

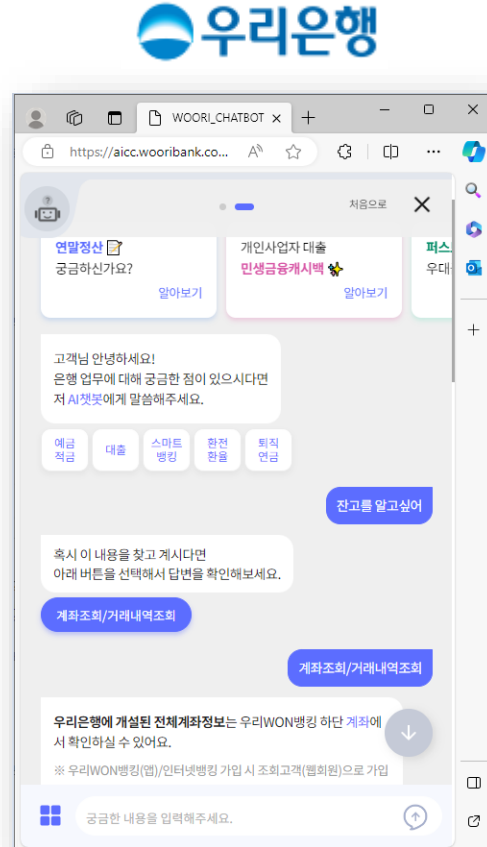
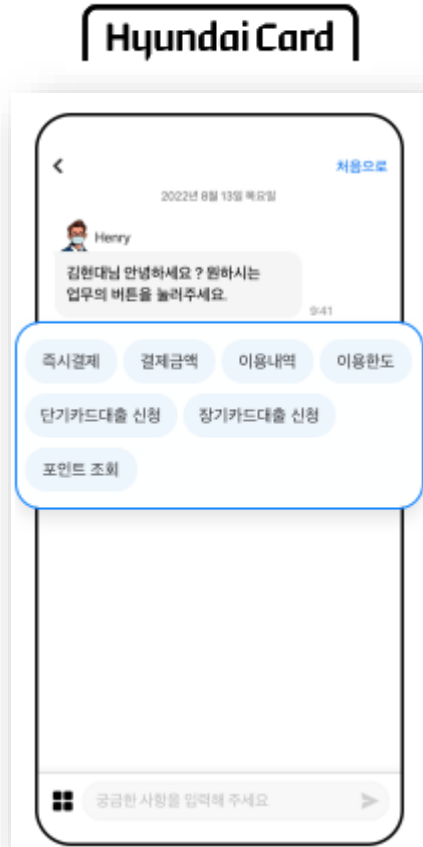
SCHAT 제품 소개

에스아이시티

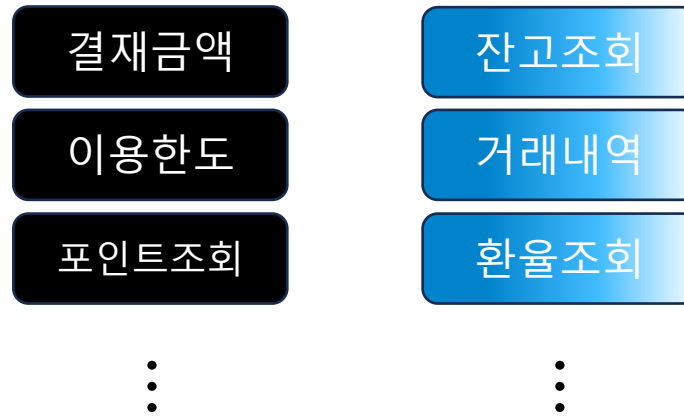
CONTENTS

- 일반적인 고객용 챗봇
- 업무용 챗봇 효과
- 업무용 챗봇 도입이 어려운 이유
- SCHAT 챗봇의 가능성
- SCHAT 기대효과
- SCHAT 도입 프로세스
- SCHAT 연동 방안

일반적인 고객용 챗봇



버튼형으로써 일반 고객을 대상으로 정형화된 질문과 답변으로 대화를 이끌어 감



업무 간편 자동화 챗봇은 비즈니스 프로세스와 업무 분석을 통한 커스터마이징이 필수

업무용 챗봇 효과

업무 단계 단축

여러 단계를 거쳐야 하는 번거로운 업무를 챗봇 메시지 명령으로 처리 가능

데이터 검색

시간을 많이 소요하는 문서 탐색 등을 빠르게 대신 처리하게 됨

대량 용량 처리

대량의 동시 요청을 처리하는 것이 가능하기 때문에 필요에 따라 쉽게 확장하거나 업데이트 가능

업무 대응력

기업의 성장과 변화에 따른 업무관련 유연하게 대응 가능



간편한 문의

상대 직원에게 전화나 이메일보다 부담없이 문의를 하게 됨

제약없는 질의응답

업무상 궁금한 사항을 상대 직원의 스케줄에 의존하지 않고 시간 구애없이 빠르게 답변받음

실수 및 감정영향 최소화

사람의 실수나 감정적인 영향으로 인한 업무상 영향을 배제할 수 있음

자동화된 프로세스

자동화된 프로세스를 통해 매번 동일한 수준의 서비스 제공이 가능

업무용 챗봇 도입이 어려운 이유

지식과 기술력 부족

- 챗봇의 활용방안 부재
- LLM 기반 기술력
- 전사 시스템 통합 분석 필요

시간과 비용

- 고품질의 데이터 가공방식과 지속적인 학습이 필요
- 개발과 유지보수에 필요한 시간, 비용, 인력의 낮은 효율성

Use case 설계 부족

- 자연스럽게 상호작용할 수 있도록 설계 필요
- 다양한 질문에 대해 챗봇이 유연하게 대응할 수 있도록 개발필요

관련 교육 필요

- 숙달된 경험과 전문 지식을 바탕으로 지속적인 사용자와 관리자 교육 부재



업무용 챗봇 도입

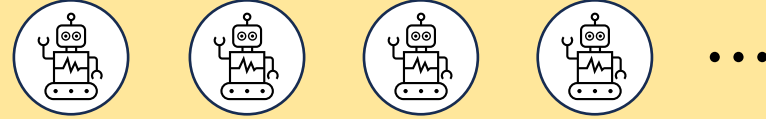
어떻게 할까요

SCHAT 챗봇이라면 가능합니다

사전 정의된 규칙 기반 동작

- SCHAT 챗봇은 미리 설정된 규칙에 따라 작동하며 Rule-based 규칙 기반의 작업 처리에 최적입니다.
- 질문과 답변의 조합을 사전에 준비하는 방식으로 작동하도록 유도하며, 이 방법을 통해 특정 조건 하에서 효과적으로 사용될 수 있습니다.
- 더 복잡한 업무에 대해 적절히 대응할 수 있도록 관리자의 순차적인 규칙 설정을 통해 구현할 수 있습니다.

기존 RPA 봇과 연동



일반업무 자동화

봇 작동/엑셀 변환/규정 검색/키워드 이메일알림 등



업무를 SCHAT 에게 지시

맞춤형 Rule-based 설정



임직원 권한별 구분

추가 업무 시나리오
커스터마이징 가능



Microsoft Teams 및
Skype 와 완벽히 호환

클라이언트 설치형
웹브라우저형 제공

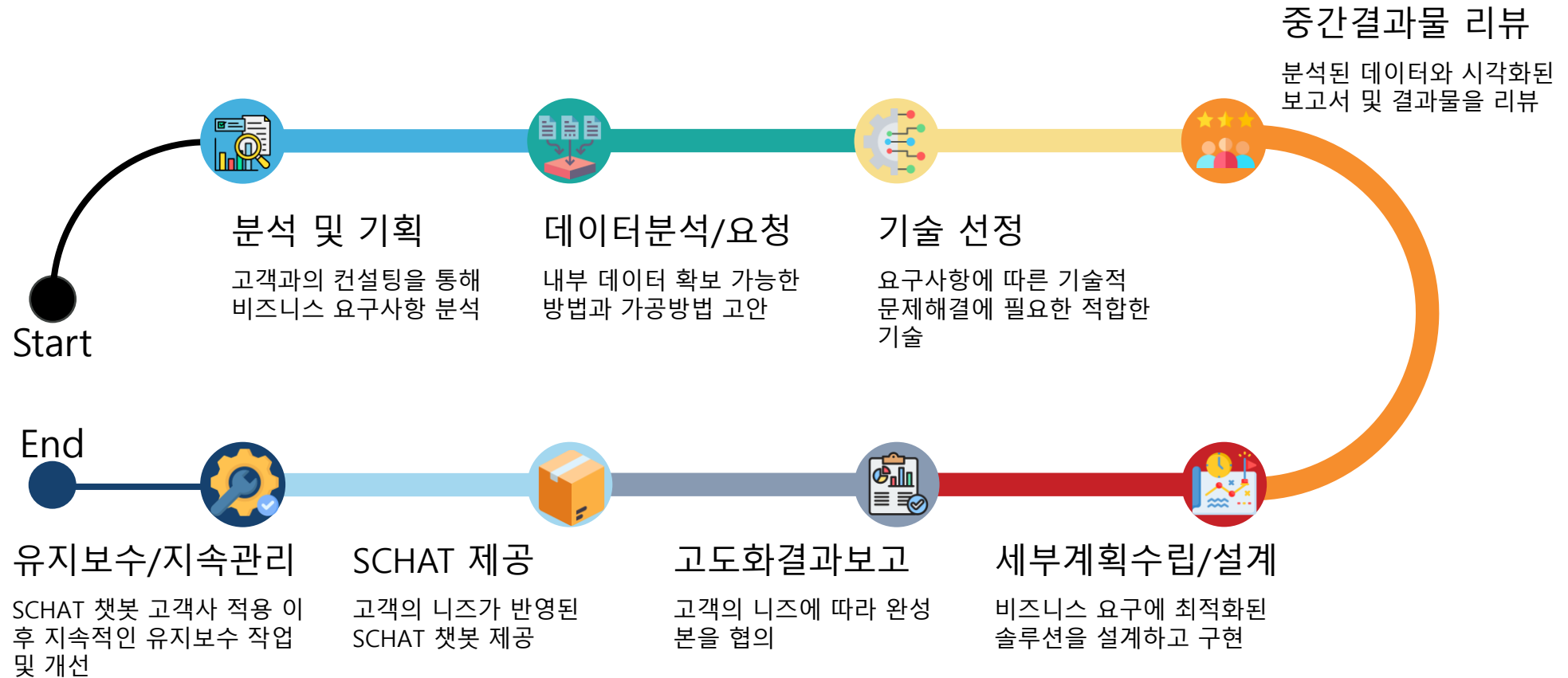
SCHAT 챗봇 기대효과

스마트한 업무혁신의 길잡이

SCHAT 챗봇은 비즈니스 목적을 효율적이고 성공적으로 달성하기 위한 나침반입니다.



SCHAT 챗봇 도입 프로세스



SCHAT 연동 방안

SCHAT 챗봇 도입 형태

여러 형태로 제공 가능하여 기업 기존 솔루션과 호환됩니다



Microsoft 제품군 호환



설치형 SCHAT



Slack/Skype 앱과 호환

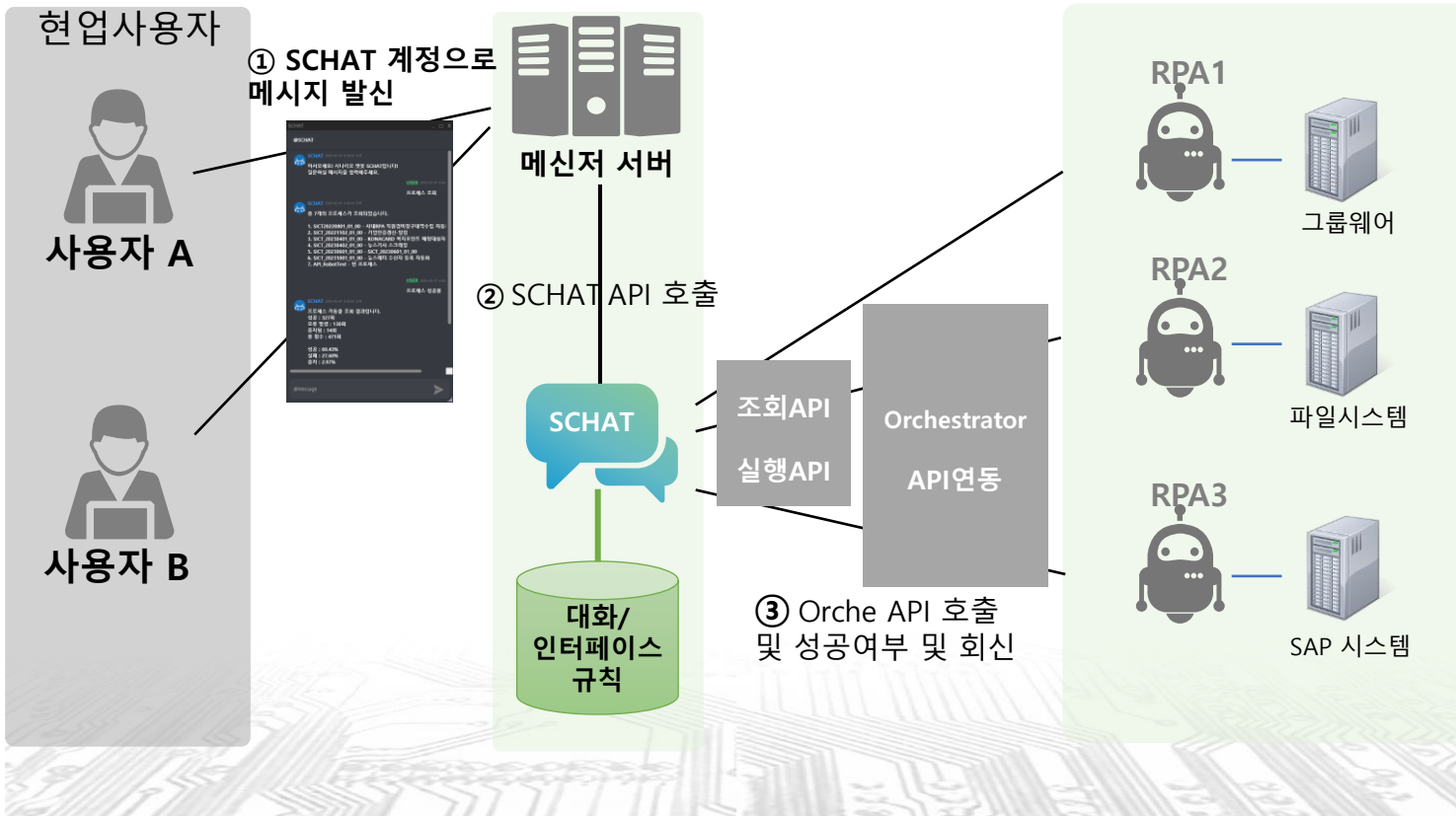


브라우저형 SCHAT

SCHAT 챗봇 엔진 연동

업무자동화 과제와의 연계로 **SCHAT** 을 통한 내부 업무 서비스 제공

SCHAT 기본 연동 방안



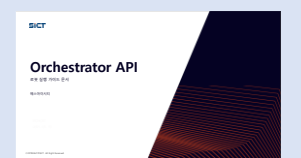
요구 분석

- ▶ 요구사항 분석 및 정의
- ▶ 서비스 내용 식별 및 분석 (Intent 분석)

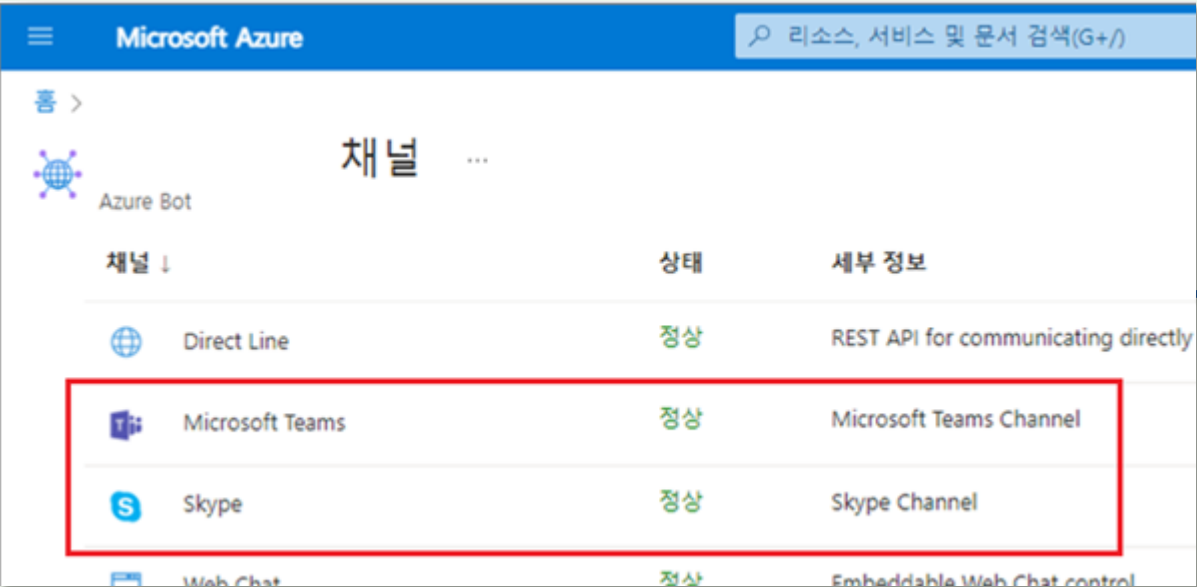
시나리오 개발

- ▶ 학습데이터 생성 및 UI개발
- ▶ API 연동 개발
- ▶ 챗봇 엔진 커스터 마이징

Orchestrator API 연동 .PPT

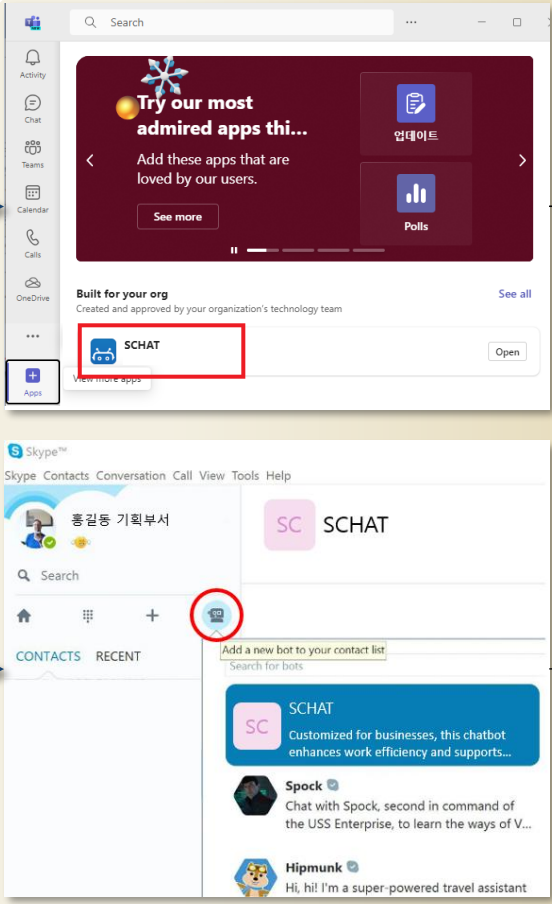


Teams App 또는 Skype 메신저 연동



Microsoft Azure portal interface showing bot channels. The 'Channels' section is highlighted with a red box, listing Microsoft Teams and Skype.



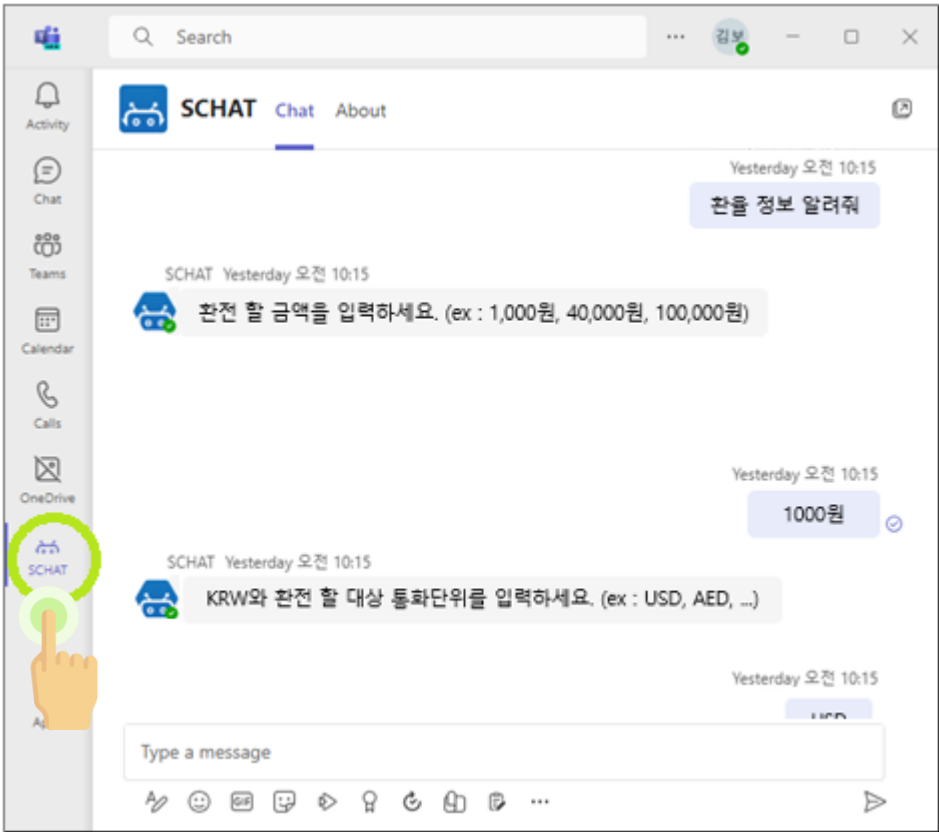
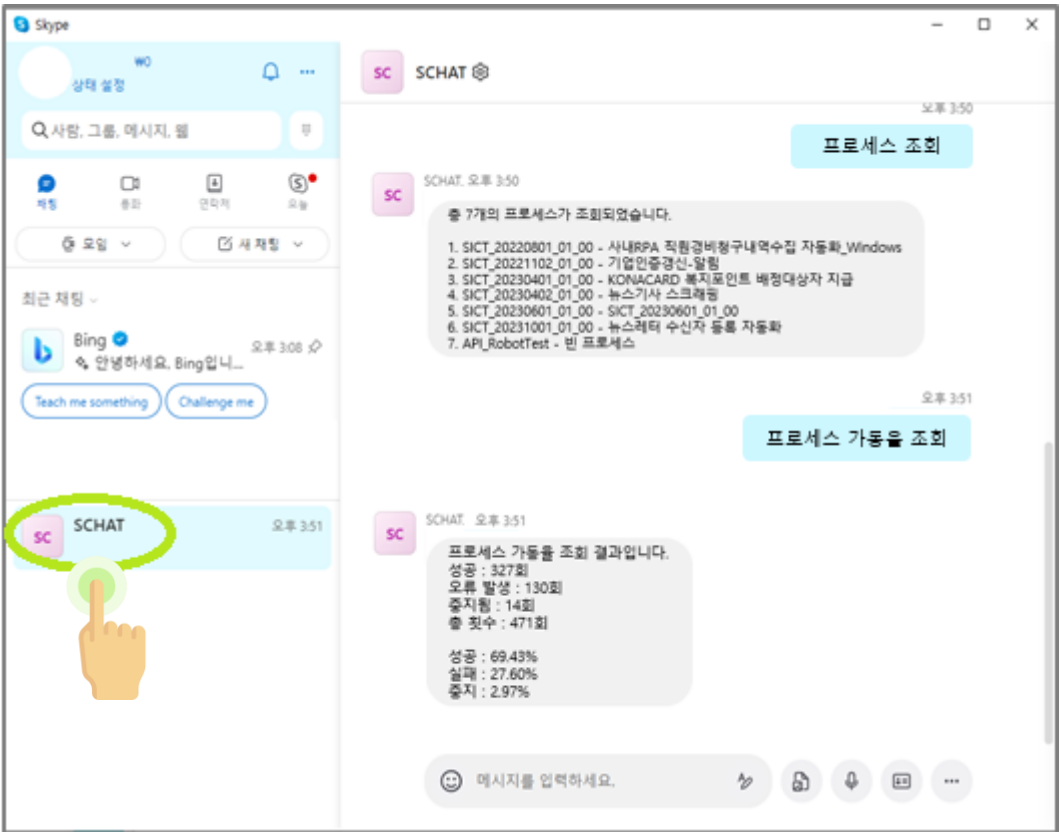
채널 ↓	상태	세부 정보
Direct Line	정상	REST API for communicating directly
Microsoft Teams	정상	Microsoft Teams Channel
Skype	정상	Skype Channel
Web Chat	정상	Embeddable Web Chat control



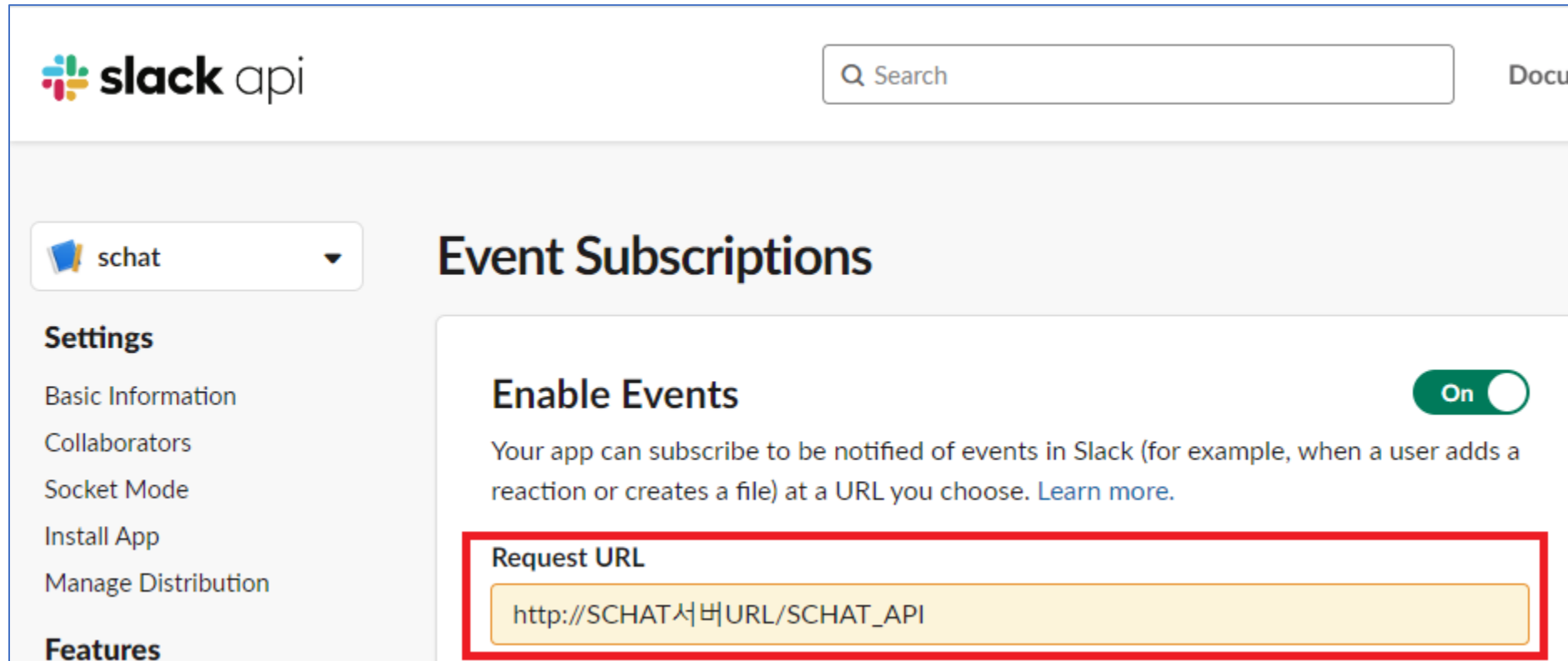
Two screenshots illustrating the SCHAT bot integration. The top screenshot shows the Microsoft Teams app store with the SCHAT bot highlighted in a red box. The bottom screenshot shows a Skype chat window with the SCHAT bot added to the contact list, also highlighted in a red box.

SCHAT 챗봇 검색 및 Import 방식

Teams App 또는 Skype 메신저 연동

연동되는 메신저		
예시화면		
연동 방식	MS Teams 또는 Skype 메신저 안에서 App 추가 등록을 통해 SCHAT 챗봇과 대화 시작 가능	

Slack 메신저 봇 연동

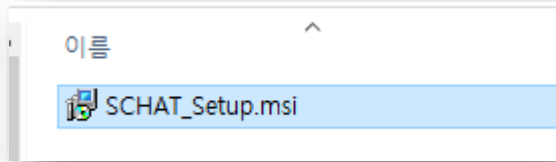


The screenshot shows the Slack API interface for configuring an app named 'schat'. The main heading is 'Event Subscriptions'. Under the 'Settings' section, the 'Enable Events' toggle is turned on. Below this, the 'Request URL' field is highlighted with a red border and contains the text 'http://SCHAT서버URL/SCHAT_API'. The left sidebar lists various settings categories like 'Basic Information', 'Collaborators', and 'Features'.

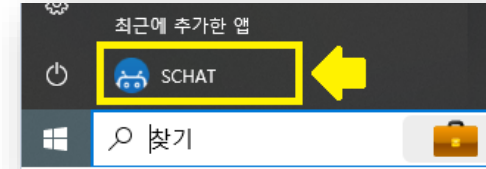
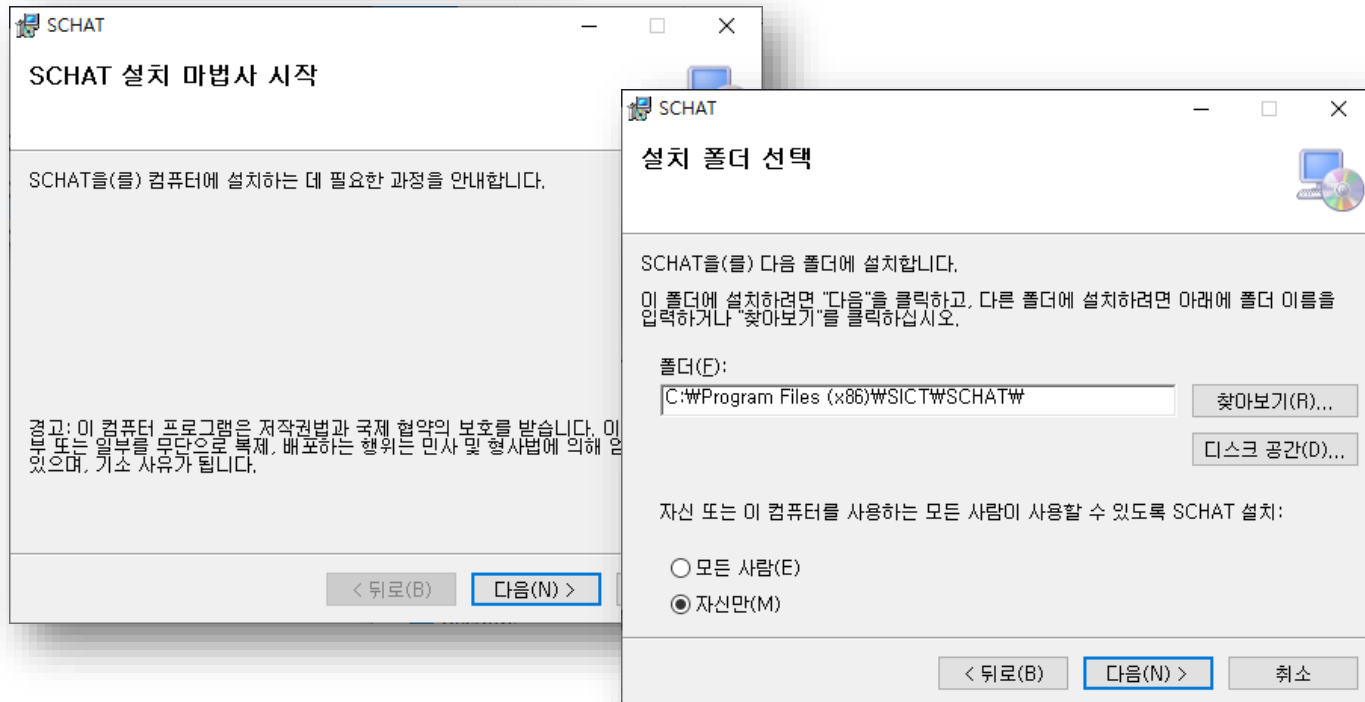
Slack 안에서 SCHAT의 API URL 호출을 통해 메시지 수신 가능

설치형 SCHAT 챗봇

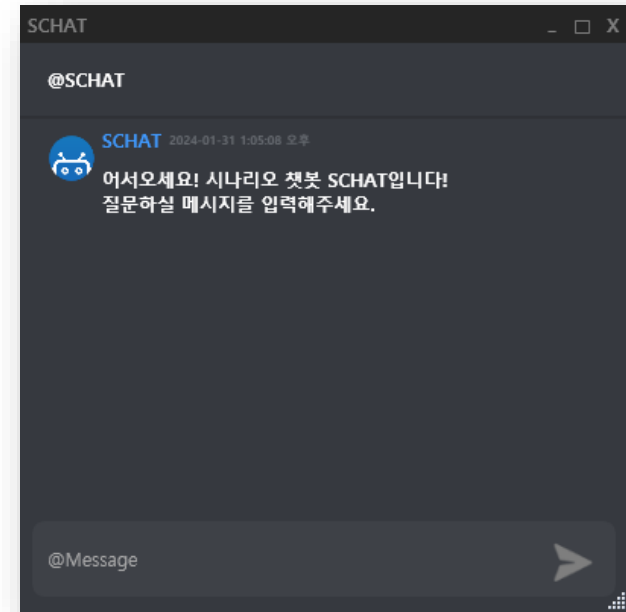
- SCHAT 설치형 프로그램 (예. SCHAT_Setup.msi) 을 통해 사용자 컴퓨터에서 SCHAT 구동



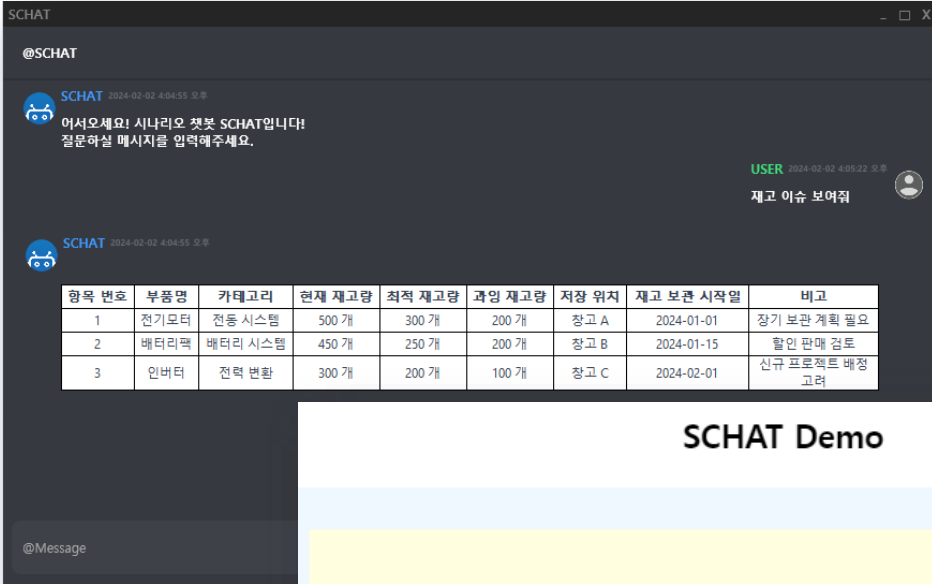
.msi 설치 파일 실행후 설치완료



SCHAT 프로그램 실행



SCHAT 챗봇 대화 예시



예시1) “재고 이슈 파악”

항목 번호	부품명	카테고리	현재 재고량	최적 재고량	과잉 재고량	저장 위치	재고 보관 시작일	비고
1	전기모터	전동 시스템	500 개	300 개	200 개	창고 A	2024-01-01	장기 보관 계획 필요
2	배터리팩	배터리 시스템	450 개	250 개	200 개	창고 B	2024-01-15	할인 판매 검토
3	인버터	전력 변환	300 개	200 개	100 개	창고 C	2024-02-01	신규 프로젝트 배정 고려

예시2) “봇 리스트 보여줘”

총 7개의 프로세스가 조회되었습니다.

1. SICT_20220801_01_00 - 사내RPA 직원경비청구내역수집 자동화_Windows
2. SICT_20221102_01_00 - 기업인증경신-알림
3. SICT_20230401_01_00 - KONACARD 복지포인트 배정대상자 지급
4. SICT_20230402_01_00 - 뉴스기사 스크래핑
5. SICT_20230601_01_00 - SICT_20230601_01_00
6. SICT_20231001_01_00 - 뉴스레터 수신자 등록 자동화
7. API_RobotTest - 빈 프로세스

예시3) “오류 로그를 보여줘”

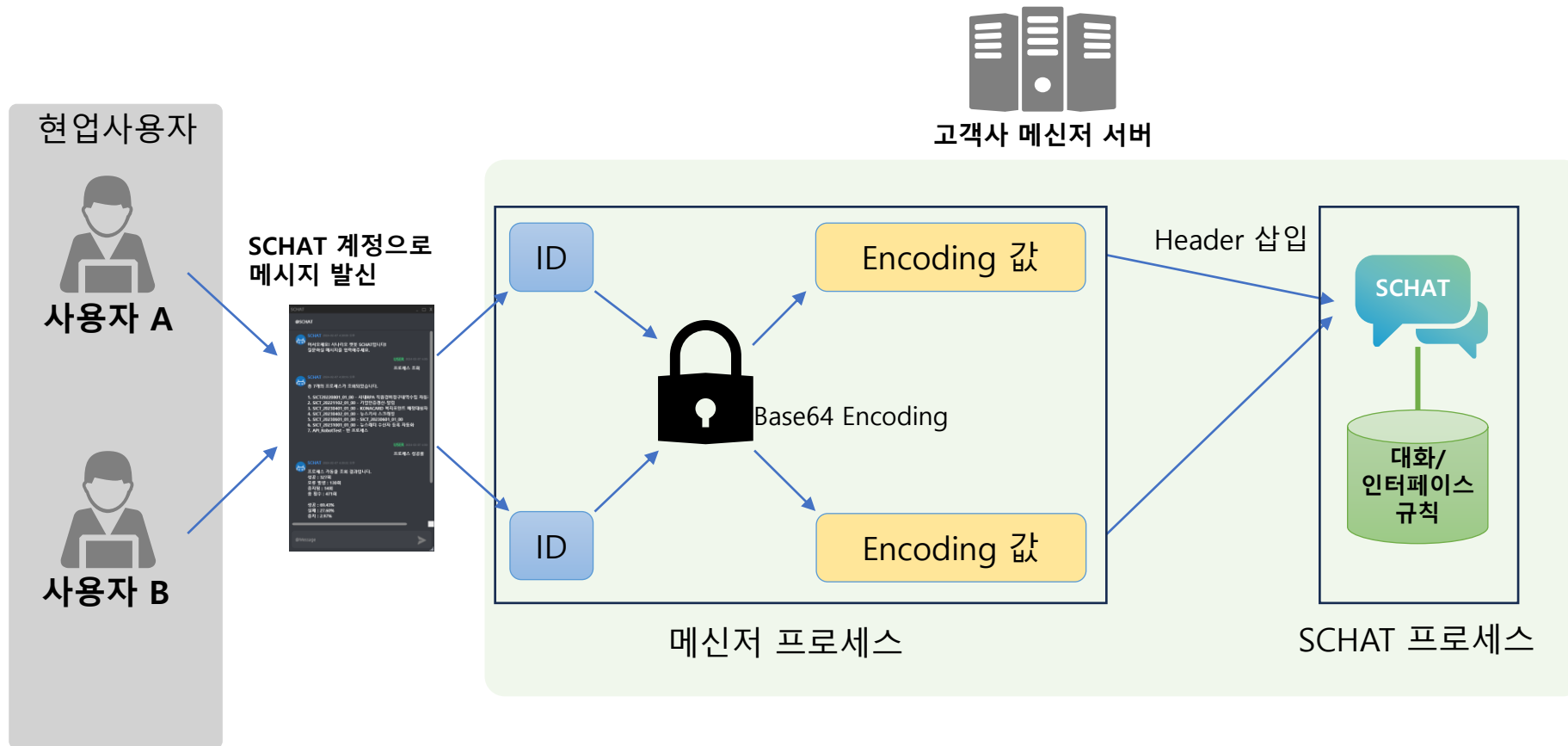
총 2건의 데이터가 조회되었습니다.

[2024-01-24 03:36:59.037 SICT_20221102_01_00] - Could not find a part of the path 'Z:\#40. RPA_운영\#RPA_Workflow\#SICT_20221102_01_00\#기업인증경신-알림.xlsx'.

System.IO.DirectoryNotFoundException: Could not find a part of the path 'Z:\#40. RPA_운영\#RPA_Workflow\#SICT_20221102_01_00\#기업인증경신-알림.xlsx'. at System.IO.FileSystem.CopyFile(String sourceFullPath, String destFullPath, Boolean overwrite) at System.IO.File.Copy(String sourceFileName, String destFileName, Boolean overwrite) at UiPath.Core.Activities.CopyFile.Execute(CodeActivityContext context) at System.Activities.CodeActivity.InternalExecute(ActivityInstance instance, ActivityExecutor executor, BookmarkManager bookmarkManager) at System.Activities.Runtime.ActivityExecutor.ExecuteActivityWorkItem.ExecuteBody(ActivityExecutor executor, BookmarkManager bookmarkManager, Location resultLocation) [2024-01-29 09:27:11.81 Test_01] - null

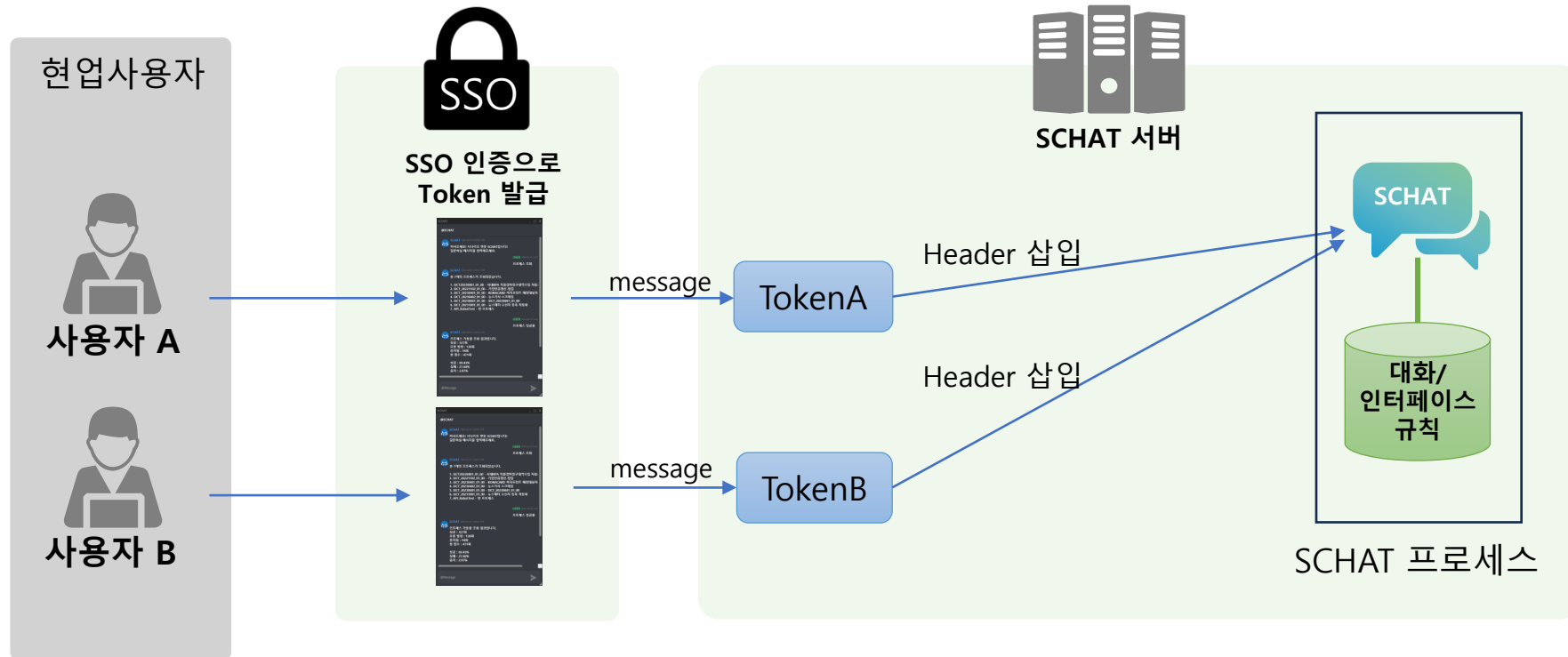
사용자별 Session 처리

- 개요 : 하나의 ChatBot Server를 다중 사용자가 사용하는 Service이기 때문에 각 사용자들 마다의 Session처리가 필요.
- 현재처리방식: 사용자가 Message를 입력했을 때 '메신저 아이디 (unique하다고 현재판단)' 를 API호출 시 Header에 추가(X-User-ID 필드) 하여 HTTP 통신



토큰 인증 방식

- SCHAT 클라이언트 구현 방식에 따라 다른 인증 방식
 - 구현 방식 1 : 고객사 사내 메신저 서버 안에서 SCHAT 프로세스를 구동 시키는 방식
 - 예) Teams/Skype, 계정추가 방식, 인증 불필요
 - 구현 방식 2 : 고객사 내부망 안에서 별도 서버로써 SCHAT 프로세스를 구동 시키는 방식
 - 예) 클라이언트 설치형, 서버 커스터마이징형, 인증 필요



THANK YOU