

Ai365 지식관리 구축 사례집

산업별 지식관리에이전트 기반 사내 지식 검색 및 운영 사례

Featured Industries

- 01 과학기기 유통 및 기술연구업**
복잡한 카탈로그, 기술문서, ERP 매뉴얼 통합
- 02 전문 법률 서비스**
상속/증여 고정밀 세무 및 송무 판례 RAG
- 03 글로벌 외식 프랜차이즈**
다수 매장 QSC 표준화 및 주방 설비 장애 조치

MCloudBridge Presentation Framework

본 자료는 실제 구축 경험을 기반으로 재구성된 산업별 활용 사례이며, 특정 기업의 실제 운영 환경·데이터·업무 프로세스를 그대로 반영하지 않았습니다. 설명 목적상 일부 내용은 일반화 또는 익명화되었습니다.

왜 지금 Ai 지식관리인가?

"우리 회사 서버실 관리 매뉴얼이 어디 있더라?"

사내 지식의 대부분은 비정형 데이터로 방치되어 있습니다.

기존의 단순한 RAG(검색 증강 생성)나 키워드 매칭 방식은 정보의 최신화가 어렵고, 핵심 맥락과 원하는 문서 단락을 오차 없이 짚어내지 못했습니다. 사용자가 찾는 세부 내용의 정확도를 비약적으로 향상하여 사내 기밀 문서를 문단 단위로 오차 없이 찾아내고 지능형 대답으로 도출해내는 고정밀 지식 검색 프레임워크의 도입은 기업 노하우 소실을 영구적으로 방지합니다.

실시간 검색 혁신
사내 매뉴얼/법규 즉각 도출

해결 지원 단순 중복 문의 차단
본사/지원팀 현업 업무 과부하 완화

Ai365 지식관리에이전트 차별화된 프레임워크

1. 단순 RAG 모델 극복

단순히 외부 텍스트 데이터 덩치에서 연관 조각을 긁어오는 수준을 넘어, 사용자가 알고자 하는 타겟을 찾아낸 후 임계점을 기준으로 분류한 하여 가장 유사한 내용으로 답변합니다.

2. 보안성 극대화

민감한 사내 기밀 정보가 외부 오픈 퍼블릭 모델 서버로 유출되는 것을 차단하는 하이브리드 아키텍처를 지원합니다.

3. 부서별/목적별 챗봇 다원화

하나의 거대 통합 챗봇 대신, 업무 전문성을 극대화하기 위해 목적별로 세분화된 멀티 에이전트 구조를 지향합니다.

과학기기 및 연구장비 유통/연구 전문 기업

유통 및 기술지원 산업

방대한 카탈로그와 정교한 기술 대응의 융합

실험 장비 및 과학 정밀 기기 유통 산업은 다품종 소량 생산의 특성이 강하며,
각 제조사별로 복잡하고 방대한 스펙 문서와 기술 매뉴얼을 다수 보유하고 있습니다.

제품 사양 대응 로드: 수천 장에 이르는 글로벌 제조사의 카탈로그에서 신속히 기술 스펙 도출 필요

지식 인프라 이원화: 사내 업무 규정(인사/복무)과 영업 정보(ERP/CRM)의 통합적인 챗봇 지원 요구

사내 도입 4개 업무 특화형 Ai 챗봇 아키텍처

① 수행관리 챗봇

사내 규정

인사, 사내 규정 및 총무 프로세스 검색 간소화

주요 문서: 취업규칙, 조직 정보, 행동강령, 사내 운영 정책

② 영업관리 챗봇

영업 지원

사내 ERP 및 CRM 시스템 활용 매뉴얼 지원

주요 문서: ERP/CRM 매뉴얼, 영업 프로세스 가이드, 반품 규정

③ 마케팅·기술지원 챗봇

제품 지식

대외용 제품 사양 및 비교 정보 즉시 도출

주요 문서: 제품 카탈로그, 스펙 문서, 브로슈어, 제조사 기술 데이터

④ IT·장비 가이드 챗봇

IT 지원

사내 IT 기기 설정 및 오피스 가이드라인 대응

주요 문서: 복합기 매뉴얼, 공용 시스템 가이드, IT 운영 매뉴얼

과학기기 유통 기업 Ai365 대화 시나리오

① 수행관리 챗봇 (인사·총무)

사내 규정

Q.신입사원 연차는 입사 후 언제부터 사용할 수 있나요?

입사 후 1년 미만 근로자는 1개월 개근 시 1일의 연차가 발생합니다.
(1년 이상 근속 시 연간 15일 부여)

Q.출장비 정산은 언제까지 해야 하나요?

출장 종료 후 7일 이내에 ERP를 통해 출장비를 등록해야 합니다.
(영수증 첨부 및 승인 필요)

② 영업관리 챗봇 (ERP·CRM)

영업 지원

Q.ERP에서 신규 거래처 등록은 어떻게 하나요?

ERP 영업관리 → 거래처관리 → 신규등록에서 사업자등록증 첨부 후 영업관리팀 승인 하에 진행됩니다.

Q.제품 반품 요청 시 절차가 어떻게 되나요?

반품 신청서 작성 후 영업담당자 확인 및 물류팀 검토를 거쳐 최종 승인 여부가 결정됩니다.

③ 마케팅·기술지원 챗봇

제품 지식

Q.GC-MS 장비의 검출한계는 얼마인가요?

카탈로그 기준 해당 모델 검출한계는 ppb 수준이며, 상세 사양은 카탈로그 P.3을 참고하십시오.

Q.A모델과 B모델의 차이점은 무엇인가요?

A는 연구용 표준 분석기이며, B는 자동 시료주입 및 고속 분석 기능이 탑재된 상위 모델입니다.

④ 기술지원 챗봇 (IT·시스템)

IT 지원

Q.Ai365에 신규 문서를 등록하려면 어떻게 하나요?

관리자 메뉴 → 문서관리 → 문서등록에서 업로드 후 색인 완료 시 즉시 검색/질의 가능합니다.

Q.복합기 스캔파일을 이메일로 어떻게 보내나요?

홈화면 → 스캔 → 이메일 전송 메뉴를 선택하고 수신 이메일을 입력하십시오.
(주소록 연동)

상속·증여·민사 전문 법무법인

전문 법률 서비스

고도의 정확도를 요하는 법률 및 세무 자문 RAG

상속 및 증여, 가사 소송 분야는 복잡한 소송 기록과 수천 페이지에 달하는 세법, 판례집의 정확한 매핑이 중요합니다. 단 1%의 정보 오류도 심각한 법적 리스크로 작용할 수 있습니다.

지식 검토 리소스 폭증: 판례 검색 및 이전 소송 대비 준비서면 대조 작업에 긴 소요 시간 발생

안전한 지식 전수 필요: 신입 변호사와 상담 직원의 신속한 업무 가이드라인 체득 지원

사내 도입 4개 전문 송무·세무 Ai 챗봇 아키텍처

① 상담 챗봇

고객 상담

상담 프로세스 표준화 및 신속한 고객 문의 응대

주요 문서: 상담 매뉴얼, 이메일 가이드, 고객 응대 프로세스

② 세무 챗봇

상속 세무

상속세·증여세 검토 및 세법 해석 지침 즉시 조회

주요 문서: 상속세/증여세 업무 가이드, 세무 검토 사례집

③ 송무 챗봇

소송 대비

이전 판결문, 답변서, 준비서면 데이터베이스 매핑

주요 문서: 소장, 답변서, 판결문, 대법원 판례 해설

④ 신입변호사 챗봇

사내 교육

신입 구성원의 법원 실무 적응 및 서식 작성 교육

주요 문서: 법원 업무 가이드, 준비서면 작성 기준, 교육자료

법무법인 Ai365 고정밀 대화 시나리오

① 상담 챗봇

고객 상담

Q.상속 상담 접수 후 가장 먼저 확인해야 하는 사항은 무엇인가요?

피상속인 사망 여부, 가족관계, 재산 현황을 우선 확인하며, 초기 상담 체크리스트를 함께 활용해 주십시오.

Q.상담 완료 후 고객에게 보내는 안내메일 양식이 있나요?

표준 회신 양식이 등록되어 있으며 상담 요약, 필요서류, 담당자 연락처를 포함하여 발송 하십시오.

② 세무 챗봇

상속 세무

Q.상속세 신고 기한은 언제까지인가요?

상속 개시일이 속하는 달의 말일부터 6개월 이내 신고가 필요하며, 해외 거주자는 별도 규정이 적용됩니다.

Q.배우자 상속공제 검토 시 확인해야 할 사항은 무엇인가요?

배우자의 실제 상속재산 취득 여부와 상속재산 분할 내용을 확인하여 세법 기준 한도에 따라 산정합니다.

③ 송무 챗봇

소송 대비

Q.유류분 반환청구 사건의 소장 예시를 찾고 싶습니다.

유류분 관련 소장 14건이 검색되었습니다. 가장 최근 작성된 표준 양식을 우선 참고하는 것을 권장합니다.

Q.비슷한 판결 사례가 있나요?

유사 쟁점을 포함한 사건 판결문 7건이 검색되었으며 상속재산 분할 및 유류분 관련 판결이 포함됩니다.

④ 신입변호사 챗봇

사내 교육

Q.상속 사건 수임 후 기본 진행 순서를 알려주세요.

상담 → 사실관계 확인 → 자료수집 → 법률검토 → 전략수립 → 서면작성 → 소송진행 순으로 처리됩니다.

Q.준비서면 작성 시 가장 많이 누락되는 항목은 무엇인가요?

내부 교육자료 기준으로 증거목록 기재와 사실관계 정리가 가장 오기입 및 누락 빈도가 높습니다.

글로벌 외식 프랜차이즈 기업

외식 및 가맹 산업

수백 개 가맹점의 QSC 표준화 및 모바일 현장 대응

다수의 가맹점을 일괄적이고 표준화된 퀄리티로 관리하는
프랜차이즈 산업에서는, 현장의 잦은 직원 교체에도 일정한
QSC(Quality, Service, Cleanliness) 표준 지침이 누수 없이
전수되어야 합니다.

본사-지점 커뮤니케이션 과부하: 식자재 관리, 위생, 프로모션 세부 내용에
대한 중복적 질문 상시 발생

특수 설비 고장 대응 한계: 피크 시간대의 POS 결제 오류, 오븐/에스프레
소 장비 고장 대처 필요

사내 도입 4개 가맹점 밀착형 모바일 Ai 챗봇 아키텍처

① 가맹점 인사 챗봇

가맹 노무

점장 및 파트타임어의 규정, 급여 및 휴가 기준 확인

주요 문서: 취업규칙, 인사규정, 휴가 가이드, 복리후생 기준

② 가맹점 운영 챗봇

QSC 가이드

지점 운영 가이드라인 및 레시피, 서비스 교육 대응

주요 문서: 매장 운영 매뉴얼, 매장 점검 기준, 위생관리 가이드

③ 설비 지원 챗봇

설비 자가복구

피크 아워 POS 먹통 등 하드웨어 돌발 장애 응급 자가조치

주요 문서: 주방장비 매뉴얼, POS 매뉴얼, 기기 트러블슈팅북

④ 마케팅·지원 챗봇

프로모션 지원

본사 주관 이벤트 및 마케팅 멤버십 적용 기준 즉시 도출

주요 문서: 프로모션 가이드, 멤버십 정책, 신메뉴 브로슈어

가맹점 현장 지원 Ai365 대화 시나리오

① 가맹점 인사 챗봇

가맹 노무

Q.퇴직금은 어떻게 계산되나요?

퇴직금은 평균임금을 기준으로 계속근로기간 1년에 대해 30일분 이상의 평균임금을 계산하여 지급합니다.

Q.연차휴가는 몇 일 발생하나요?

입사 후 1년 미만 근로자는 월 개근 시 1일, 1년 이상 근무 시 연간 15일의 연차휴가가 부여됩니다.

② 가맹점 운영 챗봇

QSC 가이드

Q.매장 오픈 전 필수 점검 항목은 무엇인가요?

오픈 체크리스트 기준으로 원재료 및 위생상태, POS 작동, 냉장기기 온도 확인이 필수적으로 요구됩니다.

Q.고객 불만이 접수되면 어떻게 처리해야 하나요?

매장 책임자가 고객 의견을 접수해 운영시스템에 등록해야 하며, 중대 사항은 본사 CS팀으로 즉각 이관합니다.

③ 설비 지원 챗봇

설비 자가복구

Q.POS가 작동하지 않을 때 어떻게 해야 하나요?

전원 및 네트워크 상태를 먼저 확인하고 재부팅하십시오. 지속 장애 시 설비지원센터로 즉각 접수합니다.

Q.커피머신 세척 주기는 어떻게 되나요?

운영 지침 기준 일일 및 주간 정기 세척이 필수적이며 머신별 유지관리 매뉴얼 절차에 따릅니다.

④ 마케팅·지원 챗봇

프로모션 지원

Q.멤버십 포인트 적립 및 할인 혜택의 중복 적용 가이드는?

멤버십 정책 기준 베이커리 10% 적립과 통신사 제휴 15% 동시 중복 할인이 지원됩니다.

Q.신메뉴 출시 시 홍보 배너 게재 규정이 궁금합니다.

신메뉴 론칭 후 3일 이내에 매장 쇼케이스 상단 및 키오스크 배너 영역에 필수로 부착 및 연동하십시오.

Ai365 지식관리 도입 효과

업종별 Ai365 지식관리 운영 특징 요약

도입 업종 및 기업	운영 챗봇 수	주요 연계 및 활용 문서	핵심 비즈니스 도입 효과
 과학기기 유통/기술연구	4개 에이전트	사내규정, ERP, CRM 가이드, 외산 제조사 제품기술자료	실시간 제품 스펙 및 내부 규정 검색 지원
 상속 법무법인	4개 에이전트	고객상담 가이드, 상속/증여세법, 소송 준비서면, 법원 판례집	유사 판례 검색 및 법령 검토 지원
 외식 프랜차이즈	4개 에이전트	취업규칙, 가맹점 운영 매뉴얼, 위생 가이드, POS/주방설비 매뉴얼	설비 장애 발생 시 모바일을 통한 즉각 조치 및 QSC 상향 평준화

🚀 1. 업무 맞춤형 챗봇 다원화

단일 통합 모델의 한계를 극복하고, 부서 및 고유 도메인 업무 단위로 챗봇을 완벽하게 분리 운영하여 정확도를 고도화했습니다.

🚀 2. 매뉴얼/규정 기반 팩트 그라운드

환각 현상을 차단하기 위해 철저하게 사내 업무 매뉴얼, 규정집, 공식 법령 문서를 최우선 지식 데이터베이스로 검색하며 임계점을 기준으로 정확도를 높입니다.

🚀 3. 실시간 검색 및 사내 교육 통합

단순 현업 질문 처리를 넘어, 신입 직원의 직무 온보딩 가이드로 통합 활용함으로써 사내 암묵지 손실을 원천 예방합니다.

Key Takeaway

문서를 저장하는 것에 끝나지 않고,
필요한 순간 활용할 수 있는
지식으로 연결합니다.

모든 도입 기업들은 지식 검색을 자동화하는 것을 넘어 사내 인적 인프라의 상향 평준화를 일궈냈습니다.

기업의 지식은 수많은 문서 속에 존재하지만,
실제 업무에서는 필요한 정보를 빠르게 찾고 활용할 수 있어야 합니다.

Ai365는 조직이 축적해 온 지식을
검색 가능한 정보에서 활용 가능한 지식으로 전환하여
업무 현장에서 보다 쉽게 활용할 수 있도록 지원합니다.

End of Presentation

감사합니다

Ai365 지식관리 에이전트 구축 사례집