

 인천광역시	보 도 자 료		인천의꿈* 대한민국의미래
담당 부서 : 시민봉사과	배포일자	2022년 11월 30일(수) 총 4매	
	담 당 자	• 120미추홀콜센터 김한섭 ☎ 440-2331 • 담당자 이선화 ☎ 440-2332	
사진(이미지)	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음
보 도 시 점	배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.		

120미추홀콜센터 시스템 고도화... 상담 만족도 향상

- 12.28일 새 서비스, 12.24. 18시~12.26. 09시 데이터 이전 작업으로 운영 중단 -
- 노후 장비 교체, 최신 상담프로그램으로 보다 신속하고 안정적인 서비스 제공 -

인천시민들의 24시간 민원상담 파수꾼인 120미추홀콜센터가 시스템 고도화를 통해 품질과 상담 만족도가 더 높아질 전망이다.

인천광역시(시장 유정복)는 오는 12월 말 120미추홀콜센터 시스템 고도화작업을 완료할 예정이라고 밝혔다.

이번 시스템 고도화작업은 장비 노후화로 인한 유지관리의 어려움과 상담프로그램 기능개선 등 최신 표준기술 도입 필요에 따라 품질 개선과 상담 만족도를 높이기 위해 추진하게 됐다.

이번 작업은 콜 인프라 시스템을 최신 프로그램과 장비로 교체해 안정적인 서비스를 제공하고, 문자서비스, 외국어 서비스 향상, 다양하고 빠른 검색기능 제공 등 상담사 업무 효율성 증대 및 상담 품질 개선을 통한 서비스 최적화에 초점을 맞췄다.

특히, 상담프로그램 기능을 최신 버전으로 업그레이드함에 따라 콜센터를 이용하는 시민들에게 더 신속하고 정확한 상담 서비스를 제공하게 돼 만족도가 더욱 높아질 것으로 기대된다.

인천시는 시범운영과 사용자 테스트 등을 거쳐 12월 28일부터 새로운 시스템에 의한 서비스를 본격 시작할 예정이다. 새로운 서비스를 위해 12월 24일 18시부터 26일 09시까지 기존 데이터 이관작업이 있을 예정이며, 시스템 운영도 중단된다. 따라서, 이 기간에는 상담 서비스가 제한적으로 운영돼 민원 상담이 원활하지 않을 것으로 보인다. 시에서는 상담 불편 최소화를 위해 콜센터 ARS와 시 홈페이지 등을 통해 사전에 공지 및 안내할 예정이다.

한편, 120미추홀콜센터는 시민들의 민원 상담을 위해 2011년 12월 시청 내 IDC센터에서 처음 개소했다. 2015년 5월 송도 미추홀타워(면적 548.4㎡)로 이전해 현재 83명의 상담사가 교통, 여권, 생활복지, 상수도 등 각종 시정업무는 물론 5개 구의 업무를 통합하여 365일 24시간 전화 상담 서비스를 제공하고 있다. 지난해에는 연간 1,078,206건의 민원 상담을 처리했다.

홍준호 시 행정국장은 “이번 시스템 고도화작업으로 민원 상담 처리시간이 더 빨라지고 정확해져 시민들의 만족도도 더 높아질 것으로 기대된다” 고 말했다.

< 참고 > 120미추홀콜센터 시스템 고도화(개요)

☐ 사업목적

- 상담프로그램 전면개편 및 노후장비 교체를 통해 시스템 속도 개선 및 상담만족도 향상 도모
- 변화된 컴퓨팅 환경에 최적화된 120미추홀콜센터 시스템 구현

☐ 사업개요

- (사 업 명) 120미추홀콜센터 시스템 고도화
- (사업기간) 2022. 6. 29 ~ 12. 28. (6개월)
- (사 업 비) 813,829천원
- (과업내용)
 - 기술변화에 적합한 상담프로그램 재구축
 - ※ 표준 전자정부 프레임워크 기반의 최신 상담프로그램 패키지 도입 후 재구축
 - 기존 상담프로그램 기능 강화 및 추가 개발
 - 상용 S/W 업그레이드 및 데이터 이관
 - 노후화된 서버, 스토리지, 스위치 등 교체 설치 등

☐ 그간 추진사항

- 기술제안 협상 및 계약체결 : 2022. 6월
- 고도화사업 착수보고회 개최 : 2022. 7월
- 상담프로그램 분석 및 설계 : 2022. 7월 ~ 9월
- 상담프로그램 기능 강화 및 추가개발 : 2022. 7월 ~ 10월
- 장비 구입 설치 및 S/W 업그레이드 : 2022. 9월
- 고도화사업 중간보고회 개최 : 2022. 10월
- 상담프로그램 단위테스트 및 통합테스트 실시 : 2022. 11월

☐ **향후 추진계획**

- 상담프로그램 시범운영 및 사용자 테스트 실시 : 2022. 12. 16.까지
- 고도화사업 완료보고회 개최 : 2022. 12. 22.
- 상담프로그램 데이터 이관 : 2022. 12. 24.(18:00) ~ 2022. 12. 26.(09:00)
- 상담프로그램 서비스 개시 : 2022. 12. 26.(월) 09:00
- 고도화사업 완료 : 2022. 12. 28.