

Welcome

챗봇담당자 김대리님을 위한 단비Ai 튜토리얼 2편

챗봇, 차근 차근 배우기!

버전 1.8 / 2020.4.3. / 주식회사 단비아이엔씨



챗봇, 일단 만들어보기

- 0. 챗봇 사례 살펴보기
- 1. 나의 첫 챗봇 만들기
- 2. FAQ 챗봇
- 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 Chat 스타일 챗봇
- 13. Event로 시작하는 대화흐름

챗봇, 운영/참고자료

- 14. 운영 노하우
- 15. 보너스!
- 16. 부록



챗봇담당자 여러분, 안녕하세요? 교육을 담당할 ‘후추’예요~!

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.

1편을 아직 보지 않으신 분은 1편부터 보세요!

문서는 <https://bit.ly/348CcAL> 튜토리얼에서 모두 받으실 수 있습니다.

※ 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.



단비Ai



1~3명 정도의
소규모 팀



챗봇, 음성봇 등
대화UX 똑딱!

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!



5. 회사소개 챗봇 살펴보기



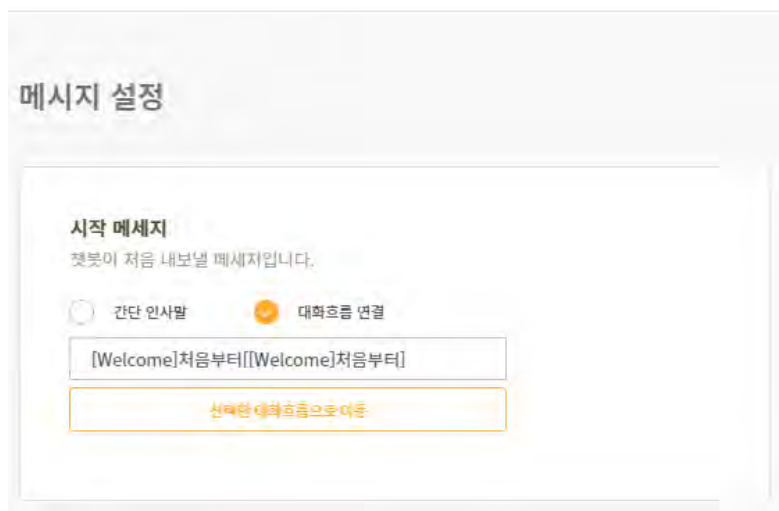
**여러분이 방금 만든 챗봇이
어떤 구조로 되어 있는지 살펴보겠습니다.**



챗봇의 첫 마디, [시작메시지]에서 설정할 수 있어요.



1. 챗봇제작 > 시작메시지 > 메시지설정에서 설정할 수 있습니다.
2. 버튼이나 흐름이 없는 단순한 인사는 [간단 인사말]로 설정할 수 있습니다.
3. [회사소개봇]은 [대화흐름 연결]로 설정되어 있네요. [선택한 대화흐름으로 이동]을 클릭합니다.





최초 시작 메시지가 단순한 대화흐름으로 되어 있네요.



1. 처음부터 시작하게 되면, 웰컴메시지가 나오게 되어있습니다. 순서도처럼 단계가 연결된 형태입니다. 각각의 단계를 노드 (Node)라고 부릅니다.
2. 녹색 [웰컴메시지]라는 노드를 더블클릭하면 노드 내용을 변경할 수 있습니다.



첫 인사 노드가 어떻게 되어 있나 살펴보아요!

웰컴메시지

첫 인사에 사용되는 기본 노드입니다.

기본답변 사용

1.

2. 안녕하세요? #{@회사수식어}, #{@회사명}입니다.

3.

버튼

회사소개

선택지

회사소개

☐

+ 버튼 추가

조건

1. 첫 인사에서 표시되는 회사 로고이미지

이미지

2. 그리고 아래에는 메시지

각각의 입력창에 #{@변수명}이 보이는데요.

위자드를 처음 설정할 때 입력한 정보가 이런 식으로 쓰이게 됩니다.

메시지

3. [공통변수 추가]버튼을 클릭해보면,

액션

입력했던 사항을 보실 수 있어요.

공통변수는 [챗봇 > 챗봇제작 > 공통 변수] 메뉴에서 편집가능해요.

버튼

@회사로고이미지 [https://danbee....]

@회사소개이미지 [https://danbee....]

@회사수식어 [최고를 지향하는]

@회사소개 [모든 사물과 서비스가 대...]

@회사명 [단비아이앤씨]

@주소 [서울특별시 서초구 매향로 2...]



인사를 살짝 바꾸어 볼까요?

이미지는 파일을 업로드하거나 URL주소를 입력할 수도 있습니다.

지피닷컴에는 움직이는 이미지가 많이 공개되어 있습니다. <https://giphy.com/>

이모지(emoji)는 [윈도우로고키] + ; (세미콜론) 또는 [윈도우로고키] + ' (어퍼스트로피)해서 넣을 수 있습니다. Mac OS라면, [Control-Command-스페이스바]

웰컴메시지

챗봇이 답변하는 기본적인 메시지입니다

기본답변

사용



안녕하세요? #[회사수식어], #[회사명]입니다. 우훗! ♥

(1) 스피크노드에 설정



(2) 테스트 패널에서 확인



(3) Frogue에서의 모습



(3) Telegram에서의 모습



상대의 말을 이해해야 대답할 수 있겠죠.
챗봇은 대화 의도라는 단위로 사용자의 말을 이해합니다.

챗봇 관리

대화 의도

챗봇이 여러가지 대화를 적절하게 이해하고 대응할 수 있도록 대화 의도를 등록, 학습시킵니다.
[크레딧 알아보기](#)

≡ 생성순 필터 추가하기 대화의도명 [클릭해 열람](#)

그리드뷰 보기 | [리스트로 보기](#) (총 5 개)

회사소개 회사소개	M F C	학습예문 : 4개	열람
연락처 연락처	M F C	학습예문 : 5개	열람
상담신청 상담신청	M F E	학습예문 : 7개	열람
오시는 길 오시는 길	M F E	학습예문 : 5개	열람
[Welcome]처음부터 처음부터	M F E	학습예문 : 8개	열람

[+ 대화의도 생성](#)

1. 챗봇은 [대화 의도] 단위로 사용자의 의도를 분류합니다.
2. [챗봇 제작 > 대화의도] 에 들어가면, 5가지 대화의도를 가지고 있다는 것을 알 수 있습니다.
3. [오시는 길]을 클릭해보겠습니다.



각각의 대화 의도 별로 다양한 표현 데이터를 정리해주면, 챗봇이 학습합니다.

챗봇 관리 / 대화 의도

[대화의도 보러 가기](#)

오시는 길

9f0b84a9-34f1-4743-acc0-e535dcd0e3a3

동일결단 대화의도로 이동

대화의도 예문

예문 추가

사용자가 입력할 것으로 예상되는 문장을 입력하고 [Enter] 또는 예문 추가 버튼을 누르세요

+ 추가

예문 목록 3

드래그하여 정보를 추출할 영역을 설정합니다. 자세히 알아보기

Q 사용자입력예문 검색

본사 위치	▼	🗑
회사 위치	▼	🗑
위치	▼	🗑
어디에 있어요?	▼	🗑
오시는 길	▼	🗑

1

핵심 키워드

복합적인 키워드를 등록하여 추론률을 높입니다.

명사만 입력하세요. 2개 이상 입력 시 쉼표(,)로 구분해주세요

1. 각각의 [대화 의도]에는 그 의도로 해석
될 수 있는 여러가지 예문(예시문장)이
들어있어요.

2. 회사의 주소를 물어보는 것으로 이해
될 수 있는 다양한 표현을 [예문]으로
입력하면 됩니다.



인식된 의도는 간편 답변, 또는 대화흐름으로 이어집니다.

추론 후 답변

답변 방식 설정
간편답변을 이용해 짧은 문장으로 답변하거나, 대화흐름에 연결하여 복잡한 업무를 수행할 수 있습니다.

☐ 간편 답변 ☒ 대화흐름에 연결

연결된 대화흐름으로 이동

파라미터 목록
예문에서 추출되는 파라미터를 한눈에 볼 수 있습니다

파라미터명	엔티티명	사용형식	기본 값	사용개수
조회된 파라미터가 없습니다.				

+추가

- 어떤 [대화 의도]로 해석이 되는 경우 어떻게 반응할 지 답변방식을 설정할 수 있습니다.
- 단답형이라면 [간편답변],
이미지나 버튼이 포함되거나 여러 번 주고 받는 방식이라면, [대화흐름에 연결]을 선택하면 됩니다.
- [연결된 대화흐름으로 이동]을 클릭해보겠습니다.



대화흐름은 순서도 같은 모양입니다.



1. [오시는 길]이라고 인식이 되면, [오시는 길]이라는 답변을 하는 구조로 되어 있습니다.
2. 여러가지 노드가 있고 노드와 노드를 연결하는 형태로 흐름을 작성할 수 있게 되어 있습니다.
3. 마이크 아이콘이 있는 녹색 [오시는 길] 노드를 더블 클릭합니다.



노드별로 설정한대로 동작하게 됩니다.

오시는 길

현재 위치를 표시하는 기본적인 지도 모드입니다.

기본답변

사용

이미지가 없습니다

이미지 파일 업로드(1MB)

또는

이미지 url 연결

#[회사명]의 주소는 아래와 같습니다.

#[주소]

공통번호 추가

① 바라미터 추가

② Random 메시지 추가

버튼

태이머 지도에서 보기

Web Link

[http://map.naver.com/?query=#\[주소\]](http://map.naver.com/?query=#[주소])

연락처

선택지

연락처

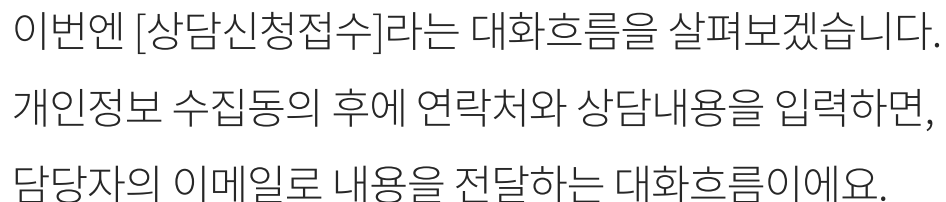
회원관리

선택지

처음부터

+ 버튼 추가

1. 지금 보고 있는 [오시는 길] 노드는 Speak 노드입니다.
2. Speak노드에서는 간편답변에서는 설정할 수 없었던 [조건], [이미지], [액션], [버튼]을 설정할 수 있습니다.
3. Speak노드의 다양한 기능은 나중에 [대화 흐름] 파트에서 더 자세히 살펴보도록 해요!





각 노드의 역할을 살펴보아요.

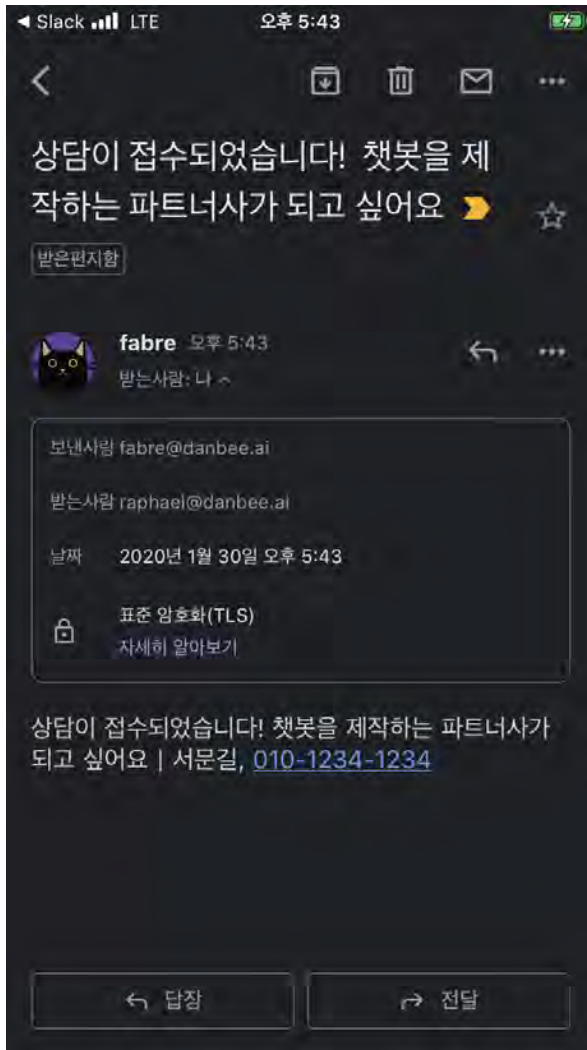
Listen	사용자의 의도가 무엇인지 파악하고 대화의 흐름을 시작
Speak	챗봇의 답변 메시지를 설정
Split	대화 흐름이 조건에 따라 달라질 경우 사용하는 노드
Slot	사용자에게 되묻는 노드. 여러 번 대화를 주고받는 경우 사용
Carousel	사용자에게 카드 형태로 선택지를 제시하는 노드
 Api	다른 시스템과 연계하여 정보를 가져오거나 보내는 노드
 Function	파라미터 정보를 가공 처리하는 경우 사용하는 노드
Jump	다른 대화흐름으로 이동하고자 할 경우 사용하는 노드

 개발자가 아니라면, 개발자 친구나 동료에게 도움을 요청해야 할 수 있습니다.

외부 시스템에서 정보를 가져오거나 접수처리를 할 때 필요한 기능이에요.



저희 챗봇직원, 파브르가 접수내용을 전달 했네요!



실제 이메일 수신이 가능한 주소를 입력했다면,
메일이 오는 것을 확인할 수 있어요.



**금강산도 식후경이라는데, 챗봇 만들기는
잠시 내려두고 점심드시고 하세요!**



저 후추는 평소에는 점심에 뭐 먹을지 대신 정해주는 일을 하고 있어요.
카카오톡에서 만나실 수 있어요 :)

http://pf.kakao.com/_UdaxcT/41244845



6. 더 똑똑하게!



일상 대화를 알아듣게 해보아요!

1. [챗봇제작 > 대화 의도]에서 [+대화의도 생성]을 클릭합니다.

챗봇 관리

대화 의도

챗봇이 여러가지 대화를 적절하게 이해하고 대응할 수 있도록 대화 의도를 등록, 학습시킵니다.

[다들 물어보기](#)

≡ 생성순

필터 추가하기

대화 의도

검색어 입력

그리드 보기 | **리스트로 보기** (총 5 개)

회사소개 회사소개	M F C	학습예문 : 4개	
연락처 연락처	M F C	학습예문 : 5개	
상담신청 상담신청	M F C	학습예문 : 7개	
오시는 길 오시는 길	M F C	학습예문 : 5개	
[Welcome]처음부터 처음부터	M F C	학습예문 : 8개	



일상 대화를 알아들을 수 있게 해요.

대화의도 분류 및 관리

취미 문의

대화도의 분류 및 관리

대화도의 예문

예문 추가

사용자가 입력할 것으로 예상되는 문장을 입력하고 [Enter] 또는 예문 추가 버튼을 누르세요

연관 예문 추천

취미가 뭐야? 취미 있음? 취미 없어요? 취미가 모예요? 취미가 궁금해? 예문 더보기

예문 목록

다양한 예문을 등록하여 추천률을 높입니다. 자세히 알아보기

취미

취미가 뭐임?

취미가 뭐야?

핵심 키워드

핵심적인 키워드를 등록하여 추천률을 높입니다.

대화도의 생성 취소

1. 대화의도명에 “취미문의”라고 입력합니다.
2. 예문에 “취미”를 물어보는 표현을 다양하게 입력합니다.
3. 이때, 단비Ai에서 유사한 예문을 추천해줍니다. 클릭해서 쉽게 추가할 수 있어요.
4. 어느 정도 입력한 후에 [대화의도 생성]을 클릭합니다.



알아들은 일상 대화에 대답할 수 있게 해보아요.

← 취미 문의

추론 후 답변

답변 방식 설정
간편답변을 이용해 짧은 문장으로 답변하거나, 대화흐름에 연결하여 복잡한 업무를 수행할 수 있습니다.

☒ 간편 답변 ☐ 대화흐름에 연결

파라미터 목록
예문에서 추출되는 파라미터를 한눈에 볼 수 있습니다. + 추가

파라미터명	엔티티명	사용형식	기본 값	사용개수
조회된 파라미터가 없습니다.				

간편 답변 작성
답변을 추가하면 목록에서 무작위로 대답합니다. + 추가

저의 취미는 등산이에요!

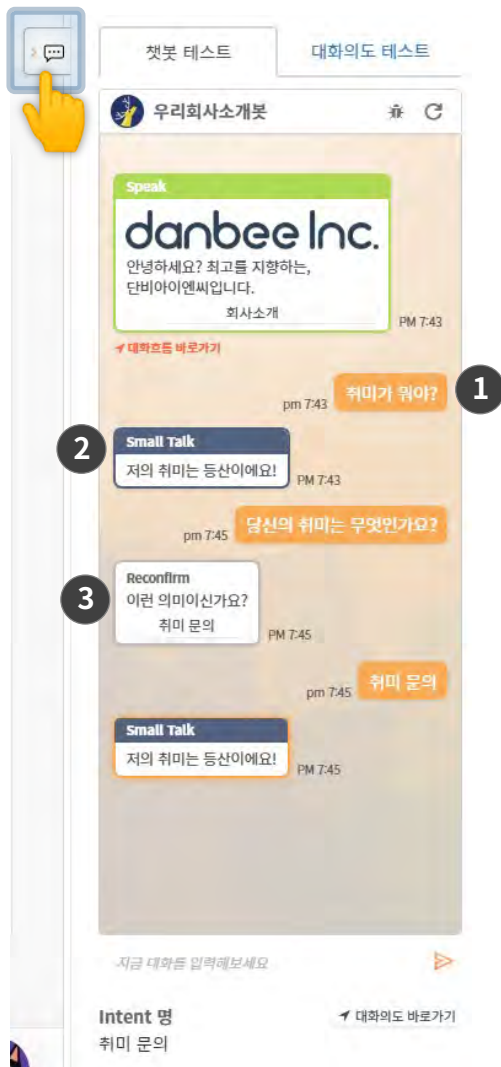
간편 답변 버튼
답변할 때 사용자가 선택할 수 있는 버튼을 함께 보여줍니다. + 추가

변경내용 저장 뒤로

1. 예문을 입력하는 영역 아래로 스크롤해서 내려가면, 답변을 설정하는 영역이 있습니다.
2. [간편 답변 작성]에 “저의 취미는 등산이에요!”와 같이 취미를 물어볼 때의 반응을 입력합니다.
3. 입력을 마친 후에 [변경내용 저장]을 클릭합니다.



잘 대답하는지 테스트를 해보아요.



1. 화면 우측 테스트 패널을 열어서 취미가 무엇인지 물어봅시다.
2. 방금 학습시킨 대로 대답하는 것을 볼 수 있어요.
3. 만약 유사한 표현이지만 학습시키지 않은 문장을 입력하는 경우 Reconfirm(재확인) 메시지가 나오는 것을 볼 수 있습니다.
챗봇이 인식한 내용이 확실하지 않을 경우 나타나는 현상입니다.
 - Reconfirm할 때 나오는 메시지는
[고급기능 > 챗봇 추론 설정]에서 변경할 수 있습니다.
 - Reconfirm 할 때 나오는 버튼명은
[챗봇제작 > 대화의도 > 답변 설정]에서 변경할 수 있습니다.
기본값으로 최초에 등록한 대화의도 명으로 설정됩니다.
4. 답변이 마음에 들지 않으면, 아래에 [대화흐름 바로가기]를 클릭해서 해당 말풍선을 설정할 수 있는 대화흐름화면이 메인영역에 나타나 수정할 수 있습니다.



대화의도가 잘 이해되고 있는지 테스트 해보아요.

1. “취미가 뭐야?” 라고 입력한 경우 100%로 인식을 했고
2. “당신의 취미는 무엇인가요?”라고 입력한 경우 40%의 확률로 [취미 문의]인 것 같다고 인식되었습니다.
3. [취미 문의]옆에 [+]을 클릭하면, 방금 테스트한 문장이 [취미 문의] 대화의도의 예문으로 등록됩니다.

테스트와 동시에 학습을 진행할 수 있는 것이죠.

Left Screenshot:

- Tab: 대화의도 테스트
- Input: 취미가 뭐야?
- Test Result: 100.00% 취미 문의

Right Screenshot:

- Tab: 대화의도 테스트
- Input: 당신의 취미는 무엇인가요?
- Test Result: 40.00% 취미 문의
- Action: Clicking the '+' button next to '취미 문의' (labeled 3).



대화 의도 분류의 신뢰도에 따라 답변이 달라집니다.

чат봇 관리

чат봇 추론 설정

чат봇 추론물에 대한 설정을 진행합니다.

대화의도 추론 신뢰도별 답변 설정

대화의도 추론 결과 재확인 범위 설정
추론결과가 맞는지 사용자에게 재확인할 신뢰도 범위를 정합니다.

0% 20% 60% 100%
무조건 실패 재확인 추론 성공

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

재확인 문구
사용자가 입력한 문장의 추론 정확도가 의도확인 범위내일 경우, 적절하게 이해했는지 사용자에게 물어봅니다.

이런 의미이신가요?

추론 실패 대응
추론에 실패했을 경우 대응 방법을 설정합니다.

☒ Default ☐ 대화흐름 변경 ☐ 자동답변(평점)Beta

흥미롭군요 :D 저의 회사에 대해 이야기 하고 싶으시면, "시작"이라고 입력하세요.

변경내용 저장 취소

행위로

[чат봇 > 고급기능 > 챗봇 추론 설정]에 가면...

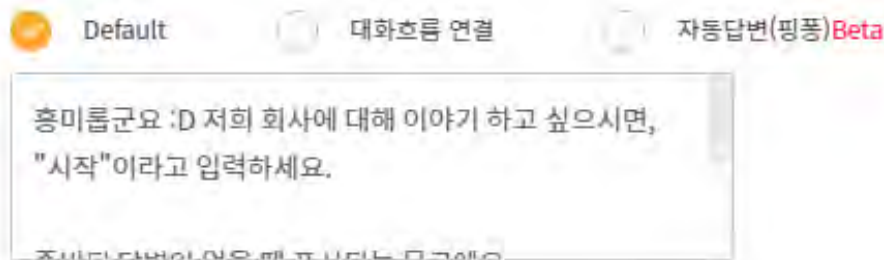
1. 대화의도 추론 결과 재확인 범위를 설정할 수 있습니다. 대화 의도 테스트결과 신뢰도가 재확인으로 표시된 범위안에 들어오면, 재확인문구와 대화의도에서 설정한 버튼이름이 표시되게 됩니다. 기본은 20%~60%로 되어있습니다. 예문이 10~20개 정도로 학습될 경우 적합한 범위에요.
2. 대화 의도 추론 결과 신뢰도가 60% 이상이면, 해당 대화의도로 인식합니다.
3. 20% 미만이면, 준비된 대화 의도 중 어느 것에도 속하지 않는 것으로 판단하여 기본답변인 Default Fallback으로 인식합니다.



Default Fallback은 추론실패. 이때, 어떻게 반응할 것인지 매우 중요해요!

추론 실패 대응

추론에 실패했을 경우 대응 방법을 설정합니다.



사용자가 실망하는 순간.

다시 대화를 이어갈 수 있도록 도와주어야 해요.

1. 실패를 겸허히 받아들이기 vs 유머 vs 모르쇠
2. 사용자가 포기 하지 않도록 안내
 - 처리할 수 있는 대화의 유형과 범위
 - 챗봇이 잘 알아듣게 말하는 방법 안내
 - 이제 어떻게 하면 좋을지 가이드
 - 또는 행동유도 버튼 (대화흐름 이용)
3. 담당자에게 메시지 남기기 (대화흐름 이용)
4. 일상대화 자동 답변



모든 일상 대화를 커버하고 싶다면? 핑퐁을 연결해요!



핑퐁과 연결되어 동작하는 일상대화

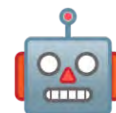


1. [추론 실패 대응 > 자동답변(핑퐁)]에서 설정할 수 있습니다.
2. [커스텀]은 <https://pingpong.us>에서 직접 만든 일상대화봇을 연결하는 기능입니다.

PINGPONG 🙌



추론실패시 대응 방법별 장단점



대응방법	겸허히 받아들임	유머러스	모르쇠
장점	<ul style="list-style-type: none"> 예의 바른 느낌 인간의 우월성 재확인(?) 	<ul style="list-style-type: none"> 챗봇만이 줄 수 있는 유쾌한 경험 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 사용자가 빠르게 일상대화를 포기하고 목적대화로 전환
단점	<ul style="list-style-type: none"> 못 알아 듣는다고 하니 아쉬운 사용자 	<ul style="list-style-type: none"> 화난 사용자는 더 화가 날 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 챗봇의 단순함이 빠르게 드러남
적용 분야	<ul style="list-style-type: none"> 고객서비스, 마케팅, 영업 분야 등 전반적으로 많이 사용되는 방식 무난한 선택 	<ul style="list-style-type: none"> 챗봇을 이용한 마케팅, 게임NPC, 가상 비서, AI스피커 등 사용자가 화내지 않을 분야 	<ul style="list-style-type: none"> 고객서비스 문의응답 및 접수 분야에 적합 단순한 접수 미션을 부여받은 챗봇에도 적합



지금까지 배운 내용을 바탕으로 아래와 같은 대화가 되도록 만들어 보아요.

사용자: 이 회사에서 가장 똑똑한 직원이 누구야?

챗 봇: 당연히 저를 만든 챗봇 담당자, OOO이죠!

사용자: 고마워

챗 봇: 별말씀을요! 제가 더 감사합니다.

사용자: 채용

챗 봇: 아쉽게도 지금은 채용중이 아닙니다.



7. 대화 의도 예문 학습



Mission!

**[실전응용]에서 새로 만든 대화 의도
[감사인사]에 예문 20개를 입력해보세요.
하시고 나서 다음 페이지를 보세요!**



**이런 식으로 막 넣다 보면... 이거 언제 다 하나? 싶고...
어떻게 하면 효율적으로 할까 하는 생각이 듭니다.**

아 진짜 고마워	
고마방	
고마웜	
상큐	
상큐	
thank you	
thanks	
행쓰	
고마워영	
행큐	
고마워유	
고맙다	
고맙습니다.	
고맙소	
감사해요	
고맙습니다	
감사합니다	
고마워	

‘고마워’ 하나만 등록해도

‘고마워요’, ‘고맙습니다’는 형태소 분석을 통해 동일한
표현으로 인식합니다.

따라서 ‘~요’ ‘~습니다’의 어미 변화보다는
‘감사합니다’와 같이 다른 서술어근이나 명사가
들어가는 것이 좋습니다.

이렇게 하기 위해서 Active Learning이라는
기법을 활용하는 것이 좋아요.



Active Learning은 추론 신뢰도를 보면서 학습시키는 방식입니다.

챗봇 테스트 대화의도 테스트

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

감사해요

테스트 예문 대화의도에 추가

감지된 대화의도 ?

Default Fallback Intent

파라미터 ? 내용(값) ?

해당되는 요소가 없습니다.

테스트 결과 ?

JSON 데이터 보기 형태소 분석 보기

(1) Default Fallback인 경우
대화의도 화면에서 예문 등록

챗봇 테스트 대화의도 테스트

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

정말 고마워

테스트 예문 대화의도에 추가

감지된 대화의도 ?

감사인사

파라미터 ? 내용(값) ?

해당되는 요소가 없습니다.

테스트 결과 ?

버튼명

33.33% 감사인사

JSON 데이터 보기 형태소 분석 보기

(2) 낮은 신뢰도로 추론된 경우 [+]를
클릭하여 예문 등록



예문은 얼마나 넣어야 하나요?

Active Learning 방식으로
20~30개 정도 학습 시킨 후 BETA 오픈을 하고,
실제 사용자의 대화 이력을 바탕으로 늘려갑니다.

기본

20개~30개

챗봇 에이전트들이
이야기 하는 대화의도 당
기본적인 예문 개수

충분

50개 정도

챗봇 에이전트들이
이야기 하는 대화의도 당
충분한 예문 개수


빈틈없는

200개 정도

수 억원의 비용을 들여 제작한
금융권 00은행 챗봇 예문 개수




이번엔 알아듣지 못했더라도 다음에는 알아듣게 하려면?



Moonkil

❤️

4:47:03 PM



testbot

4:47:00 PM

틀리군요요 ;D 저희 회사에 대해 이야기 하고 싶으시면, "시작"이라고 입력하세요.

준비된 답변이 없을 때 표시되는 문구예요,
단비Ai의 챗봇 추론 설정에서 단답형, 대화흐름형, 자동답변(핑퐁)을 선택할 수 있습니다,
메뉴위치는 단비Ai직원인 파브르에게 물어보세요!



이력을 바탕으로 학습



Moonkil

❤️

4:50:44 PM



testbot

4:50:47 PM

사랑해요!



[챗봇 운영 > 대화의도 이력] 에서 인식하지 못한 사용자 입력 문장을 확인하고 학습할 수 있습니다.

챗봇 관리

대화의도 이력

사용자가 챗봇에게 말한 의도의 이력을 확인합니다.
Download Key : b4f596f73b7ea39449cfc409f9b13f0307dd8e958b1326c64d6f5f36913965fd

[키네트릭 로그인](#)

20년 01월 26일 ~ 20년 01월 30일 | 모든 대화의도 | 전체보기 | 대화 내용

대화의도	대화내용	추론률	학습한 대화의도	채널
Default Fallback Intent 2020.01.30 16:52:40	사랑해	0.00%		TG

분류유형	대화의도	단어인식	학습추가
N/A (0.00%)	Default Fallback Intent		-

+ 다른 대화의도에 추가

인식된 문장

사랑해

회사소개

연락처

상담신청

새로운 대화의도 생성

목록

1. [전체보기] 라고 되어 있는 부분을 [Default Fallback만] 으로 바꾸어 알아듣지 못한 내용만 추려 볼 수 있습니다.

2. 새로운 대화의도로 추가하거나 기존에 만들어 놓은 대화의도에 예문을 추가할 수 있습니다.



8. 고유용어와 엔티티



고유용어의 탄생 배경

1. L통신사에서 챗봇 프로젝트를 하고 있었는데...

“너를지켜줄께”라는 부가서비스가 있었습니다. 단비Ai의 형태소 분석기는 “너를지켜줄께”를 고유명사로 인식하지 않고 주어, 서술어, 어근, 어미로 분해하여 단어로 인식하지 못하는 현상이 있었습니다. 그래서 고유용어 메뉴를 만들고 이 단어는 하나의 단어로 인식하도록 자연어처리 로직을 변경하였습니다.

2. L통신사에서 챗봇 프로젝트를 하고 있었는데...

“파리바게트에서 할인되?”라고 하면, 혜택을 알려주는 대화모델이 있었습니다. 그런데 불란서에서 살다 오신분들은 “빠리바게트에서 할인되?” 라고 하고, 젊은 이들은 “빠바에서 할인되?”라고 물어본다는 것을 알게 되었습니다. 이 다양한 표현을 모두 대화의도 예문으로 등록하기에는 한계가 있었습니다. 그래서 고유명사별로 동일한 표현을 입력할 수 있게 하였습니다.



고유용어 사전의 사용방법

1. [그룹 > 그룹챗봇 > 고유용어 사전] 으로 이동합니다.

고유용어 사전은 그룹내 모든 챗봇이 공통으로 사용하는 사전입니다.

2. 대표어를 하나로 설정합니다.

3. 유의어를 여러 개 등록합니다.

4. [저장]을 하고 나서 [저장]옆에 화살표를 클릭하여 [반영요청]을 클릭합니다. 새로운 자연어 처리 모델이 생성되는 시간이 약 1분정도 소요됩니다.

5. 대화의도 예문에는 대표어만 포함시켜서 작성해주면 됩니다.



엔티티란?

챗봇에게 엔티티는 사용자와 대화를 진행하기 위해 추출하는 단어 군입니다.

[바삭치킨] 먹고 싶다. [피자] 먹고 싶다. [만두]먹고 싶다.

이 3가지 문장에 같은 자리에 올 수 있는 단어군은 [음식종류]입니다.

여기서 [음식종류]를 엔티티라고 합니다. [음식종류]로 인식되어 추출하면, 이 값을 파라미터에 저장하여 대화흐름에 활용할 수 있게 됩니다.

대화의도

엔티티

바삭치킨 먹고 싶어

파라미터명 : 사용자음식

엔티티 : 야식메뉴

엔티티명	추출 항목	레퍼런스
야식 메뉴	치킨	바삭치킨, 양념치킨, ...
	피자	골드슈림프, 크러스트...
	만두	김치만두, 고기만두..

바삭치킨...? 아 치킨에 해당되는군

아하, 치킨이 드시고 싶으시군요?

사용자음식 = 치킨



엔티티 설정하는 방법

등록하는 방법은 아래와 같아요.

1. [챗봇 > 챗봇제작 > 엔티티]에서 [엔티티 생성]을 클릭합니다.
2. [피자메뉴명]이라는 엔티티의 경우, [페퍼로니, 쉬림프, 치즈]등이 엔티티로 추출할 수 있는 단어들이예요.
이때, 레퍼런스는 추출항목과 동일한 표현을 함께 등록할 수 있습니다.
3. 이때 레퍼런스 또는 추출항목이 고유 용어인 경우, 형태소 분석과정에서 분해되어 인식이 안될 수 있습니다.
따라서 특수한 고유용어를 사용해야 하는 경우 고유 용어 사전에 등록을 해두어야 합니다.

추출 항목
다양한 단어(레퍼런스)를 추출하여 사용할 수 있는 데이터로 가공합니다. [자세히 알아보기](#) + 추가

항목	추출할 단어(레퍼런스)
페퍼로니	<div>페퍼로니 ×</div> <div>pepperoni ×</div> <div>페페로니 ×</div>
쉬림프	<div>새우 ×</div> <div>shrimp ×</div>
치즈	<div>모짜렐라 ×</div> <div>cheese ×</div>

① 고유 용어 사전 불러오기






엔티티를 사용자 입력 문장에서 추출하도록 설정하는 방법

대화 의도를 표현하는 예문속에 엔티티가 있으면, 추출하라! 라고 설정하는 방법입니다.

1. [챗봇 > 챗봇제작 > 엔티티]에 엔티티를 등록합니다.
2. [챗봇 > 챗봇제작 > 대화 의도]에서 1번에서 설정한 엔티티 추출이 필요한 대화의도 하나를 선택합니다.
3. 대화의도 내 예문에서 엔티티에 해당하는 영역을 드래그하고 해당하는 엔티티를 선택합니다.

예문 목록 2
드래그하여 정보를 추출할 영역을 설정합니다. [자세히 알아보기](#)

 페퍼로니 피자 주문해줘	▼	
피자주문해줘	▼	

<<

<

1

>

>>

핵심 키워드
핵심적인 키워드를 등록하여 추천률을 높입니다.

변경내용 저장

취소

맨위로



엔티티 추출테스트 하는 방법!

우측 테스트 패널에서 엔티티에 속하는 단어가 있는 문장으로 테스트 해볼 수 있습니다.
제대로 추출된다면, 설정한 엔티티에 있는 파라미터 값이 표시되는 것을 볼 수 있습니다.

챗봇 테스트 대화의도 테스트

지금 대화를 할까요?

사용자 입력

페퍼로니 피자 주문

테스트 예문 대화의도에 추가

감지된 대화의도

피자주문하기

파라미터	내용(값)
피자가격	89.00%
피자메뉴	페퍼로니

테스트 결과

버튼명

89.00% 피자주문하기

JSON 데이터 보기 형태소 분석 보기



sys.any? sys.confirm? 이건 뭘니까?

단비Ai에서 기본적으로 제공하는 엔티티입니다.

사용자가 직접 설정하여 만들기 어려운 엔티티를 미리 만들어 놓았습니다.

날짜 엔티티 : sys.year, sys.month, sys.date

확인 엔티티 : sys.confirm

숫자 엔티티 : sys.number

일반 엔티티 : sys.any



날짜 엔티티

일정을 관리하거나 날짜에 관련된 정보를 물어보는 경우, 컴퓨터가 알아듣기 좋게 2020-02-11 과 같이 입력하면 좋겠지만, 사용자들은 내일, 모레와 같이 오늘을 기준으로 편하게 이야기 할 수 있습니다. 이때 사용되는 것이 날짜 관련 시스템 엔티티예요.

엔티티명	레퍼런스	값
sys.date	오늘, 내일, 모레, 어제, 그제, 3일 전, 3일 후 등	..., -2, -1, 0, 1, ...
sys.month	당월, 익월, 전월, 익익월, 전전월 등	..., -2, -1, 0, 1, ...
sys.year	올해, 내년, 작년, 내후년, 재작년 등	..., -2, -1, 0, 1, ...



날짜 엔티티

사용하는 방법은 예문에 드래그하여 sys.date나 sys.month, sys.year를 선택하면 됩니다.

예문 목록 1

드래그하여 정보를 추출할 영역을 설정합니다. [자세히 알아보기](#)

사용자입력예문 검색

사용자가 입력할 것으로 예상되는 문장을 입력하고 [Enter] 또는 예문 추가 버튼을 누르세요

예문 등록

오늘 날씨 어때

오늘

파라미터명 sysdate

엔티티명 sys.date

값 미리보기

오늘 내일 모레 ...

사용하는 방법은 예문에 드래그하여 sys.date나 sys.month, sys.year를 선택하면 됩니다.

sys.date는 오늘과 같은 날짜면 '0', 하루 전이면 '-1', 내일이면 '1'이 추출되요. 오늘을 기준으로한 상대값이 나오는 것이죠.

sys.month는 이번달과 같으면 '0', 한달 전이면 '-1', 다음달이면 '1'이 추출됩니다.

sys.year는 올해와 같으면 '0', 작년이면 '-1', 내년이면 '1'이 추출되요.



숫자 엔티티

숫자를 추출하는 시스템 엔티티입니다.

숫자가 나올 수 있는 예문의 영역을 드래그하여 설정할 수 있어요.

예문 목록 ⓘ

드래그하여 정보를 추출할 영역을 설정합니다. 자세히 알아보기

🔍 사용자입력예문 검색

사용자가 입력할 것으로 예상되는 문장을 입력하고 [Enter] 또는 예문 추가 버튼을 누르세요

예문 등록

사과 **한**개 주세요

한

파라미터명 sysnumber

엔티티명 sys.number

값 미리보기 ... -1, 0, 1, ...



숫자 엔티티

엔티티가 잘 추출되는지는 테스트 패널의 대화의도 테스트 패널에서 확인할 수 있어요.

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

나는 스물다섯이야

Intent

숫자테스트

Parameter	Value
sysnumber	25

Intent Candidates

별명

60.17%

숫자테스트

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

7만8천 500은 얼마야

Intent

숫자테스트

Parameter	Value
sysnumber	78500

Intent Candidates

별명

100.00%

숫자테스트

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

미만이천육백은 얼마야

Intent

숫자테스트

Parameter	Value
sysnumber	22600

Intent Candidates

별명

100.00%

숫자테스트



있는 그대로 받아들이는 sys.any

sys.any는 어떤 단어나 문장이 오더라도 그대로 추출해주는 시스템 엔티티입니다. 그대로 추출한 정보를 다양하게 활용할 수 있습니다. 주로 후보군을 특정하기 힘든 고유명사나 어떤 내용이 들어올지 예상하기 힘든 영역에 사용됩니다.

예문 목록

드래그하여 정보를 추출할 영역을 설정합니다. 자세히 알아보기

사용자입력예문 검색

사용자가 입력할 것으로 예상되는 문장을 입력하고 [Enter] 또는 예문 추가 버튼을 누르세요

예문 등록

내 이름은 슈퍼맨이야

슈퍼맨

파라미터명 sys.any

엔티티명 sys.any

값 미리보기 사용자 답변



있는 그대로 받아들이는 sys.any

엔티티가 잘 추출되는지는 테스트 패널의 대화의도 테스트 패널에서 확인할 수 있어요.

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

내 이름은 제니야

Intent

005_이름을 알려줘

Parameter	Value
sysany	제니

Intent Candidates

별명

100.00% 005_이름을 알려줘

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

내 이름은 아무거나 들어가는 위치야

Intent

005_이름을 알려줘

Parameter	Value
sysany	아무거나 들어가는 위치

Intent Candidates

별명

100.00% 005_이름을 알려줘

지금 대화를 입력해보세요

사용자 입력

내 이름은 라파엘이야

Intent

005_이름을 알려줘

Parameter	Value
sysany	라파엘이

Intent Candidates

별명

100.00% 005_이름을 알려줘



대화 흐름상에 사용되는 긍정과 부정 엔티티

Sys.confirm은 긍정, 부정, 중립을 구분해주는 시스템 엔티티입니다. 이 엔티티는 대화를 진행하는 과정에서 ‘예’, ‘아니오’를 이용해서 진행됩니다. 대화 의도보다는 대화 흐름에서 사용됩니다.

엔티티명	레퍼런스	값
sys.confirm	예, 아니오, 대답회피	Y, N, C

The screenshots illustrate the 'sys.confirm' entity's output in a chat context:

- Screenshot 1:** User says '중아' (Yes). Bot response: '출력값 확인 : Y' (Confirmation output: Y).
- Screenshot 2:** User says '아니' (No). Bot response: '출력값 확인 : N' (Confirmation output: N).
- Screenshot 3:** User says '글쎄' (Hmm). Bot response: '출력값 확인 : C' (Confirmation output: C).



9. 중의적인 표현



중의적인 표현

고객이 챗봇에게 궁금한 것은 하나인데 표현을 “요금!” 이라고 말하면, 상담원 입장에서 해석하기로는 여러가지로 해석이 됩니다.

1. 이번 달 실시간 요금을 물어보는 것인지?
2. 지난 달 청구 요금을 물어보는 것인지?
3. 아니면 현재 가입된 요금제가 무엇인지?

이럴 때, 상담원은 고객에게 되 물습니다. 이번달 요금이 궁금하신 것인가요? 아니면 현재 가입된 요금제가 알고 싶으신 것인가요?

단비Ai에서는 여러 개의 대화의도로 추론될 때, [중의적인 의도]라고 보고 “어떤 의미인가요?”라고 물어보면서, 버튼을 표시해 사용자가 선택할 수 있도록 유도합니다.



중의적인 표현을 단비Ai에서는 Multi-Intent로 처리합니다.



중의적인 의도 처리

챗봇 사용자가 입력한 문장이 2개 이상의 의도가 높은 확률로 추론되었을 때, 어떤 의도가 맞는 의도인지 사용자에게 물어봅니다.

여러가지 의도로 파악할 수 있는 말이네요! 혹시 어떤
의도로 말씀하신지 알려주시겠어요?

[챗봇 특수상황 설정 > 예외 상황 설정 > 중의적인 의도 처리] 에서
표시되는 메시지를 설정할 수 있습니다.

답변 설정

버튼 이름

사용자 의도가 여러개로 파악되는 Multi Intent 상황에서 어떤 의도가
사용자가 원하는 의도인지 선택할 수 있도록 제공하는 대화의도
버튼명입니다.

이번달 예상 요금 문의

Multi Intent 재외 설정

둘 이상의 의도가 높은 신뢰도로 추측될 때 Multi Intent에서 제외된 의도는 부모에서 제외됩니다.

☐ Multi Intent 제외연령

Default Fallback 설정

해당 의도로 추론되었을 때 다음의 플백으로 답변합니다.

☐ 의도에 불합격 응답으로 답변

[챗봇 제작 > 대화의도 > 답변 설정]에서 버튼 명을 수정할 수 있어요.
최초에는 대화의도 명이 기본값으로 저장됩니다.



TIP. 답변설정에 있는 옵션은 무엇인가요?

답변 설정

버튼 이름

사용자 의도가 여러개로 파악되는 Multi Intent 상황에서 어떤 의도가 사용자가 원하는 의도인지 선택할 수 있도록 제공하는 대화의도 버튼명입니다.

이번달 예상 요금 문의

Multi Intent 제외 설정

둘 이상의 의도가 높은 신뢰도로 추측될 때 Multi Intent에서 제외된 의도는 후보에서 제외됩니다.



Multi Intent 제외안함

Default Fallback 설정

해당 의도로 추론되었을 때 디폴트 폴백으로 답변합니다.



의도에 실패한 응답으로 답변

버튼이름은 중의적인 의도로 해석되거나 재확인이 필요한 신뢰도로 나올 때 사용자에게 선택을 유도하는 버튼의 이름으로 사용됩니다.

Multi-Intent 제외 설정을 활성화 하면, 중의적으로 분류되지 않게 설정할 수 있습니다. 다시 말해 다른 의도와 경합을 벌일 때, 버튼으로 표시되지 않습니다. 주로 일상대화를 담은 의도/답변을 설정할 경우에 사용됩니다.

Default Fallback을 활성화 하면, 아직 대화흐름이 완성되지 않았거나, 일정기간 동안만 사용되는 대화의도에서 사용합니다. 의도가 추론되더라도 기본답변을 내보내도록 강제합니다.



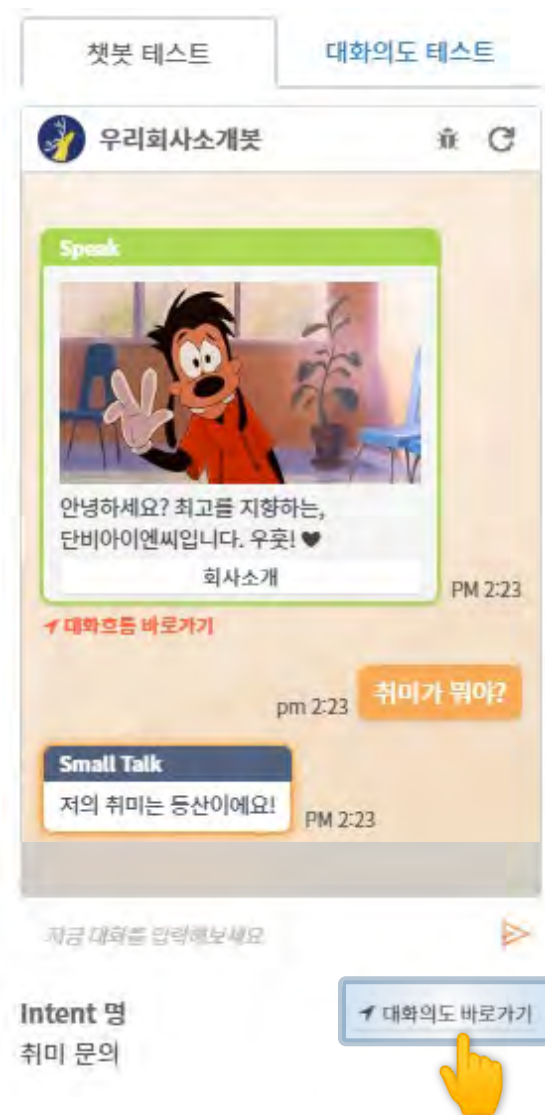
10. 대화흐름 차근 차근



간편답변 찾아가기

‘취미가 뭐야?’ 라고 물어보면, ‘제 취미는 등산입니다.’
라고 답하는 대화모델을 만든 기억이 있으시죠?
그 챗봇의 대화모델을 수정하여 만들어 보겠습니다.

1. 대화의도 테스트 패널에서 ‘취미가 뭐야?’를 입력해서 [대화의도 바로가기] 버튼을 이용해 빠르게 대화의도 화면으로 이동하겠습니다.
2. 대화의도 화면 아래쪽에 ‘추론 후 답변’ 메뉴에서 [대화흐름에 연결]을 선택하고, [변경내용 저장]을 클릭합니다.





간편답변에서 대화흐름으로 변환하기

1. [대화흐름 생성] 버튼을 클릭하여, 대화흐름을 만드는 캔버스 화면으로 이동합니다.

추론 후 답변

답변 방식 설정
간편답변을 이용해 짧은 문장으로 답변하거나, 대화흐름에 연결하여 복잡한 업무를 수행할 수 있습니다.

☐ 간편 답변 ☒ 대화흐름에 연결

+ 대화흐름 생성

파라미터 목록
예문에서 추출되는 파라미터를 한눈에 볼 수 있습니다

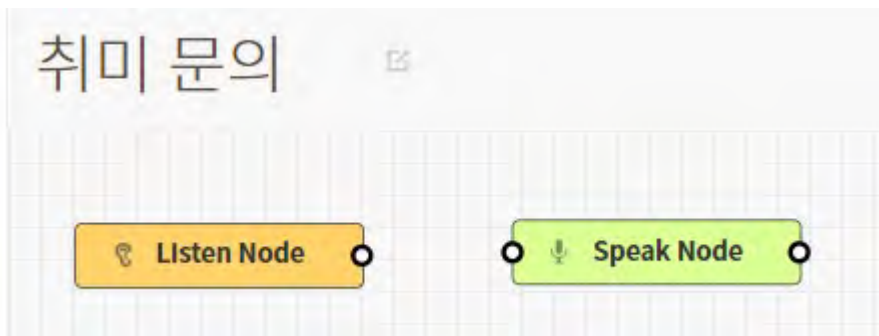
파라미터명	엔티티명	사용형식	기본 값	사용개수
조회된 파라미터가 없습니다.				

+ 추가

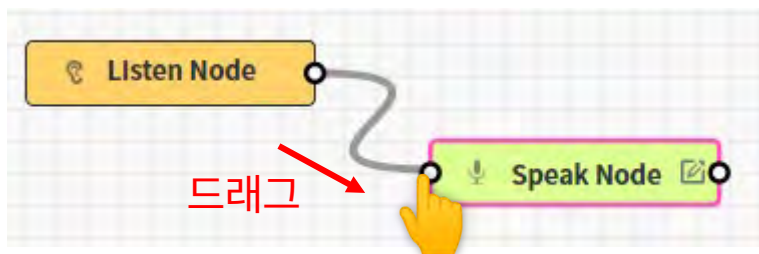


대화흐름 만드는 방법

1. 생성된 대화흐름 캔버스에는 이렇게 Listen, Speak 노드가 있을 것입니다. 하지만 사이에 선이 연결되어 있지 않은 상태입니다.



2. Listen 노드의 오른쪽 동그라미에서 Speak 노드의 왼쪽 동그라미로 드래그해서 연결합니다.
(선을 선택하고 delete키를 누르면 삭제됩니다. MAC에서는 fn+delete입니다.)





Speak노드로 답변만들기

Speak Node

챗봇에 답변하는 기본적인 노드입니다.



기본답변

사용

이미지가 없습니다

이미지 파일 업로드(1MB)

또는

이미지 url 연결

제 취미는 등산입니다.

공통변수 추가

파라미터 추가

Random 메시지 추가

버튼

+ 버튼 추가

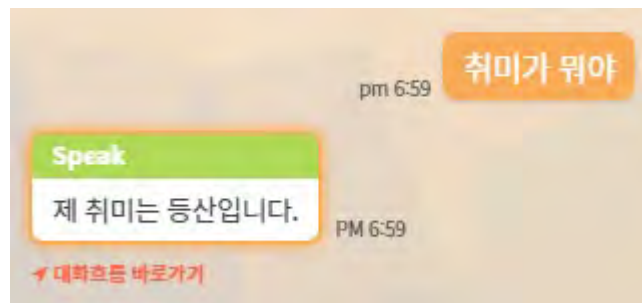
3. Speak노드를 더블 클릭해서 편집합니다.

4. '제 취미는 등산입니다.' 라고 입력해 볼게요.

5. 상단에 ✓를 클릭해요.

6. 아래에 [변경내용 저장]을 클릭해서 대화흐름을 완성합니다.

7. [챗봇 테스트] 패널에서 테스트 해보면, 간편 답변과 같은 형태로 메시지가 나오는 것을 볼 수 있습니다.





단답형은 간편답변 또는 지식라이브러리의 FAQ로 만드세요.

모든 대화의도를 대화흐름으로 연결할 필요는 없습니다.

중요한 시나리오인 경우에 대화흐름으로 만들기를 추천드립니다.



멀티턴 대화흐름으로 만들 중요한 시나리오는 아래와 같이 먼저 시나리오를 작성합니다.

대화 시나리오 1

사용자: 등산코스 추천해줘

챗봇: 국내, 해외 어떤 코스를 추천해드릴까요?

사용자: 국내

챗봇: 국내 등산 코스입니다. [설악산] [지리산] [한라산]

대화 시나리오 2

사용자: 국내 등산코스 추천

챗봇: (국내/해외 여부를 묻지 않고 바로 안내)

국내 등산 코스입니다. [설악산] [지리산] [한라산]



챗봇 > 챗봇제작 > 엔티티에서 [엔티티 생성]을 클릭합니다.

[등산지역]이라는 엔티티를 만들고, 항목에 [국내]와 [해외]를 등록합니다. 추출할 단어(레퍼런스)에 같은 의미로 해석되는 단어를 등록합니다. [엔티티 생성]을 클릭해서 저장합니다.

챗봇 관리 / 엔티티 관리

등산지역

추출 항목
다양한 단어(레퍼런스)를 추출하여 사용할 수 있는 데이터로 가공합니다. [자세히 알아보기](#) +추가

항목	추출할 단어(레퍼런스)
국내	국내 × 한국 × 코리아 ×
해외	해외 × 외국 ×

① 고유 용어 사전 불러오기



등산코스 추천해줘 라는 대화 의도를 등록합니다.

대화 관리 / 대화 의도

대화 의도 목록

등산코스 추천해줘

a4de5762-35a5-4580-aa28-7829c4d

대화의도 예문

예문 추가

사용자가 입력한 것으로 예상되는 문장을 입력하고 [Enter] 또는 예문 추가 버튼을 누르세요. + 추가

예문 목록

드래그하여 장소를 추출할 영역을 설정합니다. 자세히 알아보기

Q 사용자 입력예문 검색

등산코스 추천해줘

핵심 키워드

핵심적인 키워드를 등록하여 추론율을 높입니다.

명사만 입력하세요. 2개 이상 입력 시 콤마(,)로 구분해주세요

추론 후 답변

답변 방식 설정

간편답변을 이용해 빠른 문장으로 답변하거나, 대화흐름에 연결하여 복잡한 업무를 수행할 수 있습니다.

☐ 간편 답변 ☒ 대화흐름에 연결

+ 대화흐름 생성

파라미터 목록

예문에서 추출되는 파라미터를 한눈에 볼 수 있습니다. + 추가

파라미터명	엔티티명	사용형식	기본 값	사용개수
조회된 파라미터가 없습니다.				

예문에 ‘등산코스 추천해줘’라는 예문을 추가합니다.

아래에 [추론 후 답변 > 답변 방식 설정]에 [대화흐름에 연결]을 선택하고 [대화의도 생성]을 클릭하여 대화의도를 생성합니다.



등산코스 추천해줘 라는 대화 의도를 등록합니다.

‘해외 등산코스 추천’이라는 예문을 추가하고, [해외] 부분을 드래그 합니다. 그리고 [등산지역]엔티티를 선택하고, [변경내용 저장]을 클릭합니다. 보기와 같이 하이라이트된 것을 볼 수 있습니다.

예문 목록

드래그하여 정보를 추출할 영역을 설정합니다. [자세히 알아보기](#)

Q 사용자입력예문 검색

해외 등산코스 추천

해외

파라미터명 등산지역



값 미리보기



등산코스 추천해줘



1

2

3

4

5



아래 [대화흐름에 연결] 아래에 [연결된 대화흐름]으로 이동해요!
그리고 아래의 순서로 작업합니다.

The screenshot shows the Danbee AI chat flow editor. On the left, the 'Slot Node1' configuration panel is visible, showing a question '질문 1. 등산지역 ▾ 에 대해 물어봅니다.' (Question 1. Ask about the hiking area ▾). Below the question, there's a section for image handling with options '이미지 파일 업로드(1MB)' (Image file upload (1MB)) and '이미지 url 연결' (Connect image URL). There are also buttons for '공통변수 추가' (Add common variable) and '파라미터 추가' (Add parameter). At the bottom, there are tabs for '국내' (Domestic) and '해외' (Overseas), each with a '선택지' (Options) dropdown and a toggle switch. A '+ 버튼 추가' (+ Add button) button is at the bottom.

On the right, the '등산코스 추천해줘' (Recommend a hiking course) node is shown in the flow. It contains three nodes: 'Listen Node' (yellow), 'Slot Node1' (purple), and 'Speak Node' (green), connected in a sequence.

1. 그림처럼 Listen-Slot-Speak 구조를 만들고 질문1에 [등산지역]을 선택합니다.

2. 어떤 지역의 등산코스를 추천해줄지 물어보는 메시지를 작성합니다.

3. 아래에 [국내]와 [해외]라는 버튼을 선택할 수 있도록 버튼을 넣어줍니다.



**스피크노드에 메시지를 이렇게 써보아요!
그리고 대화 흐름을 마무리합니다.**

선택한 정보 확인시켜주기

선택한 답변은 기본값만 노드입니다.

기본답변 사용 ▼

이미지가 없습니다

이미지 파일 업로드(1MB) 또는 이미지 url 연결

#{등산지역} 등산코스를 추천합니다!

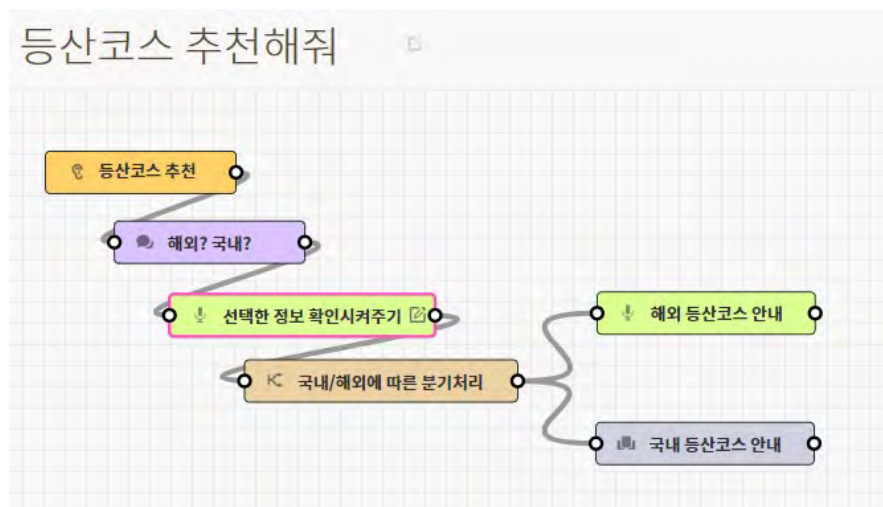
☒ 공등변수 추가 ☐ 파라미터 추가 ☐ Random 메시지 추가

버튼

+ 버튼 추가

Slot노드 다음의 Speak노드에 #{등산지역} 파라미터를 표시하면서 등산코스를 추천해주겠다는 메시지를 등록합니다.

그리고 아래와 같이 Split노드와 Carousel 노드를 이어서 대화흐름을 완성합니다.





Split 노드를 아래와 같이 설정해줍니다.

국내/해외에 따른 분기처리

※ 기본흐름(ELSE)은 다른 조건이 없거나, 다른 조건들이 만족되지 않을때 실행되는 흐름입니다. '기본흐름 사용안함'을 선택했는데, 조건을 만족하는 것이 없는 경우, Default Fallback으로 처리됩니다.

기본흐름 (ELSE)

기본흐름(ELSE) 사용 안함

#흐름1

국내 등산코스 안내

등산지역 == 국내

AND 조건 추가

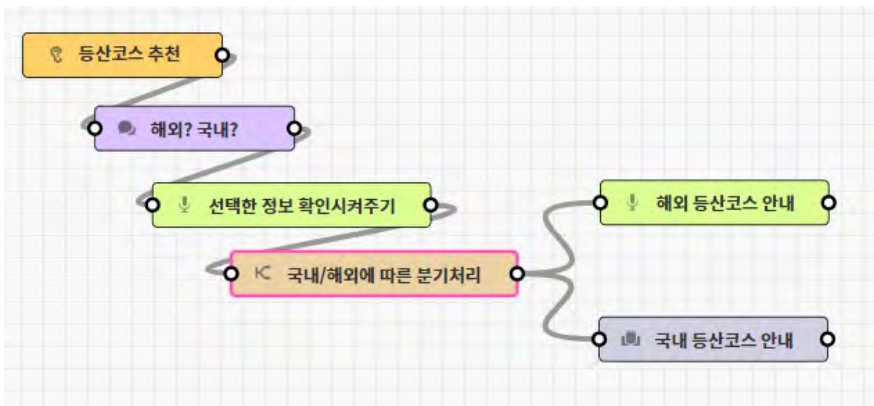
#흐름2

해외 등산코스 안내

등산지역 == 해외

AND 조건 추가

흐름1과 2에 각각 다른 흐름으로 가도록 설정해주고 조건은 [등산지역]이 [국내]일 때와 [해외]일 때를 설정해줍니다.






해외 등산코스 안내 부분에 아래와 같이 설정해줍니다.

해외 등산코스 안내 ✕ ✓

대화이름 변경하는 것은 어려운 노드입니다. (다)

기본답변 사용


<https://danbee.ai/platformfil>

뉴질랜드 최고 3대 등산코스입니다. 케플러트랙, 밀포드 트랙, 루트번 트랙!
 이미지 : 케플러 트랙-럭스모어 핫(사진 : DOC 제공)

☒ 공통변수 추가 ☐ 파라미터 추가 ☐ Random 메시지 추가

버튼

자세히 보기

Web Link
<https://www.welcomenz.com/index.php?mid=Trekking&doc>

☒ 공통변수 추가

+ 버튼 추가

파브르에게 받은 실습자료 중에 [등산코스] 폴더를 열어서 해외 등산코스에 대한 3가지 정보(사진, 메시지, 웹링크)를 입력합니다.





국내 등산코스 안내 부분에 아래와 같이 설정해줍니다.

국내 등산코스 안내

캐로셀 메시지에 '국내 등산 코스입니다!'라고 입력하고
파브르에게 받은 실습자료 중에 [등산코스] 폴더를 열어
국내 등산코스에 대한 3가지 정보(사진, 메시지, 웹링크)를
입력합니다.

캐로셀 메시지
캐로셀 카드들과 함께 보여줄 메시지를 입력합니다.
국내 등산코스입니다!

파라미터에 저장하기
사용자의 선택을 파라미터에 저장합니다.
파라미터에 저장 연결

캐로셀 카드 + 카드 추가

선택한 등산 코스!

https://danbee.ai/platformfile

금강산에 가다 설악산에 주저 앉은 울산바위가 있는 그곳

버튼

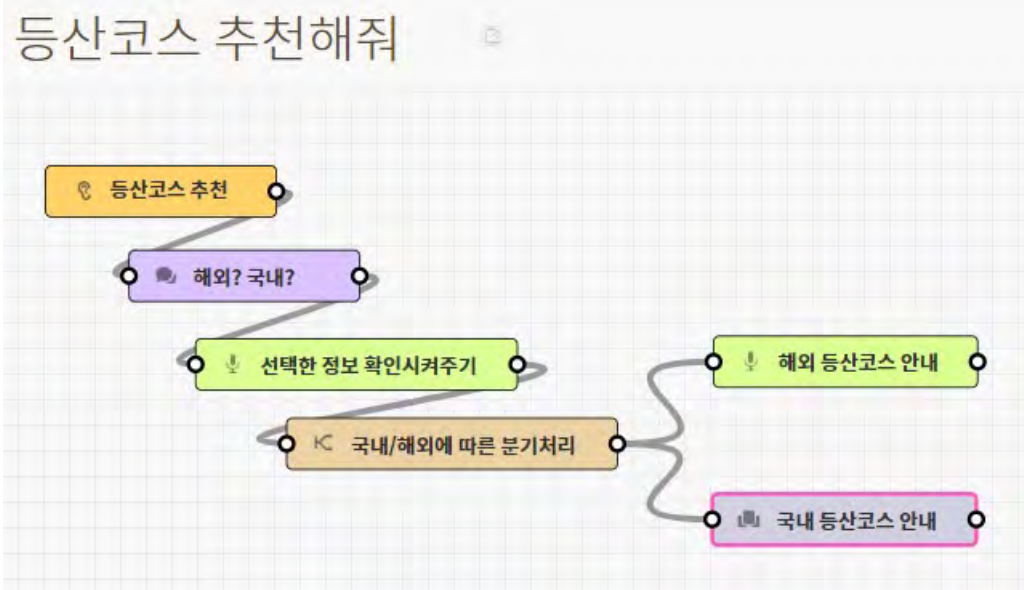
자세히 보기

web link

자세히 보기http://www.knps.or.kr/front/portal/vis

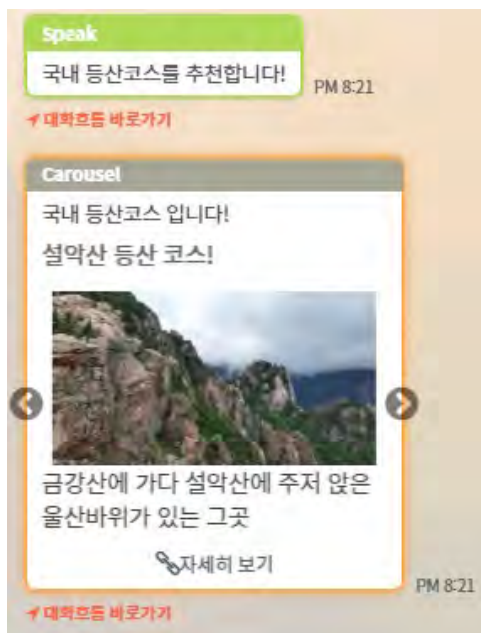
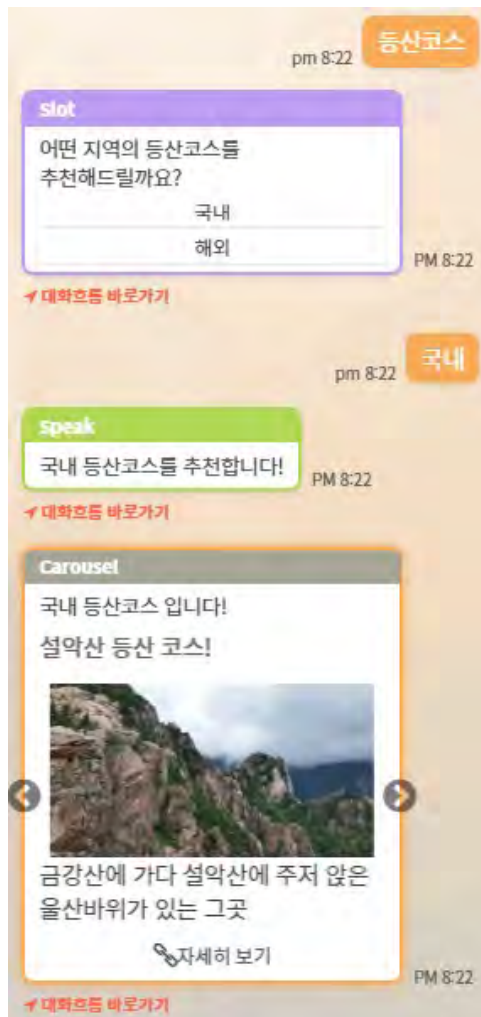
캐로셀 메시지에 ‘국내 등산 코스입니다!’라고 입력하고 파브르에게 받은 실습자료 중에 [등산코스] 폴더를 열어 국내 등산코스에 대한 3가지 정보(사진, 메시지, 웹링크)를 입력합니다.

등산코스 추천해줘





국내 등산코스 안내 부분에 아래와 같이 설정해줍니다.



▲ 최초 발화에서 엔티티를 추출하여 Slot노드 단계를 건너뛴 대화 흐름

◀ Slot노드 단계를 거쳐간 대화 흐름



다시 ‘취미문의’ 대화흐름으로 와서 취미문의가 등산코스 추천으로 이어지게 해 볼게요.

“등산코스 추천해줘”라고 갑자기 사용자가 이야기 할 지도 모르겠습니다만, 회사소개 챗봇에게 그런 부탁을 하는 경우가 많지는 않겠죠. 따라서 추천과 관련될 수 있는 대화 주제에서 추천 대화흐름으로 전환하는 방법을 사용합니다.

앞서 미리 만들어둔 ‘취미문의’대화흐름에서 챗봇의 취미가 등산이라고 대답을 했었는데요. 이때, 자연스럽게 등산코스 추천해드릴까요? 라고 말을 이어갈 수 있겠죠.

실습 내용은 “취미”, “등산”등의 일상 내용이지만 기업이라면 상품추천이나 이벤트 참여 등으로 유도할 수 있을 것입니다.



등산코스 추천을 유도하는 메시지를 추가해 볼게요.

[취미문의] 대화 흐름에서 파라미터를 하나 추가해야 합니다.

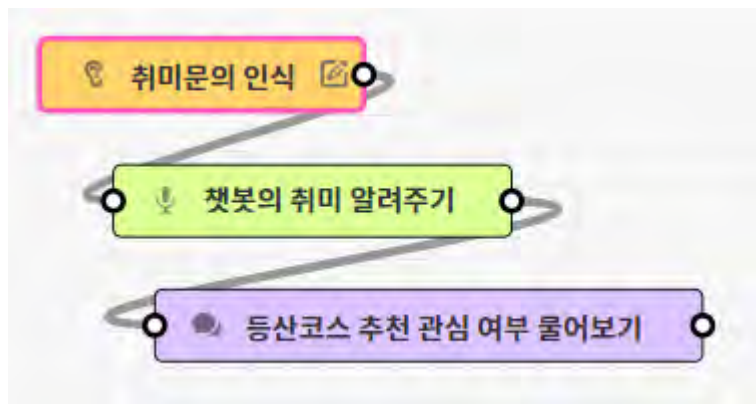
대화흐름 목록에서 [취미문의]를 선택합니다.

#{등산코스추천여부}라는 sys.confirm 파라미터를 생성합니다.

그리고 등산코스 추천에 대한 관심 여부를 물어보는 Slot노드를 생성하고 연결합니다.

Slot노드를 더블 클릭해요.

The screenshot shows a dialog box for creating a new parameter. At the top, the parameter name is entered as '#{ 등산코스추천여부 }'. Below this, there is a section for '세션 파라미터' (Session Parameter) with a toggle switch that is currently turned off. Underneath, the '엔티티' (Entity) is set to 'sys.confirm' in a dropdown menu. The '디폴트값' (Default Value) is set to '디폴트값 없음' (No default value). At the bottom, there is a note in Korean: '파라미터를 생성한 뒤 첫문호수를 지정해야 반영에 됩니다.' (After creating the parameter, you must specify the first sentence number for it to be reflected). There are two buttons at the bottom: '취소' (Cancel) in red and '생성' (Create) in orange.





등산코스 추천을 유도하는 메시지를 추가해 볼게요.

등산코스 추천 관심 여부 물어보기

파라미터 값에 대해 질문하고 사용자의 답변은 파라미터에 저장합니다.

질문 1. 등산코스추천여부 ▾ 에 대해 무조건 물어봅니다.

이미지가 없습니다

이미지 파일 업로드(1MB) 또는 이미지 url 연결

제가 등산 코스를 추천해드릴 수 있는데 관심 있으신가요?



① 공통변수 추가 ② 파라미터 추가

버튼

네, 추천해줘요

선택지

Y

공통변수 추가

아니오, 됐어요

선택지

N

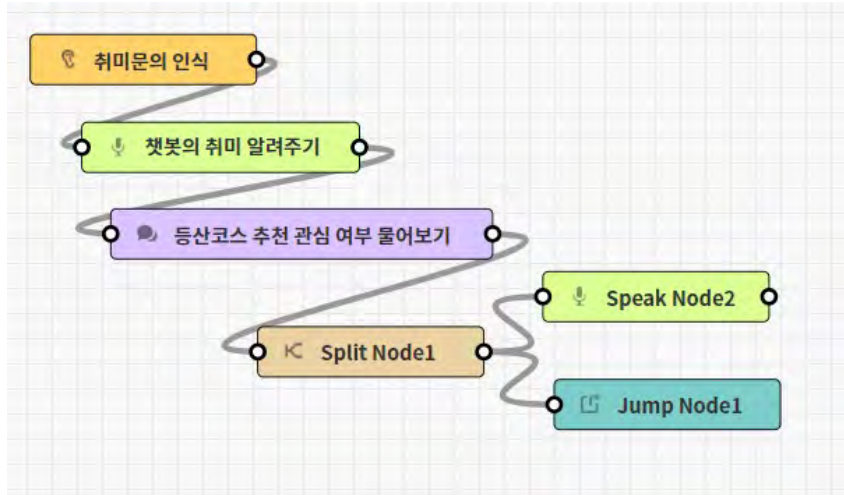
공통변수 추가

+ 버튼 추가

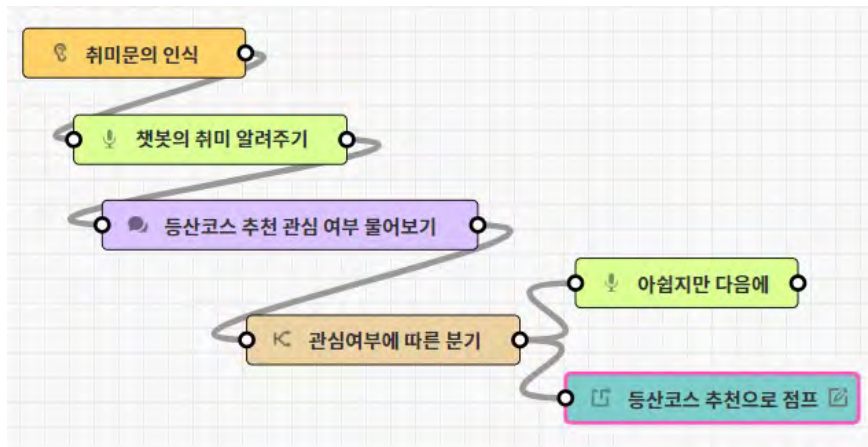
1. [등산코스추천여부] 파라미터에 답변 정보를 저장하도록 질문1의 파라미터를 변경해주고 [무조건]이라는 문구를 클릭하여 [무조건] 물어보도록 설정을 변경합니다.
 2. 예/아니오 형태의 답을 받을 수 있을 법한 질문을 입력합니다.
 3. [+ 버튼 추가]를 클릭해서 ‘네’, ‘아니오’를 입력하게 합니다. 예시 이미지처럼 Y/N을 넣어주면 더 정확하게 답변정보를 받습니다.
- ※[무조건]을 활성화 하면 값이 있더라도 Slot노드에서 물어보게 됩니다.



등산코스 추천을 유도하는 메시지를 추가해볼게요.



Split 노드, Speak 노드, Jump노드를 각각 생성합니다. 그리고 그림과 같이 연결합니다.



노드에 이해하기 쉽게 이름을 고쳐줍니다.



등산코스 추천을 유도하는 메시지를 추가해볼게요.

관심여부에 따른 분기

이 노드는 조건에 따라 다른 대화흐름으로 진행합니다.

기본흐름
(ELSE)

아쉽지만 다음에

※ 기본흐름(ELSE)은 다른 조건이 없거나, 다른 조건들이 만족되지 않을 때 실행되는 흐름입니다. '기본흐름 사용안함'을 선택했는데, 조건을 만족하는 것이 없는 경우, Default Fallback으로 처리됩니다.

#흐름1

등산코스 추천으로 점프

등산코스추천

=

Y

AND

조건 추가

취미 문의

취미문의 인식

챗봇의 취미 알려주기

등산코스 추천 관심 여부 물어보기

관심여부에 따른 분기

아쉽지만 다음에

등산코스 추천으로 점프

Split노드의 조건을 등록합니다. 'Y'는 [등산코스 추천으로 점프]하도록 설정하고, Y가 아닌 모든 경우에는 [아쉽지만 다음에] 라는 Speak노드로 흐름을 설정할게요.



등산코스 추천을 유도하는 메시지를 추가해볼게요.

아쉽지만 다음에
챗봇이 답변하는 기본적인 노드입니다.



등산코스 추천으로 점프

추가된 다른 대화흐름으로 연결합니다



기본답변

사용

이미지가 없습니다



이미지 파일 업로드(1MB)

또는



이미지 url 연결

그렇군요! 다음에 필요할 때 이야기 해요.

대화흐름 연결

등산코스 추천해줘

연결 대화흐름으로 이동

파라미터 연결



사용자취미[sys...

연결된 Parameter가 없습니다.

등산코스추천여...

연결된 Parameter가 없습니다.

Speak노드와 Jump노드에 각각 설정해줍니다.

※ Jump노드를 이용해 다른 흐름으로 전환할 때, 파라미터에 담긴 정보를 연결대화흐름에 넘겨줄 수 있습니다.



다음편에서 만나요!



끝!

챗봇, 일단 만들어보기

0. 챗봇 사례 살펴보기
1. 나의 첫 챗봇 만들기
2. FAQ 챗봇
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 Chat 스타일 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:)