



데이터시트 · 캡처 · 지식 베이스

매일 같은 질문에 답하고 계십니까? 한 번 작성하면 어디서나 정확하게 답합니 다.

지식 베이스는 기사, FAQ, 스니펫을 여러 언어로 한데 모읍니다. 팀은 한 곳에서 관리하고, 고객은 고객 포털에서 읽으
며, 에이전트는 전화, 웹사이트 채팅, 앱에서 이를 바탕으로 답합니다.

한눈에 보기

여러 지식 베이스, 세 가지 콘텐츠 유형, 기사별 언어 버전, 독자 투표. 내부용이든 공개용이
든 PaperOffice가 에이전트를 위해 자동으로 색인합니다.

01 · 개요

답변이 머릿속과 받은편지함에 갇혀 있습니다. 팀과 에이전트를 위한 하나의 출처.

답변은 오래된 이메일, 파일, 또는 동료의 머릿속에 있습니다. 누구나 조금씩 다르게 답하고, 신입 직원은 계속 묻습니다. 지식 베이스에서는 답변을 한 번 작성하면 포털, 팀, 에이전트가 모두 같은 글을 읽습니다.

콘텐츠

카테고리와 하위 카테고리에 담긴 기사, FAQ, 스니펫

상태

항목별로 초안, 내부용, 공개 또는 보관

독자

고객 포털, 팀, 대화 에이전트, Agent AI의 채팅 에이전트

접근 방식

Knowledge Base AI 아래의 웹 앱, 그리고 po_knowledge_* MCP 도구



여러 지식 베이스

제품, 팀 또는 대상별로 나누고, 각각 고유한 카테고리, 언어, 공개 범위를 지정하십시오. 내부용, 포털에서 공개, 또는 링크로 공개 중에서 선택할 수 있습니다.

세 가지 콘텐츠 유형

자세한 방법은 기사로, 짧은 질문과 답변 쌍은 FAQ로, 재사용할 텍스트 블록은 스니펫으로 작성합니다.

기사별 언어 버전

각 언어는 개별적으로 관리됩니다. AI 번역이 제목, 요약, 본문, 태그를 선택한 언어로 옮깁니다.

요약과 설명 동영상

AI가 버튼 한 번으로 본문에서 목록용 요약을 작성합니다. 언어별로 YouTube 설명 동영상을 첨부할 수 있습니다.

투표와 의견

포털 독자는 “도움이 됨” 또는 “도움이 되지 않음”에 투표하고, 부정적인 의견에는 이유를 남길 수 있습니다. 가장 부족한 기사가 평가 목록 맨 위로 올라갑니다.

에이전트를 위한 출처

내부 항목과 게시된 항목은 인덱싱됩니다. 공개 에이전트는 게시된 항목과 크롤링된 페이지를 사용하며, 웹사이트 채팅에는 기사 링크가 포함됩니다.

02 · 작동 방식

작성하고, 공개하고, 배정하고, 개선하십시오.

지식 베이스를 만들고, 내용을 작성하고, 에이전트에 배정한 다음 피드백에서 배웁니다. 모든 작업은 웹 앱에서 이루어지며, 검색과 작성은 MCP로도 가능합니다.

1

지식 베이스 만들기

Knowledge Base AI > 기사 > 지식 베이스 관리 아래에서 신규 지식 베이스 를 사용해 이름, 공개 범위, 기본 언어, 추가 언어를 설정하십시오.

2

내용 작성

만들기 를 누르면 기사, FAQ 또는 스니펫이 시작됩니다. 카테고리, 태그, 상태를 고르고 번역 로 언어를 추가하십시오.

3

에이전트 배정

Conversation AI > 대화 에이전트 아래에서 지식 탭의 각 에이전트에 사용할 지식 베이스를 선택하십시오. 그러면 전화와 웹사이트 채팅이 이를 바탕으로 답합니다.

4

피드백에서 배우기

기사 평가 에는 가장 부족한 기사가 먼저 표시됩니다. 의견을 읽고, 내용을 개선한 다음 피드백을 완료로 표시하십시오.

기술 데이터

기능	세부 정보
콘텐츠 유형	기사, FAQ, 스니펫
지식 베이스별 공개 범위	내부용(팀만), 공개(포털), 제한(링크 있음)
항목별 상태	초안, 내부용, 공개, 보관. 내부용과 공개 항목은 색인됩니다
언어	언어마다 한 버전, 제목, 요약, 본문, 태그의 AI 번역
에이전트	대화 에이전트(전화, 웹사이트 채팅)와 Agent AI의 채팅 에이전트, 에이전트별로 선택 가능
MCP 도구	po_knowledge_search, po_knowledge_retrieve, po_knowledge_add_article, po_knowledge_translate 등
가져오기, 내보내기, 요금	po_knowledge_import 및 po_knowledge_export를 통한 JSON. 사용량에 따라 청구됩니다

03 · 실제 활용

지식 베이스가 매일 답변하는 곳입니다.

지식 베이스가 있는 핫라인

영업시간, 배송 조건, 절차는 지식 베이스의 기사로 보관됩니다. 전화의 대화 에이전트는 이를 바탕으로 답하고 기사 링크를 문자로 보낼 수 있습니다.

고객 포털의 도움말

공개 지식 베이스의 공개된 기사는 고객 포털에 나타납니다. 독자는 기사를 평가하고 빠진 주제를 제안할 수 있으며, 팀은 제안을 대기열로 확인합니다.

팀을 위한 내부 위키

내부 항목은 Agent AI의 팀원과 채팅 에이전트가 읽으며 외부에 표시되지 않습니다. 신규 직원은 여기저기 물어보는 대신 한 곳에서 절차를 확인할 수 있습니다.

자주 묻는 질문

기사, FAQ, 스니펫의 차이는 무엇입니까?

기사는 자세한 방법 설명이고, FAQ는 짧은 질문과 답변 쌍, 스니펫은 짧은 텍스트 블록입니다. 세 가지 모두 같은 지식 베이스에 카테고리, 상태, 언어 버전과 함께 저장됩니다.

빠진 주제는 어떻게 드러납니까?

포털 사용자가 기사를 제안하고, 에이전트가 전화나 채팅에서 답하지 못한 질문도 "기사 제안" 아래에 나타납니다. 제안에서 바로 편집기를 열 수 있습니다.

어떤 에이전트가 지식 베이스를 바탕으로 답합니까?

전화 및 웹사이트 채팅의 대화 에이전트와 Agent AI의 채팅 에이전트를 활용하세요. 에이전트별로 지식 베이스를 선택할 수 있습니다. 채팅 에이전트는 내부 및 공개된 항목을 읽고, 대화 에이전트는 공개된 항목과 크롤링된 웹사이트 페이지를 읽습니다.

Claude나 ChatGPT에서 지식 베이스를 관리할 수 있습니까?

예, PaperOffice MCP 서버를 통해 가능합니다. 기사 검색, 읽기, 작성, 편집, 번역을 할 수 있습니다. 공개 지식 베이스에서는 새 기사가 즉시 공개됩니다.

시작하기

첫 지식 베이스를 만드십시오.

웹 앱에 로그인하여 Knowledge Base AI > 기사 을 열고 첫 항목을 만드십시오. 그다음 지식 탭에서 지식 베이스를 에이전트에 지정하십시오.

paperoffice.ai/ko/ai-knowledge-base-jisik-baegwa-munseo-dowum-saengta



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-knowledge-base-jisik-baegwa-munseo-dowum-saengta

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui