



KT AICC 솔루션 AI-KMS 소개자료

목차

01 도입 배경

02 솔루션 개요

03 적용 기대효과

04 솔루션 적용 예시

05 솔루션 특징점

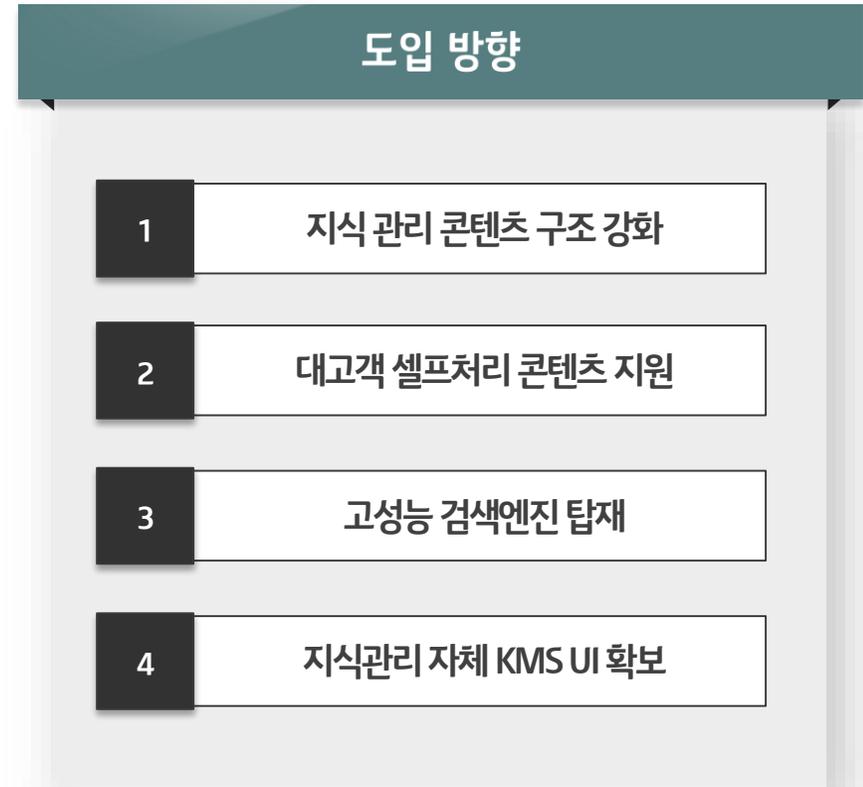
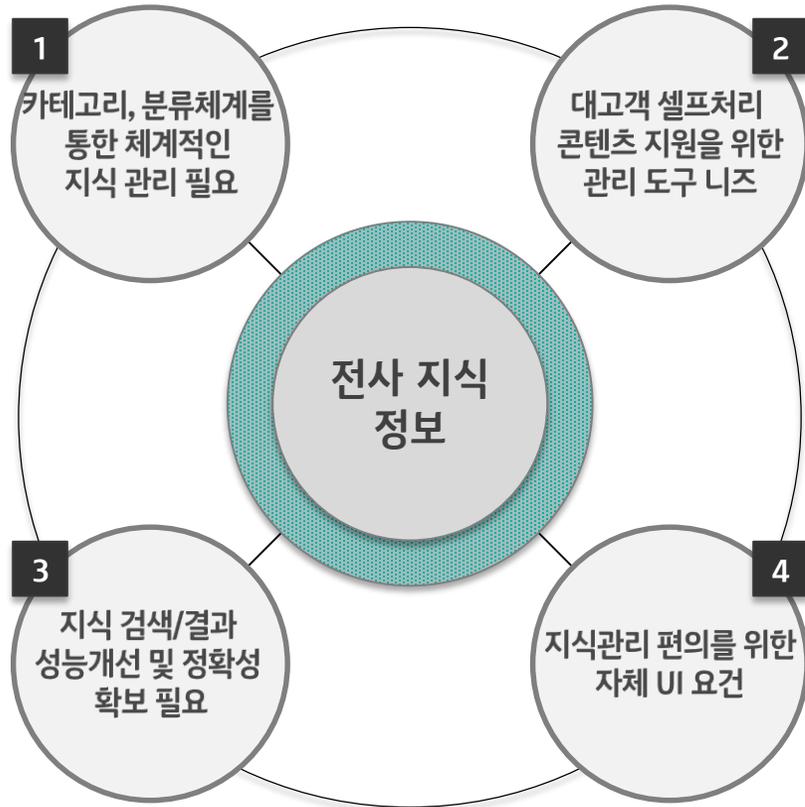
06 솔루션 주요기능

07 솔루션 요금

#. 별첨

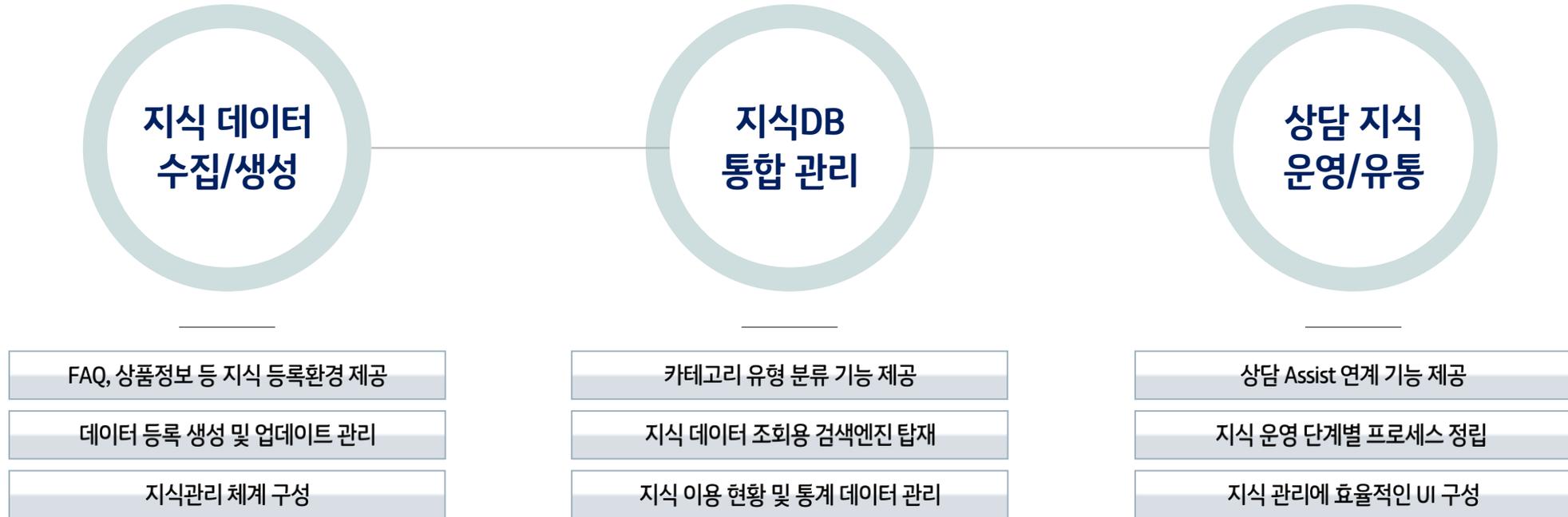
01 도입 배경

전사 지식 정보를 이용하기 쉽게 저장하고 적절하게 활용할 수 있도록 보다 효율적인 지식 관리가 필요합니다.



02 솔루션 개요 (개요)

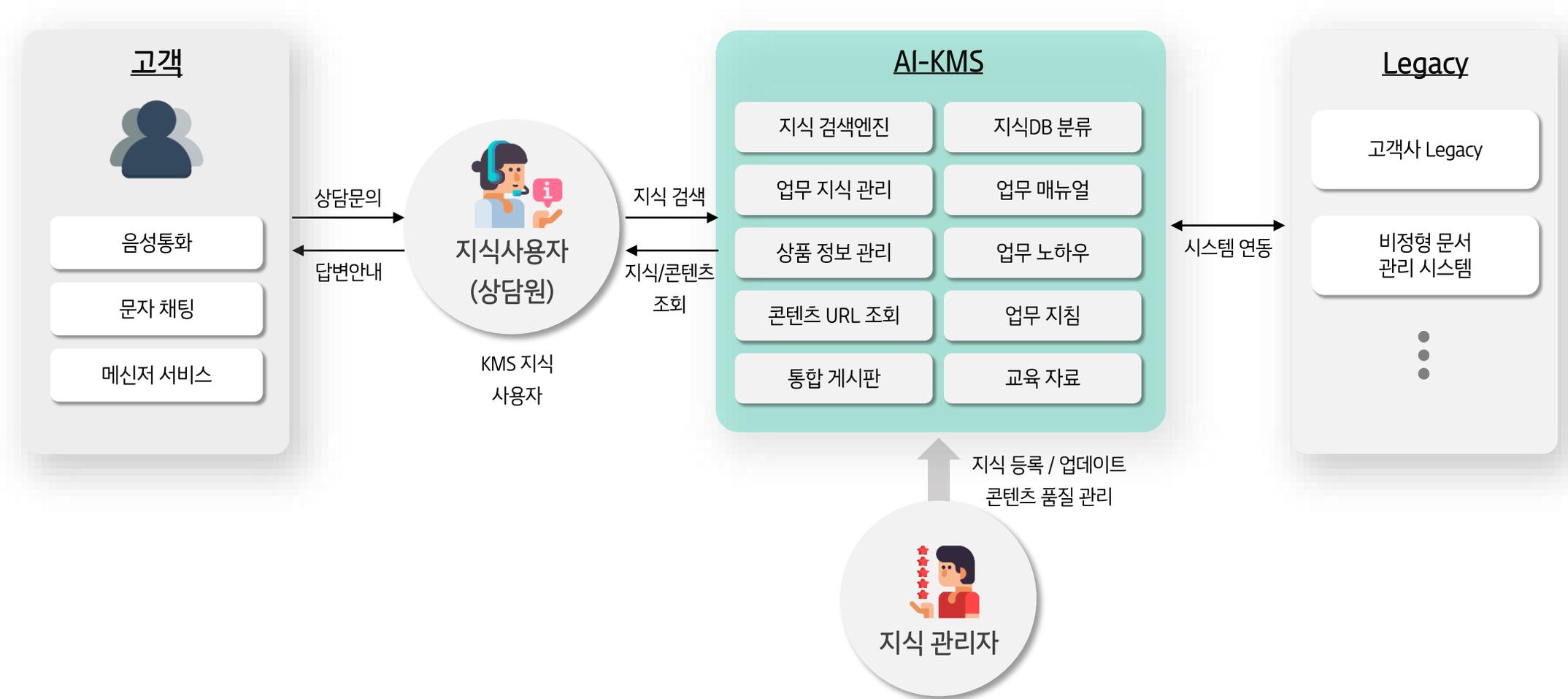
AI-KMS는 기업의 전사 지식정보를 통합 및 활용 가능하도록 생성/수집/분류/검증의 단계별 프로세스에 최신기술인 인공지능 기술을 접목한 솔루션입니다.



지식 정보에 대한 체계적 관리 운영 구조를 제공하여 효율적인 업무 환경 구현

02 솔루션 개요 (솔루션 흐름)

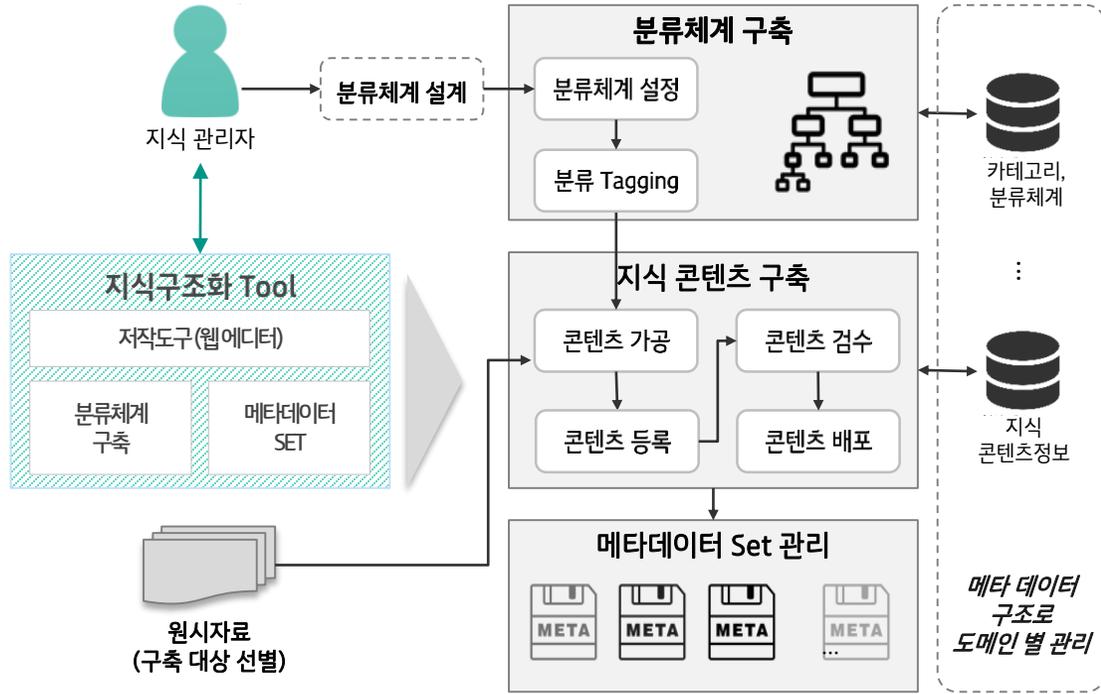
지식 상담 시 활용 시나리오와 활용 가능 지식을 생성, 관리하며 업데이트된 시나리오를 고려하여 솔루션을 제공합니다.



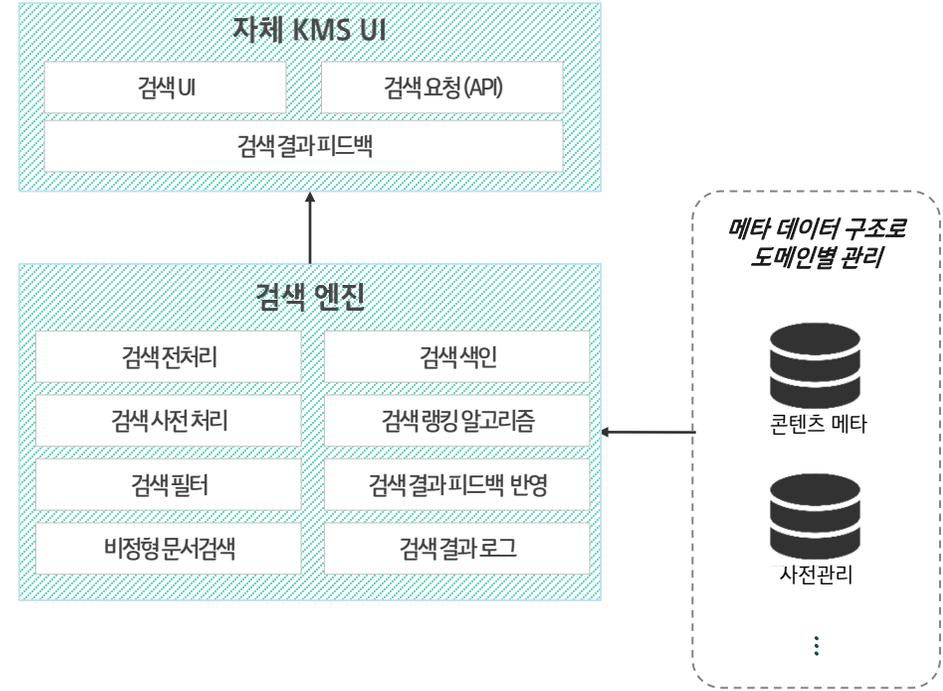
02 솔루션 개요 (처리 프로세스)

지식 등록, 상용 및 검색 활용 프로세스입니다.

지식 구조화 Tool



검색 엔진 & 검색 사전



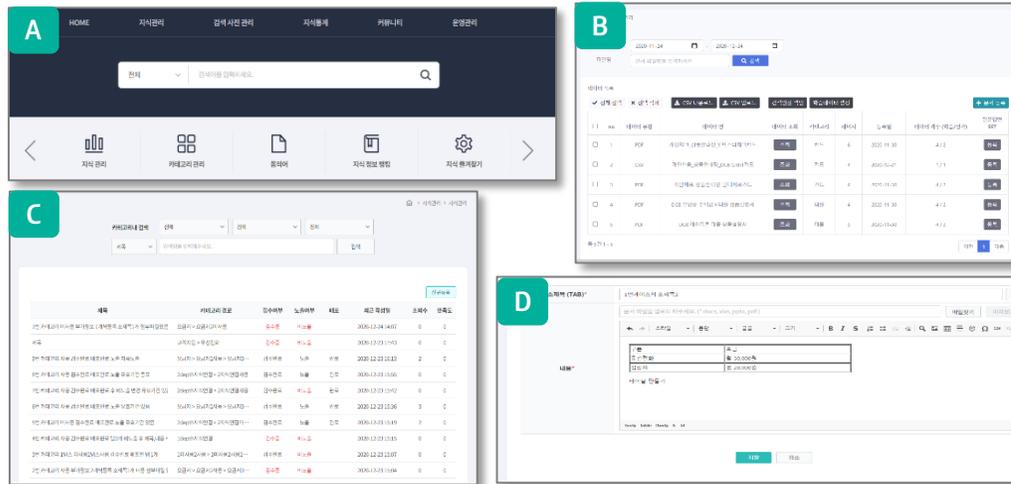
03 적용 기대 효과

점점 더 복잡해지고 다양해지는 지식 정보, AI-KMS 도입을 통해 관리가 용이해집니다.



04 솔루션 적용 예시

AI-KMS 솔루션은 고객사의 인프라 환경을 고려하여 설계 되었으며, 고객사 환경에 맞게 커스터마이징 가능합니다.



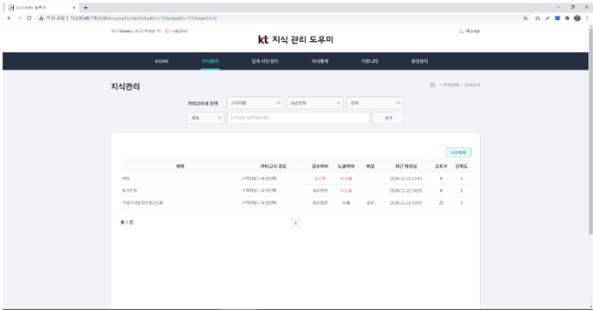
- A** 개인별 즐겨찾기 메뉴 생성 커스터마이징화
- B** 비정형 문서 검색
구조화된 지식 외에도 답변에 활용 가능한 비정형 문서 검색
- C** 검색 결과 피드백 기능
조회수, 답변만족도 점수화하여 피드백
- D** 웹 에디터 도입
지식관리자가 기존 지식 화면과 같은 환경에서 쉽게 Tagging



05 솔루션 특징점

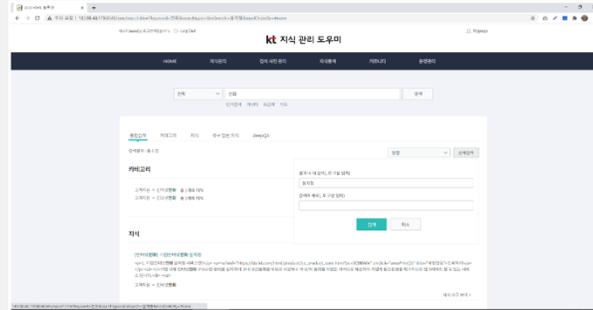
지식콘텐츠 제작 Tool과 지식 관리 도구를 통해 지식을 생성, 관리하며 검색엔진을 활용하여 지식관리자와 사용자에게 효율성과 편의성을 제공합니다.

지식 구조화 Tool



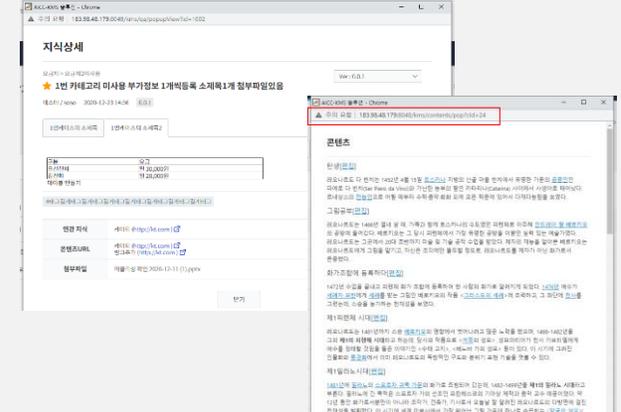
- 지식 콘텐츠 분류 체계 강화, 메타데이터 세분화 및 도메인별 관리 용이
- 지식관리자가 지식 화면에서 쉽게 Tagging

검색 엔진



- 검색 전 사전/자연어(NLP) 처리를 통해 검색 성능 향상
- 자연어 로직 및 검색 랭킹 알고리즘 적용 통한 검색 결과 일치율(정확도) 향상

지식 관리 도구



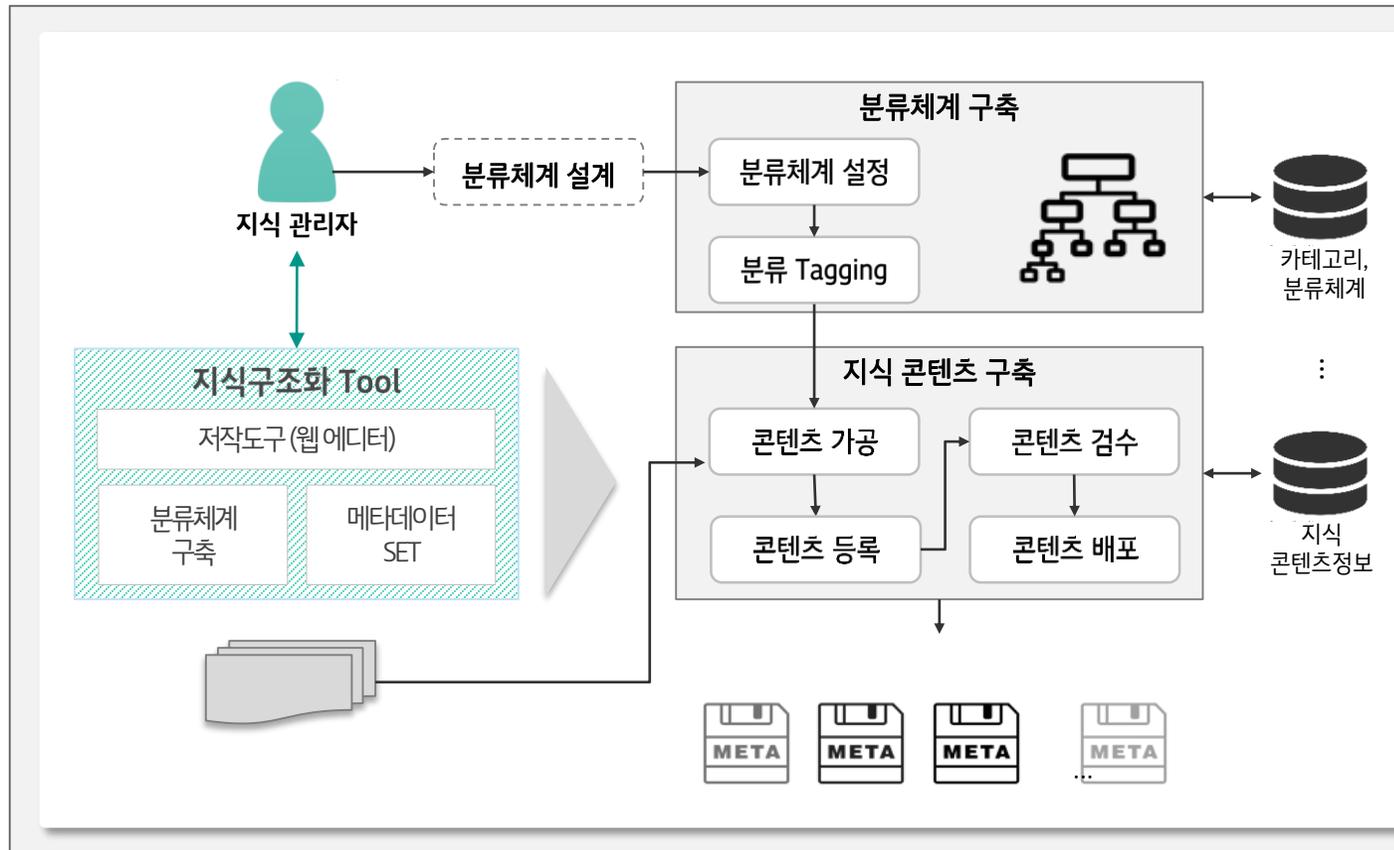
- 대고객 셀프처리를 위한 관리 기능 제공 (지식관리자 업무 편의)
- 지식 정보를 내/외부 표준 API를 통해 연계 제공 (솔루션별 지식 구축 중복 방지)

06 솔루션 주요 기능 (1/3)

지식 분류 체계 구축, 메타데이터 세분화 등으로 콘텐츠 체계를 강화하여 지식관리자가 편리하게 지식 콘텐츠를 등록할 수 있습니다.

AI-KMS : 지식 구조화 Tool

주요 기능



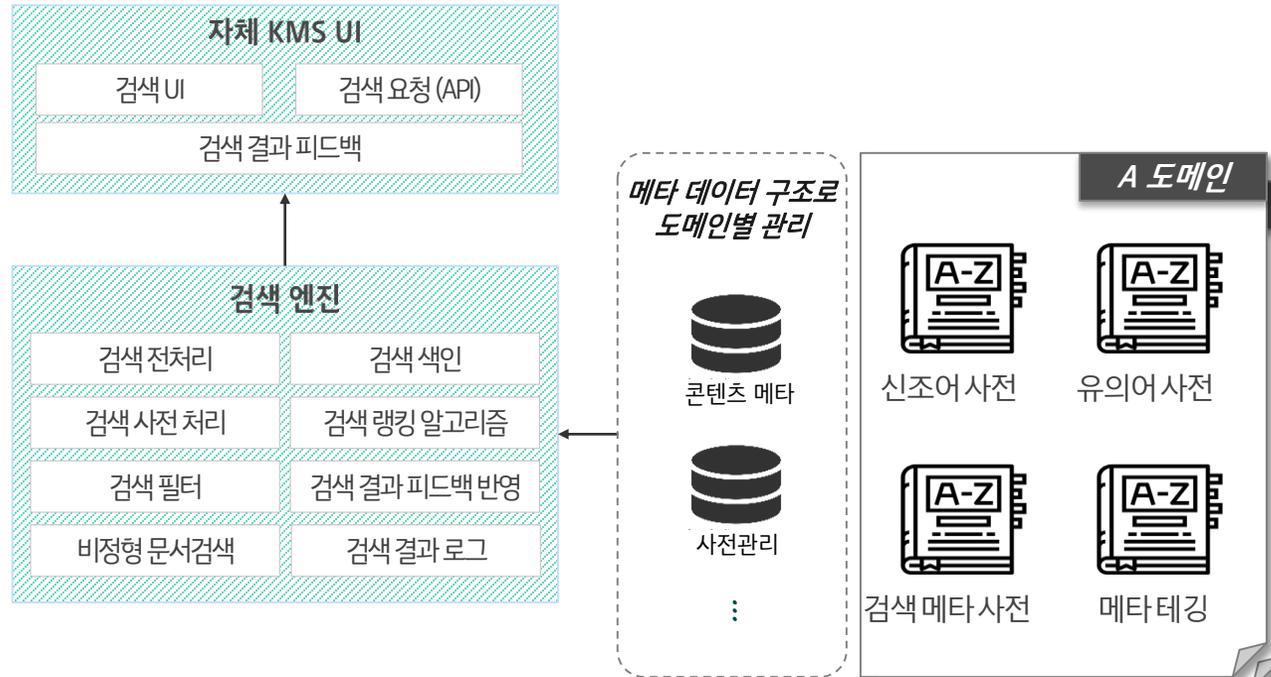
- **분류 체계 구축**
 - 지식카테고리구조 및 분류체계 설계
 - 분류체계 설정, Tagging 기능
- **웹 에디터**
 - 지식 콘텐츠 화면에서 웹 에디터 기능
 - 웹 에디터 화면에서 Tagging 편집 기능
- **메타데이터 Set 관리**
 - 도메인별 메타데이터 set 구성
 - 지식 분류체계 기반 콘텐츠 등록, Tagging 관리 기능

06 솔루션 주요 기능 (2/3)

검색 사전 전처리를 통한 검색 성능 향상과 검색 랭킹 알고리즘 적용을 통한 검색 결과 품질 확보가 가능합니다.

AI-KMS : 검색 엔진 & 검색 사전

주요 기능



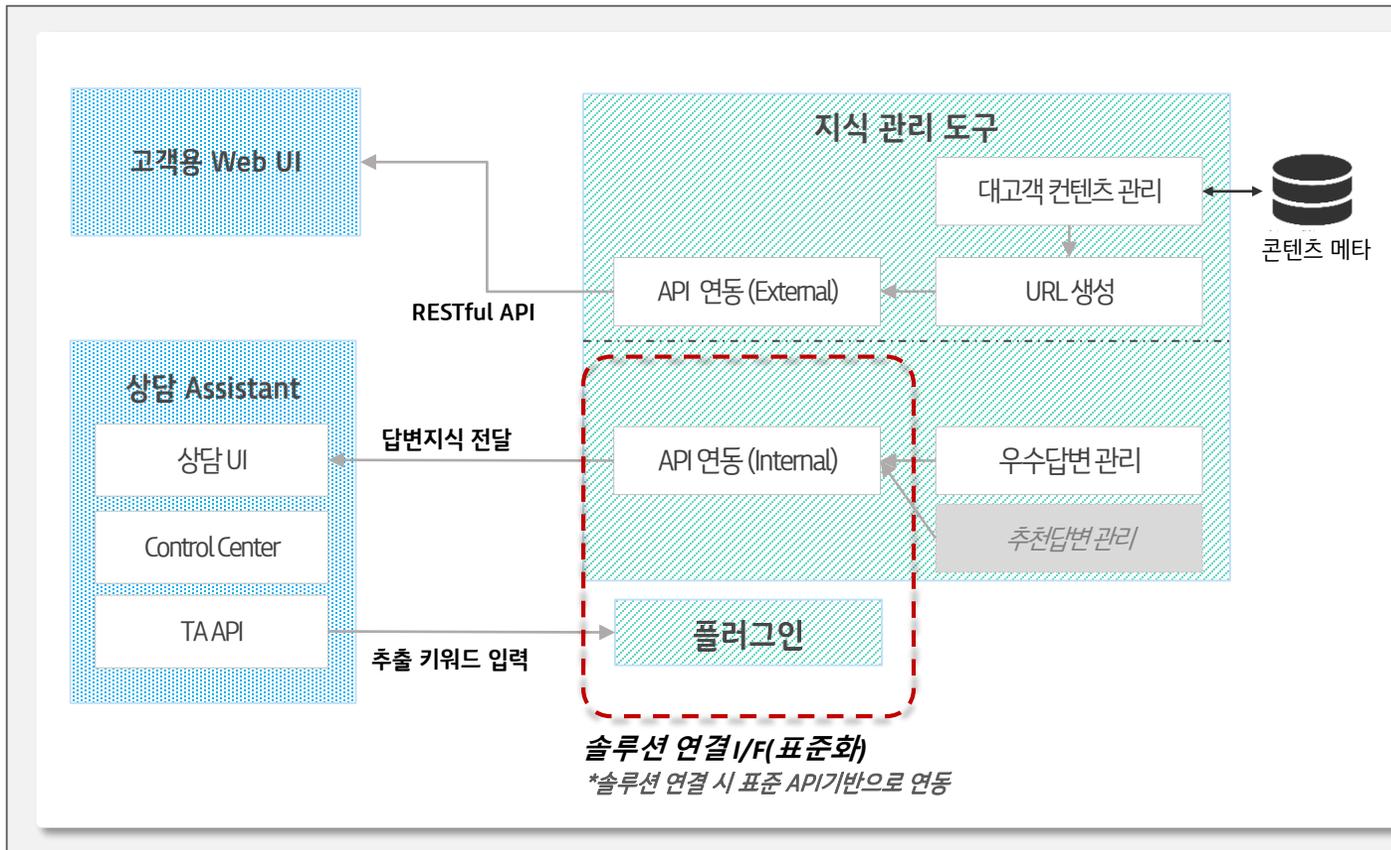
- **검색 전처리**
 - 검색 전 사전 관리 (등록/연동)
 - 검색 전 자연어 처리 (검색 결과 미제공/미분류 지식 사전 등록)
- **검색 필터**
 - 검색 조건(검색 메타/태깅)별 검색 결과
 - 자연어 로직(완전일치 등) 및 검색 랭킹 알고리즘 개발 (검색 랭킹 모델)
- **비정형 문서 검색**
- **검색 결과 피드백**
 - 검색 결과 요청 및 검색 결과 페이지
 - 검색 결과 피드백 등록 기능
 - 검색 결과 피드백 인기도 제공

06 솔루션 주요 기능 (3/3)

대고객 셀프처리를 위한 설정/관리 기능과 타 AICC솔루션(상담Assist, TA)과의 지식 연계 연동 처리 기능이 제공됩니다.

AI-KMS : 지식 관리 도구

주요 기능



- **대고객 콘텐츠 관리**
 - 지식 콘텐츠 메타에서 대고객 셀프처리 위한 콘텐츠 설정/관리
- **URL 생성**
 - 대고객 콘텐츠 URL 생성 기능
- **API 연동 (고객용)**
 - 고객용 Web UI에 지식 제공을 위한 API 연동
 - AICC 솔루션 간 지식 연계를 위한 API 연동
- **고객용 웹 UI (확인필요)**
 - 고객용 Web UI 화면 제공
- **우수 답변 관리**
 - 우수 답변 지식 관리
- **솔루션 연결 I/F (표준API기반 연동)**
 - 상담Assist, TA API 등 연동 대상 확인 필요

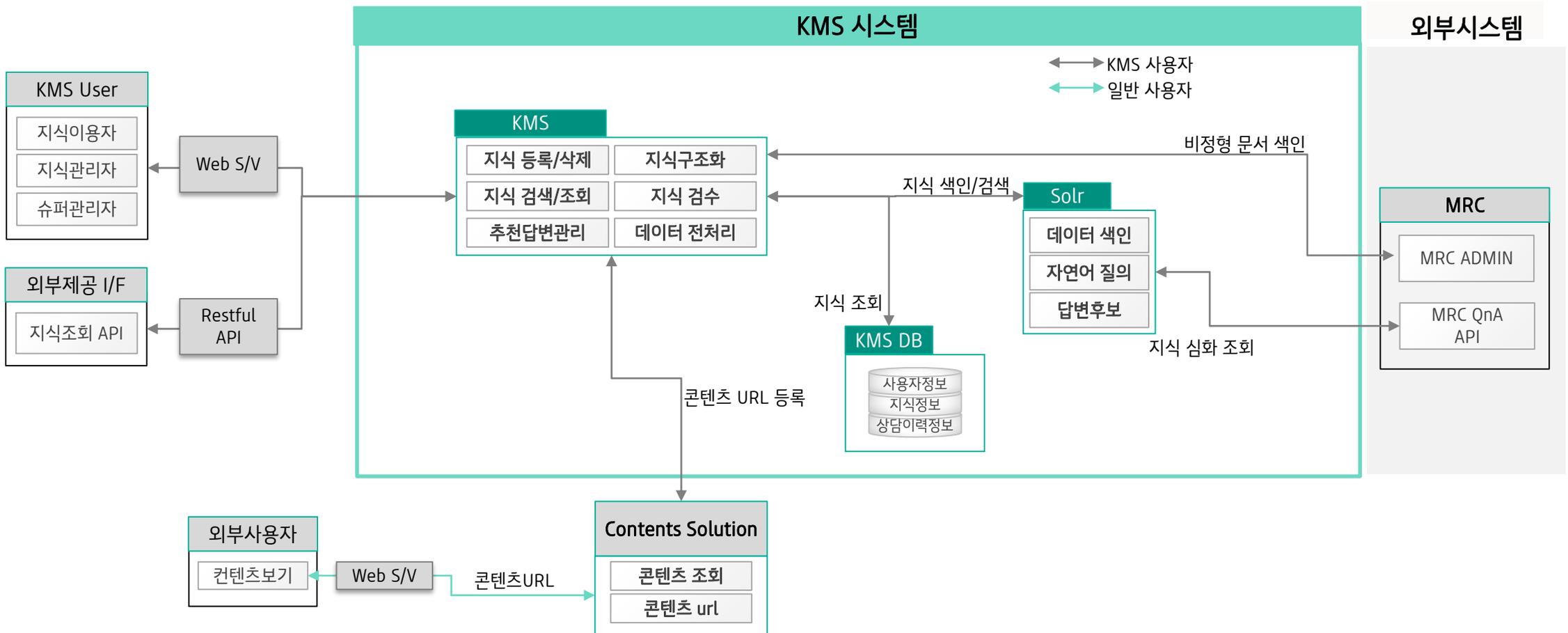
07 도입 비용

도입 비용은 솔루션에 대한 라이선스 비용 + 개발비(커스터마이징) + 인프라 비용으로 구성되며 라이선스 외 비용은 고객사 환경, 요구수준에 따라 상이하므로 별도 협의가 필요합니다.

구분	요금 (VAT 별도)	상세 내역
라이선스 비용	200,000,000원/1식 (AI-KMS)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 솔루션 라이선스에 대한 List Price - AI-KMS : Bot Server 라이선스 - KT MRC : MRC 엔진 라이선스(옵션 추가시 100,000,000/1식)
개발비	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KMS 패키지 설치 및 구동 ▪ 고객사 조직정보, 사용자 정보, 상담Assist, MRC, 지식 연계시스템 연동 ▪ MRC 및 지식구축(카테고리 구성 설계 및 초기 데이터 적용) ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 비용 산정 가능
인프라 비용 (H/W)	(별도 견적)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최소구성 : AI-KMS WEB(1), WAS(1) / 지식관리 서버(1), DB(1) / AIBOT 서버(2) / 연동 서버(1) ▪ 데이터 규모 및 요구 성능에 따라 상이 ▪ 고객사 환경 및 요건 협의 후 정확한 구성/비용 산정 가능

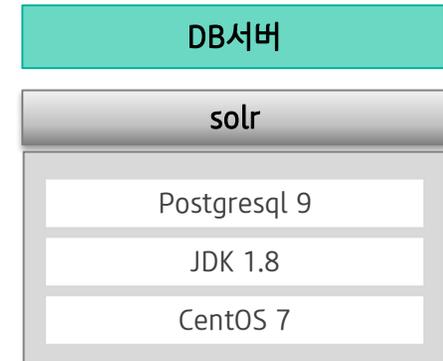
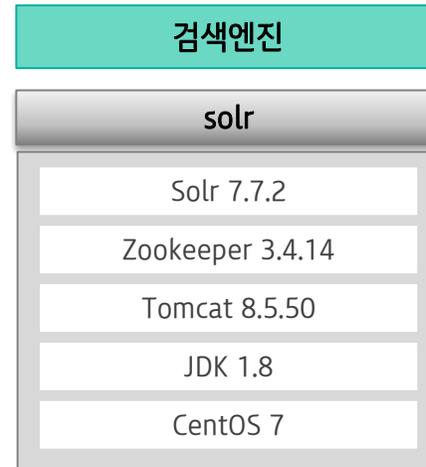
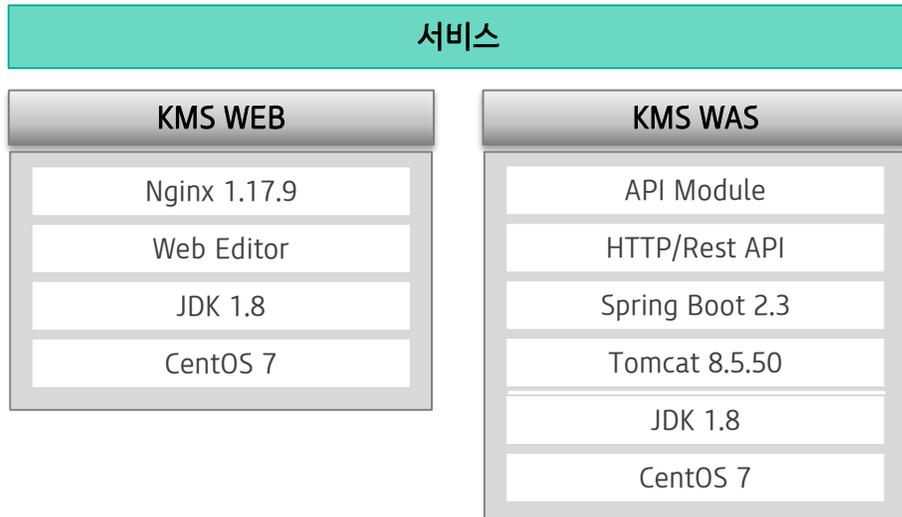
A 시스템 구성

AI-KMS 시스템 구성도는 다음과 같습니다.



A 시스템 구성

AI-KMS 소프트웨어 구성도는 다음과 같습니다.



B FAQ

Q) KMS 에서 직원이 자료 검색하는 기능 외에 제공되는 연계 서비스가 있나요?

A) AI-KMS 에서는 '대고객 콘텐츠 발송용 URL'을 생성하여 발송용 시스템과 연계가 가능합니다..

Q) 고객에게 발송되는 콘텐츠의 포맷은 무엇인가요?

A) URL형태로 제공하고 있어 포맷은 연동 솔루션에 맞춰 수정이 필요합니다.

Q) 검색 성능 측면에서 다른 KMS 와 차별화된 점은 무엇인가요?

A) 검색 일치율(완전일치, 불완전일치)에 근거한 신뢰할 수 있는 검색결과와

검색 사전 관리 (유의어, 검색 메타 등)를 통해 검색 전 형태소 분석기를 통한 자연어 처리로 보다 정확하고 빠른 검색을 하실 수 있습니다.

Q) 지식 분류체계 변경 및 관리는 용이한가요?

A) 기존 지식을 Index 별로 Tagging 하여 콘텐츠 분류가 가능하고

콘텐츠 Tagging 은 지식관리자가 기존 지식 화면과 같은 환경에서 쉽게 Tagging 작업할 수 있습니다.

또한 메타데이터 세분화 및 도메인 별 Set 관리를 하실 수 있습니다.

DIGICO **KT**