Esri Support AI Chatbot 사용자 가이드

제품 : ArcGIS Support AI Chat bot

제작일 : 2026 년 8 월 05 일

제작 : 한국에스리 기술지원센터

esri Korea
THE SCIENCE OF WHERE™

문서 개요

본 문서는 Esri Support AI Chat bot 및 Esri Support mobile app 사용에 관한 한국에스리 기술문서입니다.

이 문서와 관련된 내용에 대한 문의/건의 등을 원하신다면, 다음의 연락망을 통하여 한국에스리 기술지원센터로 연락 주시기 바랍니다.

- 한국에스리 기술지원센터 (유지관리 고객 대상)
  - 고객지원 홈페이지 : http://www.esrikr.com/self-service/
  - 이메일 : help@esrikr.com
  - 전화 : 080-850-0915 | 운영시간: 평일 오전 9 시 ~ 오후 6 시
- 24 시간 기술지원 리소스 :
  - 한국에스리 기술자료 : http://esrikr.com/article-categories/technical/
  - Esri 기술지원 페이지(영문) : http://support.esri.com
- ArcGIS Pro 도움말 : http://pro.arcgis.com/en/pro-app/help/
- ArcMap 도움말 : http://desktop.arcgis.com/en/arcmap/

목차

문서 개요 1

Esri Support AI Chatbot 소개 3

1. Esri Suppport AI Chatbot 이란? 3
2. 주요 특징 3
3. 이용 시 유의사항 3

웹에서 AI Chatbot 사용하기 4

1. 접속 방법 4
2. 기술 문의 유의 사항 5

모바일에서 AI Chatbot 사용하기 6

1. Esri Support App 사용 방법 6
2. 기관 관리자 계정 추가 기능 9
3. AI Chat bot 외 추가 기능 10

Esri Support AI Chatbot 소개

1. Esri Suppport AI Chatbot 이란?

Esri Support AI Chatbot 은 Esri 제품의 기술 지원을 위해 제공되는 생성형 AI(Generative AI) 기반 챗봇입니다. 기존의 키워드 중심 검색과 달리 대화체로 질문을 입력해도, Esri 의 기술 자료를 분석하여 질문에 적합한 답변과 관련 정보를 제공합니다.

Esri Support AI Chatbot 은 Troubleshooting, 제품 기능 안내, 오류 메시지 확인, 설치 및 업그레이드, 구성 방법 등 다양한 기술 문의에 활용할 수 있으며, 사용자가 필요한 정보를 보다 빠르게 찾을 수 있도록 지원합니다.

2. 주요 특징

1) 2017 년 이후의 Esri 공식 문서를 기반으로 답변 제공
2) 오류 메시지, 설치, 라이선스, 제품 기능 등 다양한 주제의 기술 문의 지원
3) 한국어를 포함한 40 개 이상의 언어 지원
4) 웹 브라우저와 Esri Support 모바일 앱에서 모두 사용 가능

3. 이용 시 유의사항

1) Esri Support AI Chatbot 은 생성형 AI 를 활용하여 답변을 생성하므로, 일부 답변은 부정확하거나 최신 정보가 반영되지 않을 수 있습니다. 따라서 제공되는 답변은 참고 자료로 활용하고, 실제 적용 전에는 관련 공식 문서와 사용자 환경에 적합한지 반드시 확인하는 것을 권장합니다.
2) Esri Support AI Chatbot 은 현재 유효한 ArcGIS Online 계정을 보유한 사용자만 이용할 수 있습니다. 보유하신 계정의 현재 사용 가능 여부 및 ArcGIS Online 구성원 페이지에서 해당 계정의 'Esri 접근 활성화' 여부를 확인하시기 바랍니다. (접근 활성화 여부는 기관의 관리자 계정으로 변경 가능합니다.)

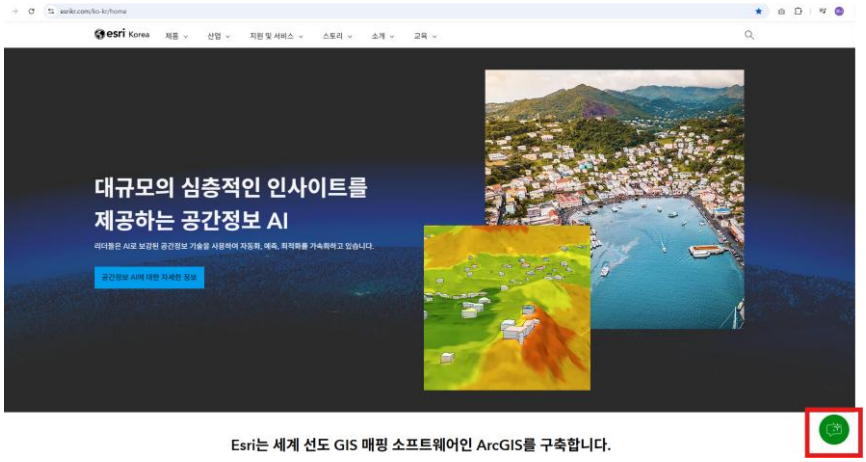
웹에서 AI Chatbot 사용하기

Esri Support AI Chatbot 은 웹 브라우저를 통해 Esri Korea 홈페이지 (www.esrikr.com/ko-kr/home)에서 사용할 수 있습니다.

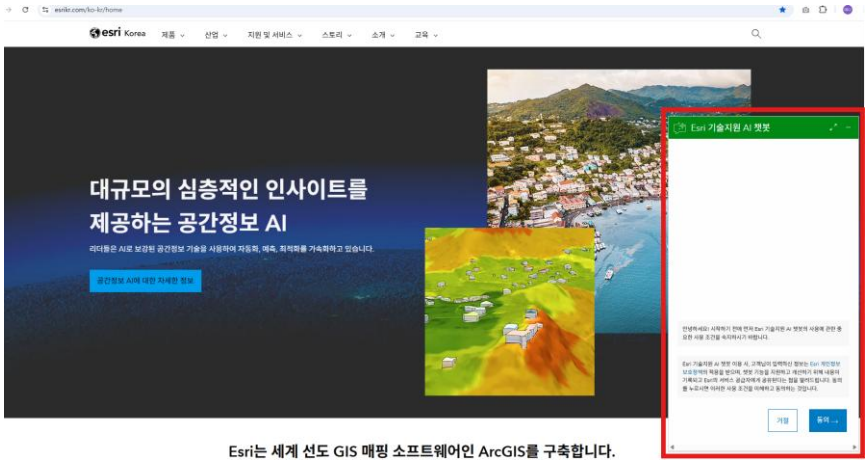
기술적인 문의사항을 대화체로 입력하면 **Esri 의 공식 기술 자료를 기반으로 답변**을 제공하며, 관련 문서와 추가 정보를 함께 확인할 수 있습니다.

1. 접속 방법

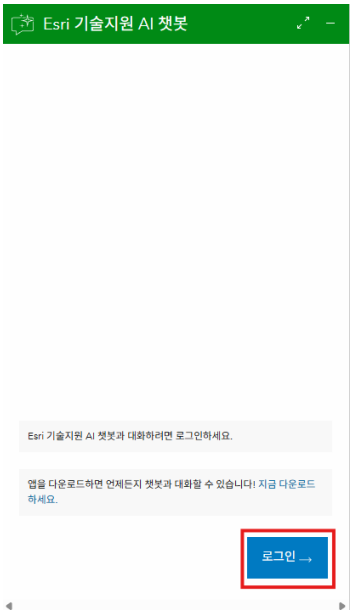
3) Esri Korea 메인 페이지 또는 기술지원 페이지 우측 하단 챗봇 아이콘 클릭



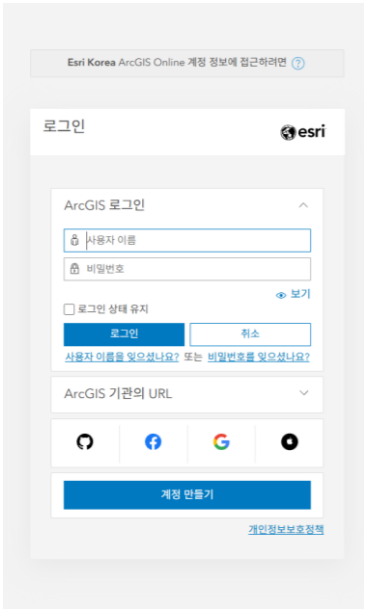
4) 아이콘 클릭 시 화면 우측에 Chat bot 창이 확장됨



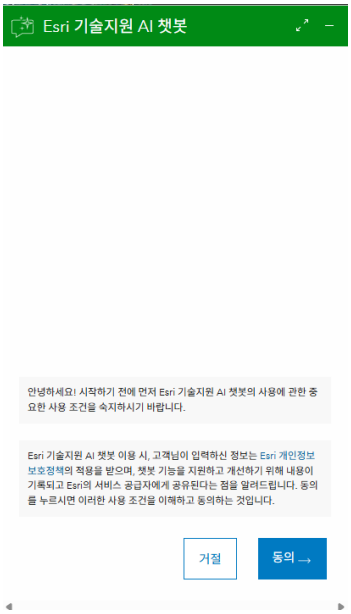
5) 보유한 ArcGIS Online 계정으로 로그인



로그인 클릭



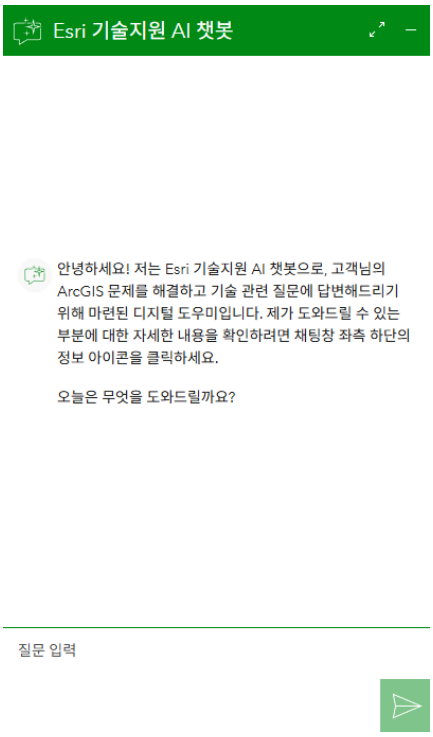
계정 입력



개인정보 보호 정책 확인

AI Chatbot 사용에 ArcGIS Onlin 크레딧은 소모되지 않습니다.

2. 기술 문의 유의 사항



① 질문에 제품 이름과 버전을 포함하시면 더욱 관련성 높은 결과를 얻을 수 있습니다.

② Esri 지원 AI 챗봇은 대화형이 아닙니다. 질문과 답변 모델이기 때문에 현재 질문 외의 이전 질문은 기억하지 못합니다.

모바일에서 AI Chatbot 사용하기

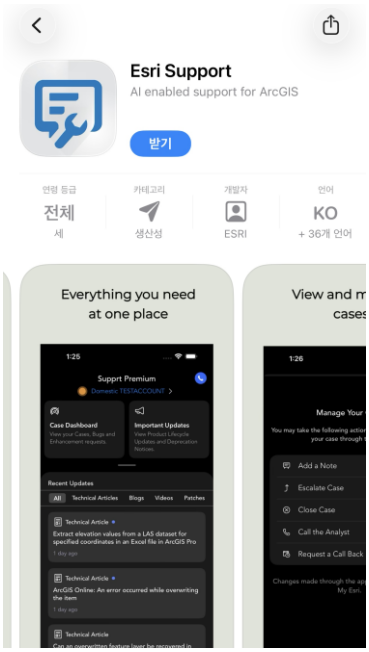
Esri Support App 은 모바일 기기에서 Esri 의 다양한 기술지원 서비스를 이용할 수 있는 공식 애플리케이션입니다. AI Chatbot 을 통한 기술 문의를 비롯하여 사례(Case) 등록 및 관리, 버그(Bug) 조회, ArcGIS Online 서비스 상태 확인 등 다양한 기능을 제공합니다.

또한 기술 문서, 패치, 버그 상태 변경, 사례 업데이트 등의 최신 정보를 알림으로 받아볼 수 있어 언제 어디서나 편리하게 기술지원 서비스를 이용할 수 있습니다.

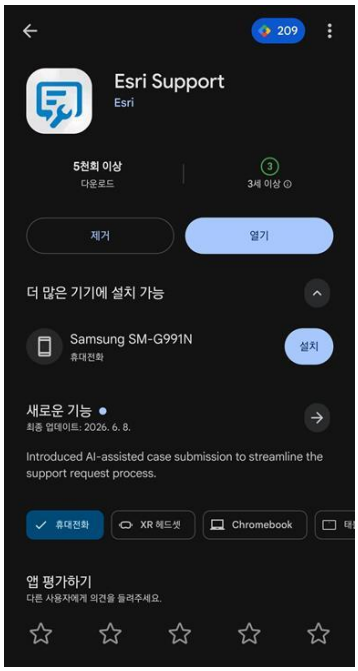
1. Esri Support App 사용 방법

Esri Support App 은 Android 와 iOS 에서 무료로 사용할 수 있습니다.

1) Esri Support 다운로드

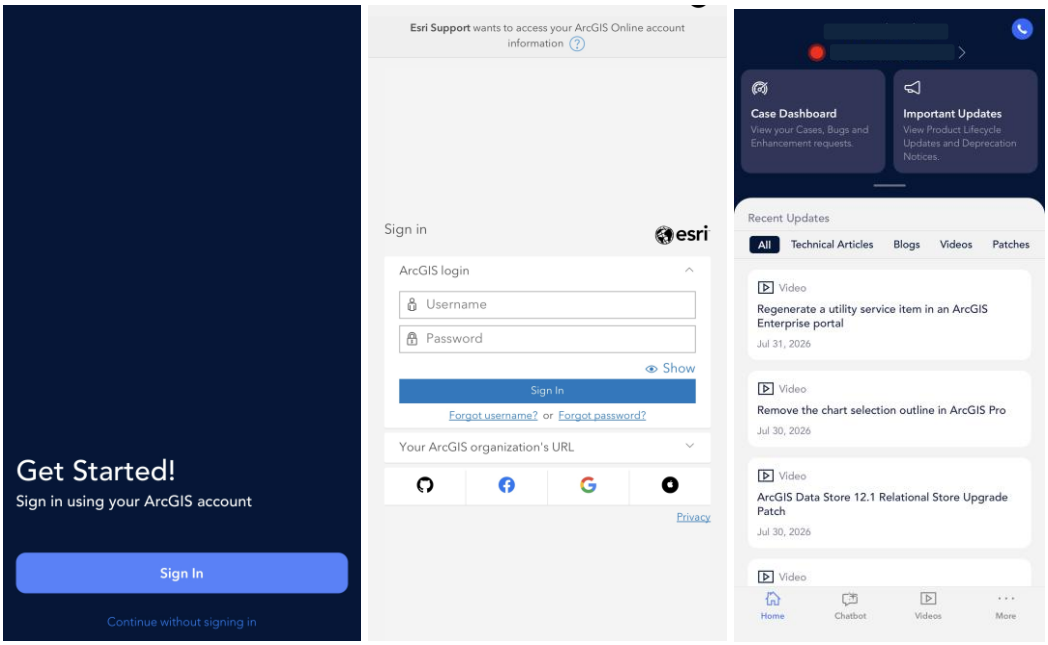


Ios : App Store



Android : Google Playstore

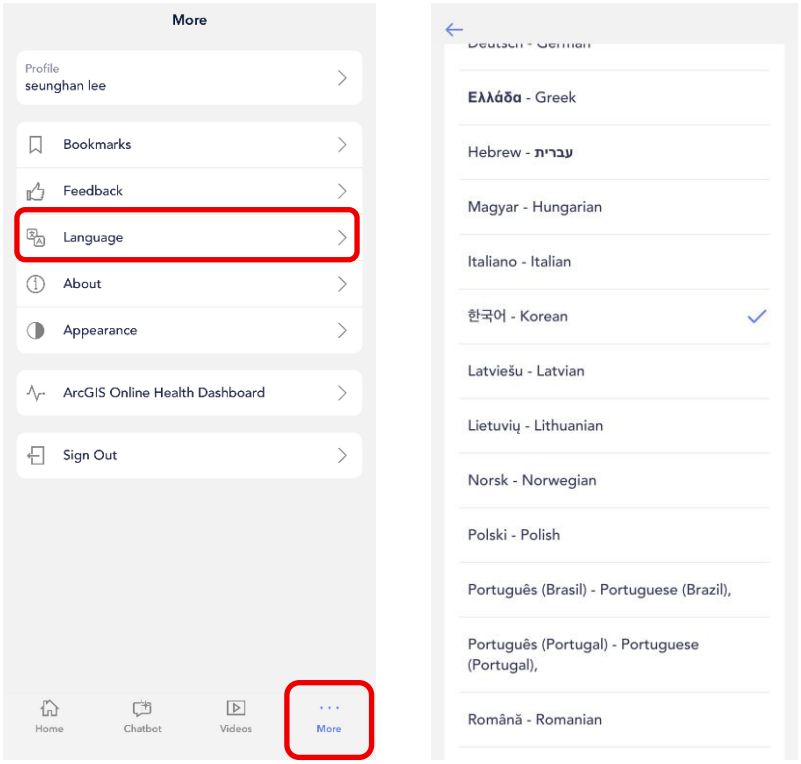
2) ArcGIS Online 계정으로 로그인



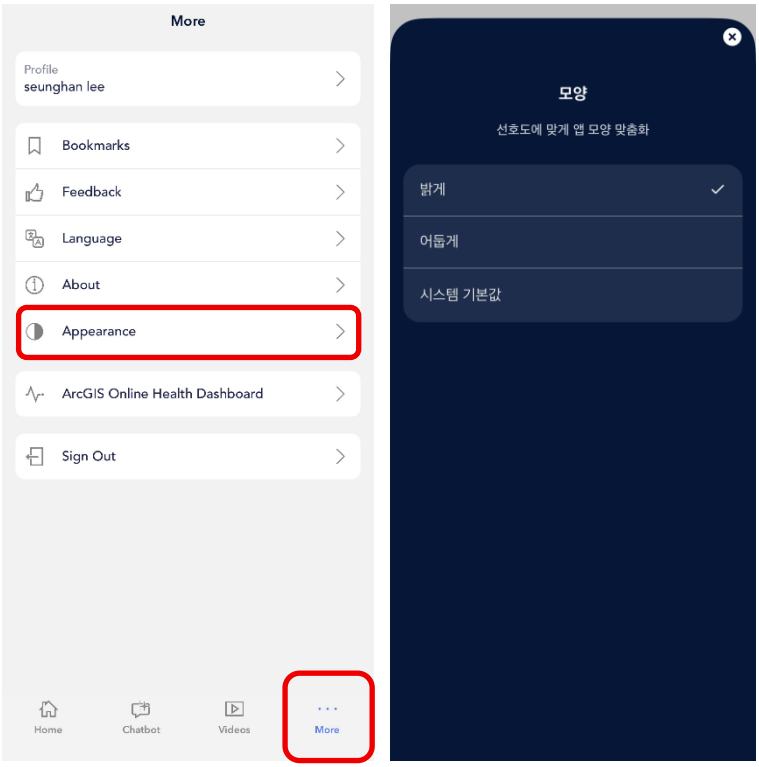
AI Chatbot 사용에 ArcGIS Onlin 크레딧은 소모되지 않습니다.

3) 앱 환경 사용자 설정

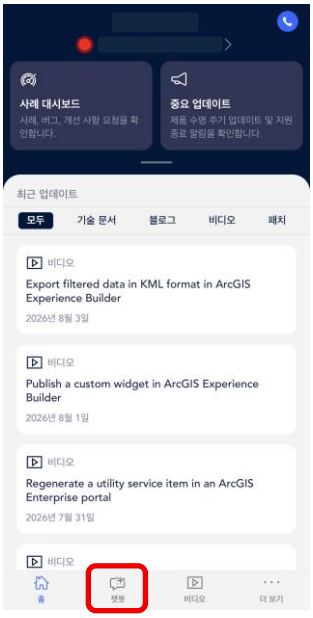
① 언어 설정



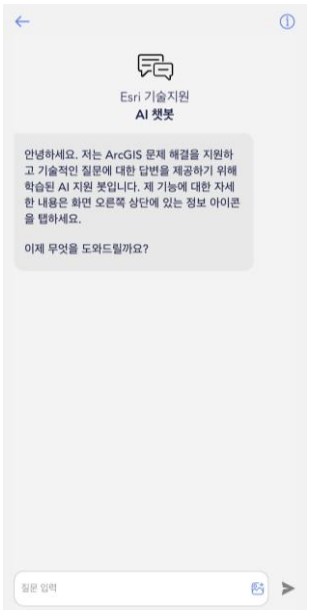
② 다크모드 설정



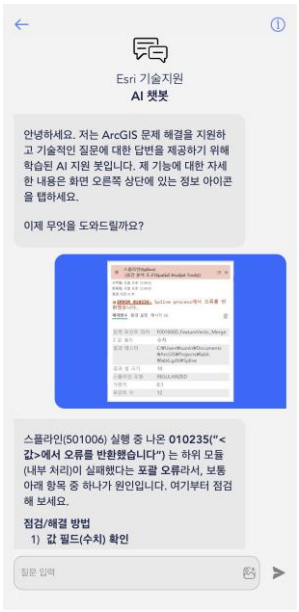
4) Chat bot 기능 사용



화면 1



화면 2



화면 3

화면 1 : 하단 두번째 탭 '챗봇'선택

화면 2 : 문의 입력 화면

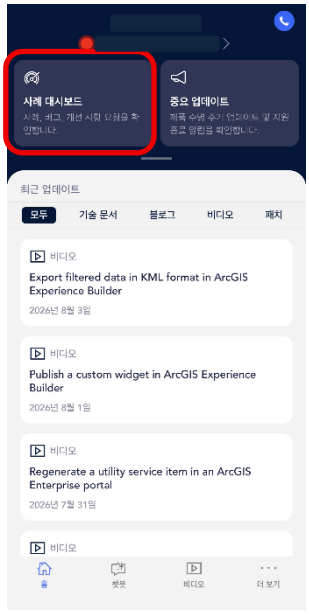
화면 3 : 입력창 우측의 사진 첨부를 활용하여 에러 사진으로 기술 문의 가능

2. 기관 관리자 계정 추가 기능

일부 기능들은 기관 담당자로 지정되어 My Esri 기관 연결이 완료된 계정에 한하여 제공됩니다. 기관 연결이 완료된 계정은 앱을 통해 일반 사용자보다 다양한 기술지원 기능을 사용할 수 있습니다.

1) 사례 대시보드

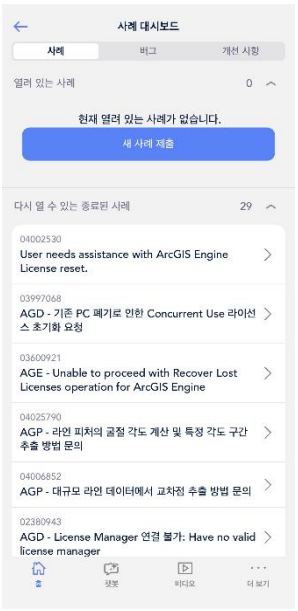
홈 화면 좌측 상단의 '사례 대시보드' 항목에서 현재 기관의 기술지원 현황을 확인하실 수 있습니다.



화면 1



화면 2



화면 3

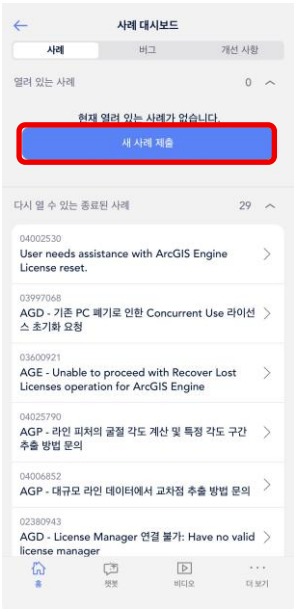
화면 1 : 홈화면

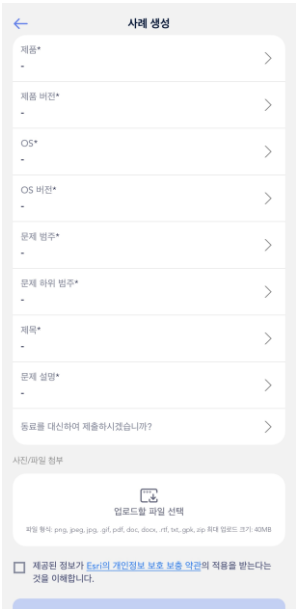
화면 2 : 기관이 연결되지 않은 일반 사용자 계정의 대시보드 화면

화면 3 : 기관 연결이 완료된 담당자 계정의 대시보드 화면

2) 새 사례 제출

사례 대시보드 화면에서 '새 사례 제출'을 통해 새로운 기술 지원 문의를 등록할 수 있습니다. 문제를 상세하게 작성할수록 보다 신속하고 정확한 기술지원을 받을 수 있습니다.

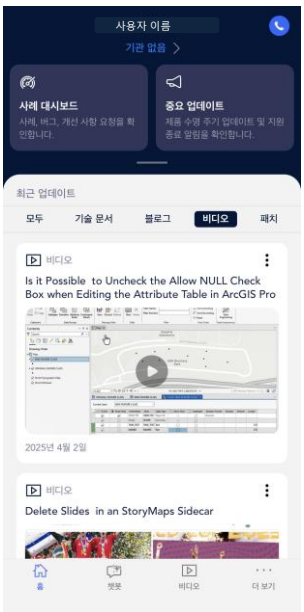




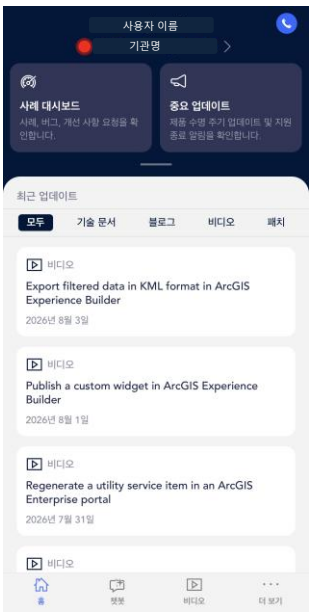
3. AI Chat bot 외 추가 기능

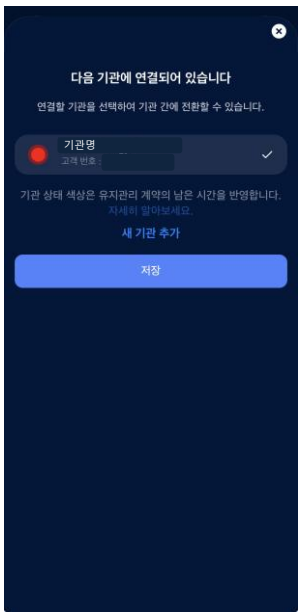
1) ArcGIS Online 구독 상태 확인

로그인 후 홈 화면 상단에서 로그인 된 계정의 현재 ArcGIS Online 기관의 구독 상태를 확인하실 수 있습니다.



기관이 연결되지 않은 계정

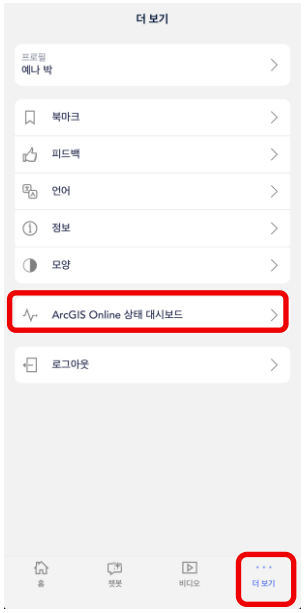


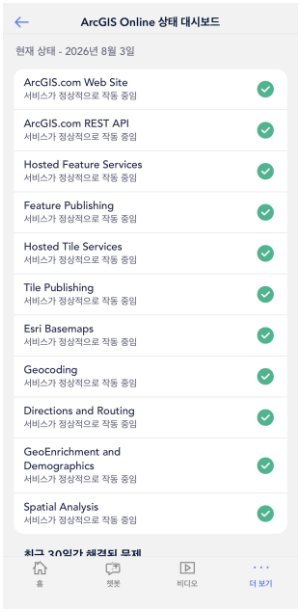


기관이 연결된 계정(기관명 터치 시 기관 정보 확인 가능)

2) ArcGIS Online 상태 확인

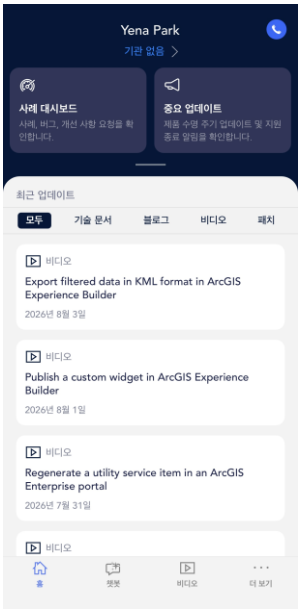
‘더보기 – ArcGIS Online 상태 대시보드 항목’ 에서 ArcGIS Online 기관의 현재 운영 상태 확인이 가능합니다.



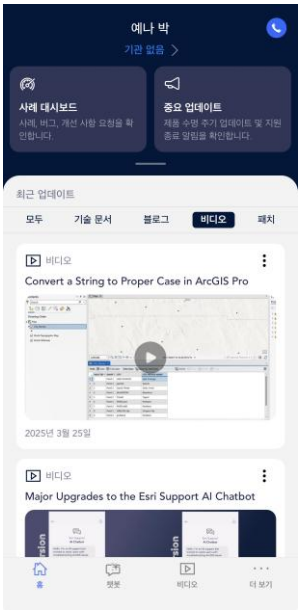


3) Esri 최신 정보 확인

홈 화면에서 Esri 최신 정보를 ‘기술 문서 / 블로그 / 비디오 / 패치’ 각 항목 별로 확인이 가능합니다.







4) 교육 및 지원 동영상

‘비디오’ 탭에서는 ArcGIS 제품과 관련된 다양한 교육 및 기술지원 동영상을 각 제품 별로 확인할 수 있습니다.

