

A'Cen 챗봇 소개자료

Contents

- 01 챗봇 소개
- 02 챗봇 특장점
- 03 챗봇 활용사례
- 04 도입절차

챗봇 소개

KT AICC 챗봇 서비스는 다양한 디지털 채널을 통해 24/365 고객을 응대하는 솔루션입니다. 머신러닝 기술을 적용해 입력 문장의 형태소, 개체명, 구문을 분석해 최적의 답변을 제공하고 빠른 적용을 위해 예약 챗봇, 설문 챗봇 등 업무 유형별 서비스를 제공하고 있습니다.

The diagram illustrates the integration of various digital channels to provide 24/7 customer service. On the left, five icons represent different communication channels: a person icon, a smartphone icon, a phone icon, a document icon, and a computer monitor icon. Arrows point from these icons to two main service boxes: 'OO 고객센터' (OO Customer Center) and 'OO 쇼핑' (OO Shopping). The 'OO 고객센터' box contains a message from the chatbot asking for assistance and a question about the weather. It also includes a message from the customer stating they are unavailable and offering to connect them to a consultant. The 'OO 쇼핑' box contains a message from the chatbot asking for assistance and a question about gift suggestions. It also includes a message from the customer suggesting a product. On the right, a separate box labeled '챗봇 시스템' (Chatbot System) lists five features: AI 인공지능 (AI Artificial Intelligence), 대화 엔진 (Conversation Engine), 사고, 언어 지능 (Reasoning, Language Intelligence), 시나리오 엔진 (Scenario Engine), and 외부 서비스 연동 (External Service Integration). Each feature is marked with a green checkmark.

챗봇 시스템

- ✓ AI 인공지능
- ✓ 대화 엔진
- ✓ 사고, 언어 지능
- ✓ 시나리오 엔진
- ✓ 외부 서비스 연동

챗봇 특장점

비즈니스 맞춤형 챗봇으로 디자인

도메인별 Pre-made된 챗봇서비스로 구성하여 기업의 고객센터 서비스를 TV, 모바일, SNS 다양한 채널과 연계하여, AI 기반 대화처리 기술, 지식관리 자동화, 유연한 시스템 연동을 통해 채널·고객별 맞춤형 챗봇을 제공합니다.



멀티채널 연계한 서비스

도메인별 Pre-made된 챗봇서비스로 구성하여 기업의 고객센터 서비스를 TV, 모바일, SNS 다양한 채널과 연계하여 제공합니다.



고객별 맞춤형 챗봇

AI 기반 대화처리 기술, 지식관리 자동화, 유연한 시스템 연동을 통해 채널·고객별 맞춤형 챗봇을 제공합니다.



다양한 고객응대 템플릿 활용

이미지, URL 등 활용 가능한 상담 메시지가 템플릿화 되어있어 고객이 원하는 형태에 맞는 챗봇 상담 정보를 제공합니다.

챗봇 활용사례

					
프랜차이즈 프랜차이즈 챗봇 도입 시 예약문의, 예약처리	관공서 공공/지자체 민원안내 및 행사 홍보용 챗봇 도입 시 유형에 맞는 시나리오를 쉽게 사전 저작	병원 병원 챗봇 진료 문의, 사전 문진 등 병원 특성에 맞는 시나리오 엔진 적용	쇼핑몰 온라인몰 (상품 홍보, 교환/환불 문의 등)	배송업체 택배 (배송 안내)	호텔 여행호텔 (예약/문의)



지자체 민원 안내

• 각종 제증명 발급 안내, 민원 접수 안내

지방세 납부 안내, 각종 제증명 발급 안내, 민원 접수 등 단순 업무를 완결적으로 처리할 수 있는 시나리오를 제공합니다. 전문 상담사가 제작한 업무 시나리오와 손쉬운 연동으로 민원 안내 및 단순 업무를 챗봇에게 맡겨보세요.

○○시청 징수 챗봇

안녕하세요? 경기도 ○○시청 챗봇이에요
궁금하신 사항이 있으신가요? 저에게 무엇이든 물어보세요

FAQ

지방세 조회

지방세 납부

안녕하세요



안녕하세요 파주시 지방세, 세외수입, 주정차 과태료 납부를 도와드리는 파주 징수봇입니다.
원하시는 업무를 선택하여 주십시오.

통합납부 안내

가상계좌 안내

세외 수입
납부 안내

가상 계좌 안내

○○시청 징수 챗봇

안녕하세요? 경기도 ○○시청 챗봇이에요
궁금하신 사항이 있으신가요? 저에게 무엇이든 물어보세요



네, 납부하실 계좌를 알려 드리도록 하겠습니다.
본인 인증을 위해 인증 방법 선택 부탁 드려요

PASS 인증

문자 인증

PASS 인증



인증이 완료 되었습니다.
고객님의 미납 과태료에 대해 납부하실 가상
계좌는 고객님의 휴대폰 문자로 발송해 드렸어요.

고마워



네, 좋은 하루 보내세요^^

챗봇 활용사례



제조사 AS 접수

• 제품 매뉴얼, 고장 수리 안내, AS 접수

제품 매뉴얼, 고장 수리 안내, AS 접수 등 고객 서비스에 필요한 시나리오를 제공합니다. 전화로는 어려운 장애 대응 가이드를 시각적으로 보여주어 쉽게 고객의 문의에 응대할 수 있습니다. 24/365 발생할 수 있는 고객의 VOC를 챗봇에게 맡겨보세요.

제품을 구매한 고객의 만족도를 높일 수 있습니다.

○○전자 챗봇

안녕하세요? ○○전자 챗봇이에요
궁금하신 사항이 있으신가요? 저에게 무엇이든 물어보세요

제품 간단조작 출장 예약 소모품 구입

빈갑습니다. 저는 ○○전자 챗봇이에요.
원하시는 업무를 선택해주세요.

제품매뉴얼 고장수리안내 AS 접수

AS 접수

○○전자 챗봇

안녕하세요? ○○전자 챗봇이에요
궁금하신 사항이 있으신가요? 저에게 무엇이든 물어보세요

네, AS 접수가 필요한 제품을 선택해 주세요
대용량 가습기 미니 가습기 가습기 용품

AS 가능하신 날짜, 시간을 알려주세요
11월 6일 3시요

네, AS 접수가 완료 되었습니다.
11월 6일에 방문하도록 하겠습니다.



프랜차이즈 예약

• 예약 문의, 주차 안내, 업무 시간 안내

예약 문의, 주차 안내, 길안내, 업무 시간 안내 등 기본 업무 시나리오를 제공합니다. 시각적인 정보 제공과 다양한 채널을 기반으로 업무 환경에 맞는 최적의 서비스를 적용할 수 있습니다. 예약 관리 시스템과 손쉬운 연동으로 예약 문의 및 기본 업무 처리를 챗봇에게 맡겨보세요.

○○점 예약 챗봇

안녕하세요? ○○점 예약 챗봇이에요
궁금하신 사항이 있으신가요? 저에게 무엇이든 물어보세요

예약신청 예약확인 매장 연결

안녕하세요 ○○점 예약을 담당하고 있는
챗봇이에요. 무엇을 도와 드릴까요?

예약 신청 예약 변경 담당자 연결

네, 예약하실 날짜, 시간, 인원을 알려주세요

11월 6일 3시 3명이요

○○점 예약 챗봇

안녕하세요? ○○점 예약 챗봇이에요
궁금하신 사항이 있으신가요? 저에게 무엇이든 물어보세요

네, 그럼 11월 6일 3시 3명 예약해드릴까요?

네

예약되었어요. 예약하신 11월 6일에 빨게요.
더 필요한게 있으신가요?

주차 가능한가요

네, 건물지하 2층에 주차 가능합니다.
더 필요한게 있으신가요?

없어요

네, 이용해주셔서 감사합니다. 행복한 하루 되세요

도입절차

챗봇 서비스를 바로 신청해보세요

01

02

03

04



서비스 이용신청

컨설팅신청하기를
통해연락처를
남겨주세요.



무료 컨설팅

고객사에필요한
보이스봇에대한
컨설팅을무료로
제공합니다.



보이스봇 제작

고객응대
시나리오설계와
보이스봇 제작을
KT가준비합니다.



보이스봇 적용

고객사
보이스봇을 적용하고
24시간안정운영을
지원합니다.





kt is



www.ktis.co.kr



faq.aicc@kt.com