saltware

반복적인 문의 대응을 자동화하는 AI 어시스턴트, 솔트웨어 Sapie-Bot을 소개합니다.

Sapie-Bot은 클라우드와 온프레미스 환경에서 유연하게 구축할 수 있는 LLM 기반의 기업형 생성형 AI 챗봇 서비스입니다. 내부 데이터를 활용한 정밀한 응답과 RAG 기술을 적용하여 높은 수준의 보안을 제공하며, Q&A 채널의 상시 운영은 물론 초개인화된 업무 어시스턴트 기능을 통해 기업의 생산성과 업무 효율성을 극대화합니다.

01. 어떤 고객에게 필요할까요?

- 사내 매뉴얼, 규정, FAQ 등 다양한 업무 문서를 직원들이 직접 검색하기 어려운 조직
- 반복적인 문의 대응에 리소스를 쓰고 있는 고객지원팀 또는 사내 헬프데스크 조직
- 업무별 지식 전달이 사람마다 달라 일관된 온보딩이 어려운 기업의 교육/HR팀
- 내부 시스템에 흩어진 정보를 하나의 인터페이스로 검색하고 요약해서 보고 싶은 기획팀/관리팀

02. 어떤 특장점이 있나요?

1. 정확성과 신뢰성 높인 AI 응답 시스템	- 검색증강생성(RAG) 기술로 거짓 정보를 줄이고 정확성을 높여 할루시네이션 최소화 - PDF, 워드, 엑셀 등 다양한 포맷의 내부 문서 데이터를 지원하여 응답 정밀도 강화
2. 고객 환경 최적화	- 클라우드부터 온프레미스까지, 각 기업의 인프라 환경과 보안 요건에 맞춘 유연한 구축 - 기존 데이터베이스 및 시스템과의 자유로운 연결 가능
3. 손쉬운 확장성	- 주요 기능을 API로 제공하여 기존 시스템과의 통합 용이 - 기존 데이터베이스 및 시스템과의 자유로운 연결 가능
4. 사용자 친화적 인터페이스	- 누구나 쉽게 사용할 수 있는 간편한 인터페이스 제공 - 사용자의 의도를 빠르게 파악하고 자연스럽게 이어지는 대화 경험

03. 서비스 도입 절차는?

Step 1. 도입 협의 및 컨설팅
- 사용자 요구사항 분석 및 정의
- 예상 사용자 분석
- 내부 지식 데이터 확인

Step 2. 개발 및 테스트
- 고객 맞춤형 End-point 서비스 구축
- 시스템 연동
- 사용자 테스트 및 피드백

Step 3. 배포 및 유지 관리
- 배포 및 운영
- 프롬프트 보완 및 고도화
- 모델 및 시스템 보완 및 고도화

04. Sapie-Bot을 도입한 업무 효율화 사례

국내 대학교의 Sapie-Bot 도입 : 학생·학부모 문의 대응을 위해 카카오톡 채널을 운영했으나,
상담원 직접 응대로 문의 지연과 비용 부담이 발생하였음 이에 반복 문의는 Sapie-Bot을 도입하여 자동화

도입 전후 비교	Before	After	Result
	- 느린 답변 제공 속도 - 업무 부담 과중 - 반복적 업무 수행	- 즉각적인 문의 · 답변 - 업무 부담 최소화 - 반복 업무 자동화	- 응대 인력 50% 감축 - 24시간 응대 가능 - 학사 행정으로 전환 가속화

© 2025. Saltware Co., Ltd. All Rights Reserved.

Sapie 서비스 문의 : csm@saltware.co.kr