



AI 챗봇부터 채팅상담까지 고객상담 통합 솔루션

회사 소개

|(주)아톤

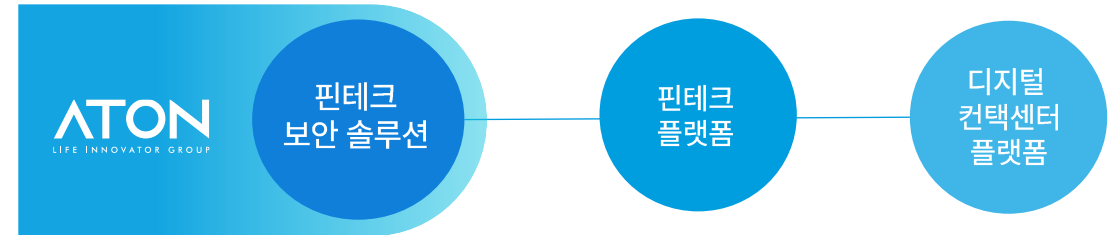
회사명	주식회사아톤 (ATON Inc.)
대표자	김중서 (창립자) / 우길수
설립일	1999년 10월 19일
매출액	550억원 (2023년 말 기준)
직원수	278명 (관계사 포함)
사업분야	핀테크 보안 솔루션, 핀테크 플랫폼, 스마트금융, 디지털 컨택센터
위치	서울시 영등포구 여의대로 108 파크원타워 1 26층 (주)아톤
아톤 홈페이지	www.atoncorp.com
깃플렛 홈페이지	https://gitple.io/



|(주)아톤의 사업 영역

ATON은 다양한 영역에서 우리 생활의 변화를 이끌고 있습니다.

Solution / Platform / System SI Business Sector



· ATON mSafeBOX

모바일 어플리케이션 보호를 위한 소프트웨어형 보안 매체

· ATON wSafeBOX

웹 브라우저(PC, 모바일) 보호를 위한 소프트웨어형 보안 매체

· ATON mPKI

공인인증서 대체 위한 금융권 사설인증서 솔루션

· ATON mOTP

금융 거래 시 보안 강화를 위한 OTP 인증 솔루션

· ATON s-BOX

중요한 정보를 보호하기 위한 보안솔루션

· PASS

PASS APP 서비스 개발/운영 (PASS by LG U+플랫폼)

· PASS 인증서

5천만 통신사 고객을 위한 공인인증서 대체 전자 서명 서비스

· 휴대폰번호 로그인

본인인증 절차 없는 휴대폰번호 기반 간편 로그인 서비스

· 티머니 솔루션

티머니 교통카드 구동을 위한 결제 솔루션

· 깃플 챗

다양한 채널의 고객 문의를 챗봇과 연계, 상담사가 함께 응대하는 옴니 채널 상담 솔루션

· 깃플 봇

고객에게 맞춤 서비스를 제공하는 시나리오 빌더 기반의 Gen AI 봇

· 깃플 라이브

채팅 API 서비스로 기업 환경에 맞춰 효율적인 커뮤니케이션을 지원하는 PaaS 플랫폼

|(주)아톤의 관계사 현황

ATON
MOBILITY

AT
ANALYTICS

TRACKCHAIN

AT
CONNEX
코넥스탁본

QUARTERBACK

DSE, Inc.

ATON Intelligence Communication Center

'Multi Channel, Only One Platform'

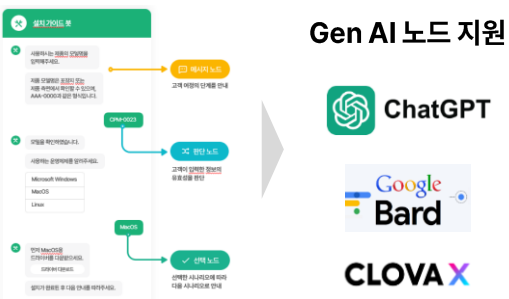
AI Powered Communication

● 깃플봇

업무를 담아 고객에게 다양한 맞춤 서비스를 제공하는 시나리오 빌더 기반의 Gen AI 봇

● 깃플이

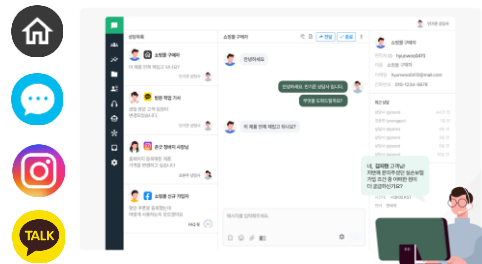
상담 시에는 최적의 답변 추천과 상품정보를 제공하고, 상담 종료 후에는 답변 내용을 분류하고 요약하는 상담 Assistant 봇



대화형 CRM 플랫폼

● 깃플챗

다양한 채널의 고객 문의를 챗봇의 여정과 연계하여, 상담사가 함께 응대하는 옴니 채널 상담 솔루션



● Omni Channel 플랫폼

챗봇, 채팅, 전화상담의 모든 고객 여정을 통합 관리하고 내부 시스템과의 연동을 지원하는 통합 대화형 CRM 플랫폼

자체 개발한 클라우드 네이티브 플랫폼 기반의 깃플챗 SaaS 서비스, 빠르고 경제적인 맞춤서비스를 제공하는 독립 클라우드형, 보안을 중시하는 금융·공공기관에 적합한 구축형(On premise) 서비스를 제공합니다.

✓ 구축사례

truefriend 한국투자 증권

한국투자증권

자산관리센터 전문 상담사가 관리. 고객과 바로 연결 되는 세일즈 채팅 상담 서비스.

NH농협카드

NH농협카드

모바일 App 내에서 편리한 One-Stop 채팅상담 서비스 제공.

lifeplanet

교보라이프플래닛

챗봇과 채팅상담 서비스가 옴니채널 세일즈 플랫폼과 통합 구성. AI Assistant 연계 제공.

✓ 주요기술및특허

- 챗봇채팅관련다수의관련특허를보유하여시장에서기술적우위를점유하고차별화된서비스제공
- 깃플챗은안정성과확장성을보장하는PaaS플랫폼기반의채팅상담기술을보유하여향후클라우드서비스운영으로의전환이용이
- 23년12월K-PaaS인증, 24년9월CSAP보안인증을업계최초로획득하여네이버공공클라우드환경에서의보안강화

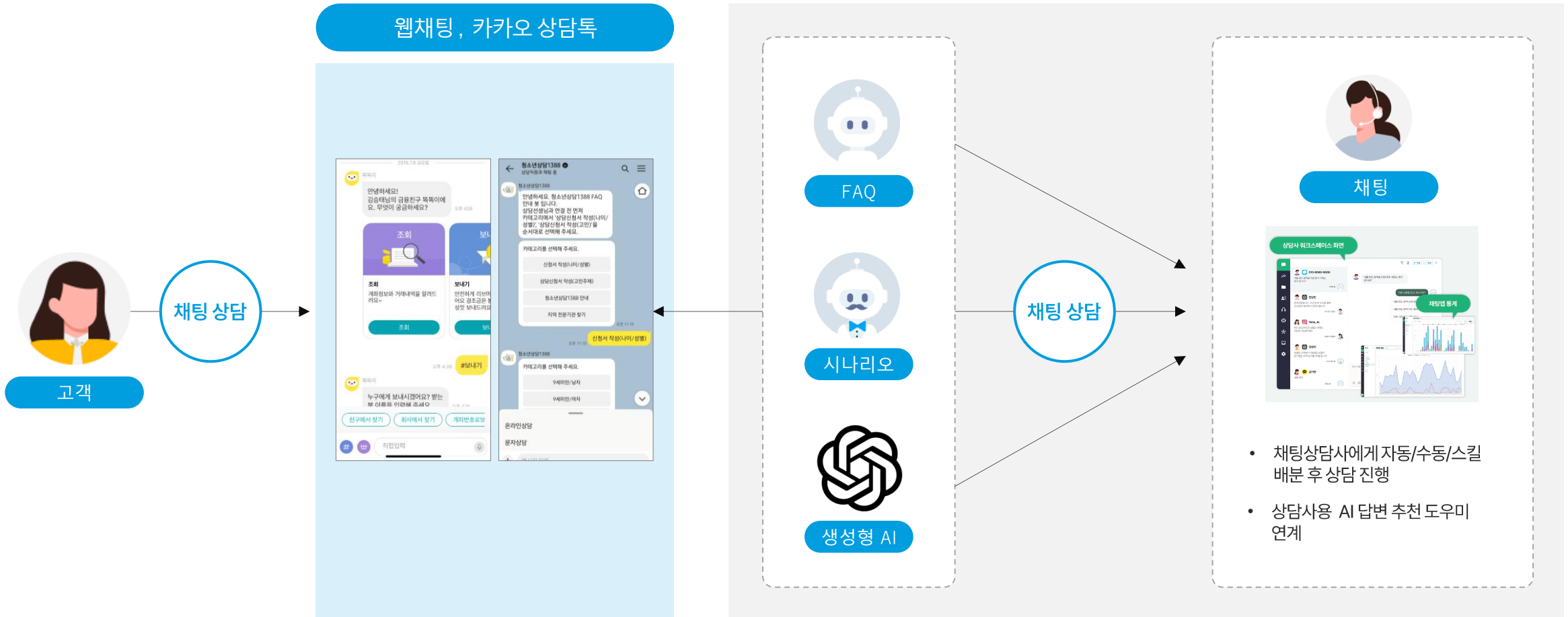
깃플챗은?

깃플챗은 챗봇과 채팅상담을 유기적으로 결합한 통합 상담 프로세스를 제공합니다.

FAQ봇, 시나리오봇, 생성형AI를 목적에 맞게 단독 또는 통합 운영하여 챗봇 서비스를 구성할 수 있습니다.

또한 유인 상담이 필요한 경우, 전문 채팅상담 관리 시스템과 연계하여 상담원과의 실시간 채팅 상담도 제공할 수 있습니다.

✔ 깃플챗 통합 상담 프로세스



FAQ, 시나리오, 생성형 AI 까지
강력한 챗봇 서비스를 활용해 보세요.

ATON Intelligence Communication Center

ATON 챗봇은 고객사가 원하는 단계의 챗봇 서비스를 요구사항(Needs)와 운영환경에 맞춰 제공 가능합니다.

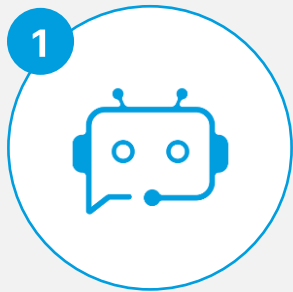
AI 솔루션의 변화



ATON Intelligence Communication Center

ATON 챗봇은 고객사가 원하는 단계의 챗봇 서비스를 요구사항(Needs)와 운영환경에 맞춰 제공 가능합니다.

✓ 고객사의 목적에 최적화된 챗봇 서비스 제공



대화형 챗봇 응대

개인 맞춤형 답변지원
(Self Service)



로그인 또는 고객 인증

본인 확인을 위한
인증연계



전담 상담사 채팅 배분

채팅 상담 진행



맞춤 답변 추천

업무 Assistant 봇 활용



상담 후처리

상담 분류 및 요약,
상담 분석



통계 분석 및 학습데이터 재활용

챗봇 및 채팅상담 사용 통계

ATON Intelligence Communication Center

ATON 챗봇은 고객사가 원하는 단계의 챗봇 서비스를 요구사항(Needs)와 운영환경에 맞춰 제공 가능합니다.

- ✔ 깃플봇 기반의 AI Assistant Bot 설계 예시
- ✔ Rag 와 프롬프트 최적화 적용

Gitple 연금상품추천봇 배포 이력
0.6 (2023-04-05 09:50)

마지막 저장 시각
2023-04-05 09:49

저장하기 테스트

노드 리스트

- 메시지 노드
- 선택 노드
- 입력 노드
- 판단 노드
- HTTP 메시지 노드
- HTTP 선택 노드
- 이벤트 노드
- 링크 노드
- ChatGPT 노드
- 구글 시트 노드
- 액션 노드
- 변수 노드
- 종료 노드

연금선택
연금상품추천핀드
수익률Best 상품
고객가입Best 상품
재로인추천핀드

추천핀드
추천핀드1
추천상품2
추천상품3
추천상품4

연금상품추천핀드소개1

선택 노드
ChatGPT 자산운용 ...
Default

자산운영메시지

입력 노드
ChatGPT-Fund
Success
Error

메시지 노드
메시지 노드

종료 노드

ChatGPT 노드 Beta

OpenAI API KEY
sk-kKwNDpSG3gya0GJWG66YT3B1bkfJ2R6A3FUYE

프롬프트 이전 대화 기억

Seeking guidance from experienced staff with expertise on financial markets in South Korea , incorporating factors such as inflation rate or return estimates along with tracking stock prices over lengthy period ultimately helping customer understand sector then suggesting safest possible options available where he/she can allocate funds depending upon their requirement & interests ! Starting query - "What currently is the best defined contribution fund for pension in South Korea?"

+(Input9.data)

고급 설정

```
1 - {  
2   "model": "gpt-3.5-turbo",  
3   "temperature": 0.7,  
4   "top_p": 1,  
5   "frequency_penalty": 0
```

노드 저장

FAQ봇으로 단순 문의의 70%를 해결할 수 있습니다.

FAQ봇은 고객이 자주 묻는 질문을 손쉽게 업로드하여 가장 빠르게 오픈할 수 있는 챗봇입니다.

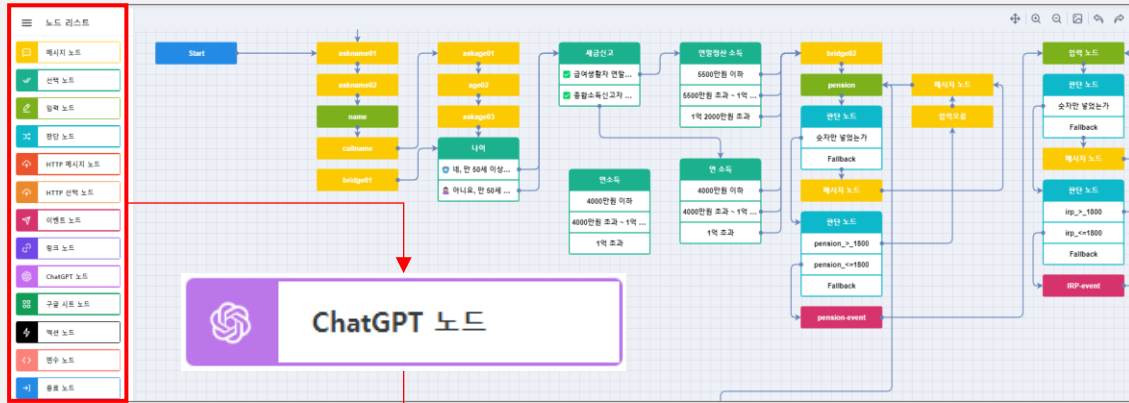
FAQ봇 특징점

- FAQ 카테고리를 최대 5 Depth까지 구성 가능합니다.
- 엑셀 파일로 쉽게 업로드 & 다운로드가 가능하여 몇 분 안에 챗봇 오픈이 가능합니다.
- 실시간으로 빠르게 수정 반영하실 수 있습니다.
- 자연어 검색으로 고객이 쉽게 FAQ 답변을 찾을 수 있고 유사어 등록으로 비슷한 단어를 자동으로 검색해 줍니다.
- 'ChatGPT' 생성 AI 연계 가능합니다.

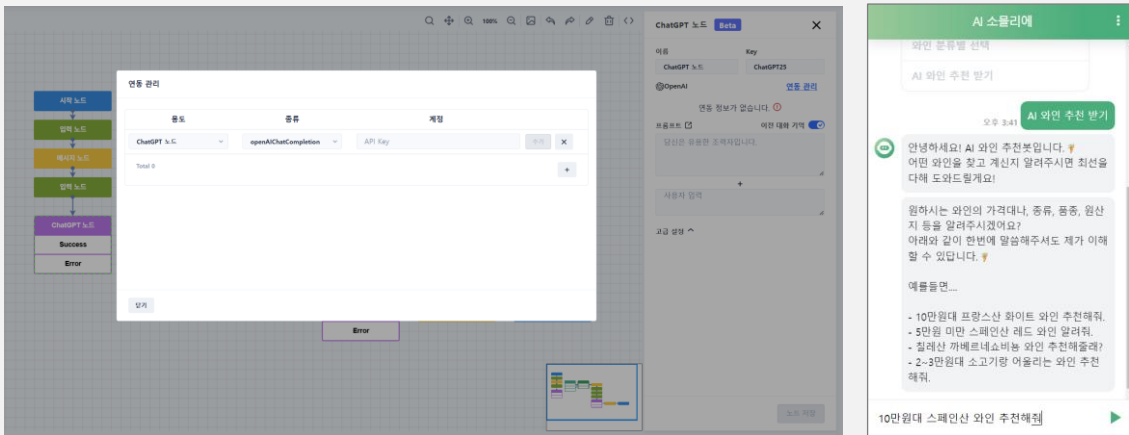


시나리오 봇을 활용하여 업무 자동화를 쉽게 구현할 수 있습니다.

시나리오 봇을 활용하여 목적에 맞게 자동화 설계를 하실 수 있습니다. 특히 'ChatGPT' 노드를 활용하시면 생성형 AI를 쉽게 연동하실 수 있습니다.



ChatGPT 노드를 통해 생성형AI 결합



챗봇 활용 분야 예시

대화형 챗봇 응대

- 사용자입력문장기반
- 사전등록된지문과유사한문장선택후 답변하는방식

고객 서비스

- 고객 문의 및 불만 처리
- 상품/서비스 정보 안내
- 주문/결제 지원
- 반품/교환 안내

인사 관리

- 신규 직원 온보딩 및 교육 자료 제공
- 사내 규정 및 정책 안내
- 행사 및 교육 일정 안내

마케팅 및 영업

- 제품/서비스 홍보 및 상담
- 고객 맞춤형 특가 정보 제공
- 캠페인 및 이벤트 안내

고객 경험 개선

- 서비스 만족도 조사
- 대화형 설문조사로 고객 의견 수집
- 맞춤형 혜택 추천

구축 사례로 본 깃플봇 특징점 - 1) 회원 맞춤형 챗봇 서비스 제공

웹사이트에 접속한 고객이 회원으로 가입되어 있다면, 로그인 연동이 이루어지며 회원/비회원 상태에 따라 개인화된 맞춤형 챗봇 서비스를 제공할 수 있습니다.

케이카 챗봇 화면

The screenshot shows the K Car chatbot interface. At the top, it says "12만원 상당의 혜택까지!". Below this is a menu with items: "내차팔기 신청", "신청내역 확인", "내차 팔 때 필요한 서류", "내차팔기 절차 및 혜택", and "내차팔기 고객센터 연결". A chat history shows a message from the user: "내차팔기 신청내역을 확인하려면 본인확인이 필요해요. 어떻게 확인할까요?". The chatbot's response is "K Car 회원 확인", which is highlighted with a red box. Other options include "비회원 확인", "이전으로", "처음으로", and "1:1 특상담". At the bottom, it says "편하게 물어보세요!" with a red arrow icon.

로그인 안내

The screenshot shows the K Car login page. It has two tabs: "회원" (Member) and "비회원 조회" (Non-member search). Under "회원", there are input fields for "아이디" (ID) and "비밀번호" (Password). Below these are radio buttons for "로그인 상태 유지" (Keep login status) and "아이디 저장" (Save ID). A red "로그인" (Login) button is at the bottom. At the bottom of the page, there are icons for "회원가입" (Sign up), "간편로그인" (Quick login), and "아이디 찾기 | 비밀번호 찾기" (Find ID | Reset password).

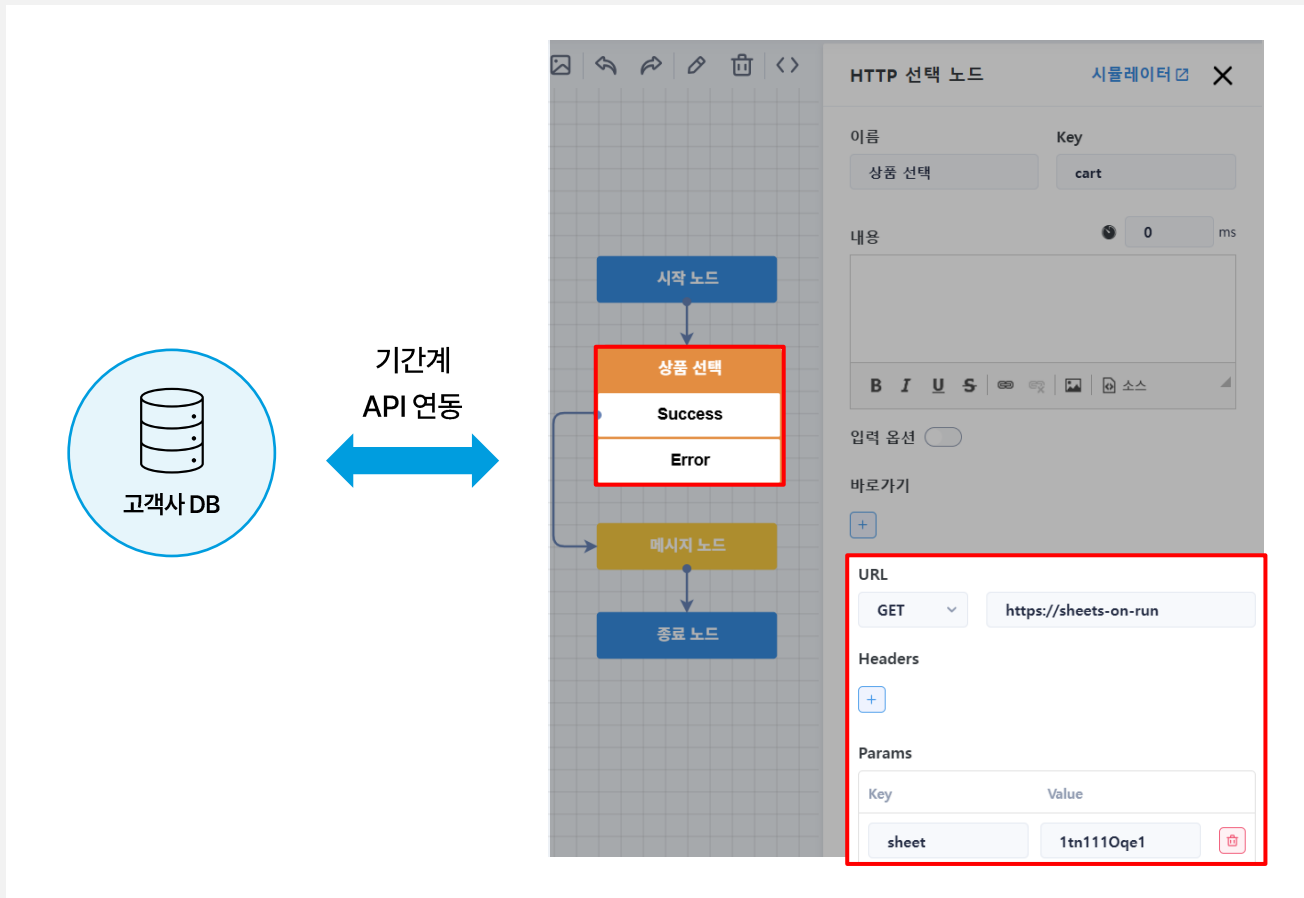
로그인 시 회원 맞춤형 안내 제공

The screenshot shows the K Car chatbot interface for a logged-in user. It displays a message: "궁금한 내용을 선택하거나 채팅으로 물어보세요." Below this is a menu with items: "보험가입증명서 간편등록", "구매진행 중 입금 확인", "내차팔기 신청", "K Car 챗봇 전체메뉴", and "상담원과 1:1특상담". A chat history shows a message from the user: "주문내역서에서 입금을 확인해 볼게요." The chatbot's response is: "eyeofthei21 님, 주문내역을 찾지 못했어요. 아직 구매하지 않았거나 이미 결제가 완료된 경우 제가 주문내역을 찾을 수 없어요. 정확한 내용은 [1:1특상담]으로 확인해보세요." At the bottom, it says "상담이 종료되었습니다" and has a red "확인" (Confirm) button.

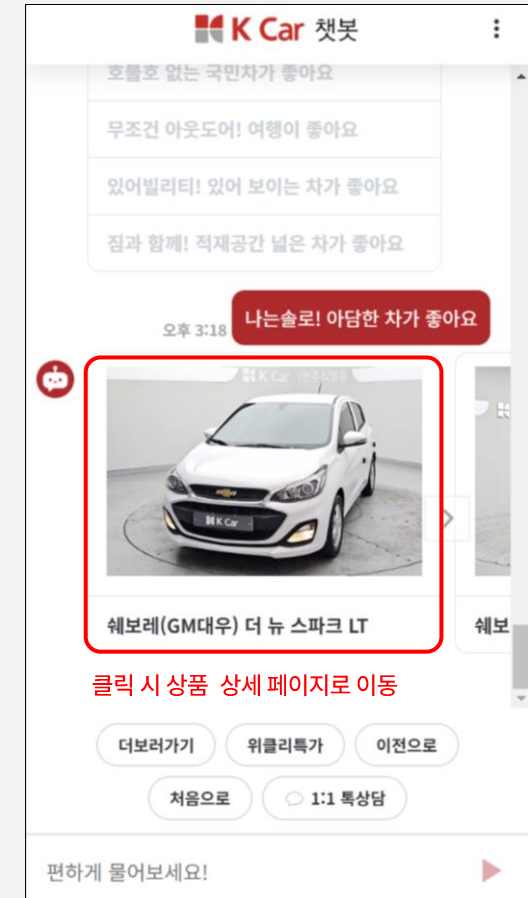
구축 사례로 본 깃플봇 특징점 - 2) 기간계 정보 조회

HTTP 노드를 활용하면 내부 데이터를 API로 연동하여 고객 기간계 정보를 조회하는 봇을 만들 수 있습니다.

시나리오봇 HTTP 노드로 기간계 정보 API 연동



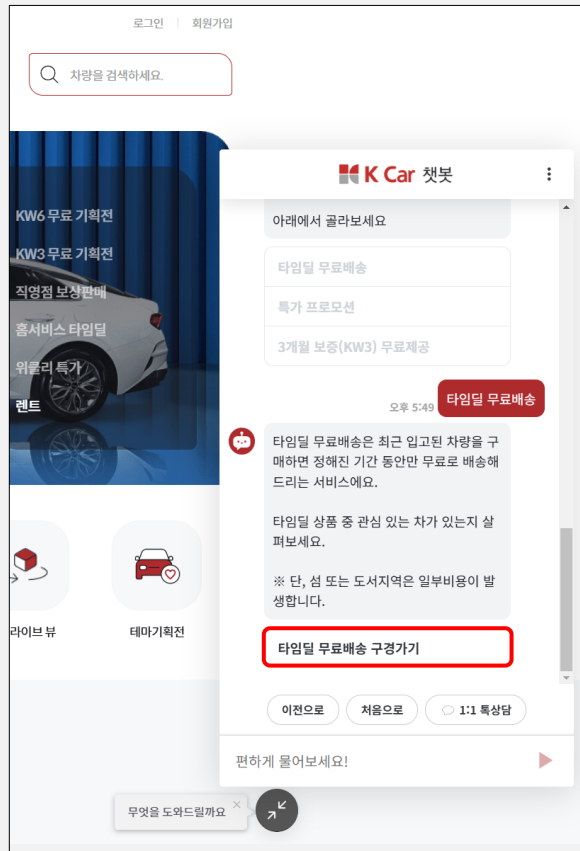
케이카 챗봇 화면



구축 사례로 본 깃플봇 특징점 - 3) 내부 웹페이지로 이동 및 챗봇 대화 이어가기

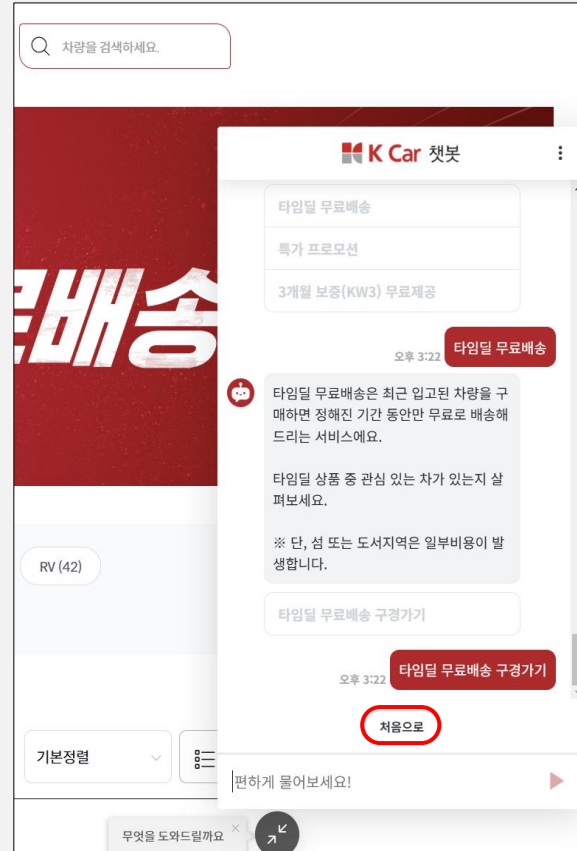
이벤트 노드, 링크노드를 활용하면 연동 사이트의 내부 웹페이지로 이동 후에도 챗봇과 대화를 계속 이어갈 수 있습니다.

케이카 챗봇 화면



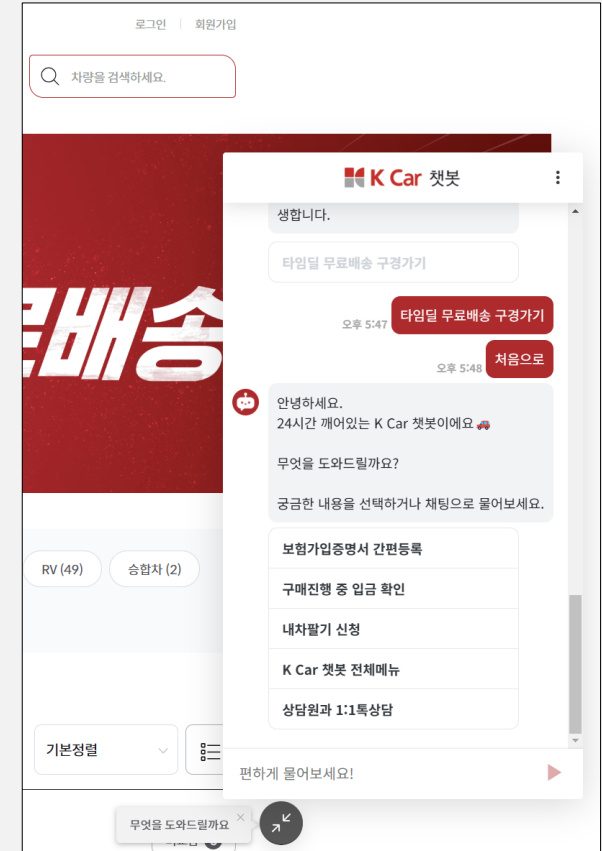
<https://www.kcar.com/#chatbot>

내부 웹페이지 이동



<https://www.kcar.com/bc/timeddealCar/list#chatbot>

챗봇 대화 이어가기



<https://www.kcar.com/bc/timeddealCar/list#chatbot>

구축 사례로 본 깃플봇 특징점 - 4) 시나리오 봇과 FAQ 데이터 연계

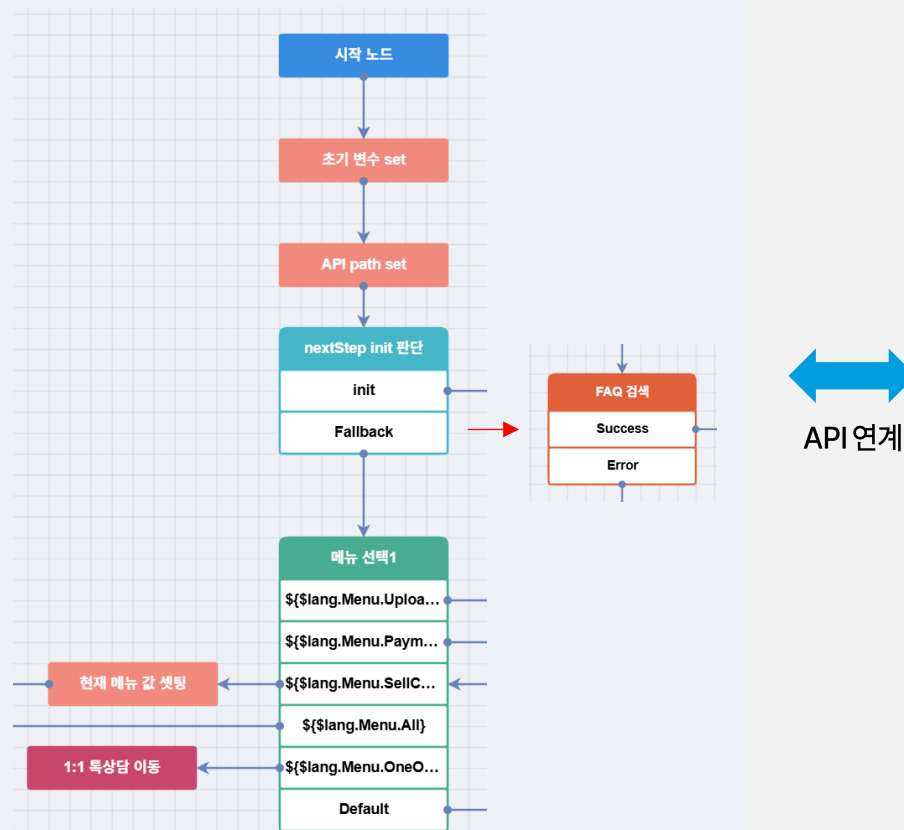
자주 묻는 질문은 FAQ 데이터로 등록하여 시나리오 봇과 연동할 수 있습니다.

이를 통해 복잡한 워크플로우는 시나리오 봇으로 처리하고 대량의 FAQ 데이터는 신속하게 등록 및 실시간 수정할 수 있어 더욱 효율적인 고객 응대가 가능합니다.

케이카 챗봇 화면



시나리오 봇 워크 플로우



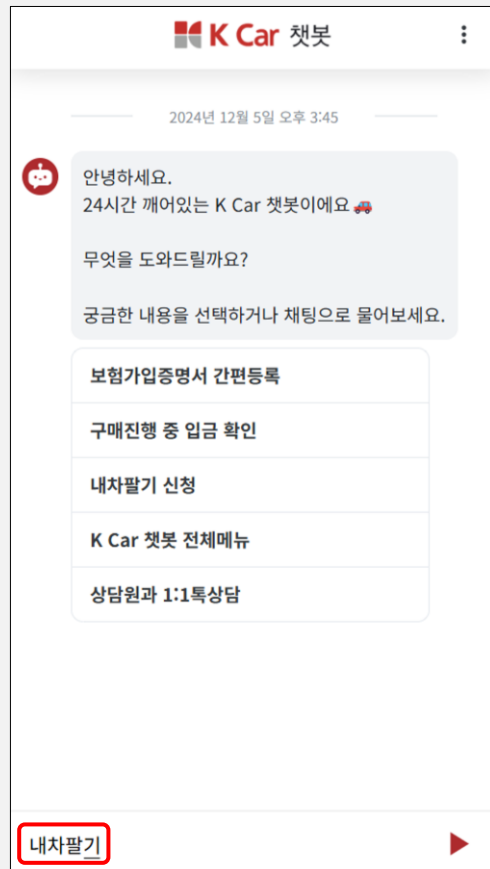
FAQ 데이터 실시간 대량 등록



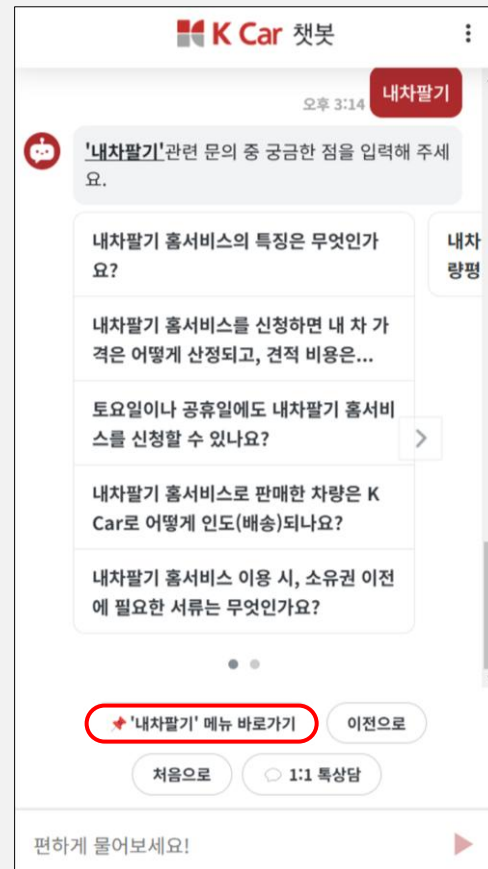
구축 사례로 본 깃플봇 특징점 - 5) 키워드 검색 및 바로가기 버튼 기능

문장 단위의 키워드 검색이 가능하며 바로가기 버튼을 구성해 고객이 원하는 단계로 이동을 유도할 수 있습니다.

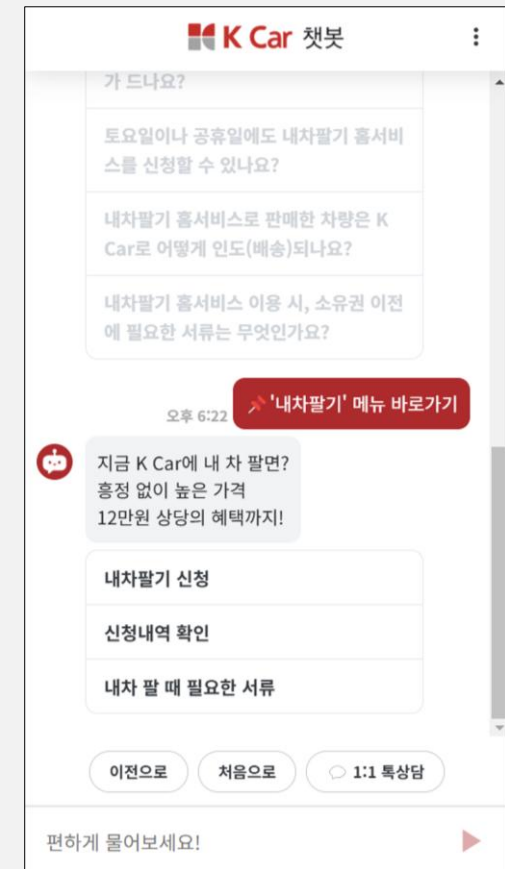
키워드 검색



바로가기 버튼 클릭

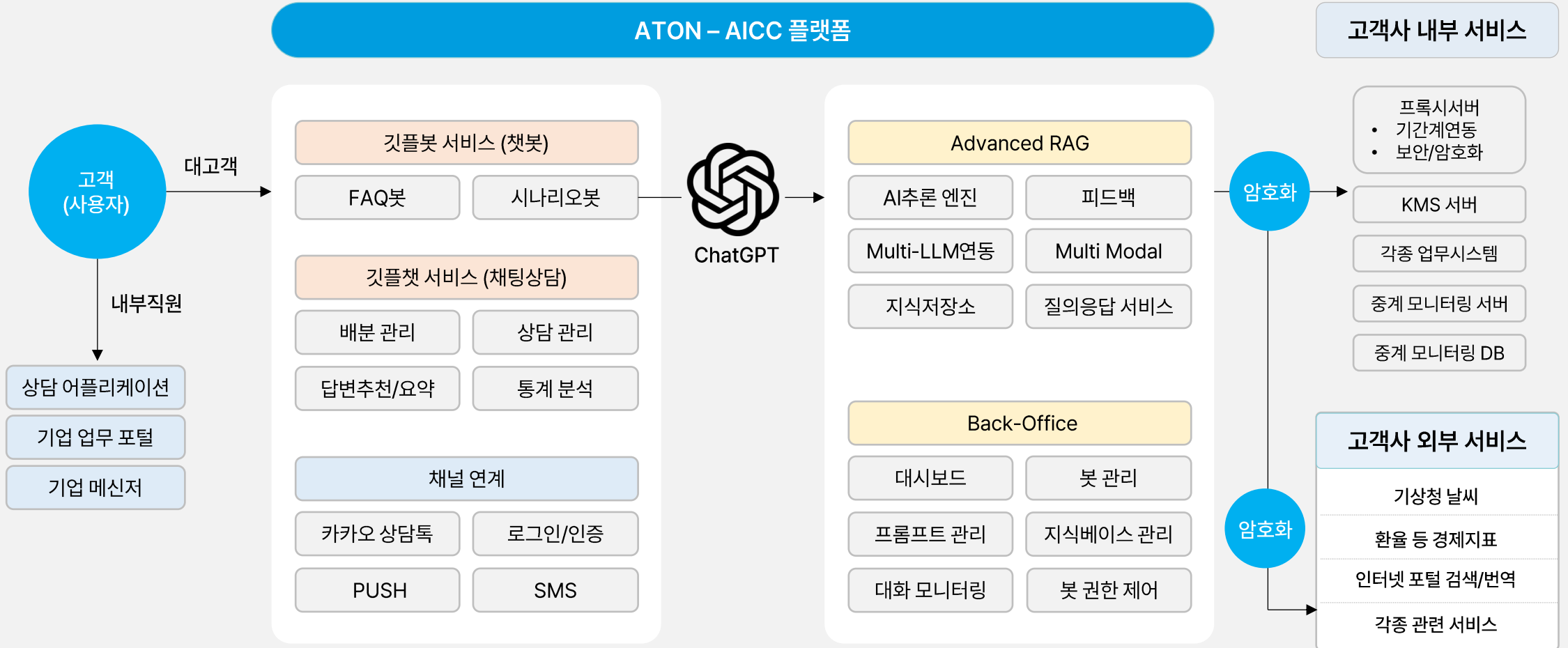


원하는 단계로 이동



ChatGPT AI 플랫폼 연동 구성

기존의 FAQ봇과 시나리오 봇에 ChatGPT를 연동하시면 Advanced RAG 기술이 적용된 AI 추론 엔진으로 보다 정확한 고객 응답을 제공할 수 있습니다.
Back-office 시스템을 통해 프롬프트와 지식베이스를 효율적으로 개선을 할 수 있으며, 암호화 시스템을 통해 고객사 내/외부 서비스를 안전하게 운영하실 수 있습니다.

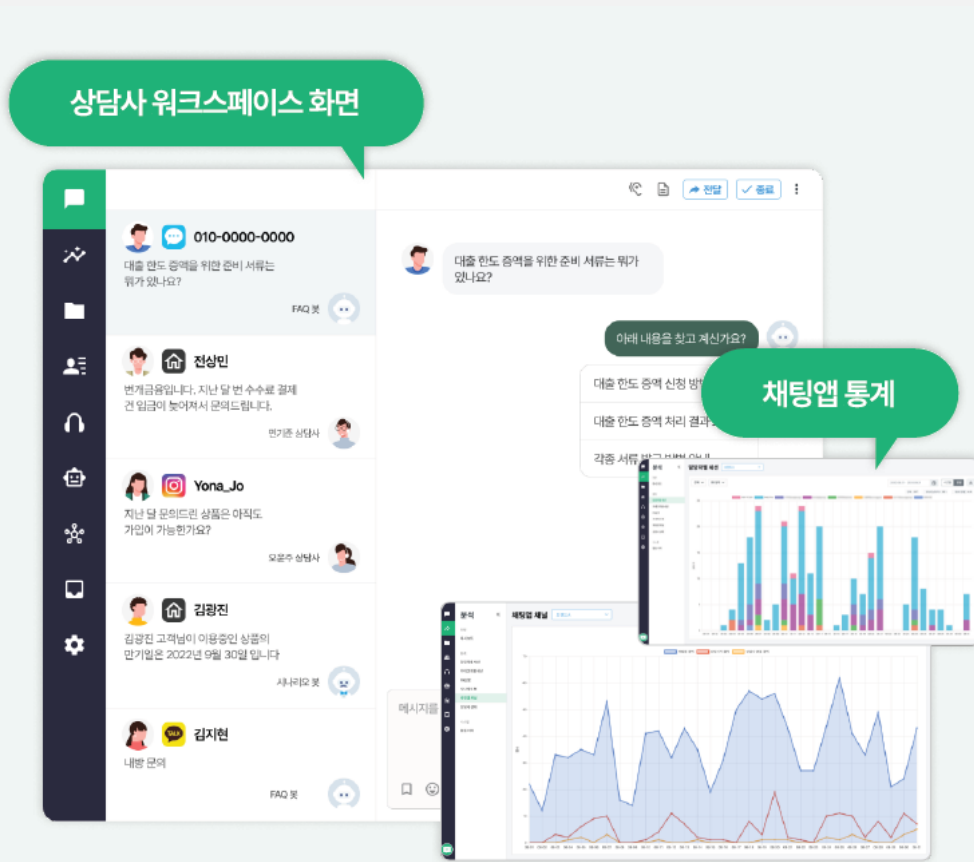


챗봇 답변으로 충분하지 않다면
채팅상담으로 대화를 이어 나갈 수 있습니다.
자세한 기능을 살펴 보세요.

깃플챗 상담 시스템 연계로 채팅 상담의 전문성을 높여줍니다.

다양한 채널의 고객 문의를 챗봇의 여정과 연계하여, 상담사가 함께 응대합니다.

✔ 깃플챗 특징점



카카오 상담톡 채널 통합

✔ 고객 채팅 앱 기본 제공

- PC 및 모바일용 채팅앱 기본제공
- 카카오 상담톡 채널 브랜드 통합 관리

상담 업무 생산성 향상

✔ 실시간, 비실시간 채팅 상담

- 상담사 부재 시 다양한 메시지 접수봇 응대
- 답변 추천 기능으로 고품질 상담가능
- 채팅 이탈고객에게 재방문 유도

챗봇 채팅상담 통합

✔ 챗봇으로 상담연결 최소화

- 특화된 챗봇 기능 제공과 챗봇의 이력을 상담사에게 자동 전달
- 챗봇과 채팅상담 운영현황 통합 모니터링 지원

타 시스템과의 인터페이스

✔ 오픈API, 이벤트API 제공

- 오픈 API, 이벤트API를 활용해 VoC 등 별도 관리 시스템에 상담이력 연동 가능

깃플챗 상담 시스템 연계로 채팅 상담의 전문성을 높여줍니다.

다양한 채널의 고객 문의를 챗봇의 여정과 연계하여, 상담사가 함께 응대합니다.

✔ 깃플챗 주요 Feature

상담운영 준비

✔ 상담 운영을 위한 업무 환경 설정

- 채팅 운영시간, 상담사 근무시간 및 상담 상태 관리
- 상담 배분 관리 (자동, 수동, 스킬 배정)
- 채팅 접수 화면 설정, 시스템 자동안내 메시지 관리
- 인입 채널별 브랜드분류, 상담유형분류, 고객태그, 상담태그 관리
- 금칙어 관리, 비속어 관리

고객과 채팅 상담

✔ 채팅상담의 효율성을 높이는 Tool kit 제공

- 1:N 멀티채팅 지원, 채팅 상담 전달 및 타 채팅방 입장 가능
- 실시간 답변 추천기능, 상담 중 개인정보 수동, 자동 마스킹 가능
- 상담사간 귓속말 기능으로 편리한 업무 협업 가능
- 기간계 연동을 통한 고객 및 상담관련 정보 제공
- 본인 및 타 상담사의 상담 이력 조회

상담 후 관리

✔ 채팅 상담 운영 성과 분석

- 상담 후처리 분류를 위한 다양한 세션 메타 설정 가능
- 고객만족도 CSAT 분석 제공
- 모니터링 대시보드 및 다양한 통계 지원 (상담사별, 일자별, 분류별)
- 고객의 채팅앱 사용 현황 통계 제공
(채팅앱 클릭, 상담시작 클릭, 상담사 연결 클릭 현황)

고객 편의성

✔ 채팅 상담 접수부터 상담 및 종료까지 고객 편의성 제고

- 채팅 중 이탈고객에게 답변 알람 메시지 발송하여 답변 확인 지원
- 채팅 종료 후 고객에게 상담내용을 알림톡으로 발송 가능
- 고객에게 채팅 URL 전송기능으로 채팅상담 유도 가능
- 상담업무 시간 이외에도 편리하게 채팅 문의 접수 가능
- 채팅 대기 시간 실시간 안내, 다양한 채널에서 채팅 신청 가능

상담사 화면 구성

- 실시간 상담 상태
- 상담 대시보드 / 통계
- 상담사, 봇 세션 이력검색
- 고객 관리
- 상담사 관리
- 봇 설정(FAQ, 시나리오)
- 브랜드 관리 (외부 연동 등)
- 고객 프로필 항목 관리
- 채팅 상담 설정
 - 상담사 스킬 배정
 - 상담사 업무시간 설정
 - 저장된 답변, 사전, 태그 관리
 - 채팅앱 테스트
 - 계정 관리 (언어 설정 등)

Gitple 대기 0/0 **상담 2/3** 확인 0 종료 0/0
깃플렛 상담사 상담

상담 목록

전체

T test@atoncorp.com 12분 전

깃플렛K는 무엇인가요?

테스트1

T test2@atoncorp.com 5분 전

네 안녕하세요. :) 무엇을 도와드릴까요?

테스트2 #VIP

K kwk@atoncorp.com 1분 전

테스트2

test2@atoncorp.com

2024년 12월 19일 오후 3:25

안녕하세요. FAQ 안내 봇입니다.

카테고리를 선택해 주세요.

테스트1

테스트2

오후 3:25

T 테스트2 오후 3:25

T 상담사 연결 오후 3:25

새로운 연결을 위해 봇을 종료합니다.

상담 노트가 비어있습니다. ▶ 상담 노트

2024년 12월 19일 오후 3:25

상담사를 연결하려고 합니다.

고경우(상담사) 상담사와 연결되었습니다.

T 안녕하세요! 오후 3:25

네 안녕하세요. :) 무엇을 도와드릴까요?

오후 3:26

메시지를 입력해 주세요.

전송

기본정보

연락처 (0)

T test2@atoncorp.com 깃플렛 테스트

+ 연락처

VIP X

아이디 test2@atoncorp.com

이름 홍길동

이메일 test2@atoncorp.com

전화 01012345678

최근 상담

깃플렛 상담사 (kkw2368) 6분 전

시스템 정보

OS Windows(10)

브라우저 Chrome(131)

시간대 +09:00 KST

도메인 gitplechat-test.netlify.app

언어 영어

위치 South Korea, Gangseo-gu

상담 종료, 상담 전달, 상담 경로 복사, 상담노트, 킷속말

고객 기본 & 메타정보

상담 편의 기능
(저장된 답변, 이모티콘, FAQ 검색, 파일 첨부 등)

고객과 상담사를 관리하는 관리자용 인터페이스

고객 안내 문구 관리

FAQ 봇 문구 관리	
최초 채팅 시작 시	기본 문구 안녕하세요, FAQ 안내 봇입니다.
카테고리 클릭 시	변경하기
질문 선택 시	안녕하세요, 어떤 점이 궁금하신가요? 채팅창에 궁금한 점을 입력해주세요
답변을 선택했을 때	

상담 세부 설정

상담 설정	
상담 안내	상담 안내 문구 관리 <input type="checkbox"/> 상담 대기 고객에게 현재 대기 인원 수 표시 <input type="checkbox"/> 대기 고객의 메시지가 접수되면, 모든 상담사에게 알림
최초 안내 봇 사용 여부	FAQ 봇 사용
대기 고객이 상담 요청 시	모든 상담사에게 알림
특정 고객이 상담사와 배정 시	배정 후 정보 상담사에게 알림
상담 평가	사용함 상담 평가 문구 관리

업무 시간 설정

업무 시간 설정	
상담 시간	일별 설정
<input checked="" type="checkbox"/> 월요일	09:00 ~ 18:00
<input checked="" type="checkbox"/> 화요일	09:00 ~ 18:00
<input checked="" type="checkbox"/> 수요일	09:00 ~ 18:00
<input checked="" type="checkbox"/> 목요일	09:00 ~ 18:00
<input checked="" type="checkbox"/> 금요일	09:00 ~ 18:00
<input type="checkbox"/> 토요일	휴무
<input type="checkbox"/> 일요일	휴무
<input checked="" type="checkbox"/> 식사 시간	12:00 ~ 13:00

상담 고객 및 상담사 관리

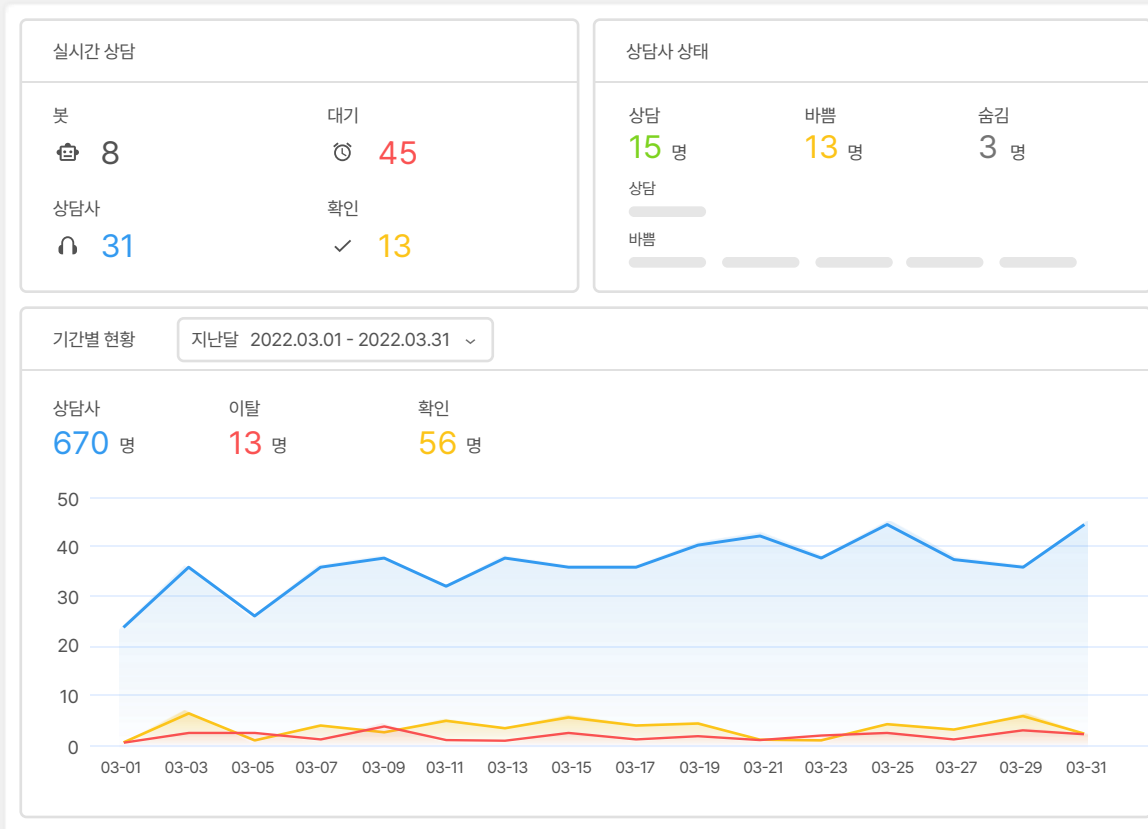
전체 연락처					
연락처ID	이름	이메일	전화번호	회원등급	기타
상담사					
상담사	이름	이메일	그룹	역할	담당 브랜드

접근 가능한 정보 권한 차등 부여

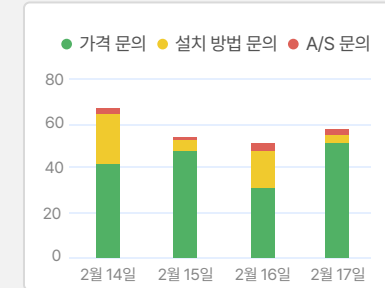
	매니저	상담사
통계 접근 권한		
상담 내역 다운로드	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
상담 내역 다운로드	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
상담 내역 다운로드	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
세션 데이터 접근 권한		
다른 상담사 세션 조회	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
봇 세션 조회	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
세션 데이터 다운로드	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
세션 삭제	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

인사이트를 파악할 수 있는 상담 통계 데이터

- 실시간으로 고객과 상담사의 상태를 파악하고, 기간별 데이터도 조회할 수 있습니다.



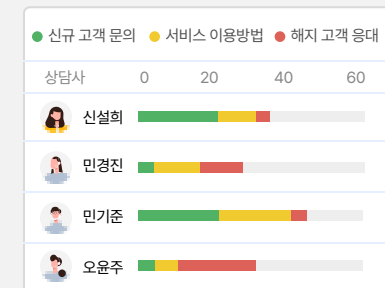
어떤 종류의 문의가 가장 많을까요?



고객들은 어떤 챗봇 답변을 가장 많이 선택했을까요?

챗봇 질문	질문 카테고리	선택 수
1 가입할 때 필요한 증명 서류가 무엇인가요?	신규 고객 문의	40
1 제품 소개서를 받아보고 싶습니다.	신규 고객 문의	48
1 소프트웨어 설치 방법을 알려주세요.	서비스 이용 방법	55
1 사용자를 추가하는 방법이 궁금합니다.	서비스 이용 방법	22
1 사용자 데이터를 다운로드할 수 있나요?	서비스 이용 방법	9
1 요금 정책을 알고 싶습니다.	결제 및 요금	34
1 법인 카드 결제가 가능한가요?	결제 및 요금	X
1 세금계산서 발행이 가능한가요?	결제 및 요금	X

어떤 상담사가 가장 많은 고객을 응대했을까요?



상담의 전문성을 높이는 상담사용 도구

키워드 검색

쇼핑몰 등록 방법 문의 고객 [완료]

판매자로 등록하려고 하는데, 제출해야할 서류가 무엇이 있을까요?

저장된 답변

셀러 서류 [검색]

셀러 등록 서류
셀러 등록을 위해서는 아래 서류 제출이 필요합니다.
1. 사업자등록증
2. 본인 명의의 통장 사본

통장 변경
이미 등록된 계좌 정보를 변경하고 싶다면 통장 사본을 다시 제출해 주세요. 아래 링크로 등록하면 2~3일 내에 처리됩니다.

FAQ 검색

셀러 등록 [검색]

셀러 등록을 위해 제출해야 할 서류는 무엇이 있나요?
아래 서류 제출이 필요합니다.
1. 사업자등록증
2. 본인 명의의 통장 사본

셀러 등록 절차는 어떻게 되나요? [일치도 50%]

셀러로 등록은 아래와 같은 순서로 진행됩니다.
1. 셀러 계정 생성
...

메시지를 입력해 주세요. [전송]

자주 사용하는 답변을 미리 저장해두고 상담 중 바로 찾아서 안내하거나, FAQ 봇 데이터를 검색해서 안내할 수 있습니다.

상담 중 기록할 수 있는 상담 노트

010-0000-0000 [전달] [완료]

대출 한도 준비서류 문의 고객 (2022-03-01)

고정하기 상담 종료시에는 상담 노트에 자동 입력됩니다.

안녕하세요

대출 한도 증액을 위한 준비서류는 뭐가 있나요?

아래 내용을 찾고 계신가요?

- 대출 한도 증액 신청 방법
- 대출 한도 증액 처리 결과 조회
- 각종 서류 발급 방법 안내

상담노트로 고객이 이야기하는 내용을 정리해가며 상담을 진행하세요.

자동으로 상담 노트를 요약

오윤주 상담사
여러개의 상담을 진행하니 내용이 가물가물하네..

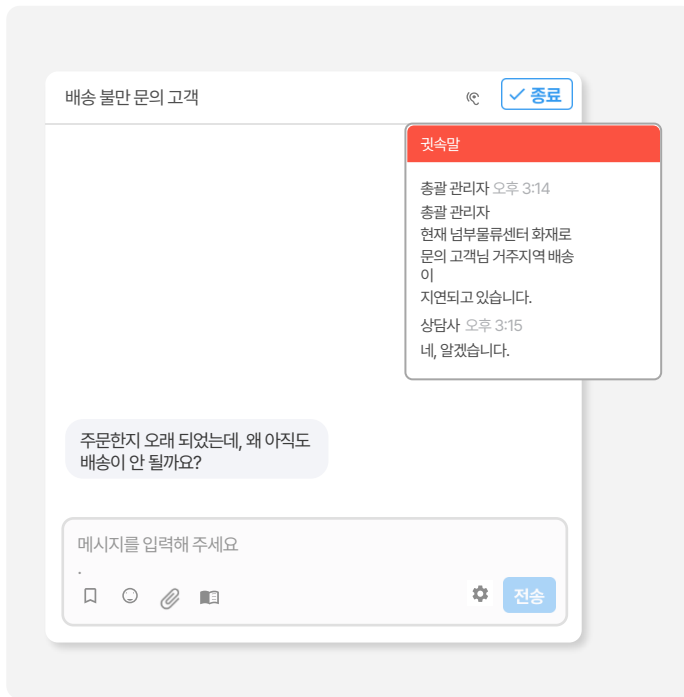
상담 요약 보기

- 고객: 제품 커스텀 문의드리고 싶습니다.
- 상담사: 메일로 자세한 설명 보내드렸습니다.

상담노트의 내용을 바탕으로 자동으로 주요한 내용을 요약해줍니다.

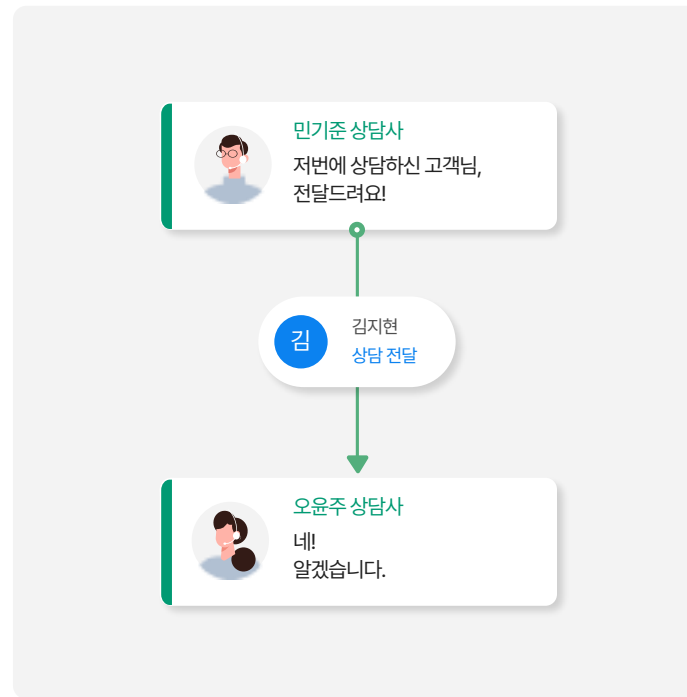
다른 상담사와 용이한 커뮤니케이션

다른 상담사 또는 관리자와 귓속말 주고받기



고객과 상담 중인 다른 상담사에게 고객 모르게 실시간으로 메시지를 보낼 수 있습니다.

상담 고객을 다른 상담사에게 전달하기



고객이 특정 상담사를 찾거나, 상담 도중 다른 상담사에게 인계가 필요할 때 활용할 수 있습니다.

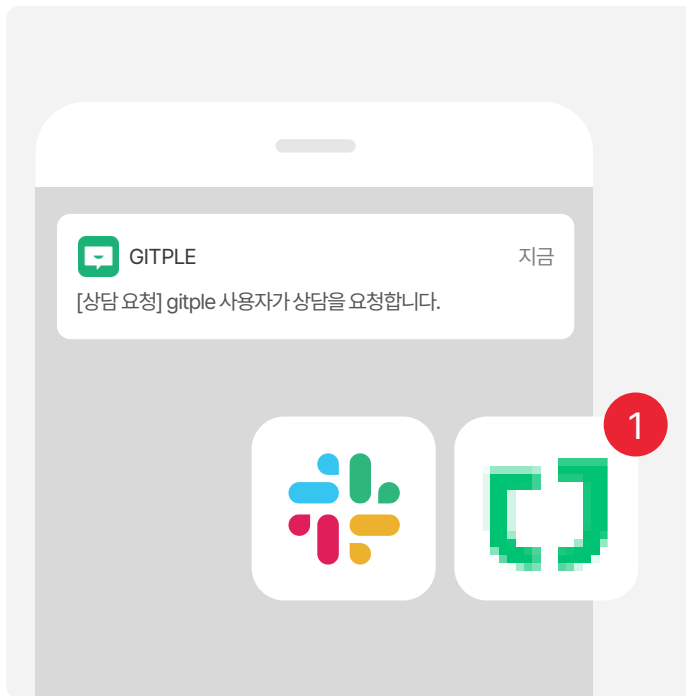
고객 상담 중인 대화방에 다른 상담사가 입장하기



여러 상담사가 한명의 고객을 동시에 응대할 수 있습니다.

상담 업무 효율을 높이는 편의 기능

상담사용 모바일 앱 & 업무용 메신저 연동



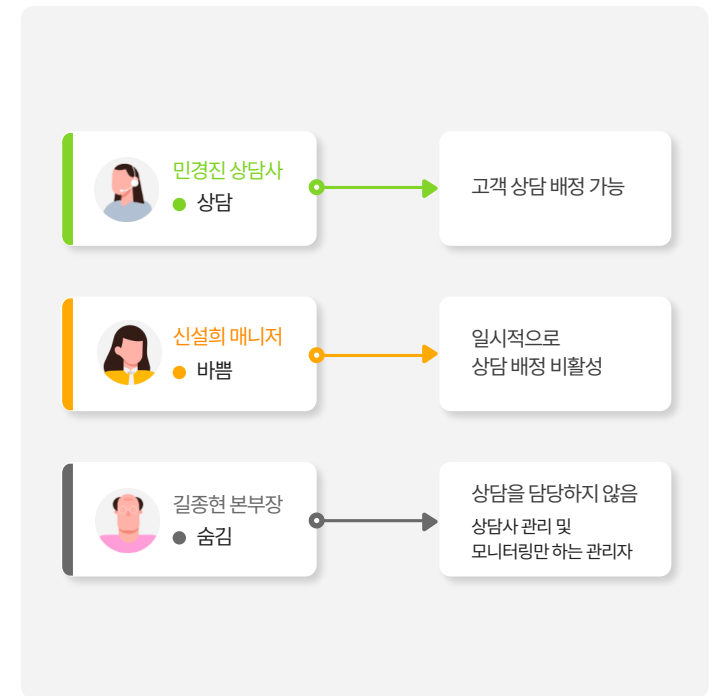
깃플챗K 상담사용 앱으로 모바일 환경에서 고객을 응대하거나, 사내메신저를 연동해 다른 업무 중에 상담 알림을 받을 수 있습니다.

업무 시간 이외 방문 고객의 메시지 접수



업무시간이 아닌 때 상담을 요청한 고객은 메시지를 남기고, 업무시간이 시작된 후 상담사가 확인할 수 있습니다.

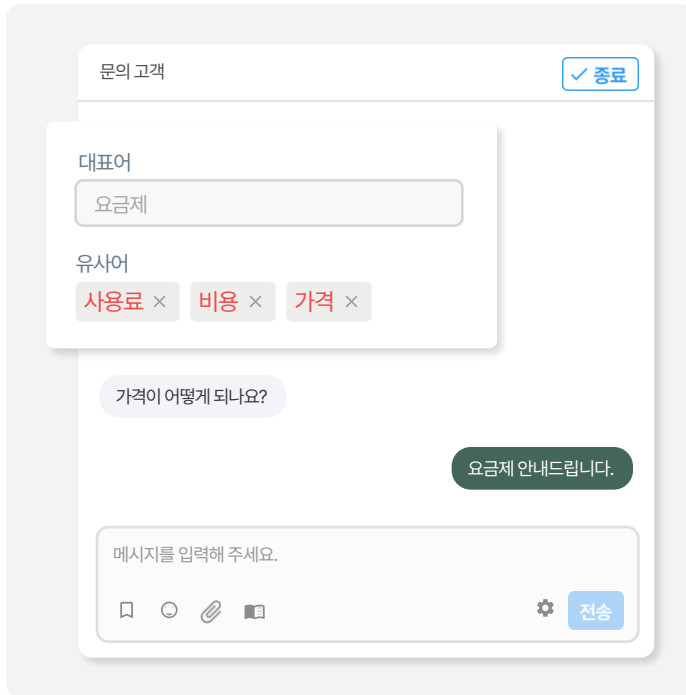
업무 상태에 따른 상담사 상태 설정



상담업무 이외에도 다른 업무를 같이 담당하고 계신가요? 상태 설정으로 상담 배정 여부를 조정할 수 있습니다.

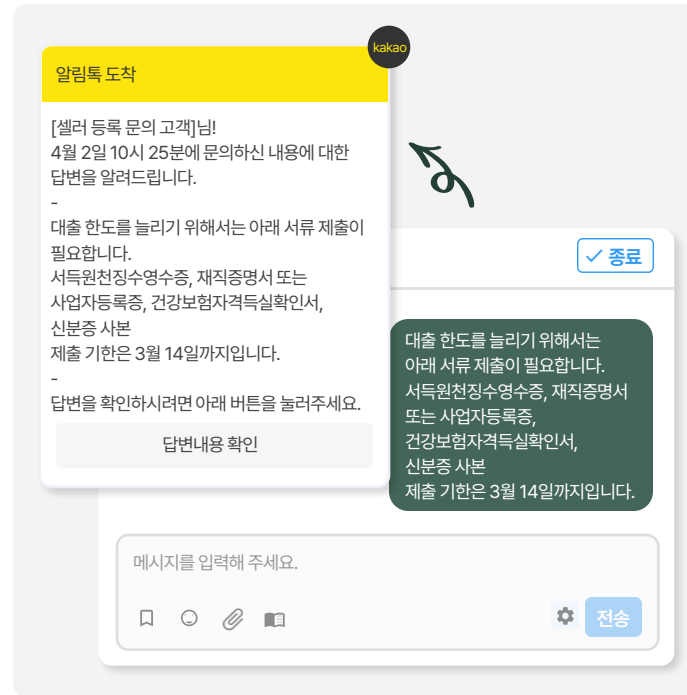
상담 업무 효율을 높이는 편의 기능

챗봇 이용 고객의 자연어 검색 지원



챗봇과 상담하는 고객의 단어를 파악해, 관련도가 높은 답변을 제시합니다.

상담 종료 후 고객에게 알림톡 발송



깃플챗 상담을 마친 후 핵심내용을 갈무리해서 고객에게 카카오톡 알림톡으로 보낼 수 있습니다. 단, 사전 카카오톡 연동이 필요합니다.

고객에게 URL을 전송해 상담 유도 가능



운영하는 홈페이지나 앱이 없어도, 바로 상담창으로 연결 가능한 URL을 고객에게 공유할 수 있습니다.

스킬 배정 기능 활용

고객 특성에 맞게 원하는 상담사에게 배정 시킬 수 있습니다.

✔ 스킬 배정 기능 **스킬 배정** 각 스킬 그룹에 설정되어 되어있는 조건을 통해, 자동으로 배정되는 기능을 통칭.

스킬 그룹 스킬 배정을 이루는 기본적인 요소로 FAQ 카테고리(진입경로), 고객 태그, 그룹 코드의 조건을 걸어, 어떤 상담사에게 배정할지에 설정하는 그룹.

순서	활성화	그룹 이름	조건	담당자
1	<input checked="" type="checkbox"/>	상품 안내	카테고리 [안내 > 상품]	CRM1팀, CRM3팀 <small>*대기 발생시, 다음 스킬그룹 확인</small>
2	<input type="checkbox"/>	비회원 기본 안내	카테고리 [안내 > 회사소개]	CRM1팀
3	<input type="checkbox"/>	서비스 AS	카테고리 [서비스 > AS]	서비스대응팀
4	<input checked="" type="checkbox"/>	VIP 대상	고객태그 #VIP	CRM 2팀 <small>*다른 담당자에게는 배정 안함</small>
5	<input checked="" type="checkbox"/>	특별 관리	고객태그 #잠재고객	CRM 2팀 <small>*다른 담당자에게는 배정 안함</small>

스킬 그룹 생성

FAQ 카테고리, 고객 태그 및 그룹 코드에 따라서 상담 담당자를 정합니다.

이름

조건

카테고리 [선택] 카테고리 선택해 주세요

카테고리 [안내 > 회사소개]

고객 태그 [잠재고객]

그룹 코드 [그룹 코드 없음]

조건 하나라도 만족시 배정

담당자

상담사 [선택] 상담사 추가

CRM1팀, CRM3팀

다른 담당자에게는 배정 안함

대기 발생시, 다음 스킬 그룹 확인

취소 생성

깃플챗은 상담량 폭주에도 끄떡없는 최고의 안정성을 자랑합니다.

SLA 99.9%

(Service Level Agreement)
장애 없이 안정적으로 서비스되는 가동률

초당 최대
1800만 건 처리

(동시 접속 6만 X 초당 전송 300건 기준)

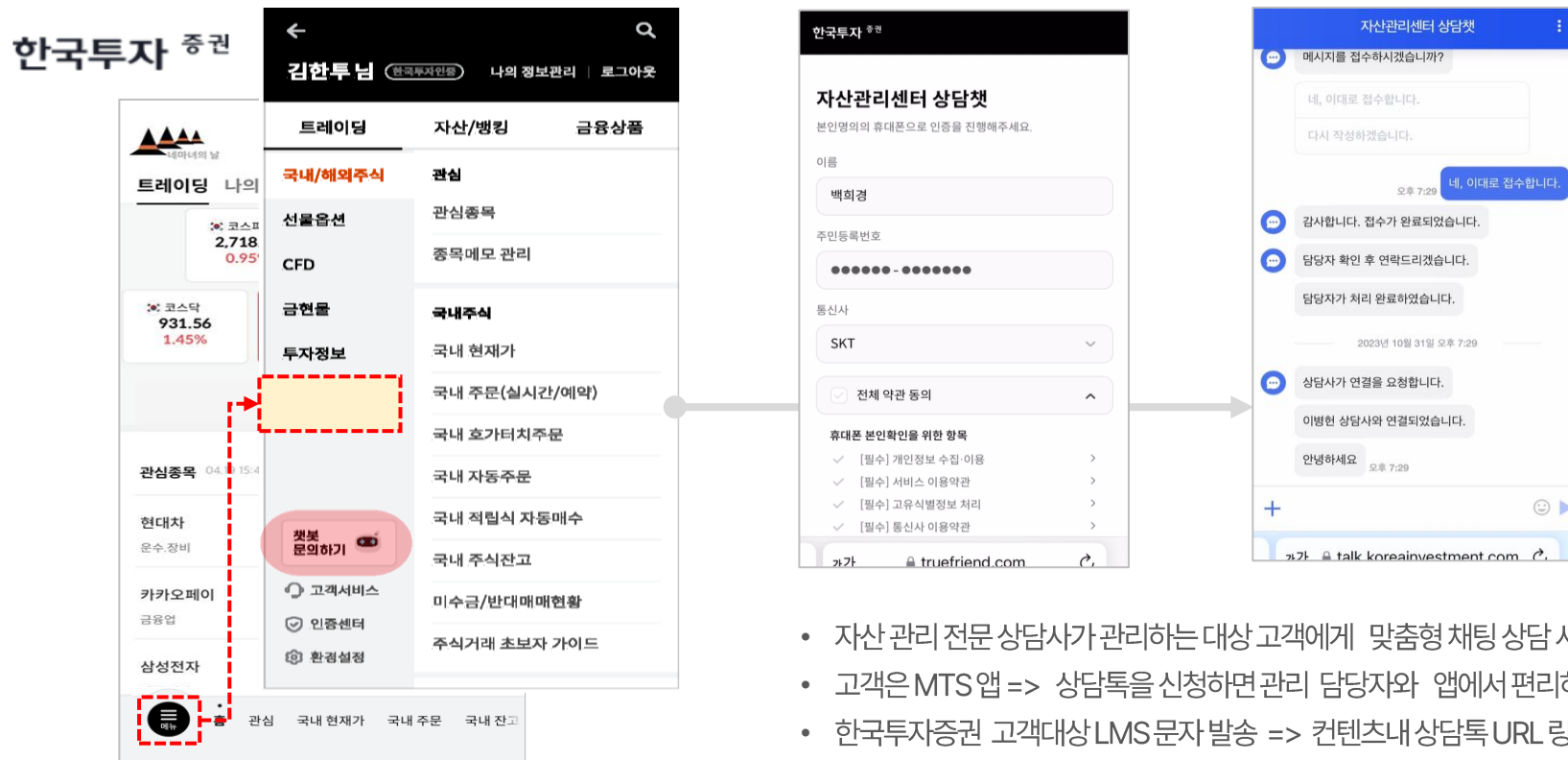
이용량 증가 시 쉽게 확장 가능한
CLUSTER 구조

다른 기업들은
어떻게 깃플채트를 이용하고 있나요?

깃플챗 금융기관 구축 사례 - 1) 한국투자증권

한국투자증권 자산 관리 전문 상담사가 관리하는 대상 고객과 맞춤형 채팅 상담 서비스를 오픈했습니다.

한국투자증권 자산관리센터 상담 톡

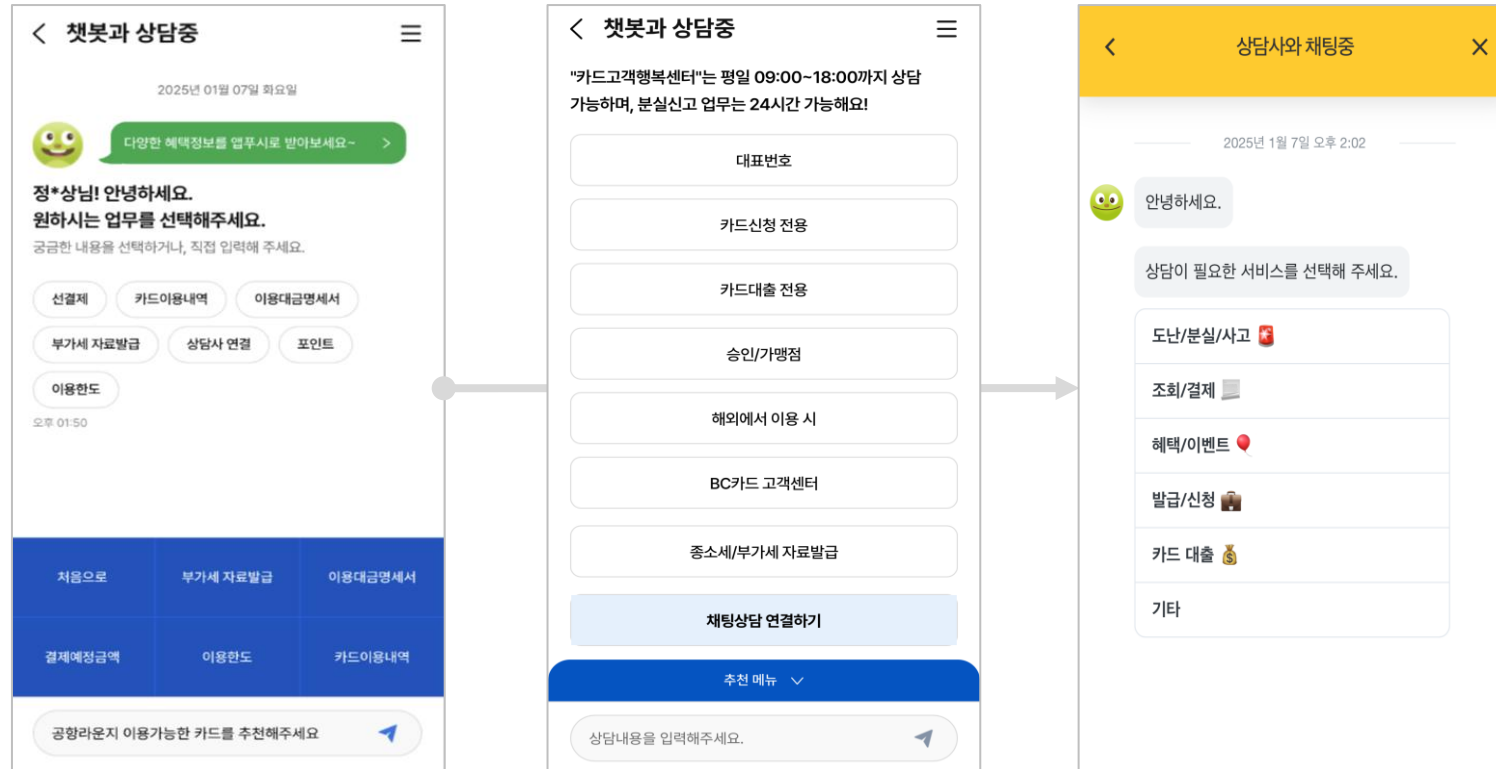


- 자산 관리 전문 상담사가 관리하는 대상 고객에게 맞춤형 채팅 상담 서비스 오픈
- 고객은 MTS 앱 => 상담톡을 신청하면 관리 담당자와 앱에서 편리하게 채팅으로 자산 상담 가능
- 한국투자증권 고객대상 LMS 문자 발송 => 콘텐츠내 상담톡 URL 링크가 연계되어 관리 상담사와 즉각적인 맞춤 상담 가능

깃플챗 금융기관 구축 사례 - 2) NH농협은행

NH Pay 앱에서 고객에게 다양한 유형의 CS 채팅 상담 서비스를 제공합니다.

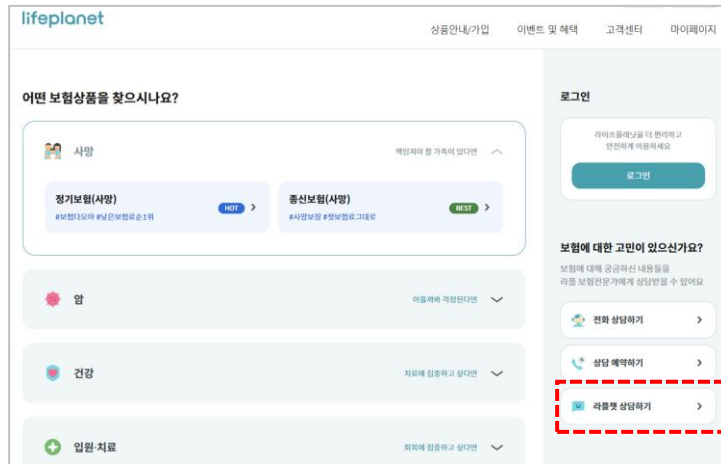
✔ NH농협은행 카드부분 채팅상담 서비스



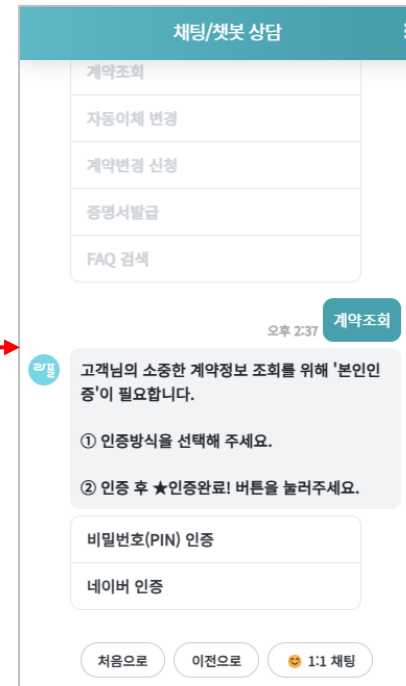
깃플채트 금융기관 구축 사례 - 3) 교보라이프플래닛

챗봇과 채팅상담 서비스가 옴니채널 세일즈 플랫폼과 통합 구성이 되며 AI Assistant 연계를 제공합니다.

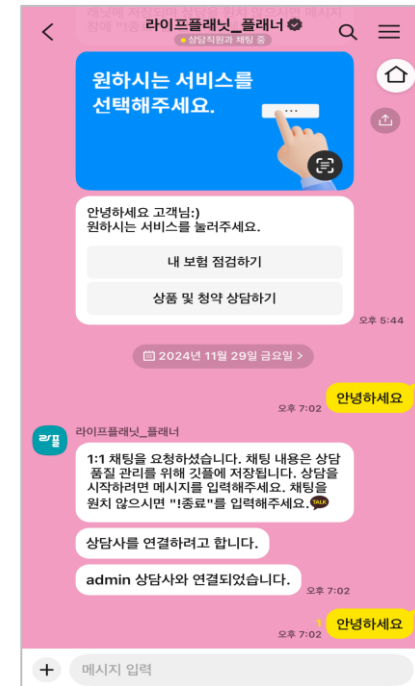
✔ 교보라이프플래닛생명보험 챗봇 & 채팅상담



- 챗봇&채팅 상담
- 카카오 상담톡
- 상담사 Assistant 봇 (보험 상품 추천 연계)



웹채팅



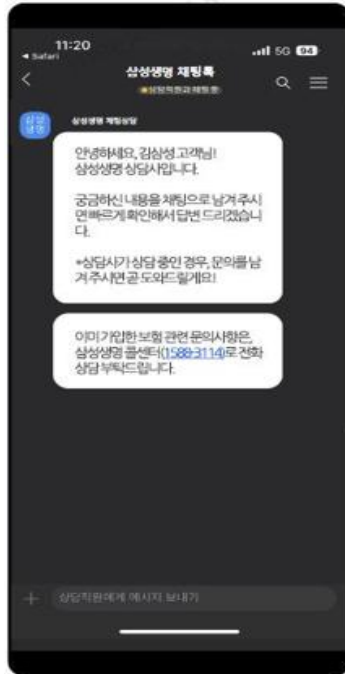
카카오 상담톡

깃플챗 금융기관 구축 사례 - 4) 삼성생명

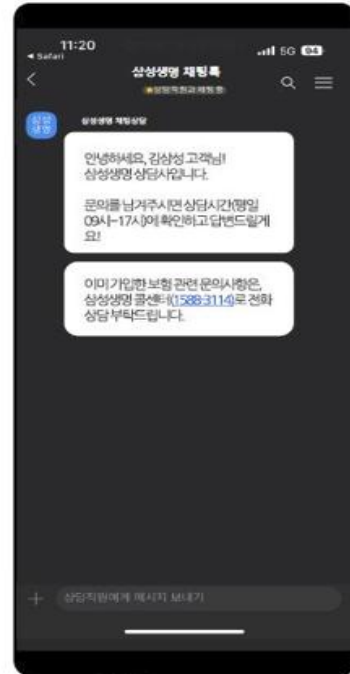
카카오 상담톡과 연계해 채팅상담 서비스를 구축했습니다.

고객 문의 목적을 사전 파악해 상담 효율을 높이고, 유입 경로 (메인/상품/청약/보장분석 등) 에 따라 적합한 인트로 메시지 전달합니다.

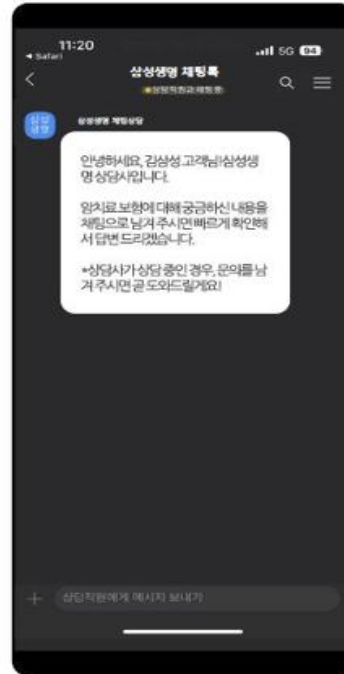
☑ 삼성생명 다이렉트 채팅상담 (상품 상담)



• 영업시간내접수건



• 영업시간외접수건



• 청약 통한 인입시



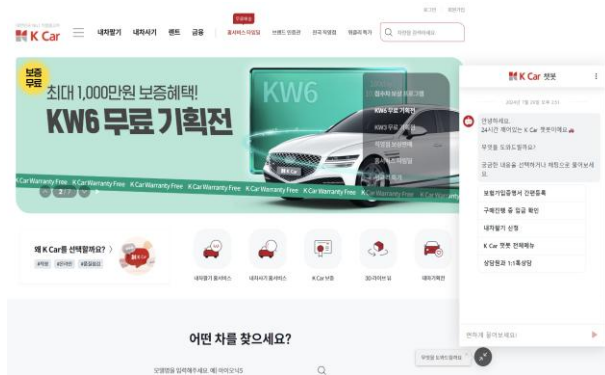
• 특정 상품페이지 통한 인입시



• 보장분석 통한 인입시

깃플챗 일반기업 활용 사례

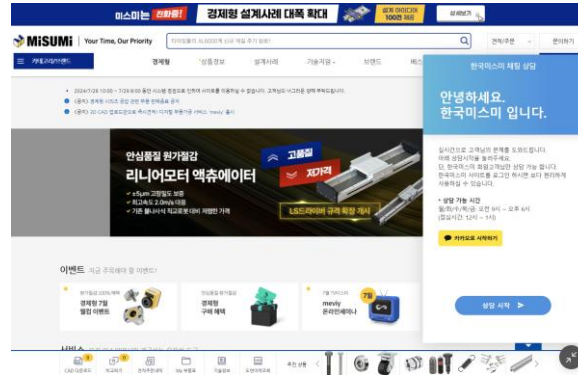
케이카



국내 최대 중고차 매매 플랫폼인 케이카는 시나리오 봇과 FAQ 봇을 활용해 고객센터 상담을 자동화 했습니다.

케이카 내부 DB를 API로 연동해 차량정보, 입금내역 확인 등 고객 맞춤형 정보를 챗봇으로 확인할 수 있고 키워드 입력으로 고객이 자주하는 FAQ를 손쉽게 검색할 수 있습니다.

한국미스미



전 세계 60여개 지점에서 설계설비 및 제조부품을 국내외 고객에게 유통 공급하는 미스미는 깃플챗의 FAQ 봇과 채팅 상담으로 고객 문의를 받고 있습니다.

약 180개의 상담사 계정을 사용 중이고 각 직무별 담당자들이 일대다 상담으로 유기적으로 협업하고 있습니다.

뷰티셀렉션

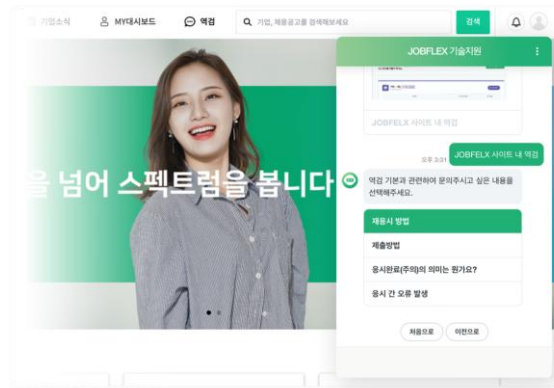


건강 기능식품 및 화장품 브랜드 7개를 통해 약 150가지의 제품을 판매하는 뷰티셀렉션은 깃플챗 하나로 여러 브랜드의 CS 문의를 통합 관리하고 있습니다.

고객 문의를 구분하기 위하여 세션 메타 기능을 적용해 약 150종의 제품 중 고객이 문의한 제품이 어떤 것인지, 문의 종류는 무엇인지 세밀하게 구분하고 있습니다.

깃플챗 일반기업 활용 사례

마이디자인



마이디자인의 채용 플랫폼 JOBFLEX는 채팅 상담과 FAQ 봇, 시나리오 봇을 모두 활용해 10개 이상의 브랜드와 연동해 사용하고 있습니다.

플랫폼 사용법과 같은 빈번한 문의는 FAQ 봇으로, 필요한 기능은 시나리오 봇을 직접 제작해 활용 중이며, 채용 지원자의 문의는 직접 상담사가 1:1 채팅으로 응대하고 있습니다.

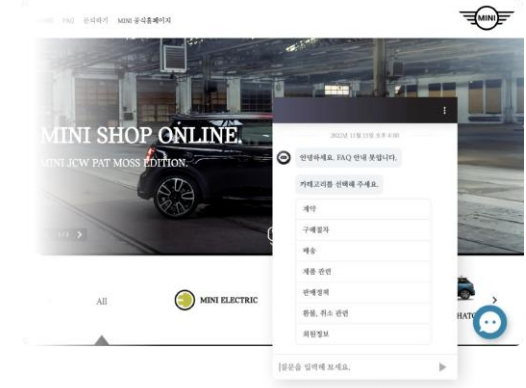
스마일게이트



스마일게이트는 내부 임직원 2,500명을 대상으로 인사, 총무, 교육과 관련된 문의를 채팅 상담과 FAQ 봇으로 응대하고 있습니다.

다른 솔루션과 고민하던 중 사내 CS의 성격과 부합하는 깃플챗의 차별한 UI, 그리고 FAQ 내용을 자연어로 검색할 수 있다는 점 때문에 깃플챗을 선택했습니다.

BMW MINI

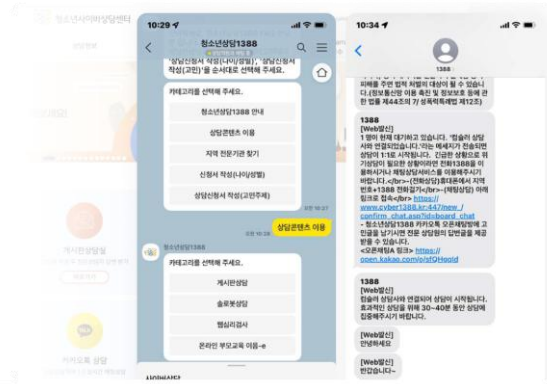


BMW의 전륜구동, 상시 4륜구동 해치백형 쿠페 브랜드인 미니는 고객들의 자동차 구매 과정과 관련한 자주 묻는 질문에 대한 답변을 깃플챗 FAQ 봇으로 제공하고 있습니다.

상담사 없이 FAQ 봇만으로 월 350건 이상의 문의를 처리하고 있습니다.

깃플챗 공공기관 활용 사례

한국청소년상담복지개발원



한국청소년상담복지개발원은 깃플챗으로 청소년에게 문자(SMS)와 카카오톡 상담톡 채널을 통한 비대면 디지털 상담 채널을 제공하고 있습니다.

전문 상담사가 청소년 또는 청소년기 자녀를 둔 보호자를 대상으로 학업, 진로, 교우관계, 가족관계, 가출 고민, 성폭력 등 청소년기에 나타날 수 있는 고민을 주제로 상담을 진행하고 있습니다.

신월여의지하도로



신월여의지하도로를 위탁 운영하는 대성 TMC에서는 깃플챗 FAQ 봇을 활용해 전화 상담을 30% 줄였습니다. 대성 TMC는 고속도로 통행료 미납 관련 민원이 폭주하여 내부 직원들의 업무가 마비되자 이를 해결하고자 깃플챗을 도입했습니다.

민원인이 전화로 상담원 연결이 지연될 때 ARS 메뉴 선택으로 깃플챗 상담으로 전환할 수 있도록 유도하고, 민원인에게 채팅 상담 URL을 SMS로 발송하는 형태입니다.

국민체육진흥공단



국민체육진흥공단에서는 온라인 경륜 경정 웹사이트인 '스피드온'에 깃플챗을 도입해 온라인 발매 절차, 경주정보, 경주결과 조회, 베팅안내, 입장문의 등 고객의 궁금한 사항을 FAQ 봇으로 자동화했습니다.

이외에도 다양한 산업군의 고객사가
깃플챗을 선택했습니다.



깃플챗 영업팀 연락처

전화 : 1833-3488

이메일 : gitplechat-sales@atoncorp.com

홈페이지 채팅문의 : <https://gitple.io/>