



데이터시트 · 지원 · CONVERSATION AGENT · 웹 채팅

웹사이트 문의가 내일까지 기다려야 합니까? 방문객이 아직 있는 동안 에이전트가 답변합니다.

Conversation Agent는 고객님의 웹사이트 채팅에서 지식 베이스를 바탕으로 질문에 답변하며, 웹페이지의 언어로 응대합니다. 방문객에게 팀의 도움이 필요하면 이메일 주소와 함께 요청을 보내도록 하며, 이 요청은 티켓이 됩니다. 쇼핑몰, 소프트웨어 공급업체 및 서비스 기업을 위한 솔루션입니다.

한눈에 보기

고객님의 도메인용 임베드 코드 하나, 지식 베이스 기반 답변, 확인 후 주문 상태 조회, 이메일 주소와 함께 티켓으로 전환되는 미해결 문의. 모든 채팅은 채팅 로그에 기록됩니다.

01 · 개요

밤늦게도 질문은 들어옵니다. 에이전트가 즉시 답변합니다.

배송에는 얼마나 걸릴까요? 이 부품이 맞을까요? 이런 질문은 매장에 아무도 답하지 않는 저녁에 들어오고, 방문객은 떠나 버립니다. Conversation Agent는 고객님의 지식 베이스를 바탕으로 채팅에서 답변합니다. 방문객에게 팀의 도움이 필요하면 그 요청이 티켓이 됩니다.

설치

웹사이트에 임베드 코드를 넣으면, 허용한 도메인에서 활성화됩니다

지식

Knowledge Base AI의 지식 베이스, 확인 후 비즈니스 데이터 포함

인계

이메일 주소와 함께 "요청 보내기", 채팅 기록이 담긴 티켓, 이메일로 확인

기록

모든 채팅이 채팅 로그에 페이지, 출처, 기록 및 티켓과 함께 남습니다



임베드 코드로 설치

웹사이트 채팅 탭에서 허용된 도메인 아래에 도메인을 입력하고 임베드 스니펫을 웹사이트에 복사합니다. 위젯은 정확히 이 도메인에만 나타납니다.

고객님의 지식에 기반한 답변

공개 에이전트 역할을 통해 에이전트는 지식 탭의 지식 베이스를 바탕으로 답변하고, 웹 주소가 있는 문서에 링크를 겁니다. Workspace 문서는 계속 잠겨 있습니다.

웹사이트의 언어

웹사이트의 언어가 허용된 언어에 포함되면 그 언어로 답변하고, 그렇지 않으면 에이전트의 언어로 답변합니다. 언어별로 인사말이 준비되어 있습니다.

이메일 주소를 포함한 요청

"요청 보내기"를 통해 방문객이 이메일 주소를 남깁니다. 티켓에는 채팅 기록이 포함되며, 링크가 담긴 확인 메일이 이메일로 발송됩니다.

확인 후 주문 상태 조회

주문 번호 또는 송장 번호와 우편번호를 입력하면, 에이전트가 연결된 비즈니스 데이터에서 상태를 안내합니다.

악용 방지

시간당 새 대화 최대 수, 허용 국가, VPN:프록시:데이터 센터·Tor 차단. 차단된 방문객도 이메일 주소를 남길 수 있습니다.

02 · 작동 방식

에이전트를 만들고, 코드를 넣고, 질문에 답합니다.

Conversation AI > 대화 에이전트 에서 에이전트를 한 번만 설정하고, 임베드 스니펫 를 웹사이트에 넣으세요. 이후에는 누군가 질문하면 채팅에서 바로 답변하며, 저녁과 주말에도 마찬가지입니다.

1 에이전트 만들기

Conversation AI > 대화 에이전트 에서 에이전트를 만들고 공개 에이전트 역할을 선택한 뒤 지침을 작성합니다. 지식 탭에서 지식 베이스를 선택합니다.

2 도메인 입력

웹사이트 채팅 탭에서 허용된 도메인 아래에 HTTPS로 도메인을 입력하고, https://*.example.com과 같은 와일드카드도 포함하여 저장합니다.

3 테스트 후 삽입

Conversation AI > 테스트 에이전트 에서 에이전트를 체험해 보세요. 그런 다음 임베드 스니펫 를 복사하여 웹사이트에 붙여 넣습니다.

4 채팅 확인

Conversation AI > 채팅 기록 에서 모든 채팅을 페이지, 출처, 기록과 함께 확인할 수 있습니다. 티켓으로 이어졌다면 번호가 표시됩니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
설치	사이트 키가 포함된 임베드 코드, 저장 후 사용 가능; 사이트 키 교체 가능
도메인	HTTPS 출처, 한 줄에 하나씩, https://*.example.com과 같은 와일드카드 포함
지식 출처	문서, FAQ, 웹사이트 출처를 포함한 지식 베이스. Workspace 문서는 잠겨 있습니다
언어	허용된 언어 범위 내에서 웹사이트의 언어 사용; 언어별 인사말
보호	시간당 새 대화 수, 허용 국가(EU, EEA, ISO 코드), VPN·프록시·데이터 센터·Tor 차단
인계	이메일 주소와 채팅 기록이 포함된 티켓, 링크가 담긴 확인; 일회용 주소는 거부됩니다
로그, 요금제, 과금	채팅 로그 30, 90 또는 180일 보관; Professional 요금제부터 Conversation AI 제공; 사용량 기준

03 · 실제 활용

매장, 쇼핑몰, 소프트웨어. 질문이 있을 때마다 답변합니다.

저녁의 자전거 가게

방문객이 이 바퀴가 자전거에 맞는지, 배송에 얼마나 걸리는지 묻습니다. 에이전트는 문서를 바탕으로 답변합니다. 수리가 필요하면 방문객은 “요청 보내기”로 티켓을 보낼 수 있습니다.

주문 문의가 많은 온라인 쇼핑몰

“제 주문은 어디 있나요?” 주문 번호와 우편번호를 입력하면, 에이전트가 연결된 쇼핑몰 데이터에서 상태를 안내합니다. 더 도움이 필요하신 분은 이메일 주소를 남기시면 됩니다.

소프트웨어 공급업체의 도움말 페이지

도움말 페이지에서 에이전트는 로그인과 설정 관련 질문에 답하고, 해당 문서에 링크를 겁니다. 다음 날 아침, 팀은 채팅 로그에서 무엇이 질문되었는지 확인할 수 있습니다.

자주 묻는 질문

채팅은 어떻게 웹사이트에 들어가요?

웹사이트 채팅 탭의 임베드 스니펫을 통해서입니다. 저장한 후 나타나며, 허용한 도메인에서 실행됩니다. 사이트 키를 교체하셨다면 웹사이트의 코드도 바꿔 주세요.

방문객은 AI와 채팅하고 있다는 것을 아나요?

예. 채팅 창의 이름 아래에 “AI 어시스턴트”라고 표시되며, 입력란 아래 안내 문구에서 확신이 없으면 요청을 보내라고 권합니다.

에이전트는 무엇에 접근하나요?

고객님이 할당한 지식 베이스와, 확인 후 주문 상태 조회를 위해 연결된 비즈니스 데이터입니다. Workspace 문서는 웹사이트 방문객에게 계속 잠겨 있습니다.

문의가 많을 때는 어떻게 되나요?

시간당 새 대화 최대 수에 도달하면 위젯에 “현재 매우 바쁩니다.”라고 표시되고, 이메일 주소를 요청합니다. 진행 중인 대화는 계속됩니다.

시작하기

에이전트가 채팅에서 첫 질문에 답하도록 해 보세요.

PaperOffice 계정에 로그인한 뒤 **Conversation AI** > 대화 에이전트 에서 에이전트를 만들고, **웹사이트 채팅** 탭에서 **임베드 스니펫**을 웹사이트에 복사하세요.

paperoffice.ai/ko/ai-conversation-agent-web-caeting-websaiteu-wijes



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-conversation-agent-web-caeting-websaiteu-wijes

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui