

Use case and challenges

보험사의 난해한 보험 약관과 복잡한 문서 형태를 대상으로 구글 클라우드의 **Vertex AI Search, Public Data Search, LLM (PaLM2)**을 이용하여 사용자의 질문에 빠르고 정확하게 답변하는 대화형 챗봇을 제공

- Challenge 1,** 법률적인 용어와 전문적인 내용으로 작성된 보험약관에 대한 소비자들의 이해부족
- Challenge 2,** 보험약관 이해 부족에 따른 보험 분쟁 발생
- Challenge 3,** 보험약관 안내 및 설명 업무로 인한 업무 효율성 저하

Product or service introduction

한글 구문의 정확한 이해와 답변을 위한 Embedding과 Fine tuning

- Enterprise Search의 간단한 한글 구문 Embedding
- 정확한 답변을 위한 다양한 Source 구축 및 Context 생성
- 고객 사례 데이터를 통한 Fine tuning

How to solve the challenges

- For challenge 1,** 테스트 케이스 정교화
 - 결과 평가를 Similarity 로 자동화 처리 및 시각화(BigQuery, Looker)
 - 평가 결과가 낮은 답변을 기준으로 Fine tune 진행
- For challenge 2,** Question categorization
 - 복잡한 문서의 경우 미리 category 선택해서 질문
- For challenge 3,** 추론 기능 강화
 - PaLM interaction 으로 추가적인 step 고려
 - Step별 Prompt 설계

Why this product

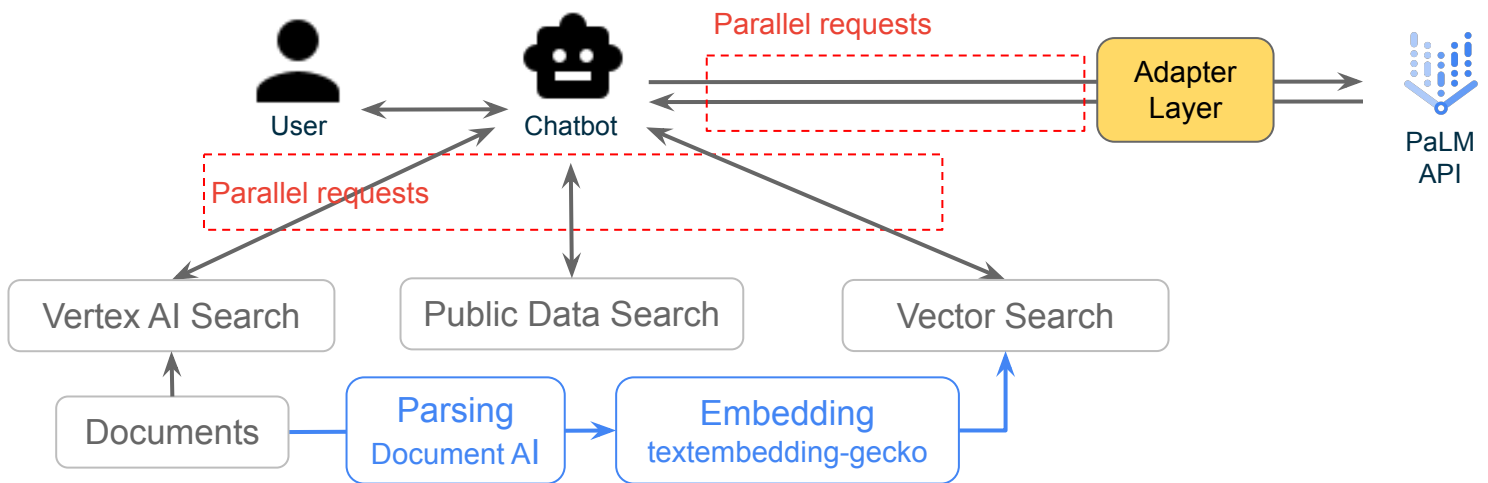
1 보험 약관 기반의 정확한 질의 응답 서비스 제공

수백 가지의 복잡한 약관 조항의 의미를 분석하여
고객의 질의에 정확한 답변을 제공

2 정확도 향상을 위한 Enterprise Search의 아키텍처 및 프로세스 개선

- 복잡하고 다양한 형태의 문서를 빠르고 간단하게
Embedding
- 내/외부 데이터를 활용한 **Context** 구성으로 정확도 높은 답변 생성
- 정확도 개선을 위한 유연한 아키텍처 및 검증 프로세스 설계

Product architecture or service process



Successful Stories

Customer

Background

- 차세대 AICC 플랫폼 구축
- 수백 개의 다차원 테이블 및 다양한 차트가 포함된 문서를 Generative AI를 통해 정확성과 성능을 점검

Pain-points

- 약관 문서의 복잡성
- 한글 Embedding 어려움
- 검색 결과의 신뢰성

Provided product or service

- 고객의 질문의 의도를 파악하여 정확한 응답 제공
- 내부 및 외부 데이터와 조합하여 LLM에 검색

Result with #, %, \$, etc.

- 테스트 케이스 기준 80%이상 답변 정확도
- Fine tuning을 통해 90% 이상 답변 정확도

Partner information

Bespín Global is ...

Business readiness (partner level, business scope, focused industry, etc.)

Technical readiness (tech team intro, certification, expertise, specialization, etc.)

Typical customer list (optional)

A Google Premier Partner in Asia Pacific recognised by Gartner Magic Quadrant which is APAC No.1 MSP partner of Google Cloud.

- Listed in the Public Cloud MSP Magic Quadrant for 7 consecutive years
- Certified Google Cloud Premier Partner (GCP, GWS)
- Certified Google Cloud MSP(Managed Service Provider) Partner
- Google Authorized Training Partner

Target Market ...

Consumers, Government, Large Enterprise, Mid-Market, Small Business, Software Startup


Target Industries ...

Advertising & Marketing, Agriculture, Automotive, Business & Professional Services, Consumer Packaged Goods, Electrical & Electronics, Energy & Utilities, Financial Services, Food, Beverage & Restaurants, Gaming, Government, Healthcare & Life Sciences, Industrial Goods & Manufacturing, Logistics & Transportation, Media & Entertainment, Retail & Wholesale, Software & Internet, Telecommunications, Tourism & Leisure

Contact information

 <https://www.bespínglobal.com/google/>

 sales.google@bespínglobal.com

 070-7931-9600

