



# 서울교통공사

수신자 수신자참조

(경유)

제목 2018년 9월 또타지하철 App 운영 현황 알림

- 1. 「1~8호선 또타지하철 시스템 운영」 관련입니다.
- 2. 2018년 9월 또타지하철 App 운영 실적을 아래와 같이 알려드리오니 업무에 참고하시기 바랍니다.

가. 시민용 App(Ver 2.3.27) 다운로드 건수: 145,285건(IOS용 19,365건 포함)

※ 전월 대비 2,353건 증가

나. 콜센터 VOC와 현황 비교

1) 기간: 2018. 1. 1. ~ 9. 30.(273일)

| 구분      | 콜센터      | 앱(App)  | 비교    |
|---------|----------|---------|-------|
| 민원접수 건수 | 616,882건 | 19,586건 | 3.17% |

2) 주요 민원 항목별 비교

| 민원      | 콜센터      | 앱(App)  | 비교    |
|---------|----------|---------|-------|
| 긴급상황    | 1,910건   | 76건     | 3.97% |
| 전동차 냉난방 | 336,500건 | 13,993건 | 4.15% |
| 질서저해    | 47,469건  | 2,929건  | 6.17% |

붙임 또타지하철 앱 운영 결과 1부. 끝.

IT전략실장권지원

수신자 영업계획처장, 역사지원처장, 서비스안전지원사업소장

과장 김연지 처장 김정만 실장 10/10 권지원

협조자 IT개발처 부 차미

시행 IT개발처-21106 ( 2018.10.10. ) 접수 ( )

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346 / www.seoulmetro.co.kr

전화 6311-9373 /전송 0263114293 / yeon@seoulmetro.co.kr / 부분공개(7)

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