

eRequest 전환 개요

목차

eRequest 전환 개요.....	1
eRequest 는 무엇이며 왜 전환하나요 ?.....	1
기존과 어떤 점이 달라지나요 ?.....	2
언제부터 전환되나요 ?.....	2
유예 기간이 있나요?.....	2
기존 응대 채널을 통해 문의해도 되나요?.....	2
팀 내 다른 사람에게 공유하려면 어떻게 해야 하나요?.....	2
eRequest 이용 방법은 어떻게 배우나요?.....	2
전환 과정에서 고객이 해야할 일은 어떤 것인가요?.....	2
응대 채널의 전환이 기존 업무에 어떤 변화를 가져오나요?.....	3

해당 문서는 고객 응대 채널인 eRequest 에 대한 지침과 내용을 제공합니다.

eRequest 는 무엇이며 왜 전환하나요 ?

당사는 고객의 시스템 지원 요청에 대한 응대 시간을 줄이기 위해 더 향상된 효율성과 확장된 지원성을 가진 웹 기반의 eRequest 관리 포털로 AS 응대 채널을 전환할 예정입니다.

이 포털을 통해 고객은 모든 제품에 대한 문의 및 지원 요청을 관리할 수 있으며 가장 관련성이 높은 운영 지원 팀에 직접 요청을 제기할 수 있습니다.

eRequest 관리 포털에 직접 접속할 수 있기에 시스템 지원 요청을 남긴 후 전화나 이메일을 보낼 필요 없이 언제든지 진행 상태를 검토할 수 있습니다. (eticketing system)

당사는 고객의 팀원들이 스스로 시스템을 활용할 수 있도록 권한을 부여할 예정입니다.

기존과 어떤 점이 달라지나요 ?

eRequest 관리 포털은 기존 응대 채널을 대체합니다. 2022/10/04 Cut-off 일자 이후 모든 지원 요청은 eRequest 관리 포털에서만 문의 가능하며 더 이상 전화, e-mail, 사이트 문의 등을 포함한 다른 응대 채널로는 지원 요청을 할 수 없습니다.

언제부터 전환되나요 ?

전환 일정 안내해드립니다.

- eRequest Open : 2022-09-19
- Cut-over (기존 응대 채널과 eRequest 관리 포털 혼용기간) : 2022-09-19~2022-09-30
- * 기존 응대 채널 : 전화, e-mail, 홈페이지 고객의 소리 등
- Cut-off (기존 응대 채널 이용 불가) : 2022-10-04

유예 기간이 있나요?

지원 요청에 대해 지체 없이 처리될 수 있도록 위와 같이 유예 기간이 제공됩니다.
지원 요청 생성 후, 요청 번호(eRequest ticket)가 기재된 메일을 support@wisetechglobal.com 계정으로부터 자동 수신받게 됩니다.

기존 응대 채널을 통해 문의해도 되나요?

당사의 운영 지원 팀은 모든 요청을 eRequest 관리 포털에서 처리하며 Cut-off 일자 이후 다른 응대 채널을 통한 요청은 처리하지 않습니다. eRequest 전환 및 해당 프로세스에 대해 미리 양해 부탁드립니다.

팀 내 다른 사람에게 공유하려면 어떻게 해야 하나요?

팀 내 다른 사용자가 eRequest 관련 안내나 e-mail 을 받아야 하는 경우 세부 정보 (이름 / 연락처 / e-mail 주소) 를 전달 부탁드립니다. 추후 e-mail 그룹에 추가될 예정이며, 해당 전환 개요 파일을 팀내에서 자유롭게 공유 부탁드립니다.

eRequest 이용 방법은 어떻게 배우나요?

해당 전환 개요 파일과 함께 eRequest 관리 포털에 대한 매뉴얼이 제공될 예정입니다.

전환 과정에서 고객이 해야할 일은 어떤 것인가요?

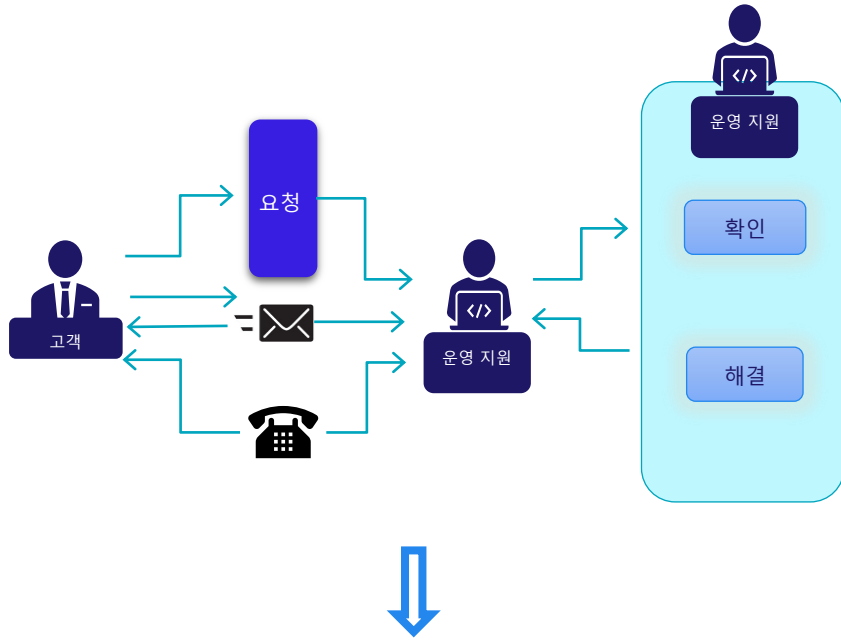
1. 고객은 암호 설정 메일을 수신받은 후, 24 시간 내에 암호를 설정해야 합니다.
support@wisetechglobal.com 메일 확인 부탁드립니다.
2. eRequest 관리 포털을 통해 요청 사항을 제출합니다.

응대 채널의 전환이 기존 업무에 어떤 변화를 가져오나요?

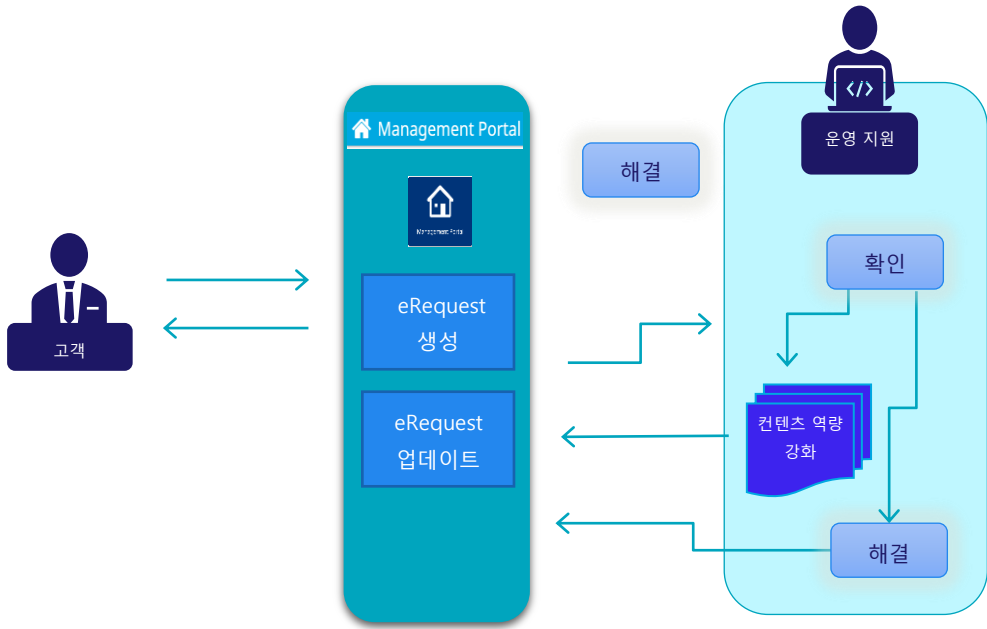
1. 지원 요청	<p>모든 지원 요청은 eRequest 관리 포털에서 입력되어야 합니다.</p> <p>요청이 생성되면 support@wisetechglobal.com 계정으로 메일이 발송됩니다. 포털에서 eRequest 를 업데이트하고 추가 정보 또는 첨부 파일을 추가하려면 메일에 기재된 요청 번호가 필요합니다.</p> <p>모든 eRequest 접속 담당자는 eRequest 관리 포털을 통해 직접 요청 사항에 대한 처리 상태를 확인할 수 있습니다.</p> <p>유예 기간이 있으며 알림 메일을 통해 고객에게 확인을 요청할 예정입니다. 유예 기간이 끝난 후에는 그 전 응대 채널을 통한 요청 사항은 더 이상 처리되지 않습니다.</p>
2. 지원 팀의 업무 처리	<p>운영 지원 팀과의 모든 소통 및 요청 처리는 eRequest 를 통해 이루어집니다.</p>
3. 추가 문의/요청	<p>수신받은 메일에 추가 내용을 회신해주시면 해당 내용이 eRequest 의 동일한 요청에 즉시 추가되고 운영 지원팀이 확인할 수 있습니다. 단, 새로운 요청은 새 eRequest 로 다시 입력 부탁드립니다.</p>

*별첨

현재 지원 프로세스



WiseTech Global eRequest 지원 프로세스



고객 셀프 서비스

고객 컨텐츠 역량 강화

포털을 통해 생성된 요청 처리 (전화,이메일,사이트 X)