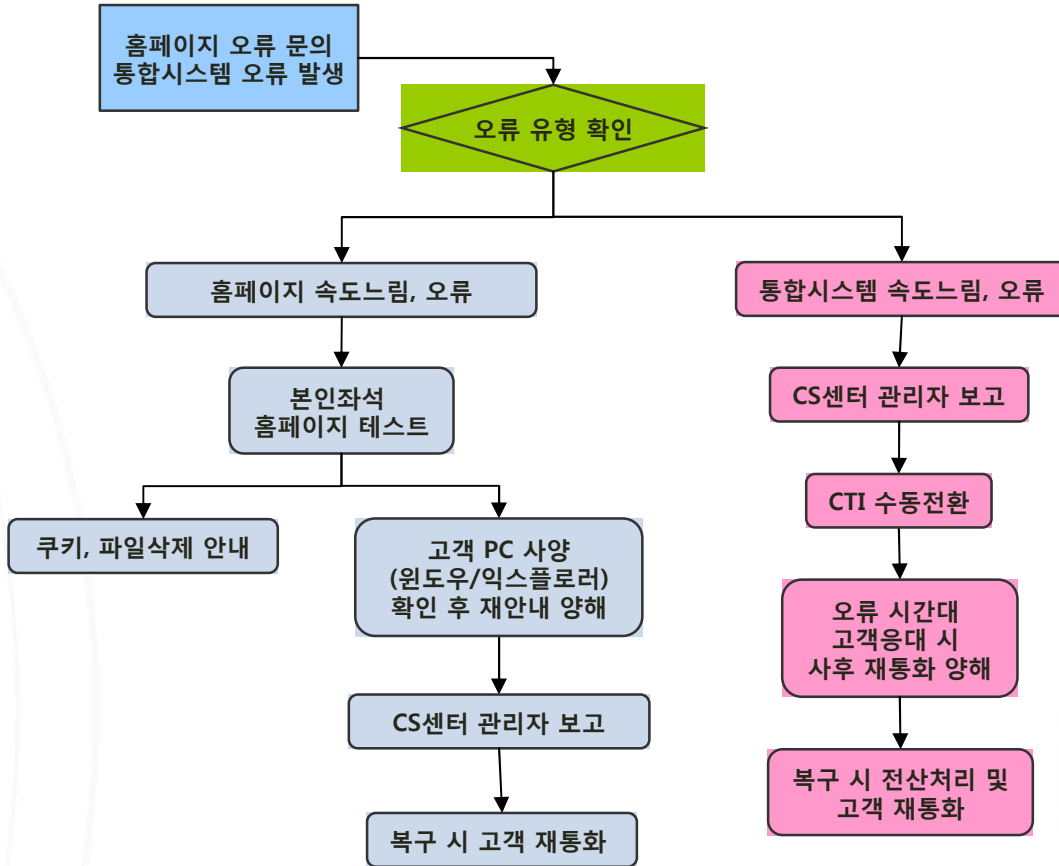


3. 상황대처프로세스

◆ 통합시스템/홈페이지 속도느림,정지



■ 상세내역 : 통합시스템/홈페이지 속도느림, 정지 시 상황대처 방법

■ 참고사항

- 홈페이지 오류 문의 시 상담원 좌석은 이상 없으나 고객 PC 계속 오류 발생하는 경우,
→ 고객 PC (윈도우/익스플로러 버전)확인 시 되도록, 고객 PC 화면 캡처하여 [MY고객센터 > Q&A 게시판]으로 등록 유도
- 통합시스템 속도느림, 오류 발생 시 IT팀에 개별 요청하지 않고 CS 관리자에게 즉시 전달.
- 수동전환 방법은 좌석에 부착된 [수동로그인 표] 참고.
- 수동전환 시 응대한 고객 문의는 통합시스템 [신규]로 접촉이력 기재 또는 비고란 기재함.