

# AI 상담 서비스 VOC 대응 보고서

## 기본 정보

문서 번호: VOC-20250331-5926

처리 일자: 2025-03-31

요청자명: 신보라

요청자 회사: 신한은행 콜센터

대응 그룹사: E회사

## VOC 분류 정보

VOC 분류 카테고리: 그룹사 귀책

처리 결과: 진행 중

## VOC 내용

데이터베이스 연결 오류로 서비스 중단이 발생했습니다.

## VOC 대응 내용

AI 엔진의 버전 업데이트 중 발생한 회귀 버그로 인해 해당 기능이 일시적으로 작동하지 않았습니다.  
긴급 패치를 적용하여 정상화하였습니다.