

ONE KOREA LiveChat 서비스 오픈

LiveChat 이란?

업무 중 발생하는 문의 및 요청사항을 메신저 형태로 간편하게 문의하고 안내받을 수 있는 실시간 채팅 서비스로 지속적인 기술 및 서비스 개발을 통한 ONE 고객 경험 향상 목표의 일환입니다.

◆ 서비스 시간: 월-금 09:00~17:30 (점심시간 12:00~13:00 제외)

◆ 서비스 대상 업무

- 수출(고객지원): Container Pick Up Location, Space Availability, VGM, etc
- 수출(업무): BL Amendment & Issue, Invoice, Payment, etc
- 수입: Delivery Order, BL Type & Surrender, Schedule, etc

LiveChat 만의 장점

SPEED & ACCURACY

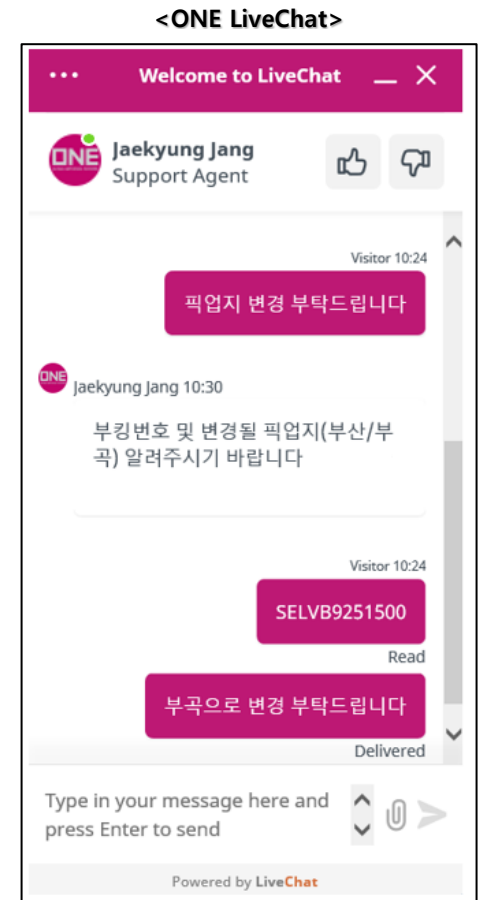
- ▷ E-MAIL 회신, 전화통화 연결 및 응답을 기다릴 필요가 없이 즉각적인 조치를 받을 수 있습니다.
- ▷ ONE 내부 Guide & Database 에 구축된 정보를 바탕으로 정확한 안내가 신속하게 이루어집니다.

CONVENIENCE

- ▷ 채팅으로 간편하게 문의할 수 있어 업무흐름 간섭의 최소화 및 효율이 향상됩니다.
- ▷ 한번 오픈 된 채팅은 사용하지 않더라도 연결상태가 유지되어 필요시 빠르게 문의를 재개할 수 있습니다.
- ▷ 완료된 채팅 내용을 이메일로 받아볼 수 있으며, 첨부 파일(5MB 이하) 전송이 가능합니다.
- ▷ 모바일 웹 브라우저 환경에 대응하여 이동 중에도 문의가 가능합니다.

DIRECT FEEDBACK

- ▷ 채팅 후 POST SURVEY 기능을 통해 서비스 내용에 대한 평가 및 의견을 자유롭게 전달 가능합니다.
- ▷ 집계된 CUSTOMER FEEDBACK 과 서비스 처리 내용은 서비스 품질 향상을 위해 즉시 고객 대응 절차에 반영됩니다.

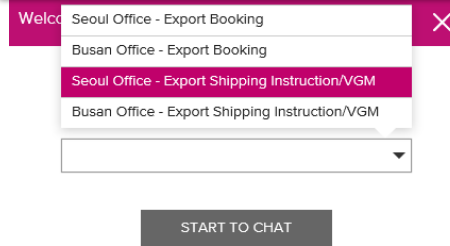


· LiveChat 이용 방법

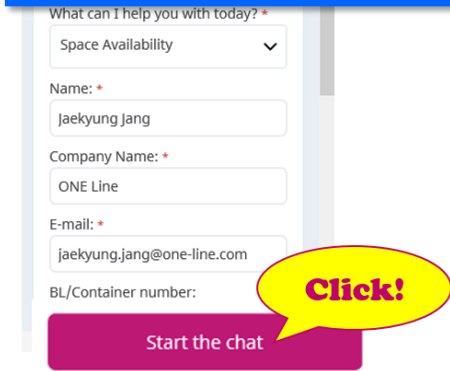
- ① ONE KOREA 홈페이지 (<https://kr.one-line.com/>)
하단 '챗버블' 클릭



- ② 서비스 분류 선택 ▷ 'START TO CHAT'

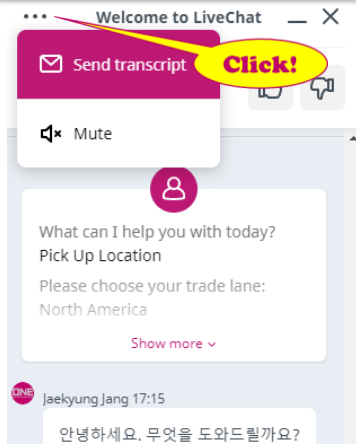


- ③ Pre-Chat Survey 입력 *필수기재* ▷ 'Start the Chat'

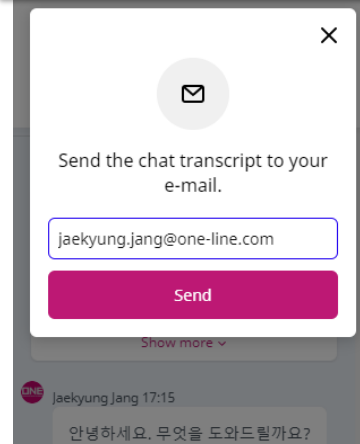


· 채팅 내용 이메일 수신 방법

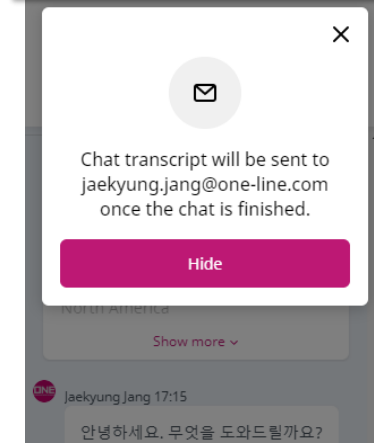
- ① 채팅창 상단 ... 클릭 후 'Send transcript' 선택



- ② 이메일 주소 확인/변경 후 'Send' 클릭



- ③ 채팅 종료 후 이메일로 발송



◆ LiveChat 이용 시 참고사항

- ▷ ONE LiveChat 은 ONE e-Commerce 가입 여부와 관계없이 사용 가능합니다.
- ▷ 5 분이상 신규 메시지가 없을 경우 대화는 휴면상태로 전환되며 추후 즉시 재개 가능합니다.
- ▷ 문의 내용에 따라 신속한 조치를 위하여 자동적으로 채팅 담당자 전환될 수 있습니다.