

소비자 및 규제 업무부(DCRA)

# 온디맨드 고객 서비스 관리

## 항상 고객님의 곁에 있습니다

우리는 고객과의 관계를 가장 중요하게 생각합니다. 고객 문의사항 해결을 위해서는 세심하고 신중한 후속조치가 필요합니다. 따라서, 고객이 원하는 답변을 제때 드릴 수 있도록 방식을 간소화할 예정입니다. 온디맨드 고객 서비스 관리(CRM)에서는 허가, 인가, 점검, 조사, 강제 시행을 한 곳에서 지원 받거나 상부 이관을 받을 수 있는 단일 연락처를 제공합니다. 이 절차는 고객 문의의 접수, 추적, 우선순위 설정, 해결을 수행하도록 고안된 시스템을 통해 제공됩니다.

## 고객 지원 방식

원활한 채널 통합을 통한 효율적이고 투명하며 신뢰할 수 있는 고객 경험

DCRA 연락 방식(웹, 전화, 이메일, 소셜 미디어 등)과 무관하게 고객 문의를 3영업일 이내에 해결합니다.



웹

[dcra.dc.gov/crm](http://dcra.dc.gov/crm)



전화

202.442.9502



이메일

[dcra@dc.gov](mailto:dcra@dc.gov)



Twitter

@dcra



Facebook

@DCDCRA

## 지속적인 지원

문의를 제출하시면, 고객 서비스팀이 문의를 확인하고 해결될 때까지 고객과 계속 연락합니다. 또한, 새로운 고객 총괄팀이 상부 이관된 중요한 고객 서비스 문제를 처리합니다.

## 고객 총괄팀을 소개합니다



Inez Saki-Tay



Anthony Diallo



Nicole Rogers



Keith Slade



Rohan Reid



Jill Byrd



Michael Brown



GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA  
MURIEL BOWSER, MAYOR