

◆ 고객님의 반갑습니다.

현재는 근무시간이 종료되어 담당자와 직접 연결해 드리겠습니다. 안내음성에 따라 상담업무를 선택하여 주십시오.

1번 교통사고 관련 상담, 2번 정비 관련 상담, 3번 긴급출동서비스 문자안내, 4번 고객님의 담당자 연락처 문자안내, 5번 영업 및 기타 상담

○ 1번 교통사고 관련 상담입니다(전건 담당자와 통화 연결)

가. 발신 전화번호가 FMS에 등록된 번호 → 고객 본인 확인 질문 → 고객지원 담당자와 통화 연결 및 문자안내(문자1 담당자 및 전화번호, 문자2 보험회사 및 긴급출동서비스 연락처 및 이용안내 연속 문자발송)

나. 발신 전화번호가 FMS 미등록 번호 → 차량번호 입력 또는 계약서에 등록한 전화번호(대표자, 차량이용자 전화번호 또는 사업장 대표번호) 입력 → 고객지원팀 담당자와 연결 및 문자안내(문자1 담당자 및 전화번호, 문자2 보험회사 및 긴급출동서비스 연락처 및 이용안내 연속 문자발송)

○ 2번 정비 관련 상담입니다.

1번 정비업체 연락처 문자안내입니다(스피드메이트 대표전화, 지역별 지정정비업체 연락처 및 주소 문자발송)

2번 고객지원 담당자 전화 연결

○ 3번 긴급출동서비스 안내입니다.

1번 문자안내 서비스(연락처 및 이용방법 안내문)

2번 고객지원 담당자 통화 연결(문자안내 동시 발송)

○ 고객님의 고객지원 담당자 문자안내입니다(발신번호 FMS 등록 여부 확인 후)

고객님의 차량번호 또는 사업장 대표전화번호 또는 이용자로 등록한 핸드폰 번호를 입력하여주십시오.

○ 5번 고객님의 죄송합니다. 영업 관련 및 기타 상담은 업무시간에만 가능합니다. 상담 요청을 신청하시면 담당자가 전화 드리도록 하겠습니다.

◆ 기타 기술

○ 고객지원팀 개인 핸드폰을 ARS 착신(요청자에 한정)

· 핸드폰을 착신한 경우 별도의 안내음성 및 서비스 제공 시간 설정이 필요함(근무시간을 포함한 24시간)

· 고객님의 담당자 000님이 개인 사정으로 전화를 받을 수 없는 상황이므로 대신해서 상담해드릴 담당자와 연결해 드리겠습니다.

○ FMS와 연동해서 휴가자 및 개인적 사유로 통화 불가를 등록한 담당자는 통화 연결에서 제외

○ 1팀(정, 부1, 부2)이 모두 통화가 불가능한 경우 사전 설정된 2팀에 자동 연결 기능