

그누보드5 · 영카트5 플러그인

쇼핑몰 AI 챗봇 상담

제품 설명서



상품·배송·주문까지 척척 — 똑똑하게 답하는
영카트5 상담 챗봇

차례

1	제품 소개	3
무엇을 하는 플러그인인지, 답에 쓰는 정보, 주요 기능		
2	고객 화면	5
채팅 버튼, 상품 추천, 내 주문 조회, 결제 안내, 별도문의, 모바일		
3	답변이 만들어지는 방식	7
규칙 엔진과 AI 엔진, 답이 나가는 순서, 문서가 없을 때의 기본 안내		
4	관리자 화면	9
기본 설정부터 도움말까지 챗봇상담의 메뉴 10개		
5	개인정보와 보안	16
관리자 권한, 키와 토큰, 저장하는 정보, 외부 AI로 나가는 정보		
6	구매 전 확인	17
요구 사항, 패키지에 들어 있는 것, 사용 조건과 문의		

이 설명서는

[영카트5 플러그인] 쇼핑물 AI 챗봇 상담 1.8.1의 기능을 화면과 함께 소개합니다. 구매를 검토하는 분과 처음 운영하는 분을 위한 문서입니다.

함께 보는 문서

설치 순서와 웹서버 설정은 **설치 안내서**(패키지의 **INSTALL.md** 와 같은 내용)에, 화면별 자세한 사용법은 사이트 안의 **관리자 > 챗봇상담 > 도움말**에 있습니다.

1

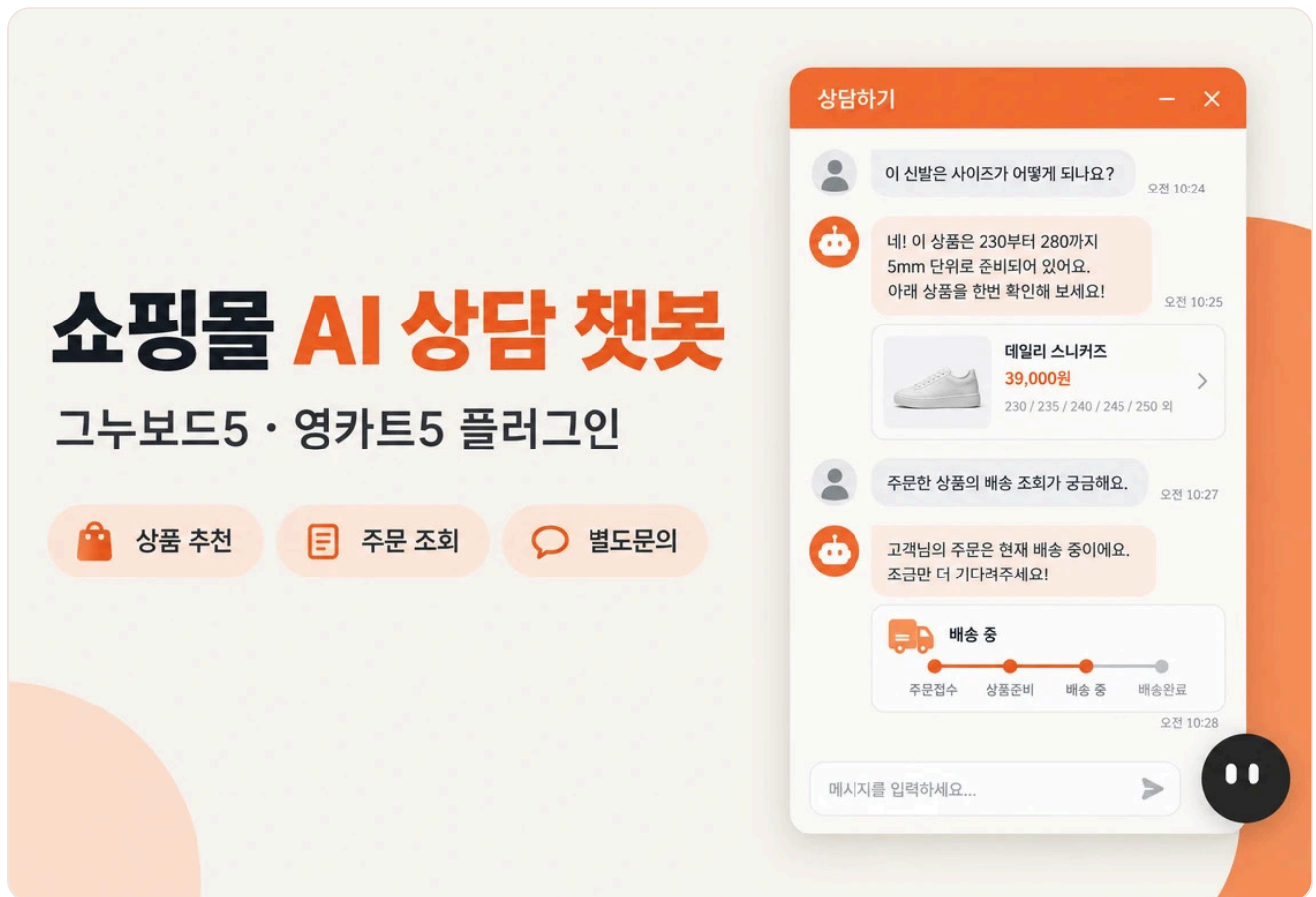
제품 소개

쇼핑몰 정보로 먼저 답하는 상담 챗봇



매일 같은 질문(배송비, 교환, 사이즈)에 답하던 시간을 줄이세요. 챗봇이 쇼핑몰 정보로 먼저 답하고, 사람이 봐야 할 문의만 별도문의로 넘깁니다.

쇼핑몰 화면 구석에 채팅 버튼을 띄우고, 방문자의 질문에 쇼핑몰이 가진 정보로 바로 답하는 그누보드5 · 영카트5용 플러그인입니다. 챗봇이 답하지 못하는 문의는 **별도문의**로 받아 관리자 화면에서 답합니다.



소개 그림 채팅 창에서 상품 추천, 주문 조회, 별도문의를 안내하는 모습을 그린 그림입니다. 실제 화면은 2장에 있습니다.

답에 쓰는 정보

영카트 상품

쇼핑몰에 등록된 판매 중 상품. 추천, 가격, 색상, 사이즈, 재고 질문에 씁니다.

그누보드 FAQ

FAQ관리에 등록된 질문과 답을 그대로 읽습니다. 고를 분류는 운영자가 정합니다.

지식 베이스 문서

운영자가 쓴 배송 · 교환 · 사이즈 같은 안내 문서. 원본 자료를 넣으면 AI가 정리해 주는 AI 위키도 있습니다.

회원의 최근 주문

로그인한 회원 본인의 최근 주문과 배송 상태. 다른 사람의 주문은 보이지 않습니다.

배송 · 교환 · 반품과 결제 질문은 문서와 FAQ에 답이 없으면 **관리자 > 쇼핑물설정**의 배송정보 · 교환/반품 글과 사용으로 컨 결제 수단으로 답합니다(3장).



소개 그림 상품, FAQ, 주문 정보를 모아 챗봇이 한 번에 답하는 흐름입니다.

이런 쇼핑물에 맞습니다

- 같은 질문(배송비, 교환 방법, 사이즈)에 매일 답하느라 시간이 모자란 곳
- 상담 시간이 끝난 저녁 · 주말에도 기본 안내는 바로 해 주고 싶은 곳
- 고객이 무엇을 묻고 어디서 막히는지 기록으로 보고 싶은 곳
- AI 비용이 걱정되어 **AI 없이 시작하고 필요할 때 켜고** 싶은 곳

주요 기능 한눈에

기능	하는 일
답변 엔진 선택	비용이 없는 규칙 엔진, 또는 OpenAI · OpenRouter · Anthropic(Claude) 중 하나의 AI. AI를 못 쓰는 상황(키 없음, 호출 실패)에서는 규칙 엔진이 대신 답합니다.
지식 베이스와 AI 위키	배송 · 교환 · 사이즈 같은 안내 문서를 직접 쓰거나, 원본 자료를 넣으면 AI가 정리해 줍니다.
FAQ 연동	그누보드 FAQ를 그대로 챗봇이 읽습니다.
별도문의	챗봇이 못 답한 문의를 접수하고, 답변을 채팅 창과 이메일로 전달합니다.
대화 기록	고객이 무엇을 물었고 어디서 막혔는지 읽습니다.
답변 스트리밍	답이 만들어지는 대로 글자가 채워집니다(웹서버 설정에 따라).
MCP 연결 (선택)	외부 AI 도구(Claude Code 등)가 쇼핑물 정보를 읽게 합니다. 기본은 꺼져 있습니다.
지식 그래프, 도움말	지식의 연결을 그림으로 보고, 모든 사용법을 관리자 화면 안에서 찾아 읽습니다.



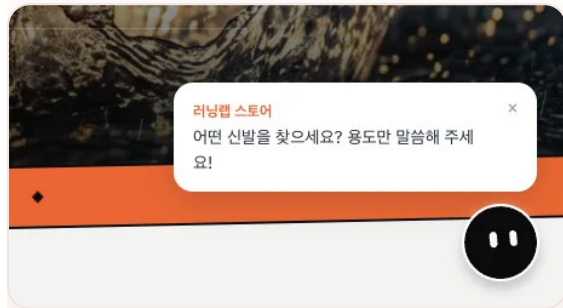
알아 두세요

이 플러그인은 영카트 상품 정보를 읽으므로 **영카트가 설치된 사이트**에서만 쓸 수 있습니다. 처음 설치한 상태는 업종을 가리지 않는 일반 쇼핑물 기준이며, 업종에 맞추는 방법은 3장 끝에 있습니다.

2 고객 화면 방문자가 만나는 챗봇



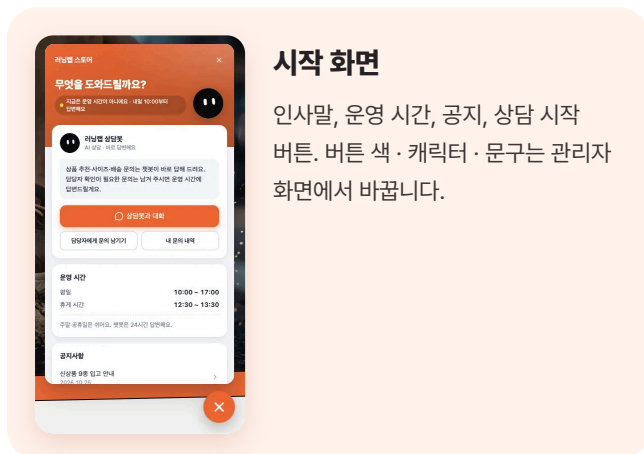
방문자는 쇼핑몰 화면 구석의 채팅 버튼을 눌러 질문합니다. 채팅 창은 사용자 화면에 나타나고, 관리자 화면에는 나오지 않습니다.



채팅 버튼

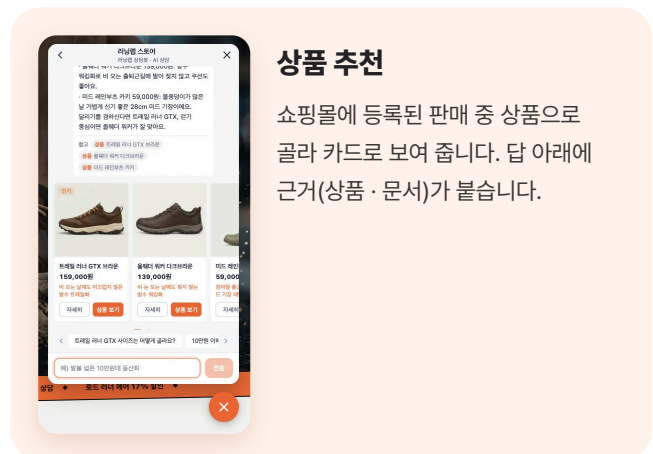
버튼의 캐릭터 · 색 · 위치, 말풍선 안내, 첫 인사말은 관리자 화면의 **기본 설정**에서 바꿉니다. **표시할 화면**으로 쇼핑몰 화면에만 띄울지, 게시판 같은 커뮤니티 화면까지 띄울지 고릅니다.

채팅 버튼과 말풍선 오른쪽 아래(또는 왼쪽 아래)에 뜹니다.



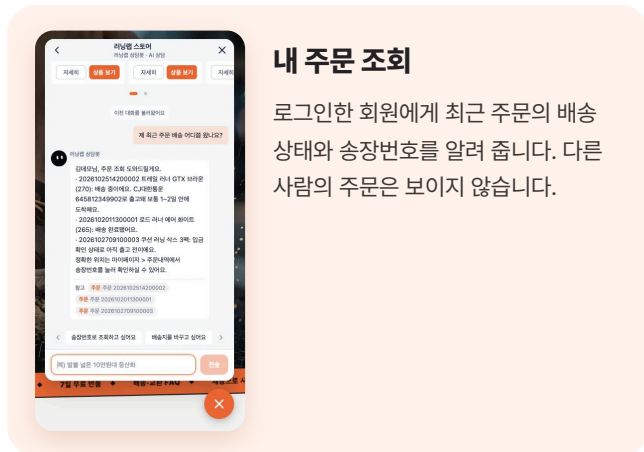
시작 화면

인사말, 운영 시간, 공지, 상담 시작 버튼, 버튼 색 · 캐릭터 · 문구는 관리자 화면에서 바꿉니다.



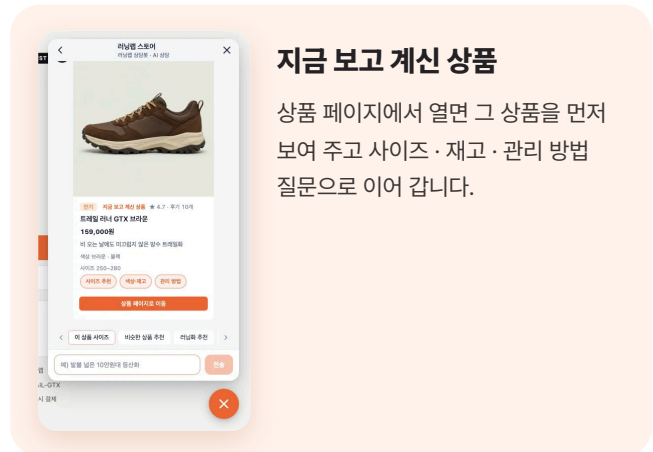
상품 추천

쇼핑몰에 등록된 판매 중 상품으로 골라 카드로 보여 줍니다. 답 아래에 근거(상품 · 문서)가 붙습니다.



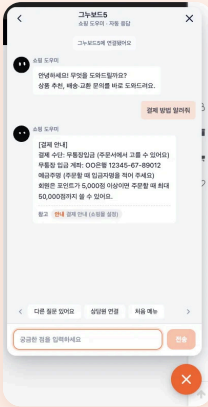
내 주문 조회

로그인한 회원에게 최근 주문의 배송 상태와 송장번호를 알려 줍니다. 다른 사람의 주문은 보이지 않습니다.



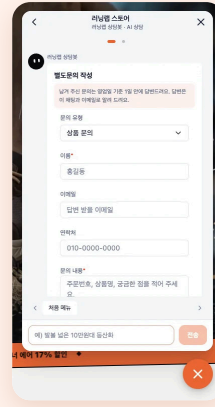
지금 보고 계신 상품

상품 페이지에서 열면 그 상품을 먼저 보여 주고 사이즈 · 재고 · 관리 방법 질문으로 이어 갑니다.



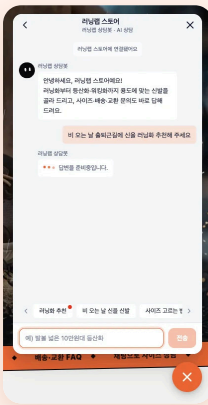
결제 안내

"결제 방법 알려줘"처럼 물으면
쇼핑몰설정에서 컨 결제 수단과 무통장
입금 계좌를 바로 알려 줍니다. AI 키
없이 규칙 엔진만으로도 답합니다.



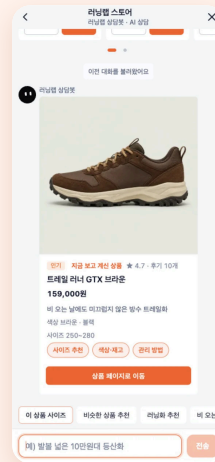
별도문의

챗봇이 못 답한 질문은 문의로
남깁니다. 대화 내용을 붙여 보낼 수
있고, 답변은 채팅 창과 이메일로
깁니다.



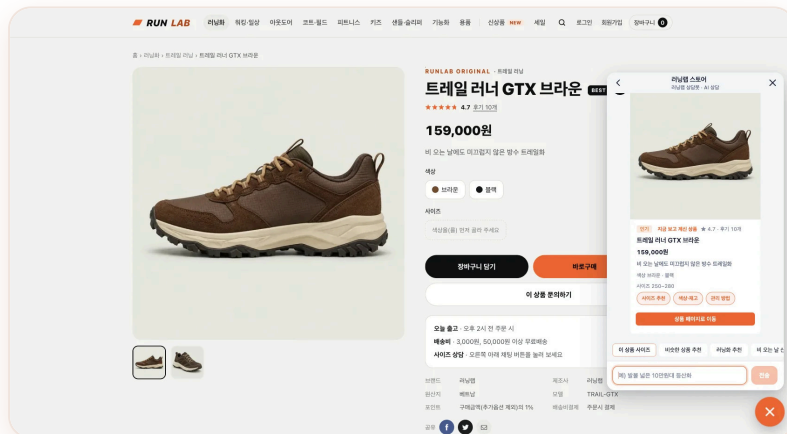
답변 스트리밍

답을 만드는 동안 '답변을
준비중입니다.'를 보여 주고, 답이
만들어지는 대로 글자가 채워집니다
(웹서버 설정에 따라 선택).



모바일

휴대폰에서는 화면 전체로 열립니다.
진행 중이던 대화는 다시 열었을 때
이어서 보여 줍니다.



상품 페이지에서 연 채팅 창 보고 있는 상품을 먼저 보여 주고, 같은 상품의 사이즈 · 색상 · 재고
질문을 바로 받습니다.



화면 속 쇼핑물은 데모입니다

이 설명서의 화면은 데모 쇼핑몰에서 찍었습니다. 데모의 쇼핑몰 테마, 상품 사진과 상품 사진 보기 화면은 **패키지에 들어
있지 않습니다**. 챗봇 창과 관리자 화면만 상품 기능입니다.

3 답변이 만들어지는 방식 질문 한 줄이 답이 되기까지



챗봇은 비용이 없는 **규칙 엔진**과, 운영자가 고른 AI 제공자의 **AI 엔진** 가운데 하나로 답합니다. AI를 골랐어도 키가 비어 있거나 호출이 실패하면 규칙 엔진이 대신 답합니다.

답이 나가는 순서

- 1 **사용량 제한**을 확인합니다. (분당 · 하루 한도, 글자 수)
- 2 설정된 **답변 엔진**을 정합니다. AI 엔진을 골랐어도 키가 비어 있으면 규칙 엔진이 답합니다.
- 3 AI 엔진이면 AI에게 묻습니다. 호출이 실패하면 **규칙 엔진**이 대신 답합니다.
- 4 답이 나오면 대화 기록에 저장하고 고객에게 보냅니다.
- 5 답하지 못한 질문이 쌓였거나 사람을 찾는 말이 있으면 **별도문의**를 제안합니다.

두 가지 답변 엔진

	규칙 엔진	AI 엔진
제공자	플러그인 안에 들어 있음	OpenAI · OpenRouter · Anthropic(Claude) 중 하나. 운영자의 API 키로 동작
비용	없음	AI 제공자에게 직접 청구. 기본 설정의 추천 모델 표에 모델별 단가와 질문 1회 · 한 달 예상 비용이 나옵니다.
답하는 방식	정해진 순서대로 검사하다가 맞는 첫 규칙에서 답합니다.	상품 · FAQ · 지식 베이스 내용과 고객의 질문, 이전 대화를 받아 문장으로 답합니다.
외부 전송	없음	질문마다 고른 AI 제공자의 서버로 정보가 전송됩니다(5장).
실패했을 때		규칙 엔진이 대신 답하고, 대화 기록에 rule-fallback 과 오류 요약이 남습니다.

규칙 엔진이 알아듣는 질문

위에서 아래로 검사하고, 앞의 규칙에 걸리면 뒤의 규칙은 검사하지 않습니다.

질문	답
인사 · 감사	인사와 함께 용도 · 예산을 묻고 빠른 답장을 보여 줍니다. 감사에는 짧게 답례합니다.
사람 상담 요청	상담원, 담당자, 1:1 같은 말이 있으면 별도문의를 안내합니다.
내 주문 조회	로그인 회원의 최근 주문과 배송 상태. 비회원에게는 로그인과 비회원 주문조회 링크를 보여 줍니다.

질문	답
상품 질문	상품 이름이 들어 있거나 상품 페이지에서 물으면 사이즈 · 색상 · 재고 · 가격 · 관리 · 사양으로 답합니다.
정책 · 안내	배송, 반품, 교환, 환불, 결제 같은 말이 있으면 FAQ나 지식 베이스로 답합니다.
상품 추천	"추천", "골라" 같은 말이나 가격 · 사이즈 · 색상 조건에 맞는 상품을 최대 4개 보여 줍니다.
베스트 · 신상	베스트(또는 신상) 상품을 보여 줍니다.
그 밖의 질문	FAQ · 문서에서 맞는 답을 찾고, 없으면 되묻고 별도문의를 권합니다.

문서가 없을 때의 기본 안내

- **배송 · 교환 · 반품:** 지식 베이스와 FAQ로 답하지 못하면 **관리자 > 쇼핑몰설정**의 배송정보 · 교환/반품 글로 답합니다.
- **결제:** 쇼핑몰설정에서 사용으로 켜 결제 수단(신용카드 · 계좌이체 · 가상계좌 · 무통장입금 · 휴대폰 · 간편결제), 무통장 계좌, 포인트 사용 조건으로 답합니다. 기본 설정의 **무통장 계좌 안내**로 계좌만 뵈 수 있습니다.
- 지식 베이스나 FAQ에 같은 안내가 있으면 그쪽이 먼저입니다.



업종에 맞추기

처음 설치한 상태는 업종을 가리지 않는 일반 쇼핑몰 기준입니다. 규칙 엔진은 가격 · 색상 · 인기 같은 일반 조건으로 상품을 고르고, 업종에 맞는 말(용도 · 특징 · 숫자 사이즈)까지 읽게 하려면 개발자가 혹(`chatbot_profile`)으로 **업종 프로필**을 정합니다. 혹을 쓰지 않는다면 AI 엔진을 쓰고 지식 베이스 문서를 충실히 쓰는 쪽이 더 잘 맞습니다.

4 관리자 화면 운영자가 쓰는 메뉴



관리자 화면 왼쪽 메뉴의 **챗봇상담** 아래에 메뉴 10개가 있습니다. 첫 화면은 별도문의 목록이고, 메뉴마다 그누보드 관리권한(읽기 · 쓰기 · 삭제)을 따릅니다.

- 기본 설정
- 위젯 설치
- MCP 연결
- 지식 베이스
- FAQ 연동
- 별도문의
- 대화 기록
- 지식 그래프
- RAG 구축
- 도움말

4-1 기본 설정

관리자 > 챗봇상담 > 기본 설정

ADMINISTRATOR

부가서비스 관리자

확인

챗봇 기본 설정

현재 답변 엔진: OpenRouter (deepseek/deepseek-v4.1-flash) | 위젯: 사용 중 | 플러그인 버전 1.8.1 | 기본 설정 도움말

기본

시작 화면

답변 엔진

답변 스트리밍

지식 소스

별도문의

사용 제한

답변 테스트

챗봇 사용

사용 안 함이아도 최고관리자에게는 미리보기로 위젯이 보입니다.

사용

사용 안 함

표시할 화면

쇼핑몰 화면만

상점 이름

비우면 홈페이지 제목을 사용합니다.

러닝랩 스토어

챗봇 이름

러닝랩 상담봇

대표 색상

#ff5a1f

위젯 위치

오른쪽 아래

채팅 버튼 아이콘

검정

파랑

보라

초록

형록

빨강

주황

노랑

분홍

갈색

회색

기본 말풍선

직접 올린 이미지

버튼 이미지 올리기

아이콘을 '직접 올린 이미지'로 고르면 사용합니다. PNG·JPG·GIF·WEBP, 512KB 이하, 정사각형 권장 (원 모양으로 잘려 보입니다)

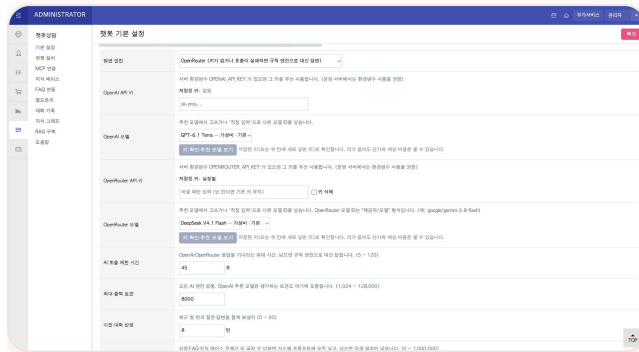
파일 선택

선택된 파일 없음

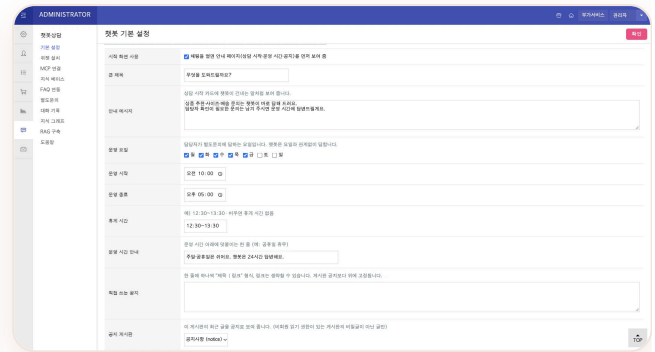
TOP

기본 설정 맨 위에 플러그인 버전이 보입니다. 바꾼 뒤에는 화면 맨 아래 **확인**으로 저장합니다.

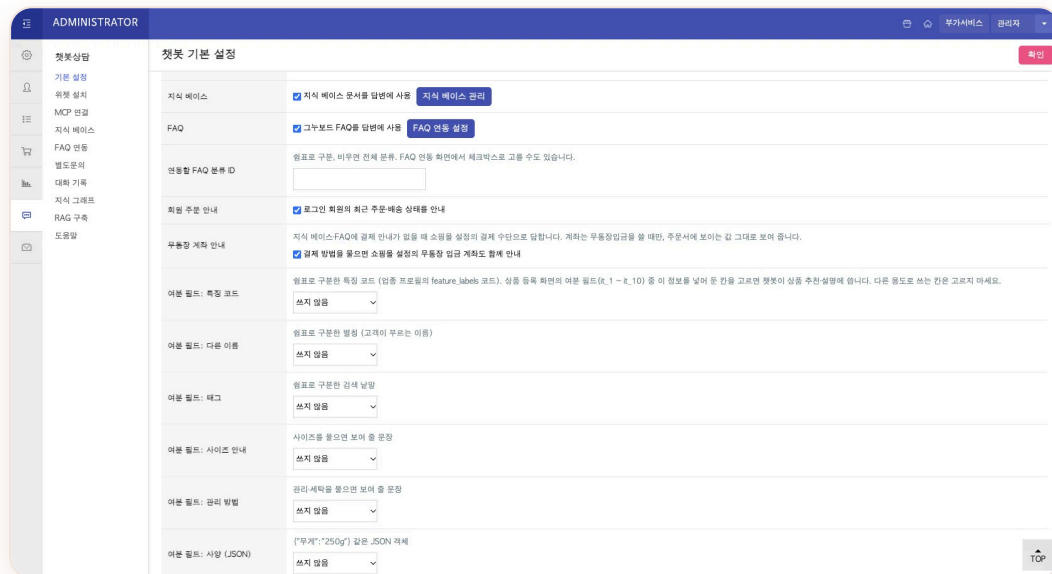
- 기본:** 사용 여부, 표시할 화면(쇼핑몰 화면만 / 커뮤니티 포함 전체), 상점 · 챗봇 이름, 색, 채팅 버튼 캐릭터, 첫 인사말, 말풍선 안내, 빠른 답장 버튼, 말투(페르소나)
- 사용 제한:** 방문자당 분당 · IP당 하루 메시지 수, 메시지 길이
- 답변 테스트:** 화면 맨 아래에서 고객이 물을 만한 질문을 넣어 실제 답을 미리 봅니다.
- 답변 스트리밍:** 웹서버 **확인**으로 글자 단위 전송이 가능한지(가능 / 불가) 봅니다. 불가여도 챗봇은 정상이며 답이 한 번에 나올 뿐입니다.



답변 엔진 제공자와 모델, 키 확인 · 추천 모델 보기, AI 호출 제한 시간, 최대 출력 토큰, 이전 대화 반영 횟수



시작 화면 큰 제목, 안내 메시지, 운영 요일 · 시간 · 휴게 시간, 직접 쓰는 공지, 공지 게시판



지식 소스 챗봇이 읽을 정보(상품 · 지식 베이스 · FAQ)와 회원 주문 안내, 상품 여분 필드(**it_1 ~ it_10** , 기본은 모두 쓰지 않음), 무통장 계좌 안내(기본 켜)를 정합니다.



저장을 잊지 마세요

화면 맨 아래 **확인**을 누르지 않고 다른 화면으로 가면 바꾼 내용이 사라집니다. API 키는 최고관리자만 바꿀 수 있고, 화면에는 키의 끝 4자리만 보입니다.

4-2 위젯 설치

관리자 > 챗봇상담 > 위젯 설치

설치 방식(플러그인 자동 삽입 / 직접 삽입)을 고르고, 방법 A~D별 설치 코드를 복사하고, **설치 상태** 표에서 위젯이 정상으로 들어갔는지 점검합니다. 기본값인 **플러그인 자동 삽입**이면 쇼핑몰 코드를 고치지 않아도 됩니다. 한 화면에 설치 코드가 두 번 들어가도 위젯은 한 번만 나옵니다. 방법별 자세한 안내는 설치 안내서 6장에 있습니다.

ADMINISTRATOR

[🏠](#)
[📁](#)
[부가서비스](#)
[관리자](#)

챗봇 상담

- [기본 설정](#)
- [위젯 설치](#)
- MCP 연결
- 지식 베이스
- FAQ 연동
- 별도문의
- 대화 기록
- 지식 그래프
- RAG 구축
- 도움말

챗봇 위젯 설치 확임

지금 설치 방식: 직접 삽입 자동 삽입이 꺼져 있어, 테마나 스크립트에 직접 넣은 코드만 동작합니다. | [? 위젯 설치 도움말](#)

설치 방식

설치 방식 설치 상태 A. 자동 삽입 B. 테마 tail.sub.php C. add_javascript D. HTML 붙여넣기 문제 해결

설치 방식

자동 삽입이면 플러그인이 모든 사용자 화면 아래(tail_sub)에 위젯 코드를 넣습니다. 직접 삽입이면 자동 삽입을 끄고, 테마 tail.sub.php 한 줄-add_javascript()-HTML 붙여넣기 중 직접 넣은 코드만 동작합니다.

직접 삽입 (자동 삽입 끌 -테마나 스크립트에 넣은 코드만 동작) ▼

'직접 삽입'으로 바꾸기 전에 아래 B-D 중 하나로 코드를 먼저 넣으세요. 넣은 코드가 없으면 위젯이 사라집니다. 두 방식이 함께 켜져 있어도 한 화면에는 하나만 출력됩니다.(먼저 나온 것만 쓰고 나머지는 건너뛸).

설치 상태

설치 방식 설치 상태 A. 자동 삽입 B. 테마 tail.sub.php C. add_javascript D. HTML 붙여넣기 문제 해결

방법	실행된 곳	결과
플러그인 자동 삽입	extend/chatbot.extend.php (설정 방식 설정)	개집
테마 tail.sub.php 직접 삽입	theme/runlab/tail.sub.php	있음
스크립트 추가 할수 (add_javascript)	theme/runlab/head.sub.php	없음
스크립트 추가 할수 (add_javascript)	extend/*.php	없음
HTML 직접 붙여넣기	기본환경설정 > 추가 script, css	없음

확인

위젯 코드

방식

관정

홈	1개	테마 tail.sub.php 직접 삽입	정상
쇼핑몰 홈	1개	테마 tail.sub.php 직접 삽입	정상

다시 점검

점검 오후 7:06:58

브라우저가 위 화면을 로그인하지 않은 방문자처럼(쿠키 없이) 불러 위젯 코드 수를 셉니다. 아무것도 저장하지 않습니다. 상품 상세처럼 다른 화면은 직접 열어 확인하세요.

A. 플러그인 자동 삽입
[\[전장 · 새로 설치하면 기본\]](#)

설치 방식 설치 상태 A. 자동 삽입 B. 테마 tail.sub.php C. add_javascript D. HTML 붙여넣기 문제 해결

위젯 설치 설치 방식 선택, 방법별 코드 복사, 설치 상태 점검

4-3 지식 베이스·AI 위키

관리자 > 챗봇상담 > 지식 베이스

배송 기간, 교환·반품, 사이즈 고르는 법, 상품 관리법처럼 **고객이 자주 묻는 안내**를 문서로 씁니다. 제목은 고객이 쓰는 말로 짓고, 키워드에는 고객이 실제로 쓰는 낱말과 동의어를 넣습니다. 문서끼리는 본문의 **[[문서 제목]]**으로 이어집니다.

ADMINISTRATOR

찾아보기

관리자

선택수정 선택삭제 시 삭제 문서 추가

찾봇 상담

기본 설정
위젯 설치
MCP 연결
지식 베이스
FAQ 연동
별도문서
대화 기록
지식 그래프
RAG 구축
도움말

찾봇 지식 베이스

전체 문서 8건 사용 중 8건 검색 결과 8건

분류 전체 사용 여부 전체 제목+본문+키워드

찾봇이 답변할 때 참고하는 문서입니다. 배송·교환·사이저처럼 자주 묻는 정책을 문단으로 나눠 적어 주세요.
본문은 **빈 줄로 문단을 구분**하며, 검색할 때 약 700자 단위 조각으로 나뉘어 질문과 관련 높은 조각을 찾습니다.
순서가 작은 문서부터 먼저 쓰입니다. 순서사용 여부는 목록에서 바로 고친 뒤 **선택 수정**을 누르세요.
원본 자료(공자정책 글 등)를 넣고 **시료** 문서를 정리하려면 **시 위키** 화면을 보세요. AD가 낸 변경안은 확인 후 고른 것만 저장됩니다.
문서 작성 요령과 검색 방식은 **지식 베이스 도움말** 을 보세요.

#	ID	분류	제목 / 키워드	출처	문장	사용	순서	수행일	관리
☐	44	배송	배송 안내 배송 기간, 며칠, 도착, 배송비, 출고, 당일출고, 택배사, 택배, 도서산간, 제주도, 무료배송	기본 제공	331자 1조각	☒ 끄기	0	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	45	교환·반품	교환·반품·환불 정책 교환, 반품, 환불, 사이즈 교환, 불량, 불량품, 잘못된 상품, 회수, 양복 택배비	기본 제공	453자 1조각	☒ 끄기	1	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	46	상품	사이즈 가이드 사이즈, 치수, 발볼, 발 길이, mm, 와이드, 정사이즈, 키즈 사이즈	기본 제공	482자 1조각	☒ 끄기	2	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	47	상품	윤도별 신발 고르는 법 러닝화 고르기, 등산화, 트레킹, 워킹화, 입문, 마러론, 루신, 방수, 후천	기본 제공	499자 1조각	☒ 끄기	3	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	48	관리	신발 관리 방법 세탁, 관리, 빨래, 냄새, 건조, 발수 스프레이, 수염, 교체 시기	기본 제공	360자 1조각	☒ 끄기	4	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	49	회원	회원 등급·취급금·쿠폰 적립금, 포인트, 쿠폰, 회원 등급, 가입 혜택, 생일 쿠폰	기본 제공	302자 1조각	☒ 끄기	5	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	50	회사	회사·고객센터 정보 고객센터, 전화번호, 운영시간, 소통 위치, 오시는 길, 주소, 회사 정보, A/S	기본 제공	339자 1조각	☒ 끄기	6	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>
☐	51	주문	선물 포장·대량 구매 선물, 포장, 쇼핑백, 단체 주문, 대량 구매, 기업 구매	기본 제공	169자 1조각	☒ 끄기	7	2026-10-28 11:17	<button>수정</button> <button>삭제</button>

내용관리에서 불러오기

TOP

지식 베이스 문서 목록과 사용 여부. AI 위키로 들어가는 버튼

AI 위키는 공지·정책 글 같은 원본 자료를 읽고 AI가 주제별 위키 문서로 정리해 주는 화면입니다. 정리 결과는 곧바로 반영되지 않고 **변경안**으로 먼저 나오며, 운영자가 확인한 뒤 고른 것만 저장됩니다.

- 1 원본 자료 추가 (붙여넣기, 파일 올리기, 사이트 안 자료)
- 2 원본을 고르고 **AI로 정리** 실행
- 3 **AI 변경안**에서 새 문서와 수정안을 확인하고, 마음에 드는 변경만 골라 저장
- 4 가끔 **위키 점검**으로 문서끼리 어긋남이 없는지 확인, 지난 작업은 **기록**에서

AI 위키는 AI 제공자와 키가 연결되어 있어야 쓸 수 있습니다.

4-4 FAQ 연동

관리자 > 챗봇상담 > FAQ 연동

그누보드 **FAQ관리**에 등록한 질문·답을 챗봇이 그대로 참고합니다. 연동할 분류를 전체 분류(새 분류 자동 포함)나 선택한 분류로 정하고, **검색 테스트**에 고객 질문을 넣으면 챗봇이 찾는 상위 질문과 점수를 미리 봅니다. 챗봇이 읽는 FAQ는 고객에게 그대로 답으로 나가므로, 내부용 분류가 있다면 공개해도 되는 분류만 고르세요.



FAQ 연동 분류별 질문 수와 미리보기, 검색 테스트

4-5 별도문의

관리자 > 챗봇상담 > 별도문의

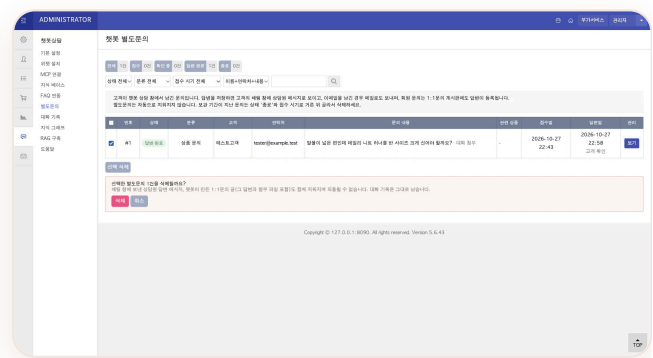
챗봇이 못 답한 문의가 모이는 곳으로, 챗봇상담의 첫 화면입니다. **접수·확인 중·답변 완료·종료** 상태로 관리하고, 답변을 채팅 창·이메일·(회원이면) 1:1문의 게시판으로 보냅니다. 새 문의 알림 이메일과 접수 안내 문구는 **기본 설정 > 별도문의**에서 정합니다.



별도문의 목록 상태와 접수 시기로 거르고, 체크한 문의를 선택 삭제합니다.



문의 상세 고객 정보, 문의 내용, 함께 보낸 대화, 답변 처리



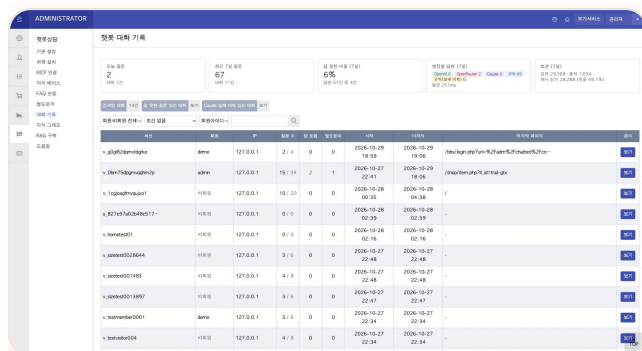
선택 삭제 화면 안 확인 상자에서 한 번 더 눌러 지워집니다.

- **삭제와 보관 기간 관리:** 상태 '종료'와 접수 시기(90일 · 180일 · 1년 · 3년 지남)로 오래된 문의를 걸러 골라서 지웁니다. 한 번에 100건까지이며, 챗봇이 만든 1:1문의 글(답변 · 첨부 포함)과 채팅 창에 상담원 답변도 함께 지워집니다.
- 삭제 권한(관리권한설정의 삭제)이 없으면 삭제 버튼이 보이지 않습니다. 자동 삭제는 없습니다.

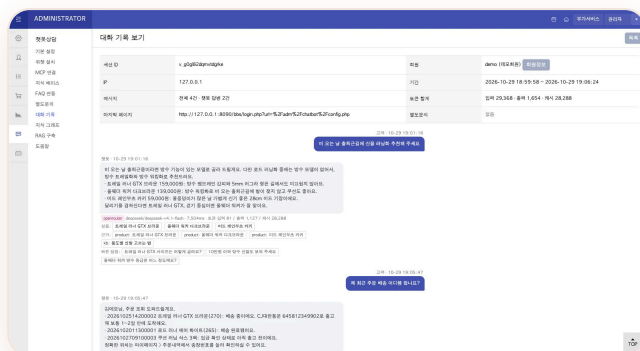
4-6 대화 기록

관리자 > 챗봇상담 > 대화 기록

고객이 무엇을 물었는지, 챗봇이 **답하지 못한 질문**이 무엇인지 봅니다. 맨 위 카드에 오늘 질문, 최근 7일 질문, 답 못한 비율, 엔진별 답변 수, 토큰 사용량이 나오고, 대화마다 답한 엔진, 근거, 응답 시간을 읽습니다. AI를 켜는데도 규칙 엔진 답만 나온다면 **rule-fallback** 옆 오류 요약이 원인을 알려 줍니다.



대화 기록 통계 카드와 대화 목록



대화 보기 질문과 답, 답한 엔진, 근거, 토큰



운영하면서 가장 효과가 큰 습관

못 답한 질문을 지식 베이스 문서로 바꾸세요. 대화 기록에는 고객이 쓴 개인정보가 들어갈 수 있으니 **오래된 기록 삭제**로 정기적으로 정리합니다.

4-7 지식 그래프

관리자 > 챗봇상담 > 지식 그래프

지식 베이스 문서, FAQ, 주제어, 상품 분류, 판매 중 상품, 정책 글이 어떻게 이어져 있는지 노드(점)와 선(관계)으로 보여 줍니다. 아무와도 이어지지 않은 외톨이 FAQ · 상품이냐, **[[링크]]** 가 가리키는데 아직 없는 문서를 찾을 수 있습니다. 화면을 열 때 바뀐 내용이 있으면 다시 계산합니다.



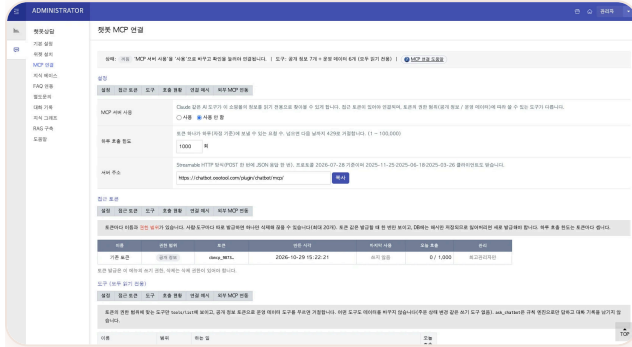
지식 그래프 지금 쇼핑몰에 쓰여 있는 실제 지식으로 그림니다. 회원·주문·대화 기록은 넣지 않습니다.

지금 챗봇의 답변은 이 그래프를 쓰지 않습니다. 나중에 GraphRAG로 넓힐 때의 바탕 데이터입니다.

4-8 MCP 연결 선택·기본 꺼짐

관리자 > 챗봇상담 > MCP 연결

Claude Code 같은 외부 AI 도구가 토큰으로 쇼핑몰 정보를 읽기 전용으로 조회하게 하는 MCP 서버입니다. 고객용 채팅 위젯과 달리 운영자·직원이 쓰는 AI 도구를 위한 기능입니다. 접속 주소는 </plugin/chatbot/mcp/> 이고 반드시 HTTPS로 씁니다.



MCP 연결 서버 사용, 하루 호출 한도, 접속 주소, 토큰 발급·삭제, 도구 목록

같은 화면 아래의 **외부 MCP 연동 (ERP 등)** 구역은 안내만 하는 곳입니다. 챗봇이 ERP·재고 시스템 같은 외부 시스템을 불러 오는 연결 기능은 없으며, 구축은 별도 문의로 진행합니다.

4-9 RAG 구축 설명용 화면

관리자 > 챗봇상담 > RAG 구축

RAG 구축을 설명하는 예시 화면입니다. 지금 쇼핑몰의 지식 베이스 문서 수, FAQ 수, 판매 중 상품 수, 지식 그래프 규모, MCP 서버 상태를 읽어 보여 주고, RAG(검색 증강 생성)의 개념과 준비할 것, 단계별 로드맵을 설명합니다. 이 화면에서 챗봇 설정이 바뀌거나 RAG가 구축되지는 않습니다.

지금 챗봇은 질문의 낱말이 문서의 제목·분류·키워드·본문에 얼마나 나오는지로 문서를 찾습니다(벡터 검색은 없음). 문서가 100개 안팎이고 질문이 주로 배송·교환·사이즈라면 지식 베이스와 AI 위키를 잘 가꾸는 쪽이 비용 대비 효과가 큼니다. 전문 RAG·GraphRAG 구축은 상담으로 진행합니다.

4-10 도움말

관리자 > 챗봇상담 > 도움말



도움말 관리자 화면 안에서 읽는 사용 설명서

설치부터 운영 체크리스트까지 **20편**의 사용 설명서가 관리자 화면 안에 있습니다. 각 설정 화면의 자세한 설명, 답변이 만들어지는 원리, 보안과 개인정보, 문제 해결을 이곳에서 찾아 읽습니다.

- 시작하기·기본 설정·위젯 설치·채팅 위젯
- 지식 베이스·AI 위키·FAQ 연동·답변 테스트
- 별도문의·대화 기록·운영 체크리스트
- AI 제공자와 비용·답변이 만들어지는 원리
- MCP 연결·외부 MCP 연동·지식 그래프·전문 RAG 구축
- 보안과 개인정보·문제 해결·용어집

5 개인정보와 보안 운영자가 알아 둘 것



챗봇은 고객과 대화하면서 개인정보를 다룹니다. 운영자가 알아 둘 것만 추렸습니다. 자세한 내용은 [관리자 > 챗봇상담 > 도움말 > 보안과 개인정보](#)에 있습니다.

권한과 키

- 회원 주문은 **로그인한 본인 것만** 조회합니다.
- 관리자 메뉴는 그누보드 관리권한(읽기·쓰기·삭제)을 **메뉴마다** 따릅니다. 권한이 없는 관리자에게는 저장·삭제 버튼이 보이지 않거나 막혀 있습니다.
- **API 키**는 **최고관리자만** 바꿀 수 있습니다. 서버 환경변수로 넣는 것을 권장하며, 관리자 화면에는 끝 4자리만 보입니다. MCP의 운영 데이터 토큰도 최고관리자만 발급·삭제합니다.

챗봇이 저장하는 정보

정보	보관	지우는 방법
대화 기록 (고객이 쓴 글, 답변, 접속 IP, 접속한 페이지, 회원이면 아이디)	지우기 전까지	대화 기록 > 오래된 기록 삭제 (수동)
별도문의 (이름, 이메일, 연락처, 내용, 첨부한 대화)	지우기 전까지 (자동 삭제 없음)	별도문의 목록의 선택 삭제, 상세 화면의 삭제 (수동)
MCP 호출 기록 (시각, 도구, 결과, IP. 질문 내용은 저장 안 함)	30일	자동 삭제

외부 AI 서비스로 나가는 정보

AI 엔진(OpenAI·OpenRouter·Claude)을 쓰면 질문마다 **외부 회사의 서버로 정보가 전송**됩니다. 규칙 엔진만 쓰면 나가지 않습니다.

전송되는 것	말투 지시문, 판매 중인 상품 정보, FAQ·지식 베이스 내용, 고객의 질문과 이전 대화, 현재 시각, 보고 있는 상품, 로그인한 회원의 이름과 적립금. 회원 주문 안내 가 켜져 있고 주문 관련 질문일 때는 그 회원의 최근 주문(상품명, 상태, 금액, 송장번호 등)도 전송됩니다.
전송되지 않는 것	다른 회원의 정보, 회원의 비밀번호·이메일·연락처·주소, API 키·토큰, 관리자 화면 내용



개인정보처리방침을 점검하세요

챗봇을 켜 뒤 처리방침에 대화 내용 수집·보관 기간, 별도문의로 받는 항목, 외부 AI 서비스로의 전송(받는 업체와 항목), 접속 IP·페이지 기록이 들어 있는지 확인하세요. 점검 항목은 설치 안내서 10장에 있습니다. 이 장은 운영 안내이며 법률 자문이 아닙니다.

6

구매 전 확인

요구 사항과 패키지 구성



요구 사항

그누보드 / 영카트	그누보드5 5.6.x + 영카트5 (시험 기준 5.6.43). 영카트가 없는 그누보드에서는 쓸 수 없습니다.
PHP	8.1 이상, 확장 mysqli · cURL · mbstring · json
데이터베이스	MySQL 5.7 이상 또는 MariaDB 10.x (utf8mb4). 필요한 표는 처음 열 때 자동으로 만들어지며, DB 계정에 CREATE · ALTER 권한이 필요합니다.
웹서버	Apache 또는 nginx. HTTPS 권장
AI 답변을 쓰려면	OpenAI · OpenRouter · Anthropic 중 하나의 API 키. 요금은 각 제공자에게 직접 냅니다. 키가 없으면 규칙 엔진만으로 동작합니다.

사이트를 운영하는 동안 Bun · Composer · Node 같은 개발 도구는 필요 없습니다. 화면 빌드 결과물과 PHP 라이브러리가 패키지에 이미 들어 있습니다.

패키지에 들어 있는 것 / 들어 있지 않은 것

들어 있음

플러그인 파일(**extend** · **adm** · **plugin**), 설치 가이드(**INSTALL.md** · **INSTALL.html**), 변경 내역, 사용 조건, 오픈소스 고지, 체크섬.
그누보드 · 영카트 코어 파일은 고치지 않습니다.

들어 있지 않음

쇼핑몰 테마 · 디자인, 상품 데이터와 사진, AI 제공자 이용 요금

사용 조건과 지원

- **상용 라이선스 · 1개 도메인당 1 License**: 구매 1건으로 운영 도메인 1개에 설치합니다. 같은 도메인의 개발 · 시험용 사본은 따로 구매하지 않아도 됩니다. 재판매 · 재배포는 할 수 없습니다. 자세한 내용은 패키지의 **LICENSE** 를 보세요.
- 지원 범위와 기간, 다운로드 기간은 구매 페이지(sir.kr 콘텐츠몰)의 지원 · 다운로드 안내를 따릅니다.
- **설치 지원**(구매 옵션): 구매 페이지의 '설치 지원' 옵션을 고르면 설치를 대신 해 드리고 일부 기능의 커스텀을 지원합니다. 커스텀 범위는 구매 전에 문의해 협의합니다.
- 데모 쇼핑몰 <https://chatbot.oootool.com>에서 오른쪽 아래 채팅 버튼으로 챗봇을 직접 써 볼 수 있습니다. 데모의 쇼핑몰 테마와 상품 데이터는 패키지에 들어 있지 않습니다.



문의

www.oootool.com · info@oootool.com

설치 순서와 웹서버 설정은 함께 드리는 **설치 안내서**를 보세요.