



데이터시트 · 지원 · HELPDESK AI

고객 요청이 세 채널에 흩어져 있나요? 이제부터 고객 서비스가 하나로 움직입니다.

Helpdesk AI는 고객 포털, 웹사이트 채팅, 전화를 지식 베이스와 연결합니다. 대화 에이전트가 채팅과 전화에서 질문에 답하고, 열린 요청은 티켓이 되며, Ticket Copilot이 팀을 위해 답장 초안을 작성합니다.

한눈에 보기

우선순위별 SLA를 갖춘 티켓, 21개 언어의 고객 포털, 여섯 개의 핵심 지표가 있는 대시보드, 모든 티켓 안의 코파일럿을 제공합니다. 티켓 답장은 팀이 보냅니다.

01 · 개요

세 채널, 세 가지 문제. 이제 모든 것이 함께 움직입니다.

웹사이트에서는 방문자가 보증 기간을 묻고, 전화로는 누군가 배송지를 바꾸고 싶어 하고, 포털에서는 불만이 기다리고 있습니다. Helpdesk AI에서는 대화 에이전트가 표준 질문을 지식으로 답하고, 나머지는 이력과 함께 티켓으로 팀에 전달됩니다.

채널

고객 포털, 웹사이트 채팅, 전화, 그리고 고객과 팀에 보내는 이메일 알림

지식

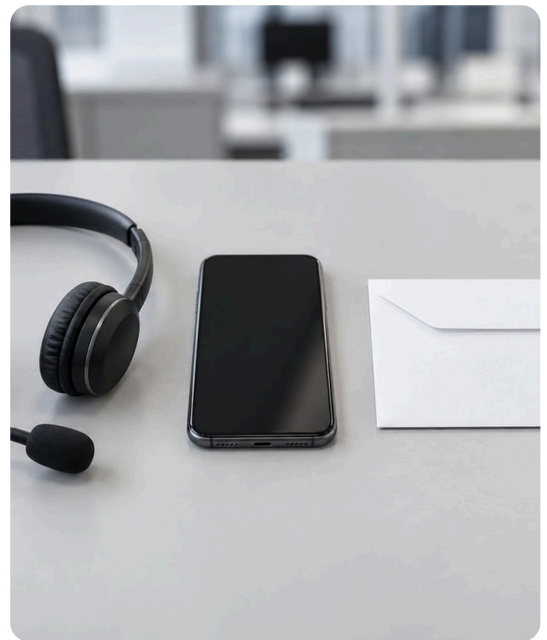
Knowledge Base AI
의 문서, FAQ와 웹사이트 소스를 에이전트와 코파일럿이 사용

에이전트

채팅과 전화용 대화 에이전트, 답장 초안용 Ticket Copilot

접근

Helpdesk AI > 대시보드
과
Conversation AI > 대화 에이전트
아래의 웹 앱, 고객은 고객 포털에서



티켓 개요

Helpdesk AI > 티켓 개요 아래에서 모든 티켓을 상태, 우선순위, 담당자와 필터로 봅니다. 일괄 작업으로 여러 티켓을 한꺼번에 바꿀 수 있습니다.

고객 포털

고객은 자신의 티켓을 열어 따라가며, 비밀번호 대신 링크로 로그인합니다. 로그, 색상, 포털 이름은 여러분이 설정합니다.

웹사이트 채팅과 전화

대화 에이전트는 여러분의 지식 베이스에서 답합니다. 열린 요청은 "요청 보내기" 또는 SMS 링크를 통해 티켓이 됩니다.

Ticket Copilot

모든 티켓에서 PaperOffice Agent 측면 패널의 코파일럿이 대화를 요약하고, 태그를 제안하며, 고객의 언어로 답장 초안을 작성합니다.

SLA와 알림

영업시간 안에서 우선순위에 따른 응답 시간과 해결 시간을 관리합니다. 이메일로 새 티켓을 최대 10개의 팀 주소에 알립니다.

대시보드

기한 초과와 예정 안 됨 같은 여섯 개의 핵심 지표, 7일 추세, 팀 업무량, 주요 위험을 보여 줍니다. 각 항목은 한 번의 클릭으로 티켓에 연결됩니다.

02 · 작동 방식

도착하고, 넘기고, 답하고. 모든 요청의 하나의 경로.

Helpdesk AI는 지원 모듈이 함께 작동하는 방식입니다. 첫 문의에서 답장까지 요청이 이동하는 경로는 다음과 같습니다.

1

문의가 들어옴

고객은 포털, 웹사이트 채팅 또는 전화로 문의합니다. 대화 에이전트가 지식 베이스를 바탕으로 채팅과 전화에 답합니다.

2

열린 문제는 티켓이 됨

채팅에서 방문자가 이메일 주소를 남기면, 전화에서는 발신자가 SMS 링크를 받습니다. 티켓에는 대화 이력이 포함됩니다.

3

팀이 답함

Helpdesk AI > 티켓 개요 에서 팀장이 티켓을 배정하고, 코파일럿이 지시에 따라 답장 초안을 작성하면, 팀이 검토하고 보냅니다.

4

고객이 포털에서 읽음

이메일 알림으로 고객이 포털에 로그인합니다. Helpdesk AI > 대시보드 에서는 지원 전체 상황을 보여 줍니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
구성 요소	티켓 시스템, 고객 포털, Ticket Copilot, 대시보드, HelpDesk 사용자 ; 채팅과 전화용 대화 에이전트
접수 채널	고객 포털(로그인 또는 양식), 웹사이트 채팅, SMS 링크 또는 콜백 요청을 통한 전화
지식 소스	Knowledge Base AI 의 지식 베이스; 공개 에이전트와 코파일럿은 Workspace 문서에 접근하지 않음
언어	고객 포털 21개 언어, 코파일럿 초안은 고객의 언어로
설정	Helpdesk AI > 설정 : 고객 포털, 외관, 티켓 번호, SLA, 알림
요금제	Helpdesk AI는 Plus 요금제부터; 웹사이트 채팅과 전화는 Professional부터 Conversation AI로

03 · 실제 활용

쇼핑몰, 소프트웨어, 서비스. 모든 채널을 위한 하나의 지원.

보증 문의가 있는 온라인 쇼핑몰

웹사이트 채팅이 해당 문서를 바탕으로 보증 질문에 답합니다. 고객이 배송지도 바꾸고 싶다면, "요청 보내기"를 통해 채팅 이력과 함께 티켓을 보냅니다.

하타인이 있는 소프트웨어 회사

대화 에이전트가 전화를 받고 표준 질문에 답합니다. 지원 문제는 SMS 링크를 보내며, 티켓이 티켓 개요에 등록됩니다.

포털을 운영하는 서비스 제공업체

고객은 귀사의 로고가 있는 포털에서 문제를 신고합니다. 팀장은 대시보드에서 기한 초과 및 배정 안 된 티켓을 확인하고 팀 안에서 나눕니다.

자주 묻는 질문

Helpdesk AI에는 무엇이 포함되나요?

대시보드, 티켓 개요, HelpDesk Users, 고객 포털과 SLA 기한이 있는 설정, 그리고 Ticket Copilot입니다. Conversation AI의 대화 에이전트가 웹사이트 채팅과 전화를 추가합니다.

어떤 채널이 티켓이 되나요?

고객 포털과 공개 양식, "요청 보내기"를 통한 웹사이트 채팅, 대화 에이전트를 통한 전화가 티켓이 됩니다. 이메일로는 고객이 로그인 링크와 답장 알림을 받습니다.

에이전트가 자동으로 답하나요?

웹사이트 채팅과 전화에서는 대화 에이전트가 지식 베이스를 바탕으로 스스로 답합니다. 코파일럿은 티켓 답장의 초안을 작성하고, 팀이 보냅니다.

어떤 요금제가 필요한가요?

Helpdesk AI는 Plus 요금제부터 포함됩니다. 웹사이트 채팅과 전화에는 Professional 요금제부터 포함되는 Conversation AI를 추가하십시오.

시작하기

여러분의 채널을 하나의 지원 창구로 모으십시오

PaperOffice 계정에 로그인하고 **Helpdesk AI > 설정** 아래에서 고객 포털을 설정한 다음, **Conversation AI > 대화 에이전트** 아래에서 웹사이트 채팅과 전화를 연결하십시오.

paperoffice.ai/ko/ai-helpdesk-ai-helpdesk-customer-service-support-ticketing



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-helpdesk-ai-helpdesk-customer-service-support-ticketing

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui