



간단 가이드 · 문제 · 지원 과부하

같은 질문을 스무 번째 받으셨습니까? 이제 지식이 그 질문에 답합니다.

상태, 송장 사본, 마감일, 사용 방법: 많은 문의가 반복됩니다. 이 간단 가이드는 웹사이트 채팅과 전화가 지식 베이스에서 표준 질문에 어떻게 답하는지, 해결되지 않은 문제가 기록과 함께 티켓으로 어떻게 들어오는지, 그리고 Ticket Copilot이 답변 초안을 어떻게 작성하는지 보여 줍니다.

한 문장으로 요약한 핵심

답변은 지식 베이스에 한 번 작성되고, 웹사이트 채팅과 전화는 그것을 바탕으로 답합니다. 해결되지 않은 문제는 기록과 함께 티켓이 되며, 티켓에서 Ticket Copilot이 초안을 작성하는 동안 팀이 발송합니다.

01 · 문제 개요

답변은 매번 처음부터 새로 씁니다.

공과금 명세서는 언제 나오니까? 양식은 어디에 있습니까? 마감은 언제 끝납니까? 이런 질문은 전화, 이메일과 웹사이트를 통해 하루에 여러 번씩 들어오기도 합니다. 팀은 기억이나 옛 이메일을 보고 답하며, 어려운 사례에 쓸 시간은 줄어듭니다.

발생 원인

지식이 여러 곳에 흩어져 있습니다

답변은 옛 이메일, 파일, 웹사이트와 경험 많은 동료의 머릿속에 묻혀 있습니다. 누가 답하느냐에 따라 묻는 사람은 서로 다른 답을 받습니다.

모든 문의에 사람이 필요합니다

표준 질문이라도 누군가가 읽고, 찾아보고, 답해야 합니다. 업무 시간 외에는 질문이 다음 날 아침까지 기다립니다.

반복이 눈에 띄지 않습니다

가장 자주 나오는 질문은 어떤 목록에도 없습니다. 팀은 같은 질문이 열 번째 들어와야 빠진 사용 안내를 알아차립니다.

알아차리는 방법

- 팀은 같은 답변을 하루에 여러 번 다시 씁니다.
- 전화가 어려운 사례에서의 작업을 방해합니다.
- 고객은 요청이 어디까지 왔는지 볼 수 없어서 다시 문의합니다.
- 신입 동료는 답변을 찾아보는 대신 경험 많은 동료에게 묻습니다.
- 저녁과 주말의 문의가 월요일까지 쌓입니다.

02 · PAPEROFFICE로 해결하는 방법

먼저 지식으로 답하고, 그다음 팀에 넘깁니다.

이 절차는 반복과 예외를 구분합니다. Conversation Agent가 지식 베이스에서 표준 질문에 답하고, 나머지는 기록과 함께 티켓으로 팀에 전달됩니다.

1

지식 모으기

문서, FAQ와 스니펫은 언어별로 관리되는 지식 베이스에 있습니다. 웹사이트 소스는 일정에 따라 귀사 웹사이트의 페이지도 내부 문서로 읽어 들입니다.

모듈: 지식 베이스

2

채팅과 전화로 답하기

Conversation Agent는 지정한 지식 베이스를 바탕으로 웹사이트 채팅과 전화에서 답하며, 저녁과 주말도 포함됩니다. Workspace 문서는 잠긴 상태로 유지됩니다.

모듈: AUTO-RESPONSES

3

해결되지 않은 문제는 티켓으로

채팅에서 방문자는 이메일 주소와 채팅 기록과 함께 요청을 보냅니다. 전화에서는 SMS 링크가 양식으로 안내합니다. 두 경우 모두 Helpdesk AI의 티켓으로 들어옵니다.

모듈: HELPDESK AI

4

Ticket Copilot이 초안 작성

티켓에서 Ticket Copilot이 기록을 요약하고 고객의 언어로 답변 초안을 작성합니다. 팀은 검토하고, 수정하고, 발송합니다.

모듈: TICKET COPILOT

5

빈틈 메우기

모든 통화 후 지식 공백에는 해결되지 않은 질문이 빈도별로 모입니다. 귀사가 검토하면 지식 베이스의 문서가 됩니다.

모듈: 지식 공백

03 · 앱에서

첫 문서에서 앱의 티켓까지.

절차를 설정하는 방법은 다음과 같습니다. Helpdesk AI는 Plus 플랜에 포함되며, 웹사이트 채팅과 Conversation AI를 이용한 전화는 Professional 플랜에 포함됩니다.

1

지식 만들기

Knowledge Base AI > 기사 에서 문서와 FAQ를 작성하고 상태를 내부 또는 게시됨으로 설정하십시오. 웹사이트 소스는 귀사 웹사이트의 내용을 추가합니다.

2

에이전트 설정

Conversation AI > 대화 에이전트 에서 공개 에이전트 역할의 에이전트를 만들고, 지식 탭에서 답변에 사용할 지식 베이스를 선택하십시오.

3

웹사이트 채팅 삽입

웹사이트 채팅을 위해 도메인을 입력하고 페이지에 임베드 스니펫 항목을 넣으십시오. 그 전에 테스트 랩에서 전형적인 질문으로 에이전트를 시험해 보십시오.

4

티켓 처리

Helpdesk AI > 티켓 개요 에서 배정하고 답하십시오. PaperOffice Agent 사이드 패널에서 Ticket Copilot이 요약하고 초안 답변을 답장 칸에 넣습니다.

5

빈틈과 상태 확인

Conversation AI > 지식 공백 에서는 통화의 열린 질문이 빈도순으로 나열됩니다. Helpdesk AI > 대시보드 에는 기한 초과 및 미 지정 티켓과 7일 추세가 표시됩니다.

실무 팁

가장 자주 나오는 질문부터 시작하십시오 먼저 팀이 가장 자주 듣는 질문의 답변을 공개 지식 베이스에 FAQ로 작성하십시오. 그 후에는 지식 공백이 다음에 어떤 답변이 빠졌는지 보여 줍니다.

04 · 사례

부동산 관리 회사의 안내 데스크.



1,200세대를 관리하며 직원이 여섯 명인 부동산 관리 회사입니다. 세입자들은 공과금 명세서, 쓰레기 수거, 열쇠 기사와 해지 통보 기간에 대해 전화와 이메일로 문의합니다. 안내 데스크의 관리인은 같은 질문에 하루에 여러 번 답합니다.

도입 전

- 관리인은 모든 표준 질문에 직접 전화로 답합니다.
- 답변은 옛 이메일과 안내 데스크의 바인더에 있습니다.
- 관리인은 콜백 요청을 메모지에 적어 둡니다.
- 가장 많이 나오는 질문이 무엇인지 관리인만 압니다.

PAPEROFFICE 도입 후

- 답변은 공개 지식 베이스의 FAQ가 됩니다.
- 웹사이트 채팅과 전화는 그것을 바탕으로 저녁에도 표준 질문에 답합니다.
- 해결되지 않은 문제는 기록과 함께 티켓으로 들어오고, Ticket Copilot이 답변 초안을 작성합니다.
- 지식 공백은 전화에서 어떤 질문에 답이 필요한지 보여 줍니다.

가상의 예시입니다. 세입자나 고객이 들을 수 있는 답변이 무엇인지 직접 확인하고, 공개 에이전트에는 바로 그 내용을 가진 지식 베이스만 배정하십시오.

05 · 체크리스트

지원 팀은 첫 에이전트를 맞을 준비가 되었습니까?

가능하면 최근 몇 주의 문의 목록을 가지고 이 항목들을 팀과 함께 살펴보십시오.

- | | |
|---|--|
| ☐ 팀이 가장 자주 듣는 질문은 무엇이며, 오늘 그 답변은 어디에 있습니까? | ☐ 고객이 들어도 되는 답변은 무엇이며, 내부에만 남아야 하는 답변은 무엇입니까? |
| ☐ 고객은 어떤 언어로 문의합니까? | ☐ 귀사 웹사이트의 어떤 페이지가 이미 절차, 마감일 또는 가격을 설명합니까? |
| ☐ 웹사이트 채팅이 어느 도메인에 나타나야 합니까? | ☐ 팀에서 누가 티켓을 처리하고, 누가 배정합니까? |
| ☐ 우선순위별로 어떤 응답 시간과 해결 시간을 정하려 합니까? | ☐ 불만과 같이 항상 사람이 말아야 하는 문의는 무엇입니까? |
| ☐ 누가 지식 베이스를 관리하고 지식 공백을 검토합니까? | ☐ 누가 매일 아침 기한 초과 및 미지정 티켓을 확인합니까? |

06 · 자주 묻는 질문

서비스 관리자가 먼저 묻는 것.

에이전트는 어디에서 답을 얻습니까?

지식 탭에서 지정한 지식 베이스의 내부 및 게시된 항목에서 얻습니다. Workspace 문서는 잠긴 상태로 유지됩니다. 그래서 공개 에이전트에는 고객이 들을 수 있는 내용만 담긴 지식 베이스를 배정합니다.

Ticket Copilot이 고객에게 직접 답합니까?

아닙니다. Ticket Copilot은 초안을 작성하고 발송은 귀사의 팀이 합니다. 초안은 답장 칸에 넣거나 내부 메모로 저장되며, Ticket Copilot은 발송할 수 있도록 잠겨 있습니다. 고객은 이메일 알림을 받고 포털에서 답변을 읽습니다.

에이전트가 주문 상태를 알려줄 수 있습니까?

예, 운영 소스를 사용하면 됩니다: ERP, 쇼핑몰 또는 회계의 주문, 송장과 가격, JTL-Wawi와 Holded용 레시피가 있습니다. 고객이 인증한 후에는, 예를 들어 주문 번호와 우편번호로 주문 상세 정보를 공유합니다.

질문이 귀사의 지식을 넘어서면 어떻게 됩니까?

채팅에서 방문자는 **Send a request** 기능으로 이메일 주소와 함께 채팅 기록을 담은 티켓을 보낼 수 있습니다. 전화에서는 발신자가 SMS 링크로 양식을 받거나 콜백 요청을 남깁니다.

어떤 언어가 지원됩니까?

각 에이전트마다 허용할 언어를 선택하고, 전화에서는 언어별 음성을 선택합니다. 채팅에서 에이전트는 귀사 페이지의 언어로 답하며, Ticket Copilot은 고객의 언어로 초안을 작성합니다. 고객 포털은 21개 언어로 제공됩니다.

작동하는지 어떻게 확인합니까?

Helpdesk AI > 대시보드에는 기한 초과와 미지정 같은 여섯 가지 핵심 수치, 전주와 비교한 7일 추세, 팀 작업량과 주요 위험이 표시됩니다. 채팅과 통화 기록에는 모든 대화가 기록과 함께 나타납니다.

07 · 시작하는 방법

가장 자주 나오는 질문부터 시작하십시오.

Knowledge Base AI › 기사 에서 답변을 FAQ로 작성하고, Conversation AI › 대화 에이전트 에서 에이전트를 만들고 지식 베이스를 배정하십시오. 요금은 사용량 기준으로 청구되며, 자세한 내용은 요금 페이지에 나와 있습니다.

데이터시트 읽기

지식 베이스, Auto-Responses, Helpdesk AI, Ticket Copilot, 지식 공백과 지원 분석은 각각 메뉴 경로와 함께 설명되어 있습니다.

먼저 에이전트 테스트하기

귀사 웹사이트에 임베드 스니펫 항목을 넣기 전에, 테스트 랩에서 가장 자주 나오는 질문으로 에이전트를 시험해 보십시오.

함께 시작하기

설정과 요금제 선택에 대해서는 연락처 페이지를 통해 기꺼이 자문해 드리겠습니다.

이 주제의 데이터시트

지식 베이스

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ko.pdf

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-ko.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-ko.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ko.pdf

지식 공백

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-ko.pdf

지원 분석

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-ko.pdf

이 주제 더 보기

지원 과부하

paperoffice.ai/ko/haegyeol/problem/ai-support-overload-automation-chatbot



이 주제 더 보기

paperoffice.ai/ko/haegyeol/problem/ai-support-overload-automation-chatbot

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui