

문의 방법

원활한 확인 및 처리를 위해 문의 유형별로 아래 내용을 함께 전달해 주시기 바랍니다.

1. 결제 관련 문의

결제 관련 문의 시 KCP 결제 내역을 우선적으로 전달해 주세요.

KCP 내역에는 승인번호, 결제금액, 결제일자 등 확인에 필요한 대부분의 정보가 포함되어 있어 가장 빠르게 확인할 수 있습니다.

KCP 내역 전달이 어려운 경우 아래 정보를 함께 전달해 주세요.

- 승인번호
 - 회원번호
 - 결제 또는 누락된 날짜
 - 강습 관련 건의 경우 강습명
 - 환불 또는 누락 금액
-

2. 수강 개월 수 변경

수강 개월 수 변경 요청 시 아래 정보를 전달해 주세요.

- 회원번호
 - 변경을 원하는 수강 내역의 순번
 - 변경할 개월 수
-

3. 수강 내역 삭제

수강 내역 삭제의 경우 결제 건이 있기 때문에 먼저 해당 결제를 취소해 주셔야 삭제가 가능합니다.

결제를 취소하지 않고 수강 내역만 삭제할 경우 매출이 맞지 않으므로, 반드시 결제 취소 후 요청해 주시기 바랍니다.

4. 로그 확인 요청

로그 확인 요청 시 아래 정보를 전달해 주세요.

- 발생 시간 또는 예상 시간대
- 회원명
- 결제 관련 건의 경우 승인번호
- 관련 히스토리

정확한 발생 시간을 알 수 없는 경우 대략적인 시간대라도 전달해 주시면 됩니다.

단순히 "오류가 발생했습니다", "확인해 주세요"와 같이 전달하는 경우 관련 로그를 특정하기 어려울 수 있으므로 확인 가능한 정보를 최대한 함께 전달해 주시기 바랍니다.

5. 수강 기간 변경

수강 기간 변경 요청 시 아래 정보를 전달해 주세요.

- 회원번호
- 수강명
- 변경을 원하는 기간
- 해당 수강 내역의 순번

동일 회원에게 여러 수강 내역이 존재할 수 있으므로 변경 대상이 명확하게 확인될 수 있도록 전달해 주시기 바랍니다.

6. 회원 통합

회원 통합은 회원관리 메뉴에서 직접 처리 가능합니다.

회원관리에서 정상적으로 통합되지 않거나 오류가 발생하는 경우 문의해 주시기 바랍니다.

회원정보를 사진으로만 전달하실 경우 정확한 회원 확인이 어려울 수 있으므로, 문의 시 회원번호를 함께 전달해 주세요.

7. 파이어폭스(브라우저) 관련

파이어폭스는 기존 안내드린 내용과 같이 임의 업데이트를 진행하지 않도록 주의해 주세요.

업데이트가 진행된 경우 기존에 전달드린 가이드를 참고하여 조치해 주시기 바랍니다.

가이드에 따라 조치한 이후에도 정상적으로 동작하지 않는 경우 문의해 주세요.

8. 홈페이지 수정 요청

홈페이지 문구, 이미지, 게시물, 화면 등의 수정 요청은 누락 및 오해 방지를 위해 수정이 필요한 전체 내용을 정리하여 메일로 전달해 주시기 바랍니다.

수정 위치와 기존 내용, 변경을 원하는 내용을 명확하게 작성해 주세요.

9. 오류 발생 관련 문의

프로그램 또는 홈페이지에서 오류가 발생한 경우 어느 화면에서 어떤 작업을 진행했을 때 오류가 발생했는지 확인할 수 있도록 전달해 주세요.

최소한 아래 내용을 함께 전달해 주시기 바랍니다.

- 오류가 발생한 페이지 또는 화면
- 오류 발생 당시 진행한 동작
- 화면에 표시된 오류 문구
- 회원 관련 건의 경우 회원번호
- 가능할 경우 오류 화면 캡처

예를 들어 단순히 "결제가 안 됩니다"라고 전달하기보다는, 어느 페이지에서 어떤 작업 또는 버튼을 눌렀을 때 어떤 문구가 표시되는지 함께 전달해 주시면 보다 정확하게 확인할 수 있습니다.

10. 일별 매출 내역 불일치

매출 금액이 일치하지 않는 경우, 날짜, 온·오프라인 구분, 카드·가상계좌 등 결제수단 및 해당 품목을 함께 안내해 주시기 바랍니다.

가능한 경우 해당 건의 KCP 결제 내역도 함께 전달해 주시기 바랍니다.