

kakao i connect

Talk

카카오 i 커넥트 톡 소개서

고객과 소통하는 가장 효과적인 방법

September 2021

Kakao i Connect Talk 서비스 소개서 Ver 1.0



Contents

뉴노멀 시대의 새로운 고객 커뮤니케이션 방식

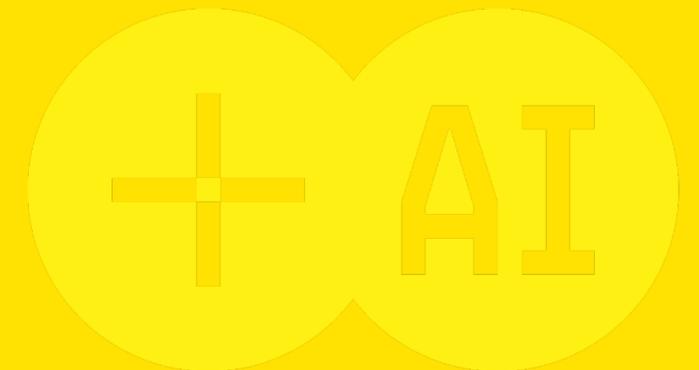
- 05 고객 경험 중심 커뮤니케이션
- 06 DX 기반 새로운 고객 가치 제공

카카오 i 커넥트 특 소개

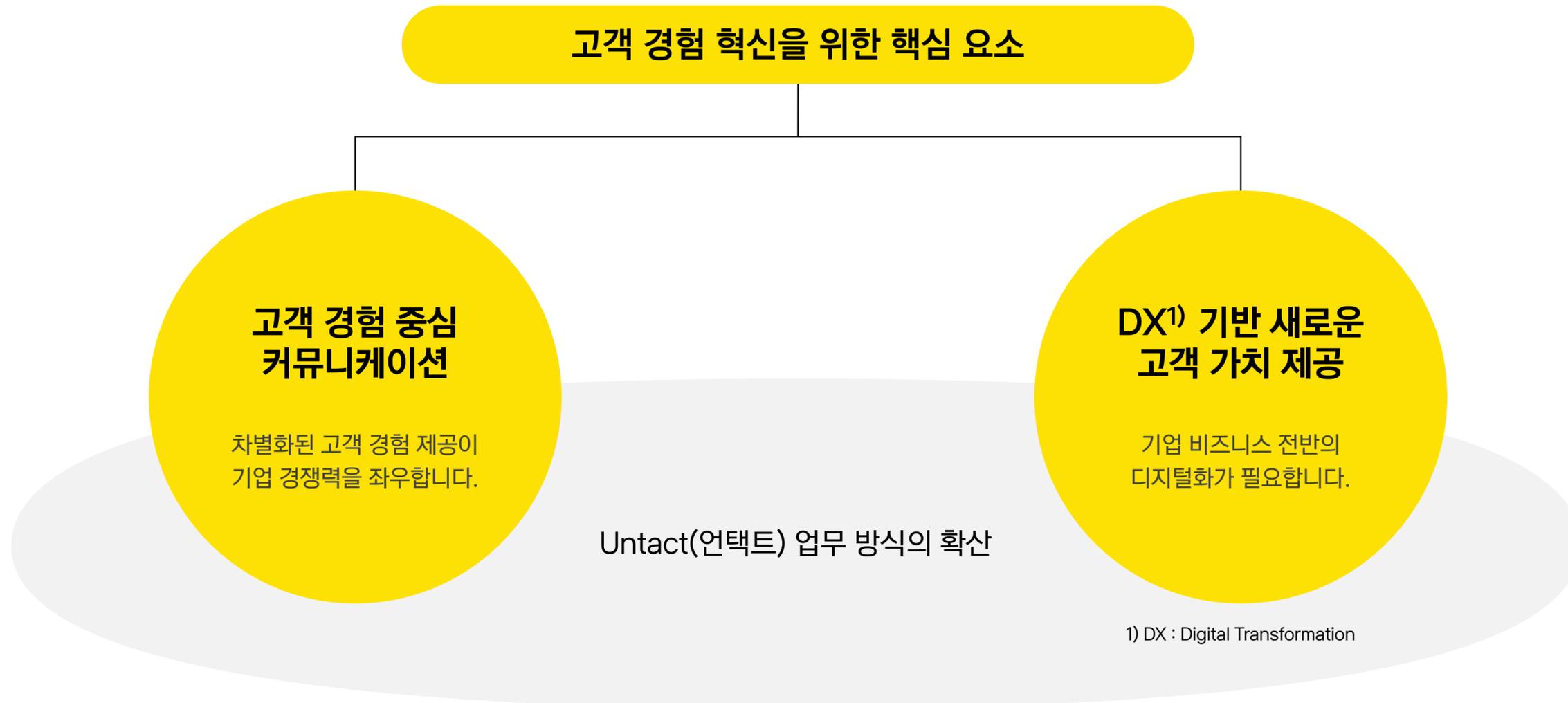
- 08 통합 커뮤니케이션 채널, 카카오 i 커넥트 특
- 09 카카오톡 채널 기반 챗봇 서비스
- 11 최고 수준의 한국어 인식 및 자연어 처리
- 14 다양한 차별적 특화 기능
- 18 챗봇 설계/기획 전문 인력
- 19 DFLO
- 21 서비스 채널 확대와 엔터프라이즈 빌더

뉴노멀 시대의 새로운 고객 커뮤니케이션 방식

- 1) 고객 경험 중심 커뮤니케이션
- 2) DX 기반 새로운 고객 가치 제공

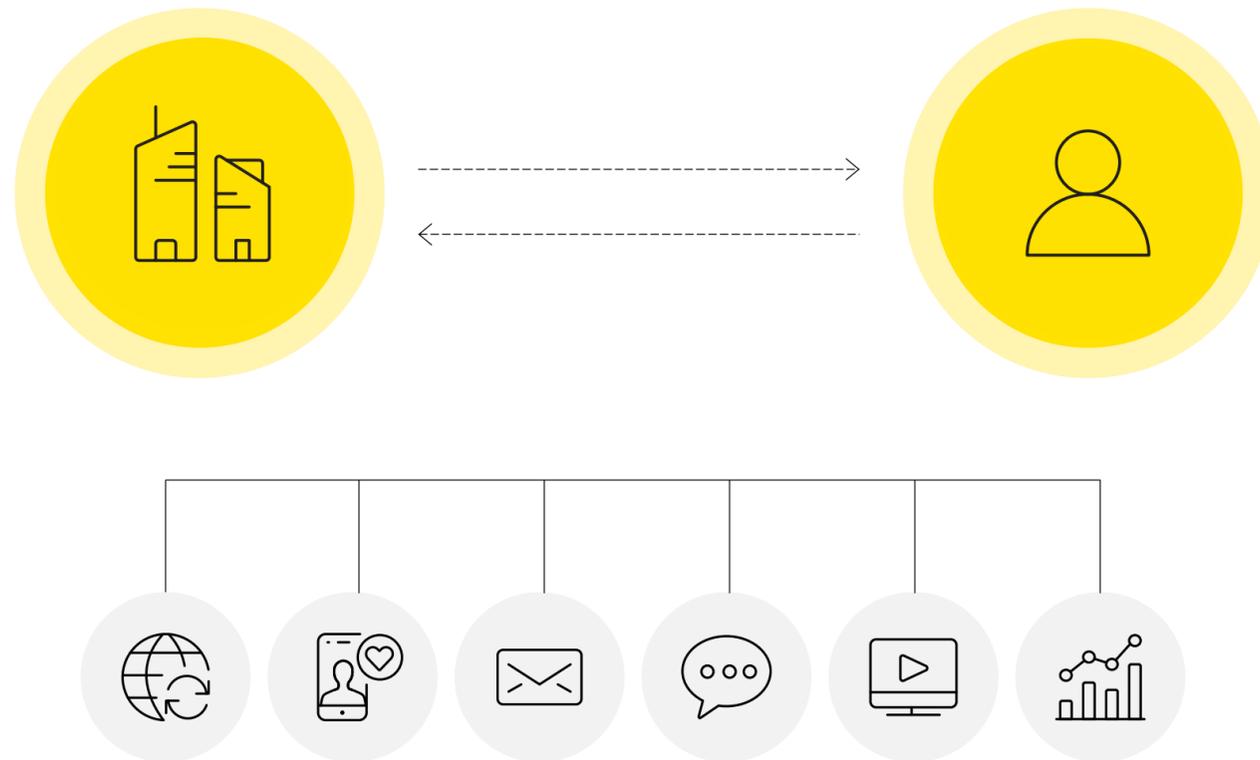


뉴노멀 시대에 적합한, 새로운 고객 커뮤니케이션 방식이 필요합니다.



고객 경험 중심 커뮤니케이션

차별화된 고객 경험 제공을 통한 충성 고객 확보가 필요합니다.



1) 기업과 고객 간 양방향 커뮤니케이션

일방적 메시지 전달이 아닌, 고객의 의견을 청취하고 반영할 수 있는 커뮤니케이션이 필요합니다.

2) 고객과 소통 가능한 다양한 채널 확보

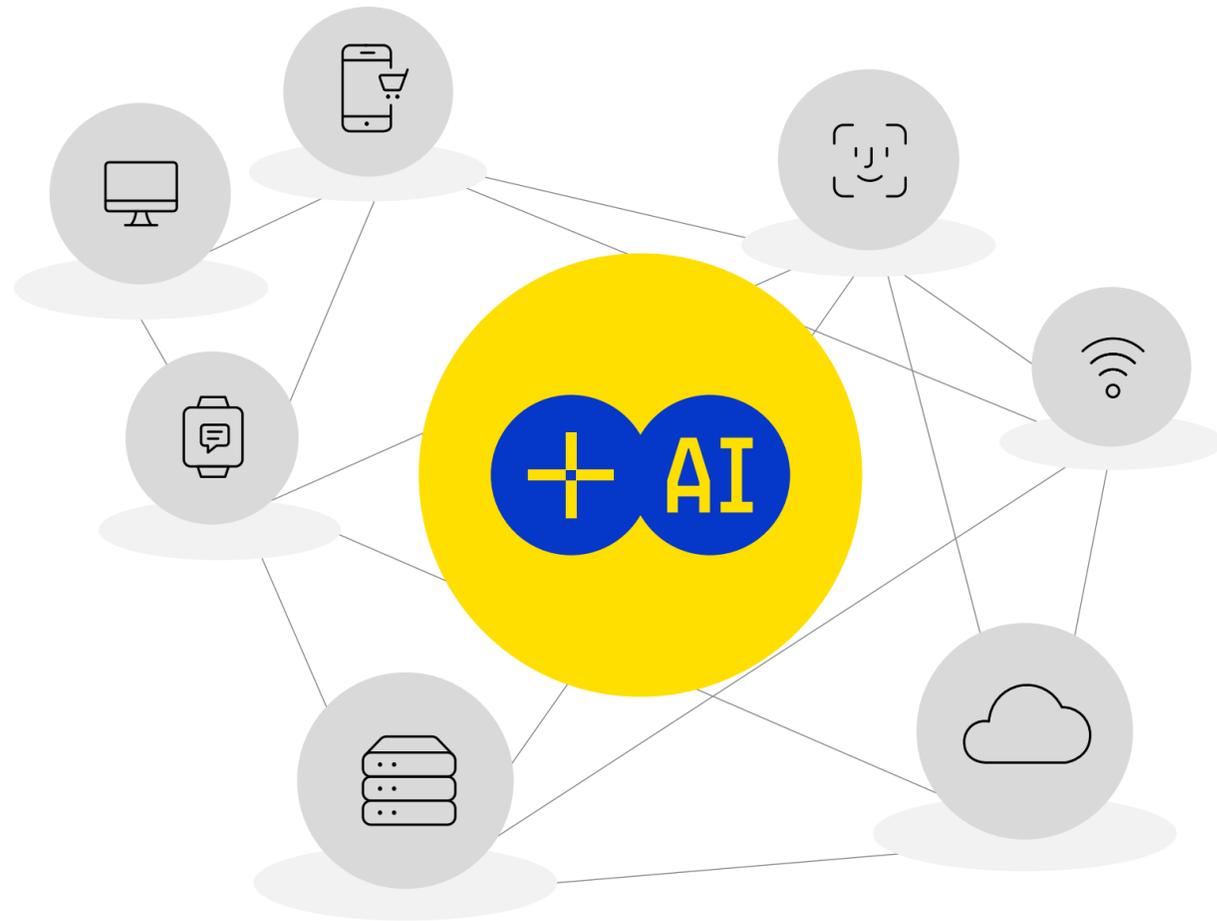
다양한 온라인 채널(App, Web, SNS 등)을 통한 고객 커뮤니케이션 점점 확대가 필요합니다.

3) 기업 의사 결정 방식의 변화

고객의 요구사항을 끊임없이 분석하고 반영할 수 있는 기업 운영 방식이 요구됩니다.

DX 기반 새로운 고객 가치 제공

디지털 혁신을 통한 고객 경험 관리를 최적화 할 수 있는 방안을 모색해야 합니다.



1) 온라인 채널에서의 일관적인 경험 제공

접근과 사용이 용이하며, 고객에게 친숙한 디지털 통합 커뮤니케이션 채널이 필요합니다.

2) 고객 데이터 기반 개인화 서비스

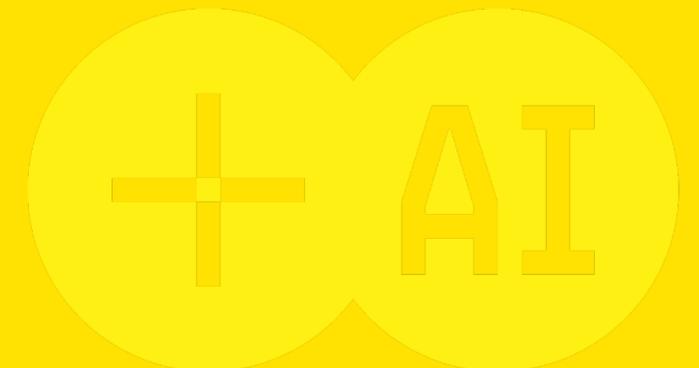
고객의 개인화 정보를 바탕으로 고객 여정 전체의 Seamless 한 서비스 제공이 필요합니다.

3) AI 기술 적용을 통한 새로운 고객 경험 창출

고객 접점 서비스에 AI 기술 기반 차별화된 UX 제공이 필요합니다.

카카오 i 커넥트 톡 소개

- 1) 카카오톡 채널 기반 챗봇 서비스
- 2) 최고 수준의 한국어 인식 및 자연어 처리
- 3) 다양한 차별적 특화 기능
- 4) 챗봇 설계/기획 전문 인력
- 5) DFLO
- 6) 서비스 채널 확대와 엔터프라이즈 빌더



가장 효과적인 통합 커뮤니케이션 채널, 카카오 i 커넥트 특

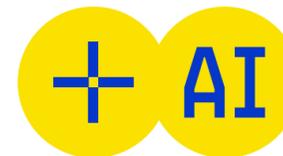
카카오 i 커넥트 특 핵심 경쟁력



카카오톡 채널 기반
챗봇 서비스

AML

최고 수준의 한국어
인식 및 자연어 처리



다양한 차별적
특화 기능



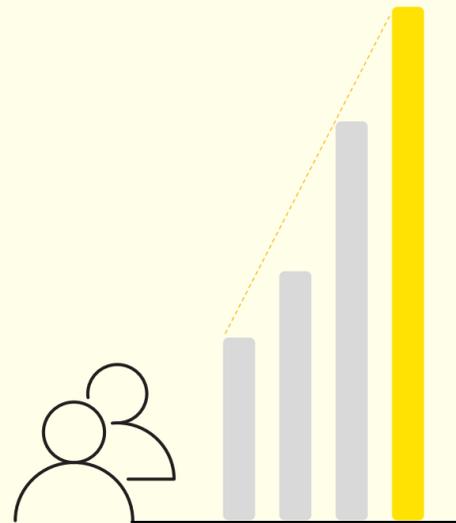
챗봇 설계/기획
전문 인력

카카오톡 채널 기반 챗봇 서비스

국내 최대 규모의 B2C 커뮤니케이션/마케팅 플랫폼인 카카오톡에서 서비스 할 수 있습니다.

기업과 고객을 연결하는 가장 편리한 방법

전국민 누구에게나 익숙한 App을 통해



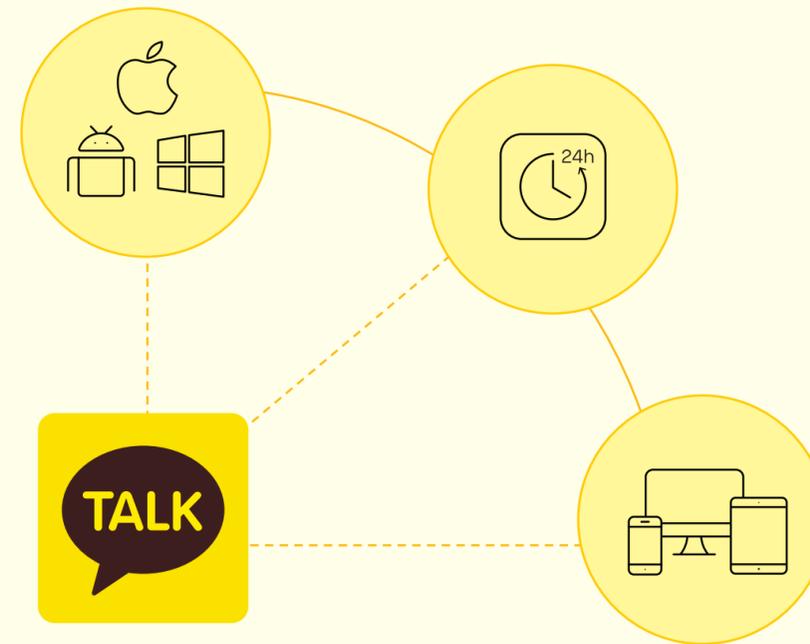
카카오톡 월간 이용자 수

↑ 4,600만+

전체 가입자 중 카카오톡 채널 이용자 비율

↗ 85%+

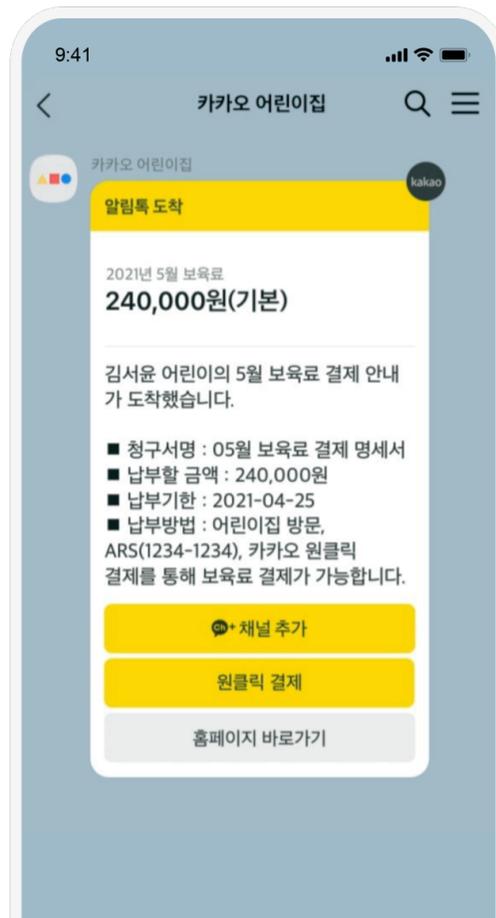
언제, 어디서나 가장 편리한 방법으로



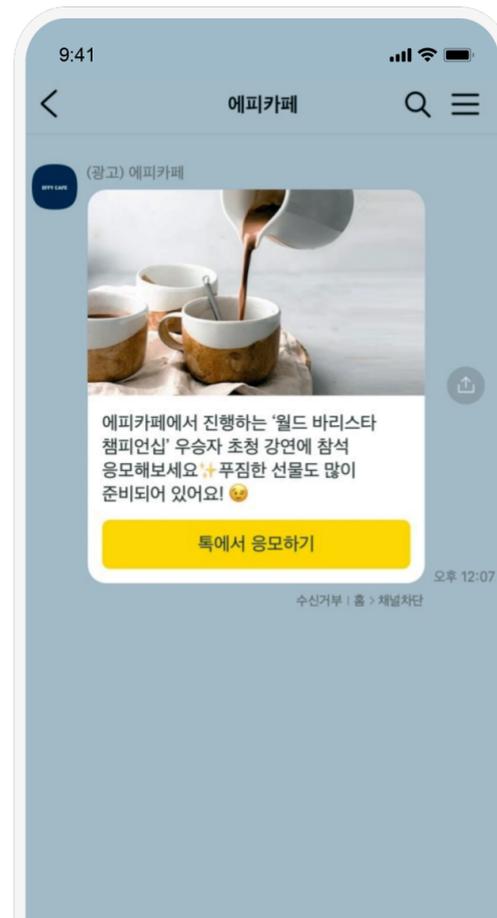
카카오톡 채널 기반 챗봇 서비스

하나의 카카오톡 채널로 알림, 홍보, 상담 그리고 지능형 AI 챗봇까지, 고객에게 End-to-End 서비스를 제공할 수 있습니다.

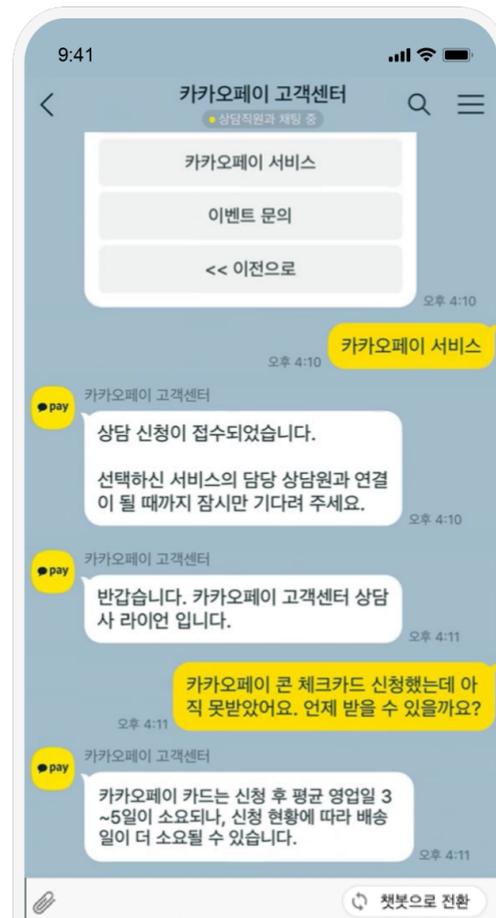
비즈메시지 [알림톡]



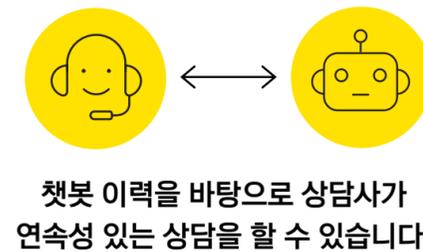
비즈메시지 [친구톡]



비즈메시지 [상담톡]



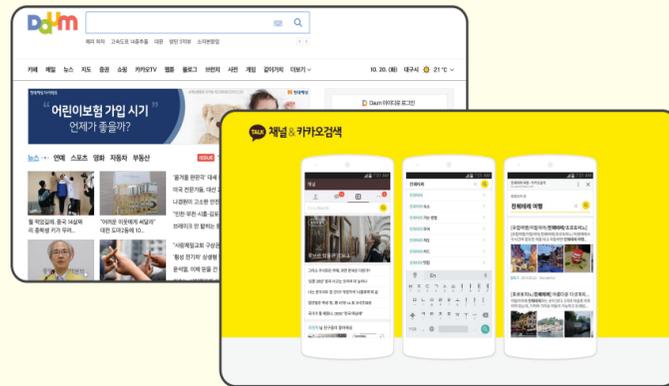
카카오 i 커넥트 특 [AI 챗봇]



최고 수준의 한국어 인식 및 자연어 처리

다년 간 축적한 포털, 검색 서비스 등의 학습 데이터를 바탕으로, 최고 수준의 한국어 인식 능력을 갖추고 있습니다.

검색/포털 운영 기반의 학습 데이터

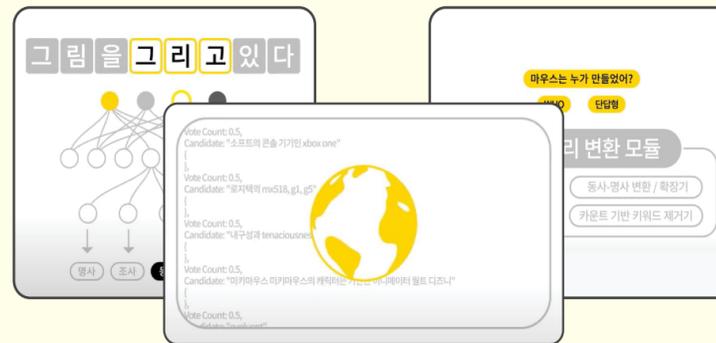


15년간 포털, 검색, 카카오# 등을 통해 축적된 방대한 양의 고품질 학습 데이터

- ☑ Daum 포털 운영부터 15년간 포털/검색 서비스 운영 경험으로 학습 데이터 set 다량 보유
- ☑ 이를 기반으로 높은 수준의 자연어 처리 기술력 보유

최고 수준의 형태소분석기와 MRC*

* MRC (Machine Reading Comprehension, 기계독해)



최고 수준의 형태소분석기, 구문분석기를 통해 양질의 한국어 모델링 가능

- ☑ 자체 MRC 기술을 보유하여 사용자의 질문에 대한 정확한 답변을 제공

NLP* 관련 지속적인 R&D 진행 및 성과

* NLP (Natural Language Processing, 자연어 처리)



글로벌 학술 대회와 각종 연구 논문 등으로도 검증된 세계 최고 수준의 AI엔진

- ☑ 세계 최고 NLP 학회 중 하나인 EMNLP2020 논문 채택 - 컨텍스트 파트 관련 연구결과 논문 3개 채택
- ☑ MDPI, Interspeech, ICASSP 등에 음성 처리 관련 논문 게재 - TTS, 음성 기반 감정 인식 등 음성 관련 다양한 논문 보유

최고 수준의 한국어 인식 및 자연어 처리

업계 최고 수준의 고성능 학습 모델을 기반으로 한 대화엔진(AML*)을 사용합니다.

* AML : Advanced Machine Learning

다양한 구축 경험을 활용한 의도 중심 설계

카카오엔터프라이즈 챗봇 구축 레퍼런스

- 에너지
- 물류
- 유통
- 핀테크
- 생명보험
- 건설
- 은행
- 증권

의도 중심의 설계방식

유사한 의도를 가진 인텐트 간 통합 설계 지원



최신 알고리즘: Advanced ML



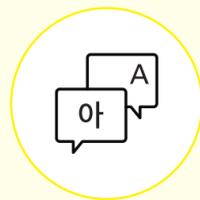
빠르고 효율적인 학습 능력

타사 대비 보다 적은 메모리, 보다 적은 학습 데이터로 좋은 성능을 나타냅니다.



뛰어난 오타자 인식

통합어절 임베딩 기법을 통해 오타 혹은 띄어쓰기 오류가 존재하는 문장도 잘 분류합니다.



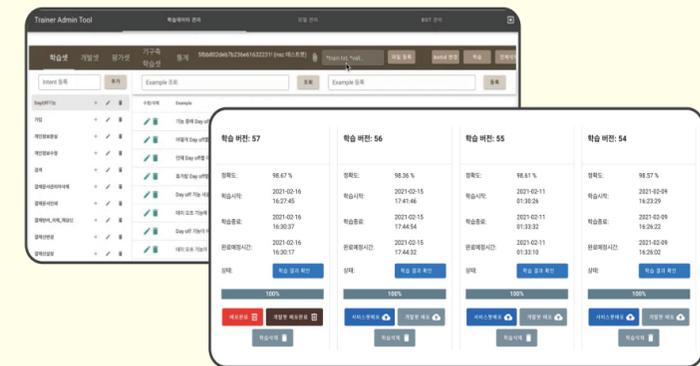
최고 수준의 한국어 인식 능력

다년간 축적한 양질의 데이터와 최고 수준의 형태소 분석기 등을 통해 높은 퀄리티의 한국어 인식 모델을 만듭니다.

챗봇 운영을 위한 AML 운영 툴 및 교육 제공

챗봇 운영을 위한 AML 운영 툴 및 교육 제공

챗봇 구축 노하우 전수 교육 및 별도의 운영 툴 제공을 통해 챗봇 확장/수정을 내재화할 수 있도록 지원



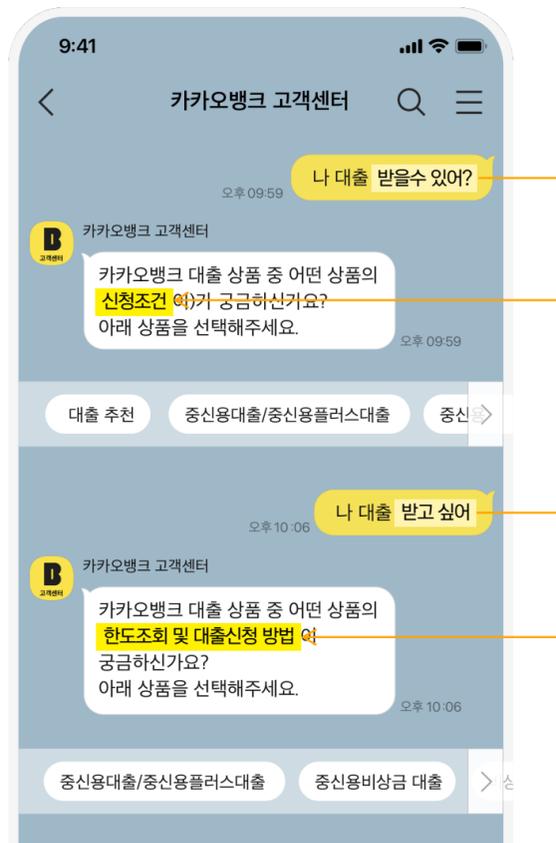
- ✓ 학습/개발/평가 데이터를 파일로 등록하고 모델 학습 후 자체 배포 가능
- ✓ 시나리오 확장 시 별도 비용 없이 고객사 자체적으로 확대 가능

최고 수준의 한국어 인식 및 자연어 처리

다양한 자연어 발화에 대한 정확한 의도 파악 및 답변 제공을 통해, 최고의 챗봇 사용 경험을 제공합니다.

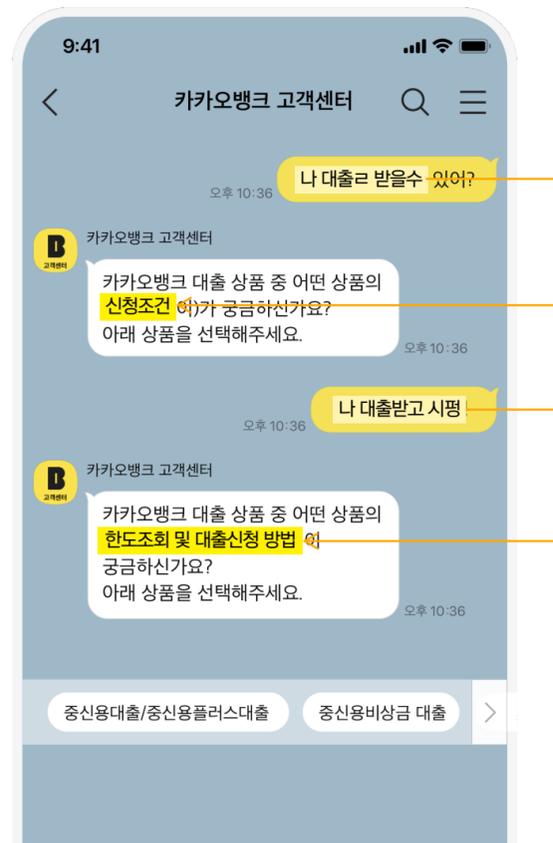
정확한 의도 파악 및 답변 제시

사용자의 정확한 의도를 파악하여 적절한 답변을 생성합니다.



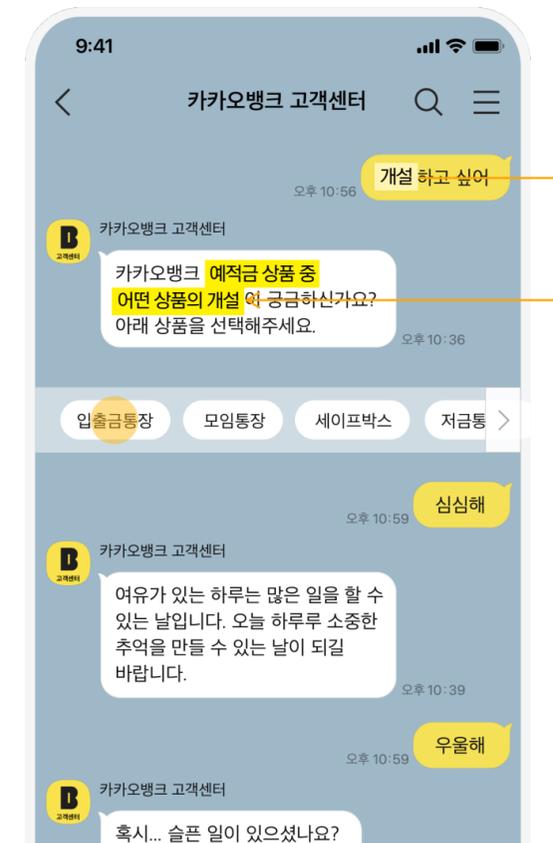
오탈자에 강건한 성능

오탈자가 있더라도 문장의 의도를 정확히 파악합니다.



되묻기와 스몰톡

모호한 질문에 대한 되묻기를 통해 추가적인 의도 파악을 하며, 스몰톡 구축을 통해 다양한 고객 질문에 대응할 수 있습니다.

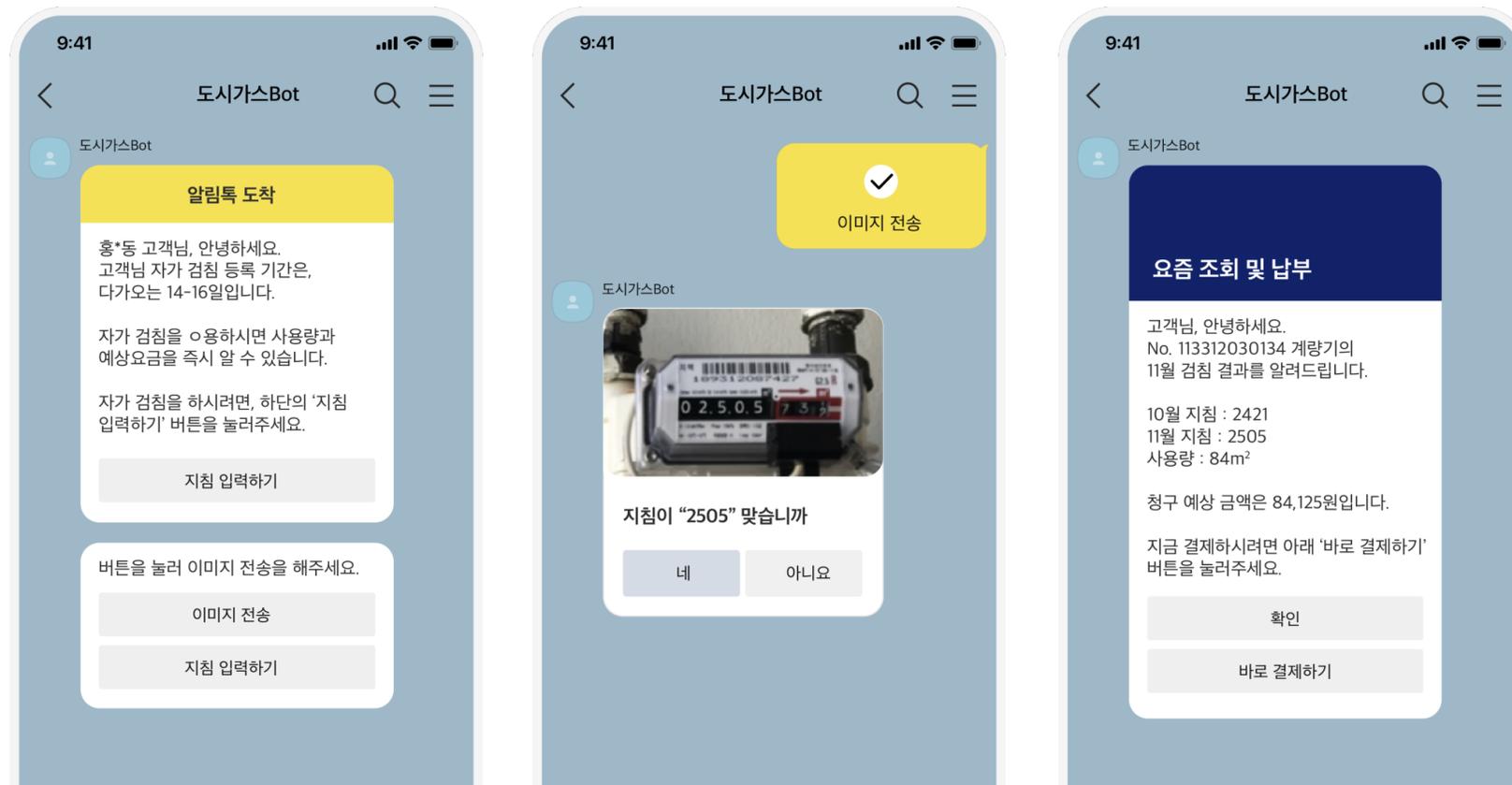


다양한 차별적 특화 기능

카카오엔터프라이즈 자체 AI 엔진을 활용하여 통합 채널에 고객사 업무를 지원하는 AI 기능을 구현할 수 있습니다.

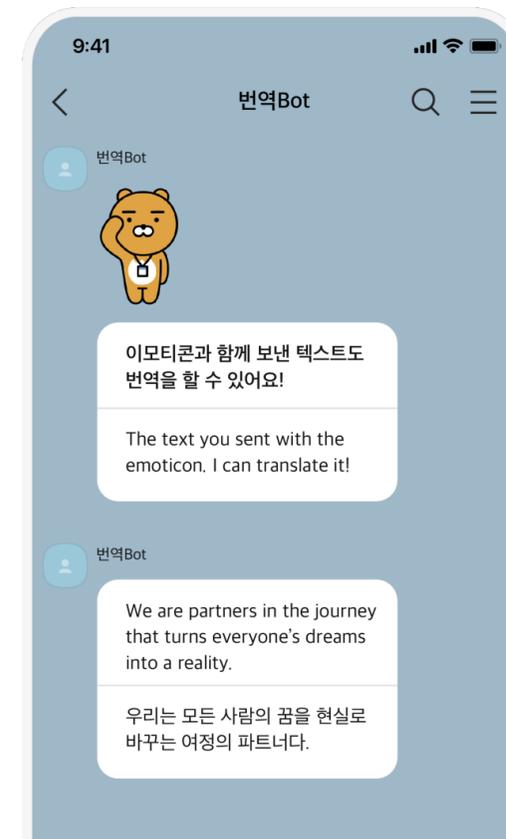
OCR 인식 기반 업무 자동화

이미지 속 정보를 인식하여 판별하는 기술을 활용하여 다양한 업무 자동화가 가능합니다.



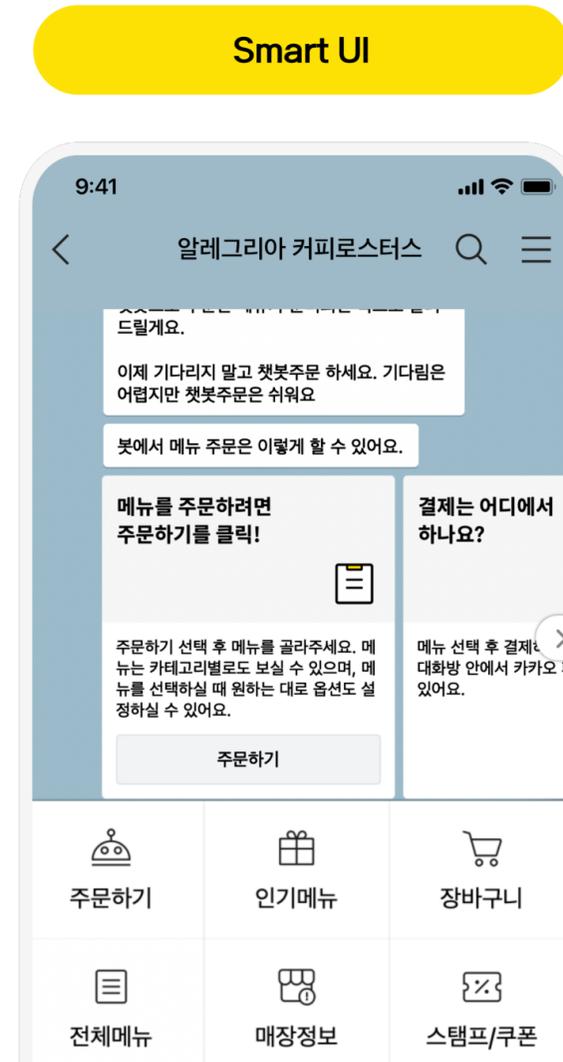
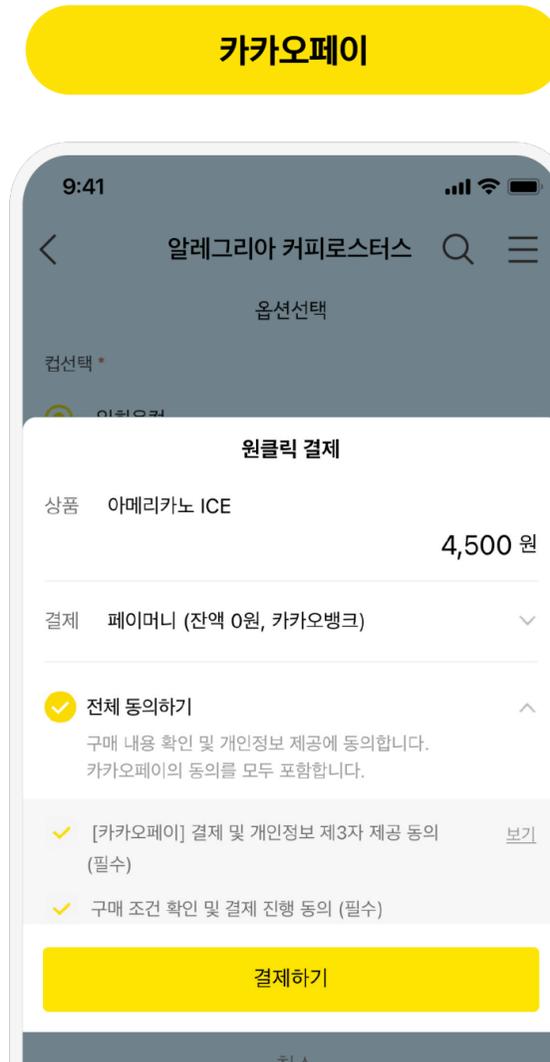
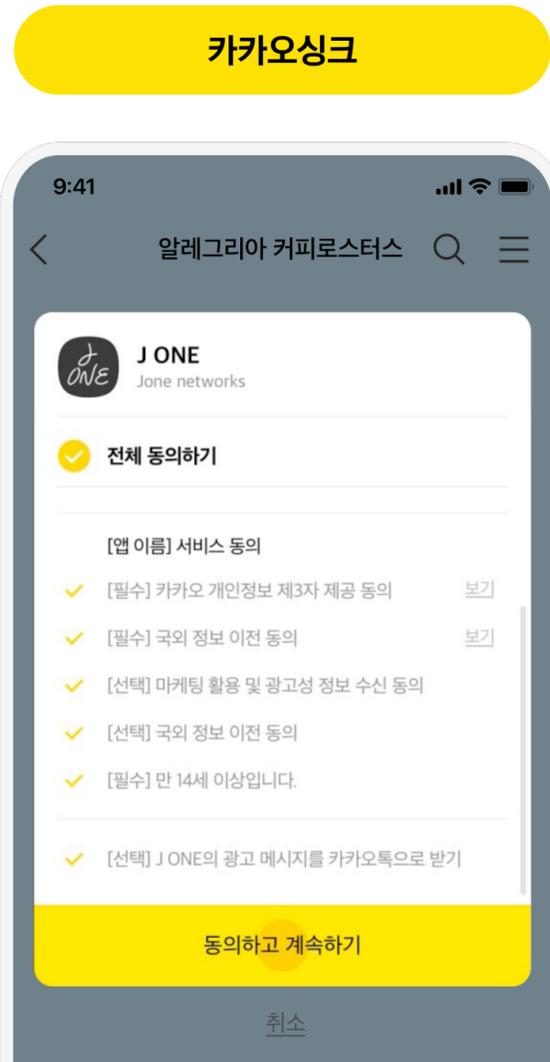
번역 기능

문장 단위를 뛰어넘어 문맥을 고려한 의미 파악과 자연스러운 번역 기술을 제공합니다.



다양한 차별적 특화 기능

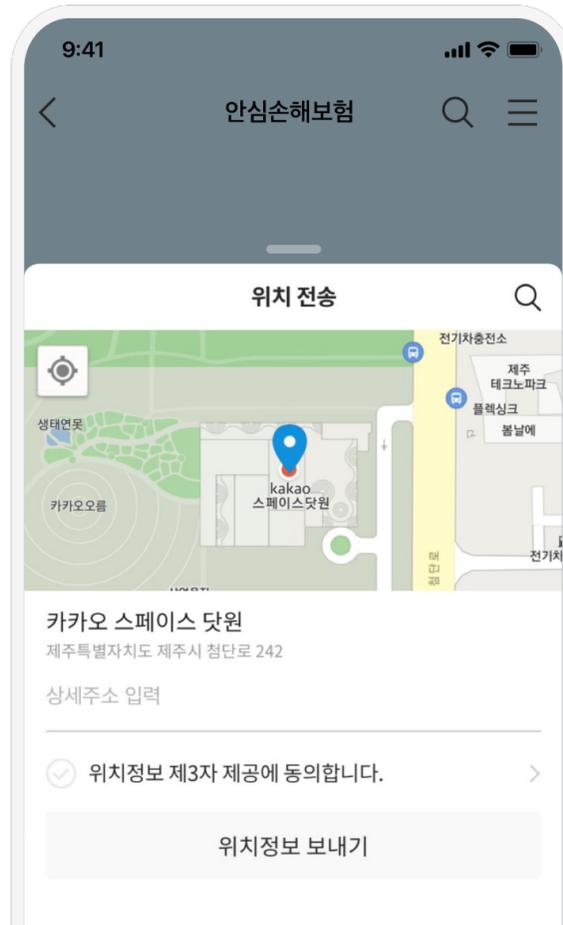
로그인 연동, 간편 결제 등 카카오에서 제공하는 특성화 서비스들을 활용할 수 있습니다.



다양한 차별적 특화 기능

카카오 i 오픈빌더에서 제공하는 다양한 특비즈 플러그인을 활용해 고객 편의성을 확보하며 비즈니스를 확장할 수 있습니다.

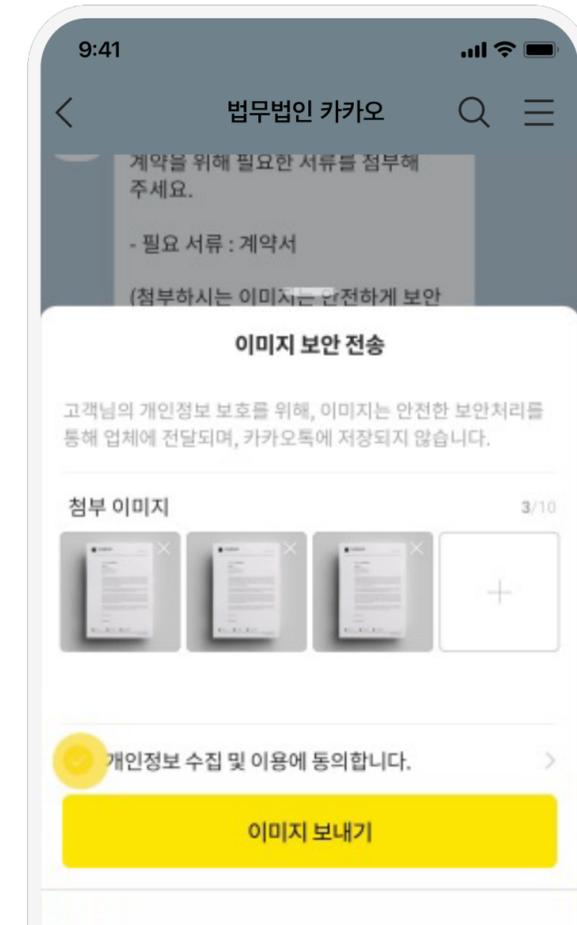
위치전송 플러그인



옵션선택 플러그인

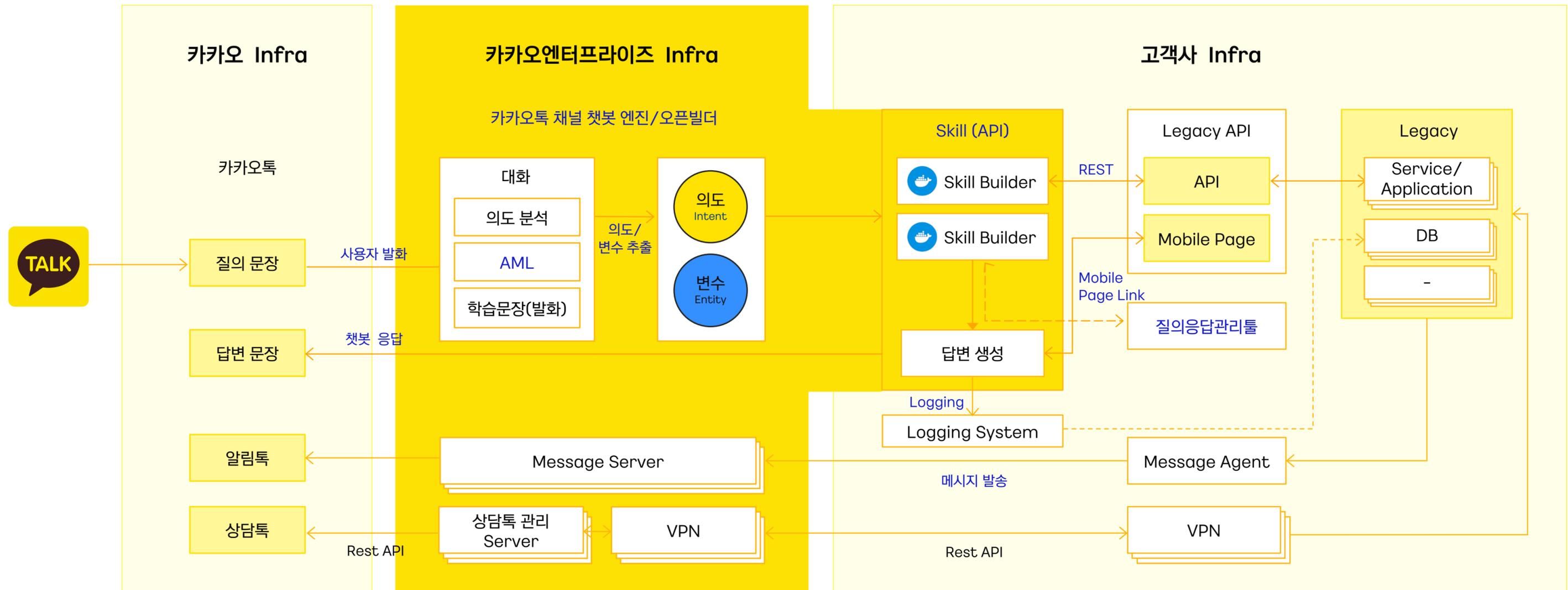


이미지 보안전송 플러그인



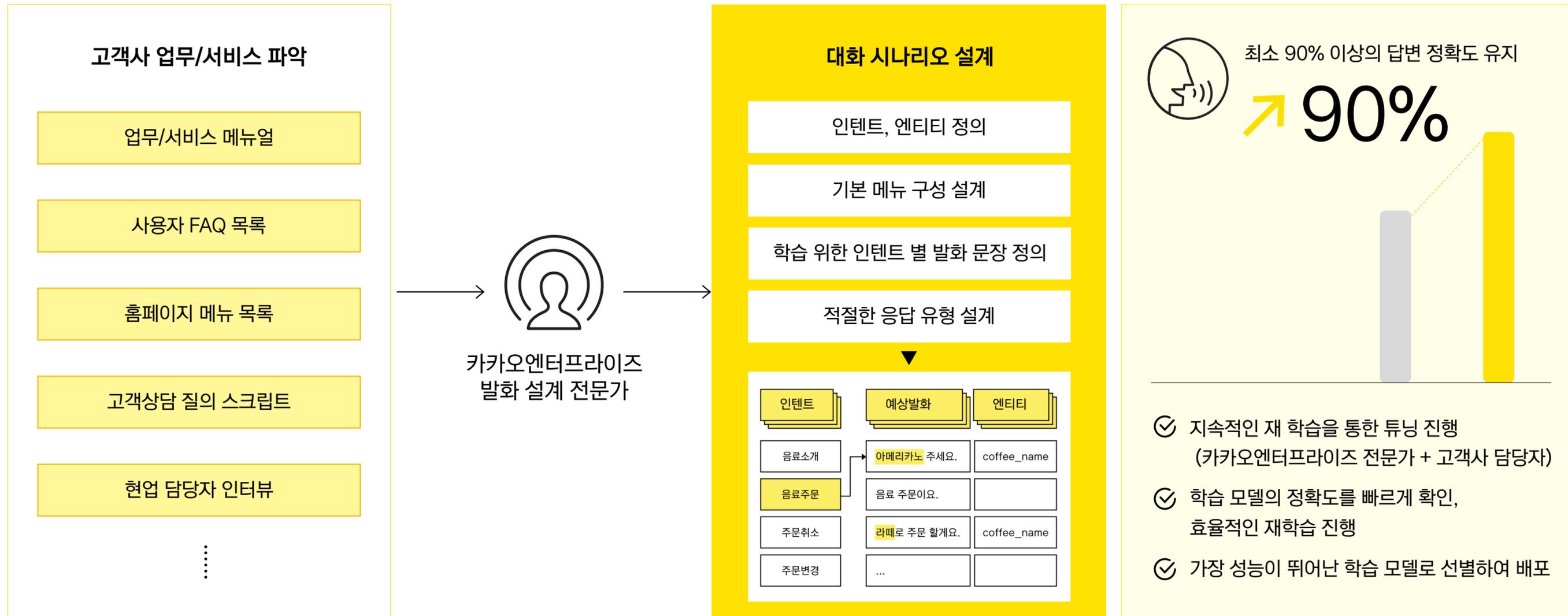
다양한 차별적 특화 기능

챗봇과 기간계를 연동하는 중계플랫폼인 스킬빌더를 활용하여 기존 비즈니스와의 유기적인 연동 체계를 구현할 수 있습니다.



챗봇 설계/기획 전문 인력

고객사 니즈를 담은 통합 채널 구축을 위해 업무 현황 파악부터 시나리오 설계까지 고도화된 기획 역량을 제공합니다.



DFLO

DFLO는 사람처럼 자연스러운 대화를 통해 미션을 달성하는 AI 솔루션입니다.



챗봇으로 제공되는 시나리오를 음성봇으로 확장하여, 실제 상담원처럼 자연스럽게 대화할 수 있습니다.

- ✔ 대화 위한 사전 컨텍스트 파악
고객의 사전 전화 히스토리를 기억, Seamless 한 대화 진행
- ✔ Full Duplex 대화 처리
멀티 인텐트 처리 가능

- ✔ Omni Channel
챗봇과 음성봇의 유기적인 연결
- ✔ 도메인 확장성
봇빌더로 빠르게 개발할 수 있는 구축 환경

DFLO

실제 상담원처럼 듣고 말하며, 카카오워크와도 연계하여 상담 업무 지원이 가능합니다.

기존 대화 방식과의 차이

AS-IS

9:41 예약문의

3월 8일 예약해주세요

캐스퍼: 몇 시로 해 드릴까요?

3월 8일 예약해주세요

캐스퍼: 몇 시에 문 열어요?

캐스퍼: 몇 시로 해 드릴까요?

오후 7시요

캐스퍼: 저희는 오전 9시부터 오후 6시까지 열어요

오후 3시요

캐스퍼: 예약하고 싶을땐, "오후 3시에 예약해줘" 라고 물어봐주세요.

TO-BE

9:41 예약문의

3월 8일 예약해주세요

캐스퍼: 몇 시로 해 드릴까요?

3월 8일 예약해주세요

캐스퍼: 몇 시에 문 열어요?

오후 7시요

캐스퍼: 오전 9시부터 오후 6시까지 열어요

오후 3시요

캐스퍼: 네. 3시로 예약해 드렸어요.

저희 주차장은 없어요.

DFLO와 카카오워크 연동

DFLO와의 음성 대화

DFLO: 어떤 디자이너 선생님께서 해드릴까요?

아무나 잘하시는 분으로 해주세요.

DFLO: 예약 가능한 선생님 중 잘하시는 분으로 예약해드릴게요.

날짜랑 시간은 언제가 좋으세요?

내일 3시요

DFLO: 네. 내일 3시. 초초 선생님에게 여성컷 예약해드릴까요?

아... 죄송한데 다시 연락드릴게요.

카카오워크 연동

9:41 DFLO

다시 연락한다고 합니다.

김보미 고객님의 예약 보류

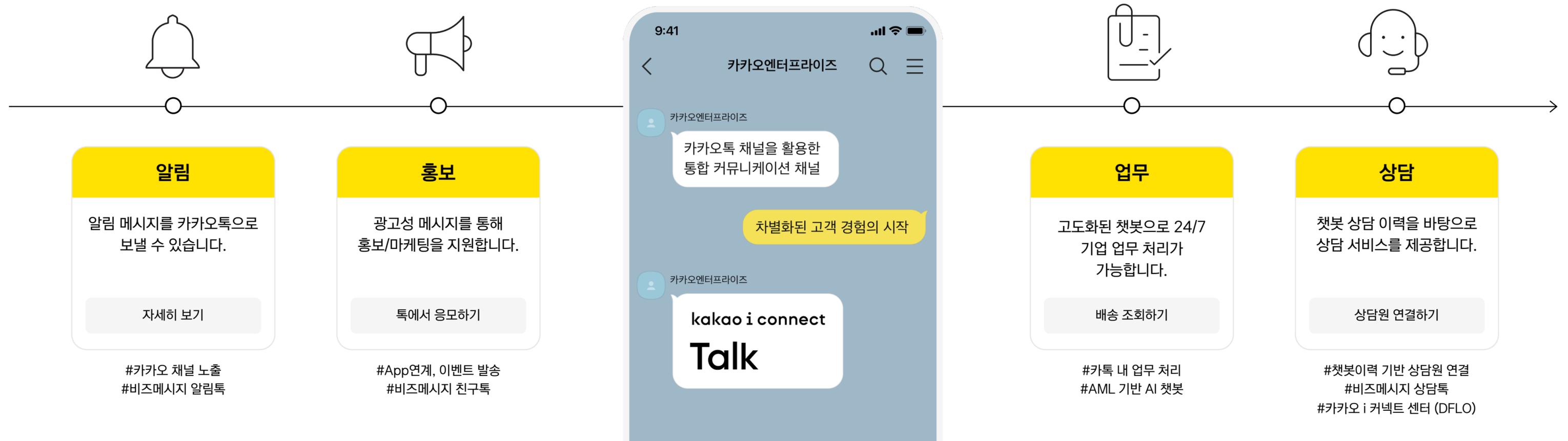
통화	9월 1일 오후 1시
요청	9월 2일(수), 오후 3:00, 초초 원장 여성컷

서비스 채널 확대와 엔터프라이즈 빌더

자체 개발한 엔터프라이즈 빌더를 통해 카카오톡뿐만 아니라 고객사가 원하는 앱/웹 등 다양한 채널로 봇 서비스를 확장할 수 있습니다.



고객 커뮤니케이션의 처음부터 끝까지, 카카오 i 커넥트 특이 함께 합니다.



알림

알림 메시지를 카카오톡으로 보낼 수 있습니다.

자세히 보기

#카카오 채널 노출
#비즈메시지 알림톡

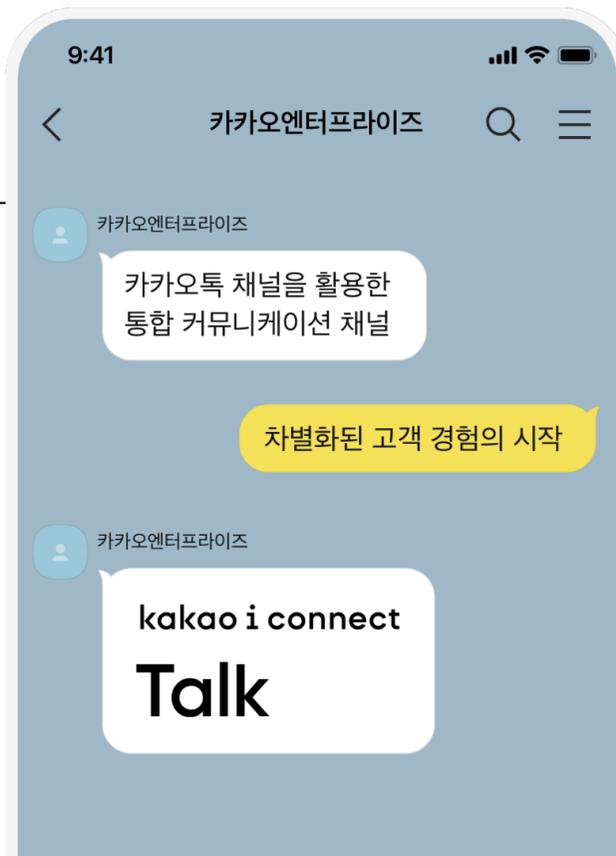


홍보

광고성 메시지를 통해 홍보/마케팅을 지원합니다.

특에서 응모하기

#App연계, 이벤트 발송
#비즈메시지 친구톡

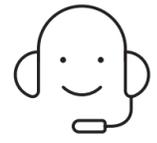


업무

고도화된 챗봇으로 24/7 기업 업무 처리가 가능합니다.

배송 조회하기

#카톡 내 업무 처리
#AML 기반 AI 챗봇



상담

챗봇 상담 이력을 바탕으로 상담 서비스를 제공합니다.

상담원 연결하기

#챗봇이력 기반 상담원 연결
#비즈메시지 상담톡
#카카오 i 커넥트 센터 (DFLO)

kakao i connect Talk

카카오 i 커넥트 톡 도입을 통해 차별화된 고객 커뮤니케이션을 경험하세요.
카카오 i 커넥트 톡 성공사례 및 도입에 대한 문의는
사이트를 통해 빠르게 확인하실 수 있습니다.

고객 성공 사례

[http://kakaenterprise.com/
customercase/casebook/index](http://kakaenterprise.com/customercase/casebook/index)



도입문의

[https://www.kakaenterprise.com/
partnership/consulting](https://www.kakaenterprise.com/partnership/consulting)



kakaoenterprise

(주)카카오엔터프라이즈

경기도 성남시 분당구 판교역로 235 에이치스퀘어 N동

3F, 235, Pangyoeyeok-ro, Bundang-gu,

Seongnam-si, Gyeonggi-do, 13494, Republic of Korea

kakaoenterprise.com

이 문서의 내용과 디자인은 저작권의 보호대상이 되고 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률 등 관련 법령에 따라 보호되는 영업비밀 또는 기밀정보를 포함할 수 있습니다. 본 문서에 포함된 정보의 무단 배포, 복사 및 사용은 엄격히 금지됩니다.

The content and design of the document are subject to copyright and may contain trade secrets, privileged and confidential information otherwise protected by applicable law, including the Unfair Competition Prevention and Trade Secret Protection Act. Any unauthorized dissemination, distribution, copying or use of the information contained in this document is strictly prohibited.

Copyright Kakao Enterprise Corp. All Rights Reserved.

 facebook.com/kakaoenterprise

 instagram.com/kakaoenterprise

 youtube.com/kakaoenterprise

kakaoenterprise