



SKT Smart Advisor AI 기반 고객 응대 솔루션

SKT Advisor/ Big Data 사업팀

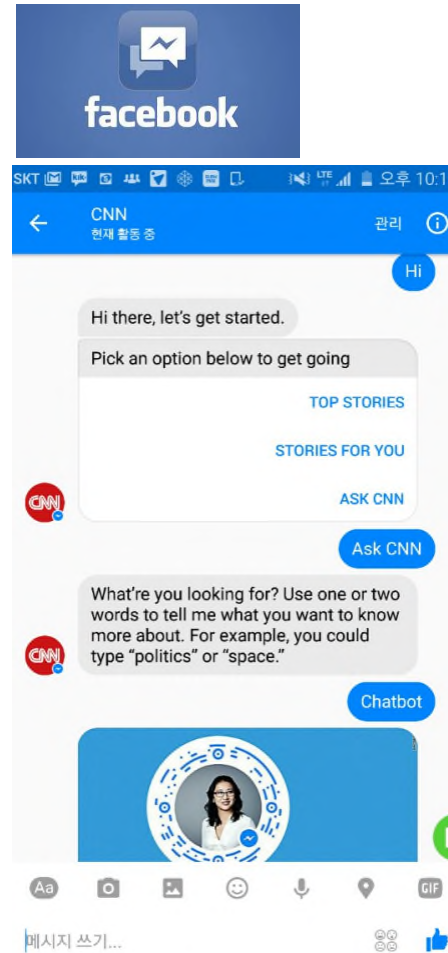
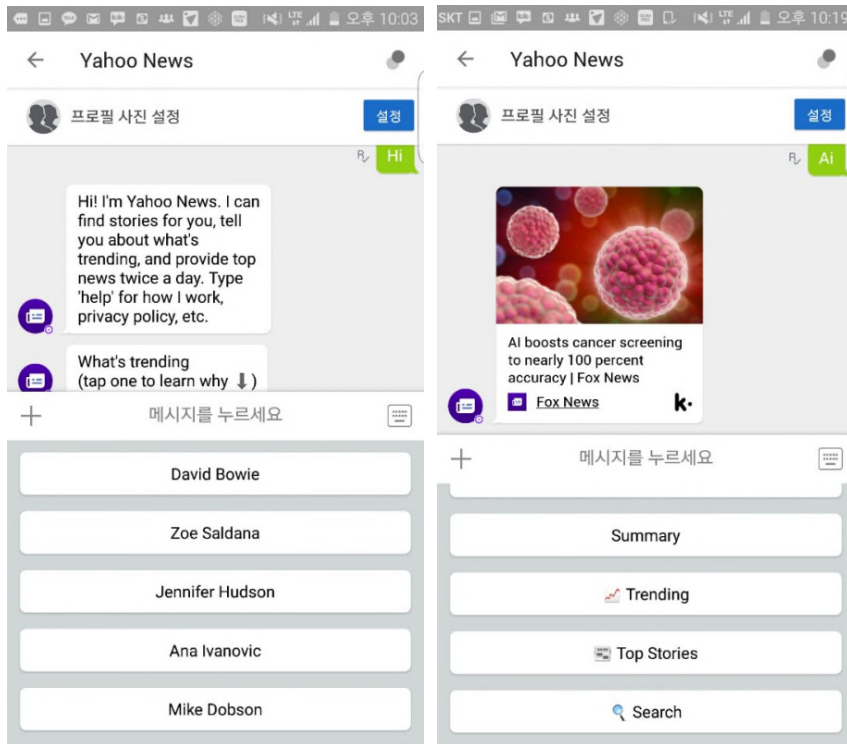
김민성 manager



- ❖ 서비스 환경의 변화
- ❖ 환경의 변화에 대응하는 기업들의 파괴적 혁신
- ❖ Chatbot 해외 사례
- ❖ SKT AI Chatbot 소개
- ❖ SKT AI 사업 배경
- ❖ SKT Smart Advisor 서비스 시나리오, 특징점

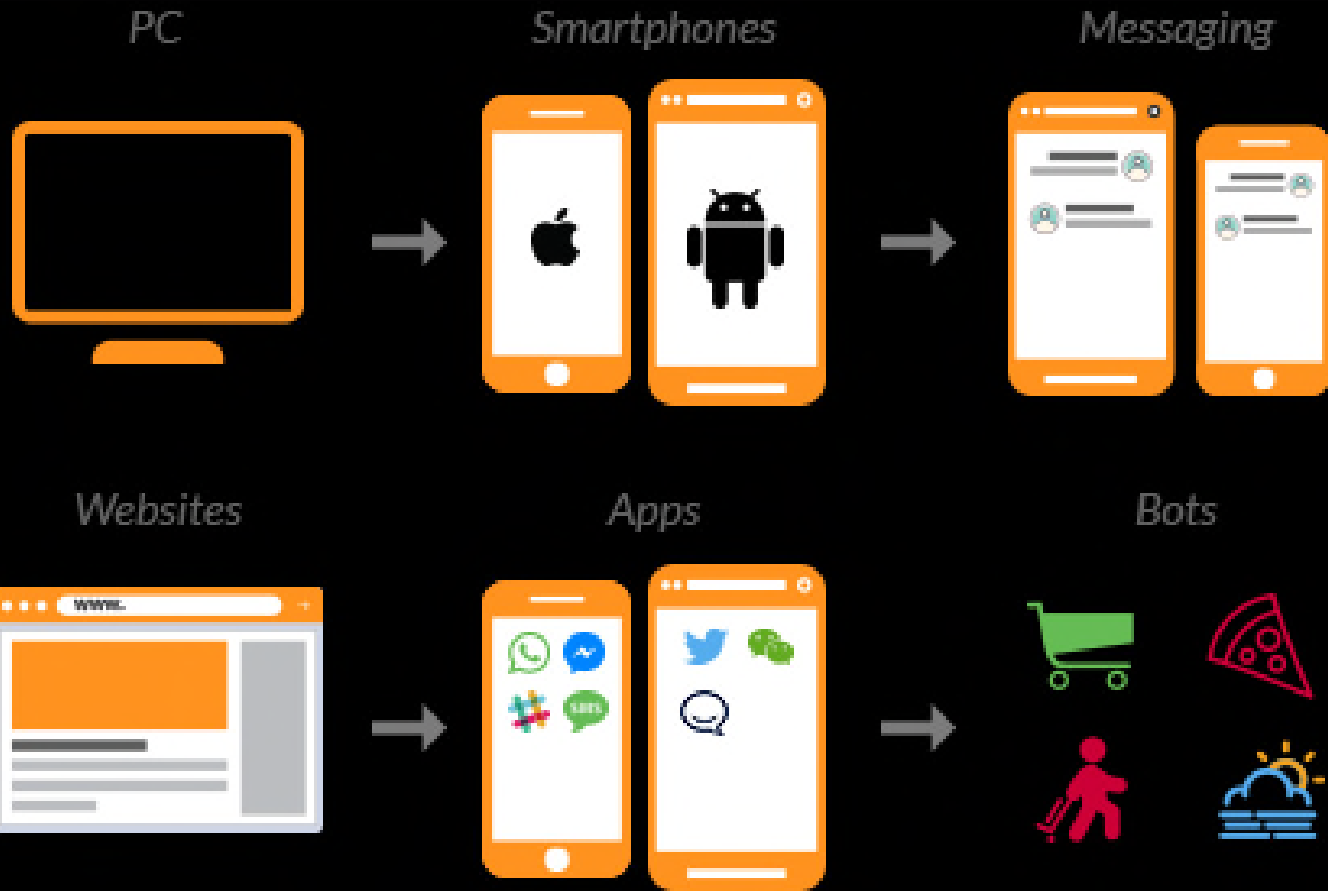
서비스 환경의 변화

Messaging , Chatbot



Paradigm Shift...

Messaging, Chatbot is next big thing.



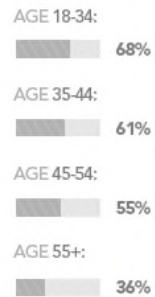
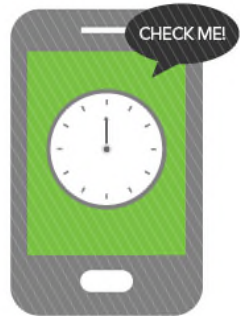
서비스 환경의 변화

Mobile First!

WE'RE ADDICTED TO CHECKING OUR PHONES

58%
OF SMARTPHONE USERS

**DON'T GO
1 HOUR
WITHOUT CHECKING
THEIR PHONES**



Lookout

Increasing Mobile Usage

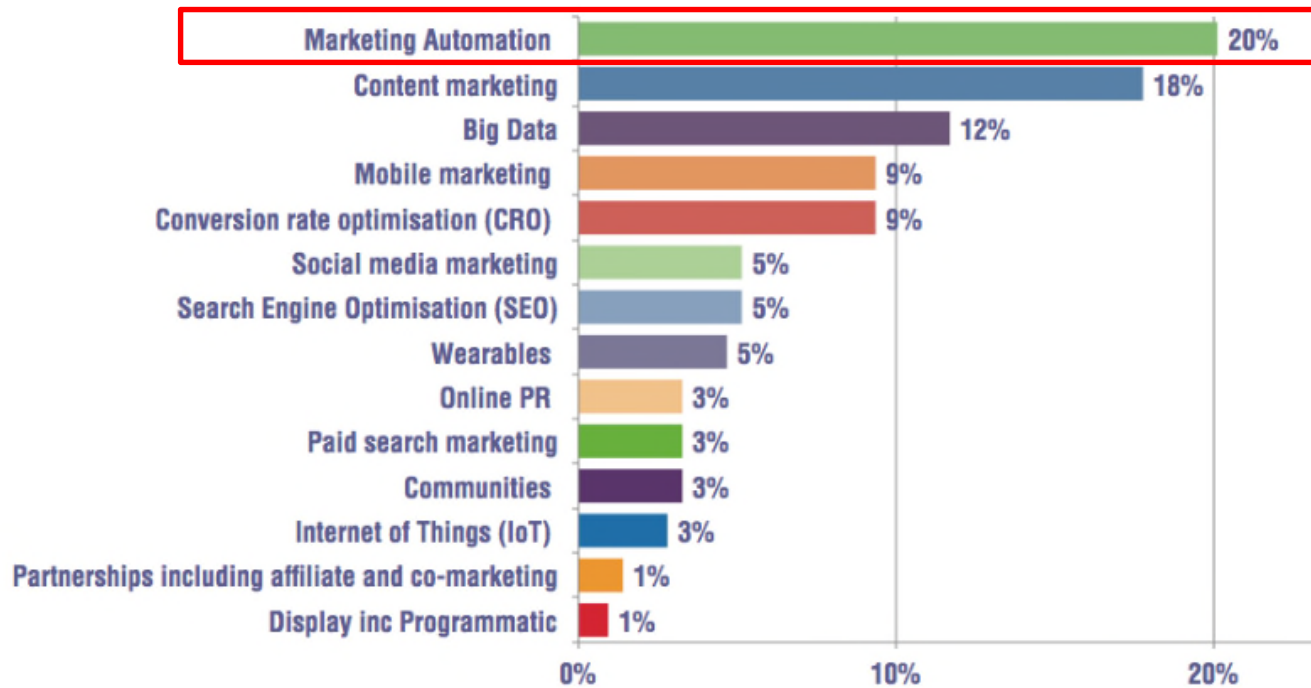
24H

Small Screen

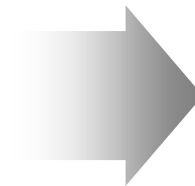


서비스 환경의 변화

Digital First! You ready to cop up with change?



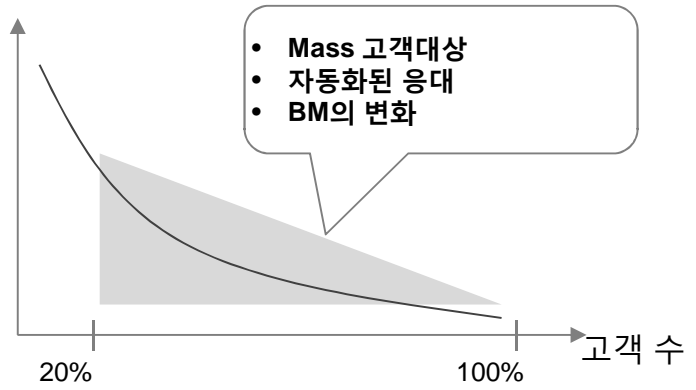
Mass Customer



Automation

AI 기술을 활용하여 지식 노동을 보조하는 Smart Machine으로서의 Chatbot Needs 증가

고객 1인당 매출액



금융

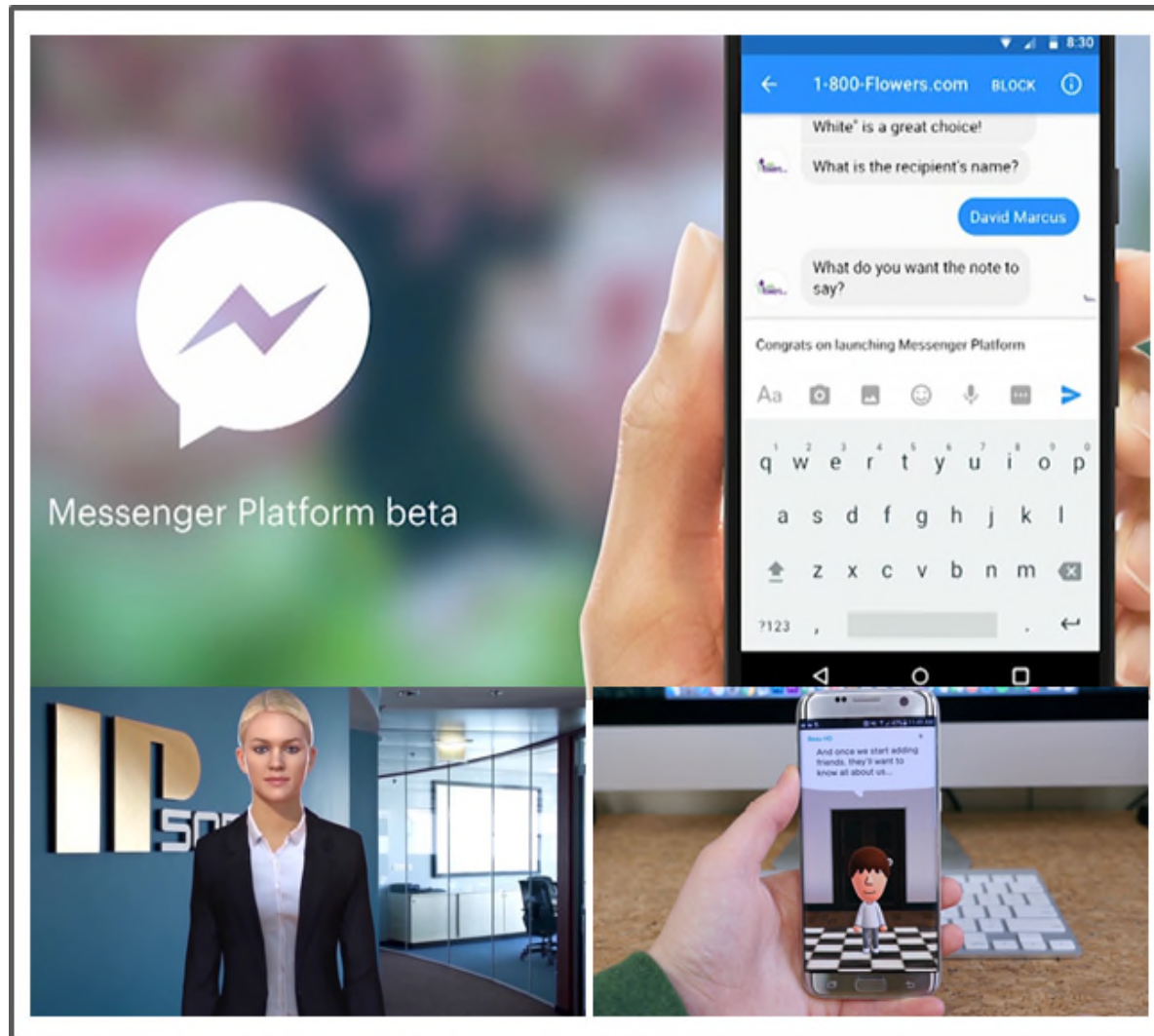
- Mass 고객 대상, 비대면 접점채널로 활용
- Cyber Market 대비
- Fun, Gamification
- 보험/증권 vs 은행/카드

유통

편안함과 익숙함을 느끼는 플랫폼의 사용자 경험 차용



Chatbot의 해외사례



AI, Chatbot의 핵심요소

1 Understanding

- 기술력, 서비스 운영 경험
- Data 학습을 통해 고도화된 NLU 엔진

2 유용한 정보 제공

- 솔루션을 이용해서 고객들에게 줄 수 있는 value

3 꾸준한 서비스 운영

- 사용자 발화의 꾸준한 Feedback



Core
Tech.

Data

Smart Advisor

전문 상담사와 고객이 직접 대화하듯이,
로봇이 채팅을 통해 **고객이 하는 말을 이해하고 질문에 대한** 해답을 제시하는 솔루션



VANESSA

고객님, 무엇을 도와드릴까요?

Venessa • 14:22:25

보험금 서류를 접수한 날로부터 3영업일 이내,
보험금을 지급하여 드립니다. 지급 사유의 확인
이 필요한 때에는 10영업일 이내에 보험금을
지급하여 드립니다.

Veness • 14:30:02

사고보험금 처리기한은
어떻게 되나요?

고객 • 14:30:01

SKT의 AI 사업 배경 & 역량

Big Data 솔루션 구축 / 활용 경험



Big Data 솔루션 구축/활용 경험

당사 Transaction Data 일평균 250 TB 생산·처리



Big Data 솔루션 구축/활용 경험

당사 Transaction Data 일평균 250 TB 생산·처리
Global Top 기업에 Big Data 저장·처리·분석 솔루션 납품

SKT의 AI 사업 배경 & 역량

국내외 최고 수준의 한국어 NLU(Natural Language Understanding) 전문가 보유



NLU

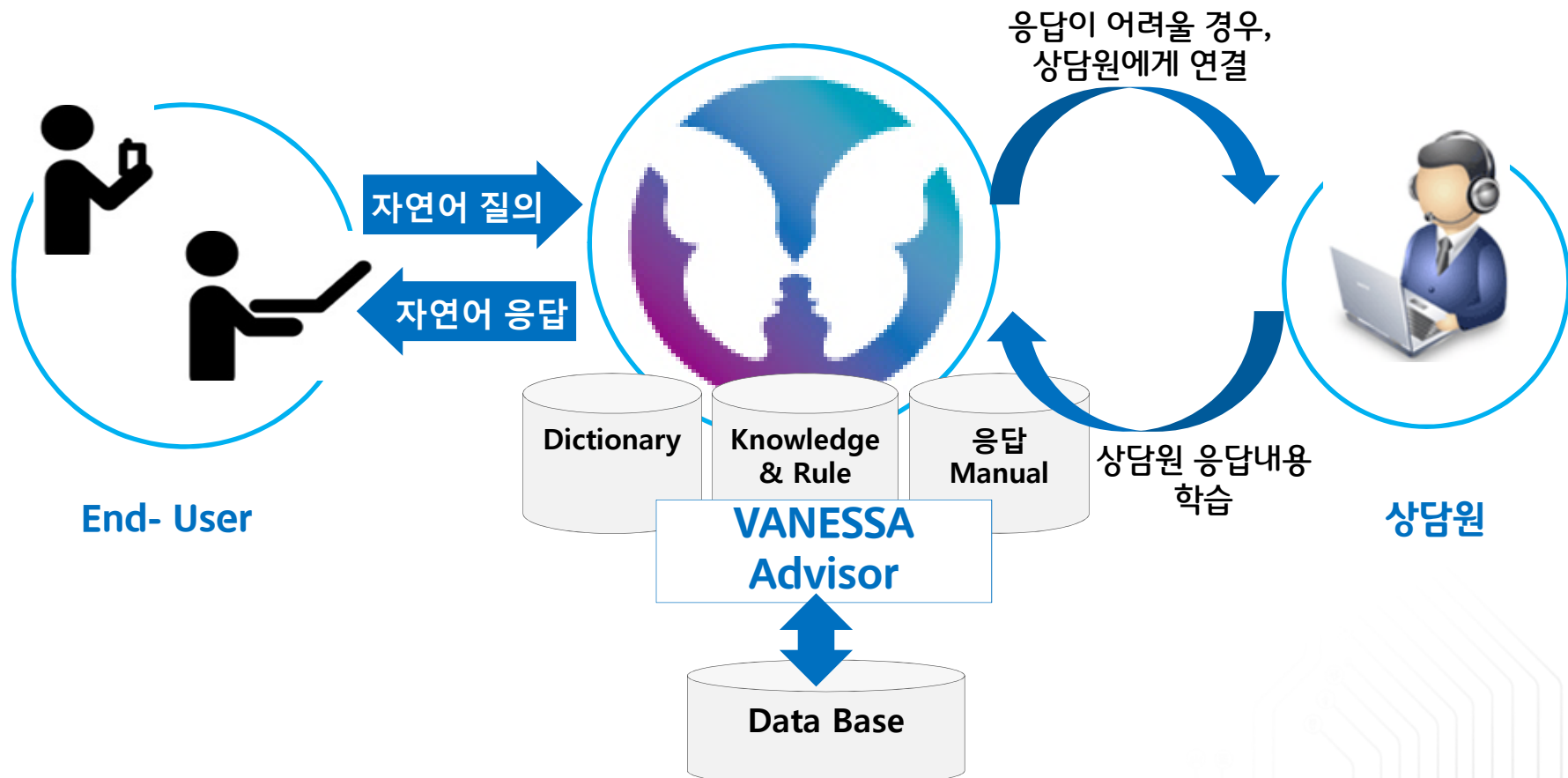
사람이 생성한 문장의 의미를 분석하여
기계가 처리할 수 있는 형태로 변화하는 AI엔진

SKT의 AI 사업 배경 & 역량

NLU 기반 서비스 레퍼런스 보유



Digital Platform으로서의 Vanessa



Q&A 이력 및 관심상품 기록 보관 : CRM 에 활용
자동화된 패턴 신규 추출 : 상담원 및 로봇학습에 활용
기록된 대화로그를 활용 : 고객응대 매뉴얼 Update

채팅을 기반으로 한 인공지능 고객응대 솔루션, SKT Smart Advisor!

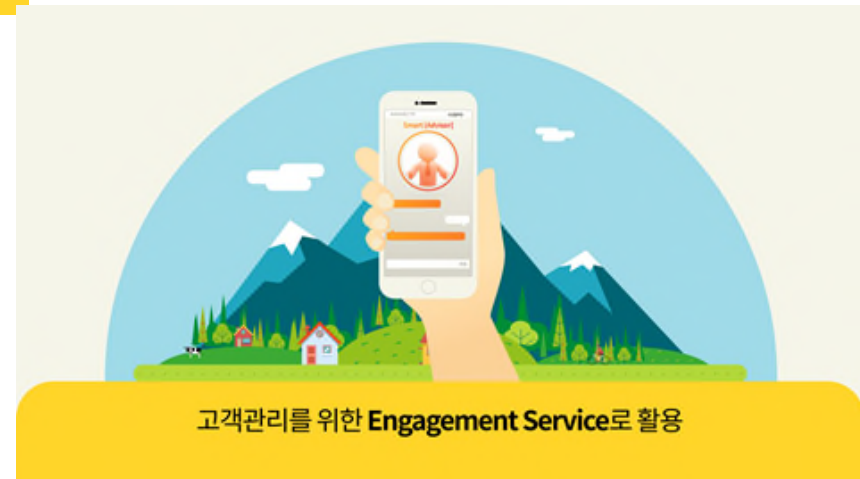
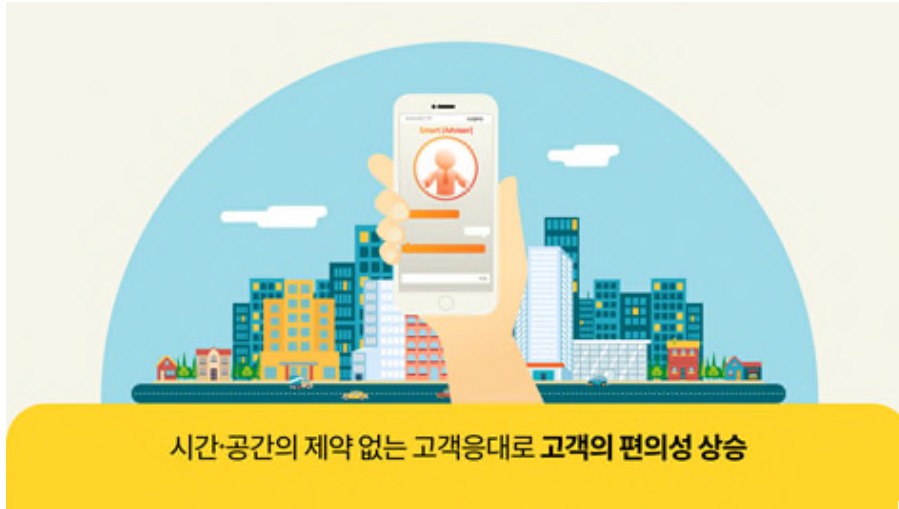


NLU기반의 채팅 상담 솔루션

SKT Smart [Advisor]



밤에도, 휴일에도 잠들지 않는 24 H Case Service



사람의 업무를 보조해주는 AI 솔루션 : 비용절감, 직원들의 업무만족도 향상



단순 / 반복상담은 '인공지능 기반 자동응대'로 대체

- CS 관련 비용을 절감
- 상담직 직원의 업무 만족도 향상

고객경험관리를 통한 신규 고객의 유입 증가, 기존 고객의 경험가치 향상



A white circuit board graphic with several vertical lines on the left side that branch out into a complex network of lines and dots, resembling a microchip or data path.

감사합니다.

All Things Data by SK Telecom