

Learn-Do-Share 베스픽 커피챗 3회
『ChatGPT와 Bard, HelpNow에 어떻게 적용되었을까?』

조자영님(마케팅 콘텐츠팀), 박기철님(HelpNow 개발팀)



2022.12.27 | 95번째 픽

당신의 클라우드 '원픽' 뉴스레터, 베스픽입니다 :)
매주 새로운 소식으로 찾아뵙겠습니다.

 베스픽의 원픽

요즘 핫한 ChatGPT, 우리 회사 비즈니스에 어떻게 활용할까?

AI는 어떻게 만들어지나요?

- **머신러닝(Machine Learning):**

데이터 기반으로 컴퓨터가 스스로 학습해 분석하고 패턴을 찾아내는 것. 예측형 AI(Predictive AI)

- **딥러닝(Deep Learning):**

인공 신경망 구조를 기반으로 복잡한 문제를 해결하고 패턴을 학습할 수 있음

- **자연어 처리(LLP, Natural Language Processing):**

사람의 언어를 읽고 해석하는 것. 질문과 요청사항에 실시간 응답이 가능

- **자연어 이해(NLU, Natural Language Understanding):**

사람의 말에 담긴 실제 의미를 추론하는 역할. 의도 파악, 감정 분석, 문장 분류 등 말하는 사람의 속뜻을 유추 할 수 있음.

- **초거대 언어 모델(LLM, Large Language Model):**

큰 규모의 텍스트 데이터 학습을 통해 자연어 생성과 이해 능력을 모두 갖춘 모델.

- **생성형 AI(Generative AI): 새로운 무언가를 만들어내는 AI**

생성형 AI 얼마나 써 보셨나요?

Gartner says, 대규모 조직에서 만들어지는 메시지의 30%는 생성형 AI를 통해 만들어질 것이다.

- 이미지: Midjourney, DALL·E 2, Stable Diffusion 등
- AI 채팅: ChatGPT, Bard, Replika, 이루다 등
- 카피라이팅: Jasper, Writer, Copy.ai, 퀴튼 등
- 프로그래밍: CODEX, AlphaCode 등

우리 회사에서도 ChatGPT 기술을 사용할 수 있나요?



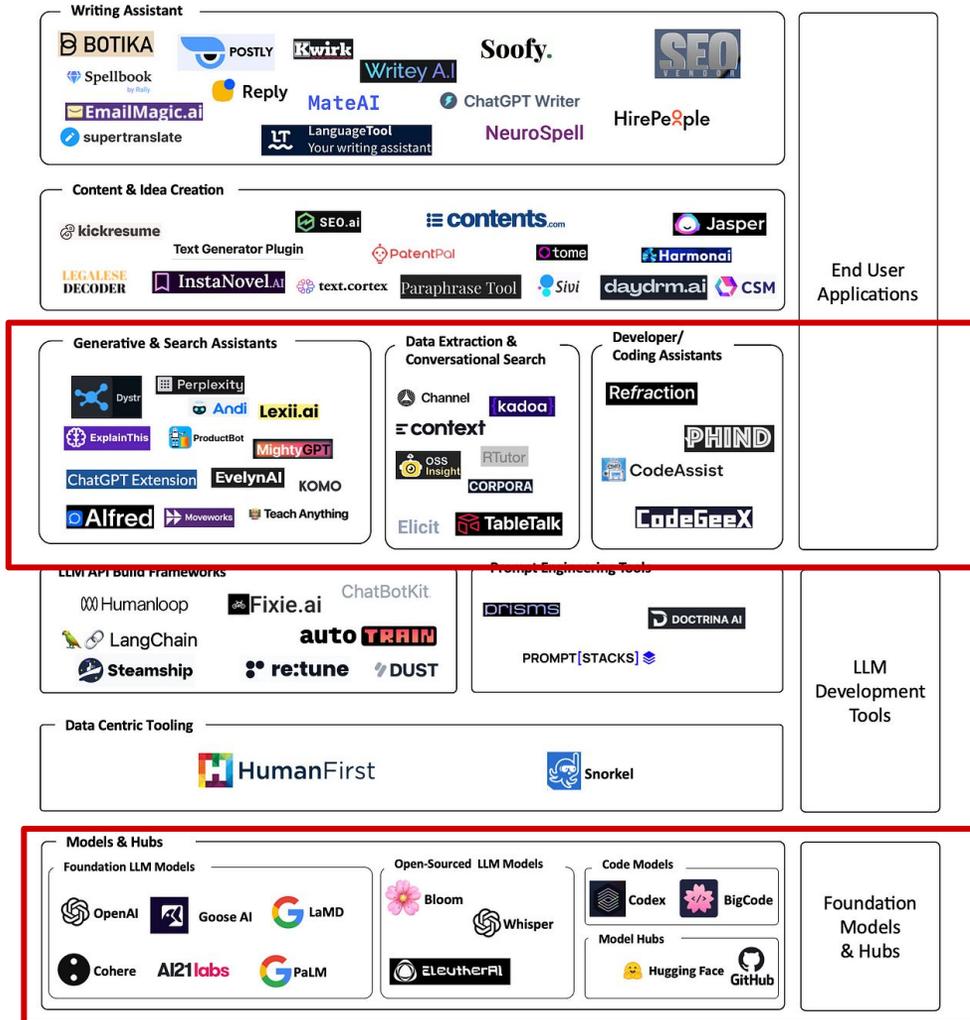
베스핀글로벌, '헬프나우'로 만든 GPT 챗봇 '옵스나우360'에 적용

베스핀글로벌, '옵스나우 데브OS' 챗GPT 적용

HelpNow에 Bard까지? 콜봇도 된다고요? 기철님~ 

2023 ChatBot Market / LLM Model Stack

Foundation Large Language Model Stack



2023 년 Databricks 의 Data AI Summit 의 화제는

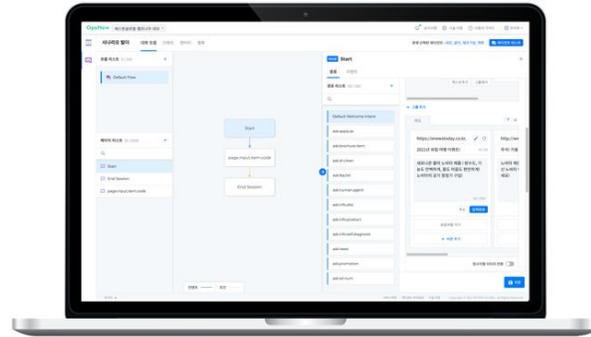
단연 LLM, 데이터레이크

HelpNow 소개

글로벌 Top-Tier 클라우드 NLU 엔진 탑재,
통합 대화형 AI 솔루션의 정점!

클라우드 기반의 대화형 AI 플랫폼

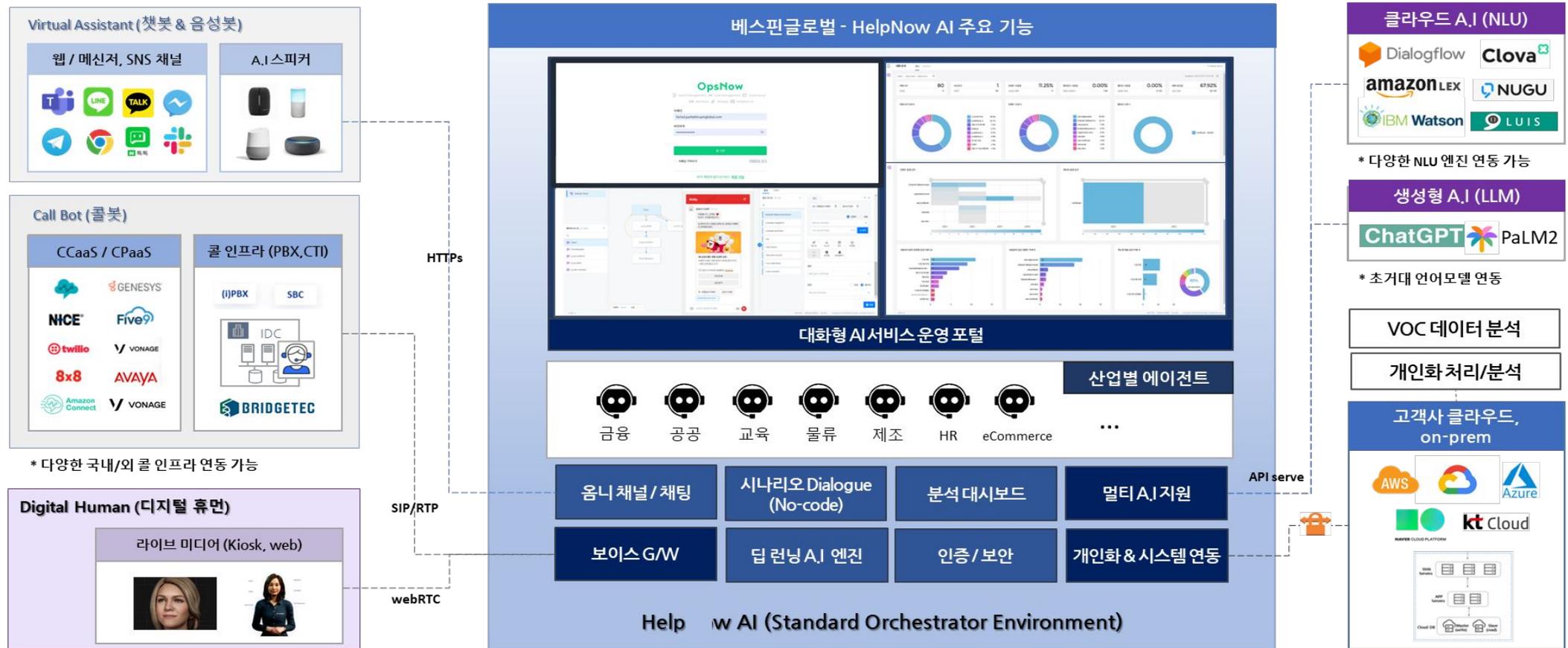
HelpNow



[클라우드 기반 기존 시스템과 완벽한 결합 및 확장성 제공]

HelpNow 주요 기능 및 구성도

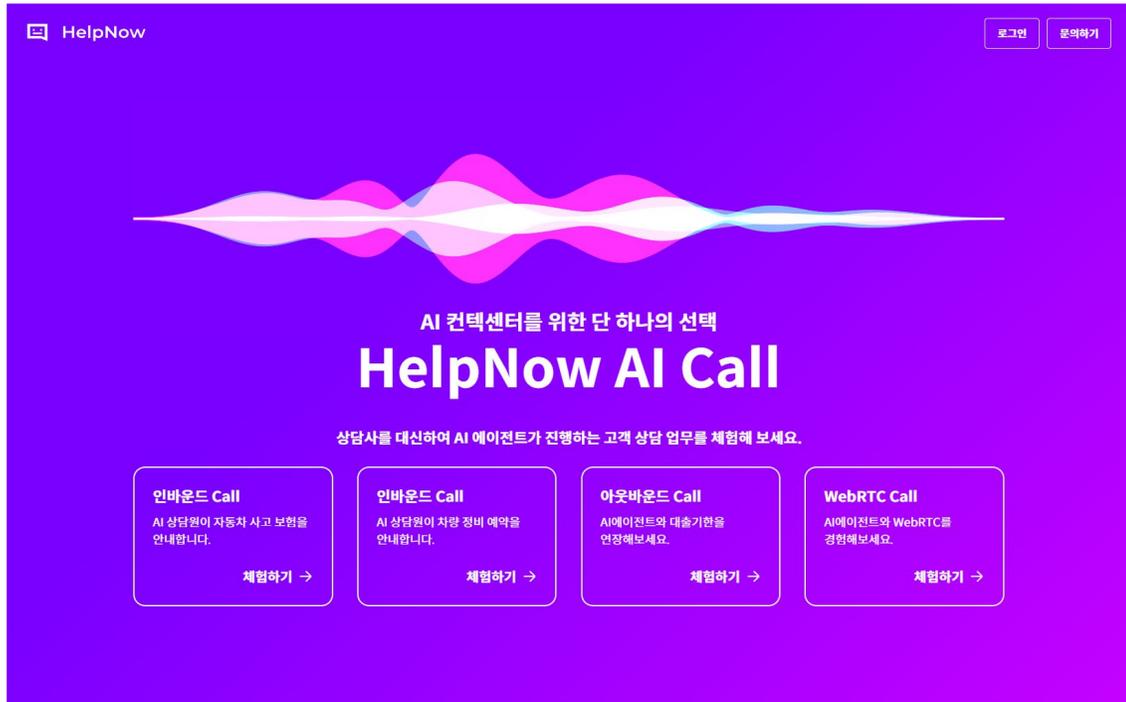
클라우드 기반의 표준화된 모듈 구성으로, 다양한 AI/ML 서비스와 연계하여 챗봇, 보이스봇, 상담원 어시스트, VOC 분석, AI컨택센터(AICC) 등 추가 기능을 확장하여 사용할 수 있습니다. 기존의 단순한 FAQ 챗봇에서, 4세대 특화된 도메인 전용 챗봇/콜봇을 도입할 수 있습니다.



Copyright © 2022 BESPIN GLOBAL Co., Ltd. All rights reserved

2023년 신규 기능 1 - HelpNow AICall

- HelpNow는 SaaS형으로 제공하고, 기업에서 보유하고 있는 콜 인프라와 SIP기반의 RTP/WebRTC 로 연동할 수 있는 보이스 게이트웨이 (Voice Gateway) 가 내장되어, 출시될 예정입니다.
- 고객 기업은 HelpNow 에서 제공하는 (음성 인식, 음성 합성, 음성 처리) 기술 을 통해, 즉시에 고품질의 콜봇 서비스를 구현할 수 있습니다.



VS



- SIP/RTCP/WebRTC 프로토콜 지원
- GPT4, PaLM 과 유선 전화로 통화 가능

- KT 보이스봇
- NCP 클로바 케어콜

HelpNow 주요 레퍼런스

- 클라우드 기반의 차세대 디지털 컨택센터 구축 노하우 및 다양한 챗봇, 음성봇 구축 레퍼런스 보유
- 클라우드, AI, 콜 인프라 처리/연동 핵심 기술 및 구축 경험 보유

신한금융투자 (2022년)

BESPIN GLOBAL | **Hansol**
한솔인티큐브

AWS 퍼블릭 클라우드 기반 디지털 컨택센터
전환 및 구축 경험
(2021.01 ~ 2022.02)

KTCS AICC 콜센터 (2022년)

HelpNow

국내 최대 콜센터 KTCS의 70~80개 고객사
대상으로 챗봇, 음성봇 서비스 진행
(2021.11 ~ 2022.12)

대기업, 금융, 공공, 교육 등 (2022 ~ 2023년)

2022년 산업별 챗봇, 음성봇 구축 및 오픈 예정

23년 진행중



HelpNow 질문

1. HelpNow의 차별화된 셀링포인트는 무엇이 있나요?
2. 실제 HelpNow 서비스 구축시에 어떤 형태로 제공이 되나요? 구축사례가 궁금합니다.
3. '복잡한 과정을 거치지 않아도, 직접 코딩을 하지 않아도 AI 챗봇을 쉽게 시작할 수 있습니다.'라고 베스픽에 적혀있는데, 이 원리가 궁금합니다. 비개발자도 알아들을 수 있게 설명해주시면 좋겠어요...!

ChatGPT 질문

1. ChatGPT를 실무에 어떻게 적용할 수 있을까요? ChatGPT가 정확한가요?
2. 부정확한 답변을 하는 경우에는 어떻게 사용하셨나요? 정확한 답변으로 유도할 수 있나요?
3. ChatGPT 와 연동한 음성 처리는 어떻게 동작하나요?(음성 권한 동의, 음성 데이터 훈련 방법 등)



THANK YOU.

BESPIN GLOBAL