



카카오 챗봇 관리자센터 가이드 (기능 해설 및 기술지원 챗봇 적용)

챗봇 관리자센터 개요

‘챗봇 관리자센터’는 카카오의 AI 기술을 활용해 **카카오톡 채널 챗봇과 카카오 미니 보이스봇** 등을 설계할 수 있는 **카카오 비즈니스용 챗봇 플랫폼**입니다 ¹. 코딩 지식이 없어도 누구나 챗봇을 만들 수 있도록 제공되는 **비주얼 설계 도구**로서, 일상에서 편리하게 정보를 제공하는 다양한 챗봇을 제작할 수 있습니다. 예를 들어 기업의 기술지원(고객지원) 서비스를 챗봇으로 구축하면, 반복 질문에 자동 응답하고 필요한 정보를 빠르게 제공함으로써 **고객 문의 대응 효율을 높일 수 있습니다.**

카카오 챗봇 관리자센터로 만든 챗봇은 **카카오톡 채널**과 연동하여 사용자에게 서비스됩니다. 챗봇을 제작한 뒤, **카카오톡 채널 관리자센터**에서 개설한 채널에 챗봇을 연결하면 사용자가 채널 채팅창에서 챗봇과 대화할 수 있습니다 ². 이를 통해 기업은 고객지원 챗봇을 **공식 카카오톡 채널**로 제공할 수 있고, 사용자는 별도 앱 설치 없이 카카오톡으로 지원을 받을 수 있습니다.

기술지원 챗봇 적용: 다빛솔루션과 같은 기업은 챗봇 관리자센터를 활용해 **제품 기술지원 챗봇**을 만들 수 있습니다. 별도의 프로그래밍 없이도 **설치 방법 안내, 오류 코드 설명, 계정 문의 처리** 등의 시나리오를 챗봇으로 구현할 수 있어, 고객이 **24시간 빠르게 답변**을 얻을 수 있고 지원팀의 반복 업무 부담을 줄일 수 있습니다.

시작하기: 챗봇 관리자센터 준비하기

챗봇 관리자센터를 이용하려면 **카카오계정 및 비즈니스 가입**이 선행되어야 합니다. 먼저 **카카오계정**이 필요하며, 계정이 없다면 [accounts.kakao.com](#)에서 이메일 등으로 회원가입을 합니다 ³ ⁴. 가입 시 **약관 동의, 정보 입력, 이메일 인증** 단계를 거쳐 카카오계정을 만듭니다.

다음으로 **카카오비즈니스**에 가입합니다. 한 번의 가입으로 챗봇 관리자센터뿐 아니라 **카카오톡 채널, 카카오 광고, 카카오 디벨로퍼스** 등 비즈니스 도구들을 모두 이용할 수 있습니다 ⁵. 카카오비즈니스 가입 역시 약관 동의 및 정보 입력 후 완료됩니다 ⁶.

이후 **챗봇 관리자센터(i.kakao.com)**에 **카카오계정 로그인**을 하면 **챗봇 관리자센터 회원가입 화면**으로 이동합니다 ⁷. 여기서 추가 정보를 입력해 **챗봇 관리자센터 전용 계정**을 생성합니다. 이제 비로소 챗봇 만들기와 관리가 가능한 상태가 되며, **챗봇을 공동 작업할 동료**가 있다면 해당 **카카오계정을 관리자로 추가**하여 함께 챗봇을 운영할 수 있습니다 ⁸. (※ **보이스봇**은 현재 베타(beta)로, 별도 제휴 및 권한이 있어야 설계 가능함을 참고합니다 ⁹.)

챗봇 관리자센터 초기 화면에 접속하면 ‘나의 봇’ 목록이 나타납니다. 처음 이용 시에는 **아직 챗봇이 없으므로 목록이 비어있으며, 화면 상단에 챗봇 생성 관련 버튼들을 볼 수 있습니다** ⁹. 기술지원 챗봇을 만들기 위해 **새 봇을 생성**하려면 오른쪽 상단의 **「봇 만들기」** 버튼을 클릭하고, **카카오톡 챗봇**을 선택합니다 ¹⁰. (카카오 미니 등 **보이스봇**은 현재 CBT로 표시될 수 있습니다 ¹¹.) 챗봇 이름을 입력하고 확인을 누르면 챗봇이 즉시 생성되고 **설계 화면**으로 이동합니다 ¹². 이때 챗봇 이름은 공백 포함 20자 이내에서 한글/영문/숫자 및 언더바, 대시만 사용할 수 있습니다 ¹².

기술지원 챗봇 적용: 챗봇 생성 시 **챗봇 이름**을 예를 들어 “**다빛 솔루션 고객지원봇**”과 같이 지정할 수 있습니다. 이 이름은 관리용으로 사용되며, 이후 카카오톡 채널과 연결하면 **사용자에게 노출되는 챗봇**입니다.

봇 프로필로 활용됩니다. 또한 여러 챗봇을 만들 경우를 대비해, 예컨대 제품별로 **ABC제품 문의봇**, **XYZ제품 문의봇**처럼 구분되는 이름을 지어두면 나중에 관리자가 나의 봇 목록에서 쉽게 식별할 수 있습니다.

챗봇 도우미: FAQ 챗봇 손쉽게 만들기

챗봇 관리자센터에는 초보자를 위해 “챗봇 도우미”라는 대화형 제작 기능이 제공됩니다. **챗봇 도우미**를 이용하면 일종의 마법사(wizard)처럼 봇과 채팅하면서 FAQ 챗봇을 신속하게 생성할 수 있습니다 ¹³. 화면 왼쪽에 「채팅으로 FAQ 챗봇 쉽게 만들기」 버튼이 보이며, 이를 클릭하면 챗봇 도우미 모드가 실행됩니다 ¹⁴.

챗봇 도우미를 실행하기 전 반드시 **카카오비즈니스 계정에 로그인된 상태여야 합니다** ¹⁴. 실행 후 챗봇 도우미는 **봇 생성에 필요한 질문들을 채팅 형태로 차례로 물어봅니다**. 예를 들어 **연결할 카카오톡 채널이 없다면 즉석에서 채널을 생성하도록 안내하며, 채널 이름과 검색용 아이디, 업종 카테고리 등을 입력 받아 빠르게 채널까지 만들어 줍니다** ¹⁵. 채널이 이미 있다면 어떤 채널에 챗봇을 연결할지 선택할 수도 있습니다 ¹⁶.

챗봇 도우미는 **3단계의 대화**로 챗봇을 완성해줍니다:

- **Step 1. 기본 정보 입력:** 챗봇의 이름, 영업시간, 전화번호, 주소 등을 물어봅니다 ¹⁷. 챗봇 도우미는 이 정보들을 추후 봇의 답변에 활용합니다. 만약 이미 개설된 채널이 있다면 채널의 프로필 정보를 불러와 챗봇에 적용할 수 있고, 필요시 수정도 가능합니다 ¹⁸. (단 이 경우 **챗봇에서만 수정되며 채널 프로필 원본에는 영향을 주지 않습니다** ¹⁹.)
- **Step 2. 업종 카테고리 선택:** 챗봇 도우미는 다양한 업종별로 미리 준비된 대표 FAQ 질문 5개를 제공하는데, 사용자는 본인 사업에 맞는 업종 카테고리를 선택합니다 ²⁰ ²¹. 선택한 업종에 해당하는 **빈도가 높은 질문 리스트**가 제시되며, 각 질문에 대한 **봇의 안내 답변**을 입력하도록 안내합니다 ²². 또한 업종별 질문 5개 외에도 **추가 질문/답변**을 더 입력할 수 있어, 사용자의 가게나 서비스에 특화된 Q&A를 포함할 수 있습니다 ²³.
- **Step 3. 예외 답변(폴백 메시지) 작성:** 챗봇이 이해하지 못하는 질문에 대비해 **폴백(fallback)** 메시지도 설정합니다 ²⁴. 기본적으로 챗봇 관리자센터는 3개의 폴백 메시지를 랜덤 전송하지만, 챗봇 도우미 단계에서 **챗봇 성격이 나 업종에 어울리는 문구로 수정하여 저장할 수 있습니다** ²⁵. (예: “죄송합니다, 이해하지 못했어요. 메뉴 안내를 원하시면 ‘메뉴’라고 입력해 주세요, 등으로 변경 가능). 폴백 메시지는 사용자가 엉뚱한 질문을 하거나 챗봇이 답변할 수 없는 요구를 할 때 출력되어, **사용자에게 다른 안내를 제시하는 역할을 합니다**.

以上 과정을 거치면 챗봇 도우미는 **입력된 정보와 Q&A로 챗봇을 자동 생성합니다**. 생성된 챗봇은 곧바로 **배포를 진행**하여 사용자에게 서비스할 준비를 합니다 ²⁶. 배포에는 최대 **30분 정도** 소요될 수 있으며, 진행 중 오류가 발생하면 챗봇 도우미 대화창에 **에러 코드**가 표시됩니다 ²⁶ ²⁷. 오류 발생 시 재배포를 시도하고, 그래도 안 되면 **에러 코드와 함께 고객센터에 문의하라는 안내도** 합니다 ²⁷. 배포 완료 후, **챗봇 도우미로 생성한 챗봇은 관리자센터의 내 봇 리스트에 나타나고 정상적으로 작동합니다** ²⁸ ²⁹.

챗봇 도우미 세션에서 **입력한 내용은 최대 7일간 임시 저장되므로**, 일주일 이내에는 중간에 나갔다가 돌아와 이어서 작업할 수 있습니다 ³⁰ ³¹. (만약 중요한 업데이트가 있는 경우 이 기간이 단축될 수 있으니 **챗봇 관리자센터 공지사항**을 참고하라고 명시되어 있습니다 ³².)

기술지원 챗봇 적용: 챗봇 도우미는 **FAQ 형태의 기술지원 챗봇을 빠르게 만들 때 유용합니다**. 다빛솔루션의 사례로 보면, 업종 카테고리를 “**IT & 전자제품**” 등으로 선택하면 해당 분야에서 자주 묻는 질문들이 제시될 것입니다 ³³. 이를 우리 회사 제품에 맞게 “**설치 방법은 어떻게 되나요?**”, “**자주 발생하는 오류 코드 안내**”, “**계정 정보를 잊어버린 경우?**” 등으로 변형해 답변을 입력하면 챗봇이 기본 Q&A를 갖추게 됩니다. 또한 이후 관리자센터에서 **생성된 블록들을 편집하거나 추가 블록을 만들어 더욱 상세한 기술 정보를 채울 수 있습니다**. 챗봇 도우미는 특히 **챗봇 구축 경험이 없는 초보자에게 초석을 제공**하며, 생성된 결과물을 기반으로 세부 튜닝을 하면 효율적으로 기술지원 챗봇을 완성할 수 있습니다.

(참고: 챗봇 도우미로 챗봇을 생성한 후 추가로 내용을 수정하려면, 챗봇 관리자센터의 **시나리오/블록 편집 화면**에서 가능합니다. 또한 챗봇 도우미는 **복잡한 시나리오가 필요한 챗봇**에는 한계가 있으므로, 기본 QA 구성이 끝난 뒤에는 직접 주요 기능들을 다듬어주는 것이 좋습니다.)

챗봇 튜토리얼: 단계별 제작 가이드

챗봇 관리자센터에는 **기초 튜토리얼**이 제공되며, 이를 차근차근 따라 하면 하나의 예시 챗봇을 완성하면서 핵심 기능들을 배울 수 있습니다 ³⁴. 튜토리얼에서는 예제로 “케이크 주문 챗봇”을 만들지만, 여기에 등장하는 원리와 기능을 기술지원 챗봇에도 똑같이 응용할 수 있습니다. 아래에서는 튜토리얼 각 단계를 실제 **고객지원 챗봇**을 만든다는 관점에서 재해석하여 설명합니다.

챗봇 기획하기 (Step 0: 목적과 시나리오 설계)

챗봇 제작의 첫 걸음은 **챗봇의 목적을 분명히 정의하는 것입니다** ³⁵ ³⁶. 어떤 문제를 해결하려고 하는지, 사용자에게 어떤 가치있는 기능을 제공할 것인지를 결정해야 합니다. 예를 들어 튜토리얼의 케이크 주문 챗봇의 목적은 “**사용자가 편리하게 케이크를 주문하고, 매장 정보와 FAQ를 얻을 수 있게 하는 것**”이었습니다 ³⁷. 이처럼 목적이 명확하면 챗봇이 제공해야 할 주요 기능과 서비스 범위가 자연스럽게 정해집니다.

- **기술지원 챗봇의 목적 정의:** 다빛솔루션의 지원 챗봇이라면, **반복적인 기술 문의에 자동응답하여 고객 대기 시간을 줄이고, 24시간 지원 제공, 지원팀의 업무 부담 경감** 등이 목적이 될 것입니다. 또한 챗봇을 통해 **설치 가이드, 오류 해결 방법, 계정/라이선스 문의 처리** 등 구체적인 가치를 제공하려 한다고 정합니다.

다음으로 그 목적을 달성하기 위한 **시나리오**를 구상해야 합니다 ³⁸. **시나리오**란 사용자가 챗봇에서 경험할 수 있는 서비스의 한 단위입니다 ³⁹. 챗봇의 큰 기능 묶음을 뜻하며, 각 시나리오는 내부에 여러 블록(세부 질문/응답 단위)을 포함합니다 ⁴⁰ ⁴¹. 예를 들어 기술지원 챗봇의 서비스 단위를 생각해 보면 “**제품 설치 안내”, “오류 코드 해결”, “계정/로그인 문제”, “기타 문의**” 등이 각각 하나의 시나리오가 될 수 있습니다. 튜토리얼 예시에서 케이크 주문 챗봇은 “**처음으로**”, “**케이크 주문하기**”, “**케이크 메뉴 설명**”, “**FAQ**”, “**매장 안내**” 등의 시나리오를 가졌습니다 ⁴².

시나리오별로 그 안에서 다루어야 할 세부 질문/응답 흐름, 즉 **블록**을 구성합니다 ⁴³. **블록(Block)**은 사용자 의도를 처리하는 가장 작은 단위(인텐트)로, **사용자 발화 패턴과 그에 대한 봇의 응답**으로 이뤄집니다 ⁴⁴. 챗봇 제작자는 각 시나리오라는 **상자** 안에 관련된 여러 블록을 넣어두게 됩니다 ⁴³. 튜토리얼 예시의 케이크 주문 챗봇에서는 시나리오와 블록 구성을 다음과 같이 설계했습니다 ⁴² ⁴⁵:

- 시나리오 “처음으로” – 블록: **처음으로** (메인 메뉴 역할)
- 시나리오 “케이크 주문하기” – 블록들: **케이크 메뉴**, **주문 양식**, **주문 확정**, **다음에 다시 주문**
- 시나리오 “케이크 메뉴 설명” – 블록들: **플레이트**, **플라워**, **탄생화**, **커스텀** (각각 케이크 종류별 설명)
- 시나리오 “FAQ” – 블록: **FAQ** (자주 묻는 질문 답변)
- 시나리오 “매장 안내” – 블록들: **매장 영업시간**, **매장 위치** (매장정보 관련)

⁴⁵ 위처럼 시나리오별로 관련 블록들을 체계적으로 그룹화하면 챗봇 구조를 한눈에 파악하기 쉽고 관리도 수월합니다
⁴⁰ ⁴¹.

기술지원 챗봇 적용: 우리 기술지원 챗봇의 시나리오/블록 구성 예시:

- “**제품 설치 안내**” 시나리오: **설치요구사항 블록**, **설치순서 블록**, **설치 오류 해결 블록** 등
- “**오류 코드 해결**” 시나리오: 각 오류코드별로 **E101 오류 블록**, **E202 오류 블록** …, 그리고 **오류 코드 목록 블록**
- “**계정 문의**” 시나리오: **비밀번호 재설정 블록**, **계정잠금 해제 블록**, **계정정보 변경 블록** 등
- “**기타 문의**” 시나리오: **배송문의 블록**, **환불문의 블록**, **상담원 연결 블록** 등
- (공통) “**처음으로**” 시나리오: **처음으로 블록** (메인 메뉴), **웰컴 블록**, **풀백 블록**, **탈출 블록** (**←** 이들 기본 블록은 기본 시나리오에 속해 있음)

이러한 구조를 미리 계획해두면 챗봇을 만들면서 **블록 추가 작업**이 훨씬 수월해집니다. 또한 누락된 시나리오가 없는지, 사용자 관점에서 필요한 서비스 단위를 모두 포함했는지도 검토할 수 있습니다.

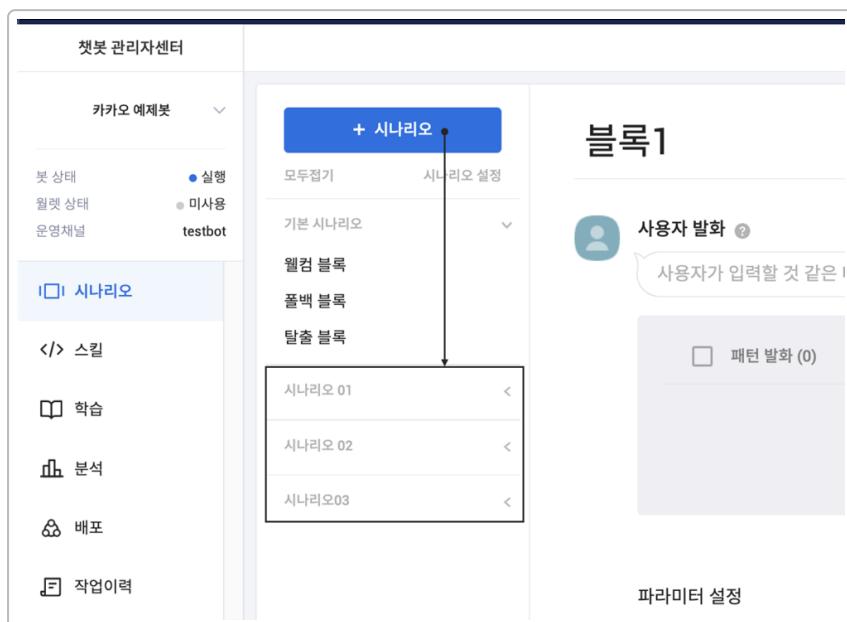
챗봇의 전체적인 설계 뼈대(시나리오와 블록 구성)를 잡았다면, 이제 실제 챗봇 관리자센터에서 하나씩 구현해 보겠습니다.⁴⁶

1단계: 시나리오와 블록 생성 (챗봇 기본 뼈대 만들기)

새 챗봇을 만들고 가장 먼저 해야 할 일은 시나리오 구성입니다.⁴⁷ 챗봇 관리자센터 좌측 메뉴에서 “시나리오”를 선택하면 시나리오 관리 화면이 나타납니다. 모든 챗봇에는 기본적으로 “**기본 시나리오**”가 제공되며, 이 안에 웰컴 블록, 폴백 블록, 탈출 블록 등 3개의 블록이 미리 포함되어 있습니다.⁴⁸ ⁴⁹ **기본 시나리오**는 삭제할 수 없고, 모든 챗봇에 항상 존재하는 공통 시나리오입니다.

- **웰컴 블록(Welcome):** 챗봇에 사용자가 처음 진입했을 때 환영 메시지를 보내는 블록⁵⁰.
- **폴백 블록(Fallback):** 챗봇이 사용자의 말을 이해하지 못했을 때 출력하는 응답을 정의한 블록⁵¹.
- **탈출 블록(Exit):** 사용자가 대화 도중 “처음으로”나 “그만” 등을 입력해 대화를 초기화/종료하려 할 때 반응하는 블록⁴⁹.

이 외에는 아직 커스텀 시나리오가 없으므로, 관리자는 「+ 시나리오」 버튼을 눌러 필요한 시나리오들을 추가합니다.⁵² 예를 들어 기술지원 봇이라면 앞서 설계한 “제품 설치 안내”, “오류 코드 해결”, “계정 문의”, “기타 문의” 등을 하나씩 만들어줍니다. 시나리오가 추가되면 좌측 패널에 목록이 쭉 나타나며, 각 시나리오를 클릭해 그 안에 블록을 구성할 수 있습니다.⁵³ ⁵⁴.



챗봇 관리자센터의 시나리오 화면. **좌측에 기본 시나리오(웰컴/폴백/탈출 블록 포함)**과 추가한 **커스텀 시나리오 목록**이 보입니다. **우측에는 각 시나리오 안의 블록들이 표시되며, 여기서 블록을 추가/편집할 수 있습니다.**

블록 추가: 시나리오를 만든 후, 각 시나리오별로 “+블록” 기능을 이용해 블록을 생성합니다. 블록 생성시 **블록 이름**을 정하고 해당 블록이 속할 시나리오를 지정합니다.⁵⁵ ⁵⁶. 예를 들어 “제품 설치 안내” 시나리오 안에 “설치방법”이라는 블록을 만들고, “오류 코드 해결” 시나리오 안에 “E101오류” 블록, “E202오류” 블록 등을 추가합니다. 블록 이름은 관리용이며 사용자에게 직접 표시되진 않지만, 가능한 용도를 알기 쉽게 짓는 것이 좋습니다 (예: “오류_E101_설명” 등).

블록을 생성하면 우측 편집 화면에 **블록의 상세 설정 영역**이 나타납니다. 여기서 **사용자 발화(패턴)** 등록, **봇 응답 설정**, **스킬/파라미터 설정** 등을 할 수 있습니다. 본 튜토리얼 1단계에서는 **UI를 통한 기본 응답 블록 구성**에 초점을 맞추겠습니다.

‘처음으로’ 블록 구성 (메인 메뉴 만들기)

“처음으로” 블록은 **챗봇의 메인 화면 역할**을 하는 블록입니다 ⁵⁷. 사용자가 대화 중 길을 잃었을 때 언제든 이 블록으로 돌아오면 초기 메뉴부터 다시 이용할 수 있도록 해주는 일종의 **홈 화면**입니다 ⁵⁸. 따라서 “처음으로” 블록에는 **챗봇의 주요 기능 링크**를 모두 모아 제공하는 것이 좋습니다. 일반적으로 **여러 장의 카드 형태**로 구성하여 **챗봇의 모든 카테고리를 한눈에 보여주는 방식**을 사용합니다.

튜토리얼 예시에서도 ‘처음으로’ 블록을 카드형 응답으로 만들었습니다. 우리 **기술지원 챗봇**에서도 동일하게, 예컨대 “설치 가이드 보기”, “오류별 해결법”, “계정 문의하기”, “직원에게 상담 요청” 등의 버튼을 제공하는 **메인 메뉴 카드**들을 구성할 수 있습니다.

- **Step 1 – 블록 생성:** ‘처음으로’ 시나리오에 빈 블록을 하나 추가하고 이름을 “처음으로”로 설정합니다 ⁵⁶. (기본 시나리오에도 동일 이름의 블록이 있지만, 필요에 따라 별도 커스텀 블록으로 만들어 세부 구성할 수 있습니다.)
- **Step 2 – 봇 응답 설정:** 해당 블록의 **봇 응답 유형**을 “카드형”으로 선택합니다 ⁵⁹. 카드형은 이미지+텍스트+버튼을 함께 포함할 수 있는 템플릿입니다. “+ 카드 추가” 버튼을 눌러 원하는 수만큼 카드 응답을 추가합니다 ⁵⁹. 각 카드마다 **이미지 업로드**, **타이틀(제목)**과 **설명 텍스트**를 입력합니다 ⁶⁰. 예를 들어 첫 번째 카드를 “설치 안내”로 하고, 설명에 “제품 설치 방법 단계별 가이드”라고 쓰고, 관련 아이콘 이미지를 첨부할 수 있습니다.
- **Step 3 – 버튼 추가 및 블록 연결:** 각 카드에 버튼을 하나씩 만들어 해당 기능의 블록과 연결합니다 ⁶¹. 예를 들어 “설치 안내” 카드에는 “보러가기” 버튼을 추가하고, 이 버튼을 **설치방법** 블록과 연결합니다. 두 번째 카드 “오류 코드”에는 “오류 해결” 버튼을 만들어 **오류 코드 목록** 블록과 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 사용자가 해당 버튼을 클릭했을 때 지정된 블록으로 이동하여 상세 답변을 보게 됩니다 ⁶¹. 챗봇 관리자센터 UI 상에서 **버튼 설정** 단계에서 **버튼 라벨(이름)**과 **연결 블록**을 선택 후 확인을 누르면 연결이 완료됩니다 ⁶¹. 같은 방식으로 필요한 모든 주요 기능에 대해 카드+버튼을 만들어 줍니다.

모든 카드를 구성했다면, ‘처음으로’ 블록에는 **여러 개의 카드형 응답**이 쌓이게 됩니다. 이들을 한꺼번에 사용자에게 보여줄지, 아니면 그중 하나만 보여줄지를 결정해야 하는데, **전송 타입** 설정으로 이를 제어합니다 ⁶² ⁶³. “**캐로셀(Carousel)**”로 설정하면 모든 카드가 가로 슬라이드 형태로 한 번에 노출되고, “**랜덤형**”으로 설정하면 준비된 응답 중 하나만 무작위로 전송됩니다 ⁶⁴. 메인 메뉴의 경우 **모든 옵션을 보여주는 것이 좋으므로 캐로셀로 설정합니다**. 카드 순서는 화살표 버튼으로 조정할 수 있고, 필요 없어진 카드는 휴지통 아이콘으로 삭제합니다 ⁶⁵.

이로써 ‘처음으로’ 블록, 즉 **메인 메뉴 구성이 완료되었습니다**. 사용자가 “처음으로”라고 입력하거나, 대화 중 언제든 **홈으로 돌아가고 싶을 때** 이 블록이 호출되어 주요 메뉴 카드들을 보여주게 됩니다.

주요 기능 블록 구성 예시 (카드형 응답과 버튼 활용)

튜토리얼에서는 메인 블록 다음에 **제품별 상세 메뉴 블록**을 만드는 방법도 소개합니다. 예를 들어 케이크 챗봇에서 ‘케이크 메뉴’ 블록을 만들어, 4종류 케이크 목록을 카드로 보여주고 각각 “**메뉴 설명**”과 “**주문하기**” 버튼을 달았습니다 ⁶⁶ ⁶⁷. 같은 개념을 기술지원 챗봇에 적용하면, “**오류 코드 목록**” 블록을 만들어 대표적인 오류를 리스트업하고, 각 오류별 세부 설명으로 이동하는 버튼을 제공할 수 있습니다. 또는 “**설치 방법**” 블록에서 제품 설치 과정을 이미지와 함께 안내하고, “**자주 묻는 문제 해결**” 버튼을 통해 FAQ 블록으로 연결할 수도 있습니다.

이렇듯 **카드형**, **리스트형** 등의 다양한 응답 템플릿을 활용하면 정보를 효과적으로 전달할 수 있습니다 (아래 “**응답 설정**” 개념 항목에서 상세 설명). 한 가지 팁으로, **카드/리스트의 설명은 2줄 이하가 권장됩니다** – 그 이상 길어지면 말풍선에서 뒷부분이 “...”으로 잘리기 때문입니다 ⁶⁸. 따라서 핵심만 간략히 쓰고, 자세한 내용은 버튼을 통해 다른 블록에서 보여주는 식으로 설계하는 것이 좋습니다 ⁶⁸.

SNS 링크, 전화걸기 등 기타 버튼 기능

챗봇 응답의 버튼에는 **블록 연결 이외에도** 여러 플러그인 기능을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 튜토리얼에서는 **SNS 블록**에 “**URL 링크**” 버튼을 활용하여 외부 SNS 페이지로 이동하도록 구성했고 ⁶⁹, “**매장으로 연락하기**” 버튼에 ‘전화 걸기’ 기능을 부여하여 사용자가 버튼을 누르면 바로 매장 전화 연결이 되도록 했습니다 ⁷⁰ ⁷¹. 기술지원 챗봇에서도 마찬가지로 “**상담원에게 전화하기**” 버튼을 만들어 전화 연결 플러그인을 쓰거나, “**상세 가이드 보기**” 버튼을 URL 링크로 설정해 자사 홈페이지의 매뉴얼 PDF를 여는 등의 응용이 가능합니다.

버튼에 설정할 수 있는 액션 종류로는 **블록 연결, 웹 링크, 전화, 메시지 전송, 상담직원 연결** 등이 있습니다. “**메시지 전송**”은 버튼 클릭 시 미리 지정된 텍스트를 사용자의 발화로 채팅방에 입력시키는 기능입니다 (예: “영업시간 안내” 버튼 → 사용자의 채팅창에 “영업시간 알려줘”라고 자동 입력). 이를 통해 특정 문장을 입력하도록 유도할 수 있습니다 ⁷².

웰컴 메시지 설정 (Welcome 블록)

웰컴 블록은 사용자가 챗봇에 최초로 진입했을 때 환영 인사를 건네는 역할을 합니다 ⁷³. 신규 사용자에게만 한 번만 노출되고, 이후 같은 사용자가 다시 들어오면 웰컴 메시지는 재발송되지 않습니다 ⁷³. 이 메시지는 챗봇(채널)의 첫인상이므로, 채널이나 서비스의 소개를 짧게 요약하여 사용자에게 챗봇의 목적과 기능을 빠르게 인지시키는 것이 좋습니다 ⁷⁴.

웰컴 블록을 사용하려면 기본값은 “**미사용**”이므로 이를 “**사용 중**”으로 활성화해야 합니다 ⁷⁵. 챗봇 관리자센터 시나리오 메뉴의 웰컴 블록 설정 화면에서 우측 상단 토글 스위치를 켜면 활성화됩니다 ⁷⁵. 활성화한 후, 웰컴 블록 편집 화면에서 봇 응답들을 추가하여 꾸밉니다. 응답 유형은 **최대 3개까지** 조합할 수 있으며, 이미지형, 텍스트형, 카드형 등을 혼합하여 풍부한 환영 메시지를 만들 수 있습니다 ⁷⁶ ⁷⁷.

예를 들어 튜토리얼의 케이크 주문 챗봇 웰컴 메시지는 **매장 이미지 (이미지형 응답)** 한 장, **인사말 텍스트 (텍스트형 응답)** 하나, **주요 메뉴 카드 묶음 (카드형 응답)** 하나로 구성되었습니다 ⁷⁸ ⁷⁹. 기술지원 챗봇의 경우라면, **회사 로고나 제품 이미지를 띄우고, “안녕하세요, 다빛솔루션 기술지원 챗봇입니다.”**와 같은 안내 문구를 텍스트로 넣은 뒤, **주요 문의 유형 버튼들이 달린 카드 혹은 리스트를 추가하는** 식이 좋겠습니다.

- **이미지형 응답:** 웰컴 메시지에 이미지를 넣어 시각적 관심을 끌 수 있습니다. 챗봇 관리자센터에서는 **이미지 파일 업로드 또는 URL 지정** 방식으로 이미지를 추가하며, **최대 10개 이미지까지 올려둘 수 있습니다** ⁸⁰. 이미지가 여러 개면 사용자에게 그 중 하나가 랜덤하게 표시됩니다 ⁸¹. (예: 제품 사진 여러 개를 올려 놓고 접속할 때마다 다른 사진을 보여주기)
- **텍스트형 응답:** 단순 텍스트 메시지로, **버튼이 없을 경우 최대 1000자까지** 입력 가능하며, **버튼 포함 시 최대 400자**로 제한됩니다 ⁷⁷. 여러 개의 텍스트 응답을 쓰는 경우 각각 **128자까지**로 권장됩니다 ⁷⁷. 텍스트 환영 메시지에는 주로 **챗봇 사용 방법이나 안내문**을 넣으면 효과적입니다 (예: “무엇을 도와드릴까요? 하단 메뉴를 클릭하거나 질문을 입력해 주세요.”).
- **카드형 응답:** 이미지+텍스트+버튼이 한 세트인 **BasicCard** 등 템플릿을 사용합니다. 여러 장의 카드를 한꺼번에 보여줄 수도 있으므로, 웰컴 메시지에서 **주요 서비스 요약**을 카드 슬라이드로 제공하기에 적합합니다 ⁷⁹. 챗봇 관리자센터에서는 **BasicCard, CommerceCard** 등 몇 가지 카드 템플릿을 지원합니다.

모든 응답 구성을 마쳤다면, 웰컴 블록 하단의 **전송 타입**을 설정하여 **케로셀**로 모든 응답을 한 번에 보여줄지, **랜덤**으로 환영 메시지 중 하나만 보여줄지를 정합니다 ⁸². 보통 환영 인사는 하나로 충분하거나, 혹은 정해진 몇 개 문구 중 하나만 보여주는 정도로 사용합니다. 응답 노출 순서도 필요시 조정 가능합니다 ⁸³.

주의: 웰컴 메시지는 사용자가 채널에 들어오는 즉시 발송되기 때문에 **심야 시간에도 전송될 수 있습니다** ⁸⁴. 따라서 웰컴 내용에 광고성 문구(예: 쿠폰 홍보 등)를 넣으면 **시간대 관계 없이 사용자에게 가게 되어 불필요한 광고성 정보 전송**이 될 수 있습니다. 이는 관련 법규상 문제가 될 수 있어 **과태료 부과 대상**이 될 수 있으므로, **광고 목적보다는 안내/정보 제공 위주로** 구성하시기 바랍니다 ⁸⁴.

폴백(Fallback) 블록 설정 (이해하지 못한 질문 대응)

폴백 블록은 챗봇이 사용자의 발화를 이해하지 못할 때 호출되는 블록입니다 ⁸⁵. 사용자가 의도와 다른 말을 하거나, 챗봇이 대비하지 않은 질문을 한 경우 이 블록의 응답이 출력됩니다. 폴백 응답에서 중요한 점은 “챗봇이 방금 한 말을 이해하지 못했다”는 사실을 사용자에게 인지시키는 것입니다 ⁸⁶. 그리고 바로 대화를 끝내는 대신, 챗봇을 계속 사용 할 수 있도록 다른 안내를 제공하는 것이 좋습니다 ⁸⁶.

튜토리얼에서는 폴백 블록의 구성 예시로 3개의 텍스트형 응답을 랜덤 전송하도록 설정했습니다 ⁸⁷. 첫 번째 응답은 “죄송해요, 제가 잘 이해하지 못했어요.”와 같이 이해 불가를 알리고 ⁸⁸, 이어서 도움말 블록(홈 화면)으로 돌아가는 안내 버튼을 달았습니다 ⁸⁹ ⁹⁰. 실제로 권장되는 방법 중 하나는 폴백 메시지에 도움말이나 메인 메뉴로 가는 옵션을 넣는 것입니다 ⁸⁹ ⁹⁰. 사용자가 엉뚱한 질문을 해도 챗봇이 그냥 “모르겠다”고 끝내면 대화가 끊기지만, “궁금한 내용을 다시 선택해 주세요: [설치 안내][오류 해결][상담원 연결]” 식으로 다음 행동을 제시하면 사용자 경험을 개선할 수 있습니다.

또한 폴백 블록에서도 전송 타입을 랜덤형으로 설정해 두면, 준비한 여러 개의 폴백 메시지 중 한 가지가 무작위로 출력됩니다 ⁸⁷. 동일한 “못 알아들었어요”라고 해도 표현을 약간씩 달리한 메시지를 2~3개 준비해 두면 대화의 자연스러움이 올라갑니다.

예를 들어 기술지원 챗봇의 폴백 응답 3종 세트:

- 1) “죄송합니다, 문의 내용을 잘 이해하지 못했습니다.”
- 2) “제가 아직 배우지 않은 질문이네요. ‘도움말’을 참고해주세요.”
- 3) “잘 못 알아들었어요. 메뉴에서 원하는 항목을 골라보실래요?” (이 경우 ‘메뉴’ 리스트를 버튼 등으로 제공)

그리고 각 응답 아래에 “처음으로 돌아가기” 또는 “상담원 연결하기” 등의 버튼을 달아두면 사용자가 대화에서 이탈하지 않고 해결책을 찾도록 유도할 수 있습니다.

챗봇 관리자센터에서는 폴백 블록의 텍스트형 응답 아래에도 버튼을 추가하여, 웰컴 블록과 마찬가지로 각종 바로가기를 제공할 수 있습니다 ⁹¹ ⁹². 예컨대 “도움말 보기” 버튼을 누르면 ‘처음으로’ 블록으로 연결되게 할 수 있습니다. 이처럼 하나의 ‘홈’ 블록을 만들어 놓고 폴백에서 항상 홈으로 갈 수 있게 하는 것은 사용자에게 안정감을 주며, 챗봇 설계나 사용에서도 실수를 줄여주는 역할을 합니다 ⁹³.

Tip: 챗봇 개발 중 테스트하기

초기 블록 구성과 응답 설정을 한 뒤에는, 관리자센터 우측 상단의 「봇 테스트」 기능을 활용해 미리 챗봇을 시뮬레이션해 볼 수 있습니다 ⁹⁴. 봇 테스트 창을 열면 실제 카카오톡 대화처럼 챗봇과 대화해 보면서, 의도한 대로 블록이 작동하는지 확인할 수 있습니다 ⁹⁴. 예를 들어 패턴 발화에 등록한 문장들과 유사한 변형 문장들을 입력해 보고, 매칭이 실패하는 경우 해당 발화를 추가로 등록하는 등 테스트→보완 작업을 반복하면 더욱 완성도 높은 봇을 만들 수 있습니다 ⁹⁵.

기술지원 챗봇 적용: 새로운 블록을 만들고 나면 “테스트 모드”에서 직접 여러가지 표현으로 질문을 던져보세요. 예를 들어 **비밀번호 재설정** 블록을 만들었다면 테스트 창에서 “비밀번호를 잊어버렸어요”, “비번 초기화”, “비밀번호 찾기” 등을 입력해봅니다. 혹시 챗봇이 해당 블록을 호출하지 못하고 폴백으로 떨어진다면, 해당 표현들을 발화 패턴에 추가하거나 엔티티를 개선해야 합니다. 이렇게 테스트를 거듭하면서 사용자들이 실제로 할 법한 표현을 최대한 커버하게 되면, 배포 후 사용자 만족도가 높아집니다.

2단계: 플러그인 활용 (사용자 입력 효율화 및 부가 기능)

튜토리얼 2단계에서는 챗봇 응답 및 파라미터 수집 과정에 **플러그인**을 활용하는 방법을 다룹니다 ⁹⁶. **플러그인 (Plugin)**이란, 챗봇이 별도로 정의된 질문이나 기능을 수행하도록 도와주는 부가 요소입니다 ⁹⁷. 크게 “봇 응답 형식에서 사용하는 플러그인”과 “파라미터 설정에 사용하는 플러그인” 두 종류로 나뉩니다 ⁹⁷ ⁹⁸. 간단히 말해, 응답 단계에서 쓰는 플러그인은 버튼에 특별한 기능을 부여하거나 채널의 다른 기능과 연계하는 것이고, 파라미터 단계의 플러그인은 사용자 입력을 편리하게 받도록 UI를 제공하는 것입니다.

튜토리얼 예시 **케이크 주문 챗봇**에서는 아래의 플러그인을 적용했습니다 ⁹⁹ ¹⁰⁰ : 1. **상담직원 연결** – 사용자가 원할 경우 사람 상담으로 전환

2. **쿠폰 제공** – 버튼 클릭 시 카카오톡 채널 쿠폰 발송
3. **주문서 작성** – (파라미터 플러그인) 날짜/시간 입력 폼 제공 등

우리 기술지원 챗봇에서도 1번 기능은 매우 유용하며, 3번과 유사하게 **사용자에게 양식을 입력받는 상황**에 플러그인을 활용할 수 있습니다. (쿠폰 제공은 고객지원 시나리오에는 꼭 필요하지 않을 수 있으나, **만족도 향상을 위해 서비스 쿠폰을 챗봇으로 지급**하는 등의 활용을 고려해볼 수 있습니다.)

(응답) 상담직원 연결하기 플러그인

상담직원 연결은 챗봇 대화를 **1:1 상담원 채팅으로 전환**시키는 기능입니다 ¹⁰¹. 해당 챗봇이 연결된 채널에 **상담톡** 또는 **1:1 채팅** 기능이 활성화되어 있어야 사용 가능하며, 버튼을 누르면 **챗봇 모드에서 사람과의 대화 모드로 전환**됩니다 ¹⁰¹ ¹⁰². 사업자는 카카오톡 채널 관리자센터의 상담Inbox(상담톡)에서 사용자가 보낸 메시지를 확인하고 답변할 수 있습니다 ¹⁰³.

이 플러그인은 **버튼 설정** 시 “**상담직원 연결**”이라는 액션을 선택하면 적용됩니다 ¹⁰². 기술지원 챗봇에서는 **풀백 블록**이나 “**기타 문의**” 블록 등에 이 버튼을 심어두어, **챗봇으로 답변하기 어려운 질문이 들어오면 곧장 상담원이 대응할 수 있게** 하는 것이 좋습니다 ¹⁰⁴ ¹⁰⁵. 예컨대 사용자가 “**이해 안 된다**” 등의 말을 반복해 **풀백 상황**이 지속되면, 마지막 풀백 응답에 “**직원에게 상담 요청**” 버튼을 표시하여 부드럽게 인계할 수 있습니다 ¹⁰⁴ ¹⁰⁵.

(응답) 쿠폰 제공하기 플러그인

카카오톡 채널 쿠폰 플러그인은 챗봇 버튼을 통해 **채널 쿠폰을 발급**해주는 기능입니다 ¹⁰⁶ ¹⁰⁷. 이를 사용하려면 우선 채널 관리자센터에서 **쿠폰을 생성**해 두어야 하며, 챗봇 쪽 버튼 설정에서 “**카카오톡 채널 쿠폰**” 플러그인 유형을 선택하고 발행된 쿠폰을 연결하면 됩니다 ¹⁰⁸ ¹⁰⁷. 사용자가 해당 버튼을 누르면 **쿠폰이 바로 채팅방에 발송**되어, 사용자는 채널쿠폰을 내려받을 수 있습니다.

기술지원 챗봇에서는 일반적으로 **쿠폰 제공**이 핵심 기능은 아니지만, **고객 만족도 제고나 프로모션**을 위해 쓸 수 있습니다. 예를 들어 고객이 챗봇을 통해 지원을 받은 후 **설문에 참여하면 할인 쿠폰 제공** 등의 시나리오를 생각할 수 있습니다. 이때 챗봇이 쿠폰을 자동으로 줘야 한다면 이 플러그인을 활용하면 됩니다.

(파라미터) 날짜/시간 플러그인 적용 (사용자 입력 폼 예시)

파라미터용 플러그인은 되묻기 질문(추가 질문)을 통해 필수 정보를 받을 때, 사용자가 입력을 더 쉽고 정확하게 할 수 있도록 UI를 제공하는 도구입니다 ¹⁰⁹ ¹¹⁰. 예를 들어 케이크 주문 챗봇에서는 사용자가 케이크 **픽업 시간**을 직접 타이핑하면 사람마다 “내일 오전 세 시”, “3시” 등 다양하게 적을 수 있으므로 혼선이 생길 수 있습니다 ¹¹⁰ ¹¹¹. 이를 해결하기 위해 **정해진 포맷의 달력/시간 선택 인터페이스**를 제공한 것이 **날짜/시간 플러그인(sys.plugin.datetime)**입니다 ¹¹² ¹¹³.

우리 기술지원 챗봇에서도 사용자가 **일정이나 시간, 연락처 등을 입력해야 할 때** 이 플러그인을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 “**상담 전화 예약**” 기능이 있다면, 사용자의 희망 날짜와 시간을 받기 위해 **달력/시간 선택 플러그인**을 활용하면

편리합니다. 사용자는 **버튼으로 날짜와 시간을 선택**만 하면 되고, 챗봇은 정확한 형식의 데이터를 얻으므로 오차가 없습니다.

튜토리얼의 적용 과정을 살펴보면: - 블록 편집 화면에서 “**파라미터 만들기**”를 통해 새로운 필수 파라미터를 추가합니다 ¹¹⁴. 이때 파라미터명(예: pickup_time)을 정하고, 플러그인 항목에서 “**sys.plugin.datetime**”을 선택합니다 ^{115 116}. 그러면 해당 파라미터에 달력/시간 선택 UI가 연결됩니다. - 이어서 **되묻기 질문 작성** 단계로 넘어가, 사용자가 값을 입력하지 않았을 때 물어볼 질문 문구를 설정합니다 ¹¹⁷. 예: “픽업하실 날짜와 시간을 선택해주세요.” - 또한 “**버튼명 설정하기**” 옵션을 통해 플러그인의 세부 동작을 설정합니다 ¹¹⁸. 여기서는 매장의 영업 시간에 맞춰 선택 가능 시간을 제한할 수도 있습니다 ¹¹⁸. 예컨대 월~금 9:00~18:00까지만 선택 가능하도록 시간 범위를 지정할 수 있습니다.

이렇게 설정을 마치면, 실제 사용자에게는 **되묻기 질문과 함께 날짜/시간 선택 UI**가 제공됩니다 ^{119 120}. 사용자가 캘린더에서 날짜를, 시계 UI에서 시간을 골라 전송하면, 해당 값이 파라미터에 채워지고 다음 단계로 진행됩니다.

주문서/문의 양식 작성 - 다중 파라미터 수집

튜토리얼 2단계의 후반부는 복수의 파라미터를 차례로 묻는 **주문서 작성** 시나리오를 예로 들었습니다 ¹²¹. 기술지원 챗봇에서도 여러 정보를 순차로 질문하여 접수하는 흐름이 있을 수 있습니다. 예를 들어 “**사용자 문의 접수**” 블록에서 성함, 연락처, 문의 유형, 문의 내용을 차례대로 물어보기 같은 경우입니다. 챗봇 관리자센터에서는 블록 하나에 여러 필수 파라미터를 정의해 두고, 각 파라미터마다 **되묻기 질문**을 설정하면 이러한 **대화형 품**이 구현됩니다 ^{122 123}.

되묻기 질문 설정 팝업에는 다음 요소들이 있습니다 ^{124 125}: - **되묻기 질문 응답**: 실제 사용자에게 보여질 질문 문구들을 정의합니다. 최대 3개까지 변형된 표현을 등록해둘 수 있고, **허용 횟수 내에서는 무작위로 출력됩니다** ¹²⁴. (예: “문의하실 제품명을 알려주세요.”, “어떤 제품에 대한 문의인가요?” 등) - **바로 연결 응답**: 사용자가 버튼 클릭으로 답변을 선택할 수 있도록 미리 답변 옵션을 버튼으로 제공합니다 ¹²⁶. 예를 들어 제품명 파라미터의 경우 인기 제품 3가지를 버튼으로 보여주고 클릭하게 할 수 있습니다. 이렇게 하면 사용자가 직접 타이핑하지 않아도 되어 **오탈자 없이 정확한 입력**을 유도할 수 있습니다 ^{127 128}. - **되묻기 허용 횟수**: 해당 질문을 **최대 몇 번 반복할지** 설정합니다 ¹²⁹. 예를 들어 최대 3회로 설정하면 사용자가 세 번까지 잘못 답해도 세 번 모두 다시 물어봅니다. 횟수를 초과해도 원하는 답을 못 받으면, **포기 메시지**(안내 멘트)를 설정하여 대화를 마무리할 수 있습니다 ¹³⁰. (예: “죄송합니다, 정보를 확인하지 못했습니다. 처음부터 다시 시도해주세요.”) - **되묻기 유효 시간**: 질문에 대해 사용자가 얼마 동안 응답을 하지 않을 때 되묻기 절차를 취소할지 정합니다 ¹³¹. 설정값은 10분~120분 사이에서 선택하며, 시간을 초과하면 해당 파라미터 수집을 중단하고 별도 안내를 출력합니다 ¹³¹. (예: “오랫동안 응답이 없어 대화를 종료합니다.”) 이 유효 시간은 챗봇 시나리오 공통 설정에서도 관리되며, 사용자가 너무 오래 뜸한 경우 질문 맥락이 사라지기 때문에 이에 대비한 시간 제한입니다.

이러한 설정을 각 필수 파라미터마다 해주면, 챗봇은 **질문 → 답변 → 다음 질문의 형태로** 일련의 값을 받아나갈 수 있습니다 ^{123 127}.

튜토리얼의 케이크 주문 예시에서는 **케이크 디자인(cake_design)** 파라미터에 대해 4개의 디자인 옵션(플라워, 팔레트 등)을 **바로 연결 버튼**으로 제시했고, 사용자가 이 중 하나를 선택해야 다음 질문으로 넘어가도록 했습니다 ^{127 128}. 만약 사용자가 임의로 다른 값을 입력하면(예: 오탈자 등) 버튼에 없는 값이므로 챗봇은 그것을 **정답으로 간주하지 않고** 같은 질문을 다시 할 것입니다 ^{127 132}. 이렇게 예상되는 정답 후보를 버튼으로 모두 제시해 놓으면 사용자가 디자인의 도대로 정확히 답변하게 만들어 대화 성공률을 높일 수 있습니다 ¹³².

모든 필수 질문을 완료하면, 챗봇은 마지막으로 **요약/확인** 응답을 출력할 수 있습니다 ^{133 134}. 튜토리얼에서는 사용자가 케이크 주문 정보를 모두 입력한 후 “**주문이 완료되었습니다**”라는 최종 확인 메시지와 함께, “**확인했습니다**”, “**다음에 다시 주문할게요**”, “**주문서를 다시 작성**” 등의 버튼을 제공했습니다 ^{134 135}. 이 예에서 “**확인했습니다**.”를 누르면 대화를 종료하고, “**다음에 다시 주문**”을 누르면 종료 메시지만 출력한 뒤 흐름을 끝냅니다 ^{135 136}. “**주문서 다시 작성**” 버튼은 앞서의 **케이크 메뉴** 블록으로 돌아가 다시 주문 절차를 밟게 합니다 ^{136 137}. 이러한 **분기 처리**는 기술지원 챗봇에서도 비슷하게 응용할 수 있습니다. 예컨대 “**문의 접수 완료**” 후 “**답변 기다리기**”(대화 끝)와 “**다른 질문하기**”(초기 메뉴로 돌아가기) 버튼을 제공하면 사용자가 선택할 수 있겠지요.

마지막으로, 주문(문의) 내용을 실제 처리하려면 **스킬 연결**이 필요합니다¹³⁸. 튜토리얼에서도 “**주문서 확인은 연결된 스킬로 처리된다**”고 언급하며, 판매/예약 등의 실제 구현을 위해 **스킬을 연동하라고 안내합니다**¹³⁹. 이에 대해서는 다음 3단계와 **스킬 개발 가이드**에서 다루겠습니다.

기술지원 챗봇 적용: 예를 들어 “**계정 복구 요청**” 시 여러 정보를 받는 경우: 이름, 이메일, 가입일자 등을 차례로 질문하도록 설정하고, 이메일 입력란에 **이메일 형식 플러그인**(만약 지원된다면)을 적용하면 사용자의 정확한 입력을 유도할 수 있습니다. 각 질문은 2~3회까지 되묻도록 하고, 실패 시 “**정확한 정보를 받지 못해 요청이 취소되었습니다**” 같은 안내를 하여 대화를 종료할 수 있습니다. 모두 답변을 받았다면 “**입력해주셔서 감사합니다. 확인 후 조치하겠습니다.**” 등의 완료 메시지와 함께 “**처음으로 돌 아가기**” 버튼을 달아두면 사용자가 이어서 다른 문의를 할 수 있습니다. 마지막 단계에서 **해당 내용을 티켓으로 생성하는 스킬**을 연동하면, 사용자의 입력이 자동으로 회사의 지원 시스템에 접수되는 자동화 까지 구현이 가능합니다.

3단계: 스킬 및 고급 설정 활용 (동적 응답, 외부 연동 등)

튜토리얼 3단계에서는 **챗봇을 더욱 지능적으로 만드는 방법**들을 소개합니다. 핵심은 **스킬(Skill)**을 활용해 **동적인 응답**을 생성하고, **이벤트 API**로 챗봇이 먼저 메시지를 보내는 기능, **컨텍스트**로 대화 맥락을 연결하는 기능, **카카오싱크 연동** 등입니다^{140 141}. 이러한 고급 기능은 필요에 따라 적용하면 되지만, **기술지원 챗봇**에서도 일부는 매우 유용합니다(예: 스킬을 통한 실시간 데이터 조회, 컨텍스트를 통한 추가 질문 처리 등).

블록에 스킬 연결하기 (동적 응답 구현)

스킬(Skill)이란 챗봇이 블록 실행 시 **외부 프로그램(서버)**의 도움을 받아 **동적으로 답변을 생성하는** 기능입니다¹⁴². 간단히 말해, 블록에 스킬을 붙이면 정해진 텍스트만 답하는 것이 아니라 **프로그래밍된 로직**을 수행한 결과를 사용자에게 보여줄 수 있습니다¹⁴².

예를 들어 튜토리얼에서는 케이크 메뉴 블록에서 “**오늘의 추천 메뉴 뭐야?**” 같은 질문이 들어오면, 매일 바뀌는 추천 메뉴를 웹사이트에서 가져와 답변하고 싶다고 가정했습니다¹⁴³. 이 경우 **스킬을 연결함**으로써 실현할 수 있습니다. **스킬 연결 방법**은 비교적 간단합니다: 블록 편집 화면에서 **파라미터 설정 버튼**을 클릭하고, **스킬 선택 목록**을 펼친 후 **미리 등록한 스킬 이름**을 선택하면 됩니다^{144 145}. 그러면 해당 블록이 실행될 때 **해당 스킬 코드가 동작하고**, 그 결과값을 블록의 응답으로 활용할 수 있게 됩니다^{144 145}.

스킬을 사용하려면 우선 **카카오 i 디벨로퍼스**(developers.kakao.com)에서 **스킬을 등록/구현**해두어야 합니다. 이는 개발자의 영역으로, Node.js나 Python 등으로 **정해진 JSON 포맷의 응답**을 생성하는 API를 만들어 두는 것입니다. 챗봇 관리자센터에는 해당 스킬의 **API 엔드포인트(URL)**와 **키 값** 등을 연결해 두고, 특정 블록에서 그 스킬을 호출하도록 설정하는 식입니다. (이 과정은 이후 “**스킬 개발 가이드**”에서 더 설명됩니다.)

기술지원 챗봇 적용: 스킬을 활용하면 다양한 **기업 내부 데이터**와 연동된 답변을 챗봇이 해줄 수 있습니다. 예를 들어 “**내 제품 보증기간 알려줘**” 블록에 스킬을 연결하여, 사용자가 카카오싱크 등을 통해 인증한 계정 정보를 바탕으로 사내 고객 DB에서 보증기간을 조회해 답변할 수 있습니다. 또 “**현재 서버 상태 어때?**” 같은 질문에 대해 모니터링 시스템 API를 호출해 실시간 서버 상태를 알려줄 수도 있습니다. 즉, 정적인 FAQ 외에 실시간 정보, 개인화 정보 제공이 필요한 경우 **스킬 연동은 필수적입니다**.

튜토리얼에서도 스킬 사용 방법의 자세한 가이드는 **별도 문서**를 참고하라고 안내합니다¹⁴⁶. 기술지원 봇 구축 시에도 개발팀과 협업하여 필요한 스킬들을 구현하고 챗봇에 붙이면, **챗봇의 역할 범위가 크게 확장될 수 있습니다**.

스킬로 JSON 응답 직접 만들기 (고급)

챗봇 관리자센터에서 지원하는 다양한 응답(텍스트, 이미지, 카드 등)은 **모두 JSON 형식**으로 정의됩니다. 개발자는 원한다면 일일이 블록을 GUI로 만들지 않고, **한 번의 스킬 응답으로 복잡한 메시지를 구성**할 수도 있습니다. 튜토리얼에서

는 예시로 ‘처음으로’ 블록 전체를 스키ル 코드로 생성하는 JSON을 보여줍니다 [147](#) [148](#). 코드상으로 BasicCard 여러 개가 carousel 형태로 나열된 JSON이며, 이는 앞서 우리가 수동으로 만든 것과 동일한 구조입니다 [148](#) [149](#).

[150](#) [149](#) 예시 JSON을 보면 **4개의 BasicCard 아이템**(케이크 메뉴, 케이크 픽업, SNS, 매장 안내)이 들어있고, 각 카드에는 **action**과 **label**, **blockId**나 **weblinkUrl** 등이 지정되어 있습니다 [151](#) [72](#). 이처럼 스키ﾙ을 통해 JSON을 직접 내려보내면, 관리자센터에서 블록을 일일이 설계하지 않고도 **동일한 UI 응답**을 생성할 수 있습니다.

물론 이는 개발 역량이 필요하며, 일반적인 FAQ 챗봇은 꼭 이렇게까지 할 필요는 없습니다. 다만 “**응답 타입별 JSON 포맷**” 문서가 제공되므로 [147](#) [152](#), 개발자가 어떤 형식으로 응답을 구성해야 하는지 참고할 수 있습니다. (해당 문서에 각 말풍선 타입에 대한 JSON 예제가 나와 있습니다.)

Event API 활용: 챗봇이 먼저 메시지 보내기

일반적인 챗봇은 사용자가 말을 걸면 응답하는 구조입니다. 그런데 **Event API**를 사용하면 특정 이벤트에 챗봇이 먼저 사용자에게 메시지를 보낼 수 있습니다 [153](#) [154](#). 흔히 “**선톡**” 기능이라고도 하는데, 예를 들어 **예약일시에 알림 보내기**, **정기 공지 broadcast** 등에 활용 가능합니다 [153](#).

Event API를 사용하려면 “**월렛**” 기능이 필수입니다 [155](#) [156](#). **비즈니스 월렛(비즈월렛)**은 챗봇용 캐시(포인트)를 충전/관리하는 시스템으로, Event API로 발송되는 메시지에 과금되는 비용을 지불하는 데 사용됩니다 [157](#). 월렛 생성 및 충전 방법은 별도 가이드를 참고하라고 명시되어 있습니다 [156](#). 쉽게 말해, **선톡 한 건당 15원(부가세 별도)**의 비용이 청구되므로 [158](#), 미리 충전해둔 캐시에서 차감되게 됩니다. 월렛이 연결되지 않은 챗봇은 Event API를 사용할 수 없습니다.

Event API를 통해 어떤 메시지를 보낼 수 있는지 감이 안 온다면, Kakao에서 제공하는 **활용 예시** 문서를 참고해보라는 안내도 있습니다 [158](#) [159](#). 기술지원 챗봇의 경우, **이벤트 기반 알림**으로는 예컨대 “**1:1 문의에 대한 답변이 등록되었습니다**” “**사용자에게 알려주기**”, “**중요 공지(업데이트나 점검 안내) 브로드캐스트**” 등이 생각해볼 수 있습니다. 다만 **사용자 동의 없이 무분별한 선톡은 스팸이 될 수 있으므로**, 반드시 유용한 알림만 보내도록 기획해야 합니다. (예: 사용자가 챗봇에서 알림 수신에 동의한 경우에 한해 발송 등.)

기술지원 챗봇 적용: 만약 고객이 챗봇을 통해 문의 등록을 했고, 나중에 직원이 답변을 남기면 챗봇이 “**문의하신 내용에 답변이 달렸습니다. 확인해보세요.**”라고 먼저 사용자에게 메시지를 보내줄 수 있습니다. 이를 위해 Event API와 월렛을 설정해두면, **고객이 계속 채팅방을 주시하지 않아도 답변이 오면 알림을 받아볼 수 있어 편리합니다.** Event API 사용에는 비용이 따르므로, 이득이 크다고 판단되는 경우에만 도입하면 됩니다.

컨텍스트(Context)로 대화 맥락 이어가기

컨텍스트(Context)는 서로 다른 블록들 사이에 “**연결고리**”를 만들어주는 개념입니다 [160](#). 기본적으로 챗봇은 **사용자 발화 한 번에 하나의 블록**을 매칭해 응답하고 대화를 끝냅니다. 하지만 상황에 따라 **이전 발화의 맥락을 유지한 후속 질문**을 이해해야 할 때가 있습니다. 컨텍스트를 지정하면 여러 블록을 **하나의 컨텍스트 그룹**으로 묶을 수 있고, 그 그룹 내에서는 **문맥을 고려한 발화 처리**가 가능합니다 [160](#).

예를 들어 튜토리얼의 케이크 주문 챗봇에서, 사용자가 케이크 하나 주문한 뒤 “**추가 주문하고 싶어**”라고 말하면, 앞서 주문한 케이크와 연관지어 **주문 추가 흐름**으로 자연스럽게 이어가야 합니다 [161](#). 이를 컨텍스트로 해결할 수 있습니다. 먼저 “**추가 주문**” 관련 블록들과 “**현재 주문**” 블록 등을 같은 컨텍스트로 묶어둡니다. 그러면 챗봇은 해당 컨텍스트가 활성화된 상태에서 “**추가 주문**”이라는 발화를 받으면 올바른 블록을 실행할 확률이 높아집니다. (컨텍스트 내에서는 **블록 간 우선순위 매칭**에 약간의 특례가 생깁니다.)

기술지원 챗봇에서도 컨텍스트를 응용할 시나리오가 있습니다. 예를 들어 **오류 코드 설명** 블록에서 답변을 준 다음, 사용자가 곧바로 “**그럼 해결 방법은?**”이라고 물었을 때, 이전에 이야기되던 오류 코드에 대한 해결책을 찾아줘야 합니다.

이때 **오류 코드 설명 블록과 해결 방법 블록을 같은 컨텍스트로 묶어두면**, 사용자가 명시적으로 오류 코드를 다시 언급하지 않아도 맥락을 이어 답변할 가능성이 높아집니다. (예: A오류 설명 후 “해결 방법은?” → “A오류 해결 방법 안내” 블록 실행.)

컨텍스트 설정은 **블록 편집 시 컨텍스트 이름을 지정하여 같은 이름으로 그룹화하는 방식으로 이뤄집니다**. 챗봇 관리자 센터의 “**컨텍스트**” 주요 개념 문서에 더 자세한 사용법이 있으니 참고하면 좋습니다 ¹⁶². 다만 컨텍스트를 남용하면 의도 파악이 모호해질 수 있으므로, 정말 필요한 경우에만 신중하게 적용하는 것이 바람직합니다 ¹⁶³.

사용자 정보 수집 및 인증 – 카카오싱크 플러그인 활용

기술지원 챗봇에서 종종 필요한 기능 중 하나는 **사용자 인증입니다**. 즉, 고객의 신원을 확인하거나 회원 가입 유도, 개인화된 정보 조회 등이 있을 수 있습니다. 이를 편리하게 처리하도록 **카카오싱크(Kakao Sync) 플러그인**을 연동할 수 있습니다 ¹⁶⁴ ¹⁶⁵.

카카오싱크는 간편 회원가입 및 정보제공을 위한 카카오 플랫폼으로, 챗봇 대화 중에도 **화면 전환 없이** 사용자에게 개인 정보 제공 등의 팝업을 띄우고, 사용자 기본정보(이름, 이메일 등)를 챗봇이 전달받을 수 있게 합니다 ¹⁶⁵ ¹⁶⁶. 예를 들어 챗봇에서 “회원 인증하기” 버튼을 누르면 **카카오계정으로 간편가입/로그인** 창이 뜨고, 사용자가 동의하면 챗봇이 사용자 프로필 정보를 받아와 이후 대화에 활용할 수 있습니다. 이를 통해 고객 맞춤 응답(예: “김지원 님, 환영합니다.”)이나 **회원 전용 서비스**를 제공할 수 있습니다.

카카오싱크 플러그인을 쓰려면 준비 단계가 좀 있습니다: - 먼저 **카카오톡 비즈니스 채널과 카카오 디벨로퍼스의 비즈니스 앱이 모두 개설되어 있어야 하며**, 두 개를 서로 연결해 놓아야 합니다 ¹⁶⁷ ¹⁶⁸. (이 작업은 채널 관리자센터와 디벨로퍼스 설정에서 이뤄집니다. 비즈니스 채널 인증도 필요합니다 ¹⁶⁹.) - **챗봇 관리자센터**에서는 위 연결이 정상적으로 완료되면 자동으로 “**인증 블록**”이 생성됩니다 ¹⁶⁹ ¹⁷⁰. **인증 블록**은 카카오싱크 플러그인 전용 블록으로, 이 블록에서 사용자에게 동의 항목을 받아오는 **파라미터**를 설정할 수 있습니다. - 챗봇에 **운영 채널과 개발 채널**을 모두 설정해두어야 합니다 ¹⁷¹. 개발 채널(테스트 용)로 충분히 점검 후 운영 채널(실제 사용자용)에 배포하는 구조입니다. 채널-앱 연결 방법은 별도 가이드 (“**카카오톡 채널 연결하기**”)를 참고합니다 ¹⁷¹. - **중요: 환경 변화 시 재설정** – 만일 채널/앱 연결 정보를 변경하거나, 앱 설정을 바꾸면 **인증 블록을 초기화 및 재설정해야 합니다** ¹⁷² ¹⁷³. 그렇지 않으면 플러그인이 오작동할 수 있습니다.

여기에는 몇 가지 체크 리스트가 있습니다 ¹⁷⁴ ¹⁷⁵: - **운영 채널과 개발 채널 모두 챗봇에 연결되었는지** (둘 중 하나만 연결되면 안 됨). - 디벨로퍼스 앱에서 “**간편가입 사용**”이 ON으로 활성화되어 있는지 ¹⁷⁶ ¹⁷⁷. - **카카오싱크 플러그인 Redirect URI**가 정확히 입력되어 있는지 (디벨로퍼스 설정) ¹⁷⁶. - **챗봇 마스터 계정이 해당 디벨로퍼스 앱의 편집자 (EDITOR)** 이상 권한을 가지고 있는지 ¹⁷⁷. - 운영/개발 채널이 같은 앱에 연결되어 있는지 (서로 다른 앱에 연결되어 있으면 안 됨) ¹⁷⁸ ¹⁷⁹. - 운영 채널에서 동작 안 할 때는 **배포를 했는지** 확인 (개발에서만 되고 운영에서 안 되면 미배포 가능성) ¹⁸⁰.

이 모든 설정을 제대로 마치면, **챗봇에 Kakao Sync 플러그인을 적용할 수 있습니다**. 인증 블록에서 필요한 필수 파라미터(예: 사용자 이메일, 전화번호 등)를 설정하고 다른 블록에서 해당 **인증 블록을 호출하면**, 챗봇 대화 중에 곧바로 간편가입 등의 팝업이 뜨고 사용자가 정보를 제공할 수 있습니다 ¹⁸¹ ¹⁸². 이후 챗봇은 **사용자 정보를 변수로 저장해 활용**할 수 있습니다.

예를 들어 “**내 AS 진행 상황 조회**” 기능을 구현한다고 하면, 먼저 카카오싱크로 사용자를 인증받아 **사용자 고유 ID**를 얻은 뒤, 그 ID로 사내 시스템에서 AS 진행상황을 조회해 답변하는 흐름을 만들 수 있습니다. 이처럼 **챗봇 + 카카오싱크 + 스킬을 조합하면 개인화 서비스가 가능해집니다**.

카카오싱크 플러그인에 대한 세부 내용은 Kakao 개발자 문서의 **카카오싱크 플러그인 가이드**를 참고하라고 링크되어 있습니다 ¹⁶⁵ ¹⁸³. 구현 시 해당 문서를 보며 설정하시면 됩니다.

기술지원 챗봇 적용: 다빛솔루션의 챗봇에 고객 전용 정보 확인 기능(예: 구매내역 조회, 라이선스 키 확인 등)을 넣고 싶다면 카카오싱크로 사용자 인증을 먼저 거치게 할 수 있습니다. 고객이 처음 챗봇 이용 시 회원 연동을 해두면, 그 이후에는 "내 정보"나 "나의 문의 현황" 같은 질문에 챗봇이 개인별 응답을 해줄 수 있습니다. 이를 통해 보안이 필요한 정보도 비교적 안전하게 제공 가능하며, 상담원이 일일이 신원확인하는 과정을 줄일 수 있습니다. (예: "홍길동님, 지난주 접수하신 문의 티켓 번호 1234는 현재 처리 중입니다." 같은 응답)

지금까지 챗봇 관리자센터의 튜토리얼 단계를 기술지원 챗봇 관점에서 살펴보았습니다. 다음으로, **챗봇 관리자센터의 주요 개념과 설정 항목들을 하나씩 자세히 설명하고, 역시 기술지원 봇에의 활용 팁을 함께 소개합니다.**

챗봇 관리자센터 주요 개념 정리 (기능별 설명과 적용 예시)

챗봇 관리자센터에는 알아두어야 할 여러 **핵심 개념**들이 있습니다. 이는 일종의 용어 및 기능 설명으로, 챗봇을 설계/운영할 때 자주 마주치게 됩니다. 아래에서는 공식 가이드의 주요 개념들을 하나씩 풀어 설명하고, **기술지원 챗봇을 예로 들어 어떻게 활용하는지 덧붙이겠습니다**:

시나리오 (Scenario)

시나리오는 챗봇이 제공하는 하나의 서비스 단위를 말합니다¹⁸⁴. 쉽게 말해, **챗봇 메뉴의 대분류**에 해당합니다. 한 챗봇 안에는 여러 가지 시나리오가 존재할 수 있고, 각 시나리오는 그 안에 관련된 여러 블록들의 모음으로 이루어집니다^{40 41}.

예를 들어 금융 상담 챗봇이라면 시나리오로 “예금 문의”, “대출 문의”, “카드 안내” 등이 있을 수 있고^{185 186}, 기술 지원 챗봇이라면 “설치 안내”, “오류 해결”, “계정 문의” 등이 각각 하나의 시나리오가 될 것입니다. 시나리오는 구조적으로 **여러 블록을 체계적으로 그룹핑**하는 역할을 하기 때문에, 챗봇 설계시 어떤 시나리오들이 필요한지 먼저 정리하는 것이 중요합니다^{41 38}.

챗봇마다 항상 포함된 기본 시나리오가 하나 있습니다¹⁸⁷. 이 기본 시나리오 안에는 웨컴 블록, 폴백 블록, 탈출 블록이 기본 제공되며, 이를 제외한 나머지 시나리오는 제작자가 자유롭게 추가합니다^{187 48}. 기본 시나리오는 삭제나 이름 변경이 불가하며, 나머지 커스텀 시나리오는 필요에 따라 언제든 추가/삭제/편집 가능합니다¹⁸⁸.

시나리오별로 설정할 수 있는 공통 속성들도 있습니다. “**시나리오 설정**” 메뉴에서 현재 챗봇의 **공통 되묻기 질문 제한**(횟수, 시간)과 **봇 리스트 메뉴 사용 여부** 등을 정의할 수 있습니다^{189 190}. 이 부분은 뒤에 **파라미터 설정(되묻기)과 봇 리스트 메뉴** 항목에서 추가로 설명하겠습니다.

기술지원 챗봇 팁: 시나리오를 구분할 때 사용자 입장에서 생각해야 합니다. 고객이 문의하려고 하는 주제들이 곧 시나리오가 됩니다. 처음 기획 단계에서 기술지원 챗봇의 시나리오 목록을 명확히 정하면 **메뉴 구성**도 깔끔해지고, 각 시나리오별로 담당자가 나눠서 블록을 작성하기에도 좋습니다. 또한 시나리오 이름은 챗봇 내부 관리용이지만, 가능하면 **사용자가 보게 될 메뉴 이름**과 통일하거나 쉽게 매칭되게 짓는 것이 관리에 편리합니다. (예: 시나리오 이름을 “설치”로 하고, 사용자에게 노출되는 버튼 텍스트는 “설치 방법 안내” 등)

블록 (Block)

블록은 챗봇 대화의 가장 작은 응대 단위입니다. 하나의 블록이 하나의 **사용자 의도(Intent)**를 처리하며, 그 안에 사용자가 할 법한 **발화 표현들과 챗봇의 답변 내용**을 설계합니다⁴⁴. 사용자가 챗봇에게 하는 질문 **한 가지에 대응하는 답변 세트**라고 생각하면 됩니다. 예를 들어 기술지원 챗봇에서 “**비밀번호를 잊어버렸어요**”라는 의도를 처리하는 블록 하나, “**E101 오류가 뭔가요**”를 처리하는 블록 하나, 이런 식입니다.

블록은 특정 시나리오에 속하며, 시나리오 내부에서 여러 블록들이 모여 전체 시나리오 기능을 구현합니다 ⁴¹ ⁴⁰. 블록 구성 요소는 세 가지로 볼 수 있습니다: 1. **발화 패턴**: 사용자의 예상 질문 표현들 (유사한 의미의 문장들을 여러 개 등록 가능)

2. **액션/스킬**: 블록이 실행되며 수행할 작업 (없을 수도 있고, 외부 스킬 호출 등이 여기에 해당)
3. **봇 응답**: 사용자에게 보여줄 답변 내용 (텍스트, 이미지, 버튼 등 조합)

블록의 **식별자는 고유 ID**(관리자센터가 자동 발급)와 **이름**으로 관리됩니다. 관리자는 이름을 자유롭게 변경 가능하므로, 역할을 알아보기 쉽게 짓는 것이 좋습니다. 예: **오류_E101설명**, **계정_비번초기화**, **FAQ_환불정책** 등.

블록 간에는 기본적으로 서로 독립적이지만, 버튼으로 연결하거나 컨텍스트로 묶어서 순서 흐름을 만들 수 있습니다. 예를 들어 A 블록의 응답 버튼을 B 블록에 연결하면, 사용자가 그 버튼을 눌러 B 블록으로 이동하게 됩니다. 이는 **하이퍼링크처럼 블록을 연결하는 방식입니다**. 앞서 튜토리얼에서 ‘처음으로’ 블록의 각 버튼을 다른 블록과 연결한 것이 이런 개념입니다 ⁶¹.

또한 한 블록이 끝난 후 자동으로 다른 블록을 이어 실행하도록 설정하는 기능(시퀀스)은 제공되지 않지만, **컨텍스트**를 이용해 유사한 효과를 낼 수 있습니다 (다음 항목 참조).

기술지원 챗봇 팁: 블록 하나에는 한 가지 질문에 대한 답변만 넣도록 설계하세요. 만약 하나의 질문에 너무 많은 내용을 담으면 관리가 어려워지고, 사용자에게 장황한 답변이 나갈 수 있습니다. 예를 들어 “**오류 해결**”이라는 큰 주제 하나에 모든 오류별 답변을 다 넣지 말고, 오류 코드별로 블록을 쪼개 관리하세요. 또한 블록 이름에 번호를 매겨 시나리오 내 순서를 표시하거나 카테고리를 표시해두면 (예: **오류01_E101**, **오류02_E202** …) 나중에 블록이 많아져도 찾기 수월합니다.

발화 패턴 (사용자 발화)

발화 패턴이란 사용자가 말을 거는 표현 형태들을 말합니다. 챗봇 관리자센터에서 블록을 만들 때 “**사용자 발화**”란에 여러 문장을 등록하게 되는데, 이것들이 곧 패턴들입니다 ¹⁹¹. 챗봇 엔진은 사용자의 실제 입력 문장이 등록된 패턴과 어느 정도 일치하면 해당 블록을 실행합니다 ¹⁹².

패턴 매칭의 원리: 단순한 키워드 매칭이 아니라 형태소 분석과 엔티티 태깅 기반의 패턴 매칭이 이뤄집니다 ¹⁹³ ¹⁹⁴. 예를 들어 가이드의 그림에서는 “**제주도 날씨 알려줘**”라는 발화문에 대해 **{제주도}** 와 **{날씨}** 부분을 엔티티로 태깅해 패턴화한 예시가 나옵니다 ¹⁹⁵ ¹⁹⁶. 이렇게 중괄호{}로 표시된 엔티티 부분은 해당 발화의 핵심 의미 요소로 간주되고, 나머지 문장은 비교적 유연하게 처리됩니다 ¹⁹⁵ ¹⁹⁶.

즉 사용자 입력 문장이 등록된 패턴과 정확히 일치하지 않아도, 핵심 엔티티 단어들이 같으면 챗봇이 같은 의도로 인식할 수 있습니다 ¹⁹² ¹⁹³. 반면 “**좀, 너무**” 등의 부사나 어미 변형 등은 의도 파악에 중요하지 않으므로 챗봇이 무시합니다 ¹⁹⁷ ¹⁹⁸. 예컨대 사용자가 “**비밀번호 좀 잊어버렸는데요…**”라고 해도 챗봇은 “**비밀번호 잊어버렸**” 패턴으로 인식합니다. 따라서 패턴 문장을 작성할 때 너무 사소한 표현까지 다 넣을 필요는 없습니다 ¹⁹⁷ ¹⁹⁸.

엔티티 태깅: 발화 패턴에 **{ }** 를 써서 엔티티(Entity)를 표시하면, 그 부분은 어떤 단어든 해당 엔티티 범위에 속하면 매치됩니다. 예를 들어 **{@제품명}** 고장이 났어요 라고 패턴을 등록하고 엔티티 **제품명**에 여러 제품 이름 (Alpha, Beta 등)을 등록해 두면, 사용자가 “Alpha 고장이 났어요”든 “Beta 고장이 났어요”든 모두 한 패턴으로 처리됩니다 ¹⁹¹ ¹⁹⁹. (엔티티에 대해서는 다음 항목에서 자세히 설명합니다.) 실제로 챗봇 관리자센터 UI에서는 **발화 입력**란에 문장을 쓰면 엔진이 자동으로 밑줄 표시를 하는데, 이 밑줄이 붙은 단어들은 **시스템이 엔티티 후보로 인식한 부분**입니다 ¹⁹⁹. 제작자는 그 부분을 드래그하여 실제 엔티티로 태깅하거나, 밑줄이 안 붙은 부분도 수동으로 드래그해 엔티티로 지정할 수 있습니다 ¹⁹⁹ ²⁰⁰. 태깅이 완료되면 해당 발화 패턴이 생성되며, **{엔티티명}** 형태로 저장됩니다 ²⁰¹ ²⁰².

기술지원 챗봇 팁: 패턴 문장 많이 등록할수록 좋습니다. 한 블록당 수백 개도 입력 가능하므로, FAQ 자료 등을 최대한 활용해 다양한 질문 표현을 넣으세요 ²⁰³ ²⁰⁴. 다만 앞서 말한 것처럼 불필요하게 어미만 다른 문장들을 전부 넣을 필요는 없습니다 ²⁰⁵ ²⁰⁶. 엔티티 태깅을 잘 활용하면 네 가지 문장을 한 줄의 패턴으로 압축시킬 수도 있습니다 ²⁰⁷ ²⁰⁸. 예컨대 “이 제품 주문하고 싶어요 / 이 제품 예약하고 싶어요” 둘 다 같은 의미라면, 주문하다 만 등록해도 ML이 “예약하다”를 유사 의미로 처리할 수 있습니다 ²⁰⁹ ²¹⁰. 특히 ML+ 기능이 활성화되어 있다면 (기본 활성화됨), 챗봇이 흔한 동의어/오타는 스스로 학습하므로 일일이 다 입력하지 않아도 되는 경우가 많습니다 ²⁰⁹ ²¹⁰.

또한 **스몰톡(small talk)** 등 본질과 상관없는 대화 패턴은 최소한으로 하거나 과감히 빼는 것이 좋습니다 ²⁰⁶. 예를 들어 고객지원 챗봇이라면 “안녕”이나 “너 이름이 뭐니” 같은 질문에 답할 수 있게 하는 것도 좋지만, 그보다는 한정된 개발 리소스를 실제 고객지원 질문 패턴에 집중하는 편이 낫습니다 ²⁰⁶ ²¹¹. (챗봇의 성격상 간단한 인사말 정도는 답변하도록 한 블록 정도 두면 충분합니다.)

엔티티 (Entity)

엔티티(Entity)는 챗봇이 인식할 수 있는 용어들의 집합으로, 쉽게 말해 단어장 또는 사전입니다 ²¹². 엔티티를 잘 활용하면, 챗봇이 다양한 표현을 한 범주로 묶어 이해할 수 있게 됩니다. 예를 들어 “날씨 알려줘” 패턴에서 지역명을 파라미터로 받게 하고 싶다면, 미리 지역 엔티티에 서울, 부산, 제주 등 지명을 등록해두고 패턴을 {@지역} 날씨 알려줘로 만들어 둘 수 있습니다. 그러면 사용자가 어떤 지역을 말하는 그에 엔티티에만 있으면 일괄 처리할 수 있습니다 ²⁰⁸ ²¹³.

엔티티가 없다면 챗봇 제작자는 사용자 발화의 모든 변형을 일일이 등록해야 할 것입니다 ²¹⁴. 가령 케이크 주문 예시에서 “플라워 케이크 주문할게요”, “팔레트 케이크 예약하고 싶어요” 등 4가지 변형을 다 써넣어야 하는데, 엔티티로 {케이크종류}와 {주문하기동사} 등을 써두면 한두 줄로 압축할 수 있습니다 ²¹⁵ ²¹⁶. 실제로 @cake_design @cake_order 하나의 패턴으로 “플라워 케이크 주문/예약…” 등 여러 문장을 커버하는 식입니다 ²⁰⁸ ²¹⁶.

엔티티는 시스템 엔티티와 나만의 엔티티(사용자 정의 엔티티)로 구분됩니다. 시스템 엔티티는 날짜(sys.date), 시간(sys.time), 숫자(sys.number) 등 자연어 처리 엔진이 기본적으로 인식하는 유형들입니다. 예를 들어 “내일 모례”라는 말을 시스템 엔티티 sys.date로 자동 태깅해주는 식입니다. 사용자 정의 엔티티는 제작자가 자유롭게 정의하는 목록으로, 예를 들어 제품명 엔티티를 만들고 그 안에 “Alpha, Beta, Gamma” 등의 제품명을 엔트리로 등록할 수 있습니다.

엔티티를 정의할 때의 팁: - 엔티티 이름은 가급적 영문으로 짓는 것을 권장합니다 ²¹⁷ ²¹⁸. 예: coffee_menu (영문이 짧고 명확하며, 나중에 JSON 등에서 혼동을 줄임). - 엔티티 유형(엔트리) 안에 대표 날말들을 대표값으로 등록합니다 ²¹⁷ ²¹⁸. 예: coffee_menu 엔티티에 “아메리카노, 카페라떼, 모카” 등을 대표 엔트리로. - 동의어(synonym)는 그 대표 엔트리와 같은 의미를 가진 표현들을 적습니다 ²¹⁹ ²²⁰. 이때 대소문자나 공백은 구분하지 않아도 됩니다 ²¹⁹ ²²⁰. (예: “아메 리카노”, “아메리카노” -> 동일 처리) - 시스템 엔티티와 이름 충돌 주의: 만약 사용자 엔티티명을 sys.date처럼 시스템 엔티티 이름과 똑같이 만들면, NLP 과정에서 동명이의 엔티티 중 사용자 엔티티를 우선 태깅해버려 이상하게 동작할 수 있습니다 ²²¹ ²²². 그러므로 사용자 엔티티 이름을 지을 때 sys.로 시작하지 않도록, 혹시 시스템에 있는 이름과 겹치지 않도록 유의하세요.

또 엔티티 일괄 업로드 기능이 있습니다. CSV 파일로 엔티티 엔트리와 동의어를 정리하여 한꺼번에 올릴 수 있습니다 ²²³ ²²⁴. 이때 CSV는 UTF-8 인코딩이어야 하며 ²²³ ²²⁵, 엔트리 파일 업로드 메뉴에서 해당 CSV를 선택하면 표 형태로 미리보기 후 업로드됩니다 ²²⁴ ²²⁶. 업로드 시 데이터 양에 따라 몇 초간 지연될 수 있으니, 완료 전에 저장 버튼을 누르지 말 것이 안내되어 있습니다 ²²⁷. (즉, 로딩이 다 될 때까지 기다렸다가 엔티티를 저장해야 합니다.)

기술지원 챗봇 팁: 기술지원 분야에서는 전문 용어, 제품명, 오류 코드, 지역명 등 다양한 엔티티 후보가 있습니다. 이를 잘 분류해서 엔티티로 만들면 발화 패턴 작성 작업량이 크게 줄고 챗봇 응답 품질이 향상됩니다 ²²⁸. 예컨대 오류코드 엔티티에 “E101, E102, ...”와 각 코드의 동의어(다른 표기법)가 있

다면, 사용자가 “에러101”이라고 쳐도 E101로 인식시킬 수 있습니다. 또 제품명 엔티티에 제품 풀네임과 약칭을 모두 넣어두면, “NX-500”을 “500 모델”이라고 해도 같은 것으로 처리됩니다.

엔티티를 만들 때는 **포괄적인 큰 범주 엔티티를 만들고 그 안에 세부 항목을 넣는 것이 좋습니다** ²²⁹ ₂₃₀. 예를 들어 오류코드라는 하나의 엔티티 안에 E101, E102 등을 모두 넣는 식입니다. 그리고 엔티티간 계층 구조는 지원되지 않으므로, 이름과 내용으로 범주를 구분합니다 (예: 제품_하드웨어, 제품_소프트웨어 두 개로 나누거나, 하나의 제품명 엔티티에 유형 필드를 두어 식별).

파라미터 설정 (Parameter & Slot Filling)

파라미터(Parameter)란 챗봇이 사용자로부터 입력받아야 할 값을 의미하며, 주로 다단계 질문 시나리오에서 사용됩니다. 필수 파라미터를 블록에 정의해두면, 챗봇은 해당 블록이 실행될 때 그 값을 확보하기 전까지 사용자에게 되묻는 질문을하게 됩니다 ¹⁹⁰ ₂₃₁. 이를 **Slot Filling** 과정이라고도 부릅니다.

예를 들어 “A/S 신청하기” 블록을 만들면서 필요한 파라미터로 이름(name), 연락처(phone), 문제 유형(issue) 등을 지정해두면, 사용자가 “A/S 신청”이라고 입력했을 때 챗봇은 곧바로 이 블록의 답변을 주는 대신, “고객님 성함을 알려주세요.” → … → “연락 받을 전화번호를 입력해주세요.” → … 이런 식으로 순차적으로 물어봅니다. 모든 필수 파라미터가 채워지면 비로소 최종 응답 (예: “접수되었습니다”)을 출력합니다 ²³² ₁₃₄.

챗봇 관리자센터에서 파라미터 설정은 블록 편집화면 하단의 “파라미터 설정” 영역에서 관리합니다. 여기서 “+” 버튼으로 파라미터를 추가하고 이름, 질문 유형, 플러그인 적용 여부 등을 지정합니다 ¹¹⁴ ₁₁₆. 질문 문구(되묻기 질문)와 정답 버튼(바로 연결 응답), 허용 횟수/시간 등을 앞서 튜토리얼 2단계에서 설명한 대로 구성합니다 ¹²⁴ ₂₃₃. 파라미터 추가 순서대로 질문이 진행되며, 만약 순서를 바꾸고 싶으면 목록 상에서 드래그로 순서 변경이 가능합니다 (웹 UI에서 지원).

파라미터에는 **플러그인 적용**이 가능하다고 위에서 다뤘는데, 예를 들어 날짜/시간, 숫자키패드, 주소검색 등 편의를 위한 플러그인이 있습니다. sys.plugin.datetime, sys.plugin.phoneNumber 등의 플러그인을 선택하면 해당 입력 양식을 사용자에게 제공합니다.

모든 파라미터 응답을 받으면, 챗봇은 그 값을 변수 형태로 저장합니다. 이 값들은 해당 블록의 봇 응답 안에서 치환자로 사용 가능하고, 또는 **스킬 호출** 시에도 함께 전송됩니다. 예를 들어 사용자 이름을 name 파라미터로 입력받았다면, 봇 응답에 “[name]님, 접수 완료되었습니다.”라고 넣어두면 실제 사용자명으로 채워져 나갑니다. 또한 스킬 연동 시 HTTP 요청 바디에 name 값이 포함되어 전송되므로 서버 측에서 활용할 수 있습니다.

기술지원 챗봇 팁: 파라미터 설정은 주로 상담 티켓 발행, 서비스 신청, 설문조사 등에 유용합니다. 예를 들어 챗봇으로 간단한 장애 신고 접수를 받으려면, “장애 접수” 블록에 증상 설명(symptom), 발생 일시(date), 연락처(contact) 등의 파라미터를 정의해두면 됩니다. - 질문 순서: 증상을 먼저 입력받고 → 언제 발생했는지(날짜/시간 플러그인 사용) → 연락 받을 번호(전화번호 플러그인 사용) - 각 단계마다 예상 답변을 버튼으로도 제공 (예: 증상 질문에 “전원이 안 켜짐”, “오류 메시지 나타남” 등의 바로 연결 버튼)
- 입력 다 받으면 “신고가 접수되었습니다 [접수번호]. 곧 조치하겠습니다.”라는 응답 출력.

또한 이렇게 받은 내용은 내부 시스템에 **자동으로 등록**되면 편리하겠지요. 그러려면 마지막에 **스킬을 연동**해, 수집한 파라미터들을 회사 서버의 API로 전송하여 티켓을 생성하도록 할 수 있습니다. (자세한 것은 스킬 항목 참조)

응답 설정 (Response Setting)

응답 설정은 챗봇 블록이 사용자에게 어떤 형태의 메시지를 보낼지 구성하는 부분입니다. 챗봇 관리자센터는 다양한 말 풍선 타입을 지원하며, 대표적으로 텍스트, 이미지, 카드, 리스트, 버튼 템플릿 등이 있습니다. 한 블록 내에 여러 개의 응답을 조합할 수도 있습니다 (예: 텍스트 + 이미지 + 버튼들).

주요 응답 종류와 특징: - **텍스트형 응답**: 가장 기본적인 말풍선으로, 순수 텍스트만 들어갑니다. 짧은 답변부터 긴 설명 글까지 모두 가능하나, 길이가 길 경우 가독성에 유의해야 합니다. 최대 1000자(버튼 없을 때) 또는 400자(버튼 있을 때) 입력 가능하며, 여러 개 텍스트를 연속으로 보내면 각 128자까지 권장됩니다 ⁷⁷. - **이미지형 응답**: 단독 이미지 또는 이미지 몇 개를 랜덤/슬라이드로 보여줄 때 사용합니다. JPG, PNG 등의 이미지를 업로드하면 해당 사진이 말풍선으로 전송됩니다. 여러 이미지를 한 응답으로 올리면 하나만 보내거나(랜덤) 여러 장을 묶어서(슬라이드) 보낼지 선택할 수 있습니다 ^{80 81}. - **버튼 템플릿**: 사실 독립된 응답 타입이라기보다, 다른 응답 (텍스트형 등)에 버튼을 붙이는 기능입니다. 텍스트형 응답 아래 버튼을 추가하면 사용자가 그 버튼을 눌러 특정 액션을 실행할 수 있습니다. 버튼 액션으로 블록 이동, 전화 걸기, 웹 링크 열기, 상담원 연결, 메시지 입력, 복합 동작(스킬 실행) 등이 설정 가능합니다. - **카드형 응답**: 이미지 + 제목 + 설명 + 버튼들을 한 세트로 묶은 BasicCard 템플릿을 이용합니다. 여러 장의 카드를 한 번에 보내 슬라이드 형태로 보여줄 수 있는 케로셀(Carousel) 방식이 장점입니다. 사용자에게 선택지를 그래픽하게 제시하고 싶을 때 유용합니다 (예: 제품 카탈로그, 메뉴 목록 등). - **리스트형 응답**: BasicCard와 유사하나 세로로 길게 한 화면에 목록을 보여주는 템플릿입니다. 텍스트 위주 정보를 나열할 때 좋습니다. 예를 들어 FAQ 질문 5개를 리스트로 짧게 보여주고 클릭하면 각각 답변 블록으로 이동하게 할 수 있습니다. 리스트 템플릿도 버튼 액션을 넣을 수 있습니다. - **커머스 카드, 예약 카드 등**: Kakao에서 제공하는 특수 템플릿으로, 상품 정보나 예약 정보를 표시할 때 사용합니다. 기술지원 챗봇에서는 직접 쓸 일은 드물지만, 예를 들어 부품 구매 링크를 제공한다거나 할 때 커머스 카드를 고려할 수 있습니다.

전송 타입: 응답이 여러 개일 때 한 번에 다 보여줄지, 하나만 보여줄지 등을 설정하는 옵션입니다 ⁸². 기본값은 “케로셀”이며, 이 경우 해당 블록에 설정한 모든 응답이 순서대로 또는 슬라이드 형태로 사용자에게 전송됩니다. “랜덤”으로 바꾸면 그 중 하나만 무작위 전송됩니다 ⁸². 또 “리스트형” 응답을 여러 개 사용했다면 전송 시 자동으로 하나의 리스트에 합쳐 보여주기도 합니다 (같은 종류 응답들의 경우). 이 설정은 웨컴 블록, 폴백 블록 등에서 유용하게 쓰이는데, 예를 들어 폴백 메시지 3개를 등록해두고 랜덤으로 하나만 보내도록 하면 매번 같은 문구 반복을 피할 수 있습니다 ⁸⁷.

기술지원 챗봇 팁: 정보의 성격에 맞는 응답 포맷을 선택하는 것이 중요합니다 ^{234 235}. 예를 들어 긴 가이드 텍스트(예: 설치 절차 설명 5단계)라면 리스트형이나 여러 텍스트 말풍선을 나누어 보내는 것이 좋습니다. 반면 비주얼한 자료(회로도 이미지, 제품 사진 등)이 있다면 이미지형이나 카드형으로 보여주세요.

또한 Emoji 등도 적극 활용 가능합니다. 텍스트 안에 등의 이모지를 넣으면 강조 효과를 줄 수 있고 ^{236 236}, 반복 등장하는 이모지를 브랜드 심볼처럼 사용할 수도 있습니다 ^{236 237}. 예를 들어 중요한 안내마다 를 붙이면 사용자도 해당 메시지를 눈여겨보게 되겠지요. 이모지는 가독성 향상에 도움이 되니 적절히 섞어보세요 ^{236 237}.

응답 설계시 또 하나 유념할 점은, 한 번에 너무 많은 정보를 주지 않는 것입니다. 사용자들은 모바일 화면에서 채팅 형태로 보기 때문에, 한 메시지에 텍스트가 수백 자 쓸어지면 읽기 어렵습니다. 대신 여러 개 말풍선으로 나누어 단계별로 보여주거나, 필요하면 다음을 선택하도록 유도하는 것이 좋습니다. 예를 들어 FAQ 답변도 처음엔 요약만 보여주고 “자세히 보기” 버튼을 눌렀을 때 상세 내용을 추가로 보내는 식으로 할 수 있습니다. 이는 사용자의 인지 부하를 줄이고 대화형 인터페이스의 장점을 살리는 방향입니다.

컨텍스트 (Context)

앞서 튜토리얼 부분에서 설명한 컨텍스트(Context)는 대화의 맥락 ID라고 볼 수 있습니다. 챗봇 관리자센터에서 컨텍스트를 설정하면, 여러 블록들을 하나의 컨텍스트 이름으로 그룹핑할 수 있고 ¹⁶⁰, 그 그룹 내에서는 이전 대화 흐름을

고려한 의도 파악이 가능해집니다. 즉, 컨텍스트가 다르면 같은 발화라도 다른 의미로 처리될 수 있고, 컨텍스트가 같으면 어느 블록에서 하던 말인지 이어서 이해할 수 있습니다.

예를 들어 **A 컨텍스트**에 속한 블록들이 있고, **B 컨텍스트**에 속한 블록들이 있다고 합시다. 사용자가 A 컨텍스트 내 대화를 하던 중 “취소”라고 말하면 A 컨텍스트에서의 취소 의도를 처리하는 블록이 실행될 것입니다. 하지만 B 컨텍스트 상황에서 “취소”라고 하면 다른 의미로 쓰일 수 있겠죠. 컨텍스트를 나누지 않고 전역에서 “취소” 한 개만 처리하도록 하면, 어떤 상황에서든 똑같이 동작해버려 의도치 않은 흐름 종료 등이 발생할 수 있습니다. **컨텍스트별로 의도 해석을 다르게 가져갈 필요가 있을 때** 이 기능을 씁니다 [160](#) [163](#).

기술지원 챗봇에서 컨텍스트 적용 예: - **문서 상세 보기 컨텍스트**: 사용자가 FAQ 목록에서 하나를 선택해 상세 답변 블록으로 들어간 상황을 가정. 이때 그 상태에서 “다른 질문”이라고 말하면 원래는 플백으로 볼 수 있으나, **컨텍스트를 ‘FAQ상세’로 유지한 채 “다른 질문”을 처리하면 FAQ 목록으로 돌아가기로 해석되도록** 할 수 있습니다. - **연속 질문 컨텍스트**: 사용자가 “A제품 오류가 났어요”라고 해서 해결책을 봇이 제시한 후, 바로 이어 “B제품은 괜찮나요?”라고 물었다고 합시다. 일반적으로는 “B제품은 괜찮나요?”만 보면 맥락 파악이 어렵지만, 앞서 A제품 얘기를 했던 **대화 흐름(Context)** 안이라면 이것을 “**B제품의 상태는?**”으로 이해하도록 유도할 수 있습니다.

컨텍스트 설정은 블록 편집 화면에서 **컨텍스트 이름 필드를 채우는 방식**으로 합니다. 같은 이름을 가진 블록들은 동일 컨텍스트로 분류됩니다. 또한 **시나리오 수준**에서도 기본 컨텍스트가 적용되는 것으로 알고 있으나, 세밀한 사용법은 Kakao 가이드에 나와 있으니 구축 시 참고하면 됩니다 [162](#).

주의할 점은, 컨텍스트를 남발하면 **블록 매칭 로직이 복잡해져 예기치 않은 결과를 낳을 수 있습니다**. 따라서 **자연스러운 흐름을 위해 꼭 필요한 곳** (예: 추가 주문 흐름, Q&A 꼬리질문 흐름 등)에서만 쓰는 것이 좋습니다. 잘 활용하면 챗봇이 사용자의 맥락을 기억하는 듯한 똑똑한 효과를 줄 수 있지만, 잘못 설정하면 오히려 **매칭률이 떨어질 수 있음을 명심하세요**.

Event API (이벤트 API를 통한 선특)

Event API는 챗봇이 사용자의 발화 없이도 먼저 메시지를 보내는 기능입니다 [153](#). 예를 들어 **예약 전 알림, 특정 조건 도달 시 안내** 등에서 활용됩니다. 카카오톡에서는 사용자가 채널을 추가한 상태라면 **봇이 Push 메시지를 보내는 것**이 가능하며, 이를 Event API로 제어합니다.

Event API 사용 절차: 1. **Biz 상점 또는 비즈니스 인증 채널 개설** – 이미 챗봇을 운영하려면 비즈니스 채널이어야 하므로 충족됨. 2. **비즈니스 월렛 생성 및 연결** – 앞서 언급했듯이, Event API 메시지는 **건당 과금(15원)**되므로, 결제 수단인 **월렛**을 연결해야 합니다 [157](#) [156](#). 월렛은 Business 플랫폼의 **비즈월렛 메뉴**에서 생성하며, 이후 챗봇 관리자센터 설정에서 그 월렛을 연결합니다. 3. **Event API 호출 구현** – 챗봇에서 Event API를 보내려면 **Kakao i Open Builder**의 **Event API 가이드**에 따라 **REST API 요청**을 보내야 합니다. 주로 챗봇과 독립된 외부 서버 또는 백엔드에서 일정 시점에 HTTP POST를 날려 챗봇 메시지를 트리거합니다. 이때 필요한 **봇 ID, 사용자 ID, 메시지 템플릿** 등을 포함하여 요청 합니다. 4. **사용자 동의 고려** – 서비스 성격에 따라 **사용자에게 메시지 발송 동의를 얻어야 할 수도 있습니다**. 예를 들어 광고성 안내를 Event API로 보낼 경우 **별도 수신 동의가 없으면 불법입니다**. 그러나 기술지원 봇에서 **본인이 요청한 정보** (예: 문의 답변)를 보내주는 것은 일반적인 서비스 범위로 보일 수 있습니다.

Event API는 **Notification Center(알림센터)**와도 연관될 수 있는데, 이는 뒤에서 설명할 **알림센터**에서 모니터링합니다. Event API로 보낸 선특 메시지의 성공/실패, 잔액 부족 알림 등이 **알림센터**에 표시될 것입니다.

실제 사례: 사용자 A가 챗봇으로 “정전이 발생했어요”를 신고했다고 합시다. 그리고 2시간 뒤 정전 문제가 해결되었습니다. 이때 담당자가 **Event API 호출**을 통해 사용자 A에게 “**고객님, 신고하신 정전 문제가 해결되었습니다. 지금 정상 이용 가능하십니다.**”라는 메시지를 챗봇 명의로 보낼 수 있습니다. 사용자 A는 마치 챗봇이 먼저 후속 안내를 해주는 경험을 하게 됩니다.

기술지원 챗봇 팁: Event API는 **꼭 필요한 알림에만 사용하세요**. 남발하면 이용자가 채널 차단을 해버릴 수 있고, 비용도 누적됩니다. 기술지원에서는 주로 **1:1 문의 답변 통보, 장애 공지** 등에 활용 가치가 있습니다. 그리고 **반드시 월렛 잔액**을 모니터링하여, 잔액 부족으로 메시지가 누락되지 않게 유의해야 합니다. (이 부분은 관리자가 **비즈월렛 메뉴나 알림센터**에서 확인 가능합니다.)

플러그인 (Plugin)

플러그인은 챗봇 관리자센터에서 **제공하는 부가 기능** 모음입니다. 크게 두 가지로 구분됩니다: - **응답 플러그인**: 챗봇 응답 메시지에 첨부되는 기능들. (예: 상담원 연결, 채널쿠폰, 위치공유 등) - **파라미터 플러그인**: 사용자 입력 편의를 위한 UI 제공. (예: 날짜/시간 선택, 파일 첨부 등)

이미 튜토리얼 단계에서 **상담직원 연결, 쿠폰, 날짜시간 선택** 플러그인을 다뤘습니다. 추가로 알면 좋은 플러그인 몇 가지: - **지도 플러그인 (sys.plugin.location)**: 사용자의 위치 정보를 받아올 수 있는 플러그인입니다. 사용자가 버튼을 누르면 카카오맵과 연동해 **현재 위치 전송** 또는 **지도에서 위치 선택** 등을 할 수 있습니다. 기술지원에서 **가까운 서비스 센터 찾기** 같은 기능에 활용 가능하며, 사용자의 GPS 동의를 얻어 위치좌표를 파라미터로 받을 수 있습니다. - **파일 업로드 플러그인**: 현재 Kakao 챗봇 플랫폼에서는 **사용자가 파일을 업로드하도록 하는 기능은 기본 제공되지 않는 것으로 알려져 있습니다.** (※ 2025년 현재) 만약 추후 이미지 업로드 등을 지원하는 플러그인이 생기면, 예를 들어 **오류 화면 사진 전송하기** 같은 시나리오에 쓸 수 있을 것입니다. 다만 보안 문제로 함부로 열어놓지 않을 가능성도 있습니다. - **텍스트 입력 보조 플러그인**: 예를 들어 전화번호, 이메일 같은 걸 입력받을 때 **숫자 패드나 이메일 키보드**를 자동으로 띄우는 기능 등이 있을 수 있습니다. (카카오 플랫폼에서 제공하는지는 확인 필요) 만약 있다면 파라미터 타입에 따라 자동 적용되거나 플러그인 형태로 선택할 수 있을 것입니다.

플러그인 설정 위치: 응답 플러그인은 **버튼 액션 종류 선택**에서 고르면 되고, 파라미터 플러그인은 **파라미터 추가 시 플러그인 종류 선택**에서 설정합니다.

기술지원 챗봇 팁: 플러그인을 잘 활용하면 **사용자 경험(UX)**을 크게 향상시킬 수 있습니다. 예를 들어 “**상담 사진 전송**” 같은 기능이 현재 없다면, 우회적으로 “**카카오톡 채널 채팅방 기능**”을 안내할 수 있습니다. (참고로 카카오톡 채널에는 **사용자가 사진을 보내면 챗봇이 받는 기능은 제공되지 않음**.) 대신, **상담원 연결 후 사진을 보내달라고 하거나, 이메일/웹으로 보내달라고** 챗봇이 안내하는 수동 플랜B로 대처합니다. 이 부분은 플랫폼 한계이므로, **챗봇에서 불가능한 일은 명확히 불가능하다고 안내하는 것도 좋은 사용자 경험입니다.** (괜히 시도하게 해놓고 안 되면 더 실망하므로.)

요약하면: 플러그인은 **챗봇의 손과 발을 조금 더 움직이게 해주는 도구입니다**. 적재적소에 활용하여, 사용자가 **직관적으로 입력하고 손쉽게 원하는 작업을 수행하도록** 도와주세요 [238](#) [119](#).

스킬 (Skill)

스킬(Skill)은 챗봇에 **개발자가 작성한 커스텀 로직**을 연결하여 **동적인 응답이나 외부 시스템 연동**을 가능케 하는 기능입니다 [142](#). 챗봇 관리자센터에서 제작한 블록들은 기본적으로 **정적인 Q&A**만 처리하지만, 스킬을 붙이면 **프로그래밍된 답변이 가능합니다** [239](#).

스킬은 Kakao i 오픈빌더 시절부터 제공된 개념으로, **HTTP 웹훅(Webhook)** 형태로 동작합니다. 개발자는 자신의 서버나 클라우드 함수(AWS Lambda 등)에 **Skill API**를 구현하고, 챗봇 관리자센터에 그 스킬을 등록합니다 (스킬 이름과 URL, 시크릿키 등을 설정). 그리고 특정 블록에서 그 스킬을 **호출하도록** 설정하면, 사용자가 그 블록을 트리거했을 때 챗봇 시스템이 해당 URL로 **요청(JSON)**을 보내고, **응답으로 받은 JSON**을 사용자에게 대신 전달합니다.

스킬의 구조: - **입력**: 사용자 발화 정보, 파라미터, 컨텍스트, 사용자 프로필 등이 JSON으로 실립니다. 예: 사용자가 “주문 내역 알려줘”라고 했고 **order_id** 파라미터가 1234로 채워져 있다면, 이 데이터가 스킬 쪽으로 전송됨. - **처리**: 개발자 서버에서는 받은 정보를 토대로 **로직 수행** (예: DB 조회, 외부 API 호출 등) 후, Kakao 챗봇 양식에 맞는 응답

JSON을 만듭니다. - 출력: JSON에는 **버전**, **템플릿(Object)** 등이 포함되며, 여기서 템플릿 내용이 곧 봇 응답이 됩니다 [240](#) [150](#). 예를 들어 응답으로 BasicCard 두 개가 들어있다면, 사용자에게 카드 두 장이 가는 겁니다.

스킬 등록/적용 방법: 1. **스킬 등록:** 챗봇 관리자센터 또는 Kakao Developers에서 스킬을 새로 만들고 API Gateway 정보 입력. (관리자센터 UI에서는 “**스킬**” 메뉴가 별도로 있어, 여기서 추가할 수도 있습니다. 해당 메뉴에서 Endpoint URL, Timeout, Security key 등을 설정) 2. **스킬 테스트:** 관리자센터의 **스킬 테스트** 툴이나 cURL 등을 이용해 제대로 JSON 출력력이 되는지 확인. 3. **블록에 적용:** 블록 편집 화면 > **파라미터/스킬 설정** > **스킬 추가**. 해당 블록에 미리 등록한 스킬명 선택 [144](#). 4. **테스트:** 봇 테스트 창 등에서 해당 블록 유도하여 스킬 응답 제대로 오는지 확인. 만약 에러가 난다면 “**스킬 오류 내역**” 메뉴에서 실패 내역과 에러 로그를 볼 수 있습니다 (이 부분은 다음 항목에서).

스킬 활용 예시 (기술지원 봇): - **DB 조회형:** “내 AS 상태 조회” → 스킬이 사내 AS DB를 조회해 진행 상황을 텍스트로 반환. - **API 연동형:** “최신 드라이버 버전 알려줘” → 스킬이 회사 다운로드 서버 API를 호출해 최신 버전 번호를 받아와 응답. - **계산/로직형:** “간이 진단 테스트” → 스킬이 여러 조건 분기를 처리하여 사용자 증상에 따른 맞춤 조언을 생성해 응답. - **멀티 턴 유지형:** “네/아니오” 등 사용자 추가 답변을 받아야 하는 복잡한 시나리오도, 스킬 내 로직으로 다룰 수 있지만 이것은 고급 활용이며 컨텍스트/파라미터로도 가능.

스킬을 사용하면 사실상 **챗봇의 한계를 백엔드 로직으로 모두 보완**할 수 있습니다. 단, **스킬 개발/운영은 전적으로 개발자 측 몫**이므로 회사 내 개발 역량과 인프라가 필요합니다. 카카오에서는 “**스킬 만들기**”, “**스킬 적용하기**” 등의 공식 가이드와 함께, GitHub에 Node.js 예제 코드 등을 제공하고 있으니 참고하면 좋습니다.

기술지원 챗봇 팁: 스킬 개발 시 **응답 JSON 포맷**을 정확히 따라야 합니다. 작은 쉼표 실수로도 응답이 내려가지 않을 수 있으므로, Kakao가 제공하는 **JSON 템플릿 예시**를 적극 활용하세요 [147](#) [152](#). 또한 **타임아웃**(기본 3초) 안에 응답이 없으면 실패로 간주되므로, **스킬 로직은 가급적 빠르게 수행되어야 합니다**. 오래 걸리는 작업은 챗봇보단 다른 경로가 나을 수 있습니다.

그리고 스킬 응답 내용 중에는 **사용자 발화에 대한 재검증(validation)**을 하는 “**블록 연결**” 형태도 가능합니다. 예를 들어 사용자가 “형광등이 나갔어요”라고 했을 때 스킬이 의도를 파악해 “**전구 교체 방법**” 블록을 대신 **호출하게** 하는 것도 이론상 가능한데, 이는 고급 테크닉이므로 먼저 기본적인 스킬 구현부터 숙달하는 것이 좋습니다.

마지막으로, **스킬 보안**에도 신경 써야 합니다. 카카오에서 보내오는 요청에는 **검증용 시크릿키**가 포함되므로, 서버에서 이를 확인해 **허가된 호출인지 체크**하는 것이 권장됩니다. 또 사용자 개인 정보나 중요 데이터를 다루는 경우 적절히 **암호화/마스킹**해 응답해야 합니다.

배포 (Deployment)

배포(Deploy)는 챗봇 수정 내용을 실제 운영 채널에 적용하는 과정입니다. 챗봇 관리자센터에서 시나리오나 블록을 만들고 수정한 것들은 우선 **개발 모드**(테스트용 채널)에만 적용됩니다. 이를 **실제 사용자들이 사용하는 운영 채널**에 반영하려면 “**배포**” 단계를 거쳐야 합니다 [26](#).

배포 버튼은 관리자센터 상단 혹은 메뉴의 “**배포**” 섹션에 있습니다. 배포를 실행하면 **최대 수십 분** 내에 변경사항이 사용자 쪽 챗봇에 반영됩니다 [26](#). (튜토리얼에서는 최대 30분 정도 걸릴 수 있다고 언급합니다 [26](#).)

개발 채널 vs 운영 채널: 챗봇을 만들 때 기본으로 **개발용 채널**과 **운영용 채널** 두 개를 연결하게 됩니다. 개발 채널은 주로 **테스트 용도**로, 소수의 테스트 계정으로만 접근하거나, “**봇 테스트**” 기능으로 검증하는데 쓰입니다. 운영 채널은 실제 **사용자에게 공개된 채널**입니다. 배포하지 않으면 개발 채널에만 변경사항이 있고 운영 채널엔 옛 버전이 남아 있습니다. 배포를 수행하면 개발 채널 버전이 운영 채널에 올라타게 됩니다.

부분 배포: Kakao 플랫폼에서는 (2025년 현재) 부분 배포나 단계적 룰아웃 같은 기능은 없고, **전체 배포만 지원합니다.** 따라서 실수로 잘못 수정한 내용이 있더라도 일단 배포하면 모두 반영됩니다. 그러므로 배포 전에 **충분한 테스트**가 필수입니다.

배포 이력 관리: 관리자센터의 “**작업이력**”이나 “**배포 이력**” 메뉴에서 과거 배포 내역을 볼 수 있습니다. 언제 누가 배포 했고 어떤 변경이 있었는지 확인 가능하며, 필요시 **이전 버전으로 복구하는** 기능은 현재 제한적으로만 제공될 수 있습니다 (일부 항목에 대해서만 가능하거나, 제공 안 될 수도 있음).

자동 배포: 배포는 수동으로 트리거해야 합니다. 챗봇을 수정했다고 해서 자동으로 운영에 반영되지 않습니다. 이는 안전성을 위한 것이므로 꼭 **중요 변경 후 배포 누락하지 않도록** 유의해야 합니다. 특히 여러 관리자가 협업하는 경우 “최신 FAQ 반영했는데 왜 사용자에게 옛 답변이 나오지?” 하는 상황은 대부분 **배포를 깜빡해서** 그렇습니다.

기술지원 챗봇 팁: 운영 중에는 **배포 시간**도 전략적으로 선택하세요. 배포 직후에는 챗봇이 약간 불안정 할 수 있고(구성 변경으로 인한 캐시 갱신 등), 혹 버그가 있으면 즉시 사용자에게 영향이 갑니다. 가급적 **이용자가 적은 시간대**에 배포하는 것이 안전합니다. 또한 크게 **개편하거나 새로운 시나리오 추가** 시에는 사전에 채널 공지로 “챗봇 업데이트 예정 안내” 등을 띄워두면 좋습니다.

그리고, **배포를 했는데 반영이 안 된 것 같다**면 알림센터 확인 및 캐시 확인을 해보세요. 때로는 사용자 쪽 카카오톡이 이전 캐시를 보고 있는 경우도 있습니다. 그런 경우 **채팅방을 나갔다 들어오거나, 일정 시간 (최대 10분~)** 지나면 제대로 보입니다. 그래도 안 되면 **배포 로그/에러**를 확인해야 합니다.

학습 (Learning)

학습 메뉴는 챗봇 운영 중에 축적되는 **사용자 발화 데이터를 분석/활용하는** 곳입니다. 특히 챗봇이 이해하지 못한 발화들을 수집하여, 향후 챗봇이 답변할 수 있도록 학습시키는 역할에 초점을 둡니다.

예를 들어 사용자가 어떤 표현으로 질문했는데 해당 블록의 패턴에 없어서 챗봇이 풀백으로 대응했다면, 그 **발화문은 “미매칭 발화”**로 학습 섹션에 기록됩니다. 관리자는 학습 화면에서 그 발화를 보고, **적절한 블록에 매핑하거나 새 블록을 만들 것인지** 결정할 수 있습니다 ^{241 242}. 튜토리얼 예시로 “**신상품 입고 언제 돼?**”라는 질문을 챗봇이 모르면 학습 템에 쌓이고, 관리자가 그걸 보더니 “아, 신상품 입고 문의가 자꾸 들어오네, 이걸 대답하는 블록을 만들어야겠다” 하고 블록을 추가한 뒤 그 질문을 매핑하면 이후부터는 챗봇이 답할 수 있게 됩니다 ^{242 243}.

학습 메뉴에서는 대개 다음을 제공합니다: - **미답변 발화 리스트:** 챗봇이 인식 못 한 사용자 질문 목록과 빈도수. - **추천 매핑:** AI가 판단하기에 “이 발화는 혹시 X 블록 의도와 비슷하지 않을까요?”라고 추천해주는 기능. 관리자 승인 시 해당 발화가 X 블록 패턴에 추가됨. - **일괄 처리 기능:** 다수 발화를 선택해 한꺼번에 삭제하거나 특정 블록에 추가하는 기능. - **정답률 통계:** 사용자가 물어본 질문 중 챗봇이 적절히 답변한 비율 등을 표시.

기술지원 챗봇에서는 출시 후 **실제 고객들이 어떤 표현을 쓰는지** 예측하기 어렵기 때문에, 학습 데이터를 주기적으로 모니터링하며 **챗봇을 개선해야 합니다.** 예컨대 “전원이 안 켜져요”라는 표현을 당연히 인식할 줄 알았는데 사용자는 “**불이 안 들어와요**”라고 표현할 수 있습니다. 그런 **언어 표현 차이**를 학습 메뉴가 잡아줍니다.

또한 **의도별 혼동 사례**도 파악 가능합니다. “**로그인**”이라는 말이 **계정 시나리오**에도 쓰이고 **사이트 사용법 FAQ**에도 쓰일 때, 챗봇이 어느쪽으로 인식했는지 데이터를 보면 의도 분류를 더 세밀히 해야 할지 판단할 수 있습니다.

기술지원 챗봇 팁: 학습 데이터 관리는 챗봇 운영의 핵심입니다 ^{241 242}. 챗봇을 배포하고 나서 꾸준히 학습 메뉴를 살펴 **새로운 질문 유형**을 발견하면 빠르게 시나리오에 반영하세요. 또한 자주 틀리는 철자나 용어도 수집되므로, **엔티티 동의어** 추가 작업도 여기서 합니다. 예를 들어 “**계쩡**” 같은 오탏가 많이 보인다면 **계정** 엔티티에 동의어로 넣어둘 수 있습니다.

학습 데이터는 고객의 니즈 파악에도 도움이 됩니다. 만약 “환불” 관련 질문이 많다고 학습 리스트에서 보인다면, 해당 내용을 공식 FAQ에 추가하거나 챗봇에 블록을 만들어 대응해야겠죠. 혹은 챗봇 범위를 넘는 요구(예: “이모티콘 추천해줘”)가 많다면, 챗봇 소개/가이드에서 “이 챗봇은 기술 문의 전용입니다” 등을 명시해 사용자 기대치를 조정할 수도 있습니다.

통계 (Statistics)

통계 메뉴에서는 챗봇 이용 현황에 대한 각종 정량 지표를 제공합니다. 예를 들어 일일 이용자 수(DAU), 총 발화 건수, 블록 호출 빈도, 세션 지속 시간 등입니다. 이를 통해 챗봇의 성과를 측정하고 개선 방향을 찾을 수 있습니다.

Kakao 비즈니스 플랫폼에서 제공하는 챗봇 통계에는 일반적으로: - 사용자 수 및 대화 세션 수 - 몇 명이 챗봇을 쓰고, 몇 회의 대화(세션)가 오갔는지. - 발화량 - 총 메시지 수, 사용자 발화 대 챗봇 응답 비율 등. - 인텐트(블록)별 호출수 - 어떤 블록(의도)이 가장 많이 호출되었는지 ²⁴⁴. 예: “매장 대표 메뉴” 블록이 100회, “영업시간” 블록이 50회 호출됨. - 이탈률, 전환율 - 대화를 시작한 사람 중 얼마가 중간에 이탈했는지, 또는 목표 행동(설문 제출 등)을 완료했는지. - 사용 시간대, 채널 추가 경로 등 기타 메타 정보.

튜토리얼에서는 분석 - 통계/인사이트 메뉴에서 “어떤 블록이 가장 많이 호출되었는지”, “사용자 유저율이 얼마인지” 등을 확인할 수 있다고 언급합니다 ²⁴⁴ ²⁴⁵. 예시로 “매장 대표 메뉴 블록” 호출수가 가장 높다면 사용자가 그 정보를 가장 궁금해한다는 것을 알 수 있고, 거기에 이미지를 추가하거나 내용을 보강함으로써 만족도를 높일 수 있다고 합니다 ²⁴⁵ ²⁴⁶.

기술지원 챗봇에서도 통계는 FAQ 개선 및 챗봇 ROI 분석에 도움됩니다. - 호출 많은 블록 = 인기 질문: 이를 분석해 고객 관심사를 파악하고, 관련 정보를 더 잘 준비합니다. - 호출 거의 없는 블록: 불필요한 Q&A였는지, 홍보 부족인지 검토 합니다. - 이탈률: 예를 들어 사용자들이 “문의 등록” 절차 도중 50%가 이탈한다면, 질문이 너무 많거나 어려운 부분이 있다는 신호일 수 있습니다. 그럼 절차를 간소화하거나 안내를 보완하는 등 개선을 합니다. - 상담원 전환율: 상담원 연결된 세션 비율이 높다면, 챗봇의 답변이 충분치 않거나 특정 이슈를 챗봇이 처리 못함을 의미합니다. 그런 이슈를 챗봇 답변으로 커버하도록 확장하는 것 또한 고려해볼 수 있죠.

통계 지표는 챗봇 개선뿐 아니라 경영 관점에서도 중요합니다. 챗봇 도입으로 상담 톡 감소율, 업무 효율 증가 등을 수치로 보여줄 수 있기 때문입니다. 예를 들어 챗봇이 월 1만건 문의를 처리했고 그중 30%만 상담원에게 넘어갔다면, 70% 자동응대율을 달성한 것입니다. 이는 업무량 절감 효과를 수치화한 것으로, 추후 챗봇 고도화 투자나 운영 유지 근거로 활용 가능합니다.

기술지원 챗봇 팁: 통계를 정기적으로 리뷰하세요 (예: 주간/월간 단위). 특히 FAQ 업데이트 주제 선정에 활용할 수 있습니다. 만약 통계에서 “펌웨어 업데이트 방법” 관련 질문이 상위권을 차지하는데 챗봇 답변이 미흡하다면, 해당 부분을 콘텐츠로 보강해야 합니다.

또한 이벤트 전후의 통계 변화를 살펴 특정 시기에 문의가 폭증하는지 등을 확인할 수 있습니다. 예컨대 신제품 출시 후 관련 질문 폭증 -> 이에 맞춰 챗봇에 신제품 Q&A를 사전에 준비하면 좋습니다. 반대로 챗봇이 도입된 후 전체 문의량이 어떻게 변했는지도 추적해볼 만 합니다. (이건 채널 상담 통계와 같이 보면 좋음)

Tip: Kakao 비즈니스 관리자센터의 통계 외에도, 필요하다면 별도 로그 수집을 할 수 있습니다. 예를 들어 스킬 서버를 거치는 중요한 대화의 경우 자체 DB에 로그를 쌓아 더 상세히 분석하거나, Google Analytics 연동으로 유저 행동 흐름을 파악하는 등 고도화도 가능하지만, 기본 제공 통계만으로도 대부분의 인사이트는 얻을 수 있습니다.

인사이트 (Insight)

인사이트는 통계와 유사하지만, 조금 더 고차원적 분석이나 특별 지표를 의미합니다. 카카오 챗봇 관리자센터의 **분석 - 인사이트** 탭에서는 일반 통계 수치를 넘어, 시각화된 차트나 AI가 제공하는 의미있는 통찰을 보여줄 수 있습니다 (예: 사용자 발화 군집 분석, 감성 분류 등).

현재 (가이드 시점) 카카오 챗봇 인사이트에서는 주로 세션별 이탈률, 재진입률이나 고객 만족도 추정치 같은 것들이 있을 것으로 예상됩니다. 튜토리얼에서는 “사용자가 챗봇을 통해 얼마나 유지되는지(이탈하지 않고 정보를 얻었는지)” 등의 데이터를 인사이트에서 볼 수 있다고 합니다 ^{244 245}. 예컨대 챗봇 사용자가 100명 중 80명이 원하는 정보를 얻고 대화를 마쳤다면 **유지율 80%**로 판단할 수 있을 것입니다. 나머지 20%는 아마 도중에 포기하거나 상담원에게 넘어갔겠지요.

또 다른 인사이트 예로, 블록 호출 순서 분석 등이 있습니다. “처음에는 메뉴 블록이 호출되고, 그 다음 FAQ 블록이 많이 이어진다” 등 **주요 대화 흐름 파악**이 가능하면, 사용자의 대표 경로를 알 수 있습니다. 이를 통해 챗봇 시나리오를 더 최적화할 수 있습니다 (예: 사람들 대부분이 A → B → C 순으로 눌러 결국 문의 접수까지 오니까, 아예 A에 접수 지름길을 제공하자 등).

감정 분석도 인사이트에 포함될 수 있습니다. 만약 사용자의 발화에 긍정/부정 감정 점수를 매겨 “우리 챗봇과 대화한 사용자들의 70%는 긍정적인 톤이었다” 같은 데이터를 뽑을 수 있다면, 전반적인 **챗봇 서비스 만족도**의 간접 지표가 될 수 있습니다. (현재 카카오 챗봇에 감정 분석 기능이 있는지는 확실치 않음. 다만 **별점 평가** 등을 챗봇에 추가해 수집하기도 합니다.)

기술지원 챗봇에서 얻을 수 있는 인사이트 활용: - **FAQ 개선 포인트**: 어떤 흐름에서 이탈이 많은지 => 해당 부분 답변 퀄리티 개선. - **사용자 관심 주제**: 어떤 기능은 거의 사용 안 되고 있다 => UI에서 숨기거나 제거 고려. - **챗봇 ROI**: 특정 기간에 챗봇이 처리한 건수 vs 상담사 처리건 비교 => 챗봇의 효율 수치화. - **사용자 피드백 반영**: 인사이트에는 없지만, 사용자 발화 내용 중 욕설/불만 등이 있으면 따로 표시될 수 있음. 이를 통해 챗봇에 대한 불만 사항 (예: “왜 제대로 답 못해”, “별로 도움이 안 되네”)이 많으면 성능 향상 필요 신호입니다.

기술지원 챗봇 팁: 인사이트는 숫자 너머의 맥락을 읽는 데 집중하세요. 예를 들어 유지율 50%라면 “절반은 챗봇 답변에 만족 못했다”일 수 있고, 반대로 “절반은 상담원 연결을 원해서”일 수도 있습니다. 해당 수치의 원인을 데이터 다른 부분과 종합적으로 살펴봐야 합니다.

또한 **특이사항**이 감지되면 (예: 특정 블록 이탈률 급증) 원인을 찾아 신속히 대응해야 합니다. 아마 그 시나리오에 오류가 있거나, 관련 이슈가 발생했는데 챗봇 답이 부실해서일 수 있습니다. 인사이트는 이처럼 **챗봇 운영의 조기경보 시스템**으로 삼을 수도 있습니다.

카카오 플랫폼은 꾸준히 인사이트 기능을 확장하고 있으므로, 새로운 지표들이 생기면 공식 가이드 업데이트를 확인하고 활용하면 좋습니다.

권한 (Permissions)

권한 메뉴에서는 챗봇 관리에 대한 접근 권한 설정을 다룹니다. 이는 여러 명이 함께 챗봇을 운영할 경우 매우 중요합니다. 기본적으로 챗봇 생성자는 **마스터(Owner)** 권한을 가지며, 이 마스터는 다른 카카오계정을 관리자(Admin)나 에디터(Editor) 등으로 초대할 수 있습니다 ⁷. 각 역할은 권한 범위가 다릅니다: - **마스터**: 모든 권한 보유. 봇 삭제, 멤버 초대/삭제, 설정 변경 등 가능. - **관리자**: 시나리오/블록 수정, 배포 등 운영 권한 대부분 가능. (마스터 관련 일부만 제외) - **에디터**: 컨텐츠 수정 가능하나, 배포나 멤버 관리 등은 제한. - **뷰어**: (존재할 경우) 보기만 가능하고 편집 불가.

실제 Kakao 비즈니스 플랫폼에서는 권한 관리를 카카오i 오퍼레이터나 Kakao Workspaces 등을 통해 할 수도 있습니다. 그러나 챗봇 관리자센터 내에도 “관리자” 메뉴(또는 설정 내 멤버 관리)가 있어, 현재 이 챗봇에 연결된 **멤버 리스트**와 **권한 레벨**을 보여줍니다 ²⁴⁷. 거기서 초대 링크 발송이나 권한 변경을 수행할 수 있습니다.

협업 팁: 여러 명이 동시에 챗봇을 편집하면 **작업 충돌**이 발생할 수 있으므로, **역할 분담**을 정해두면 좋습니다. 예: 한 사람은 FAQ 콘텐츠 작성 (에디터), 다른 한 사람은 기술 스킬 개발 (관리자), 또 다른 사람은 최종 검수/배포 (마스터) 등.

또한 **권한에 따라 접근 가능한 메뉴**가 달라집니다. 예를 들어 뷰어는 통계만 볼 수 있고 학습 편집은 못한다든지 하는 식입니다. 이러한 세부 권한 표는 공식 가이드나 관리자센터 도움말에 명시되어 있을 것입니다.

기술지원 챗봇 팁: 회사 보안 정책상 **챗봇 수정 권한을 최소화해야** 할 수 있습니다. 예를 들어 인턴이나 신입 직원에게는 뷰어 또는 일부 FAQ 편집만 허용하고, 검토 후 마스터가 배포하는 프로세스를 둘 수 있습니다.

또한 **퇴사자 계정 정리도** 잊지 말아야 합니다. 권한 메뉴를 주기적으로 확인해 더 이상 참여하지 않는 멤버는 삭제하세요. (비즈니스 계정 통합으로 운영되므로, 다른 조직 멤버가 그 계정에 남아있으면 권한 제거해야 안전합니다.)

카카오 비즈니스 관리자에서 팀 단위 권한 부여를 관리할 수도 있으니, 여러 챗봇을 운영하는 조직이라면 **전체 권한 관리 정책**을 수립해 놓는 것이 좋습니다.

관리자 (Administrator Management)

관리자 항목은 권한과 밀접한데, 주로 **챗봇에 현재 등록된 운영자들의 명단과 초대 관리를** 하는 곳입니다²⁴⁷. 만약 권한 메뉴에서 다른 내용을 관리자 메뉴로 통합해서 제공하기도 합니다. (일부 문서에서 권한과 관리자를 구분하지 않고 설명하기도 함)

관리자 메뉴에서 할 수 있는 일: - **새 관리자 초대:** 카카오계정 이메일 등을 입력해 초대장을 보냅니다. 초대 받은 사람은 수락하면 챗봇에 접근 가능해집니다. - **권한 변경:** 해당 멤버의 역할(마스터/관리자/에디터 등)을 변경. - **철회:** 더 이상 필요 없는 멤버 삭제 (권한 회수). - **마스터 양도:** 현 마스터가 다른 관리자에게 마스터 지위를 넘길 수 있음 (예: 담당자 변경 시).

실무에서, 특히 **외주 업체와 협업**할 때 일시적으로 에디터 권한을 부여하고, 작업 완료 후 철회하는 식으로 쓰입니다.

기술지원 챗봇 운영의 예로, **고객지원 부서**가 FAQ 콘텐츠 수시 업데이트를 맡고, **IT 부서**가 스킬 개발을 맡는다면 두 부서 담당자를 모두 관리자센터 멤버로 추가해야 합니다. FAQ 담당자는 에디터로 추가하여 콘텐츠 수정만 가능하게 하고, IT 담당자는 관리자 권한으로 스킬 및 설정을 바꿀 수 있게 하는 식으로 세팅할 수 있습니다.

기술지원 챗봇 팁: 멤버 관리를 투명하게 하세요. 누구나 수정할 수 있으면 책임소재가 모호해집니다. 가급적 수정/배포 이력이 남도록 한 계정에서만 중요한 작업을 하거나, 변경 시 슬랙/메일 등으로 팀에 공유하는 절차가 필요합니다.

다행히 챗봇 관리자센터의 “**작업이력**” 메뉴에 누가 언제 무엇을 수정했는지가 나타나므로, 수시로 점검하면 품질 관리에 도움이 됩니다. 예를 들어 실수로 잘못된 답변이 올라갔을 때, 작업이력에서 A님이 어제 해당 블록을 수정한 걸 확인하고 바로 잡을 수 있습니다.

궁극적으로 챗봇도 **하나의 IT 서비스**이므로, 권한/관리자 메뉴를 활용해 **운영 거버넌스**를 정립해 두는 것이 안전한 운영의 지름길입니다.

봇 설정 (Bot Settings)

봇 설정에는 챗봇의 전반적인 환경설정 옵션들이 모여 있습니다. 여기서 할 수 있는 대표적인 설정들은: - **봇 이름, 설명 수정:** 챗봇의 식별 이름(관리용)과 설명 문구(채널 소개 등에 사용)를 변경. - **봇 상태 설정:** 챗봇을 **일시정지(Off)**하거나 **다시 실행(On)**할 수 있습니다. 예를 들어 서비스 점검시 챗봇을 중지시켜 놓으면 사용자에게 모든 요청에 “현재 점검

중” 같은 안내만 나가게 할 수 있습니다. - **연결 채널 확인**: 이 챗봇과 연결된 카카오톡 채널 (개발/운영 채널)을 보여줍니다. 필요시 채널을 변경/해제할 수도 있습니다. - **월렛 연결 관리**: Event API용 월렛 연결 및 캐시 잔액 확인을 여기서 할 수 있는 경우가 있습니다 (혹은 별도 월렛 메뉴에서 함). - **기타 옵션**: 예컨대 봇 응답 딜레이(일부러 typing... 효과 주기), 멀티턴 허용 횟수(되묻기 기본값) 등의 세부 설정이 있을 수 있습니다. Kakao 가이드에 따르면 향후 더 많은 설정이 추가될 예정이라고도 합니다.

Bot 설정 변경 시 주의: 일부 설정 (예: 채널 변경)은 **챗봇 기능에 큰 영향**을 주므로 가급적 신중히 해야 합니다. 특히 운영 중인 챗봇의 채널을 다른 채널로 바꾸면 사용자 입장에선 새 챗봇으로 연결되는 것이므로 혼란이 있을 수 있습니다.

운영시간 관련: 혹시 챗봇을 특정 시간에만 동작시키고 싶다면, 직접 설정할 수 있는 기능은 현재 없지만, **스킬이나 Event API로 우회** 가능합니다. Bot 설정에 “영업시간 설정” 같은 게 생긴다면, 그 시간 외에는 자동응답 대신 “지금은 운영시간이 아닙니다” 같은 메시지를 내보낼 수 있을 것입니다. (현재 Kakao 챗봇에는 내장 기능으로는 없고, 상담톡에는 운영시간 설정이 있습니다.)

기술지원 챗봇 팁: **Bot 설정의 설명란**을 활용해 챗봇의 용도를 명확히 적어두세요. 이 설명은 채널 프로필에 표시되거나 하지 않더라도, 관리자원에서 중요합니다. 나중에 봇이 여러 개일 때 헷갈리지 않도록 “다빛솔루션 기술지원 자동응답 봇 - 제품문의/오류처리 담당” 등으로 기재하면 좋습니다.

또한 **Bot 상태**를 점검 일정에 따라 on/off 하는 규칙을 세울 수 있습니다. 만약 챗봇을 **항상 켜둘지, 심야에는 끌지** 결정해야 한다면, 보통 챗봇은 24시간 서비스이므로 계속 켜두되, **심야 문의는 다음날 답변 될 수 있음을 명시**하는 정도로 처리합니다. 특별히 오프 해야 할 상황(예: 데이터베이스 점검으로 챗봇 응답이 정확하지 않을 경우)이면 Bot 상태를 Off로 두고, 웰컴/플백 메시지 등을 통해 양해를 구하면 됩니다.

Bot 설정을 변경한 후에는 역시 **배포**가 필요할 수 있으니, 설정 변경 시 나오는 안내를 참고하세요. (일부 설정은 즉시 반영, 일부는 배포 반영)

알림센터 (Notification Center)

알림센터는 챗봇과 관련된 각종 **시스템 알림, 공지사항**을 받아볼 수 있는 곳입니다. Kakao 플랫폼에서 제공하는 **공지/업데이트 소식, 오류 알림** 등이 여기에 쌓입니다.

예를 들어 월렛 잔액 부족 경고, **스킬 오류 발생 알림, API 사용량 한도 임박** 등의 메시지가 알림센터로 전송됩니다. 또한 새 기능 출시 공지, 정책 변경 안내 등 운영자가 알아야 할 카카오측 공지도 볼 수 있습니다. 관리자센터 화면 상단에 종 모양 아이콘이 있거나, 별도 “**알림센터**” 메뉴가 있다면 확인 가능합니다.

운영자는 알림센터를 주기적으로 확인하여, 혹시 **챗봇에 문제는 없는지, 플랫폼 정책 업데이트 사항은 없는지** 챙겨야 합니다. 특히 **스킬 오류나 API 제한** 등의 알림이 누적되는데 무시하면, 어느 날 갑자기 챗봇이 제대로 작동하지 않을 수 있습니다.

Kakao 가이드에 따르면, 챗봇 도우미 사용 시 “7일 지나면 작업내용 삭제” 같은 중요 사항도 공지사항에 올라온다고 합니다 ²⁴⁸ ²⁴⁹. 이런 내용을 모르고 놓치면 불편을 겪을 수 있으므로, **알림은 잘 읽어보는 습관**이 필요합니다.

예시 알림 상황: - **스킬 장애**: 챗봇이 호출한 스킬 서버가 5번 연속 타임아웃 났다 → 알림센터에 경고 메시지 표시. - **월렛 잔액 소진**: Event API 1000건 발송으로 잔액이 0원 됨 → 알림으로 충전 필요 안내. - **API 버전 업데이트**: 카카오측에서 응답 JSON 스페цифика션 업데이트 → 알림센터 공지로 개발자들에게 안내. - **정책 위반 경고**: 만약 챗봇 답변에 금지된 표현이 발견되면 (예: 개인정보 노출), 경고 메시지가 올 수도 있음.

기술지원 챗봇 팁: 알림센터는 챗봇의 건강 상태판입니다. 특히 **야간에 스킬 서버 장애**가 발생한 경우 알림센터 메시지를 보고 아침에 파악할 수 있습니다. 이를테면 “00:30 스킬 응답 실패 (타임아웃)” 같은

알림들이 쭉 떠 있다면, 해당 시간 동안 챗봇 일부 기능이 작동 안 했다는 뜻이므로 사후 조치(재발 방지 등)가 필요합니다.

또한 Kakao의 **운영 정책 변경** (예: 챗봇 메시지 내 특정 표현 금지 등) 공지가 올라오면 즉시 챗봇 콘텐츠를 점검해야 합니다. 예를 들어 “금일부터 의료 분야 챗봇은 ‘진단’ 관련 문구 사용 불가”라는 공지가 왔다면, 우리 챗봇에 그런 문구가 있는지 찾아서 수정해야 과태료나 이용 제한을 피할 수 있습니다.

알림센터를 놓치지 않도록, **중요 알림 발생 시 이메일 알림 설정도** 고려해보세요. 현재 플랫폼에서 제공하는지 확인 후, 없다면 매일 담당자가 확인하는 체계를 두는 것도 방법입니다.

지식베이스 (Knowledge Base)

지식베이스(Knowledge Base)는 카카오가 제공하는 **FAQ 데이터베이스 관리 도구 및 연동 기능입니다** 250 251 . 쉽게 말해, 일종의 **Q&A 모음집**을 별도로 구축해두고 챗봇과 연동하면, 챗봇이 **블록으로 커버하지 못하는 질문**을 지식베이스에서 답변하도록 할 수 있습니다 252 253 .

챗봇 관리자센터에서 **지식베이스 설정**을 활성화하면, 챗봇은 **사용자의 발화를 실시간으로 지식베이스에 질의하고 해당되는 답변이 있으면 사용자에게 전달합니다** 252 253 . 이 과정은 **챗봇 블록보다 우선순위가 낮게** 작동합니다. 즉, 챗봇에 이미 해당 질문에 대한 블록(패턴)이 있다면 블록 응답을 하고, 없으면 지식베이스에 넘겨보는 식입니다 254 .

지식베이스는 **카카오의 별도 “지식 관리자 센터”**에서 생성하고 관리합니다 250 251 . 거기서 **질문과 답변 페어**를 수백~수천개 등록해둘 수 있으며, **유사 질문 묶기, 카테고리 분류, 답변 템플릿** 등 고급 기능도 있습니다. 챗봇 관리자센터에서는 단지 **해당 지식베이스를 내 챗봇과 연결하는 설정만 합니다** 252 253 . 연결 후에는 챗봇이 **외부 지식엔진을 하나 붙여놓은 셈**이 됩니다.

장점: 지식베이스를 쓰면 **장문의 FAQ를 대량으로 처리할 수 있고, 롱테일(long-tail) 질문에 대응할 수 있습니다** 254 255 . “롱테일”이란 자주 들어오진 않지만 다양하게 존재하는 질문들을 뜻하는데, 이걸 블록으로 다 만들기는 비효율적입니다. 지식베이스는 이런 드문 질문들도 커버하기 좋습니다 254 256 . 반면 “숏-헤드”, 즉 매우 빈도가 높고 핵심적인 질문들은 블록이나 ML로 처리하는 게 더 정확합니다 254 256 . 실제 가이드에서도 “숏헤드 질문은 블록/ML로, 롱테일 질문은 지식베이스로 대응”하라고 권장합니다 254 256 .

한계: 지식베이스는 기본적으로 **문장 유사도 매칭** 등으로 작동하므로, 정확성이 블록 패턴만큼 높진 않을 수 있습니다. 또한 답변이 비교적 단순한 형태 (주로 텍스트 위주)로 저장됩니다. 따라서 **정형화된 대화 흐름이나 액션 수행**이 필요한 것은 지식베이스로 할 수 없습니다. 즉, 지식베이스는 **순수 Q&A**에 적합합니다.

기술지원 챗봇에서는 **방대한 FAQ 데이터**가 있을 때 지식베이스를 도입하면 좋습니다. 예를 들어 제품 50종에 대한 500개의 Q&A가 있다면, 이를 지식베이스에 업로드해두고 챗봇에 붙이면 사용자가 어떤 제품 어떤 질문을 해도 답변 가능성이 높아집니다. 반면 챗봇 블록만으로 500개를 다 만들기는 관리가 어려울 수 있으므로 지식베이스가 효율적입니다.

연동 방법 개략: 1. Kakao 지식 관리자 센터에서 새 지식베이스 생성, Q&A 입력. 2. 챗봇 관리자센터 설정 > **지식베이스 정보**에서 자신이 마스터로 있는 지식베이스 목록 중 해당 것을 선택하여 연동 257 252 . 3. 배포. 이후 챗봇 동작 시 **풀 백 전에 지식베이스를 질의하여 답변을 가져옴**.

지식베이스 활용도 모니터링: 챗봇 학습 메뉴나 통계에서 지식베이스 답변 성공률도 볼 수 있을 것입니다. 또한 지식베이스 자체에도 어떤 질문들이 많이 들어왔는지 로그가 있습니다. 이를 참고해 지식 콘텐츠를 주기적으로 업데이트 해야 합니다.

기술지원 챗봇 팁: 만약 **FAQ 양이 매우 많거나, 혹은 자연어 질문 다양도가 높다면** 지식베이스를 적극 고려하세요. 다빛솔루션 같은 기업에서 **제품 설명서 수준의 정보**를 챗봇에 넣고 싶다면 블록으로는 한 계가 있습니다. 이럴 때 **지식베이스 + 챗봇** 조합은 Q&A Bot으로서 강력합니다 254 256 .

단, 지식베이스 답변의 퀄리티를 유지하려면 정확한 Q&A 페어 작성과 지속적인 관리가 필요합니다. 챗봇이 엉뚱한 지식베이스 답변을 가져오면 사용자 신뢰가 떨어지므로, 지식베이스에도 지속적인 학습(예: 사용자 질문 로그 기반 추가)과 검수를 적용하세요.

혼합 운용: 블록과 지식베이스가 모두 있을 경우, 중복되는 질문은 어떻게? – 일반적으로 블록이 우선입니다. 따라서 중요한 질문일수록 블록으로 관리하고, 지식베이스에는 그 외 것을 넣습니다^{254 256}. 그러면 중복이 되더라도 블록이 대답하니 문제없고, 블록에 없는 표현이 들어오면 지식베이스가 커버해주는 상호보완 관계가 됩니다.

머신러닝 (Machine Learning)

챗봇 관리자센터의 머신러닝(ML) 기능은 사용자 발화의 의도 분류 및 유사도 판단 등에 AI 알고리즘을 활용하는 부분입니다. 기본적으로 Kakao 챗봇 엔진에는 한국어 형태소 분석기와 기초 ML 모델이 탑재되어 있어서, 발화 패턴 매칭을 단순 문자열 비교 이상으로 수행합니다^{197 198}. 예를 들어 앞서 말한 불필요한 조사/어미를 무시하거나, 자주 쓰이는 동의어를 인지하는 등이 것입니다.

관리자센터에서는 머신러닝 기능을 토글 on/off하거나, ML+ 고도화 기능을 쓸지 선택할 수 있습니다. 일반적으로 머신러닝 기능은 기본 활성화되어 있으며, 이를 끄면 패턴 매칭이 정확 일치 위주(혹은 엔티티 태깅만)로 바뀔 수 있습니다. 웬만하면 켜두는 것이 좋습니다.

머신러닝 학습: 챗봇이 정확도를 높이기 위해 자체적으로 학습하는 부분도 있습니다. 예컨대 ML+ 기능이 켜져 있으면, 시스템이 자체 QA 페어를 학습하여 비슷한 의미 문장을 더 잘 잡아냅니다^{209 210}. (예: “예약”만 패턴에 넣어도 “주문”을 같은 의미로 이해) 하지만 이것이 과도하면 원하지 않는 매칭도 생길 수 있으므로, 필요시 특정 블록에서는 ML 매칭을 엄격히 하는 옵션도 있습니다.

시스템 엔티티 ML: 예를 들어 sys.weather 같은 시스템 엔티티가 있다면, 기상 관련 수많은 어휘(맑다, 비온다, 날씨, 기온 등)를 이미 모델이 학습하고 있습니다. 이런 것들을 일일이 엔티티 동의어로 안 넣어도 알아듣는 건 ML 덕분입니다.

ML 모델 업데이트: Kakao 측에서 주기적으로 ML 알고리즘을 개선할 때, 공지로 알려주기도 합니다 (예: “챗봇 언어 이해 모델 업데이트, 고유명사 인식 향상” 등). 그런 경우 챗봇이 갑자기 이전에 못알아듣던 걸 이해할 수도 있고, 반대로 애매하게 구분하던 의도를 더 분명히 구분할 수도 있습니다. 그러므로 ML 동작 변화를 주시해야 하며, 필요시 패턴/엔티티 보완 작업을 해주는 것이 좋습니다.

기술지원 챗봇 팁: 머신러닝이 도와주는 부분 덕분에 일일이 모든 말을 넣지 않아도 되지만, 너무 과신해서는 안 됩니다. 중요한 의도들에 대해서는 여전히 충분한 패턴 학습 문장을 넣고, 엔티티도 세밀하게 구축해야 높은 정확도를 얻습니다^{258 259}. ML은 어디까지나 보조일뿐, 본질은 설계자가 가르친 패턴입니다.

또한, 테스트를 다양하게 해보며 ML의 한계를 파악하세요. 가령 특정 신조어나 전문용어는 ML이 인지 못할 수 있습니다. 그런 건 반드시 엔티티/패턴에 직접 추가해야 합니다. 반대로 지나치게 광범위한 패턴은 ML 때문에 엉뚱한 상황에서 매칭될 수 있습니다. 이럴 땐 그 블록의 패턴을 더 구체적으로 바꾸거나, 컨텍스트 등을 활용해 오인식을 줄이세요.

ML off 사용 사례: 혹시 민감한 질의응답(예: 법률 챗봇 등)에서 정확한 키워드 매칭만 허용하고 싶다면, ML을 끄고 정규식 패턴 등만으로 운용하기도 합니다. 그러나 일반적인 기술지원 봇에서는 사용자들이 일상 언어를 쓰므로 ML을 켜는 것이 훨씬 유리합니다.

요약: 챗봇의 ML 기능은 우리의 은밀한 조력자입니다. 그러나 최종 책임은 설계자에게 있으므로, 항상 모델을 검증하고 필요하면 학습 데이터를 추가 공급하여 우리 챗봇에 맞게 튜닝해나가는 것이 중요합니다.

ML+ (Machine Learning Plus)

ML+는 Kakao 챗봇의 향상된 머신러닝 언어 이해 기능을 말합니다. 아마도 딥러닝 기반의 문장 임베딩 모델 등을 활용해, 기본 ML보다 더 똑똑하게 발화를 해석해주는 옵션일 것입니다.

튜토리얼에서 ML+를 언급하며, “우리가 흔히 비슷한 의미로 판단하는 동사는 굳이 엔티티에 다 넣지 않아도, ML+가 학습하여 이해한다”고 설명합니다 [209](#) [210](#). 예시로 “예약하기”를 넣어두면 “주문하기”도 같은 의도로 인식한다고 합니다 [209](#) [210](#). 이는 ML+가 동의어 관계를 학습하고 있어서 가능한 일입니다.

또 ML+ 팀으로 “포괄적인 엔티티명에 세부 엔트리를 설정하라”는 부분이 있었는데 [260](#) [230](#), 이는 ML+를 쓰는 챗봇에서도 엔티티 설계를 잘 해야 효과가 극대화된다는 뜻입니다. ML+가 알아서 다 해줄 것 같지만, 결국 엔티티가 기본 틀이므로, 예를 들어 `cake_order` 엔티티에 예약/주문/구매 등의 동의어를 넣어놓으면 ML+가 더 잘 작동할 것입니다 [229](#) [261](#).

활성화: ML+는 아마 기본 활성화되어 있거나, 관리자센터 설정에서 켜고 끌 수 있는 옵션일 것입니다. 일부 고급 기능 (ex: TA, Transfer learning 등)을 ML+에 포함시켜 제공할 수도 있습니다.

이점: ML+를 쓰면 발화 패턴 작성이 단순화됩니다. 개발자는 핵심 키워드 위주로 쓰고, ML+가 주변 단어들을 유연하게 이해해줍니다. 특히 사용자들이 다양한 표현을 쓰는 구어체 챗봇에 ML+가 효과적입니다.

유의: ML+도 만능은 아니므로, 챗봇 학습 데이터가 충분히 있어야 좋습니다. 아마 ML+ 내부적으로 전반적인 한국어 말 통치로 사전 학습이 돼 있겠지만, 도메인 특화 용어는 모를 수 있습니다. 예를 들어 “버그”와 “결함”을 같은 의미로 인식 하려면, 우리 챗봇 학습에서 둘 다 같은 블록에 자주 등장했어야 ML+가 학습합니다. 아니면 해당 동의어를 엔티티 동의 어로 등록하는 게 확실합니다.

성능 평가: Kakao에서 ML+ 적용 전후 성능 향상 수치를 제시할 수도 있습니다 (예: 의도 분류 F1-score 몇 % 개선 등). 만약 그런 지표가 있다면 신뢰하고 활성화하면 됩니다.

기술지원 챗봇 팁: ML+는 우리 챗봇의 숨은 해결사가 될 수 있습니다. 특히 기술지원처럼 표현이 천차만별인 영역에서는 ML+의 의미 파악 능력이 사용자의 애매한 질문도 적절한 블록으로 연결해줄 확률을 높여줍니다 [229](#) [261](#).

다만, ML+를 켜고 보니 엉뚱한 매칭이 늘어났다면, 특정 블록들에 대해서는 “머신러닝 매칭 제외” 옵션(있다면)을 사용해 볼 수 있습니다. 예를 들어 정말 키워드로만 구분해야 하는 블록 (제품 모델명이 숫자로만 되어 구분 애매하다든지)은 ML 영향을 덜 받게 할 필요가 있습니다. 이러한 미세 조정은 챗봇 AI 설정에서 가능할 수도 있으니 찾아보세요.

한편 ML+도 지속적으로 개선될 것입니다. Kakao가 새로운 언어 모델이나 업그레이드를 적용하면, 우리 챗봇 성능도 별도 수정 없이 좋아질 수 있습니다. 그러므로 공지사항을 통해 ML+ 관련 업데이트를 놓치지 말고, 챗봇 운영 중 성능이 갑자기 변하면 Kakao 측 변화가 있었는지 확인하는 것이 좋습니다.

결론: ML+는 챗봇에게 한 단계 높은 언어 이해력을 부여합니다. 이를 적극 활용하되, 항상 결과를 모니터링하여 필요하면 엔티티와 패턴 수동 개선으로 보완하는, AI와 사람의 협업이 중요합니다.

월렛 (Biz Wallet)

월렛(Wallet)은 카카오 비즈니스 플랫폼의 결제 지갑 기능으로, 챗봇의 유료 기능 이용 시 포인트를 충전/관리하는 데 쓰입니다. 앞서 Event API를 통한 선특 발송은 월렛 캐시를 사용한다고 설명했습니다 [157](#) [156](#). 즉, 챗봇 월렛은 일종의 충전식 선불 계좌라고 볼 수 있습니다.

챗봇 관리자센터의 월렛 메뉴(또는 비즈니스 관리자 > 비즈월렛)에서:

- **새 월렛 생성:** 기업명으로 된 월렛을 하나 만들 수 있습니다. 처음에는 미사용 상태이며, 승인 절차가 있기도 합니다.
- **캐시 충전:** 원하는 금액만큼 충전 (계좌이체 등 방법으로) 하면 Biz 캐시가 쌓입니다. 이 캐시가 차감되며 과금되는 구조입니다.
- **결제 카드 등록:** 자동 충전을 위해 신용카드를 연결해둘 수도 있습니다 (잔액 부족 시 자동결제 옵션).
- **월렛 연결:** 생성한 월렛을 특정 챗봇(채널)에 연결해야 챗봇에서 사용 가능합니다. 이는 월렛 메뉴 또는 챗봇 설정에서 할 수 있습니다.
- **잔액/사용량 조회:** 현재 잔액과, 어느 서비스(API)로 얼마 사용되었는지 로그를 봅니다.

Event API 요금: 메시지당 15원 (VAT 별도) [158](#). 다른 과금 요소로는 번역 API 사용, 외부 연결 API 등이 (현재 챗봇에선 별도로 과금하는 건 없음). 향후 AI 모델 호출 등에 과금이 붙으면 역시 월렛을 통할 것입니다.

주의: 월렛 잔액이 0이면 Event API 콜이 실패합니다. 그러면 사용자가 받아야 할 알림을 못 받게 되고, 챗봇 시나리오 상 어긋남이 발생할 수 있습니다. 그래서 알림센터 등에 월렛 잔액 경고를 주는 것입니다. 반드시 확인하고 충전해야 합니다.

기술지원 챗봇의 경우 Event API 이외에 딱히 과금 요소는 없으므로, 월렛은 선특 기능 쓸 때만 신경쓰면 됩니다. 만약 선특을 아예 안 쓰면 월렛은 굳이 생성하지 않아도 무방합니다 (관리자센터에도 “미사용”으로 표시만 될 것).

비즈머니 사용처: Kakao 비즈니스 통합 캐시라서, 예를 들어 상담톡 메시지 발송 비용 등도 같은 캐시에서 나갑니다. 그러니 만약 상담원 챗(상담톡)을 운영 중이라면, 그 비용도 월렛 잔액에서 빠져나갈 수 있어, 챗봇 Event API용 잔액과 함께 관리해야 합니다.

기술지원 챗봇 팁: 월렛은 금전적 부분이므로 한 번 설정해두면 재무/회계팀과도 연계될 수 있습니다. 예를 들어 월말에 잔액이 모자랄 듯 하면 미리 결재 올려 충전해두는 등의 관리가 필요합니다.

그리고 **남용 방지**도 중요합니다. 선특이 가능하다고 이것저것 다 보내면 금방 잔액이 소진됩니다. Event API 호출 로직에 꼭 필요한 조건(예: “사용자가 ○○알림 수신 동의한 경우에만” 등)을 넣어 불 필요한 발송을 막으세요.

월렛 메뉴의 **사용 내역**은 정기적으로 다운로드 받아 두면 좋습니다. 어느 날 갑자기 요금 폭탄(?)이 나오면 당황스러우니, 월별 비용 모니터링을 통해 챗봇 운영 비용을 예측하고 통제해야 합니다. 기술지원 챗봇은 주로 내부용이라 선특 비용이 크진 않겠지만, 만약 고객 공지 같은 걸 자주 보내면 꽤 누적될 수 있습니다.

마지막으로, **월렛 보안**: 월렛을 다룰 권한은 회사 내 극히 일부에게만 주는 게 안전합니다 (왜냐면 충전/사용금액 등의 민감한 정보이므로). 챗봇 관리자센터 권한을 부여할 때도, **마스터나 결제 담당자 외에는 월렛 정보 못 보게 해야 합니다.** (이 부분은 Kakao에서 자동으로 권한 분리되어 있을 가능성이 큽니다. 에디터는 월렛 메뉴 접근 불가 등)

내 정보 (My Info)

내 정보는 현재 로그인한 관리자 본인의 프로필 및 계정 정보를 확인/편집하는 영역입니다. 카카오계정과 연동되어 있으므로 대부분 Kakao Account 설정과 공유됩니다. 여기서 볼 수 있는 항목들:

- **이름, 프로필 사진:** 카카오계정 프로필을 표시하고 변경은 카카오톡/카카오계정에서 하게 될 수 있습니다.
- **이메일, 연락처:** 계정에 등록된 이메일, 전화번호 등.
- **소속 비즈니스 이름:** 현재 이 계정이 속한 카카오비즈니스 조직명.
- **역할:** 이 챗봇에서의 권한 (마스터/관리자 등)이나,

소속 조직에서의 권한 (오너/멤버 등) - 플랫폼마다 표시 다를 수 있음. - **알림 수신 설정:** 어떤 이벤트에 대해 이메일 알림을 받을지 등 설정.

내 정보 페이지는 보통 **계정관리** 용이므로, 챗봇 자체 기능과는 크게 관련 없지만, **비즈니스 계정으로 로그인했는지 개인 계정인지** 등을 확인할 때 유용합니다.

기술지원 챗봇 운영팀이라면, 혹시 **공용 계정**으로 챗봇을 관리하는 경우도 있습니다. 이때는 그 계정의 내 정보에 여러 사람이 접근하는 것이므로 보안상 권장되진 않습니다. 가능하면 **각자 개인 계정 + 권한 초대** 방식으로 관리하는 게 좋습니다.

비밀번호 변경/2FA: 내 정보 또는 카카오계정 설정에서 비밀번호 변경, 이중인증(2-Step Verification) 설정 등을 할 수 있습니다. 챗봇 운영 계정은 **보안이 중요**하므로, 반드시 **강력한 비밀번호 + 2단계 인증**을 사용해 보호하세요. 만약 누군가 관리자 계정을 탈취하면 챗봇 응답을 변조하거나 월렛 잔액을 써버리는 등 문제가 생길 수 있습니다.

로그아웃: 내 정보 메뉴에서 모든 기기에서 로그아웃하는 기능 등이 있을 수 있습니다. 공유 PC에서 작업 후 반드시 로그아웃하고 나오세요.

기술지원 챗봇 팁: 내 정보 중 **연락처 이메일**은 가급적 회사 공식 이메일로 설정하고, **알림 수신**을 켜주세요. 이렇게 하면 앞서 언급한 **알림센터 내용 중 중요한 것을** 이메일로 받아볼 수도 있습니다. (예: “잔액 부족” 알림을 이메일로 즉시 통지 등)

또한 **프로필 이름**은 조직에서 역할 구분을 위해 실명 외에 부서명 등을 붙이는 것도 고려됩니다. 다만 카카오계정은 개인 기반이라, 프로필명을 수정하면 다른 Kakao 서비스에도 영향가므로 신중해야 합니다. 차라리 **비즈니스 조직 관리**에서 각 멤버에 역할 라벨링을 해두는 게 나을 수 있습니다.

챗봇 운영 관련 문의가 있을 때, 카카오 고객센터에 내 계정 정보(이메일 등)를 알려줘야 할 경우도 있으니, **정확한 정보 유지**가 필요합니다. 예를 들어 월렛 충전 영수증이나 세금계산서 발행 등의 문제로 연락할 때 계정 식별에 사용될 수 있습니다.

마지막으로, **계정 권한 관리**는 내 정보와 직접적 상관 없지만, 만약 챗봇 운영을 다른 사람에게 완전히 이관한다면 **내 계정 권한 제거**를 마스터가 해야 합니다. 내 정보에는 안 나오지만, 권한 메뉴에서 제거하면 됩니다. 이 경우 다시 접근하려면 초대를 받아야 하니 유의하세요.

以上, 카카오 챗봇 관리자센터의 **주요 기능과 개념**을 모두 살펴보았습니다. 이제 이어서 **스킬 개발 가이드**를 통해 챗봇에 고급 기능을 넣는 방법과, 기타 알아두면 좋은 사항들을 정리하겠습니다.

스킬 개발 가이드 (고급: 챗봇 기능 확장하기)

스킬 개발 가이드는 **챗봇에 외부 연동 로직을 구현하는 방법**을 다룹니다. 이것은 개발자나 엔지니어가 담당하는 영역으로, 일반 운영자는 필요시 참고만 하면 됩니다. 그러나 기술지원 챗봇에서는 종종 **사내 데이터베이스 조회, 티켓 발행 시스템 연동** 등이 필요하므로, 어떤 내용을 해야 하는지 이해차원에서 살펴보겠습니다.

스킬 만들기

스킬 만들기란 **챗봇이 호출할 외부 응답 API**를 구현하는 것입니다. 카카오 챗봇의 스킬은 **RESTful 웹서비스** 형태로, 정해진 **JSON 포맷**의 응답을 반환해야 합니다 [147](#) [152](#).

일반적인 개발 흐름: 1. Kakao Developers 또는 챗봇 관리자센터의 **스킬 설정 메뉴**에서 새 **스킬**을 추가합니다. 여기서 **스킬 이름**, **엔드포인트 URL**, **Timeout** 시간, **시크릿 키** 등을 입력합니다. 2. 엔드포인트 URL에 해당하는 **서버 코드**를 작성합니다. Kakao가 보내주는 **요청 JSON** 구조에 맞춰 필요한 데이터를 파싱하고 처리합니다. Kakao의 개발 가이드에 **요청 Body 예시**가 있습니다 (필드로 userRequest, action, bot, etc). 특히 `action.params`에 파라미터 값들이 들어옵니다. 3. 처리 후, **Kakao 응답 규격의 JSON**을 생성합니다 240 150. 응답 JSON에는 **template** 객체 안에 **outputs** 배열이 있고, 거기에 말풍선 형태를 넣습니다. 예: outputs[0]에 SimpleText, outputs[1]에 BasicCard 등. 4. 서버에서 이 JSON을 HTTP 200으로 반환하면 스킬 동작 완료. 잘못된 JSON이거나 5초 내 응답을 못하면 챗봇에서는 오류 처리(미리 정의된 에러 메시지 출력 등)합니다.

카카오에서는 흔히 **Node.js**용 **Skill SDK**나 예제 Lambda 함수 코드를 제공하곤 합니다. 이를 이용하면 스타트가 수월합니다.

예제: 기술지원 챗봇에서 “시리얼 넘버로 제품 보증기간 조회” 기능을 스킬로 만든다고 가정합니다. - **스킬 이름:** checkWarranty - **요청:** 사용자의 입력 serialNo 파라미터와 사용자 식별 정보 등. - **처리:** 우리 회사 DB에서 해당 serialNo 제품의 보증만료일을 조회. - **응답:** 만료일이 오늘 기준 남았으면 “남은 기간: N일”을 Text로 반환, 이미 지났으면 “만료됨”을 경고 아이콘과 함께 BasicCard로 반환. - **챗봇:** 이 스킬을 **보증기간 조회** 블록에 연결해둠. - **결과:** 사용자가 “SN12345 보증기간 알려줘” 하면 챗봇 -> 스킬 호출 -> DB 조회 -> “해당 제품 보증기간은 2025-12-31까지입니다.”라는 답변.

테스트 & 배포: 스킬은 Kakao Developers의 **도구(Skill simulator)** 등을 통해 샘플 payload로 테스트 가능합니다. 또는 챗봇 관리자센터 **봇 테스트**에서 실제로 블록을 호출해 볼 수도 있지요. 개발 완료 후에는 **스킬 서버를 안정적인 호스팅 환경에 배포해야 합니다.** (예: AWS Lambda, Cloud Functions, 사내 서버 등)

보안: 스킬 엔드포인트는 외부에 공개되는 API이므로 **URL 노출**에 유의해야 합니다. Kakao 요청에 포함된 **X-CHATBOT-SIGNATURE** 헤더(혹은 body에 signature)가 시크릿 키로 HMAC-SHA256 된 값입니다. 이를 검증해 **Kakao 요청임을 확인하도록** 구현하는 게 좋습니다. 또 HTTPS만 지원되므로 인증서 준비 필수입니다.

성능: 스킬 함수는 **5초** (기본) 내 응답해야 하므로, DB 쿼리나 외부 API 호출이 오래 걸리지 않도록 최적화합니다. 만약 여러 API를 순차 호출해야 한다면, **동시 호출 + Promise 처리** 등으로 병렬화하거나, **응답 지연 안내**를 사용자에게 할 수 있도록 블록 설계를 변경해야 합니다.

예외 처리: 스킬이 에러나 예외 상황(데이터 없음 등)을 만나면, **결과 코드와 에러 메시지를 함께 JSON**으로 반환하거나, HTTP 200이지만 output에 사과 메시지를 담아 보낼 수도 있습니다. 사용자 경험을 해치지 않도록, 예상 가능한 예외마다 **친절한 안내**를 넣어주세요 (예: “입력하신 번호의 제품을 찾을 수 없습니다. 번호를 확인해주세요.”).

블록에 스킬 적용하기

블록에 스킬 적용은 이미 튜토리얼에서 다뤘듯, 관리자센터 UI에서 **해당 블록의 스킬 항목에 연결할 스킬을 지정하면 됩니다** 144. 하나의 블록에 **여러 스킬**을 순차 실행하게 할 수도 있을까요? 현재 Kakao 챗봇 구조상 **블록당 하나의 스킬 응답만 허용됩니다** (만약 여러 데이터를 합쳐야 하면, 하나의 스킬 코드 내에서 다 처리하여 한 번에 응답).

스킬이 연결된 블록은 챗봇 대화상에서 호출 시 **사용자 발화를 트리거 -> (필요시 파라미터 질문) -> 스킬 실행 -> 스킬 응답 적용 -> 응답 전송** 흐름을 밟습니다. 만약 스킬이 실패하면 **스킬 오류 기본 응답** (설정 가능)을 보낼 수 있고, 또 **스킬 오류 내역**에 기록됩니다.

특이한 경우로, **스킬에 의해 블록 이동**을 할 수도 있습니다. 예를 들어 스킬 응답 JSON에 특정 블록 아이디를 호출하는 **action** (이건 Advanced: e.g. use `action: block`, `blockId`)를 넣으면, 현재 블록 응답 대신 그 블록이 실행

됩니다 ⁷² ²⁶². 이것은 잘 쓰면 조건부 흐름 분기를 구현할 수 있습니다. 예: 재고가 있으면 “구매 링크” 블록으로, 없으면 “품절 안내” 블록으로. 다만 이 기법은 가이드에 명시되지 않을 수 있으니 테스트 필요합니다.

다중 블록에서 한 스킬 재사용: 예를 들어 `checkWarranty` 스킬은 여러 제품 문의 블록에서 다 부르고 싶을 수 있습니다. 그럴 때 블록마다 스킬을 개별 등록하지 않고, **하나의 스킬 엔드포인트**를 공유해도 됩니다. Kakao 스킬 등록에서 **하나의 스킬**로 정의해 두고, 여러 블록이 같은 스킬을 참조하면 됩니다. 다만 블록마다 넘어오는 파라미터 등이 다를 수 있으니, **스킬 코드가 분기 처리를 해야 합니다** (예: `action.name`이나 블록 `id`를 받아서).

기술지원 챗봇 팁: 스킬은 개발 비용이 크므로, **이미 만든 스킬을 최대한 재활용하세요**. 비슷한 로직을 블록에서 분기만 달리 수행한다면, 스킬 하나로 처리하고 파라미터로 구분짓는 게 효율적입니다. 예를 들어 `checkStatus`라는 통합 스킬 하나로 제품 A, B, C의 상태를 모두 조회하게 하고, 블록에서 `productType` 파라미터만 다르게 넘기는 식입니다.

또한 **스킬 적용 후에도 주기적 모니터링**이 필요합니다. 블록 자체는 안 바뀌었는데 백엔드 API가 변경되면 챗봇이 갑자기 오류 낼 수 있으니, **스킬 Health Check**를 시스템화하는 것이 좋습니다. (ex: 매일 스킬 테스트 한번 돌려보기 등)

마지막으로, **사용자 개인정보나 기밀 데이터 처리에 주의하세요**. 스킬로 그런 데이터를 불러와 보여줄 때 전송 구간 암호화(HTTPS)는 물론, 응답에 과도한 정보 포함 금지 원칙을 지키세요. 예를 들어 고객의 주민번호나 비밀번호 해시 등을 실수로 응답 JSON에 담지 않도록, 두 번 세 번 점검해야 합니다.

플러그인에 스킬 적용하기

플러그인에 스킬 적용이라는 말은 살짝 모호하지만, 아마도 **플러그인을 통한 사용자 입력을 스킬로 처리하거나, 플러그인 동작 중 스킬을 호출하는 시나리오를 의미**할 것입니다. 예를 들어 **날짜/시간** 플러그인에서 사용자가 선택한 시간을 받아와 그 시간에 대한 뭔가 계산을 스킬로 할 수 있습니다.

실제로 Kakao 챗봇에 “**플러그인 콜백 스킬**” 같은 개념이 있습니다. 사용자 입력(UI) 완료 시 호출되는 스킬을 지정하는 기능인데, 예를 들어 **주소 검색** 플러그인에서 사용자가 주소를 선택하면 곧장 그 정보를 바탕으로 **지도 이미지를 생성하는 스킬**을 호출해 응답에 첨부하는 등 가능합니다.

구현 방법: 이런 경우 **스킬 자체에서** 플러그인으로 입력받은 파라미터를 읽어 처리하면 됩니다. 또는 **블록 흐름상** 플러그인 파라미터 → 이어서 스킬 응답 단계로 가게 블록을 설정합니다. 관리자센터 UI에서 **필수 파라미터 + 스킬**을 함께 정의할 수 있으므로, **파라미터 완료되면 스킬 호출** 순서로 동작합니다.

튜토리얼 2단계에서도 “**주문 양식 작성하기**”에서 **필수 파라미터들 입력 후 마지막에 스킬로 주문서 확인**을 하는 흐름을 언급했죠 ¹³⁹ ²⁶³. 그게 바로 플러그인(날짜 시간 등) → 스킬 적용 사례입니다.

기술지원 챗봇에서도 예를 들어 “**방문 예약**”을 받는다면, **날짜/시간** 플러그인으로 예약 희망일을 받고 **스킬로** 사내 캘린더를 조회해 **그날 가능한 시간** 슬롯을 응답으로 생성해줄 수 있습니다. 이처럼 플러그인 입력값을 스킬에 넘겨주면 사용자 맞춤 응답을 만들 수 있습니다.

기술지원 챗봇 팁: 사용자 편의 + 백엔드 처리를 조합하면 훌륭한 UX를 제공할 수 있습니다. 플러그인은 편의를, 스킬은 정확한 처리를 담당합니다. 예를 들어 “**시리얼번호 스캔 → 제품 정보 표시**” 같은 것을 하려면, 사용자가 시리얼번호를 직접 입력하는 대신 **QR코드 스캔** 플러그인(만약 있다면)을 쓰고, 그 결과 문자열을 **스킬로 보내** 제품 데이터를 조회하는 식이 될 겁니다.

현실적으로 Kakao 플랫폼이 모든 플러그인을 다 제공하진 않으므로, 가능한 플러그인 내에서 창의적으로 활용해야 합니다. **날짜, 시간, 위치** 등은 플러그인 지원하니, 예를 들어 “**현 위치에서 가까운 서비스**

센터 찾아줘” 기능은 위치 플러그인 + 스킬(좌표→주변점포 DB조회)로 구현 가능합니다. 이때 플러그인에 담긴 위/경도 값을 스킬로 받아와 처리하면 되겠지요.

주의: 플러그인 데이터를 스킬로 넘길 때 형식 변환에 신경쓰세요. 예컨대 날짜 플러그인은 “YYYY-MM-DD” 문자열로 결과를 주는데, 우리 데이터베이스는 “YYYY/MM/DD”를 쓴다면 스킬 내 변환이 필요합니다. 또 사용자 의도에 따라 플러그인 입력을 무시하고 다른 흐름으로 갈 수도 있는데, 그런 경우 스킬이 엉뚱한 값을 받을 수 있으니 **유효성 검사**(예: 날짜가 오늘 이전이면 에러 처리 등)도 중요합니다.

응답 타입별 JSON 포맷

“**응답 타입별 JSON 포맷**” 문서는 개발자들을 위한 상세 참고자료로, 각 종류의 챗봇 응답을 JSON으로 표현하는 규격을 정리한 것입니다. Kakao 챗봇은 기본적으로 클라이언트 (카카오톡 앱)와 서버 간 통신을 JSON으로 하므로, 스킬 개발시 이 포맷을 정확히 알아야 합니다.

가이드 문서에는 아마 텍스트형 응답 JSON 예시, 카드형 응답 JSON 예시 등이 나와있을 겁니다. 예를 들면: - **SimpleText:** `{"simpleText": {"text": "내용"}}` - **SimpleImage:** `{"simpleImage": {"imageUrl": "...", "altText": "..."}}` - **BasicCard:** `{"basicCard": {"title": "...", "description": "...", "thumbnail": {...}, "buttons": [...]}}` - **CommerceCard, ListCard** 등 등. - **QuickReplies:** (빠른 응답 버튼) 이런 것도 JSON 하단에 배열로 붙임.

튜토리얼 3단계에서도 BasicCard Carousel JSON을 예시로 보여주었죠 148 150 . 개발자는 이러한 형식을 참고해 자신의 스킬이 출력할 JSON을 구성해야 합니다 147 152 .

활용: 가령 기술지원 봇에서 상품 이미지 + 링크를 보여주고 싶다면 **CommerceCard** JSON 형식을 써야 합니다. 그런 건 관리자센터 UI로는 만들기 어려울 수 있으니, 스킬 응답으로 내보내는 게 나을 수도 있겠죠. 이때 JSON 포맷 문서를 보면서 Key-Value를 정확히 작성해야 원하는 대로 표시됩니다.

참고 포맷: - 텍스트 길이 제한, 필드 설명 (예: title 최대 2줄 등)도 문서에 적혀 있습니다. 이를 지켜야 UI에서 깨짐 없이 나옵니다. - **Markdown 지원 여부:** 카카오톡 챗봇은 기본적으로 Markdown 일부를 지원합니다 (굵게, 줄바꿈 등). JSON 포맷 문서에 어떤 필드가 markdown을 지원하는지 표기돼 있을 수 있습니다. 지원한다면 응답 text에 `*강조*` 같은 걸 넣어 강조할 수도 있겠죠.

버전: JSON 포맷은 **스킬 API 버전 2.0** 기준으로 문서화돼 있을 것입니다 (과거 1.0 포맷과 구조가 다름). 대부분 현재는 2.0만 쓰이므로, 문서상의 버전과 스킬 선언한 버전을 일치시키세요.

기술지원 챗봇 팁: 만약 스킬 없이도 JSON 포맷을 활용하고 싶다면, 정적 JSON 응답을 반환하는 Mock API를 만들어 블록에 붙이는 편법도 있습니다. 하지만 이것보단 차라리 관리자센터에서 제공 않는 UI 기능은 Feature 요청을 카카오에 하는 게 낫습니다. 예를 들어 “이런 카드형 템플릿도 제공되면 좋겠다” 등 의견을 보내면, 향후 업데이트될 가능성도 있습니다.

JSON 포맷 문서를 잘 살펴보면, 버튼 액션 종류나 특수 필드 등을 발견할 수 있습니다. 이를 알아두면 챗봇 응답 설계시 상상력을 넓힐 수 있어요. 예를 들어 `webLink` 버튼 외에 `message` 버튼이 있음을 알게 되면, “사용자에게 안내 메시지를 대신 입력시키는 버튼”이 가능하다는 걸 깨닫게 됩니다. 이런 것들이 공식 UI 메뉴에서는 짧게 설명되지만, JSON 가이드에는 자세히 나와 있죠.

결론적으로, JSON 포맷 가이드는 개발자의 성경과도 같습니다 147 152 . 기술지원 챗봇에서 고급 연출 (예: 표 형태 응답 등)을 원하면 JSON을 직접 다뤄야 할 수도 있으니, 개발팀과 협업하여 필요한 응답을 설계하고 JSON 예시를 공유하면서 구현하는 것이 좋습니다.

스킬 오류 내역 확인하기

스킬 오류 내역은 관리자센터에서 **스킬 실행 실패 기록을 조회할 수 있는 메뉴입니다** ¹⁴⁶. 여기에는 어떤 스킬이 언제 실패했고, 원인이 무엇인지 (HTTP 오류 코드 등)이 표시됩니다. 예를 들어 “2023-08-01 14:05:23 - 스킬 [checkWarranty] Timeout” 이런 식으로 누적될 겁니다.

이 메뉴를 통해: - **오류 빈도 높은 스킬 파악**: 만약 특정 스킬이 자주 실패하면 해당 기능에 문제가 있는 것인가 빨리 수 정해야 합니다. - **실패 사유 분석**: Timeout, 5xx 서버에러, JSON 파싱 에러 등 유형별 건수를 볼 수 있습니다. Timeout이 많다면 서버 성능 이슈, 400에러면 우리 응답 JSON 구조 오류 등으로 추정 가능합니다. - **오류 내용 세부 보기**: Kakao 플랫폼에서 에러 메시지를 상세 제공한다면 (예: “JSON parsing error at \$template.outputs[0].basicCard.thumbnail.imageUrl”), 개발자가 어디를 고쳐야 할지 바로 알 수 있습니다. 이 정보를 활용해 디버깅 시간을 단축할 수 있습니다.

오류 Alerts: 알림센터와 연계되어, 오류 발생 시 알림을 보내기도 합니다. 하지만 세부 내역은 스킬 오류 내역 메뉴에서 보는 게 더 정확합니다. 정기적으로 이곳을 확인하는 습관이 필요합니다.

예방 조치: 오류가 발생하면 거기에 해당하는 **사용자 응답 경험도 나빠집니다**. 예컨대 Timeout이 나면 아마 챗봇이 “일시적인 오류가 발생했어요”라고 답하거나 아예 침묵할 수 있습니다. 그러므로 **모니터링 + 재발 방지**가 중요합니다: - Timeout 발생 → 스킬 서버 성능개선 or 시간내 partial 응답 방식으로 변경. - 400에러 발생 → 스킬 응답 생성 로직의 버그 수정. - 401 Unauthorized → 시크릿키 맞는지, 또는 외부 API 인증 문제인지 점검. - Etc.

관리자센터에서 제공하는 오류 로그가 충분치 않을 때는, **스킬 서버 자체 로그 시스템**도 갖춰야 합니다. 예를 들어 AWS Lambda라면 CloudWatch 로그를 보고 추가 디버그 메시지를 남기는 등. 그리고 필요하다면 **사용자에게 사과 및 안내 메시지를** 주는 것도 고려됩니다. (예: “[챗봇] 죄송합니다, 시스템 오류로 답변을 가져오지 못했습니다. 잠시 후 다시 시도해주세요.”)

기술지원 챗봇 팁: 스킬 오류는 사용자가 직접 신고하지 않으면 알아채기 어려운 문제입니다. 많은 사용자들이 그냥 넘어가거나 바로 상담원에게 갈 수도 있으니, 운영자가 주도적으로 로그를 살펴야 합니다.

특히 신규 기능 론칭 직후에는 오류 내역을 **빈번히 확인 (시간 단위)**해서, 초기 버그들을 잡아내세요. 안정화 후엔 **하루 한 번 이상**은 체크를 권장합니다.

오류 패턴 분석: 실패한 입력 데이터의 특징을 보면 개선 힌트를 얻기도 합니다. 예를 들어 특정 제품 코드 입력 시마다 스킬이 오류난다면, 그 코드를 처리 못하는 예외가 있다는 뜻일 수 있습니다 (DB에 없는 코드라든지). 이때는 해당 케이스 처리 로직을 추가해주면 됩니다.

카카오쪽 문제 가능성도 있습니다. 만약 스킬은 정상응답을 주는데도 관리자센터에 “응답 파싱 오류” 등이 뜬다면, 혹시 카카오 플랫폼 버그일 수도 있으니, 그런 경우 **Kakao 고객센터나 디벨로퍼 포럼에 문의해보시는** 것도 방법입니다. 다만 우선은 우리가 만든 JSON을 재검토해보는 게 우선이겠죠.

AI 챗봇 콜백 개발 가이드

AI 챗봇은 최근 카카오가 도입한 **생성형 AI 기반 챗봇 모드**를 가리킵니다 ²⁶⁴. 예를 들어 ChatGPT와 같은 모델을 카카오톡 챗봇에 붙여 대화하게 하는 기능입니다. AI 챗봇으로 전환하면 개발에 필요한 **콜백(Callback)** 관련 스킬을 사용할 수 있다고 합니다 ²⁶⁵. 여기서 말하는 콜백이란, **AI 모델이 응답 생성 중 특정 이벤트 발생 시 우리 서버의 개입을 허용하는 포인트**를 뜻합니다.

AI 챗봇 콜백 개발 가이드는 아마 다음 같은 내용을 담고 있을 가능성이 높습니다: - **AI 모드 활성화 방법**: 챗봇 설정에서 생성형 AI 사용으로 전환. - **Webhook 등록**: 사용자가 질문할 때 AI 답변 전에 우리 서버 콜백 URL을 호출하도록 설정. 또는 AI 답변 후 결과를 우리 서버로 전달받는 등. - **함수 종류**: 예컨대 **Filter Callback** (사용자 질문을 가공/필터),

Post-process Callback (AI 답변 후 수정), **Knowledge Callback** (AI가 답 못할 때 참고지식 제공) 등 다양한 콜백 지점을 정의할 수 있음. - **JSON 규격**: 콜백 요청/응답 형식 (아마 스킬과 유사). - **활용 예**: AI가 부적절 발언하려 할 때 콜백으로 가로채서 “그건 답변드릴 수 없습니다”로 치환, 또는 AI 답변이 틀린 경우 콜백으로 올바른 자료 추가 등.

기술지원 챗봇에 AI를 붙인다고 가정해보면, 예를 들어 “이 상황에 뭐가 문제야?” 같은 모호한 질문에 AI가 추론해 답을 하되, 그 답이 정확치 않을 수 있습니다. 그런 경우 **우리 콜백 서버**가 개입하여 AI 답변의 정확도를 검증하거나 부족한 부분을 채워넣을 수 있습니다. 혹은 AI가 회사 정책상 언급하면 안 되는 내용을 답하려 할 때, 콜백에서 감지해 블록시킬 수도 있고요.

개발 난이도: AI 챗봇 콜백은 일반 스킬보다 더 복잡할 수 있습니다. 특히 AI 모델의 출력을 처리해야 하고, 실시간성이 중요합니다. 그러나 이를 잘 활용하면 **AI의 자유로운 언어 표현력 + 우리의 정밀한 통제**를 결합할 수 있습니다.

카카오가 제공하는 AI 챗봇 모델 (예: KoGPT 기반 모델)도 있고, OpenAI API 등을 연동할 수도 있을지 모르겠습니다. 콜백 가이드는 아마 Kakao의 AI 플랫폼 기준으로 작성되었을 것입니다.

기술지원 챗봇 팁: 현 단계에서 생성형 AI를 기술지원에 바로 활용하기엔 **위험 요소**가 있습니다. 잘못된 정보 제공, 책임 소재 문제 등 때문이죠. 따라서 **AI 챗봇 모드는 충분히 테스트하고 부분적으로 도입하는** 것이 권장됩니다. 예를 들어 FAQ는 규칙 기반(블록/지식베이스)으로 처리하되, **아주 특이한 질문에 한해 AI가 답변하도록 하고, 그마저도 DISCLAIMER(“정확하지 않을 수 있음”)**를 붙인다든지요.

콜백을 잘 활용하면 AI가 틀린 답을 할 때 **자동으로 사람 상담을 권유하는** 로직도 짤 수 있습니다. 예: AI confidence score가 낮으면 콜백이 흐름을 “상담원 연결” 블록으로 전환. 이런 식으로 리스크를 제어하면서 AI를 활용할 수 있을 것입니다.

AI 챗봇 콜백 개발은 **챗봇 개발+AI 개발+서버 개발**이 모두 필요한 복합 영역입니다. 다빛솔루션처럼 규모가 있는 조직이라면 R&D 차원에서 한번 시도해볼 만하며, 이 가이드를 토대로 PoC(개념실증)을 진행해볼 수 있습니다. 성능이 만족스럽다면 정식 도입하고, 아니면 기존 규칙 기반으로 유지하면 됩니다.

미래에는 아마 AI 챗봇이 점점 똑똑해져서, 기술지원 챗봇의 대부분 답변을 맡아줄지도 모릅니다. 하지만 그때가 와도 **콜백이나 스킬 등으로 통제와 회사 데이터 연동은 필수일** 것입니다. 그러므로 해당 가이드를 미리 숙지해두면 향후 변화에 대응하는 데 큰 도움이 될 것입니다.

以上으로, **카카오 챗봇 관리자센터 공식 가이드의 모든 항목**을 하나하나 자세히 살펴보았습니다. 각 기능의 동작 원리와 설정 방법을 설명하고, **다빛솔루션 기술지원 챗봇**에 적용할 만한 활용 예시와 팁을 함께 제시하였으므로, 실제 챗봇 구축 및 운영에 바로 응용할 수 있을 것입니다.

마지막으로 정리하자면: - **시작하기/튜토리얼**을 통해 **기초 설정과 시나리오 구성** 방법을 익혔고, - **주요 개념들을 통해 챗봇의 세부 기능과 관리 포인트**를 파악했으며, - **스킬/콜백 개발 가이드**로 고급 기능 구현과 외부 연동 노하우를 살펴보았습니다.

이 메뉴얼을 토대로 카카오 챗봇 관리자센터를 적극 활용하면, **효율적이고 똑똑한 기술지원 챗봇**을 구축할 수 있을 것입니다. 운영 중에도 꾸준히 학습 데이터와 통계를 모니터링하여 챗봇을 개선하고, 필요시 새로운 기능(예: 플러그인, AI)을 접목시켜 나간다면, 고객들에게 신속하고 정확한 도움을 주는 훌륭한 **IT 지원 파트너**로 자리매김할 것입니다.

(참고한 공식 가이드 문헌 및 자료 출처: Kakao 비즈니스 가이드 - 챗봇 관리자센터 항목 1 ~ 40 등)**

1 2 챗봇 관리자센터 개요 | kakao business 비즈니스 가이드

<https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/start/overview>

3 4 5 6 7 8 챗봇 관리자센터 준비하기 | kakao business 비즈니스 가이드

<https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/start/prepare>

9 10 11 12 44 47 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 73 74 75 76 77 78

79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 91 92 93 94 95 191 199 200 201 202 207 208 209 210 212 213 214 215

216 229 230 260 261 265 튜토리얼 1단계 | kakao business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/tutorial/make_chatbot/tutorial_1

13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 241 242 243 244 245 246 248 249

챗봇 도우미 | kakao business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/start/helping_bot

34 35 36 37 38 39 42 43 45 46 챗봇 기획하기 | kakao business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/tutorial/chatbot_planning

40 41 48 49 50 51 52 53 54 184 185 186 187 188 189 190 231 시나리오 | kakao business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/main_notions/scenario

72 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166

167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 239 240 262 튜토리얼 3단계 | kakao

business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/tutorial/make_chatbot/tutorial_3

89 90 234 235 236 237 247 챗봇 제작 팁 | kakao business 비즈니스 가이드

<https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/tutorial/tip>

96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123

124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 232 233 238 263 튜토리얼 2단계 | kakao

business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/tutorial/make_chatbot/tutorial_2

192 193 194 195 196 197 198 203 204 205 206 211 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 258 259 알아두

면 유용한 팁! | kakao business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/tutorial/useful_tip

250 251 252 253 254 255 256 257 [주요 개념] 지식베이스

<https://ebson.tistory.com/311>

264 AI 챗봇 콜백 개발 가이드 | kakao business 비즈니스 가이드

https://kakaobusiness.gitbook.io/main/tool/chatbot/skill_guide/ai_chatbot_callback_guide