

AI 기반 상담 Assistant

KMS/RAG를 통한 AI 상담 어드바이저
솔루션

LLYNX-RAG

회사 소개



(주) 링스테크는 SI 및 CTI/WEB Solution의 개발 및 공급을 통한 IT Total Solution Provider로써 주도적인 역할을 수행하고 있습니다.

또한 링스테크의 조직은 고객에게 진정한 가치를 제공하고 고객의 성공에 기여하기 위한 경영의 Partner 정신이 담겨 있습니다.

Contact us

 대표이사 이재용

 jylee@llynx.co.kr

 +82 02 805 9836

 <http://llynx.co.kr>

SI Service

- 시스템 구축 / 컨설턴트
- 시스템 설계 / 개발 / 통합 / 관리
- Project Management Service

CTI Service

- Call-Center 구축 / 통합서비스
- ALL-IN-ONE 패키지 구축
- 상담사 어플리케이션 구축

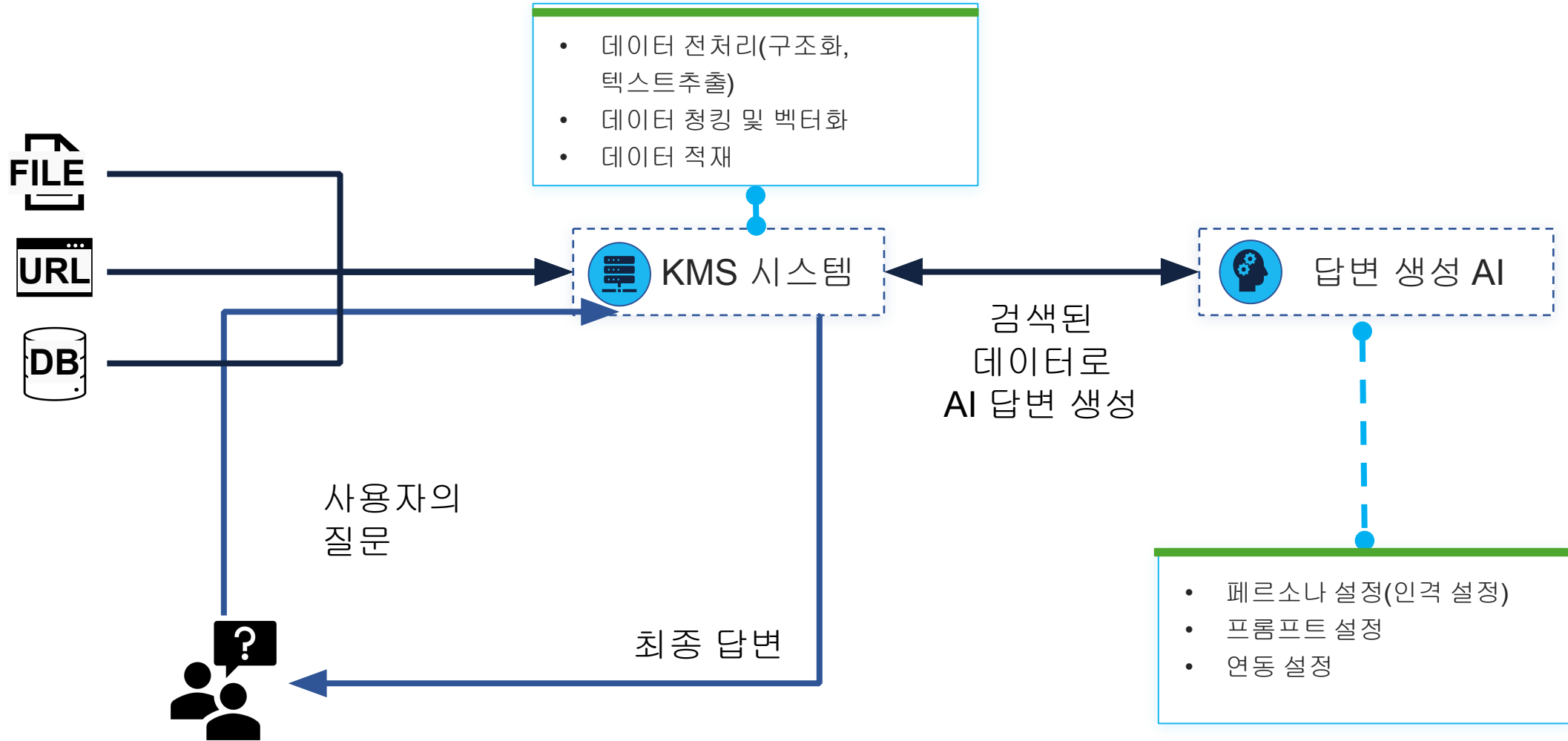
CRM Service

- WEB-TICS 상담 어플리케이션
- 젠데스크 솔루션 컨설팅 및 구축
- DB 베이스 Marketing Service 콜 센터 운영 컨설팅

기술지원 서비스

- 유지보수, 품질보증
- 개발지원 및 장애처리 서비스
- SM 운영 지원 서비스

시스템 구성



시스템의 핵심 이점



효율적인 문서 관리

계층형 카테고리 구조에 문서 파일을 업로드하여, 직관적이고 효율적인 문서관리 시스템 제공

주요 이점

- ◆ **다양한 포맷**
PDF, 엑셀, 워드, PPT, TXT, 이미지 등 다양한 포맷의 파일을 지원
- ◆ **미리보기 지원**
문서 미리보기를 통해 적재된 문서, 검색된 문서를 미리보기 가능
(* 한글(HWP)의 경우 상용 뷰어 필요)
- ◆ **히스토리**
문서를 등록, 수정, 삭제한 기록을 확인 및 이전 버전 복원 기능 제공



고도화된 검색

키워드 & 벡터 하이브리드 검색을 통해 고도화된 검색 기능 지원

주요 이점

- ◆ **Hybrid Search**
키워드 검색 및 의미기반 검색을 통합하여 중요한 정보를 놓치지 않고 검색
- ◆ **의미단위 청킹(Chunking)**
단순히 글자 수로 나누는 것이 아니라 제목, 슬라이드(페이지), 표 등 구조와 의미 단위로 데이터를 분할하여 답변의 정확도 최적화
- ◆ **Elasticsearch & Nori 형태소 분석**
빠른 검색과 한국어 비즈니스 환경에 최적화된 검색 품질



자연어 답변

언어 모델을 통해 검색된 결과를 요약하여 문장형태로 답변

주요 이점

- ◆ **다양한 옵션 선택 가능**
언어 모델이 모듈화 되어있어 서버의 물리적 사양에 따라 SLM(SmallLanguageModel)부터 LLM(LargeLanguageModel)까지 다양한 옵션 선택 가능
- ◆ **다양한 서비스에 이용**
프롬프트, 페르소나(인격)등을 관리자 메뉴에서 설정하여 다양한 서비스에 이용 가능

주요기능

01. 지식관리 기능(KMS)

지식(문서) 관리

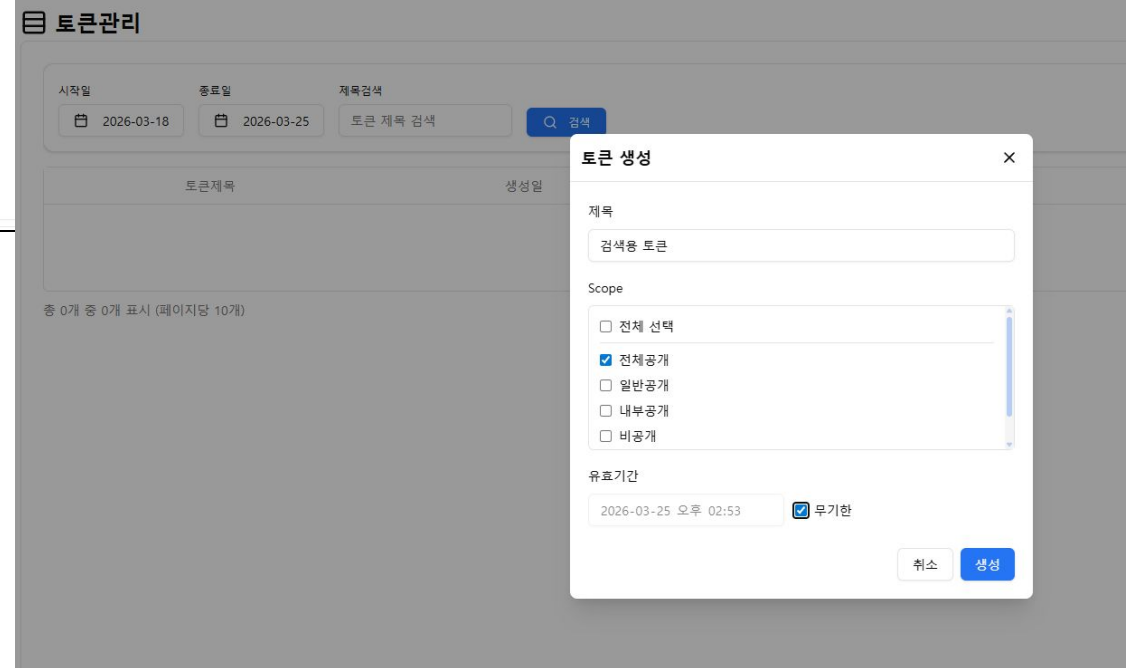
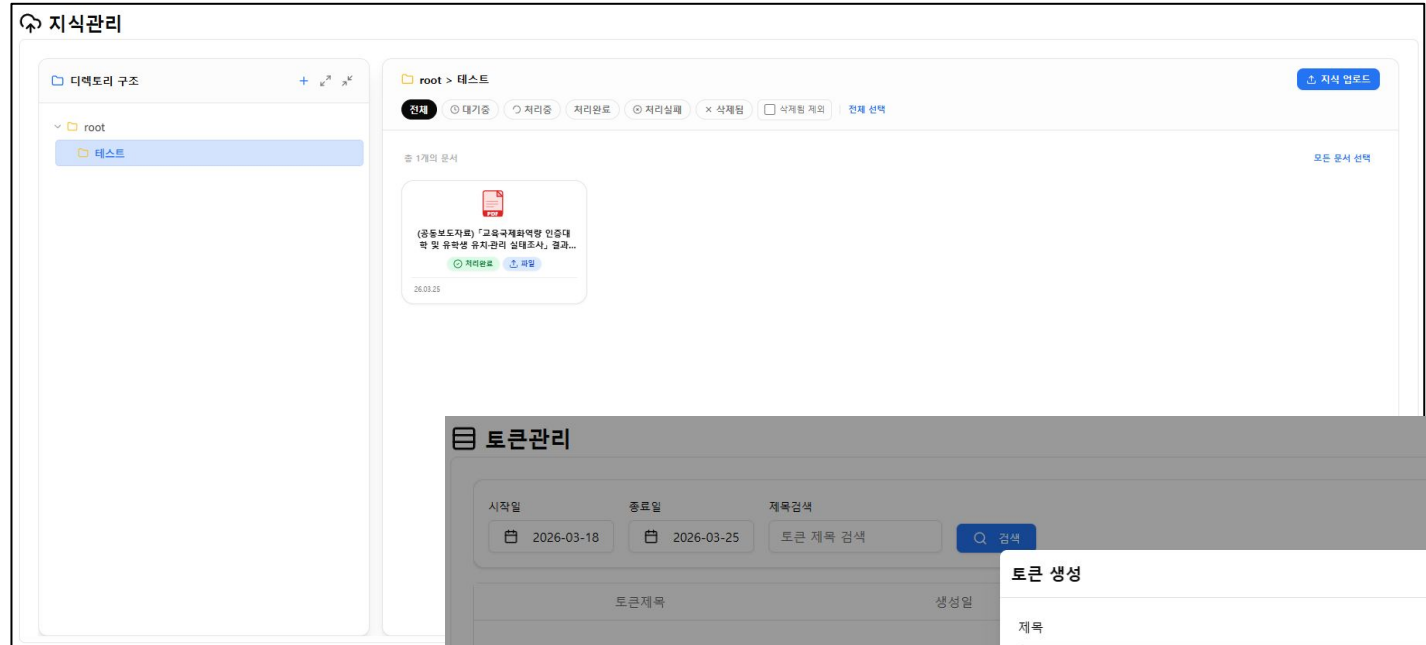


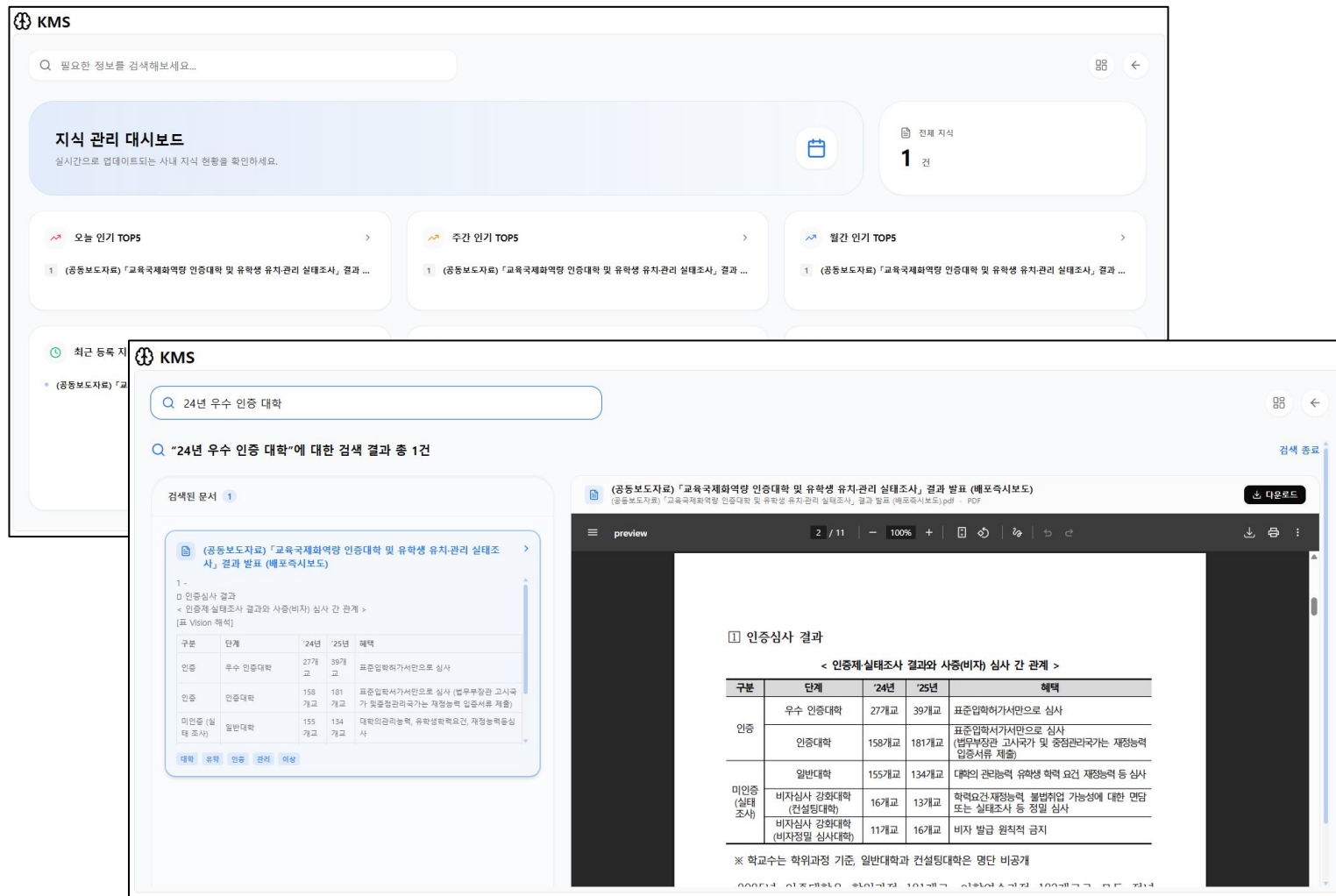
카테고리를 기반으로 직관적인
문서관리 기능 제공

지식에 대한 접근 제어



Scope(접근 대상)관리와 일르
대상으로 한 토큰 발급을 통해 지식에
대한 접근 제어





주요기능

03. RAG관리 기능(RAG)

쿼테스트 기능



설정된 RAG를 검색해볼 수 있는
테스트 화면 제공

대화이력 기능



RAG를 통해 대화한 이력 조회 기능
제공

쿼테스트

옵션 설정

1. RAG이력 사용
과거 이력을 같이 보내서 문맥을 이해하게 합니다.

☐ 사용 ☒ 미사용

2. RAG(지식 검색) 사용
지식 검색을 활용하여 답변합니다.

☐ 사용 ☒ 미사용

3. 토큰 숫자 제한
생성할 답변의 길이를 조정합니다. 숫자가 높수록 성능저하와 커지고 답변이 느려집니다.

개

4. 답변 범위
답변범위를 설정하여 원하는 방향으로 유도합니다.

정확도 ☒ 창의성

정제 강: 0

5. 프롬프트
생성할 프롬프트를 적용전에 테스트해보세요.

6. 연동기능 설정
설정된 기능에 원하는 데이터를 넣어 테스트 가능합니다. (키 선택 시 자동)

예시: {"knowledge_key": "검색어", "filter": "value"}

Session_ID: No Data

내용을 보내면 질문이 화면에 표시됩니다.

RAG 이력

시작일 종료일 세션상태

세션정보	유지시간	세션상태	생성일
RAG 이력이 없습니다.			

총 개 중 개 표시

페이지당

Session_ID: No Data

세션을 선택하면 대화 내용이 표시됩니다.

기대효과

상담서비스 품질 향상

- ❖ **정확한 근거 기반 답변**
복잡한 매뉴얼이나 표, 차트에서도
왜곡 없는 정확한 정보를 추출하여
답변의 신뢰도 향상
- ❖ **상담 표준화 및 전문성 강화**
신입 상담사도 전문 지식 베이스
(KMS)를 즉시 활용할 수 있어, 상담사
개인 역량 차이에 상관없이 일정한
고품질 서비스를 유지



운영 비용 절감

- ❖ **정보탐색 시간 단축**
수만 건의 비정형 데이터에서
필요한 내용을 즉시 찾아내어
상담원의 자료 검색 시간을 최소화
- ❖ **비즈니스 연속성 유지**
일관된 지원으로 모든 상담원의
효율화 가능
- ❖ **Low-Cost-Training**
신입 직원의 교육 및 적응 기간을
단축시켜 훈련 비용을 절감



고객 만족도 증대

- ❖ **대기 시간 감소 및 빠른 응대**
질문 의도를 정확히 파악하고
즉각적인 답변 가이드를 제공하여
고객의 대기 시간을 줄이고 빠른 문제
해결에 도움
- ❖ **더 빠른 답변, 더 좋은 답변**
상담 Assistant 서비스를 통해
고객이탈
방지 및 서비스 만족도 향상



LLYNX TECH

LLYNX-STT

“소통”의 가치를 높이는 기술, 링스테크가 함께합니다.

Business Innovation with Llynx Tech.