



데이터시트 · 지원 · CONVERSATION AGENT · 전화

업무 시간이 끝난 뒤 전화가 울리는데 아무 도 받지 않습니까? 이제부터는 에이전트가 전화를 받습니다.

Conversation Agent는 고객님의 전화번호로 걸려 오는 전화를 받고, 지식 베이스를 바탕으로 답변하며, 확인 후 주문 상태를 안내합니다. 팀이 처리해야 할 요청은 SMS 링크를 통해 티켓으로 전환됩니다. 업무 시간 이후에도 전화를 받는 병원, 판매점 및 서비스 기업을 위한 솔루션입니다.

한눈에 보기

고객님만의 전화번호, 지식 베이스 기반 답변, 확인 후 주문 상태 조회, 미처리 요청의 SMS 링크 티켓 전환. 모든 통화는 전체 녹취록과 함께 통화 로그에 기록됩니다.

01 · 개요

업무 시간이 끝나면 전화를 받을 수 없습니다. 이제 에이전트가 답변합니다.

업무 시간이 끝난 뒤 환자는 오시는 길을 묻고, 고객은 주문에 대해 묻지만 아무도 받지 않습니다. Conversation Agent는 고객님의 전화번호로 걸려 온 전화를 받아 지식 베이스를 바탕으로 답변합니다. 팀이 처리해야 할 요청은 SMS 링크를 통해 티켓으로 전환됩니다.

채널

PaperOffice가 에이전트에 할당된 고객님의 전용 번호를 통한 전화

지식

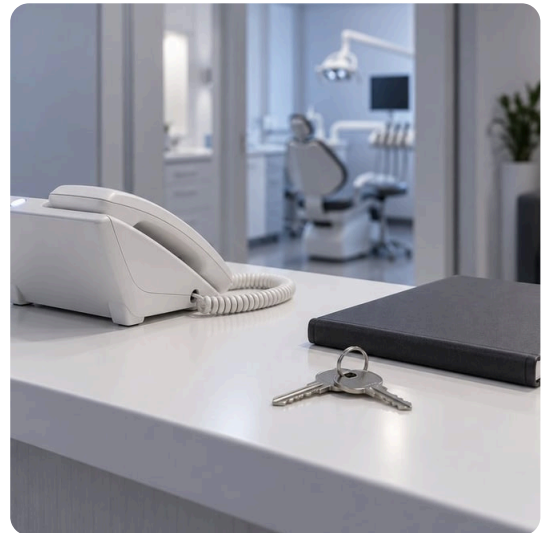
Knowledge Base AI의 지식 베이스, 확인 후 비즈니스 데이터 포함

인계

양식으로 연결되는 SMS 링크를 통한 티켓, 또는 발신 번호로 보내는 콜백 티켓

기록

모든 통화의 녹취록, 요약, 감정 분석을 통화 로그에서 확인



고객님 전용 전화번호

전화 탭에서 **전화번호 요청** 을 클릭하면 PaperOffice가 폴에서 번호를 할당합니다. 회사 번호로 걸려 오는 전화는 이 번호로 전달하시면 됩니다.

고객님의 지식에 기반한 답변

공개 에이전트 역할을 통해 에이전트는 고객님의 제공한 지식 베이스(웹사이트 출처 포함)를 바탕으로 답변합니다. Workspace 문서는 계속 잠겨 있습니다.

언어와 음성

시작 언어는 고정하거나, 걸려 온 번호 또는 발신자의 국가 번호에 따라 정할 수 있습니다. 요청 시 에이전트는 허용된 다른 언어와 해당 언어의 음성으로 전환합니다.

SMS 링크로 요청 접수

발신자에게 팀의 도움이 필요하면 양식 링크가 담긴 SMS를 받습니다. 발신자가 이메일 주소를 입력하면 티켓이 생성되며, 대안으로 콜백 티켓도 만들 수 있습니다.

주문 상태와 견적

주문 번호 또는 송장 번호와 우편번호를 입력하면, 에이전트가 고객님의 비즈니스 데이터에서 상태를 안내합니다. 고객님의 허용하시면 견적서를 PDF로 보내 드립니다.

AI 안내와 녹음

인사말 뒤에 AI 어시스턴트가 응답하며 통화가 녹음될 수 있다는 안내 멘트가 나옵니다. 발신자가 거부하면 음성 녹음이 중단됩니다.

02 · 작동 방식

설정하고, 번호를 요청하고, 전화를 받습니다.

Conversation AI > 대화 에이전트 에서 한 번만 설정하시면 됩니다. 역할, 지식, 인사말, 전화번호를 지정하세요. 이후에는 이 번호로 걸려 오는 전화를 저녁과 주말에도 바로 받습니다.

1

에이전트 만들기

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

2

지식과 요청 설정

지식 탭에서 지식 베이스를 선택합니다. 요청 탭에서는 에이전트가 팀을 위한 요청을 어떻게 접수할지 정합니다.

3

번호 요청

전화 탭에서 전화번호 요청 을 클릭합니다. PaperOffice가 번호를 할당하면 회사 번호를 이 번호로 전달합니다.

4

통화 확인

Conversation AI > 통화 로그 에서 모든 통화를 녹취록과 분석과 함께 확인할 수 있습니다. Conversation AI > 지식 공백 에서는 미해결 질문을 모아 새 문서의 제안으로 보여 줍니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
전화번호	요청 시 고객님의 전용 번호를 PaperOffice가 할당합니다. 회사 번호 전달 가능
지식 출처	문서, FAQ, 웹사이트 출처를 포함한 지식 베이스. Workspace 문서는 잠겨 있습니다
언어	시작 언어는 고정, 걸려 온 번호 또는 국가 번호 기준; 허용된 언어로 전환
인계	양식용 SMS 링크, 48시간 유효; 인식된 번호로 콜백 티켓
비즈니스 데이터	주문 번호 또는 송장 번호 및 우편번호로 주문 상태 확인, SMS 코드는 선택 사항; 확인 유효 시간 15분
로그	전사본, 오디오, 요약, 감정이 포함된 통화 로그; 보관 기간 30, 90 또는 180일
요금제와 과금	Professional 요금제부터 Conversation AI 제공; 사용량에 따라 과금

03 · 실제 활용

병원, 매장, 시공업체. 전화가 걸려 올 때 연결됩니다.

업무 시간 후의 치과

저녁에 환자들이 진료 시간과 오시는 길을 묻습니다. 에이전트는 병원의 지식 베이스를 바탕으로 답변합니다. 예약을 변경하려는 분에게는 SMS 링크가 전송되며, 이것이 티켓이 됩니다.

주문 문의가 많은 판매점

“제 주문은 어디쯤 왔나요?” 주문 번호와 우편번호를 입력하면, 에이전트가 연결된 매장 데이터에서 상태를 안내합니다. 불만 사항은 SMS 링크를 통해 티켓으로 팀에 전달됩니다.

가격표가 있는 시공업체

발신자가 정비 가격을 묻습니다. 에이전트는 가격표에서 금액을 알려 드리고, 요청 시 통화 날짜와 시간을 포함한 견적서를 PDF로 이메일 발송합니다.

자주 묻는 질문

발신자는 에이전트에 어떻게 연결되나요?

고객님 전용 전화번호를 통해서입니다. 전화 탭에서 전화번호 요청을 클릭하면 PaperOffice가 번호를 할당합니다. 기존 회사 번호는 그대로 유지하고, 해당 번호로 전화를 전달하시면 됩니다.

발신자는 AI와 통화하고 있다는 것을 아나요?

예. 인사말 뒤에 AI 어시스턴트가 응답하며 통화가 녹음될 수 있다는 안내 멘트가 나옵니다. 인사말에 이 두 가지가 이미 포함되어 있으면 안내는 생략됩니다. 발신자가 거부하면 음성 녹음이 중단됩니다.

에이전트는 어떤 언어로 응대하나요?

고객님이 설정한 시작 언어로 응대합니다. 고정 언어, 걸려 온 번호 기준, 또는 발신자의 국가 번호 기준 중에서 선택할 수 있습니다. 발신자가 허용된 다른 언어를 요청하면, 음성까지 포함하여 전환합니다.

미해결 요청은 팀에 어떻게 전달되나요?

발신자는 양식 링크가 담긴 SMS를 받고, 그곳에 이메일 주소를 입력합니다. 이를 통해 대화 내용이 담긴 티켓이 생성됩니다. 또는 에이전트가 발신 번호로 콜백 티켓을 만들 수도 있습니다.

시작하기

에이전트가 첫 통화를 받도록 해 보세요.

PaperOffice 계정에 로그인한 뒤 **Conversation AI** > **대화 에이전트** 에서 에이전트를 만들고, **전화** 탭에서 **전화번호 요청** 을 클릭하세요.

paperoffice.ai/ko/ai-conversation-agent-jeonhwa-eungdae



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-conversation-agent-jeonhwa-eungdae

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui