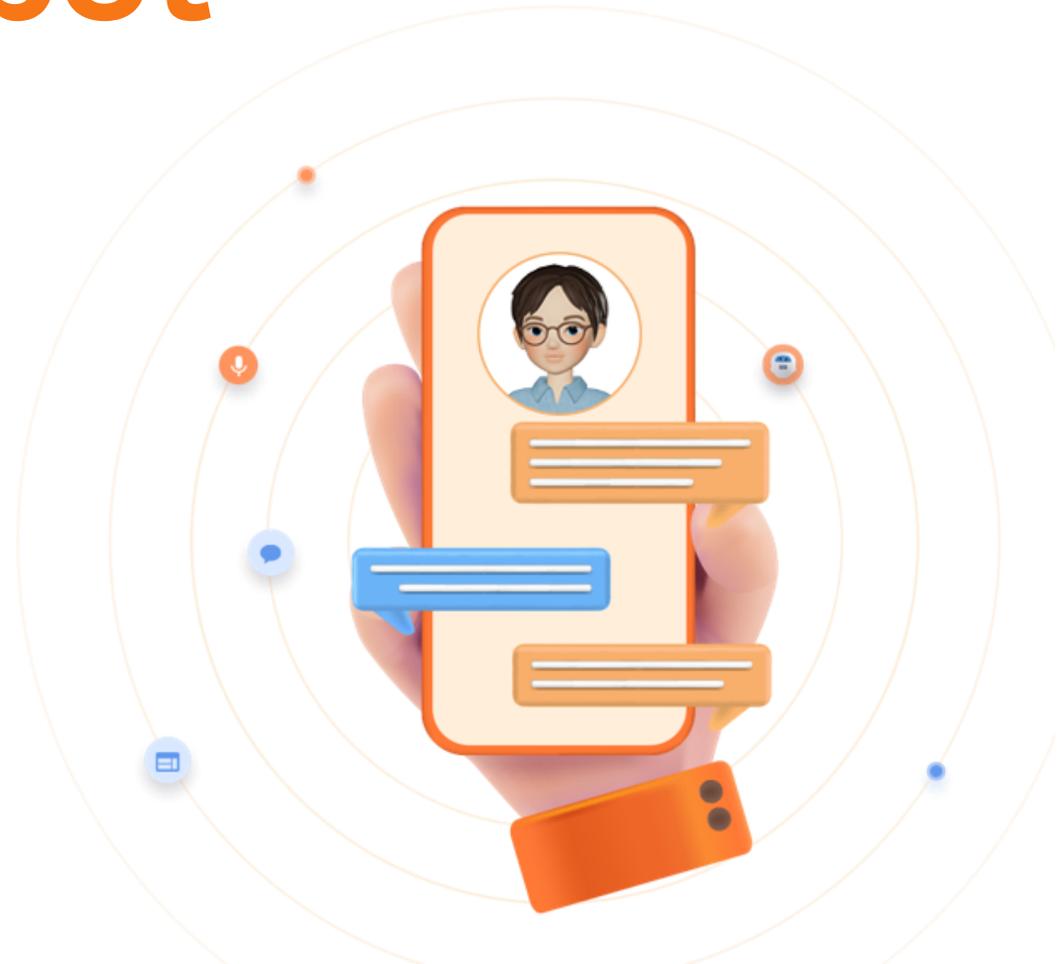


대화형 인공지능

Konan Chatbot

제품소개서



CONTENTS

01	고객의 고민	-----	p.03
02	제품 소개	-----	p.06
03	특장점	-----	p.11
04	구축 사례	-----	p.17
05	주요 기능	-----	p.27
06	고객 지원	-----	p.36



01

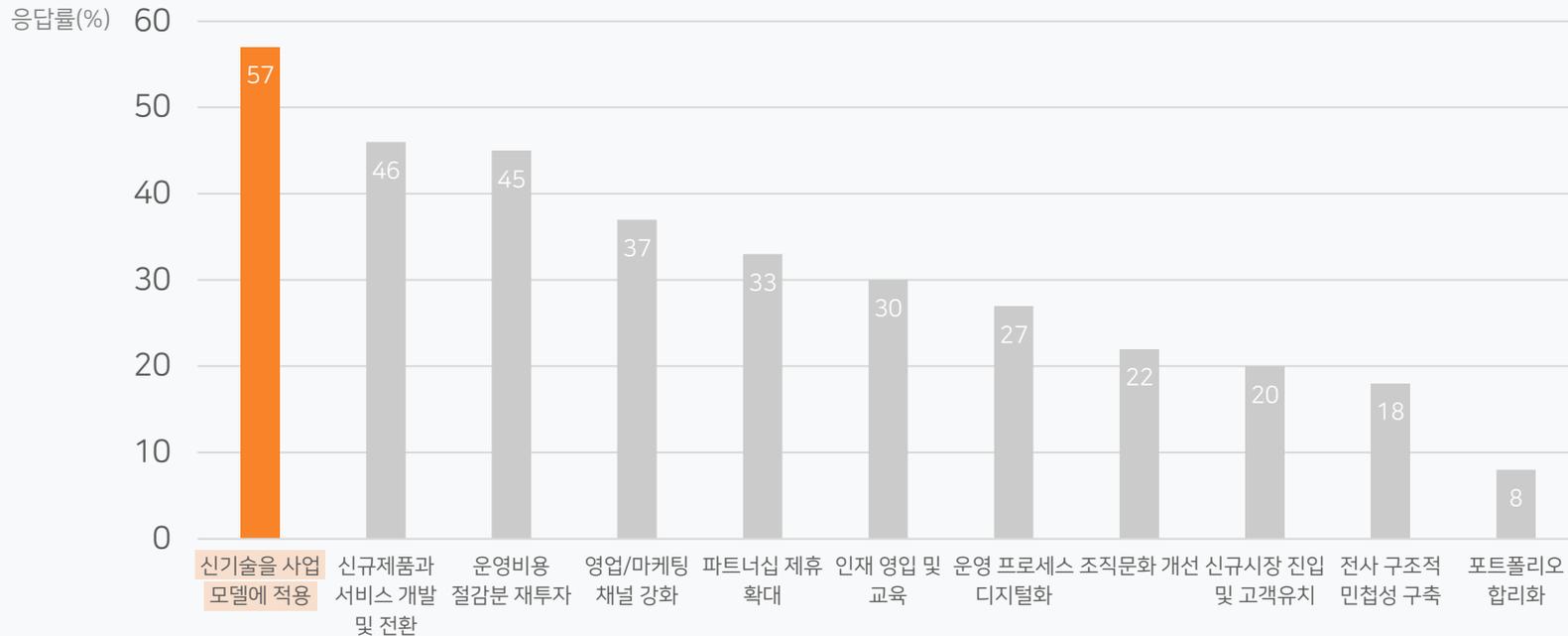
고객의 고민

1. 고객의 고민
2. 산업 현황

고객의 고민

57%의 CEO들은 자사의 성장을 촉진하기 위해, '신기술을 사업모델에 적용'하는 것을 우선과제로 본다고 응답했습니다. 설문조사에서 나타난 것처럼 기업고객들은 AI 신기술을 도입해 혁신과 성장을 가속화 하기 위해 치열하게 고민 중입니다. 이 고민에 대한 해답 중 하나가 AI챗봇의 도입이 될 것입니다.

Q. 향후 12개월 동안 귀사의 성장을 촉진하기 위해 우선시 하는 사업계획 및 추진과제는 무엇인가?



(출처: Deloitte Consulting)

산업 현황

연중무휴 24x7 고객센터와 운영비용 절감을 위한 수요증가로 인해 챗봇 솔루션은 폭발적인 인기를 누리는 중입니다. 지난 몇 년 동안의 인기가 향후에도 지속되어 2028년까지 연평균 23.3% 성장할 것으로 전망됩니다.



69%의 고객이 문제를 더 빨리 해결할 수 있다면 챗봇을 사용할 의향이 있다고 응답



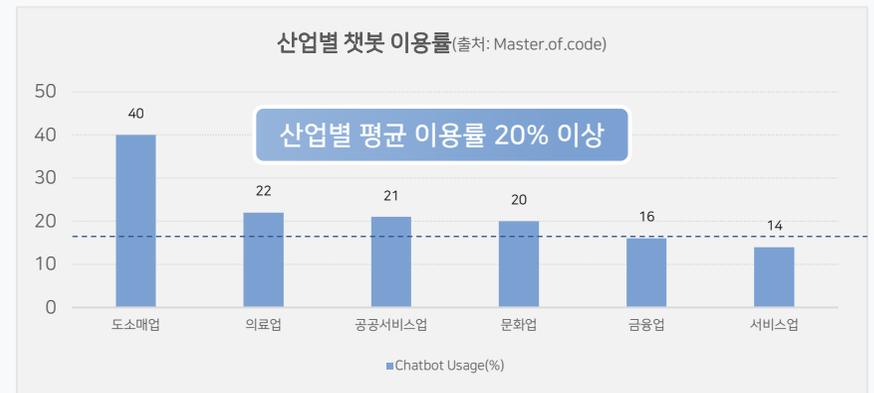
소비자의 62%가 사람인 상담원을 기다리는 것보다 챗봇을 사용하겠다고 응답



마케팅 대행사의 91%가 챗봇이 비즈니스 운영의 필수요소가 될 것이라고 응답



90%의 기업이 챗봇을 도입한 이후, 불만을 처리하는 속도가 빨라졌다고 응답





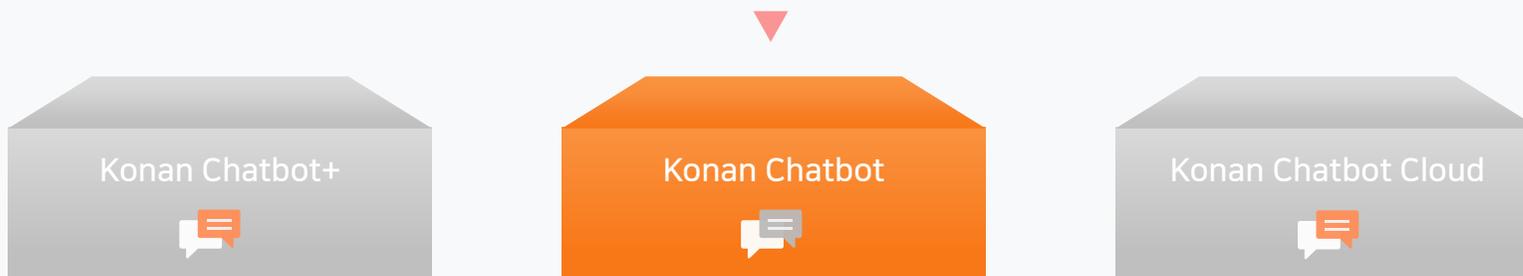
02

제품 소개

1. 제품 라인업
2. 제품 개요
3. 시스템 구성도
4. 인증&수상

'코난 챗봇' 제품 라인업

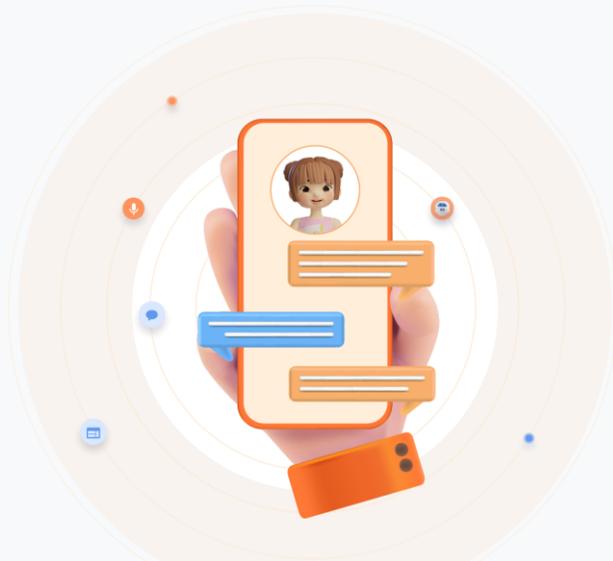
고객의 사업환경에 맞게 솔루션을 제공하기 위해, 코난테크놀로지는 아래 3종의 챗봇 제품을 개발/공급합니다.



제품명	코난 챗봇+	코난 챗봇	코난 챗봇 클라우드
공급형태	구독형 SaaS형	구축형(On-Premise)	SaaS형
제공기능	AI 챗봇 기본기능 웹 기반 관리도구 +동시통역 기능	AI 챗봇 기본기능 웹 기반 관리도구 +LLM 연동(옵션) +음성AI 연동(옵션)	AI 챗봇 기본기능 웹 기반 관리도구
대표사례	서울교통공사	국세청	KTcs

Boost CX, 코난 챗봇

- 코난 챗봇은 최고수준의 한국어 심층 자연어 이해 기술을 적용한 대화형 인공지능입니다.
- 생성형 AI 코난 LLM 연계와 하이브리드 대화 의도 추론을 통해 질문 의도에 맞는 최적의 답변을 제공합니다.



Konan Chatbot

대화형 인공지능

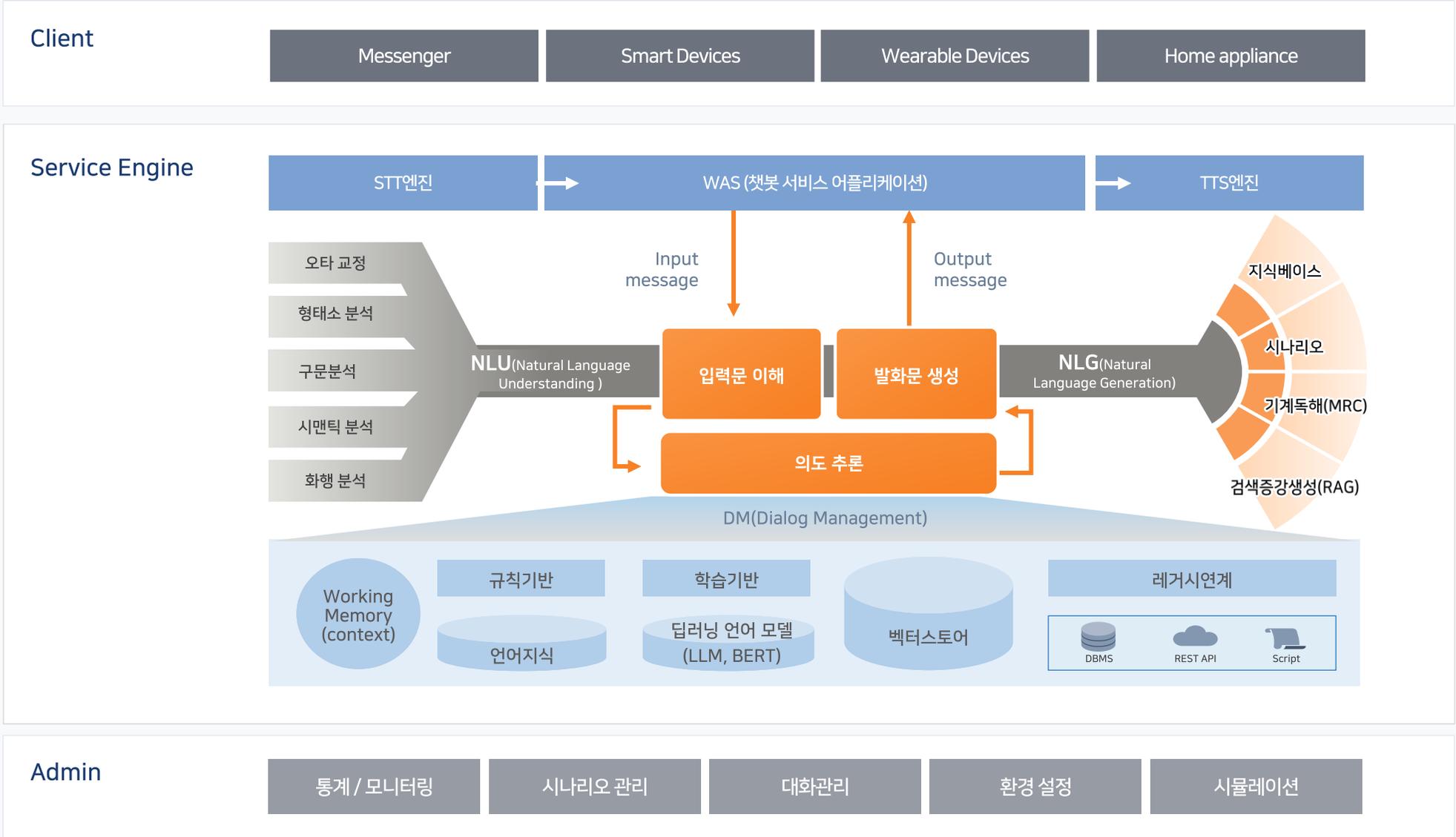
특징

- 하이브리드 대화 의도 추론
 - 딥러닝 및 자연어 분석에 의한 다층 의도 추론을 통해 높은 응답률 보장
 - 코난 LLM과 연계해 시나리오를 벗어난 질의에 대해 최적의 답변 제공
- 대화 데이터 구축비용 절감
 - 다큐먼트 AI 기술을 통해 매뉴얼, 규정집과 같은 비정형 문서로부터 자동으로 대화 데이터를 구축하여 시간과 비용 절감
- 쉽고 직관적인 개발 도구
 - 대화 시나리오 편집기를 통해 최소한의 코딩으로 손쉽게 레거시 시스템들과 연계

주요기술

- 자연어 처리(Natural Language Processing)
- 자연어 이해(Natural Language Understanding)
- 다큐먼트 AI

시스템 구성도



인증&수상

코난테크놀로지는 국내 소프트웨어 인증기관에서 솔루션의 품질, 보안 등을 공인 받고 있습니다.

SP 인증 (2등급)

인증번호: 01-23-전-012

13년 연속 인증획득+우수사례 2회 선정



GS 인증 (1등급)

인증번호: 22-0091



클라우드 서비스 보안 인증

인증등급: SaaS 간편 등급

인증번호: CSAP-2023-022호



SW제품 품질대상 수상(2024년)

수상제품: Konan Chatbot 3





03

특장점

1. 한 장으로 보는 '코난 챗봇' 특장점
2. 최고 수준의 한국어 심층 자연어 이해
3. 하이브리드 대화 의도 추론
4. 고객경험 부스터
5. 편리한 대화품질 관리도구

한 장으로 보는 “코난 챗봇” 특장점



쉽고 직관적인 개발도구



GS 1등급 인증



하이브리드
대화 의도 추론



다양한
채널 연동



음성AI 연동
(STT/TTS)



205만건 초대규모 질문 처리



최고수준의 한국어 심층
자연어 이해



대화데이터 전문가



LLM 연동

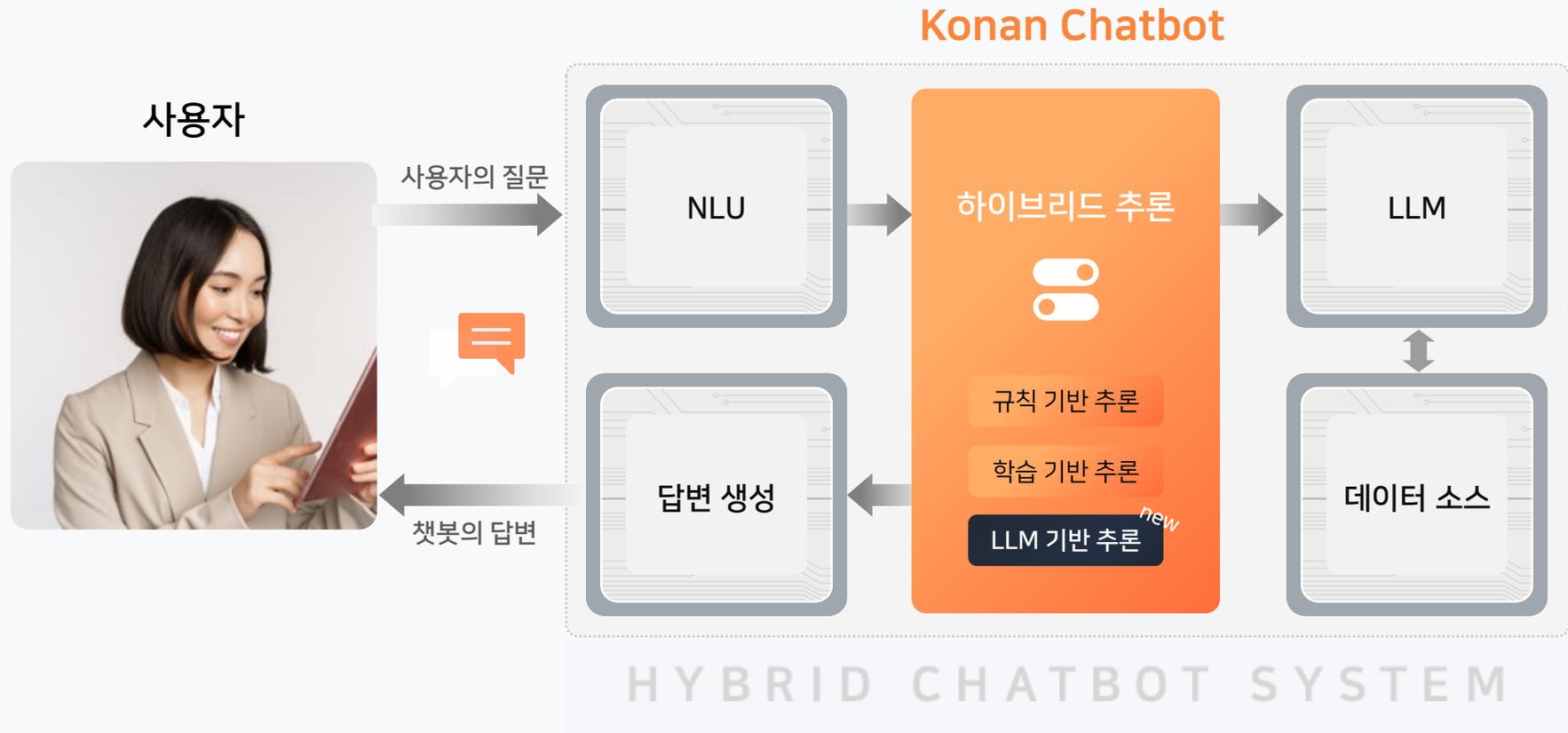
최고수준의 한국어 심층 자연어 이해

“코난 챗봇”에는 20년 이상 다져온 자연어 처리 원천기술이 적용되었습니다.



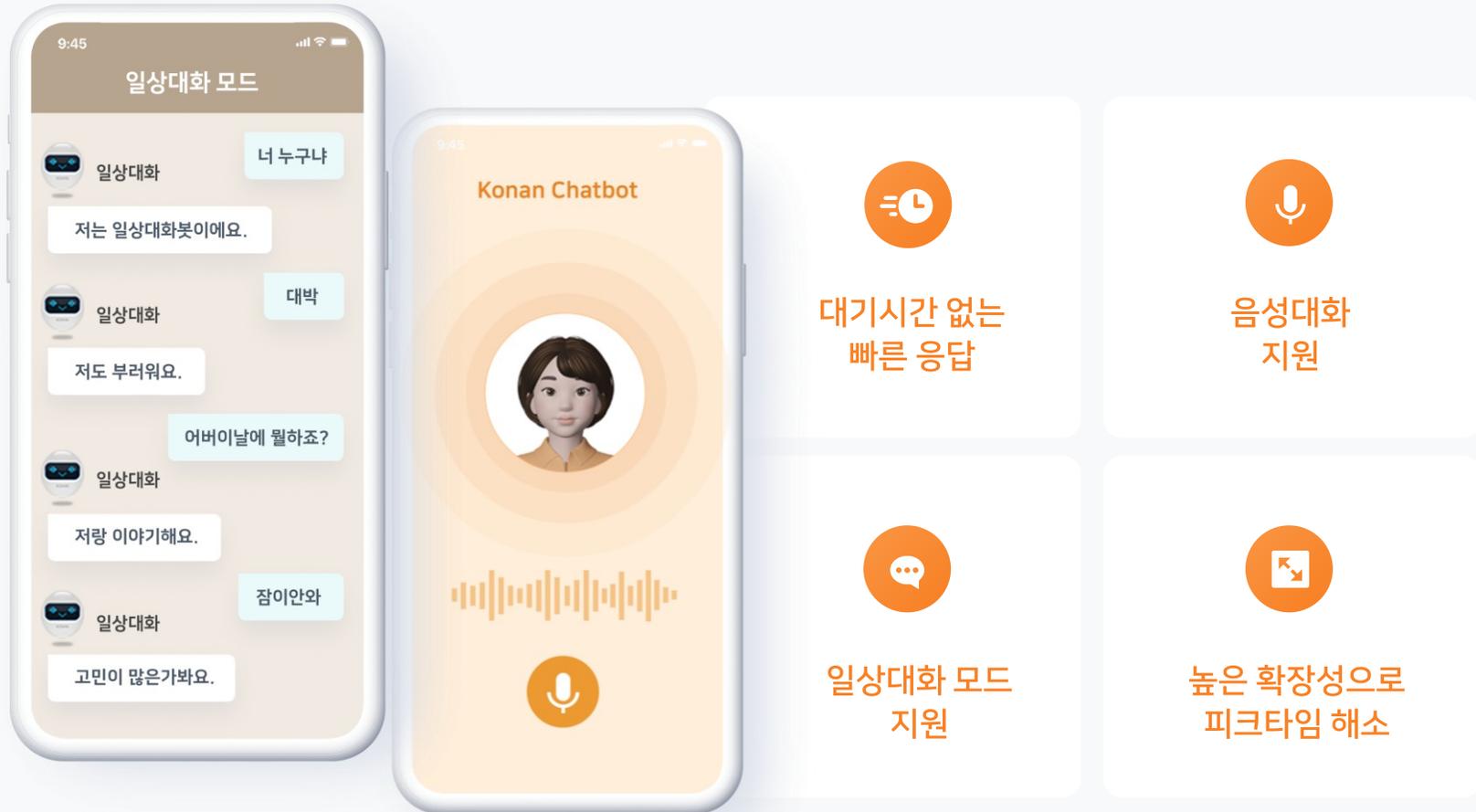
하이브리드 대화 의도 추론

LLM과 연동된 하이브리드 시스템으로 사용자의 질문 의도에 맞는 최적의 답변을 제공합니다.
 대화 상황에 따라 학습 기반 응답과 규칙 기반 응답을 적절히 사용하여 더 스마트한 대화 경험을 제공합니다.



고객경험 부스터

음성대화 지원, 높은 확장성 등 사용자 편의를 최우선으로 고려하여 고객경험(CX)을 부스팅 합니다.



편리한 대화품질 관리도구

완료상태, 대화점수, 응대소요시간 등 대화 품질을 향상시키고 유지할 수 있는 기능들을 제공합니다.



대화이력 관리

사용자와 챗봇 간의 대화 이력을 조회하고 미응답과 오답 사례를 수정하여 답변의 정확도를 높입니다.



대화 품질 최적화

실시간 채팅 시뮬레이션으로 대화 데이터의 불일치나 미학습 여부를 확인할 수 있어 대화 품질을 최적화 합니다.

Home > 대화 이력

2021-06-21 ~ 2021-06-24

내려받기

날짜	질문	질문자	점수	의견
2021-06-21 14:52	내일체육공제 기간	admin	62	
2021-06-21 14:51	내일체육공제 신청방법	admin	58	
2021-06-21 14:51	공인인증서는 어디다써	admin	64	
2021-06-21 14:51	가입여부 확인을 클릭하여	admin	100	
2021-06-21 14:05	로그인 버튼 어디있어?	admin	61	
2021-06-21 14:04	로그인 버튼 클릭시	admin	72	
2021-06-21 14:04	내일체육공제 클릭하면?	admin	100	

질문

퇴직 신청

답변

최종하지만 질문을 이해하지 못했어요. 좀더 자세히 말씀해주시겠어요?

JSON 결과

Home > 테스트케이스

테스트케이스
이력

2021-10-01 ~ 2021-11-01

3건

테스트케이스	날짜	소요시간	사용자	전체건수	실패건수	상태
2021-10-05-규칙(70)-학습(85).csv	2021-10-26 16:13	00:00:14.678	admin	276	0	✓
2021-10-05-규칙(70)-학습(85).csv	2021-10-26 16:11	00:00:14.884	admin	278	1	✗
2021-10-05-규칙(70)-학습(85).csv	2021-10-26 16:06	00:00:17.787	admin	278	2	✗



04

구축 사례

1. 국세청
2. SK하이닉스
3. 한국전기안전공사
4. 경찰청
5. 한국수출입은행
6. 서민금융진흥원
7. 국회도서관
8. 서울신용보증재단
9. 서울과학기술대학교

3천만 명이 이용하는 대국민 챗봇



사업기간	4년 연차사업 (19년~22년)
이용대상	대민서비스
사업개요	콜센터 내 챗봇 구축

서비스 개요

- 홈택스 누적 가입자 3천만 명이 이용하는 국내 최대 대국민 챗봇 서비스
- 현재 평균 발화율 약 80% 수준
- 총 276만 여개의 의도와 각 도메인 영역의 개체명, 동의어, 패턴 등 구축

도입효과

- PC와 모바일로 즉시 필요한 답변을 제공하여 세무 행정 서비스 만족도 향상 및 세무당국의 업무 부담 축소
- 2019년 10월부터 2022년 3월까지 총 205만 건의 질문 접수 및 답변 제공하여 고객 편의성 향상
- 국세상담센터로의 단순 문의 유입을 줄여, 인력 및 비용 절감 효과 발생

우수 업무 혁신 사례로 선정



실시간 대화형 협업 플랫폼



사업기간	12개월 (18년 4월~19년 4월)
이용대상	SK 하이닉스 전 직원
사업개요	실시간 대화형 협업 플랫폼 구축

서비스 개요

- SK하이닉스 실시간 대화형 협업 플랫폼
- 현재 평균 발화율 약 90% 수준
- HR, IT/OA, 재무, 생산정보 등 사내 업무 관련 서비스와 날씨, 미세먼지, 버스시간, 맛집정보 등 일상생활 서비스 제공

도입효과

- HR, IT/OA, 안전보건, 재무, 생산정보, 업무기준 등 총 6개 업무 영역에 대한 챗봇 운영으로 각 시스템에 대한 활용도 및 업무 효율성 향상
- 각 업무 영역에 대한 상담 제공 및 EAI 연동으로 사용자들이 직장 생활에 필요한 실생활 정보를 쉽게 제공받을 수 있게 되어 고객의 편의성과 만족도 모두 향상

2020 IDC DX 어워드 수상



24시간 전기 안전 종합정보채널



사업기간 3개월 (21년 9월~21년 12월)

이용대상 대민서비스

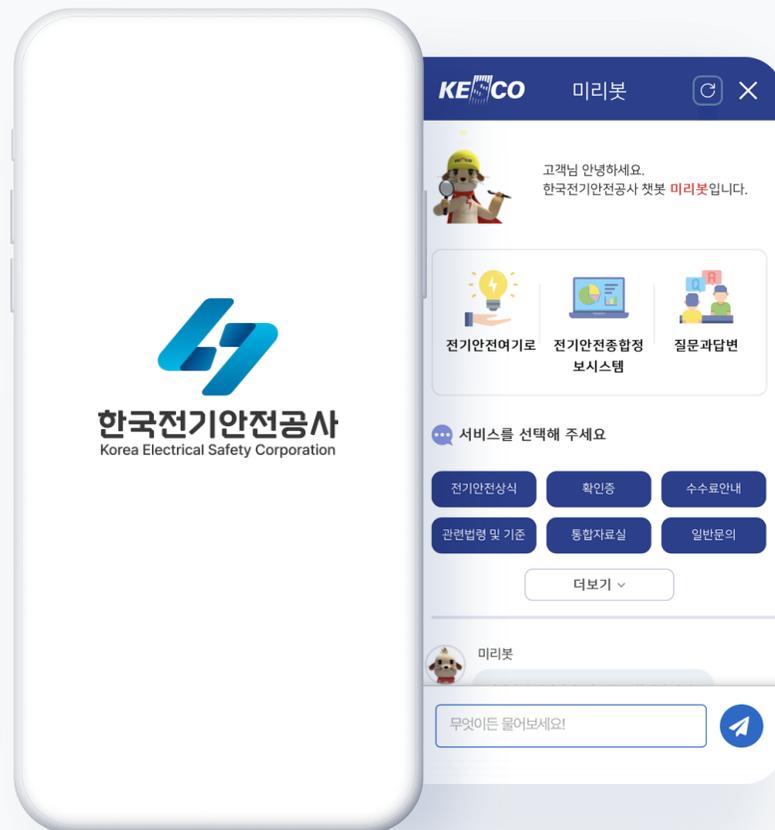
사업개요 대표홈페이지 내 챗봇 구축

서비스 개요

- 한국전기안전공사 대표홈페이지 대국민용 챗봇 서비스
- 주요 민원응답용 서비스
- 전기안전관리, 공동주택안전점검, 일반용안전진단, 공사계획신고 등

도입효과

- 주로 묻는 질문인 전기안전상식, 법령 및 기준, 일반전기설비 관련, 확인증 출력, 통합자료실, 신재생에너지, 수수료 안내, 일반문의, ESS 관련 등 9개 유형에 대해 질문과 답변이 등록되어 있어 고객의 궁금증을 신속히 해결
- 24시간 전기안전 종합 정보채널로서 고객의 편의성과 만족도 향상



전기통신금융사기 통합신고센터 챗봇



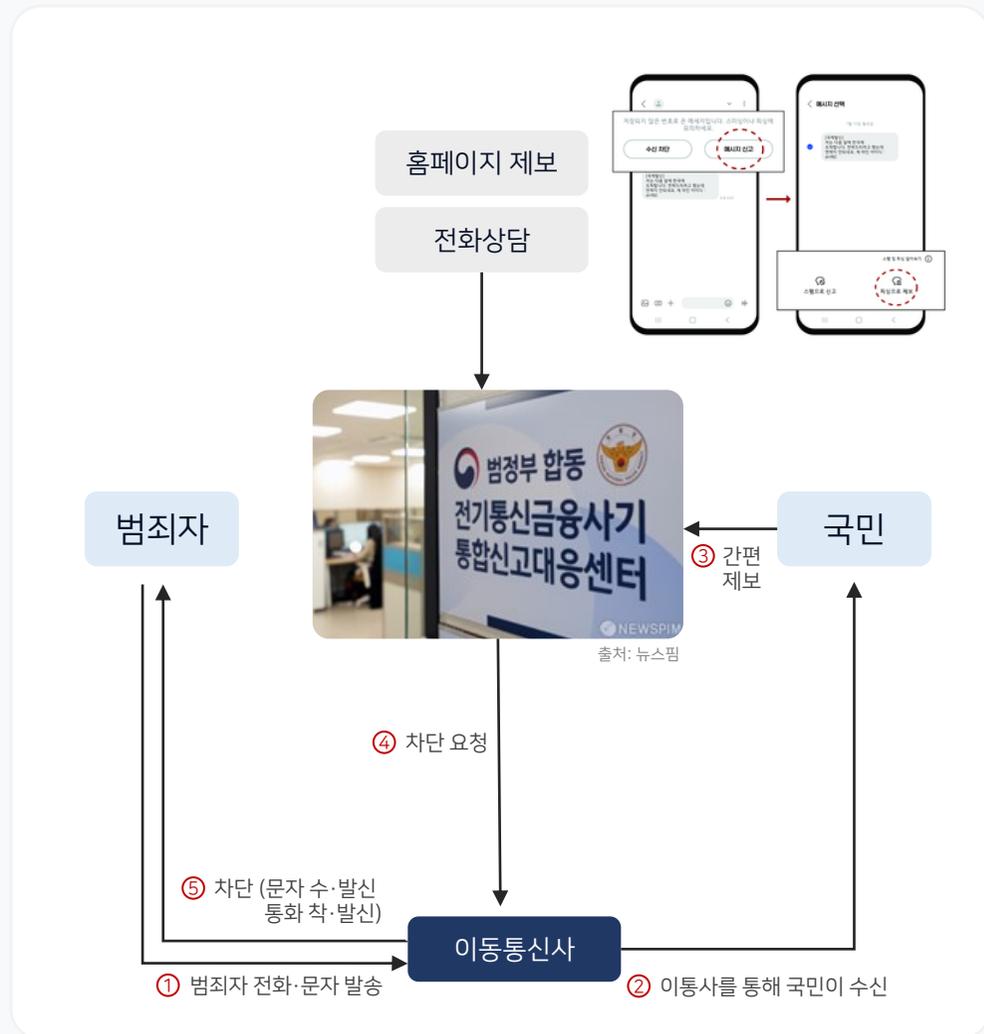
사업기간	5개월 (24년 9월~25년 2월)
이용대상	대민서비스
사업개요	콜센터 시스템 고도화

서비스 개요

- 콜센터 내 챗봇 서비스
- 24시간 연중 무휴 상담 지원
- 음성인식 기술을 통해 통화내용을 실시간으로 텍스트로 변환/기록해 상담원의 후처리 업무지원

도입효과

- 보이스피싱 24시간 대응 및 응대율 향상
- 사용자 문의에 즉각적인 대응 및 균일한 서비스 제공이 가능하여 사용자 만족도 향상
- 상담내용 실시간 텍스트 변환이 가능하여, 상담 내용 정리 등 상담원 업무 부담 축소



기업금융상담 챗봇



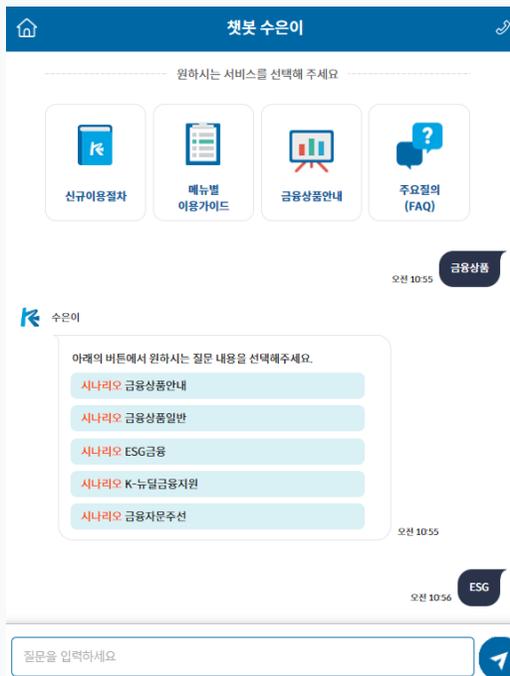
사업기간	12개월 (21년 5월~22년 5월)
이용대상	9만 5천여 수출 중소기업
사업개요	기업금융상담 챗봇 서비스
서비스 개요	

- 대표 홈페이지 챗봇 서비스
- 여신거래 등 온라인 기업금융 상담용 서비스
- 신규이용절차, 메뉴 별 이용가이드, 금융상품안내, 주요질의 등

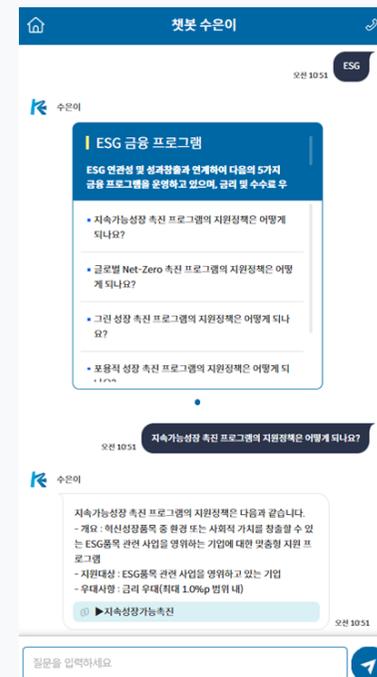
도입효과

- 주로 묻는 질문인 전기안전상식, 법령 및 기준, 일반전기설비 관련, 확인증 출력, 통합자료실, 신재생에너지, 수수료 안내, 일반문의, ESS 관련 등 9개 유형에 대해 질문과 답변이 등록되어 있어 고객의 궁금증을 신속히 해결
- 24시간 전기안전 종합 정보채널로서 고객의 편의성과 만족도 향상

시나리오 기반 질문가이드



버튼 클릭식 킷응답



맞춤상담 가능한 서민금융상담 챗봇



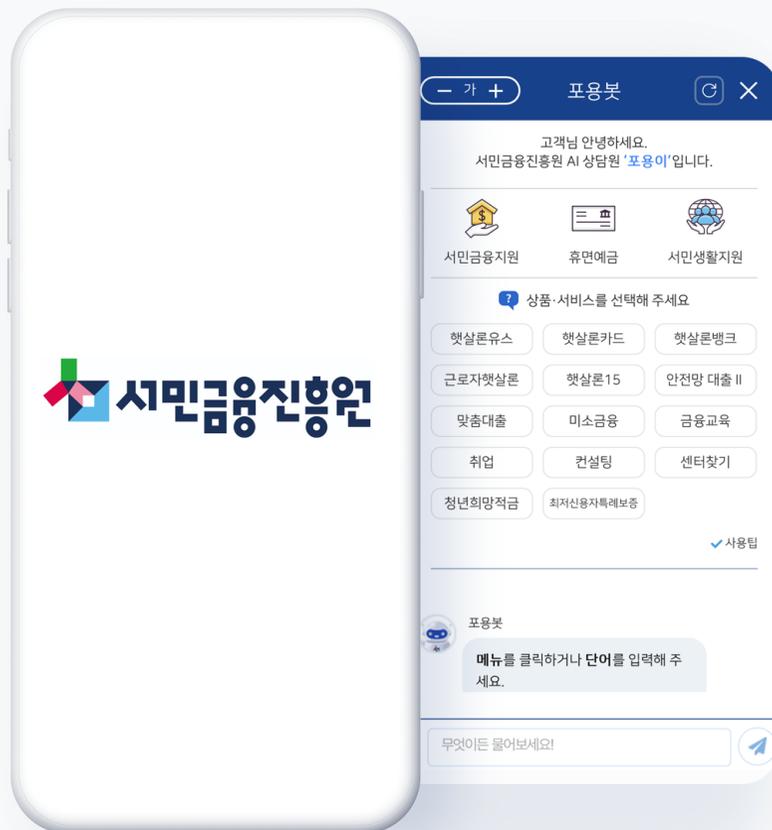
사업기간	4개월 (21년 4월~21년 7월)
이용대상	대민서비스
사업개요	서민금융상담 챗봇 구축

서비스 개요

- 서민이 금융소외를 겪지 않도록 24시간 챗봇 상담 서비스 운영
- 2021년 약 40만건의 챗봇 금융 상담서비스 제공
- 햇살론카드, 청년희망적금 등 서민금융 맞춤상품 대화모델 개발

도입효과

- 서민금융 지원, 휴먼예금, 서민생활지원, 사용 팁 알아보기 등 핵심 항목에 고객 맞춤형을 답변 제공하여 고객 만족도 크게 상승
- 햇살론카드, 청년희망적금 등 서민금융 맞춤상품 대화가 가능하여 고객의 직업이나 필요사항에 맞게 정확한 상담 제공



통합 검색과 연계한 지능형 검색봇



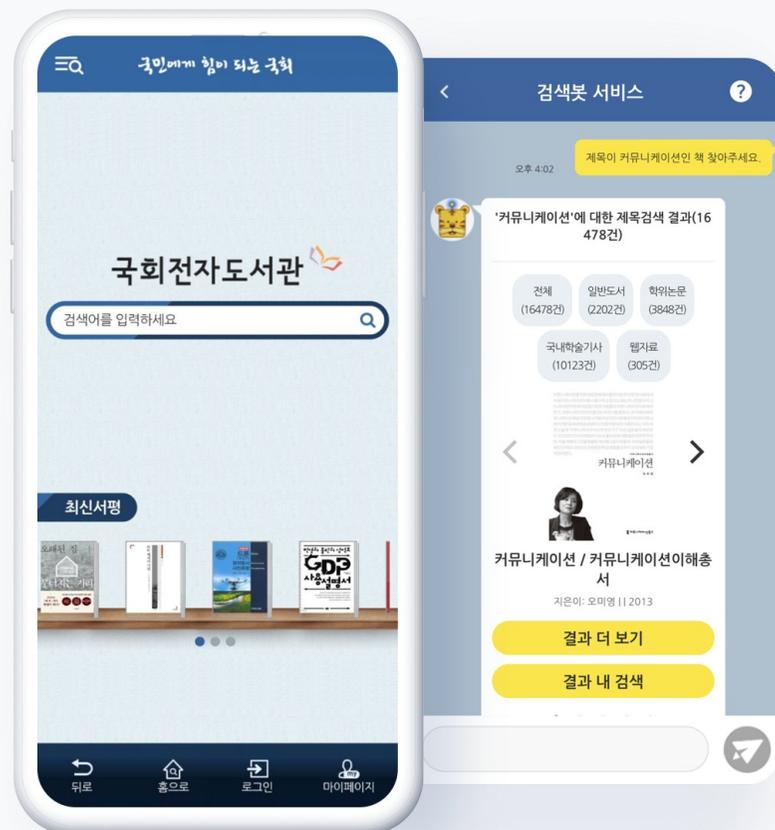
사업기간	3개월 (19년 9월~19년 11월)
이용대상	대민서비스
사업개요	전자도서관 검색봇 서비스 구축

서비스 개요

- 전자도서관리 시스템과의 연계를 통한 도서 및 저자 검색 등과 모바일 챗봇 구현통합 검색과 연계한 지능형 전자도서 검색 봇 서비스
- 대화형 사용자 인터페이스 및 지능형 검색 기능 적용

도입효과

- 국회전자도서관의 내부 통합 검색 시스템과 연계하여 제목, 작가, 출판사 등 다양한 검색 조건을 사서와 대화하듯 자연어 분석을 통해 검색 가능
- 텍스트, 이미지, 카드 등 리치즉답으로 빠르고 정확한 도서 검색 가능



위치 기반 실시간 상권분석 챗봇



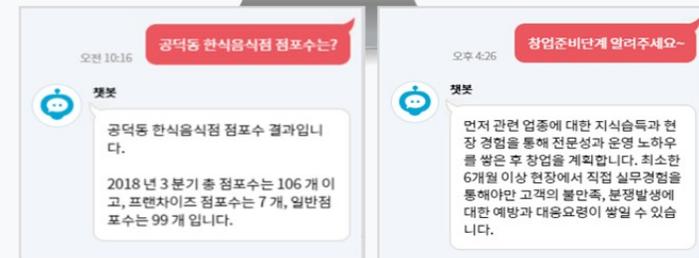
사업기간	6개월 (18년 7월~18년 12월)
이용대상	대민서비스
사업개요	상권분석 서비스 내 챗봇 구축

서비스 개요

- 서울특별시 우리마을가게 상권분석 서비스 챗봇
- 고객 디바이스별 위치정보에 기반하여 시나리오 서비스 제공
- 벡터검색 기반으로 의도를 추출하여 레거시 연동 실시간 결과데이터에 제공

도입효과

- 챗봇을 통해 복잡한 절차 없이 간편하게 정보를 제공받을 수 있어, 높은 연령층 이용자들의 정보 접근성 향상
- 이용자의 디바이스를 GPS와 연동하여 현재위치 기반으로 서비스를 제공 가능
- 운영 DB와의 연동을 통해 실시간 상권분석 데이터 제공



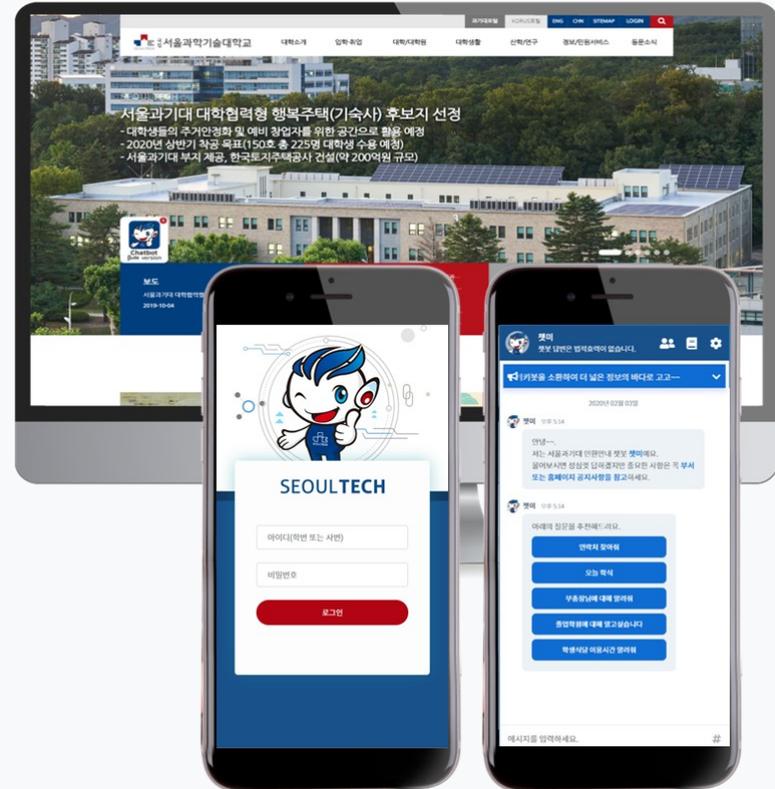
개인화 서비스 포함 대학 챗봇



사업기간	6개월 (19년 8월 ~ 20년 2월)
이용대상	서울과학기술대학교 재학생
사업개요	대학생활 도우미 챗봇 서비스 구축
서비스 개요	

- 서울과학기술대학교 대학생활 도우미 챗봇 서비스
- 1:1 방식의 개인화 서비스를 포함한 포괄적 민원 서비스 제공
- 학사정보, 학식, 학생식당 이용시간, 졸업학점 등

- ### 도입효과
- 담당 부서에서의 반복적인 응대 업무를 축소하고, 24시간 대응 가능하여 직원 업무 피로도 축소 및 효율화
 - 상담 중 필요한 규정이나 서식 등을 검색 및 다운로드 가능하여, 업무 처리 시간 단축 및 간단화





05

주요 기능

1. 주요 기능 명세표
2. 대화 데이터 관리
3. 다양한 답변 형식
4. 시나리오 편집기
5. 통계분석/모니터링
6. 운영 관리
7. 채널 연동
8. STT/TTS 연동

주요 기능 명세표

챗봇 기능

- 사용자 질의에 대한 자연어 이해
- 다양한 유형으로 답변
(단순즉답, 리치즉답, 카드즉답 등)
- 대화 시나리오에 의한 답변
- 기간계 데이터를 연계하여 답변
- 사용자 피드백 반영한 답변
- 음성대화 지원
- 일상대화 지원
- 질의한 언어로 답변 (한국어, 영어 지원)



챗봇 운영자 기능

- 대화데이터 관리
- 대화품질 관리
- 대화이력 관리
- 시나리오 관리
- 도메인 관리
- 사전/엔티티 관리
- 채널 연동
- 반영 전 테스트 기능
- 통계 분석, 대시보드
- 운영 환경설정

대화 데이터 관리

사용자들이 입력할 것으로 예상되는 질문들을 추가함으로써 응답률을 높일 수 있습니다.
기본으로 제공되는 학습 모델을 통해 최소한의 문구로도 다양한 표현을 인식합니다.

“ 회사 위치로 알려줘

“ 회사 어디 에 있어

“ 회사 가는 교통편 알려줘

#	분류	질문	답변
#부가세환급	세무	부가세 환급 받으려면 어떻게 하나요	환급신고를 별도로 하지 않고, 2
#부가세환급첨부서류	세무	부가세 환급 첨부 서류는요	환급시 첨부서류는 환급의 원인
#연말정산	HR	연말정산이란?	연말정산이란, 1년간의 총근로
#연말정산특별세액공제...	HR	연말정산의 특별세액공제가 무엇인가요?	특별세액공제는 보장성 보험료,
#연말정산표준세액공제...	HR	연말정산의 표준세액공제가 무엇인가요?	특별소득공제+특별세액공제로
#오시는길		회사 위치 알려줘 회사 어디에 있어 회사가는 교통편 알려줘	 코난테크놀로지는 고객님의 방 서울특별시 서초구 강남대로 32 2호선, 신문당선 강남역 5번 출
#조부상휴가일수얼마	HR	조부상 휴가일수 얼마인가요?	조부상이나 조모상의 경우 3일

질문

이 의도에 대해 예상되는 사용자 질문

질문을 입력해주세요.

“ 회사 위치 알려줘

“ 회사 어디 에 있어

“ 회사 가는 교통편 알려줘

답변

이 의도의 질문에 대한 답변

이미지 카드



image/2H0YMiHq6h

코난테크놀로지는 고객님의 방문을 언제나

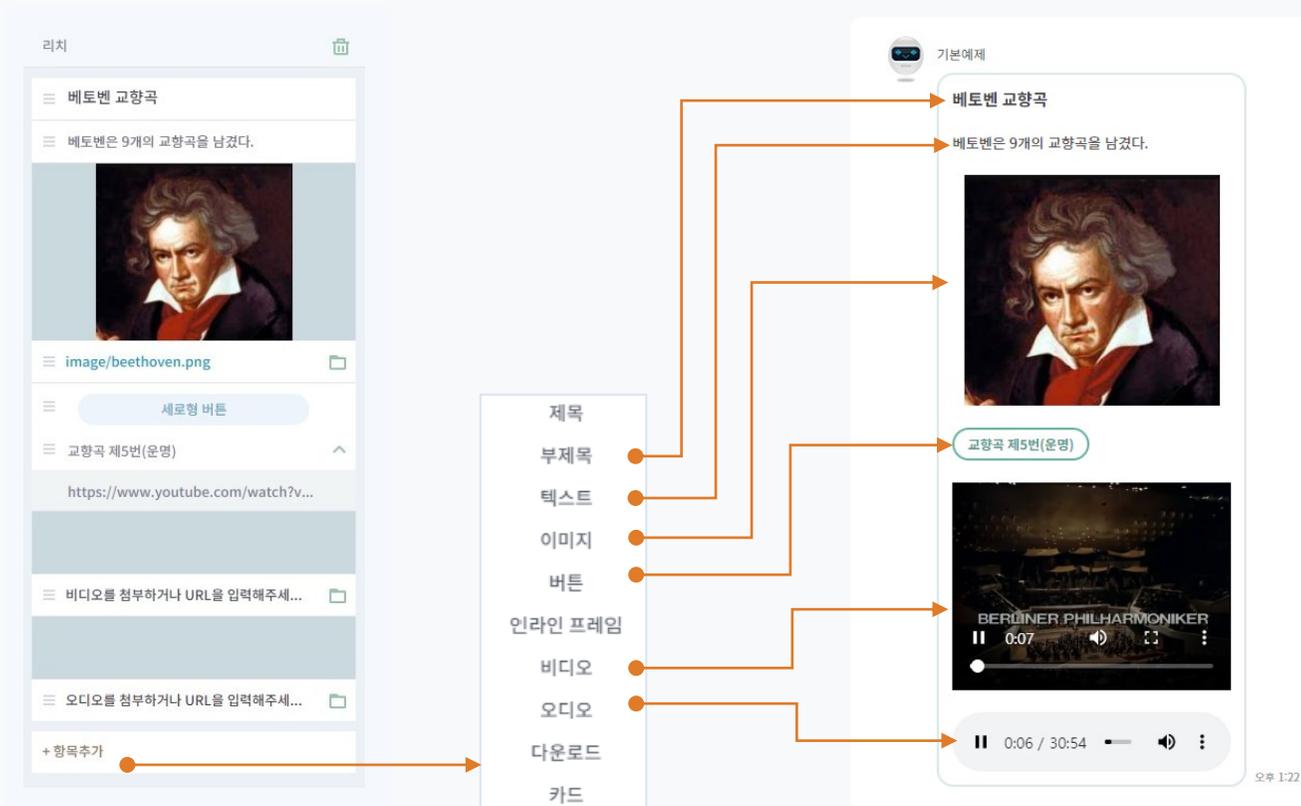
서울특별시 서초구 강남대로 327 대릉서초타
워 6, 7층
2호선, 신문당선 강남역 5번 출구에서 350m
직진

+ 항목추가

+ 답변 변경

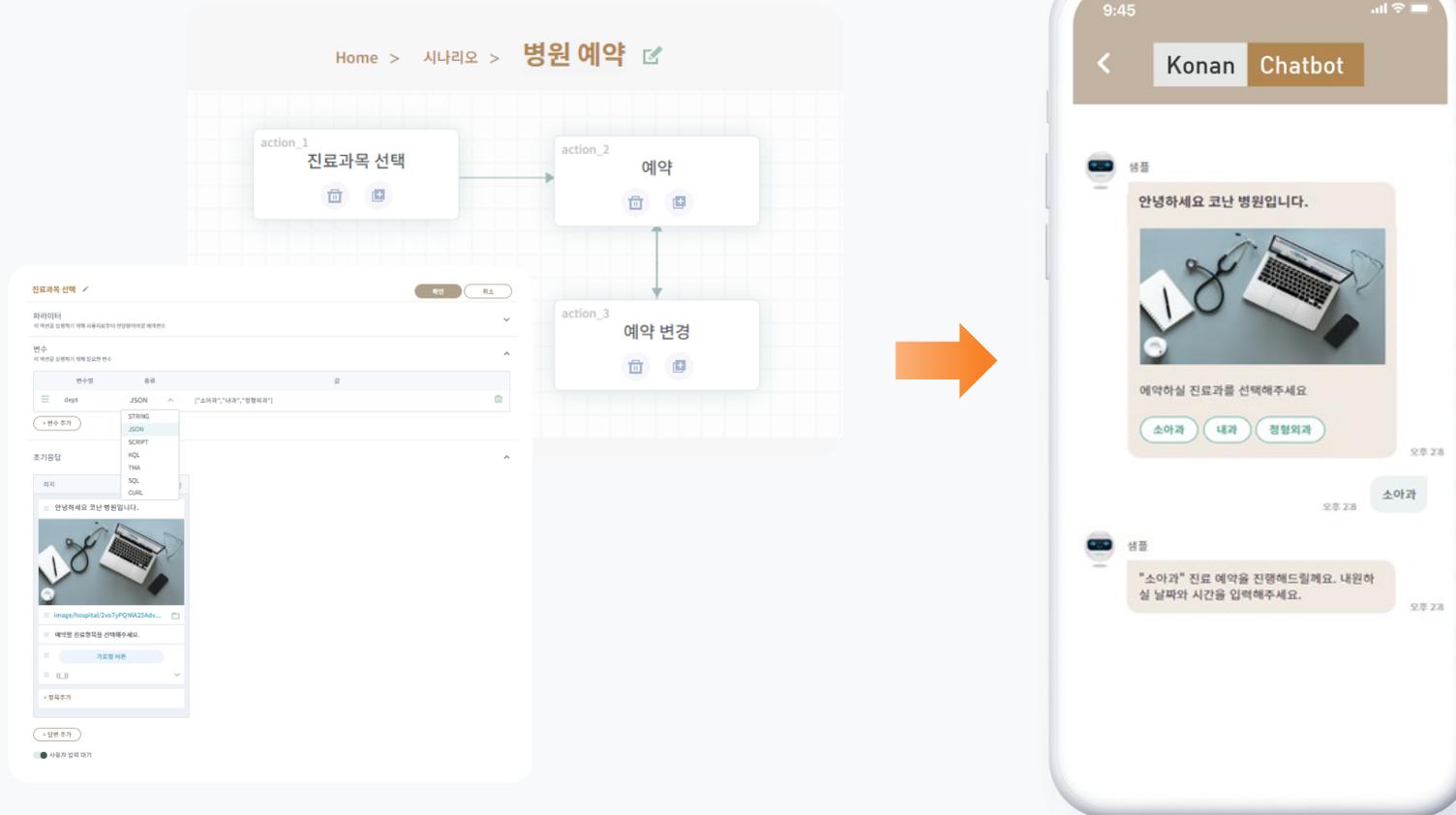
다양한 답변 형식

단순한 텍스트 응답 이상의 경험을 제공하기 위해 다양한 형식의 답변을 작성할 수 있습니다.
 텍스트 뿐만 아니라 버튼, 이미지, 비디오, 오디오, 다운로드 가능한 파일 등 다양한 형식으로 설정할 수 있습니다.
 또한 미리 작성된 다양한 템플릿을 재사용하여 쉽고 빠르게 답변을 작성할 수 있습니다.



시나리오 편집기

비주얼 대화 시나리오 편집기를 통해 최소한의 코딩으로 손쉽게 레거시 시스템과 연계할 수 있습니다.
대화 시나리오를 통해 동적인 답변을 생성하거나 지정된 절차에 따라 작업을 수행할 수 있습니다.



통계분석/모니터링

내장된 텍스트 분석 엔진을 통해 시스템 상태 및 통계와 도메인 별 다양한 통계 정보를 실시간으로 쉽고 빠르게 파악할 수 있습니다.

시스템 통계

대시보드

ⓘ **라이선스 알림**
라이선스 용량을 초과하였습니다. (사용 102,365 건 / 최대 50,000 건)

2021-4

발화율
79%

전체 대화 건수
254건

평균 대화 건수
31건

도메인 별 발화 현황 Top 5

도메인	대화건수	발화건수	발화율
기본예제	78	64	82%
메시지버블테스트	70	38	54%
sadf	55	54	98%
자유대화	25	25	100%
docmj	11	9	81%

도메인 별 발화 분포



도메인 통계

도메인 기본예제 ▾

발화율
82%

전체 대화 건수
78건

발화건수
64건

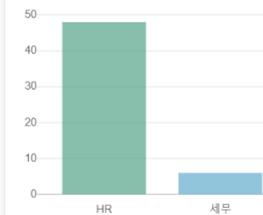
미발화건수
14건

인기 엔티티 Top 10

@product 건수
지급일 계약

휴일수당 무엇
급여 언제 @location
부가세

발화 카테고리 Top 5



발화 의도 Top 5

의도	빈도
급여지급일연계	36
강남지역화재보험계약건수	6
휴일수당무엇	3
조부상휴가일수알마	2
국민건강보험공금	1

응답 속도

최소 **1 ms**
최대 **1.4 min**
평균 **5.7 sec**

시간대 별 응답 속도 (ms)



시간대 별 요청 현황 (건)



운영 관리

웹기반의 관리 도구를 통해 손쉽게 대화 서비스에 필요한 관리와 운영을 할 수 있습니다.

The dashboard features four main management cards:

- 도메인 추가** (Add Domain): A card with a plus sign icon.
- 인사관리** (User Management): A card showing '인사 관리 상단' (User Management Header) with statistics: 100 대화 데이터 (Conversations), 8 사나리오 (Scenarios).
- 복무규정** (Backup/Restore): A card showing '국가공무원 복무규정' (National Public Servant Service Regulation) with statistics: 100 대화 데이터 (Conversations), 8 사나리오 (Scenarios). It includes sub-options for '사전관리' (Pre-management), '대화이력' (Conversation History), and '직업이력 테스트케이스' (Occupation History Test Cases).
- 기본예제** (Basic Settings): A card showing '기본 제공 예제 도메인' (Basic Provided Example Domain) with statistics: 100 대화 데이터 (Conversations), 8 사나리오 (Scenarios).

- 대화 데이터 유형에 따라 독립적으로 서비스되는 **도메인을 관리** 할 수 있습니다.
- 웹기반 사용자 인터페이스를 통해 **백업 및 복구** 작업을 수행할 수 있습니다.
- 구축 환경과 서비스 환경을 분리하여 지속적인 대화 품질 개선과 함께 안정적인 서비스 운영이 가능합니다. 구축 환경에서 검증이 끝난 변경 부문만 서비스 환경에 빠르게 **배포**합니다.

The '백업/복구' (Backup/Restore) section includes:

- 백업** (Backup): 도메인 데이터를 백업합니다. (Backup domain data.) Includes a '백업' button.
- 복구** (Restore): 백업 파일로부터 도메인 데이터를 복구합니다. (Restore domain data from backup file.)
- Table of Backup Files:**

백업파일	크기	날짜
20211026182646.karx	460.36 KB	2021-10-26 18:26

The '배포' (Deploy) section includes:

- 반영** (Refresh): 도메인 데이터를 배포 또는 동기화할 수 있습니다. (Refresh domain data or sync.) Includes a '배포' button.
- 동기화** (Sync): 서비스 환경의 데이터로 도메인 데이터를 덮어씁니다. 이전에 작업 중인 도메인 데이터들은 삭제됩니다. (Sync service environment data to domain data, overwriting it. Previously working domain data is deleted.) Includes a '동기화' button.
- 반영이력** (Refresh History): 배포 및 동기화 이력을 확인할 수 있습니다. (Check deployment and sync history.)
- Table of Refresh History:**

작업	날짜	소요시간(ms)	사용자	상태
동기화	2021-06-22 10:37	5,757	admin	✓
배포	2021-06-22 10:36	5,721	admin	✓
배포	2021-06-22 10:34	5,879	admin	✓

채널 연동

직관적인 인터페이스 도구를 이용하여
웹페이지 임베딩, AICC, 예약시스템 등 다양한 채널과 유기적으로 연동할 수 있습니다.

웹페이지
임베딩



카카오톡



RPA



STT & TTS



AICC



KonanBot

미결제 문서가 1건 있습니다.
확인하시겠습니까?

확인하기

오후 6:45

오후 6:45

확인하기



KonanBot

연차 휴가 신청

- 기안일자 : 2018-12-26
- 기안자 : 김은정
- 기안부서 : 재무팀

* 내용
- 건강상 이유로 연차를 신청합니다.

결재

전결

반려

오후 6:45

오후 6:45

결재

오후 6:47

비트코인이 마야



공공솔루션넷

비트코인은 블록체인 기술을 기반으로 만들
어진 온라인 암호화폐입니다.
비트코인의 화폐 단위는 BTC로 표시합니다.

① "비트코인" 위키 바로가기

오후 6:47

오후 6:48

방탄소년단이 누구야



공공솔루션넷

방탄소년단은 대한민국의 7인조 보이 그룹
으로 빅히트엔터테인먼트 소속입니다.
'방탄소년단'이라는 이름의 '방탄'은 충알을 막아낸
다는 뜻으로 10대에서부터 20대들이 사회적 편견
과 억압을 받는 것을 막아내고 당당히 자신들의 음
악과 가치를 지켜내겠다는 뜻을 가지고 있습니다.

① "방탄소년단" 위키 바로가기

오후 6:48

오전 10:39

보안기본지침 적용범위 찾아줘

검색 결과 총 1'건

경보보안기본지침

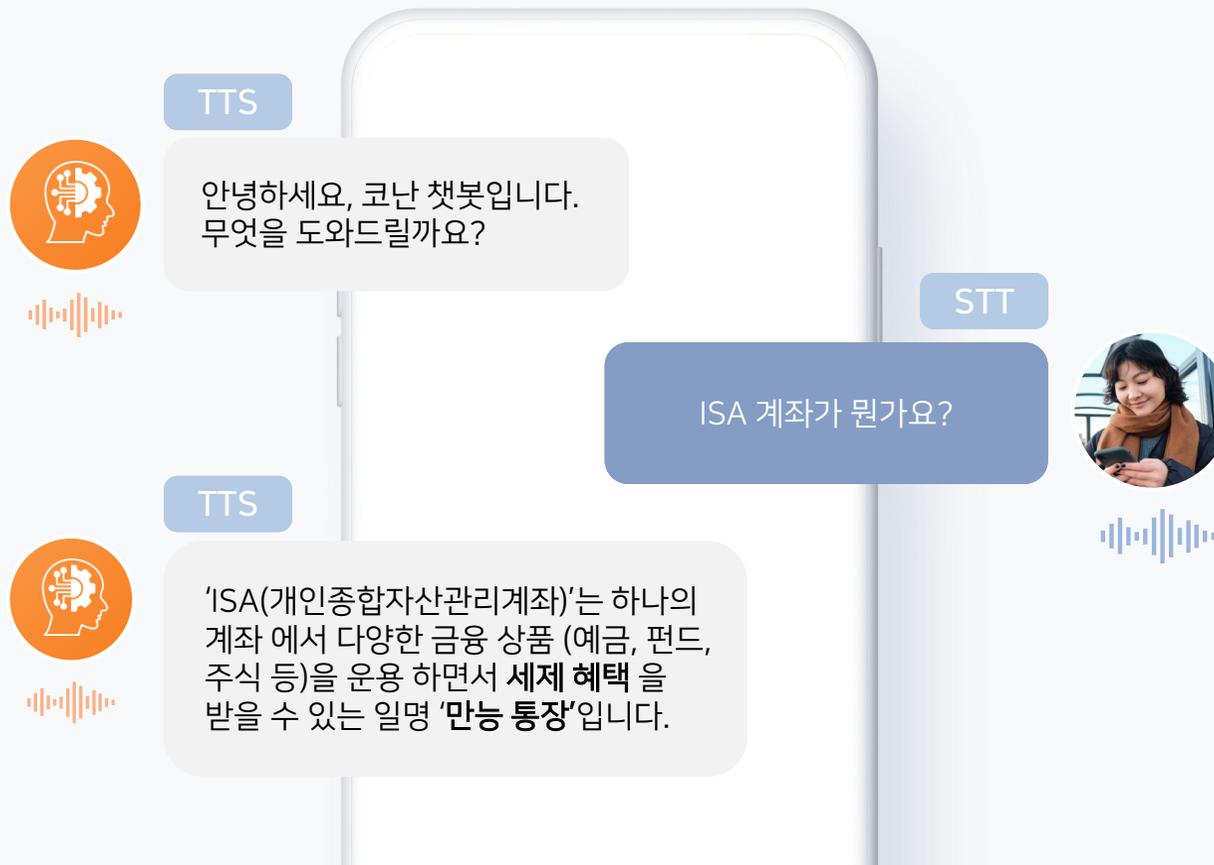
제 2조 적용범위

11차 2018년 1월 1일

이 지침은 정보시스템 또는 전산망을 운영 및 이용하는 본원 전
부서에 적용한다.

음성으로 대화(STT/TTS 연동)

음성상담을 지원하는 챗봇을 도입하고 싶어하는 고객들을 위해, **코난 챗봇**은 STT, TTS 제품 연동을 지원합니다.
자체개발한 음성AI 솔루션을 보유하고 있어서 더 신속하고 원활한 맞춤작업을 제공해 드립니다.





06

고객 지원

1. 구축 절차
2. 유지 보수
3. 교육 지원

20년 구축 경험을 통해 최적화된 구축 절차

코난테크놀로지는 20여 년에 걸쳐 지속적으로 SW 개발 프로세스를 개선하여 왔습니다.
최적화된 챗봇 솔루션 구축 절차를 통해 신속하고 만족도 높은 서비스를 제공해 드립니다.

업무 절차



주요 업무 분장

업무	주요 업무	발주기관 / 개발 사업자	코난테크놀로지	비고
도메인 선정	챗봇 도메인(주제) 정의	○		
예상질의 수집	도메인 별 예상질의 수집	○		
데이터 정제	수집 질의 기준 데이터 정제		○	
질의Set 학습	정제된 데이터 Q/A Set 학습		○	
질의Set 검토	Q/A Set 검토	○	○	
질의 확장	발화 테스트 및 미발화 Q/A 질의 확장		○	
연동API 개발	챗봇엔진 호출 API 개발		○	
챗봇 구현	챗봇 UI 구현	△	△	과업 협의 필요

장기거래 고객 수로 입증한 유지보수 시스템

당사는 총 18명으로 구성된 유지보수 전담조직을 운영중입니다. 또한 10년 이상 장기거래 고객이 100여 곳 이상으로 고객들의 신뢰가 깊습니다.

안정적인 서비스 운영을 지원하는 전문 유지보수 체계

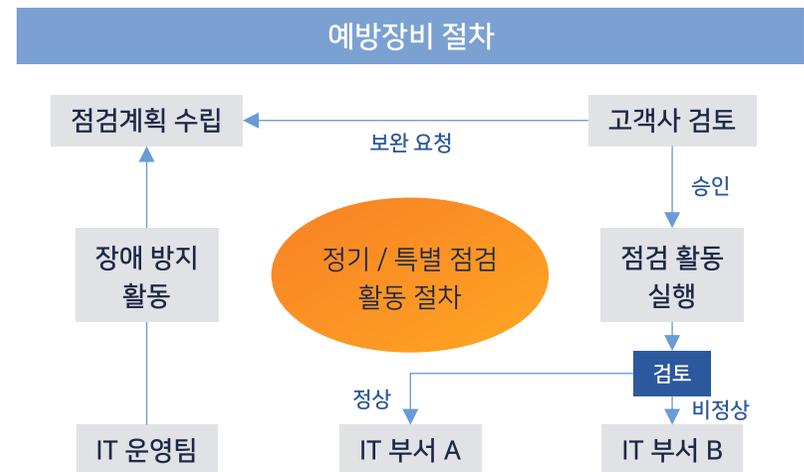
무상 유지보수

SW 하자 및 응용 프로그램 결함 보수
상세 설계에 반영된 요구사항이 미충족된 경우의 보완



유상 유지보수

무상 유지보수기간 만료 후 발견된 시스템 결함에 대한 보수
운영환경 변화에 대응하기 위한 프로그램 수정 및 보수



비숙련자 눈높이에 맞춘 실무교육 지원

비숙련자의 눈높이에 맞춰 실무교육을 지원합니다.

교육을 이수하면 서비스 오픈 일에 걱정없이 실서비스 운영이 가능하도록 교육내용을 구성하고 있습니다.

운영능력 배양을 위한 전문교육

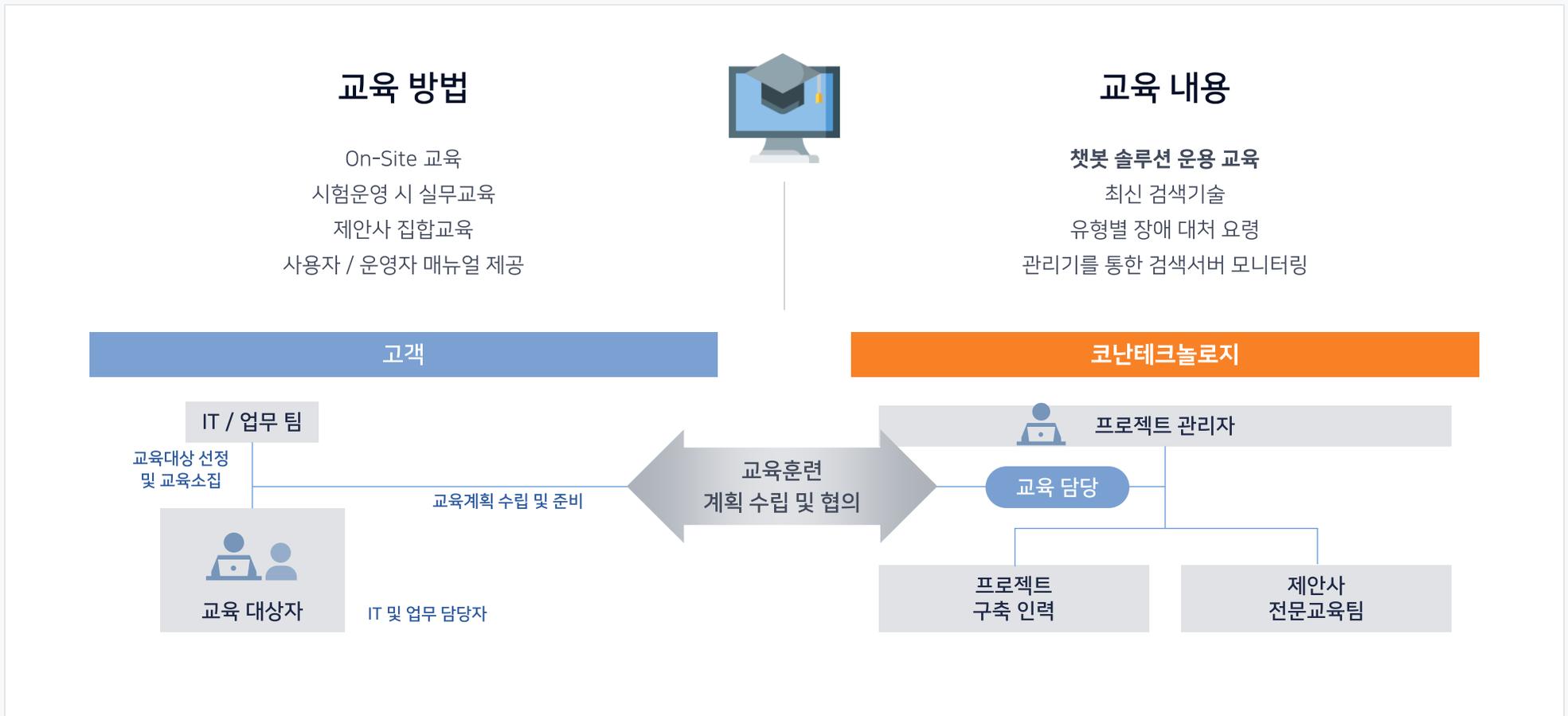
교육 방법

On-Site 교육
 시험운영 시 실무교육
 제안사 집합교육
 사용자 / 운영자 매뉴얼 제공



교육 내용

챗봇 솔루션 운용 교육
 최신 검색기술
 유형별 장애 대처 요령
 관리기를 통한 검색서버 모니터링



Better life with Konan Technology

Thank you 