



SAMSUNG SDS
Artificial Intelligence
Virtual Assistant

6/12 목요일(2주차)

조기정예마감



이은정 RC

서울중앙지역단 삼청지점

PRO

공지 사항

1/3

가정의 달 기념 '우리아이세상해 보험' 프로모션 마감이 3일 연장 되었습니다. 프로모션 상품도 업그레이드 되었으니 참고바람...

오늘의 고객

이벤트 2

사랑이 1

캠페인 3

미이체 1

오늘 3건 체결

목표에 한 발짝 다가갔습니다.

6월 활동실적

20p 달성

이번달

활동지표

5/10

동의서

6/9

컨설팅

Finance Bot 사용법은 ? 를 입력해주세요.

2017년 2월 15일 수요일



Finance Bot

안녕하세요.

Finance Bot입니다. 벌써 기분 좋은 수요일이네요!^^ 오늘은 무엇을 도와드릴까요?

11:30

오늘의 일정은?

오늘의 주가는?

보험료 청구 시 준비 서류가 궁금해요.

계약조회

환급금조회

보험갱신

메시지를 입력해주세요.

전송

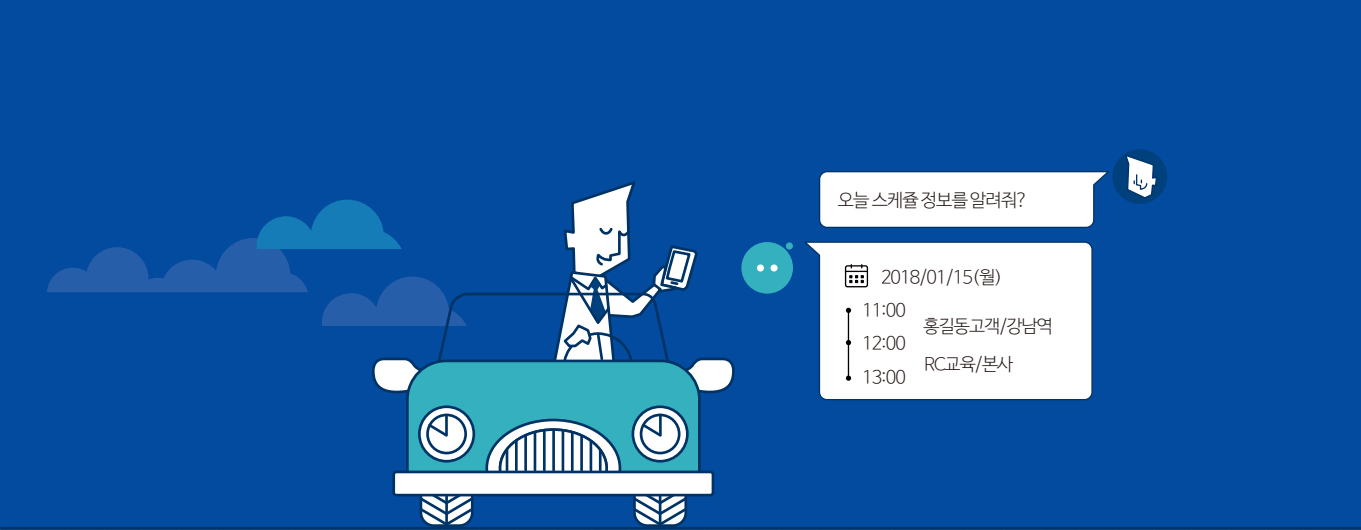
Artificial Intelligence Virtual Assistant





오늘 서울 날씨는?

금일 9시 기준 서울의 날씨는 맑음, 기온은 7C이고 습도는 30%입니다.



오늘 스케줄 정보를 알려줘?

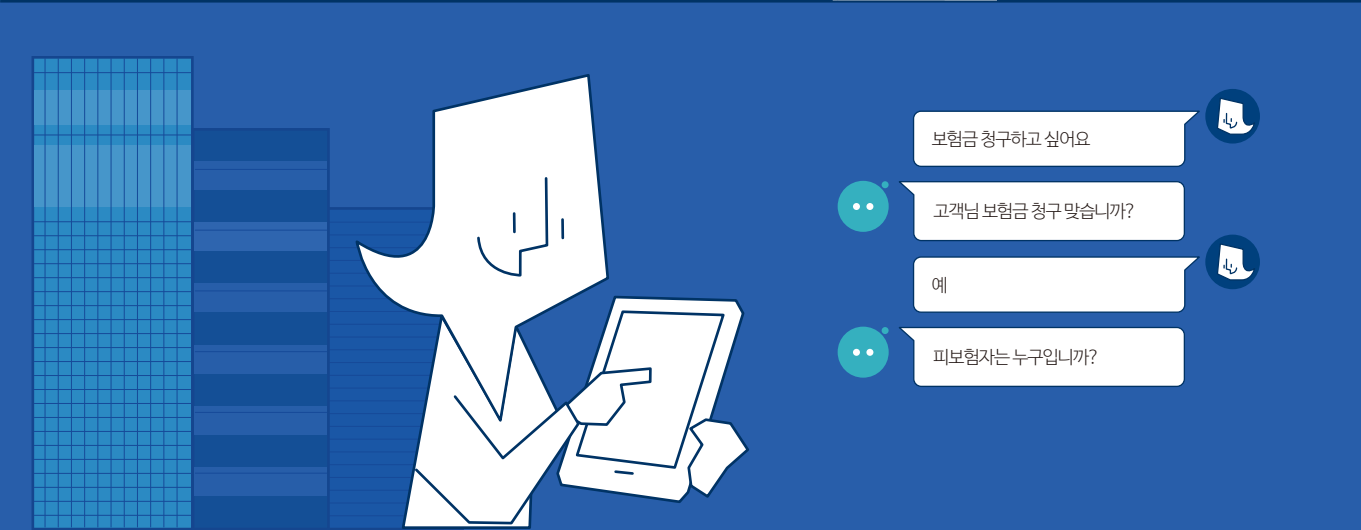
2018/01/15(월)

- 11:00 홍길동고객/강남역
- 12:00 RC교육/본사
- 13:00



연금저축을 가입했다가 계약자가 사망을 했을때 환급금과 세금은 어떻게 되는지요?

연금저축 가입자가 사망을 하게되면, 그 계약은 사망일자로 소멸되며 그날까지 적립된 책임준비금을 지급합니다. 세금은 기타소득세율(22%)이 아닌 연금소득세율(5.5%)을 적용해서 원정정수합니다. (주민세포함)



보험금 청구하고 싶어요

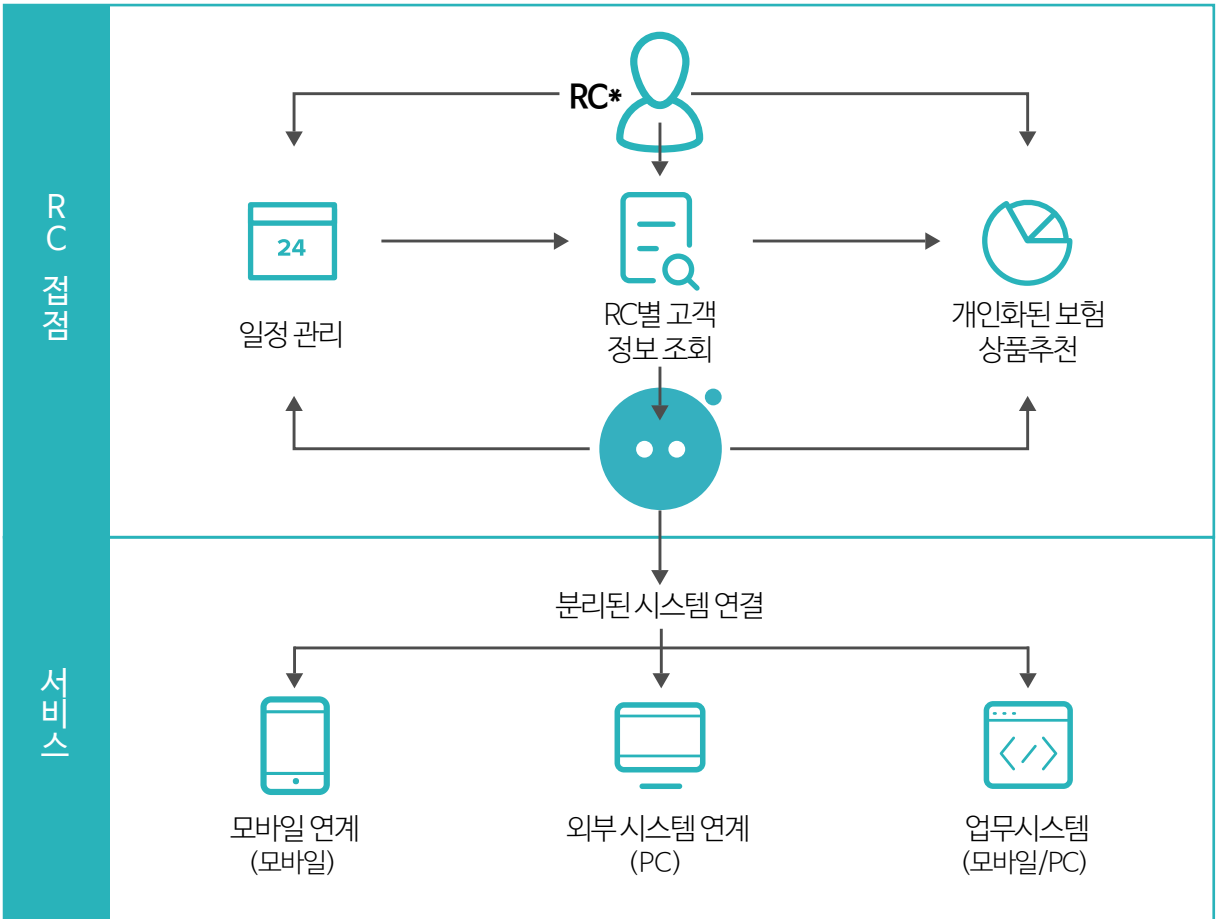
고객님 보험금 청구 맞습니까?

예

피보험자는 누구입니까?

ABOUT SERVICE

인공지능과 로봇 프로세스 자동화를 통해
분절된 기존 프로세스를 연계/자동화하여
업무 효율성을 제고하는 서비스



- 많은 시스템을 통해 이루어지던 RC*의 정보 수집·통합 업무를 자동화
- 데이터 통합 뷰를 통한 의사결정 지원
- 단일 채널로 다양한 시스템 업무 동시 수행

* RC: FC, RC, PB, IFA 등 금융자문 역할을 수행하는 전문대리인 포함

FUNCTION FEATURE

고객의 질문에 자동 답변하는 기능 뿐만 아니라,
메뉴검색 및 연계, 상품문의 지원기능을 제공하며,
시나리오 기반의 단순한 신청업무는 챗봇으로 제공 가능합니다.



시나리오 기반의 업무 제공 기능

- 고객이 자주 수행하는 업무 시나리오 선정 및 자동화 (예: 내 보험료 조회, 보험금 신청 등)
- 업무 처리순서에 따라 필요한 시스템 메뉴 및 기능을 연계, 빠른 업무처리 도움

다양한 Content로 신속한 상담정보 제공

- 자주하는 질문, 메뉴검색, 상품문의 등을 제공함으로써 업무 상담 정보를 즉시 제공함
- 금융용어, 날씨, 주식정보 등의 생활정보 제공 서비스
- 자연어대화에서 질문의도를 찾아, 검색 키워드 자체를 모르는 질문도 응대
- 구체적인 질문을 몰라도 키워드 기반으로 추천 질문을 제공
- 이미지형, 링크형, 버튼형 등 다양한 콘텐츠로 사용자 친화적 대화 흐름 제공

업무 상담 제공

연금저축을 가입했다가 계약자가 사망을 했을때
환급금과 세금은 어떻게 되는지요?

연금저축 가입자가 사망을 하게되면, 그 계약은
사망일자로 소멸되며 그날까지 적립된 책임준비금을
지급합니다. 세금은 기타소득세율(22%)이 아닌
연금소득세율(5.5%)을 적용해서 원청징수합니다.
(주민세포함)

생활정보 제공

오늘 서울 날씨는?

금일 9시 기준 서울의 날씨는
맑음. 기온은 7°C이고
습도는 30%입니다.

추천질문 제공

굿모닝. 출근준비하자.

안녕히 주무셨어요~
7시30분까지 출근버스 타셔야해요.
차가 지금 좀 막혀요.

출근버스 시간표 보여줘.

지하철 강남역 2호선 상행 시간표 알려줘.

이미지형답변 제공

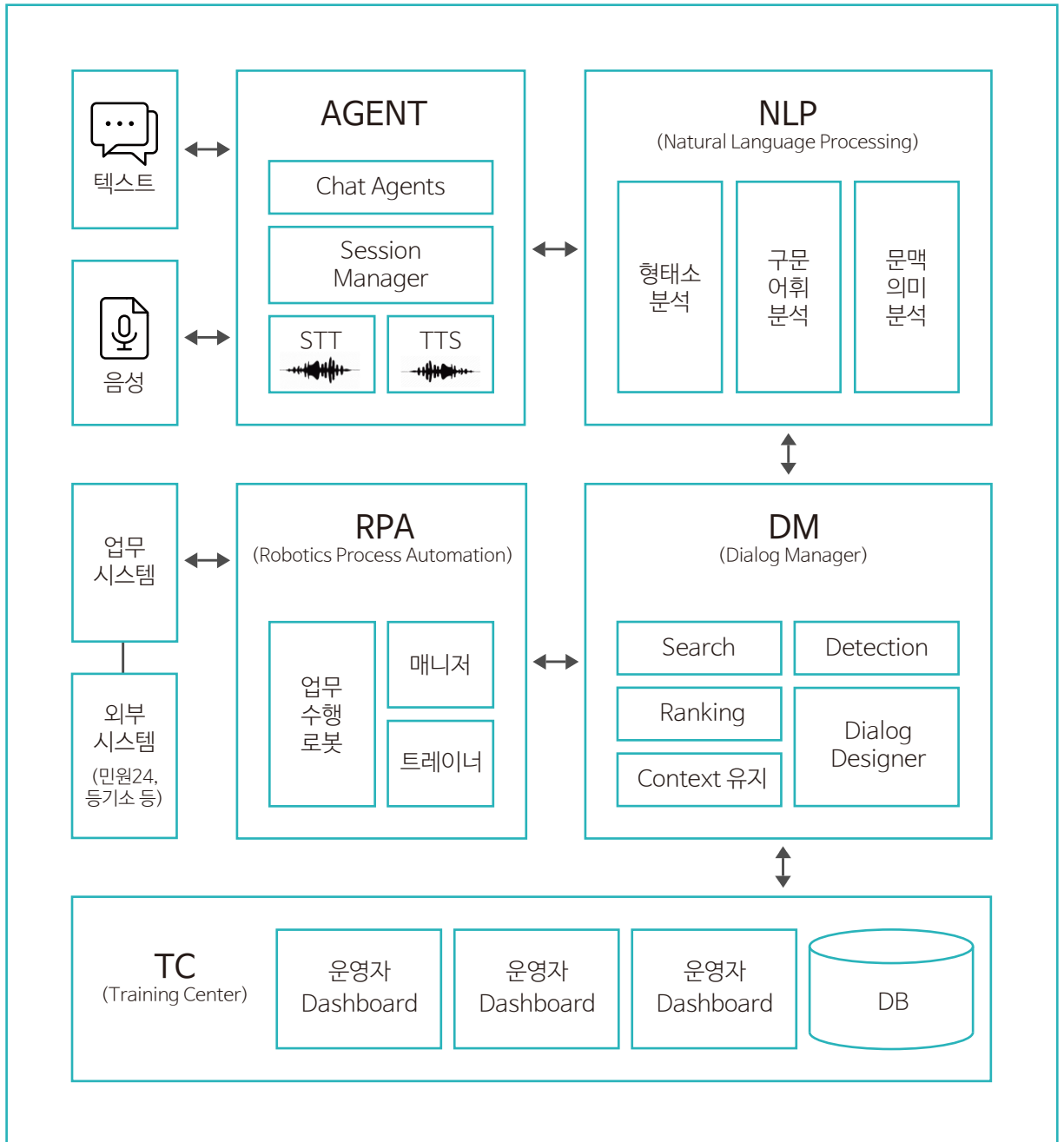
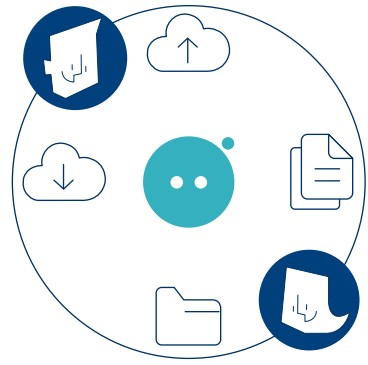
보험 약관을 보여줘

홍길동님의 보험약관
아래 이미지를 클릭해 주세요



FUNCTION DIAGRAM

AI 가상비서 시스템은 사람과의 인터페이스를 담당하는 **Agent**,
 화자의 의도를 파악하는 **NLP**, 대화의 문맥을 유지하고 답변을 생성하거나
 업무처리를 위한 명령을 RPA 로봇에게 지시하는 역할을 수행하는 **DM**,
 다수의 로봇을 컨트롤 하는 **RPA**, 인공지능 시스템을 운영하고
 학습시킬 수 있는 **TC** 모듈로 구성됩니다.

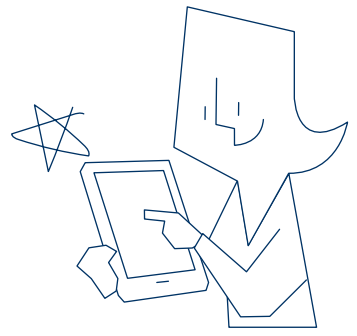


AI 가상비서 기술구성

Chat Agent + STT/TTS + NLP + DM + TC + RPA + AI OCR + Scraping 등

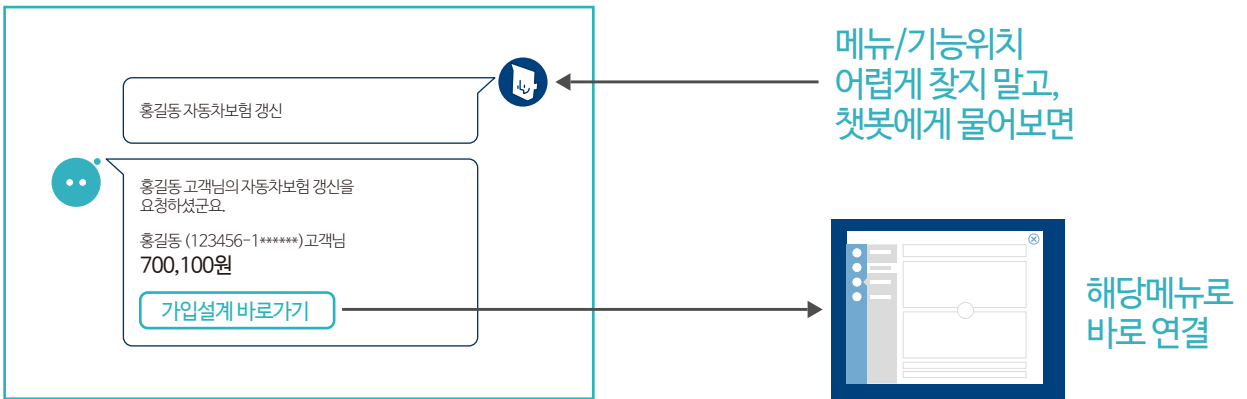
BENEFIT

평균 40대 이상으로 구성된 FC의
업무편의 극대화 및 상담 콜 비용절감 가능하며,
즉시 답변 및 대응이 가능한 서비스 제공으로
고객만족도가 향상됩니다.



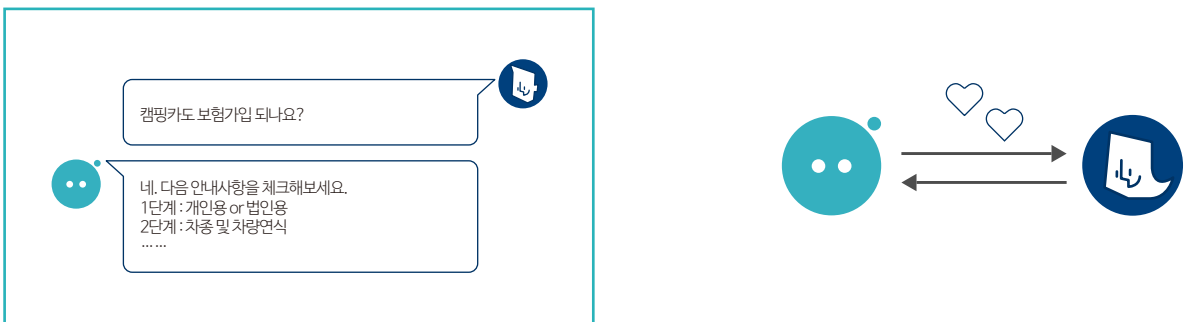
업무편의 극대화

- 초보 RC도 별도 교육과정 없이 바로 사용할 수 있는 챗봇 인터페이스
- 영업사원이 자주 수행하는 업무 시나리오 선정 및 자동화(예: 갱신보험료 조회, 일정 등록 등)
- 실제 직원의 업무 처리순서에 따라 필요한 시스템 메뉴 및 기능을 연계, 빠른 업무처리 도움



상담콜 비용 절감

- 단일화된 채널(챗봇)을 통해 다양한 업무영역에 걸쳐 쉽고 빠르게 답변완결
- 콜 센터 관련 비용 절감(현재 하루 평균 콜 수 5만 건/일, 평균 통화시간 3분/건)



고객만족도 향상

- 금융용어, 법률용어, 시사정보 등의 Q&A 제공으로 고객의 질문에 즉답 가능
- 모바일 기반의 서비스로 언제 어디서나 24시간 즉각 대응
- 자연어대화에서 질문의도를 찾아, 검색 키워드 자체를 모르는 질문도 응대

Digital Finance Strategy Team

Youngju Kim Consultant

youngju9.kim@samsung.com