



데이터시트 · 지원 · 티켓 시스템

메모지에, 채팅에, 전화에 흩어진 요청들이 가요? 이제부터 모든 건이 하나의 목록에 놓입니 다.

Helpdesk AI 티켓 시스템은 고객 포털, 웹사이트 채팅, 전화에서 들어온 요청을 상태, 우선순위, 담당자와 함께 하나의 티켓 개요에 모읍니다. 고객은 자신의 포털에서 티켓을 따라가며, 비밀번호 대신 링크로 로그인합니다.

한눈에 보기

우선순위는 네 단계이며, 우선순위별 SLA 기한은 여러분의 영업시간 안에서 계산됩니다. 내
부 메모, 템플릿, 그리고 로고와 색상을 적용한 고객 포털은 21개 언어를 지원합니다.

01 · 개요

메모, 채팅, 콜백 요청. 이제 모든 것에 번호가 있습니다.

요청 하나는 웹사이트로, 두 번째는 전화로 들어오고, 세 번째는 모니터에 붙은 메모입니다. 누가 답하고, 언제까지 답해야 할까요? 티켓 시스템에서는 모든 요청에 번호, 상태, 담당자가 붙습니다. 고객은 포털에서 자기 건이 어디까지 진행되었는지 봅니다.

접수

로그인이 있는 고객 포털 또는 양식, 웹사이트 채팅, 대화 에이전트를 통한 전화

처리

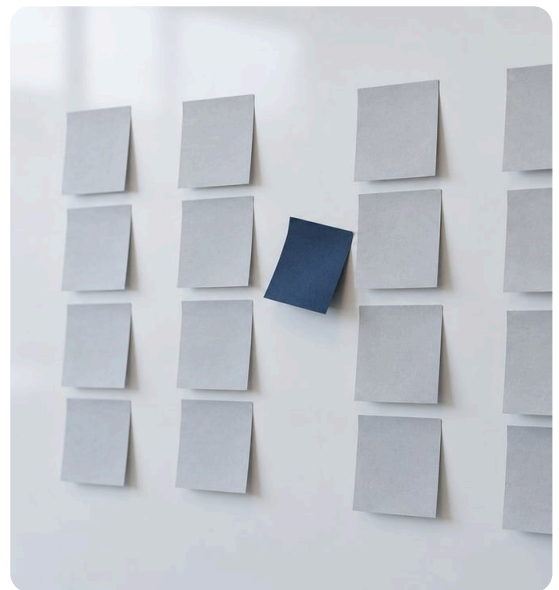
상태, 네 가지 우선순위, 담당자, 내부 메모, 첨부 파일, 템플릿, 일괄 작업

고객 포털

링크로 로그인, 상태와 답장, 후속 문의와 새 티켓, 21개 언어

접근

Helpdesk AI > 티켓 개요
아래의 웹 앱, 고객은 고정된 포털 주소로



출처가 보이는 번호

모든 티켓 번호에는 귀사의 접두사, 출처, 연도와 일련번호가 들어갑니다. 예를 들어 고객 포털은 PT, 웹사이트 채팅은 CH입니다.

상태와 우선순위

신규, 열림, 대기, 종료와 낮음에서 긴급까지의 네 가지 우선순위가 있습니다. 한 번에 한 건씩 바꾸거나 **상태 변경** 기능으로 여러 건을 한꺼번에 바꿀 수 있습니다.

팀 배정

티켓은 팀원에게 배정되며, 배정되지 않은 티켓을 한눈에 걸러 낼 수 있습니다. 새 티켓은 배정되는 순간 자동으로 열림 상태가 됩니다.

우선순위별 SLA 기한

우선순위마다 응답 시간과 해결 시간을 두며, 여러분의 영업시간과 시간대 안에서 계산합니다. 개요에서는 기한이 임박했거나 지난 티켓을 표시합니다.

내부 메모와 템플릿

내부 메모 기능은 팀 내부 조율용이며 고객에게는 보이지 않습니다. **템플릿** 기능은 준비된 답장을 답장 입력란에 넣습니다.

여러분의 브랜딩이 적용된 포털

조직 이미지를 로고로, 기본색과 강조색, 포털 이름을 적용하고, 고객에게 보내는 티켓 이메일에는 여러분의 회사 회신 주소를 사용합니다.

02 · 작동 방식

접수, 처리, 포털. 한 건, 하나의 이력.

팀은 웹 앱에서, 고객은 포털에서 작업합니다. 메시지, 내부 메모, 첨부 파일은 시각과 함께 티켓에 남습니다.

1

포털과 번호 설정

Helpdesk AI > 설정 에서 고객 포털 항목의 포털 이름과 회사 주소를 설정하고, 티켓 번호 항목에서 2~8자의 접두사를 정합니다.

2

기한 설정

서비스 시간 및 SLA 에서 SLA 기한을 켜고, 우선순위별 응답 시간과 해결 시간을 입력하며, 시간대가 있는 영업시간을 선택합니다.

3

티켓 처리

Helpdesk AI > 티켓 개요 에서 상태와 우선순위로 걸러 내고, 배정하고, 답장합니다. 내부 메모 기능을 쓰면 고객이 보지 못하는 곳에서 조율할 수 있습니다.

4

고객이 포털에서 답장

고객은 답장마다 이메일 알림을 받습니다. 알림의 버튼으로 포털에 바로 로그인하여 회신하고 첨부 파일을 보낼 수 있습니다.

기술 데이터

기능	세부 정보
접수 경로	고객 포털(로그인 또는 양식), 웹사이트 채팅, SMS 링크 또는 콜백 요청을 통한 전화
티켓 번호	접두사(2-8자 A-Z, 0-9), 출처, 연도, 일련번호, 예: MUE-PT-2026-000001
우선순위	낮음, 보통, 높음, 긴급
SLA 기한	우선순위별 응답 시간과 해결 시간, 5분에서 90일까지, 경고 기준은 기한의 10~99 %
알림	새 답장마다 고객에게 알림; 새 티켓은 최대 10개의 주소로 팀 이메일 발송
고객 포털	이메일로 받는 로그인 링크, 21개 언어, 로고, 기본색과 강조색, 포털 이름
요금제	Helpdesk AI의 일부, Plus 요금제부터; 웹사이트 채팅과 전화는 Professional부터 Conversation AI로

03 · 실제 활용

불만, 콜백, 긴급 건. 상태가 있는 모든 건.

포털을 통한 불만

고객이 포털에서 티켓을 열고 사진을 첨부합니다. 팀장이 배정하면 상태가 열림으로 바뀌고, 고객은 포털에서 모든 답장을 봅니다.

전화 요청

대화 에이전트가 전화를 건 사람에게 SMS 링크를 보냅니다. 발신자가 양식에 이메일 주소를 입력하면, 요청과 대화 이력이 담긴 티켓이 만들어집니다.

기한이 있는 긴급 건

팀은 긴급 우선순위에 영업시간 안에서 한 시간의 응답 시간을 설정합니다. 기한이 지나면 티켓 개요가 해당 티켓을 기한 초과로 표시합니다.

자주 묻는 질문

티켓은 시스템에 어떻게 들어오나요?

로그인이 있는 고객 포털이나 공개 양식을 통해, 웹사이트 채팅의 “요청 보내기”를 통해, 그리고 대화 에이전트를 통한 전화로 들어옵니다.

고객은 포털에서 무엇을 보나요?

자신의 티켓과 상태, 팀의 답장, 첨부 파일, 알림을 봅니다. 내부 메모는 보이지 않습니다.

고객은 포털에 어떻게 로그인하나요?

이메일 주소로 합니다. 비밀번호 대신 이메일로 로그인 링크를 받습니다. 모든 답장 이메일의 버튼으로도 바로 로그인됩니다.

티켓은 언제 기한을 넘기나요?

SLA 기한을 켜 두었고, 영업시간 안에서 해당 우선순위의 응답 시간이나 해결 시간이 다했을 때입니다. 경고 기준에 도달하면 임박으로 집계됩니다.

시작하기

고객 포털을 설정하십시오.

PaperOffice 계정에 로그인하고 [Helpdesk AI > 설정](#) 메뉴를 여십시오. 포털 주소는 처음 열 때 설정되며, 포털 이름, 색상, 접두사를 추가하면 됩니다.

paperoffice.ai/ko/ai-ticket-system-helpdesk-support-software



모듈 자세히 보기

paperoffice.ai/ko/ai-ticket-system-helpdesk-support-software

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui