



Introduction



Dec. 2019



Contents

I. Overview

- Introduction
- History
- Organization
- Partnership
- Certification – Governmental Authorization & Award
- WEPEED Value

II. WEPEED Repair Center

- WEPEED Support Coverage
- WEPEED Support IT Product Family
- Key feature of WEPEED Service center

III. WEPEED Service Mgmt.

- Delivery Model & Process
- Service Level Administer Mgmt.(SLA)
- Daily Service Mgmt.
- Technical Support
- Part Mgmt.

IV. IT Infra

- WEPEED Service Web
- Basic configuration
- Service Status Mgmt.
- Request and Return Parts
- Mobile Web System
- Paid Card Payment System
- Status Auto Guidance System
- Customer Satisfaction Survey System

I. Overview

1. Introduction

Company	WEPEED Company Inc.	CEO	Cheol-Woo Yang
Biz Type	IT Service	Established	2001- 04- 28
Employee	20	Service center	Nation-wide 159 (168Engineers)
Biz Relationship	<ul style="list-style-type: none">• Toshiba Notebook product family repair center operation• SK broadband PC product family repair center operation• Lenovo Monitor product family repair center operation• BenQ Monitor & Projector product Call-Center operation• BenQ Monitor & Projector product repair center operation• Razer Notebook & Mobile Phone product family repair center operation		

2. History

1998~

- Designated by Ministry of communication as Internet PC project service provider.
 - Philips monitor service agency
-

2001~2005

- Incorporate-separate service part(April, 28th ,2001)
 - Excellent After service company certification by Ministry of commerce
 - LG LOGIX computer service agency
 - HP consumer PC service support (2001~Until now)
 - HP consumer Printer service support (2002~Until now)
 - Fujitsu service agency contract
 - Compaq installation agency contract
-

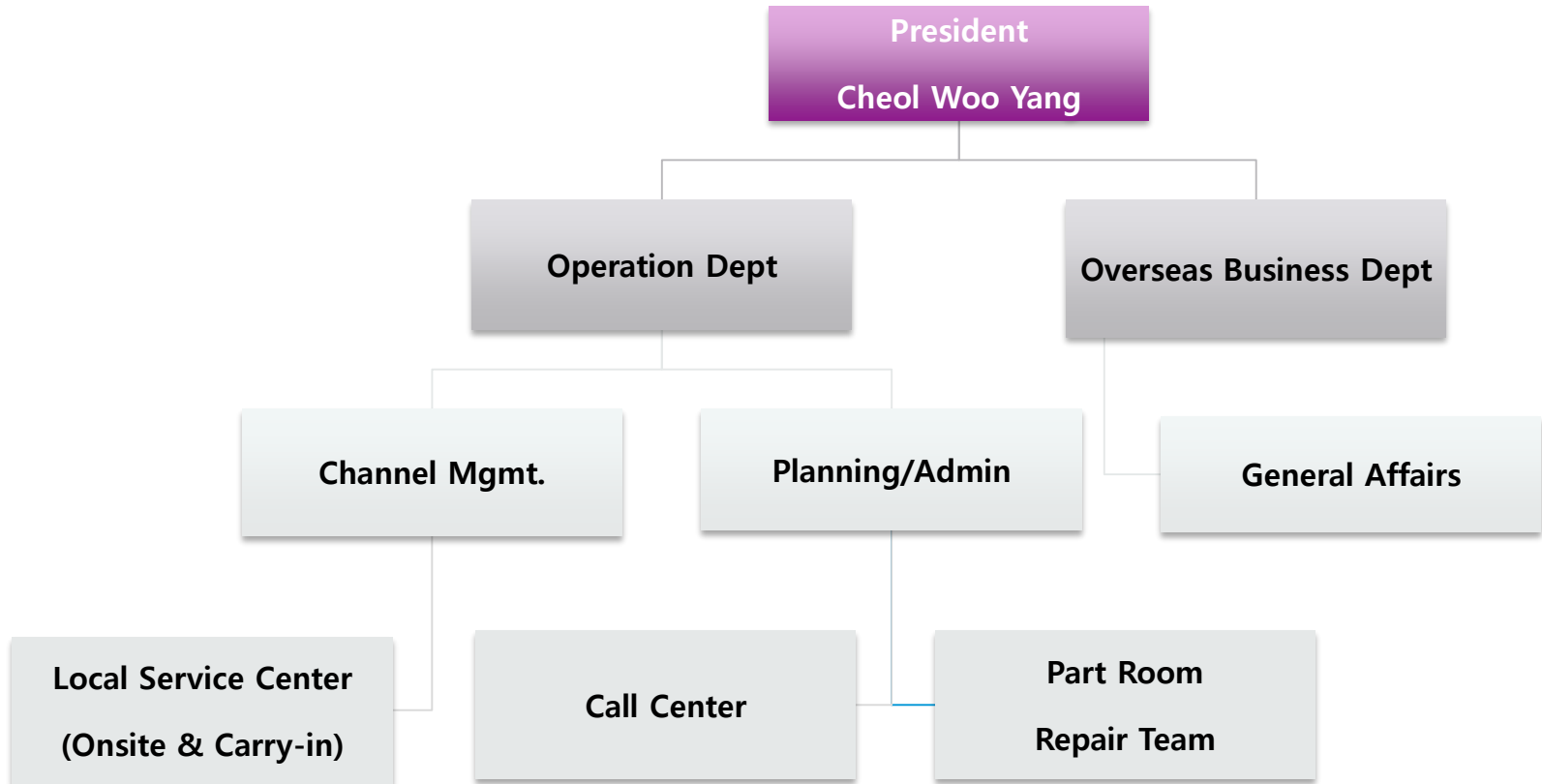
2006~2010

- Digital call contact center set up(adopt a new CTI equipment)
 - Venture company registration by small business administration
 - Awarded Best service quality company, ISO9001 certification
 - Technical innovation small business company award (INNO-BIZ)
 - Hanaro PC doctor service agency contract
 - Shindo construction firm maintenance agency contract
 - ASUS service agency contract
 - Government pc maintenance contract: Army 2037camp, Korea rural community firm
-

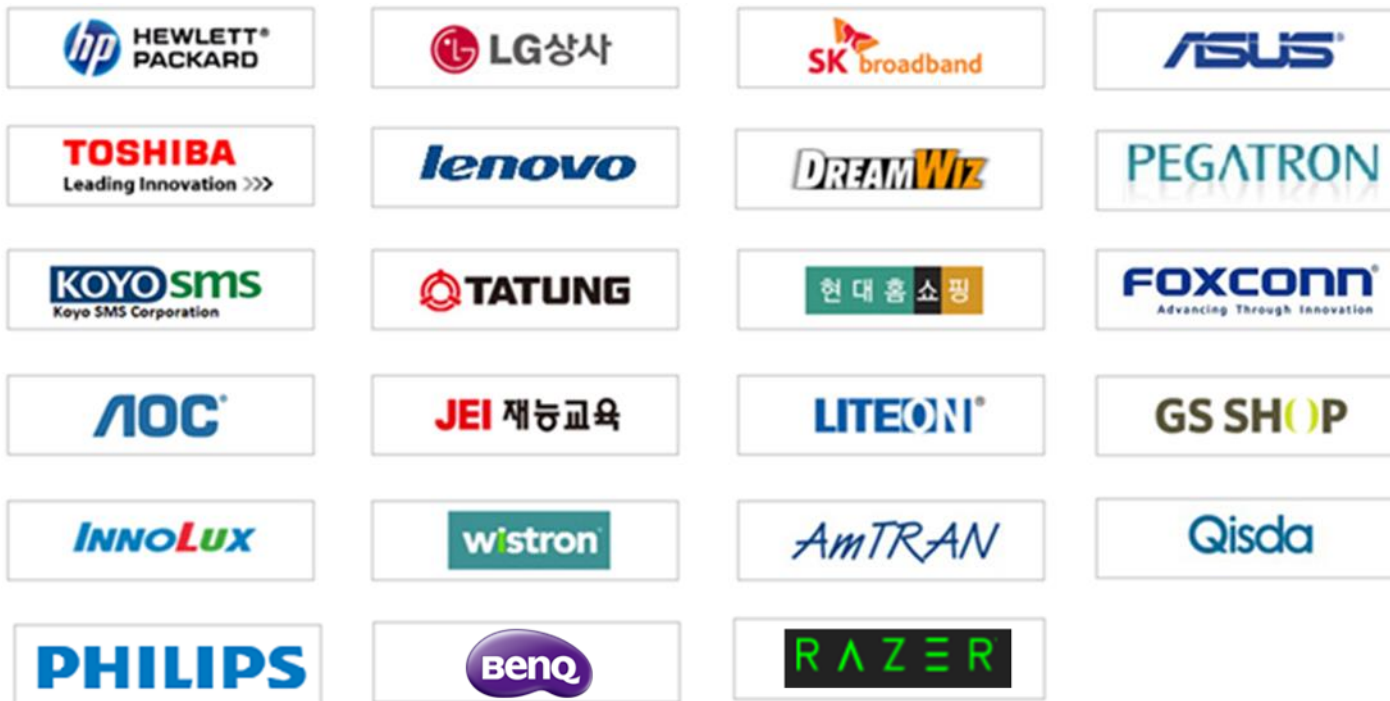
2011~

- GS Shop Rental service partner company
- Company name change : WEPEED
- HP PPS Service Support (2013)
- BenQ Monitor & Projector Service Support (2019)

3. Organization



4. Partnership



5. Certification – Governmental Authorization & Award



Certificate of Excellent After Service



ISO 9001



Certificate of Information and Communication



Certificate of Innovation Business



Registration of Venture Company



Certificate of Research center



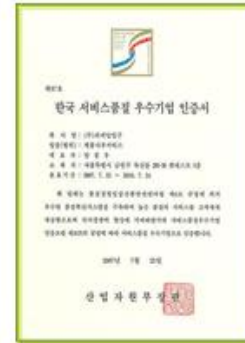
Certificate of Software operator



Certificate of Program



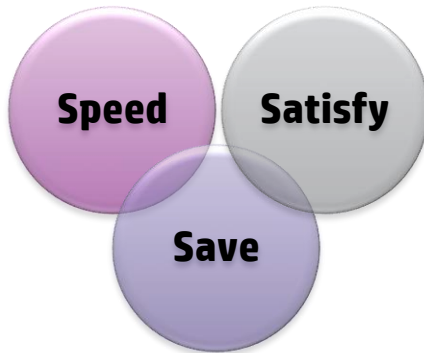
Service Quality Award



Certificate of Excellent Service Quality

6. WEPEED Value

WE + **SPEED** = **WEPEED**



Multipoint Service Center – Total 159 Points

Mgmt. System – Customer satisfaction, TAT, Pending, NFF

Technical Support - DB, Training, Evaluation, Technical back up





A variety of Mgmt. experience – Call center, On-site service, Carry-in service, Part room

II. WEPEED Repair center

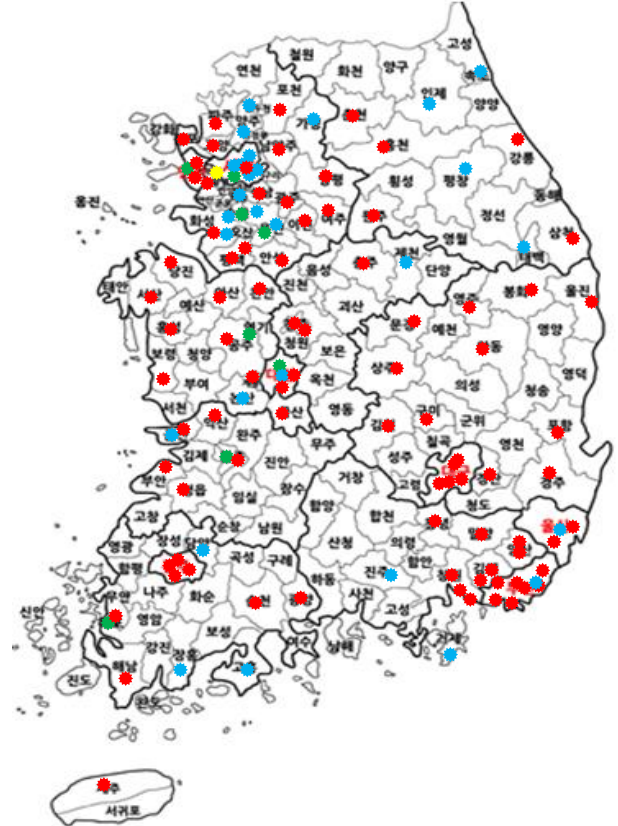
1. WEPEED Support Coverage

- ① Carry-in Service & On-site Service
 - Easy access to customers with at least one carry in center per city.
 - Service center network with on-site support within 1 hour by car.
 - Courier service center for Carry-in Service difficult customers.

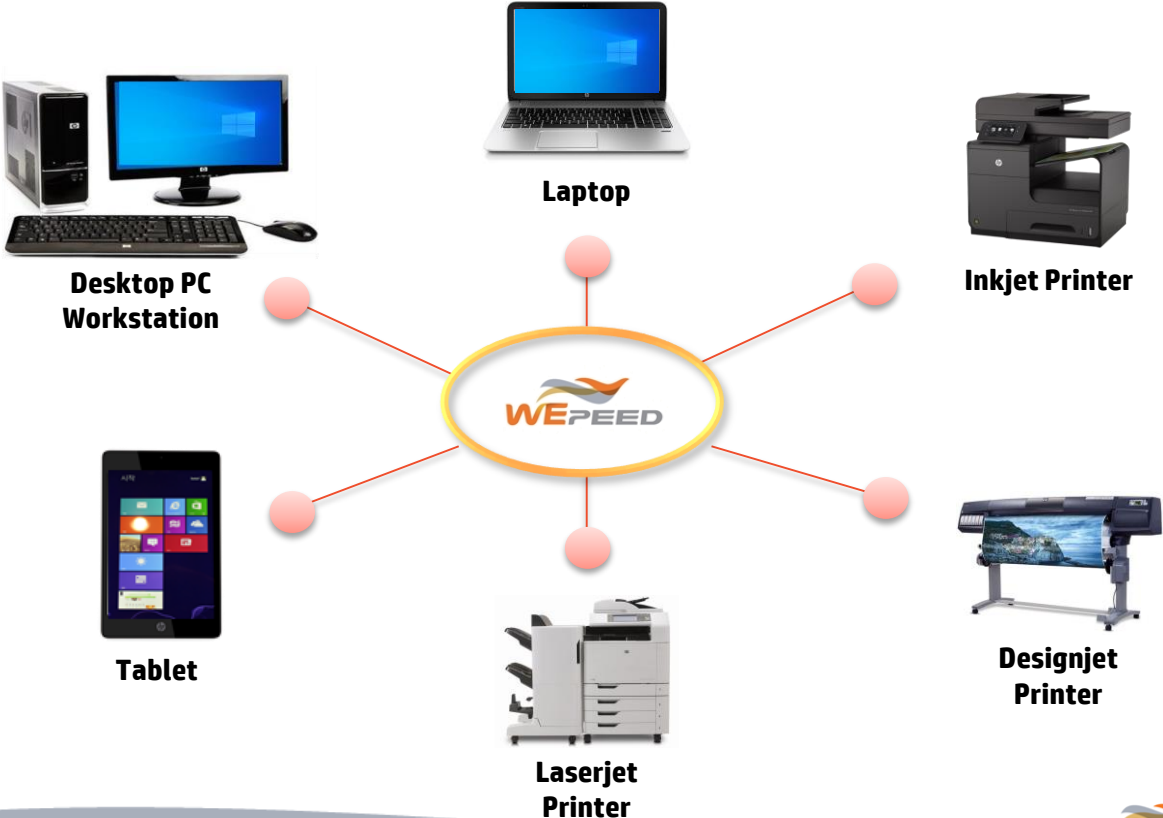
Current FY19 Nov
(PC & Notebook , Monitor, Projector)

Delivery Type	# of service
 Carry-in only	10
 Onsite only	27
 Carry-in & Onsite	121
 Parcel Only	1

Total 159 Service Center



2. WEPEED Support IT Product Family



3. Key feature of WEPEED Service center

① Long experience of Repair

Engineers' Career	Over 7 years	4 to 7 years	2 to 3 years	Less than 2 years
Engineer number	75	47	29	17
	45%	28%	17%	10%

② Low cost and high efficiency service system

- Flexible service operation – instant response without additional investment due to volume up or down
- Risk avoidance possible-with multiple channels, few gaps due to some center departures

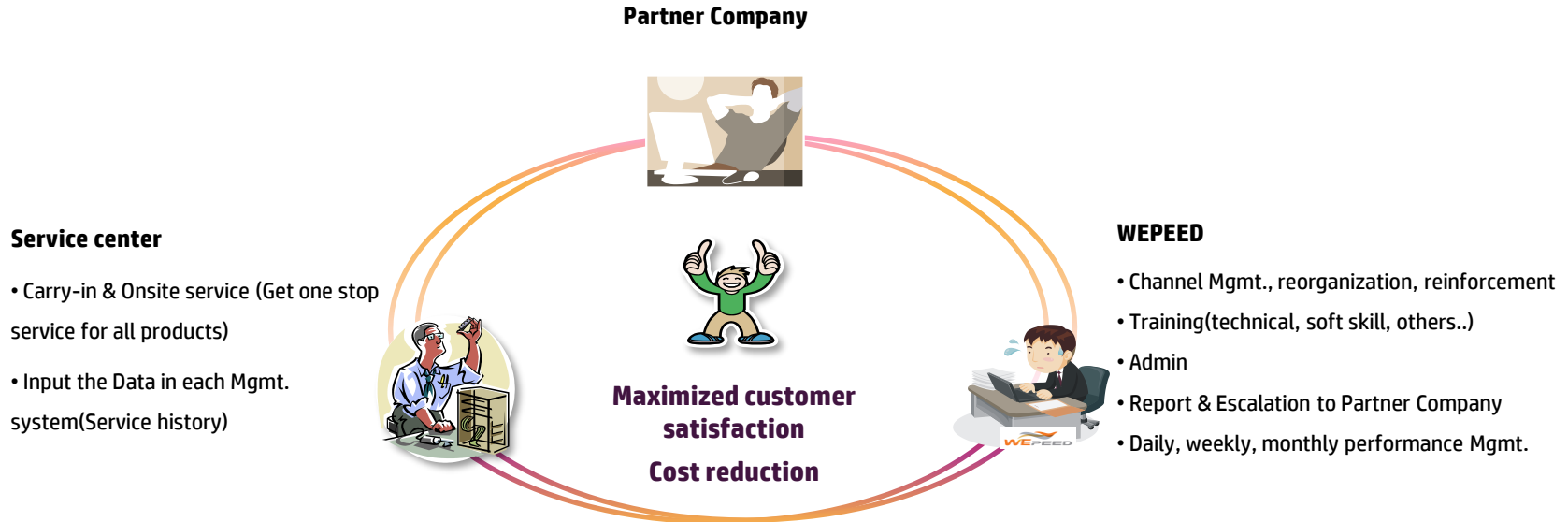


III. WEPEED Service Mgmt.

1. Delivery Model & Process

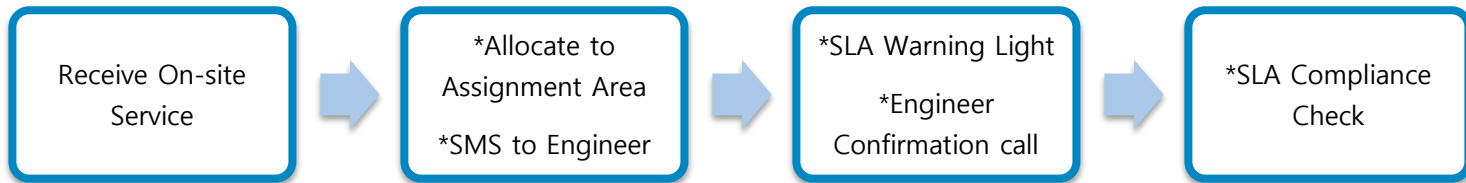
① Total Customer Support Model

A system that transparently shares the real-time status through WIPEED's own service computer, operates independently among each sector (Partner Company, WEPEED, Service center), and improves synergy with high reliability (Partnership – WinWin)



2. Service Level Administer Mgmt.(SLA)

Manage through "Warning" and "Monitoring", to maintain speedy service, from the first time case occurs till the first visit in order to be done in regulated time



SLA Warning Light

강남청담센터	2.96	191118	WP91118164	BenQ	서규호	010-8703-23
가산디지털단지센터	2.97	191118	WP91118160	BenQ	김경박	010-4089-42
강서발산센터	2.98	191118	WP91118159	BenQ	RE	010531340
송파센터	2.98	191118	WP91118157	BenQ	김해진	010-6392-56
용산이촌센터	2.99	191118	WP91118155	BenQ	3HR	010492522
부천센터	2.98	191118	WP91118151	O2WIDE	강미현	010-9946-99
부산부곡센터	3.00	191118	WP91118149	Philips	김영숙	010-4577-69

SLA compliance check

[처리내역]

최초방문일시: 2019-11-19 11시 30분 | 문제처리일시: 2019-11-19 | 시간: 분 | *처리시간/내역*

처리내역: 선택하세요 (Type) W 원

영장 화면이상 (화면이 나왔다 깨짐 반복등)

장비 점검 간헐적으로 화면이 나왔다 안나왔다 증상이 나온 인터페이스 문제로 확인됨 / 해당부품 신청중

처리시간/내역
접수 이후 일차별 진행과정과 최종 처리된 내역을 상세하게 기재하여 주시기 바랍니다.

자연사유 안내
경과시간이 3day를 초과한 경우는 주요 "자연사유" 선택하고, 내역을 상세하게 기재하여 주시기 바랍니다.

부품명	보증유형	부품가격	신청일	발송일	업고처리일	반납일	진행상태
INTERFACE BD(SD.LFC02.001)	무상	0	2019-11-19	2019-11-20	2019-11-21		업고처리

3. Daily Service Mgmt.

- Service pending & CFS, TAT Mgmt.
- Mgmt. for Part Issue : Comparing the issue and solution, and adjusting through the escalation of each section (Component Repair, compensation sale etc)

PPS service daily report										reporter : 주 정 남												
Consumer Support Team					Commercial Support Team					Consumer Support Team					Commercial Support Team							
부서	항목	상태	구분	수량	기타	부서	항목	상태	구분	수량	기타	부서	항목	상태	구분	수량	기타					
Cons PC(6)	Onsite Vol.	Created	부수	45	Issue / schedule	Bench SVC (Only KV)	Created	부수	55	Issue / schedule	Onsite SVC (Only KV)	Created	부수	133	Issue / schedule	Business PC Solutions	Created	부수	96	Issue / schedule		
			담당 누적	846					담당 누적	799					담당 누적		2,263				담당 누적	1,387
		Pending (3일초과 미처리)	책임수량	51				Pending (3일초과 미처리)	책임수량	212				Pending (3일초과 미처리)	책임수량		66			Pending (3일초과 미처리)	책임수량	352
			담당 처리	4					담당 처리	13					담당 처리		6				담당 처리	21
			담당 취소	0					담당 취소	3					담당 취소		16				담당 취소	6
		Activity Ratio	8%				Activity Ratio	7.5%				Activity Ratio	31.4%				Activity Ratio	7.7%				
		Closed	완료	25			Closed	완료	40			Closed	완료	37			Closed	완료	67			
		DW NPU rate (%)	담당 누적	43%			OOW KV	담당 누적	663			Bundled on-site fee-based on-site ETC (O포함)	36			OOW KV	담당 누적	75%				
		TAT rate (within 3days)	담당 누적	42.9%	64.3%		Cancel rate	담당 누적	29%			SRFR Pending	3			TAT rate (within 3days)	담당 누적	34%				
		Onsite TAT	담당 누적	80.0%	72.0%			담당 누적	20%													
Cons Pnt	CommPC H/W exchange	Created	부수	3	DOA Pending	Bench SVC (Comm PC Total)	Created	부수	18	Issue / schedule	OOW Comm PC	Created	부수	21	Issue / schedule	MPS	Created	부수	1	Issue / schedule		
			담당 누적	21					담당 누적	247					담당 누적		32				담당 누적	1,139
		Closed	송수(PCI)	0				Pending (3일초과 미처리)	책임수량	32				Pending (3일초과 미처리)	책임수량		3			Pending (3일초과 미처리)	책임수량	67
		송수(HP)	0					담당 처리	3					담당 처리	1					담당 처리	33	
		Activity Ratio	담당 누적	0%				Activity Ratio	12.5%					Activity Ratio	1.2%					Activity Ratio	1.3%	
		Onsite Vol.	완료	133				Closed	완료	10				Closed	완료		37			Closed	완료	32%
		Pending (3일초과 미처리)	책임수량	66					담당 누적	222												
		Activity Ratio	담당 처리	6					담당 누적	222												
		Closed	완료	34					담당 누적	222												
		Onsite TAT	담당 누적	1,294					담당 누적	222												
	Comm Printer SRFR	Shipped (현물 기준)	송수	71				담당 누적	222													
	Simple Repair	Shipped	송수	230				담당 누적	222													
			송수	33				담당 누적	222													
			담당 누적	115				담당 누적	222													

커머셜 파트 일일결품현황																									
일자	1/1	1/2	1/3	1/4	1/5	1/6	1/7	1/8	1/9	1/10	1/11	1/12	1/13	1/14	1/15	1/16	1/17	1/18	1/19	1/20	1/21	1/22	1/23	1/24	1/25
누적결품수량		66	56	60	72	78			93	101	116	115	109			69	80	86	102			68	45	56	
SSC 결품	0	66	56	60	72	78	0	0	93	101	116	115	109	0	0	69	80	86	102	0	0	68	44	56	
PSG	Other KV	34	24	27	31	36			49	55	65	65	64			44	50	51	61			40	23	29	
		22	22	25	30	31			31	31	33	33	33			15	19	22	21			17	11	13	
IPG	Other MPS	9	9	7	10	10			12	14	16	16	12			10	11	13	20			11	10	14	
		1	1	1	1	1			1	1	2	1	0			0	0	0	0			0	0	0	

Commercial SVC pending daily report													Home
		전일누계	전월평균	1/2	1/3	1/6	1/9	1/11	1/17	1/20	SUM	AVGRate	
Onsite (Comm PC + Comm Printer)													
Onsite Pending Vol													
3days over	4,855	231	184	198	220	203	250	244	192	1,481	213	47%	
7days over	4,675	223	227	233	233	231	244	248	250	1,666	238	53%	
TTL	9,530	454	411	431	453	434	494	492	442	3,157	451		
Pending Reason													
고객견제대기	593	28	25	37	53	55	61	64	56	351	50	11%	
고객결제지연	620	30	20	23	24	23	30	48	43	211	30	7%	
고객일정지연	3,683	175	238	236	237	209	224	173	183	1,900	214	48%	
모니터링지연	1,227	58	47	60	53	62	103	133	82	540	77	17%	
센터처리지연	328	16	4	4	4	3	2	1	1	19	3	1%	
지점기술력지연	182	9	7	6	5	5	5	4	4	36	5	1%	
추가교보신청지연	651	31	18	15	21	21	11	8	7	101	14	3%	
파트결품지연	1,572	75	42	40	45	44	47	51	58	327	47	10%	
검수진행지연	360	17	6	6	7	8	8	7	5	47	7	1%	
CFS진행지연	62	3	1	1	1	1	0	0	0	4	1	0%	
기술지침(HP ESG)	246	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	1%	
TTL	9,524	454	411	431	453	434	494	492	442	3,157	451		
the day closed													
처리	1,343	64	42	84	64	48	178	45		461	77	17%	
취소	293	14	11	30	10	9	29	10		99	17	4%	
미처리	7,888	376	358	317	379	377	287	437		2,155	359	79%	
TTL	9,524	454	411	431	453	434	494	492		2,715	453		
Activity Ratio	17%	17%	13%	26%	16%	13%	42%	11%		21%	21%		
Onsite (Only KV)													
Onsite Pending Vol (Only KV)													
3days over	412	20	15	16	15	18	19	17	18	118	17	50%	
7days over	395	19	22	19	15	16	17	15	15	119	17	50%	
TTL	807	38	37	35	30	34	36	32	33	237	34		
the day closed (Only KV)													
처리	126	6	5	12	2	3	17	3		42	7	21%	
취소	19	1	1	2	0	2	0	1		6	1	3%	
미처리	671	32	31	21	28	29	19	28		156	26	76%	
TTL	816	39	37	35	30	34	36	32		204	34		
Activity Ratio	18%	18%	16%	40%	27%	15%	47%	13%		24%	24%		

4. Technical Support

- The basic information of the product and the repair manual were completed by service IT Tool.
- This is the basis for all WEPEED engineers' technological advancements.

서비스현황

고객사 BenQ 서비스ID 센터명 고객명 연락처 일련번호 진행상태 접수이관 조회기간 검색

전체 검색 : 355 건

담당센터	경과 시간	접수일	서비스ID	고객사	고객명	연락처	주소1	제품군	제품명	서비스 유형	보증 유형	진행상태	부품 사용	서비스명/유형
노원상계센터	2.00	191119	WP91119120	BenQ	홍석영	01035348989	광기도 남양주시 퇴계원면 퇴계원로16	Monitor	EXG200R	출장	무상	진행중	1	메뉴얼
노원상계센터	2.00	191119	WP91119119	BenQ	홍석영	01035348989	광기도 남양주시 퇴계원면 퇴계원로16	Monitor	EXG200R	출장	무상	진행중	1	메뉴얼
윤산이촌센터	1.30	191119	WP91119113	BenQ	윤상준	01056655795	서울 서대문구 연세로 36 특수리빌딩 4층	Monitor	EXG200R	출장	유상	진행중	1	메뉴얼
파주센터	2.01	191119	WP91119112	BenQ	유호성	01056617431	광기도 파주시 화석순환로 61	Monitor	XL2411P	출장	무상	진행중	1	메뉴얼
기산센터	2.04	191119	WP91119097	BenQ	김근홍	01026336531	충남 대안군 침북면 신두해변길 20 1-54	Projector	TH671ST	출장	무상	진행중	1	메뉴얼
기산디지털단지센터	2.15	191119	WP91119057	BenQ	김현욱	010-3725-2878	서울시 구로구 부일로 977	Projector	MW612					
노원상계센터	2.16	191119	WP91119055	BenQ	이재준	01051322847	서울 노원구 상계동 156-137	Monitor	XL2411Z					
강동센터	2.18	191119	WP91119046	BenQ	김현수	01038254060	서울 강동구 명일동 48-3	Monitor	XR3501					
북산태릉대선센터	2.20	191119	WP91119045	BenQ	김상환	010-4167-8313	부산 동구 초량동 283-8	Projector	W1070 Plus					
수정광교센터	2.27	191119	WP91119033	BenQ	최상호	01029347834	광기도 용인시 수지구 통덕현동 66 5-5번지	Monitor	XL2411P					
파주센터	2.30	191119	WP91119020	BenQ	황신	01089039599	경기 고양시 일산동구 정발산동 11 46-2	Monitor	EXG200R					
광주동구센터	2.33	191119	WP91119006	BenQ	배재현	01056486138	광주 서구 화정동 12-17	Monitor	XL2740					

제품 사양
EXG200R 32 inch Curved Monitor

구분	내용
LCD 크기 (인치)	80.1cm(31.5인치)
표면비	16:9
해상도	1800R
패널도 (mm)	1920x1080 (@144Hz)
색감영역 (mm)	696.4 x 392.85
깊이 (mm)	0.121 x 0.364
광기	300 cd/m²
명암비	3000:1
입력 (동적/정확)	204:1
패널타입	VA
시야각 (수평/수직)	178°/178°
수직주사주	144Hz (Max)
응답속도	4ms (GTG)
표시재질	16.2" M
색재	72% NTSC
컬러비트	8bit
백라이트	LED

구분	내용
제품크기 (HxWxD mm)	529.52x727.37x223.73
제품무게 (kg)	8.1kg
높이조정 (mm)	Yes (60 mm)
편향으로 회전 제품크기 (mm)	427.35x727.37x86.94
패키지 무게 (kg)	13.3kg (박스&패키지 포함 무게)

3) Remove the BKT Hinge and main frame from the panel. Remove the key board. Remove the screws, pull out the wire marked in red circles to remove the mainframe. Note: When you assembled the LCD, you must follow the wire on follow picture.

4) Remove the boards from the main frame. Remove the cables and remove the screens in red.

5. Part Mgmt.

- Mgmt. Part Stock : Mgmt. for the current stock of the part amount per Usage
- Mgmt. for Part Issue : Comparing the issue and solution, and adjusting through the Escalation of each section(Component Repair, compensation sale etc)
- Automated parts Mgmt. system.

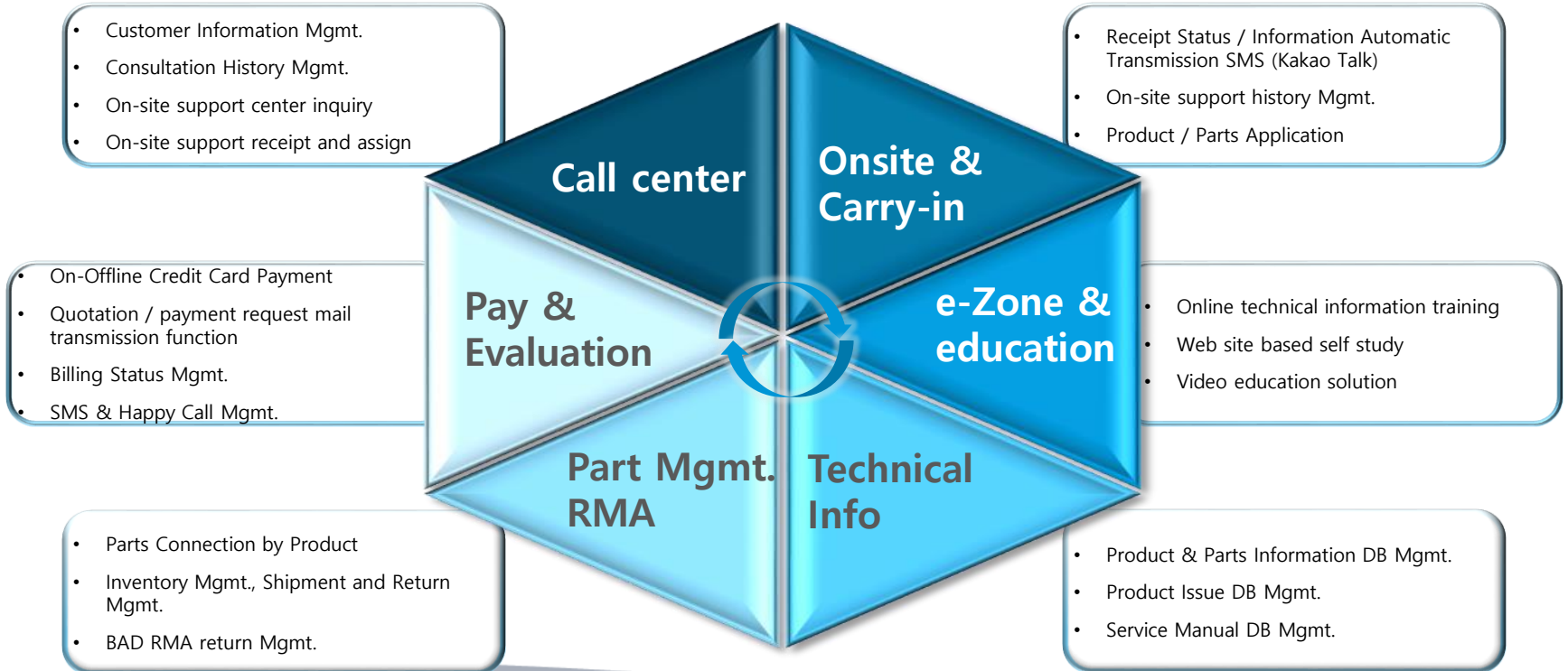
FOXCONN_BFT Daily IN/OUT														
ITEM	P/N	ITEM NAME	Jan'16	Feb'16	Mar'16	Apr'16	May'16	Jun'16	Jul'16	Aug'16	Sep'16	Oct'16	Nov'16	Dec'16
CPU	837683-001-187-F	CPU CORE I3-8100/3.7G/1155	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1
CPU Total			-	1	3	3	7	4	3	5	1	2	8	7
HDD	680207-002-601-F	HDD 500G/7200R/SATA3	10	6	5	3	5	3	8	3	5	6	4	3
HDD Total			24	21	22	21	19	22	15	16	19	20	23	24
MB	654191-002-478-F	MB PITTSBURGH/2011ATX	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
MB	698306-501-478-F	MB FORMOSA/1155/ATX/WIN8	-	-	-	-	-	-	2	8	3	2	4	-
MB	698345-501-F	MB JOSHUA/1155/ATX/WIN8	19	13	16	18	12	14	13	17	19	9	14	2
MB	717058-502-499-F	MB KALIF/1155/ATX/W8STD	7	3	1	-	-	8	1	4	1	1	1	3
MB	707825-003-478-F	MB MEMPHIS-S/WIN8	-	-	-	3	4	1	3	3	4	2	-	-
MB	785304-501-478-F	MB MEMPHIS2-S/WS8STD	12	1	4	4	5	7	4	4	5	3	22	4
MB	784740-501-499-F	MB KALIF/1150/ATX	2	1	3	4	1	3	1	3	2	1	2	1
MB	9C-M10DN0030-F	MB COLT-C	3	3	2	1	2	2	-	1	5	-	3	2
MB	785304-501-478-F	MB MEMPHIS2-S/WS8PRO	3	4	1	1	1	3	-	1	-	2	1	4
MB	9C-M10ECC0010-F	MB ODENSE/W8 PRO	-	-	4	5	14	11	9	8	19	11	26	24
MB	90M10ECC0010-F	MB ODENSE	-	2	3	1	1	1	4	3	3	2	7	5
MB	9C-M10E80010-F	MB THMPH/U/W8 PRO	-	1	4	4	4	4	4	12	2	4	11	
MB	717070-501-478-F	MB TENBY-UI(W8STD)	1	2	2	-	-	1	-	5	-	1	-	
MB Total			115	99	113	93	87	114	94	120	121	76	130	95
PSU	86010H00-065-F	PSU 220W SLIM(24PIN)	2	1	2	1	2	3	2	4	6	-	1	3
PSU	86010T00-532-F	PSU 270W SATRGELL	29	19	17	10	13	11	17	21	18	20	13	11
PSU	849648-003-604-F	PSU 300W(24PIN) ATX	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	9	5
PSU Total			46	25	31	21	21	19	34	37	33	28	34	30
KB	801523-KD1-603-F	WIRELESS K&M YELLOW/STONE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
KB Total			5	3	1	4	1	1	2	1	3	4	3	10
MISC	460300700-32K-F	IHEAT SINK ASETEK	-	2	1	2	1	-	-	2	1	1	-	2
MISC	44010CT00-600-F	SYSTEM FAN ROHS 2.0	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
MISC	287836-008-605-F	POWER CORD KOREAN C5 Linetex	-	-	-	1	1	1	3	2	2	-	-	2
MISC	1M1422Z0091-F	SYSTEM FAN PROST21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
MISC	1M1422Z0137-F	STAND PROST21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MISC Total			8	7	13	10	7	17	7	17	12	9	12	17
GRAND Total			220	177	205	167	160	198	172	205	202	150	220	203

재고 현황									
고객사	Razer	제품군	선택하세요	제조사	선택하세요	파트구분	선택하세요	파트명	검색
현재 검색 : 141 건									
고객사	제품군	제조사	파트구분	파트명	양품재고	출고/수령대기	센터미발납	불량관정(TF)	현재부족분
Razer	Notebook	Razer	Razer	(R)Recovery sticks	48	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(10997396-00)D COVER FEET (4 PER BOTTO M) / RUBBER	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11022330-00)D COVER FEET (6 PER BOTTO M) / RUBBER	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11394886-00)B3 - BOTTOM COVER ASSY / D-C OVER	2	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11434719-00)BLADE 165W ADAPTER	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11435051-00)M.2 PCIE 256G X4 CHANNEL SSD	2	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11435646-00)WIFI MODULE	10	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11448693-00)RIGHT SPEAKER	10	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11448694-00)LEFT SPEAKER	10	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11508050-00)FAN	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11564243-00)SPEAKER R	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11564244-00)SPEAKER L	2	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11598378-00)250W POWER ADAPTER	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11610110-00)FRONT RUBBER FOOT	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11610111-00)BACK RUBBER FOOT	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11662156-00)B5 - CUSHION	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11663628-00)B4T - LCD ASSY	2	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11663630-00)B4T - BOTTOMCOVERSUB_ASSY	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11694376-00)FPC (MB TO KB)	5	0	0	0	0
Razer	Notebook	Razer	Razer	(11705136-00)M.2 1TBG NVME PCIE SSD	2	0	0	0	0

IV. IT Infra

1. WEPEED Service Web

- Consulting, support, inventory, RMA, payment, and Happy Call Mgmt. can be managed in one computer tool to satisfy the best customer satisfaction.
- It is a real-time integrated Mgmt. web system that can be used anywhere in the country without restriction of place and time.



2. Basic configuration

- Through the WEPEED unique website makes a real time service checking, update and part request.
- Searching & processing for overall service (e.g. CFS Mgmt., DOA approval, Part delivery & RMA)

The screenshot shows the WEPEED user interface. On the left is a navigation menu with categories like '운영자' (Operator), '노재명' (No Jaemyung), and '서비스 접수' (Service Request). The main content area is titled '신규접수' (New Request) and includes sections for '고객정보' (Customer Info), '제품정보' (Product Info), and '센터정보' (Center Info). At the bottom, there is a map showing the location of the '금천가산센터' (Gimcheon Gasan Center).

This screenshot displays the service status page for service ID WP60829001. It includes a header with '서비스정보 수정' (Edit Service Info) and a table of service details. The '서비스분류' (Service Type) is '제품수리' (Product Repair), and the '주증상' (Main Symptom) is '부팅불' (No Boot). The '요청사항/상태내용' (Request/Status Content) is '부팅불 입니다.' (No boot). The '관리내역' (Management History) shows two entries from 2016-08-29. The '진행상태' (Progress Status) is '경과시간 3.02 day' (Elapsed Time 3.02 days). The '접수일시' (Request Time) is 2016-08-29 15:26:44, and the '지점확인' (Location Confirmation) is 2016-08-29 16:48:47. The '접수상태' (Request Status) is '수락/진행' (Accepted/In Progress).

This screenshot shows the 'CSS DOA 현황' (CSS DOA Status) page. It features a search bar with fields for '고객/회사' (Customer/Company), '서비스ID' (Service ID), '재발명' (Reorder Name), '진행상태' (Progress Status), '전화번호' (Phone Number), and '시리얼번호' (Serial Number). Below the search bar is a table of DOA records. The table has columns for '재발명' (Reorder Name), 'SVC ID', '고객명' (Customer Name), '제품명' (Product Name), '시리얼' (Serial), 'DOA신청일' (DOA Application Date), '승인/취소' (Approval/Cancel), '구입일' (Purchase Date), '처리상태' (Processing Status), and '출력' (Print).

재발명	SVC ID	고객명	제품명	시리얼	DOA신청일	승인/취소	구입일	처리상태	출력
HP수원화서센터	4712345678-471	홍길동	14-v007TU (J3Y98PA)	6CR45044G9	2015-01-07	2014-12-01	2014-12-01	승인대기	-
HP수원화서센터	4744002733-471	윤철욱	14-v007TU (J3Y98PA)	SCD4506R36	2015-01-07	2015-01-07	2014-12-18	승인	

3. Service Status Mgmt.

- We can see the status of service case : NBD On-site case, Pending case, TAT, Re-repair etc.
- Managing all services over the web.

서비스현황

고객사: 전체 | 서비스ID: | 센터명: | 고객명: | 연락처: | 일련번호: | 진행상태: 전체 | 조회기간: ~

현재 검색 : 42 건

과목사	접수일	서비스ID	고객사	고객명	연락처	주소1	제품군	제품명	서비스유형	보증유형	진행상태	부품사용	서비스메뉴얼
1.02	191120	WP91120139	BenQ	김수정	01073123694	서울시 중구 난계로 185	Monitor	GW2480	출장	무상	진행중	3	메뉴얼
1.08	191120	WP91120112	BenQ	오재철	010-9181-0158	서울시 성동구 마조로 1가길 4	Monitor	XL2720	출장	유상	진행중		메뉴얼
1.08	191120	WP91120111	BenQ	오재철	010-9181-0158	서울시 성동구 마조로 3가길 15	Monitor	XL2720	출장	유상	진행중		메뉴얼
4.20	191114	WP91114086	BenQ	김정훈	01068651419	서울 중구 세종대로 110	Monitor	XL2720	출장	무상	완료		메뉴얼
6.31	191114	WP91114020	BenQ	김민호	01021042440	서울시 성동구 성수2가 3동 300-6 5번지	Monitor	EX3200R	출장	무상	진행중	2	메뉴얼
5.10	191113	WP91113118	BenQ	김정현	01037389176	서울 용산구 원효로 138 (형진빌딩)	Projector	MW705	출장	유상	취소		메뉴얼
6.19	191113	WP91113112	BenQ	정수진	01042672013	서울시 성동구 왕십리로 58	Monitor	SW240	출장	무상	완료	2	메뉴얼
2.27	191106	WP911106050	BenQ	류호성	01041003339	서울시 동대문구 회기로26길 15	Monitor	XL2546	출장	무상	완료		메뉴얼
11.22	191104	WP911104131	BenQ	김강민	01072729187	서울 성동구 용봉동 264-84	Monitor	EX3200R	출장	유상	완료	1	메뉴얼
4.37	191101	WP911101049	BenQ	하경준	01066043566	서울 성동구 금호동4가 1507	Monitor	SW270C	출장	무상	완료		메뉴얼

장비수리일지 (센터용)

담당센터 / 관리자 / 주문 | 서비스 ID : WP91114020 | 접수일 : 2019-11-14

과목명	도입일	고객명	과목번호
서울시 성동구 마조로 3동 300-65번지 (형진빌딩) 4F		BenQ	01081048440

제품명: EX3200R | 시퀀스번호: BT5CH002E019 | 보증유형: 유상 무상

진행상태: 진행중 대기 완료

부품사용: 부품사용 부품미사용

서비스메뉴얼: 메뉴얼 없음

서비스내역서 (고객용)

담당센터 / 관리자 / 주문 | 서비스 ID : WP91114020 | 접수일 : 2019-11-14

과목명	도입일	고객명	과목번호
EX3200R		BenQ	01081048440

시퀀스번호: BT5CH002E019 | 보증유형: 유상 무상

진행상태: 진행중 대기 완료

부품사용: 부품사용 부품미사용

서비스메뉴얼: 메뉴얼 없음

제품입고회수증 (고객용)

담당센터 / 관리자 / 주문 | 서비스 ID : WP91114020 | 접수일 : 2019-11-14

과목명	도입일	고객명	과목번호
EX3200R		BenQ	01081048440

시퀀스번호: BT5CH002E019 | 보증유형: 유상 무상

진행상태: 진행중 대기 완료

부품사용: 부품사용 부품미사용

서비스메뉴얼: 메뉴얼 없음

4. Request and Return Parts

- One click part order - Just select part name without part number.
- Prevent part miss order - Convenient tool for service center.

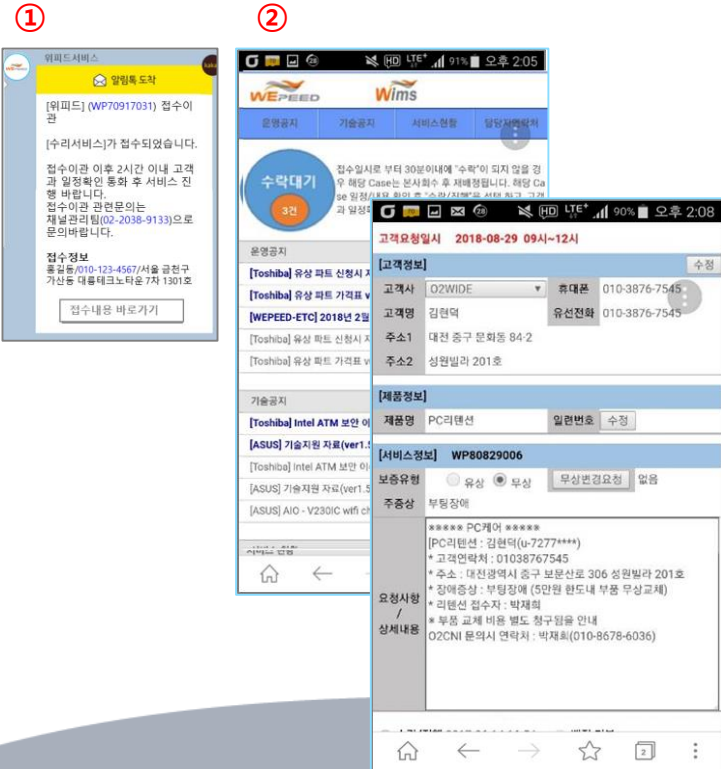
Request ID: WP9111904
Request Name: 강동센터
Requester: 김현준
Request Date: 2019-11-19 09:51:12
Request Status: 미발주

Part ID: WP91101056
Part Name: Razer LT (RZ09-02812K71-R3K1)
Requester: 이아진
Request Date: 2019-11-19 09:51:12

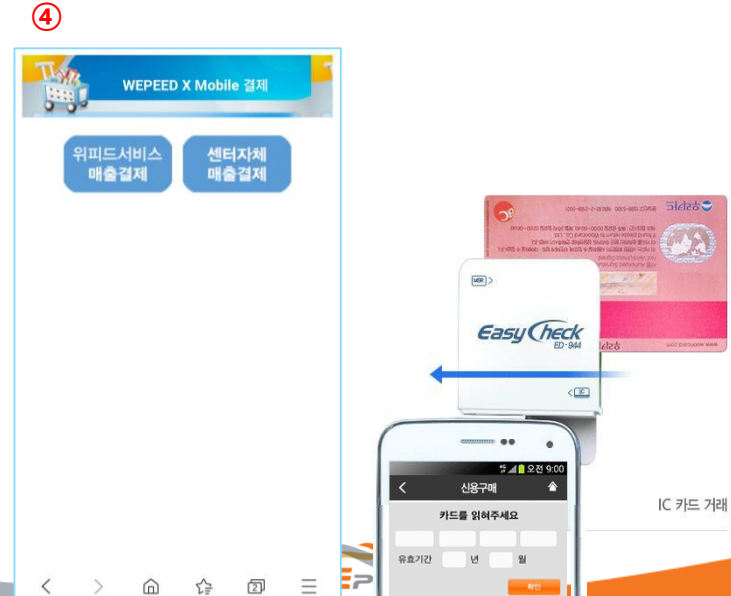
발주번호	요청파트	신청일	적재위치	상태	요청사항	영수증	관련자료	양품
ETK83004901Q	INTERFACE BD(S/DL G002.011)	20191120	---	발송완료				1
ETBC6007901Q	INTERFACE BD(S/DL F002.001)	20191120	---	발송완료	무상견인됩니다.			0
ETJ8K0043801P	PD3200Q DOA Unit	20191120	---	발송완료	1차 DOA 제품 수령 후 파손 확인되어 DOA 재신청함			2
PKVK0053402Q	REMOTE CONTROL (S3JKL06.001)	20191120	---	발송완료				64
ET5C00064501Q	INTERFACE BD(S/DL F002.001)	20191120	---	발송완료				25
ET79303408SLO	PANEL(SF-LC503.00)	20191120	---	발송완료				30
ETBSG11344SLO	PANEL(SF-1FA01.00 1)	20191120	---	발송완료				1
PV1CG0113500Q	LIGHT PIPE(6E_JEE0 9.001)	20191120	---	발송완료				1
ET33K06184SLO	CEB_LVDS 40/40P(S KLA403.001)	20191120	---	발송완료				37
ET33K06184SLO	CEB_LVDS 30/30P(S KLA404.001)	20191120	---	발송완료				36
ET5B6009415SLO	ADAPTER(23LE70 3.001)	20191120	---	발송완료				15
PD26302452000	LAMP(S3JGT05.001)	20191120	입구-1-2-2~3	발송완료	고객님께서 고객지원센터로 직접 연락 하셔도 좋습니다.			18
ETM7306032SLO	PANEL(SF-LG901.00 1)	20191120	---	발송완료				0
PDN20111667L0	LAMP(S3JDP05.001)	20191120	입구-1-1-1~4	발송완료				48

5. Mobile Web System

- Developed the Mobile web program for Onsite engineer to enhanced the work efficiency & mobility
- Real time service checking, update, part request and getting technical information.

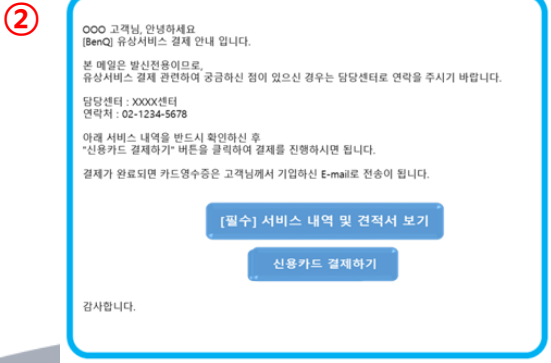
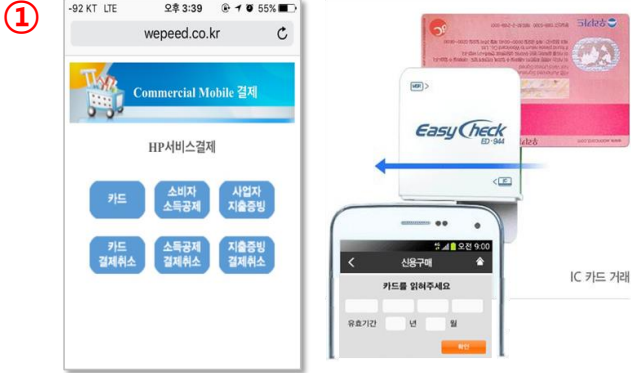


- ① Smartphone-friendly application (KakaoTalk) guides the customer-friendly status
- ② Realization of mobile web that works with internet web in real time
- ③ Product information can be checked regardless of place and time
- ④ Easy and portable credit card payment



6. Paid Card Payment System

- Mobile billing system makes it convenient for on-site billing.
- Web payment via the Internet is possible even if the customer is remote.



③

카드결제

→ 총 374개의 결제건이 있습니다.

20190712 20190712

센터명	결제방식	결제구분	서비스아이디	상품명	결제금액	고객명	승인번호	카드사	승일일자	영수증
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX자재비용	283,500	김학희	66932494	삼성카드	20190711	-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX자재비용	283,500	김학희				-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX자재비용	283,500	김학희				-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX자재비용	283,500	김학희				-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX서비스비용	48,400	김학희	32260054	삼성카드	20190711	-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX서비스비용	48,400	김학희				-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90708107	WEPEEDX서비스비용	48,400	김학희				-
금천가산센터	고객직접결제	Wepeed X	WP90710070	위피드 내방서비스 A Type	17500	테스트	39201192	신한	20190710	
안동센터	고객직접결제	Wepeed X	WP90709109	위피드 내방서비스 A Type	1000	손치훈	00137003	현대	20190710	
용산미촌센터	고객직접결제	Wepeed X	WP90709026	위피드 내방서비스 A Type	1000	이대형	00791474	현대	20190709	
파주센터	고객직접결제	Wepeed X	WP90708016	위피드 내방서비스 A Type	1000	이지영	00986694	현대	20190708	
대구북구센터	Web	Wepeed X	WP90705103	비용을 직접 기입바랍니다.	283500	이희영	19426709	외환	20190708	
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90701121	WEPEEDX부품비용	145,100	조상현	18263676	신한카드	20190708	-
노원상계센터	모바일	Wepeed X	WP90701121	WEPEEDX서비스비용	48,400	조상현	18241941	신한카드	20190708	-
파주센터	고객직접결제	Wepeed X	WP90708016	위피드 내방서비스 A Type	1000	이지영	00053427	현대	20190708	
파주센터	고객직접결제	Wepeed X	WP90708016	위피드 내방서비스 A Type	18000	이지영	00773659	현대	20190708	
순천해곡센터	Web	Wepeed X	WP90621055	비용을 직접 기입바랍니다.	331900	김종근	30010139	국민	20190708	
순천해곡센터	Web	Wepeed X	WP90614061	비용을 직접 기입바랍니다.	331900	김종근	30010128	국민	20190708	
순천해곡센터	Web	Wepeed X	WP90614061	비용을 직접 기입바랍니다.	331900	김종근	16206441	국민	20190708	
순천해곡센터	Web	Wepeed X	WP90614061	비용을 직접 기입바랍니다.	331900	김종근	12205261	국민	20190708	

1 [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [다음]

Search 검색항목 [센터명] 검색어

- ① Offline IC Credit Card Payment
- ② Online Web credit card payment (remote payment)
- ③ Real-time credit card payment status can be viewed

7. Status Auto Guidance System

- Through KAKAO talk, we deliver a message to the customer and the engineer for each progress.
- This is efficient because it is automatically sent on the Web service.

- ① Service Receipt Notice : Information to the Center.
- ② Service Receipt Notice : Information to the customer.
- ③ On-site visit schedule Notice : Inform customer of upcoming schedule
- ④ Parts Shipment Notice : Sends parts dispatch information to the center.
- ⑤ Processing Completion Notice – Inform customer of service completion.

①

알림톡 도착

[위피드] (WP70917031) 접수이 관

[수리서비스]가 접수되었습니다.

접수이관 이후 2시간 이내 고객과 일정확인 통화 후 서비스 진행 바랍니다.

접수이관 관련문제는 채널관리팀(02-2038-9133)으로 문의바랍니다.

접수정보
홍길동/010-123-4567/서울 금천구 가산동 대륭테크노타운 7차 1301호

접수내용 바로가기

②

알림톡 도착

[HP서비스] 홍길동고객님, 안녕하세요?
HP서비스 접수 안내 드립니다.

서비스 접수 번호는 ES8052939 이며,
HP금천가산센터에서 배정되었습니다.

정확한 방문일정에 대해서는 담당센터에서 연락드릴 때 조율하실 수 있습니다.

서비스 접수번호 : ES8052939
담당센터명 : HP금천가산센터
담당센터 연락처 : 02-2038-9135

감사합니다.

③

알림톡 도착

[HP서비스] 홍길동고객님, 안녕하세요?
HP서비스 진행일정 안내 드립니다.

의뢰하신 서비스는 HP금천가산센터에서 2018-05-30 11:30~13:30에 진행예정입니다.

일정 변경이나 서비스 진행관련 문의는 아래 담당센터로 연락 주시거나 [서비스 진행사항 문의]를 클릭하시면 상담을 통해 안내 받으실 수 있습니다.

■ 서비스 접수번호 : ES8052939
■ 담당센터명 : HP금천가산센터
■ 담당센터 연락처 : 02-2038-9135

서비스 진행사항 문의

④

KT 1:43 88%

< 위피드 자체팀 02-2038-2146

[Web발신] [BenQ]WP90529014/ 박중민/ADAPTOR/ 대한동운/b232-7566-50 35 출고완료10 오전 10:09

2019년 6월 13일 목요일

[Web발신] [ADATA]금천가산센터-서울 금천구 서부성길638 대륭테크노타운7차1302호 /02-2038-9135 오후 3:34

2019년 6월 19일 수요일

[Web발신] [ADATA]금천가산센터-서울 금천구 서부성길638 대륭테크노타운7차1302호 /02-2038-9135

[Web발신] [BenQ]WP90529014/ 박중민/ADAPTOR/ 대한동운/b232-7566-50 35 출고완료10 오후 3:34

+ 메시지를 입력하세요

⑤

알림톡 도착

[HP서비스] 홍길동3고객님, 안녕하세요?
HP금천가산센터 노재명 엔지니어 입니다.

서비스 완료 후 제품은 사용해보셨는지요?
이상없이 잘 사용하고 계시는 지 확인 차 문의 드렸습니다.

점검 시 최선을 다하여 서비스지원을 애드렸으나
혹시라도 부족한 부분이나 문의사항이 있으시면,
언제든지 저의 센터로 문의 주시면 지원해드리도록 하겠습니다.
HP서비스를 이용해 주셔서 감사드립니다.

■ 서비스 접수번호 : ES8052939
■ 담당센터명 : HP금천가산센터
■ 담당센터 연락처 : 02-2038-9135

감사합니다.

8. Customer Satisfaction Survey System

- After completing the service, you can conduct customer satisfaction survey automatically.
- Agent costs can be reduced by using SMS messages.

①

행위를 조사

센터명 서비스ID 고객명 조사결과 선택하세요 > 조사성공일 검색

전체 검색 : 14582 건

SMS조사	고객사	제품군	제품명	센터명	서비스완료	서비스ID	배석자명	배석자번호	조사성공일	조사결과	만족도
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	EX3200R	원주센터	2019-07-15	WP90624069	이관우	01023899044			
<input type="checkbox"/>	BenQ	LED stand	WIT e-Reading lamp (9 H.W3PQD.EQ3)	금천가산센터	2019-07-15	WP90625056	임재화	01047583899			
<input type="checkbox"/>	BenQ	Projector	MW529	순천매곡센터	2019-07-15	WP90626018	왕범중	01066484825			
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	EX3200R	인천도화센터	2019-07-15	WP90702020	임원재	010-2487-4885			
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	EX3200R	순천매곡센터	2019-07-15	WP90703031	순호궁	01036002007			
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	순천매곡센터	2019-07-15	WP90704087	황인국	010-4624-0981			
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	GW2760HL	인천도화							
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	당진센터							
<input type="checkbox"/>	Philips	Audio	Audio Product	금천가산							
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	EW3270U	안양오계							
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	진해이동							
<input type="checkbox"/>	BenQ	Projector	GV1	일산주연							
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	광주수원							
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	인천도화							
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	XL2411P	고객력							
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	부산동래							
<input type="checkbox"/>	BenQ	Projector	W1700	원주센터							
<input type="checkbox"/>	O2WIDE	Desktop_PC	PC리엔션	전주북성							
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	EX3200R	대구북성							
<input type="checkbox"/>	BenQ	Monitor	EX3200R	용산이촌							

1 [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

SMS 보내기

서비스센터: 부산동래센터 | 서비스ID: WP90712075 | 접수일: 2019-07-12 | 완료일: 2019-07-14

고객명: 이진호 | 연락처: 010-9485-1500 | 배석자명: 이진호 | 배석자번호: 010-9485-1500

고객사: O2WIDE | 제품군: Desktop_PC | 모델명: PC리엔션 | 위/무상: 무상

문의사항/상세내용: 부일업무

제일관리팀 관리사항: 2019-07-12 오후 3:29:57 [] 이관 우 [] 사유로 재어관 합니다.

일차별 조치사항: [부산동래센터] | 정품 OS 복구 / OS 재설치 /

조사결과	평가항목	서비스만족도
<input type="radio"/> 조사성공	문제해결	<input type="radio"/> 전적으로 만족(기대이상이었다.)
<input type="radio"/> 조사거부	시간경수	<input type="radio"/> 매우만족(기대한정도였다.)
<input type="radio"/> 재방문요청	충만한설명	<input type="radio"/> 만족(만족도불만족도없다.(부분))
<input type="radio"/> 부재중/불응	친절성	<input type="radio"/> 다소불만족(약간의개선이필요하다.)
<input type="radio"/> 결함/정보오류	기타1	<input type="radio"/> 불만족(매우망연개선이필요하다.)
	기타2	<input type="radio"/> Skip-평가거부

고객이름 (만족이하면 경우 필수입력) | 센터 조치사항 (미해결/불만족) | 조치결과 확인

연지미가 친절하고 자세한 설명을 해 주셨습니다. | 처리완료 | 예 아니오 | [7월 12일 (토) 하루] | 아맞기

저장하기

- ① Set up customer satisfaction survey target list
- ② Evaluation of human survey items can be combined
- ③ Mobile evaluation by customers directly via SMS (or KakaoTalk)

③

KT 2:44 | 88% | 84%

< 1688-7119

[Web발신]
[위피드]테스트고객님, 본 문자는04월09일 접수하신 서비스에 대한 SMS 만족도 설문조사입니다. 보다 나은 서비스를 위해1분만 시간 내주시어 소중한 의견 보내주시면 감사하겠습니다. 답변에 응답해 주신 분들께는 추첨을 통해 소정의 경품을 제공해 드리고 있으니 많은 참여를 부탁드립니다.

확인참여 : <http://svc.wepeed.co.kr/smsurvey/?SvcID=WP90409001>
수신거부하기 : <http://svc.wepeed.co.kr/Smsreject/?SvcID=WP9040900>

모두 보기

KT 2:44 | 88% | 84%

svc.wepeed.co.kr

안녕하세요?
보다 나은 고객 만족 서비스를 위해 위피드에서는 고객님 이 받으신 서비스에 대한 고객 설문 조사를 실시하고 있습니다.
서비스 과정에서 느낀 불편하셨던 점이나 좋았던 점에 대해 소중한 의견 남겨주시면 빠짐없이 검토하여 더 나은 서비스를 제공해드리기 위해 노력하겠습니다. 항상 위피드 서비스를 이용해 주셔서 감사합니다.

Q1. 접수하신 문제점이 서비스 후 잘 해결되었습니까?
 예 아니오 모름

Q2. 서비스과정에서 약속시간이 잘 지켜졌습니까?
서비스자연시 담당연지미가 고객님께 사정안배를 잘 하였습니까?
 예 아니오 모름

Q3. 담당연지미가 해결과정 등에 대해 충분한 설명을 하였습니까?
 예 아니오 모름

Q4. 서비스를 제공했던 담당연지미의 태도는 친절하였습니까?
 예 아니오 모름

Q5. 위피드의 서비스에 전반적으로 얼마나 만족하십니까?
 전적으로 만족(기대이상이었다.)
 매우만족(기대한정도였다.)
 만족(만족도불만족도없다.(부분))
 다소불만족(약간의개선이필요하다.)
 불만족(매우망연개선이필요하다.)
 Skip-평가거부

Q6. 위피드 서비스에 대해 남기고 싶은 의견이 있으시면 아래 공간에 입력부탁 드립니다. (홍안점 또는 개선사항)

답문조사 완료



**We will do our best to be
your best service partner.**

Thank you !