Welcome

챗봇담당자 김대리님을 위한 단비Ai 튜토리얼 1편

챗봇, 일단 만들어보기!

버전 1.8 / 2020.4.3. / 주식회사 단비아이엔씨

챗봇, 일단 만들어보기

0.챗봇 사례 살펴보기

1. 나의 첫 챗봇 만들기

2. FAQ챗봇

3. 회사소개 챗봇

4. 채널 연결

챗봇, 차근 차근 배우기

5. 회사소개 챗봇 살펴보기

6. 더 똑똑하게!

7. 대화 의도 예문 학습

8. 고유용어? 엔티티?

9. 중의적인 표현

10. 대화흐름 차근 차근

챗봇, 개발자의 영역 이해하기

11. 시스템 연동하기

12. Live Chat스타일 챗봇

13. Event로 시작하는 대화흐름

챗봇, 운영/참고자료

14. 운영 노하우

15. 보너스!

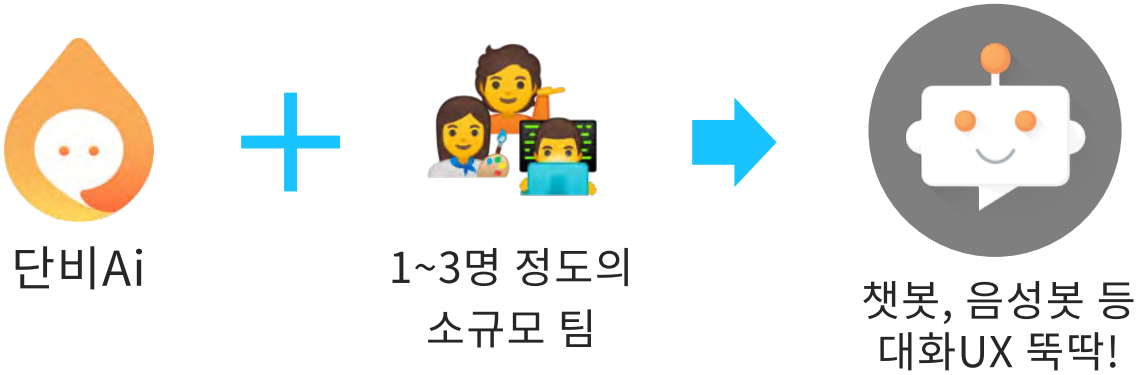
16. 부록

챗봇담당자 여러분, 안녕하세요?
교육을 담당할 '후추'에요~!

이 자료를 열었다면, 챗봇을 만들어 보겠다는 마음을 먹으신 것이겠죠? 멋진 생각입니다.
챗봇은 살아있는 것처럼 말을 알아듣고 대답하고, 요청을 처리해주는 재미있는 디지털 서비스입니다.
"말하는 존재"를 만드는 것은 매우 흥미로운 경험입니다.
더 나아가 사람들이 유용하게 활용할 수 있는 디지털 서비스를 전문적인 프로그래밍 지식 없이 사용자들이 쓸 수 있게 해준다는 점은 단비Ai의 가장 멋진 특징입니다.
이 자료는 단비Ai를 이용해 챗봇을 만드는 챗봇담당자를 위한 교육자료입니다. 최초에는 실습강의에 사용되는 자료였지만, 강의 없이 자료만 보고 독학할 수 있도록 업데이트 되고 있습니다.

※ 단비Ai에서 제공하는 온라인 자료(https://bit.ly/2Jy46wn)와
※ 영상자료(https://www.youtube.com/channel/UCoRrVH_eUMM4x_zwsOCpSqQ)를 통해 더 많은 정보를 얻으실 수 있어요.

단비Ai는 1~3명 정도의 소규모 팀이 챗봇이나 Siri같은 대화Ai 서비스를 만들 수 있게 해주는 서비스입니다.



가장 쉽고 강력한 챗봇 빌더

#UX #LG CNS #사내벤처 #대화AI #챗봇

LG CNS의 사내벤처로 시작한 단비Ai는 천만명 이상이 사용하는 LG U+ 고객센터 챗봇을 비롯한 다양한 챗봇을 싹틔우고 키워냈어요. 큰 기업이나 기관뿐만 아니라 소규모 팀에서도 대화Ai를 만들고 운영할 수 있는 '챗봇시대'를 열기 위해 오늘도 노력한답니다!

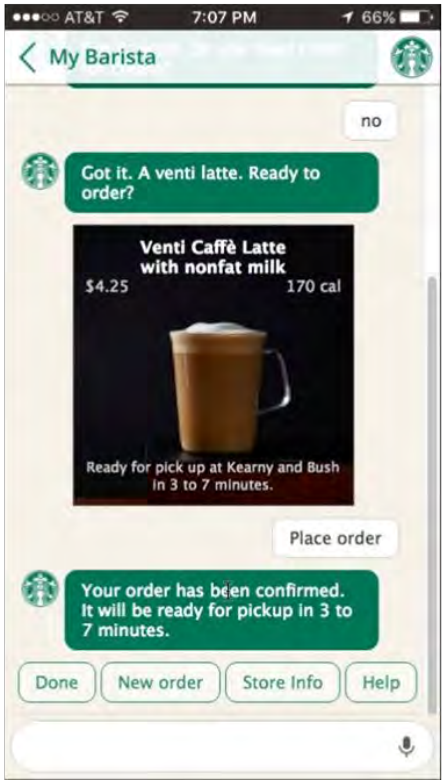
STEP 0

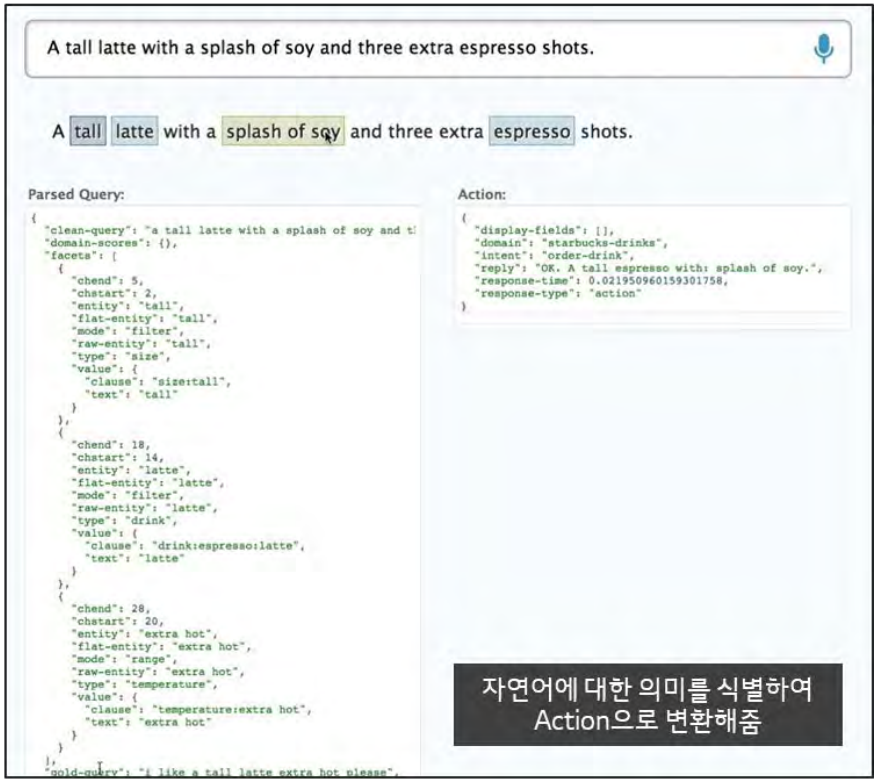
챗봇 사례 살펴보기

챗봇으로 어떤 것을 만들 수 있는 지 한번 살펴보아요!

첫 사례는 스타벅스의 바리스타봇입니다.

바리스타에게 주문하듯이 말하면 되는 사이렌오더에요. 국내에서는 표준 메뉴를 많이 선택하는 반면, 미국 고객들은 우유대신 두유로 에스프레소 샷을 3잔 추가하는 등 커스텀한 주문을 많이 한다고 해요. 늘 주문하던 메뉴는 입에 잘 붙어 있겠죠? 바리스타 대신 챗봇에게 늘 하듯 말로 주문하는 것입니다.

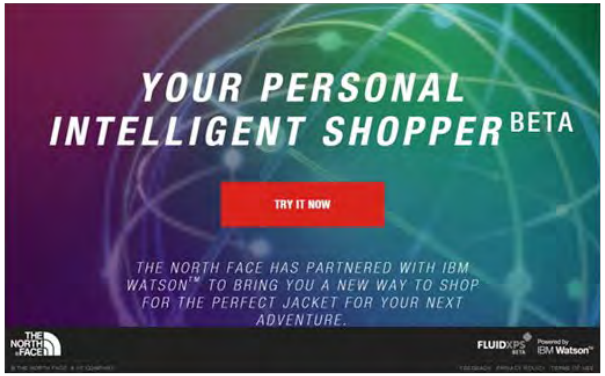


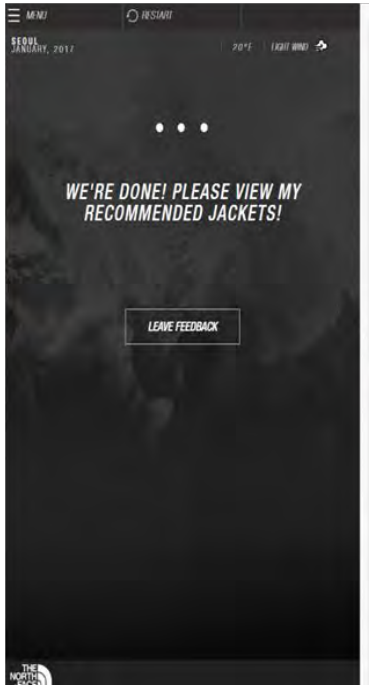


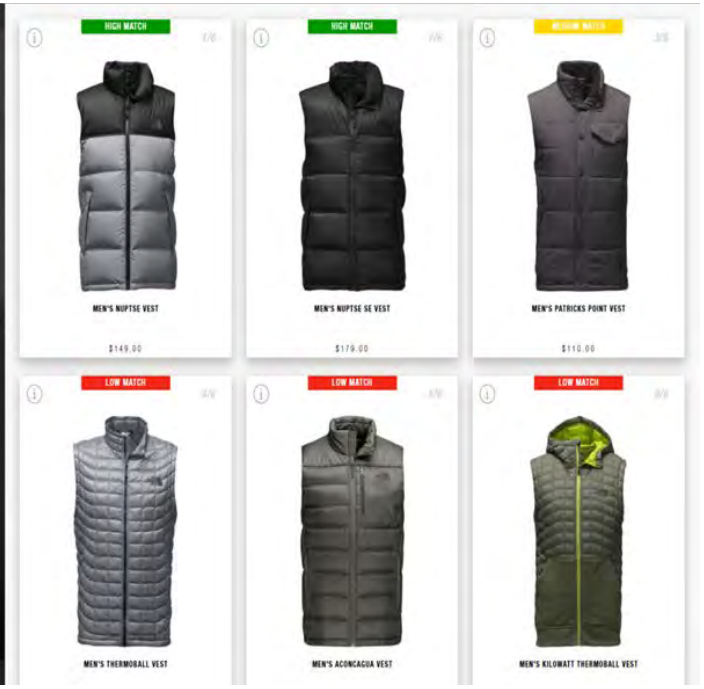
danbee.Ai

두번째! 노스페이스.

언제, 어디서 입을지 이야기 하면 적절한 소재와 두께의 자켓을 추천해줍니다.
예를 들면, “다다음주에 설악산에 가요.” 라든가 “7월에 히말라야 등반 때 입을 자켓을 추천 해줘.” 라고 이야기 하면 되는 것이죠. 고객이 이야기 한 시기의 기후상황에 맞는 (방수/통풍/두께가 고려된) 상품이 표시되는 것이죠.

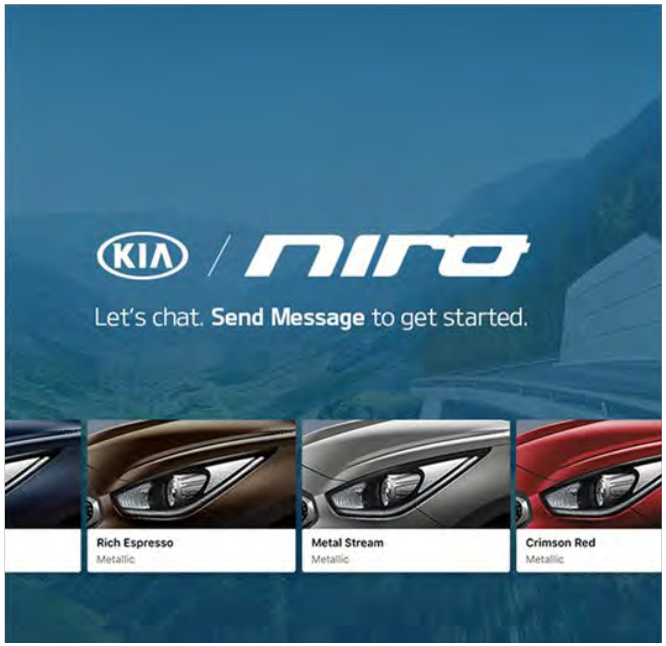


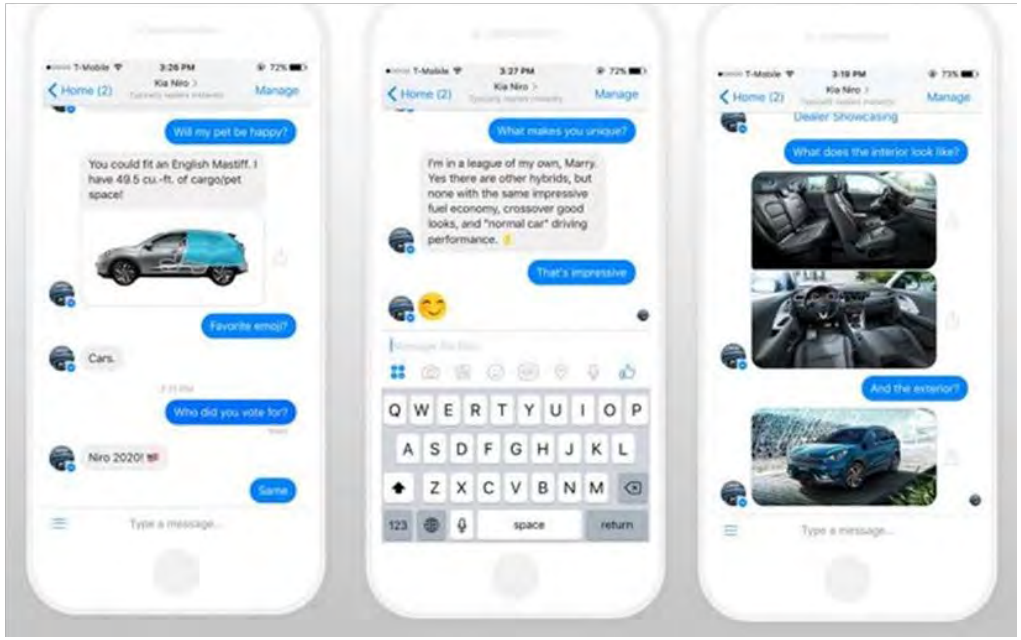




신제품 홍보 챗봇, KIA자동차

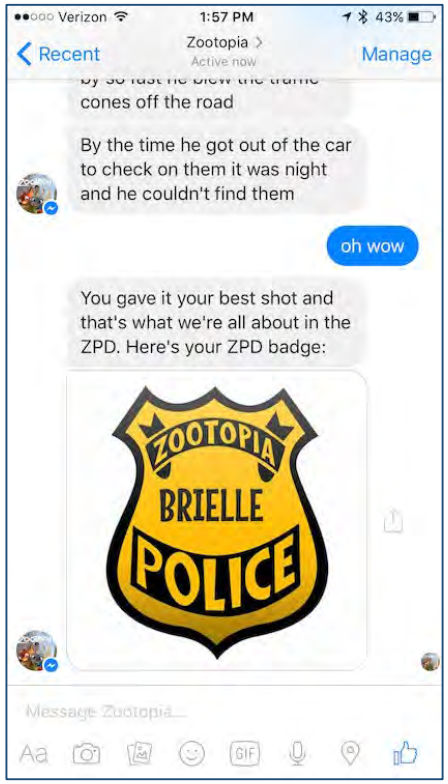
해치백 자동차에 대한 이야기를 나누다 보면, 자연스레 KIA자동차의 NIRO에 대해 알게 되고 어쩌면 시승 일정을 잡을 수도 있습니다. 페이스북에 챗봇을 만들어 연결하면, 대화형 마케팅 콘텐츠가 됩니다. 앞서 소개한 추천시나리오도 적용해 볼 수 있겠죠?





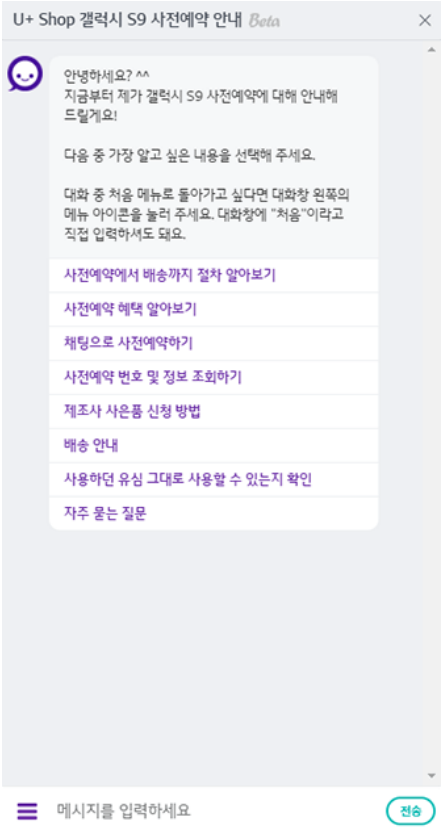
디즈니의 영화홍보 캐릭터

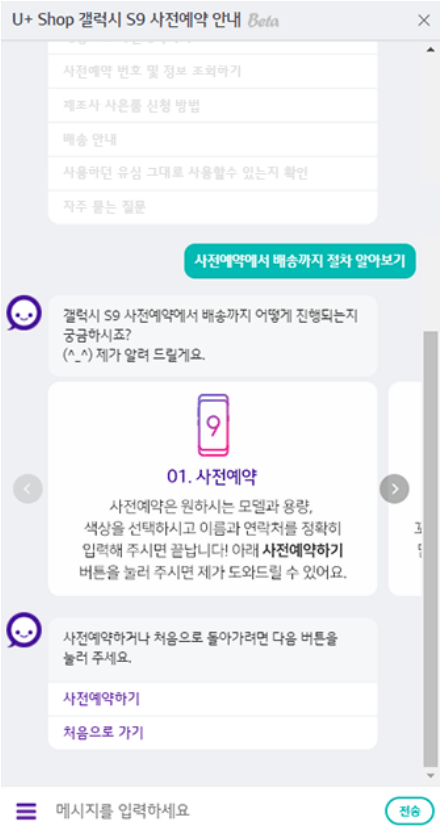
캐릭터의 말투와 영화속에 나오는 다양한 그래픽/영상 지적자산을 대화콘텐츠에 녹여서 사람들에게 노출 시킵니다. 대화 도중에 발견한 흥미로운 이야기의 뒷부분을 더 듣고 싶어 영화표를 예매할 지도 모를 일이죠. 페이스북에 적용된 사례입니다.

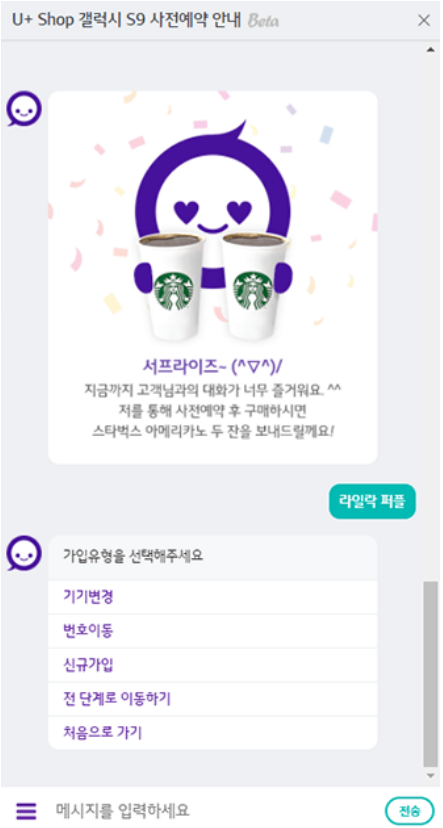


LG U+, 사전예약 챗봇

일정기간 신상품을 홍보하고 예약접수를 받는 챗봇입니다. 신형 스마트폰이 나올 때, 제품의 장점을 대화형으로 소개하고, 사전예약을 접수받는 것이죠.

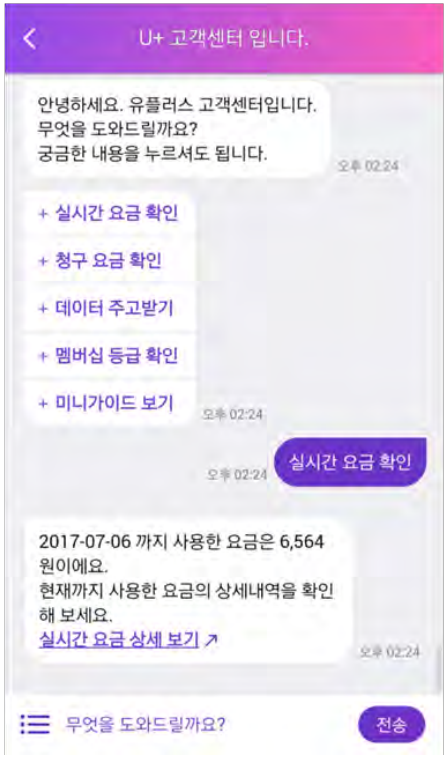






LG U+, 고객센터 챗봇

모바일 고객센터 앱에서 반복적으로 문의되는 질문에 대해 자동으로 24시간 무중단으로 응답합니다.
챗봇 서비스를 통해 월 초에는 데이터 선물하기, 월 중반에는 데이터 사용량 조회, 월말에는 요금제 변경이 많다는 것을 쉽게 알 수 있었습니다.

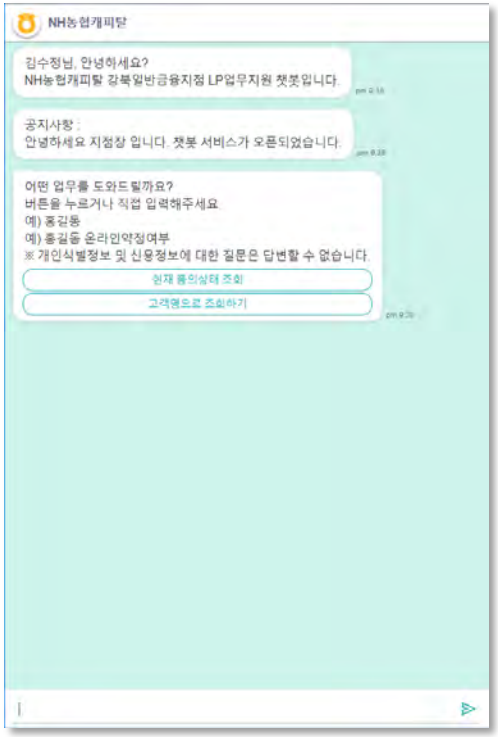


업무 지원 챗봇

업무시스템이 진화할 수록 기능과 정보가 다양해지는 동시에 찾기 어려워집니다. 말로 하면 원하는 기능과 정보를 찾아주는 고마운 업무 지원 챗봇입니다. 그룹웨어에 적용해서 모든 직원이 누릴 수도 있고 영업상 중요한 특정 직군이 사용하는 업무지원 챗봇도 만들 수 있습니다.

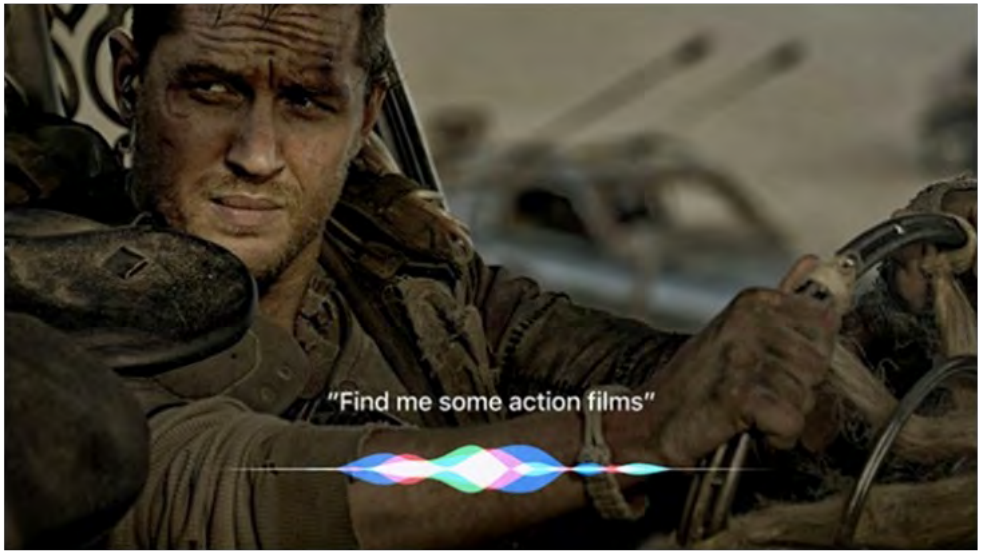
LG CNS 임직원 지원 챗봇

NH캐피탈 영업사원용 챗봇



대화형 검색

애플TV는 영화제목, 배우, 감독, 내용 등 중요한 메타정보를 자연어 속에서 찾아내 줍니다.
챗봇의 자연어 처리를 통해 가능해진 것이죠.
콘텐츠, 상품을 검색해야 하는 것이 핵심인 서비스를 운영하고 있다면, 대화형 검색을 고려해보세요.



<Apple Siri의 Sementic Search>

"탐크루즈가 나오는 액션영화 보여줘"
→ "올해 나온 것만 보여줘" (Context를 이어서 검색함)

어린이 대공원 안내 챗봇

서울시설공단에서는 대표전화로 문의되는 다양한 반복문의사항을 정리하여 챗봇으로 만들었습니다.
단답형으로 구성을 했음에도 이용자와 운영자 모두 만족을 하고 있는 좋은 사례입니다.

https://www.sisul.or.kr/open_content/childrenpark/

채널톡의 푸쉬봇

오프라인 매장에 방문한 고객에게 먼저 말을 걸듯, 온라인 채널에 방문한 고객에게 먼저 말을 건다면?
팝업보다는 가볍고, 배너보다는 높은 주목성으로 적절히 방해하지 않으면서 먼저 말을 걸어보면 어떨까요?

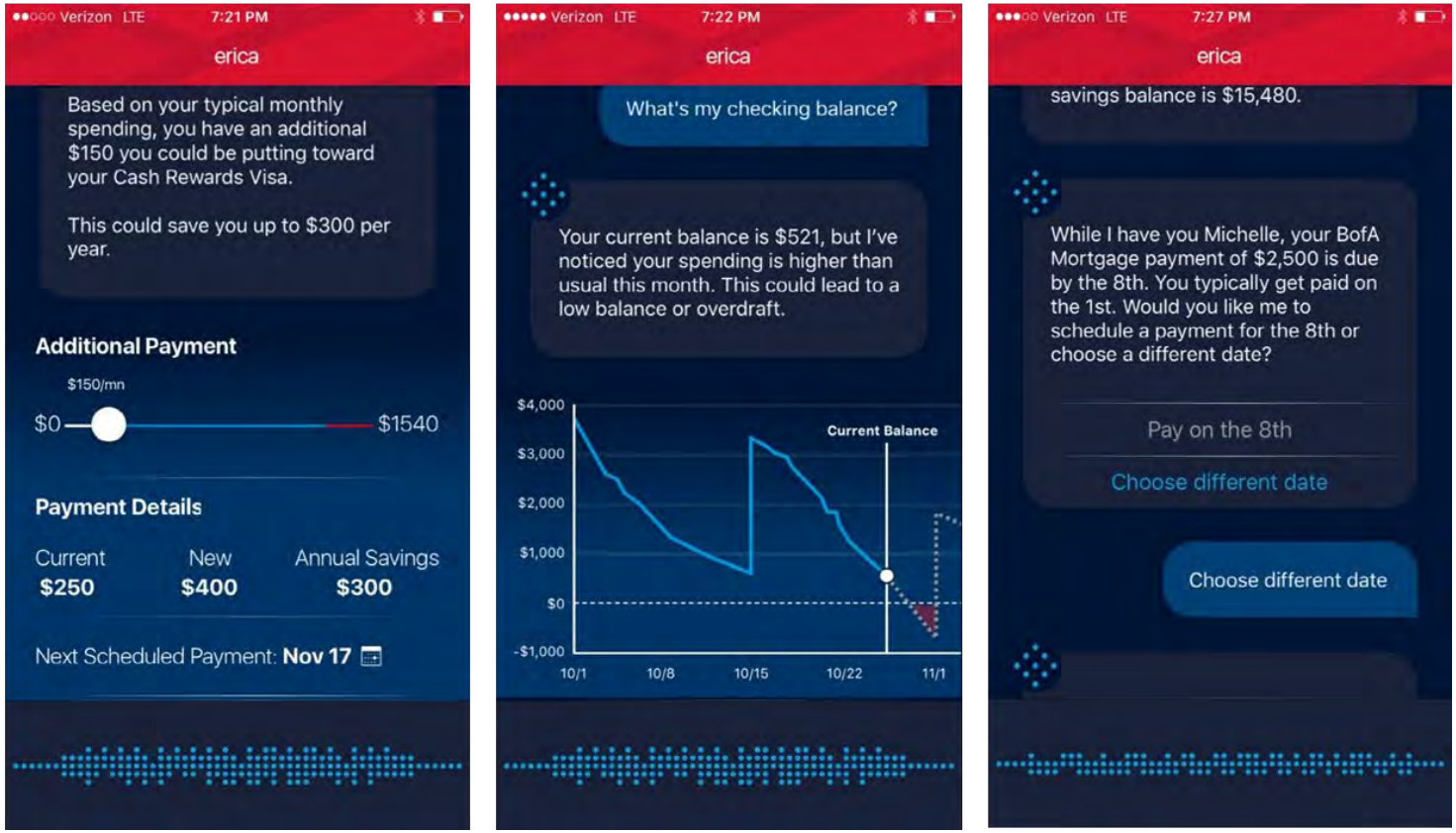
채널톡의 푸쉬봇 (이미지 출처 : 채널톡)

웹사이트 방문자의 액션에 따라
다양한 시나리오를 생각해볼 수 있어요.

- ✓ 회원가입시~ 쿠폰 발급
- ✓ 상세화면접근시~ 블랙을 선택한 고객이 75%, 화이트를 선택한 고객이 25%라고 팁을 제공
- ✓ 장바구니에 25,000원 이상인 경우, 30,000원 이상 구매 시 사은품이 있다고 안내

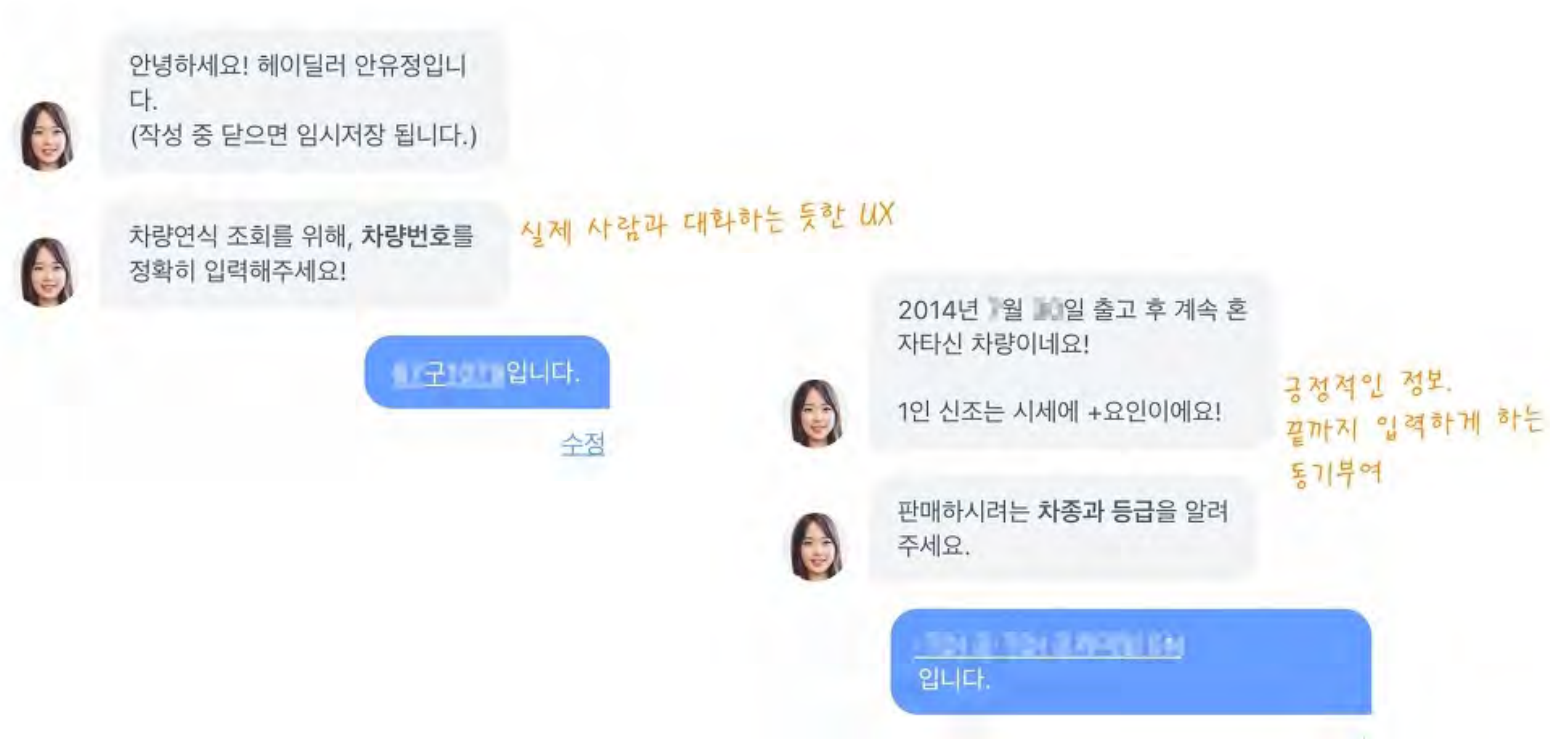
뱅크 오브 아메리카의 에리카

미국 은행 챗봇인 에리카도 앞서 소개한 푸쉬봇처럼 먼저 말을 겁니다. 고객이 지난 달보다 더 빠르게 현금을 소진한다면 소비를 조절하는 것이 어떻겠냐고 조언하고, 늘 200만원 가량 통장에 남아있다면 예금이나 펀드에 가입할 것을 권합니다.



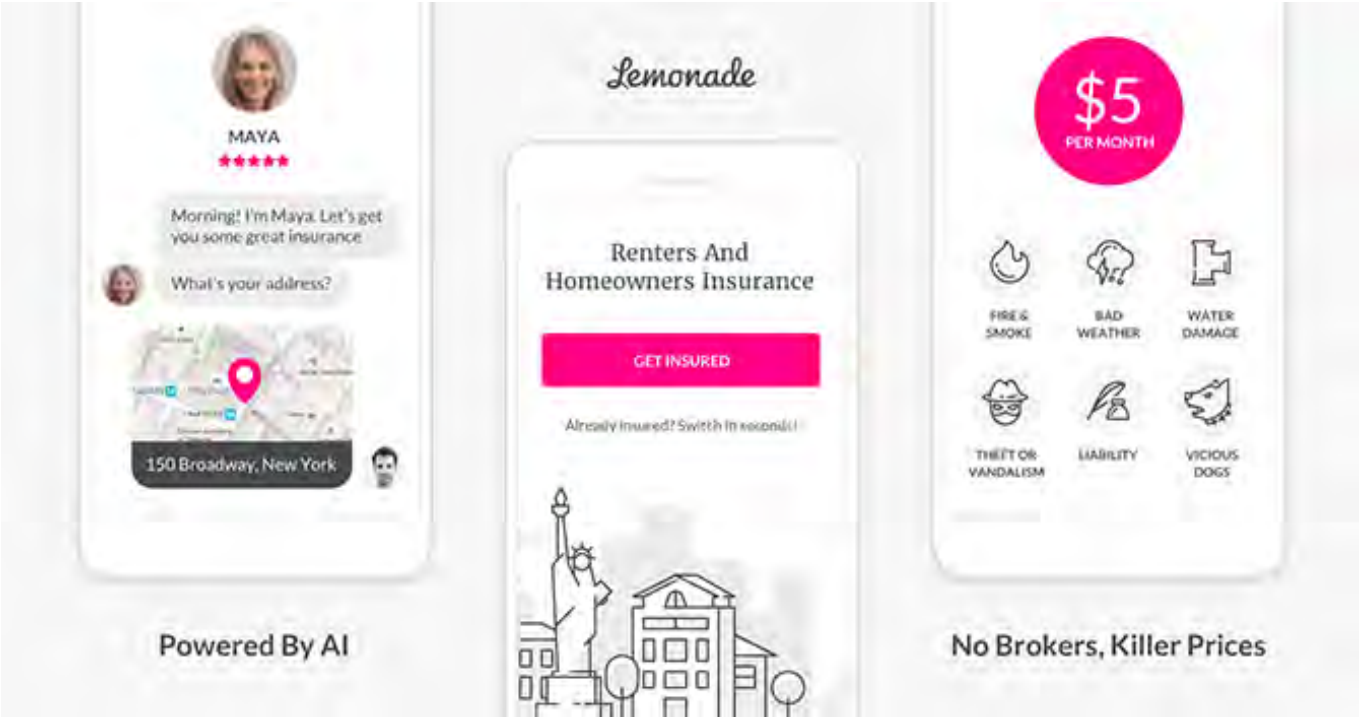
헤이딜러의 대화형 견적

중고차 거래 플랫폼인 헤이딜러입장에서는 서비스 흐름의 첫 단추인 <내 차 견적>에 다양한 시도를 합니다.
딱딱한 입력폼이 아닌 상담직원과 대화하는 형태로 견적을 위한 기본정보를 입력합니다.
대화를 하다보면 어느 새 견적이 끝납니다. 이를 통해 견적할 생각이 없던 분들도 견적을 하게 되고,
차를 팔 생각이 없던 분들도 차를 팔게 됩니다.



서비스 전체가 챗봇과 대화하는 형태, 레모네이드

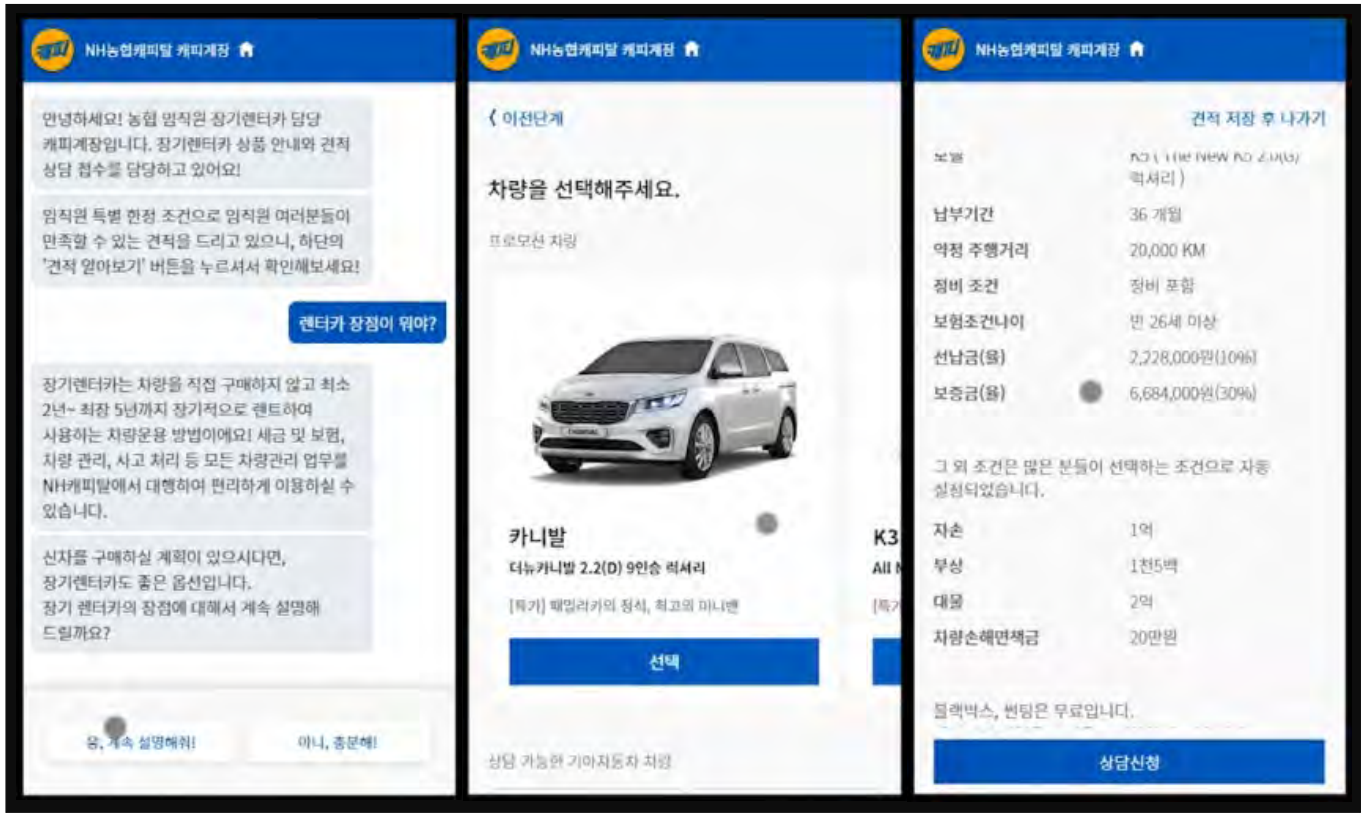
간단한 보험상품을 쉽고 빠르게 판매하고, 보험금 지급도 매우 간단한 절차로 처리하는 레모네이드라는 스타트업입니다. 회원가입부터 보험금 지급까지 서비스 전체가 대화형UX로 되어 있습니다.



https://1boon.kakao.com/bizion/5a8e133d6a8e510001e7546e

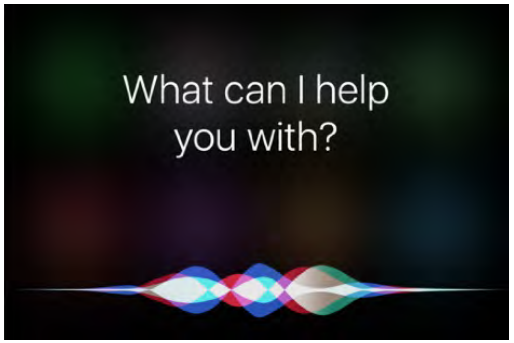
NH농협캐피탈, 임직원용 렌터카 견적 및 상담접수 봇

NH농협은행 캐피계장은 임직원들을 위한 장기렌터카에 대한 견적과 상담접수를 진행합니다.
장기렌터카의 장단점에 대해 설명해주고 견적을 위해 필요한 정보를 수집하여 영업사원에게 전달합니다.
영업사원은 전달받은 정보와 어떤 차를 살펴보았는지 확인하고 빠르게 전략적인 영업을 펼칠 수 있습니다.



모바일 가상비서와 AI스피커

챗봇 하면, 메신저에서 텍스트를 주고받는 장면을 많이 떠올리지만 음성인식과 음성합성기술이 연결되면 모바일 가상비서 시리나 구글 어시스턴트, AI스피커가 됩니다.



대화형 디바이스도 살펴보죠!

AI스피커처럼 말을 할 수 있는 능력은 '스피커'에만 의미있는 것이 아니에요! 말을 알아 듣는 대화형 키오스크, 서비스 로봇, 가전제품에도 말하는 기능이 있다면 훌륭하게 진화합니다. 리모컨을 찾는 것이 아니라 "에어컨! 22도로 시원하게 해줘"

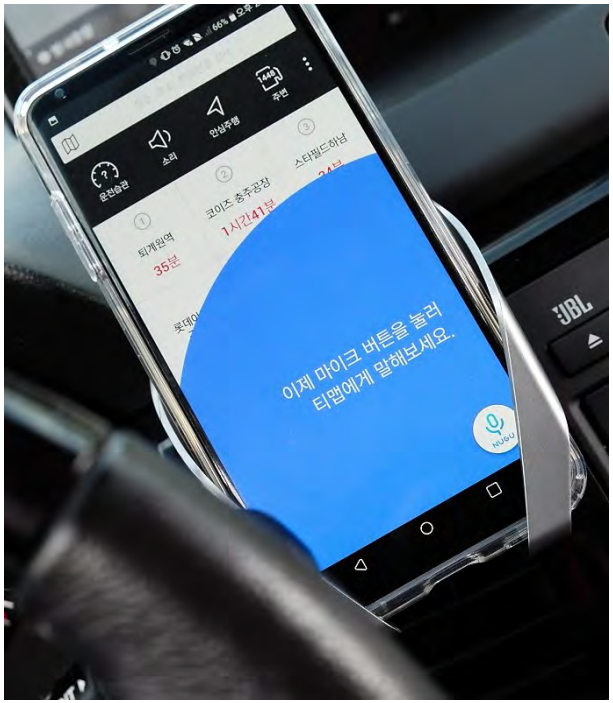
대화형 키오스크

서비스 로봇

대화형 가전제품

앱 내 가상비서의 등장입니다.

우리는 모바일앱의 시대에 살고 있습니다. 앱의 기능이 풍성해지는 만큼 원하는 기능을 찾기 어렵습니다. 특히 운전중과 같은 양손을 쉽게 사용할 수 없을 때! 앱내 가상비서는 대신 기능을 찾아서 실행해줍니다.



<T맵에서 일하는 아리>

화면이 제공되는 AI스피커

터치스크린이 함께 제공되는 AI스피커도 등장했습니다. 코끼리의 생김새를 말로 설명하기 보다는 사진이나 영상이 더 효과적이겠죠. 거실이나 주방에 두고 사용하면 편리할 것 같습니다.
백문이 불여일견. 대화형 인터페이스는 그래픽 인터페이스와 시너지를 내는 방향으로 발전합니다.

<터치스크린이 함께 제공되는 AI스피커, 샬롯 홈>

1. 나의 첫 챗봇 만들기

지금부터 본격적으로 챗봇을 직접 만들어 볼께요!

준비물

- 인터넷 접속 가능한 노트북과 크롬브라우저

회원가입 절차

1. https://danbee.ai에 접속
2. [무료 체험 시작] 클릭
3. 요금제 선택화면에서 Trial의 [무료 체험 시작] 클릭
4. 이메일 또는 소셜미디어로 회원 가입을 진행합니다.

※ 체험기간 28일동안은 1,000건 사용량 이내 무료입니다.
※ 챗봇에게 말을 하고 답을 받을 때, 외부 시스템과 연동 호출을 할 때마다 사용량이 1건 씩 카운트 됩니다.
걱정 마세요. 1,000건을 28일 내에 소진하는 경우는 매우 드문 일입니다.
※ 1번 사용되는 사용건을 단비Ai에서는 1 CC, Chat Count라고 부릅니다.
※ 무료사용기간 동안에 언제든 우측상단의 본인 이메일 주소 > 계정관리 > 계정 탈퇴를 클릭해서 탈퇴할 수 있습니다.
※ 요금제에 대해서는 https://danbee.ai/pricing.html 에 자세히 소개되어 있습니다.

단비Ai에서 챗봇을 만드는 방법 3가지!

우리는 챗봇 위자드를 이용해서 시작하겠습니다.

새로 만들기 (검은띠)

도화지 같이 아무것도 만들어지지 않은 챗봇입니다.
완전히 새로운 챗봇을 만들어 보실 수 있습니다.

챗봇 샘플 (파랑띠)

미리 만들어진 대화모델이 있습니다. 대화모델을 수정해서 원하는 챗봇으로 변경하여 만들어보실 수 있습니다.

챗봇 위자드 (흰띠)

답변에 활용될 콘텐츠를 입력하면,
미리 만들어진 대화모델과 연결되어 챗봇이 생성됩니다.

챗봇만드는 법을 아래의 순서로 배우세요.

이 교재의 내용이 아래와 같은 순서로 되어있답니다.

1. FAQ위자드, 셀라몬으로 단답형 챗봇 만들기

엑셀로 정리한 질문과 응답 내용을 업로드하여 챗봇을 만듭니다.
단답형 챗봇을 고려하신다면, 1단계만으로 충분히 챗봇 서비스가 가능합니다.

2. 회사소개 챗봇 위자드

회사의 위치, 연락처 등 회사를 소개를 챗봇을 만듭니다.
이미지와 버튼, 간단한 API연동을 통한 접수시나리오도 경험할 수 있습니다.

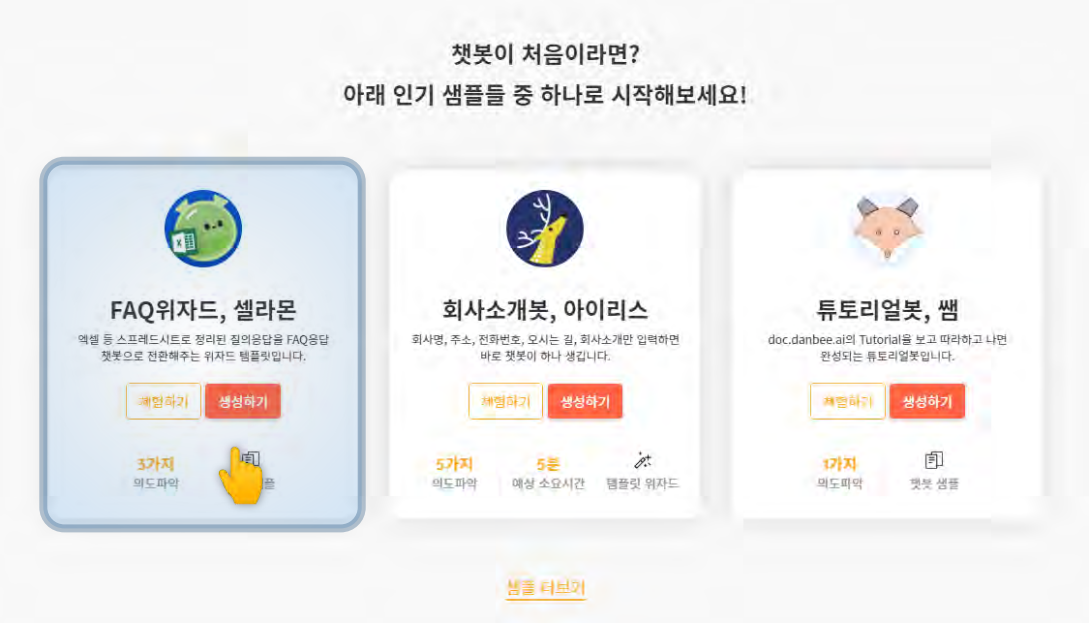
3. 회사소개 챗봇 위자드에 대화 시나리오 추가해보기

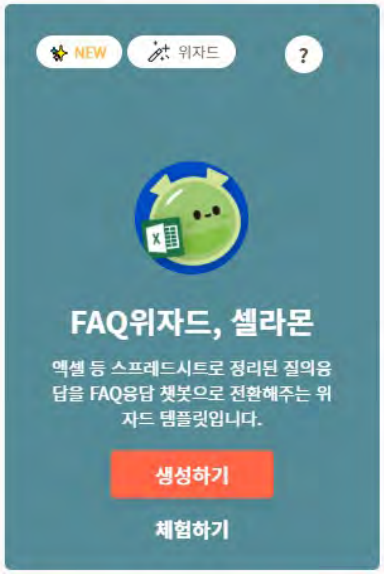
2번에서 만든 위자드로 만들어낸 챗봇에 여러가지 시나리오를 추가해보면
어느 새 챗봇 전문가가 될 것입니다.

2. FAQ챗봇

챗봇 목록 > 챗봇 생성하기 > FAQ위자드, 셀라몬을 생성합니다.

질문과 응답을 정리한 엑셀파일이 있다면 3분이면 만들 수 있습니다.





스프레드시트를 채우면, 챗봇이 된다. FAQ챗봇

엑셀파일에 질문(question), 답변(answer), 링크버튼(button), 링크주소(button link) 형태로 정리해두면 편합니다. 버튼과 URL은 선택사항입니다. 비워두면 버튼이 표시되지 않습니다.

	A	B	C	D
1	질문(필수)	답변(필수)	[1] 버튼 명 (선택)	[1] 버튼 url (선택)
2	챗봇은 어떻게 만드나요?	안녕하세요! OO 쇼핑몰입니다. 챗봇은 단비에서 만드실 수 있습	단비로 이동	https://danbee.ai
3	이번주 인기상품 추천해주세요.	이번주 새로운 추천상품은 아래 링크에서 만나볼 수 있습니다.	추천상품 보러가기	https://추천상품URL.com
4	사이즈 선택을 어떻게 해야할지 헷갈려요.	제품안내 페이지 상단에 실착 사이즈가 적혀 있어요. 사람마다 체형이 다르고 추구하는 핏이 달라서 가지고 있는 옷과 실착 사이즈로비교하는 것이 가장 정확하답니다.		
5	교환/반품은 어떻게 하나요?	제품을 받은 후 7일 내로 접수해주세요. 교환은 동일상품에서 사이즈/색상 교환만 가능합니다. 왕복택배비 5000원은 고객님 부담입니다. 불량제품의 경우에는 택배비 부담없이 처리해드립니	OO택배 바로가기	https://OO택배URL.com
6	교환/반품이 안되는 경우가 있나요?	제품 택에 훼손이 있는 경우는 안 되요. 또는 고객님 부주의로 제품에 손상이 간 상태로 교환/반품 요청을 하시는 경우에는 처리해드리기 어렵습니다. 양해 부탁드려요.		
7	반품할건데 현금으로 환불해주세요.	카드결제/휴대폰 결제 등은 불가능하고, 무통장 입금결제건만 현금환불 가능합니다. 결제 당월이 지났을 경우 결제수단 정책에 따라 수수료를 제외하여 환불해드리게 됩니다.		
8	여러 개 샀는데 하나만 부분취소 가능할까요?	부분취소를 원하시는 분은 별도 1:1문의를 주셔야 진행가능합니다. 가능여부를 확인 후 진행해드립니다. 불가능한 경우, 전체결제 취소 후 부분결제 진행합니다.		
9	무통장입금 결제는 어떻게 환불받아요?	1:1 문의란에 성명/계좌번호/은행명/주문번호를 남겨주세요. 상품 검수 완료 후 즉시 처리됩니다.		
10	휴대폰 결제 환불시 왜 수수료가 빠지나요?	휴대폰 결제서비스사 이용약관에 따라 해당 결제서비스 이용료 항목으로 3.5% 수수료가 청구됩니다.		
11	무료배송 기준이 궁금해요.	3만원 이상 주문시 무료배송입니다. 제주 등 도서산간 지방은 추가비용이 발생할 수 있습니다.		
12	배송은 언제 될까요?	평균적으로 주문일 2~3일 내에 도착합니다. 제주 등 도서산간 지방은 시일이 더 소요될 수 있습니다.		
13	배송이 안와요. 언제 오나요.	택배사 사정에 따라 기본 안내 일정보다 늦어질 수 있는 점 양해		
14	결제했는데 배송지변경 안되나요?	고객님께서 직접 입력으로 수정하실 수는 없습니다. 1:1 문의를 통해 신청해주셔야 합니다. 단, 운송장 출력 이후에는 수정이 불		
15				

위자드에서 요구하는 정보를 차례로 입력하기만 하면 됩니다.

1. 프로필 사진, 챗봇명, 설명, 카테고리를 설정합니다.
2. 스킬추가 영역의 질의응답(FAQ)에 있는 체크박스를 체크합니다.
3. (선택) [샘플다운로드]링크를 클릭하여 참고할 수 있는 엑셀파일을 다운받으실 수 있습니다.
4. [다음 단계로] 버튼을 클릭합니다.
5. 공통변수 페이지에서 회사명과 상세문의링크를 입력합니다.
6. (선택) 상세문의 링크는 챗봇이 답변하지 못한 경우, 사용자가 활용할 수 있는 링크를 의미합니다.
7. 질문과 답변을 차례로 입력하거나 스프레드시트에서 질문과 답변 영역을 복사해서 붙여넣기하면 챗봇이 학습할 수 있는 데이터가 입력됩니다.
8. (선택) 스프레드시트에 답변과 관련된 추가적인 정보를 제공하는 웹URL이 있다면, 버튼명과 버튼URL을 입력해서 사용자가 클릭할 수 있는 링크를 제공할 수 있습니다. 빈 상태로 두면 버튼이 표시되지 않습니다.
9. (선택) [샘플 다운로드] 버튼을 클릭해서 최초에 FAQ정보를 취합하고 정리할 때 활용하실 수 있습니다.
10. (선택) [업로드] 버튼을 클릭해서 xls, xlsx 파일을 업로드할 수 있습니다. 파일 형식이나 인코딩 상태에 따라 정상적으로 업로드 되지 않을 수 있습니다. 그럴 때는 9번에서 설명된 것 처럼 질문과 답변 영역을 복제하여 붙여넣기 하시기 바랍니다.
11. 이 상태에서 [다음단계로]버튼을 클릭하면, 챗봇이 생성됩니다.
12. 마지막 단계에 나오는 QR코드, URL을 통해 다른 사람도 챗봇을 사용할 수 있게 됩니다. Embed코드를 이용하면 여러분들의 웹사이트의 우측하단에 쉽게 챗봇을 적용시킬 수 있습니다.
13. [챗봇 생성하기]버튼을 클릭하여 챗봇 생성을 마칩니다.

만든 챗봇 수정하는 방법

앞서 위자드 형식으로 입력한 정보는 아래의 메뉴에서 찾아 수정할 수 있습니다.
챗봇 관련 정보 및 질문/답변 콘텐츠가 변경되면 언제든지 수정할 수 있습니다.

1번단계에서 입력한 프로필사진, 챗봇명, 설명, 카테고리 –> [챗봇프로필 설정] 메뉴
5번단계에서 입력한 공통변수 정보 –> [챗봇 > 챗봇제작 > 공통 변수] 메뉴
7번단계에서 입력한 질문과 답변에 대한 정보 –> [챗봇 > 고급기능 > 지식답변관리] 메뉴

서비스 하고자 하는 챗봇이 단답형으로 충분하다면, [3. 회사소개 챗봇]은 건너뛰어도 무방합니다. 바로 [3. 채널연결]로 가셔도 됩니다.

위자드가 아닌 챗봇에도 FAQ응답 콘텐츠를 등록할 수 있습니다.

단순문의에 응답하는 FAQ응답은 챗봇의 기본적인 스킬로 FAQ위자드, 셀라몬이 아니더라도 활성화하면 여 사용할 수 있습니다. [그룹 > 그룹챗봇 > 지식 라이브러리]에 FAQ형태의 데이터를 정리해여 입력한 후에 [챗봇 > 고급기능 > 지식 답변 관리]메뉴에서 연결하시면 됩니다.

99% 단순 문의 응답을 FAQ지식라이브러리에 등록하고, 1% 메인 대화시나리오를 대화의도+대화흐름으로 구성하세요.

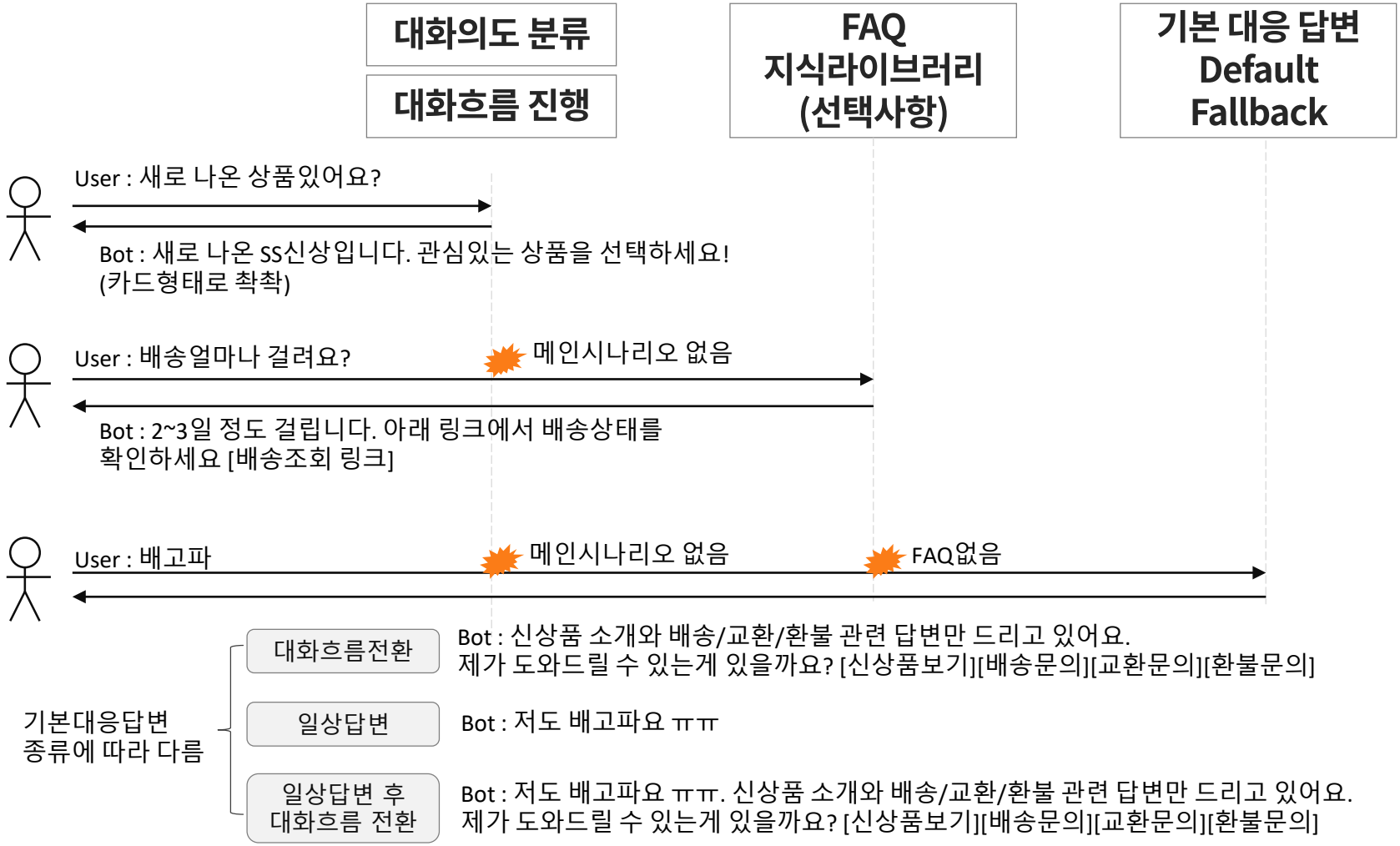
기능과 콘텐츠가 풍부할 수록 챗봇서비스의 품질은 높아집니다.

그러나 기능과 콘텐츠가 많아질 수록 관리의 어려움이 있습니다.

중요하거나 빈번하게 사용되는 메인 대화 시나리오는 대화의도+대화흐름으로 구성하더라도,

단순 문의는 FAQ지식 라이브러리로 만드는 것을 추천드립니다.

사용자 입력문장에 대한 답변 매커니즘



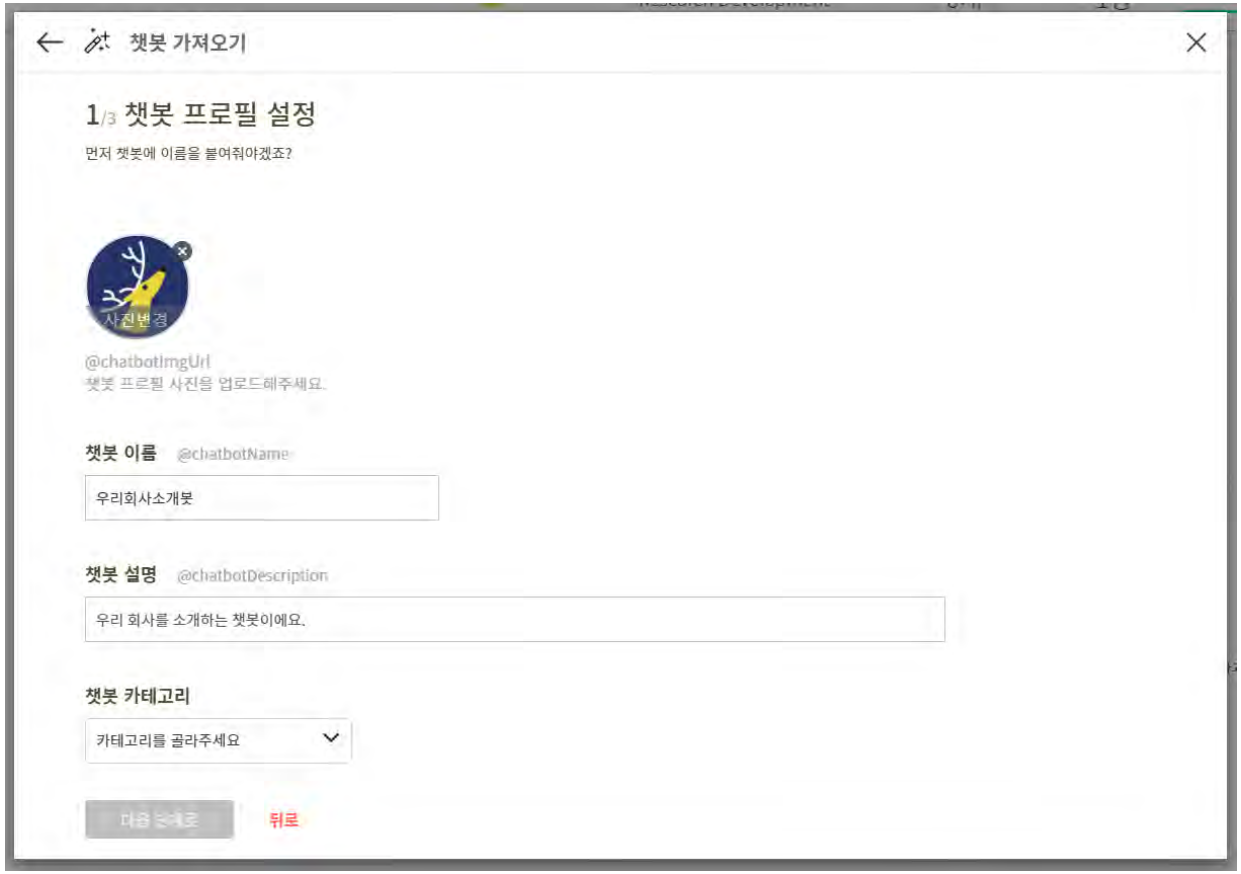
STEP #3

3. 회사소개 챗봇

첫 챗봇은 위자드를 통해서 만들어 볼께요.

1. 최초 로그인 이후 나오는 챗봇 선택화면에서 회사소개봇, 아이리스를 선택합니다.
2. 이 자료를 보기 전에 이미 만들어본 챗봇이 있다면,
   챗봇 > 챗봇목록 > 회사소개봇, 아이리스를 선택합니다.

소속된 회사 정보를 입력하면 챗봇이 생성됩니다.



회사 설명은 검색엔진에서 검색할 때 활용되는 설명 정보인 만큼 잘 적어주세요.

첫 챗봇인 만큼 조금 더 정성스럽게 입력해보아요.

실제 전화번호와 이메일 주소, 회사 주소를 입력해야 제대로 동작합니다.

짜잔! 챗봇이 완성되었어요 :)

1. 왼쪽 QR코드를 스마트폰으로 찍어보세요.
2. [URL복사]를 클릭하여 새로운 브라우저창에 붙여넣기(Ctrl+V) 해보세요.

   이제 다른 사람들이 여러분이 만든 첫 챗봇을 사용할 수 있게 되었습니다.

디자인을 바꾸어 볼까요?

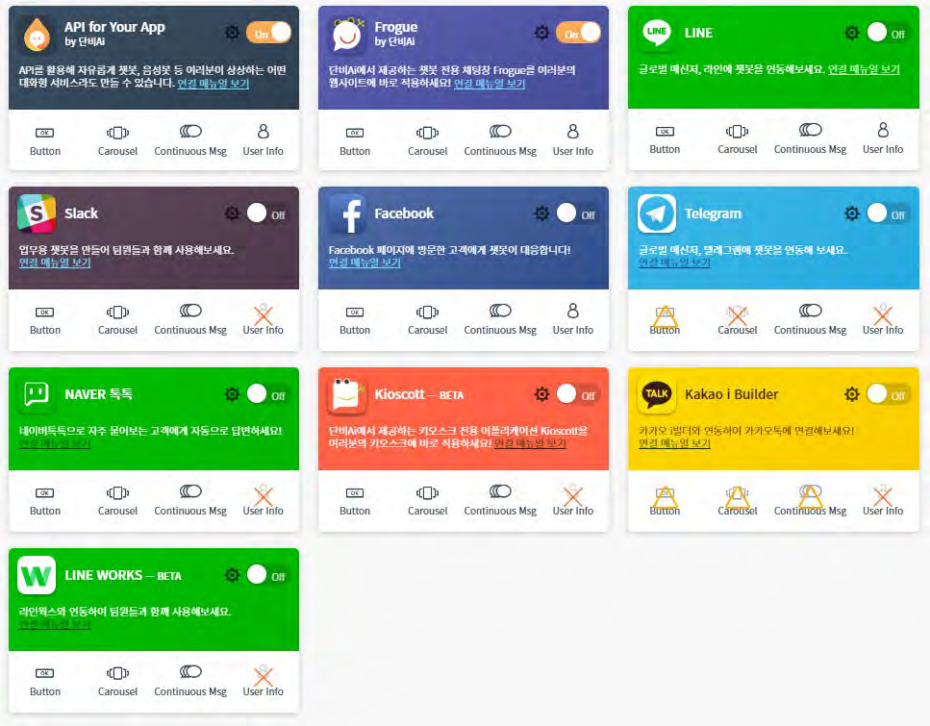
1. [여기]를 클릭합니다.

4. 채널 연결

챗봇제작 > 채널연결에 Frogue를 설정할 수 있습니다. 회사나 챗봇의 브랜드 이미지에 맞는 컬러를 설정해보아요.

1. [적용]을 클릭한 후에 스마트폰에 있는 챗봇 채팅창을 [새로고침] 해보세요.
2. 챗봇 URL을 복사해서 지인에게 전달하고 “내가 만들어 봤다.” 라고 이야기 해보아요.
3. 우측 상단의 [X] 버튼을 클릭해서 팝업창을 닫습니다.

Frogue외에도 만들어진 챗봇은 다양한 대화 채널에 연결할 수 있습니다.



1. API를 다룰 수 있는 개발자라면, API for Your App을 이용해 커스텀 대화채널에 연결할 수 있습니다.
2. Frogue는 단비Ai에서 제공되는 웹채팅창입니다.
3. 그 외 채팅서비스에서 챗봇 API를 제공하는 경우 연결할 수 있게 서비스되고 있습니다.

방금 만든 챗봇을 텔레그램에 연결해 볼께요~

1. 텔레그램 웹버전에 가입/접속합니다.

   https://web.telegram.org/

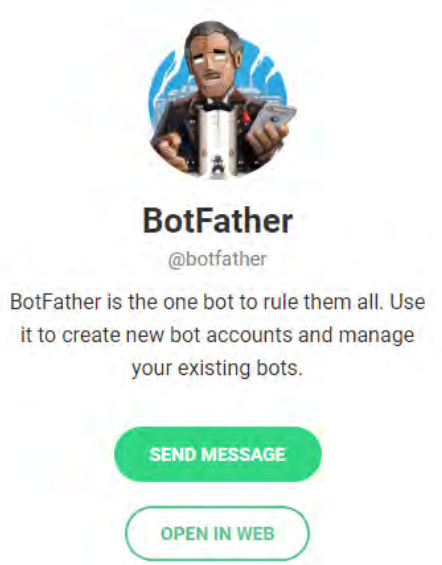
왜 하필 텔레그램인가요?

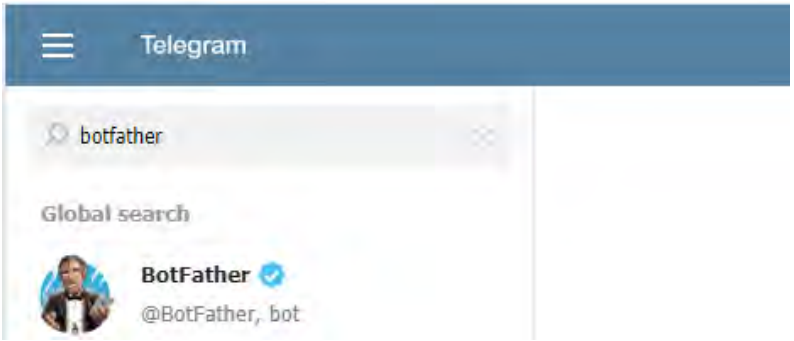
텔레그램은 계정 발급 절차가 간단해서 즉시 가능합니다. 그리고 신청 절차도 챗봇!
라인은 과정이 조금 더 복잡하고, 카카오와 페이스북은 심사절차가 있어
당일 실습이 어려워요. 아래 링크에서 연결하는 방법을 공유해두었습니다.
https://doc.danbee.ai/channel_connection_settings.html

봇아버지를 찾으세요.

1. BotFather를 찾습니다. 또는 아래 링크로 접속합니다.
   이분이 텔레그램 직원 대신 챗봇연결을 도와주실 분입니다.

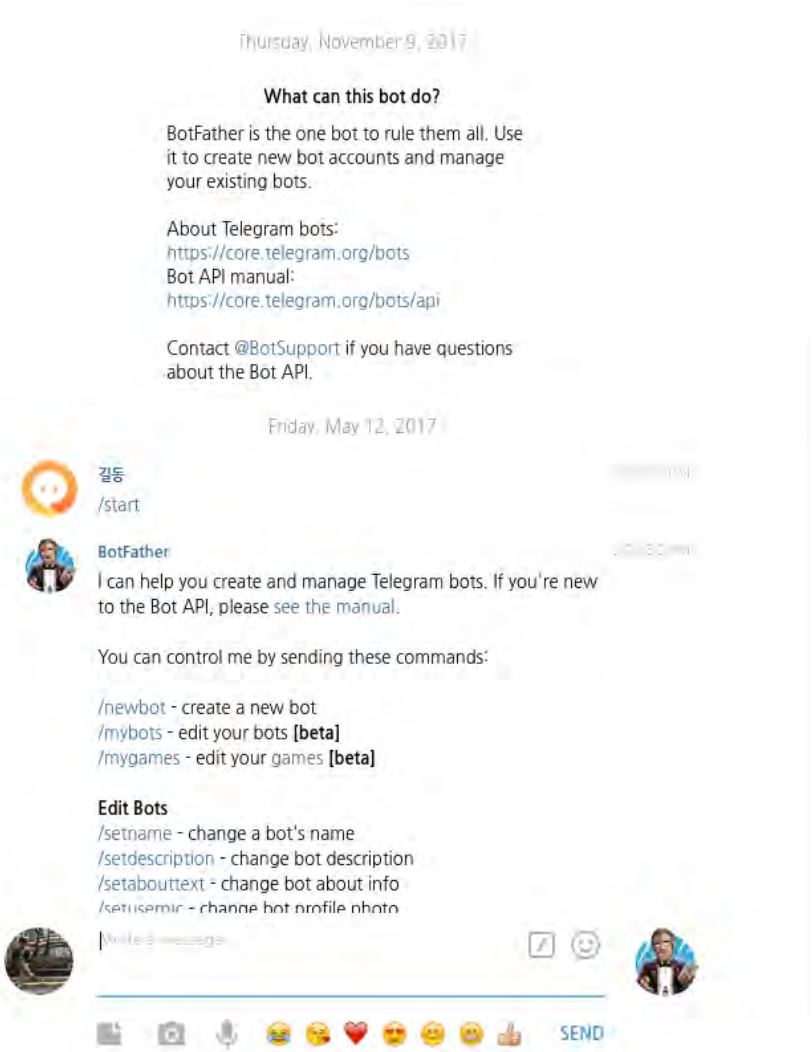
   https://telegram.me/botfather





대화상대에서 botfather를 검색하면 나오는 챗봇이에요.
파란색 체크 마크를 꼭 확인하세요.

봇아버지에게 새 챗봇을 만들어달라고 부탁합니다.



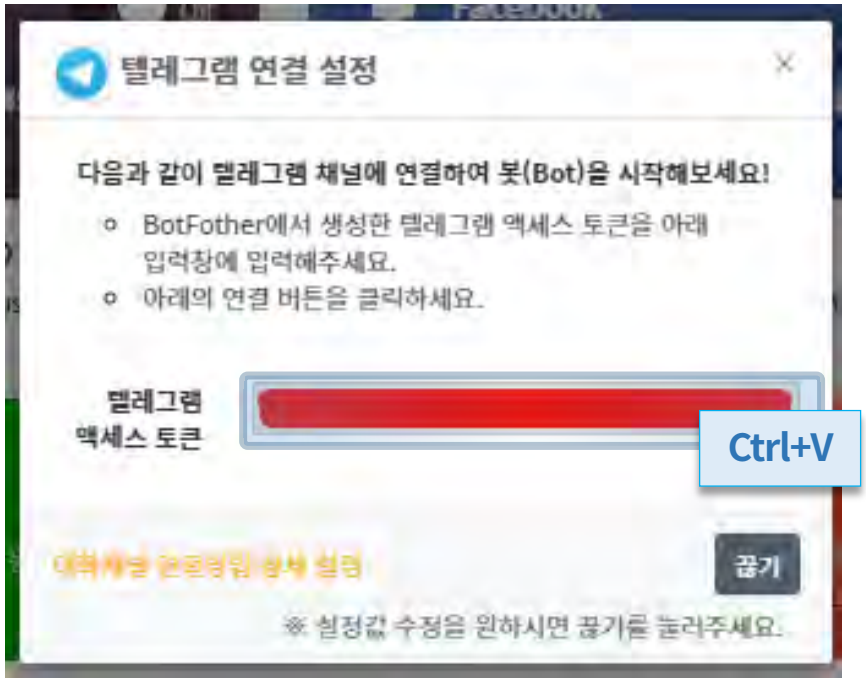
2. “/start”라고 입력하면 BotFather가 해줄 수 있는 것들이 나타납니다.
3. “/newbot”이라고 입력하면 봇이름과 봇계정명을 입력하여 챗봇을 생성할 수 있어요.
4. 봇계정명은 bot으로 끝나야 합니다.

봇아버지가 알려준 연결을 위한 암호를 복사해요.

5. 생성된 봇은 [t.me/챗봇계정명]형태의 URL을 통해 접속할 수 있습니다.
(접속해도 아직 단비와 연결되어 있지 않아 동작하지 않을 꺼에요.)

6. 연결을 위해 Access Token 정보를 복사(Ctrl + C)합시다.

봇아버지께서 알려준 연결을 위한 암호를 단비Ai의 텔레그램 연결 설정에 등록하여 연결을 마칩니다.



7. 복사한 Access Token 정보를 단비Ai의 텔레그램 연결설정 팝업에서 붙여넣기 (Ctrl + V)하고 [연결] 합니다.

8. 연결된 봇은 [t.me/챗봇계정명] 형태의 URL을 통해 접속할 수 있습니다. /start라고 입력하면 대화가 시작됩니다.

모바일 또는 웹에서 봇 계정을 찾아서 대화할 수 있습니다.

이처럼 챗봇 API를 제공하는 메신저 서비스에 챗봇을 만들어 연결할 수 있습니다.하나의 챗봇을 만들어 여러 메신저 계정에 연결할 수도 있습니다.

잠시, 여러분이 만든 첫 챗봇과
대화해보도록 해요 :)

이번엔 페이스북에 연결해보겠습니다.

1. Facebook for Developer에 접속합니다.

   https://developers.facebook.com/

시작하기 전에 알아야 할 것!

1. ‘Facebook계정’과 챗봇을 추가할 ‘페이스북 페이지’가 미리 준비되어야 합니다.
   이미 페이스북 페이지를 운영중이라면 당연히 가지고 있으실 것입니다.
2. 챗봇연결이 되어도, Facebook 운영팀에서 ‘심사’하는 과정이 있습니다. 2~3일, 길게는 2주가 걸리기도 합니다. 불법적이거나 동작하지 않는 불량 챗봇을 오픈하지 않도록 하는 페이스북의 정책입니다. (단비Ai가 어떻게 해드리기 힘든 부분)
   심사를 위해서는 챗봇서비스에서 다룰 개인정보취급방침정보가 담겨있는 웹 URL과 1024 * 1024 px 사이즈의 챗봇 프로필 이미지가 필요합니다.

페이스북에 연동하는 앱을 만드는 것으로 시작됩니다.

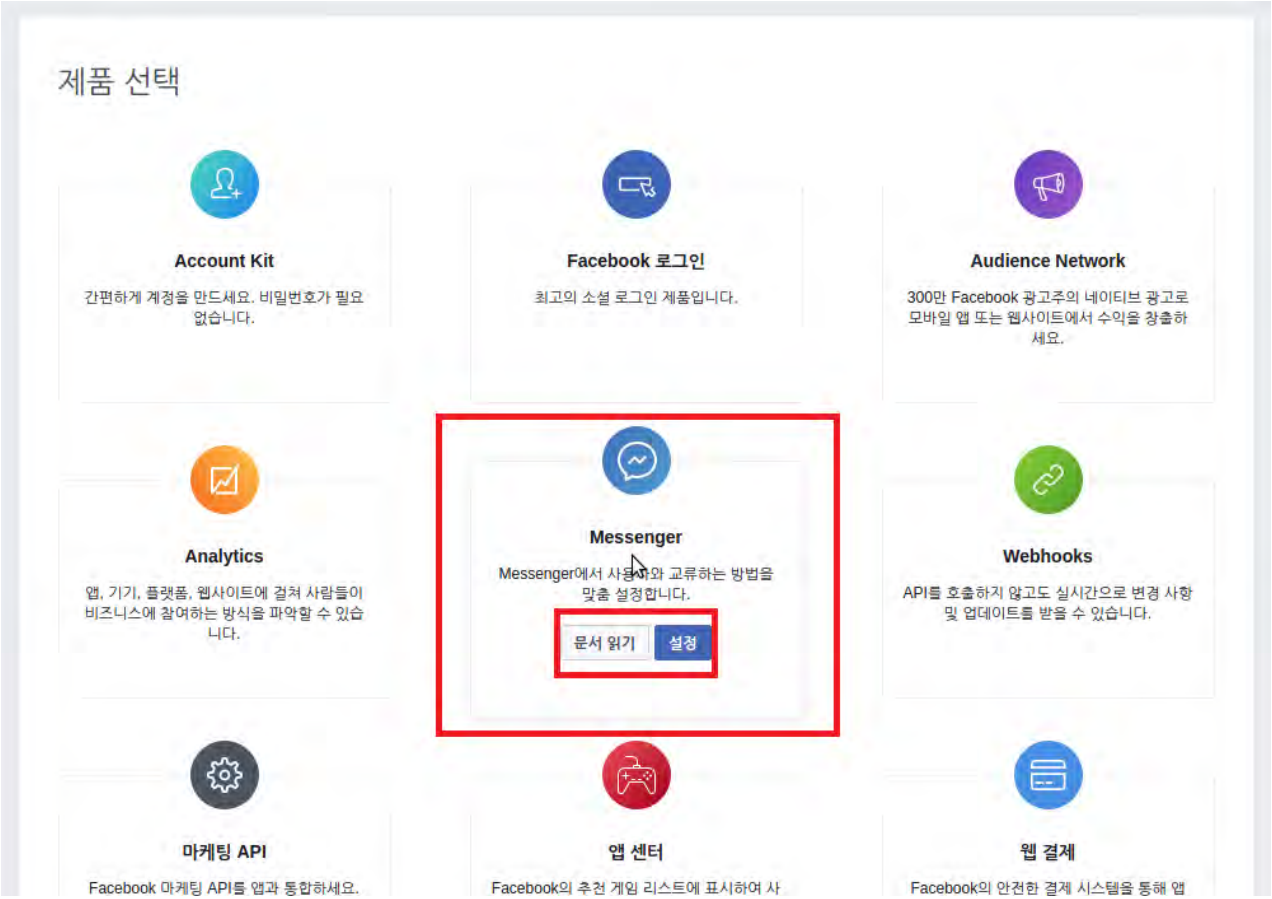
2. Facebook계정으로 로그인 한 후, 우측상단의 내 앱 > [앱 만들기]를 클릭합니다.

앱 이름을 정해주세요.

3. 표시이름과 연럭처 이메일을 입력 후 앱ID를 만듭니다.

메신저를 선택합니다.

4. 제품중 Messenger의 버튼을 클릭 하여 설정 페이지로 이동합니다.



엑세스 토큰에서 연결하려고 하는 페이지를 선택합니다.

5. 액세스 토큰 영역에서 페이지를 선택하고 [토큰생성]을 클릭합니다.

6. 생성된 토큰은 [복사]해둡니다.

단비Ai화면으로 돌아옵니다.

7. [고급설정(Advanced)] > [채널 연결(Connect of Channel)] 메뉴로 이동 하십시오.

8. Facebook 타일 우측 상단에 설정 아이콘을 클릭하십시오.

9. 다음 필드에 관련 값을 입력하십시오.

   이때! 앞서 페이스북에서 생성한 엑세스 토큰도 함께 입력합니다.

   - 콜백 URL : 채널 WEBHOOK URL (자동생성)
   - 확인 토큰 : 채널 WEBHOOK 확인 토큰 - 사용자 임의 생성
   - 페이지 엑세스 토큰 : 페이스북에서 받은 채널 액세스 토큰

10. 직접 입력하신 확인토큰과 콜백 URL을 메모장 등에 복사해두신 후 [연결]버튼을 클릭합니다.

다시, Facebook for Developer로 갑니다.

11. Facebook for developers 페이지로 돌아갑니다. https://developers.facebook.com/

12. Webhooks 영역의 Webhooks 설정 버튼을 클릭하여 설정을 합니다.

13. 다음 필드에 관련 값을 입력하십시오. 입력 후 확인 및 저장버튼을 클릭합니다.
    - 콜백 URL : danbee.Ai에서 자동생성된 URL
    - 확인 토큰 : danbee.Ai에 입력한 확인 토큰

14. 웹훅이 추가되고 나면, [받아보기 추가]버튼을 클릭하여 messages, messaging_postbacks, messaging_option 을 체크합니다.

검수 신청을 할 차례입니다.

15. Facebook 앱 관리 페이지의 [설정 > 기본설정]에서 아래 정보를 입력합니다.
    - 개인정보처리방침 URL
    - 앱아이콘 : Facebook Messenger에서 대화시 노출되는 프로필 사진으로 1024x1024 해상도의 이미지만 등록할 수 있습니다.
    - 카테고리 설정
16. Facebook 앱 관리 페이지의 [Messenger]-[설정]에 들어가 하단에 내려보면, [Messenger의 앱 검수] 블록이 있습니다. 이 블록에서 pages_messaging 우측 [제출에 추가]버튼을 클릭하면 검수가 진행됩니다. 이때, 챗봇이 제공하는 기능이 무엇인지 검수하는 사람이 내용을 알 수 있게 동영상캡쳐를 제출해야 할 수 있습니다. (챗봇을 공개하기 전에도 운영자는 테스트가 가능합니다. 동영상 캡쳐 툴을 이용해 챗봇과 대화하는 장면을 찍으면 됩니다. e.g ScreenToGif 또는 OBS)
17. 검수가 완료되면 모든 사용자가 앱을 사용할 수 있게 상단 앱ID옆의 [개발중] 토글 버튼을 클릭하여 [라이브됨]으로 바꾸어줍니다. 이제 모든 사람들이 챗봇을 사용할 수 있게 되었습니다.

다음편에서 만나요!

끝!

챗봇, 일단 만들어보기

0.챗봇 사례 살펴보기

1. 나의 첫 챗봇 만들기

2. FAQ챗봇

3. 회사소개 챗봇

4. 채널 연결

챗봇, 차근 차근 배우기

5. 회사소개 챗봇 살펴보기

6. 더 똑똑하게!

7. 대화 의도 예문 학습

8. 고유용어? 엔티티?

9. 중의적인 표현

10. 대화흐름 차근 차근

챗봇, 개발자의 영역 이해하기

11. 시스템 연동하기

12. Live Chat스타일 챗봇

13. Event로 시작하는 대화흐름

챗봇, 운영/참고자료

14. 운영 노하우

15. 보너스!

16. 부록

감사합니다!

이 매뉴얼에서 개선해야 할 점이 있다면?
contact@danbee.ai에 교육자료 버전과 함께 보내주시면 적극적으로 반영하겠습니다.

만들다가 막히면?
파브르는 단비Ai 서비스 우측하단에서 언제나 일하고 있습니다.
언제든 물어봐주세요:)