



데이터시트 · 지원 · TICKET COPILOT

모든 답장을 처음부터 쓰고 계신가요? 초안은 준비되어 있고, 결정은 팀이 합니다.

Ticket Copilot은 Helpdesk AI의 모든 티켓 안에서 작동합니다. 대화 내용을 요약하고, 태그를 제안하며, 티켓 이력과 지식 베이스를 바탕으로 고객의 언어로 답장 초안을 작성합니다. 더 빠르게 답하면서도 주도권을 유지하려는 지원팀을 위해 만들어졌습니다.

한눈에 보기

세 문장에서 다섯 문장 분량의 요약, 세 개에서 다섯 개의 태그 제안, 답장 입력란에 바로 놓이는 답장 초안을 제공합니다. 발송은 팀이 클릭 한 번으로 합니다.

01 · 개요

대화는 길고, 답장 칸은 비어 있습니다. 이제 초안이 이미 있습니다.

대화가 길게 이어진 티켓에서 고객은 프랑스어로 문의하고, 답은 지식 베이스 문서에 들어 있습니다. 지금까지는 모든 내용을 읽고, 찾고, 직접 써야 했습니다. 코파일럿을 쓰면 고객이 들어야 할 내용을 한 문장으로 말하고, 완성된 초안을 검토하면 됩니다.

입력

티켓 입력, 지식 베이스, 그리고 여러분이 직접 쓴 지시

출력

요약, 태그 제안, 답장 입력란의 답장 초안 또는 내부 메모

접근

웹 앱,

Helpdesk AI > 티켓 개요

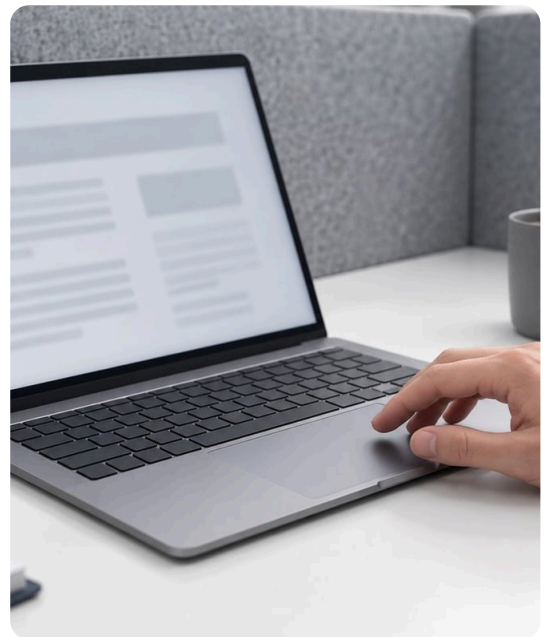
아래 모든 티켓의

PaperOffice Agent

측면 패널

언어

고객의 언어로 된 초안, 지시는 여러분의 언어로



한 번의 클릭으로 요약

티켓 요약 기능으로 코파일럿이 티켓을 세 문장에서 다섯 문장으로 요약합니다. 무엇에 관한 것인지, 무엇이 일어났는지, 아직 남은 것이 무엇인지 보여 줍니다.

알맞은 태그

태그 제안 기능은 기존 태그를 보완하는 알맞은 태그를 세 개에서 다섯 개 반환합니다. 제안을 한 번 클릭하면 티켓에 저장됩니다.

지시에 따른 답장 초안

고객이 들어야 할 내용을 적으면, 코파일럿이 대화를 읽고 지식 베이스를 검색한 뒤 답장 입력란에 초안을 넣습니다.

고객의 언어

독일어로 지시하더라도 초안은 전부 고객의 언어로 작성됩니다. 다른 언어 문서의 사실은 번역되어 반영됩니다.

개인화된 인사

초안은 티켓에 적힌 이름으로 수신자를 부릅니다. 이름이 없으면 답장 언어에 맞는 중립적인 인사말을 사용합니다.

발송은 팀이

발송은 코파일럿에게 맡겨 있습니다. 팀이 검토하고, 수정하고, 보냅니다. 필요하면 내부 메모로 저장 기능으로 초안을 내부 메모로 보관할 수 있습니다.

02 · 작동 방식

티켓을 열고, 지시하십시오. 초안을 검토하고 보내십시오.

코파일럿은 웹 앱에서 대화와 답장 입력란 바로 옆에서 작동합니다. 클릭할 때 작동하며, 티켓을 여는 것만으로는 시작되지 않습니다.

1

티켓 열기

Helpdesk AI > 티켓 개요 아래에서 티켓을 엽니다. PaperOffice Agent 측면 패널에 티켓 요약 및 태그 제안 버튼이 표시됩니다.

2

대화 따라잡기

티켓 요약 버튼을 누르면 요약이 표시됩니다. 코파일럿은 티켓에 관한 질문에도 바로 답합니다. 예를 들어 고객이 지금까지 무엇을 썼는지 물을 수 있습니다.

3

지시 내리기

아래에 고객이 들어야 할 내용을 적습니다. 예: "고객에게 송장을 오늘 다시 보내겠다고 전해 주세요." 그다음 담당자에게 전송 버튼을 클릭합니다.

4

검토와 발송

초안은 답장 입력란에 있습니다. 팀이 수정하고 보냅니다. 고객은 이메일 알림을 받고 포털에서 답장을 읽습니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
앱에서의 위치	Helpdesk AI > 티켓 개요 아래 모든 티켓의 PaperOffice Agent 측면 패널
기능	요약, 태그 제안, 답장 초안 작성, 티켓에 관한 질문 답변
소스	티켓 이력과 Knowledge Base AI의 계정 지식 베이스
출력	답장 입력란의 초안, 선택적으로 내부 메모로; 태그는 티켓에 저장
답장 언어	고객의 언어, 티켓과 메시지, 고객 포털에서 확인
발송	팀이 답장 입력란에서 발송하며, 발송은 코파일럿에게 잠겨 있음
요금제와 청구	Helpdesk AI의 일부, Plus 요금제부터 포함; AI 사용량은 소비량 기준으로 청구

03 · 실제 활용

후속 문의, 불만, 청구서. 각각 완성된 초안과 함께.

송장이 도착하지 않음

고객이 고객 포털로 문의합니다. 팀이 "송장을 오늘 다시 보내겠습니다"라고 입력하면, 코파일럿이 고객의 이름과 문서의 설명을 담아 답장을 씁니다.

웹사이트 채팅의 요청

대화 에이전트는 열린 질문을 채팅 이력과 함께 티켓으로 넘깁니다. **티켓 요약** 기능은 방문자가 이미 물은 내용과 아직 남은 질문을 몇 문장으로 보여 줍니다.

스페인어로 문의하는 고객

지시는 독일어로 내리고 초안은 스페인어로 나옵니다. 발송 전에 팀은 **내부 메모로 저장** 기능으로 보관하여 동료가 교정할 수 있게 합니다.

자주 묻는 질문

코파일럿이 고객에게 직접 답장하나요?

코파일럿은 초안을 작성하고, 발송은 팀이 합니다. 초안은 답장 입력란에 놓이거나 내부 메모로 저장됩니다. 발송 도구는 코파일럿에게 잠겨 있습니다.

코파일럿은 어떤 티켓을 다루나요?

Helpdesk AI의 모든 티켓입니다. 고객 포털, 웹사이트 채팅, 대화 에이전트를 통한 전화에서 들어온 티켓이 해당합니다. 채팅과 전화 티켓에는 대화 이력이 포함됩니다.

초안은 어디에서 나오나요?

티켓 이력과 계정의 지식 베이스에서 나옵니다. Workspace 문서는 범위에 포함되지 않습니다. 링크는 대화와 지식 베이스에서 그대로 가져옵니다.

요금은 어떻게 청구되나요?

사용량에 따라 계정 잔액에서 청구됩니다. 티켓을 여는 것만으로는 코파일럿 요청이 발생하지 않습니다. 현재 요금은 요금 페이지에 있습니다.

시작하기

다음 초안은 코파일럿에게 맡기십시오.

PaperOffice 계정에 로그인하고 **Helpdesk AI > 티켓 개요** 아래에서 티켓을 열어, **PaperOffice Agent** 측면 패널에 첫 지시를 입력하십시오.

paperoffice.ai/ko/ai-ticket-agent-tiket-agent-jiwon-jadongwha



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-ticket-agent-tiket-agent-jiwon-jadongwha

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui