

내부 규정·헬프데스크 챗봇

내부 문서를 근거로 답하는 FAQ형 챗봇을 직접 만들고,
정확도 검증과 운영화 판단까지 익히는 6시간 실습 과정입니다.

경비 규정·취업규칙·IT 사용 안내 등 반복 문의가 많은 내부 문서를 기반으로 FAQ형 챗봇을 구현합니다. RAG와 청킹의 핵심 원리를 이해하고, 문서 전처리부터 GPTs 프로토타입 구성, 정확도 검증, 문의 자동 분류, 운영화 판단까지 한 흐름으로 실습합니다.



훈련시간

총 6시간 실습 과정
(비대면 실시간 불가)



훈련대상

GA-IT-인사 담당자
챗봇 도입 실무자·리더



훈련목표

FAQ 챗봇 구축과
정확도·운영화 판단 역량 확보



훈련일정

연중상시
조직 일정에 맞춰 확정 가능

이런 분들에게 추천합니다

- ✓ 사내 반복 문의(규정·IT·총무)를 응대하는 GA-IT-인사 담당자
- ✓ FAQ·헬프데스크 챗봇 도입을 검토하는 실무자 및 리더
- ✓ ChatGPT·클로드 기본기를 갖춘 전 직원(공통 기초 이수자)

교육 후 기대효과



문서 기반 답변 설계

청킹·출처·마스킹 원칙으로
봇이 찾기 좋은 문서를 만듭니다.



정확도 검증 역량

환각·오답·근거 누락을
테스트하고 개선합니다.



운영화 판단 능력

교육형 프로토타입과
전사 운영 SI의 경계를 구분합니다.

I 상세 커리큘럼

1교시

1H

헬프데스크 업무 분해 & RAG 개념

문의 유형화와 RAG 이해

- 반복 문의를 유형·빈도·소요시간으로 분류
- FAQ 봇과 RAG 봇의 차이·한계 사례 확인
- 답변 품질의 두 축: 문서 품질·검색 정확도

산출물: 문의 유형표 + FAQ/RAG 개념·한계 정리

2교시

1H

문서 준비·전처리(청킹)

봇이 찾기 좋은 문서 만들기

- 제목 체계 정리·표 풀어쓰기·예외 조항 분리
- 긴 문서를 의미 단위로 쪼개는 청킹 실습
- 근거 출처 표기와 민감정보 마스킹 적용

산출물: 전처리된 규정 문서 세트

3교시

1H

GPTs로 FAQ 봇 구성

사내 FAQ 봇 프로토타입

- 샘플 규정 업로드와 시스템 지침 작성
- 문서에 없으면 모른다고 답하고 담당자 안내
- 예시 Q&A로 답변 형식 고정 및 질문 테스트

산출물: 동작 가능한 사내 FAQ 봇 프로토타입

4교시

1H

정확도 검증 & 개선 루프

채점과 개선

- 정답 라벨 포함 테스트 질문 20~30개로 채점
- 환각·오답·근거 누락 원인 진단
- 저신뢰 질문은 사람에게 이관하도록 설계

산출물: 테스트 세트 + 개선 전/후 기록

5교시

1H

문의 자동 분류·답변 초안

담당자를 돕는 자동화

- 계정·장비·경비·휴가 등 문의 유형 자동 분류
- 유형별 표준 답변 템플릿·초안 생성
- 봇 초안 → 사람 확인 → 발송 흐름 설계

산출물: 문의 분류 규칙 + 답변 템플릿

6교시

1H

운영화 판단 & 자동화 통합

교육/SI 경계와 소규모 RAG

- 교육 맞보기와 전사 운영 SI 경계 판단
- RAG·내부망·SharePoint·PO·업데이트 요건 정리
- 클로드 코드로 청킹 방식별 검색 품질 실험

산출물: 운영화 체크리스트 + RAG 실험 결과

비대면 여부

비대면 실시간 불가

준비물 안내

개인 노트북 지참 필수

교재 제공

교재 PDF 제공

운영 방식

오프라인 집체 교육 운영



교육 문의 및 안내

메일: dt@igm.or.kr

전화: 02-2036-8366 허효선 DX매니저