농어업·농어촌특별대책위원회

농식품 고객 감동 센터 도입을 위한 연구용역사업 완료보고

2009. 11. 30

농림수산식품자료실
0018545

AFFiS 한국농림수산정보센터

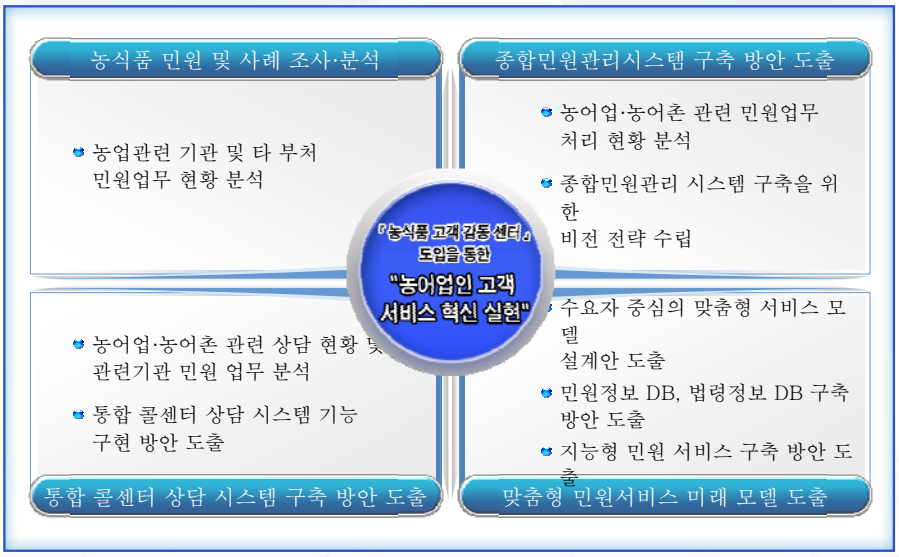
농어업·농어촌특별대책위원회
농식품 고객 감동 센터 도입을 위한
연구용역사업 완료보고
2009. 11. 30
AFFIS 한국농림수산정보센터

농어업·농어촌특별대책위원회
Ⅰ 사업개요
Ⅱ 환경 분석
Ⅲ 현황 및 사례 분석
Ⅳ 목표 모델 설계
Ⅴ 이행 계획
AFFIS 한국농림수산정보센터

농어업·농어촌특별대책위원회
Ⅰ 사업 개요
1. 추진 배경 및 목적
2. 사업 범위
3. 사업추진 경과
AFFIS 한국농림수산정보센터

1. 추진 배경 및 목적
농어업·농어촌특별대책위원회
Ⅰ. 사업개요
『 농식품 고객 감동 센터 』 도입을 통한
"농어업인 고객 서비스 혁신 실현"
농어업인 행복 지수향상
편리하고 쉬운 민원서비스 제공
민원 업무 효율화
표준화된 민원업무 체계 마련
①
기관별 민원
접수 창구 분산
②
민원처리현황
서비스제공 부재
③
민원서비스
기대수준과
요구수준 증가
④
민원처리결과의
사후관리 부재
⑤
과도한
민원업무 부담
농식품 고객감동센터 도입을 위한 연구용역사업 완료보고
4
AFFIS 한국농림수산정보센터

2. 사업 범위

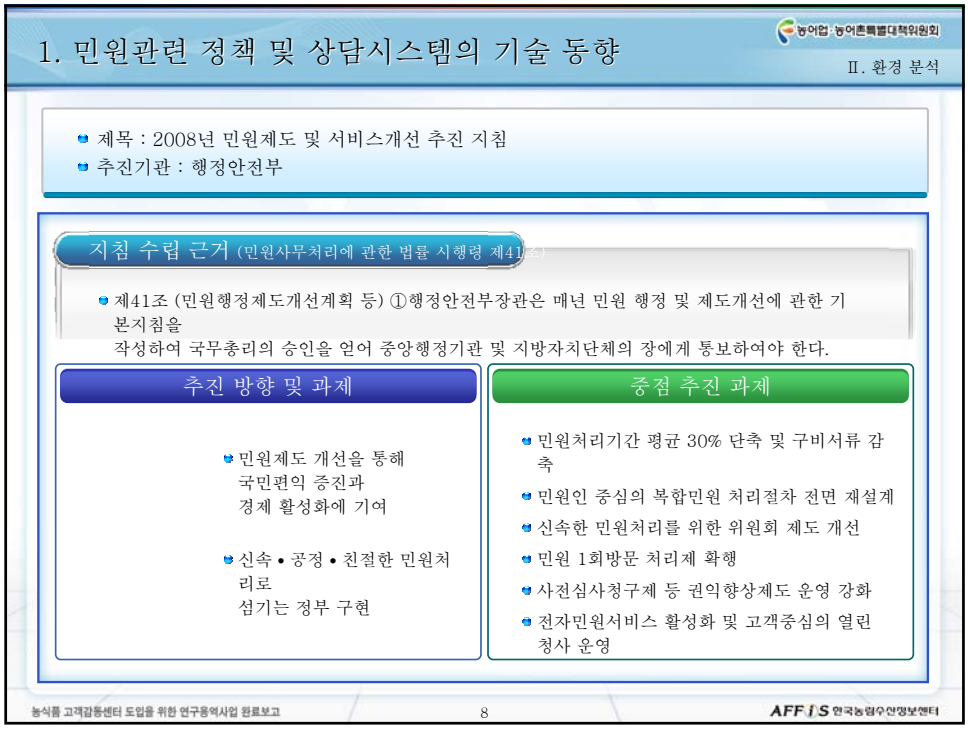


3. 사업 추진 경과

- 사업 기간 : 2009.8.13 ~ 2009.11.30 (3.5개월)
- 완료 보고 현재(2009.11.30) 진행 공정율 : 100%
- 주요 추진 내용 및 진행 단계

단계	구분	세부 사항
AS – IS 분석	환경 및 현황 분석	1. 농업관련 부처 사례 분석 – 농식품부 및 소속기관 7곳 2. 타부처 사례 분석 – 노동부외 13곳 3. 벤치마킹 사례 분석 – 120다산 콜센터 외 1곳
TO – BE 설계	비전 수립	1. 비전 수립 개요 2. 구축 전략 3. 목표 시스템 구성도
	목표 모델 설계	1. 통합 콜 센터 시스템 설계 2. 종합 민원 서비스 처리시스템 설계 3. 미래 모델 설계
이행계획	이행 계획 수립	1. 단계별 추진 계획 수립 2. 예산 수립

농어업·농어촌특별대책위원회
Ⅱ 환경 분석
1. 민원관련 정책 및 상담시스템의 기술 동향
2. 민원 및 상담센터 사례 분석
AFFIS 한국농림수산정보센터


1. 민원관련 정책 및 상담시스템의 기술 동향
농어업·농어촌특별대책위원회
Ⅱ. 환경 분석
제목 : 2008년 민원제도 및 서비스개선 추진 지침
추진기관 : 행정안전부
지침 수립 근거 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제41조)
제41조 (민원행정제도개선계획 등) ①행정안전부장관은 매년 민원 행정 및 제도개선에 관한 기본지침을
작성하여 국무총리의 승인을 얻어 중앙행정기관 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.
추진 방향 및 과제
민원제도 개선을 통해 국민편익 증진과 경제 활성화에 기여
신속 • 공정 • 친절한 민원처리로 섬기는 정부 구현
중점 추진 과제
민원처리기간 평균 30% 단축 및 구비서류 감축
민원인 중심의 복합민원 처리절차 전면 재설계
신속한 민원처리를 위한 위원회 제도 개선
민원 1회방문 처리제 확행
사전심사청구제 등 권익향상제도 운영 강화
전자민원서비스 활성화 및 고객중심의 열린 청사 운영
농식품 고객감동센터 도입을 위한 연구용역사업 완료보고
8
AFFIS 한국농림수산정보센터

1. 민원관련 정책 및 상담시스템의 기술 동향 (계속)

민원 상담 운영 현황

단 계	서비스	특 징
1단계 교환기 기반	- ARS(자동응답시스템)에 의한 단순 안내 - ACD(자동호분배시스템) 기능 콜 분배	- PBX 기반 - 인바운드 민원 상담 - 고비용 / 저효율 - 수동적 / 단방향적 채널
2단계 CTI 기반	- 민원 상담 대표번호 일원화 - 고객의 소리 접수 / 처리/ 집중 통합 - CRM O/B 마케팅 실시 - 2차 업무부서와의 연계	- CTI 도입 - 인터넷/이메일/전화 등 다채널 민원 처리 - CRM 아웃바운드 구축 - 부분적 VoIP/TTS 적용
3단계 IP 기반	- All IP 기반의 시스템 제공	- IP 기반 통합 컨택센터 - 민원 포탈 실현
4단계 멀티미디어기반	- 멀티 미디어 통합 상담시스템 제공	-IVVR 기반 영상 콜센터 -음성/화상/FAX/메일의 통합 솔루션(UC)

최근 민원 상담 시스템 트랜드

- 무방문 민원 서비스 제공
- 인터넷,전화상담,FAX,이메일,모바일 다양한 민원접수 창구의 통합
- 통합 콜센터 상담 시스템 도입을 통한 민원 처리 현황의 실시간 파악 및 다양한
- 통계 보고서 산출

1. 정보시스템 현황

농림수산식품부 정보시스템 현황

정보시스템	사이트 주소	소개
그린넷	http://green.daum.net/main.jsp	60여개유관기의 200여개 사이트에서 제공되는 관련 정보를 바탕으로 농산물,축산물,수산물,임산물과 관련된 먹을거리와,농어촌체험,귀농 등 다양한 콘텐츠를 제공하고, 농림수산식품의 정책알림,이벤트 홍보 등을 통한 소비자와 농어민을 연결하는 커뮤니티까지 서비스하는 국내 최초 민/관 보유정보를 통합하여 한번에 편하게 검색하고 이용한느 국내 유일의 농림수산 식품 검색포털 서비스 제공
농어촌 종합정보포탈	http://www.welchon.com/default.portal	농어업인을 위한 정보 포탈
농식품 안전정보서비스	http://www.foodsafety.go.kr/index.fs	농식품 안전 관련 정보를 제공하고 먹을 거리에 대한 불안감 해소를 위해 소통 창구의 역할을 하는 정보 사이트

1. 정보시스템 현황 (계속)

농림수산식품부 정보시스템 현황

정보시스템	사이트 주소	소개
농식품 안전안심 서비스 (세잎큐)	http://safeq.go.kr/	농림수산식품부 대표 혁신브랜드로써 농산물에 함유된 농약,중금속,미생물 등의 유해물질을 검정하여 국민들이 안심하고 먹을 수 있는 안전 농산물을 공급하는 농산물안전성 검정 시스템
축산물 브랜드 종합정보서비스	http://www.hqbrand.net/index.asp	생산 유통과정이 건실한 우수 축산물브랜드를 소비자에게 소개하고,브랜드경영체의 발전적 노력을 지원하기 위한 사이트

1. 정보시스템 현황 (계속)

농림수산식품부 정보시스템 현황

정보시스템	사이트 주소	소개
Food Town	http://www.foodinkorea.co.kr/food/index.jsp	한국 식품정보를 제공하는 사이트
농림사업 통합정보시스템 (Agrix)	http://www.agrix.go.kr/	농림사업의 신청서식을 표준화하고 업부처리 절차를 간소화 함으로써 사업 신청에서 정산까지 정보화를 통해 사업관리의 효율화 도모를 위한 시스템으로 신속하고 편리한 농림사업 정보 제공으로 농업인과 더욱 가까워진 농림사업 통합정보시스템
AFFIS 가격유통 출하지원서비스	http://www.affis.net/portal/etc.ch?goTo=chulha_main	농수축산물 유통 및 가격정보를 제공하는 사이트

2. 소속기관 및 유관기관 현황

민원 상담 운영 현황

국립농산물품질관리원

1) 농식품 안전 안심서비스
- 안전한 농식품 공급을 위한 정보 포탈 "세잎 큐"(www.safeq.go.kr)
- 인터넷 안전성 검정 시스템 구축
- 전국 도매시장과 부적합 농산물 정보 공유 네트워크

2) 농축산물 부정유통 신고 전화 : 1588-8112
- 부정유통신고와 감시 기능을 활성화하고, 효율적인 원산지 단속
- 설치 회선 수 : 119개소 (본원 1, 지원 9, 출장소 109)

국립수의과학 검역

1) 스피드 그린 콜 : 1588-0076
- 편리하고 신속한 민원 상담을 위해 전국단일 민원대표전화를 도입(06.11)
- 전화 자동연결 시스템을 통하여 업무별 담당 부서(담당자)를 직접 선택
- 수관원의 축산 식품안전 관련 민원은 6개 부서 소관, 총 21종
- 일일 평균 민원 안내 건수 : 약 70건

2) 각종신고 전화 : 1588-9060
- 가축 질병 발생신고, 부정 불량 축산물 신고 및 동물 보호등과 관련한 긴급 전화 상담

2. 소속기관 및 유관기관 현황 (계속)

민원 상담 운영 현황

국립식물검역원

1) 식물 검역 콜 센터 : 1588-5117
   - 식물검역 관련 민원에 대한 전국 대표 전화를 운영, 신속·편리한 검역 정보 서비스제공
2) 식물 검역 관련 사이버 민원 – www.npqs.go.kr
   - 식물검역 관련 문의, 검역 부조리 및 불만 신고 등 제반민원을 온라인 상담
3) 식물 검역 신청 – minwon.npqs.co.kr/minwon/index.jsp
   - 회원 가입후 식물 수출입 검역 신청 및 진행 상황 파악

국립 수산물 품질 검사원

1) 인터넷 고객센터
   - 1:1 전문가 상담, Q&A(질의 응답), 검사원 업무 FAQ 코너 운영
2) 수산물 검사, 검역 관련 민원 D/B 서비스
   - 수산물의 검사·검역 진행 보고, 품질 인증, 인증품 홍보, 원산지 위반등 정보 제공
3) 인터넷 신고센터
   - 부정·불량 식품 신고, 부적합 수산물 상담코너 등 운영

3. 민원 처리 현황

농식품부 민원 업무 처리 형태

인터넷 민원

- 국민신문고 – 정부에 대한 모든 민원, 국민제안, 정책토론 신청
  -민원처리 소요시간 : 6.3일 , 민원처리 만족율 : 52.2%
- 전자 민원 – 국민 신문고와 연동
  -1차 수작업 분류 작업 후 담당자에게 지정 일 평균 38건 접수

종합민원실 상담 업무 민원 (1577-1020)

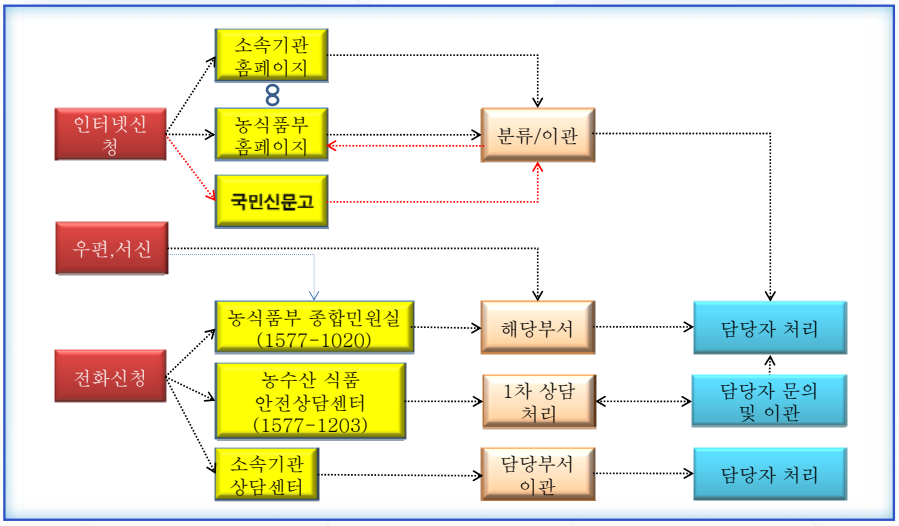
- 현재 농림수산식품부의 대표 민원창구 역할
- 현재 2명의 인원이 하루 평균 200여 콜을 처리(부서간 이관 및 안내역할)
- 방문, FAX, 우편 등의 Off-Line 민원처리
- 시스템 미 구축으로 인해 업무의 과중 및 효율성 저하

농수산식품 안전 상담 센터 운영 (1577-1203)

- 3명의 인원으로 일일 평균 약 15~20 통의 전화 접수 민원 처리
- 실제 업무 담당자가 파견되어 직접 업무를 처리, 1차 상담업무처리 가능
- 시스템 미 구축으로 인해 수기 작업으로 민원처리

3. 민원 처리 현황 (계속)

농식품부 민원 업무 처리 절차



3. 민원 처리 현황 (계속)

농식품부 최근 3년간 민원 처리 현황

- '08년 13,607건의 민원 발생. 전년대비 54%(4,772건) 증가
  ('06년) 9,962건 → ('07년) 8,835건 → ('08년) 13,607건

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	합계
2008	866	607	951	1,310	2,716	1,325	1,115	763	859	1,038	898	1,159	13,607
2007	793	706	763	723	744	747	808	888	641	714	699	609	8,835
2006	872	884	1,048	912	794	753	820	762	751	697	667	732	9,692
합계	2,531	2,197	2,762	2,945	4,254	2,825	2,743	2,413	2,251	2,449	2,264	2,500	32,134

월별 평균 민원은 1,134건이며,

5월이 2,716건으로 전월 대비 365% 증가

원인 → 미국산 쇠고기 광우병 파동

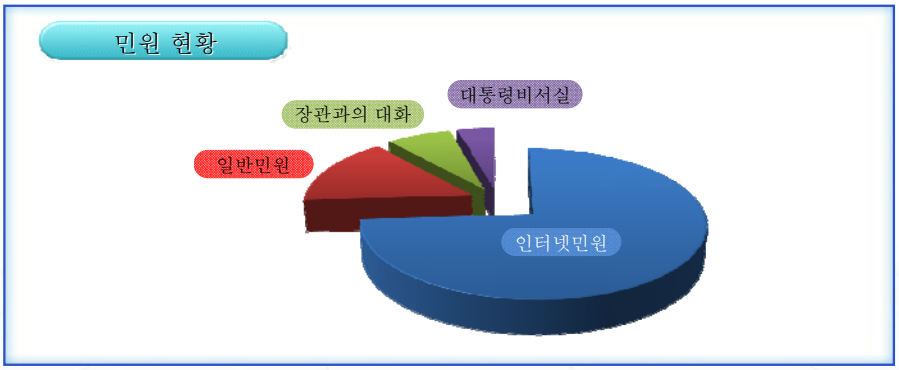
3. 민원 처리 현황 (계속)

농식품부 민원 접수 창구 활용 현황

- 인터넷 민원을 주요 접수 창구로 활용함, 전화 민원에 대한 통계 파악은 안 되는 상황임.

【 '08년 기준】

인터넷민원	일반민원(서신민원)	장관과의 대화	대통령비서실
10,089건(74%)	2,026건(15%)	1,018건(7%)	475건(4%)

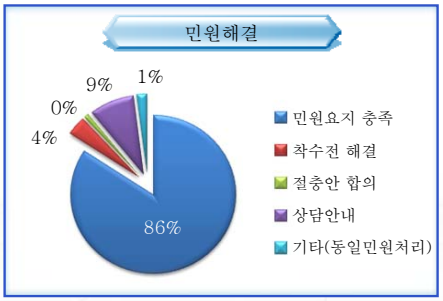


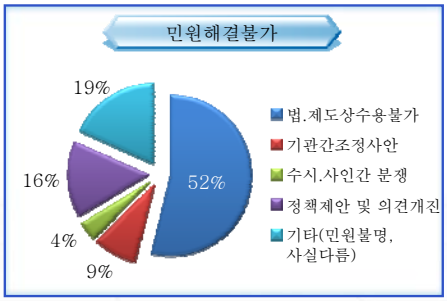
3. 민원 처리 현황 (계속)

농식품부 민원 처리 현황에 대한 결과 분석

- '08년에 처리한 민원 13,607건 중 95%(13,165건) 가 해결되었으며, 442건이 해결불가

해결	민원요지 충족	착수 전 해결	절충안 합의	상담안내	기타(동일민원처리)
13,165	11,319	528	69	1,161	88
해결 불가	법.제도상 수용불가	기관간 조정사안	수사.사인간 분쟁	정책제안 및 의견개진	기타(민원불명, 사실다름)
442	231	38	18	72	83





3. 민원 처리 현황 (계속)

식품안전상담센터 상담 처리 유형

- '08년 오픈 시점부터 '09년까지의 분야별 상담 현황
  - 총 3,561건 중 원산지 부분이 1,164건(32.7%)으로 가장 큰 비중 차지
    (농축산물 안전성 문의, 식품 불량 유통 신고 및 소지자 피해 구제 요청 건수 증가)

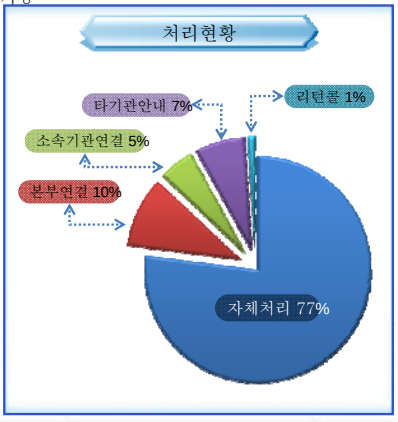
분야	2008년		2009년									합계
	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	
원산지	3	271	136	121	113	115	69	101	98	64	73	1,164
검역	1	22	73	64	91	115	33	12	16	13	18	458
안전성	7	34	44	26	29	48	20	28	29	28	17	310
표시	0	18	22	27	27	32	20	26	12	19	6	209
인증	0	2	5	11	25	24	16	11	17	20	18	149
검사	0	6	6	7	7	5	6	5	7	5	3	57
법령	0	44	43	45	44	37	30	54	82	69	81	529
기타	1	34	68	62	103	77	73	58	82	58	69	685
합계	12	431	397	363	439	453	267	295	343	276	285	3,561

3. 민원 처리 현황 (계속)

식품안전상담센터 상담 처리 결과 분석

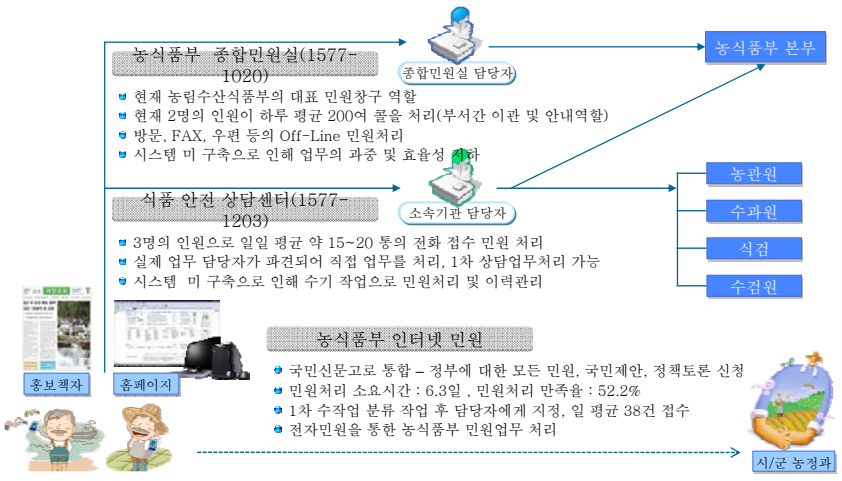
- 전체 민원 중 자체 처리율이 77%로 본부나 소속 기관으로 연결되는 부분을 상당부분 해소하고 있음
  - 상담사례 및 법령 관련 숙지로 인한 1차 응대 및 처리 가능

구분	2008년		2009년										처리율
	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	합계	
자체처리	4	373	312	306	344	355	187	205	228	185	236	2735	76.8
본부연결	1	25	27	22	33	48	46	54	43	50	26	375	10.5
소속기관연결	1	8	29	14	21	19	17	18	33	17	12	189	5.3
타기관안내	6	25	29	20	40	30	17	18	31	22	8	246	6.9
리턴콜	0	0	0	1	1	1	0	0	8	2	3	16	0.5



3. 민원 처리 현황 (계속)

농식품부 민원 처리 현황 요약



4. 타 기관 콜센터 구축 현황

농업분야 상담 센터 현황 (농식품부 외 7곳 현황조사)

구 분	대표번호	개 요	조직	서비스내용	상담석
농식품부 종합민원실	1577-1020	고객 민원 대응(Contact)	농림수산식품부	종합 안내	2석
농수산식품 안전상담센터	1577-1203	농수산식품 안전에 대한 상담 서비스 제공	농관원, 식검원, 수과원, 수검원	농수산품 안전에 대한 상담 서비스	3석
국립농산물품질관리원 (농축산물 부정유통신고센터)	1588-8112	농축산물 원산지/유전자변형농산물/농산물품질관리 표시 위반행위 신고	국립농산물품질관리원	농축산물의 위반행위 신고 접수	119 회선
국립수의과학검역원 (스피드 그린콜)	1588-0076	동물, 축산물 민원에 대한 검역 정보 서비스	국립 수의과학 검역원	검역 정보 서비스제공	
국립식물검역원 (식물검역콜센터)	1588-5117	식물검역관련 민원에 대한 검역 정보 서비스		검역 정보 서비스제공	
식품의약품 종합 상담센터	1577-1255	식품, 의약품, 화장품, 의료기기 등 6개 분야에 대한 전화상담 서비스	식품의약품안전청		
농촌진흥청 (고객지원센터)	1544-8572	농업기술 관련 궁금한 사항 문의	고객지원센터	현장의 애로사항 및 문의사항 대응	20석
한국마사회 (콜 센터)	1566-3333	각종 문의, 민원, 상담 등을 신속 정확하게 처리하는 One-Stop 서비스	한국마사회 서비스팀	경마관련문의, 부서, 지점 문의 등 일반질의 상담	4석

4. 타 기관 콜센터 구축 현황 (계속)

공공기관 상담 센터 현황

구 분	대표번호	개 요	조직	서비스내용	상담석
노동부 (종합상담센터)	1588-1638	민원인 만족도 및 노동민원 행정 효율성 극대화 실현	고용안정 센터	법/제도 관련 일반 상담	100석
보건복지부 (보건복지콜센터)	국번없이 129	보건복지가족 관련 정보와 상담 서비스를 신속/정확하게 제공	보건복지 콜 센터	소득, 복지, 건강 등 상담	114석
외교통상부 (영사민원콜센터)	3210-0404	신속한 사건·사고 대응 및 영사업무에 대한 체계적,전문적인 민원 상담 제공	영사민원 센터	여권, 비자, 발급 영사민원 상담 및 해외 안전 상담	30석
국토해양부 (고객만족센터)	1599-0001	국토해양관련 민원을 신속히 상담 및 처리	고객만족 센터	주택, 건축, 토지 등 관련민원 처리	60석
지식경제부 (우체국 콜센터)	1588-1300	대고객 업무 전략적 통합 실현	우편사업단	우편서비스관련상담 우체국택배/쇼핑 주문 접수	40석
국민고충처리위원회 (정부민원안내콜센터)	국번없이 110			행안부 상담업무 지원 및 부처 상담 지원 서비스	150석
경기도 부천시청	1588-0000	각종 문의, 민원, 상담 등을 신속 정확하게 처리하는 One-Stop 서비스	콜센터 지원팀	시,구,동사무소 민원업무 및 전화번호 안내 등	15석

농어업·농어촌특별대책위원회
Ⅲ. 현황 및 사례 분석

4. 타 기관 콜센터 구축 현황 (계속)

공공기관 상담 센터 현황

구 분	대표번호	개 요	조직	서비스내용	상담석
국세청 (국세종합상담센터)	1588-0060	지방에 산재된 센터를 하나로 통합하여 민원창구 일원화	업무지원팀	국세관련 세무/세법 상담	111석
철도청 (철도고객센터)	1588-7788	안내서비스 창구 단일화 및 이용객의 편의성 증대		철도조회 및 예약/상담 일반안내	385석
특허청 (특허고객콜센터)	1544-8080	비 방문 고객을 위한 고객 상담 단일창구 구축	한국특허정보원 KIPRIS 사업팀	산업재산권 및 특허청 관련 민원상담	30석
관세청 (관세종합상담센터)	1588-8577	국민만족도 및 관세행정 효율성 극대화	지역세관	품목분류 개인물품 통관	27석
병무청 (병무민원상담소)	1588-9090	고객 지향적 민원 정보화	정보관리담당실	입영일자안내, 군 지원안내 징병검사안내	70석
조달청 (정부조달콜센터)	1588-0800	응대서비스 질적 향상 및 민원업무의 체계적 관리	정부조달종합지원센터	나라장터(G2B) 이용안내, 쇼핑몰 검색 및 계약 안내	41석
국민연금관리공단 (국민연금상담센터)	국번 없이 1355	고객중심의 관리 운영체계 확립	연금급여실 고객지원팀	국민연금제도 및 업무상담	408석

5. 사례 분석

농촌 진흥청-민원 업무 처리 방법

인터넷 민원

- 민원인이 이동 중에 휴대전화로 행정기관별 동일번호를 이용 원스톱으로 상담, 신청 및 FAX를 이용한 민원증명서 발급 서비스

고객 지원 센터 (1544-8572)

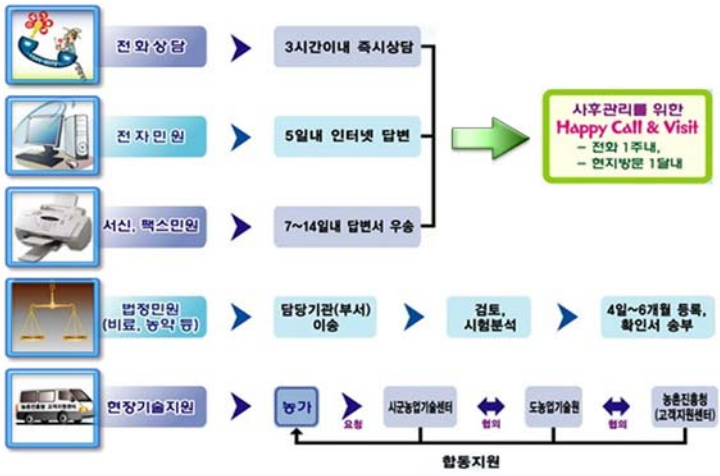
- 민원인이 자신의 휴대전화를 통해 통합 번호를 전화를 걸면 민원인이 위치한
  이통사 기지국을 통해 위치를 추적하고 이를 전화교환망을 통해 인근 관공서로
  연결하여 원스톱으로 민원업무를 처리하여 주는 서비스

현장기술지원

- 자동 연결 서비스 : 민원인에게 인근 관공서로 자동 연결
- 원스톱 서비스 : 전화 한 통으로 민원상담, 증명서발급이 가능한 유비쿼터스
  개념의 서비스 제공
- 휴대인터넷 연계를 통한 다양한 서비스 제공 가능

5. 사례 분석 (계속)

농촌 진흥청 - 민원 업무 처리 절차 및 체계



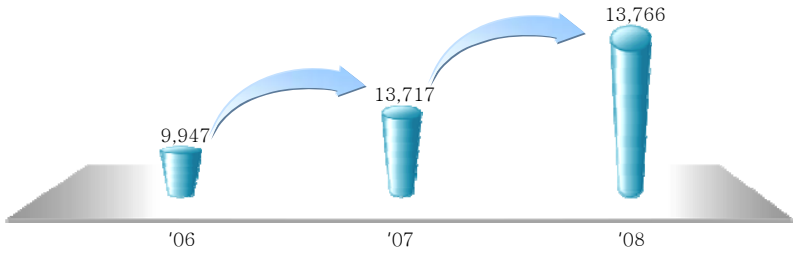
5. 사례 분석 (계속)

농촌 진흥청 - 과거 3년 민원 처리 현황

- '08년에 13,766건의 민원이 발생하여 전년보다 34.9%(4,049건)증가
  ('06년) 9,947건 → ('07년) 13,717건 → ('08년) 13,766건

연간건수

(단위 : 건수)



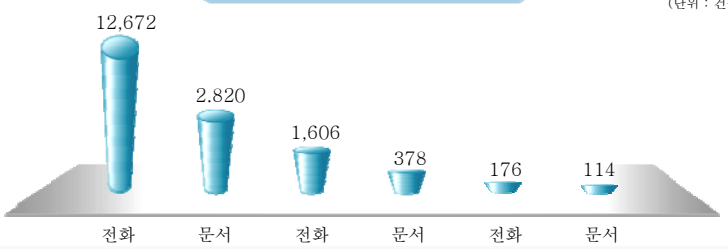
5. 사례 분석 (계속)

농촌진흥청 - 주요 민원 접수 창구 현황

전화민원	문서민원	전자민원	방문민원	청장대화방	현장지원
12,672건 (71%)	2,820건(16%)	1606건 (9%)	378건 (2%)	176건 (1%)	114건 (1%)

민원건수

(단위 : 건수)



- 농림수산부에 비해 상대적으로 전화민원 처리가 압도적으로 많음
- 콜 상담 업무 처리에 대한 신속한 서비스가 이루어 지고 있음

5. 사례 분석 (계속)

부산시 통합 콜센터 구축 사례

개요	▪ 민원인이 이동 중에 휴대전화로 행정기관별 동일번호를 이용 원스톱으로 상담, 신청 및 FAX를 이용한 민원증명서 발급 서비스
서비스 흐름	▪ 민원인이 자신의 휴대전화를 통해 통합 번호를 전화를 걸면 민원인이 위치한 이통사 기지국을 통해 위치를 추적하고 이를 전화교환망을 통해 인근 관공서로 연결하여 원스톱으로 민원업무를 처리하여 주는 서비스
특장점	▪ 자동 연결 서비스 : 민원인에게 인근 관공서로 자동 연결 ▪ 원스톱 서비스 : 전화 한 통으로 민원상담, 증명서발급이 가능한 유비쿼터스 개념의 서비스 제공 ▪ 휴대인터넷 연계를 통한 다양한 서비스 제공 가능

6. 핵심 개선점 도출

개선점 및 해결 방안

개선점

농어업인 관점	민원 담당자 관점
▪ 대표창구의 부재로 어디에 전화를 할 지에 대한 불편 ▪ 교환원이 해당 부서 업무 내용 파악이 안되어 해당 부서로 전달 못하는 부분 ▪ 전문 법령 해석에 대한 의사소통의 어려움 ▪ 민원 처리 지연은 곧 농어업인의 통화료 부가의 불만제공	▪ 교환원으로 부터 잘못 부서 전달이 되는 부분 ▪ 민원 처리 DB의 부재로 인한 반복되고 단순한 답변 ▪ 사회적 이슈가 생기는 부분에 대한 폭주 민원 ▪ 이력관리가 안되어 일관된 민원 답변 불가

해결 방안

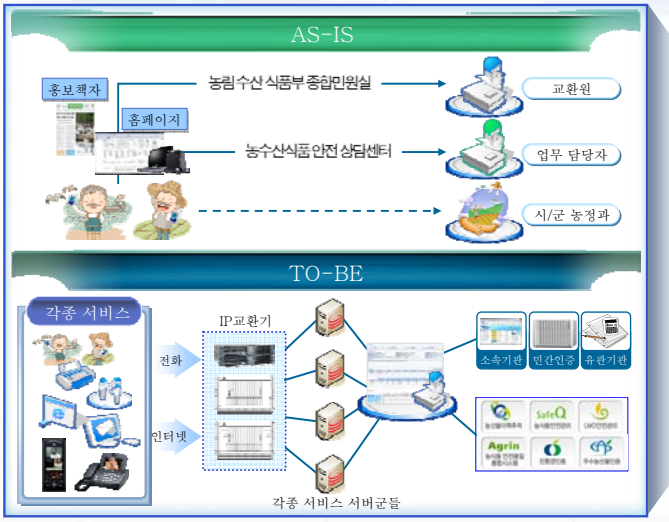
민원 업무 효율화를 통한 농어업인 고객 감동 실현

농어업인의 고객 감동화	민원업무 효율화
▪ 단일 채널을 통해 One-Call,One-Stop 서비스 구현 ▪ 민원 현황 실시간 파악하여 신속한 대응체계 지원 ▪ 해피콜 서비스를 통한 민원 서비스 질적 향상 ▪ 법령 해석과 같은 전문용어로 인한 의사소통이 힘들 때, 통화에 참가하	▪ 민원행정업무와 정보 시스템의 체계적인 정립을 통해 민원 응대 업무시간 최소화 ▪ 민원 업무 전산화 & 지식화 하여 쉽고 빠른 민원 응대 기법 향상 ▪ 사회적 이슈로 인한 민원 폭주 업무 또한 신속하고 탄력적인 업무 분산

▪ 종합 민원 처리 시스템과 통합 콜 센터 상담 조직 운영 및 관리를 통해 농어업인들에게 만족도 및 신뢰도를 향상시켜 고객 감동을 불러 일으키며, 원활한 업무 프로세스 개선을 도모

6. 핵심 개선점 도출 (계속)

현황분석 및 사례분석에 따른 개선 방향



고려사항

- 각 이해관계자와의 네트워크 구성 방안 (전용회선, 인터넷, 전화선, CDMA, VPN 등)
- 유관기관 및 소속기관 전화 시스템과 전산 관리 시스템 통합을 위한 협조

기대효과

- 신속 정확한 민원 응대를 통해 농어업인들에게 신뢰도 및 고객 감동 실현
- 민원 업무를 효율화하고 수집된 모든 민원 데이터는 정책 기반 자료로 활용 가능.
- 향후 유관기관과 소속기관간의 콜센터 DB 연계를 통해 농어업인들의 모든 민원 창구로서의 허브역할 수행

농어업·농어촌특별대책위원회

Ⅳ 목표 모델 설계

1. 비전 수립
2. 구축 전략
3. 통합 목표 시스템 구성도
4. 상세 구축 방안
5. 향후 발전 방안

AFFiS 한국농림수산정보센터

1. 비전수립

비전 목표 및 구축 방향과 전략

VISION

『농식품 고객 감동 센터』 도입을 통한

"농어업인 고객 서비스 혁신 실현"

목표	농어업인 고객 감동 실현	민원 업무의 효율화
방안	IP Telephony 기술을 적용한 통합 콜 센터 구축	종합 민원 상담 시스템 구축	맞춤형 미래모델 설계
전략	• 농어업인들이 쉽고 빠르게 민원을 해결 할 수 있는 시스템 구상 • 농어업인 관련 정책기반 자료 활용을 위한 시스템 구상	• 농어업인 지향형 시스템 체계 구축 구상 • 민원처리 담당자의 효율성을 위한 시스템 구상	• 농식품부의 위상 및 신뢰도를 높일 수 있도록 구상

2. 구축 전략

고객 감동 센터 시스템 구축 전략

IP Telephony 기술을 적용한 통합 콜센터 구축

종합 민원 처리 시스템 구축

맞춤형 미래모델 설계

1 농어업인들이 쉽고 빠르게 민원을 해결 할 수 있는 시스템 구상
- 농어업인들이 쉽게 접근 할 수 있는 지능망을 활용
- IP Telephony만의 기능들을 활용한 고객 만족도 실현 방안 마련
- 24시간 365일 응답 프로세서 정립

2 농어업인 관련 정책기반 자료 활용을 위한 시스템 구상
- 다양한 통계 자료를 이용한 민원 동향 파악 및 정책 기반 자료 활용 마련

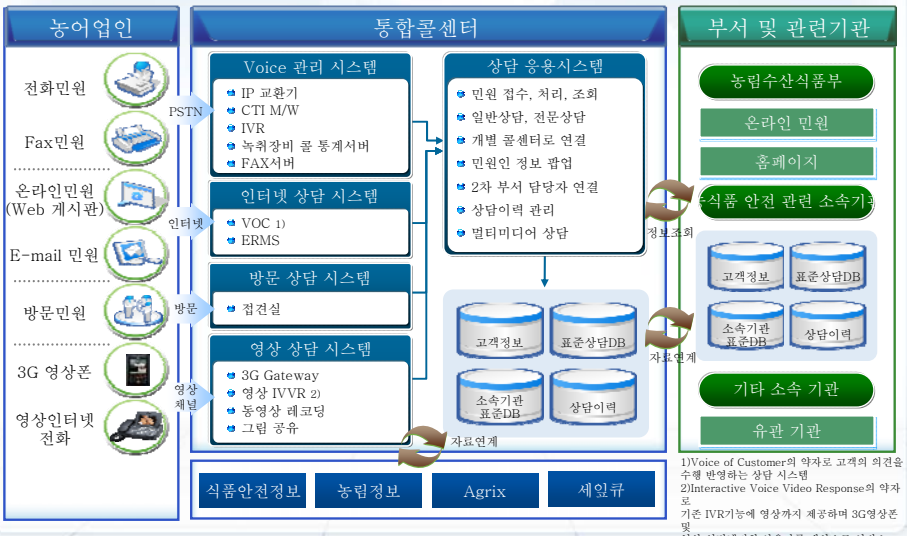
3 농어업인 지향형 시스템 체계 구축 구상
- 신속한 민원처리로 서비스에 대한 신뢰도 증대 방안
- 진행중인 민원처리 현황 중간 회신 지원 방안 마련
- 민원인 개인별 맞춤형 민원 서비스 제공

4 민원처리 담당자의 효율성을 위한 시스템 구상
- 담당 조직에 따른 민원 업무 배분
- 상담 지식기반 서비스
- 소속기관 및 유관기관 정보 시스템 연계

5 농식품부의 위상 및 신뢰도를 높일 수 있도록 구상
- 시·청각 장애 농어업인을 위한 서비스 제공
- 소외 계층에 맞춤형 민원 서비스 제공
- 다양한 멀티 채널에 대한 접수 창구 채널을 수용할 수 있는 시스템 구상

3. 목표 시스템 구성도

목표 시스템(미래 모델)

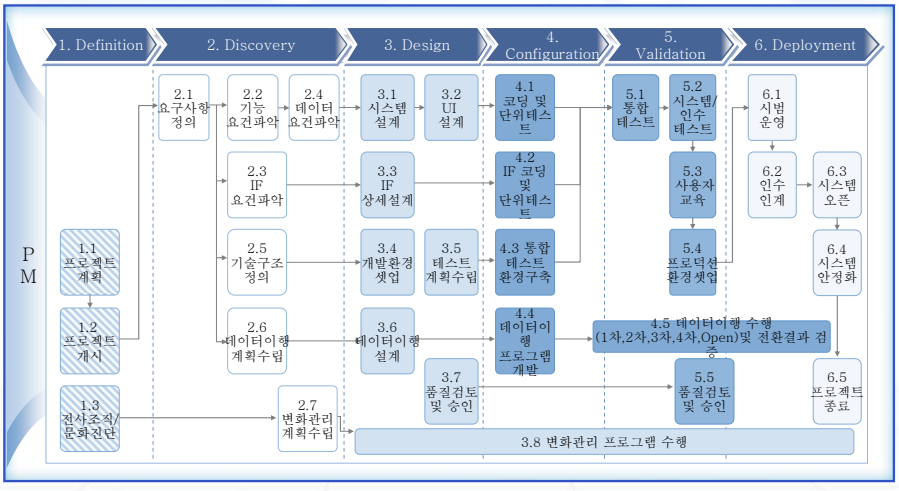


1)Voice of Customer의 약자로 고객의 의견을 수행 반영하는 상담 시스템
2)Interactive Voice Video Response의 약자로 기존 IVR기능에 영상까지 제공하며 3G영상폰 및 영상 인터넷전화 사용자를 대상으로 서비스

4. 상세 구축 방안

통합 콜센터 구축 방안 - 구축 방법론

농림수산식품부 통합 콜 센터 구축 위한 방법론의 상세한 구성은 아래와 같습니다.



4. 상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안– 구축 시 고려사항

경제성

- 규모의 적절성
  - 네트워크의 통신흐름 분석 반영
  - 초기 투자의 최대 가용성 보장
  - 향후 신기술을 고려한 IP 콜센터 설계
  - 중복 투자 요건 억제

관리성

- IP Call Center 장비에 대한 모니터링 기능 제공
- IP Phone 음성 및 신호 암호화 제공
- 장비에 대한 보안 기능 제공
- 다양한 형태의 콜 통계 제공

품질확보

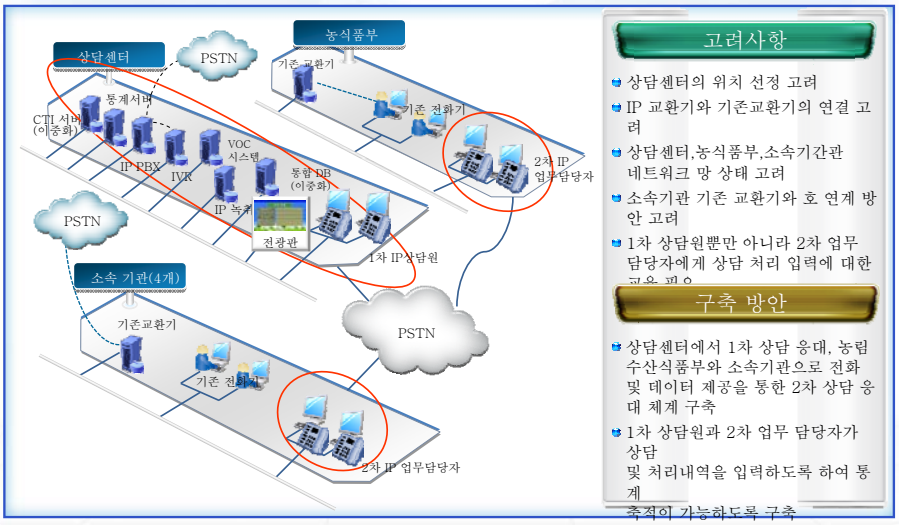
- QoS 적용
- VLAN을 이용(LAN구간) Data/Voice 분리
- IP DSCP 기능을 이용한 WAN구간 음성 품질 확보
- 최신의 신기술 적용
- H.323, SIP 표준 프로토콜 지원
- Fast Ethernet(10/100Mbps)방식
- 고속, 유연한 Switching Interface (10/100/1000Mbps)

확장성

- 계층적/기능적 관리 구조
- 기능별 분산/분리 구조
- 모듈화 장비 선정으로 인한 확장 및 증설에 대비
- 외부 망 접속 등에 대비
- 여유 Slot을 충분히 반영하여 설계
- 장비의 대체 이설 고려
- 보안성 보장
- 하드웨어적인 충분한 기본 대역폭 보유
- 다양한 프로토콜 지원
- IP Video Telephony 등 네트워크 기술 고려
- Unified Communications 적용 모델

4. 상세 구축 방안(계속)

통합 콜 센터 구축 방안 – 시스템 구성 방안



고려사항

- 상담센터의 위치 선정 고려
- IP 교환기와 기존교환기의 연결 고려
- 상담센터,농식품부,소속기간관 네트워크 망 상태 고려
- 소속기관 기존 교환기와 호 연계 방안 고려
- 1차 상담원뿐만 아니라 2차 업무 담당자에게 상담 처리 입력에 대한 교육 필요

구축 방안

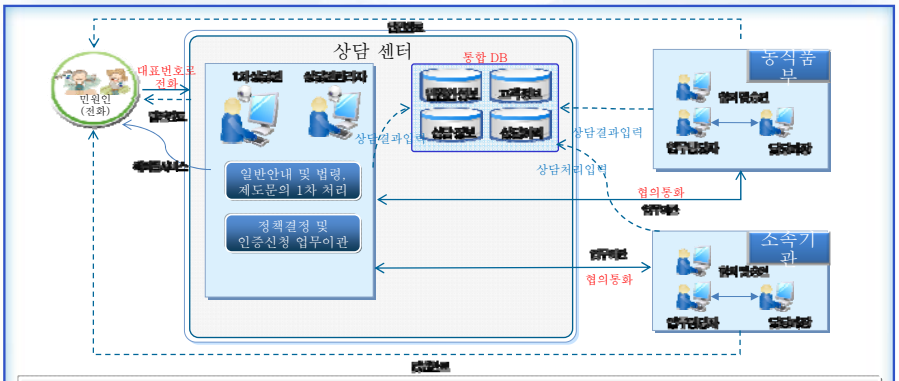
- 상담센터에서 1차 상담 응대, 농림수산식품부와 소속기관으로 전화 및 데이터 제공을 통한 2차 상담 응대 체계 구축
- 1차 상담원과 2차 업무 담당자가 상담
  및 처리내역을 입력하도록 하여 통계
  축적이 가능하도록 구축

4. 상세 구축 방안(계속)

통합 콜 센터 구축 방안 – 콜 흐름도

4. 상세 구축 방안 (계속)

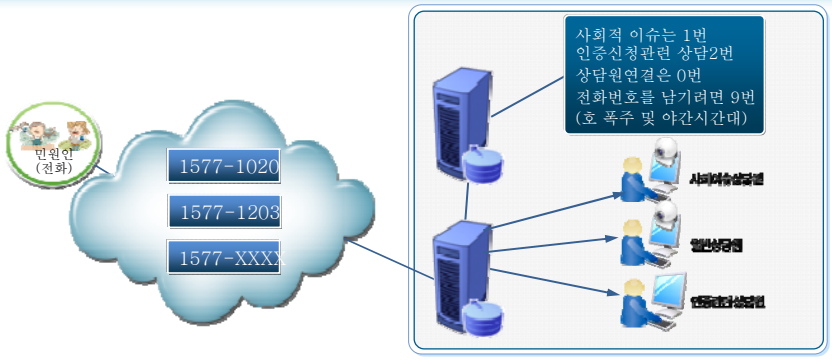
통합 콜센터 구축 방안 – 호 처리 흐름도



1. 단순문의 및 전화번호 안내 (일반업무 및 법령문의)
   민원인→1차 상담원 연결 → 답변완료 → 처리결과 입력
2. 복합문의(정책결정,인증신청)
   민원인 → 1차 상담원 연결 → 업무담당자와 협의통화 또는 업무이관 → 답변완료 → 처리결과 입력
3. 축적된 상담 이력 DB 를 통해 각종 통계 및 민원 분석을 통해 정책 자료로서 이용할 수 있도록 한다.

4. 상세 구축 방안 (계속)

통합 콜센터 구축 방안- 호 통합 및 IVR 서비스 구성방안



1. 지능망을 이용하여 농식품부,식품안전센터,새 대표번호 모두 농식품부 통합 콜센터로 호 집중화를 시킨다.
2. 사회적 이슈 발생 시 전담 상담원을 배치하여 빠른 응대를 할 수 있도록 한다.
3. IVR 시나리오를 위와 같이 간단하게 하여 농어업인이 빠르게 상담원과 연결할 수 있도록 한다.
4. 야간 Call Back 접수를 통해 24시간 365일 서비스를 제공하며 호 폭주 시 Call Back 을 남길 수 있도록 하여 여유 상담원이
생길 경우 전화를 하여 민원처리를 할 수 있도록 한다.

4. 상세 구축 방안 (계속)

통합 콜센터 구축 방안 - 특징 및 기능

① 단일 번호 이용한 호 집중 설계

- 단일 번호로 외우기 쉽고 간단한 민원 접근 유도
- 무료전화를 이용한 농어업인들의 통신비 부담 해소
- 통합 상담 센터로의 호 집중을 통한 업무당당자의 전화 부담 해소

② 원활한 민원 응대를 위한 통화 도우미

- 법령과 같은 커뮤니케이션상 용어에 대한 해석 설명 등
실무 당당자의 지원이 필요할 경우 3자 통화를 통해 One-Stop Service 를 제공하여 민원인 만족도와 신뢰도 향상

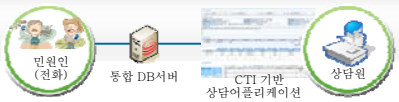
③ 24시간 365일 민원 창구 시스템 설계

- IVR을 통해서 업무 외 시간 또는 호 폭주 시에 Call Back 접수를 받아 담당자가 민원인에게 전화를 걸어 민원 상담을 할 수 있도록 설계

4. 상세 구축 방안 (계속)

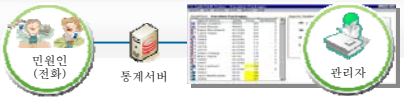
통합 콜센터 구축 방안 – 특징 및 기능 (계속)

① CTI 서버와 상담 어플리케이션 연계



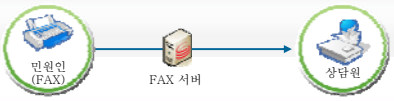
- CTI 기능을 이용하여 민원인들의 CID(Caller ID) 입력을
통해 고객정보 수집 및 정보 팝업
- 호 인입 및 전환 시 상담 어플리케이션의 팝업기능을
통해 반복 질문을 하지 않도록 하여 고객 만족을 높임

② 콜 통계 서버 및 전광판 구축



- 관리자가 호 집중 발생시 전광판을 통해 모니터링
하면서 호 분배를 조정하고, 모든 콜들에 대한 통계
자료를 한눈에 볼 수 있으며, 다양한 통계 자료를 근
거로 민원 동향 파악 및 정책 기반 자료로 활용

③ FAX 서버와 CTI 연계 (향후)



- CTI 서버와 FAX 서버를 연계하여 FAX 수신 시 상
담원의 PC 에서 FAX 를 수신할 수 있도록 함
- 민원인이 민원 서식 요청 시 상담원이 민원서식을
조회하여 바로 FAX 발송할 수 있도록 함

4. 상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 – 제품 기능 및 특징(PBX)

PBX 제품 역할

항 목	제품 역할
미디어 서버	모든 호 처리 및 다양한 텔레포니 기능을 제공해주며, 미디어 게이트웨이의 연동 제어 및 IP 단말에 대한 내선 등록 및 관리 등을 담당
미디어 게이트웨이	미디어 게이트웨이는 PSTN 연동, 디지털 내선, 아날로그 수용 및 IP 기반 텔레포니 네트워크를 자연스럽게 통합하므로 혼합된 TDM/IP 환경의 모든 엔드포인트에 대해 핵심적인 텔레포니 게이트웨이 서비스를 제공
교환기 연동 서버	3rd Party 부가 솔루션 등과 연동을 하고 개방형 확장성, 신뢰성, 보안성이 뛰어난 애플리케이션 서버입니다.
무 정전 전원장치 (UPS)	미디어 서버 전용 UPS는 랙 마운트형으로 은 정전 및 단전 시를 대비하여 콤팩트하고 심플한 디자인으로 최고급 무정전 전원과 최신의 고효율, 고성능으로 설계된 제품

통합 콜센터 구축 방안 - 제품 기능 및 특징(PBX)

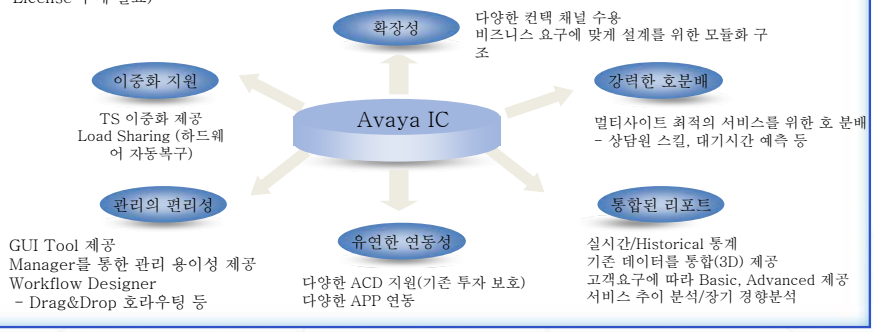
Call Center 패키지

기능	기능 설명	효과
Expert Agent Selection	▪ 콜센터로 인입된 호를 고객의 Needs에 따라 상담원의 자질 및 Skill을 맞추어 가장 적절한 상담원그룹으로 호를 라우팅하는 기능 ▪ 시스템당 최대 2,000 Skill 그룹 / Login ID – Skill Pair 최대 180,000개 까지 관리	▪ 상담원 자질에 따른 스킬 기반 호 라우팅으로 고객의 다양한 요구에 가장 적절한 상담원이 응대하여 고객 만족도를 향상시킴
Logical Agent	▪ 상담원이 교환기에 등록된 어느 전화기를 통해서도 스킬 그룹에 Login할 수 있도록 하는 기능으로, 전화기에 등록되어 있는 기능 제한과는 상관없이 해당 상담원의 스킬과 기능이 Login 한 전화기에 적용 되도록 하는 기능	▪ 상담원 이석과는 상관없이 Login ID에 따라 상담활동과 호관리가 수행 됨
Expected Wait Time	▪ 다양한 실시간 및 과거의 정보를 이용하여 대기 중에 있는 콜이 상담원의 응대를 받을 때 까지 기다리는 시간을 예측하는 알고리즘 ▪ EWT와 Vector, IVR, 어나운스먼트 등이 연계되어 고객 대기 시간 안내	▪ 다양한 요소를 고려한 EWT를 근간으로 최적의 호 라우팅 전략을 구사하여 고객 서비스 향상 및 포기호 감소
상담원 사유코드	▪ 상담원이 로그인 및 AUX (업무 후 휴식) 모드로 들어갈 때, 0~9의 10개의 사유 코드 입력 기능	▪ 콜센터 관리자에게 상담원 시간 관리에 대한 상세한 정보 제공 ▪ 보다 정확한 스케줄 및 업무교대 예측에 도움을 줌
Holiday Vectoring	▪ 특정 기간 (휴일)동안 특별한 콜 라우팅이 필요할 경우 사용하는 벡터 스텝 명령어	▪ 휴일이나 특정 기간 (예: 세일즈 프로모션, 휴무)에 대한 특별한 라우팅 전략 구현
Maximum Agent Occupancy	▪ 사전에 콜센터의 적정 상담원 업무 시간을 비율로 정하고 (0~100%로 설정) 설정된 최대 상담원 점유 (MAO)율을 초과하게 되면 상담원은 자동으로 휴식 모드로 전환되고, 업무 점유율이 설정 수치 밑으로 내려올 때 까지 대기하게 됨 ▪ 상담원이 휴식 모드에서 업무 모드로 전환 가능	▪ 특정 상담원 (예를 들어 단일 스킬 상담원)에 대한 호 집중을 방지하여 상담원 업무 효율을 높일 수 있음

통합 콜센터 구축 방안 -제품 기능 및 특징(CTI)

기능 및 특징

• 관리의 편리성 – 통계, 설정, 모니터링 등을 하나의 관리 도구를 통해 수행함으로써 유지보수가 용이할 뿐 아니라 기업의 Virtualization을 보장합니다.
• 음성 채널 지원 – 기업의 콜 Processing 서버와의 안정적인 협업모델로 유연하고 안정적인 음성 서비스를 제공하고 업무의 연속성을 보장합니다.
• 멀티 채널 지원 – 웹, 이 메일, 챗팅 등의 멀티 채널 수용이 가능한 유연한 연동성을 제공합니다.(별도의 License 구매 필요)



4. 상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 - 제품 기능 및 특징(IVR)

분류	설명
시나리오 개발 도구	▪ 개발도구 학습 및 습득 시간이 짧음 ➢다양한 템플릿을 사용하여 개발 ▪ 시나리오 파악/변경이 용이함
변경된 시나리오 적용	▪ 무중단 시나리오 적용 ➢ 시스템 운영 중단 없이 변경된 시나리오 적용 ➢ 시나리오 적용 이후에 인입한 모든 콜에 변경된 시나리오 적용
외부 시스템 인터페이스	▪ 다양한 방식으로 외부 시스템과 인터페이스 ➢JDBC로 접속 가능한 DB와의 인터페이스 모듈 제공 ➢TCP/IP 소켓 통신을 사용한 다양한 인터페이스 커스터마이징 ➢API 혹은 SDK를 사용한 인터페이스 커스터마이징 ➢교환기 인터페이스를 위한 각종 Signaling 방식 지원 (H.323, SIP)
관리 기능	▪ 회선별 멀티 시나리오를 사용하여 서비스 제공 ▪ 회선별 실시간 시나리오 진행 상황 파악 ▪ IVR 서버별 서비스 중단/시작 기능 제공
안정성	▪ 국내 유수의 보험사/증권사/카드사/은행 등에서 검증된 솔루션 ▪ N+1 형태의 IVR서버 운영을 통한 안정성 확보
유지보수	▪ 사용 방법이 쉽기 때문에 손쉽게 유지보수 기술 보유 가능 ▪ 다수의 엔지니어에 의한 지속적인 유지보수 지원

4. 상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 - 제품 기능 및 특징(녹취시스템)

녹취 시스템 주요 기능 및 특장점

① 다양한 회선 접속

- Analog Trunk, Analog Extension
- Digital Extension
- IP를 통한 Network Mirroring

② 다양한 Backup

- Backup은 VTM에서 제공하는 기본적인 Program으로 HDD에 저장 (Raid Option)
- 안정적인 2차 Backup은 DVD-RAM Driver 지원 (Dual Option)
- 대용량 녹취데이터의 저장을 위한 Storage Center 구성

③ 안정성 및 확장성

- HDD의 이중화, Backup Driver의 이중화, Power의 이중화로 안정성 확보
- Device 알람으로 장애 발생 시 관리자 화면에 Screen Pop-up 및 경보 발생
  (시/청각 알람 경보)
- 1개의 서버에 최소 1채널에서 최고 200채널까지 확장 가능으로 확장성 우수
- 19" Rack Mount Type은 무한 서버 확장이 가능하도록 설계됨

4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 - 제품 기능 및 특징(콜 통계)

콜 센터 통계, 분석 및 모니터링 솔루션

PBX의 Call data를 수집
PBX와 의 인터페이스를 통해 Realtime 및 Historical Call Data 수집합니다

관리 기능
GUI로 Skill/Split을 손쉽게 변경

Reporting기능
콜센터를 효율적으로 운영할 수 있도록 Real time, Historical, Integrated 별 Data 제공

Third Party Application 연동
ODBC를 통해 다른 application 및 네트워크 내 타 시스템과 연동

콜 센터 운영 성능에 대한 모니터링 및 분석을 도와줄 정보 및 관리 툴을 제공하는 통계 솔루션 입니다. 또한, 3rd Party 제품과의 연동을 통해 콜센터의 생산성을 극대화할 수 있도록 기반 Data를 제공합니다.

4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 - 인터페이스 표준화 방안

표준화 원칙

- 유지보수와 사용자의 편의성, 호환성 및 향후의 확장성을 고려하여 확장이 용이한 방식 사용

표준화 요소

- 비즈니스 프로세스 정의
- 어플리케이션 정의
- 어플리케이션 엔지니어링

→ ✓응용시스템 개발 표준화 (표준화 기준 정의)
✓ 문서관리 표준화

표준화 목적

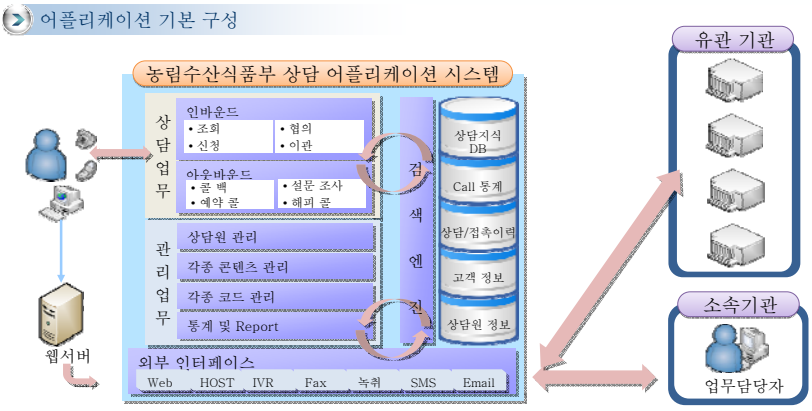
- **시스템의 용이한 유지보수**
  - **구성요소의 표현을 통일함으로써 개발된 소프트웨어의 일관성을 유지하여 유지보수 용이**
  - **사용자의 편의성 제공**
- **원활한 인터페이스 유지**
- **구축 시 기간 단축 및 품질 유지**
  - **공통함수 사용에 따른 응용프로그램 오류 예방**
- **전산자료의 일관성 유지 및 업무효율 향상**
  - **업무 코드 표준화, 공통모듈 구성**

단계	대상	표준화 방안
응용시스템	전체 개발 공정	• 각 부문별 표준화 도구를 활용 • 지속적인 회의, 교육 및 홍보를 통한 표준화 방안 공유
	응용 프로그램	• 공통 모듈 제작 • 어플리케이션 아키텍처 표준 정의
	데이터베이스 분석 및 설계	• 테이블명, 칼럼, 주요키 등 표준 적용
문서	품질문서	• 프로젝트에서 추진되는 업무에 관하여 필요한 사항 및 절차 명시
	시스템문서	• 시스템을 개발하거나 유지보수 하는 각 단계에서 작성 • 시스템 매뉴얼 및 사용자 지침서 등의 작성 rule 명시
	일반문서	• 프로젝트가 원활히 진행되는데 필요한 문서에 체계적인 Rule적용
	기준코드	• 콜센터의 업무코드를 표준화할 수 있도록 체계를 정립

사용자 편의성, 호환성, 확장성에 기반을 두고, 콜센터 타 시스템의 개발 방안의 기본은 표준화입니다. 각 시스템별로 인터페이스 표준화를 실시하여 농림수산식품부 콜센터 구축 시 기간 단축, 품질 향상, 전산자료의 일관성 확보, 유지보수를 쉽게 할 수 있도록 함과 동시에 통합된 업무절차를 지원합니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

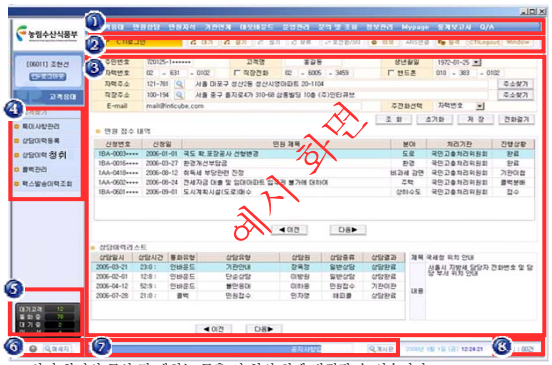
어플리케이션 기본 구성



차세대 X-Internet 기술과 콜센터 솔루션인의 결합으로 채널을 통합한 One Call, One Contact Service를 지향하는 상담
어플리케이션의 기본 구성입니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

상담 화면 전체 구성



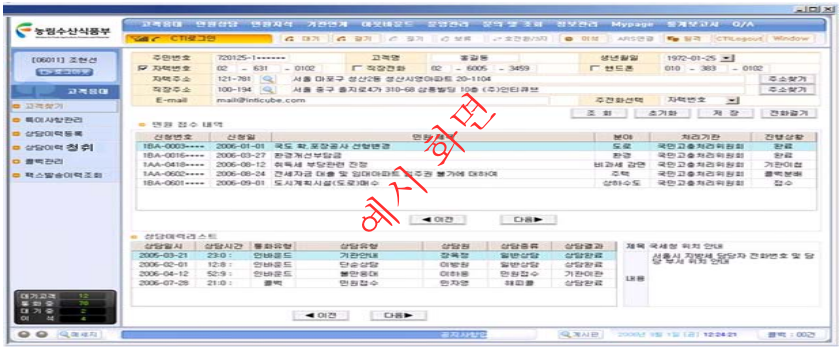
구분	설명
1	주 업무 메뉴
2	CTI Toolbar
3	고객정보/접수/상담 이력
4	보조 업무 메뉴
5	미니 전광판
6	상담원 전용 Instant Messenger
7	공지사항
8	개인별 호 처리 현황

※ 상기 화면의 구성 및 배치는 구축 시 협의 하에 변경될 수 있습니다.

상담 화면은 상담원이 가장 편안하게 각종 안내 및 업무 처리를 할 수 있는 구성으로 농림수산식품부의 상담 업무 효율성 극대화를 통한 고객 만족도 제고에 기여할 수 있는 것을 제공하겠습니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

어플리케이션 화면과 Fax 연계(향후)

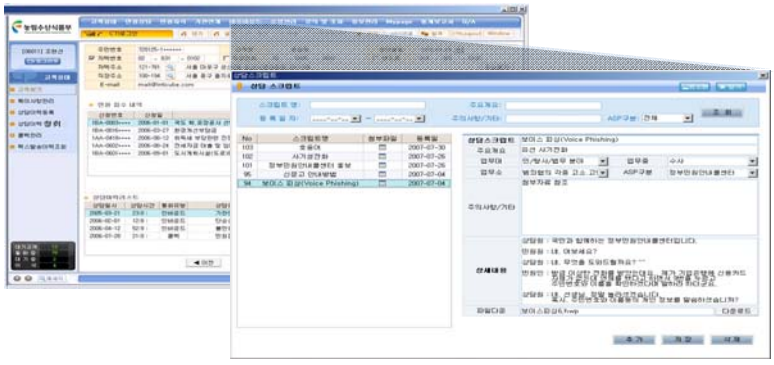


※ 상기 화면의 구성 및 배치는 구축 시 협의 하에 변경될 수 있습니다.

각 상담 화면 및 상담 관련 정보 (유관 법령, 안내 자료 등)은 고객이 원할 경우 상담원이 발송 처리 과정을 거쳐 발송되며, 이 과정은 어플리케이션에서 발송 내역을 통계화 해서 추후 상담 시 자료로 사용할 수 있게 한다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

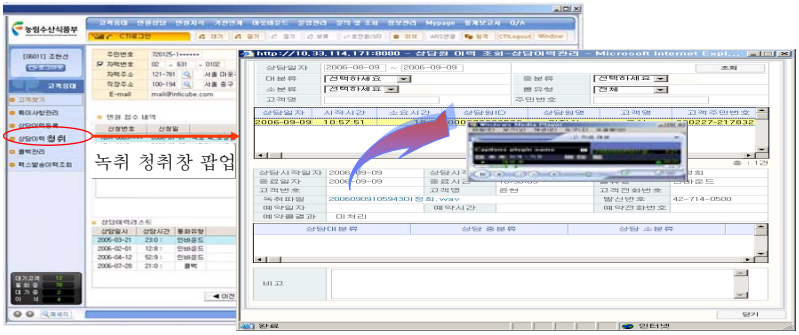
상담 스크립트 예시 화면



상담 중 고객의 요청에 의해 안내 되어질 내용을 별도의 화면을 통해 주제어 검색 등의 방법을 통해 고객의 문의 사항에 신속하고 정확한 안내를 제공할 수 있도록 합니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

청취 기능 구현

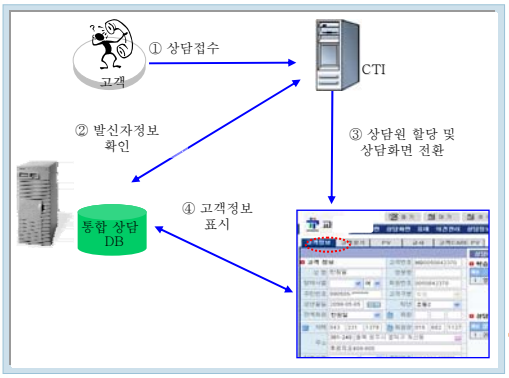


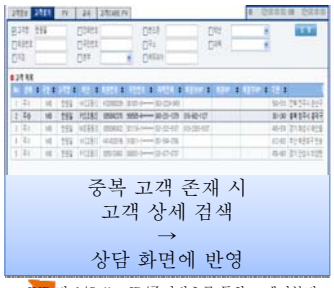
각 상담원은 인바운드나 아웃바운드 업무를 처리한 후에 업무 처리에 대한 최종 결과를 입력하면, 상담 어플리케이션에서 녹취 서버에 해당 녹취 파일에
대한 추가 검색 조건으로 고객명, 통화 유형 및 결과값에 대한 정보를 Update하게 된다.

상담원 또는 관리자는 상담 이력 조회 또는 농림수산식품부가 지정하는 메뉴에 저장된 녹취 파일을 청취할 수 있는 화면을 녹취 시스템과 연계 제공하여 상담 품질의 향상 및 각종 증빙 자료로써 활용할 수 있게 합니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

통합 상담 DB 연동을 통한 민원인 정보 조회 방안





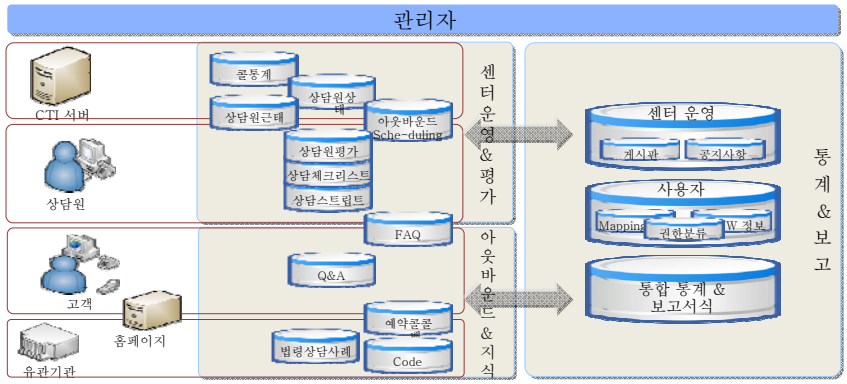
중복 고객 존재 시
고객 상세 검색
→
상담 화면에 반영

IVR 정보/Caller ID/주민번호를 통한 고객기본정보 표시

상담 어플리케이션은 CTI/IVR 입력데이터 및 고객 DB와 연계되어 고객에 대한 기본 정보를 자동으로 화면에 표시하여 상담원에게 제공합니다. 상담원이 상담처리 시 효율적으로 상담을 처리하기 위해 기존의 상담처리 이력 및 FAQ, 웹 상담, 상담 지식 DB 등을 참조하여 상담을 처리하는 상담원 Help 기능을 제공합니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

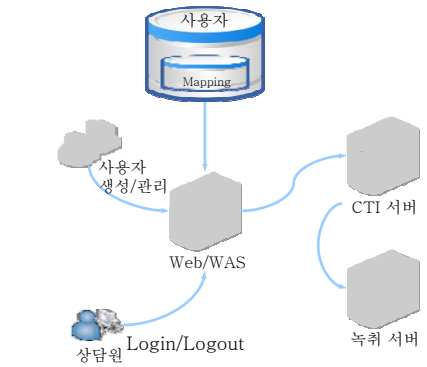
관리자 기능 구현 방안



상담 센터에서의 관리자는 단순 상담원 관리에서 전체 상담 센터의 효율성 증대를 위한 모니터링 및 피드백의 역할이 중요합니다. 제안 솔루션은 이러한 관리자의 역할 수행을 보완할 수 있는 상담 센터 관련 각종 통계, 상담원 평가 자료 관리 및 상담 지식 관리의 도구를 제공하겠습니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

SSO 구현 방안



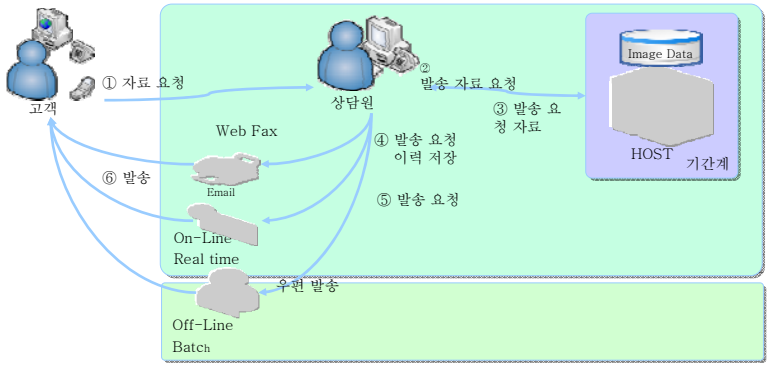
상담원 Login ID 생성 시 CTI에서 제공하는 Config SDK를 활용하여 상담 어플리케이션 관리자 모드에서 CTI Login ID 까지 생성 및 관리

녹취 서버에서는 일일 Batch 작업으로 CTI 서버에 등록된 사용자 목록과 등록 정보를 가져와서 기존의 등록된 사용자 목록과 비교하여 변경 또는 추가된 내용을 반영한다.

콜센터에 산재된 각종 장비들의 사용 상의 편의를 위해 통합 가능한 시스템에 대한 SSO(Single Sign On) 기능을 구현하여 업무 집중도를 높이며 사용 및 관리 상의 편의성을 높여 줍니다.

통합 콜센터 구축 방안 - 상담 어플리케이션 구현 방안

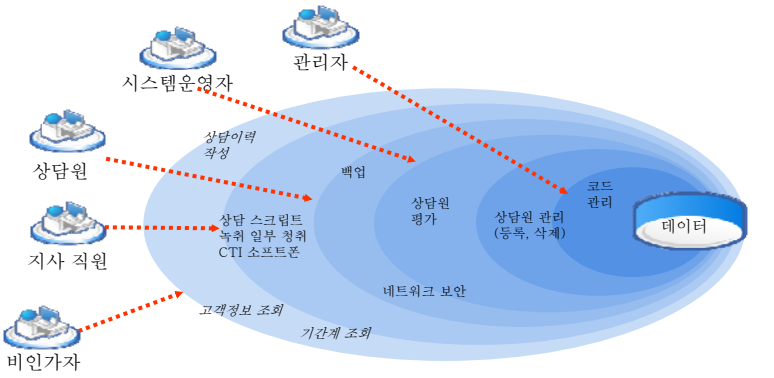
발송 이력 관리 및 견본 조회



상담 센터에서의 고객에게 발송되는 Fax, 우편 안내 및 각종 증명서류들에 대한 발송 기록은 발송과 동시에 고객의 상담 이력에 저장되어 추후 고객의 발송 확인 또는 재발송 요청 시에 보다 빠르게 응대할 수 있도록 합니다.

통합 콜센터 구축 방안 - 상담 어플리케이션 구현 방안

권한 관리 구현 방안

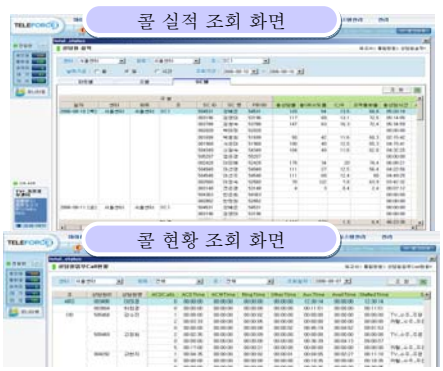


상담원 어플리케이션은 컨택센터 상담원을 비롯해 관리자, 2차 상담원 등 농림수산식품부의 모든 직원이 사용할 수 있는 상담 도구입니다. 따라서 사용자의 등급에 따라 메뉴의 접근 자격을 달리해 상담원 관리, 평가, 일부 통계 자료 조회 및 생성 등의 기능에 접근 제한을 하겠습니다.

4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

보고서 구성 및 기능



< 상담원 실적통계 차트 >

< 상담원 개인별/그룹별 통계 >

< 기간별 고객상담 응대율 >

< 상담유형별 통계 >

< 상담원별 콜처리현황 >

< 요일별 상담처리현황 >

콜 통계서버에서 제공하는 호 관련 통계와 어플리케이션에서 제공하는 상담원별, 기간별, 업무 유형별, 지역별 통계 보고서를 제공하고 엑셀로 다운로드 할 수 있도록 기능을 제공하고, 통계정보에 대하여 여러 포맷 (hwp, excel, txt, word, txt)으로 출력 할 수 있는 기능을 제공합니다.

4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안– 상담 어플리케이션 구현 방안

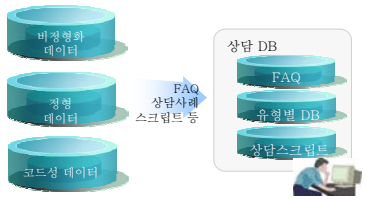
상담 DB 구축 방안

비정형 데이터
- 상담 안내 책자, 종이 문서 등 비정형 데이터의 경우 상담 DB 표준 양식에 맞게 입력
- 상담 사례 또는 상담 스크립트 등의 자료를 DB 화
하여 저장/관리

정형 데이터
- 문서 파일 등의 경우 시스템 연계를 통하여 상담 DB에 저장/관리
- 중복, 반복 상담 업무의 유형에 따라 질문 & 답 형식으로 업무별 스크립트 작성(상담 지식화)

상담 DB

상담 표준화 및 적용



- 데이터 추출 — 대상 분류, 추출
- 표준화 — 표준지침, 절차 가이드 / 표준 작업 내용 / 표준화 관련 문서화
- 데이터 입력 — 표준화 결과 리뷰 / 데이터 값 확인 등
- 상담 DB 관리 — 데이터 관리 지침 / 백업 관리

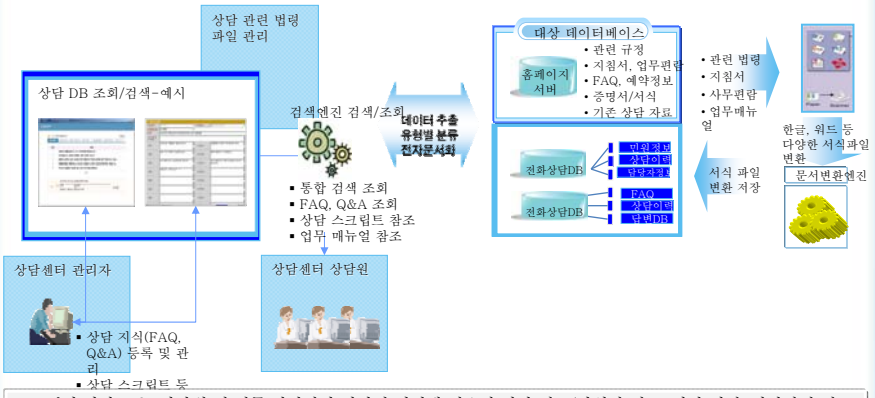
상담사례에 대한 관리자 지속적인 관리 및 시스템을 통한 관리

효율적인 표준 상담지식 DB의 구축을 위하여 업무분석단계에서 상담정보 보유현황을 분석하여 유형별로 분류 관리하고, 표준화된 Data들은 상담 DB를 구축하여 상담 시 상담 참조 및 업무 참조 자료로 활용하여 업무 효율성을 극대화할 수 있도록 합니다.

4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안– 상담 어플리케이션 구현 방안

상담 DB 구축 방안



콜센터 상담DB는 상담원 및 업무 담당자가 상담시 처리에 필요한 상담 정보(가입자 정보, 상담 이력, 상담관련 정보, 업무 자료 등)로 구성되며, 상담 DB 구축 시 정형 문서는 문서변환프로그램을 사용하여 변환 관리하고, 비정형 문서의 경우 별도의 양식(엑셀 또는 텍스트)을 이용하여 구성합니다.

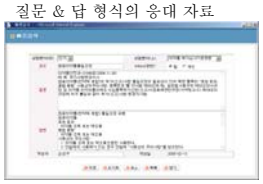
4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안 – 상담 어플리케이션 구현 방안

상담 DB 구축 방안

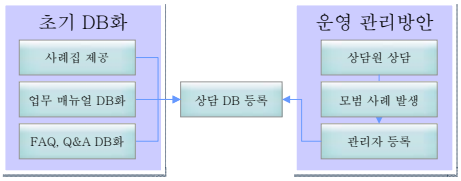
상담 리스트

질문 & 답 형식의 응대 자료



상담 DB 구축방안

- DB화 작업 완료 후 상담 참조 자료로 활용하기 위해서 상담 스크립트 또는 체크리스트화 작업이 필요.
- 데이터 구축 초기 단계에 상담 사례집 또는 업무 매뉴얼을 작성하여 DB화함.
- 상담 센터 운영중 모범 사례/추천 사례/빠른 답변 등의 경우 관리자에 의해 시스템에 등록

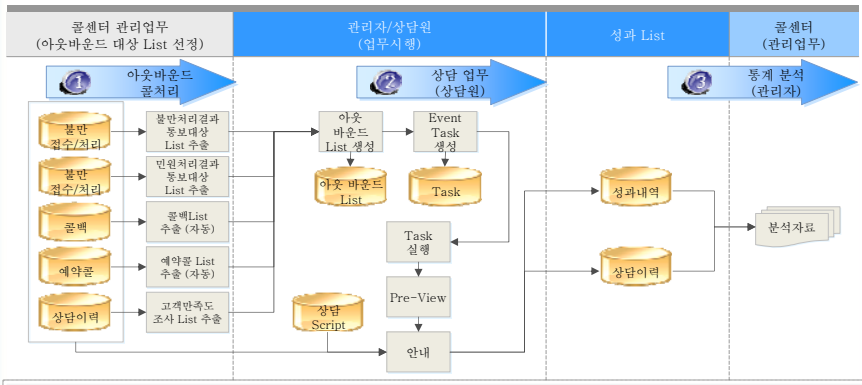


상담 DB 구축은 법령, 업무 매뉴얼, 상담 스크립트, 업무 참고자료, 답변 자료 등으로 구성되며, 효율적인 상담 응대 자료 축적을 위해서는 기존 업무 자료 및 현황 분석 자료를 토대로 자주 문의하는 상담과 반복적인 상담의 경우 Q&A 형식의 상담 스크립트 및 체크리스트로 DB화하여 관리합니다.

4.상세 구축 방안(계속)

통합 콜센터 구축 방안- 상담 어플리케이션 구현 방안

아웃바운드 상담 처리절차(예시)

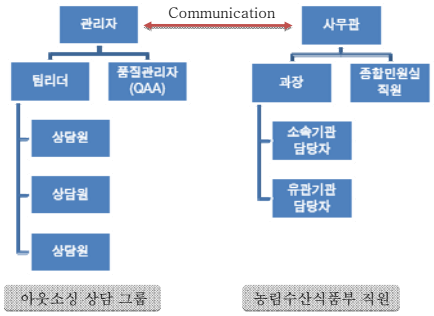


가용상담원 부재 시 콜백을 저장하고 저장된 콜백정보에 의한 아웃바운드를 실시할 수 있다. 또한, 상담업무의 종료 시 민원인에 대한 만족도 조사의 일환으로 해피콜 아웃바운드구성이 가능하다. 아래는 콜백 및 해피콜에 대한 응대 처리절차 예시이다.

4. 상세 구축 방안 (계속)

통합 콜센터 구축 방안 – 운영 및 조직 구성 방안

조직구성 및 역할

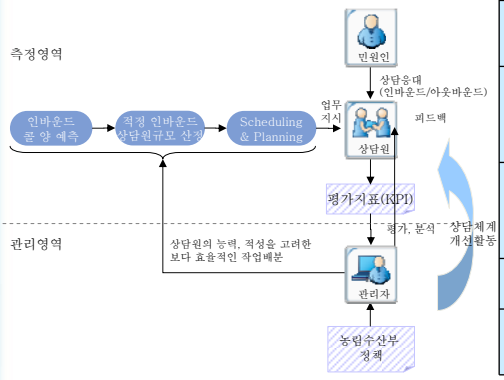


담당자	역할
통합상담센터 총괄관리자 (사무관)	▪ 센터 관리 총괄 ▪ 조직관리, 담당 부서 협조 ▪ 상담원 지도, 면담과 복무관리 종합 ▪ 센터 내 인사/예산 총괄
팀리더 (과장)	▪ 총괄관리자 보조 및 부재 시 대행 ▪ 상담원 복무 관리 ▪ 상담 근무분위기 조성 ▪ 평가 지표 수립
QAA (종합민원실 소속기관 유관기관 담당자)	▪ 전문 상담 지원 및 상담원 교육 ▪ 품질평가 목표 및 기준 제시 ▪ 상담품질 평가 및 분석
상담원	▪ 단순 민원 상담(단순 안내 및 전화 이관) ▪ 교육 수료 후 상담 범위 확대

1. 아웃소싱 상담원의 교육 및 평가를 통해 점차 전문 상담이 가능하도록 상담 범위 확대
2. 소속기관 및 유관기관 담당자는 상담원의 스킬 향상 시 복귀할 수 있다.
3. 아웃소싱업체 관리자에 의한 지속적인 교육 및 평가를 통해 상담원의 스킬 및 친절도를 향상 시켜 One Stop Service와
친절한 응대를 통해 농어업인의 만족도를 향상 시킬 수 있도록 한다.

통합 콜센터 구축 방안 – 운영 및 조직 구성 방안(계속)

상담조직 운영 프로세스



항목	관리 내역
인바운드 콜 양 예측	▪ 과거의 콜 통계나 농림수산부 및 해당 소속기관의 환경을 통계, 데이터 마이닝 등 다양한 기법으로 분석하여, 인바운드 콜 양을 예측 ▪ 월별, 일별, 시간대별 등의 예측치 생성
적정 인바운드 상담원규모 산정	▪ 산정된 인바운드 콜 양에 대응하기 위한 적정 상담원 규모를 산정. ▪ 산정된 인바운드 상담원 규모를 초과하는 잉여 상담원들의 경우에는 인바운드 활동이나 기타 일반 업무에 투입할 수 있다. ▪ 시간대별로 인바운드 상담원 규모를 산정
Scheduling & Planning	▪ 개별 상담원별로 각 시간대마다 인바운드, 아웃바운드 또는 기타 일반 업무 중 어떤 곳에 배치될 지에 대한 계획을 수립한다. ▪ 전체 상담원들을 각 시간대마다 인바운드, 아웃바운드 또는 기타 일반 업무 중 어떤 곳에 배치할지에 대한 계획을 수립한다.
평가지표(KPI)	▪ 상담원들이 얼마나 효율적으로 응대하는지에 대한 생산성 평가 ▪ 고객만족도에 직결되는 상담원들의 서비스 품질 평가
상담프로세스 개선활동	▪ 상담센터 전반적인 성과를 보았을 때 필요하다고 생각되는 경우, 상담 프로세스 전반에 걸쳐 문제점을 도출하고, 해결방안을 강구하여 상담센터 성과의 지속적인 개선을 추구

농어업인의 서비스의 품질을 높이기 위해서 실제 응대를 담당하는 상담원 관리에 대한 선진 기법을 도입하고 자체 KPI를 선정하여 지속적인 관리와 모니터링, 피드백을 통한 개선 노력으로 통합 상담센터 운영 효율성을 극대화 시킵니다.

통합 콜센터 구축 방안 – 운영 및 조직 구성 방안(계속)

상담 생산성 관리 프로세스

상담원 생산성 관리 절차

상담생산성 관리 목표설정	▪ 통합상담센터 운영전략에 따른 상담 생산성 관리 목표 설정
인입호 증감 및 변동요인 분석	▪ 농림수산부 업무의 성격을 파악하여 경험적, 통계적 데이터를 통해 인입호의 증감과 변동요인을 분석하고 예측
상담생산성관리 전략수립	▪ 적정통화품질을 유지하며 상담 생산성 목표를 달성할 수 있도록 각각의 변동요인에 대한 상담생산성 관리 전략 수립
적정상담원 산출 및 투입	▪ 상담원의 피로와 업무스트레스를 예방할 수 있는 적정 근무강도를 고려하여 상담생산성 목표를 달성하기 위한 적정 상담원수를 산출하고 근무계획 수립
지속적, 능동적 생산성 관리	▪ 상담생산성 변동추이를 관찰하고 변동시의 원인을 신속히 파악하여 대처하며 장단기 인입콜 변동예측을 통해 상담원의 업무조정, 추가투입 등의 적극적인 생산성 관리 실시

상담원 생산성 관리 포인트

구 분	내 용
다른 지표와의 연동	▪ 인입호수, 넘침호수, 포기호수, 아웃바운드 콜수 등의 변화 추이를 같이 검토하고, 서로간의 상관관계를 분석한다.
보수 교육	▪ 부진한 원인별로 보수교육 및 재교육을 실시하여 생산성 향상 ▪ 부진한 원인이 무엇인지를 세부분석하여 상담원에게 제시 ▪ 다른 상담원의 모범 응대 사례를 같이 청취하며 부진한 상담원에게 교정할 부분을 알려줌
스크립트의 수정 보완	▪ 평균통화시간이 너무 길거나 짧은 경우에는 표준 응대 스크립트 및 응대 메뉴얼 수정
다양한 포상 프로그램	▪ 물질적 보상, 승진 등의 다양한 동기부여를 통하여 생산성을 향상 시킴

일일 응대 콜 수, 이관율, 평균 통화시간, 평균 대기시간 등의 다양한 KPI들을 중점 관리하고 정성적, 정량적 분석을 통하여 통합상담센터 상담원을 평가합니다. 기준 생산성을 초과하는 상담원은 원인 분석 및 검증을 통해 인센티브를 부여하고, 생산성 미달인 경우, 원인을 파악하여 보수 교육을 실시합니다.

4. 상세 구축 방안 (계속)

통합 콜센터 구축 방안 – 운영 및 조직 구성 방안(계속)

상담 생산성 관리 체계

상담 생산성 구성 요소

센터 지표
- 센터차원의 생산성 관리
  - 평균 응답속도
  - 서비스레벨
  - 상담원 응대율
  - 포기율

상담원 지표
- 상담원차원의 생산성 관리
  - 평균 통화시간
  - 업무후 처리시간
  - 평균통화 처리시간
  - 통화중 평균 대기시간
  - 호전환율

관리자 지표
- 관리자차원의 생산성 관리
  - 시간당 처리콜수
  - 총통화시간
  - 근무준수율
  - 1인당 생산성

상담 생산성 평가자료

상담원 응대 녹취 자료 콜 통계 고객만족도 평가

상담 생산성 평가방법

- 센터의 QAA가 평가자료를 취합하여 근로복지공단에 맞게 분석
- 일괄적인 평가보다는 지사별, 업무별, 전략별, 특정기간별 특성을 반영
- 월별, 주별, 일별 등 다양한 기간별로 보고서 작성

생산성 관리 지표

구성항목		계산방식
센터 지표	평균응답속도	▪ 월간대기시간 합계 / 월간발생호수
	서비스레벨	▪ (월간 20초 이내 응대호수 / 월간발생호수) * 100
	상담원 응대율	▪ (월간 응대완료건수 / 월간인입호수) * 100
	포기율	▪ (월간 인입호수 / 월간 발생호수)*100
상담원 지표	평균통화시간	▪ 개인 응대시간 / 개인 응대건수
	업무후처리시간	▪ 개인 후처리시간 / 개인 응대건수
	평균통화 처리시간	▪ 개인 응대시간 / 개인 응대건수
	통화중 평균 대기시간	▪ 개인 대기시간 / 개인 응대건수
	호전환율	▪ 개인 호전환 건수 / 개인 상담요구건수
관리자 지표	시간당 처리콜수	▪ 월간 응대완료건수/ (1일 근무시간 * 20.83)
	총통화시간	▪ 총통화시간
	근무준수율	▪ (월간 근무 시간 위반 건수) / (투입인력 * 20.83)
	1인당 생산성	▪ (월간 응대완료건수/월간투입인력) / 20.83

농림수산부 통합상담센터에 대한 평가 및 개선활동은 고효율 실현을 위해 지속적으로 이루어져야 합니다. 상담생산성은 크게 센터 지표, 상담원 지표, 관리자 지표의 세 종류로 구성되며, 이를 관리하기 위해 다양한 평가자료와 방법을 사용하게 됩니다.

4. 상세 구축 방안 (계속)

통합 콜센터 구축 방안 – 운영 및 조직 구성 방안(계속)

서비스 품질 관리 프로세스

서비스 품질 관리 절차

서비스 품질 관리 목표설정
- 통합상담센터 서비스 품질 목표수립, 개별 상담원 목표 수립
- 계량적 목표(수준) / 비계량적 목표(수준) 설정

QA 모니터링 계획수립
- 모니터링 횟수 – 상담원/인당 월 5콜 이상 분석
- 모니터링 방법 – 녹취파일을 통한 모니터링, 실시간 모니터링, E-mail/홈페이지를 통한 고객들의 의견, 아웃바운드 고객만족도 조사

평가서 및 기준확정
- 평가항목 결정 / 평가 기준표 작성
- 합동 모니터링을 통한 상담원별 편차 최소화

QA 모니터링 실시
- 1콜당 최소 3회 이상 청취 후 평가완료
- 평가기준의 지속적인 Review 를 통하여 객관성, 공정성 확보

결과분석
- 계량적 분석 / 비계량적 분석 → 광역상담센터의 서비스품질 수준 파악
- 주간 / 월간 보고서 작성
- 현상파악 및 개선안 제시

결과 피드백 및 코칭
- 상담원 교육 및 동기부여 (5장. 지원부문 – 교육훈련 부분 참조)
- 목표 정합성 점검
- 평가항목 오류 점검 및 수정
- 품질향상 방안 모색

서비스 품질 관리 포인트

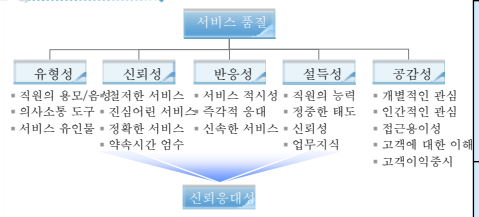
구 분	내 용
다양한 교육 실시	▪ 우수 상담원 및 우수 상담사례에 대한 전파교육 ▪ 전체적으로 취약한 부분에 대한 단체 교육과 개개인의 성과에 따른 개별 교육 병행 ▪ 중요한 부분은 반복적인 훈련을 통하여 숙련되도록 함. ▪ 생산성과 서비스품질, 두 마리의 토끼를 모두 잡을 수 있다는 것을 주지시킴
모니터링 및 피드백	▪ 관리자는 문제가 있는 부분을 집중적으로 모니터링하여 문제 원인을 파악 ▪ 상담원들이 자신의 문제점이나 우수 상담원 또는 우수 상담사례와의 차이점을 알수 있도록 피드백

생산성지표에 의해서만 상담원을 관리할 경우, 상담서비스 품질이 떨어져서 민원인이 농림수산부에 불만을 갖게 되는 주요 원인이 되므로 상담서비스 품질의 철저한 관리를 통하여 이미지 제고 및 장기적인 생산성 향상을 도모해야 합니다.

통합 콜센터 구축 방안 - 운영 및 조직 구성 방안(계속)

서비스 품질 관리 프로세스

서비스품질 구성요소



서비스품질 평가자료

상담원 응대 녹취 자료

상담 후, 고객반응 샘플 조사 통계

서비스품질 평가방법

- 센터의 QAA가 평가자료를 취합하여 근로복지공단에 맞게 분석
- 월별, 주별, 일별 등 다양한 기간별로 보고서 작성
- 일괄적인 평가보다는 지사별, 업무별, 특정기간별 특성을 반영

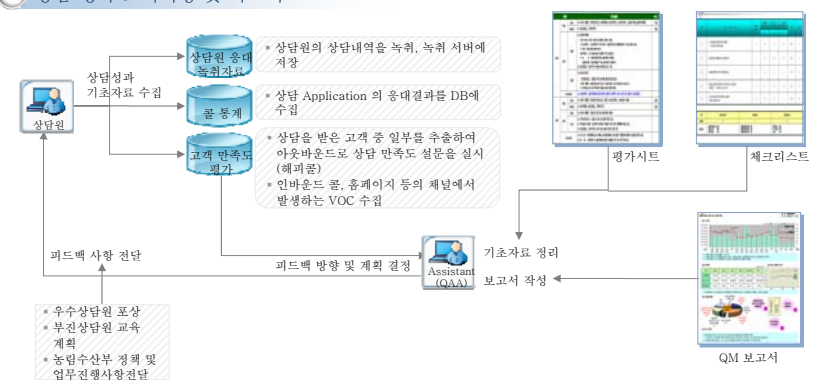
서비스품질 관리지표

구성항목		계산방식
신뢰성	철저한 서비스	▪ 녹취자료를 활용, 평가시트에 의해 평가
	진심어린서비스	▪ 녹취자료를 활용, 평가시트에 의해 평가
	정확한 서비스	▪ 인바운드 콜인 경우: 녹취자료와 상담원 입력내용 확인을 통해 오류항목 감점 부여 { (평가건수 - 감점합계) / 평가건수 }×100 ▪ 아웃바운드 콜인 경우: 녹취자료와 상담원 입력내용 확인을 통해 오류발생건당 1점 감점 부여 { (조사건수 - 오류건수) / 조사건수 }×100
	약속시간 엄수	▪ 해피콜 고객만족도 조사, VOC 조사
반응성	서비스 적시성	▪ 해피콜 고객만족도 조사
	즉각적 응대	▪ 서비스 레벨: (20초 이내 응대호/상담요구호) ×100
	신속한 서비스	▪ 시간내 처리율: (1시간 이내 응대완료 건수) / 응답건수×100
설득성	직원의 능력	▪ 아웃바운드 성공률: (아웃바운드 목표달성 건수 / 아웃바운드 시도건수) ×100
	정중한 태도	▪ 녹취자료를 활용, 평가시트에 의해 평가
	신뢰성	▪ 해피콜 고객만족도 조사
	업무지식	▪ 호 전환율: (개인 호 전환 건수/상담요구건수)×100

서비스품질은 크게 유형성, 신뢰성, 반응성, 설득성, 공감성의 5가지 요인으로 구성됩니다. 이 중, 신뢰성, 반응성, 설득성은 고객만족도에 직접적인 영향을 미치는 신뢰응대성으로 분류되며, 이를 관리하기 위해 다양한 평가자료와 방법을 사용하게 됩니다.

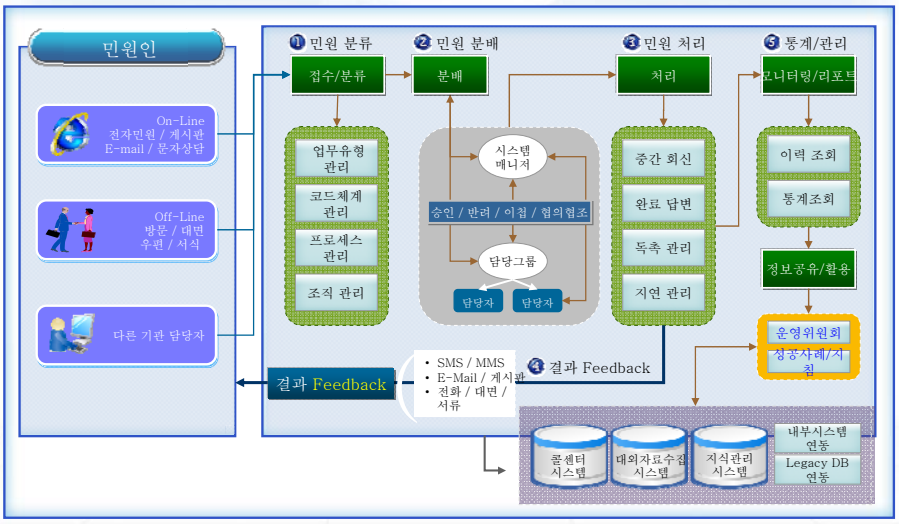
통합 콜센터 구축 방안 - 운영 및 조직 구성 방안(계속)

상담 성과 모니터링 및 피드백

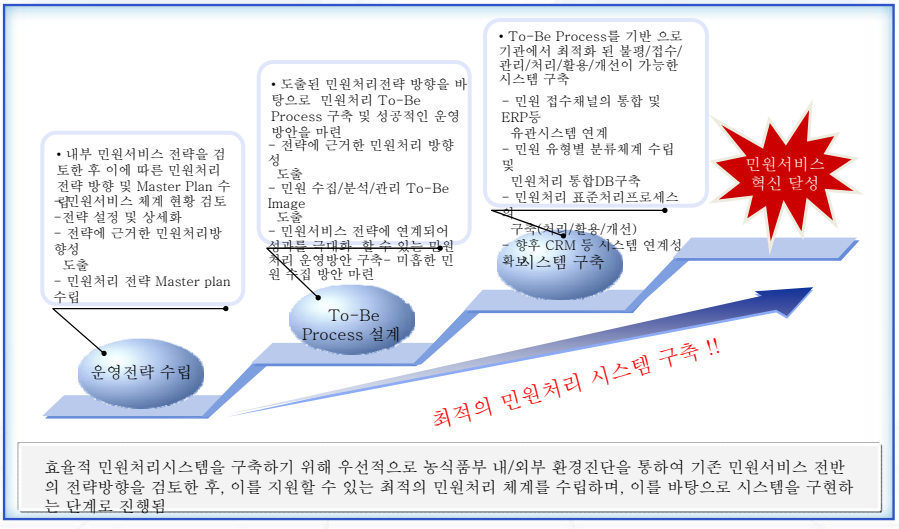


상담 생산성이나 서비스 품질과 같은 성과지표들은 체계적으로 수집하여 지속적으로 모니터링하는 한편, 다시 상담원들에게 피드백되어 평가자료가 공유되고 그 결과에 따른 후속조치가 시행되어 통합상담센터 개선에 이용됩니다.

종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 업무 흐름도



종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 구축 방법론



효율적 민원처리시스템을 구축하기 위해 우선적으로 농식품부 내/외부 환경진단을 통하여 기존 민원서비스 전반의 전략방향을 검토한 후, 이를 지원할 수 있는 최적의 민원처리 체계를 수립하며, 이를 바탕으로 시스템을 구현하는 단계로 진행됨

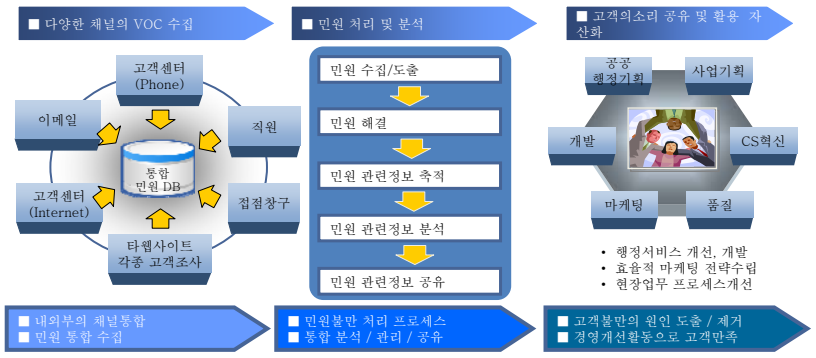
종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 고려 사항

- 민원 관리의 접점은 ?
  접점에서 기관과 관련되는 모든 민원이 수집되는가?
- 민원 분석 결과가 우선 순위에 의해 보고 및 처리되는가?
- 민원 처리 부서 및 담당자는 존재하는가?
- 민원 수집/처리/분석 단계별로 전사적으로 관련 내용이 공유되어지는가?
- 일관성 있는 민원 분류 체계가 준비되어 있는가?
- 민원 분석 결과가 업무 개선 등에 적절하게 적용되고 활용되어지는가?
- 수집 및 분류된 민원의 처리가 시스템적으로 관리되어지고 있는가?
- 민원 결과에 대한 고객 Feedback이 이루어지고 있는가?

공공기관의 종합민원처리 시스템을 구축함에 있어 다음의 8가지 사항은 필수적으로 고려되어야 합니다.

종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 구현 개요

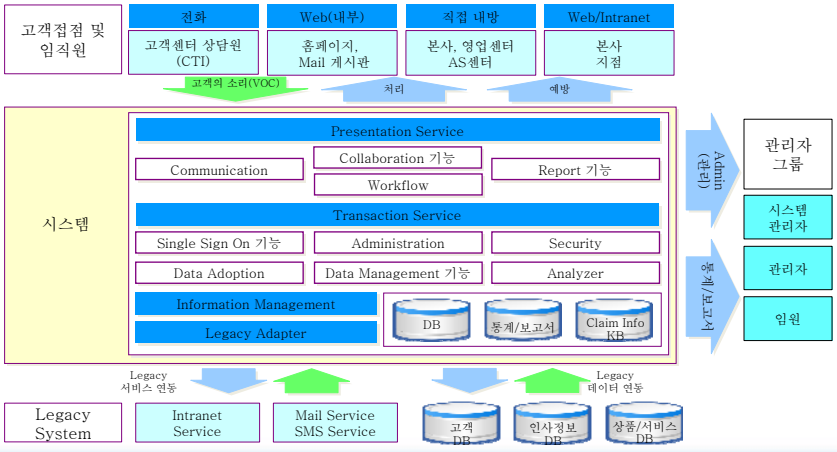
개요



농림수산 식품부로 접수되는 제안 및 불만에 대한 효과적인 민원접수 및 처리를 통해 고객의 만족도를 극대화하며, 접수 처리 결과를 통해 만족도 평가를 통한 데이터를 분석하여 개선사항을 도출하여 농림수산식품부에 반영하여 자산화할 수 있는 시스템을 구축합니다.

종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 업무 구성

업무 구성



종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 기능 구조도

기능구조도

시스템관리
- 통합시스템 관리
  - 민원코드 관리(유형관리)
  - 승인관리
  - 처리기한 관리
- 사용자 관리
  - 사용자 등록 및 권한관리

민원 접수
- 민원 접수
  - 전화 처리 시에 민원 접수
  - ERMS시스템과 연계하여 민원이관
  - 웹을 통해 직접 접수
- 이력공유
  - ERMS 및 상담 Application에서 민원 처리 현황 공유

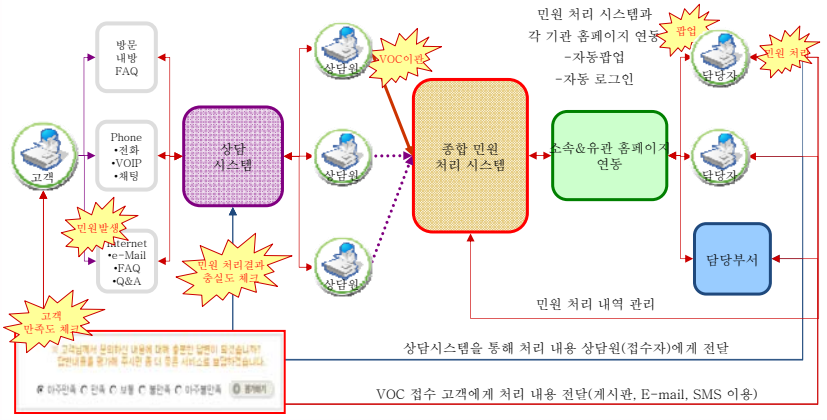
민원 처리 및 승인
- 민원 처리
  - 접수된 민원 자동분류 및 수동분류
  - 민원 이관/반려/중제/외부이관
- 처리지연 시에 관리자 및 담당자에게 경고 SMS 발송
- 처리 완료 시에 담당 관리자에게 자동 승인 후에 고객에게 발송

통계 및 보고서
- 다각적인 통계 데이터를 제공
  - 민원발생 원인을 조기에 파악할 수 있는 통계 제공
  - 내부 보고자료 자동 생성
- 개선에 필요한 통계 데이터 제공

전화, 웹 등의 채널에서 접수되는 모든 민원에 대해서 종합 민원처리 시스템에서 통합으로 관리하여 내부 시스템과 연계하여 각 담당자들이 신속하게 처리할 수 있도록 하여, 농어업인들에게 신속하고 정확하게 전달되어 신뢰도를 극대화 할 수 있습니다.

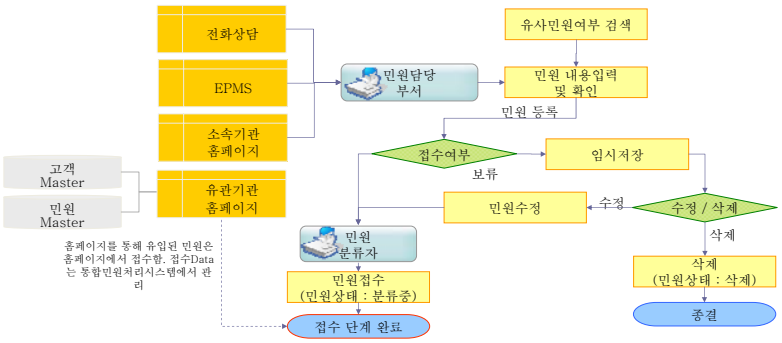
종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 서비스 흐름도

서비스 흐름도



종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 상세 구현 방안

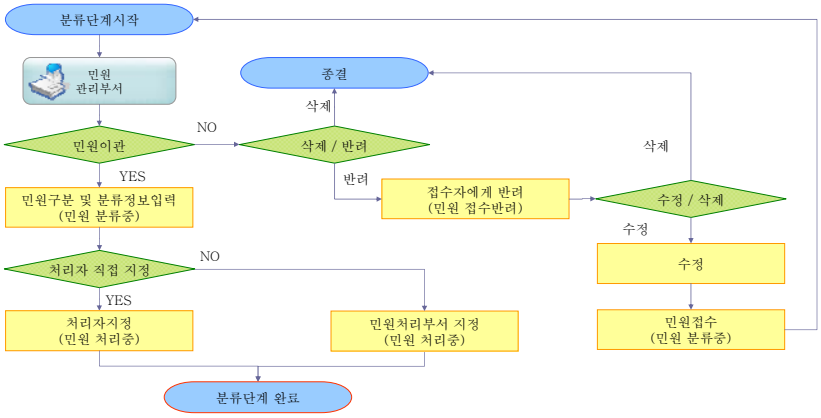
민원 수집 및 접수 프로세스



농림수산식품부 컨택센터의 다양한 접수 채널로 등록된 민원 데이터를 신속하게 담당자에게 분류하고 접수 할 수 있는 프로세스를 적용합니다. 접수된 민원은 해당 담당부서 또는 담당자에게 이관되어 전달되며, 종합민원처리 시스템과 기존 기관 홈페이지와의 연동을 통해 담당자는 접수된 민원을 실시간으로 확인하고 민원 처리 화면 팝업으로 빠르게 처리함. 또한 처리된 내용은 접수자 또는 접수 고객에게 신속하게 전달됩니다

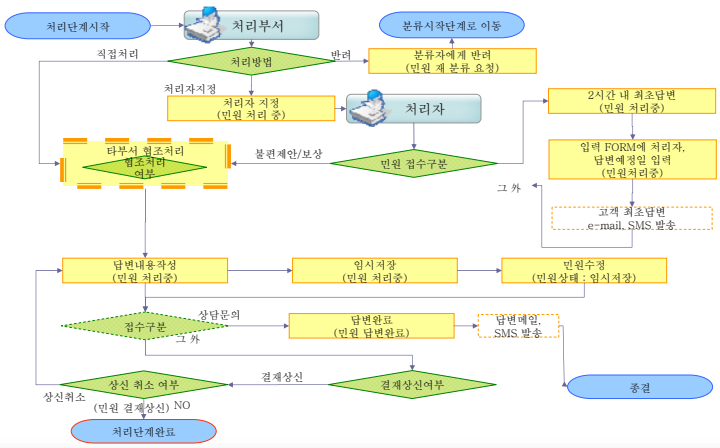
종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 상세 구현 방안

민원 분류 프로세스

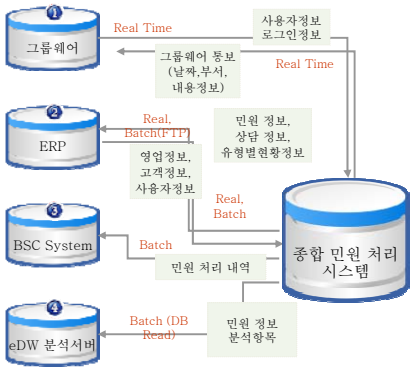


종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 상세 구현 방안

VOC 처리 프로세스



종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 타 시스템 연계 방안



❶ ■ 그룹웨어 연계

그룹웨어 통보(날짜,부서,내용등)는 실시간으로 전송하고 결제결과 및 사용자 로그인 정보 역시 실시간으로 전송, 또는 Catch 함

❷ ■ ERP 연계

민원처리 정보 및 일반 상담 내역등에 대해 Real-Time 또는 Batch 로 ERP에 전송하고, 영업정보, 사용자정보 등은 실시간 또는 Batch 로 가져옴.

❸ ■ BSC System 연계

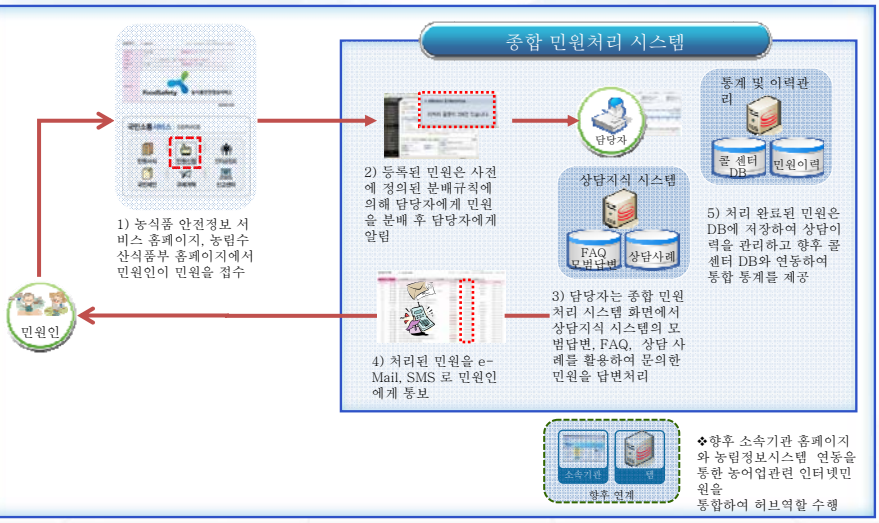
민원 처리내역 및 지표 등을 BSC로 전송하고 부서별 업무성과 지표 산출 등에 활용

❹ ■ DW 분석서버 연계 (향후 CRM 확장)

전사 CRM 구축 시 민원 자체 통계 및 분석 Data 외에 전사적인 분석을 위한 Data에 대해 eDW에서 Batch로 DB Read가 가능하도록 설계

종합 민원처리 시스템과 연계가 필요한 각 채널별 시스템(그룹웨어, ERP, BSC 등)에 대한 연계방안은 다음과 같음.

종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 민원 처리 프로세스



❖향후 소속기관 홈페이지와 농림정보시스템 연동을 통한 농어업관련 인터넷민원을 통합하여 허브역할 수행

4. 상세 구축 방안 (계속)

종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 농어업인 지향형 체계 구축

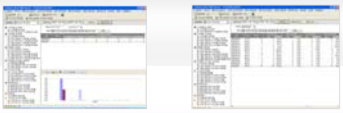
① 민원 접수 및 민원 접수 알람

- 농림수산식품부 홈페이지에 민원을 접수하면 자동으로 종합 민원처리 시스템 화면에 접수됨을 알림
- 민원 접수 현황을 실시간으로 관리자에게 전달하여 신속한 민원처리를 지원함

② 민원처리 진행 현황 알림

- 농림수산식품부 홈페이지와의 연계를 통해 현재 고객이 접수한 민원처리의 흐름을 알려주고 SMS, E-Mail 등을 활용하여 민원처리의 결과를 Feed Back 해줌

③ 민원처리 통계 및 이력 관리



- 민원 통계 및 민원처리 이력을 활용하여 개인별 맞춤형 민원 서비스 제공
- 다양한 통계 자료를 이용한 민원동향 파악과 정책 기반 자료 활용

4. 상세 구축 방안 (계속)

종합 민원처리 시스템 구축 방안 – 민원처리 담당자의 효율성 위한 구축

① 담당 조직에 따른 업무 배분

- 접수된 민원은 담당자에게 설정된 분배규칙[자동/수동]에 의해 자동으로 분배
- 민원처리 담당자는 사전에 업무 및 유형분류에 의해 코드화된 것을 기준으로 민원을 분류함

② 상담 지식기반 서비스

- 상담사례, 모범답변, FAQ등을 편리하고 쉽게 지식화하여 활용
- 체계적이고 효율적인 상담관리

③ 타 정보시스템 연계

- 민원정보 및 상담 내역 정보를 Real-Time 또는 Batch 로 소속기관, 유관기관의 정보시스템에 전송하고, 소속기관, 유관기관의 정보 시스템의 정보를 실시간 또는 Batch 로 가져와 활용

4. 상세 구축 방안 (계속)

향후 발전 방안 – 영상 콜센터

IVVR 의 특장점

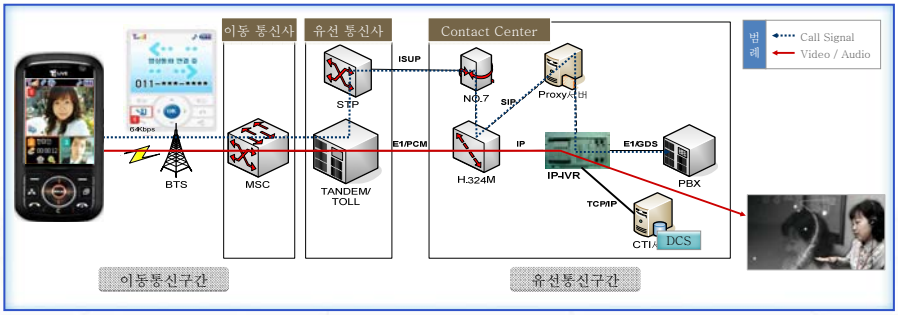
영상 콜센터

- IVVR(Interactive Voice & Video Response)은 비디오와 음성을 결합한 컨택센터의 미래 도습입니다. 가령 기존 ARS 방식으로 콜센터에 전화했을 경우 음성 안내서비스가 복잡하고, 서비스코드를 기억하지 못해 반복하는 일이 잦기 때문에 이를 참지 못해 상담원과 연결하는 경우가 많다.
- IVVR의 경우 음성과 함께 영상으로 서비스 코드를 보여주고 농어업 정보를 화면으로 보여준다는 점에서, 대 고객서비스 효과가 극대화되는 동시에 상담원들의 업무부담을 줄이는 효과를 얻게 된다. [디지털타임스 2007/11/29]

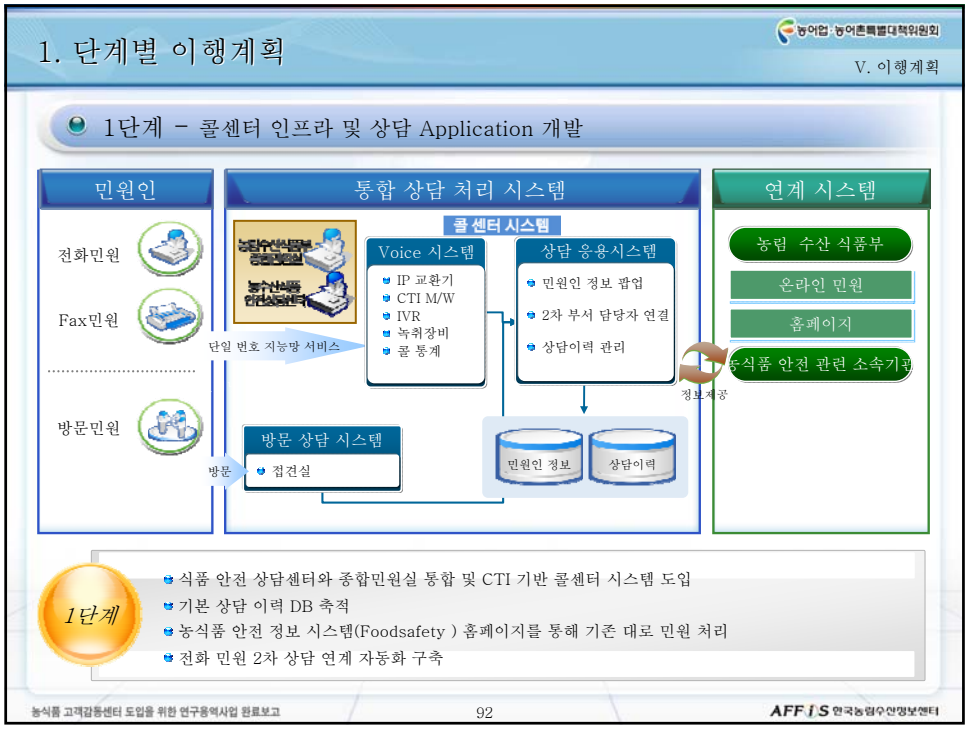
IVVR은 기존 IVR 및 ARS 안내와 달리 음성과 함께 영상으로 서비스 코드를 보여주고, 필요 정보를 화면으로 보여줍니다. 고객이 안내에 따라 Self Service를 수행하는 범위를 최대화 함으로써 고객의 편의를 높이고 상담원 업무처리량 감소로 처리시간 단축 및 총 소요 비용 절감의 효과를 얻도록 지원합니다.

4. 상세 구축 방안 (계속)

향후 발전 방안 – 영상 콜센터 (계속)



농어업·농어촌특별대책위원회
V 이행 계획
1. 단계별 이행계획
2. 기대효과
3. 예산 수립
AFFIS 한국농림수산정보센터


1. 단계별 이행계획
농어업·농어촌특별대책위원회
V. 이행계획
1단계 – 콜센터 인프라 및 상담 Application 개발
민원인
전화민원
Fax민원
방문민원
통합 상담 처리 시스템
콜 센터 시스템
Voice 시스템
IP 교환기
CTI M/W
IVR
녹취장비
콜 통계
상담 응용시스템
민원인 정보 팝업
2차 부서 담당자 연결
상담이력 관리
단일 번호 지능망 서비스
방문 상담 시스템
접견실
방문
민원인 정보
상담이력
정보제공
연계 시스템
농림 수산 식품부
온라인 민원
홈페이지
농식품 안전 관련 소속기관
1단계
식품 안전 상담센터와 종합민원실 통합 및 CTI 기반 콜센터 시스템 도입
기본 상담 이력 DB 축적
농식품 안전 정보 시스템(Foodsafety) 홈페이지를 통해 기존 대로 민원 처리
전화 민원 2차 상담 연계 자동화 구축
농식품 고객감동센터 도입을 위한 연구용역사업 완료보고
92
AFFIS 한국농림수산정보센터

1. 단계별 이행계획 (계속)

2단계 - 시스템 확장과 소속기관 연계

2단계

- 종합 민원 처리 시스템 도입
- 산재된 각 소속기관의 운용중인 상담콜 통합
- 소속 기관 및 유관기관 인터넷 민원 연계

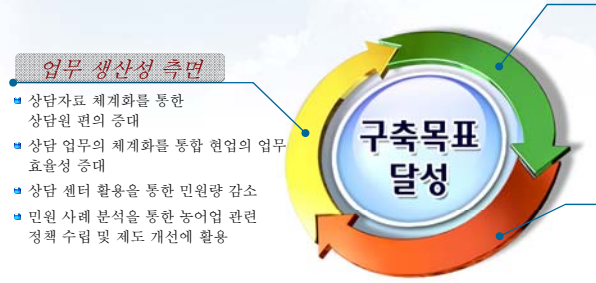
1. 단계별 이행계획 (계속)

3단계 - 시스템 확장과 서비스 고도화

3단계

- 영상 상담 시스템 구축을 통한 청각 장애 농어업인을 위한 서비스 마련

2. 기대효과



업무 생산성 측면

- 상담자료 체계화를 통한 상담원 편의 증대
- 상담 업무의 체계화를 통합 현업의 업무 효율성 증대
- 상담 센터 활용을 통한 민원량 감소
- 민원 사례 분석을 통한 농어업 관련 정책 수립 및 제도 개선에 활용

농어업인 서비스 측면

- 민원 상담 채널의 다각화를 통한 민원인의 접근 및 사용의 편의성 증대
- One Stop 상담 서비스를 통한 신속·정확한 민원 서비스 지향
- 전문 상담원을 통한 상담의 질적 향상 도모 및 민원인의 만족도 향상

정보 관리 측면

- 고객접점에서 상담 이력 등 정보 획득 용이
- 다양한 상담 정보를 통한 현장 밀착형 정책 추진 지원
- 상담 정보의 통합 관리 및 분석을 통한 민원 서비스 개선

▪ 총 인입콜 중 단순 민원 문의 과다 발생 ▪ 민원실 접수 콜 중 2차 이관되는 빈도증가 ▪ 이관되는 Call 중 상담원 교육 및 공지 통해 해결 가능한 민원 건수 다량 존재 ▪ 민원 응대 시 고객 확인 및 정보 획득에 소요되는 비생산적인 시간 발생	개선방향	▪ 1차 상담원에 의한 단순 민원 처리로 현업 근무자 업무량 감소 효과 ▪ 상담원 교육 및 상담 Script 활용을 통한 2차 이관되는 Call 수의 최소화 ▪ 자동화된 CTI 를 통하여 비생산적인 업무 시간을 최소화

3. 예산 수립

단계별 이행 계획 및 소요 예산

단계별 이행 계획	1단계	2단계	3단계
	콜센터 구축	시스템 확장 및 소속기관 연계	시스템 고도화
	▪ 단기간에 CTI 기반 콜센터 시스템 구축 ▪ IVR 서비스 제공(24시간 민원접수 및 콜백 서비스 제공) ▪ 대표 번호 통합(식품안전센터와 종합 민원실 번호 통합) ▪ 시범 운영	▪ 상담 인력 충원 및 업무 범위 확장 ▪ 인터넷 민원 통합 시스템 도입 및 모든 소속기관 연계 ▪ 인터넷 민원 및 E-mail 민원 통합 ▪ 통합 상담 통계 제공 (전화,인터넷,이메일)	▪ 민원 접수 채널 확장 (영상시스템 및 화상회의 솔루션도입) ▪ 모든 소속기관 연계
소요 예산	콜센터 구축	콜센터 확장 및 소속기관 연계	시스템 고도화
	▪ 도입장비 : IP PBX, IVR, CTI, 통계 등 IP 기반 인프라와 상담 Application 개발 ▪ 소요 예산 : 8억	▪ 도입장비 : 인터넷 상담시스템 도입과 소속기관 연계 개발 ▪ 통합 통계 개발 ▪ 소요 예산 : 6억	▪ 도입장비 : 영상시스템 도입과 모든 소속기관 연계 ▪ 소요 예산 : 5억

3. 예산 수립(계속)

예산 산정 근거

(단위 : 천원)

단계	구분	내용	가격
1단계	교환시스템	IP PBX, CTI, IVR, 녹취,통계서버	350,000
	기본 S/W 및 H/W	OS, DBMS, WEB/WAS 등	150,000
	기본 상담 시스템 도입 및 개발	상담 화면 개발 CTI 연동 개발 초기 DB 구축 등	300,000
	네트워크장비	기존 장비 활용 또는 협의 필요	0
	시설공사	기존 공간 활용 또는 협의 필요	0
2단계	종합 민원 처리 시스템 개발 (ERMS,VOC)	통합 민원처리 시스템 개발 통합 DB 구축 및 시스템 연계 소속기관 통합 반영 상담 어플리케이션 화면 커스터마이징	450,000
	자동 FAX 솔루션	FAX 솔루션 도입 및 상담 연계	150,000
3단계	화상 솔루션	3G 화상 솔루션 도입 및 상담 연계	500,000