



서울특별시도시철도공사

수신자 내부결재

(경유)

제목 교통약자문자서비스 시스템 개선 완료 보고

1. 관련근거

가. 정보화기획처-2780('16. 7. 6.)호 『교통약자문자서비스 프로그램 개선관련 업무협약의 결과 알림』

나. 희망소통채널('15. 10. 6) 『E/L고장시 문자서비스 전송 개선』

2. 역에서 E/L고장문자전송시 등록된 핸드폰번호로 다건발송시 수신자에게 정확하게 전달되지 않고,오류가 발생되어 수신자 전달 서비스 계약업체인 '한국인프라'와의 업무협약을 통한 모듈 개선으로 교통약자문자서비스 시스템 개선이 완료되었음을 보고합니다.

가. 대상시스템 : 역업무관리>고객서비스>E/L고장문자서비스

나. 개선절차

- 1) 한국인프라측 업무협약의 유선 요청 및 협의일정 확정
- 2) 현재공사사용E/L고장문자서비스 시스템 이상 유무 공동 점검
- 3) 관련부서 및 '한국인프라'와의 업무 협의('16. 6. 29.)
- 4) 공사시스템 이상없음결론후,업체제공서비스에이전트 교체

다. 교체기간 : '16. 6. 30. ~ 7. 5.

라. 모니터링기간 및 결과 : '16. 7. 6. ~ 현재까지

전송결과	교체전('16상반기)	교체후('16하반기)	사유
전송성공(건)	59,976	75,134	
전송실패(건)	298	0	
Connection Err(건)	25,535	0	
DB Failed(건)	2	0	
응답무(건)	903	904	수신번호 오류 등
성공률(%)	70%	99%	

마. 기대효과

- 1) E/L고장문자전송시 다건 발송오류해소의 내부고객만족도 향상
- 2) 문자서비스 전송 성공률 향상으로 외부고객만족도 향상. 끝.

차장 **김경숙**

팀장 **김정만**

처장 12/19
이종계

협조자

시행 정보화기획처-5117 (2016.12.19.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/http://www.smrt.co.kr

전화 5771 전송 / hatch31@smrt.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격