

현장 건의사항 개선협의 내용

□ 현장 야간대기/출동 개선

○ 요청내역

- 고객이 직접 직원들에게 전화하여 출동 요청했을 때 미인정 (100번 신청분만 인정)
- 직원들이 100번에 직접 신청 가능토록 개선
- 수작업으로 신청하여 반영토록 개선요청

□ 검토 결과 : 개선 프로세스(안) 적용 시행

○ 현장직원이 본인 출동이 아닌 야간 접수 필요시 "1588-0020번"으로 접수

- 현장직원은 고객센터로 야간 접수 이관
 - 고객께는 야간 방문가능 유무에 대해 고객센터에서 재연락 드린다고 안내
- 고객센터에서 ITS 야간대기자 출동 가능 여부를 확인하여 고객과 방문 약속 설정
- ITS 야간대기자가 출동 AS 후 업무용 스마트폰으로 완료보고 ⇒ 정산 반영
 - ※ ITS 야간출동은 고객센터 접수분에 한해서만 비용 지급(현장BS 접수시 왜곡의 우려가 있음)

○ 현장직원이 본인 출동이 필요한 야간 접수시 업무용 스마트폰으로 "현장BS" 접수

- 소속 관리자(혹은 개통AS담당)에게 긴급출동 여부 통보
- 현장직원이 출동 AS 완료 후 업무용 스마트폰으로 완료보고
 - ⇒ 긴급출동 보전비 지급(지사 개통AS담당 처리)
 - ※ 야간 긴급 출동 건에 한해 CS Rule 필수 측정(방문여부 등 확인)

□ 지사 사무비품 교체

- 예산부족으로 중고센터에서 자비로 구입해서 사용하고 있음
- 머리받침이 없는 의자를 다수 사용하고 있음

□ 검토 결과 : 현장 수요조사 후 교체 시행

- 경영지원센터를 통하여 각 지사별로 내용연수 경과 또는 파손되었거나 사용 불가능한 비품(의자, 책상 등) 수요조사 후 우선순위에 따라 교체 시행 (2013년 12월중)
- 지역본부 별로 관련 잔여예산(소모용품비)을 활용하여 예산범위 내에서 시행
- 개별 현업기관에서 특수사항으로 이슈가 되는 경우 발생시, 별도 검토하여 조치
- 2014년도에 비품 추가교체 시행 예정