



데이터시트 · 캡처 · FAQ 관리

팀원 모두가 다르게 답하고 계십니까? 포털, 전화, 웹사이트 채팅에 같은 답변을 제공합니다.

FAQ는 지식 베이스에 담긴 짧은 질문과 답변 쌍입니다. 답변은 한 번만 작성하면 고객이 고객 포털에서 찾을 수 있고, 대화 에이전트는 같은 텍스트로 전화와 웹사이트 채팅에서 답합니다.

한눈에 보기

언어별 질문과 답변, 초안부터 공개까지의 상태, 독자 투표와 의견. 포털, 팀, 에이전트가 모두 같은 답변을 읽습니다.

01 · 개요

같은 질문, 여러 답변. 이제 모두가 쓰는 하나의 답변.

비밀번호는 어떻게 재설정합니까? 언제 배송됩니까? 이런 질문은 매일 전화와 채팅으로 들어오고, 사람마다 조금씩 다르게 답합니다. FAQ로 만들면 답변은 지식 베이스에 한 번 저장되고, 팀이 관리하며, 포털과 에이전트가 읽습니다.

항목

제목에 질문, 본문에 답변, 그리고 카테고리, 태그, 상태

언어

언어마다 한 버전, 버튼 한 번으로 AI 번역

독자

고객 포털, 팀, 대화 에이전트, Agent AI의 채팅 에이전트

피드백 순환

이유를 포함한 “도움이 됨” 또는 “도움이 되지 않음”, 미해결 의견은 목록으로



질문과 답변

질문은 제목에, 답변은 편집기에 넣고, 원하면 이미지를 첨부합니다. 카테고리, 태그, 목록용 짧은 요약물 추가하십시오.

카테고리와 필터

FAQ는 같은 지식 베이스의 카테고리 하위 카테고리에 놓입니다. FAQ 유형 필터는 모든 질문과 답변을 한눈에 보여 줍니다.

공개 전 상태

초안은 숨겨진 상태로 남습니다. 내부용 FAQ는 팀과 에이전트가 읽으며, 공개 지식 베이스에 공개되면 포털에도 나타납니다.

언어마다 따로

각 FAQ에는 언어별로 한 버전이 있습니다. AI 번역이 더 많은 언어를 채우며, 번역 누락 필터는 빈 부분을 보여 줍니다.

투표와 의견

포털 독자는 “도움이 됨” 또는 “도움이 되지 않음”에 투표합니다. “도움이 되지 않음”에는 이유가 필요하며, 이 이유는 미해결 피드백으로 팀에 전달됩니다.

전화와 채팅의 답변

대화 에이전트는 배정된 지식 베이스의 FAQ를 읽습니다. 웹사이트 채팅에서는 공개 항목의 링크를 제공합니다.

02 · 작동 방식

작성하고, 공개하고, 배정하고, 다듬으십시오.

FAQ는 지식 베이스에서 작성되고, 상태에 따라 공개되며, 에이전트에 배정됩니다. 독자 피드백은 어떤 답변을 손봐야 하는지 보여 줍니다.

1

FAQ 만들기

Knowledge Base AI > 기사 아래에서 FAQ 생성 를 사용하십시오. 질문은 제목으로, 답변은 본문으로, 카테고리 태그를 함께 입력합니다.

2

상태 설정과 번역

게시 상태 아래에서 초안, 내부용 또는 공개를 선택하십시오. 번역 로 언어를 추가하십시오.

3

에이전트에 배정

Conversation AI > 대화 에이전트 아래에서 지식 탭의 지식 베이스를 선택하십시오. 먼저 테스트 에이전트 로 답변을 확인하십시오.

4

다듬기

기사 평가 에는 가장 부족한 항목이 먼저 나열됩니다. 의견을 읽고, 답변을 개선한 다음 피드백을 완료로 표시하십시오.

기술 데이터

기능	세부 정보
콘텐츠 유형	지식 베이스의 FAQ, 기사 및 스니펫과 함께 사용
필드	제목, 본문, 요약, 카테고리, 태그, 상태, 언어별 설명 동영상
상태	초안, 내부용, 공개, 보관
공개 범위	지식 베이스별: 내부용, 고객 포털 공개, 또는 링크로 제한
피드백	도움이 되지 않음, 제안, 오류, 오래됨, 기타. 텍스트는 10자 이상
에이전트	대화 에이전트(전화, 웹사이트 채팅)와 Agent AI의 채팅 에이전트
MCP 도구	유형 faq를 지정한 po_knowledge_add_article, po_knowledge_update_article, po_knowledge_search

03 · 실제 활용

FAQ가 매일 들어오는 요청을 받아 내는 곳입니다.

웹사이트 채팅의 기본 질문

비밀번호, 배송 시간, 반품, 매일 들어오는 질문은 공개 지식 베이스의 FAQ로 보관됩니다. 고객은 포털에서 이를 읽고, 웹사이트 채팅은 이를 바탕으로 답합니다.

고정된 답변이 있는 핫라인

전화에서 대화 에이전트는 FAQ에서 기본 질문에 답합니다. 통화 중 답하지 못한 질문은 "대화에서 나온 질문"으로 "기사 제안" 아래에 나타납니다.

다국어 고객 서비스

FAQ는 독일어로 작성한 다음 AI 번역으로 확장됩니다. 초안 상태인 동안 팀이 언어별 버전을 검토한 뒤 공개합니다.

자주 묻는 질문

FAQ와 기사의 차이는 무엇입니까?

FAQ는 짧은 질문과 답변 쌍이고, 기사는 자세한 방법 설명입니다. 둘 다 같은 지식 베이스에 있으며, 포털과 에이전트의 출처로 똑같이 쓰입니다.

내부용 FAQ는 팀 안에만 머무니까?

고객 포털에는 나타나지 않습니다. 내부용이란 팀과 지식 베이스를 배정 받은 에이전트가 읽을 수 있다는 뜻입니다. 따라서 공개 에이전트에는 고객이 들어도 되는 내용의 지식 베이스를 배정하십시오.

어떤 에이전트가 제 FAQ를 사용합니까?

전화와 웹사이트 채팅의 대화 에이전트, 그리고 Agent AI의 채팅 에이전트입니다. 각 에이전트에는 배정한 지식 베이스가 적용되며, 배정된 지식 베이스는 그 내부용 및 공개 항목과 함께 쓰입니다.

어떤 FAQ가 도움이 되지 않는지 어떻게 알 수 있습니까?

기사 평가는 품질순으로 정렬합니다. 도움이 됨 비율이 낮고 "도움이 되지 않음" 표가 많은 항목이 맨 위로 올라갑니다. 검토 창에서 미해결 의견을 읽고, 항목을 수정한 뒤 완료로 표시하십시오.

시작하기

첫 FAQ를 작성해 보십시오.

웹 앱에서 Knowledge Base AI > 기사 아래의 FAQ 생성로 시작하십시오. 그다음 지식 탭에서 지식 베이스를 대화 에이전트에 배정하십시오.

paperoffice.ai/ko/ai-faq



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-faq

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui