dktechin a kakao company

새로운 세상, 새로운 연결

챗봇 서비스 소개

작성일 2022-01-25

제안사 (주)디케이테크인

Copyright @ 2022, dk techin.

dktechin
a kakao company

Index

1. 디케이테크인 소개 3

1. Vision / Value / Company
2. 주요사업
3. 주요고객사

2. AI 챗봇 사업 소개 9

1. 챗봇 서비스 소개
2. 디케이테크인 강점

3. AI 챗봇 구현 기술 15

1. 챗봇 주요 기능
2. 챗봇 구현 방법

4. AI 챗봇 성공 사례 24

1. 금융
2. 에너지
3. 커머스
4. 유통
5. 공공기관

1. 디케이테크인 소개

dktechin
a kakao company

기술과 사람을 중심으로
세상을 연결하고,
새롭고 더 큰 가치 창출

성공과 혁신

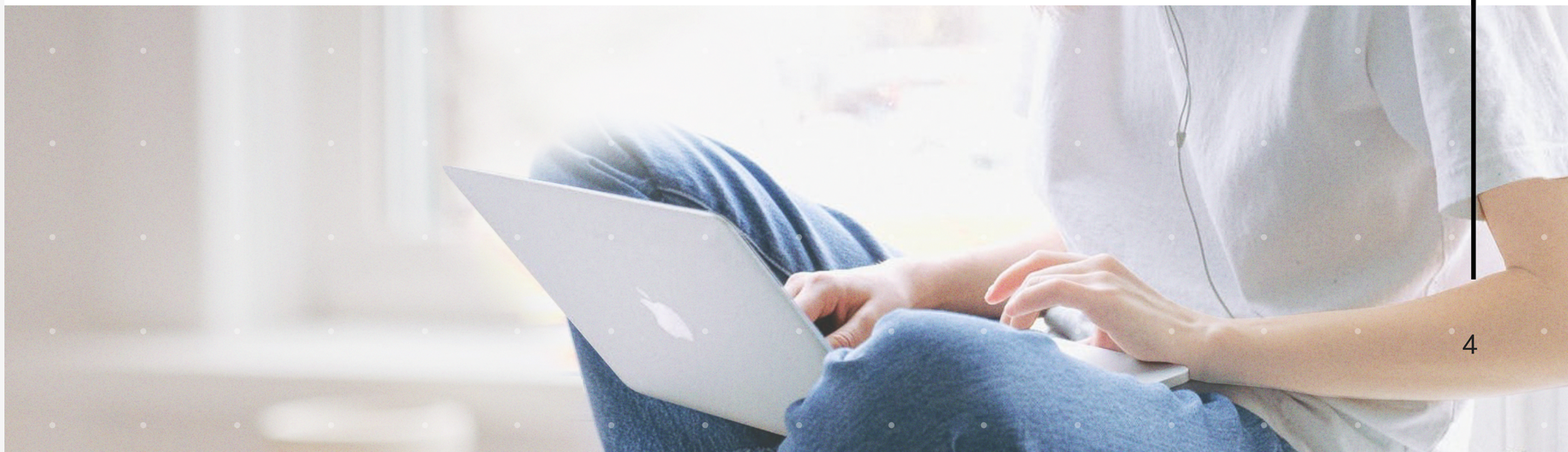
비즈니스 성공과 혁신,
더 큰 가치를 만들어 가는 기업

스마트 비즈니스

IT기술로 만드는
더욱 스마트한 비즈니스 환경제공

건강한 기업 문화

주도적 실행, 몰입가능한 환경,
성숙하게 일하는 조직 문화



http://www.dktechin.com

dktechin
a kakao company

차별화 된 IT 기술로
우수한 품질의 서비스 및
솔루션 제공을 통한 동반성장

인재경영

잠재력을 가진 인재들을 발굴하고
최고의 역량을 발휘할 수 있는
플랫폼과 경험을 제공

동반성장

모든 이해관계자와 함께
미래지향적인 동반 성장

신뢰

지속적 소통을 통한
구성원 간의 신뢰 구축

소통

자유로운 의사표현과
상호 공감대 형성을 통한
꾸준한 변화가 이뤄지는 조직 문화

dktechin
a kakao company

개인과 조직에 꼭 맞는
스마트솔루션을 통한
더 즐겁고 특별한 변화

(주)디케이테크인은 (주)카카오 개발 자회사로,
그간 카카오 및 카카오 계열 법인과의 협업을 통해
기술 안정성 및 협업 시너지에 대한 검증을 오랜 기간
거쳐오며, 기업 고객의 효율적인 업무환경 개선 및
서비스 시너지를 위한 노력을 지속해오고 있습니다.

http://www.dktechin.com

회사명	주식회사 디케이테크인
대표자	이원주
사업분야	응용 소프트웨어 개발 및 공급업, 소프트웨어 데이터베이스 정보처리 및 기술제공, 인터넷 서비스 등
사업장주소	성남시 분당구 대왕판교로 644번길 49, 10층 (DTC타워)
전화번호	031 - 606 - 4600 , FAX : 031 - 624 - 4670 , E-mail : willy.joo@kakaocorp.com
회사설립년도	2015년 08월 01일
법인등록번호	131111 - 0418804
사업자등록번호	606 - 87 - 00134

#SI #B2B #Groupware #Consulting #Outsourcing #SAP #MRO #QA #Infra

dktechin
a kakao company

디케이테크인은 다양한 프로젝트의 축적된 노하우를 기반으로
사업특성을 고려한 고객중심의 전문화된 서비스 그룹을 구성하여 운영합니다.

IT Outsourcing

- Kakao 서비스 개발 및 운영
- 서비스 개발 / 운영
- 각종 APP 서비스 개발 / 운영

- 기업 / 브랜드 사이트
- 제휴 시스템 / 프로모션 시스템
- 개인정보 관리 시스템
- 인프라 시스템

- 각 분야별 품질 검증 서비스

- 클라우드 인프라 통합 ITO 서비스
  (Management Service Provider)
- IT 인프라 관제 서비스

맞춤형 정보 시스템 구축 사업 (System Integration)

- IT 컨설팅
- 고객 비즈니스 맞춤 시스템
- 공공 SW 정보화 시스템
- Digital Healthcare
- e-commerce
- IT 인프라 시스템

기업 정보 솔루션 구축 사업 (Groupware)

- 사내 정보 시스템 : 인사/업무관리, 경영/총무관리, 일반/사무관리
- MRO : 통합 구매/자산 관리
- ERP : SAP ERP 기반 컨설팅 및 구축

AI 챗봇 구축 사업 (AI Bot) PROPOSAL

- 챗봇 기반 비지니스 플랫폼 구축 사업

Smart Factory

- T-fac : 카카오톡 기반 스마트 공정관리 서비스
  (업무, 알람, 정보, 문서, 운송, 클러스터)

Smart City

- 스마트 시티 서비스 구축 사업
  방범, 교통, 청소, 공공안전등 도시문제 해결
- 지능형 행정 시스템 구축 사업

Smart Construction

- 스마트 건설 시스템 구축 사업
  안전관리, 건설 IOT·AI·센싱, 건설 자동화

dktechin
a kakao company

카카오 21개 계열법인 및 다양한 분야의 기업들이 IT 기술적 가치 창출과 동반성장을 위해 함께 하고 계십니다.

kakao

- kakaoenterprise
- kakaocommerce
- kakaopay
- kakao ENTERTAINMENT
- GROUND X
- SAMYANG CNC
- 다온크리에이티브
- kakaobank
- kakaogames
- kakao!mpact
- kidsnote
- MACHINE DATA PLATFORM VITCON
- Wyatt
- Brian Impact
- kakaoinvestment
- kakaomobility
- kakaoVX
- KnWorks
- STAGE FIVE
- HASYS

- BOSCH
- (주)홍익과학기술
- rexroth A Bosch Company
- CORECHIPS
- true friend 한국투자증권
- ETRI 한국전자통신연구원 Electronics and Telecommunications Research Institute

2. AI 챗봇 사업 소개

커머스봇
031-606-4600
커머스봇
쇼핑을 똑똑하게 도와주는
커머스 봇이예요!
궁금한 점이 있으시면
언제든 저를 불러주세요
추천 상품
이번 달 신상품
내 구매 내역
고객센터 문의하기
결제는 어떻게 해?
커머스봇
결제 방법 안내
결제 방법 안내
커머스봇은 상품 하단의 '카카오페이 원클릭 결제' 버튼으로 간편하게 챗봇 창에서 카드/포인트 결제가 가능해요

dktechin
a kakao company

챗봇(Chatting bot)은 업무 효율성과 브랜드 가치를 증대할 수 있는 4가지 경쟁력을 갖춘 서비스입니다

TALK 카카오톡 + Ch AI 챗봇

01. 편의성

사용자에게 가장 익숙한 플랫폼에서 자연어로 쉽게 질문 할 수 있어 일상생활에서 쉽게 활용 가능하며 진입장벽 낮음

02. 접근성

대한민국에서 가장 보편적인 카카오톡에 고객 채널을 개설하여 별도의 설치가 필요 없으며 365일 24시간 대응 가능

03. 효율성

평일 저녁과 주말에도 대응 가능한 언택트 서비스로 업무 효율성 향상 및 리소스 확보 가능

04. 확장성

카카오싱크, 카카오페이 등 플러그인과 고객사/스킬 API 개발으로 채팅방 안에서 One-stop서비스 제공

dktechin a kakao company

(주)디케이테크인은 카카오 내 여러 기술과의 연결을 통해 지속가능한 End-to-End AI 챗봇 서비스를 제공하고 있습니다.
최고의 AI 챗봇 전문 인력과 풍부한 운영 노하우로 고객의 니즈에 맞는 AI 챗봇을 구축하겠습니다.

dktechin a kakao company

전문성

AI 챗봇 구축 및 운영 노하우를
겸비한 챗봇 전문 인력

연결성

카카오 그룹 내 여러 기술들의
연결을 통해 AI 챗봇 서비스
확장성 확보

안정성

지속가능한 AI 챗봇을 위한
오픈 후 유지 관리 및 운영 서비스

dktechin
a kakao company

금융, 유통, 공공기관, 커머스, 에너지 등 다양한 도메인의 AI 챗봇을 구축해왔으며
대고객을 대상으로 성공적인 AI 챗봇을 오픈해 안정적으로 운영하고 있습니다.

다양한 도메인의 AI 챗봇 구축

- 금융
- 유통
- 공공기관
- 커머스
- 에너지
- 엔터테인먼트

대고객 대상의 AI 챗봇

🏆 누적 챗봇 사용자

385만 돌파!

2022. 01 기준

dktechin
a kakao company

고객의 도메인 특성에 맞춰 최적화된 AI 챗봇을 제공합니다.
도메인에 특화된 솔루션으로 고객의 업무 효율성을 증진하고 사용자에게 혁신적인 경험을 제공하는 AI 챗봇 서비스를 구축하겠습니다.

AI 챗봇 구축 도메인 대표 사례

금융

넓은 범위의 고객 문의 커버 및
발화, 응답 작성/관리 리소스 감소

유통

챗봇으로 언제 어디서나 개인화된 서비스가 가능하여
효과적인 언택트 경험 제공

공공기관

단순 반복 민원 대응 및 주요 정보
알림톡으로 시민 정보력 향상

커머스

챗봇으로 쉽고 빠르게 전체 상품의
상세 정보 조회 및 자연어 질문사항 대응

에너지

2022. 01 기준

총 195만명의 사용자가 정기적으로
조회, 납부, 예약을 이용할 수 있는 챗봇 시스템 구축

엔터테인먼트

챗봇으로 간편한 개인 모바일 발권 서비스를 제공하여
오프라인 업무 간소화 및 고객 관리 편의성 증가

dktechin
a kakao company

(주)디케이테크인은 고객사의 성공적인 AI 챗봇 운영을 위해 통합 B2C 솔루션을 제공합니다.
다년 간 축적한 노하우로 고객사에 최적화된 운영 환경과 응답 콘텐츠를 구축하겠습니다.

대고객 대상의 AI 챗봇

2022. 01 기준

- UX를 고려한 답변 설계
- 자연어 발화 학습

🤖 챗봇 응답 데이터

3,000 건

💬 챗봇 발화 데이터

110,000 건

- 오픈 전 부하테스트
- 오픈 후 안정화 지원

🏆 누적 챗봇 사용자

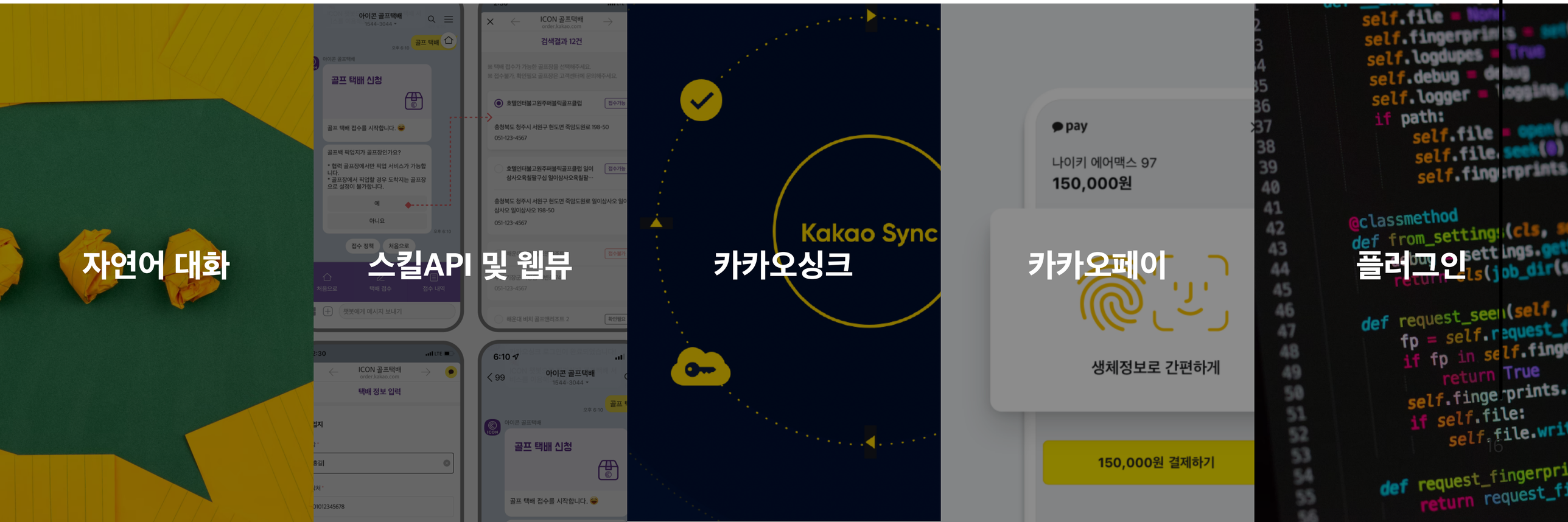
3,850,000 명

3. AI 챗봇 구현 기술

dktechin
a kakao company

단 하나의 AI 챗봇으로 서비스 가입부터 신청, 조회, 결제, 문의 대응까지
모든 경험을 아우르기 위해 다양한 kakao i connect talk 기능을 활용합니다.
사용자에게 가장 편리하고 익숙한 자연어로, 카카오톡에서 쉽고 빠르게 업무를 처리할 수 있는 혁신적인 경험을 선사해 드리겠습니다.

각 기능은 고객 니즈에 맞춰 협의를 통해 제공됩니다.



dktechin
a kakao company

1. 자연어 대화

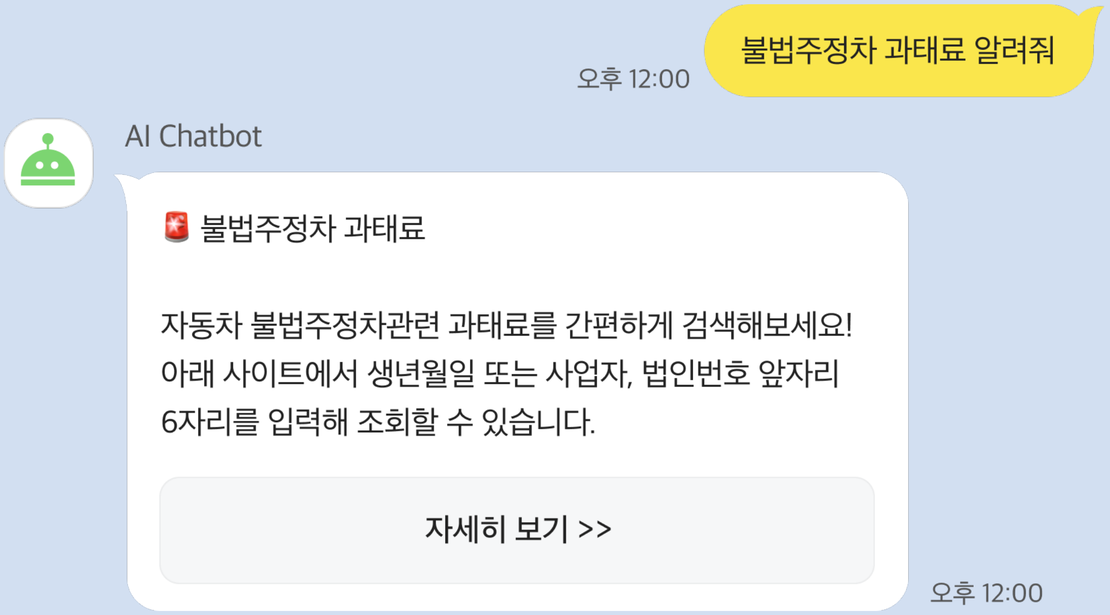
기능 사용자가 AI 챗봇에 자연어로 질문 입력 시 머신러닝 학습을 기반으로 의도를 파악해 정확한 응답 출력

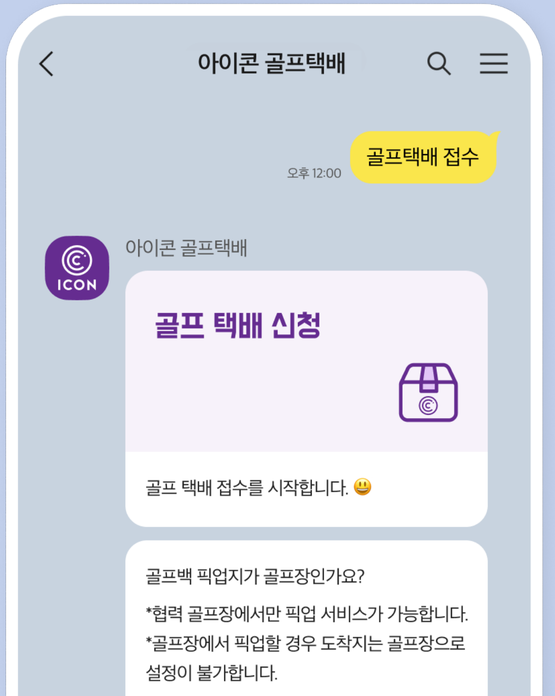
강점 가장 익숙하고 자연스러운 소통 방법인 '대화'로 정보를 주고받으며 챗봇(브랜드)에 대한 친숙함을 증대하고 한 번의 질문으로 답변을 받을 수 있어 신속하고 편리하게 정보를 취득할 수 있음

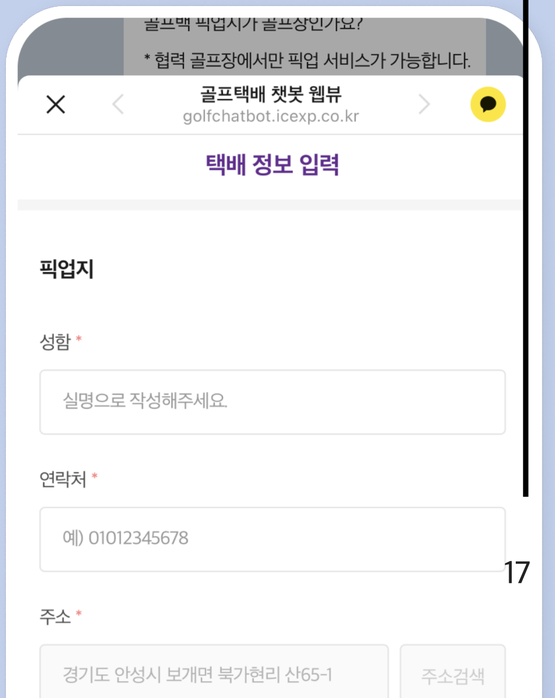
2. 스킬 API 및 웹뷰

기능 고객사 API 사용해 보다 세밀하게 챗봇 응답을 구현하고 웹뷰UI를 활용해 확장된 뷰로 정보를 수집하거나 제공

강점 AI 챗봇만으로 서비스 접수, 접수내역 조회, 예약 등 개인화된 서비스가 가능하며 웹뷰를 활용해 서비스 플로우에 최적화된 경험 설계 가능





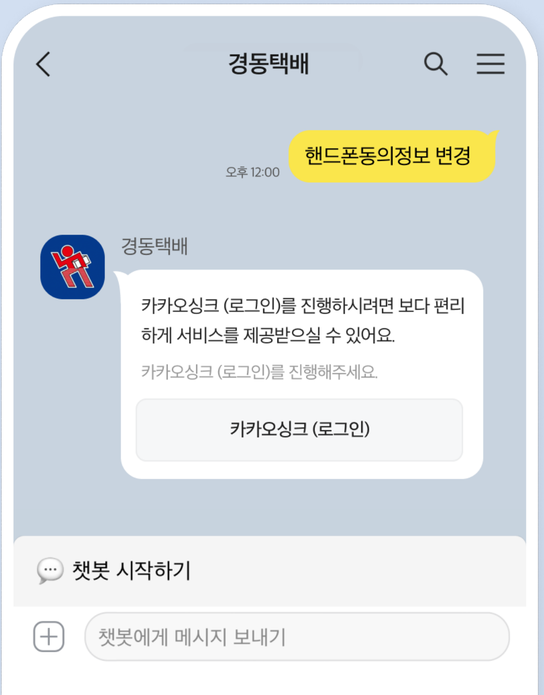


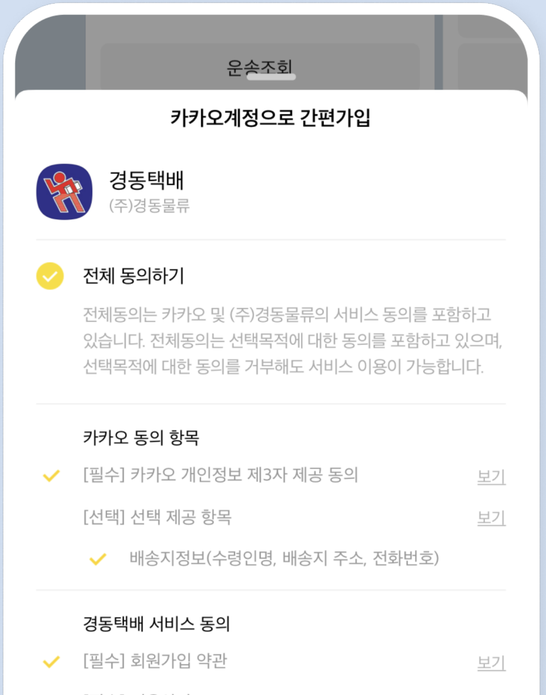
dktechin
a kakao company

3. 카카오싱크

기능 복잡한 정보 입력 절차를 거치지 않고 기존의 카카오계정으로 고객사 서비스에 간편하게 가입할 수 있는 기능

강점 채널친구를 확보하고 타깃메시지를 전송할 수 있으며 개인화된 서비스 (내역, 주문, 예약, 신청, 등록) 이용 가능

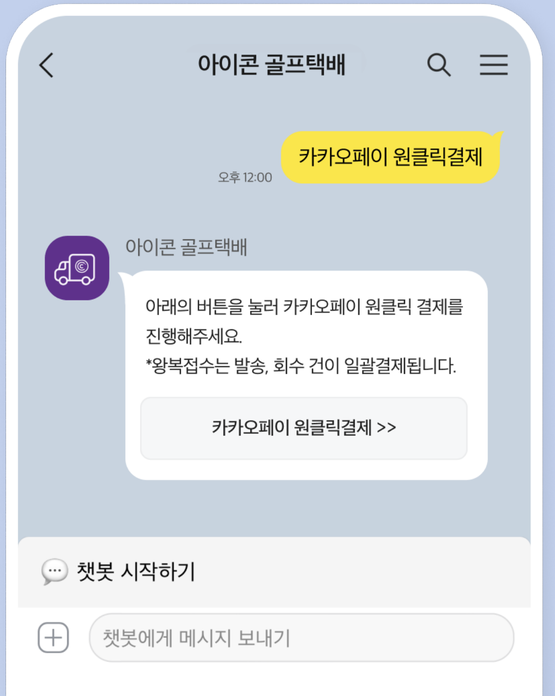


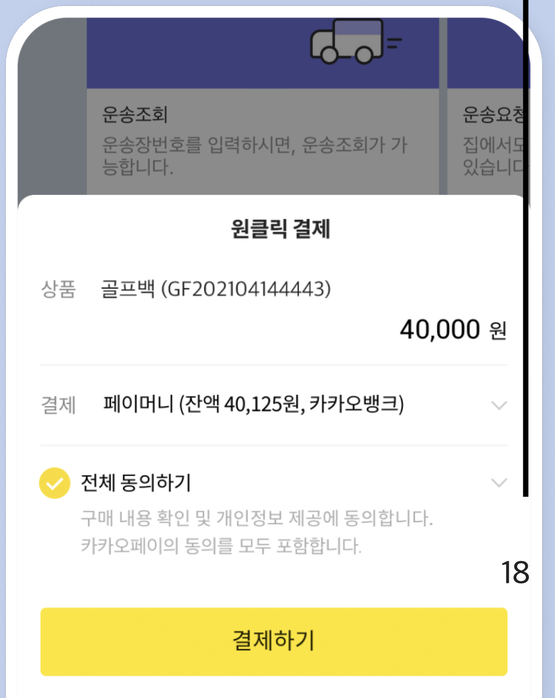


4. 카카오페이

기능 챗봇 채팅방 하프뷰에서 One-click 카카오페이 결제

강점 AI 챗봇으로 조회부터 결제까지 One-stop 솔루션을 제공해 사용자가 자연스럽게 서비스 구매하도록 유도 가능하며 특히 유통, 커머스, 에너지 등 결제 기능이 필요한 도메인에 많이 활용





dktechin
a kakao company

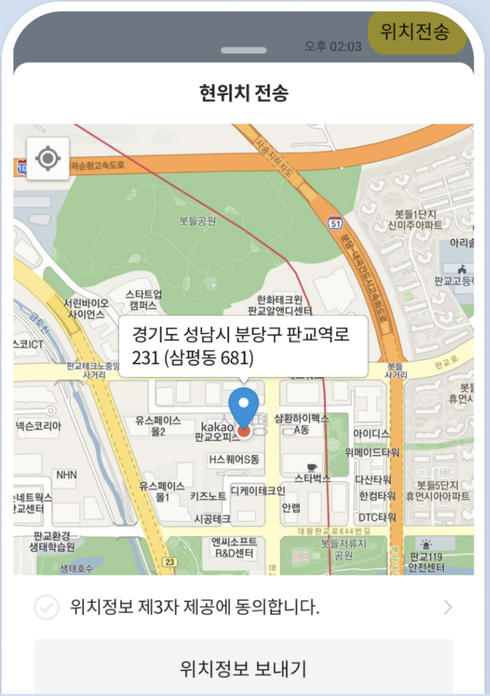
5. 플러그인

기능 사용자의 데이터를 수집하기 위한 모듈로 위치, 날짜, 시간, 이미지 보안 전송, QR, 동의 등 다양한 유형으로 제공

강점 카카오톡 내에서 사용자를 대상으로 비즈니스를 확장할 수 있도록 도와주며 다양한 활동을 카카오톡 내에서 화면 전환없이 수행 가능

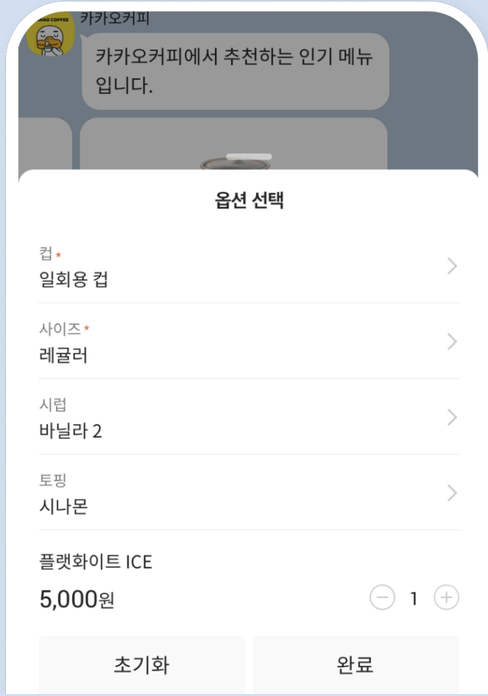
현위치 전송 플러그인

실시간 위치 정보 전송



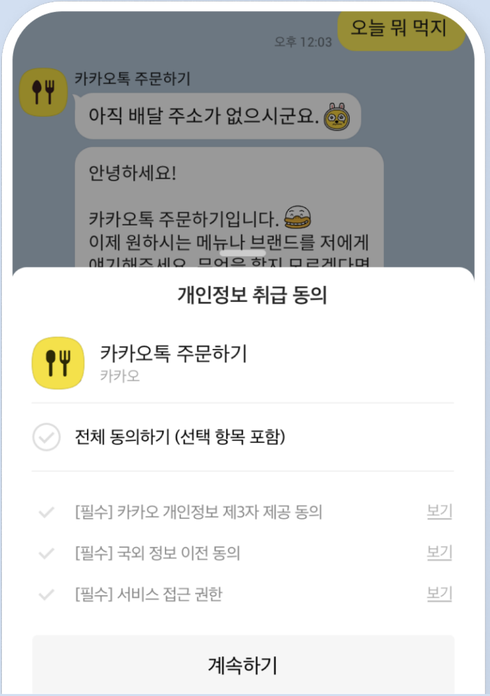
옵션선택 플러그인

사용자 선택 정보 수집



약관동의 플러그인

서비스 가입을 위한 약관동의 가능



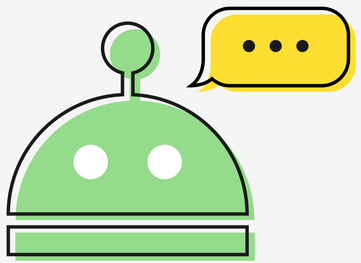
보안이미지전송 플러그인

이미지를 보안처리하여 챗봇에게 공유

dktechin
a kakao company

AI 챗봇은 카카오 챗봇, 채널 관리자센터와 응답관리툴, 스킬빌더를 통해 구현하고 관리합니다.
카카오 AI 챗봇 설계 플랫폼과 구축/운영 관리 툴로 보다 쉽고 편하게 AI 챗봇을 관리하도록 지원하겠습니다.

각 기능은 고객 니즈에 맞춰 협의를 통해 제공됩니다.



챗봇 관리자 센터

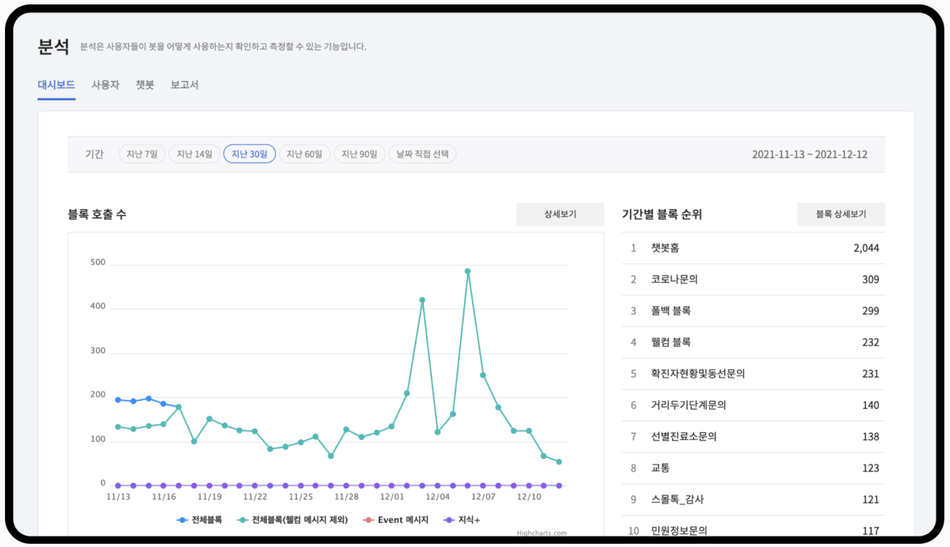
채널 관리자 센터

응답관리툴
(Response Manager)

스킬빌더
(Skill Builder)

dktechin
a kakao company

카카오 챗봇 관리자센터



(구) kakao I open builder

- 챗봇 UI: 5가지 유형 말풍선(텍스트형, 이미지형, 카드형, 커머스형, 리스트형)와 3가지 출력케이스 (단일형, 가로캐러샐, 랜덤형), 바로연결(퀵리플라이), 버튼
- 사용 통계: 폴백발화, 기간별 블록 호출 수, 활성/재방문/신규 사용자 수, 잔존율 등

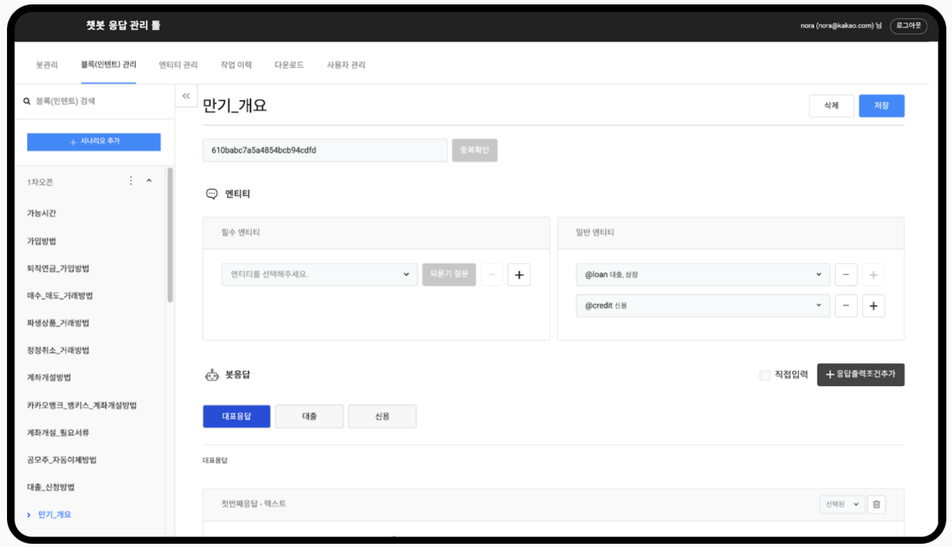
카카오 채널 관리자센터

kakao business

- 채널 프로필사진, 1:1 상담, 포스트, 쿠폰 등 채널 관리 기능 제공
- 사용 통계: 친구 수, 채팅요청 친구 수, 메시지 발송 수, 방문자 수 등

dktechin
a kakao company

응답관리툴

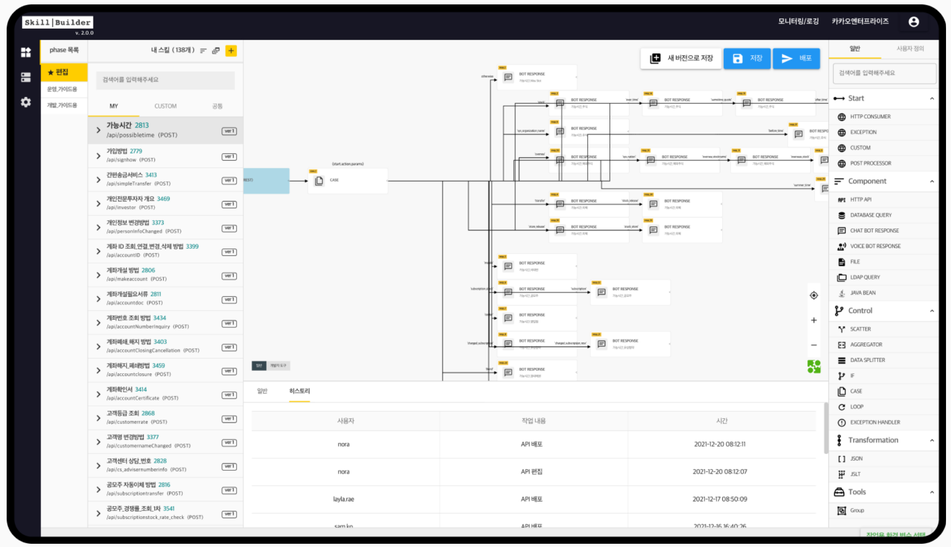


Response manager

- 다수의 작업자들이 쉽게 응답문을 확인하고 수정, 삭제, 추가할 수 있는 툴으로 권한 설정으로 작업자 간 역할 부여

check point AI 챗봇 관리자가 많은 금융, 커머스 도메인에 적용하여 운영 및 관리 리소스 효율성 향상

스킬빌더

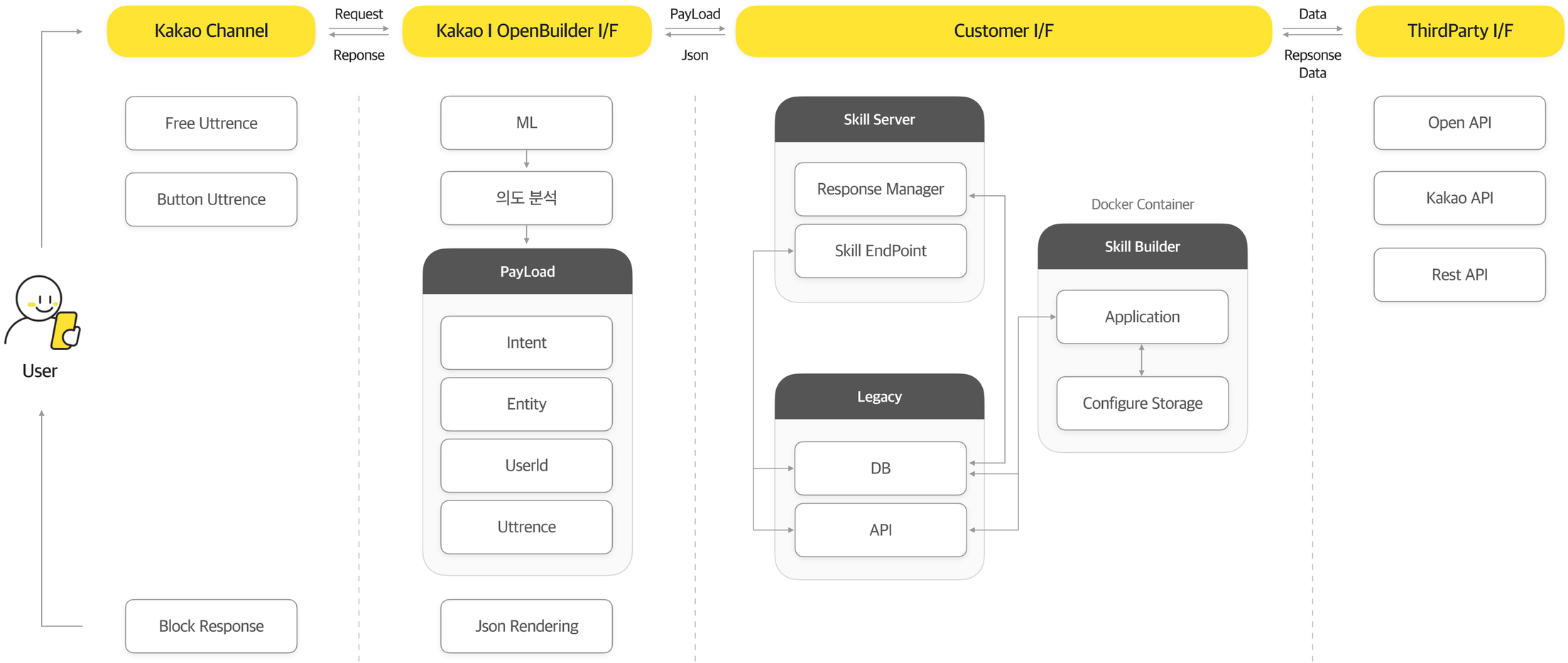


Skill builder

- 챗봇을 생성하거나 운영할 때, 필요한 시스템 간의 상호 인터페이스를 연결해주는 Skill을 직관적으로 개발할 수 있도록 도와주는 플랫폼이자 REST API 작성 도구

check point UI를 활용한 API/응답 개발로 비개발자도 쉽게 관리할 수 있어 API 사용이 많은 유통, 유틸리티 도메인에 적극 활용

dktechin
a kakao company



4. AI 챗봇 성공사례

금융

교보생명 AI 챗봇

#보험 #사용자 수 36만

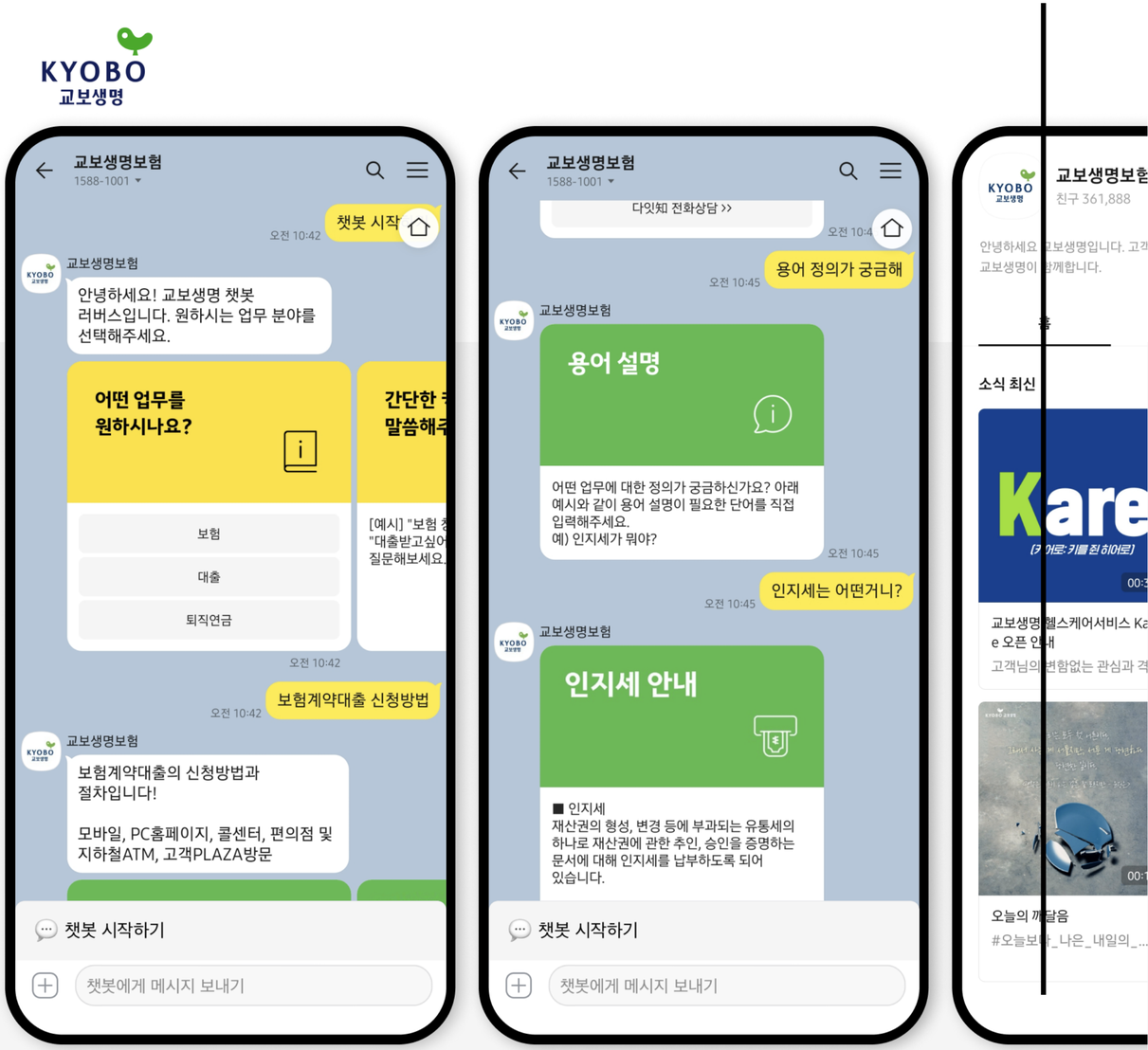
2022. 01 기준

사업 목표

- AI 기술을 생명보험업무(유지고객, 소매여신, 퇴직연금)에 적용하여 언택트 서비스를 강화하고 고객 편의성을 높이기 위한 1개의 통합 챗봇 구축
- 효율적인 챗봇 운영, 관리가 가능한 구조 설계

사업 성과

- 복잡한 금융 업무 및 문의유형을 대응할 수 있는 인식률 약 90% 이상의 자연어 챗봇 구축
- 기존 챗봇 대비 상품에 대한 대응이 약 30% 증가로 챗봇 내 문의 해결률 상승
- 응답분기를 활용한 인텐트 재설계로 발화 및 응답 관리 리소스 감소



에너지

삼천리 AI 챗봇

#카카오싱크 #웹뷰 #사용자 수 163만

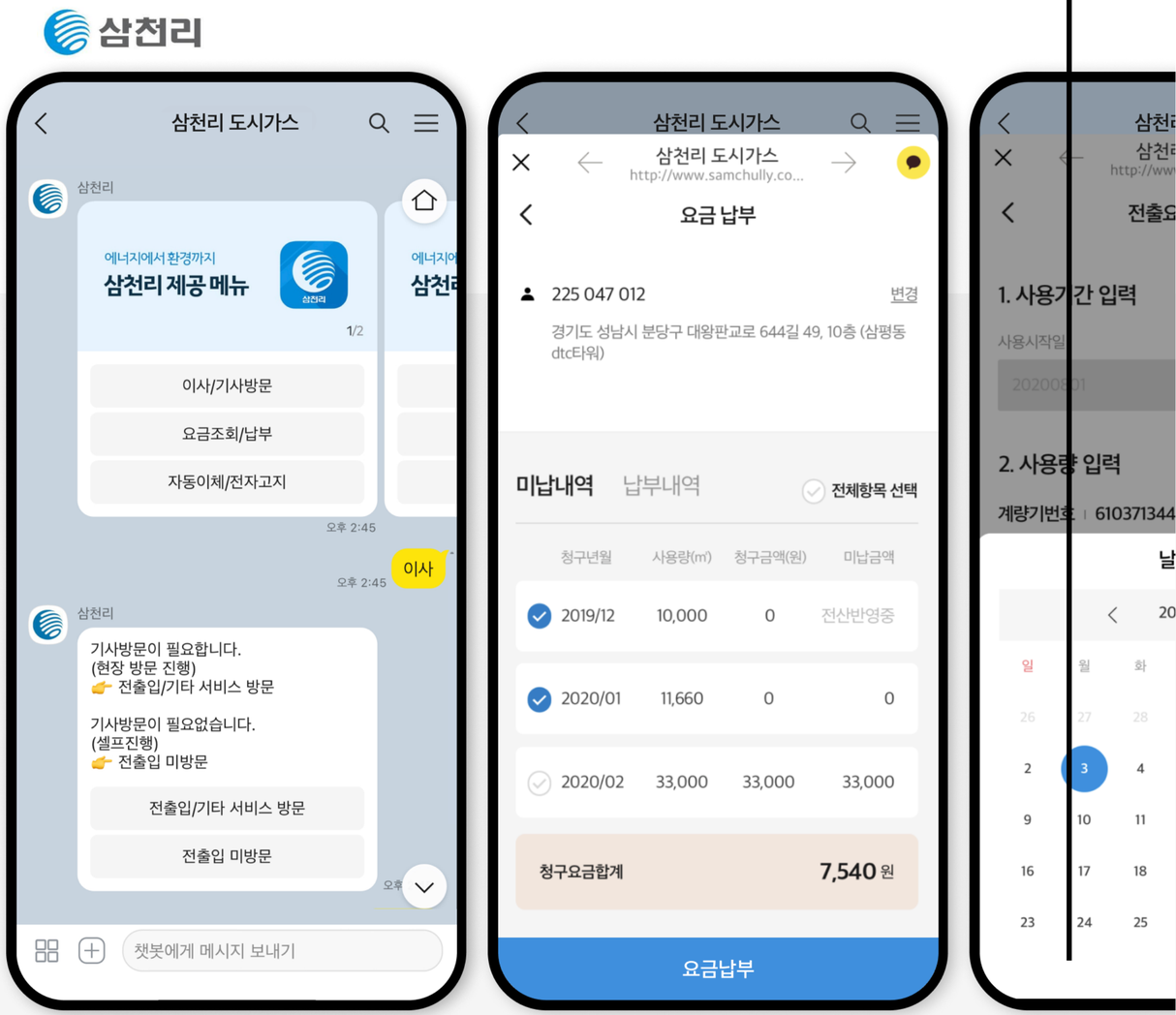
2022. 01 기준

사업 목표

- 주기적으로 사용자가 이용할 수 있는 자가검침, 요금조회, 방문요청 등 서비스를 한 번에 처리할 수 있는 언택트 서비스 구축
- 고객상담시간 외 문의에 효과적으로 대응할 수 있는 챗봇

사업 성과

- 카카오싱크, 카카오페이, 웹뷰 개발로 One-stop 검침/납부 서비스 구축
- 쉽고 간편하게 사용자의 월 단위 사용량을 확인할 수 있는 서비스를 제공해 사용자 편의 및 검침원 방문 비용 감소 효과



커머스

암웨이 AI 챗봇

#카카오싱크 #사용자 수 67만

2022. 01 기준

사업 목표

- 국내 No.1 메신저 기반의 AI 서비스를 제공함으로써 새로운 비즈니스 기반 확보
- 전통적 업무 방식을 혁신하고 ABO 업무를 지원하는 시스템 구현으로 비즈니스 효율 개선

사업 성과

- 카카오 챗봇 엔진(Advanced ML) 기반의 차별화된 챗봇을 통하여 업무 효율성 제고
- ABO-소비자에 새로운 채널 비즈니스 제공으로 브랜드 이미지 향상
- 커머스의 전반적인 정보와 상품조회 응답으로 신상품 및 홍보 수단으로 활용

유통

골프택배 AI 챗봇

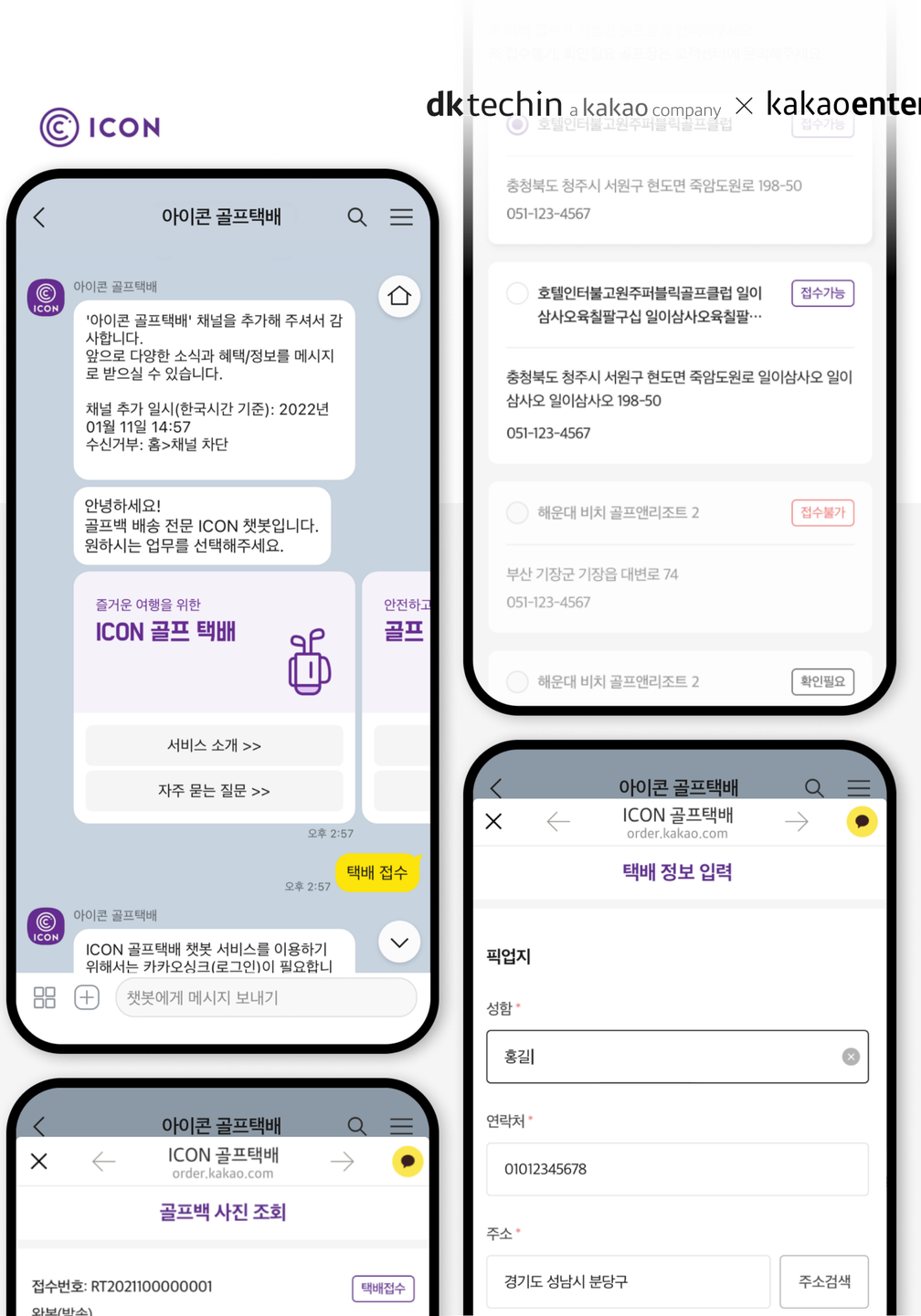
#O2O #웹뷰 #원클릭 카카오페이

사업 목표

- 간편하게 택배 접수 신청, 결제, 내역조회, 취소, 환불 등 전체 서비스를 제공하는 챗봇 구축
- 고객사 API 및 알림톡을 활용한 성공적인 비즈니스 채널 구축

사업 성과

- 오프라인 서비스를 온라인 챗봇 서비스로 제공해 고객사의 업무효율 증대 및 사용자 편의성 향상
- AI 챗봇과 웹뷰 두 가지 인터페이스의 강점을 활용해 정보와 태스크의 균형을 맞출 수 있었으며 자연스러운 사용 flow로 시너지 극대화
- 카카오싱크를 활용한 로그인, 카카오페이를 통한 원클릭 결제로 업무 시스템화



공공기관

제주시청 AI 챗봇

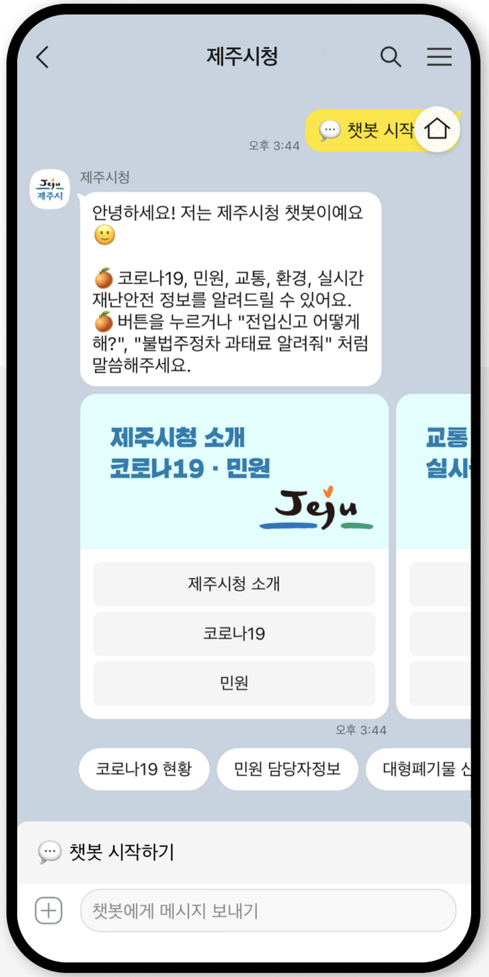
#지자체 #민원 대응

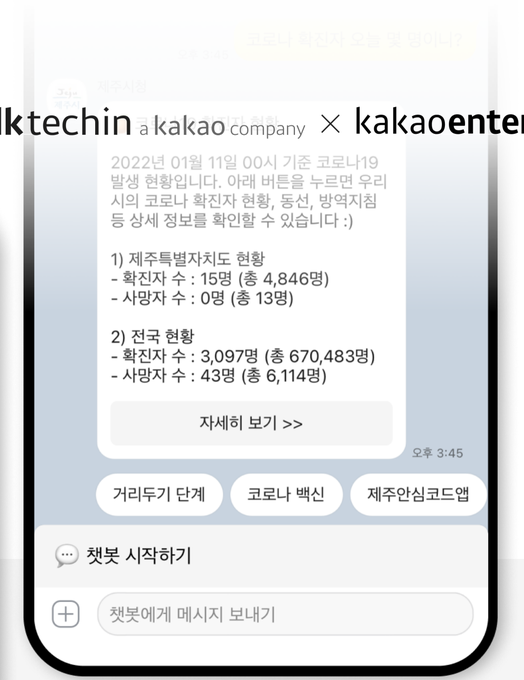
사업 목표

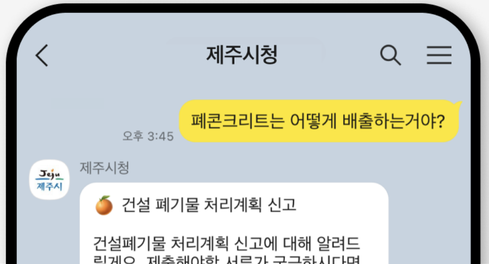
- 기존의 대면, 콜센터, 게시판을 통한 시민대상 정보를 쉽고 간편하게 접근할 수 있는 챗봇으로 제공해 시민의 정보력 향상
- 실시간으로 문의에 대응할 수 있는 AI 언택트 서비스의 기반을 마련해 추후 확장할 수 있는 챗봇 구조 설계

사업 성과

- 지자체의 단순 반복성 민원을 효과적으로 해결할 수 있는 지역 특화 정보로 응답문 구성
- 메뉴 트리 응답과 응답 간 바로연결 버튼 구성을 UX 관점에서 설계해 누구나 쉽고 편하게 원하는 정보까지 도달 가능한 AI 챗봇 제공







dktechin
a kakao company

Customer Success Platform

고객이 고객에게 집중할수 있도록

http://www.dktechin.com

End of Documents.

Copyright @ 2022, dk techin.