

2025 서브원 MRO PROCESS 과정

10. VOC의 이해



Contents

01. VOC Overview

02. VOC 관리시스템

03. VOC(교환, AS, 반품, 취소)

04. FAQ

강사소개

전사관리팀 윤성현 주임



아빠 파이팅!



#. 딸바보 3개월차

#. 취미 배드민턴

#. 8년차 운영 담당자

01. VOC Overview

글로벌 구매 솔루션 전문기업

Global Procurement Solution Expert



VOC(Voice Of Customer)

- 일반 VOC: 고객의 문의 및 요청사항 VOC → 긴급 배송 요청, 주문정보 변경, 정산 문의 등
- 예외 VOC: 상품 이동을 수반하는 VOC → 반품 / 교환 / AS + 취소



VOC(Voice Of Customer)

[주요 VOC 현황] '24년 1~12월 누적

순번	문의 유형	건수	순번	문의 유형	건수
1	배송일 확인요청/안내	230,927	17	대체품 제안요청	19,807
2	정산 및 계산서요청	111,412	18	신규상품 등록일확인	18,554
3	상품정보 요청	109,903	19	긴급 배송요청	15,948
4	주문진행 여부	106,373	20	시스템오류 확인요청	9,675
5	신규상품 규격확인	102,578	21	배송수량 상이	7,507
6	주문생성 요청	55,190	22	상품품질 불량	6,718
7	오주문 취소	48,784	23	배송상품 파손	6,107
8	배송서류/배송형태/분납	46,878	24	명세서현장전달	4,148
9	기타	45,700	25	현장검수처리	3,692
10	주문정보 변경	33,508	26	출고처리	3,593
11	시스템 사용법	32,577	27	출고정보입력	2,669
12	상품진열 요청	32,020	28	직접배송	1,765
13	회원/부서/계정/예산 반영요청	30,139	29	현장입고처리	827
14	배송상품 상이	24,066	30	현장창고관리	256
15	배송지연	21,843	31	업무미팅	118
16	신규상품 대행등록요청	20,280			

02. VOC 관리시스템

글로벌 구매 솔루션 전문기업

Global Procurement Solution Expert



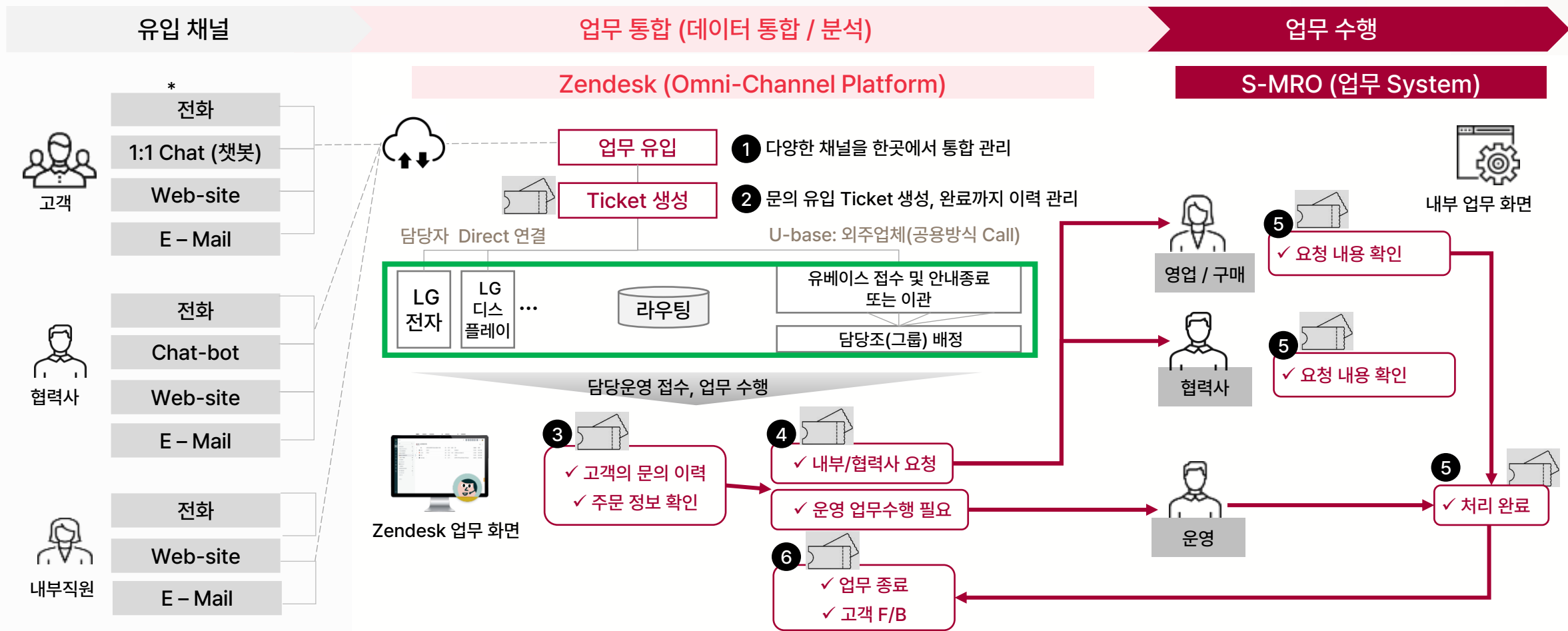
VOC 관리시스템(Zendesk)

- 젠데스크(고객 서비스 소프트웨어)
 - 다양한 채널로 유입되는 업무를 통합하여 이력을 관리하는 System
 - 업무 요청 접수 ~ 완료까지 처리 과정에 대한 Tracking 가능



VOC 관리시스템(Zendesk)

• VOC 관리Process 및 시스템(Zendesk)





VOC 관리시스템(Zendesk)

- 고객사 업무 특성을 고려하여 3가지 모델로 운영함

구분	방식1 (C조) 공용	방식2 (J조) 전담	방식3 (S조) 상주
개념도			
고객 특성	- 자사 시스템 및 Process 기준으로 업무 처리 - 단순 문의 비중이 높음	- 자사 시스템 및 고객사 시스템 동시 사용 - 고객사 Process에 맞춘 응대 비중 ↑	고객사 內 상주 및 현장 지원 필요
업무 방식	- 대표 채널로 문의 인입 후 C조 및 담당자 배정 (*내부직원 메일은 위탁업체가 주문번호기준 담당자로 배정) - 조 형태로 업무 진행	- 각 조별 대표 채널로 문의 인입(Direct 연결) (*내부직원 메일은 메일주소기준 담당자로 배정) - 조 형태로 업무 진행	- 담당자 별 대표 채널로 문의 인입(Direct 연결) (*내부직원 메일은 메일주소기준 담당자로 배정) - 담당자 형태로 업무 진행
적합 운영 고객사	자사 Process를 사용하는 고객사에 적합	고객사 Process에 맞춰 처리가 필요한 고객사에 적합 (주문대행 및 연계 비율이 높음)	고객사 內 상주 및 현장대응이 필요한 고객사에 적합



VOC 관리시스템(Zendesk)

MAIN 고객도우미관리

조회

운영단위

Multi

담당CS

Multi

FRONT표시명

Multi

구분

전체

▼

사용여부

Y

▼

고객구분

전체

▼

저장

행추가

일괄등록/변경

연락처관리

✓ Select All

Excel Download

1

2

운영단위	운영단위명	Zendesk그룹명	그룹인원	연락처선택	연락처구분	FRONT표시	담당자연락처	채널구분	이메일	사용여부	발신전용이메일	
☐	S000020463	(주)인탑스 2공장 MRO	PBU-04-C01	김민정, 박상현, 우성민, 장주환, 조은영	Q	전담	대표문의	02-6363-7900	전체	support@serveone.co.kr	✓	support@serveone.co.kr
☐	S000020467	나인트리프리미어호텔인사동	PBU-04-C01	김민정, 박상현, 우성민, 장주환, 조은영	Q	전담	대표문의	02-6363-7900	전체	support@serveone.co.kr	✓	support@serveone.co.kr
☐	S000020468	OCI_포항	SBU-04-J03	박윤정, 배성훈, 조민희, 최유진	Q	전담	오씨아이 전담팀	02-6363-7985	전체	ocicorp@serveone.co.kr	✓	serveone34@serveone...
☐	S000020469	OCI_광양	SBU-04-J03	박윤정, 배성훈, 조민희, 최유진	Q	전담	오씨아이 전담팀	02-6363-7985	전체	ocicorp@serveone.co.kr	✓	serveone34@serveone...
☐	S000020470	OCI_군산	SBU-04-J03	박윤정, 배성훈, 조민희, 최유진	Q	전담	오씨아이 전담팀	02-6363-7985	전체	ocicorp@serveone.co.kr	✓	serveone34@serveone...
☐	S000020471	OCI_익산	SBU-04-J03	박윤정, 배성훈, 조민희, 최유진	Q	전담	오씨아이 전담팀	02-6363-7985	전체	ocicorp@serveone.co.kr	✓	serveone34@serveone...
☐	S000020475	교원 여일학원_MRO	SBU-04-C01	박연수, 이재은, 이홍정	Q	전담	교원위즈 전담팀	02-6363-7900	전체	support@serveone.co.kr	✓	reply1@serveone.co.kr
☐	S000020477	교원 발간권수학의 달인학원_MRO	SBU-04-C01	박연수, 이재은, 이홍정	Q	전담	교원위즈 전담팀	02-6363-7900	전체	support@serveone.co.kr	✓	reply1@serveone.co.kr
☐	S000020478	(주)두산 전자BG 익산1공장_화학물질	SBU-04-J03	박윤정, 배성훈, 조민희, 최유진	Q	전담	두산 전담팀	02-6363-7985	전체	doosan4@serveone.co.kr	✓	serveone34@serveone...
☐	S000020481	유니에스_백화점	SBU-04-J01	김민정, 평택, 김혜은, 조한나	Q	전담	유니에스 전담팀	02-6363-7956	전체	unies1@serveone.co.kr	✓	serveone32@serveone...
☐	S000020482	유니에스_면세점	SBU-04-J01	김민정, 평택, 김혜은, 조한나	Q	전담	유니에스 전담팀	02-6363-7956	전체	unies1@serveone.co.kr	✓	serveone32@serveone...
☐	S000020483	유니에스_마트	SBU-04-J01	김민정, 평택, 김혜은, 조한나	Q	전담	유니에스 전담팀	02-6363-7956	전체	unies1@serveone.co.kr	✓	serveone32@serveone...
☐	S000020492	씨제이홀리브영 주식회사	SBU-03-J01	김영민, 신상규	Q	전담	씨제이홀리브영 전담팀	02-6363-7915	전체	cjcorp@serveone.co.kr	✓	cjcorp@serveone.co.kr
☐	S000020493	씨제이홀리브영 주식회사_시즌물	PBU-03-J01	김동환, 최정은	Q	전담	씨제이홀리브영 전담팀	02-6363-7916	전체	cjcorp2@serveone.co.kr	✓	serveone30@serveone...
☐	S000020512	교원 발간권수학의 달인학원_MRO	SBU-04-C01	박연수, 이재은, 이홍정	Q	전담	교원위즈 전담팀	02-6363-7900	전체	support@serveone.co.kr	✓	reply1@serveone.co.kr
☐	S000020513	교원 윤선생IGSE마포서교학원_MRO	SBU-04-C01	박연수, 이재은, 이홍정	Q	전담	교원위즈 전담팀	02-6363-7900	전체	support@serveone.co.kr	✓	reply1@serveone.co.kr

[Contact Point]

✓ 고객사 안내 및 내부Communication 시

☞ 조별 이메일 / 연락처 사용

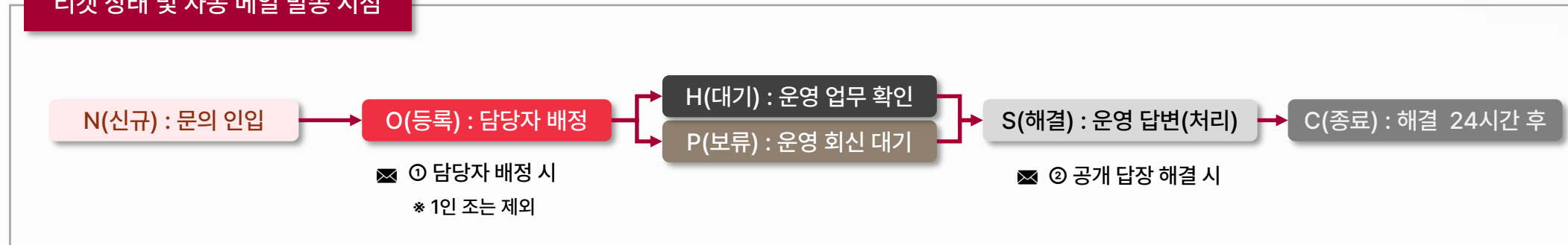
- S-MRO>담당자관리>고객도우미관리 메뉴 참고



VOC 관리시스템(Zendesk)

- 티켓 상태별 설명 및 자동 안내 메일 발송 기준

티켓 상태 및 자동 메일 발송 시점





VOC 관리시스템(Zendesk)

• 티켓 상태별 설명 및 자동 안내 메일 발송 기준

자동 메일 내용

※ 제외 요청 고객사는 발송X

① 최초 담당자 배정 시, 고객 안내 메일(자동)

☆ [받은메일함] [알림][#1397084] 요청하신 문의를 담당CS가 접수하였습니다. 📧

보낸사람 VIP 서브원 (Support) <naramt1@serveone.co.kr>
받는사람 이고객 <yunqjw123@naver.com>

"배송일정 문의드립니다." 문의가 접수되었습니다.
최대한 빠른 답변을 드릴수있도록 노력하겠습니다.
■접수번호 : 1397084
■담당CS / 연락처 : 우영남 / 02-6363-7950
※ 본 메일은 고객님의 문의에 대한 담당자 알림 메일 서비스입니다.

본 주식회사 서브원은 이용자의 개인정보를 중요시하며, 개인정보의 보호와 관련하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호법」을 준수하고 있습니다.
문의에 대한 원활한 업무 진행을 위해 고객님의 연락처, 이름의 고객정보를 수집하여 이용하게 됩니다. 이하, 개인정보이며, 이에 동의하지 않으실 경우 서비스 이용이 제한됩니다.

티켓 접수 및 담당자 안내

② 공개 답장 업무 완료 시, 만족도 설문 추가 안내 메일

☆ Re : 배송일정 문의드립니다. 📧

보낸사람 VIP 서브원 (Support) <naramt1@serveone.co.kr>
받는사람 이고객 <yunqjw123@naver.com>

■ 만족도조사
👍 [좋아요.](#)
👎 [싫어요.](#)
■ 접수번호 : 1397084
[문의 처리이력]

서브원 (서브원)
2022년 5월 24일 23:27 GMT+9

고객님, 안녕하세요.

해당 건 협력사 확인하여 명일 오전 11시까지 배송 예정으로 확인하였습니다.
명일 변동여부 확인하여 변동시 재안내드리도록 하겠습니다.

감사합니다.

만족도 설문 링크

공개답장 답변 내용

- 다양한 채널(API_전화, Mail, Chat등)을 통해 접수된 고객 요청을 Zendesk에서 확인 및 처리 가능
- Zendesk에서 고객 답장(공개답장) 및 내부 Communication(내부메모) 가능

+ 추가	
보기	<
약속콜 보기	0
최근에 업데이트된 티켓	9
테스트 티켓들 보기	83
모든 미해결 티켓	45
내 미해결 티켓	0
미배정 티켓	
내 그룹의 새 티켓	1
최근에 해결된 티켓	9
보류 중인 티켓	5
종료된 티켓들만 보기	233
vip티켓을 모두 모아보기	30
파트너 지원 티켓 보기	2
일시 중단된 티켓	26
삭제된 티켓	60
더 보기 >	

테스트 티켓들 보기 83개의 티켓						
☐	채널	다음 SLA 위반	만족도	제목	요청 ▼	담당자
☐	O 수신 전화		제공되지 않음	Phone Call from: Caller +82 10 2330 4120	어제 11:36	조규승
☐	O 수신 전화		제공되지 않음	Phone Call from: Caller +82 70 8620 8896	화요일 16:42	Zendes
☐	P 수신 전화		제공되지 않음	Phone Call from: Caller +82 10 7478 9797	화요일 16:13	Steve J
☐	O API		제공되지 않음	[Flagged] 'Zendesk 가격 정책은 어떤가요?'	화요일 11:28	조규승
☐	O 채팅		제공되지 않음	Chat with 김현석	11월 29일	조규승
☐	O 수신 전화		제공되지 않음	Phone Call from: Caller +82 10 4650 8728	11월 28일	김윤형
☐	O 수신 전화	-15일	제공되지 않음	전화 발신자: 이미란	11월 27일	Zendes
☐	O 메일	-22일	제공되지 않음	사이드 대화 파일 첨부용	11월 20일	조규승
☐	O API		제공되지 않음	[Flagged] 'Unlimited Light Agents 는 무료인가요?'	11월 19일	조규승
☐	O 메일	-22일	제공되지 않음	상항빌 작업영입 (데모)	11월 19일	-
☐	O 메일	-23일	제공되지 않음	Zendesk 소개 자료	11월 19일	-
☐	O 수신 전화	-28일	제공되지 않음	전화 발신자: 나고객	11월 14일	조규승
☐	O 채팅	-30일	제공되지 않음	Missed Chat with 이미란	11월 13일	Zendes
☐	O 웹 양식	-36일	제공되지 않음	Test Rubular	11월 6일	Jamma
☐	N 채팅	-53일	제공되지 않음	Missed Chat with 홍원정	10월 18일	-
☐	O 채팅		제공되지 않음	Chat with 홍원정	10월 18일	Soowon
☐	N API	-64일	제공되지 않음	[Flagged] 'Zendesk Talk(Voice) 관련 가격 및 FAQ'	9월 6일	-
☐	N API	-64일	제공되지 않음	[Flagged] 'Zendesk 가격 정책은 어떤가요?'	9월 20일	-



VOC 관리시스템(Zendesk)

• Zendesk 채널

문의 채널	설명
API	- 전화 인입 - 전화가 인입 동시에 티켓 생성, 전화 알람이 울린 담당자에게 생성 티켓을 보여줌 - C조의 경우 위탁 접수 후 티켓 이관, 이 外 조는 직접 접수, 처리
Mail	- 메일 인입 - 인입 메일이 티켓 종료 전 → 댓글 업데이트 / 인입 메일 신규 → 새 티켓 생성 ※ 신규 구분은 각 이메일 고유 코드로 결정(진행 중인 내용과는 상관 X)
웹 양식	운영담당자가 직접 생성하거나 VOC 티켓생성 RPA가 생성한 티켓
Chat	- 채팅 URL 혹은 고객 Front 챗봇 內 1:1 문의하기를 통해 인입 - 채팅으로 즉시 응대 가능, 채팅 종료시 채팅 내용으로 티켓 생성 - 채팅 종료 후에 공개 답장 시 이메일로 발송됨
Web Widget	- 업무시간 外 혹은 채팅 연결 지연으로 문의하기로 생성된 티켓 - 고객이 남긴 문의는 신규 티켓으로 생성됨
종료 티켓	종료된 티켓으로 부터 요청/참조자가 메일 회신한 경우 생성



VOC 관리시스템(Zendesk)

• 보기화면 및 항목 정의

보기	
■ 개인 [긴급]	0
■ 최근 업데이트	4
■ 개인 미해결	6
↳ 사이드대화 미확인	0
↳ 사이드대화 발송	101
↳ 전화 미해결	1
↳ 채팅 미해결	1
↳ 보류 (고객협력사 내부 확인 중)	3
■ 개인 해결	31
■ 개인 종료 (완료)	4,5전
■ 조별 미해결	45
■ 조별 해결	133
일시 중단된 티켓	0
내 보기	
미배정 티켓	3
2파트 티켓	44
★★듀폰관리대상★★	1
협력사 티켓	0

우선순위 「높음」으로 설정된 티켓
 최근 24시간 내 업데이트 된 티켓
 본인 미해결 티켓
 본인 티켓 중 사이드대화 미확인 티켓
 본인 티켓 중 사이드대화 발송 티켓
 본인 티켓 중 채널=전화 미해결 티켓
 본인 티켓 중 채널=채팅 미해결 티켓
 본인 티켓 중 보류 상태 티켓
 본인 해결 티켓
 본인 종료 티켓
 소속 조 미해결 티켓
 소속 조 해결 티켓

개인용 보기 설정

: 기본 보기 설정 (개인 수정 불가)

: 개인 보기 설정 (개인 수정 가능)

ID	요청 날짜	채널	다음 SLA 위반	우선 순위	업데이트 시간	담당자 업데이트	요청자 문의사유	제목	요청자
상대 등록									
6분 전	여월			5분 전	5분 전				
4분 전	여월	5월	보통	2분 전		배송서류/배송왕타/본남	배송서류/배송왕타/본남		
4분 전	저월			4분 전					
상대 보류									
금요일 15:11	여월	II	보통	화요일 16:06	화요일 16:06	대처종 제안요청	대처종 제안요청		
월요일 14:09	여월	II	보통	월요일 16:47	월요일 16:47	주문진행 여부	주문진행 여부		
20분 전	API	II	보통	5분 전	5분 전	시스템 사용법	시스템 사용법		

ID: 티켓 발생 시 생성되는 고유 ID

요청날짜: 티켓 생성일

채널: 인입 채널

다음 SLA 위반: 문의 사유에 따른 기한일 준수 여부(단 보류 시간은 제외됨)

우선순위: 입력한 우선 순위

업데이트시간: 요청자(참조자) 혹은 티켓 담당자가 업데이트한 최근 시간

담당자 업데이트: 티켓 담당자가 업데이트한 최근 시간

요청자 문의사유: 입력한 문의 사유

제목: 메일제목

요청자: 요청자



VOC 관리시스템(Zendesk)

• Ticket 화면 설명

The screenshot displays the Zendesk Ticket interface with the following sections and details:

- ① 요청자/담당자 정보** (Requester/Assignee Information):
 - 요청자 (Requester): 이해선(V멤버스_MPS 전담 콜 담당CS)
 - 담당자 (Assignee): 나에게 배정 (Assigned to me)
 - 발로워 (Followers): 팔로우 (Follow)
 - 태그 (Tags): c01-0004, user_type_customer
- ② Ticket 필드 입력** (Ticket Field Input):
 - 고객 (Customer): -
 - 우선 순위 (Priority): -
 - 운영단위ID** (Unit ID): -
 - 요청자 문의사유** (Inquiry Reason): -
 - 처리유형* (Handling Type): -
 - 불만여부 (Complaint): ☐ 불만여부
 - 고객 PO번호 (Customer PO Number): -
- ③ 공개답장/내부메모** (Public Reply/Internal Memo):
 - 공개 답장 (Public Reply): : 요청/참조자에게 이메일로 답변
 - 내부 메모 (Internal Memo): : 티켓 내부 메모(이메일 발송X, 젠데스크 사용자만 확인 가능)
- ④ 요청자 정보 및 상호작용** (Requester Information and Interactions):
 - 이해선(V멤버스_MPS 전담 콜 담당CS)
 - 이메일: koreacsmaster@gmail.com
 - 전화번호: 07043730006
 - 이메일: 01022147134
 - 이름: V멤버스_MPS
 - 주소: 서울
 - 언어: 한국어
 - 유형: user_type_customer
 - 상호작용 (Interactions):
 - 안녕하세요, 서버원 브이멤버스입니다. (57분 전)
 - 안녕하세요, 서버원 브이멤버스입니다. (59분 전)
 - 안녕하세요, 서버원 브이멤버스입니다. (오늘 09:11)
 - V멤버스_MPS 신규 거부권 확인 바랍... (화요일 14:46)
 - 안녕하세요, 서버원 브이멤버스입니다. (화요일 11:06)
 - 안녕하세요, 서버원 브이멤버스입니다. (화요일 10:30)
 - 답장: 안녕하세요, 서버원 브이멤버스... (월요일 15:34)
 - 안녕하세요, 서버원 브이멤버스입니다. (월요일 15:22)
- ⑤ 제출 및 티켓 상태 변경** (Submit and Ticket Status Change):
 - 등록으로 제출 (Submit as Registered)



VOC 관리시스템(Zendesk)

• Ticket 생성 방법

The screenshot shows the Zendesk 'New Ticket' form. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons for Home, Recent Tickets, People, Channels, and Settings.
- Form Fields:**
 - 요청자 및 담당자 입력 (1):** Fields for requester name, email, and assignee.
 - 제목입력 (2):** Subject line field.
 - Ticket Field 입력 (3):** Fields for priority, category, and other ticket-specific attributes.
 - 업무 내용 입력 (4):** Description field.
- Dropdown Menu (5):** A dropdown menu is open, showing a list of recent tickets with columns for status, user, organization, and search.
- Right Panel:** A section for adding additional participants (참조) with a search bar and a list of users.

Annotations on the screenshot:

- ① 커서위치
- ② 클릭
- ③ 요청자 및 담당자 입력
- ④ Ticket Field 입력
- ⑤ 제목입력
- ⑥ 업무 내용 입력

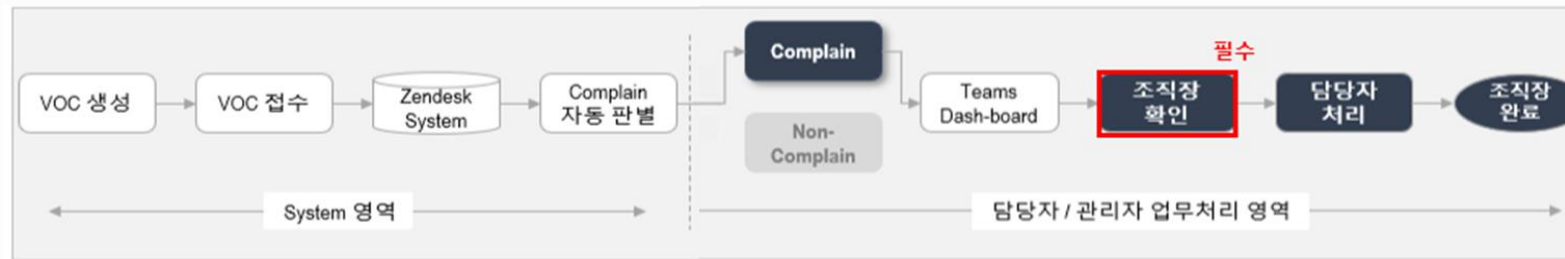
Additional text on the screenshot:

- 요청자 외 추가 참조자가 필요한 경우 참조 클릭하여 메일주소 입력
- * 티켓 생성시 입력하는 내용은 공개답장/내부메모 여부에 상관없이 메일 발송



VOC 관리시스템(Zendesk)

• Complain ticket 관리 (Process)



Zendesk



① Complain 예상 티켓 우선 관리 확인

- Complain 예상 티켓의 우선순위를 "긴급" 지정 관리
- * 기존 긴급 대상과 동일한 보기에서 확인

Zendesk

Sportal 메일



② Complain 해결 전, 조직장 확인 필요

- Complain성 티켓을 해결하기 전 조직장 확인

③ ②번 진행 되지 않은 경우,

티켓해결 처리가 불가함 (티켓상태 대기로 변경)

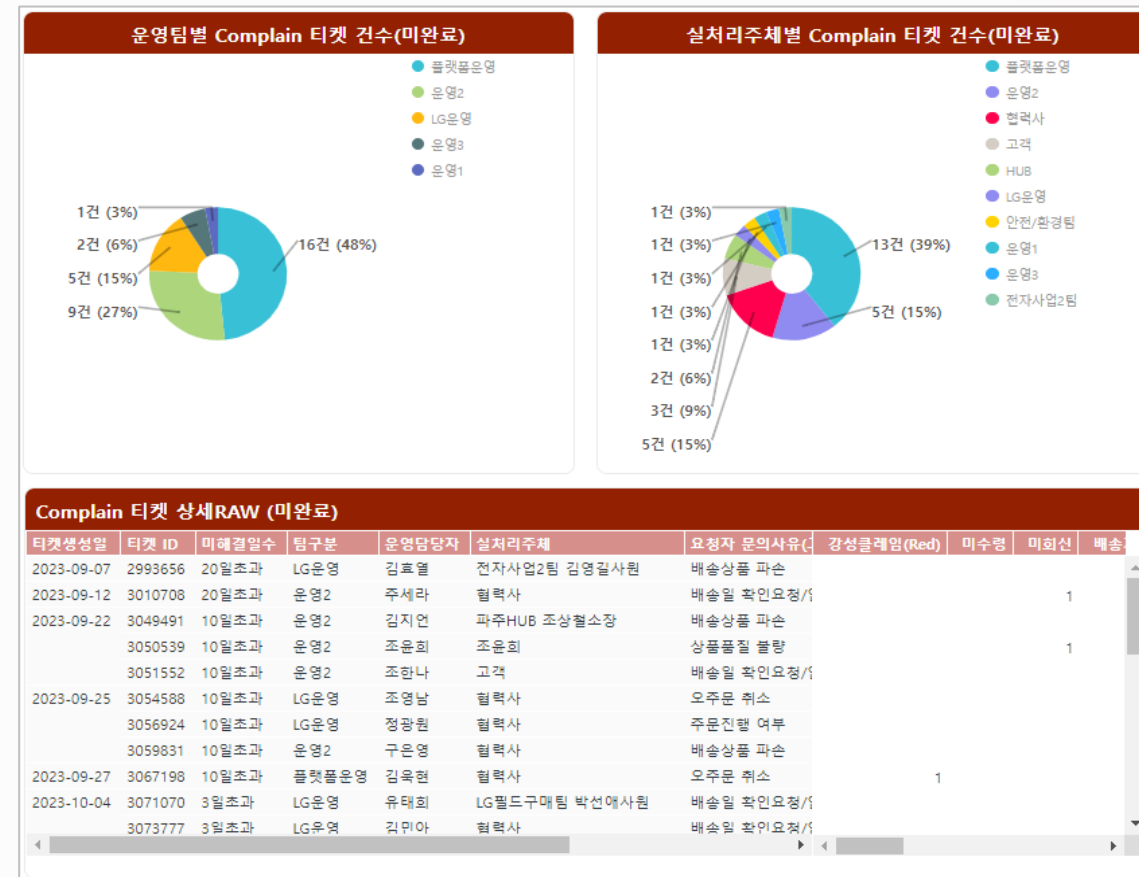
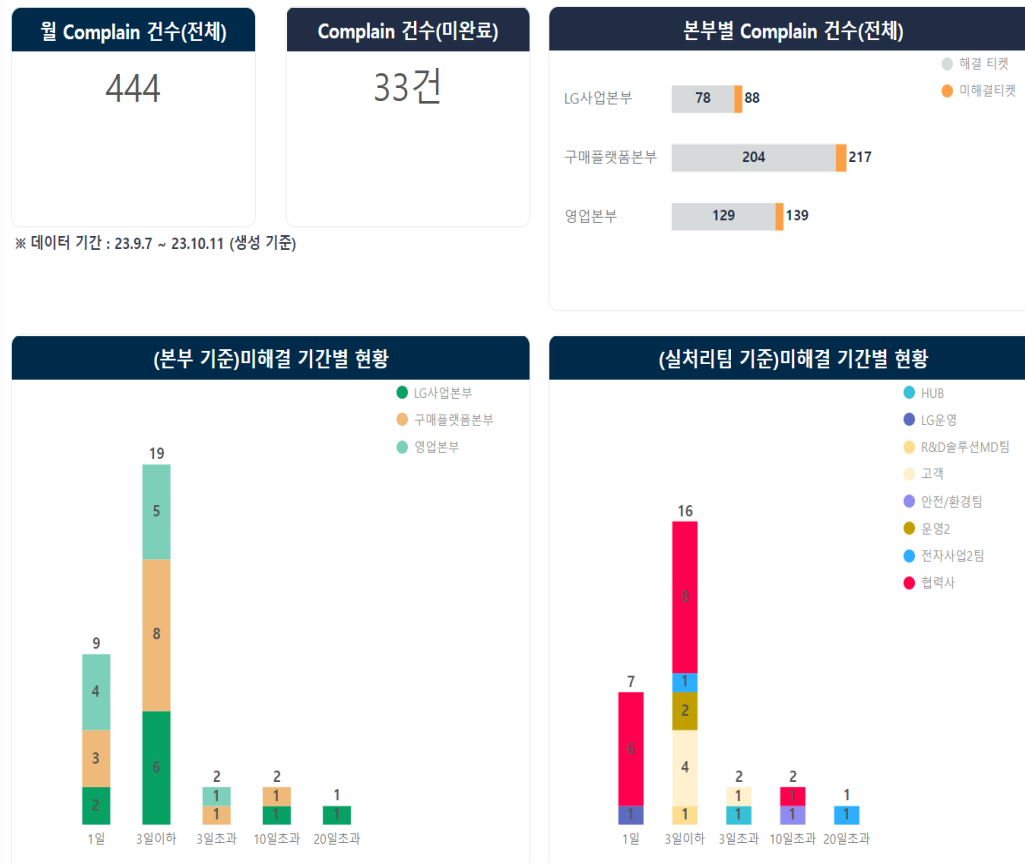
④ 조직장 및 담당자 이메일 자동메일 알림

- 팀 조직장 向 조직장 확인 요청 메일 발송
- 담당자 向 티켓 미해결 사유 안내 메일 발송



VOC 관리시스템(Zendesk)

- Complain ticket 관리 (미완료건 > Teams 대시보드)
- 미완료 C 티켓 대상 실처리 주체 및 미해결일수 Check 통한 처리 독려



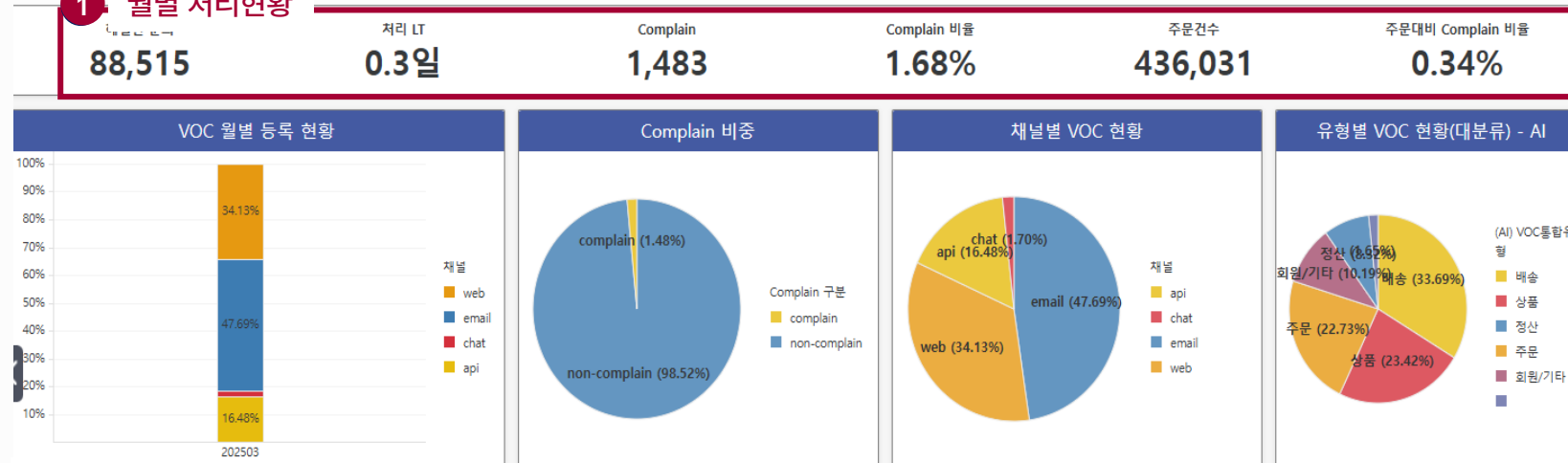


VOC 관리시스템(Zendesk)

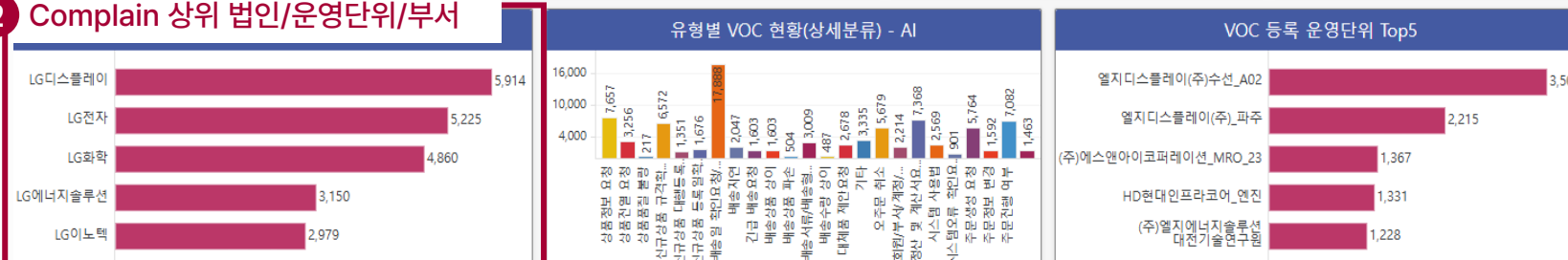
- Complain ticket 관리 (완료건 > BI Report > VoC 현황(고객사) View)
 - 고객사별 Complain현황 / Complain 상위 고객사, 부서 등 집중 관리 대상 확인)

고객사 View 분석

1. 월별 처리현황



2. Complain 상위 법인/운영단위/부서

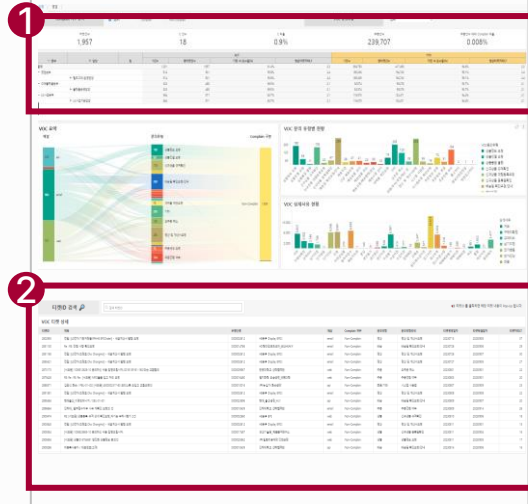




VOC 관리시스템(Zendesk)

- Complain ticket 관리 (완료건 > BI Report > VoC 현황(팀별) View)
- 재발 방지를 위한 내부 이슈 파악 및 개선 목적

내부관리 View 분석



1 팀별 실적 확인 (처리건수, 기한내 처리율, 처리LT, C건수, C 비율 등)

97,621			250		0.3%	
			ACT			
—	+	팀	Y건수	총티켓건수	기한 내 준수율(%)	평균티켓처리LT
합계			92,897	97,621	95.2%	0.4
— 영업본부			44,697	46,664	95.8%	0.3
	—	필드구매/운영팀	44,697	46,664	95.8%	0.3
		운영1팀	14,970	15,346	97.5%	0.2
		운영2팀	15,233	15,031	96.2%	0.3
		운영3팀	14,494	15,487	93.6%	0.4
— 구매음향물본부			21,860	23,022	95.0%	0.4
	+	음향물운영팀	21,860	23,022	95.0%	0.4

2 Ticket 처리 내용 확인

티켓 내용	
티켓ID	티켓내용
2873636	[서비스] 1006512768-10 문의하신 내용 답변드립니다. [comment1] 고객문의제 목: 입고일 확인 요청의 건 예정일이 계속 지연되어 주요일로부터 약 2개월이 되어가고 있습니다. 입고예정일 확인 후 안내 부탁드립니다. [comment3] [complain 예상 티켓으로 조직장 확인 후 해결 처리 진행바랍니다.] [comment4] 안녕하세요, 서보름입니다. 배송지연으로 불편드려 죄송합니다. 하기제품 장기품질로 인해 배송지연 되었으며 상품 급주내 수급 되어 8/8~9월에는상품 수형 가능하십니다. 날들될까지 잘아 불만드린점 다시한번 사과드립니다. 감사합니다. [comment6] _ e.g) 배송이 안와서 반복적으로 문의하는 유형=> 1. complain유형 : (2)배송, 2. 개선필요부서 : (4)물류 _
2873636	[서비스] 1006512768-10 문의하신 내용 답변드립니다.
2873827	[서비스] 1006512855-10 문의하신 내용 답변드립니다.
2874004	RE [자일자동차] 여신Block으로 인한 상품출고보류 공유건

03. VOC (교환, AS, 반품, 취소)

글로벌 구매 솔루션 전문기업

Global Procurement Solution Expert



교환 VOC

- 교환 VOC 업무 Process



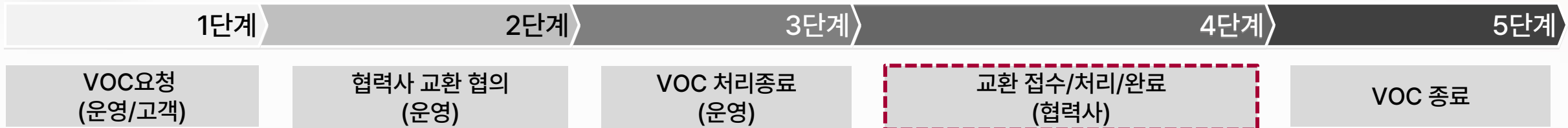
- 1) 배송완료 상품에 대하여, 교환 규정에 따라 원주문의 협력사와 협의 완료 후 교환 진행
- 2) 교환 VOC 가능여부를 "YES"로 설정 후 처리종료 시, VOC번호로 교환 요청이 진행되며, 협력사 / Hub에 교환 진행 요청됨
(교환은 따로 주문생성이 되지 않고, VOC 번호로 원주문의 협력사, 배송형태와 동일하게 진행됨)



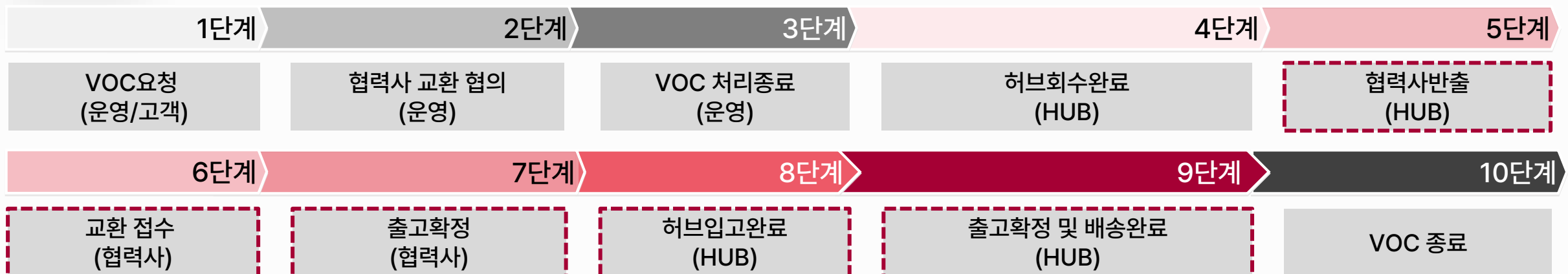
교환 VOC

• 교환 VOC 업무 Process

직송



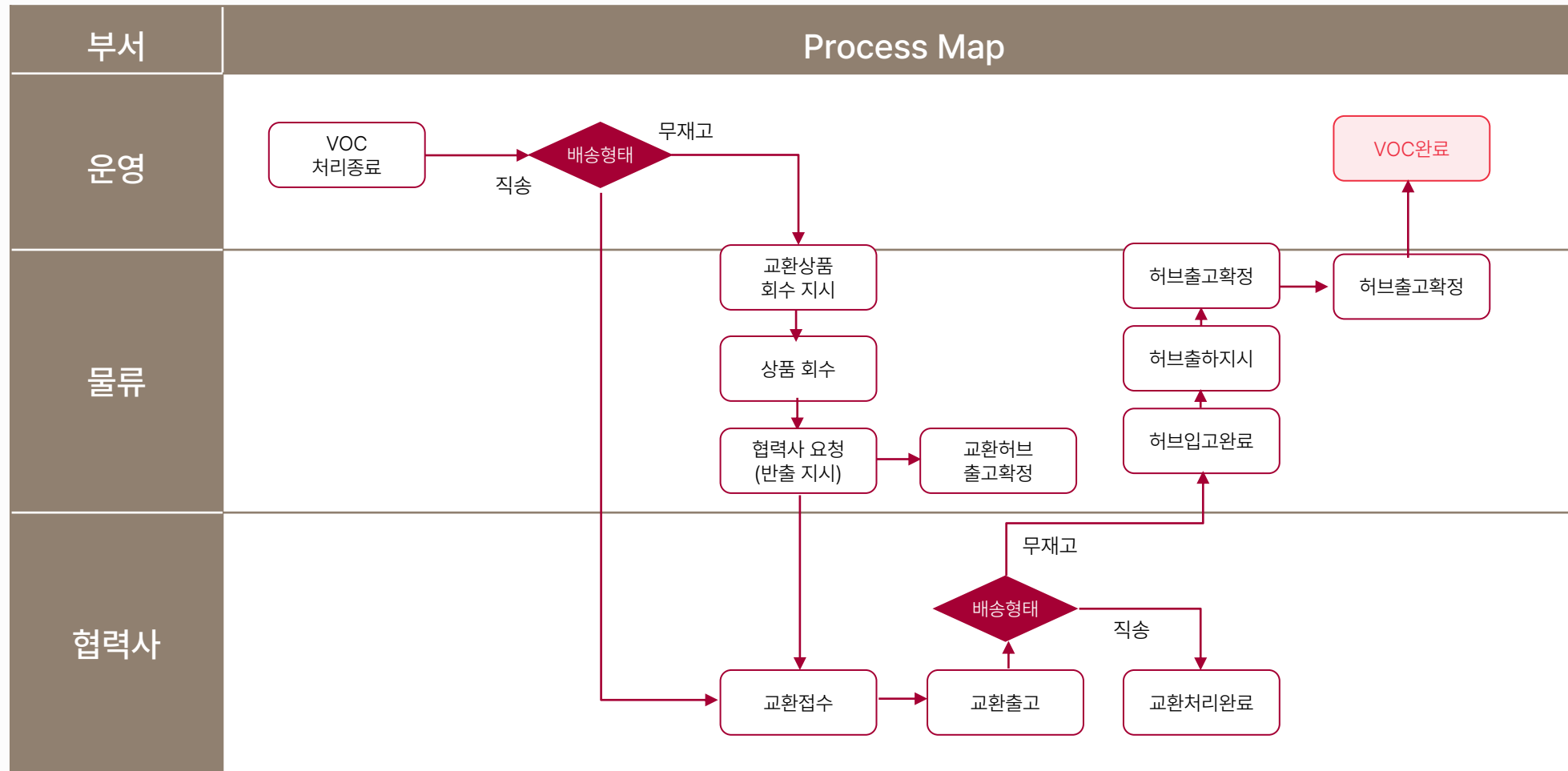
무재고





교환 VOC

- 교환 VOC 처리종료 후 실물 흐름





AS VOC

- AS VOC 업무 Process

1) 배송완료 상품에 대하여, A/S 가능 협력사와 협의 완료 후 A/S 진행

2) VOC 처리종료 후, VOC 번호로 배송형태에 따라 지정된 협력사(직송), HUB(무재고)에 요청됨

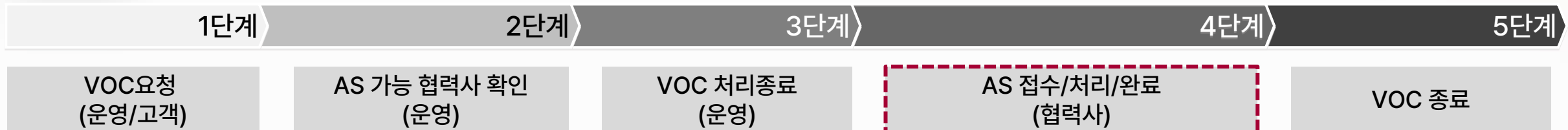
※ A/S는 원주문 협력사가 진행이 불가능 할 수 있어 원주문의 협력사로 진행되지 않고, 운영담당자가 지정한 협력사로 요청이 됨
단, 배송형태는 원주문의 배송형태로 진행됨



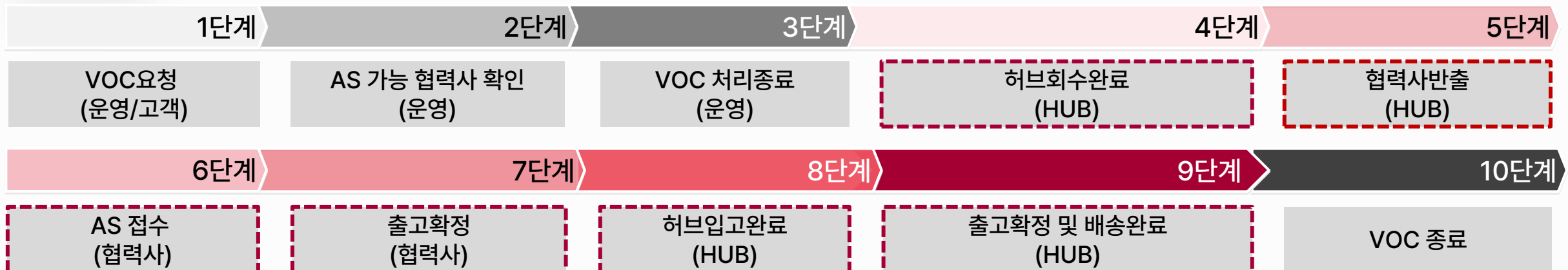
AS VOC

• AS VOC 업무 Process

직송



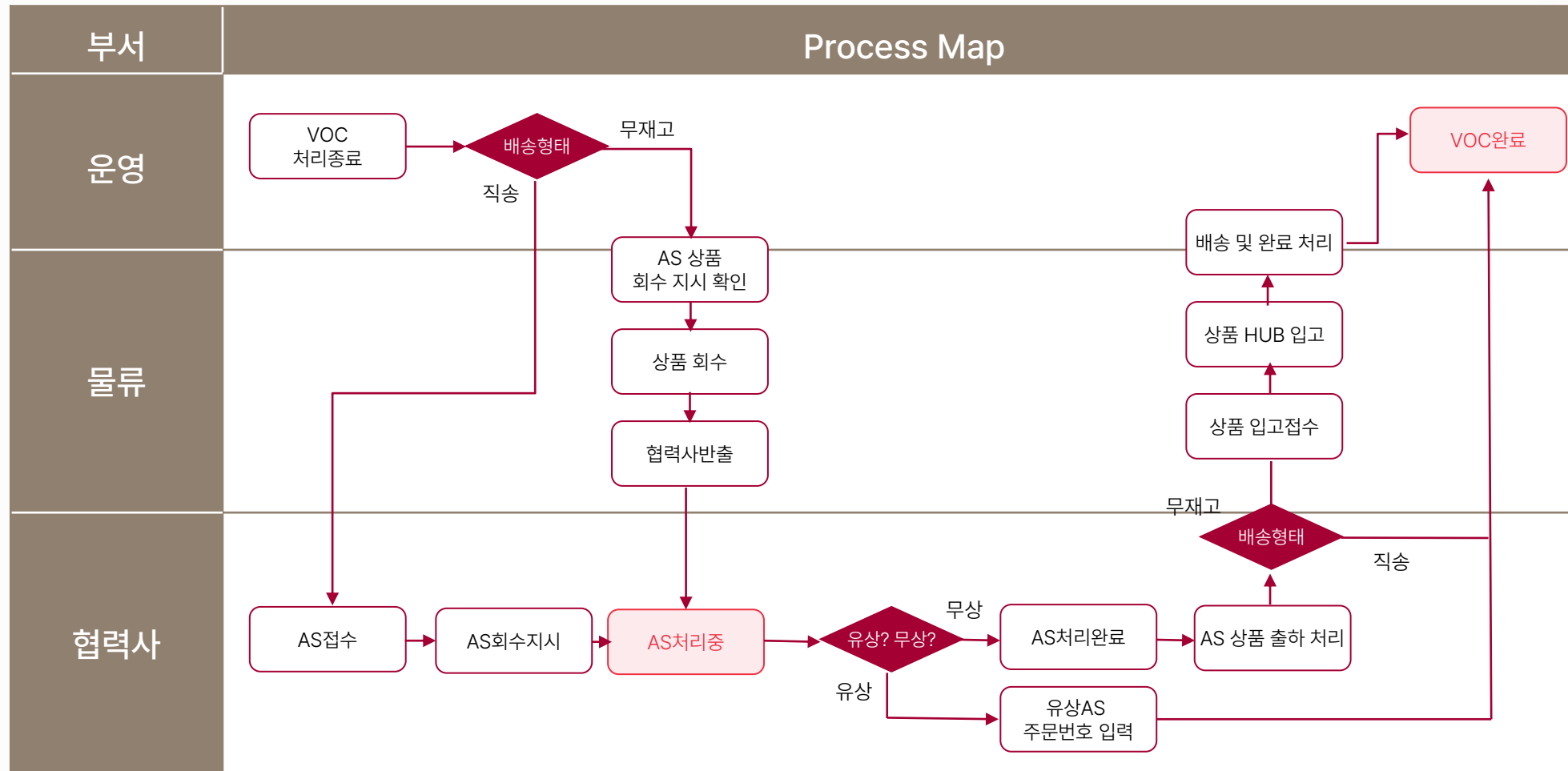
무재고





AS VOC

• AS VOC 처리종료 후 실물 흐름





반품 VOC

- 반품 VOC 업무 Process

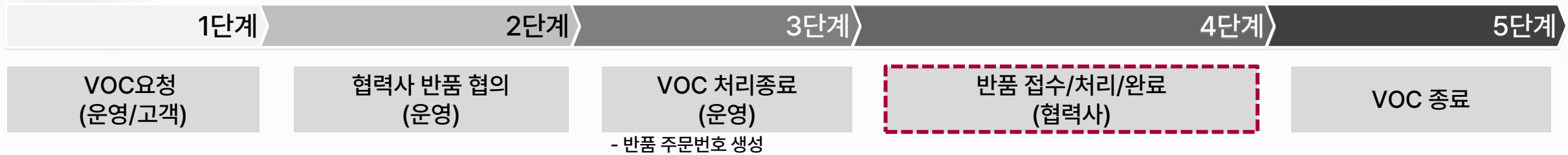
- 1) 배송완료 상품에 대하여, 반품 규정에 따라 원주문의 협력사와 협의 완료 후 반품 진행
- 2) VOC 처리종료 후, 반품 주문번호(900~)가 생성되어 반품 주문번호로 원 주문의 협력사/배송형태와 동일하게 진행
(주문조회 화면의 반품주문상세조회로 반품 진행사항 확인이 가능)



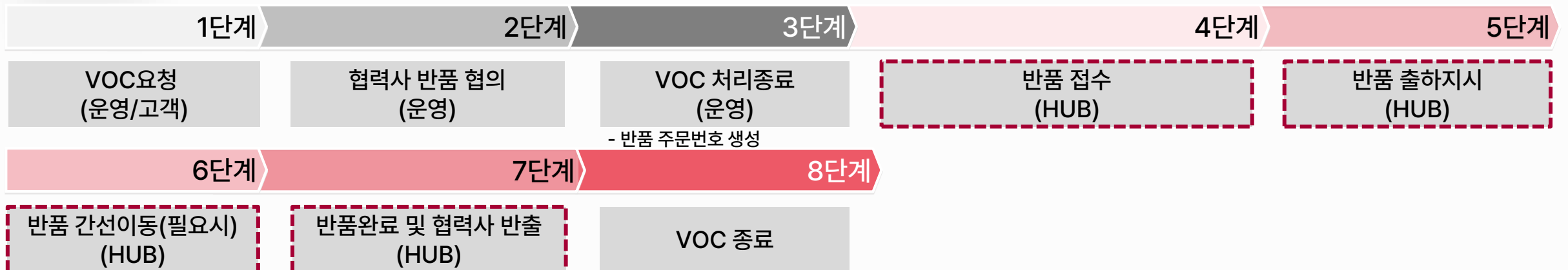
반품 VOC

• 반품 VOC 업무 Process

직송



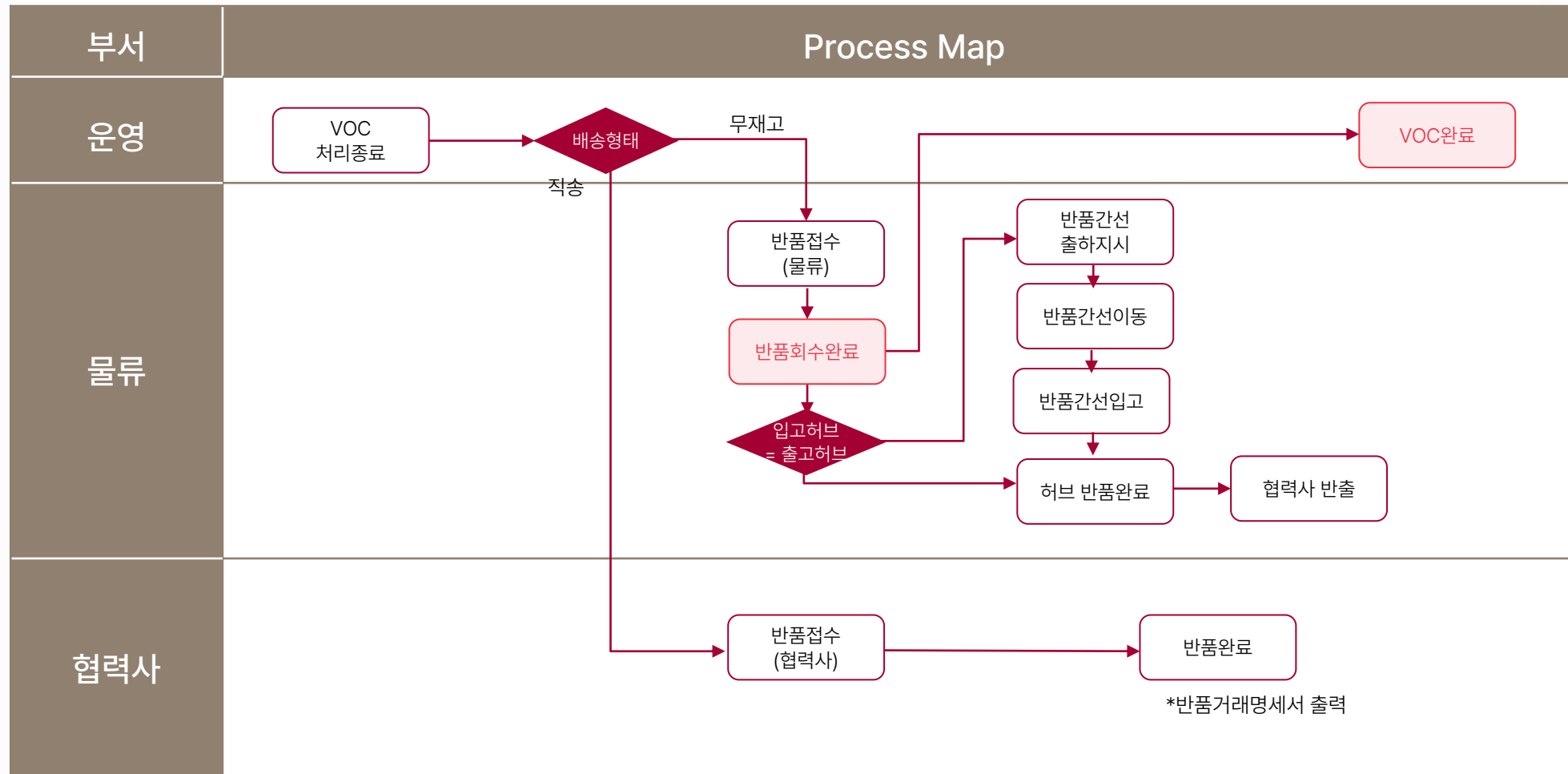
무재고





반품 VOC

• 반품 VOC 처리종류 후 실물 흐름





반품 VOC

- 반품 주문 및 매출 정산

[직송] 반품완료 시점(=협력사 반출)과 VOC완료 시점(=회수 완료) 동일

[센터/VMI] 반품완료 시점(=HUB 반출)과 VOC완료 시점(=회수 완료) 동일

[무재고] 반품완료 시점(=협력사 반출)과 VOC완료 시점(=회수 완료) 상이함

→ 반품매출정산은 반품완료시점에 가능하므로, VOC완료 이후 반품처리완료시점까지 지속 확인이 필요함



반품 VOC

- 반품 주문 및 매출 정산

직송



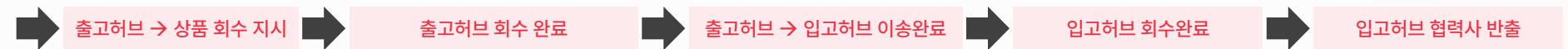
배송형태	반품주문상태	VOC상태	반품주문상태	VOC상태	반품주문상태	VOC상태
직송	반품 주문생성	처리종료	반품 지시 접수	처리종료	반품 완료(협력사)	완료



반품 VOC

- 반품 주문 및 매출 정산

무재고



배송형태	반품주문상태	VOC상태
무재고 (입고허브≠출고허브)	반품 주문생성	처리종료
무재고 (입고허브=출고허브)		
센터		
VMI		

반품주문상태	VOC상태
반품 지시 접수	처리종료

반품주문상태	VOC상태
반품 간선 출하 지시	완료
반품 완료(Hub)	
반품 완료(Hub)	
반품 완료(Hub)	

VOC 완료 시점
반품 처리완료 시점

반품주문상태	VOC상태
반품 간선 입고	완료

반품주문상태	VOC상태
반품 완료(Hub)	완료

반품주문상태	VOC상태
협력사 반출	완료
협력사 반출	완료



취소 VOC

- 취소 VOC 업무 Process

- 1) 출고확정 이전 상태의 주문에 대하여, 고객 요청 시 협력사와 협의 완료 후 주문 취소 진행
- 2) VOC 처리종료 시, 실물 이동 없이 자동 완료



취소 VOC

• 취소 VOC 업무 Process



04. FAQ

글로벌 구매 솔루션 전문기업

Global Procurement Solution Expert



반품 환불 규정

구분	내용
주문취소	- 주문취소는 '상품준비중' 상태까지 주문취소가 가능합니다. 단, 제작품 또는 비표준품의 경우에는 원칙적으로 주문 취소가 불가합니다. -상품 출고 이후 상태는 반품으로 진행되어 배송비가 부과될 수 있습니다. -일부 수입품의 경우 취소 불가할 수 있습니다.
반품/교환	1. 반품/교환 가능 (요구 기한: 상품 수령 후 15일 이내) -배송된 상품이 주문내용과 상이하거나 MRO Mall이 제공한 정보와 상이할 경우 -배송된 상품이 파손, 손상되었거나 오염되었을 경우 (단, 사진 등 파손증빙이 없는 경우 반품/교환불가) •상품이 사전 서면 합의로 표시된 배송기간보다 늦게 배송되어 유효기간을 넘길 경우 -제작품이 실제 도면과 달리 제작된 경우. 예) 명함의 도면 내용과 인쇄 내용이 상이 등 2. 반품/교환 불가 (수령일과 관계 없이 교환/반품 불가) -고객님의 귀책사유로 인하여 상품 및 구성품 등이 멸실 또는 훼손될 경우 - 포장을 개봉하여 사용하거나 또는 설치가 완료되어 상품의 가치가 훼손될 경우 (설치가전, 가구, 식품, 잉크/토너, 컴퓨터 등) - 시간의 경과에 의하여 상품의 가치가 현저히 감소하여 재판매가 불가능한 상품 (계절상품, 식품, 냉동/냉장상품 등) -고객님의 귀책사유로 인한 반품/교환 요청, 예) 인쇄물도면의 오제공, 취급부주의로 인한 제품의 파손, 고객 오주문 등 -서브원 담당자와 사전 협의하지 않은 선입고 상품을 이중 수령할 경우



반품 환불 규정

구분	내용
제조사 예외규정	1. SIGMA ALDRICH 제조사 상품 주문취소/반품/교환 규정 · 국내 재고 보유 제품: 위약금 미부담 - 국내 재고 미보유 제품: 수입처가 책정한 일체 비용 부담 (국제/국내 운송료, 관세, 제반 비용을 합하여 계산된 금액으로 통상적으로 제품가격의 20%) 단, 다음의 경우 반품이 불가합니다 - a, 제품 및 제품 라벨이 손상되거나 제품 외부에 불필요한 낙서를 한 경우 - b, Wet ice/Dry ice 포장 배송 제품, 서적류, 컴퓨터용 소프트웨어 - c, 제품 수령 후 2주 이상 경과된 제품 - d, 반송 승인 없이 제품을 보내는 경우
참고사항	- 사용 중 발생한 하자의 환불/교환/수리 등은 공정거래위원회 소비자분쟁해결기준에 준하여 처리됩니다. (제조사/브랜드 AS센터로 문의) -반품/교환시 고객님의 귀책사유로 인해 수거가 지연될 경우에는 반품이 제한될 수 있습니다. -단순변심 등 고객님의 귀책사유로 반품/교환 시 (왕복) 배송비가 고객님에게 청구될 수 있습니다. -일부 수입품 및 제작품의 경우는 주문 전 반품/교환 가능여부를 담당자와 확인 부탁드립니다.



Q&A

- 교환 진행중인 상품을 반품으로 진행하고 싶습니다.
 - 원칙 : 실물과 시스템의 흐름은 동일 해야함
 - 교환과 반품은 실물/시스템의 Process가 상이함
 - 시스템상 교환 진행중인 상품을 실물 기준 반품으로 변경하는 것은 실물과 시스템 흐름의 불일치가 발생하게 되므로 변경 불가함
- 고객이 회수된 반품 상품을 재사용 하겠다고 합니다. 처리할 수 있는 방법이 있는지요?
 - 원칙 : 실물과 시스템의 흐름은 동일 해야함
 - 이미 회수된 상태로 시스템 상 되돌릴 수 있는 방법이 없기 때문에 고객과 협의를 통해 재 주문 진행해야 함



Q&A

- **고객사 예산 사정으로 3달 전에 주문한 상품에 대해서 반품 진행을 하고자 합니다.**
 - 반품 기준 : 상품 수령 후 15일 이내 기준
 - 상품 수령 후 15일 이후 상품에 대해서는 반드시 사전에 협력사 협의가 진행 되어야 함
 - 고객의 요청에 따른 실물 없는 반품처리 하는 경우가 발생해서는 안됨
- **반품/교환/AS 처리 시 배송형태를 직접 지정하고 싶습니다.**
 - 원칙: 반품/교환/AS는 반드시 원주문의 배송형태와 동일하게 진행되어야 함
 - 주문의 발주 시뮬레이션을 통해 배송형태가 자동 결정되므로 배송형태 직접 지정은 불가함



반품/교환/AS VOC 취소 가능 상태

• 반품 취소 가능 상태

VOC 상태	반품 주문상태	
	직송	무재고/센터/VMI
처리종료	E03 반품주문생성 E04 반품주문접수	E03 반품주문생성

• 교환 취소 가능 상태

VOC 상태	예외처리상태	
	직송	무재고/센터/VMI
처리종료	AAA VOC 시작 A00 협력사요청 C01 교환접수	AAA VOC 시작



반품/교환/AS VOC 취소 가능 상태

- AS 취소 가능 상태

VOC 대분류	VOC 상태	예외처리상태	
		직송	무재고
AS (G11)	처리종료	AAA VOC 시작 A00 협력사요청 D01 AS 접수 D02 AS회수지시 D03 AS처리중	AAA VOC 시작
AS-서비스 (G12)	처리종료	AAA, A00, D01, D03	



Thank You

Global Procurement Solution Expert, SERVEONE