Onsites AI

제품 매뉴얼 · 2.0판

제품 매뉴얼

6개 제품, 하나의 데이터베이스

Chat, Mail, CRM, Docs는 하나의 고객 레코드를 공유하고, Copilot이 초안을 쓰며 Desk가 실행을 맡습니다. 첫 대화부터 견적서·주문·계약서·청구서까지——다시 입력할 필요가 없고, 시스템 사이에서 정보가 사라지지도 않습니다.



판	발행	대상	문서 번호
2.0판	2026년 11월	클라우드 · 전용 클라우드 · 셀프호스팅	ONS-PM-KO-2.0

© 2026 Onsites AI · 본 문서는 제품 업데이트에 맞춰 개정됩니다. 최신 버전은 onsitesai.com/kr/download.html 에서 확인하세요.

목차

CONTENTS

제 1 부 · 제품과 아키텍처

01 **제품 개요** 포지셔닝, 가치 제안, 6개 제품 매트릭스 03

02 **시스템 아키텍처** 채널 계층, 워크스페이스, 데이터 계층, AI 계층 04

03 **통합 데이터 모델** 한 번 입력하고 전 구간에서 참조 06

제 2 부 · 제품 상세

04 **Onsites Chat** 옴니채널 고객 지원 인박스 07

05 **Onsites Mail** 메일함, 영업 문서, 메일 자동화 08

06 **Onsites CRM** 고객 프로필, 파이프라인, 영업 문서 09

07 **Onsites Docs** 파일 저장소, 온라인 편집, 공유 제어 10

08 **Copilot과 AI 기능 계층** 초안 작성, 검색, 도구 호출, 과금 11

09 **Onsites Desk 에이전트** 계획, 실행, 승인, 이력 기록 12

제 3 부 · 도입과 구매

10 **대표 업무 시나리오** 해외 B2B, 크로스보더 이커머스, 제조업 헬프데스크 13

11 **배포 형태** 클라우드, 전용 클라우드, 셀프호스팅 14

12 **보안과 컴플라이언스** 암호화, 접근 제어, 감사, 데이터 경계 15

13 **요금제와 가격** 3개 플랜, 추가 구매, 비용 구조 16

14 **가동 로드맵** 30 / 60 / 90일과 데이터 마이그레이션 17

15 **자주 묻는 질문** 도입 선택, 과금, 마이그레이션에 대한 열 가지 답변 18

부록

A **용어집** 표준 용어로 내부 정렬 19

B **채널 목록, 버전 기록, 지원** 연동 대조표와 개정 이력 20

문서 목적

제품 선정과 구매 기획용 문서입니다. 구성, 아키텍처, 기능 범위, 배포 형태, 보안, 가격 구조를 담았습니다.

대상 독자

비즈니스 책임자, 고객 지원과 영업 관리자, IT와 보안 팀, 기술 의사결정자입니다.

가격 기준

미국 달러(USD) 기준, 연간 결제 전제입니다. 최종 견적은 계약서와 주문서를 따르며 조정 시 본 문서에 반영합니다.

버전과 피드백

2.0판, 2026년 11월 발행. 의견은 support@onsitesai.com 으로 보내 주십시오.

01 OVERVIEW

워크스페이스 하나, 제품 여섯, 중복 입력 제로

Onsites AI는 고객 지원, 영업, 문서, 파일을 하나의 시스템에 담았습니다. Chat, Mail, CRM, Docs가 하나의 고객 레코드를 공유하고, Copilot이 초안과 검색을, Desk가 실행을 맡습니다. 도구 사이에서 정보를 옮길 일도, 인수인계에서 맥락을 잃을 일도 없습니다.

1.1 제품 포지셔닝

고객 정보는 대개 조각나 있습니다. 대화는 상담 도구에, 메일은 메일함에, 견적서는 스프레드시트에, 계약서는 노트북에 있습니다. Onsites AI의 판단은 다릅니다. 이 단계들은 하나의 비즈니스 흐름에 속한 지점이며 같은 데이터를 공유해야 합니다. 여섯 제품은 그 위의 여섯 개 뷰입니다.

사용자에게 이는 세 가지를 뜻합니다. 고객 정보는 한 번만 입력하고 이후 모든 단계에서 그대로 참조합니다. 고객이 어느 채널로 들어오든 담당자는 전체 이력을 봅니다. 문서는 대화에서 출발해 번호, 금액, 세율을 항목별로 이어받습니다.

6개	10개	1개	15초
제품이 하나의 모델과 권한을 공유	고객 채널이 하나의 상담 큐로 유입	고객 레코드가 대화부터 입금까지 이어짐	클라우드 워크스페이스 개설 소요 시간

1.2 6개 제품 매트릭스

01 · 고객 지원
Onsites Chat
옴니채널을 하나의 인박스로, AI 상담과 번역.

02 · 고객
Onsites CRM
고객 프로필과 파이프라인, 영업 기회를 한눈에.

03 · 문서
Onsites Mail
메일함과 견적서, 주문서, 계약서, 청구서를 한곳에서.

04 · 파일
Onsites Docs
100개 이상 형식 미리보기와 공동 편집, 링크 제어.

05 · AI 기능
Onsites Copilot
네 제품을 관통하는 초안, 번역, 검색, 출처 표시.

06 · AI 실행
Onsites Desk
계획과 도구 호출로 제품을 넘나들며 업무를 실행.

그림 1-1 앞의 네 제품은 업무를 처리하는 곳, 뒤의 두 제품은 업무를 빠르게 만드는 AI 계층이며 모두 같은 데이터를 씁니다.

1.3 적합한 팀과 그렇지 않은 팀

적합한 팀

건별 주문이 견적서와 계약서를 거치는 팀입니다. 해외 B2B와 크로스보더 셀러, 이커머스 고객 지원, 제조업과 장비 서비스, B2B 서비스와 에이전시가 해당하며 **대화와 문서가 강하게 연결**됩니다.

적합하지 않을 수 있는 팀

웹사이트 채팅만 필요하고 고객 데이터 축적이 필요 없는 팀, 커스터마이징이 깊어 이전이 어려운 핵심 ERP를 운영하는 팀, 업종 전용 인증이 필요한 상황입니다. 이런 요구는 상담으로 평가하시기를 권합니다.

1.4 이 매뉴얼을 읽는 방법

제2부는 네 개의 워크스페이스와 두 AI 계층을 장별로, 제3부는 도입과 구매, 유의 사항을 다룹니다. 시간이 한정되어 있다면 **제3장 → 제4장 → 제13장** 순서로 읽으십시오.

02

ARCHITECTURE

워크스페이스 넷, 데이터 하나, AI 계층 둘

시스템 전체에는 하나의 흐름만 있습니다. 채널이 고객을 들여오고, 워크스페이스가 사람을 맞이하며, 데이터 계층이 모든 것을 레코드로 축적하고, AI 계층이 그 레코드를 읽고 씁니다. 이 흐름을 이해하면 어떤 기능이 왜 특정 제품에 있어야 하는지도 이해됩니다.

2.1 계층 뷰

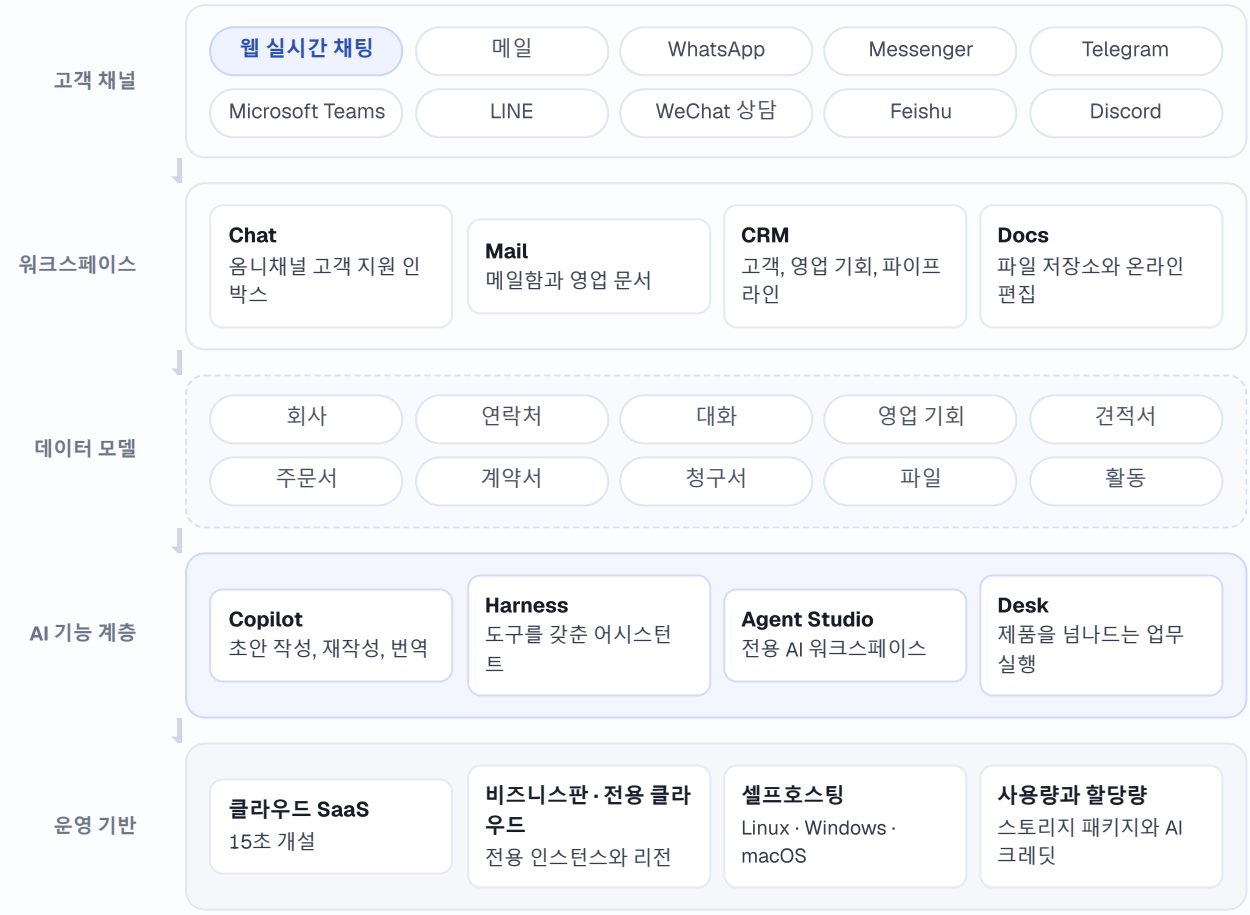


그림 2-1 시스템 계층. 화살표는 의존 방향을 뜻합니다. 하위 계층은 상위 계층에 의존하지 않으며, 네 개의 워크스페이스는 각자의 데이터베이스를 갖지 않고 AI 계층도 별도 사본을 유지하지 않습니다.

2.2 세 가지 흐름

흐름 1

채널 → 대화 → 고객

열 개 채널의 메시지가 하나의 대화 형식으로 변환되고, 이메일, 전화번호, 채널 ID를 기준으로 연락처에 병합됩니다. 고객이 처음 방문하는 순간 프로필이 만들어지고 유입 경로와 방문 여정도 함께 기록됩니다.

흐름 2

대화 → 영업 기회 → 문서

영업 기회는 대화에서 생기고, 견적서, 주문서, 계약서, 청구서가 앞 단계의 데이터를 순차적으로 참조합니다. 번호, 금액, 조건은 복사 붙여넣기 없이 이어집니다.

흐름 3

레코드 → AI → 실행

AI는 같은 레코드를 읽습니다. Copilot은 입력창 옆에서 초안을 쓰고, Desk는 업무를 배정받아 제품을 넘나들며 실행합니다. 모든 단계는 로그에 남아 다시 확인하고 감사할 수 있습니다.

2.3 각 계층의 역할

계층	역할	핵심 사항
고객 채널	외부 메시지를 통일된 형식의 대화로 변환합니다	네이티브 연동으로, 서드파티 미들웨어에 의존하지 않습니다.
워크스페이스	사람과 AI의 협업을 담는 화면과 프로세스	각 제품은 완결되어 있고, 함께 쓰면 레코드와 권한을 공유합니다.
데이터 모델	엔터티, 관계, 상태 전이	상태 변경은 이력으로 남고, 표준 형식으로 내보낼 수 있습니다.
AI 기능 계층	초안, 번역, 검색, 도구 호출	이 워크스페이스의 데이터만 읽고, 답변에 출처를 표시하며, 학습에 사용하지 않습니다.
운영 기반	배포 형태, 스토리지, 할당량	동일한 이미지가 클라우드, 전용 클라우드, 고객 데이터센터에서 동작합니다.

2.4 네 가지 설계 원칙

- **단일 데이터 원천.** 고객, 영업 기회, 문서는 하나만 존재합니다. 한 곳에서 바꾸면 다른 곳에서도 같은 결과를 봅니다. '동기화'라는 단계가 없습니다.
- **점진적 도입.** Chat으로 고객 지원만 시작하고 Mail, CRM, Docs를 하나씩 켤 수 있습니다. AI는 전체를 끄거나 일부 구성원에게만 허용할 수도 있습니다.
- **AI 교체 가능.** Copilot과 Desk는 자체 모델 엔드포인트를 가리킬 수 있습니다. 셀프호스팅에서는 모델, 키, 스토리지를 고객이 직접 제공합니다.
- **데이터 반출 가능.** 대화, 연락처, 문서를 모두 표준 형식으로 내보낼 수 있습니다. 무료판은 서버 측 백업을 보관하지 않으므로 정기적인 내보내기가 곧 보관본이 됩니다.

2.5 확장과 연동 지점

시스템은 기본적으로 외부 시스템과 강하게 결합하지 않지만, 연동이 필요한 조직을 위해 네 개의 명확한 접점을 열어 둡니다. 모두 '선택' 사항이며, 어떤 연동도 하지 않아도 제품 자체는 완결되어 있습니다.

연동 지점	용도	설명
메일 프로토콜	IMAP / SMTP 송수신	자체 도메인 메일함 연결과 기존 메일 가져오기, 계정 제한 없음.
API, 데이터 가져오기	고객, 영업 기회, 문서의 읽기와 쓰기	ERP, 회계, 자체 시스템 연동에 사용합니다. 데이터는 일괄로 가져오고 내보낼 수 있습니다.
OpenAI 호환 API	Copilot 기능을 외부 시스템에 개방	도구와 데이터를 호환 인터페이스로 개방하면 외부 시스템이 호출하거나, 대신 네 제품에서 작업을 실행하게 할 수 있습니다.
MCP 도구	Desk에 실행 가능한 동작 추가	사내 시스템과 자체 모델을 연결하면 그에 따라 기능 범위도 넓어집니다.

> **도입 팁** 웹사이트 채팅만 연결하려는 경우라면 첫날부터 CRM과 문서를 건드릴 필요가 없습니다. Chat을 먼저 운영하고, 팀이 '하나의 큐로 모든 채널을 처리한다'는 방식에 익숙해진 뒤 CRM과 Mail을 켜면 이전 저항이 훨씬 줄어듭니다.

2.6 메시지 한 건의 전체 흐름

앞의 다섯 계층을 하나로 이어 보면, WhatsApp 메시지 한 건이 들어온 뒤 다음이 일어납니다.

STEP 01
수신
채널 메시지가 통일된 대화로 변환되고 출처와 UTM, 방문 여정이 붙습니다. 업무 시간 외에도 저장됩니다.

STEP 02
병합
휴대폰 번호, 이메일, 채널 ID로 연락처를 찾습니다. 없으면 생성하고 충돌은 확인 대기로 보냅니다.

STEP 03
AI 상담
AI 상담원이 채널과 교대조에 따라 대화를 맡아 실시간 번역과 답변 초안을 만듭니다. 사람은 언제든 인수합니다.

STEP 04
계약 성사
대화에서 영업 기회가 생기고 견적서, 계약서, 청구서가 같은 레코드를 참조합니다.

STEP 05
이력 기록
모든 단계가 활동과 감사 로그에 기록됩니다. Desk의 동작도 수행자와 시간이 남습니다.

그림 2-2 채널 메시지 한 건의 다섯 단계 흐름. 앞의 두 단계는 시스템이, 뒤의 세 단계는 사람과 AI가 처리합니다.

03

DATA MODEL

한 번 입력하고 전 구간에서 참조

'하나의 데이터베이스'는 구호가 아니라 열 개 엔터티 사이의 고정된 참조 관계입니다. 이 관계가 고정되어 있으면 업무는 관계를 따라 흘러갑니다. 대화는 연락처에, 영업 기회는 연락처에, 문서는 영업 기회에 붙습니다. 중간에 사람이 옮길 필요가 없습니다.

3.1 열 개의 핵심 엔터티

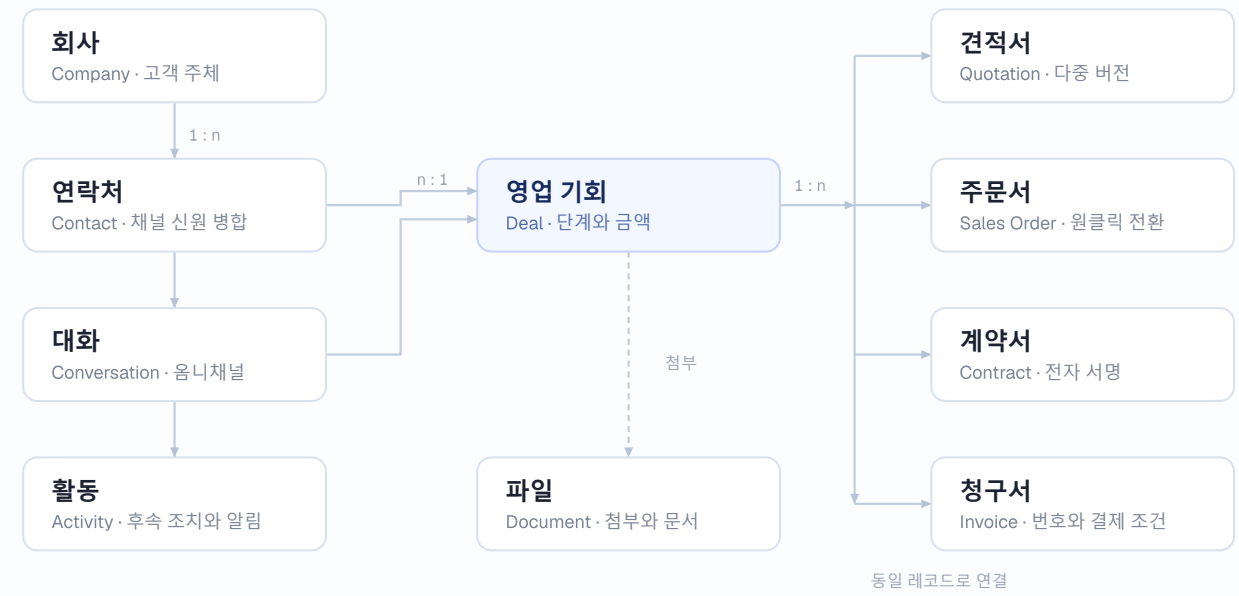


그림 3-1 열 개의 핵심 엔터티. 실선은 강한 참조(삭제에 제약이 따름), 점선은 약한 참조(파일은 독립적으로 존재할 수 있음)입니다. 문서끼리는 데이터를 복제하지 않고 같은 영업 기회를 참조합니다.

3.2 참조 관계가 만드는 네 가지 결과

- **고객을 중복 생성할 필요가 없습니다.** 같은 사람이 웹 채팅을 하고 메일을 보내도 이메일, 전화, 채널 ID로 같은 연락처에 병합됩니다. 회사는 도메인과 이름으로 매칭하고, 충돌 시 조용히 합치지 않고 확인 대기로 보냅니다.
- **문서가 어긋나지 않습니다.** 견적서를 주문서로 전환하면 항목과 가격을 이어받고, 계약서와 청구서는 주문서의 번호와 결제 조건을 다시 이어받습니다. 어느 단계의 수정이든 새 버전이 생기고 이전 버전은 조회할 수 있습니다.
- **인수인계에서 맥락이 사라지지 않습니다.** 담당자가 바뀌거나 시간대를 넘겨 이어받을 때, 새 담당자는 대화, 과거 문서, 사후 지원 기록을 봅니다. AI도 같은 데이터를 읽으므로 고객에게 다시 묻지 않아도 됩니다.
- **집계 기준이 하나입니다.** 파이프라인 금액, 성사 주기, 입금 현황이 모두 같은 레코드에서 집계되므로 보고서마다 숫자가 달라지지 않습니다.

일반적인 조합과의 차이

'고객 지원 도구 + 스프레드시트 + 메일함'

세 시스템이 각자 고객 목록을 관리하고, 사람이 복사 붙여넣기로 맞춥니다. 주문 가격이 바뀌어도 스프레드시트와 메일에 있는 견적서는 따라 바뀌지 않습니다. 인수인계 때 가장 자주 나오는 말은 '최신본을 따로 보내 드릴게요'입니다.

Onsites AI

하나의 레코드, 여러 개의 뷰

같은 영업 기회가 Chat에서는 대화 옆 고객 패널로, CRM에서는 칸반 카드로, Mail에서는 그 견적서로 나타납니다. 한 곳을 고치면 모두 일치하며, 권한이 누가 어느 면을 볼지 결정합니다.

04

PRODUCT 01 · 고객 지원

Onsites Chat: 옴니채널을 하나의 인박스로

고객은 한 곳에서만 오지 않습니다. 웹 위젯, 메일, WhatsApp, Messenger, Telegram, Teams, LINE, WeChat 상담, Feishu, Discord가 모두 하나의 큐로 모입니다. 누가 기다리는지, 얼마나 기다렸는지, 이전에 무엇을 샀는지 담당자는 한눈에 봅니다.

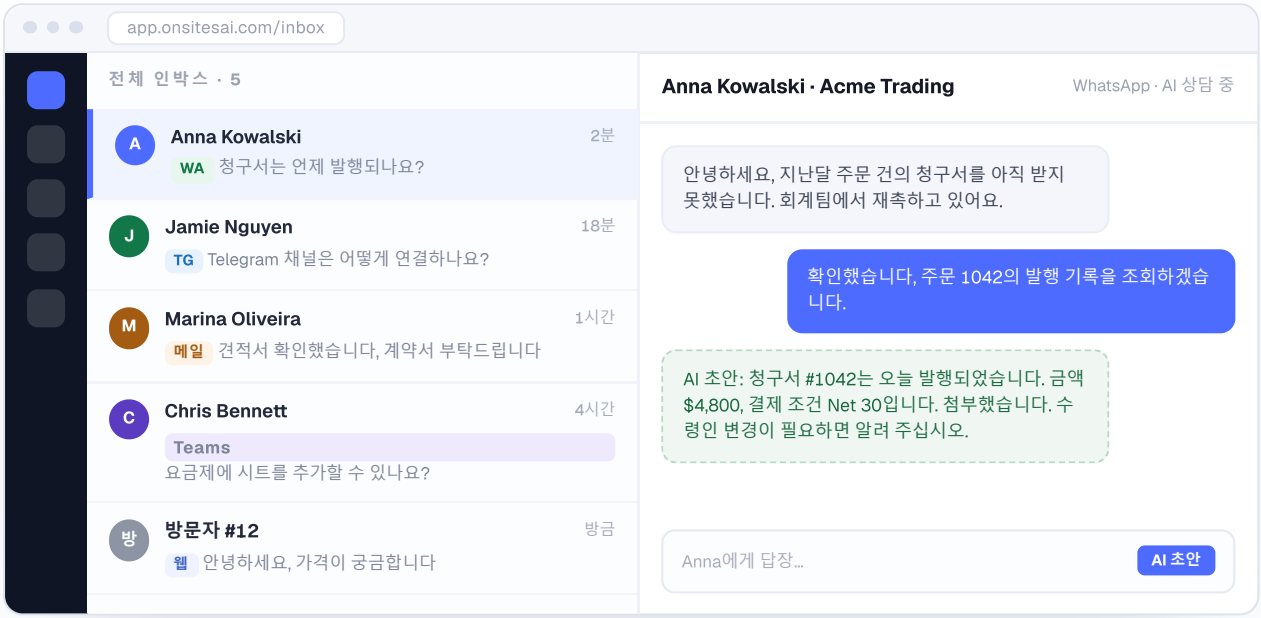


그림 4-1 고객 지원 인박스 예시. 왼쪽에는 열 개 채널이 하나의 큐로 나열되고, 오른쪽에는 대화 옆에 고객 프로필과 AI 초안이 상시 표시되며 초안은 과거 주문을 인용합니다.

4.1 인박스와 협업

- **큐 하나, 열 개의 입구.** 채널별 메시지가 한 줄로 서고 채널, 태그, 담당자, 우선순위로 묶을 수 있습니다.
- **고객 패널 상시 표시.** 대화 옆에 과거 대화, CRM 프로필, 주고받은 문서, 사후 지원 기록이 고정됩니다.
- **팀 협업.** 배정, 태그, 내부 메모, SLA 추적, 키보드 단축키를 지원합니다. 내부 메모는 고객에게 보이지 않습니다.
- **방문 여정.** 유입 채널, UTM 파라미터, 사이트 내 이동 경로가 대화와 함께 표시되어 첫 문의 이전까지를 보여 줍니다.

4.2 AI 상담과 실시간 번역

AI 상담원은 채널과 교대조에 따라 대화를 맡을 수 있습니다. 고객이 모국어로 물으면 AI가 실시간으로 번역하고 상황에 맞는 어조로 답합니다. 사람의 판단이 필요한 일은 전체 맥락을 유지한 채 전환되므로, 인수한 담당자가 같은 말을 다시 듣지 않아도 됩니다. 번역과 초안은 AI 크레딧으로 과금되고 시트당 추가 요금은 없습니다.

4.3 채널과 버전

웹 실시간 채팅	**메일**	WhatsApp	Messenger	Telegram
Microsoft Teams	LINE	WeChat 상담	Feishu	Discord

그림 4-2 진하게 표시된 두 개는 무료판에서 사용할 수 있습니다(웹 채팅, 자체 도메인 메일함 최대 3개). 나머지 여덟 개는 비즈니스판부터 제공되며 별도 요금은 없습니다. 연동 요점은 부록 B를 참고하십시오.

검색 대화, 고객, 파일을 넘나드는 전체 텍스트 검색으로 키워드와 자연어를 모두 지원합니다. 예를 들어 '결제 조건을 물어본 사람'이라고 입력하면 해당 대화가 출처와 함께 나열됩니다.

05

PRODUCT 02 · 문서

Onsites Mail: 메일함과 문서를 한 편집기에서

견적서, 주문서, 계약서, 청구서는 네 개 도구에 있는 네 개의 파일이 아니라, 하나의 편집기에서 같은 레코드 위에 놓인 네 가지 상태입니다. 메일은 소통을, 문서는 성사를 맡으며 그 사이에 복사 붙여넣기는 없습니다.

5.1 문서의 네 가지 상태

상태 01

견적서

대화 옆에서 레터헤드, 템플릿, 공유 제품 카탈로그를 불러 몇 단계 만에 발행합니다. 여러 버전을 만들 수 있고 이전 버전은 보관됩니다.

상태 02

주문서

고객이 확인하면 원클릭으로 전환되고 번호, 금액, 할인, 조건이 항목별로 이어집니다. 다시 입력하지 않습니다.

상태 03

계약서

주문서를 기준으로 계약서 본문을 만들고 온라인 서명을 지원합니다. 서명 상태와 파일은 고객 프로필에 자동으로 반영됩니다.

상태 04

청구서

번호와 세율도 계속 이어지고 결제 조건은 주문서를 따릅니다. 상태 변경은 전 과정이 기록되어 감사 근거로 쓸 수 있습니다.

그림 5-1 문서의 네 가지 상태. 각 단계는 앞 단계만 참조하고 데이터를 복제하지 않습니다. 수정이 있을 때마다 새 버전이 생기고 이전 버전은 조회할 수 있습니다.

5.2 메일함 자체도 완결되어 있습니다

- **연결 방식은 자유롭습니다.** IMAP / SMTP로 자체 도메인 메일함을 연결하고 기존 메일을 가져옵니다. 계정 수 제한은 없으며, 비즈니스판은 Gmail 같은 개인 계정도 지원합니다.
- **공유 인박스.** 팀이 하나의 인박스를 함께 쓰고 배정, 협업, 내부 메모를 지원합니다. 무료판은 최대 3개 계정이 하나를 공유합니다.
- **서명과 템플릿.** 서명과 답변 템플릿을 통일해 구성원 간 형식 차이를 줄입니다.
- **스팸과 피싱 필터.** 내장 AI 필터가 걸러낸 메일은 격리 영역으로 가고 기본 큐에는 들어오지 않습니다.
- **상태와 감사.** 문서 상태 전이와 메일 동작에 수행자, 시간, 세부 내용이 모두 기록됩니다.

5.3 자동화와 대량 발송(비즈니스판)

기능	설명
메일 규칙	발신자, 제목, 태그 등의 조건으로 자동 배정, 태그 지정, 보관 처리해 인박스를 한 번에 비울 수 있습니다.
다단계 후속 시퀀스	단계와 시점에 따라 다음 후속 조치를 자동 실행하고, 고객이 답장하면 즉시 멈춥니다. 누락도 과도한 발송도 없습니다.
구독 뉴스레터	구독 목록과 마케팅 메일을 한곳에서 기획해 대량 발송하고, 수신 거부 설정은 시스템이 관리합니다.
AI 메일 자동화	트리거 조건, 지연, 분기로 워크플로를 구성합니다. AI가 작성한 메일을 자동 발송할 수 있고 사용량은 선불 크레딧으로 과금됩니다.

비용 규모 AI가 대화에서 견적서 초안을 작성하는 데 약 3 크레딧(약 $0.03), 도구를 사용해 다단계 처리를 한 번 완료하는 데 약 24 크레딧(약 $0.24)이 듭니다. 크레딧 단가는 세 버전 모두 동일하며 요금제에 따라 달라지지 않습니다.

06

PRODUCT 03 · 고객

Onsites CRM: 대화에서 자라나는 고객 프로필

CRM을 채우기 위해 CRM을 채우려는 사람은 없습니다. 그래서 이곳의 고객 프로필은 자동으로 형성됩니다. 대화와 메일에서 등장하는 회사, 담당자, 연락처가 계속 추출되고 보완되며, 파이프라인과 예상 금액도 함께 갱신됩니다. 별도 설정 없이 바로 쓸 수 있습니다.

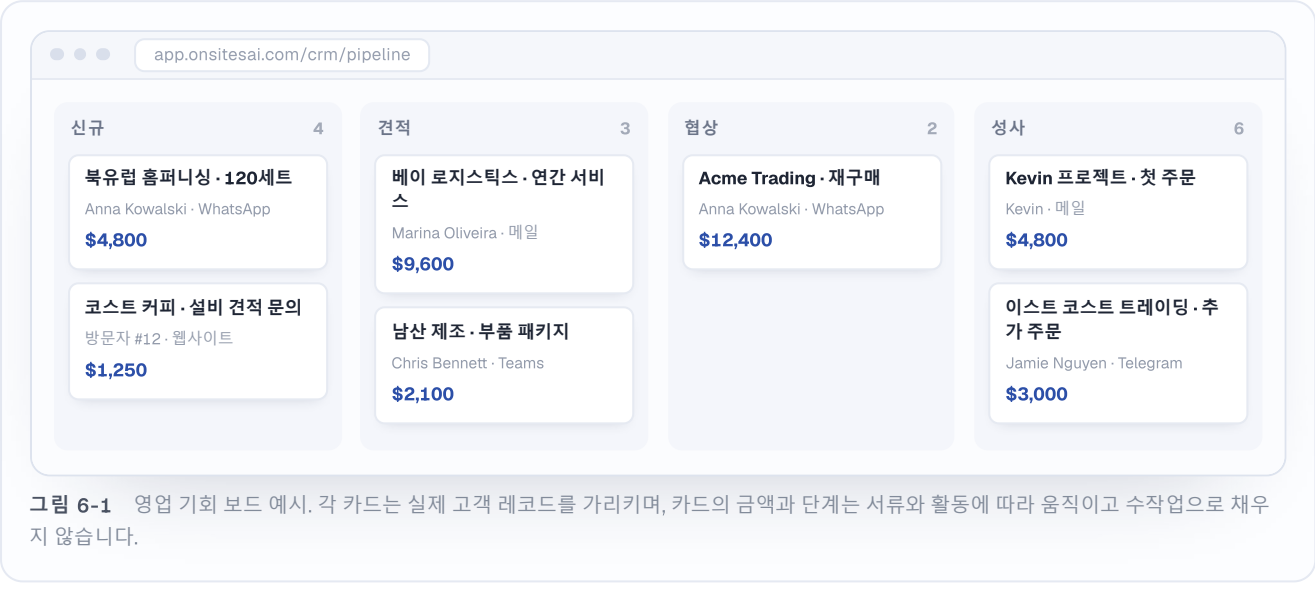


그림 6-1 영업 기회 보드 예시. 각 카드는 실제 고객 레코드를 가리키며, 카드의 금액과 단계는 서류와 활동에 따라 움직이고 수작업으로 채우지 않습니다.

6.1 자동 프로필 생성과 지속적 보완

고객이 처음 말을 걸면 시스템이 메시지에서 회사, 담당자, 이메일, 전화번호, 국가를 추출하고 도메인과 이름으로 기존 고객과 매칭합니다. 매칭되지 않으면 새로 만들고, 충돌이 있으면 확인 대기로 보내며 조용히 병합하지 않습니다. 이후의 모든 접점에서 필드가 보완되고, 팀은 필요할 때만 직접 수정합니다.

6.2 파이프라인과 뷰

- **목록과 보드, 두 가지 뷰.** 보드에서는 단계별로 드래그하고, 목록에서는 열 기준으로 정렬과 필터를 씁니다. 같은 데이터를 두 방식으로 봅니다.
- **사용자 정의 필드와 워크벤치.** 업종에 맞는 필드(규격, 캐비닛 유형, 납기 등)를 추가하고, 이 필드를 견적서와 주문 템플릿까지 가져갑니다.
- **대화 자동 연결.** 어느 채널로 들어온 대화든 해당 영업 기회에 연결되어, 이력을 볼 때 도구 사이를 오갈 필요가 없습니다.
- **AI 조회와 요약.** 고객별로 모든 접점을 검색하고, 클릭 한 번으로 대화 요약과 프로젝트 진행 상황을 만듭니다. 답변에는 출처 레코드가 표시됩니다.

6.3 견적서, 계약서, 수금이 한 페이지에

대상	연결 대상	설명
견적서	영업 기회	다중 버전과 승인을 지원합니다. 발송 후 상태가 기록되고, 고객이 확인하면 주문으로 전환됩니다.
판매 주문	영업 기회	견적서의 라인 항목과 가격을 그대로 이어받아 실행 가능한 주문을 만듭니다.
계약서	영업 기회	온라인 서명을 지원하며, 서명 상태와 파일이 고객 프로필에 자동 보관됩니다.
상업 청구서	영업 기회	번호, 금액, 세율, 결제 조건이 계속 이어지고 수금 일정을 확인할 수 있습니다.

Chat과의 관계 Chat에서 고객 패널을 열면 여기서 만든 그 레코드가 그대로 보입니다. CRM에서 필드를 바꾸면 Chat 쪽도 즉시 같아집니다. 양쪽에 각자의 사본이 없고 '동기화 중'도 없습니다.

07

PRODUCT 04 · 문서

Onsites Docs: 파일 라이브러리와 통제된 공유

견적서 첨부, 계약서 스캔본, 고객의 도면과 제품 사진은 결국 어딘가에 쌓입니다. Onsites Docs가 바로 그곳입니다. 워크스페이스마다 파일 라이브러리 하나, 100가지가 넘는 형식을 바로 보고, 편집할 수 있는 것은 그 자리에서 고치며, 외부 링크는 기간과 횟수를 제한하고 언제든 폐기할 수 있습니다.

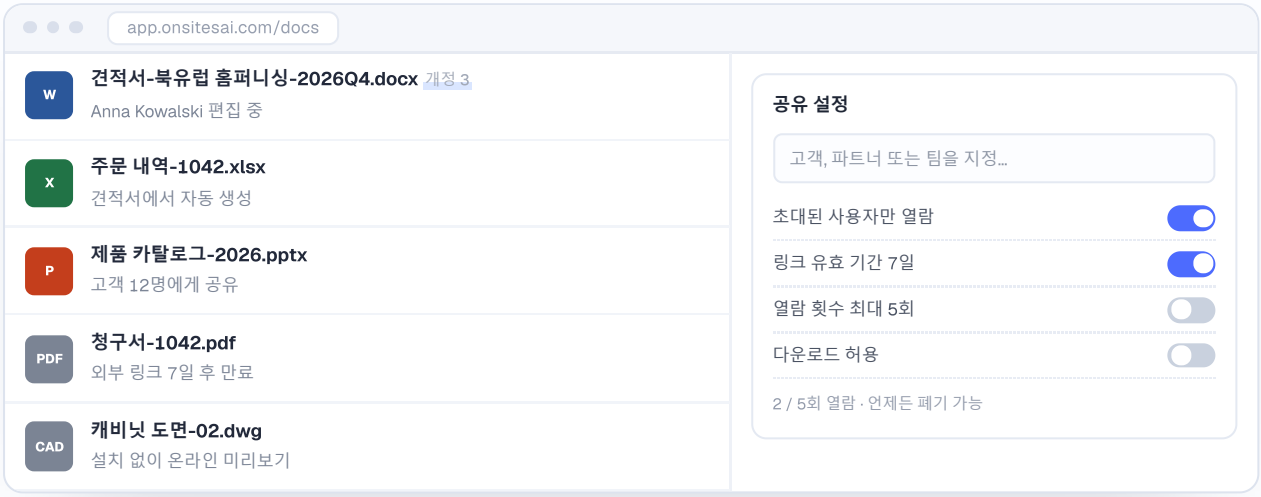


그림 7-1 파일 라이브러리와 공유 패널 예시. 미리보기는 Office, PDF, 이미지, 동영상, 오디오, CAD, 압축 파일을 지원하며, 공유 링크는 대상, 유효 기간, 횟수로 통제합니다.

7.1 일상적인 네 가지 사용법

- **100가지 이상 형식의 온라인 미리보기.**동영상, 오디오, 이미지, CAD 도면, 압축 파일을 바로 볼 수 있어 다운로드나 별도 프로그램이 필요 없습니다. 동료가 보낸 낯선 형식도 누군가 먼저 확인할 수 있습니다.
- **온라인 편집.**Word, Excel, PowerPoint와 텍스트 파일을 바로 편집할 수 있고, 여러 명이 같은 파일을 동시에 고치면 변경 사항이 실시간으로 보입니다.
- **모든 형식의 보관.**온라인에서 열 수 없는 파일도 저장하고 공유할 수 있어, 형식 미지원으로 업무가 막히지 않습니다.
- **비공개 파일과 폴더.**대상에 맞춰 고객, 파트너, 팀과 공유하고, 외부 링크에는 유효 기간과 열람 횟수 상한을 설정하며 언제든 폐기할 수 있습니다.

7.2 Chat, Mail과의 연결

문서는 대화나 메일에서 바로 고객에게 전달할 수 있습니다. Chat의 답장 입력창에서 파일을 고르거나 Mail의 서류 편집기에서 첨부하면, 고객은 외부로 전달될 수 있는 원본 파일이 아니라 권한이 붙은 링크를 받습니다. 파일 라이브러리는 파일 수를 세지 않고 시트도 추가로 차지하지 않습니다. 저장 용량은 워크스페이스 단위로 계산하며, 초과분은 $1/GB/월로 추가 구매합니다.

포함

워크스페이스당 파일 라이브러리 하나

파일 라이브러리, 공동 편집, 100가지 이상 형식 미리보기, 외부 링크 통제가 모든 요금제에 포함되며 기능 등급을 나누지 않습니다.

저장 기준

시트 기준이며 파일 수 기준이 아닙니다

무료 요금제 100 MB, 비즈니스 요금제 시트당 5 GB, 전용 클라우드 시트당 10 GB입니다. 텍스트 메시지는 차지하는 용량이 매우 작고 첨부 파일이 대부분을 차지합니다.

08

PRODUCT 05 · AI 역량

Copilot과 AI 역량 계층: 초안, 검색, 실행

이곳의 AI는 덧붙인 기능이 아니라 입자가 다른 세 가지 역량입니다. 입력창 옆에서 한 문장의 초안을 쓰고, 별도 패널에서 도구를 갖고 한 가지를 조회하며, 워크스페이스에서 오래 일할 어시스턴트를 구성합니다. 세 가지는 하나의 선불 크레딧을 함께 씁니다.

8.1 네 계층의 역량, 네 가지 사용 장면

L1 **Copilot · 답장 입력창 안에서**
초안 생성, 문구 다듬기, 어조 조정, 고객 언어로 번역, 긴 대화를 요약으로 압축합니다. 텍스트를 선택하면 바로 다시 쓸 수 있고 하던 작업을 끊지 않습니다.
3–6 크레딧 / 회
≈ $0.03–0.06

L2 **Harness · 도구를 갖춘 독립 어시스턴트**
이 워크스페이스의 CRM, 매뉴얼, 진행 중인 대화를 파악하고 도구를 호출해 데이터를 조회합니다. 실행 과정은 단계별로 표시되고 답변에는 출처 레코드가 붙습니다.
15 크레딧 / 회
도구 사용 시 24 크레딧

L3 **Agent Studio · 전용 AI 워크스페이스**
모델과 도구를 직접 고르고 권한 범위는 이 워크스페이스로 한정됩니다. 팀은 바로 운영할 수 있는 어시스턴트를 만들고 자체 모델 엔드포인트를 연결할 수 있습니다.
포함
추가 과금 없음

L4 **Desk · 역량을 행동으로 바꾸는 조정 계층**
자연어로 받은 작업을 단계로 계획하고 Chat / Mail / CRM / Docs 전반에서 실행합니다. 크레딧으로 과금되며 실행 전에 사람의 승인이 필요합니다.
소비량 기준 과금
제9장 참조

그림 8-1 AI 역량은 아래에서 위로 네 계층입니다. 구체적인 행동에 가까울수록 권한은 좁고 승인은 엄격합니다. 앞의 두 계층은 '제안'하고, 뒤의 두 계층이 실제로 '실행'합니다.

8.2 크레딧 계산 방식

동작	크레딧	미 달러 환산	대표 사용례
초안 / 번역	3	≈ $0.03	답장 초안, 메일 다시 쓰기, 언어 간 번역
답장 제안	6	≈ $0.06	맥락과 이력을 바탕으로 바로 보낼 수 있는 답장 제시
Harness 질문	15	≈ $0.14	고객 조회, 매뉴얼 조회, 대화 요약
Harness 도구 사용	24	≈ $0.24	여러 레코드 조회나 다단계 검색이 필요한 질문
Agent Studio	포함	—	직접 만든 어시스턴트로, 호출한 모델 사용량만 소비합니다

크레딧 단가는 세 요금제 모두 같으며 1크레딧당 $0.0091에서 $0.0077입니다. 크레딧은 만료되지 않습니다.

8.3 데이터 경계와 출처

- **현재 워크스페이스만 읽습니다.**Copilot, Harness, Agent Studio, Desk는 두 요금제 모두에서 현재 워크스페이스의 데이터만 읽고 워크스페이스를 넘어 검색하지 않습니다.
- **답변에는 출처가 붙습니다.**모든 답변이 어떤 대화, 어떤 고객 필드, 어떤 파일을 인용했는지 표시해 검증할 수 있습니다. 인용할 수 없는 내용은 답변에 쓰지 않습니다.
- **학습에 쓰지 않으며 전체 비활성화가 가능합니다.**고객 데이터는 공유 모델이나 공개 모델의 학습에 쓰이지 않습니다. 셀프 호스팅에서는 모델과 키를 전적으로 고객이 제공하며 기본적으로 내부망을 벗어나지 않습니다. AI 역량은 워크스페이스나 구성원 단위로 끌 수 있고 나머지 기능은 그대로 동작합니다.

사용 상한 기본값은 소프트 상한으로, 한도에 가까워지면 알리되 중단하지 않습니다. 하드 상한으로 바꾸면 한도에 도달하는 즉시 호출이 멈춥니다. 크레딧이 소진되면 과금이 일시 중지되고 인박스는 평소대로 쓸 수 있습니다.

09

PRODUCT 06 · AI 실행

Onsites Desk: 작업을 맡기고 완료까지 확인

Copilot은 '이 메시지에 어떻게 답할까'를 답하고, Desk는 '이 일을 끝내기'를 답합니다. Cursor, OpenCode 같은 도구와 같은 부류로, 스스로 단계를 계획하고 도구를 호출하며 연속해서 실행합니다. 다만 그 대상이 코드 저장소가 아니라 고객, 서류, 문서입니다.

9.1 작업 하나의 다섯 단계

01 접수

자연어로 지시

'연체된 청구서를 모두 독촉해 줘', 'Anna에게 보낼 답장 초안을 써 줘', '#1042 청구서가 어디 있어'처럼 그냥 말하면 됩니다.

02 계획

실행 가능한 단계로 분해

어떤 레코드를 먼저 조회하고, 어떤 도구를 호출하며, 어느 필드에 기록할지 단계가 화면에 차례로 펼쳐집니다.

03 승인

쓰기 작업은 먼저 사람에게

읽기는 스스로 수행할 수 있습니다. 메일 발송이나 서류 수정처럼 쓰기가 포함되면 실행 전에 확인을 요청합니다.

04 실행

제품을 넘나드는 실행

Chat에서 메시지를 보내고, Mail에서 서류를 만들고, CRM에서 필드를 고치고, Docs에 보관합니다. 작업 하나가 여러 제품에 걸칠 수 있습니다.

05 기록

전체 로그

무엇을 읽고 무엇을 썼으며 크레딧을 얼마나 썼는지 항목별로 기록합니다. 언제든 다시 보고 내보낼 수 있습니다.

그림 9-1 Desk의 실행 경로. 승인 단계는 강제이며, 확인이 없으면 쓰기 작업은 일어나지 않습니다.

9.2 맡기기 좋은 세 가지 일

유형	예시
일괄 조회와 정리	'이번 달 견적을 냈지만 성사되지 않은 고객을 모두 뽑아 줘', '지난주에 납기를 언급한 대화를 알려 줘'
레코드를 넘나드는 작업	'연체 일수 순으로 정렬해서 각 고객에게 독촉 메일 초안을 보내 줘', '이 계약서의 서명 상태를 영업 기회에 반영해 줘'
정해진 절차가 있는 흐름	'신규 리드가 들어오면 과거 주문이 있는지 확인하고, 있으면 재구매로 표시해 원래 담당자에게 배분해 줘'

9.3 하지 않는 일

경계 1

승인을 건너뛰지 않습니다

외부 발송, 삭제, 상태 변경은 모두 사람의 확인이 필요합니다. 승인 기록은 실행 로그와 함께 남아 나중에 누가 확인했는지 추적할 수 있습니다.

경계 2

워크스페이스를 벗어나지 않습니다

접근 범위는 워크스페이스 권한과 연결된 도구가 결정합니다. 연결되지 않은 시스템은 보지도 고치지도 못합니다.

9.4 데스크톱 클라이언트와 클라우드

Desk는 브라우저에서 쓸 수 있고 Windows 데스크톱 클라이언트도 있습니다. 작업을 오래 걸어 두거나 내부망 시스템에 연결해야 하는 상황에 적합합니다. 클라이언트는 로컬 실행 진입점일 뿐이며 데이터는 배포 형태에 따라 저장됩니다. SaaS 워크스페이스와 기업 내부망 인스턴스는 같은 API로 연동되므로 민감한 데이터가 내부망을 벗어나지 않게 할 수 있습니다.

항목	설명	비고
데스크톱 클라이언트	Windows 10 / 11	버전 0.1.14, 설치 파일 276 MB, SHA-256 검증값 공개, 업그레이드는 제자리에서 완료됩니다.
클라우드 사용	브라우저에서 바로 사용	설치가 필요 없으며 Chat / Mail 중심의 일상 협업에 적합합니다.
도구 확장	MCP 도구와 기업 자체 시스템	실행 범위는 연결 범위에 따라 넓어지며, 연결 전에도 기존 기능에는 영향이 없습니다.

크레딧 소모 Desk는 실제 호출량으로 크레딧을 계산하며, 단순 조회는 보통 수십 크레딧 이내입니다. 먼저 소프트 상한을 설정해 두 주 정도 지켜보는 것을 권합니다.

10

SCENARIOS

세 팀, 세 가지 단절 지점

제품의 가치는 기능 목록이 아니라 특정 단계가 끊기는 순간에 드러납니다. 아래 세 장면은 모두 '정보가 도구 사이를 옮겨 다니며 손실되는' 전형적인 형태입니다. 여러분의 팀에도 비슷한 구간이 있다면, 그곳이 가장 먼저 메워야 할 지점입니다.

10.1 수출 기업: 견적서와 계약서가 개인 손에 흩어진 경우

단절 지점. 고객이 WhatsApp으로 가격을 묻고, 담당자는 Excel에서 계산합니다. 견적서는 오래된 템플릿이고, 계약서는 다른 동료가 지난 건을 고쳐서 만듭니다. 고친 뒤 어느 판이 최종본인지는 메신저 기록을 뒤져야 알 수 있습니다. 고객이 '지난번 그 가격 아직 유효한가요'라고 다시 물으면 세 군데를 찾아야 합니다.

Onsites로 바꾼 뒤. WhatsApp 메시지가 같은 대기열로 들어오고 연락처가 자동으로 등록됩니다. 견적서는 대화에서 생성되며 공유 제품 카탈로그의 가격을 인용합니다. 고객이 확인하면 클릭 한 번으로 주문으로 전환되고, 계약서와 청구서는 같은 데이터를 계속 인용합니다. 이전 버전은 자동으로 보존되어, 고객이 다시 가격을 물으면 고객 레코드만 열면 답할 수 있습니다.

10.2 크로스보더 이커머스: 여러 플랫폼 메시지와 사후 기록의 분리

단절 지점. 자사몰, 메일, 여러 소셜 채널에 각각 인박스가 있어 고객 지원 담당자가 하루 종일 창을 오갑니다. 사후 처리 기록은 채팅 기록에만 남아 다음 교대자가 처음부터 다시 읽어야 합니다. 같은 구매자가 다른 채널로 다시 오면 알아보지 못합니다.

Onsites로 바꾼 뒤. 열 개 채널이 하나의 대기열로 모이고, 채널별로 표시되지만 고객 프로필은 공유합니다. AI가 1차로 자주 묻는 질문에 답하고 실시간으로 상호 번역하며, 상담원 연결 시 맥락을 유지합니다. 교대는 대화 안의 내부 메모와 요약으로 이루어져 구두 인계가 필요 없습니다. 구매자가 다른 채널로 들어와도 시스템이 이메일과 전화번호로 같은 사람임을 인식합니다.

10.3 제조업 서비스 데스크: 견적은 엔지니어링, 답은 생산 일정 대기

단절 지점. 고객이 설비 개조를 문의하면 영업은 엔지니어링의 규격 확인이 필요하고, 엔지니어링은 다른 시스템에서 도면을 찾습니다. 메일을 몇 번 주고받은 뒤에야 견적을 낼 수 있습니다. 견적을 낸 뒤에는 고객이 계약서를 기다리고, 계약서는 법무에서 다시 멈춥니다. 이 사슬에서 가장 느린 것은 일이 아니라 메시지를 기다리는 시간입니다.

Onsites로 바꾼 뒤. 대화에서 해당 고객의 과거 주문과 도면을 바로 불러오고(Docs는 CAD 온라인 미리보기를 지원합니다), 견적서는 카탈로그 가격을 인용하면서 전제가 된 규격을 명시합니다. 계약서는 주문에서 생성되고 서명 상태는 영업 기회에 기록됩니다. Desk는 '사흘 넘게 후속 조치가 없는 견적'을 목록으로 정리해 영업 담당자에게 넘길 수 있습니다.

10.4 공통된 규칙

흔한 단절 지점	일반적인 방식	Onsites AI에서의 해법
채널이 각자 따로	여러 창을 열어 번갈아 확인	열 개 채널을 하나의 대기열로, 채널별 표시
고객 프로필 중복 생성	사람이 기억하고 메모에 의존	이메일 / 전화번호 / 채널 ID로 병합, 충돌은 확인 대기
서류 버전 혼란	파일명에 v2 / final 붙이기	버전 자동 생성, 이전 버전 보존 및 조회
구두로 인계	단체방에 '이 건 어디까지 됐어'라고 묻기	대화 + 서류 + 활동이 하나의 레코드에

설명 위 내용은 대표적인 사용 방식에 대한 기술이며 효과를 보장하지 않습니다. 실제 효과는 팀 규모, 채널 구성, 기존 프로세스에 따라 달라집니다. 무료 요금제나 60일 파일럿으로 한두 단계를 먼저 검증해 보시길 권합니다.

11

DEPLOYMENT

클라우드, 전용 클라우드, 셀프호스팅: 동일한 이미지

세 가지 배포 형태는 같은 소프트웨어를 실행하며 기능은 완전히 같습니다. 차이는 세 가지뿐입니다. 데이터를 어디에 두는지, 누가 유지보수하는지, 어떻게 지불하는지입니다. 따라서 셀프호스팅 버전의 기능이 빠질까 걱정할 필요가 없습니다.

11.1 세 가지 형태

클라우드 SaaS

공유 인프라를 워크스페이스 단위로 격리합니다. 15초 만에 개통되고 설치가 필요 없습니다. 데이터는 Onsites 클라우드에 저장됩니다.

비즈니스 요금제 · 전용 클라우드

고객의 클라우드에 전용 인스턴스 한 대를 두고 자체 데이터베이스와 런타임을 쓰며, 운영은 저희가 맡습니다. 인스턴스와 백업의 리전을 지정할 수 있습니다.

셀프호스팅 배포

고객의 전산실이나 프라이빗 클라우드에서 실행되며 완전 오프라인도 가능합니다. AI 모델과 스토리지는 고객이 제공하고, 두 항목 모두 저희가 과금하지 않습니다.

동일한 이미지 · 동일한 기능 · 동일한 API | 업그레이드, 백업, 장애 대응 방식도 동일

그림 11-1 세 형태가 하나의 이미지를 공유합니다. 클라우드 호스트와 내부망 서버에 같은 설치 패키지가 들어가므로, 마이그레이션이나 혼용 시 아키텍처를 다시 만들 필요가 없습니다.

11.2 비교

비교 항목	클라우드(SaaS)	셀프호스팅
개통 시간	15초, 설치 불필요	약 24시간, 저희가 설치와 설정을 진행
데이터 위치	Onsites 클라우드, 전용 클라우드는 리전 선택 가능	고객의 전산실 또는 프라이빗 클라우드
오프라인 실행	—	✓ 완전 오프라인, 오프라인 패키지로 업그레이드
과금	$15 / 시트 / 월 (연간 결제 $180)	$20 / 시트 / 월 (연간 결제 $240), 10시트부터, 설치·배포비 $299 1회 별도
AI와 스토리지	크레딧은 필요 시 구매, 스토리지 $1/GB/월	고객 제공, 저희는 과금하지 않음
유지보수와 업그레이드	저희가 운영을 맡음	설치, 업데이트, 기술 지원을 저희가 제공

11.3 셀프호스팅 가동까지 네 단계

STEP 01

환경 평가

아키텍처, 데이터 레지던시, 격리 요건을 확인하고 바로 구매할 수 있는 자원 목록을 제시합니다.

STEP 02

설치와 배포

$299 1회 결제 후 저희가 설치, 설정, 데이터 마이그레이션 검증까지 약 24시간에 완료합니다.

STEP 03

AI와 스토리지 연결

자체 모델 키나 내부망 엔드포인트를 입력하고 디스크 위치를 지정합니다. 두 항목 모두 저희가 과금하지 않습니다.

STEP 04

파일럿과 구매

전체 제품을 60일간 운영한 뒤 시트 단위로 라이선스를 구매합니다.

자원 목록 Linux · Windows · macOS를 지원합니다. 최소 가상 머신 1대 · 4코어 · 8 GB 메모리 · 3 Mbps 대역폭. 외부망 연결도, 완전 오프라인도 가능하며 오프라인 환경은 오프라인 패키지로 업그레이드합니다.
셀프 설치를 제공하지 않는 이유 배포는 저희가 수행하며 셀프 설치 패키지를 배포하지 않습니다. 한 번 잘못 설치하면 피해를 보는 것은 운영 환경이고, 내부망에는 '먼저 인터넷에 연결해 인증'할 필요가 없기 때문입니다.

12

SECURITY

보안과 규정 준수: 데이터가 누구 손에 있는지 명시

고객 데이터는 고객이 저희에게 맡긴 자산입니다. 두 경로(클라우드와 셀프호스팅) 모두 암호화, 접근 제어, 감사 기록을 갖추고 있으며, 셀프호스팅을 고르면 모든 데이터를 고객 네트워크 안에 둘 수 있습니다. 아래에서 통제 지점을 항목별로 설명하며, '엔터프라이즈급 보안'처럼 검증할 수 없는 수식어는 쓰지 않습니다.

12.1 아홉 가지 통제 지점

통제 지점	구체적 방식
암호화	전 구간 전송에 TLS 1.3을 쓰며, 저희 인프라에 저장할 때도 암호화하고 키와 데이터를 분리해 보관합니다.
접근 제어	시트 기반 권한이 팀 안에서 누가 무엇을 볼지 결정하며, 역할을 읽기 전용으로 좁힐 수 있습니다. 시트를 제거하면 접근 권한도 함께 회수됩니다.
워크스페이스 격리	워크스페이스끼리 서로 격리되어 데이터가 넘나들지 않으며, AI 검색도 같은 제한을 받습니다.
감사 기록	문서와 대화의 상태 변경은 작업자, 시각, 세부 내용과 함께 기록됩니다. 로그는 데이터와 함께 내보낼 수 있어 몇 달 뒤에도 승인 근거로 쓸 수 있습니다.
파일 공유 통제	비공개 파일과 폴더를 대상에 맞춰 공유합니다. 외부 링크에는 유효 기간과 열람 횟수 상한을 설정하고 언제든 폐기할 수 있습니다.
AI 데이터 경계	현재 워크스페이스만 읽고, 모든 답변에 인용 출처를 표시하며, 공유·공개 모델 학습에 쓰지 않습니다.
데이터 레지던시	클라우드 데이터는 Onsites 인프라에 저장됩니다. 전용 클라우드는 인스턴스와 백업의 리전을 지정할 수 있고, 리전은 개통 시 고정됩니다.
백업과 내보내기	유료 클라우드 워크스페이스는 자동으로 백업됩니다. 무료 요금제는 서버 측 사본을 보관하지 않으므로 직접 내보내야 합니다. 대화, 연락처, 문서는 모두 표준 형식으로 내보낼 수 있고 내보내기 비용은 없습니다.
요금제 하향과 공개	요금제를 낮춰도 저장된 데이터는 삭제되지 않으며, 스토리지 패키지를 중단한 뒤에도 데이터는 보존됩니다. 보안 신고는 support@onsitesai.com으로 보내 주시면 영업일 기준 하루 안에 확인해 드립니다.

12.2 데이터 경계

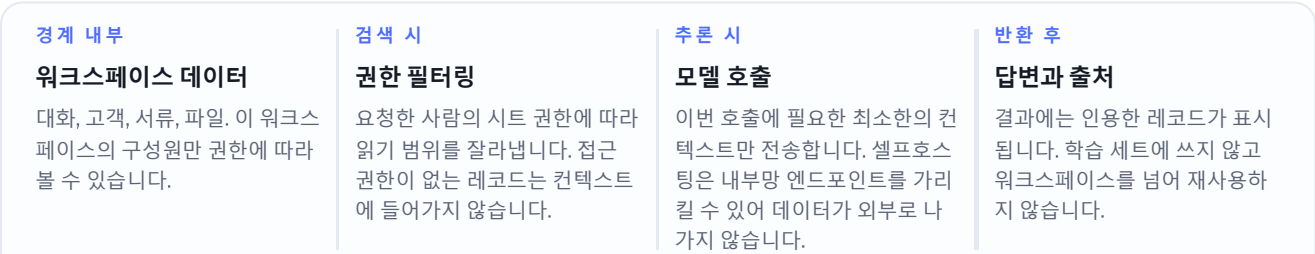


그림 12-1 AI 호출 한 번의 네 가지 경계 지점. 어느 한 고리가 빠지면 데이터를 모델로 보내지 않아야 합니다.

12.3 양측의 책임 구분

항목	클라우드 / 전용 클라우드 (저희 책임)	셀프호스팅 (고객 책임, 저희 지원)
호스트와 네트워크	인프라, 가용성, 패치	서버, 네트워크, 운영체제
백업	유료 워크스페이스 자동 백업	라이선스와 함께 제공되는 스크립트로 직접 실행
모델과 키	플랫폼이 일괄 호출	고객이 엔드포인트와 키를 제공하며 저희는 보유하지 않음
업그레이드	저희가 순차 배포	오프라인 패키지와 업그레이드 지원 제공

무료 요금제 안내 무료 요금제 워크스페이스는 서버 측 사본을 보관하지 않으므로 주기적인 내보내기가 유일한 사본입니다. 이 점은 요금제 선택 단계에서 가장 놓치기 쉬우며, 개통 당일 내보내기 주기를 정해 두시길 권합니다.

13

PRICING

요금제와 가격: 세 가지 비용, 공개 단가

시트, 스토리지, AI 크레딧을 따로 계산하며 각 항목의 단가를 공개합니다. 세 가지 요금제는 같은 제품을 돌리며, 차이는 시트 수와 채널, 인스턴스 전용 여부뿐입니다. "특정 기능은 추가 결제로 해제"하는 구조는 없습니다.

13.1 세 가지 요금제

항목	무료 요금제	비즈니스 요금제	비즈니스 · 전용 클라우드
가격	$0, 영구 무료	$15 / 시트 / 월	$20 / 시트 / 월
시트	최대 3개	상한 없음, 1번째 시트부터 과금	상한 없음, 최소 10시트
Chat 채널	웹 실시간 채팅만	전체 10개 채널	전체 10개 채널
메일 계정	자체 도메인 최대 3개	무제한, Gmail 유형 포함	무제한
스토리지	100 MB	시트당 5 GB	시트당 10 GB, 최대 1 TB
메일 자동화	—	✓	✓
위젯 워터마크	표시	영구 제거	영구 제거
AI 기능	✓ 크레딧 별도	✓ 크레딧 별도	✓ 크레딧 별도

연간 결제 기준: 비즈니스 요금제 $180 / 시트 / 년, 전용 클라우드 $240 / 시트 / 년. 셀프호스팅은 별도 견적입니다($20 / 시트 / 월, 연간 결제 $240). 10시트부터이며 일회성 $299 설치·배포비가 더해집니다. AI 모델과 스토리지는 고객이 제공하고, 이 두 항목은 저희가 과금하지 않습니다.

13.2 시트당 연간 비용 비교

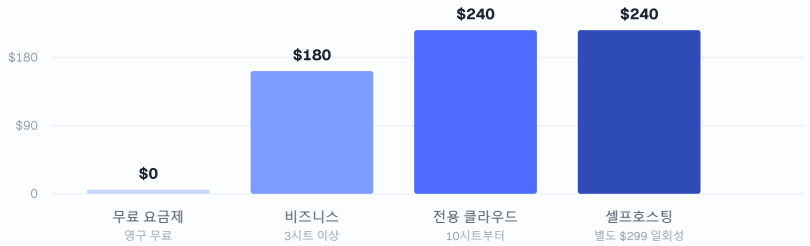


그림 13-1 시트당 연간 비용. 셀프호스팅과 전용 클라우드는 모두 $240 / 시트 / 년이며, 차이는 인스턴스 소유와 설치·배포비 여부입니다.

13.3 추가 구매: 스토리지와 AI 크레딧

추가 구매 항목	단가	선택 구간과 규칙
스토리지(월 단위)	$1 / GB / 월	10 GB · $10/월; 50 GB · $50/월; 100 GB · $100/월; 500 GB · $500/월. 언제든 중단할 수 있고, 저장된 데이터는 삭제되지 않습니다.
AI 크레딧(일회성)	$25부터, 기한 없음	스타터 $25 / 2,500 크레딧; 팀 $50 / 5,000 크레딧; 스케일 $100 / 10,000 크레딧. 무료 요금제 워크스페이스에서도 구매할 수 있고, 요금제를 올릴 필요가 없습니다.

13.4 10인 팀의 첫 1년

항목	계산	금액
비즈니스 요금제 시트	10시트 × $180	$1,800 / 년(50 GB 스토리지 포함)
$100 크레딧 패키지 1개	일회성, 10,000 크레딧	**합계 $1,900 / 년**, 시트당 월 약 $15.8

과금 규칙 시트는 연 단위로 과금하며, 중간에 시트를 늘리면 갱신일까지 남은 기간으로 계산합니다. 크레딧은 기한이 없고, 다 쓰면 과금이 자동으로 멈춥니다. 스토리지는 월 단위로 계산되어 언제든 중단할 수 있습니다. 연결비도, "영업에 문의해야 알 수 있는" 가격도 없습니다.

14

ROLLOUT

가동 로드맵: 30 / 60 / 90일

여섯 제품을 한 번에 모두 켜는 것이 보통 가장 빠른 방법은 아닙니다. 더 안정적인 순서는 채널 하나를 먼저 완성하고, 고객과 문서를 붙인 다음, 반복 업무를 AI에 넘기는 것입니다. 아래는 그대로 일정으로 옮길 수 있는 타임라인입니다.

14.1 네 단계 리듬

1주 차

채널 하나 완성

워크스페이스를 개설하고 웹 채팅과 자주 쓰는 메일 1–2개를 연결합니다. 오프라인 메시지 양식과 자동 응답을 설정해 메시지가 먼저 들어오게 합니다.

2–4주 차

고객 레코드 구축

기존 고객과 과거 메일을 가져오고 태그와 배정 규칙을 통일합니다. Chat에서 고객 패널을 쓰기 시작해 팀이 "기록을 먼저 보고 답한다"는 습관을 들이게 합니다.

2개월 차

문서 연결

레터헤드, 번호 규칙, 제품 카탈로그를 설정합니다. 견적서 → 주문서 → 계약서 → 청구서로 첫 건을 끝까지 돌려 보고, 버전과 승인을 검증할 수 있는지 확인합니다.

3개월 차

AI와 자동화

Copilot과 AI 상담을 켜되 처음에는 채널 하나에만 적용합니다. 크레딧 상한으로 소모를 통제하고, 이후 메일 자동화와 Desk 작업을 단계적으로 엽니다.

그림 14-1 네 단계 리듬. 앞의 두 단계는 위험이 거의 없고, 뒤의 두 단계에서 프로세스 변경과 예산이 필요합니다.

14.2 데이터 마이그레이션 체크리스트

출처	방식	유의 사항
과거 메일	IMAP으로 가져와 공유 인박스로	먼저 계정 하나로 첨부와 인코딩을 검증한 뒤 일괄로 가져옵니다.
고객과 연락처	표 가져오기 또는 API 쓰기	메일과 전화로 중복을 제거하고, 빈 필드는 비워 두고 자리표시자를 넣지 않습니다.
제품과 가격	카탈로그 일괄 가져오기	통화와 단위를 먼저 정하십시오. 견적서는 카탈로그 가격을 고정합니다.
파일과 도면	폴더 단위로 Docs에 업로드	외부 링크 정책을 함께 정해 과거 파일이 그대로 공유되지 않게 합니다.
사용자 정의 필드	업종에 맞게 보완	필드는 문서 템플릿까지 이어지므로 이름을 정하기 전에 재무와 확인하십시오.

14.3 역할과 권한 제안

관리자

1–2명

시트, 채널 연결, 레터헤드와 번호 규칙을 관리합니다. 일상 상담에는 참여하지 않습니다.

고객 지원 / 영업

시트 기준

상담과 영업 기회를 처리합니다. 문서는 발행할 수 있지만 가격 체계와 템플릿은 바꿀 수 없습니다.

읽기 전용

재무 / 경영진

문서와 리포트를 조회합니다. 역할을 읽기 전용으로 좁힐 수 있고, 시트를 회수하면 권한도 함께 사라집니다.

검증 가능한 세 가지 기준 ① 같은 고객의 상담과 문서가 하나의 레코드에서 보입니다. ② 견적서가 주문서로 전환된 뒤 금액과 조건을 사람이 다시 맞출 필요가 없습니다. ③ 교대할 때 다음 동료가 "이 건 어디까지 왔나"를 묻지 않아도 됩니다. 세 가지가 모두 성립한 다음에 시트 확장을 논의하십시오.

15

FAQ

자주 묻는 질문: 가장 많이 받는 열 가지

Q1 무료 요금제는 체험판인가요? 기간이 끝나면 어떻게 되나요?

체험판이 아닙니다. 무료 요금제는 영구 요금제로 시트 최대 3개까지 Chat, Mail, CRM, Docs 기능을 모두 제공합니다. 기능을 잘라 두지 않고, 카드 등록도 필요 없습니다. 시트가 더 필요하거나 웹 채팅 외 채널이 필요할 때만 올리시면 됩니다.

Q2 열 개 채널은 따로 결제해야 하나요?

아닙니다. 비즈니스 요금제는 시트마다 모든 채널이 포함되며, 채널별 연결비나 "채널 패키지"는 없습니다. 무료 요금제는 웹 실시간 채팅만 지원하고, 나머지 채널은 비즈니스 요금제부터 열립니다.

Q3 AI는 인원당 과금인가요?

아닙니다. AI는 선불 크레딧을 쓰고, 세 요금제 모두 크레딧 단가가 같으며 시트와 묶이지 않습니다. 크레딧은 기한이 없고, 다 쓰면 과금이 자동으로 멈추며 인박스는 그대로 쓸 수 있습니다. AI를 통째로 끌 수도 있습니다.

Q4 우리 데이터가 모델 학습에 쓰이나요?

쓰지 않습니다. AI는 해당 워크스페이스의 데이터만 읽고, 공용 또는 공개 모델 학습에는 쓰이지 않습니다. 모든 답변에는 인용한 출처 레코드가 표시됩니다. 셀프호스팅에서는 모델과 키를 전적으로 고객이 제공합니다.

Q5 Chat 없이 CRM만 살 수 있나요?

가능합니다. 여섯 제품은 각각 온전히 쓸 수 있고, 순서를 나눠 열 수도 있습니다. 같은 데이터 모델을 공유하므로 어느 것을 먼저 도입해도 나중에 채우는 데 지장이 없습니다. "채널 하나를 먼저 완성하고 고객 레코드를 붙이라"고 권하는 이유도 여기에 있습니다.

Q6 자체 모델을 연결할 수 있나요?

가능합니다. Agent Studio는 자체 모델 엔드포인트 연결을 지원하고, 셀프호스팅에서는 내부망 모델을 지정해 데이터가 외부로 나가지 않게 할 수 있습니다. 자체 모델을 연결할 때 모델 비용은 저희가 받지 않습니다.

Q7 셀프호스팅은 무엇을 준비해야 하나요? 설치는 누가 하나요?

최소 가상 머신 1대, 4코어 8 GB 메모리, 3 Mbps 대역폭이면 되고 Linux / Windows / macOS 모두 가능합니다. 설치는 저희가 수행하며 일회성 $299, 약 24시간이 걸립니다. 내부망에서는 완전 오프라인으로 설치와 업그레이드가 가능합니다.

Q8 먼저 시범 운영 후 구매할 수 있나요?

셀프호스팅 경로는 60일 시범 운영을 제공합니다. $299 설치·배포비를 지불하면 시작되고, 전체 제품과 모든 기능을 다 써 본 뒤 시트 단위로 라이선스를 구매하시면 됩니다. 클라우드는 무료 요금제로 시작해 언제든 올릴 수 있습니다.

Q9 데이터 내보내기는 어떤 형식인가요? 가져갈 수 있나요?

대화, 연락처, 문서를 모두 표준 형식으로 내보낼 수 있고, 형식을 잠그거나 내보내기 비용을 받지 않습니다. 다만 무료 요금제 워크스페이스는 서버 백업을 보관하지 않으므로, 정기적인 내보내기가 유일한 사본입니다.

Q10 Desk가 고객에게 임의로 메시지를 보내지 않나요?

보내지 않습니다. 읽기 작업은 스스로 수행할 수 있지만, 메일 발송이나 문서 수정 같은 쓰기 작업은 실행 전에 사람의 확인을 받아야 합니다. 무엇을 읽고 쓰고 크레딧을 얼마나 썼는지 모두 기록으로 남아 확인할 수 있습니다.

A

APPENDIX A

용어집: 용어를 하나로 통일

제품 선정 회의에서 가장 흔한 낭비는 같은 단어를 사람마다 다른 뜻으로 쓰는 것입니다. 아래 정의는 이 매뉴얼 안에서 일관되게 쓰이며, 사내 기준을 맞추는 데 그대로 써도 됩니다.

용어	정의
워크스페이스	독립된 테넌트 공간으로, 자체 구성원과 데이터, 권한, 채널, 과금을 가집니다. 워크스페이스끼리는 서로 격리됩니다.
시트	로그인해 권한을 점유하는 구성원 자리입니다. 과금은 시트 단위로 하고, 권한은 시트와 함께 부여되고 회수됩니다.
채널	고객 메시지가 시스템으로 들어오는 입구입니다. 웹 채팅, 메일, WhatsApp, Telegram, WeChat 상담 등이 있습니다.
대화	한 고객이 일정 시간 동안 주고받은 메시지 묶음입니다. 대화는 연락처에 붙고, 영업 기회와 문서에 연결할 수 있습니다.
연락처 / 회사	고객의 두 계층입니다. 회사가 주체이고 연락처는 회사 안의 사람입니다. 같은 연락처를 여러 채널에서 하나로 모을 수 있습니다.
영업 기회	금액과 단계가 있는 한 건의 판매 기회입니다. 견적서, 주문서, 계약서, 청구서가 모두 영업 기회에 붙습니다.
문서	견적서, 주문서, 계약서, 청구서를 통칭합니다. 네 가지는 순서대로 참조하며 데이터를 복제하지 않습니다.
공유 인박스	팀이 함께 쓰는 메일 큐로, 배정과 협업, 내부 메모를 지원합니다. 사람마다 따로 놓인 메일함이 아닙니다.
내부 메모	팀에게만 보이는 설명으로, 대화나 고객에 남기며 고객은 볼 수 없습니다.
AI 크레딧	AI 사용량의 선불 계량 단위입니다. 동작 단위로 차감되고 기한이 없으며, 어떤 요금제에서도 구매할 수 있습니다.
Copilot	각 제품 입력 영역에 내장된 AI 도우미로, 초안 작성과 재작성, 번역, 요약을 맡습니다.
Harness	도구 호출 기능을 갖춘 독립 AI 도우미로, CRM과 매뉴얼, 대화를 검색하고 실행 과정을 보여 줍니다.
Agent Studio	모델과 도구를 직접 고르는 AI 워크스페이스로, 팀 전용 도우미를 만드는 데 씁니다.
Desk	조정 계층 에이전트입니다. 자연어 작업을 받아 단계를 계획하고 제품을 넘나들며 실행하며, 쓰기 작업은 사람의 승인이 필요합니다.
전용 클라우드	저희 클라우드에서 고객 전용으로 쓰는 인스턴스입니다. 자체 데이터베이스와 런타임을 가지며 데이터 레지던시 리전을 고를 수 있고, 운영은 저희가 맡습니다.
셀프호스팅	시스템 전체를 고객의 전산실이나 전용 클라우드에 설치하며 완전 오프라인도 가능합니다. 모델과 스토리지는 고객이 제공합니다.

약어 IMAP / SMTP: 메일 수신과 발송 프로토콜. UTM: 유입 출처 파라미터. SLA: 서비스 수준 협약으로, 여기서는 최초 응답과 해결 시간 추적을 뜻합니다. MCP: 모델 컨텍스트 프로토콜로, 에이전트에 외부 도구를 연결할 때 씁니다.

B

APPENDIX B

채널 목록, 버전 기록, 지원

B.1 열 개 채널 한눈에 보기

채널	유형	무료	연결 요점
웹 실시간 채팅	자체 위젯	✓	스크립트 한 조각을 붙이면 됩니다. 오프라인 메시지 양식 포함.
메일	IMAP / SMTP	✓	자체 도메인 메일함. 무료 요금제는 계정 최대 3개.
WhatsApp	개인 번호 / 공식 API	—	두 형태를 모두 지원하며 번호 단위로 승인합니다.
Facebook Messenger	페이지 승인	—	페이지 관리자가 승인해야 합니다.
Telegram	개인 번호 / 봇	—	봇은 그룹과 알림에, 개인 번호는 1:1 대화에 적합합니다.
Microsoft Teams	조직 연결	—	Teams를 내부 협업 플랫폼으로 이미 쓰는 팀에 적합합니다.
LINE	공식 계정	—	일본과 동남아 시장 대상입니다.
WeChat 상담	상담 계정	—	중국 본토 고객 대상이며 상담 계정 자격이 필요합니다.
Feishu	앱 승인	—	Feishu를 업무 플랫폼으로 쓰는 팀에 적합합니다.
Discord	서버 봇	—	커뮤니티와 개발자 그룹에 적합합니다.

B.2 버전 기록

버전	날짜	주요 변경
2.0	2026년 11월	완전한 제품 매뉴얼로 개편: 시스템 아키텍처, 데이터 모델, 네 제품 상세, AI 기능 계층, Desk 실행 경로, 배포와 보안, 가격 구조와 가동 로드맵을 새로 담고 채널 목록과 용어집을 보강했습니다.
1.0	2026년	초판: 제품 구성과 세 요금제 경계에 대한 간단한 설명(4페이지).

B.3 도움 받기

항목	방법	설명
제품 지원	support@onsitesai.com	사용 문의, 설정 지원, 마이그레이션 상담.
셀프호스팅 검토	공식 사이트 "셀프호스팅 신청" 양식	영업일 기준 1일 안에 바로 실행할 수 있는 배포 답변을 드립니다.
보안 신고	support@onsitesai.com	개발팀에 직접 전달됩니다. 영업일 기준 1일 안에 확인하고, 수정 배포 전까지 계속 공유합니다.
문서와 매뉴얼	onsitesai.com/kr/download.html	이 매뉴얼, 셀프호스팅 가이드, 보안 백서의 최신 버전.

이 문서에 대하여 본 매뉴얼의 가격과 기능, 제한은 발행일 기준이며 제품 개선에 따라 함께 갱신합니다. 이 문서와 계약 조건이 다를 경우 계약을 기준으로 합니다. 출처를 밝히지 않은 숫자는 모두 제품 자체의 계측 기준(채널 수, 스토리지 용량 등)이며 제3자 통계는 포함하지 않습니다.

Onsites AI

START IN 15 SECONDS

고객 관계의 전 과정, 워크스페이스 하나.

무료 요금제에는 Chat, Mail, CRM, Docs가 포함되고 시트 최대 3개까지 영구 무료입니다. 모든 채널이 필요하면 시트 단위로 올리시고, 데이터가 외부로 나갈 수 없다면 셀프호스팅을 선택하십시오. 같은 소프트웨어를 어디에 둘지는 고객이 정합니다.

무료로 시작

onsitesai.com/kr/start.html

문의하기

support@onsitesai.com

© 2026 Onsites AI 모든 권리 보유

ONS-PM-KO-2.0 · 2.0판 · 2026년 11월