

Freshdesk 안에서 흐르는 AI 고객지원 운영

ACENT Flow

상담원의 부담은 줄이고,
응대 품질은 끌어올립니다.

현장의 현실

상담원들은 매일, 반복되는 문제와 마주합니다.

01

티켓 파악의 압박

배정되는 즉시 본문과 대화 내역을 빠르게 읽고, 맥락을 파악해야 하는 부담이 있습니다.

02

흩어진 지식

과거 티켓 이력과 Knowledge Base를 일일이 찾아 활용하기 어렵습니다.

03

품질의 편차

신규 상담원의 습득 부담이 크고, 상담원마다 답변 품질이 달라집니다.

숨은 비용

하나의 티켓에 숨은, 아홉 단계의 여정.

답변 하나를 작성하기까지, 상담원은 티켓 안팎을 수없이 오갑니다.

01 티켓 배정

02 본문·대화 내역 읽기

03 맥락 파악·조치 리스트업

04 카테고리 3단계 설정

05 티켓 페이지 이탈

06 유사 티켓 사례 탐색

07 Knowledge Base 탐색

08 추가 정보·맥락 탐색

09 페이지 복귀·답변 작성

전환

이렇게 바꿀 수 있다면 어떨까요?

지금

9단계 · 잦은 이탈

맥락 파악부터 답변까지, 티켓 화면 안팎을 오가며 직접 탐색해야 합니다.

페이지 이탈

반복 탐색

수작업 분류

품질 편차

ACENT FLOW와 함께

한 화면, 5단계

- ✓ 티켓 배정
- ✓ AI 요약 · 권장 조치 확인
- ✓ 버튼 한 번으로 카테고리 설정
- ✓ AI 어시스턴트와 답변 초안 작성
- ✓ 최종 검토 후 전송

ACENT Flow란

단순 답변 생성기가 아닌, AI 고객지원 운영 플랫폼.

Freshdesk 안에서 상담원이 티켓을 더 빠르게 이해하고, 근거를 확인하며, 안전하게 다음 행동을 결정하도록 돕습니다. 매일 반복하는 읽기·맥락 파악·사례 확인·분류·초안 작성을 AI가 함께 처리합니다.

FRESHDESK-NATIVE

화면을 떠나지 않습니다

티켓 화면 그 자리에서 분석·근거·필드 제안·답변 초안을 하나의 흐름으로 연결합니다.

GROUNDING

근거 위에서 답합니다

현재 티켓과 과거 사례·지식을 구분해 사용하고, 판단의 근거를 함께 남깁니다.

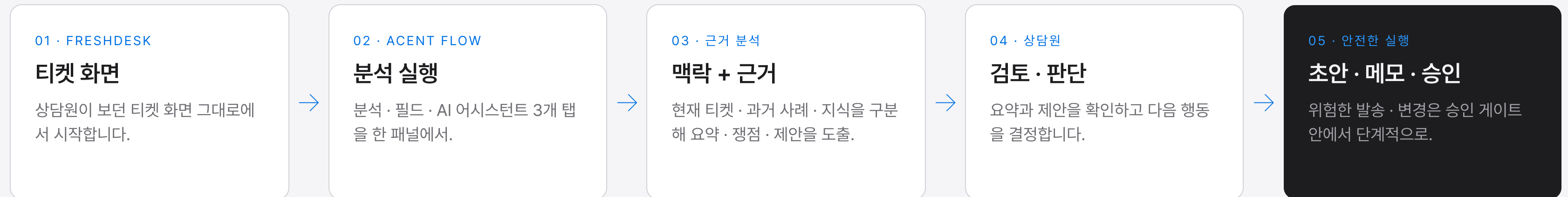
SAFE BY DESIGN

위험한 실행은 멈춥니다

고객 발송·변경은 자동으로 밀어붙이지 않고, 검토·승인·감사 경계 안에서 다룹니다.

한눈에 보는 구조

한 번의 분석으로, 검토부터 안전한 실행까지.



SERVER BOUNDARY Credential · 테넌트 분리 · 정책 · 감사 로그는 브라우저가 아니라 FastAPI 백엔드가 중앙에서 통제합니다.

작동 방식

페이지를 떠나지 않아도, 필요한 그 자리에서.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'support.acent.com · 티켓 #5958'. The interface is for a ticket management system. At the top, there are navigation options like 'All tickets > 5958', 'New', 'Search', 'Apps', and 'Freddy AI'. Below this, there are action buttons: 'Reply', 'Note', 'Forward', 'Close', and 'Threads'. The main content area displays a ticket titled '[시연용 TEST 티켓] Freshdesk에서 특정 그룹에 티켓이 배정되어도 이메일 알림이 오지 않습니다'. A public note from '홍길동' is visible, stating that Occasional Agents are not included in the group. The right sidebar shows the 'ACENT Flow' for ticket #5958, with a status of '준비완료' and a 'pending' state. The flow includes sections for '01 핵심 요약', '02 현재 상태', and '03 핵심 쟁점'.

support.acent.com · 티켓 #5958

All tickets > 5958

New Search Apps Freddy AI

Reply Note Forward Close Threads Activities

[시연용 TEST 티켓] Freshdesk에서 특정 그룹에 티켓이 배정되어도 이메일 알림이 오지 않습니다

Customer responded

홍길동 reported via the portal | Created by Jin ju Lee

Reply Note

Type your response here...

홍길동 added a public note · 5 hours ago (Tue, 26 May 2026 at 11:21 AM)

안녕하세요.

확인해보니 Occasional Agent도 기술지원팀 그룹에는 포함되어 있습니다.

다만 Email Notifications 설정에서 "Agent is assigned to a ticket" 항목은 켜져 있는데, "Group is assigned to a ticket"과 관련된 항목은 보이지 않습니다.

저희가 원하는 동작은 아래와 같습니다.

- 제품 문의 티켓이 들어오면 기술지원팀 그룹으로 자동 배정
- 해당 그룹의 상담원들이 이메일로 알림 수신
- 특정 상담원이 직접 배정되기 전에도 그룹 차원에서 알림 수신

ACENT Flow

#5958 준비완료 KO 다시 분석

분석 필드 AI 어시스턴트

01 핵심 요약

Freshdesk 특정 그룹 배정 시 Occasional Agent를 포함한 그룹원 전체 이메일 알림 미수신 문의

02 현재 상태

상태 pending

마지막 액션 고객이 그룹 배정 알림 설정 부재 확인 및 구현 방법에 대해 추가 문의를 접수함

담당 agent

03 핵심 쟁점

고객은 티켓이 특정 그룹에 배정되었을 때 개별 상담원이 지정되기 전이라도 그룹 내 모든 상담원(Occasional Agent 포함)이 알림을 받기를 원하나, 현재 Freshdesk

보던 티켓 화면 그대로, 오른쪽 패널에서 요약·상태·권장 조치를 바로 확인합니다.

기능 01

AI 티켓 분석

티켓을 열자마자, 무엇을 봐야 하고 무엇을 해야 하는지 한눈에 정리합니다.

SUMMARY 티켓 요약

고객 문의와 이전 대화를 신속하게 요약해 빠른 파악을 돕습니다.

STATUS 현재 상태

진행 상황과 지금 확인할 요소를 브리핑해 의사결정을 지원합니다.

ACTION 권장 조치

당장의 권장 조치와 우선 확인 사항을 도출합니다.

ACENT Flow

#5958

준비완료

KO

다시 분석

분석 필드 AI 어시스턴트

01 핵심 요약

Freshdesk 특정 그룹 배정 시 Occasional Agent를 포함한 그룹원 전체 이메일 알림 미수신 문의

02 현재 상태

상태	pending
마지막 액션	고객이 그룹 배정 알림 설정 부재 확인 및 구현 방법에 대해 추가 문의를 접수함
담당	agent

03 핵심 쟁점

고객은 티켓이 특정 그룹에 배정되었을 때 개별 상담원이 지정되기 전이라도 그룹 내 모든 상담원(Occasional Agent 포함)이 알림을 받기를 원하나, 현재 Freshdesk 이메일 알림 설정에 'Group is assigned to a ticket' 관련 항목이 보이지 않아 기본 기능으로 구현 가능한지 혹은 자동화 규칙(Automation Rules)을 통해 이메일 발송 액션을 추가해야 하는지 확인이 필요한 상황입니다. [2]

04 권장 조치

- 1 Freshdesk 기본 이메일 알림 설정(Email Notifications)에서 'New ticket created' 또는 'Ticket assigned to group' 알림이 Occasional Agent에게도 발송되도록 설정하는 방법 안내**
고객이 'Group is assigned to a ticket' 항목을 찾지 못하고 있으므로, Freshdesk 표준 알림 템플릿 명칭(예: 'New Ticket Created' 내의 그룹 알림 설정 등)을 기준으로 정확한 설정 경로를 안내해야 합니다. [1] [2]

ACENT Flow

#5964 ● 분석완료 🌐 KO 🔄 다시 분석

분석 필드 AI 어시스턴트

분류 필드 AI 제안

AI가 제안한 값을 검토하고 적용하세요.

Category

현재 값 제안 값

- 기술 지원 문의

고객이 Freshdesk의 그룹 배정 및 이메일 알림 설정과 관련된 기술적인 문제 해결을 요청하고 있으므로 '기술 지원 문의' 카테고리로 분류합니다.

Sub Category

현재 값 제안 값

- Freshworks Suite

문의 대상 솔루션이 Freshworks 제품군에 속하므로 'Freshworks Suite' 서브 카테고리를 제안합니다.

Item

현재 값 제안 값

- Freshdesk

고객이 사용 중이며 알림 오류가 발생하고 있는 구체적인 제품이 Freshdesk이므로 최종 항목을 'Freshdesk'로 제안합니다.

초기화 제안값 적용 ✓

기능 02

AI 카테고리 추천

분석 결과를 바탕으로 적절한 분류를 제안하고, 검토 후 버튼 한 번으로 반영합니다.

SUGGEST 현재값 vs 제안값

분석 근거를 바탕으로 제안값을 제시합니다. 자동 수정이 아니라 상담원이 검토하는 판단입니다.

STANDARD 분류 기준 표준화

SLA · 리포팅 · 라우팅에 중요한 필드의 입력 누락과 편차를 줄입니다. 기준은 고객사별 협의가 가능합니다.

APPLY 검토 후 반영

제안값을 확인한 뒤 적용 버튼으로 반영합니다. 근거가 부족하면 채우지 않고 확인 필요로 표시합니다.

기능 03

AI 어시스턴트

질문의 의도를 읽고 알맞은 근거로 답합니다. 현재 티켓과 과거 사례를 구분하며, 검색은 테넌트 단위로 격리됩니다.

CURRENT 현재 티켓 우선

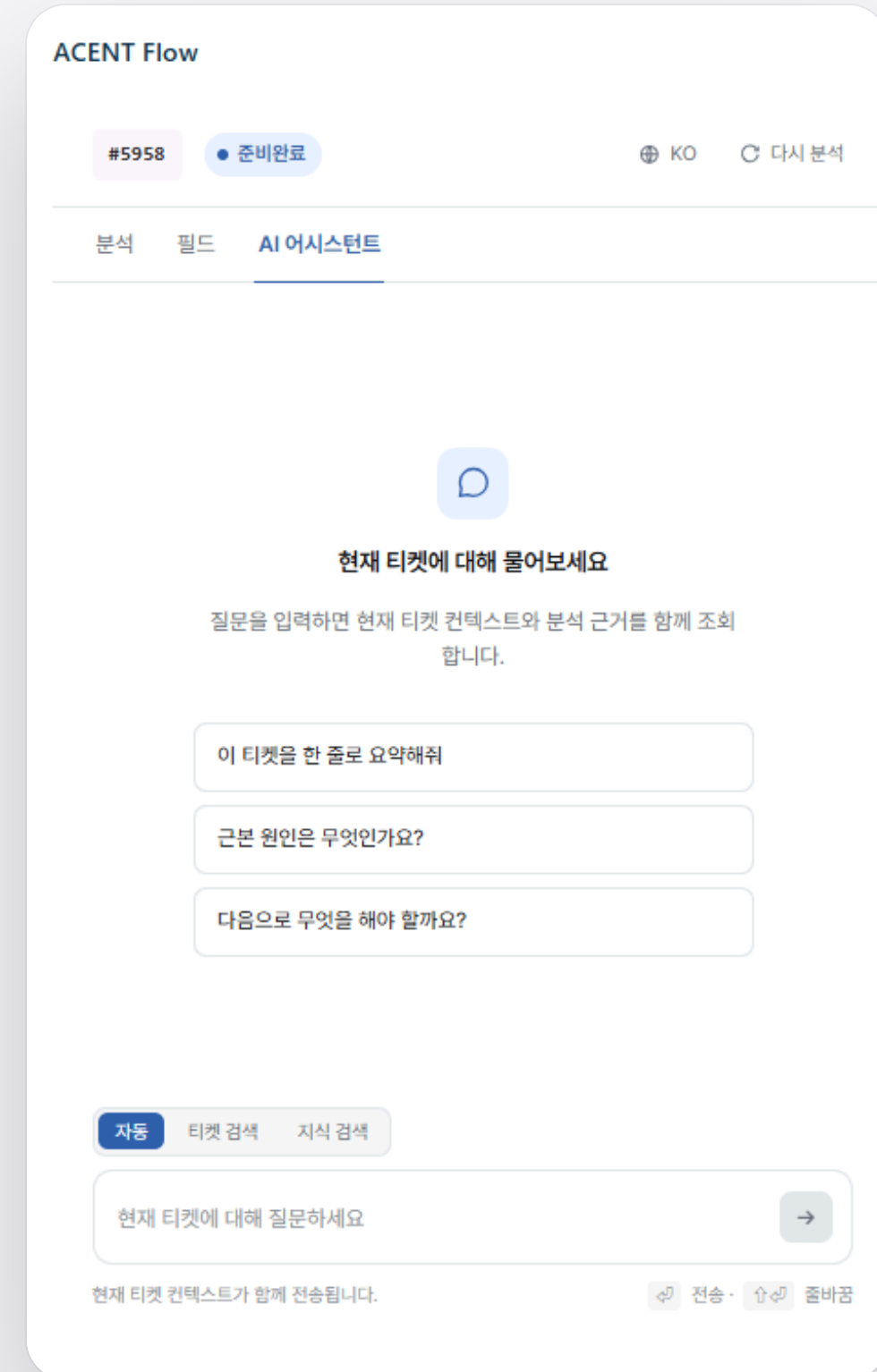
"이 티켓 요약해줘"는 지금 보고 있는 티켓을 근거로 답합니다.

LIVE 라이브 티켓 검색

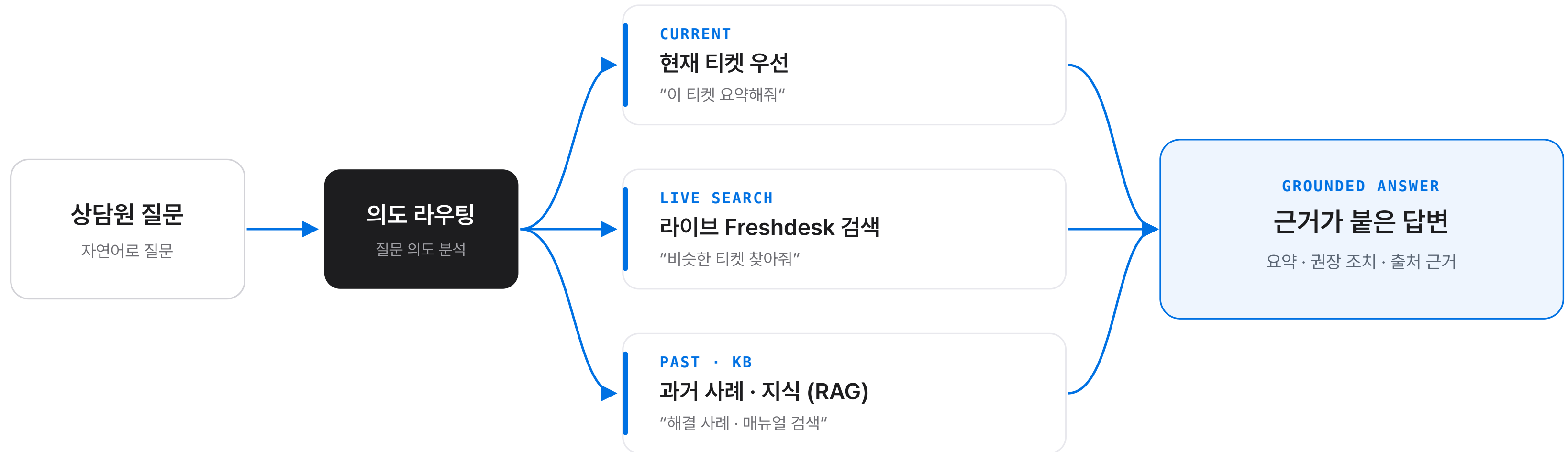
키워드·조건으로 Freshdesk 티켓을 즉시 찾아 맥락을 더합니다.

PAST · KB 과거 사례 · 지식

"비슷한 해결 사례 찾아줘"는 과거 티켓·매뉴얼에서 근거를 찾습니다.



질문의 의도에 따라, 근거를 갈라서서 답합니다.



검색은 **테넌트 · 플랫폼 · 통합 단위로 격리**되어, 다른 고객의 데이터가 섞이지 않습니다.

기능 04 · 답변 초안

초안은 빠르게, 발송은 신중하게.

AI는 답변 초안을 만들어 작성 시간을 줄입니다. 다만 고객에게 나가는 실행은 검토와 승인 경계를 우선합니다.

DRAFT

초안 자동 생성

고객 이슈와 현재 상태를 반영한 답변 초안을 즉시 준비합니다.

REVIEW

검토 가능한 형태

상담원이 톤과 사실관계를 다듬어 조직 정책에 맞게 사용합니다.

GATE

발송은 승인 경계

고객 발송 · 티켓 변경은 자동 실행이 아니라 검토 · 승인 · 감사를 거칩니다.

• 답변 초안 · Draft

🔒 검토 필요 · Review required

안녕하세요, 고객님의.

문의해 주신 결제 오류 건은 확인 결과, 카드사 승인 단계에서 일시적인 지연이 있었던 것으로 보입니다. 주문 번호와 결제 시각을 함께 확인해 두었습니다.

재시도 시 정상 처리되는지 확인 부탁드립니다. 추가로 불편한 점이 있으시면 언제든지 회신해 주세요.

— 초안입니다. 검토 후 사용하세요.

다듬기

복사

🔒 고객에게 발송 · 승인 필요

도입 후 기대 효과

도입 후, 이렇게 달라집니다.

01

상담원 생산성

요약과 쟁점 정리로 초기 판단과 초안 작성 시간을 줄입니다.

02

품질 일관성

근거 기반 요약·제안으로 상담원별 처리 편차를 줄입니다.

03

운영 안전성

고객 발송·변경은 승인 또는 dry-run 경계 안에서 관리합니다.

04

관리자 가시성

감사 로그와 분석 기록으로 AI 사용 흐름을 추적합니다.

05

확장성

MCP를 통해 외부 AI 에이전트와 상담 운영을 안전하게 잇습니다.

누구에게, 어떤 이득

역할마다 분명한 이득.

상담원 · 실무자

현장의 속도

- 요약으로 티켓을 즉시 파악
- AI와 함께 답변 초안 작성
- 반복 탐색 시간 절감

관리자

운영의 안정

- 팀 단위 응대 품질 균일화
- 분류 기준의 일관성 확보
- 신규 인력 온보딩 가속

IT 담당자

도입의 안심

- 서버 중심의 데이터 보안
- 감사 가능한 AI 운영
- 기존 Freshdesk 환경 내 동작

보안 아키텍처

민감한 권한은 브라우저가 아니라, 서버에서 통제합니다.

Freshdesk 인증정보와 쓰기 권한은 화면이 아니라 서버 경계 안쪽에 둡니다. 핵심은 기술 스택이 아니라 — 누가, 무엇을, 어디까지 통제하는가입니다.

AUDIT 모든 AI 작업에 감사 로그와 correlation ID를 남겨 사용 흐름을 추적합니다.

MASKING 로그 · 오류 리포트에서 대화 · API key · 세션 토큰 등 민감정보를 마스킹합니다.

01 · 요청 진입 **Edge · CORS · 헤더 검증** 브라우저와 외부 에이전트의 모든 요청이 통과하는 첫 경계.

02 · 신원 · 토큰 바인딩 **테넌트 · 프로필 · Bearer Token** 요청마다 누가, 어느 테넌트에서 호출했는지 묶어 검증합니다.

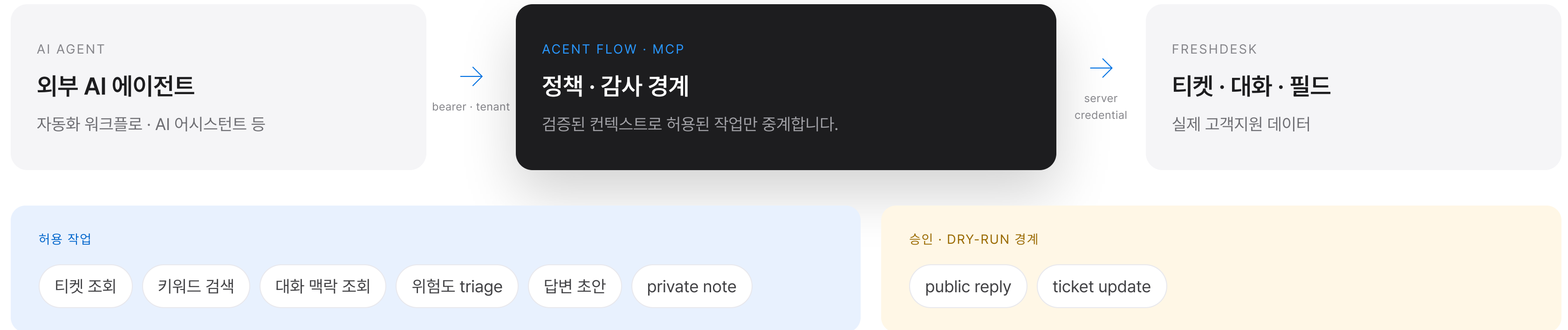
03 · 서버 권한 영역

Freshdesk Credential · 정책 게이트 쓰기 · 감사 인증정보와 쓰기 권한은 이 영역을 절대 벗어나지 않습니다.

확장성 · 외부 AI 에이전트

외부 AI 에이전트도, 허용된 범위만 안전하게.

MCP 인터페이스로 외부 AI 에이전트가 Freshdesk를 운영 도구처럼 호출하되, 인증정보는 서버에 남고 위험한 작업은 승인 경계를 따릅니다.



🔒 Freshdesk 인증정보는 외부 에이전트로 전달되지 않습니다 — 서버 경계에서만 사용합니다.

제안

디자인 파트너십을 제안드립니다.

실무 환경에서 제품의 사용성과 효과를 검증하고, 피드백을 통해 함께 기능을 개선하는 협력 과정입니다.

베타 프로그램

전면 무상 제공

베타 기간 동안 ACENT Flow의 전 기능을,
실제 상담 운영 환경에서 비용 없이 이용하실 수 있습니다.

적합성 검증

상담 운영 환경에서 제품 적합성을 함께 확인합니다.

피드백 기반 개선

현장 피드백을 반영해 기능을 함께 다듬습니다.

정식화 후 비용 혜택

정식 상품화 이후의 비용 혜택을 검토해 드립니다.

도입 절차

검토부터 도입까지, 다섯 단계.

고객사 운영 환경을 면밀히 살핀 뒤 우선 적용 범위를 정의하고, 정식 도입 여부를 함께 결정합니다.

01

실무 환경 확인

Freshdesk 환경과 운영 정책을 점검합니다.

02

우선 기능 선정

우선 적용 기능과 파일럿 범위를 정의합니다.

03

베타 시범 도입

읽기·분석·초안 중심으로 실제 운영 환경에 시범 적용합니다.

04

지표·피드백 수집

생산성 향상 지표와 현장 피드백을 모읍니다.

05

개선·단계적 확대

개선 후 적용 범위와 자동화 수준을 단계적으로 확정합니다.

함께 시작하시죠

상담의 다음 단계를, 함께 만들어 가겠습니다.

이메일

support@acent.com

지원 포털

support.acent.com

대표 번호

02-2135-3071