



간단 가이드 · 프로세스 · 고객 서비스

모든 서비스 채널에 각각 받은편지함이 있습니까? 채팅, 포털과 전화가 하나의 티켓 개요에 모입니다.

보증, 부품, 인도 날짜: 고객이 웹사이트 채팅, 고객 포털 및 전화로 문의합니다. 이 짧은 가이드는 대화 에이전트가 지식 베이스에서 어떻게 답변하는지, 고객 요청이 이력과 함께 티켓으로 어떻게 도착하는지, 그리고 팀이 모든 것을 한 곳에서 처리하는 방법을 보여줍니다.

한 문장으로 핵심

에이전트는 지식 베이스에서 답변하고, 검증 후 주문 상태를 제공하며, 고객 요청은 이력이 담긴 티켓으로 도착해 우선순위별 SLA와 함께 한눈에 볼 수 있습니다.

01 · 문제 개요

채널마다 자기만의 더미가 있습니다.

고객은 채팅으로 예비 부품을 묻고, 다음 날 전화로 보증 건을 문의한 뒤 이메일도 보냅니다. 요청은 매번 다른 곳에 도착하고, 응답하는 사람은 다른 채널의 내용을 전혀 모릅니다. 고객은 매번 처음부터 문제를 설명해야 합니다.

발생 원인

채널마다 받은편지함이 따로 있습니다

채팅 메시지, 전화 메모와 이메일이 따로 쌓입니다. 요청을 처리하는 사람은 고객이 어제 다른 채널로 무엇을 물었는지 볼 수 없습니다.

답변이 머릿속과 바인더에 있습니다

동료마다 보증 조건, 예비 부품 번호와 배송 기간을 각자 다르게 알고 있습니다. 누가 답하느냐에 따라 같은 질문에 다른 답이 돌아갑니다.

인계하면 기록이 사라집니다

문의를 넘길 때 이미 나눈 대화가 빠지는 경우가 많습니다. 고객은 같은 말을 되풀이해야 하고, 팀은 처음부터 다시 시작합니다.

알아차리는 방법

- 두 번째 문의에서도 고객이 문제를 처음부터 설명합니다.
- 콜백 요청이 꼭지나 한 사람만 관리하는 목록에 적혀 있습니다.
- 요청에 답했는지는 처리한 사람만 압니다.
- 배송 상태 문의가 채팅, 전화, 이메일로 여러 번 들어옵니다.
- 업무 시간이 끝난 뒤에는 질문이 팀이 돌아올 때까지 기다립니다.

02 · PAPEROFFICE로 해결하는 방법

지식 베이스는 하나, 티켓 개요도 하나.

웹사이트 채팅과 전화는 지식 베이스에서 일반적인 질문에 답합니다. 사람이 처리해야 하는 문의는 대화 기록과 함께 티켓이 되며, 고객 포털의 모든 요청도 마찬가지입니다. 팀은 모든 것을 하나의 티켓 개요에서 처리합니다.

1

지식과 주문 데이터 연결

문서와 FAQ는 지식 베이스에 있으며 언어별로 관리됩니다. 운영 소스는 쇼핑몰이나 ERP의 주문, 송장과 가격을 미러링하며, JTL-Wawi와 Holded용 레시피가 있습니다.

모듈: 지식 베이스

2

웹사이트 채팅에서 답변

Conversation Agent는 할당한 지식 베이스에서, 페이지의 언어로 답합니다. 웹 주소가 있는 문서에는 링크를 달아, 고객이 직접 읽어 볼 수 있게 합니다.

모듈: CONVERSATION AGENT · 웹 채팅

3

전화로 답변

여러분의 전화번호에서 같은 에이전트가 전화를 받으며, 인사말 뒤에 AI와 통화 녹음에 관한 안내가 나옵니다. 주문 번호와 우편 번호를 말하면 주문 상태를 알려 줍니다.

모듈: CONVERSATION AGENT · 전화

4

해결되지 않은 문의는 티켓으로

채팅에서 고객은 이메일 주소와 기록을 함께 요청으로 보냅니다. 전화에서는 SMS 링크가 양식으로 안내합니다. 고객 포털에서는 고객이 직접 티켓을 엽니다.

모듈: 티켓 시스템

5

팀이 답하고, 고객은 포털에서 읽습니다

Ticket Copilot이 기록을 요약하고 고객의 언어로 답변 초안을 작성합니다. 팀이 답변을 보내면 고객은 이메일 알림을 받고 포털에서 읽습니다.

모듈: TICKET COPILOT

03 · 앱에서

서비스 프로세스를 설정하는 방법입니다.

앱에서 다섯 단계입니다. Helpdesk AI는 Plus 플랜부터 포함되며, 웹사이트 채팅과 전화는 Conversation AI로 Professional 플랜부터 제공됩니다.

1

지식과 데이터 제공

Knowledge Base AI > 기사 아래에 문서와 FAQ를 작성하십시오. Knowledge Base AI > 운영 소스 아래에서는 쇼핑몰이나 ERP의 주문을 연결하여, 에이전트가 확인 후 상태를 알려 줄 수 있게 하십시오.

2

에이전트 만들기

Conversation AI > 대화 에이전트 아래에서 공개 에이전트 역할로 에이전트를 만들고, 인사말과 지침을 작성한 뒤 답변에 사용할 지식 베이스를 선택하십시오.

3

채팅과 전화 열기

웹사이트 채팅 탭에서 도메인을 입력하고 임베드 스니펫을 복사하십시오. 전화 탭에서 자체 전화번호를 신청하고 회사 번호를 그 번호로 착신 전환하십시오.

4

포털과 기한 설정

Helpdesk AI > 설정 아래에서 포털 이름과 색상을 설정하십시오. 조직 이미지가 로고로 사용됩니다. 그런 다음 업무 시간에 맞춰 우선순위별 응답 시간과 해결 시간을 입력하십시오.

5

티켓 처리

Helpdesk AI > 티켓 개요 아래에서 할당하고 답하십시오. PaperOffice Agent 측면 패널에서 코파일럿이 기록을 요약하고 초안을 답변 입력란에 넣습니다.

실무 팁

내부 메모는 Internal로 설정 공개 에이전트는 게시된 항목과 웹사이트 소스에서 답합니다. 호의 보상 규칙 같은 내부 메모는 Internal 상태로 설정하십시오. 그러면 포털, 웹사이트 채팅과 공개 에이전트에서 숨겨진 상태로 남습니다.

04 · 사례

가전제품 제조사의 고객 서비스 사례.



세탁기와 건조기를 만드는 제조사로, 고객 서비스 직원이 여덟 명입니다. 고객은 전화, 이메일과 문의 양식으로 보증, 예비 부품과 배송일을 묻습니다. 보증 신청서는 인쇄되어 손에서 손으로 넘어갑니다.

도입 전

- 보증 신청이 이메일과 우편으로 도착해 인쇄된 채 책상에 쌓입니다.
- 동료마다 자기 메모를 보고 예비 부품 문의에 답합니다.
- 콜백 때 고객은 문제를 다시 처음부터 설명합니다.
- 누가 어떤 요청을 맡고 있는지는 팀 테이블의 목록에 적혀 있습니다.

PAPEROFFICE 도입 후

- 에이전트가 채팅과 전화에서 보증과 예비 부품에 관한 일반 질문에 답합니다.
- 주문 번호와 우편번호를 말하면 쇼핑몰 데이터에서 배송 상태를 알려 줍니다.
- 보증 건은 기록과 함께 티켓으로 도착하고, 고객은 포털에서 사진과 영수증을 보냅니다.
- 팀장이 티켓 개요에서 할당하고, 코파일럿이 답변 초안을 작성합니다.

설명을 위해 만든 예시입니다. 에이전트가 어떤 보증과 주문 정보를 공유해도 되는지, 그리고 어떤 문의는 항상 사람에게 가야 하는지 직접 확인하십시오.

05 · 체크리스트

서비스 팀이 하나의 티켓 개요를 쓸 준비가 되었습니 까?

서비스 팀과 함께 이 항목들을 점검하십시오. 가능하면 최근 몇 주의 요청을 가지고 하십시오.

- | | |
|---|---|
| ☐ 오늘 고객은 어떤 채널로 문의하며, 각 요청은 어디에 도착합니까? | ☐ 팀이 가장 자주 듣는 질문은 무엇이며, 지금 답은 어디에 있습니까? |
| ☐ 고객이 들어도 되는 내용은 무엇이고, 내부에만 두어야 할 내용은 무엇입니까? | ☐ 에이전트가 공유해도 되는 주문 정보는 무엇이며, 그 정보는 어느 시스템에서 옵니까? |
| ☐ 고객이 주문 상태를 알 수 있게 하는 확인 절차는 무엇입니까? | ☐ 웹사이트 채팅은 어느 도메인에 표시되어야 합니까? |
| ☐ 불만이나 호의 보상 것처럼 항상 사람에게 가야 하는 문의는 무엇입니까? | ☐ 팀에서 누가 티켓을 처리하고, 누가 할당합니까? |
| ☐ 우선순위별로 어떤 응답 시간과 해결 시간이 적용됩니까? | ☐ 고객은 어떤 언어로 문의하며, 전화에는 어떤 음성이 어울립니까? |

06 · 자주 묻는 질문

서비스 관리자가 시작하기 전에 묻는 것들.

에이전트는 답을 어디에서 얻습니까?

할당된 지식 베이스에서 얻고, 주문 상태는 운영 소스에서 가져옵니다. Workspace 문서는 웹사이트 방문자와 전화 고객에게 잠겨 있습니다.

에이전트가 도울 수 없으면 어떻게 됩니까?

채팅에서 고객은 이메일 주소와 채팅 기록을 함께 요청으로 보냅니다. 전화에서는 양식으로 가는 SMS 링크를 받으며, 제출된 양식은 티켓이 됩니다. 또는 콜백 요청을 티켓으로 남깁니다.

코파일럿이 고객에게 직접 답합니까?

코파일럿은 초안을 작성하고, 팀이 보냅니다. 답변 입력란에 초안을 넣거나 내부 메모로 저장하며, 발송은 코파일럿에게 잠겨 있습니다.

고객이 답이 어디에서 왔는지 알 수 있습니까?

웹사이트 채팅에서 에이전트는 웹 주소가 있는 문서에 링크를 겁니다. 예를 들어 웹사이트 소스의 페이지입니다. 그래서 고객은 페이지를 직접 읽어 볼 수 있습니다. 전화에서는 짧은 문장으로 답합니다.

고객은 AI가 답하는지 알 수 있습니까?

예. 채팅 창에서는 이름 아래에 "AI 어시스턴트"가 표시됩니다. 전화에서는 인사말 뒤의 안내가 AI 어시스턴트가 말하고 있으며 통화가 녹음될 수 있다고 알립니다.

진행 상황은 어떻게 추적합니까?

티켓 개요에는 상태, 우선순위와 할당이 표시되고, SLA 기한이 활성화되면 곧 만기되거나 기한이 지난 티켓을 표시합니다. 대시보드에는 기한 초과와 미지정 같은 핵심 수치가 나옵니다.

07 · 시작하는 방법

에이전트 하나와 채널 하나로 시작하기

Knowledge Base AI > 기사 아래에 가장 자주 나오는 답변을 작성하고, Conversation AI > 대화 에이전트 아래에 에이전트를 만든 뒤 웹사이트 채팅을 삽입하십시오. 요금은 사용량에 따라 청구되며, 자세한 내용은 요금 페이지에 있습니다.

데이터시트 읽기

지식 베이스, 웹사이트 채팅과 전화용 Conversation Agent, 비즈니스 데이터, 티켓 시스템과 Ticket Copilot은 각각 메뉴 경로와 함께 설명되어 있습니다.

실험실에서 에이전트 테스트하기

웹사이트에 임베드 스니펫을 게시하기 전에 고객의 실제 질문으로 에이전트를 시험해 보십시오.

함께 시작하기

설정과 요금제 선택은 문의 페이지를 통해 기꺼이 안내해 드리겠습니다.

이 주제의 데이터시트

지식 베이스

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

Conversation Agent · 웹 채팅

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-ko.pdf

Conversation Agent · 전화

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-ko.pdf

AI 에이전트용 업무 데이터

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-ko.pdf

티켓 시스템

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

Ticket Copilot

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

이 주제 더 보기

고객 서비스

paperoffice.ai/ko/solutions/gwa-jeong/ai-gogaek-senteo-donghwa-chaebot



이 주제 더 보기

paperoffice.ai/ko/solutions/gwa-jeong/ai-gogaek-senteo-donghwa-chaebot

요금

paperoffice.ai/en/pricing

문의

paperoffice.ai/ko/munui