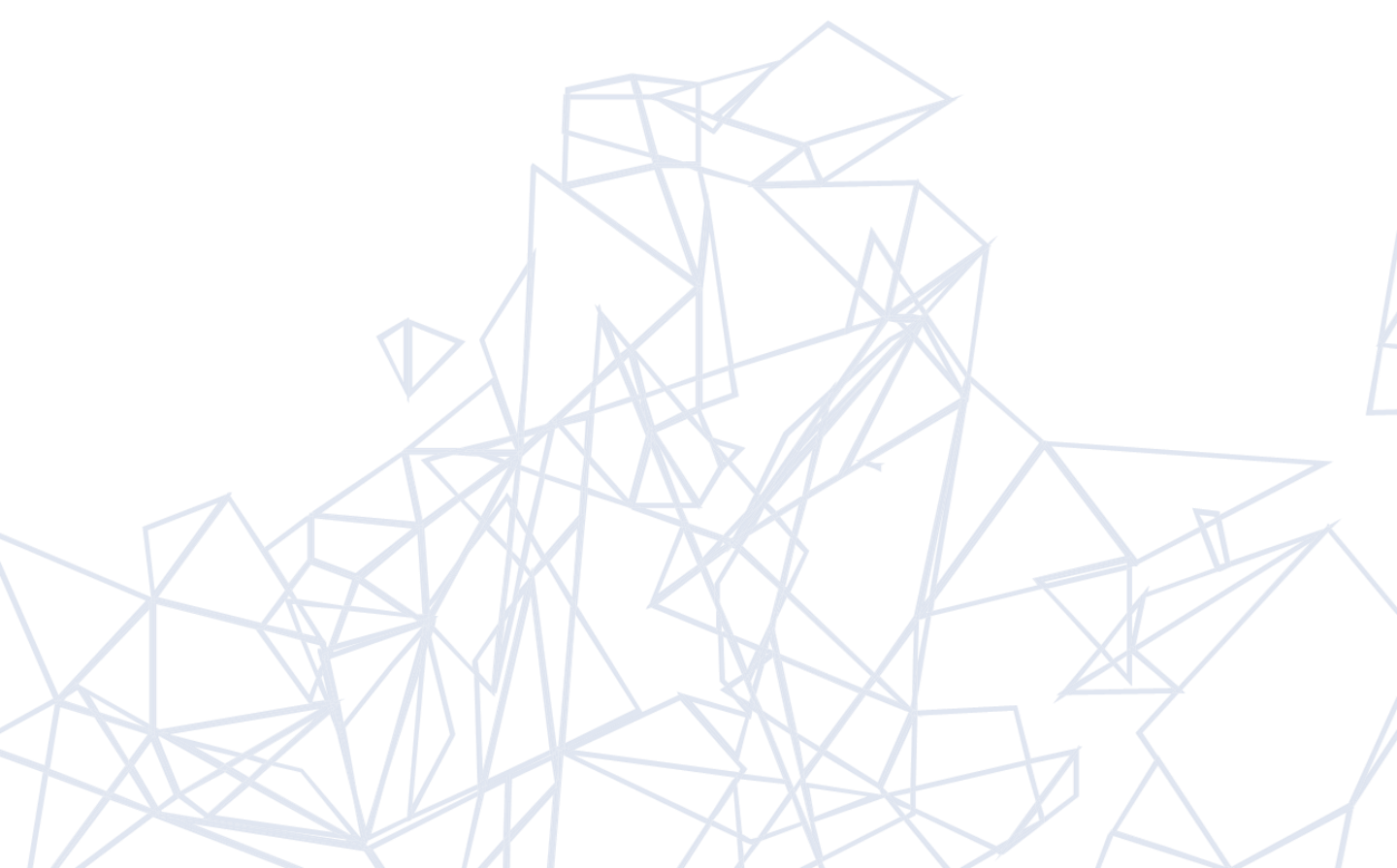




# ccms

Cognitive Conversation Management System



# 비즈니스를 인공지능으로

업무매뉴얼 검색, 문서검색, 회의실 예약, 일정관리 등 사내 임직원을 위한 정보 제공 및 맞춤형 고객상담, 예약접수, 쇼핑추천, 콘텐츠 제공 등 다양한 영역의 비즈니스를 인공지능화 할 수 있습니다.

## AI 기반 챗봇 서비스 관리 솔루션

CCMS는 채팅 인터페이스를 통해 사용자와 상호작용하는 지능형 대화를 위한 관리 솔루션으로, 주요 SNS 메신저 제품(카카오톡, 페이스북 메신저, 텔레그램, 웹챗 등)에 적용하여 사용할 수 있습니다.

비즈니스에 필요한 질의응답 챗봇, 자연어 대화 기반의 챗봇 서비스를 가속화 할 수 있으며, 음성기술(STT/TTS)을 접목하여 음성 대화 기반의 챗봇으로도 활용이 가능합니다.



### 코딩없이 구현

기획자, 서비스 담당자라도 서비스를 즉시 시작할 수 있습니다. 코딩없이 데이터 입력과 학습만으로 바로 사용해 보세요.

### 빠른 데이터 입력

관리화면에서 서비스에 필요한 데이터를 입력 할 수 있습니다. Excel 양식을 다운로드 하여 내용을 채우고 빠르게 입력해보세요.

### 다양한 메신저 연동

카카오톡, 페이스북 메신저, 텔레그램, 슬랙 등 다양한 메신저를 지원합니다. 원하는 채널을 선택하고 연결해보세요.

### 모니터링

채팅 이력, 에러 로그, 분석 대시보드를 제공합니다. 관계없는 질문, 답변개선이 필요한 질문들을 모니터링해 보세요.

### 업무효율 향상

하나의 채널로 다양한 정보서비스를 제공 하여 업무효율을 향상시킬 수 있습니다.

복잡한 메뉴이동없이 채팅창에서 원하는 내용을 즉시 제공해보세요.

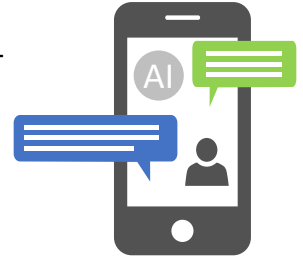
### 커스터마이징

고객사의 필요에 따라 안내메세지, UI 등을 다양하게 커스터마이징 할 수 있습니다.

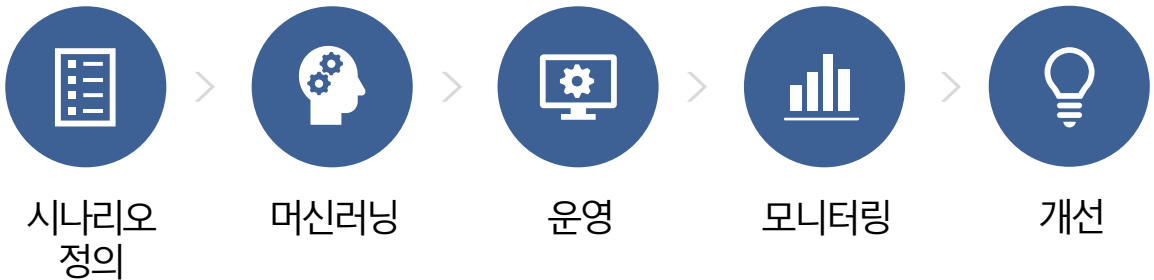
그간의 풍부한 경험과 축적된 노하우를 보유한 미니소프트 전문가가 최선을 다해 도와드리겠습니다.

## Key Features

- Microsoft LUIS를 활용한 자연어 이해
- Text Analytics API를 이용한 고객질의 감성 분석
- 페이스북 메신저, 카카오톡, 텔레그램 등 메신저 연동
- Dashboard 및 Chatbot 서비스 관련 통계 기능
- Intent 및 Entity 등의 Chatbot 구성요소 관리 기능
- 학습된 내용 정상 반영확인하기 위한 시뮬레이션 기능



## Service Flow



## Benefits

- 한번의 설치 및 설정으로 챗봇 서비스 기반 구현
- 여러 메신저 동시 지원
- 메시지 분석 BI로 개발자 없이도 답변 개선 포인트 확인 및 적용 가능
- 월 과금으로 인프라 비용 걱정없이 서비스 시작 또는
- 새로운 기능 업데이트 및 지원 제공 (SA계약사)

## 성공사례

# ASIANA AIRLINES

일반적인 고객 상담은 AI 챗봇을 활용하여 처리하도록 하고, 상담원들은 보다 복잡한 고객 상담에 집중 할 수 있도록 하여 고객만족도 및 업무 효율성 제고



Cognitive Conversation Management System