1. 보안 점검

* 보안 점검자는 일주일 동안 오전 8시까지 출근하고 오후 5시에 퇴근한다.
* 보안 점검 중 일주일 동안 지각을 한번 이상 한 경우 다음 주까지 이어서 보안 점검을 하게 되며 지각한 날부터는 평상시와 같은 퇴근시간을 유지한다.

1. 고객사 전화 응대

* 전화벨이 3번이상 울리기 전에 받도록 한다.
* “감사합니다. 로고스(시스템) OOO입니다.” 라는 인사말로 응대를 한다.
* 고객사 문의전화가 본인 소관사항이 아닌 경우 “죄송합니다만, 그 업무를 담당하시는 담당 직원을 연결해 드리겠습니다. 혹 전화연결이 안되면 2156-0000로 전화하시면 됩니다. 고맙습니다.” 라고 응대한다.
* 담당자가 없어 대신 대답할 수 없는 경우 부재사유와 통화가능시간을 알려주고 고객사의 연락처를 받아놓고 전화해주겠다고 응대한다.
* 고객사의 말을 잘 알아듣지 못했을 경우

“죄송합니다만, 다시 한번 말씀해주시겠습니까?”라고 응대하도록 한다.

* 추가요청 또는 수정요청 건에 대해서는 처리기간을 일주일 안으로 처리됨을 고객사에게 공지한다.**(모든 요청사항은 요청서를 통해 작성 된 문서를 우선으로 처리된다고 공지하며 요청서는 메일을 통해 받도록 한다.)**
* 시스템 설명을 요구하는 고객사에게는 교육일정을 따로 잡아 교육을 진행하도록 유도하며 간단한 질문만 응대하도록 한다.
* “감사합니다”라는 끝맺음 인사와 함께 전화는 고객사가 전화를 끊은 다음 수화기를 놓도록 한다.

1. 일정 처리 방식

* 작업자는 전화 또는 메일(요청서)을 통해 받은 요청사항들을 이슈트래커에 일감 등록 하고 추후 업무 배분 받은 일정을 처리한다.
* 시스템 오류로 인한 요청 사항 건들은 [긴급]으로 일감 등록 후 본인이 처리한다.
* 업무 분배 받은 일정들은 완료가 되는 즉시 이슈트래커에 일정이 완료됨을 필히 등록해야 한다.(예상 일정과 다르게 일이 진행 될 경우 각 팀장에게 말하도록 한다.)
* 공통VC3.0 시스템에서 UI또는 프로세스 변경 시 “도움말화면” 까지 수정이 완료되어야 일정이 완료되는 것으로 처리한다.
* 이슈트래커 등록 시 꼭 서야 할 내용
* (고객사)담당자명
* (고객사)담당자연락처
* 시스템명 : 하나의 고객사에서 여러 개의 시스템을 사용하고 있을 경우 기재
* 메뉴(작업)명 :시스템에 있는 메뉴 또는 배치작업에 대한 내용 기재
* 요청 사항 : 고객사가 문의한 내용 및 요청 사항 기재
* 기타 사항 : 추가로 알아야 할 내용 기재