

고객 문의 요약 운영 SOP

승인 전 외부 실행을 막고 오류를 복구하기 위한 파일럿 운영 문서

소유자	고객지원 책임자
대상 업무	문의 분류·요약 프리뷰
버전	샘플 v1.0
상태	가상 합성 사례

본 문서의 회사·상황·수치는 상품 이해를 위한 가상 합성 예시입니다.

01. 정상 실행

- 개인정보를 제거한 문의 원문과 승인된 제품표를 준비합니다.
- 프리뷰를 실행하고 분류 근거·누락 정보·담당 부서를 확인합니다.
- 승인·수정·폐기 중 하나를 선택하고 이유를 기록합니다.
- 승인된 내용만 담당자가 기존 고객지원 채널에서 사용합니다.

02. 예외와 복구

상황	즉시 행동	복구
제품 오분류	출력 폐기·원문 보존	기존 수기 분류 후 기준표 보완
민감정보 발견	실행 중단·입력 삭제	비식별 사본으로 재실행
근거 파일 버전 불명	승인 금지	최신 승인 파일 확인
외부 전송 시도	파일럿 중단	권한 제거·사고 검토

03. 주간 점검

- 처리시간, 수정률, 오분류, 승인 지연, 예외 처리율을 확인합니다.
- 같은 수정이 두 번 반복되면 프롬프트가 아니라 입력 기준부터 점검합니다.
- 중대 오류가 1건이라도 있으면 확대하지 않고 원인과 통제를 먼저 확정합니다.