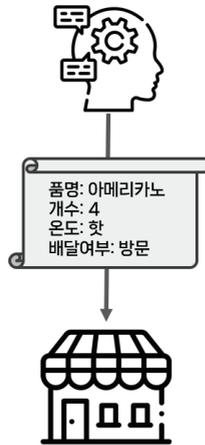
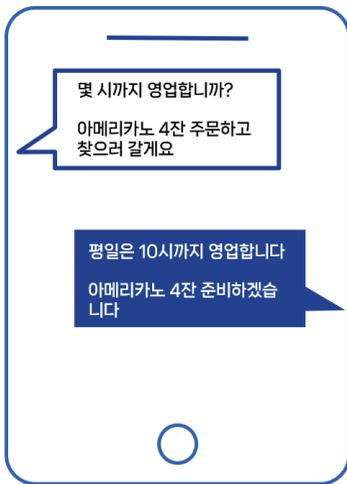


# ARS AI Chatbot



## 1. ARS AI 챗봇 필요성

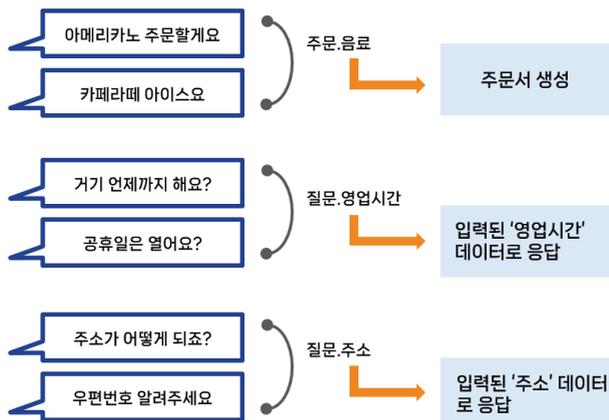


- 업무중 수시로 단순 주문, 질문 등 간단한 부분을 처리하는 것은 업무 부담과 연속성 면에서 손해가 발생한다.
- 특히 개인 사업자 또는 직원이 적은 소상공인일수록 이런 경향은 더욱 두드러진다.
- ARS AI 챗봇의 경우 단순 요청은 챗봇을 통해 처리하고 그로 인해 아낀 시간과 인력을 서비스에 집중(업무부담 경감)할 수 있다.
- 앱을 사용하는 경우 설치 및사용법을 알아야 한다. 하지만 ARS AI 챗봇은 전화를 사용하여 대화 형식으로 서비스를 지원한다.
- 대화는 가장 기본적인 상호작용이며, 앱을 깔지 않아도 되고 사용법을 익힐 필요가 없다.

## 2. ARS AI 챗봇 제품/서비스 소개

ARS AI 챗봇은 일상적인 대화 방식으로 고객의 주문을 접수하고 분석하여 음성대화방식으로 질의응답하는 서비스이다.

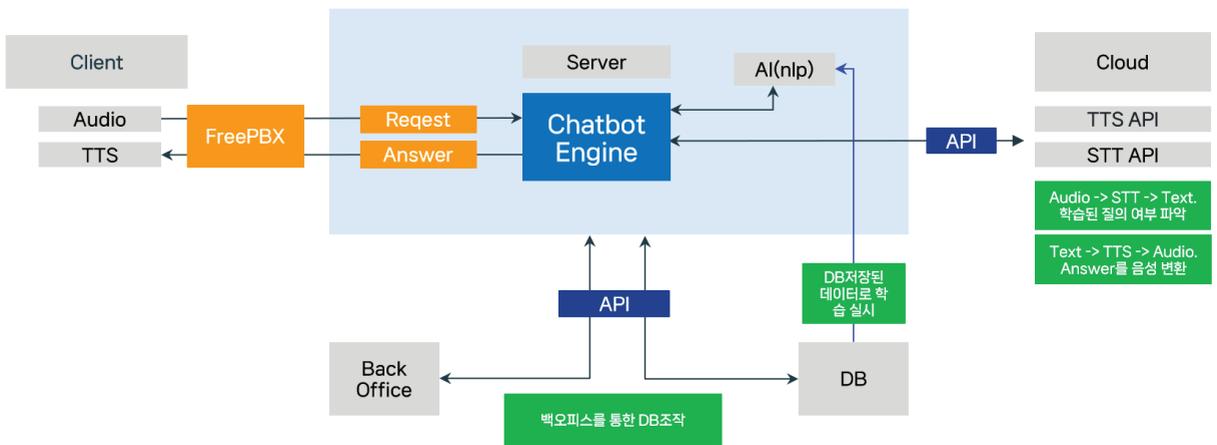
- 자연어처리를 이용해 대화에서 엔티티(Entity)를 추출하며, 추출된 엔티티와 입력되어 있는 점포의 데이터를 참조하여 답변을 생성한다.
- 주문 또는 요청이 있을 경우 요구사항이 적힌 품으로 변환하거나 입력된 데이터를 바탕으로 질의 응답한다.
- 질문 방식이 정해진 것이 아니기 때문에 시를 이용하여 고객의 의도를 분석하고 그 의도에 맞게 응답한다.



# ARS AI Chatbot



## 3. ARS AI 챗봇 시스템 아키텍처



## 4. ARS AI 챗봇 서비스 예시

태블릿을 통하여 구청사 및 주민센터의 스마트 안내와 민원처리 창구 업무 효율성 향상 및 외국인 민원 안내 서비스로서 다국어 민원 안내 시 휴먼 음성 지원 서비스이다.

