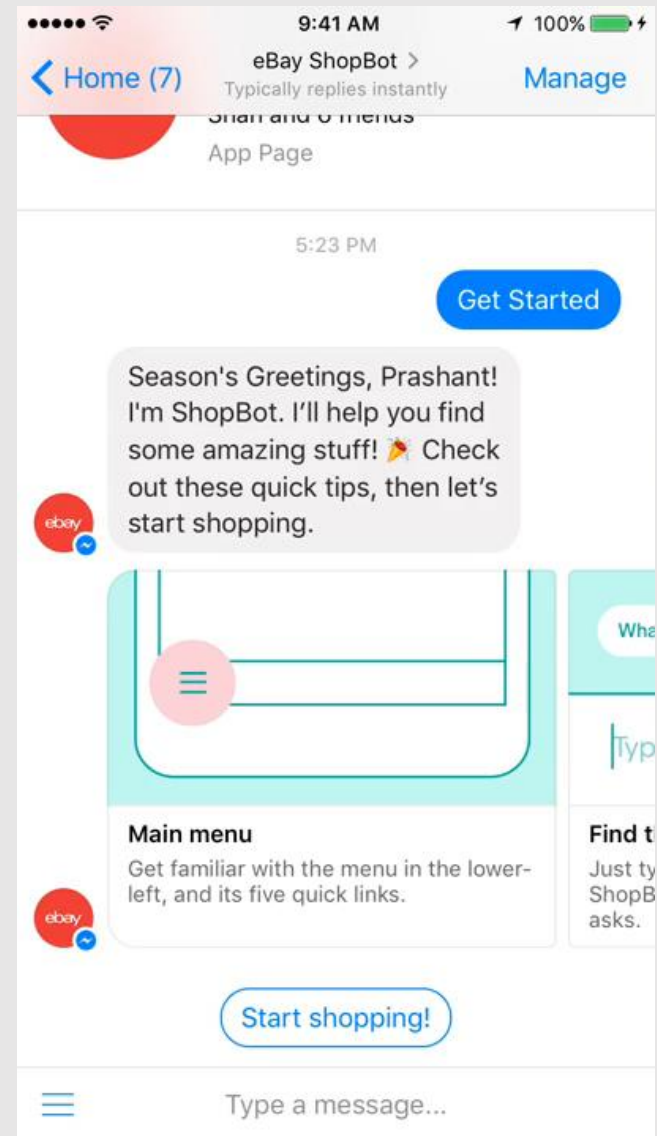
Store & Channel로서의 가능성



Facebook Messenger

구매 전 탐색

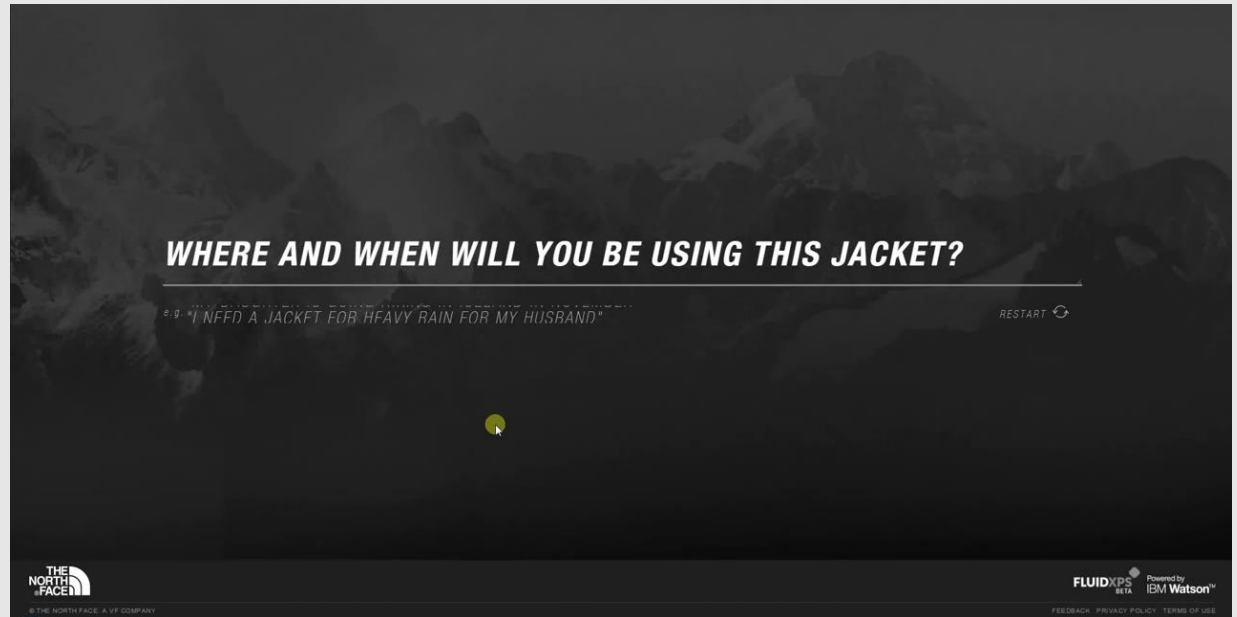
검색 + 큐레이션



Web 기반 챗봇

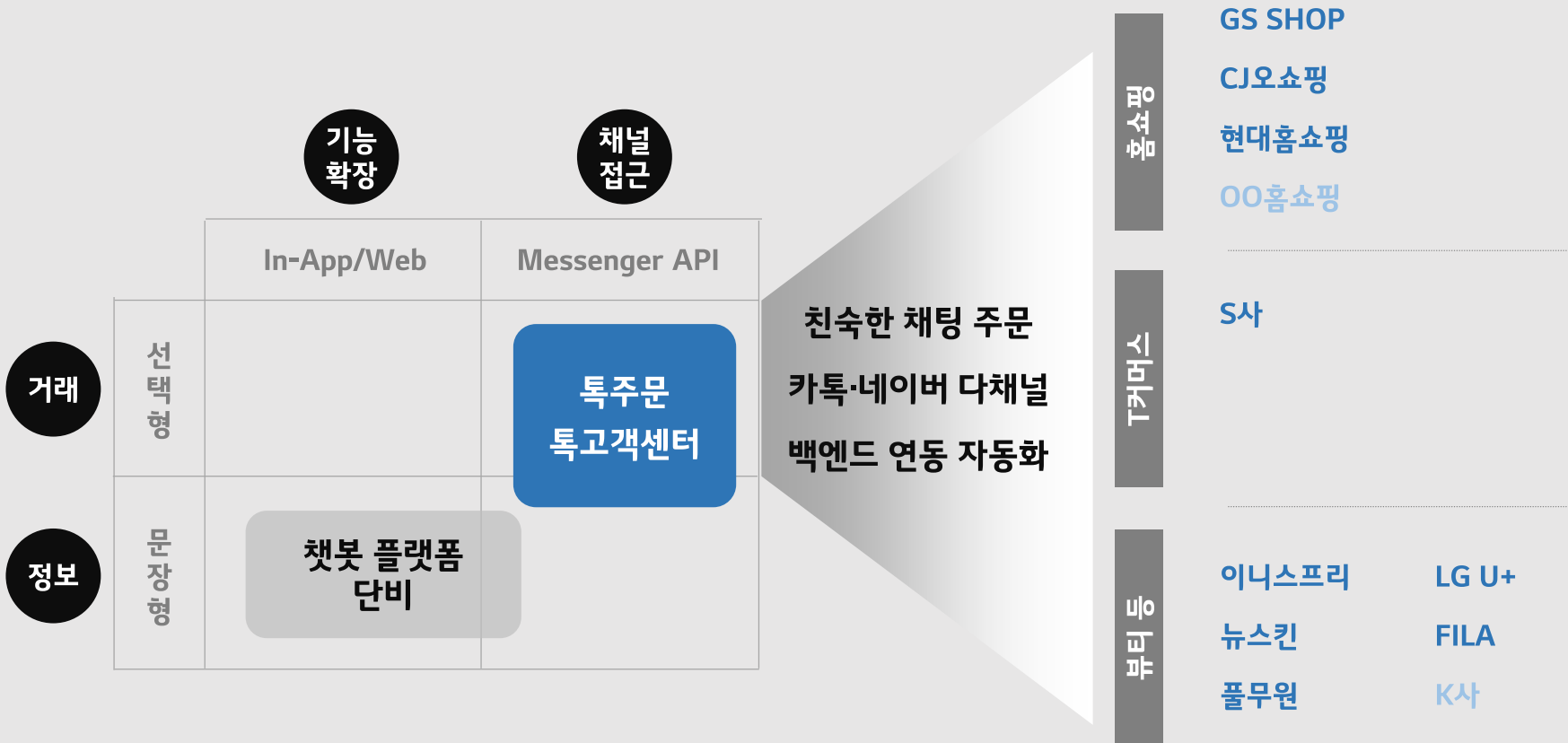
구매 전 탐색

IBM Watson



📍 챗봇 기반 대화형 커머스 특주문

국민앱 카카오톡 & 네이버 채팅으로 1분만에 주문에서 결제까지 끝!



채팅으로 주문하는 특주문 소개 영상

현대홈쇼핑

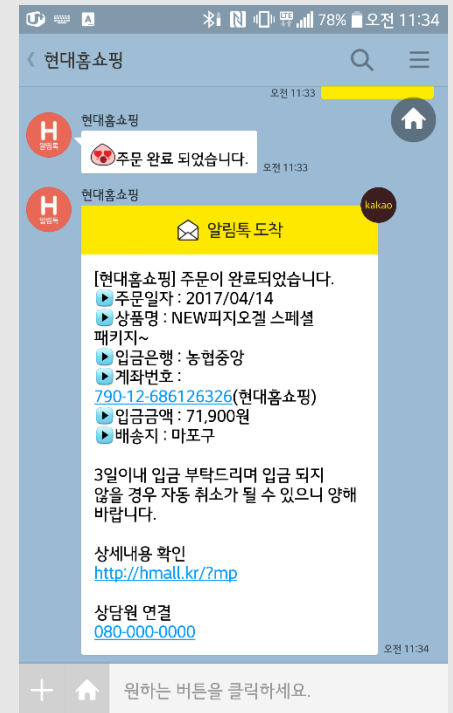
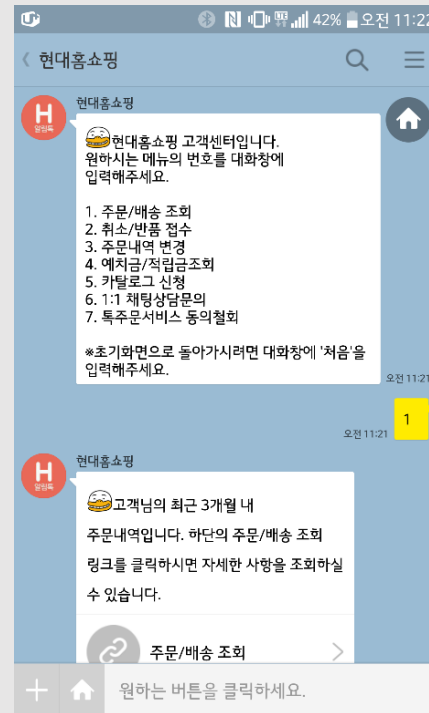
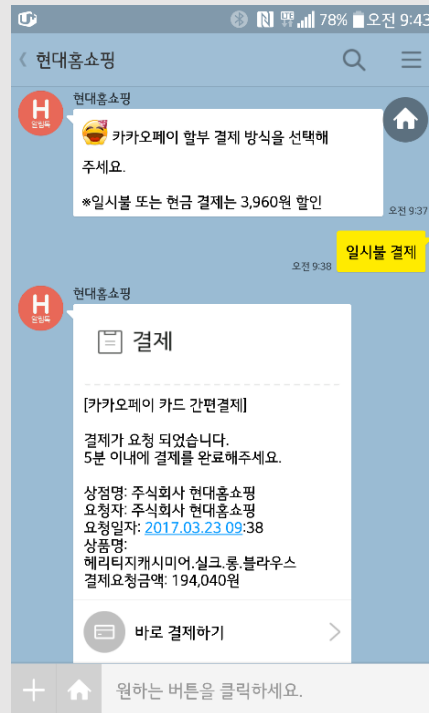
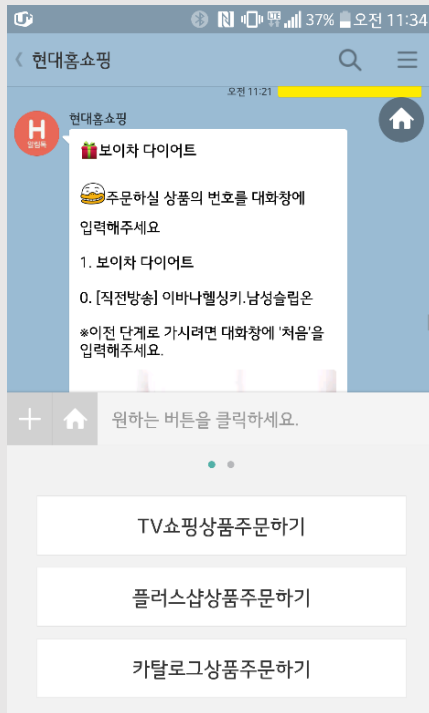


GS홈쇼핑·CJ오쇼핑·현대홈쇼핑 특주문

실시간/데이터/카탈로그 주문
및 자동응대 고객센터

기간계 연동된 자동화된 주문
및 고객센터 기능 제공

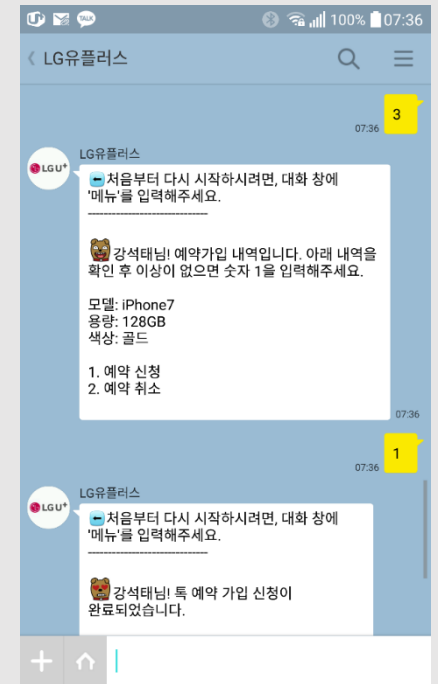
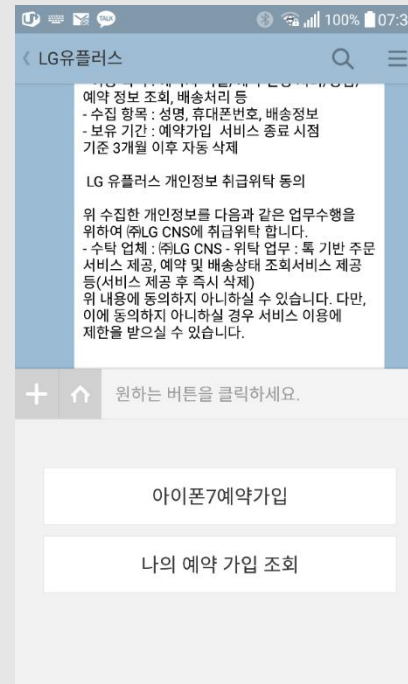
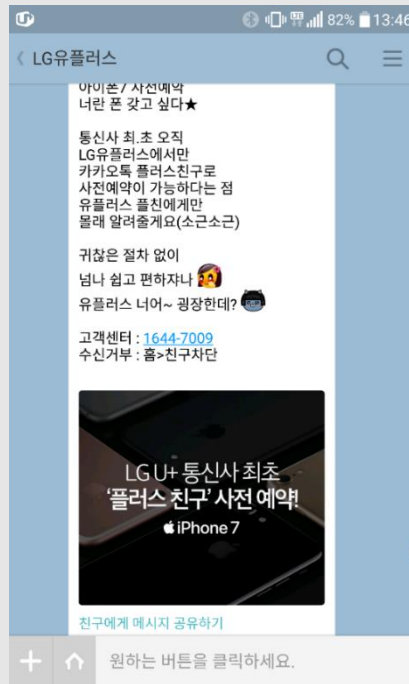
선택형 터치 기반의 인터페이스로
빠르고 쉬운 주문 가능



2016년 10월

통신사 최초 특예약판매

아이폰7, G6, S8

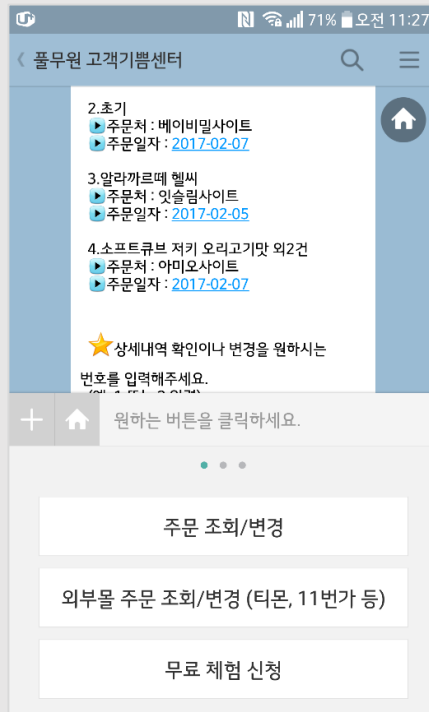


📍 풀무원 고객센터 주문 조회 기능

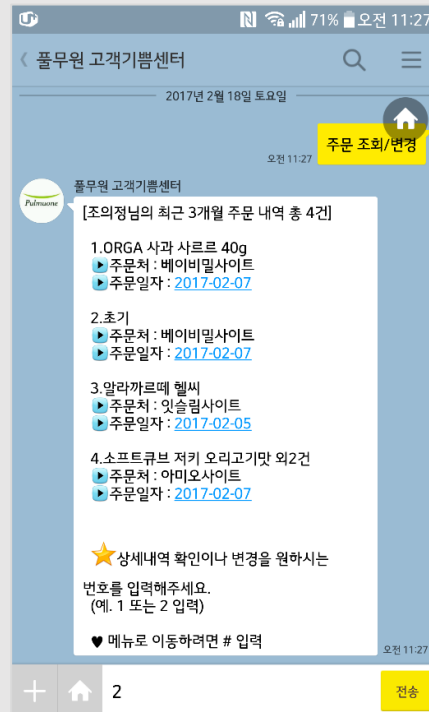
카카오톡 플러스친구



고객센터 메뉴



주문 내역



주문 조회/변경 메뉴

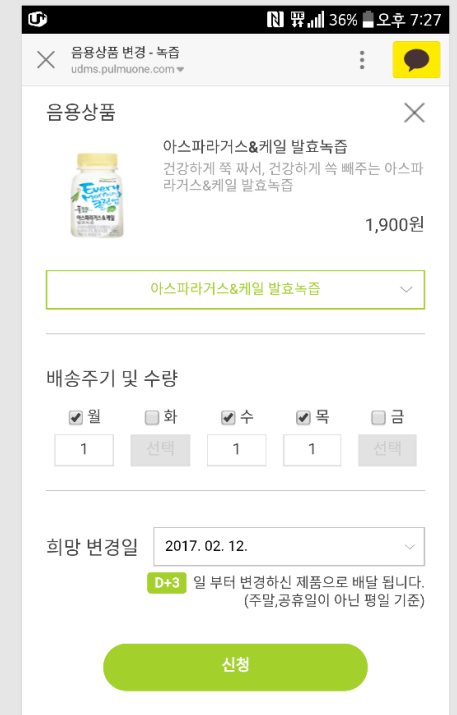


📍 풀무원 고객센터 주문 변경 기능

배송 일정 조회 및 배송 일정 변경



배송 상품/수량/패턴 변경



풀무원 고객센터 기타 기능

정기 배송 주소 변경

상품정보-배송지 변경 - 잇솔팁
udms.pulmuone.com

알라까르떼 헬시

배송지 변경 (일일배달 주문의 경우, 배송 지역이 한정될 수 있습니다.)

배송변경 시작일 2017. 02. 24.

배송지

07270 우편번호 검색

서울 영등포구 선유로33길 22 (양평동3가, 경남아너스빌)

810호

배송지 주소변경을 위해서 개인정보 수집에 동의해주세요.
 동의하기

배송 상태 조회

풀무원 고객센터

[조의정님의 주문 상세 내역]

- ▶ 상품명 : ORGA 사과 사르르 40g
- ▶ 주문일자 : 2017-02-07
- ▶ 배송관련정보
 - 수령인 : 조의정
 - 배송구분 : 택배
 - 배송지 : (도로명) 서울 영등포구 선유로33길 22 810호

배송 상태 조회

원하는 버튼을 클릭하세요.

배송 관련 문의

이전단계

처음으로

배송 문의

배송조회_결과 | CJ대한통운 택배 모바일 홈페이지...
www.doortodoor.co.kr

배송조회 결과

1. 기본정보

운송장번호	697149696271
보내는분	풀무*
받는분	조의*
물품정보	소프트큐브 저키오리고기맛

2. 상태정보

처리일시	담당점소	상품상태
2017-02-08 20:05	신 과산대리점	집화처리
2017-02-08 22:38	대전HUB	간선상차

풀무원 고객센터

♥ 메뉴로 이동합니다.

풀무원에 문의하기

★ 아래의 버튼 리스트에서 문의 사항 등록 방법을 선택해 주세요.
※ 사진 첨부를 원하시면 '사진 첨부 후 문의사항 입력' 을 선택해주세요.

원하는 버튼을 클릭하세요.

사진 첨부 후 문의사항 입력

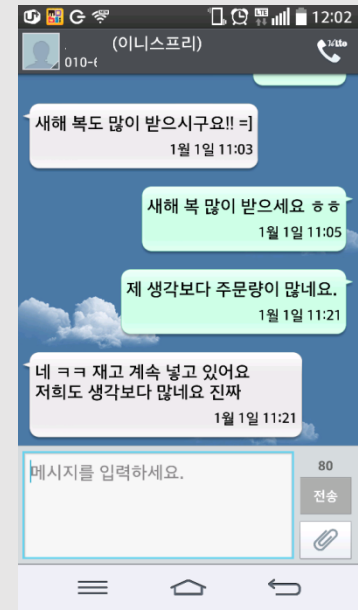
문의사항만 입력

처음으로

2016년 12월

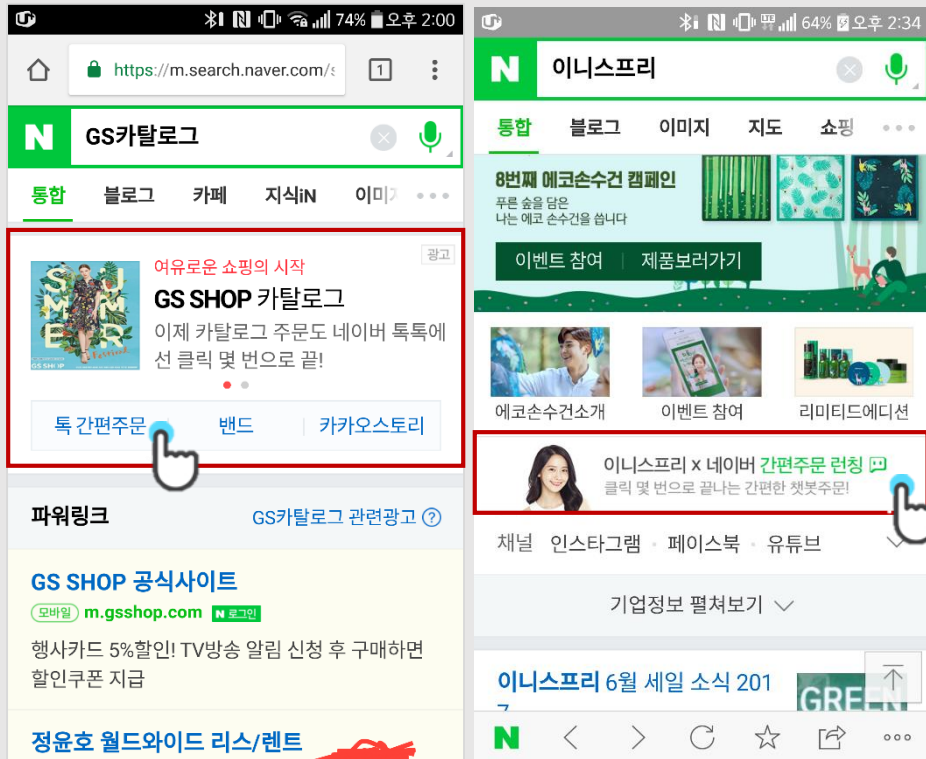
플러스친구 푸쉬&주문

8개 중 4개 상품 완판

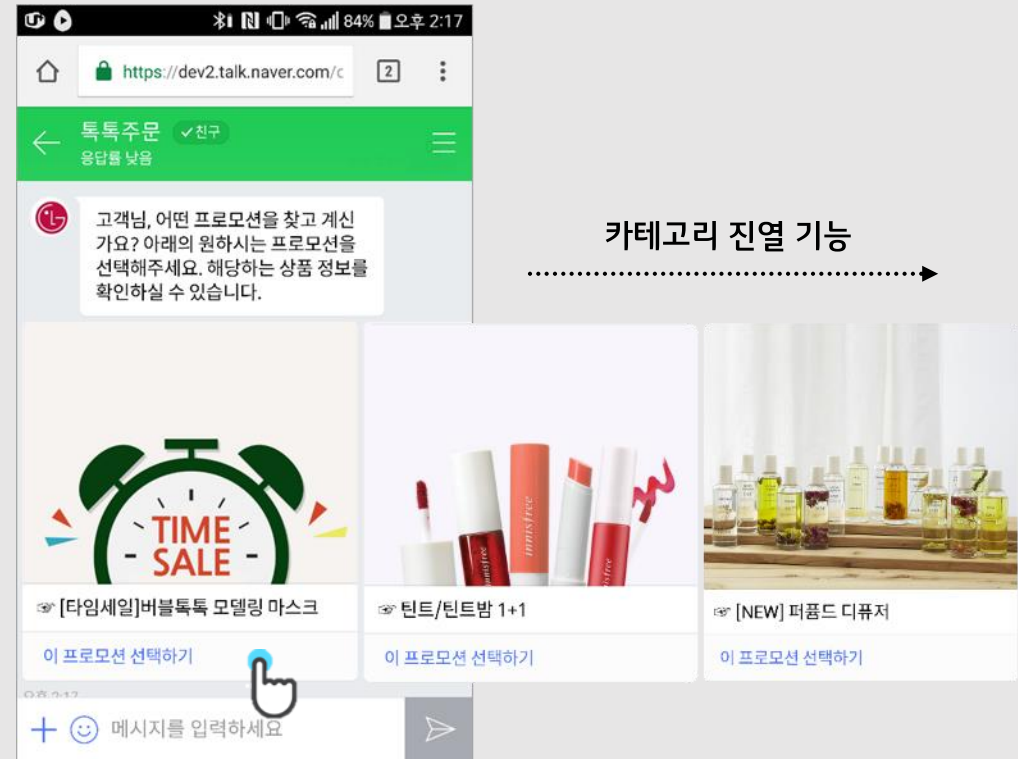


GS카탈로그·이니스프리 네이버 특특주문

네이버 키워드 검색



프로모션 진열



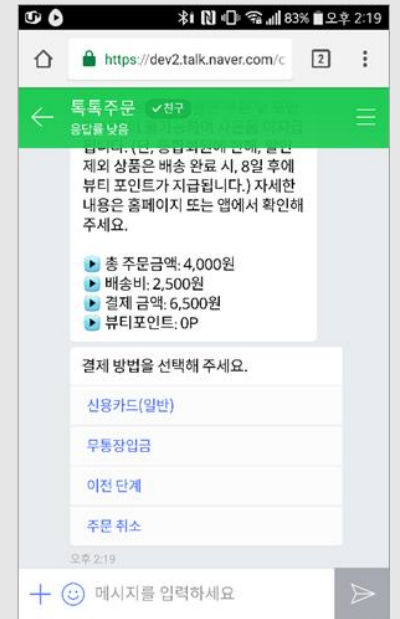
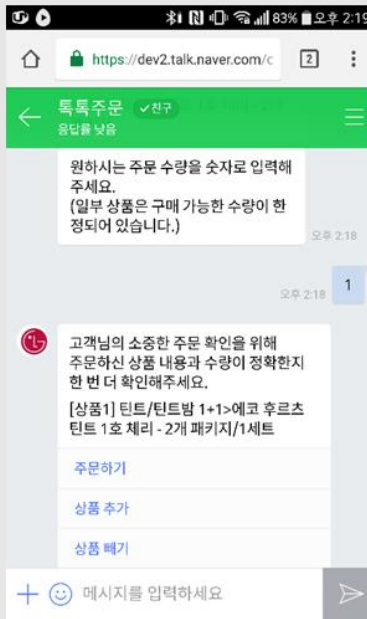
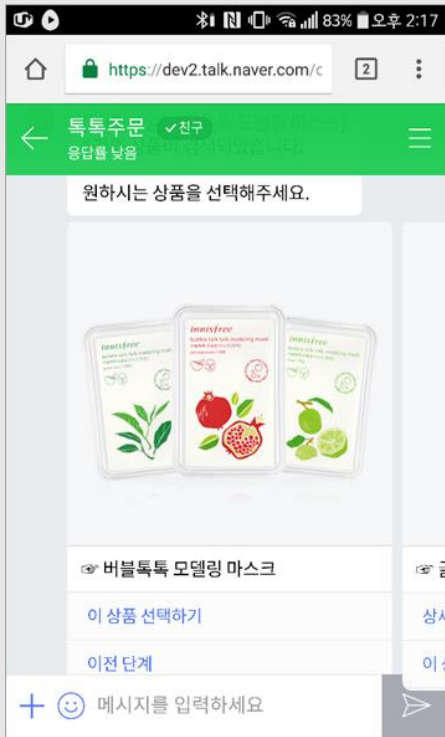
GS카탈로그·이니스프리 네이버 톡톡주문

상품 탐색 및 선택

장바구니 기능

지도 방식의 주소

결제수단 선택



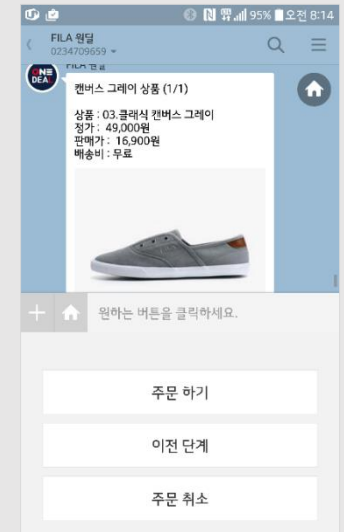
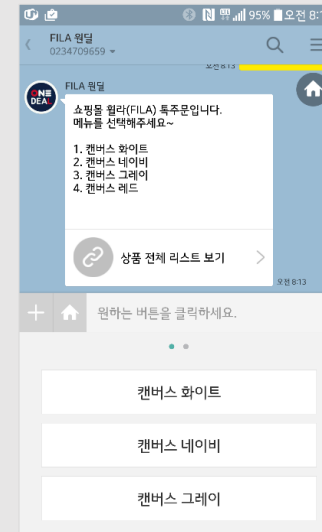
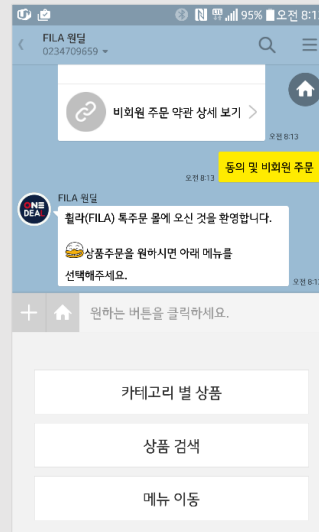
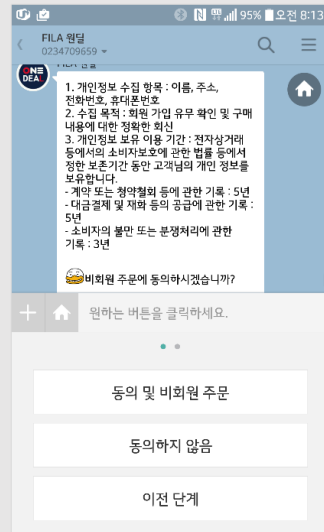
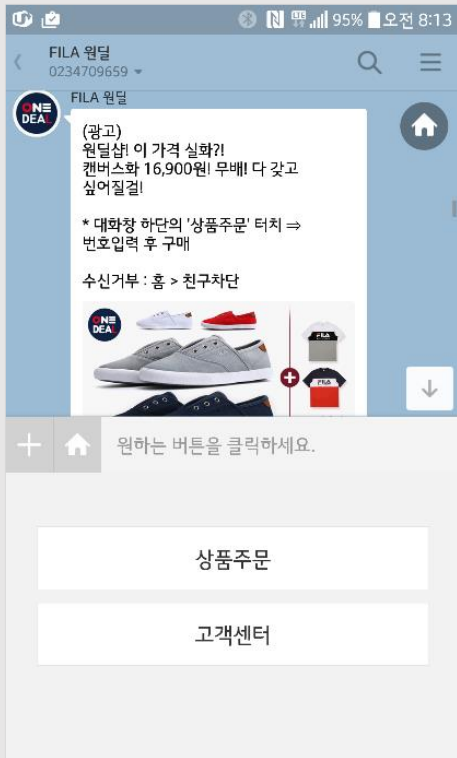
.....>
상품 진열 기능

특주문2.0 FILA원딜 특주문

누구나 챗봇 샵을 개설할 수 있게
표준화된 주문 및 고객센터 제공

회원/비회원 주문을 지원하며
API 연동 통한 자동화 가능

선택형 터치 기반의 인터페이스로
빠르고 쉬운 주문 가능





챗봇.

어떻게 도입할 것인가?



Chatbot

서비스 대상에 따라 구현 방식을 최적화하라

만능이 아닌 확실한 가치를 제공하라

기업의 비즈니스 시스템 구성

누구에게나

정보제공

기업 정보 제공

상품 정보 제공(추천)

매장 또는 AS센터 정보

거래의 대상자

트랜잭션

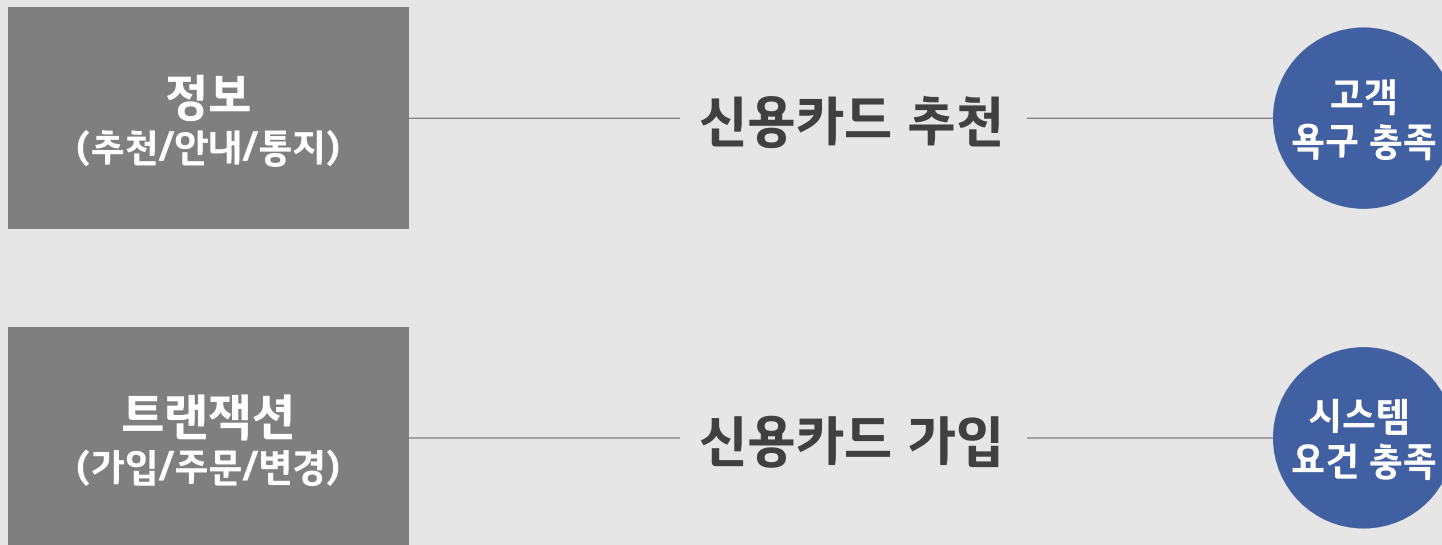
회원 가입/정보 변경

상품 거래(상품 주문, 예약/예매)

거래 변경(상품, 결제, 주소, 일정)

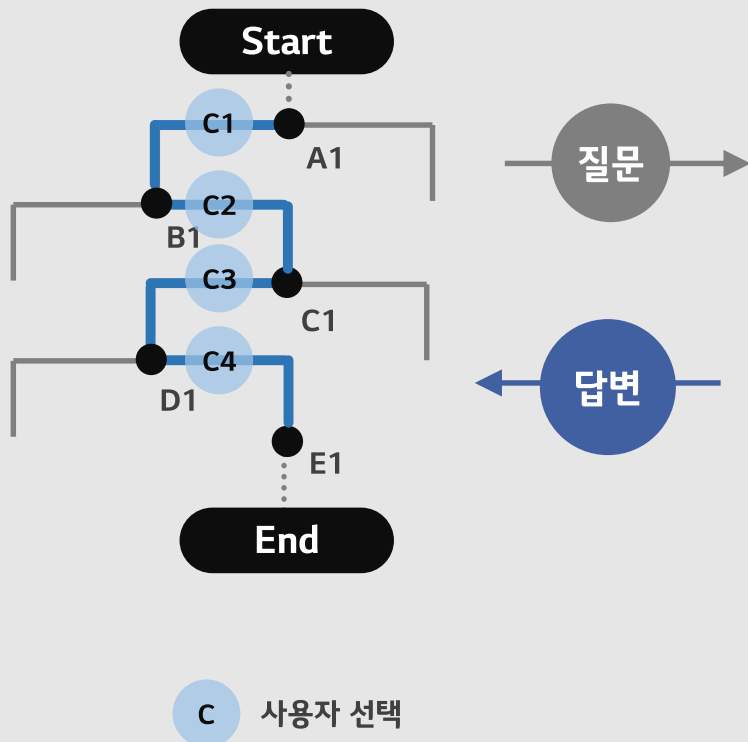
📍 레거시 유형 별 서비스 요건

Legacy System

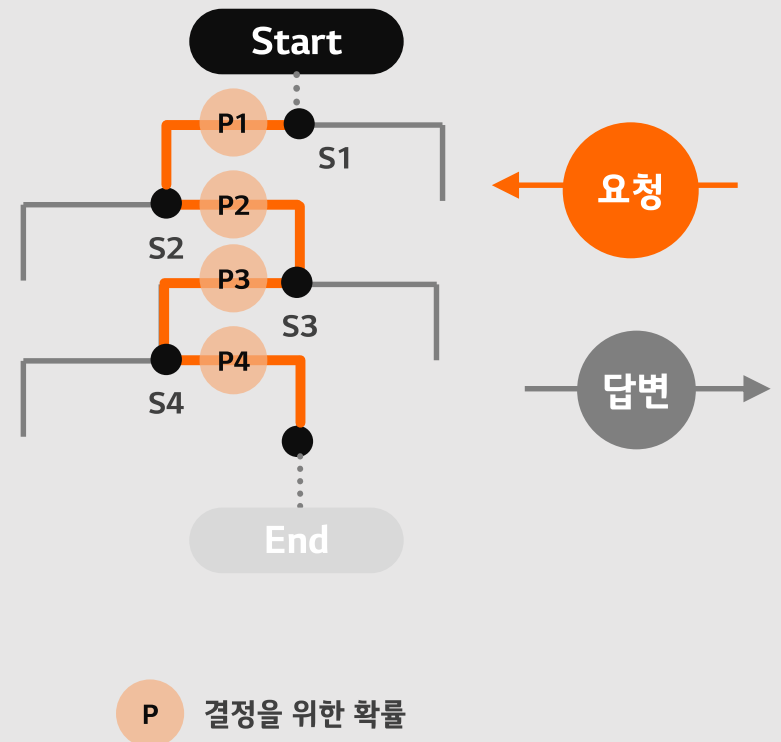


비즈니스 로직 처리 구조

Fixed Decision Tree Logic

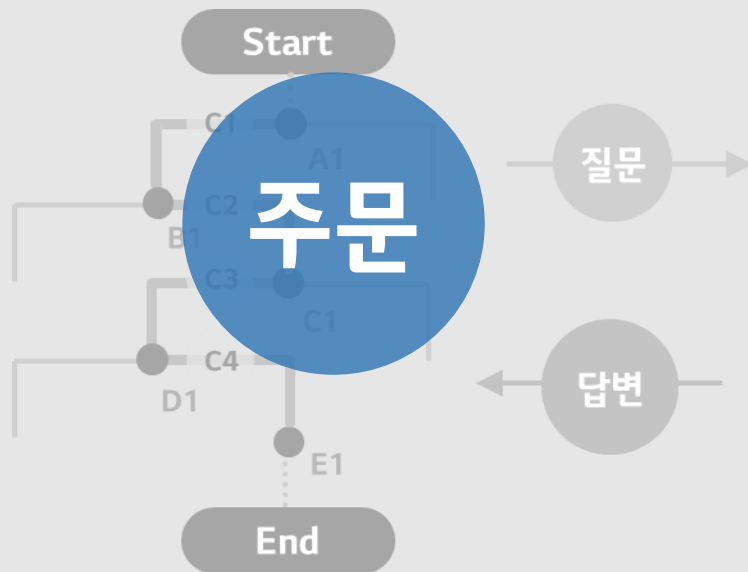


Probability Decision Tree Logic



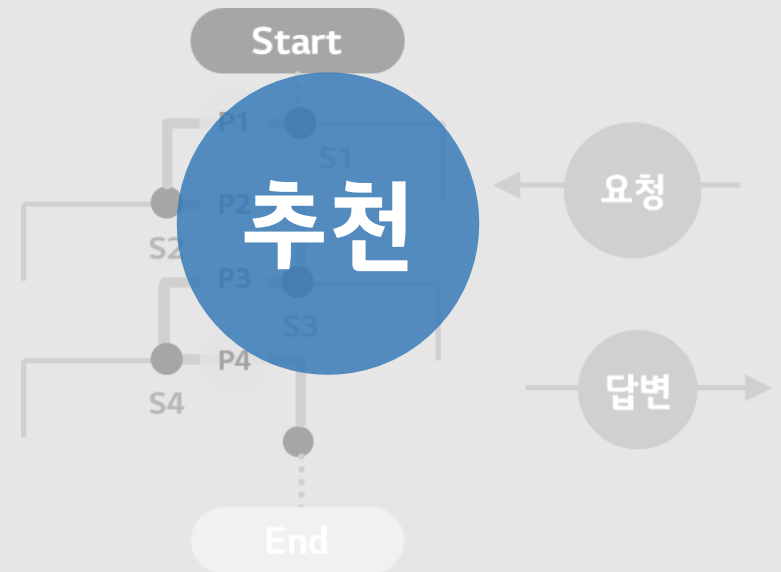
비즈니스 로직 처리 구조

Fixed Decision Tree Logic



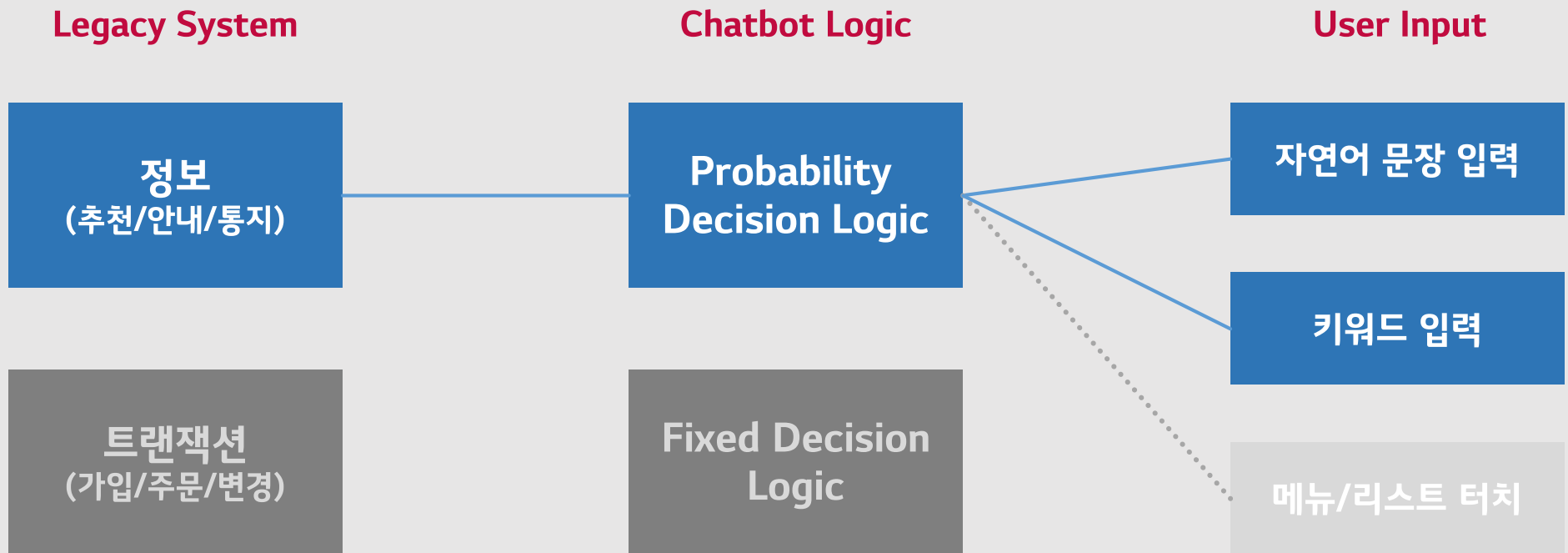
C 사용자 선택

Probability Decision Tree Logic



P 결정을 위한 확률

정보 서비스 User Interface

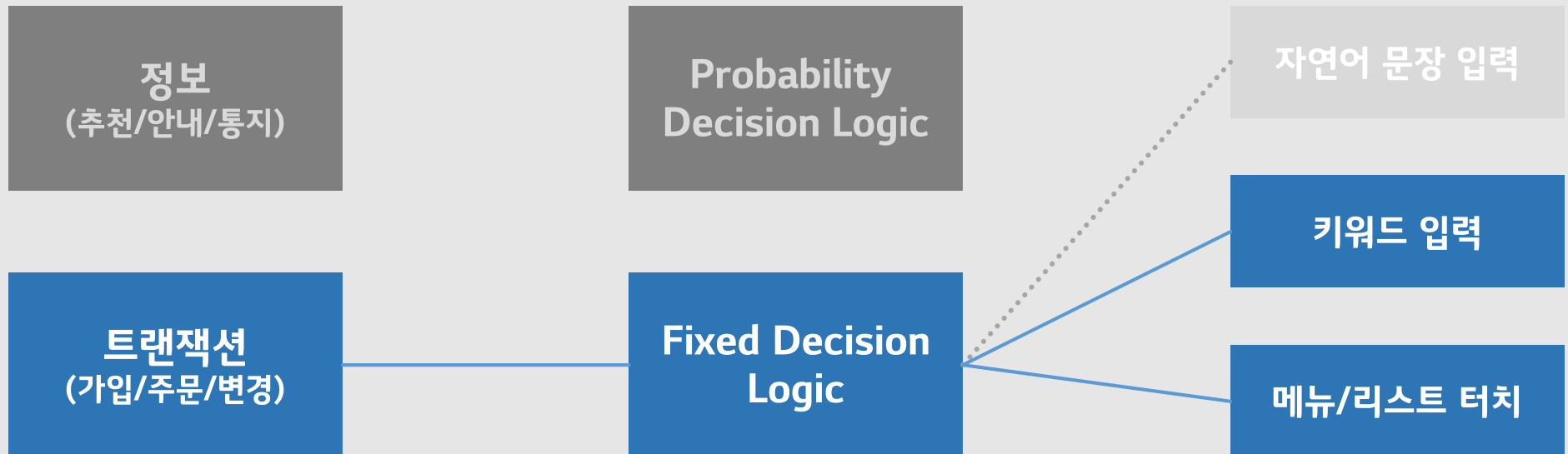


트랜잭션 서비스 User Interface

Legacy System

Chatbot Logic

User Input





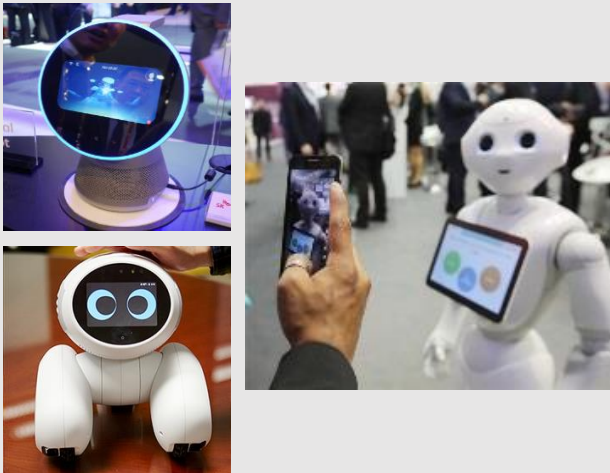
Chatbot

서비스 대상에 따라 구현 방식을 최적화하라

만능이 아닌 확실한 가치를 제공하라

📍 로봇 시장은 어떻게 성장했나?

개인시장 로봇



산업시장 로봇



지능형 챗봇



진보된 기술



최적화된 기술

📍 기업 시장에서의 지능형 관점

사용자 언어 추론

고객에 대한 추론 및 학습

학습 논리적 판단

시스템에 대한 추론 및 학습

비즈니스 처리

정책

프로세스

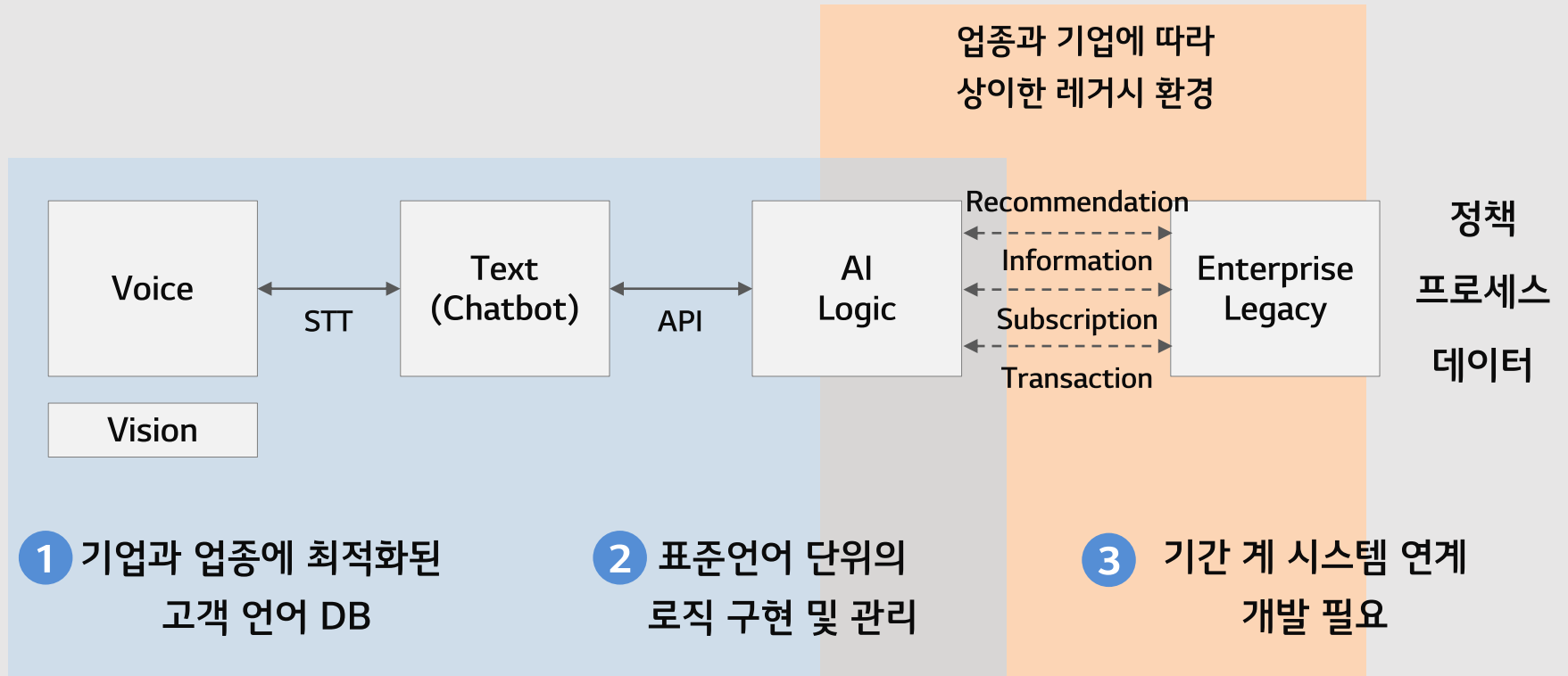
시스템



캐리어 블랙카본 상품 2개를 신한카드 3개월 할부로
결제할게요. 주소지는 000예요.

3개월 유아 이유식 이용고객인데요. 3월에 시댁에 가게 되어서
4월로 배송을 바꿔주시거나, 배송 주소를 000로 해주세요.

기업에서의 AI 도입 시 고려 요소



“플무원과 유플러스의 고객 언어는 동일할 수 없다”

“정책이나 시스템 변경 시 어떻게 관리할 것인가?”

“검증되지 않은 채널을 위해 레거시를 뜯어 고칠 순 없다”

📍 고객의 언어는 업종과 기업에 따라 다르다

풀무원

알라까르테 헬씨를 받고
있는데요. 이번주를
다음주로 바꾸고 싶어요.

다른 언어와 의도

유플러스

44요금제 쓰는데
데이터무제한이랑
한방에요 신청할래요

오타에 대한 대응

신한카드

27일 2시에 마트에서 쓴
카드 결제가 두 번 청구된
것 같아요.

불충분한 정보

레거시 시스템의 현실 - 홈쇼핑 3사는 모두 달랐다

필수 항목(회원, 상품, 결제, 주문번호)

GS SHOP



로직 처리 순서(상품 → 회원 → 할인 → 결제)

CJ 오쇼핑



기업마다 상이한 구조(정책, 시스템)

현대 홈쇼핑



홈쇼핑 3사 주문 Flow

📍 레거시 시스템의 현실 - 준비된 기업이 거의 없다

상품 정책의 문제

특정 상품의 선호 현상

선불 결제 방식의 상품 변경

데이터의 문제

"102호" 고객님 안녕하세요?
"미장원사장" 고객님 안녕하세요?

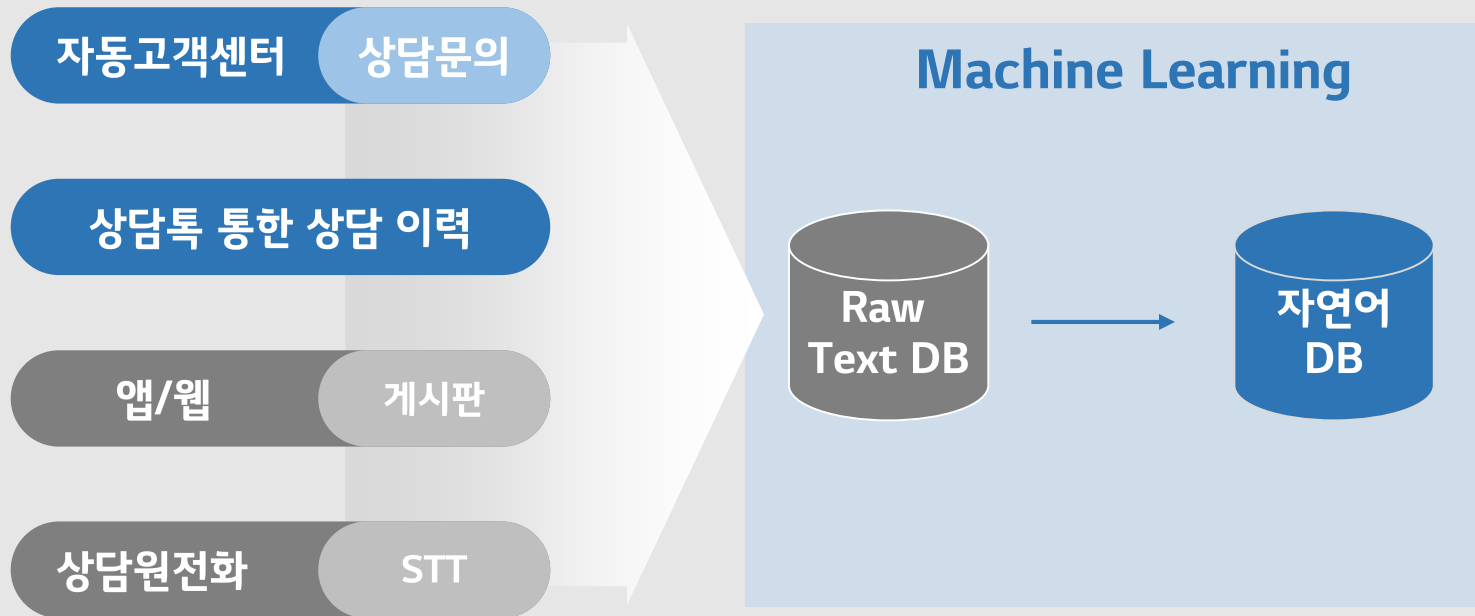
FAQ는 진짜 FAQ일까?

업무 자동화의 문제

미배송 접수

지능형 서비스를 제공하기 위해서는 기간제 시스템의 뒷받침이 필수

📍 챗봇을 통한 자연어 고객DB의 축적



챗봇 접근성을 활용한
업종과 기업에 맞는 고객언어DB 구축

📍 자연어 도입 시 고려 사항

업종과 기업에 따라
고객의 언어는 다르다

접근성이 좋은
챗봇을 통해

언어와 시스템을 이을
로직이 필요하다

고객 언어 DB를
쌓고

Legacy 시스템의
데이터가 불완전하다

필요한 데이터와
로직을 확보

비실시간에서 실시간으로
지능형 서비스 단계적 전환

고객의 기대치를 낮추는
한정된 역할 내에서 구현

고맙습니다

문의: 강석태(010-9705-1003. stkang@lgcns.com)