



데이터시트 · 지원 · AUTO-RESPONSES

아침까지 쌓이는 기본 질문들인가요? 에이전트가 여러분의 지식으로 즉시 답합 니다.

Auto-Responses는 할당된 지식 베이스를 바탕으로 대화 에이전트가 웹사이트 채팅과 전화에서 스스로 주는 답변입니다. 열린 요청은 팀을 위한 티켓이 되고, Ticket Copilot이 그에 대한 답장 초안을 작성합니다.

한눈에 보기

웹사이트 채팅과 전화를 위한 하나의 에이전트, 지식 베이스에서 가져온 답변, 이력이 담긴 티켓으로의 인계, 그리고 채팅 및 통화 기록에 남는 모든 대화를 제공합니다.

01 · 개요

같은 질문이 열 번째 들어옵니다. 이제 에이전트가 답합니다.

비밀번호는 어떻게 재설정하나요? 보증 기간은 얼마나 되나요? 이런 질문은 저녁에도 채팅과 전화로 들어옵니다. 대화 에이전트는 고객의 언어로, 여러분의 지식 베이스에서 답합니다. 열린 요청은 티켓으로 팀에 전달됩니다.

채널

여러분의 도메인에 있는 웹사이트 채팅과 전화, 같은 에이전트

소스

지식

탭에서 에이전트에게 할당한 지식 베이스

인계

“요청 보내기” 또는 SMS 링크를 통해 대화 이력이 담긴 티켓

기록

채팅 및 통화 기록에 이력, 시간, 요약과 함께 남는 모든 대화



여러분의 지식으로 답하기

공개 에이전트 역할을 맡은 에이전트는 자신의 동작 방식, 지침과 선택된 지식 베이스를 사용합니다. Workspace 문서는 잠겨 있습니다.

하나의 에이전트, 두 채널

웹사이트 채팅과 전화는 같은 지침과 같은 모델을 공유합니다. 에이전트마다 인사말, 언어와 음성을 설정합니다.

허용된 언어

에이전트마다 허용할 언어를 고르고, 전화의 경우 언어별 음성도 고릅니다. 채팅에서는 에이전트가 여러분의 페이지 언어로 답합니다.

팀으로의 인계

채팅에서는 방문자가 “요청 보내기”와 이메일 주소로 티켓을 보냅니다. 전화에서는 SMS 링크가 양식으로 이어지거나, 콜백 요청이 접수됩니다.

전화 답변 검토

에이전트가 말하기 전에 두 번째 검토 단계에서 답변이 찾아낸 문서로 뒷받침되는지 확인하고, 필요하면 다시 표현하도록 합니다.

웹사이트 채팅 보호

허용된 도메인, 개인정보 고지 링크, 허용된 국가, 시간당 새 대화수의 상한을 둘 수 있습니다. 상한을 넘으면 위젯이 이메일 양식을 제안합니다.

02 · 작동 방식

지식을 할당하고, 채팅을 삽입하십시오. 이제부터 에이전트가 답합니다.

Conversation AI > 대화 에이전트 에서 에이전트를 한 번 설정합니다. 그 뒤로는 누가 묻든 웹사이트 채팅과 전화에서 답하며, 저녁과 주말에도 마찬가지입니다.

1

에이전트 만들기

Conversation AI > 대화 에이전트 에서 에이전트를 만들고, 공개 에이전트 역할을 고른 뒤 인사말과 지침을 작성합니다.

2

지식 할당

지식 탭에서 에이전트가 답할 수 있는 Knowledge Base AI의 지식 베이스를 선택합니다.

3

테스트와 삽입

Conversation AI > 테스트 에이전트 에서 에이전트를 시험해 봅니다. 웹사이트 채팅 탭에서 도메인을 입력하고, 웹사이트에 임베드 스니펫 항목을 넣습니다.

4

대화 읽기

Conversation AI > 채팅 기록 및 Conversation AI > 통화 로그 아래에서 이력, 시간, 요약이 담긴 모든 대화를 보고, 대화가 이어진 티켓이 있는 채팅도 확인합니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
채널	임베드 스니펫을 통한 웹사이트 채팅, 에이전트의 공개 전화번호를 통한 전화
지식 소스	Knowledge Base AI에서 선택한 지식 베이스: 문서, FAQ, 웹사이트 소스
웹사이트 채팅	HTTPS 도메인(*.example.com 같은 와일드카드 포함), 개인정보 URL, 사이트 키, 임베드 스니펫
보호	허용 국가, 네트워크 접근, 시간당 새 대화 수, 반복 호출 제한
인계	채팅: 이메일 주소와 이력이 담긴 티켓; 전화: 48시간 동안 유효한 SMS 링크, 또는 콜백
기록	이력, 시간, 상태, 요약이 담긴 채팅 및 통화 기록
요금제와 청구	Professional 요금제부터 Conversation AI; 사용량 기준으로 청구

03 · 실제 활용

소프트웨어, 소매, 서비스. 누가 묻든 답합니다.

채팅의 비밀번호 질문

소프트웨어 공급업체가 로그인과 비밀번호 관련 문서를 추가합니다. 채팅은 질문에 즉시 답하고, 더 도움이 필요한 사람은 "요청 보내기"로 티켓을 보냅니다.

전화의 배송 기간

소매업체가 배송 기간 FAQ를 에이전트에게 할당합니다. 전화를 건 사람은 전화로 답을 받고, 불만은 SMS 링크를 통해 티켓으로 팀에 전달됩니다.

주말 문의

토요일에 에이전트가 지식 베이스에서 채팅 질문에 답합니다. 월요일에 팀은 채팅 기록에서 무엇이 물어졌는지, 티켓 개요에서 열린 티켓을 봅니다.

자주 묻는 질문

에이전트는 언제 스스로 답하나요?

웹사이트 채팅과 전화에서 할당된 지식 베이스를 바탕으로 스스로 답합니다. Ticket Copilot이 티켓 답장의 초안을 작성하고, 팀이 보냅니다.

무엇에 답했는지 볼 수 있나요?

예. 채팅 및 통화 기록에 모든 대화가 이력, 시간, 상태, 요약과 함께 표시됩니다. 적절한 답이 없었던 통화의 질문은 Conversation AI가 지식 공백에서 모읍니다.

지식 밖의 질문은 어떻게 되나요?

그때는 팀이 넘겨받습니다. 채팅에서는 방문자가 "요청 보내기"로 티켓을 보내고, 전화에서는 발신자가 SMS 링크를 받습니다. 티켓에는 이력이 포함됩니다.

공개 전에 에이전트를 테스트할 수 있나요?

예. Conversation AI > 테스트 에이전트 에서 텍스트, 전화 규칙, 웹사이트 채팅을 시험한 뒤에 웹사이트에 임베드 스니펫 항목을 넣으면 됩니다.

시작하기

에이전트가 첫 질문에 답하게 하십시오.

PaperOffice 계정에 로그인하고 Conversation AI > 대화 에이전트 에서 에이전트를 만든 다음, 지식 탭에서 지식 베이스를 할당하십시오.

paperoffice.ai/ko/ai-automatic-responses-agent-autoresponder-system



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-automatic-responses-agent-autoresponder-system

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui