

DCS 1.0

PROJECT REFERENCE

Last Edited, 2021.02.22

챗봇을 통한 대출 및 예금 업무처리 자동화

[주요 기능 및 특징] 오케이저축은행 차세대 시스템에서도 오키톡 연동 후 활용

- 챗봇을 통한 금융상품 안내 후 관련 전문상담으로 연결
- 본인인증 고객 대응 - 챗봇 내 대출 관련 업무 처리 (대출진행상태 조회, 입금예정금액 조회 등)

오케이저축은행

2017.05.29 ~ 2017.08.29

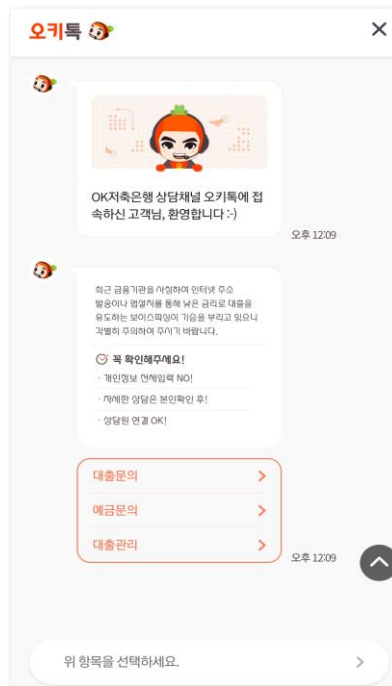
(최신) 2020.07.01 ~ 2020.10.31



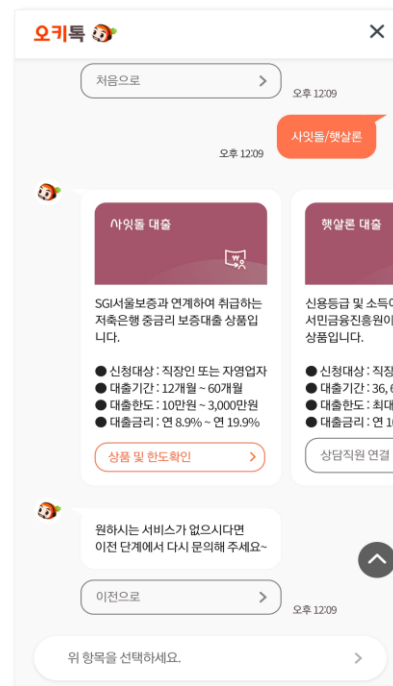
[채널선택]



[카카오톡 챗봇]



[모바일 앱/웹채팅]



[대출 안내]



[본인인증]

AI 챗봇 연동을 통한 업무 DB 구축

[주요 기능 및 특징] 1차, 2차 사업은 와이즈넷 AI 연동. 3차 고도화 사업은 카카오엔터프라이즈 연동

- 임직원 업무 어시스트용 AI챗봇, 고객 응대용 카카오톡 AI챗봇 (보험 및 퇴직연금 정보 제공)
- 대고객 서비스 제공 - 보험, 소매여신, 퇴직연금과 같은 주요 상품 간편문의 및 조회 가능

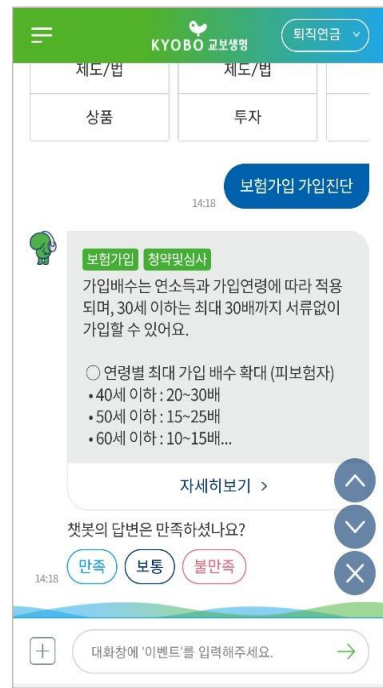
교보생명

2018.07.16 ~ 2018.12.23

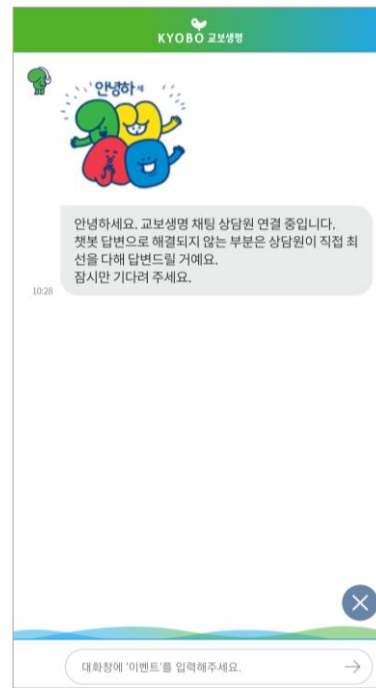
(최신) 2020.03.09 ~ 2021.01.20



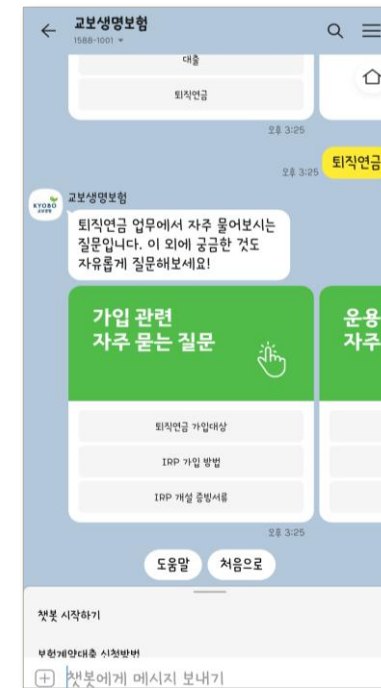
[임직원 어시스트용 챗봇]



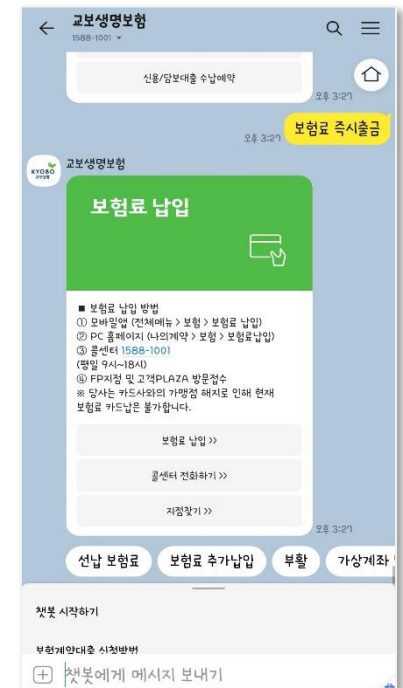
[임직원용 챗봇 만족도]



[고객용 모바일 앱/웹채팅]



[고객용 카카오톡 챗봇 FAQ]



[고객용 카카오톡 챗봇]

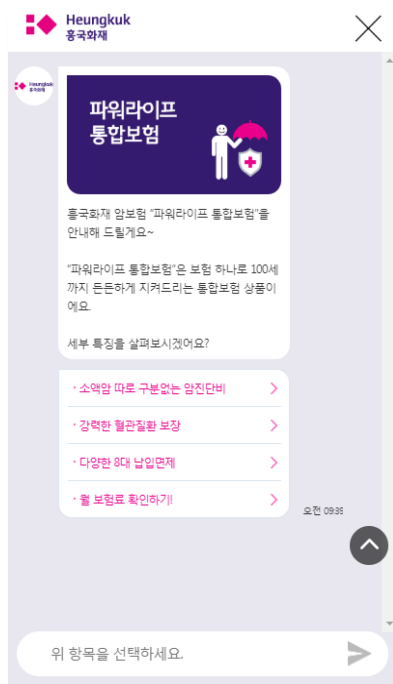
챗봇을 통한 보험 업무처리 자동화

[주요 기능 및 특징] 기존 운영중인 챗봇 시나리오를 오픈빌더 UI 형태로 전환 후 서비스 제공 중

흥국화재

2019.08.28 ~ 2020.01.28

- 웹사이트 가입 없이 간편 본인인증으로 계약조회, 가상계좌 발급, 수납, 개인정보 변경 등 처리
- 고객 고유정보 키로 고객 재유입 시 기존 채팅 정보 노출



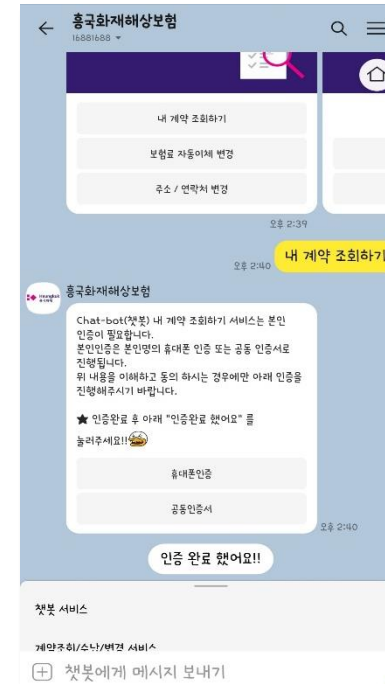
[웹채팅]



[카카오톡 챗봇]



[상품 안내]



[고객 계약 조회]



[본인인증 화면]

고객-입점사 간 커뮤니케이션 리소스 효율화를 위한 3자 채팅

[주요 기능 및 특징] 고객 ⇄ 셀러 ⇄ 본사 CS 3자 채팅 진행 가능

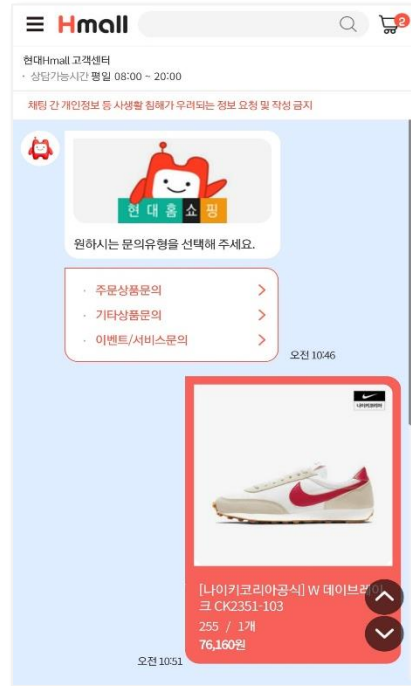
현대홈쇼핑

2019.11.14 ~ 2020.04.12

- 현대홈쇼핑 주문관련 시스템 및 협력 업체 관리 시스템 연동 (현 시스템으로 관리 중인 입점사 수 258개)
- 고객-입점사 상담 시 '현금결제', '직거래' 등 주의 키워드 감지 및 모니터링을 통한 관리자에게 알림



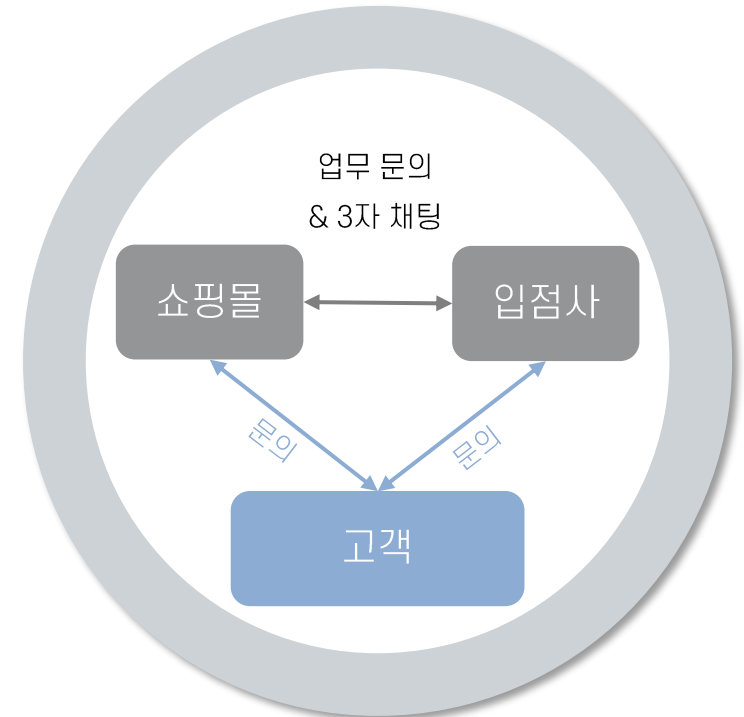
[입점사 상품 화면]



[모바일 앱/웹 채팅]



[상담사 연결]



[3자 채팅 구성도]

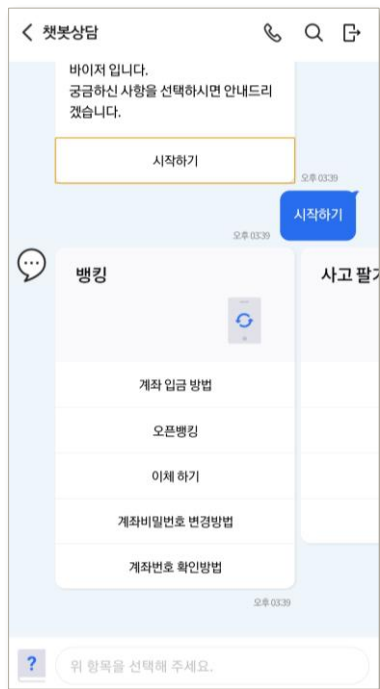
챗봇을 통한 문의 처리 및 금융 용어사전 DB구축

[주요 기능 및 특징] 해피톡 빌더를 이용한 챗봇 시나리오의 통합 관리

삼성증권

2020.03.09 ~ 2020.06.20

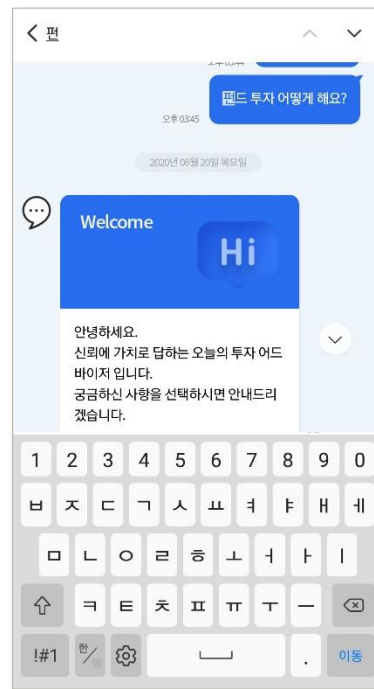
- “알기 쉬운 금융 사전” 으로 복잡하고 어려운 금융용어를 고객의 눈높이에 맞춰 해설
- 채널 별 챗봇 시나리오 구성으로 유인 상담원 유입 최소화 실현 (오투앱, mPOP앱, 카카오톡 등)



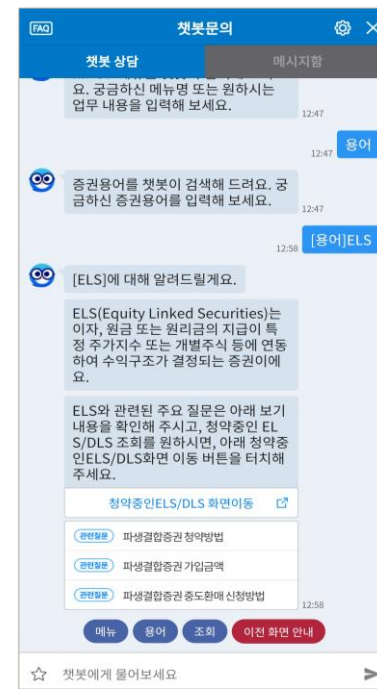
[챗봇 상담 시작화면]



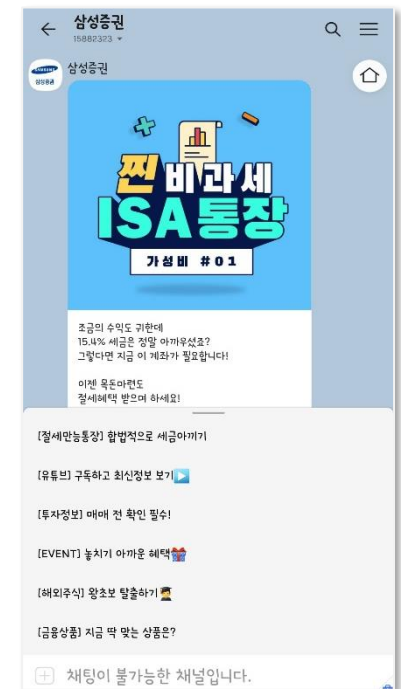
[알기 쉬운 금융 사전]



[이전 대화 내용 검색]



[mPOP 챗봇 상담화면]



[카카오톡 VIP 상담]

심사 자동화 챗봇 시나리오 적용 - 심사 기간 단축 '1분'

[주요 기능 및 특징] 단순 CS 업무 효율화 이외에 심사 업무 자동화 시스템 구축

KB 국민카드
2020.05.19 ~ 2020.11.30

- 알림톡으로 받은 '카드발급', '한도관리', '채권관리', '체크카드 발급확인' 시나리오 URL로 바로 접속 가능
- 고객 고유정보 키로 고객 재유입 시 기존 작성 중단 시점부터 이어서 진행 가능



KB 국민카드

인증을 진행해주세요.

이전으로

오후 03:25

이전으로

오후 03:26

본인확인 방법을 선택해주세요!

- 휴대폰 인증
- 카카오페이 인증
- 국민카드 인증
- 타사카드 인증
- 이전으로

오후 03:26

타사카드 인증

오후 03:26

이전으로

오후 03:26

타사카드 인증

이전으로

타사카드 인증하기

[다양한 본인확인 방법]



KB 국민카드

인증을 진행해주세요.

이전으로

오후 03:26

휴대폰 인증에 성공했습니다.

오후 03:27

신청할 카드를 선택해주세요.

오후 03:27

KB 국민카드 Titanium
한도관리 : 올소핑

KB 국민카드 Easy pick

탄탄대로 올소핑 티타늄카드

Easy pick카드

여기저기, 빈틈없이 챙겨받는 올소핑 티타늄 할인!

주요 생활 영역* 영역까지 모두 2

해택 상세보기

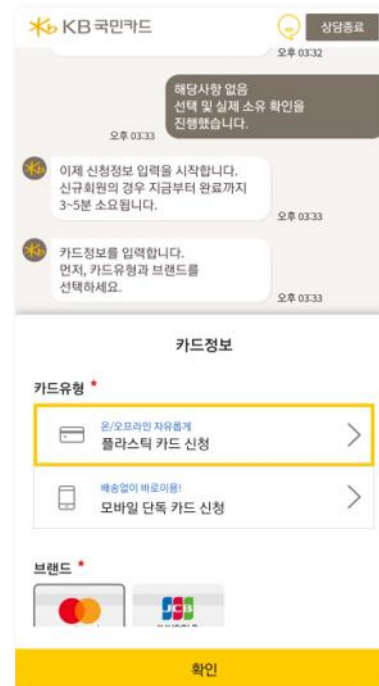
카드 신청하기

해택 상세보기

카드 신청하기

위 항목을 선택하세요.

[신청 가능한 카드 목록]



KB 국민카드

오후 03:32

해당사항 없음
선택 및 실제 소유 확인을
진행했습니다.

오후 03:33

이제 신청정보 입력을 시작합니다.
신규회원인 경우 지금부터 완료까지
3-5분 소요됩니다.

오후 03:33

카드정보를 입력합니다.
먼저, 카드유형과 브랜드를
선택하세요.

오후 03:33

카드정보

카드유형 *

온/오프라인 자유롭게
플라스틱 카드 신청

배송없이 바로이름!

모바일 단독 카드 신청

브랜드 *

카드 신청하기

카드 신청하기

확인

[신청 카드 정보 설정]



심사이미지 청구

고객님의 KB국민카드 발급을 위해 심사서류가 필요합니다.

신분증

본인 확인을 위해 신분증을 준비해 주세요.
아래 버튼을 선택하여 촬영 및 첨부을 진행합니다.
(주인등록증, 운전면허증, 외국주민등록증, 재외국민 주민등록증)

사진첨부

신분증

본인 확인을 위해 신분증 뒷면을 사용해주세요.
여두는 바닥에 놓으면 더 잘 인식됩니다.

촬영 및 첨부

발급일

발급년월

KB국민카드 고객센터(1588-1688)

서울특별시 중구 세종대로3길 30

전송

[신분증 이미지]



KB 국민카드

오후 03:36

현금출금 가능 신청
입력했습니다.

오후 03:36

카드사용알림서비스와 희망한도를
입력합니다.
심사 후에는 신청한 희망한도보다 낮은
한도가 부여될 수 있습니다.

오후 03:36

카드사용알림서비스 5만원이상 결제
시 알림 (무료)
희망한도 10,000만원 입력 및
한도상향안내 동의 했습니다.

오후 03:36

신청서 확인

최우 슬라이드로
The Easy카드의
신청정보를 확인해주세요.

모두 정상인 경우 아래
[확인 완료했어요!]를
클릭해주세요.

확인 완료했어요!

확인 및 수정

위 항목을 선택하세요.

[신청서 작성내용 확인]

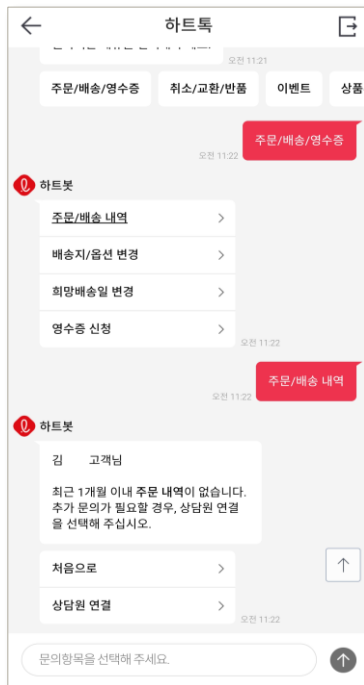
웹사이트 주요기능 탑재 챗봇으로 고객 편의성 증대

[주요 기능 및 특징]

하이마트

2020.07.01 ~ 2020.12.12

- 3자 채팅 기능 제공 및 스토어톡 (고객-입점사 간 채팅) 진행 시 상품/주문 정보 연동
- 웹사이트 주요기능 챗봇에 구현 - 상품추천, 이벤트, 희망가 견적, 회원정보, 홈케어/이전설치 등



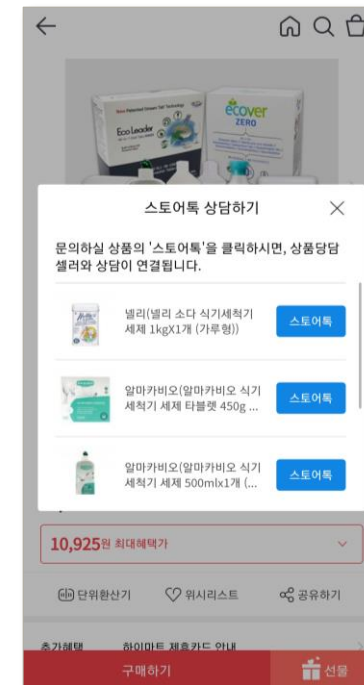
[주문/배송 내역]



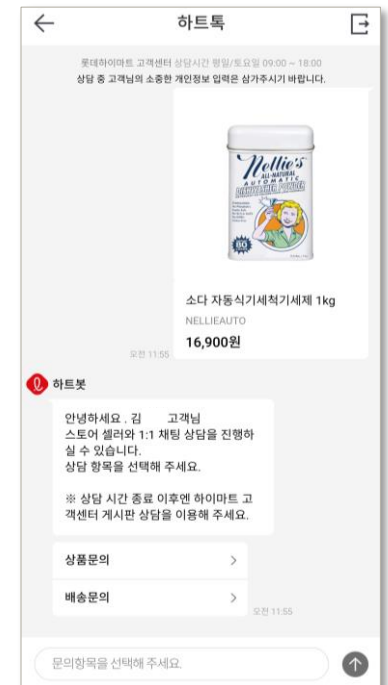
[신청 가능한 카드 목록]



[카드 이벤트]



[입점사 제품 상담]



[스토어톡 상담하기]

Thank You

End of Document

happytalk.io/chatting/dcs