

CAMPUS BOT



입시안내
챗봇 솔루션

캠퍼스봇 소개서

2021.02_v3.1.5



CampusBot 은 개발사의 Chatbot 브랜드 네임입니다.

특허 등록 제 10-1729276호

스마트캠퍼스

인터넷(www)

모바일수강신청

스마트출결

메신저앱

4차산업(AI)

스마트강좌

SMS

이메일

빅데이터

챗봇(ChatBot)

밀레니얼세대

카카오톡

포스트밀레니얼세대

2020년부터 대학기본역량진단 3주기 시행

2021년부터 대입 학령인구 절벽 본격화

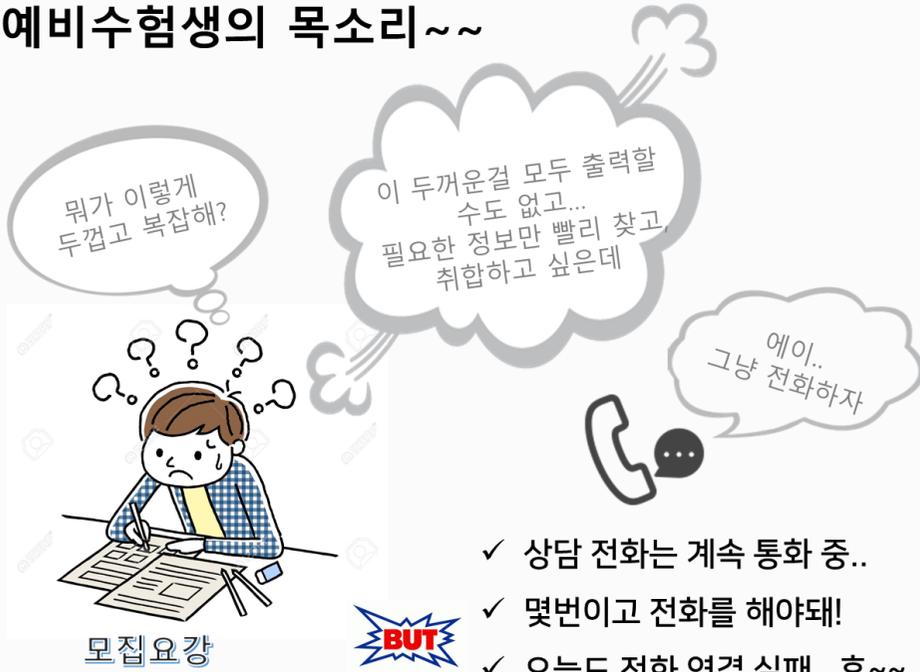
사람과 면대면 직접 소통하는 것보다 화면을 통해 문자로 주고받는
것을 선호

PC보다는 스마트폰에 사로잡힌 입학예정자들...

입시 **안내, 상담**, **포스트밀레니얼세대** 소통채널을 이해하자!!

서로 다른 입장

예비수험생의 목소리~~



- ✓ 상담 전화는 계속 통화 중..
- ✓ 몇번이고 전화를 해야돼!
- ✓ 오늘도 전화 연결 실패. 휴~~
- ✓ 나보고 다 받아적으라고?

BUT

입학 담당자의 고민~~



- ❖ 전화 상담 업무만이라도 조금만 줄어들었으면.....
- ❖ 반복되는 상담 직원 교육, 할만 하니 입시는 끝나가고~~
- ❖ 중요한 업무가 있는데 원하는 시간에만 상담을 할수 없을까???

소통채널(방식)의 이해

- 스마트기기를 이용한 비대면 소통을 원한다.
- 문의사항에 대한 즉시 답변을 원한다.
- 온라인 소통의 전문가들이다.
- 오랜 기다림을 못 참는다.

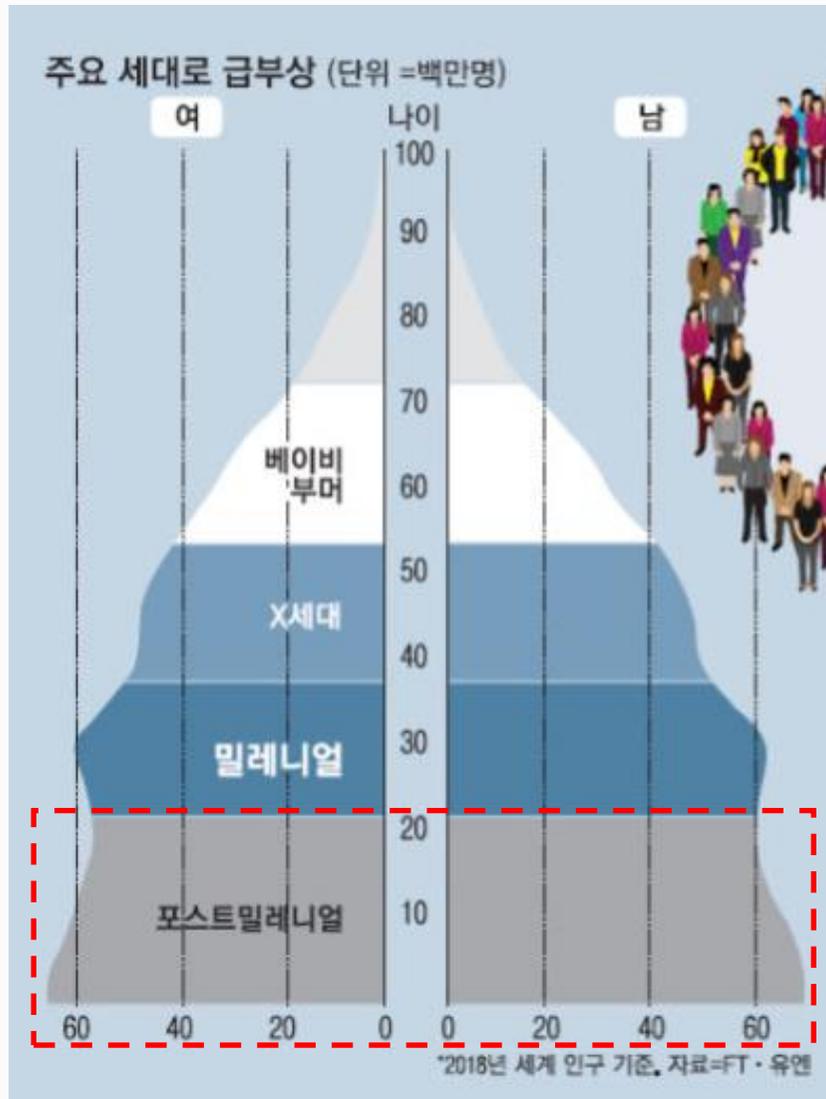


입시 안내, 상담의 방법

- 홈페이지 접속해서 모집요강 참조하세요?
- 문의사항은 전화로 연락 상담 받으세요?
- 상담직원도 챗봇을 이용하여 소통 답변.
- 문의사항의 답변을 즉시 찾아 줍니다.

포스트밀레니얼 세대의 이해

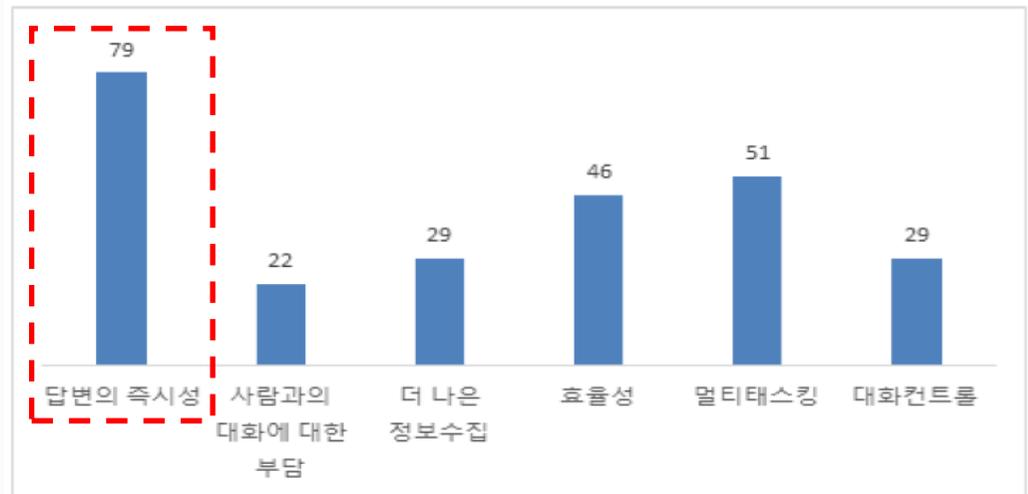
인공지능(AI) 기술의 발달로 챗봇은 기업의 비즈니스에서 중요성이 확대되어 향후 서비스가 활성화되고 있으며, 전세계적으로 밀레니얼 (Millenials) 세대(1980~2000 년 출생)가 핵심 소비자층으로 부상, 메시징 앱(웹챗봇)의 대화 기록이 축적될수록 인공지능 기반 챗봇서비스의 정확도는 더욱 향상될 것으로 예상되며 향후 인터넷 시대의 거대한 플랫폼으로 발전할 전망입니다.



밀레니얼 세대(Millenials)

- 1980년대 초(1980~1982)부터 2000년대 초(2000~2004)까지 출생한 세대를 일컫는 말(Pew research center, 2018.03.01)
- 이들은 자기 모습을 자기 마음대로 나타낼 수 있고, 시간을 소유하며, 내용을 편집할 수 있기 때문에, **사람과 면대면 직접 소통하는 것보다 화면을 통해 문자로 주고받는 것을 선호**하기 때문에 '챗봇'에 적합할 것

< 라이브 채팅 앱을 선호하는 이유 >



출처 : TECH M, "챗봇, 새로운 인터페이스의 부상", 2017년 11월 13일. 재가공

Why Chatbot?

대학에 진학을 원하는 수험생들은 밀레니얼 세대를 거쳐 **포스트밀레리얼 세대**로 성장하고 있으며, 이들의 특징은 사람과 면대면 직접 소통하는 방식보다 스마트기기를 이용하여 문자로 주고받는 소통방식을 선호합니다,
이제는 대학에서도 우수한 인재를 확보하기 위하여 그들의 소통방식에 맞춰야 대학의 경쟁력이 강화됩니다.

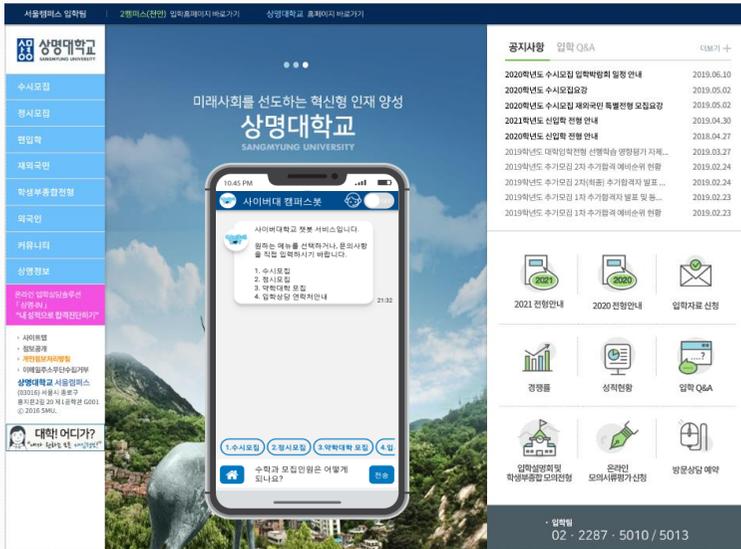


- 일상적인 대화 방식으로 쉽게 접근하여 정보 수집 가능
- 전체 웹사이트를 모두 검색하지 않아도 원하는 정보를 즉각적으로 사용자들에게 제공 할 수 있음
- 24시간, 365일 운영 가능한 비대면 단순문의 답변에 적합
- 별도 애플리케이션 설치없이 이용 가능 (테크노스트레스 해소)
- 상담 이용시간(80% ↓)절약: 상담사도 챗봇 이용 답변 가능

Chatbot 활용 방안

입시안내 및 홍보방식은 홈페이지, 페이스북, 대학방문, 박람회 등 다양한 방법을 통해 홍보를 하고있으나 대부분 일방향 전달 방식으로 진행이 됩니다. 이제는 **실시간 양방향 소통을 극대화 하는 방식으로 사용자에게 실시간 답변 및 자연어 검색** 제공이 필요합니다.

언제 어디서든 입시안내
챗봇에게 물어보세요



입시 박람회 에서도...



학교 방문 현장 설명 에서도...

챗봇을 적용하면 이렇게 바뀝니다.

항시 언제 어디서나 고객 맞춤형 서비스로 24시간, 365일 안내 상담이 가능하며, 고객이 선호하는 소통채널로 대화형 인터페이스 방식으로 전화상담 업무는 줄고, 고객응대에 대한 만족도는 향상됩니다.

1 **포스트밀레니얼 세대에 맞춘 대학 경쟁력 강화**
텍스트 대화 위주의 커뮤니케이션 방식을 선호하는 **포스트밀레니얼 세대와 소통창구 확보**
사용자 문의 정보를 활용하여 수험생들의 트렌드 분석 - 향후 빅데이터 활용

2 **단순·반복 안내업무 감소 및 업무 효율성 향상**
모집요강 및 FAQ 내용 즉시 확인 가능, **전화 상담 감소**
상담 직원 **교육 및 전화상담시** 챗봇 활용 문의내용 답변
입시 담당자 중요 업무 집중도 개선 및 **효율성 향상**



3 **입시 안내 서비스에 대한 비용 절감**
상담 전화 감소 및 시간 절약, 상담직원 교육 시간 절약 및 인원감축 효과 기대
근로 환경 개선에 따른 업무 피로 감소, **사회적 비용 감소**
구축형이 아닌 운영 서비스 제공 방식으로 **초기 도입 비용 부담 해소**



여기저기 분산되어 있는 방대한 입시 정보를 하나의 채널에서 **사용자 맞춤형 서비스** 제공,
덕성여자대학교 2019학년도 입시(수시,정시,약학대학) 업무에 적용, 안정성 및 신뢰성이 검증 되었으며,
24시간, 365일 운영 서비스 를 제공합니다.

모집요강 FAQ 입시결과 실시간채팅

1 홈페이지 여기저기에 흩어져 있는 각종 정보 복잡한 모집요강

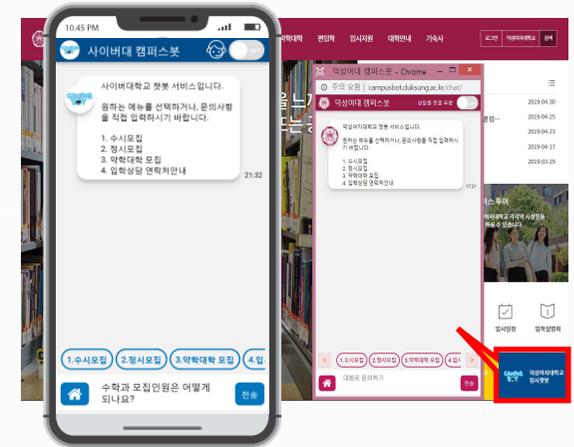
2 원하는 정보 찾기가 어려워 전화 상담에 주로 의존

3 수많은 상담 전화 반복되는 입시 교육 업무 효율성 감소

사용자에게
즉각적인 맞춤형 정보 제공

문자기반 서비스 제공
전화 상담 감소

효율적인 **업무 환경 개선**



대화·메뉴형 입시안내 웹챗봇



복잡하고 다양한 전형방법 안내, 이제는 **챗봇**에게 맡기세요.

CAMPUS BOT 특징점

수시, 정시, 추가 편입학 모집 등 모집시기, 전형, 학과별 정보조회 서비스가 가능하며, 입시 일정안내 및 합격자 발표 기간 안내, 예치금 및 등록 안내까지 모든 입시업무에 대한 실시간 서비스 제공이 가능합니다.

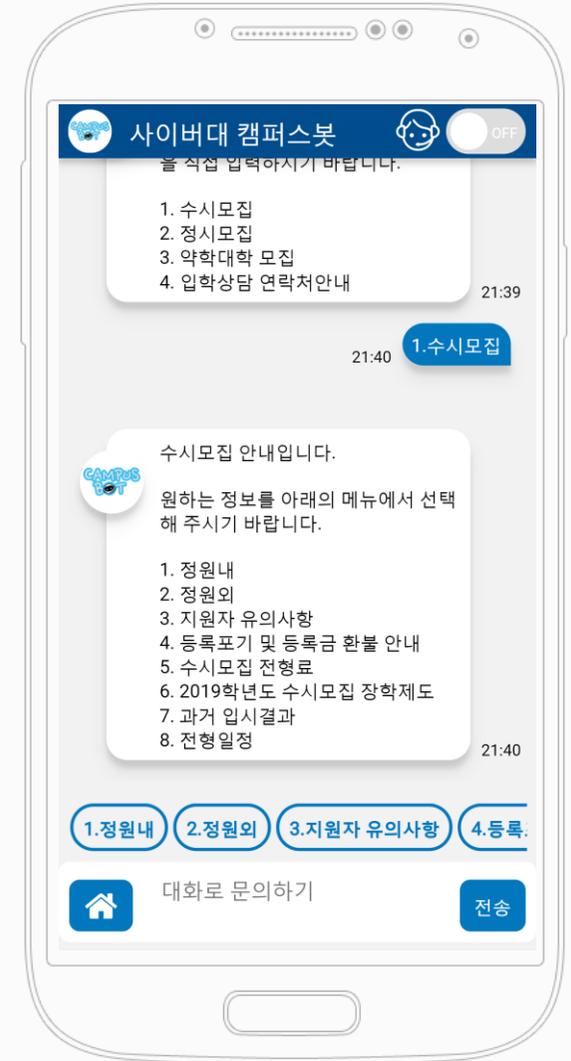
입시는 정확한 답변정보가 수험생에게 필요함

Campus Bot 규격

- 표준 웹 플랫폼 적용
- Multi Device 지원(PC웹/테블릿/모바일)
- 사용자 웹 및 관리자 화면 제공

Campus Bot 특장점 (차별화 요소)

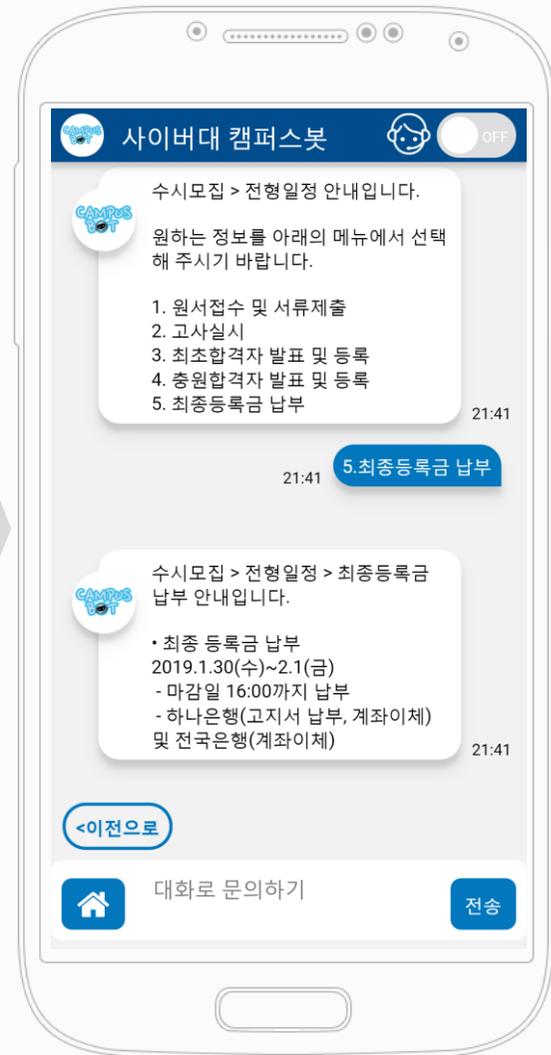
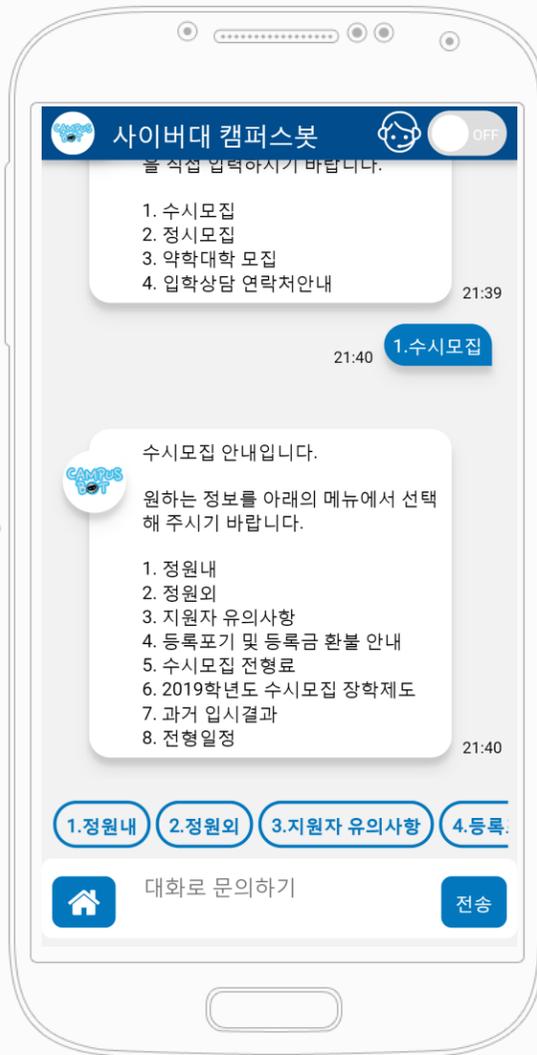
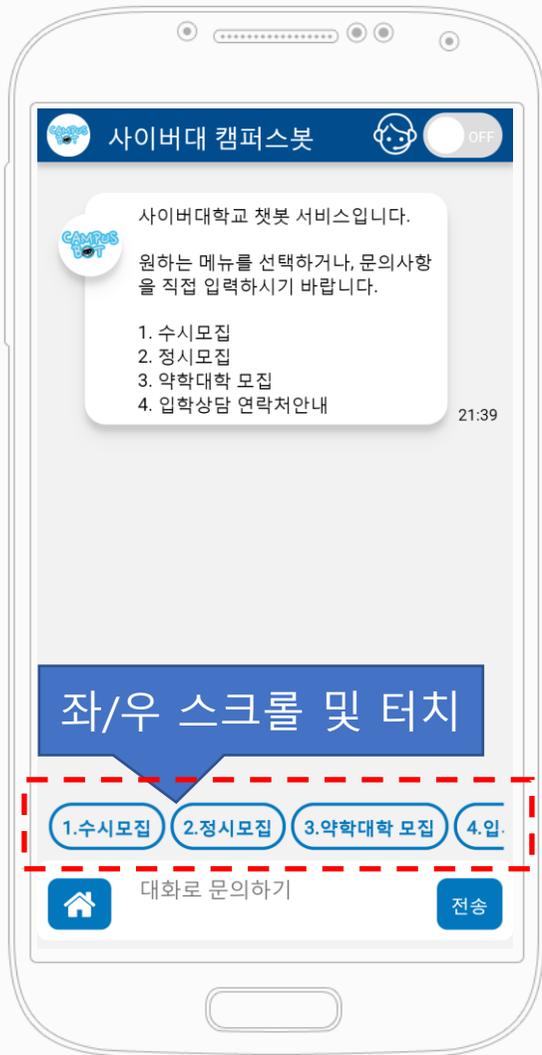
1. 몇번의 메뉴선택만으로 원하는 결과 확인 가능
2. 자연어 기반 사용자 질문을 인지하여 답변
3. 실시간 상담을 통해 보다 구체적인 질의 가능
4. 상담요원의 잦은교체에 대한 입시 안내교육 활용
5. 책임자 및 담당자 질의없이 상담요원 즉시 대답가능
6. 전형일정 변경시 시나리오 수정으로 즉시 대응가능





- 이용자 (웹챗봇: 메뉴선택 모드)

사용자에게 친숙한 일상적인 대화 방식으로 쉽게 접근이 가능하며 화면 사이즈를 고려하여 별도 스크롤없이 한눈에 필요한 정보를 **설명트리 구조**로 확인 할 수 있도록 UI-UX를 적용하였습니다.



CAMPUS BOT - 이용자 (웹챗봇: 챗봇대화 모드)

대화형 인터페이스 외에 **자연어 질의**를 이용하여 보다 효과적인 정보 수집이 가능하며, 수험생들이 사용하는 단축어 및 용어들에 대해서도 지속적인 학습을 통해서 답변을 제공합니다.



◆ 자연어 질의(예시)

수시

- 수시모집 원서접수 언제까지인가요?
- 수시 디자인학과 몇명 모집하나요?
- 컴공과 수시모집 작년 경쟁률이 알고 싶어요
- 수시모집 논술고사 일정이 궁금합니다.
- 수시모집 합격자발표는 언제 나오나요?

약대

- 약대모집 원서접수 언제까지인가요?
- 2년제 졸업자입니다, 약대 지원가능한가요?
- 약대 몇명 모집하나요?
- 약대 지원에 영어성적 필요한가요?
- 약대 합격자발표일이 궁금합니다

정시

- 정시 원서접수 언제까지인가요?
- 정시모집 경영학과 몇명 모집하나요?
- 법학과 정시 작년 추가합격 순위는?
- 정시모집 합격자발표는 언제 인가요?
- 정시 장학제도는 뭐가 있나요?

기타 (공통)

- 전형료는 얼마인가요?
- 입학처 연락처 알 수 있을까요?
- 원서접수 일정이 어떻게 되나요?
- 추가합격자 발표일정 알려주세요
- 등록포기 가능한가요?

※ 자연어 질의는 계속 학습되어 진화 하고 있습니다.

CAMPUS BOT - 이용자 (카카오톡 채널)

Kakao for business 서비스를 통해 카카오톡 채널 관리가 가능하며 2019년 12월 기준 정책 변경에 따라 카카오톡 채널에서 **웹챗봇 서비스로 연결하여 상세 입시 정보를** 제공합니다.

카카오톡 채널

카카오 채널 3

프로필명	연결된 서비스	프로필 상태	배너메시지 (• 사용자)	바로가기
덕성여자대학교 입학... @덕성여대 입학...		배너메시지	+ 설정	바로가기

공지사항

12월 31일, API형 스마트채팅 서비스 종료 안내

안녕하세요, 카카오톡 채널팀입니다.

2019년 12월 31일, 사전에 공지드린 대로 API형 스마트채팅 서비스가 완전 종료될 예정입니다. API형 스마트채팅 종료 후 추가 공지: <https://center.of.kakao.com/notice/269>

덕성여자대학교 입학관리과

2020년 4월 6일 월요일

오후 3:29 덕성여자대학교 입시챗봇 바로가기

덕성여자대학교 입학관리과

덕성여자대학교 챗봇 서비스입니다.
수시, 정시, 약학대학 등의 입학안내를 원하시면 아래 버튼을 클릭해 주세요.

입시챗봇 바로가기

오후 3:29 전송

덕성여자대학교 캠퍼...

- 2020학년도 수시모집
- 2020학년도 정시모집
- 2020학년도 약학대학 모집
- 과거 입시결과
- 입학정보 및 교통편 안내
- 2020학년도 수시모집 최종 마감 현황
- 2020학년도 약학대학 최종 마감 현황
- 2020학년도 정시모집 최종 마감 현황

16:00

전년도 정시 수학과 경쟁률 알려줘

16:01

과거 입시결과 > 정시모집 > 수능100% 전형 > 자연과학대학 > 수학과 안내입니다.

연도	모집 (명)	지원 (명)	경쟁률	추가합격순위	백분위 평균(%)
2019	22	94	4.27	19	84.98
2018	17	108	6.35	9	91.96
2017	18	112	6.22	17	87.42
2016	21	85	4.05	18	83.33

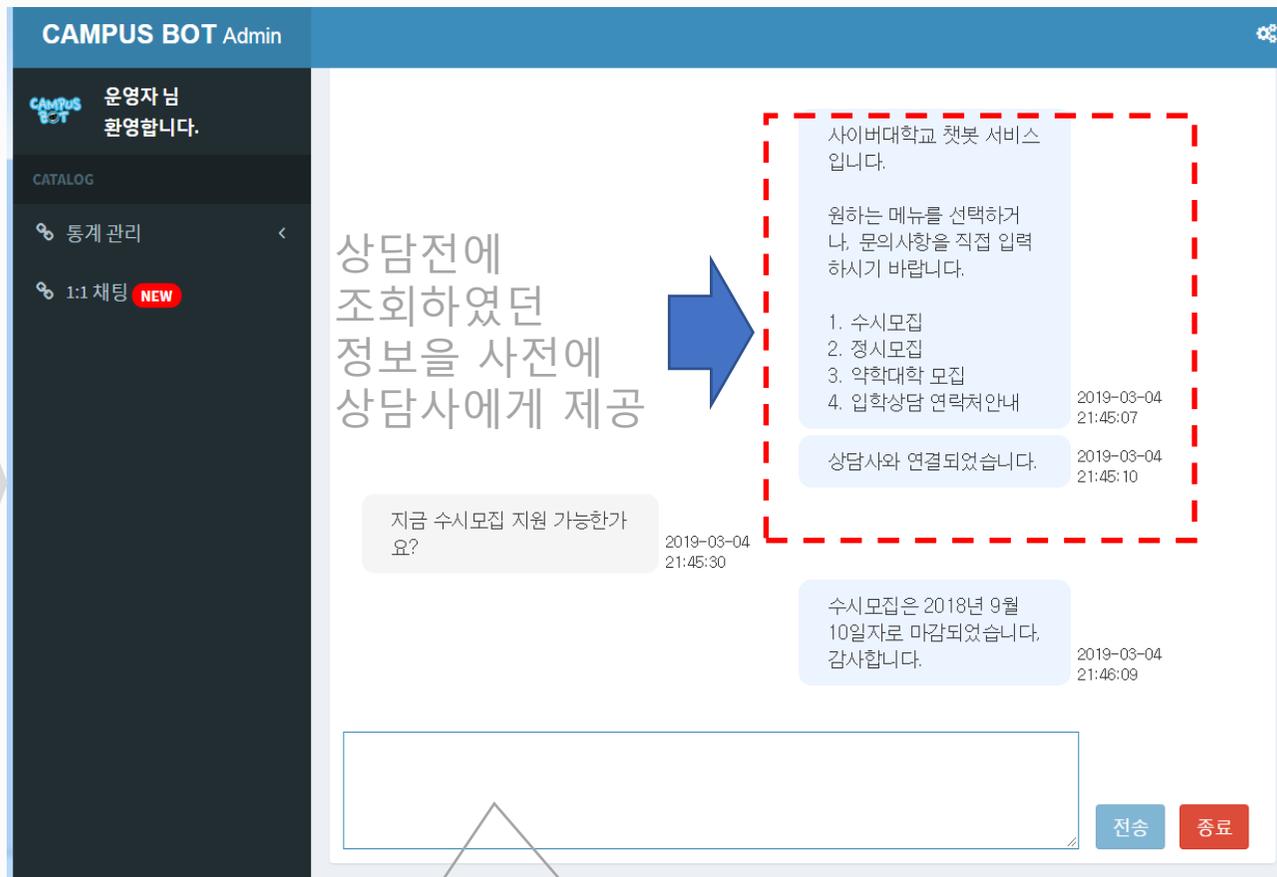
16:01

<이전으로

대화로 문의하기 전송

CAMPUS BOT - 이용자 《》 상담사

이용자는 실시간 상담을 요청 할 수 있으며, 상담요청시 상담전에 조회한 정보를 사전에 상담사에게 제공하여 추가적인 질문없이 답변을 할 수 있으며, 상담 채팅은 여러명이 동시 답변이 가능합니다.



여러명의 상담사가 동시 답변 가능

CAMPUS BOT - 관리자 1:N 채팅 페이지

상담사는 원하는 시간을 설정하여 상담 기능을 On/Off 할수 있습니다.

실시간 알림 기능 제공

- 메뉴 조회 및 대화로 문의하기는 원하는 결과를 확인하지 못한 고객이 상담사 연결 후 문의한 내용을 관리자 페이지에서 조회하고 답변 처리가 가능합니다.
- 실시간 알림 기능 제공
- 상담사 운영시간을 요일 및 시간대로 설정 가능합니다.

- 개인정보에 연관된 개별 문의를 요청할 경우, 입학부서 담당자와의 실시간 채팅을 통한 답변 서비스 제공이 가능합니다.

크롬브라우저의 확장 프로그램을 통해 실시간 채팅 알림을 받으실 수 있습니다. [크롬 다운로드](#) [채팅 알림 다운로드](#)

1:1 채팅 사용 On

채팅 가능 요일

월 화 수 목 금 토 일

채팅 가능 시간

9시 ~ 17시 00분 ~ 59분

장안0906-000042 님과의 1:1 상담 내역입니다.

장안대학교 및 본 서비스입니다.
원하는 메뉴를 선택하거나, 문의사항을 직접 입력하시기 바랍니다.

1. 2020학년도 신입생 모집
2. 과거 입시결과
3. 입시상담 신청서 및 기타안내
2019-09-06 12:08:36

상담사와 연결되었습니다.
2019-09-06 12:09:01

연락처를 알려 주실까요?
2019-09-06 12:09:24

1. 일반전형
2. 특별전형(일반전형)과 졸업자전형?
2019-09-06 15:23:49

3. 특별전형(특성화졸업자전형)
2019-09-06 15:24:07

의 정원에 한정이 있습니다.
2019-09-06 15:24:16

----- 상담 완료 -----

답변이 완료되었습니다.
저장

상담이력 저장

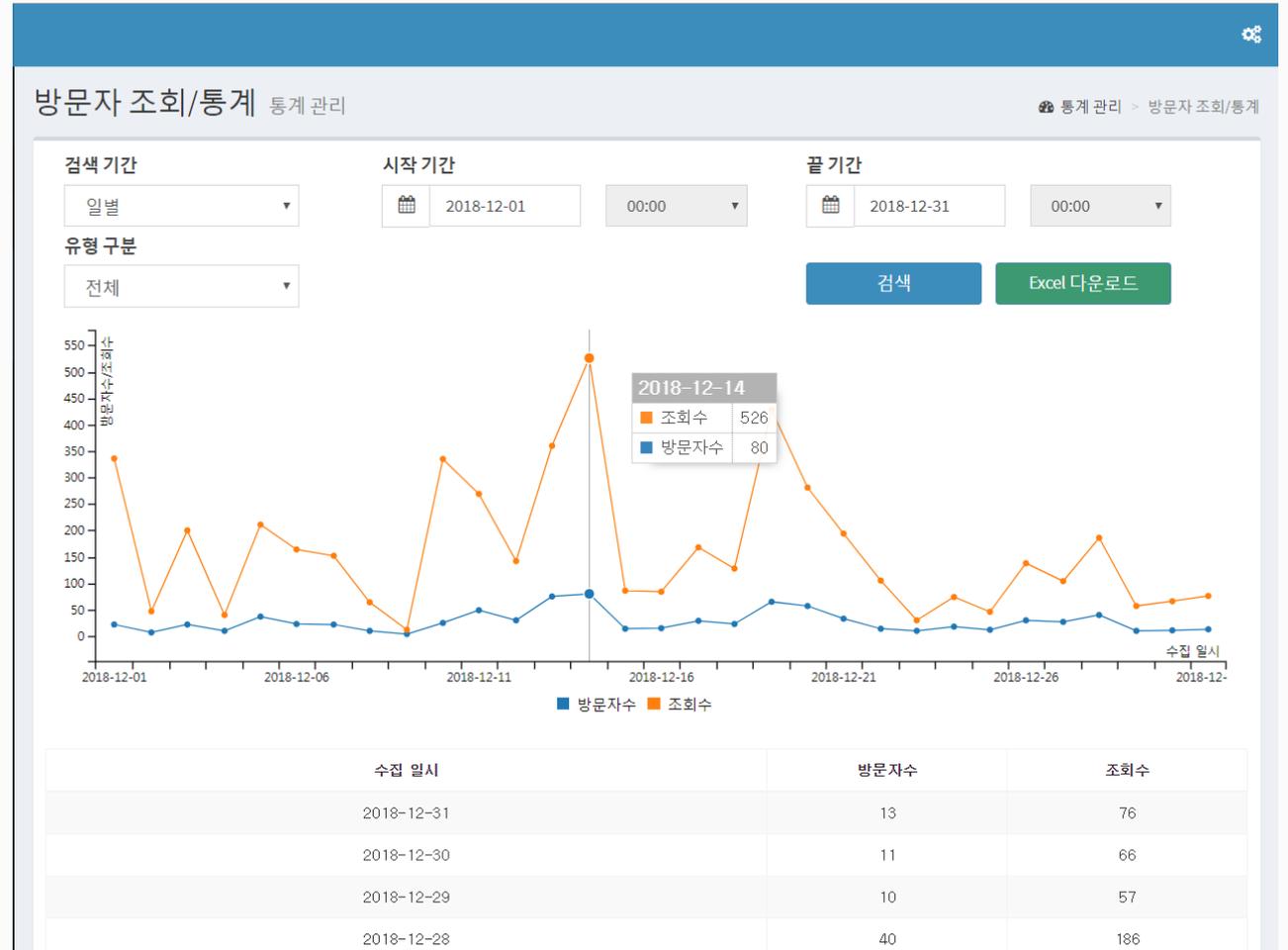
일시	ID	대화	상태
2019-09-23 17:19:52	장안0923-000015	대학 합격후 기숙사신청은 어디서해...	상담 완료
2019-09-23 10:17:43	장안0923-000006	혹시 항공과 면접 일정은 배정된디...	상담 완료
2019-09-10 11:37:37	장안0910-000007	어디서 볼 수 있을까요?	상담 완료
2019-09-06 15:24:16	장안0906-000042	의 정원에 한정이 있습니다.	상담 완료
2019-09-06 10:11:34	장안0906-000032	제가 현재 고3 졸업예정자인데 제가 바이오동물보호과에 들어가고 싶어서 유웨이 어플리케이션에 들어...	상담 완료
2019-09-05 15:35:43	장안0905-000017	Old Skool Pro	상담 완료
2019-09-05 15:11:06	장안0905-000012	안녕하세요 특성화고 예비졸업생인데요 혹시 생기부를 원서접수할때 그냥 같이 인터넷으로 보내드...	상담 완료
2019-09-05 14:55:16	장안0905-000009	안녕하세요 특성화고 예비졸업생인데요 혹시 생기부를 원서접수할때 그냥 같이 인터넷으로 보내드...	상담 완료
2019-09-05 14:47:42	장안0905-000006	안녕하세요 특성화고 예비 졸업생인데요 혹시 생기부를 우편으로 보내지않고 그냥 인터넷으로 원...	상담 완료
2019-09-18 12:57:18	장안0918-000017	상담사와 연결되었습니다.	상담 완료

Previous 1 2 3 Next

> 각종 통계 제공 : 방문자 조회/통계

- 월 / 일 / 시간 별 방문자 수 정보를 라인 차트 및 테이블로 조회 가능합니다.
- 검색기간 별 방문자수, 조회수 정보를 제공합니다.
- 조회 결과를 엑셀파일로 다운로드가 가능합니다.

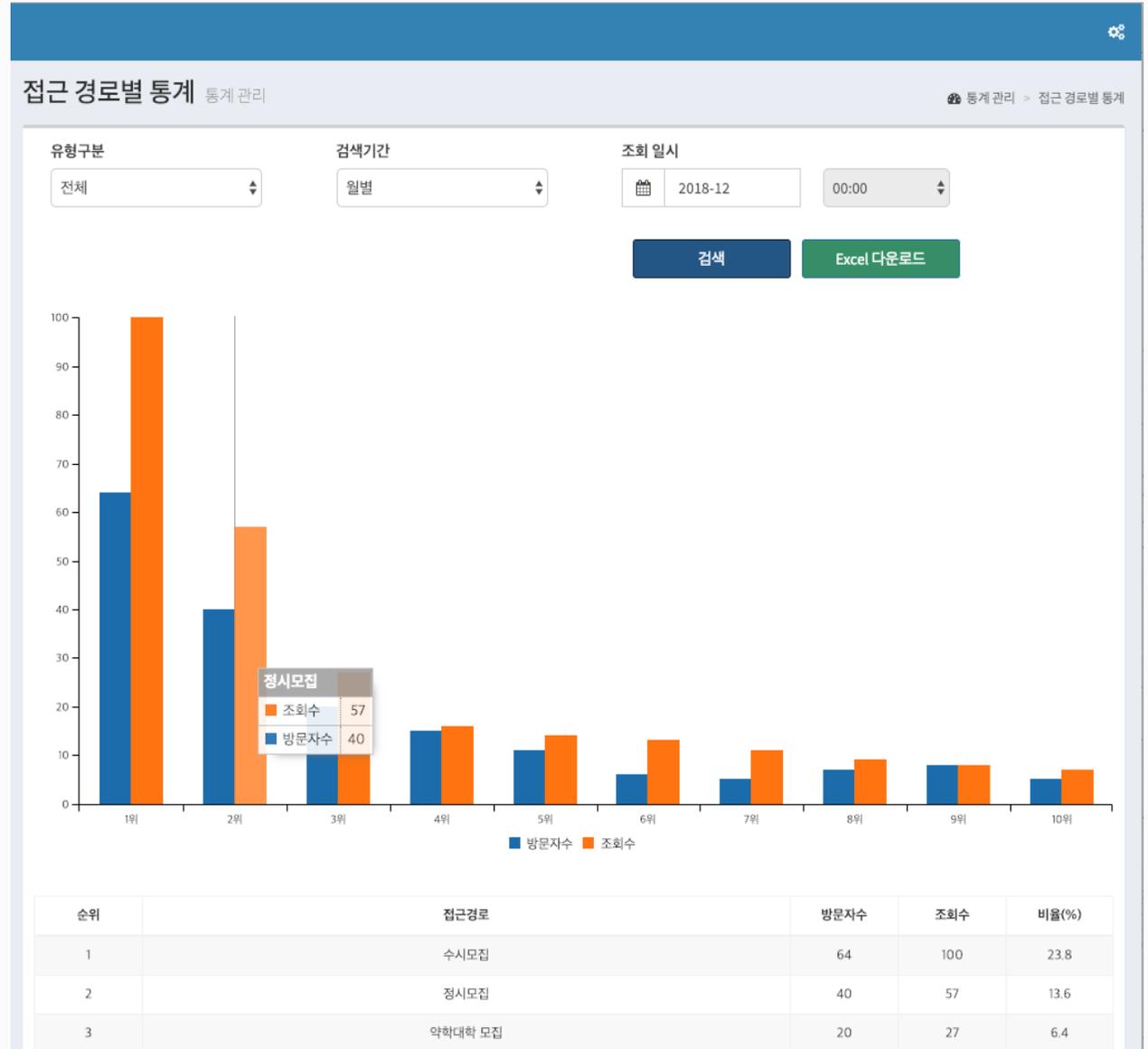
- 방문자 및 조회수 분석을 통해 캠퍼스봇 사용현황 확인 및 향후 서비스 제공 일정 예측을 위한 계획 수립이 가능합니다.



> 각종 통계 제공 : 접근 경로별 통계

- 월 / 일 / 시간 별 접근 경로별 정보를 바 차트 및 테이블로 조회 가능합니다.
- 접근경로(모집유형별) 방문자,조회수 정보를 제공합니다.
- 조회 결과를 엑셀파일로 다운로드가 가능합니다.

- 접근 경로별 분석을 통해 현재 사용자들이 많이 사용하고 있는 콘텐츠 파악이 가능합니다.
- 해당 데이터를 바탕으로 가중치 분석을 통해 캠퍼스봇의 메뉴 노출 우선순위 관리가 가능합니다.



> 각종 통계 제공 : 관심 키워드 통계

- 월 / 일 / 시간 별 사용자가 대화로 문의한 관심 키워드를 버블차트 및 테이블로 조회 가능합니다.
- 전형유형 별 방문자수, 조회수 정보를 제공합니다.
- 조회 결과를 엑셀파일로 다운로드가 가능합니다.

- 관심 키워드 분석을 통해 현재 사용자들이 많이 문의하는 대화내용 파악이 가능합니다.
- 해당 데이터를 바탕으로 사용자의 의도 파악 및 가중치 분석을 통해 효율적인 대화로 문의 콘텐츠 제공이 가능합니다.



> 각종 통계 제공 : 사용자별 조회 이력

- 사용자가 챗봇 사용 대화이력을 다운로드 하는 경우 월 / 일 별로 조회이력 확인이 가능합니다.
- 사용자 별, 출신학교(고등학교) 별 조회내용 이력 확인이 가능합니다.
- 조회 결과를 엑셀파일로 다운로드가 가능합니다.

- 사용자별 조회 이력 엑셀파일 다운로드를 통해 다양한 응시학생의 분포 분석에 활용할 수 있습니다.

캠퍼스봇 데모

출신학교명
한글사랑고등학교

과거 입
100%준
문과학
니다.

다운로드

연도	모집 (명)	지원 (명)	경쟁률	추가 합격 순위	등수평균	합산 점수 평균 (%)
2019	8	44	5.50	4	2.70	98.24

사용자별 조회 이력 통계 관리

통계 관리 > 사용자별 조회 이력

검색 기간: 일별 | 시작 기간: 2019-10-28 | 끝 기간: 2019-11-04

사용자: | 학교명: | 내용: | 검색 | Excel 다운로드

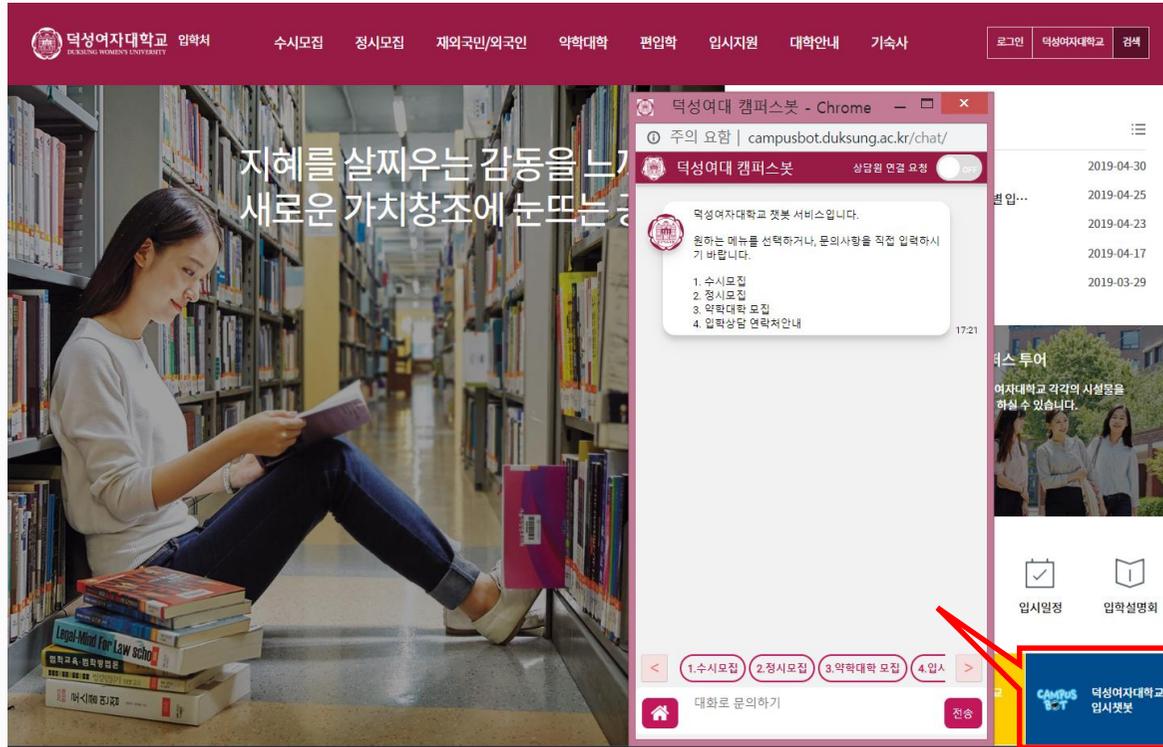
일시	사용자	학교	조회내용
2019-11-04	20191104115454000020	한글사랑고등학교	과거 입시결과 > 수시모집 > 학생부100%전형(학생부교과, 정원내) > 인문과
2019-11-04	20191104085642000004	구성고	2020학년도 수시모집 최종 마감 현황
2019-11-01	20191101182149000010	서울예고	2020학년도 수시모집 > 전형별 > 예체능전형[실기위주, 정원내] > 전형방법 > 실기고사 > 실기고사 일자
2019-11-01	20191101181725000006	남해고등학교	2020학년도 약학대학 모집 > 약학대학 장학제도
2019-11-01	20191101181050000004	상명대학교사범대학부속여자고등학교	2020학년도 수시모집 > 모집단위 및 입학정원
2019-11-01	20191101181050000004	상명대학교사범대학부속여자고등학교	2020학년도 수시모집 최종 마감 현황
2019-11-01	20191101181050000004	상명대학교사범대학부속여자고등학교	입학정보 및 교통편
2019-11-01	20191101180912000002	검정고시 합격자	2020학년도 경시모집 > 주요변경사항 > 예체능전형 내용변경
2019-11-01	20191101180912000002	검정고시 합격자	2020학년도 수시모집 최종 마감 현황

Showing 1 to 9 of 9 entries

CAMPUS BOT 구축 사례

덕성여자대학교에서 2019학년도 ~ 2021학년도 수시, 정시, 약학대학까지 모든 입시 모집에 적용하여 입시 안내 서비스 제공.

<http://enter.duksung.ac.kr>



➤ 관련 기사

http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2019/04/19/2019041901411.html

덕성여자대학교, 국내 대학 최초...
 덕성여자대학교(총장 강수경)는 ...
biz.chosun.com

Key Point

- 2019학년도 입시 전체(수시/정시/약학대학) 적용
- 2020학년도 수시모집 적용, 2020학년도 정시/약학대학 모집 서비스 적용예정
- 카카오톡 채널 및 입시 홈페이지에 적용
- 모바일 기기를 위한 반응형 웹서비스(Hybrid 웹)

CAMPUS BOT 구축 사례

장안대학교에서 2020학년도 수시, 정시 모든 입시 모집에 적용하여 입시 안내 서비스 제공.

<https://iphak.jangan.ac.kr>

The screenshot displays the website's admission information section. A table lists the application periods for the 2020 academic year:

구분	일시
수시1차 원서접수	2019.09.06.(금) ~ 2019.09.27.(금) 24:00까지
수시2차 원서접수	2019.11.06.(수) ~ 2019.11.20.(수) 24:00까지
정시 원서접수	2019.12.30.(월) ~ 2020.01.13.(월) 24:00까지
추가(재응) 접수	2020.02.29.(토)까지

Below the table, there are buttons for '원서접수 바로가기', 'uwayapply', and '진학어플라이'. A red box highlights the '장안대학교 캠퍼스봇' button. An inset window shows the chatbot interface with the following text:

장안대학교 캠퍼스봇
장안대학교 챗봇 서비스입니다.
원하는 메뉴를 선택하거나, 문의사항을 직접 입력해 주시기 바랍니다.
1. 2020학년도 신입생 모집
2. 과거 입시결과
3. 입시상담 연락처 및 기타안내

Key Point

- 2020학년도 수시/정시모집 서비스 적용
- 모바일 기기를 위한 반응형 웹서비스(Hybrid 웹)

CAMPUS BOT 입시안내 챗봇 Demo 정보

웹챗봇

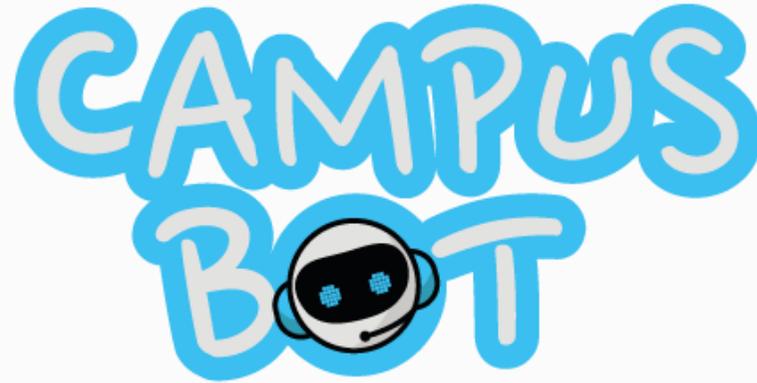
- <http://demo.campusbot.blue-core.com/chat>

관리자페이지

- <http://demo.campusbot.blue-core.com/onm>

- ID / PWD : op2 / op2

※ 관리자 메뉴에서 시나리오 관리 및 사용자 관리 메뉴는 Demo에 적용하지 않았습니다.
시나리오 및 사용자 관리 기능 검토가 필요하시면 별도 요청을 하시면 시연해드리겠습니다.



THANK YOU

Copyright 2018©Bluecore Corp. All Right Reserved.



(주)블루코어
<http://www.blue-core.com>