

★ ◎

본부장 방침 제485호

문서번호	주거복지팀-3144
보존기간	10년
결재일자	2015.10.29
공개여부	비공개(7)
일상감사	대상아님

팀 원	파트장	주거복지팀장	주거복지처장	주거복지본부장
				10/29
김승선	강인구	이상현	서종균	이종언
협조				

2015년 SH콜센터 시스템 개선 계획(안)

서울특별시 SH공사
(주거복지본부 주거복지팀)

2015년 SH콜센터 시스템 개선 계획(안)

SH콜센터 IVR 시스템 변경 및 LMS 전송 기능 개발을 통해 상담품질을 향상시켜 고객만족도를 제고하고자 함.

I 추진 배경

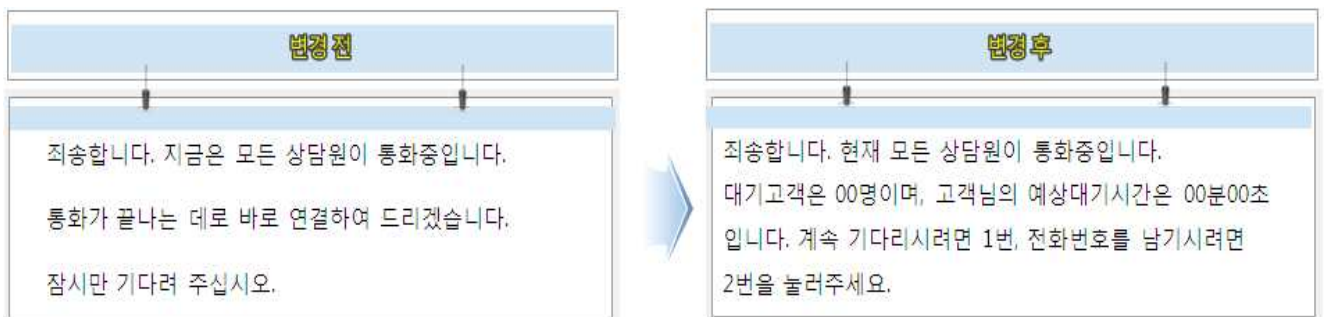
- SH콜센터 이용 고객의 콜센터 개선사항 의견 접수(2015.05.21.)
 - SH콜센터 이용 시 대기중인 고객에게 대기 예상 시간에 대한 ARS 안내 멘트가 없어 이용이 불편하다는 시민 의견 접수
- SH콜센터 SMS 전송분량 제한
 - 고객에게 SMS 전송시 한글 40자(공백포함) 제한으로 상세한 정보제공 한계

II 추진개요

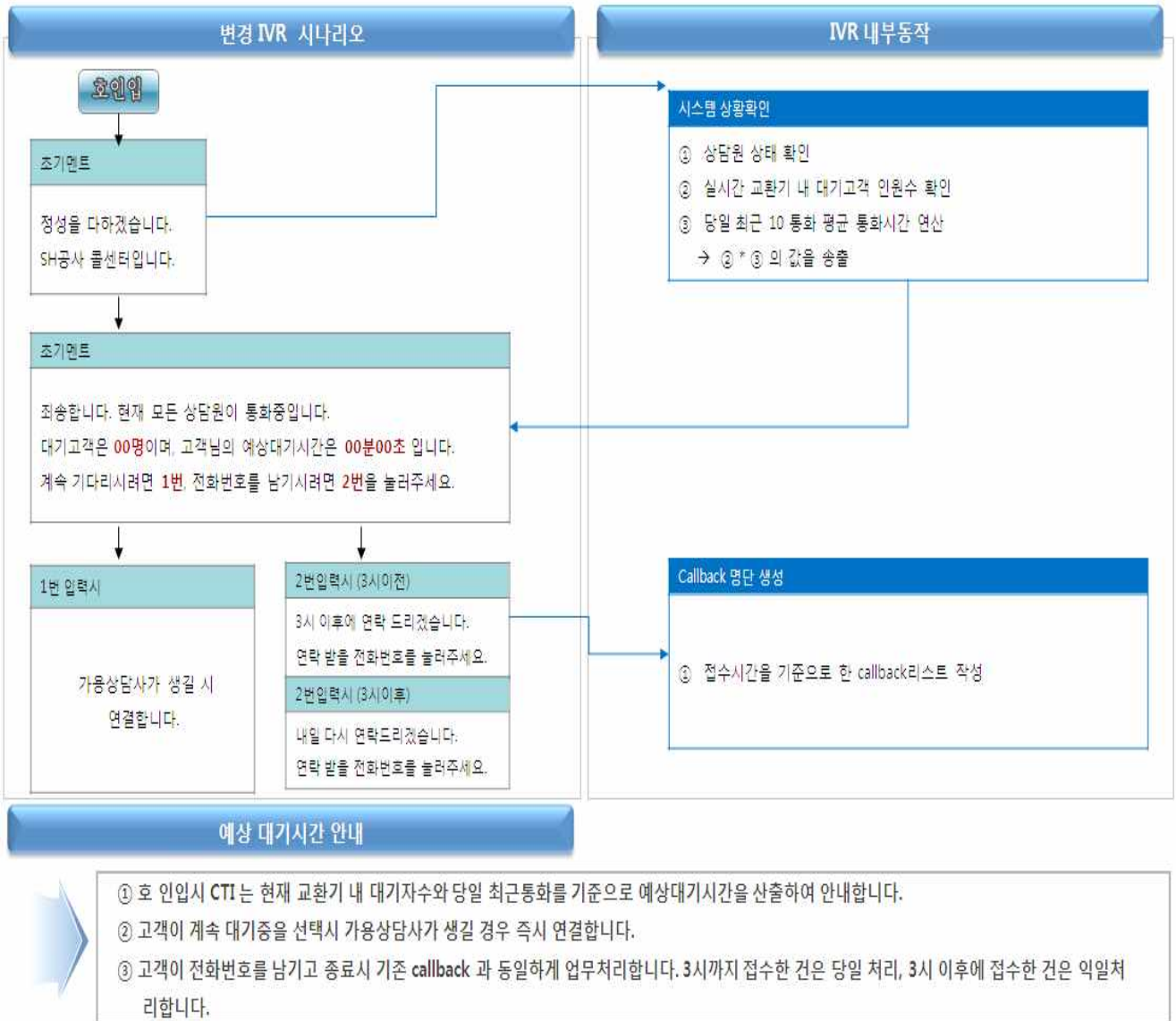
1 IVR시스템 개선

- ARS 멘트 변경
 - SH콜센터 가용상담원이 없을 경우, 고객이 대기인원 및 대기시간을 확인할 수 있도록 IVR시스템 개선

[ARS멘트 변경 내용]



□ 개선 IVR시스템 시나리오



□ 개발일정

○ IVR 개발 및 테스트기간 포함하여 약 3주 소요 예정

작업일자	1주차					2주차					3주차									
	1일	2일	3일	4일	5일	1일	2일	3일	4일	5일	1일	2일	3일	4일	5일					
작업내용	↔ • 업무협의 • 성우녹음					↔ • IVR 개발작업 • CTI 데이터 작업										↔ • 테스트				

2 LMS 전송기능 개발

SMS 전송 문제점

- 고객에게 SMS 전송시 한글 40자(공백포함) 제한이 있기 때문에 공고문 등 안내사항을 정확하게 안내하기 어려움.
- SMS 전송 계약이 되어있는 SK 브로드밴드 협의 결과, 계약금액 변동없이 LMS 전송이 가능하지만 SH콜센터 SMS 전송 모듈을 LMS 전송 모듈로 개발이 필요하다는 답변을 받음.

SMS와 LMS 비교

- SMS(Short Message Service): 한글 40자(80byte) 이하로 작성한 단문 메시지
- LMS(Long Message Service): 한글 1000자(2000byte) 이내의 장문 메시지

개발일정: 약 1주 소요 예정

Ⅲ 기대효과

- IVR 시스템 개발: 콜센터 이용 대기고객에게 예상 대기 시간을 안내함으로써 고객의 편의성 및 고객만족도 제고에 기여
- LMS 전송기능 개발: 고객에게 보다 자세한 내용을 안내함으로써 콜폭주 및 현업부서 업무가중 예방

Ⅳ 용역개요

- 용역명: SH콜센터 시스템 개선 용역
- 계약방법: 수의계약
 - 계약상대자 : (주)사인포스트커뮤니케이션
 - 관련근거

- 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제25조 및 제30조
- 행정자치부 예규 제16호(2015.03.05) 제5장 제3절 제2호

- 용역기간 : 계약일로부터 1개월
- 소요예산: 금일천이백사십만원정 (₩12,400,000) [VAT포함]
- 예산과목: 영업비용.판관비.지급수수료
- 세부내역: [붙임 2] 참조

- 붙임 1. 과업내용서(SH콜센터 시스템 개선)
2. LMS개발및 IVR개선(견적서)_최종. 끝.