

# 3. 상황대처프로세스

## ◆ ARS 오류

파일(F) 고객관리 주문/CS관리 구매관리 물류관리 실적관리 시스템관리 윈도우(W)

고객번호 004028855 등급 일반 002301 로그인 ID psonhee@ipc.c 이벤트내역  
주소 152-835 서울 구로구 고척2동 263-7번지 102호 1 고객상세  
주소지구분 자택 전화 02)2611-4647 이동전화 010)9408-4647 2 접촉이력  
직업 0 쿠폰 N 캐쉬백 0 발송여부 N MGM

접촉이력 ARS이력 SMS 문자상담

주문번호	고객명	전화번호	답변일시	구분	카테고리	금액
406223704	김지연	01094169950	2010/08/20 09:53:56	반품	플랫	37000

주문번호 고객명 전화번호 답변일시 구분 카테고리 금액

406223704 김지연 01094169950 2010/08/20 09:53:56 반품 플랫 37000

주문금액 0 포장비

수취인: 박선희 주소: 서울 구로구 고척2동263-7번지 102호

ARS사후처리

접수순번	접수시간	서비스	거래처	주문번호	고객명	접수사유	현황	유형	유형사유	종료사유
1	2010/08/20 09:12:14	PI230P	maxon	40623929	김영숙	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
2	2010/08/20 08:36:43	PI230P	maxon	40623929	이은수	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
3	2010/08/20 08:15:54	PI230P	(주)트루아코스	40624619	정민지	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
4	2010/08/20 08:45:42	PI230P	intermedia	40625197	김종철	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
5	2010/08/20 08:54:12	PI230P	IBM ITALY SRL	40622384	김지연	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
6	2010/08/20 10:04:38	PI230P	델리	40624164	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
7	2010/08/20 11:17:56	PI230P	디앤에스-플랜	40624811	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
8	2010/08/20 11:25:20	MAXI.LK.SRP	델리	40624287	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
9	2010/08/20 12:01:54	PI230P	(주)에이피에프	40624453	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
10	2010/08/20 12:33:34	PI230P	Case Jockey	40623368	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
11	2010/08/20 12:44:50	PI230P	조경진	40623769	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
12	2010/08/20 13:51:06	PI230P	intermedia	40623276	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
13	2010/08/20 13:51:52	MAXI.LK.SRP	maxon	40625227	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
14	2010/08/20 14:06:58	PI230P	PI230P	40624545	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
15	2010/08/20 14:31:28	PI230P	(주)에이피에프	40624454	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
16	2010/08/20 14:47:04	PI230P	조경진	40624892	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
17	2010/08/20 15:00:28	PI230P	IBM ITALY SRL	40623367	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
18	2010/08/20 15:25:18	PI230P	송진영(주)에이피에프	40625281	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드
19	2010/08/20 15:36:33	PI230P	intermedia	40624934	김정민	배송대기	접수	배송대기	배송대기	카드

### ■ 상세내역 : ARS 오류

#### ■ 작업방법

1. 접촉이력을 클릭
2. ARS 이력 탭에서 고객 ARS 접촉이력 확인
3. 주문/CS관리 > C/S센터관리 > ARS사후처리 메뉴 클릭
4. ARS 사후처리 리스트 확인

#### ■ 참고사항

- ARS 이력은 있으나 ARS 사후처리 리스트에 없는 경우, 고객이 취소/반품 ARS 안내 멘트 도중 중요한 경우임.
  - ARS 접수여부와 상관없이 고객 요청사항 처리가 가능한 경우, 양해구한 후 상담원이 직접 처리할 것
  - 고객은 ARS 최종 멘트까지 확인했으나 모든 이력이 없는 경우, CS 관리자에게 내용 전달.
- ARS 업체에 로그기록 확인 요청 가능함.