

에이미 1.0 사용 매뉴얼

Ver. 1.0



PC용 에이미 클라이언트 윈도우 앱에서 콘텐츠와 설정을 관리해주세요.



PC
에이미 클라이언트



모바일용 에이미 앱에서 실시간 상담알림을 받고 상세 상담내역도 확인하세요.



Mobile
에이미 앱





에이미 클라이언트 윈도우앱

Contents

01 설치 및 회원가입

02 가입상품 선택 및 업종선택

03 콘텐츠 설치 및 로그인

04 업무(영업)시간 관리

05 인사말 관리 및 시나리오

06 문답 관리 및 질문 테스트

07 에이미 정보

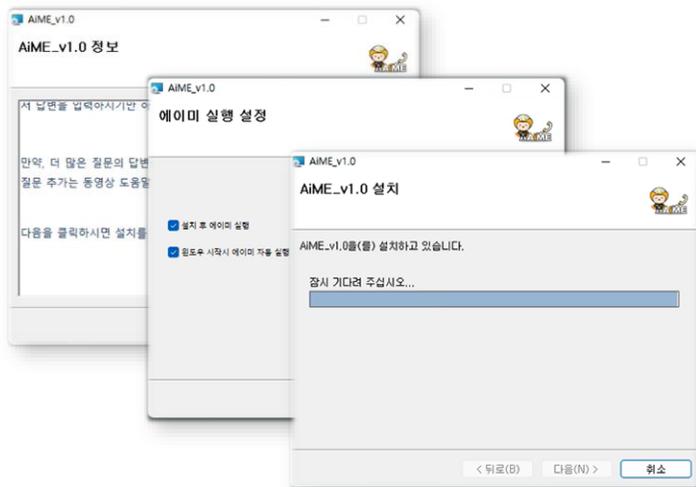
08 요청결과 및 나의 콘텐츠

09 에이미 실행을 위한 PC 사양

10 에이미 설피 파일 다운로드 관련

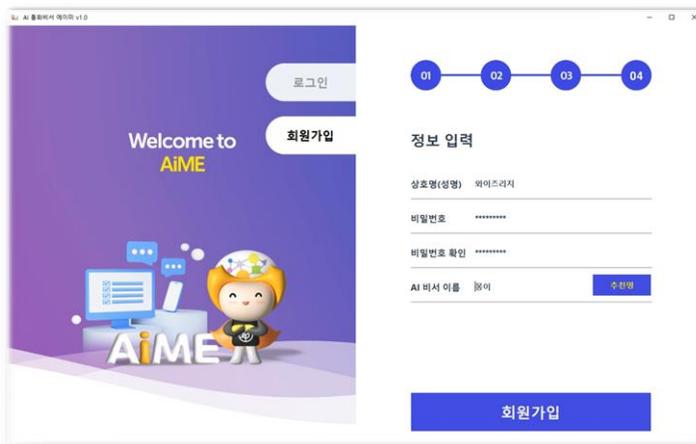
11 가상 오디오 디바이스 설치

설치 및 회원가입



1. AiME PC 1.0 프로그램 설치

- 에이미 홈페이지 (<https://wiseai.co.kr/aime>)에서 다운로드
- PC 설치 후 에이미 실행



2. 회원가입

- 1단계: 약관 및 정보처리방침에 동의해주세요.
- 2단계: 아이디로 사용될 이메일을 입력하고 인증해주세요.
- 3단계: 휴대폰 번호를 입력하고 인증해주세요.
- 4단계: 상호명 또는 성명, 비밀번호, AI비서 이름 등 회원정보를 입력해주세요.

서비스 신청

서비스 구독을 위한 서비스 신청을 해주세요.

서비스 신청 전 확인 사항

- 유료사용권 구매시, 해당 기간마다 자동으로 정기결제됩니다. (부가세 포함)
- 회원가입시 유료사용권을 구매하시면 30일 무료 사용기간이 포함됩니다.
- 정기결제 해지는 고객센터(1566-0658), 에이미 서비스를 통해 해지가 가능합니다.

에이미 PC

에이미 클라이언트에 로그인 된 경우에만 통화비서가 상담을 합니다.

30일 정기결제 (₩ 30,000)

1년 정기결제 (₩ 300,000)

에이미

에이미 서버를 통해서 365일 24시간 쉼 없이 통화비서가 상담을 합니다.

30일 정기결제 (₩ 50,000)

1년 정기결제 (₩ 500,000)

※ 아래의 부가서비스는 선택사항이며 배타서비스기간 중 무료로 제공.

부가서비스	문자(SMS)발송료		긴급연결 통화료	
		단문	10원 / 건	무선전화
	장문	30원 / 건	유선전화	35원 / 3분

3. 가입상품 선택

에이미 PC	에이미 통화비서가 개인용 PC에서 상담을 합니다. PC가 꺼져있거나, 에이미 클라이언트 앱이 종료된 경우, 통화비서 상담이 불가능합니다.
에이미	에이미 통화비서가 1년 365일 24시간 항상 전화상담이 가능하도록 에이미 서버에서 전화상담을 합니다.

업종 선택

운영하시는 업종을 선택해 주세요

업종 선택 전 확인 사항

- 업종은 1개만 선택할 수 있습니다.
- 원하는 업종이 없는 경우, 공통을 선택하신 후 답변 등록 여부를 확인해 주세요.
- 고객센터(1566-0658)를 통해 문의가 가능합니다.

여인어업

골프경사

약사

변호사

세무사

주만센터

공인중개사

일반(직장인)

일반(학생)

숙박업

공통

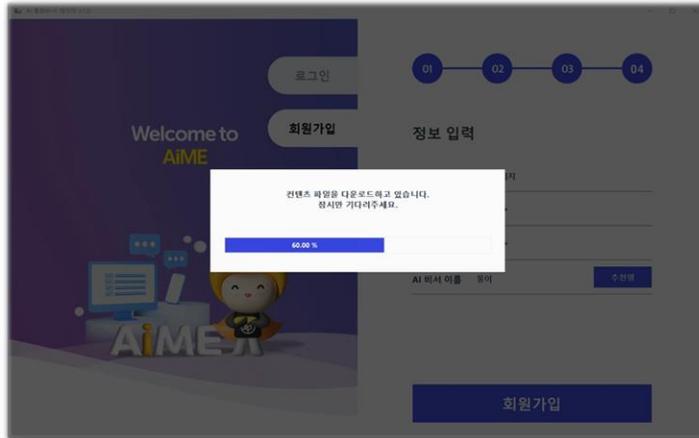
업종 등록하기

4. 업종 선택

- 업종은 한 개만 선택이 가능하며,
- 업종은 로그인 후 에이미 정보에서 언제든지 업종 변경이 가능합니다.

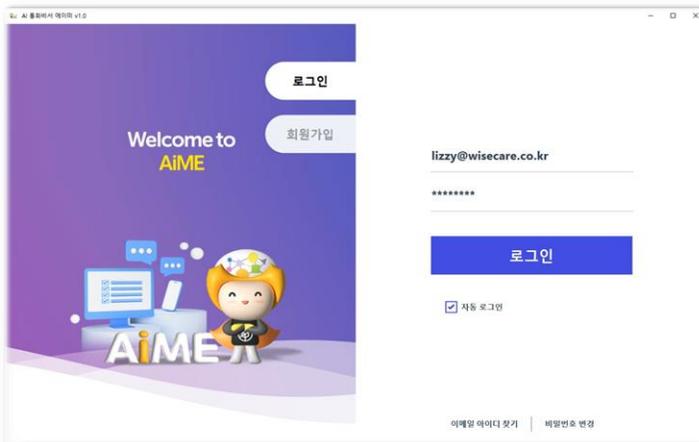
03

콘텐츠 설치 및 로그인



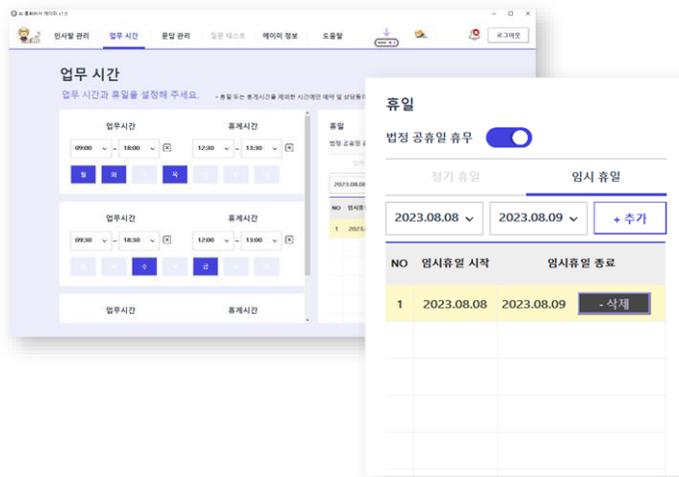
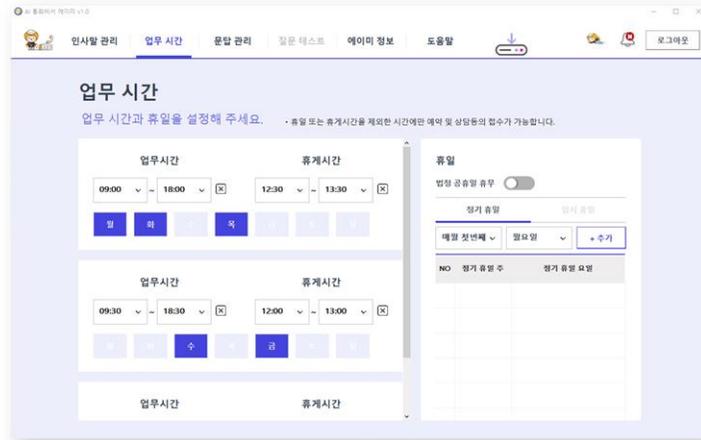
5. 콘텐츠 설치

- 업종선택(또는 변경)이 완료되면 해당 업종의 콘텐츠가 다운로드 되고, 다운로드된 콘텐츠를 설치 및 초기화 하는데 약 1~2분 정도 소요됩니다.



6. 로그인

- 회원가입 시 인증된 이메일 계정과 비밀번호를 입력하여 로그인하세요.
- 이메일 계정 또는 비밀번호를 분실할 경우, 아이디 찾기 또는 비밀번호 변경을 통한 초기화가 가능합니다.



1. 업무(영업)시간 설정

- 업무(영업)시간을 설정하면, 예약 및 주문 등의 요청에 대해서 시가 업무(영업)시간에 해당하는 시간에 대해서만 접수합니다.
- 업무를 하는 요일에 대해서 체크(활성화)를 한 후, 업무(영업)시간을 설정해주세요.
- 휴게시간이 있을 경우 휴게시간을 설정해주세요.

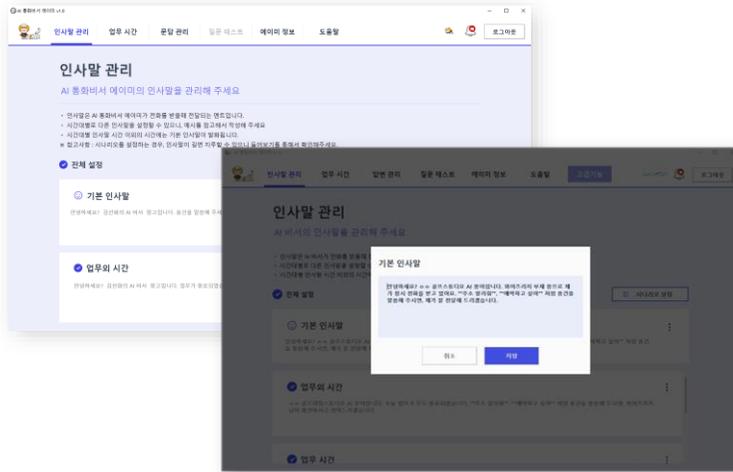
2. 휴일 설정

- 법정공휴일 유무 설정 시, 법정공휴일은 업무 외 시간으로 처리됩니다.
- 매월 반복적으로 적용되는 휴무 요일을 설정할 경우, 업무 외 시간으로 처리됩니다.
- 개인사정으로 휴무를 해야 하는 경우, 임시휴일을 설정해주시면 업무시간으로 처리됩니다.

* 예약주문들을 요청하는 경우, 요청 일시가 업무 외 시간이면 A가 예약 및 주문 등의 접수를 받지 않습니다.

05

인사말 관리 및 시나리오 설정

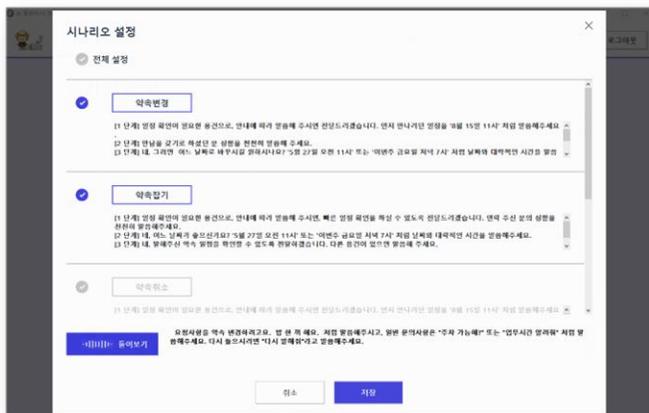


1. 인사말 관리

- 에이미가 전화를 받을 때 인사 멘트를 설정(등록)합니다.

- 기본 인사말** : 업무(영업) 시간에 안내할 인사말 멘트입니다.
- 영업외시간인사말** : 업무시작전 또는 업무종료 후(또는 휴일등)에 안내할 인사말 멘트입니다.
- 휴게시간인사말** : 점심시간, Break Time 등 휴게시간에 안내할 인사말 멘트입니다.

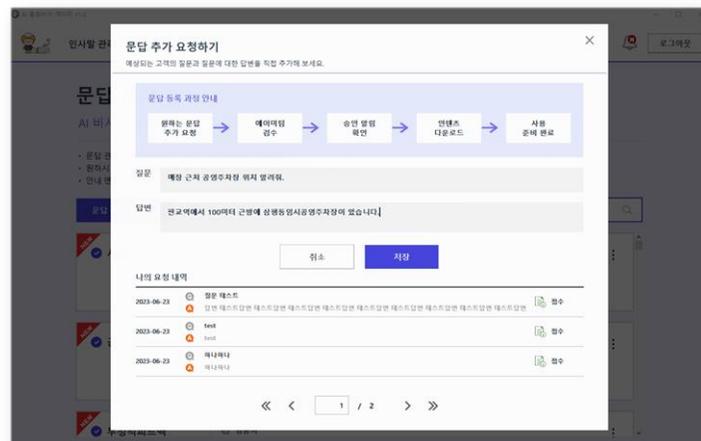
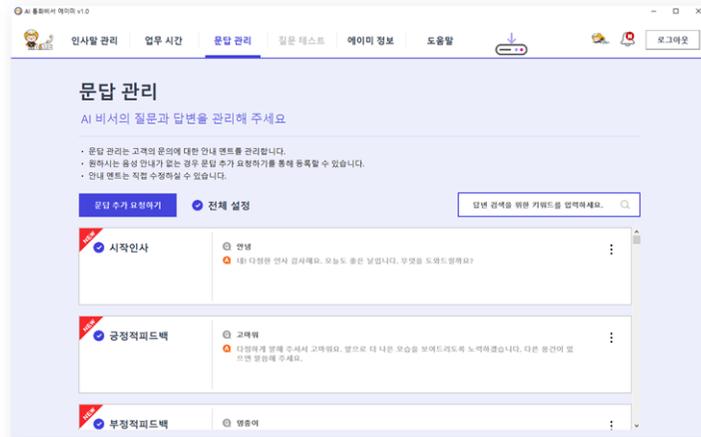
- 더보기 버튼의 인사말 바꾸기를 눌러 기본값으로 표시된 인사말을 참고하여 수정한 후 저장해주세요.
- 더보기 버튼의 인사말 들어보기를 눌러서 인사말을 확인해주세요.
- 사용할 인사말은 체크 버튼을 눌러서 활성화해주시고, 미사용 인사말은 체크버튼을 해제하여 비활성화 해주시면 됩니다.



2. 시나리오 설정

- 시나리오는 예약이나 주문과 같은 고객의 요청을 접수하기 위해 시가 필요한 정보를 고객에게 요청하여 수집하도록 설정하는 것입니다.
- 미리 준비된 해당 업종의 시나리오 중 사용하고자 하는 시나리오를 선택해주세요.
- 하단의 안내멘트는 수정이 가능하며, 들어보기를 통해 시의 시나리오에 대한 안내 멘트를 확인해주세요.

문답 관리 및 질문 테스트



1. 문답관리

- 문답관리의 질문 목록은 설정하신 업종에 대해서 고객이 주로 질문하는 목록입니다.
- 화면에 나타난 질문 목록 중 사용하고자 하는 질문을 체크해서 활성화 하주세요.
 - * 통화비서에이미는 활성화된 질문에 대해서만 답변합니다.
- 활성화된 질문의 우측에 보이는 **더보기 버튼**을 눌러 질문에 해당하는 표준답변을 업무에 맞게 수정한 후 저장해주세요.
- 전체설정 버튼을 눌러 모든 질문을 체크하여 활성화하거나 해제할 수 있습니다.
- 질문목록이 많을 경우, 검색창에 "주차" 등과 같이 입력하여 질문목록에서 키워드가 포함된 질문을 검색할 수 있습니다.

2. 문답추가 요청

- 질문목록에 원하는 질문이 없을 경우 "**문답추가요청하기**" 버튼을 통해 문답추가요청이 가능합니다.
- 원하는 질문과 간략한 답변을 입력하여 저장하시면 에이미 운영팀에서 검토 후 질문을 추가해드립니다.
- 질문 추가등록이 완료되면, 하단의 나의 요청내역에서 확인이 가능하며, 알림창및에이미 정보의 요청결과화면을 통해 추가등록사항을 확인하실 수 있습니다.
- 알림창으로 전달된 콘텐츠 업데이트를 클릭하여 업데이트를 하면 질문목록에 질문이 추가된 것을 확인하실 수 있습니다.

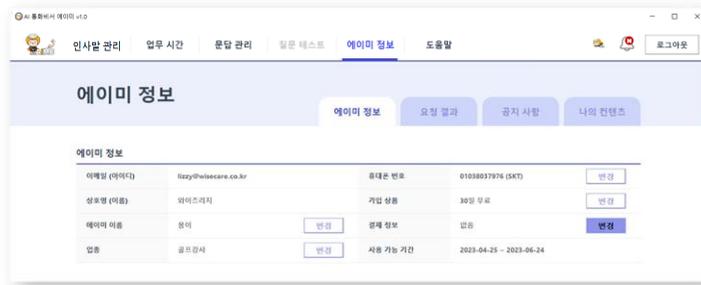
문답 관리 및 질문 테스트



3. 질문 테스트

- 문답관리에서 등록된 질문과 답변을 테스트할 수 있습니다.
- “영업시간 알려줘” 또는 “언제 문 열어”와 같이 질문을 입력했을 때, 아래에서 입력한 답변이 맞게 나오는지 확인 해보실 수 있습니다.
- 질문에 대한 답변이 올바르게 나오지 않을 경우, 문답관리의 **문답추가 요청하기**를 통해 질문과 답변 추가를 요청해주세요.
- 질문 테스트 기능은 에이미 PC 상품을 이용하는 경우에만 활성화 됩니다.

에이미 정보



1. 에이미 정보

- **에이미 이름 변경** : AI 인사말에 발화될 이름을 변경합니다.
- **업종 변경** : AI가 해당 업종에 대한 질문에 대해 답변을 할 수 있도록 언제든지 업종 변경이 가능하며, 업종을 변경하더라도 질문과 답변이 보관되어, 추후 업종을 원복하여 재사용이 가능합니다.
- **휴대폰 번호 변경** : 비밀번호 찾기 및 해지 시 등록된 휴대폰 인증을 통해 간편하게 처리가 가능하기 때문에 휴대폰 번호가 변경된 경우 반드시 변경해주세요.
- **가입상품 변경** : 가입상품의 변경은 한번 변경하면 한달뒤에 변경이 가능합니다.
- **결제정보 변경** : 신용카드의 유효기간이 만료되었거나 한도가 초과되어 이용료가 납부되지 않는 경우, 결제정보 변경을 통해 이용료를 납부하실 수 있습니다.

2. 에이미 설정

- **긴급연결번호** : AI에게 직접 통화를 요청하기 위해, "전화 연결해줘" 라고 요청을 하면 통화연결을 할 전화번호입니다. 휴대폰 번호 등을 설정하시면 에이미가 통화연결을 도와드립니다. 단, 긴급연결번호가 에이미 전화번호로 착신된 경우 통화연결이 불가능합니다.
- **푸시 알림** : 상담내역을 휴대폰으로 알림을 할지 여부를 설정합니다.
- **에이미 자동 실행** : PC가 켜질 때 에이미를 자동으로 실행할지 여부를 설정합니다.
- **에이미 자동 로그인** : 에이미가 실행될 때 자동으로 로그인할지 여부를 설정합니다.

요청결과 및 나의 콘텐츠



1. 요청 결과

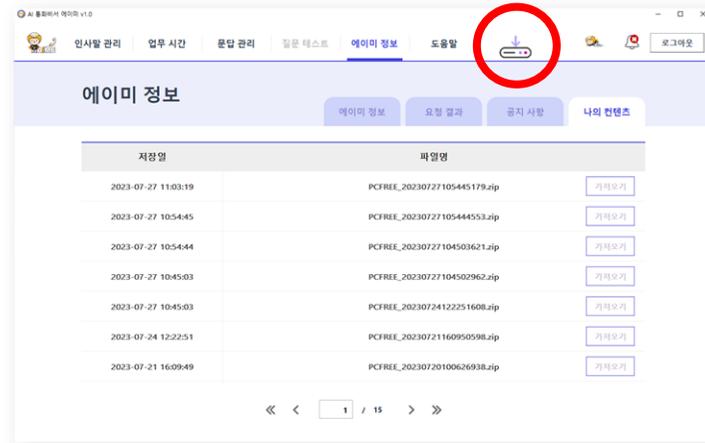
- 문답관리의 문답추가 요청하기를 한 경우, 추가요청에 대한 처리 상태를 확인하실 수 있습니다.
- **접수** : 요청이 접수된 상태
- **검토중** : 접수된 요청이 검토중인 상태
- **등록완료** : 문답추가 요청이 등록되어 콘텐츠 업데이트가 가능한 상태
 - * 에이미 클라이언트 (윈도앱)의 알림창을 통해 콘텐츠 업데이트 가능
- **거절** : 요청한 질문내용이 적절하지 않아 거절된 상태

2. 나의 콘텐츠

- 이용자가 작성한 인사말, 답변 등은 자동으로 서버에 보관되며, 서버에 보관된 콘텐츠의 목록 중 복구하고자 하는 콘텐츠를 가져오기 할 수 있습니다.
- PC가 변경되었거나 콘텐츠가 소실된 경우, 에이미 클라이언트(윈도앱)에 로그인하여 나의 **컨텐츠를 복구**하실 수 있습니다.

09

서버 적용하기



- 인사말, 문답, 업무시간 등을 수정 후
에이미에 적용이 되기까지 약 10분 정도 소요가 되므로
수정한 내용을 바로 에이미에 적용하기를 원하시는 경우
서버 적용하기 아이콘을 선택하여 주세요.
- 서버 적용하기 아이콘은 인사말, 문답, 업무시간 등을 수정 한 경우,
상단에 표기됩니다. 
- 서버 적용하기 기능은 에이미 상품을 이용하는 경우에만 제공됩니다.

에이미 실행을 위한 PC 사양

1. 운영체제

- 윈도우 10 이상

2. 메모리

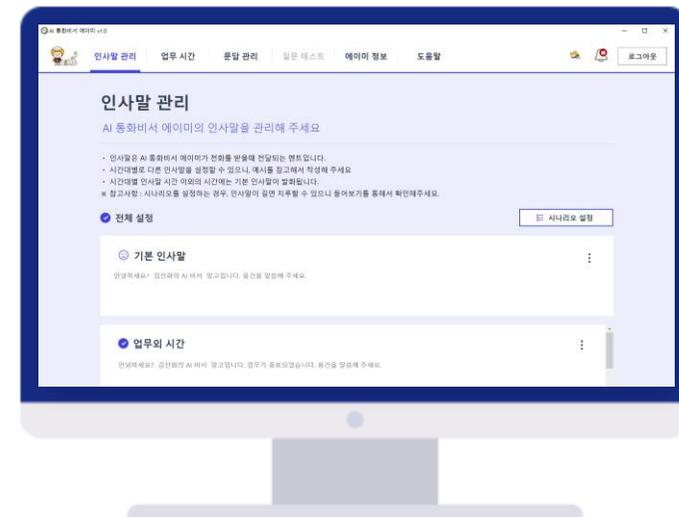
- 8GB 이상

3. 화면 해상도

- 1600 X 900 이상 (FHD 이상 권장)

4. PC 시스템 요구사항

- 스피커/ 마이크 오디오 디바이스 설정 필수



1. 다운로드 경로

- <https://wiseai.co.kr/aime>

2. 메모리

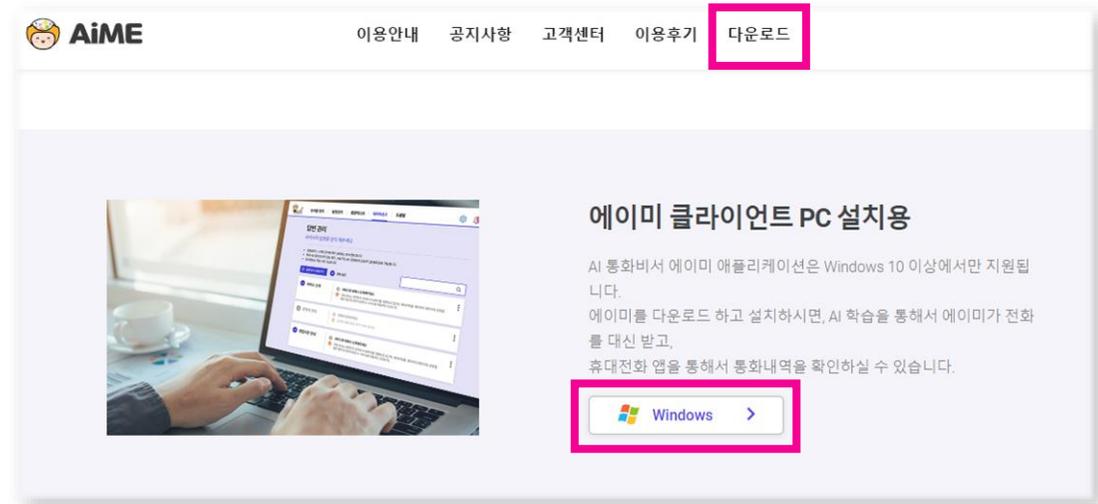
- 8GB 이상

3. 화면 해상도

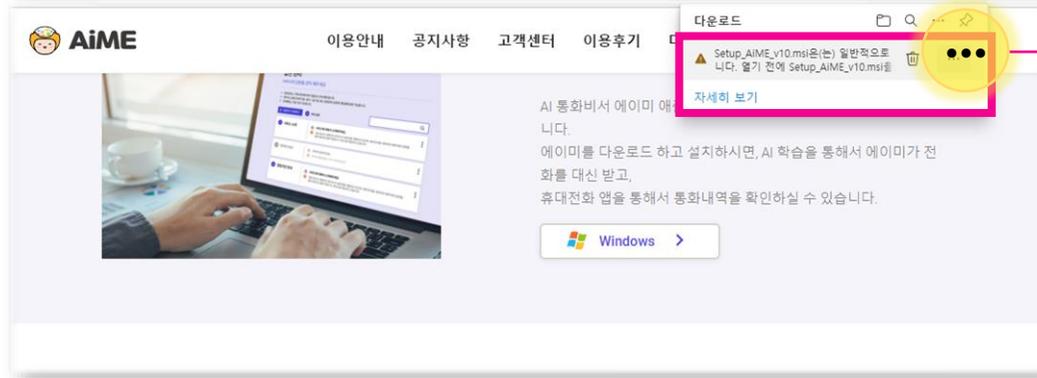
- 1600 X 900 이상 (FHD 이상 권장)

4. PC 시스템 요구사항

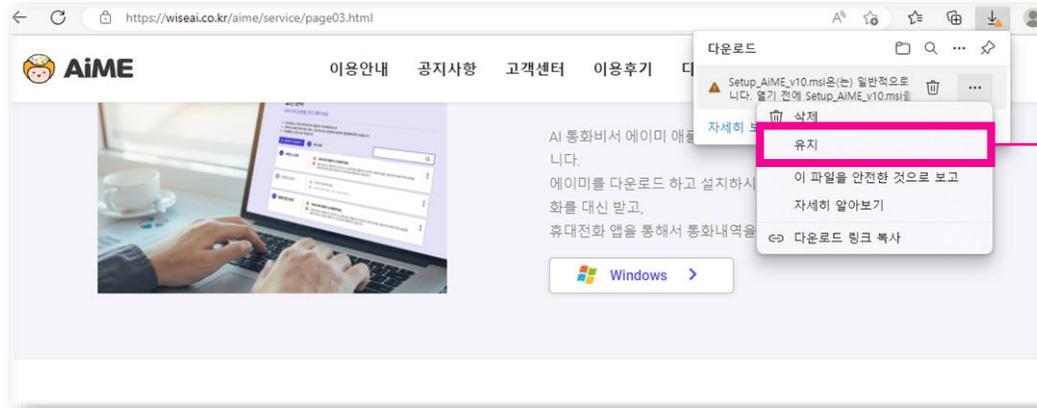
- 스피커/ 마이크 오디오 디바이스 설정 필수



✓ 엣지 브라우저에서 다운로드 경고문 노출 시 다운로드 방법



① 다운로드 선택 시 위와 같이 경고문이 노출되면 ①번의 더보기(...) 버튼 클릭



②



※ 에이미 PC 사용자에게 한하며, 에이미 사용자는 해당사항 없습니다.

간혹 데스크탑 PC 중, 스피커가 없는 경우
AI가 응대할 수 있도록 가상 오디오 디바이스의 설치가 필요합니다.
070 에이미 번호로 전화를 걸었을 때 아무런 소리가 나지 않는다면
아래의 방법대로 가상 오디오 디바이스를 설치해주시기 바랍니다.



1. "<https://vb-audio.com/Cable/>" 홈페이지에서 윈도우용 설치 파일을 다운받아 압축 해제
2. 폴더 내의 "VBCABLE_Setup_x64.exe" 파일 마우스 우클릭 > 관리자 권한으로 실행
Install Driver 선택 시 자동 설치됩니다.
3. 설치 후 작업표시줄 우측의 스피커 아이콘 마우스 우클릭 > 소리 선택
4. 재생, 녹음 탭에 "CABLE Input" 이라는 항목이 기본 장치로 추가되어 있음을 확인해주세요.



위 부분까지 확인하시고 에이미를 종료 후 재실행 하시면 응답이 정상적으로 진행됩니다.



Contents

01 앱 다운로드 및 로그인

02 에이미 HOME

03 이용통계

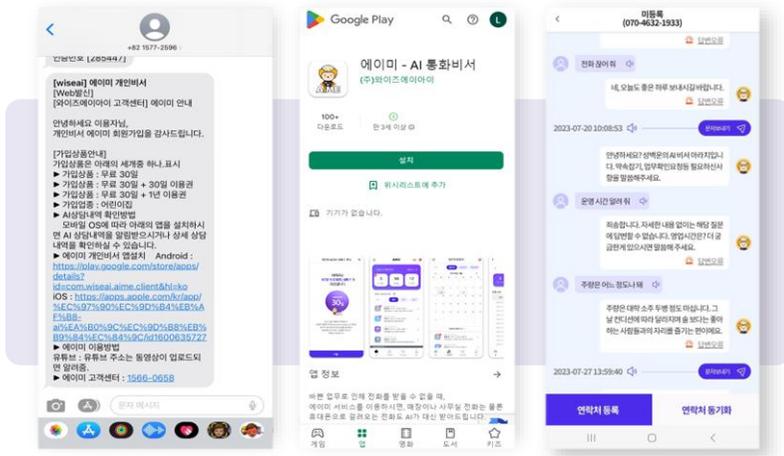
04 상담이력 상세 내용 및 상담 알림 확인(PUSH)

05 MY 페이지

06 에이미 전화받기 설정

01

APP 다운로드 및 로그인



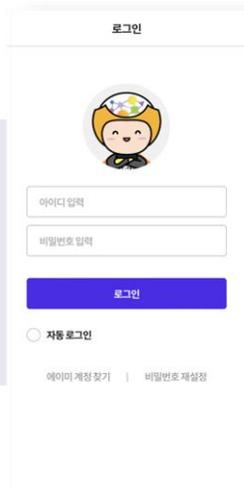
1. 앱 다운로드

- 회원가입 시 인증된 휴대번호로 앱 설치 주소가 발송되어 해당 링크에 접속하여 다운로드 가능합니다.
- Android 또는 IOS 운영체제에 따라 Play 스토어 또는 App 스토어에서 "에이미 통화비서"를 검색하셔서 다운로드 가능합니다.

2. 로그인

- 회원가입 시 인증된 이메일 계정과 비밀번호를 입력하여 로그인 해주세요.
- 이메일 계정 또는 비밀번호를 분실한 경우, 휴대폰 인증을 통한 아이디(이메일) 찾기 및 비밀번호 초기화가 가능합니다.

△ 회원가입은, [에이미PC]에서 가입하신 후, 이용하실 서비스 상품을 선택해 주세요.



1. 화면 상단

- 상단의 왼쪽 아이콘 선택 시 고객센터로 전화 연결 됩니다.
- 상단의 오른쪽에는 새로고침 아이콘이 있습니다.
새로고침을 선택하여 수동으로 실시간 업데이트가 가능합니다.

2. 오늘 AI 상담 건수

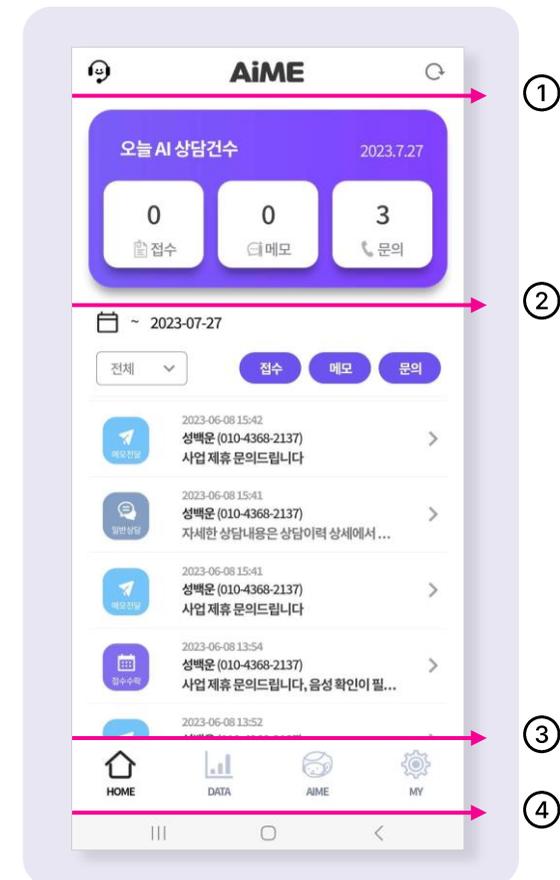
- 오늘 진행한 AI 상담 건수가 표기됩니다.
- 상담 종류는 접수/메모/문의 총 3가지로, 상담 종류로 구분하여 상담 건수를 제공합니다.

3. 상담이력

- 상담이력 리스트는 오늘까지 진행한 상담이력들을 확인 가능합니다.
- 상담이력은 옵션을 선택하여 조회 가능합니다.
 - 날짜: 선택한 날짜까지의 상담이력을 조회 가능
 - 전체: 상담이력 중 '읽음', '안 읽음'의 상태의 상담들을 조회 가능
 - 상담종류(접수/메모/문의): 선택한 상담 종류들만 조회 가능
- 상담 이력의 상단에는 이름과 전화번호 확인이 가능합니다.
 - 연락처 미 등록자의 경우 "미등록"이 표시됩니다.
- 상담이력은 옵션을 선택하여 조회 가능합니다.
 - 예약: 예약 요청 일시와 예약 목적을 확인 가능합니다.
 - 메모: 메모 내용을 한줄(말줄임)로 확인 가능합니다.
 - 문의: 해당 상담이력을 선택하여 상세에서 확인 가능합니다.

4. 화면 하단

- 메뉴 아이콘을 선택하여 선택한 메뉴 화면으로 이동 가능합니다.





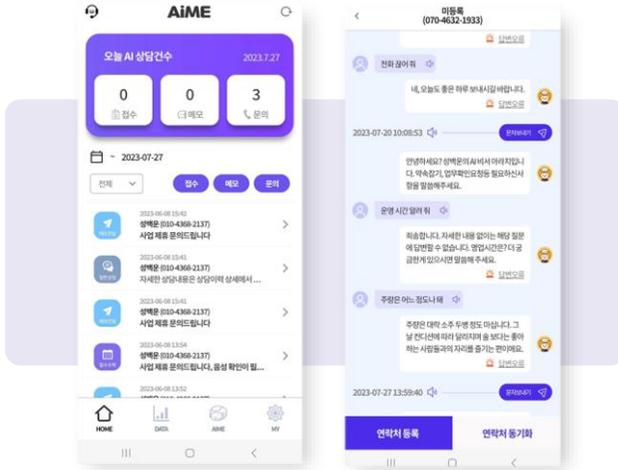
1. 월별 이용통계

- HOME 화면에서 하단의 이용통계 선택 시 캘린더와 함께 월별 이용통계 확인이 가능합니다.
- 캘린더에서 상담이용내역의 건수가 표시되어 확인이 가능합니다.
- 캘린더 날짜를 선택하면 캘린더 아래에 해당 일자의 AI 상담 리스트를 확인할 수 있습니다.



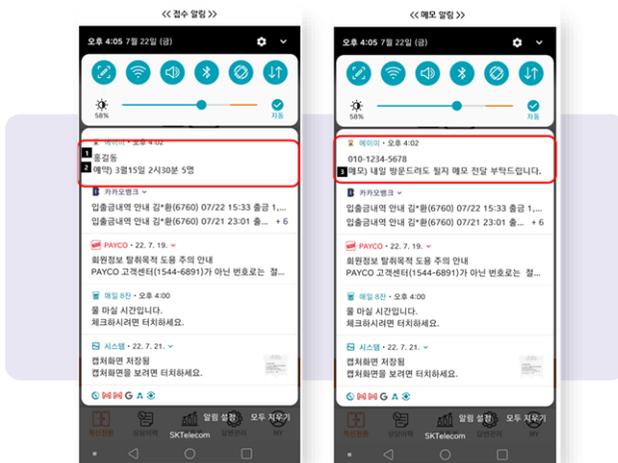
2. 일별 상담통계

- 캘린더 아래의 '일자별 이용통계보기' 선택 시 일별 상담통계 확인이 가능합니다.
- 상단 : 선택하신 월에 해당하는 상담의 종류에 따라 몇 개의 상담을 하였는지 건수 확인이 가능합니다.
- 하단 : 일별 상세는 일일의 상담의 종류에 따라 몇 개의 상담을 하였는지 건수 확인이 가능합니다.
- 일별 상세 항목을 선택하면, HOME 화면으로 이동하면서 선택한 일자의 상담이력 목록이 표시됩니다.



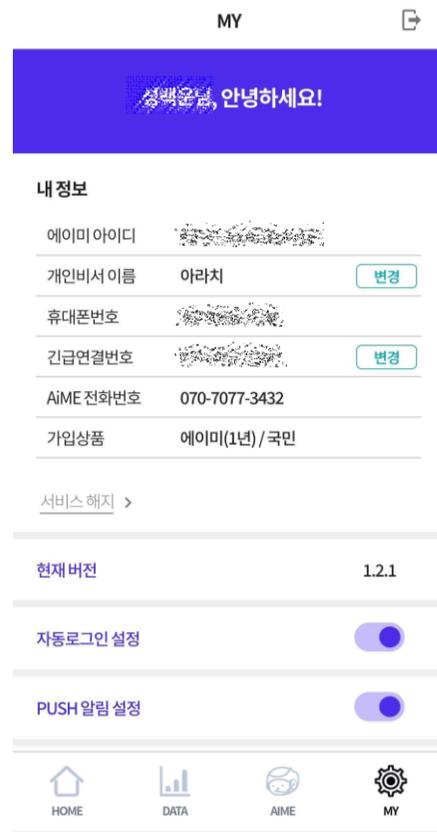
1. 상담 상세 확인

- HOME 화면의 상담이력 목록 중 상세 보기를 원하는 내역을 선택하면 상담이력 상세 내용을 확인 가능합니다.
- 상담내용은 이전 상담내용도 확인 가능합니다.
- 날짜 옆 부분에는 [스피커아이콘]을 선택하면 상담내용을 직접 들어볼 수 있습니다.
 - 예약, 메모 등의 상담내용에 대해 '문지보내기'를 통해 답변문자를 보내는 것이 가능합니다.
 - 문자 발송은 부가서비스에 해당합니다. (부가서비스이용료는 별도로며 프로모션 기간중 무료)
- 미등록 고객의 경우 하단에 [연락처 등록] 버튼 선택 시 번호 저장이 가능합니다. 번호 저장 이후 고객과 상담 시 저장한 이름과 번호로 상담이력에 표시됩니다.
- **연락처 동기화**를 이용하여 휴대폰 주소록을 에이미 서버에 전송하시면, 연락처 등록을 하지 않아도 휴대폰 주소록에 등록된 이름이 표시됩니다.



2. 상담 알림 확인

- 고객이 상담한 상담이력을 PUSH 알림으로 미리보기가 가능합니다.
- 상담 종류에 따라 미리보기 내용은 차이가 있습니다.
 - 예약: 예약 요청 일시와 예약 인원 확인 가능
 - 메모: 메모 내용을 한줄(말주임)로 확인 가능
 - 문의: 미리보기 내용 없음. 해당 상담이력을 선택하여 상세에서 확인 가능합니다.
- PUSH 알림 선택 시 에이미 앱이 구동되며 상담이력 목록 화면으로 연결됩니다.
- PUSH 알림 또는 상담이력에 이름이 표시되지 않고 전화번호만 표시되는 경우, 상담상세 화면의 연락처 동기화를 하시거나, 주소록 등록을 이용해서 연락처 명을 등록해주시면 이름이 표시됩니다.



1. 내 정보

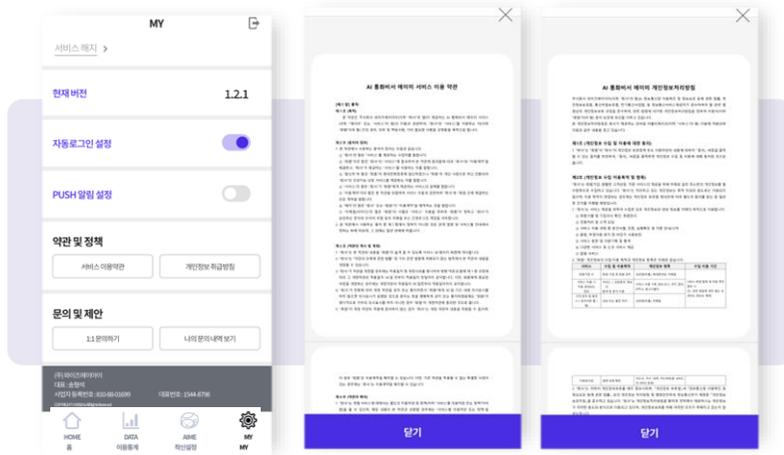
- 회원가입 시 등록한 정보가 표시됩니다.
- APP에서는 개인비서 이름과 긴급 연결번호만 수정이 가능합니다. 그외의 정보 변경을 원하신다면 [에이미 PC] > [에이미 정보]에서 수정이 가능합니다.

2. 서비스 해지

- 서비스 해지를 원하시는 경우 고객센터로 연락해주시길 바랍니다.

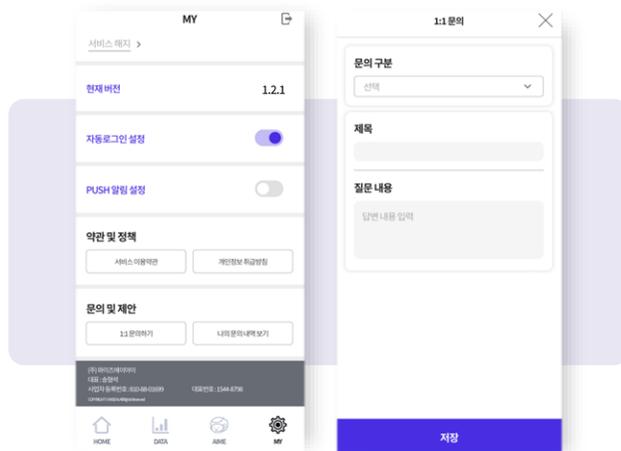
3. 버전 및 설정

- 현재 APP 버전과 자동로그인 유무 및 PUSH 알림 설정이 가능합니다.



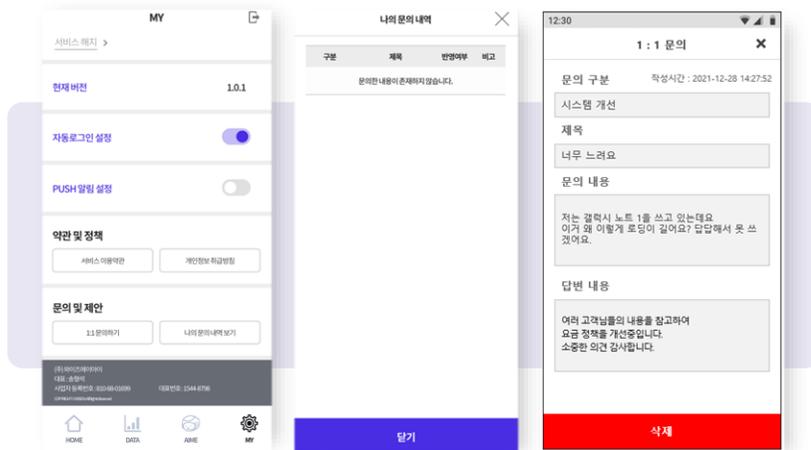
4. 약관 및 정책

- 회원가입 시 동의하셨던 서비스 이용 약관과 개인정보 취급방침을 확인 가능합니다.
- 약관 선택 시 뷰 형태로 열리므로 약관내용을 확인 가능합니다.



5. 1:1 문의

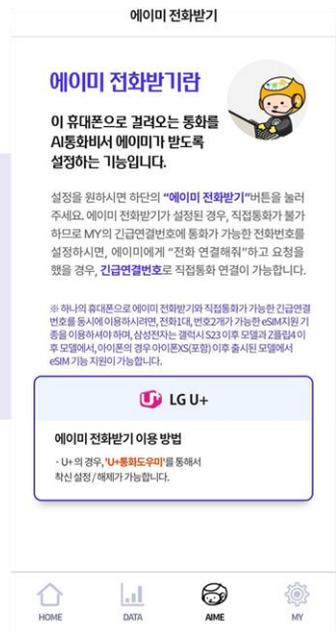
- 서비스 사용자의 경우 문의 및 제안이 있을 경우 APP에서 [1:1 문의하기]를 통해 문의 가능합니다.
- 1:1 문의하기 작성 시 문의 구분을 선택하여 제목과 질문 내용을 작성하여 저장하시면 문의 사항 접수가 완료됩니다.



6. 나의 문의 내역

- 1:1 문의하기에서 작성한 내용들은 [나의 문의내역 보기]에서 확인 가능합니다.
- 접수한 문의사항의 현재 진행상태를 확인 가능합니다.
 - **접수** : 문의사항을 접수한 상태입니다.
 - **검토 중** : 담당자가 검토 중입니다.
 - **답변 완료** : 문의사항에 답변을 완료한 상태입니다.
- 나의 문의 내역을 선택하면 작성하신 문의내용의 상세확인 및 답변내용이 확인 가능합니다.

에이미 전화받기



1. 에이미 전화받기 설정

- 에이미전화받기란?

나의 휴대폰으로 걸려오는 전화를 시가 받도록 설정하는 기능입니다.

- [에이미 전화받기] 버튼을 선택하여 착신 설정이 가능합니다.

- **KT, SKT** : 착신전화로 연결
- **U+** : 통화서비스 앱으로 연결
(단, 통화서비스 앱이 없는 경우 통화서비스 앱을 설치 후 실행해주세요)

- [해제] 버튼을 선택하여 착신 해제 설정이 가능합니다.

- **KT, SKT** : 착신해제 전화로 연결
- **U+** : 통화서비스 앱으로 연결

2. 각 통신사별 착신전환 설정 방법

2-1. 휴대폰 SKT 통신사 착신전환 방법

- 착신전환(Voice only) 서비스 가입, 월 990원
- 등록방법: *71+착신 전환 희망번호 + 통화버튼
- 해제방법: *73+통화버튼 누르기
- 설정사실 SMS 안내 확인

2-2. 휴대폰 KT 통신사 착신전환 방법

- 착신전환(Voice only) 서비스 가입, 월 770원
- 등록방법: *71+착신 전환 희망번호 + 통화버튼
- 해제방법: *710+통화버튼 누르기
- 설정사실 SMS 안내 확인

2-3. 휴대폰 LGU+ 통신사 착신전환 방법

- 착신전환통화 서비스 가입, 월 770원
- 등록 및 해제 방법 : 통화도우미 앱
- > APP Store 또는 Google Play 에서 '통화도우미' 검색

감사합니다.



무엇을 도와드릴까요?

1566-0658

평일 09:00 ~ 18:00

토/일 공휴일 휴무

점심시간 12:30 ~ 13:30