

고객에게 한 걸음 더

저자

셀리나 에플
(Selina Epple),
이타스, 편집자

한스-위르겐 슈미트-튀르스트
(Hans-Jürgen Schmidt-Fürst),
이타스, 글로벌 고객 지원 담당 이사

노버트 세이 들러
(Norbert Seidler),
이타스,
기술지원 스페셜리스트

이타스의 고객지원

이타스는 제품 배송 전뿐만 아니라 그 이후에도 최상의 고객지원을 제공합니다. 이타스 고객지원 팀은 고객과의 연락을 우선시하여 개별 고객의 문의에 보다 신속하게 대응합니다.

틀 조작과 관련하여 긴급히 도움이 필요한데 서비스 제공 업체의 전화번호나 이메일 주소를 찾을 수 없었던 적이 있으신가요? 이제는 이타스에서 표준화된 문의 양식을 채운 후 며칠만 기다리면 문의에 대한 답변을 받으실 수 있습니다.

이타스는 트렌드에 맞추어 챗봇, 아바타 및 인공 지능을 사용해서도 고객을 지원하고자 합니다. 한편 이타스의 연례 고객 만족도 조사에 따르면 많은 고객이 개인적인 연락을 매우 소중하게 생각하고 고맙게 여기고 있다는 것을 알 수 있습니다. 이에 따라 이타스는 추가 지원 채널을 제공하여 고객과의 긴밀한 관계를 유지하고자 합니다.

쉽고 빠른 고객 지원

이타스는 이타스 전 지사의 고객에게 고품질의 전화 및 이메일 고객지원을 제공합니다. 오랜 경험을 쌓은 우수한 팀 내의 각 직원이 이타스 포트폴리오의 특정 제품을 전문적으로 담당하려 노력했기 때문에 이타스가 많은 고객의 지원 요청을 빠르게 처리할 수 있습니다. 이러한 전문가들 덕분에 이타스

가 다양한 수준의 고객지원을 제공할 수 있습니다.

- 1단계 지원: 문제가 보고되면 신속하게 솔루션을 제공합니다.
- 2단계 지원: 전화상의 1단계 지원으로 해결할 수 없는 특수한 문제와 쿼리를 다룹니다.
- 3단계 지원: 특수한 쿼리 및 복잡한 요구사항을 다룹니다. 관련 전문 지식은 위키 데이터베이스에 내부적으로 문서화되어 있으며, 2016년부터 FAQ 형식으로 외부적으로도 제공되었습니다. FAQ는 이타스 홈페이지의 다운로드 센터에서 확인해 보실 수 있습니다.

고객에게 더 가까이

핫라인 고객지원 외에도 이타스는 현장 고객지원을 제공합니다. 이타스 레지던트 엔지니어는 제품 사용을 지원할 뿐만 아니라 제품을 고객 프로세스와 툴 환경에 신속하고 효율적으로 통합할 수 있도록 돕습니다.

그러나 레지던트 엔지니어뿐만 아니라 때에 따라 이타스 핫라인 전문가도 고객을 방문하여 현장 고객지원을 제

공합니다. 이는 고객 관계를 강화할 뿐만 아니라 고객의 업무 프로세스에 대한 이타스 내부의 지식을 향상하기도 합니다. 이를 통해 지속적으로 고객지원의 품질을 향상할 수 있습니다. 또한 핫라인 담당 직원의 일상적인 업무에 다양성과 매력을 더해 주기도 합니다.

도로위에서의 고객지원

최근 몇 년 동안 이타스 기술지원 엔지니어는 스웨덴과 남아프리카를 비롯한 많은 테스트 캠페인에 참여했습니다. 특별한 기술지원 중 하나는 이타스가 수년 동안 자체적으로 주도한 스페인의 그라나다(Granada) 주에서 3~4주간 진행되는 차량 테스트입니다. 시에라 산맥은 급격한 기온 변화와 2,600m나 되는 높은 고도 때문에, 자동차 제조사들이 차량 캘리브레이션 하기에 최상의 환경 조건을 제공합니다. 이 예를 보아 많은 자동차 제조업체와 공급업체가 이타스에 기술지원을 요청하는 것은 당연해 보입니다.

긍정적인 고객 피드백은 이타스 고객지원팀이 급변하는 기술 트렌드에 직면하여 최상의 고객지원을 지속적으



로 제공하고 고객 중심으로 일할 수 있도록 동기를 부여합니다.

사용 사례 - 이론과 현실의 조화

이타스 홈페이지의 다운로드 센터에서 찾을 수 있는 사용 사례는 이타스 서비스 패키지의 중요한 부분 중 하나입니다. 다른 사용자를 위해 한 사용자가 작성한 이 사용 사례는 애플리케이션 시나리오를 묘사하고 다양한 팁과 관련 문제를 다룹니다. 예를 들어, 사용 사례는 틀을 사용하는 방법을 알려

주고 까다로운 문제를 해결할 수 있도록 DIY(Do-It-Yourself) 지침을 제공합니다. 이는 사용자가 틀을 표준 시나리오보다 더 잘 활용할 수 있도록 돕습니다. 사용 사례는 대부분 고객 프로젝트, 고객 워크숍 및 특정 고객 쿼리에서 얻은 경험을 기반으로 하여 일상적인 시나리오에서 관련 문제를 고려할 수 있도록 합니다. 이타스는 고유한 하드웨어 데이터를 사용하여 사용 사례를 복제하므로 아무도 사용 사례를 작성한 고객을 식별할 수 없습니다.

이타스 고객지원팀은 당신이 필요한 것이 무엇이든 언제 어디서나 항상 도움을 제공할 것입니다.