

duit 기술지원팀

▶ CS/Logistics 운영 현황(년)

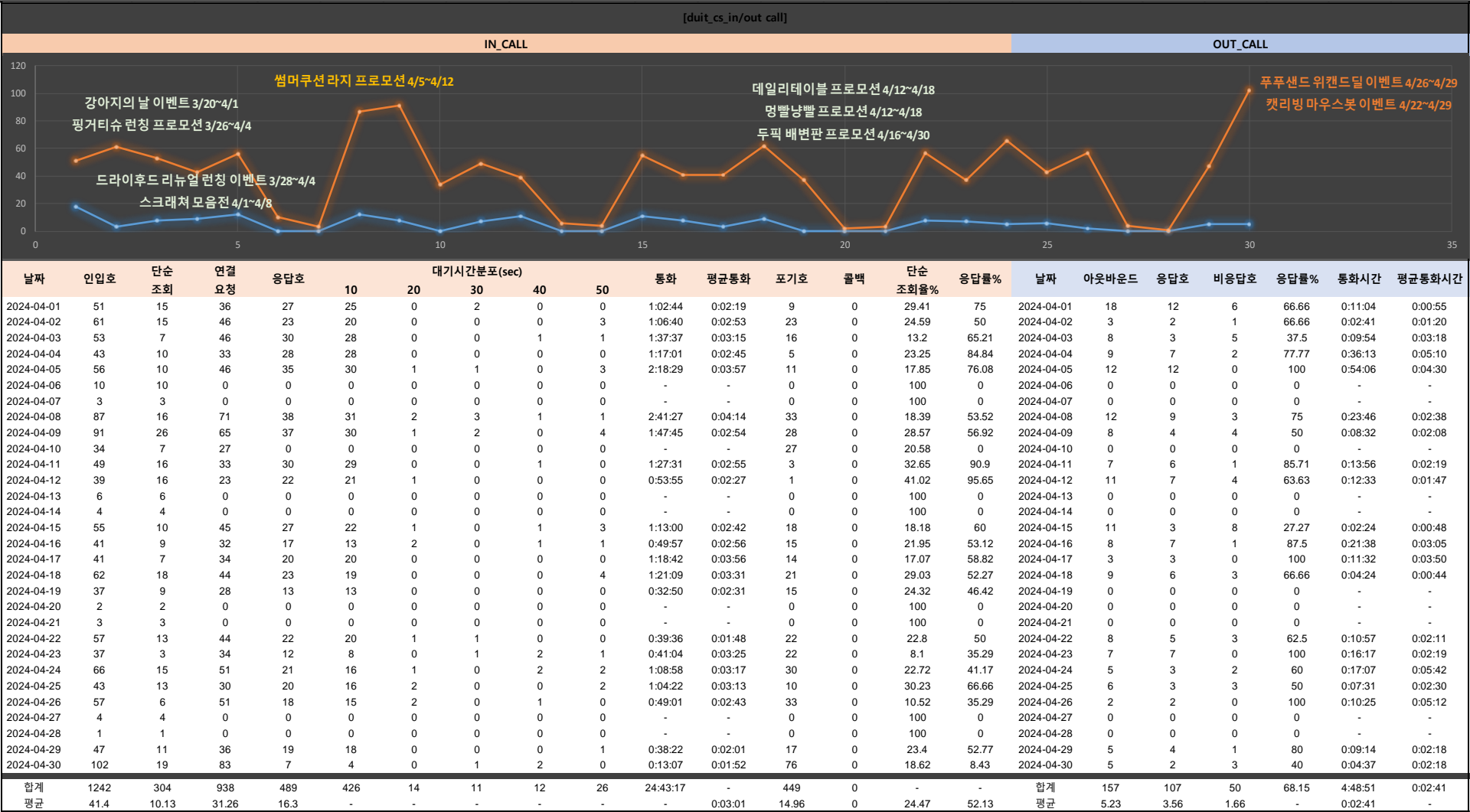
[duit고객센터 CS 월간 보고]_cs인입현황							
- 년월	in call count	채널톡 count	1대1 게시판 count	타사물 count	총문의량 count	전월대비 증감	%
23년01월	1361	1661	560	-	3582	▼1,074	▼23.07%
23년02월	1102	1535	372	-	3009	▼573	▼16.00%
23년03월	1018	1331	327	287	2963	▼46	▼1.53%
23년04월	1259	1787	350	376	3772	▲809	▲27.30%
23년05월	851	1374	224	390	2839	▼933	▼24.73%
23년06월	1187	2145	282	328	3942	▲1,103	▲38.85%
23년07월	1261	2085	345	379	4070	▲128	▲3.25%
23년08월	1683	2023	341	532	4579	▲509	▲12.51%
23년09월	1443	2060	634	390	4527	▼52	▼1.14%
23년10월	1573	1839	736	368	4516	▼11	▼0.24%
23년11월	1204	1778	663	278	3923	▼593	▼13.13%
23년12월	953	1384	541	195	3073	▼850	▼21.67%
24년01월	1227	1772	605	200	3804	▲731	▲23.79%
24년02월	2187	2608	1087	386	6268	▲2,464	▲64.77%
24년03월	1428	2096	848	254	4626	▼1,642	▼26.20%
24년04월	1242	1759	742	242	3985	▼641	▼13.86%

□ 당월 고객문의 총 3,985건_전년대비 213건 5.65% 증가 / 전월대비 641건 13.86% 감소

[duit고객센터 CS 월간 보고]_클레임 현황										
- 년월	총 출고량 집계	전월대비 증감	%	배송클레임 발생 현황 (불량미포함)						
	-	-		불량	오배송	배송누락	총합계	합계(오배송,배송누락)	전월대비 클레임 증감	%
23년01월	5722	▲256	▲4.68%	82	26	9	117	35	▼10	▼22.22%
23년02월	5693	▼29	▼0.51%	84	5	8	97	13	▼22	▼62.86%
23년03월	3184	▼2,509	▼44.07%	62	5	8	75	13	변동없음	변동없음
23년04월	6058	▲2,874	▲90.26%	85	12	5	102	17	▲4	▲30.77%
23년05월	6324	▲266	▲4.39%	40	13	29	82	42	▲25	▲147.06%
23년06월	7674	▲1,350	▲21.35%	43	7	19	69	26	▼16	▼38.10%
23년07월	8190	▲516	▲6.72%	56	11	10	77	21	▼5	▼19.23%
23년08월	7654	▼536	▼6.54%	86	21	65	172	86	▲65	▲309.52%
23년09월	6448	▼1,206	▼15.76%	34	8	59	101	67	▼19	▼22.09%
23년10월	10213	▲3,765	▲58.39%	45	8	49	102	57	▼10	▼14.93%
23년11월	6708	▼3,505	▼34.32%	36	10	52	98	62	▲5	▲8.77%
23년12월	6536	▼172	▼2.56%	30	9	71	110	80	▲18	▲29.03%
23년01월	6259	▼277	▼4.24%	59	5	36	100	41	▼39	▼48.75%
24년02월	9008	▲2,749	▲43.92%	84	22	43	149	65	▲24	▲58.54%
24년03월	7357	▼1,651	▼18.33%	46	10	45	101	55	▼10	▼15.38%
24년04월	7468	▲111	▲1.51%	32	7	18	57	25	▼30	▼54.55%

□ 당월 총 출고량 7,468 건 전월 대비 111건 1.51% 증가 / 전월대비 배송 클레임 30건 54.55% 감소

CS(call) 인입현황 (월)



□ INCALL 당월 총 인입량 [1,242건] 평균 CALL TIME [3분01초] 지표상 특이사항 미감지.

▶ 타사몰 인입현황(월)

타사몰 인입현황_2024						
플랫폼명	총인입량	202403 전월대비(증감)	%	총인입량	202404 전월대비(증감)	%
스마트스토어	115	▼65	▼36.11%	122	▲7	▲6.09%
오늘의집	38	▲6	▲18.75%	34	▼4	▼10.53%
바잇미 (메일 상담)	7	▼13	▼65.00%	23	▲16	▲228.57%
AK몰	10	▼5	▼33.33%	12	▲2	▲20.00%
CJ 온스타일	16	▼19	▼54.29%	9	▼7	▼43.75%
인터파크	1	▲1	-	9	▲8	▲800.00%
롯데홈쇼핑(롯데!mall)	14	▲11	▲366.67%	8	▼6	▼42.86%
현대홈쇼핑	13	▲6	▲85.71%	7	▼6	▼46.15%
펫프렌즈 (메일 상담)	7	▼48	▼87.27%	5	▼2	▼28.57%
GS샵	2	▼2	▼50.00%	5	▲3	▲150.00%
카카오 선물하기	3	변동없음	-	3	변동없음	-
어바웃펫(제목)	4	▼10	▼71.43%	2	▼2	▼50.00%
11번가	4	▲2	▲100.00%	2	▼2	▼50.00%
핏핏몰(몰&메일상담)	2	▲2	-	1	▼1	▼50.00%
홈쇼핑 파트너스	15	▲10	▲200.00%	0	▼15	▼100.00%
LF몰 (네이트온 상담)	2	변동없음	-	0	▼2	▼100.00%
쿠팡	1	▼1	▼50.00%	0	▼1	▼100.00%
롯데온	0	▼7	▼100.00%	0	변동없음	-
마켓컬리(제목)	0	-	-	0	변동없음	-
SSG	0	-	-	0	변동없음	-
위메프 2.0	0	-	-	0	변동없음	-

플랫폼명	총인입량
스마트스토어	122
오늘의집	34
바잇미 (메일 상담)	23
AK몰	12
CJ 온스타일	9
인터파크	9
롯데홈쇼핑(롯데!mall)	8
현대홈쇼핑	7
펫프렌즈 (메일 상담)	5
GS샵	5
카카오 선물하기	3
어바웃펫(제목)	2
11번가	2
핏핏몰(몰&메일상담)	1
홈쇼핑 파트너스	0
LF몰 (네이트온 상담)	0
쿠팡	0
롯데온	0
마켓컬리(제목)	0
SSG	0
위메프 2.0	0

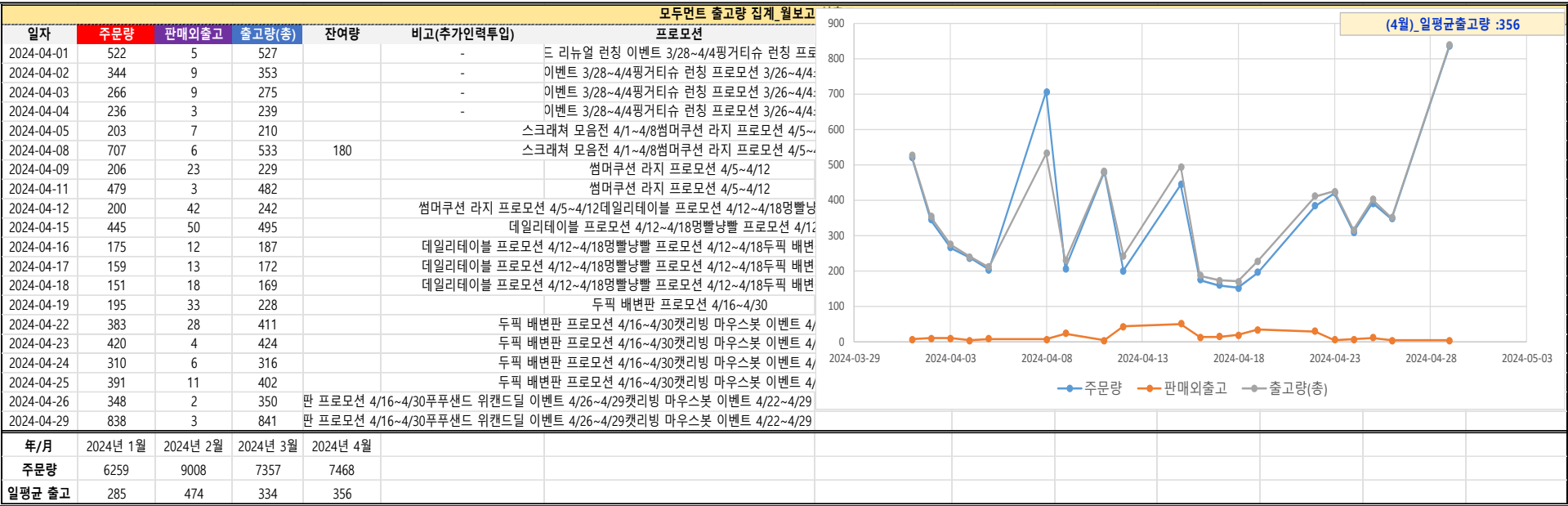
□ 당월 타사 몰 인입 량 총 242건 전월대비12건 4.72% 감소 이외 타플랫폼 특이사항 미감지.

▶ AS(에스지전자)운영현황(6개월)

에스지전자통신 A/S 운영현황								
	제품군	개별접수건수	AS 총 접수건수	전월대비 증감률	sg전자 청구비용	고객 회수비용	당월 duit AS 유지비용	특이사항(금액 조정등)
23 11월(AS)	더테이블 TT_1001	30	96	▼12.50%	₩2,361,000	₩1,127,000	₩1,234,000	특이사항X
	더테이블 플러스 TTI_1001	34						
	워터팻 WPS_1001	23						
	웨이브팻 WV-1001	4						
	드라이하우스DHG_2001	5						
	안티버그라이트	0						
23 12월(AS)	제품군	개별접수건수	69	▼36.11%	₩1,983,000	₩743,000	₩1,240,000	특이사항X
	더테이블 TT_1001	15						
	더테이블 플러스 TTI_1001	29						
	워터팻 WPS_1001	20						
	웨이브팻 WV-1001	4						
	드라이하우스DHG_2001	1						
24 01월(AS)	제품군	개별접수건수	126	▲82.61%	₩2,386,000	₩1,296,000	₩1,090,000	특이사항X
	더테이블 TT_1001	46						
	더테이블 플러스 TTI_1001	43						
	워터팻 WPS_1001	28						
	웨이브팻 WV-1001	7						
	드라이하우스DHG_2001	2						
24 02월(AS)	제품군	개별접수건수	82	▲18.84%	₩2,212,000	₩743,000	₩1,469,000	특이사항X
	더테이블 TT_1001	21						
	더테이블 플러스 TTI_1001	42						
	워터팻 WPS_1001	12						
	웨이브팻 WV-1001	3						
	드라이하우스DHG_2001	4						
24 03월(AS)	제품군	개별접수건수	86	▲4.88%	₩2,228,000	₩990,000	₩1,238,000	특이사항X
	더테이블 TT_1001	25						
	더테이블 플러스 TTI_1001	40						
	워터팻 WPS_1001	17						
	웨이브팻 WV-1001	2						
	드라이하우스DHG_2001	2						
24 04월(AS)	제품군	개별접수건수	67	▼22.09%	₩1,693,000	₩780,000	₩913,000	마우스봇 AS 항목 추가
	더테이블 TT_1001	21						
	더테이블 플러스 TTI_1001	25						
	워터팻 WPS_1001	18						
	웨이브팻 WV-1001	1						
	드라이하우스DHG_2001	1						
	안티버그라이트	1						
	마우스봇MO-100	0						

□ AS처리 전월대비 19건 22.09% 감소 월 AS센터 유지비용 913,000원
 - 04월말 [마우스 봇] AS 항목에 신규 추가 _ AS처 (본사:두잇 사무실_CJ대한통운)

▶ 물류센터(모두먼트) 출고 & 운영현황(월,년)

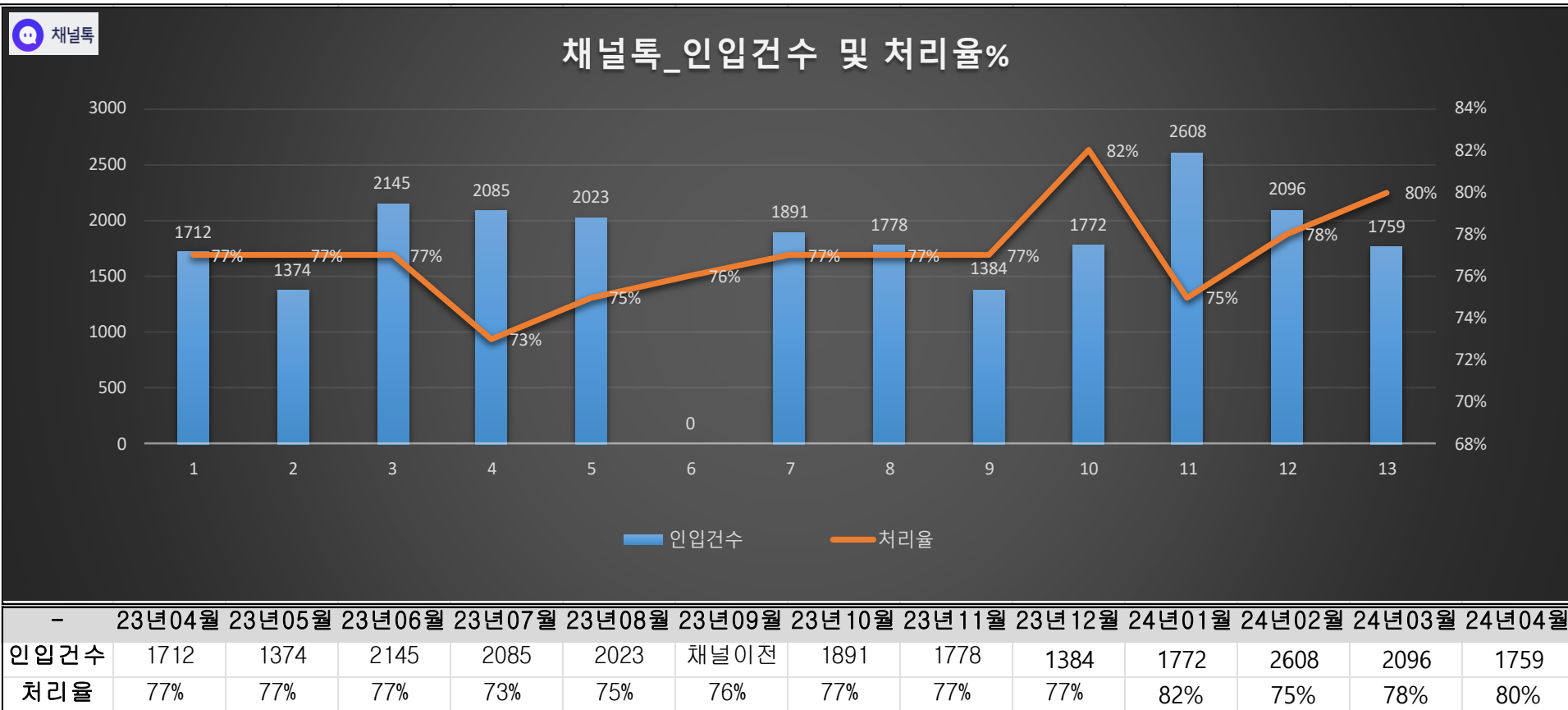


- 당월 일 평균 출고량 > 356건
- 최대 출고량 도달시점 04월29일 [841건]
- 두픽 배변판 프로모션 4/16~4/30
- 푸푸샌드 위캔드딜 이벤트 4/26~4/29
- 캐리빙 마우스봇 이벤트 4/22~4/29"

- 최저 출고량 확인시점 04월17일 [172건]
- 데일리테이블 프로모션 4/12~4/18
- 멍빨낭빨 프로모션 4/12~4/18
- 두픽 배변판 프로모션 4/16~4/30

※특이사항
- 티라미수 보드 예판 4차 _ 기술지원 수기출고 완료.(51건)

▶ 채널톡 클레임 처리율(월,년)



- 자동응답 처리 률 80%
- 전월 대비 응대율 + 2% 증가

※ 특이사항
- 미감지

▶ duit_기술지원 소비자 문의 youtube 당월 조회수

duit_기술지원

@user-xr7il8ui9o · 구독자 19명 · 동영상 10개

워드팟관련 자료 <https://www.youtube.com/watch?v=8-vJ0hUexFA>

>

채널 맞춤설정

동영상 관리

홈

동영상

Shorts

재생목록

채널

정보

🔍

등영상 ▶ 모두 재생

워드팟_방수링교체

조회수 11회 · 4일 전

웨이브팟_펌프세척

조회수 78회 · 2개월 전

안티버그라이트_결합방법

조회수 69회 · 4개월 전

더테이블 플러스_초기연결

조회수 420회 · 4개월 전

더테이블 플러스_0점조정불가 영상 가이드

조회수 1.1천회 · 4개월 전

Shorts

워드팟_펌프세척
조회수 52회

더테이블 플러스_그릇분리 영상

자동급식기_기본 샤프트 실리콘 결합

자동급식기_하프샤프트결합
조회수 180회

자동급식기_사료통이 닫히지 않아요

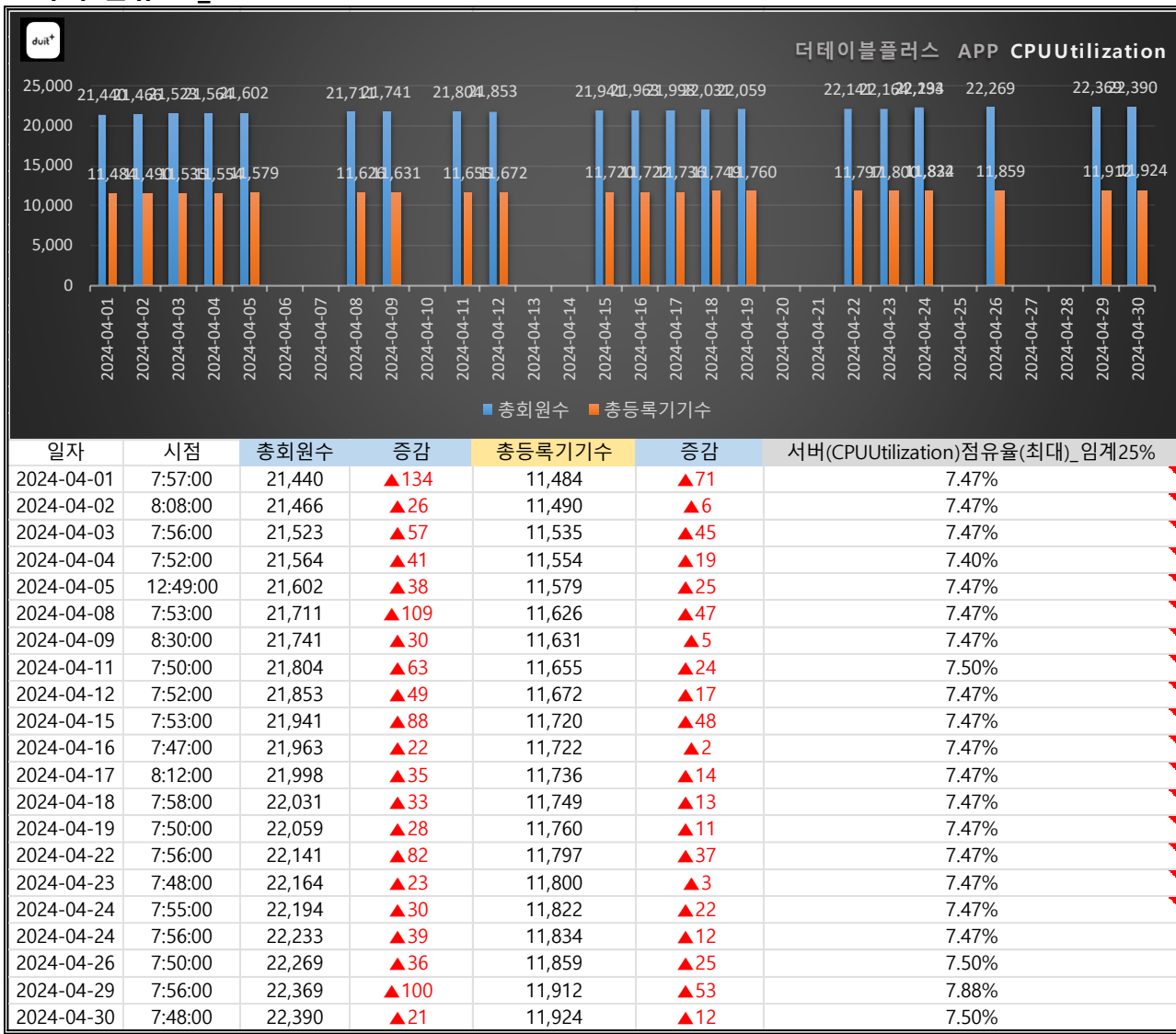
<div> </div>			
조회수	총		
	656		
-	전월(03)	당월(04)	증감
●티라미수보드_결합방법	196	29	▼575.86%
◎더테이블 플러스_0점조정불가 영상 가이드	191	280	▲31.79%
●더테이블 플러스_초기연결	101	121	▲16.53%
◎자동급식기_사료통이 닫히지 않아요	80	82	▲2.44%
◎더테이블 플러스_그릇분리 영상	68	62	▼9.68%
●자동급식기_하프샤프트결합	35	30	▼16.67%
◎워터팟_펌프내부세척	27	9	▼200.00%
◎웨이브팟_펌프세척	13	19	▲31.58%
◎자동급식기_기본 샤프트 실리콘 결합	12	16	▲25.00%
◎워터팟_펌프세척	10	5	▼100.00%
◎워터팟_방수링교체	4	1	▼300.00%
●안티버그라이트_결합방법	4	2	▼100.00%

□ 고객센터의 자동응답 미 해소 영상자료 제공

- 당월 상위 조회수 영상 : [더테이블 플러스 0점 조절 불가 영상 가이드] _ 280회 조회 전월대비 99건 31.79% 증가

duit

▶더테이블플러스APP 서버 점유율 CPU utilization



- 당월 더테이블 플러스 app가입자 1,084명 증가 _ 누적 22,390명
- 당월 더테이블 플러스 가용기기 511대 증가 _ 누적 11,924대
- [1h 기준 서버 점유율 7.50%] _ 25%이상 선회 시 증축 필요