

근무시간 외 ARS시스템 구축안

1. 시스템 가동 시간 (근무일의 18:00~09:00, 공휴일 및 토·일의 24시간)

2. 시스템 도입 목적 :

1) 영업 및 근로시간 이후에 고객상담 전화를 신속하게 처리해 고객 불만 최소화

2) 상담 전화를 영업담당자 또는 고객지원 담당자와 통화 연결

3) 교통사고 보험접수 및 긴급출동서비스 업체와 통화 연결

4) 고객상담 유형별 관련된 안내문자 발송

5) 그동안 유지해온 당직 제도로 당직자가 느껴온 불편부당함은 고객의 상담 전화가 몇몇 당직자에게만 집중되어 발생한 것이므로 상담 전화를 영업담당자 및 고객지원 담당자별로 직접 연결해 당직자의 과중한 업무를 해소하고 당직제도를 개선 또는 실질적 폐지를 위함{기존에 지급하던 당직비만큼을 나누어 근로시간 외 전화상담 업무와 관련된 모든 직원에게 수당(급여, 정액)으로 지급할 예정입니다.}

6) 당직제도가 고참 사원은 배제하고 상대적 신입 사원에게만 당직자를 배정해 형평성에서 문제가 되었으므로 이를 해소

3. ARS에서 처리할 업무

1) 교통사고 처리 안내

① 보험사에 사고접수 및 방법 및 업무처리순서 안내문자

② 사고 차량 견인 및 긴급출동서비스 안내문자(유·무료 서비스 내용 포함)

③ 차차 수리안내 및 인근 협력업체 안내문자

④ 고객지원 담당자 연락처 안내문자 및 통화 연결

2) 긴급출동서비스 안내

- ① 서비스 제공업체 통화 연결 및 안내문자
- ② 서비스 가능한 유형 및 유·무료 안내문자
- ③ 고객지원 담당자와 통화 연결

3) 기타

- ① 대여료 입금확인 안내문자 및 입금증 문자발행
- ② 연체 명세 안내문자
- ③ 고객지원 담당자 안내문자 및 통화 연결

4) 대여(영업) 상담

- ① 홈페이지 이용안내 및 문자안내
- ② 월렌트 준비서류 목록 안내문자
- ③ 장기대여 준비서류 목록 안내문자
- ④ 담당자 통화 연결(사전 지정된 순서)

5) 지점 및 위치

- ① 지점 주소 및 전화번호 문자안내
- ② 월렌트 차량 인수 및 반납지 문자안내

4. ARS 음성안내 순서

◆ 근무시간 종료 안내 음성 ⇒ 선택① 차량번호 입력 또는 대여상담 선택 ⇒ ② 상담받으실 업무유형 선택 ⇒ ③ 업무유형별 번호 선택 ⇒ 선택결과 실행(통화 연결 및 문자발송 또는 문자만 발송 → ARS 종료)

※ 상기 내용에서 첨·삭 또는 새로운 아이디어 제출은 댓글을 달아주시거나 총무팀장에게 전화주시면 적극적으로 참조하겠습니다.