

# 사용자 경험(User Experience)을 더 자연스럽게 구축하기

Mee-Nam Lee  
Oracle Korea



I M P A C T

A I • I O T • B L O C K C H A I N

# Safe Harbor Statement

The following is intended to outline our general product direction. It is intended for information purposes only, and may not be incorporated into any contract. It is not a commitment to deliver any material, code, or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decisions. The development, release, and timing of any features or functionality described for Oracle's products remains at the sole discretion of Oracle.

# Agenda

- 1 메시징 : 대화형 인터페이스의 부상
- 2 챗봇 데모
- 3 챗봇 사례



# 다양한 사용자 경험 - It's a UX World



# Technology Trends

2021년까지, 50% 이상의 기업이 전통적인 앱 개발보다 **챗봇** 제작에 더 많은 시간을 할애 할 것이다

2021년까지, **시각 및 음성** 검색을 지원하도록 재 설계된 웹 사이트들을 보유한 브랜드들의 디지털 상거래 매출이 **30%** 까지 증가될 것이다



**Conversational AI-first** will supersede "cloud-first, mobile-first" as the **most important**, high-level imperative for the next 10 years.

Intelligent



AI Foundations

Digital



Conversational Platform

Gartner®

# 메시징은 지속적으로 증가

59%

2년 전보다 더 많은  
메시지를 보내고 있다.

56%

향후 2년 동안 메시지  
사용량은 더 증가할  
것으로 본다.

2014

2016

2018

Source: "Facebook Messaging Survey" by Nielsen (Facebook-commissioned study of people ages 18+ who use messaging apps across AE, AU, BR, FR, ID, IN, JP, KR, MX, TH, TW, the UK, the US and VN), Mar 2016. Data is on average across the 14 markets

# 메시징 비즈니스의 부상

기업과의 메시지

63%

지난 2년간 기업과의  
메시지 건이 증가했다

Source: "Facebook Messaging Survey" by Nielsen (Facebook-commissioned study of people ages 18+ who use messaging apps across AE, AU, BR, FR, ID, IN, JP, KR, MX, TH, TW, the UK, the US and VN), Mar 2016. Data is on average across the 14 markets.

# 왜 메시징 앱이 중요한가?



Instant



Expressive



Convergent



# 대화형 인터페이스를 통한 비즈니스의 변화

## 더 나은 고객 경험



- 고객 서비스 향상
- 고객 참여 확대

## 더 나은 파트너 경험



- 즉각적인 정보 공유

## 더 나은 직원 경험



- 셀프서비스
- 생산성 향상

# 대화형 고객 서비스

빠르고, 개인화되고, 마찰 없는

- 원하는 커뮤니케이션 채널로 언제든지 대화
- 개인화된 상호 작용을 제공하는 대화 맥락과 대화 이력
- 필요시 관련 정보를 제공할 수 있는 곳으로 이관(Hand Off)

- 문의 1건당 4분 절약<sup>1</sup>
- 2022년까지 8억 달러 절감 예상<sup>1</sup>

1. Juniper Research

# 대화형 인터페이스를 통한 고객 참여 유도

고객과 좋은 관계를 구축하고 충성도 향상에 기여

"우리는 당신이 이 새로운 보드 게임을 좋아할 거라 생각합니다!"

Proactive Recommendations

"이번에 새로운 멋진 의류 스타일을 도입했습니다. 예전 구매 내역을 토대로 당신이 좋아할만한 것을 찾도록 도와 드려도 될까요?"

Personalized Offers

"Xbox 360 게임 콘솔이 3일 동안 장바구니에 담겨 있는데 혹시 이 상품에 대한 질문이 있으십니까?"

Liking Handling

# 대화형 인터페이스를 통한 파트너 경험 향상

## 공급망 파트너, 마켓플레이스 파트너, 공급 업체와 즉각적인 정보 공유

- 잘못된 커뮤니케이션으로 인한 오류 감소 및 비용 절감
- 보다 빠른 프로세스로 빠른 응답 가능
- 투명성에 대한 신뢰 증가

가장 최근의 PO가 아직 승인 되지 않았나요?

Me

Order Desk

PO124929는 아직 승인되지 않았습니다. 승인되었을 때 알려드릴까요?

# 대화형 인터페이스를 통한 향상된 직원 경험

## Self-Service

팀 비용 보고서 승인

다음 월급 날이 언제야?

6월 15일 휴가 신청해줘

## Productivity

미팅 룸 예약 해줘

다음 분기에  
갱신해야하는 고객이 있어?

파트너사의 구매 요청  
승인

# 오라클, 엔터프라이즈 급 대화형 인터페이스 솔루션 지원

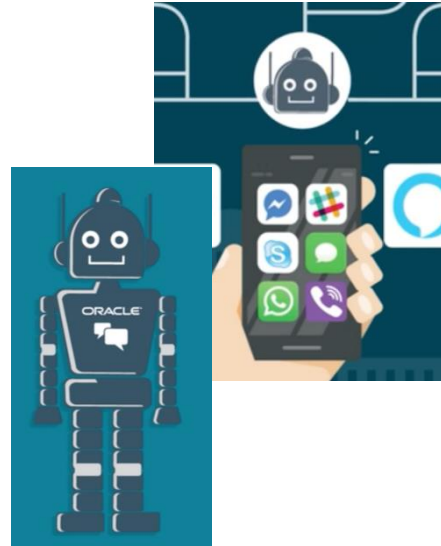
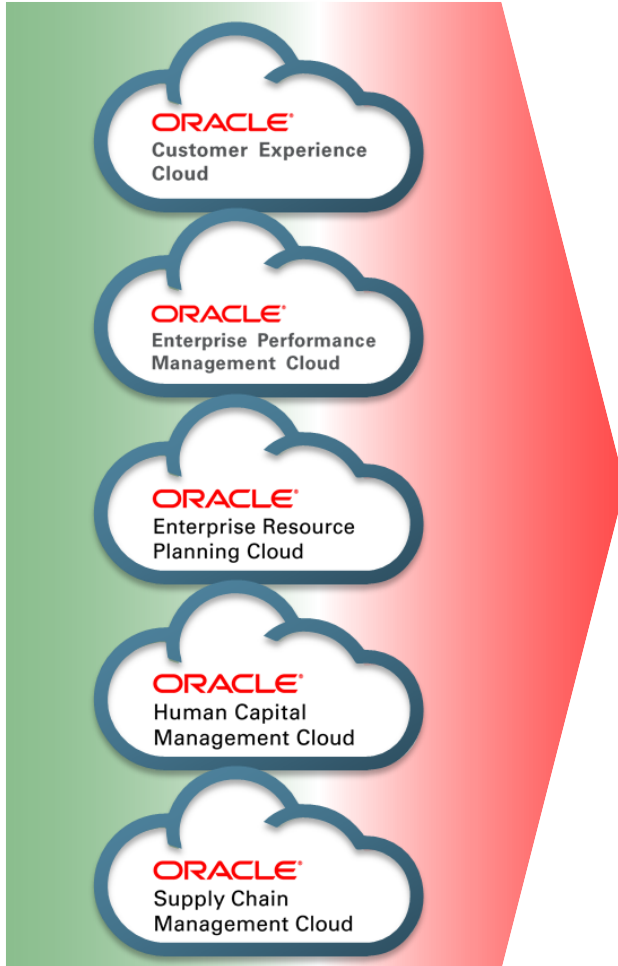
모든 구성 요소를 AI 기반의 Low-Code  
솔루션으로 제공

- 봇 빌더, 대화 흐름 및 AI 엔진
- 채널 통합
- 미리 빌드된 인기있는 앱 통합
- 통합을 위한 API 및 SDK
- 교차 채널 분석을 통한 통찰
- 필요한 경우 휴먼 핸드 오프



I M P A C T

# 원활한 업무 흐름을 위해 Oracle SaaS와 연계



I M P A C T

# 챗봇 데모

*Easy. Intuitive.*

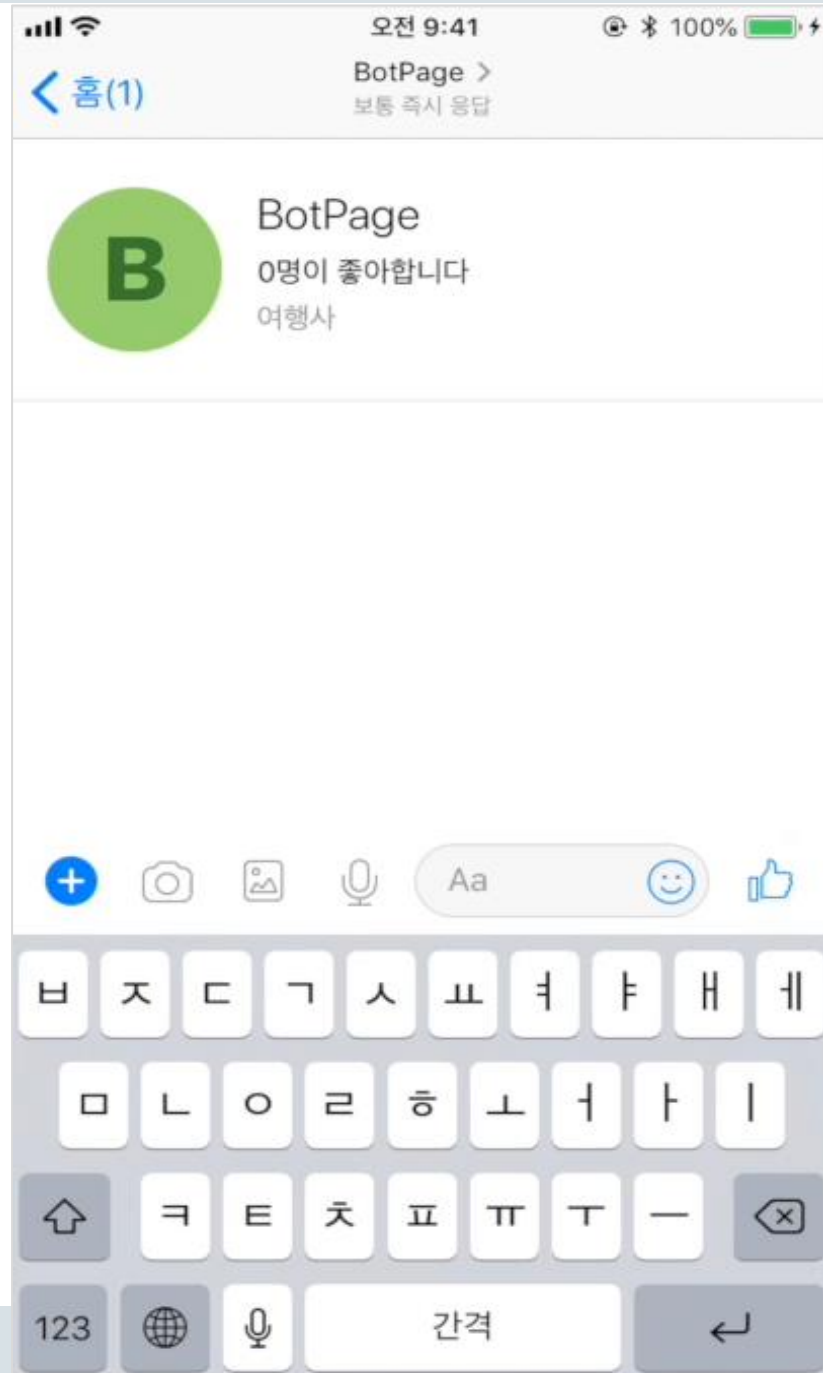
THE PACE OF INNOVATION NEVER SLOWS  
**And Oracle is with you all the way.**



한글 자연어

메시지 포맷

위치기반



채널 연결

인스턴트 앱

백엔드 연결

# 챗봇의 주요 컴포넌트

- 봇과 사람간의 통합 cross-channel chat interface



채널 연결

대화 엔진

- 봇 흐름 설계를 위한 봇 빌더 UI
- 범위 변수를 사용하여 컨텍스트 기반 workflow를 실행하는 state machine

Bot Builder

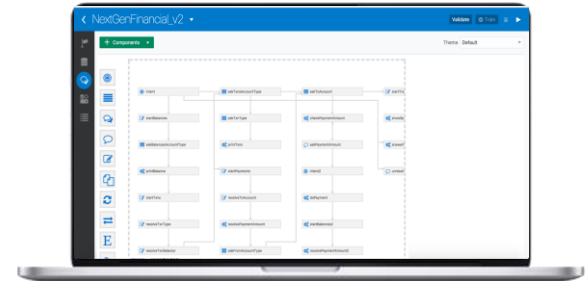
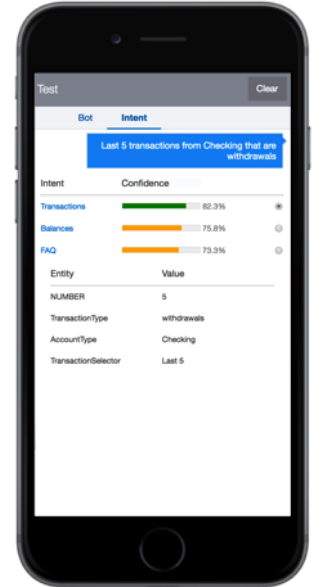
- 백엔드 API와의 연동을 위한 SDK



비즈니스 앱 연결

자연어 처리

- 관계를 식별하고 구조화되지 않은 데이터로부터 통찰력을 추출하는 능동적인 기계 학습 알고리즘



# 상대방 의도 파악하기 : 한글 자연어

Instant Apps Validate **Train**

Test Reset

Bot Intent Q&A

Batch

가까운 지점이 어디야

Intent	Confidence
Branch	<input checked="" type="radio"/> 100%
Search Cars	<input type="radio"/> 0.00%
Greeting	<input type="radio"/> 0.00%

Show More

Add Example

▶ JSON






가까운 지점이 어디야 Send

**Intent(의도) 파악**

**Utterance(테스트 문장)**

# 알아듣고 대답하기: 메시지 포맷, 인스턴트 앱

Select a Component Type

 Control	 Language	 Security	 User Interface
 Variables			

ORACLE Instant App Builder

## MachumCar

Cancel Save

App Settings

Layout

PANE\_1

- label\_2
- divider\_1
- selectMenu\_1
- selectMenu\_2
- slider\_1
- pickList\_1
- button\_4
- divider\_2
- label\_3
- imageGallery\_1
- button\_2


+ Add Element

PANE\_2

App Settings

Name: MachumCar

ID: MachumCar

Icon: 

Internal Description

Preview Test JSON

월렌트카 검색

지역검색

원하시는 차종을 선택하세요.

금액조건 (월/일)

30000 100000

대행기간 가능여부 검색

3개월

6개월

12개월

검색하기

# 대화가 이루어지는 곳 : 채널

The screenshot displays the Oracle CX Cloud configuration interface for a 'Car' application. The top navigation bar includes 'Instant Apps', 'Validate', 'Train', and a play button. The main content area is divided into four tabs: 'General', 'Channels', 'Agent Integrations', and 'Q&A Routing Config'. The 'Channels' tab is active, showing a list of channels: 'Facebook', 'System\_Bot\_Test', and 'web'. The 'Facebook' channel is selected, and its configuration details are shown on the right. The configuration includes fields for 'Name' (Facebook), 'Description' (Optional short description for this channel), 'Channel Type' (Facebook Messenger), 'Page Access Token' (with a 'Reset' button), 'App Secret' (with a 'Reset' button), 'Verify Token' (6zH8EO1Q7LD4IZQyIO3VNLLxvEbPV9k1, with a 'Regenerate' button), 'Webhook URL' (https://Amobilebmxp-gse00014941.mobile.ocp.oraclecloud.com:443/connectors/v1/tenants/idcs-682a237f84b94be3b79fb0ea38ed115B/listeners/facebook/channels/93D61B85-B06F-461B-B453-2ECCCC63E9A8), 'Session Expiration (minutes)' (60, with 'Default' text), and 'Channel Enabled' (a toggle switch that is currently turned on).

# 챗봇을 더 똑똑하게 : 학습

The screenshot displays the Oracle CX Assistant interface. At the top, there are tabs for 'Utterances', 'Suggestions', and 'History'. Below these, a search bar contains the text 'Show me all customer messages' followed by a date range 'Last 30 Days' and a filter 'where All Any of the following are true'. A red box highlights a search criterion: 'Top Intent Confidence' is 'Is Less Than' '70%'. A callout box labeled '검색조건' (Search Condition) points to this criterion. Below the search bar is a '+ Criteria' button. To the right are 'Export' and 'Search' buttons. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Customer Message', lists several messages in Korean, with the first one selected: '대표관리자가 퇴사했어요'. The right panel, titled 'Intent Data', shows a table with columns for 'Intent', 'Win Margin', and 'Confidence'. The table contains two rows of data. Below the table is a 'Show All' link. At the bottom of the right panel, there is a 'General' section with fields for 'Timestamp' and 'Channel'. A red box labeled 'On-Demand Training' points to an 'Add Example' button located above the 'General' section.

Utterances Suggestions History

Show me all customer messages Last 30 Days where All Any of the following are true  
1/18/18 - 2/17/18

Top Intent Confidence Is Less Than 70%

+ Criteria

Export Search

Customer Message

- 대표관리자가 퇴사했어요
- 반출 방법 알려주세요
- 대표관리자 지정이 안됩니다
- 오늘 이천 날씨좀 알려줘
- 알려줘

(1-5 of 109 items) < >

Intent Data

Intent	Win Margin	Confidence
approval_line_questi...	37%	66%
registered_merchant...	N/A	28%

Show All

General

Timestamp 2/6/18

Channel webhook

Add Example

On-Demand Training

# Exelon Generation

Fortune 100 에너지 회사로서, 미국에서 가장 많은 유틸리티 고객을 보유하고 있으며, 가장 크고 가장 저렴한 발전기를 운영하고 있는 전력회사 중 하나

## Omni-Channel Customer Experience

모바일, 웹 또는 채팅 봇과 같은 모든 채널에서 일관된 경험을 통해 고객 경험을 향상시키는 최신 인프라 제공

## Solution

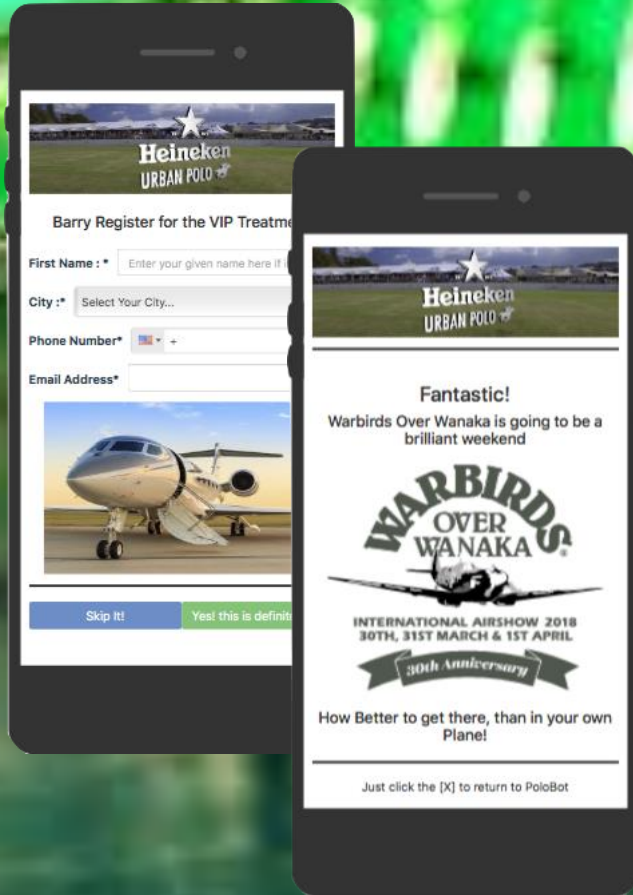
Oracle Cloud — Mobile, Intelligent Bots, Integration, HCM Cloud, HW



“오라클을 통해, 우리는 새로운 채널을 한 번 구축하고 여러 채널에 새로운 기능을 적용 할 수 있는 '채널에 상관없는(channel agnostic)' 기술 아키텍처를 적극적으로 개발하고 있습니다. 이를 통해 새로운 채널에 대한 솔루션을 신속하게 제공 할 수있을뿐 아니라 고객과의 상호 작용을 통해 일관된 경험을 얻을 수 있습니다

— Michael Menendez, Vice President, IT,  
BGE and Exelon Utilities Customer





# Virtual Concierge

Heineken 2018 Sporting Carnival

<https://www.facebook.com/urbanpolo/>

하이네켄이 후원하는 행사인 Urban Polo 참석자를 위한 가상 컨시어지 (Virtual Concierge) 역할을 수행하는 챗봇

- Premier 이벤트의 혁신을 주도
  - 각 위치에 대한 정보 QnA
  - 경연 대회 등록
- 첫 공개 이벤트: 뉴질랜드 에서의 “Heineken Urban Polo” 카니발
  - 14,000명의 참가자
  - 40 정도의 고위 기업 고객

**Heineken and Oracle create chatbot helper for polo events**



# Bajaj Electricals Ltd

Electricals Ltd (BEL)는 Mumbai Maharashtra에 본사를 둔 인도의 소비자 전기 장비 제조 회사로, 약 1000 개의 유통 업체, 4000 개의 공인 딜러, 400,000 개 이상의 소매점 및 282 개 이상의 고객 관리 센터와 전국 여러 지역에 19 개의 지사를 보유.

## New Engagement Channel

소셜 채널을 활용한 고객 경험 향상을 넘어 고객을 도와줄 즉 문제 수집, 데모 요청, 설치 일정 예약 등을 위한 채널 필요

## Solution

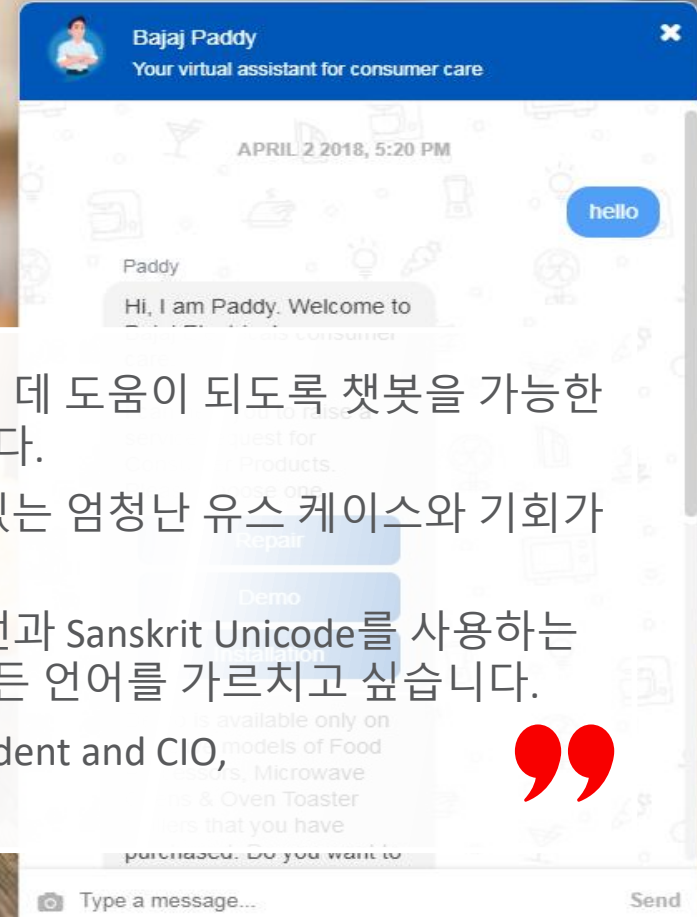
Oracle Cloud — Mobile, Intelligent Bots,

Happy Preparing

Your daily chores won't be a chore at the House of Bajaj, powered by our smart appliances



Know More



우리는 콜 센터 업무량을 줄이는 데 도움이 되도록 챗봇을 가능한 지능적으로 훈련 시키려고 합니다.

지능형 챗봇 기술을 활용할 수 있는 엄청난 유스 케이스와 기회가 있다고 생각합니다.

우리는 챗봇에게 3,000개의 방언과 Sanskrit Unicode를 사용하는 18 개 언어를 포함한 인도의 모든 언어를 가르치고 싶습니다.

— Pratap Garge, Executive President and CIO,  
Bajaj Electricals Ltd



# Why Oracle

**Powerful**

AI를  
기반으로 한  
개인화된  
사용자 경험

**Flexible**

언제 어디서나  
어느  
디바이스에서나

**Connected**

기존 또는  
신규 앱과  
쉽게 연결

**Easy**

쉽고  
간편하게  
개발

# 더 궁금하시면.....

## Visit:

- [Oracle.com/bots](http://Oracle.com/bots)
- [Cloud.oracle.com/mobile](http://Cloud.oracle.com/mobile)

## Follow:

-  @OracleMobile
-  [blogs.oracle.com/mobile](http://blogs.oracle.com/mobile)
-  [bit.ly/ORCL\\_Mobile](http://bit.ly/ORCL_Mobile)

## Discover:

- Developer Guide for the Mobile Cloud:  
[bit.ly/OracleMobileDevGuide](http://bit.ly/OracleMobileDevGuide)
- MOOC : [oracle.com/goto/chatbot](http://oracle.com/goto/chatbot)



I M P A C T

ORACLE®