

A'Cen 챗봇 소개자료



Contents

- 01 챗봇 소개
- 02 챗봇 특징점
- 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.



챗봇 특징점

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

 <p>프랜차이즈</p> <p>프랜차이즈 챗봇 도입 시 예약문의, 예약처리</p>	 <p>관공서</p> <p>공공/지자체 민원안내 및 행사홍보용 챗봇 도입 시 유형에 맞는 시나리오를 쉽게 사전 저작</p>	 <p>병원</p> <p>병원 챗봇 진료문의, 사전 문진 등 병원 특성에 맞는 시나리오 엔진 적용</p>	 <p>쇼핑몰</p> <p>온라인몰 (상품홍보, 교환/환불문의등)</p>	 <p>배송업체</p> <p>택배 (배송안내)</p>	 <p>호텔</p> <p>여행호텔 (예약/문의)</p>
--	---	--	---	--	---



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 징수챗입니다. 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 부탁드립니다

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



제조사AS 접수

• 제품 매뉴얼, 고장수리안내, AS접수

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 간단조치 출장 예약 소모품 구입

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

제품매뉴얼 고장수리안내 AS접수

AS접수

○○전자 챗봇

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

네, AS접수가 필요한 제품을 선택해 주세요

대용량 가습기 미니 가습기 가습기 용품

대용량 가습기

AS가능하신 날짜, 시간을 알려주세요

11월 6일 3시요

네, AS접수가 완료되었습니다.
11월 6일에 방문하도록 하겠습니다.



프랜차이즈예약

• 예약문의, 주차안내, 업무시간안내

예약문의, 주차 안내, 길안내, 업무시간 안내 등 기본 업무 시나리오를 제공합니다. 시각적인 정보 제공과 다양한 채널을 기반으로 업무환경에 맞는 최적의 서비스를 적용 할 수 있습니다. 예약 관리 시스템과 손쉬운 연동으로 예약문의 및 기본 업무 처리를 챗봇에게 맡겨보세요.

○○점 예약 챗봇

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

예약신청 예약확인 매장연결

안녕하세요 ○○점 예약을 담당하고 있는 챗봇이에요. 무엇을 도와드릴까요?

예약 신청 예약 변경 담당자 연결

예약 신청

네, 예약하실 날짜, 시간, 인원을 알려주세요

11월 6일 3시 3명이에요

○○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 별게요.
더 필요하게 있으신가요?

주차 가능한가요

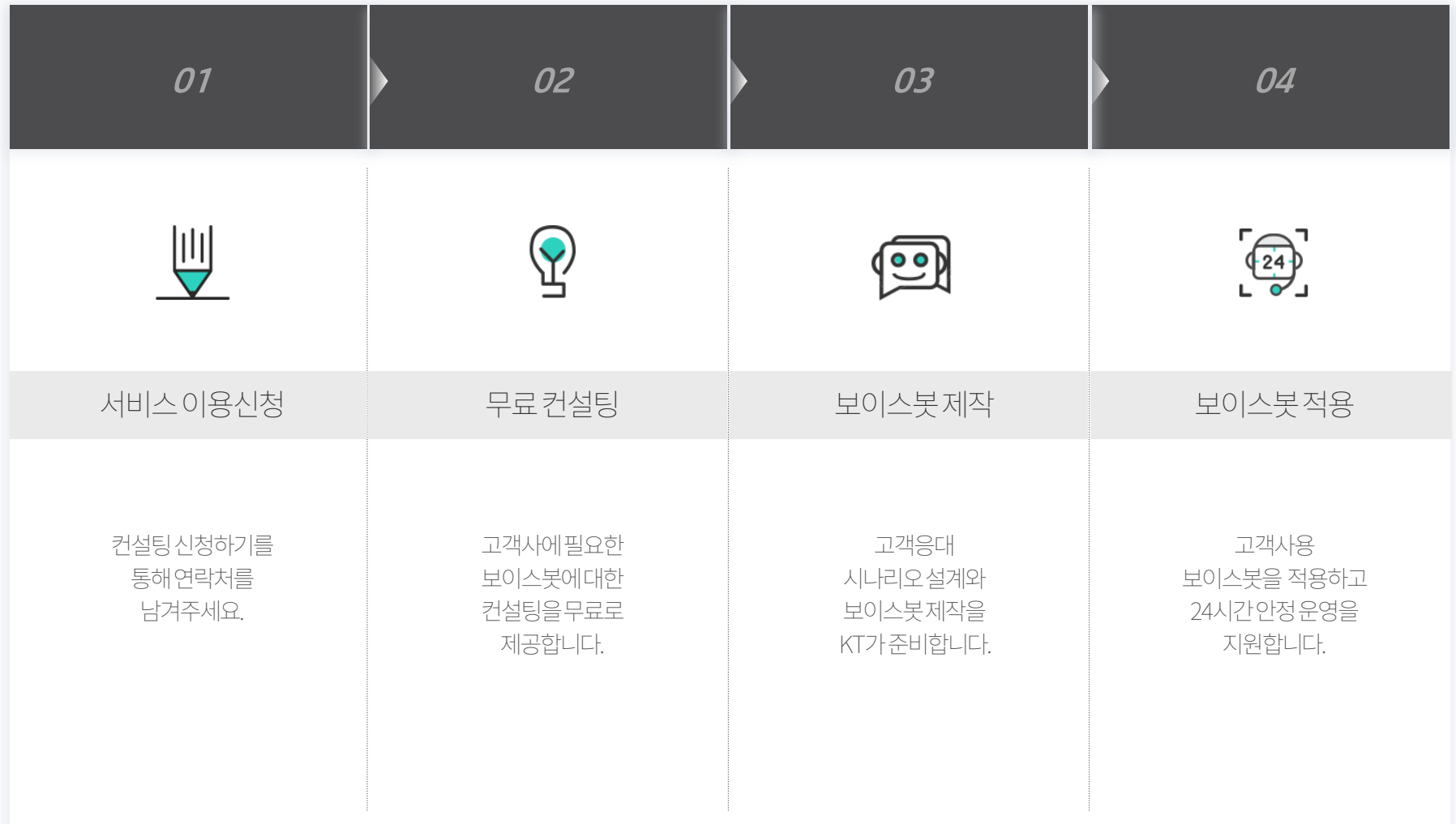
네, 건물지하 2층에 주차가능합니다.
더 필요하게 있으신가요?

없어요

네, 이용해주셔서 감사합니다. 행복한 하루 되세요

도입절차

챗봇 서비스를 바로 신청해보세요



kt is



www.ktis.co.kr



faq.aicc@kt.com