

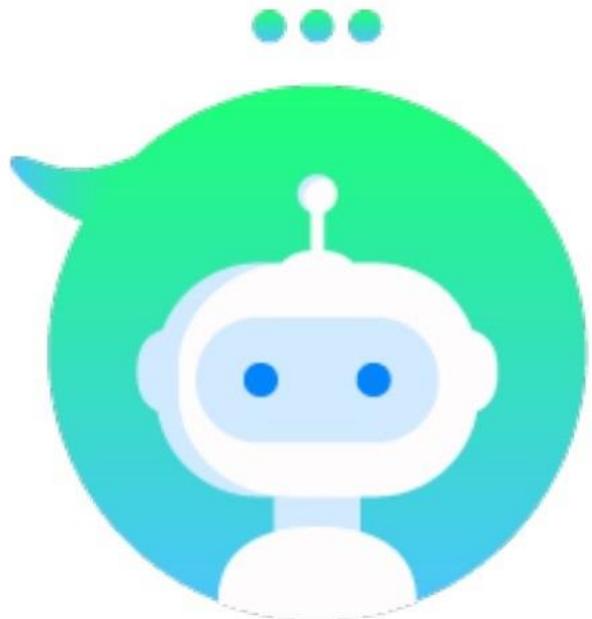
TALKBOT STUDIO

가입자 수 1,500만! 대한민국 대표 챗봇, 구베 제작 플랫폼

국민 4명 중 1명 이상이 사용하는 솔트룩스의 톡봇은 대한민국 대표 표준 챗봇으로 실시간 가상 상담 외에도 금융, 통신/방송, 법률/특허, 의료, 쇼핑/여행, 공공, 민간 등 지식 기반 고객응대가 필요한 모든 분야에서 폭넓게 사용할 수 있습니다.



- 01 TALKBOT STUDIO의 특별함
- 02 시스템구성
- 03 Core Technology
- 04 Tool
- 05 성공사례
- 06 레퍼런스



01

TALKBOT STUDIO 특별함

TALKBOT STUDIO는 솔트룩스의 20여 년 간 축적된 대화처리 기술이 총망라된 대화 플랫폼으로 프로그래밍 전문지식 없이 간단한 클릭만으로 손쉽게 똑똑한 대화봇을 만들어 고객 의도를 정확하게 이해하고, 최적의 답변을 제공합니다.



02

시스템 구성



03

Core Technology

Core Tech 01

자연어이해(NLU)

대화의 정확한 의도를 파악하기 위한 기계학습/심층학습 기반의 언어분석 엔진

문장에 숨겨진 의도를 파악하고 질문의 유형을 분석하는 등 높은 품질의 자연어 이해를 통해 사용자가 원하는 정확한 답변을 제공합니다.



Tech 01

기계학습 및 심층학습 기반의 고품질 자연어처리

딥러닝 기반의 최신 언어모델 (Saltlux-BERT, ELECTRA)의 자연어 이해를 통해 사용자의 정확한 의도를 파악한 질의응답 서비스를 제공합니다.

Tech 02

지식그래프 연계를 통한 의미 식별

형태소 분석, 구문 분석 등 일반적인 자연어처리는 기본, 지식그래프 연계를 통해 분석된 단어의 개체와 의미를 식별하고 대화 처리에서 발화문장의 의도를 파악하여 가장 정확한 답변을 제공합니다.

Tech 03

도메인 적용의 용이성

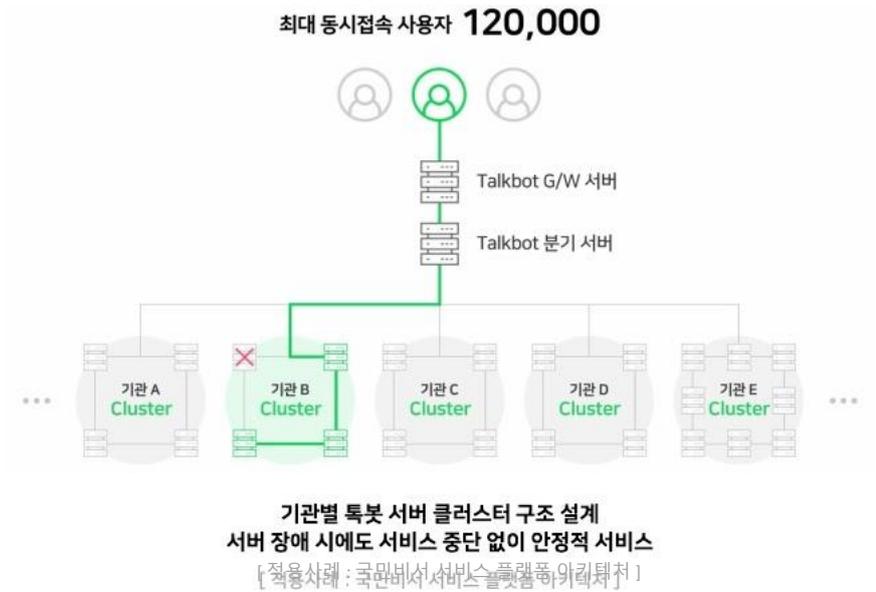
기 보유한 대규모 언어자원을 활용하여 도메인별 데이터를 빠르게 적용, 품질을 확보합니다. 대용량 학습데이터를 별도로 구축할 수 있는 기능을 지원하여, 다양한 분야에서 사용되는 언어 특성에 따른 맞춤 분석이 가능합니다.

Core Tech 02

**초대규모
고객응대
실시간 플랫폼**

클러스터 기반 안정적인 대규모 챗봇 서비스 구현

사용자 증가시 확장이 용이하고, 서버를 증가시켜 사용자수만 늘리는 것이 아닌 서버 장애 발생 시에도 대화를 자연스럽게 이어 나갈 수 있도록 공유하는 구조로 설계하여 장애에 대한 철저한 대비까지 가능합니다.



Core Tech 03

**QA기술의
융합 앙상블 AI**

질문에 대해 최적의 답을 찾아 제시

솔트룩스 특보는 정보검색기반(IRQA), 기계독해기반(MRCQA), 대화학습기반(DLQA)의 기계학습 기술과 구조화된 지식베이스기반(KBQA) 지식그래프 기술을 융합하여 설명 가능한 AI 기술을 선보입니다.



04

Tool

챗봇 상담시스템 구축과 관리를 위한 도구

TALKBOT STUDIO는 지식 구축부터 배포, 관리까지 톡봇 서비스 구현의 핵심 기능을 제공합니다.

주요 기능

Function 01 인텐트/엔티티 관리	Function 02 유의어/액션 관리	Function 03 대화모델 생성/관리
Function 04 IRQA 생성/관리	Function 05 MRC 문서관리	Function 06 통계관리

도구 소개

Tool 01

대화모델 관리

사용자의 의도가 다양한 복합문의를 처리하기 위한 단계별 스텝 구축



- ✓ 대화모델 관리 기능
- ✓ 인텐트/엔티티 인식 후 처리 기능
- ✓ JSON파일 내보내기/가져오기 기능

Tool 02

IRQA 생성/관리

단순문이나 대화모델이 제공하는 정보 기반으로 확장된 문의를 처리하기 위한 지식데이터 구축



- ✓ 질의응답세트 관리 기능
- ✓ JSON파일 내보내기/가져오기 기능
- ✓ 질의응답 재교육 기능
- ✓ 질문 추천 기능
- ✓ 유사질문 수동 등록 기능
- ✓ 질의문장 자동 등록 기능

Tool 03

MRC 문서관리

사용자가 등록한 도메인 관련 문서들에 기반해 사용자 질문에 대한 자동 답변 생성



- ✓ 지식 문서 관리 기능
- ✓ 문서와 봇재교육 기능
- ✓ 문서학습을 통해 관련 키워드 내용 추출
- ✓ 대량의 문서 업로드 및 관련된 지식 추출 기능
- ✓ 가장 높은 SCORE로 답변 채택 기능

도구 소개

Tool 04

그룹봇 & 봇인봇

여러 봇을 하나의 봇처럼 사용 가능하며, 공통 대화모델 활용기능 제공



- ✓ 기존 특봇을 그룹으로 추가/제거 기능
- ✓ 여러 특봇을 그룹화 시 컨텍스트 설정 기능
- ✓ 새 대화모델에 기존 봇에서 사용하는 대화모델 추가 기능

Tool 05

대화이력 관리

대화기록 확인 및 대화 중 미응답 질문에 대한 답변 등록가능



- ✓ 사용자별 대화기록 확인 기능
- ✓ 일별 대화기록 내보내기 기능
- ✓ 미응답 문장에 대해 답변 등록 기능

05

Success Story

Story 01

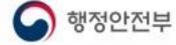
진정한 인공지능의 장착!! 더 똑똑해진 AI 상담 대한민국 첫번째 범정부 통합 민원 챗봇 구축

사업개요

국민이 필요한 행정정보를 네이버, 카카오톡, 토스 등의 채널을 통해 24시간 채팅으로 제공하는 AI챗봇으로 34종 행정서비스를 제공하고, 인공지능 스피커로 민원사무를 안내하는 대국민 서비스

도입효과

- 21년 행정안전부 좋은 정책 1위로 선정
- 국민서비스를 활용한 다양한 대국민 서비스 안내 제공



2020 ~ 2022

[국민서비스구분탐대환하기 >](#)

Story 02

국내 금융권 최초 3세대 인공지능 콜봇 구축

사업개요

인공지능 상담시스템을 활용하여 직원과 고객을 대상으로 모든 채널에서의 서비스 확장 및 국내 금융권 최초 인공지능 콜봇을 구축하여 빠른 대응 및 상담 품질 확보

도입효과

- 질의 의도가 불분명한 고객 발화에 대해 상담사가
- 모르는 지식을 업무 도우미를 통해 획득, 상담 질 개선



Story 03

BMW 파이낸셜 금융상품용 챗봇 및 라이브챗 구축

사업개요

BMW금융상담의 콜센터 디지털화를 위한 문서발송, 계약관련 문의, 금융정보 변경 등 개인정보 기반으로 맞춤 서비스를 안내 하며, 라이브챗 기능을 통한 실시간 심층 상담서비스

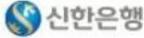
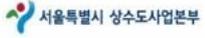
도입효과

- 대기없는 24시간 상담, 맞춤형 서비스 안내로 고객 접근성 강화



06

Reference

 <p>인공지능 어린이, 가람이 'U+아이들나라' 국내 최초 인공지능(AI)실험 도입 제작 캠페인</p>	 <p>대고객용 챗봇 지능형 헌법재판소 챗봇 구축</p>	 <p>대고객용 콜봇 캠페인, 해피콜이 자동으로 처리되는 아웃바운드 콜봇 구축</p>
 <p>대고객용 챗봇 기술혁신파트너물 지원제도 안내 챗봇</p>	 <p>내부 업무용 챗봇 및 대고객용 콜봇 내부직원용 챗봇, 해피콜 을 위한 대고객 콜봇 구축</p>	 <p>인공지능 기반 상담 부스 시상담사 채무조정 민원 상담 시스템 구축</p>
 <p>대고객용 챗봇 HR-Bot 입사지원 시스템 개발 사업</p>	 <p>대고객용 챗봇 전자입찰시스템 입찰 관 련 고객상담 챗봇 구축 건</p>	 <p>대고객용 챗봇 시청장장애인을 위한 스마트미러 민원 안내</p>
 <p>대고객용 챗봇 학사행정 및 스마트헬스 케어 융합전공 전공지식 상담 챗봇</p>	 <p>대고객용 챗봇 방송중/고등학교 사이버 교육시스템 종합상담 챗봇 구축</p>	 <p>내부업무용 챗봇 현대 비앤지스틸 그룹웨어 챗봇</p>
 <p>대고객용 챗봇 LH 전세임대 챗봇 상담시스템 구축</p>	 <p>내부업무용 챗봇 3세대 인공지능 기술을 적용한 시범사업</p>	 <p>대고객용 챗봇 서울상수도 민원분석 상담비서봇 구축</p>
 <p>대고객용 챗봇 선인 온라인 쇼핑몰 상품주문 챗봇</p>		