

[문서 번호: CS-SCRIPT-2025-001]

[시행 일자: 2025. 12. 10]

장애 접수 및 응대 스크립트 (Incident Response Script)

: 고객 불만(Claim) 방어 및 신속한 기술 지원을 위한 표준 상담 가이드

1. 개요 및 기본 원칙

1.1 목적

본 스크립트는 서비스 장애 발생 시 고객센터(Help Desk) 상담원이 고객의 불만을 효과적으로 진정시키고, 엔지니어가 원인 분석에 필요한 **핵심 기술 정보(5W1H)**를 누락 없이 확보하는 것을 목적으로 합니다.

1.2 응대 3원칙

- 선 공감/사과 (Empathy):** 기술적 해명보다 고객의 불편함에 대한 사과가 먼저입니다.
- 정확한 정보 수집 (Accuracy):** "안 돼요"라는 모호한 표현을 "503 에러가 뜬"과 같이 구체화합니다.
- 신속한 이관 (Escalation):** 수집된 정보를 지체 없이 기술 부서에 전달합니다.

2. 상황별 응대 스크립트 (Scenarios)

상황 A. 전화 접수 (유선 상담)

Step 1. 도입 및 사과 (Opening)

상담원: "안녕하십니까, KT Enterprise 고객센터 상담원 000입니다."

고객: "지금 인터넷이 안 되고 업무가 다 마비됐어요! 언제 고쳐집니까?"

상담원: "고객님, 서비스 이용에 큰 불편을 드려 진심으로 죄송합니다. 현재 업무에 차질이 생기셔서 많이 답답하시겠습니다. 제가 해당 증상을 정확히 파악해서 기술 부서에 즉시 전달하도록 하겠습니다."

Step 2. 정보 수집 (Fact Finding)

상담원: "빠른 조치를 위해 몇 가지 확인 부탁드립니다."

1. "장애가 발생한 **정확한 시간**이 언제부터일까요?"
2. "화면에 뜨는 **에러 메시지나 숫자 코드**(예: 404, 503)가 보이십니까?"
3. "특정 자리만 안 되나요, 아니면 **사무실 전체**가 안 되나요?"
4. (필요시) "접속하신 PC의 **IP 주소** 확인이 가능하실까요?"

Step 3. 마무리 및 안내 (Closing)

상담원: "확인해 주셔서 감사합니다. 말씀 주신 내용은 지금 즉시 긴급 건으로 엔지니어에게 전달했습니다. 원인 파악 후 담당자가 **30분 이내**에 고객님의게 다시 연락드리거나 문자로 진행 상황을 안내해 드리겠습니다. 기다려 주셔서 감사합니다."

상황 B. 채팅/이메일 접수 (온라인)

[자동 응답 / 매크로 답변]

"고객님, 서비스 이용에 불편을 드려 대단히 죄송합니다.

현재 접수해 주신 장애 현상에 대해 기술팀에서 긴급 점검을 준비하고 있습니다.

더 빠른 원인 파악과 복구를 위해, 번거로우시겠지만 아래 양식에 맞춰 회신 주시면 즉시 조치하겠습니다."

[필수 요청 양식]

1. **발생 일시:** (예: 12월 10일 14:30경)
2. **대상 서비스:** (예: AICC 상담 화면, 클라우드 서버 접속 등)
3. **오류 증상:** (예: 로그인 버튼 클릭 시 무반응, 속도 저하 등)
4. **에러 화면:** (오류 코드가 포함된 전체 화면 **캡처 첨부** 권장)
5. **접속 정보:** (접속 시도한 Client IP 또는 ID)
6. **담당자 연락처:** (비상 연락 가능한 휴대폰 번호)

3. 엔지니어 이관 양식 (Ticket Template)

상담원이 엔지니어(SE/Dev)에게 티켓을 넘길 때는 감정을 배제하고 ****기술적 사실(Fact)****만 정리하여 전달해야 합니다.

항목	기재 예시	비고
티켓 제목	[긴급] A사 AICC 로그인 불가 (500 Error)	[등급] 고객사 증상 요약
발생 시간	2025-12-10 14:30 ~ 현재 지속 중	정확한 로그 확인용
영향도	전체 상담원(50명) 로그인 불가	단건/전체 구분 필수
에러 내용	화면에 "Internal Server Error (Code: 500)" 발생	캡처 첨부 필수
재현 경로	크롬 브라우저 → 로그인 페이지 → ID/PW 입력 → 엔터	접속 환경(OS/브라우저)
고객 IP	211.xxx.xxx.xxx	방화벽 차단 확인용
고객 성향	[강성] 빠른 피드백 요청함 (30분 내 연락 필요)	응대 팁(Tip)

4. 장애 등급별 안내 멘트 (SLA 기준)

고객에게 복구 예정 시간을 안내할 때 사용하는 표준 멘트입니다.

• 단순 문의/경미 (Minor):

"해당 건은 설정 확인이 필요한 사항으로 보입니다. 순차적으로 확인 후 **오늘 중**으로 답변드리겠습니다."

• 기능 오류 (Major):

"현재 특정 기능에 오류가 있는 것으로 확인됩니다. 담당 부서에서 수정 작업 중이며, **약 4시간 이내**에 복구가 예상됩니다."

- **서비스 중단 (Critical):**

"현재 서버(또는 네트워크) 장비 장애로 접속이 불가능한 상태입니다. 복구 인력이 투입되어 조치 중이며, **최우선 순위**로 복구하고 있습니다. **1시간 간격**으로 진행 상황을 문자로 공유드리겠습니다."

5. RAG 활용 가이드 (For AI Chatbot)

이 스크립트를 AI 챗봇에 학습시킬 경우 다음과 같이 동작합니다.

- **사용자 입력:** "지금 인터넷 안 되는데 고쳐줘요."
- **AI의 정보 추출 (Slot Filling):**
 - *Entity Missing:* 증상 상세, 에러 코드, 고객 정보.
- **AI 답변 생성:**

"불편을 드려 죄송합니다. 정확한 조치를 위해 **에러 메시지가 뜨는지**, 아니면 **화면이 아예 안 나오는지** 말씀해 주실 수 있나요?" (스크립트 Step 2 기반 질문 생성)