



(19) 대한민국특허청(KR)
(12) 등록특허공보(B1)

(45) 공고일자 2010년04월13일
(11) 등록번호 10-0952303
(24) 등록일자 2010년04월02일

(51) Int. Cl.

G06Q 10/00 (2006.01)

(21) 출원번호 10-2009-0099915

(22) 출원일자 2009년10월20일

심사청구일자 2009년10월20일

(56) 선행기술조사문헌

KR1020080011946 A

KR1020080107540 A

(73) 특허권자

한국철도시설공단

대전광역시 동구 신안동 264

(72) 발명자

백승호

대전광역시 동구 낭월동 오투그란데 아파트 108동 2101호

민광식

서울특별시 관악구 삼성동 481번지 삼성타운아파트 203동 401호

노경진

대전광역시 중구 목동 목양마을아파트 112동 601호

(74) 대리인

홍성표

전체 청구항 수 : 총 12 항

심사관 : 손영태

(54) 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템 및 그 운용방법

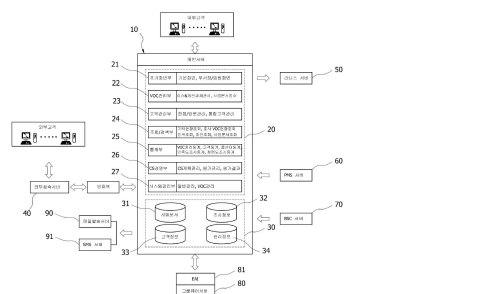
(57) 요약

본 발명은 고객과의 좋은 관계를 유지하기 위한 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템 및 그 운용방법에 관한 것이다.

본 발명은 이를 위해 고객의 소리를 통합 관리하고 경영에 활용할 수 있도록 다수의 메뉴모듈(20)과 데이터베이스(30)가 구비된 메인서버(10); 상기 메인서버(10)와 연결되며, 외부고객의 문서조회를 위한 외부접속서버(40); 상기 메인서버(10)와 연결되며, 메인서버의 포탈과 일부 페이지 프레임(frame)을 제공하는 라니스서버(rail network intelligent system)(50); 상기 메인서버(10)와 연결되며, 사업고객과 연계하여 사업관리를 제공하는 PMS서버(project management system)(60); 상기 메인서버(10)와 연결되며, 부서들의 성과를 관리하는 BSC서버(balance score card)(70); 및 상기 메인서버(10)와 연결되며, 기업용 어플리케이션을 통합하기 위한 EAI(enterprise appication integration)와 연결되어 문서회신과 수신을 수행하는 그룹웨어서버(80);로 구성된다.

상기와 같이 구성된 본 발명은 고객이 인터넷·전화 등으로 문의/불만 등에 대한 1차 VOC정보를 제공하면 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있는 체제를 지원하고 기록이 유지되는 1차 VOC와 기록이 유지되지 않는 회의·방문면담·출장면담 등의 서비스 품질에 대해 고객만족도 내지 청렴도와 함께 2차 VOC를 수집하여 개선을 하면 개선내용의 충실도를 평가하고 외부고객만족도/내부고객만족도/청렴도/1차, 2차VOC 관리의 종합적인 내용을 고객/윤리 경영계획에 반영하여 경영계획 이행 노력도를 재평가하고 각종 고객접점의 활동을 강화하는 고객만족과 윤리경영을 제공하게 되며 이로 인해 시스템의 품질과 신뢰성을 대폭 향상시켜 고객으로 하여금 좋은 이미지를 심어줄 수 있도록 한 것이다.

대표도



특허청구의 범위

청구항 1

메뉴모듈(20)과 데이터베이스(30)에 의해 고객의 문의, 불만의 소리 데이터를 통합 관리함과 아울러 이러한 데이터를 가공하여 회사 경영에 활용할 수 있도록 한 메인서버(10);

상기 메인서버(10)와 연결되며, 외부고객이 인터넷 또는 네트워크를 통해 민원을 제기함과 아울러 외부고객의 문서를 조회하기 위한 외부접속서버(40);

상기 메인서버(10)와 연결되며, 메인서버의 포탈을 제공하는 라니스서버(rail network intelligent system)(50);

상기 메인서버(10)와 연결되며, 사업고객과 연계하여 사업관리를 제공하는 PMS서버(project management system)(60);

상기 메인서버(10)와 연결되며, 부서들의 성과를 관리하는 BSC서버(balance score card)(70); 및

상기 메인서버(10)와 연결되며, 기업용 어플리케이션을 통합하기 위한 EAI(enterprise application integration)와 연결되어 문서회신과 수신을 수행하는 그룹웨어서버(80);로 구성함을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템.

청구항 2

청구항 1 에 있어서,

상기 메인서버(10)에는 메일발송서버(90)와 SMS서버(short message service)(91)가 더 연결 구비됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템.

청구항 3

청구항 1 에 있어서,

상기 메뉴모듈(20)에는,

기본화면과 부서장/임원화면을 제공하는 초기화면부(21);

사업문서접수(분배된 VOC를 접수하는 화면)와 이슈&개선과제관리(이슈내역 조회 및 등록과 개선과제 조회 및 등록)를 제공하는 VOC관리부(22);

통합고객관리(전체 고객에 대한 조회와 사업문서 고객조회)와 접점/방문관리(접점대장 조회 및 등록과 방문대장 조회)를 제공하는 고객관리부(23);

사업문서조회(VOC 문서조회)와 조건조회(기관에 접수된 전체 VOC 조회) 그리고 검색조회(검색어를 입력하면 기관에 접수된 VOC조회)와 조사VOC현황조회(고객만족도와 관련된 VOC 응답 목록) 및 기타 현황조회(사업현황 목록과 문의현황 처리목록)를 제공하는 조회/검색부(24);

VOC처리통계(사업문서접수와 처리현황, 준수현황 개시)와 고객통계(고객분포 현황 및 관심도 표시) 그리고 콜센터통계(전화처리 통계)와 만족도조사통계(조사구분에 따른 만족도 통계) 및 청렴도조사통계(조사 구분에 따른 청렴도 통계)를 제공하는 통계부(25);

CS계획관리(CS 과제조회 및 등록과 실천계획 조회)와 평가관리(평가내역 조회) 그리고 평가결과를 제공하는 CS경영부(26); 및

일반관리와 VOC관리를 제공하는 시스템관리부(27);가 구비됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템.

청구항 4

청구항 1 에 있어서,

상기 데이터베이스(30)에는,

사업문서(31)와 조사정보(32) 그리고 고객정보(33)와 관리정보(34);가 구비됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템.

청구항 5

인터넷·직접방문·전화를 통한 고객의 문의/불만에 대한 정보를 메인서버(10)의 메뉴모듈(20)과 데이터베이스(30)의 선택에 따라 고객의 민원을 접수하는 1차 VOC접수관리와 고객의 만족도를 측정하는 2차 VOC수집관리에 제공하는 VOC접수단계;

상기 VOC접수단계 이후 VOC관리를 통해 1차 VOC 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 모니터링 한 후 평가하는 VOC처리단계; 및

상기 VOC처리단계 이후 고객통보와 개선체계를 제도화하여 고객만족과 윤리경영을 수행하도록 하는 VOC사후관리단계;가 포함됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 6

청구항 5 에 있어서,

상기 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 문서처리 방법은,

사업고객과 방문고객 그리고 점점고객이 외부접속서버를 통해 메인서버와 접속한 후 문서조회와 문서등록하고 이어서 사업문서에 따라 처리자가 지정되고, 이후 문서송신에 의한 그룹웨어 문서수신과 문서회신에 의한 그룹웨어 문서회신 단계를 거치게 되고,

상기 문서회신 이후 서신만족도 조사대상 등록 후 서신만족도에 따라 서신만족도조사를 메일발송서버를 통해 메일을 발송하고 이어서 서신만족도조사 메일응답과 서신만족도 미답변조회 후 미응답처리내역을 등록하는 단계를 거치게 되며,

상기 미응답처리내역등록 이후 업무처리현황을 조회하는 단계를 거침을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 7

청구항 5 에 있어서,

상기 VOC사후관리단계에는,

고객만족도 및 청렴도 조사 시 2차 조사VOC를 수집하고, 주요 VOC를 이슈 화 시키고 주요 이슈를 개선과제로 등록한 후 개선노력도를 평가하고 그 결과를 고객 및 윤리경영 활동계획 수립의 반영하고 이행노력도를 평가하여 실적평가에 제공함을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 8

청구항 7 에 있어서,

상기 2차 조사VOC는 신속성·응대태도·전문성·업무절차·정보제공·사회공헌·기타 등 차원별로 분석하고 이후 이를 발생원인 및 시기별로 이슈화, 개선과제, 모니터링, 상호 평가 및 개선내용의 고객통보를 순차적으로 수행함을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 9

청구항 7 에 있어서,

상기 고객 만족도 및 청렴도 조사에는 통계부를 통해 다양한 조사와 현황을 제공하는 만족도조사통계와 청렴도조사통계가 포함되되,

상기 만족도조사통계에는 직원만족도현황, 고객지향도현황, 부서간만족도현황, 협력사만족도현황, 방문고객만족도현황, 서신고객만족도현황, 임대자만족도현황, 전화응대친절도현황, 체감만족도현황이 포함되고,

상기 청렴도조사통계에는 체감청렴도현황, 윤리지향도현황, 외부청렴도현황, 내부청렴도현황, 상급자청렴도현황

이 포함됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 10

청구항 9 에 있어서,

상기 만족도조사통계 및 청렴도조사통계에는,

응답자특성(전체), 응답자특성(본부별), 종합만족도, 차원별만족도현황(거미줄그래프), 차원별만족도현황(막대그래프), 차원별만족도비교(거미줄그래프), 차원별만족도비교(막대그래프), 차원별만족도회차별비교(거미줄그래프), 차원별만족도회차별비교(막대그래프), 개별측정차원 전체-본부별비교, 충성도분석, 전체/본부별중요도/만족도, 전체/본부별중요도/만족도회차별비교, 항목별중요도/만족도(본부별), 항목별만족도(팀별), 차원별만족도(팀별), 응답자별만족도, 포트폴리오 방식의 취약점분석 및 응답데이터가 포함됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 11

청구항 7 에 있어서,

상기 고객 및 윤리경영 활동계획 수립에는,

업무분야별로 전년도의 각종 만족도/청렴도 결과 및 분석내용,

1, 2 차 주요 VOC 및 분석내용, 고객/윤리 업무 방침 및 목표, 담당자별 업무분장 상세내역, 최종 문제점 분석 및 추진방향 등을 포함하고, 이에 따른 개선/유지를 위한 활동 및 교육과제와 과제별 세부실천계획/일정이 포함됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

청구항 12

청구항 7 에 있어서,

주요VOC의 이슈/개선과제도출 등 개선과정의 개선노력도 및 고객/윤리경영계획 실적의 이행노력도 평가에는,

분야별 업무담당자는 자기분야를 제외한 타 분야의 개선노력도 및 이행노력도를 상호평가 하도록 평가소속을 선택하게 하고 평가신뢰도를 위해 평가점수 분포도를 고려한 표준 편차식을 적용하고,

평가는 이슈, 주요이슈의 개선, 경영계획서의 세부 활동 등 3개 부문에 대해 실시하며 평가기준에는 난이도, 적합성, 활동의 유효성 등을 포함하며 평가결과는 3개 부문을 합산 하는 것을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템의 운용방법.

명세서

발명의 상세한 설명

기술분야

[0001] 본 발명은 고객과의 좋은 관계를 유지하기 위한 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템 및 그 운용방법에 관한 것으로, 보다 상세하게는 고객이 인터넷·전화 등으로 문의/불만 등에 대한 1차 VOC정보를 제공하면 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있는 체제를 지원하고 기록이 유지되는 1차 VOC와 기록이 유지되지 않는 회의·방문면담·출장면담 등의 서비스 품질에 대해 고객만족도 내지 청렴도와 함께 2차 VOC를 수집하여 개선을 하면 개선내용의 충실도를 평가하고 외부고객만족도/내부고객만족도/청렴도/1차, 2차VOC 관리의 종합적인 내용을 고객/윤리 경영계획에 반영하여 경영계획 이행 노력도를 재평가하고 각종 고객접점의 활동을 강화하는 고객만족과 윤리경영을 제공하게 되며 이로 인해 시스템의 품질과 신뢰성을 대폭 향상시켜 고객으로 하여금 좋은 이미지를 심어줄 수 있도록 한 것이다.

배경기술

[0002] 주지하다시피 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 방법은 고객의 니즈(Needs)와 불만사항 등을 실시간으로 모니터링 및 분석을 통해 고객만족 행정(경영)에 도움을 줄 수 있도록 한 것이다.

[0003] 만약 현재 그리고 미래에 당신의 비즈니스를 성공적으로 이끌기를 원한다면 고객을 행복하게 만드는 것이 좋을

듯하다. 우리는 위의 문구 중에서 몇 가지 의문점을 갖을 수 있다. 고객을 행복하게 만드는 것이 비즈니스의 성과에 직접적인 관련이 있다는 의미일까? 고객 중에서 어떤 고객을 행복하게 만들어야 비즈니스를 성공적으로 달성할 수 있는 것일까? 또한 기업들의 생존이유라고 할 수 있는 비즈니스를 성공적으로 이끌기 위해 다양한 요구와 기대를 갖고 있는 고객들을 어떻게 행복하게 만들 수 있을까? 위의 질문에 대해 기업들의 생존 필수 요건인 CRM(Customer Relationship Management) 즉, 선별된 고객으로부터 수익을 창출하고 장기적인 고객관계를 가능케하는 솔루션으로 해답을 찾을 수 있을 것이다.

- [0004] CRM(Customer Relationship Management)이란 고객관계유지이다. 기업이 고객과 관련된 내외부 자료를 분석, 통합해 고객 중심 자원을 극대화하고 이를 토대로 고객특성에 맞게 마케팅 활동을 계획, 지원, 평가하는 과정이다.
- [0005] CRM은 최근에 등장한 데이터베이스 마케팅(DB marketing)의 일대일 마케팅(One-to-One marketing), 관계마케팅(Relationship marketing)에서 진화한 요소들을 기반으로 등장하게 되었다.
- [0006] 고객데이터의 세분화를 실시하여 신규고객획득, 우수고객 유지, 고객가치증진, 잠재고객 활성화, 평생 고객화와 같은 사이클을 통하여 고객을 적극적으로 관리하고 유도한다.
- [0007] 기존 마케팅이 단발적인 마케팅 기술이라면 CRM은 고객과의 지속적인 관계를 유지하면서 '한 번 고객은 평생고객'이 될 수 있는 기회를 만들며, 평생 고객화를 통해 고객의 가치를 극대화하는 것이다.
- [0008] CRM은 고객의 정보, 즉 데이터베이스를 기초로 고객을 세부적으로 분류하여 효과적이고 효율적인 마케팅 전략을 개발하는 경영 전반에 걸친 관리체계며, 이를 정보기술이 밀받침돼 구성된다.
- [0009] CRM을 구현하기 위해서는 고객 통합 데이터베이스(DB)가 구축돼야 하고, 구축된 DB로 고객 특성(구매패턴, 취향 등)을 분석하고 고객 개개인의 행동을 예측해 다양한 마케팅 채널과 연계돼야 한다.
- [0010] 과거 은행, 증권 등 금융 오프라인 기업들이 컴퓨터응용기술로 가입자 신상명세, 거래 내역 등을 데이터화해 콜센터를 구축하는 등에 많이 적용했으나 최근 회원관리가 생명인 닷컴기업들이 가입자 확보를 위해 서둘러 CRM을 도입하고 있다.
- [0011] 종래에는 상기 CRM을 기반으로 한 특허출원 제2008-0072090호(공개번호 제2008-0075818호)(명칭: 고객의 소리 통합관리 방법 및 시스템)가 출원된바 있다.
- [0012] 즉, 상기한 종래의 기술은 도 1(a)(b)(c)(d)에 도시된 바와 같이 VOC통합관리시스템(100)은, 병무행정과 관련된 각종 민원의 분야별 접수 처리건수 및 처리시간 정보를 수집하여 담당직원에게 제공하고, 그 실적 정보를 성과관리시스템에 전송하여 자동 반영되도록 하는 민원처리현황정보 모듈(200); 민원 서비스 제공에 대한 고객의 만족도 측정 및 의견(제안)을 수집하고, 그 결과를 담당직원 및 성과관리시스템에 실시간으로 제공하는 민원서비스 만족도 측정 모듈(300); 민원인의 의견(제안)을 추출하여 업무담당자에게 전송하고, 업무담당자가 이를 제도개선 사항으로 채택할지 여부를 결정하여 그 결과를 민원인에게 통보하며, 우수 제안자에 대하여는 정책고객으로 참여할 의사를 타진한 후 정책고객으로 선정된 명단을 정책고객관리(PCRM) 시스템에 전송하는 VOC 분석·환류 모듈(400)을 포함함에 기술적 특징이 있다.
- [0013] 그리고 상기 종래의 기술은 민원인이 각종 민원신청을 한 데이터를 민원처리현황 모듈(200)의 민원처리 실적(건수·시간) 통계 생성부(210)에서 민원사무별 접수·처리·처리완료 등 처리건수와 처리시간이 계산되어 법정처리 기간을 초과 또는 단축처리한 현황이 집계되고, 민원처리 실적의 담당직원 및 성과관리시스템 전송부(220)를 통해 집계된 현황이 업무담당 및 성과관리시스템에 전송되어 자동 실적관리가 이루어진다.
- [0014] 민원처리가 완료되면, 민원서비스 만족도측정 모듈(300)의 민원서비스에 대한 고객만족도 측정 및 건의(제안)사항 수집부(310)에서 E-mail로 민원처리 결과를 통보하면서 민원서비스에 대한 만족도 및 의견(건의·제안 등)을 기재할 수 있게 하고 이를 Return-mail를 통해 수집하고, 만족도 측정결과의 담당직원 및 성과관리 시스템전송부(320)를 통해 만족도 및 고객의 의견을 업무담당 및 성과관리시스템에 전송하여 자동 관리된다.
- [0015] 고객의 제안·건의 등 의견을 수신한 업무담당 직원은 VOC 분석·환류 모듈(400)의 고객의 건의(제안)사항 채택 여부 관리부(410)를 통해 고객의 의견을 제도개선 사항으로 채택 또는 불 채택하게 되고, 그 결과는 정책반영실적의 '성과관리시스템' 전송부(420)를 통해 전송되어 자동으로 성과관리실적으로 반영되며, 채택된 의견을 제시한 고객에게는 우수제안자에 대한 정책고객 참여 의사 타진(Return-mail이용) 및 동의자 명단 '정책고객관리시스템' 전송부(430)를 통해 채택 사실을 E-mail을 통해 통보함과 함께 정책고객 참여 의사를 묻고 이에 동의한

사람에 한하여 그 명단을 수집하여 정책고객관리시스템에 전송하여 자동 관리된다.

- [0016] 상기한 종래의 기술은 각 업무 분야별 VOC 발생량과 민원서비스에 대한 고객의 만족도 측정 및 고객 요구사항의 분석·환류 및 조직의 평가와 정책 고객 관리가 실시간으로 이루어짐으로써 효율적으로 고객만족 행정(경영)을 할 수 있게 하는 효과가 있다.
- [0017] 그러나 상기한 종래의 기술은 다음과 같은 많은 문제점을 내포하게 되었다.
- [0018] 즉, 상기 종래의 기술은 단순히 고객으로부터 접수된 VOC를 관리하는 수준에 불과하고 VOC 관리뿐만 아니라 고객 및 윤리경영에 필요한 각종 자원과 활동에 대한 문제점 발견/원인분석/해결방안 공식화한 계획(Plan) 실행 계획 제발/계획실행(Do) 실행계획 및 결과 모니터링/검증(Check) 결과 평가/ 해결방안 표준화 및 실행/계획의 개선(Act)의 반복적인 흐름으로 그 결과를 다음 계획에 반영하는 체계적이며 연속성을 지원하는 시스템이 아니기 때문에 고객으로부터 접수된 VOC 관리 근거로 한 경영시스템으로는 업무효율의 한계가 발생 되었고 때문에 실제로 고객불만의 사전예방 부족 등의 문제점이 발생 되었다.
- [0019] 그리고 상기 종래의 기술은 고객/윤리 경영의 검증(Check) 활동으로 외부고객지표와 내부고객지표 그리고 VOC프로세스지표로 세분화하지 못하는 물론 VOC를 7개 차원별로 분석하고 고객의 이슈도출, 개선과제 수립 및 시행, 모니터링 및 평가, 고객통보, 경영계획(Plan) 개선 및 시행(Do) 등으로 이어지는 개선(Act)체계를 제도화하지 못하는 커다란 문제점이 지적되었다.

발명의 내용

해결 하고자하는 과제

- [0020] 본 발명은 상기와 같은 종래 기술의 제반 문제점을 해소하기 위하여 안출한 것으로, 메인서버와 외부접속서버 그리고 라니스서버(rail network intelligent system)와 PMS서버(project management system) 및 BSC서버(balance score card)와 EAI(enterprise appication integration)와 연결되어 1차VOC 수신과 회신을 수행하는 그룹웨어서버가 구비됨을 제1목적으로 한 것이고, 제2목적은 메인서버와 메일서버(mailing system)와 연결되어 만족도/청렴도 조사와 2차 VOC 수집을 수행하는 시스템 및 방법을 제공하게 되며, 제3목적은 상기한 기술적 구성에 의해 고객과의 좋은 관계를 유지하기 위한 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 시스템 및 방법을 제공하게 되며, 제4목적은 특히 고객이 인터넷·직접방문·전화 등으로 문의/불만 등에 대한 정보를 제공하면 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있는 체계를 지원하는 것이고, 제5목적은 각 공단에 분산 또는 단순 적재되어 있는 여러 채널의 고객정보 및 VOC를 연계, 보완 및 통합하여 고객 대응성을 높이고 IT 기술을 통한 e-CRM을 구현하기 위한 것이며, 제6목적은 내부 업무 효율 향상과 고객에 대한 원스톱 원콜 서비스 실현, 고객 서비스 개선과 비용 절감 및 기업 경쟁력 제고 아울러 공공성 확보 및 고객만족도/청렴도를 높이는 것이며, 제7목적은 검증(Check)활동을 외부고객, 내부고객, VOC프로세스 지표로 세분화하고 검증체계를 제도화 한 것이고, 제8목적은 이슈도출과 개선과제 수립 및 시행, 모니터링 및 평가, 고객통보, 경영계획 수립 및 시행 등 개선체계를 제도화 한 것이고, 제9목적은 따라서 고객만족과 윤리경영을 제공하게 되며, 제10목적은 상기한 효과로 이로 인해 시스템의 품질과 신뢰성을 대폭 향상시켜 고객으로 하여금 좋은 이미지를 심어줄 수 있도록 한 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템 및 그 운용방법을 제공한다.

과제 해결수단

- [0021] 이러한 목적 달성을 위하여 본 발명은 고객의 소리를 통합 관리하고 경영에 활용할 수 있도록 다수의 메뉴모듈과 데이터베이스가 구비된 메인서버; 상기 메인서버와 연결되며, 외부고객의 문서조회를 위한 외부접속서버; 상기 메인서버와 연결되며, 메인서버의 포털과 일부 페이지 프레임(frame)을 제공하는 라니스 서버(rail network intelligent system); 상기 메인서버와 연결되며, 사업고객과 연계하여 사업관리를 제공하는 PMS서버(project management system); 상기 메인서버와 연결되며, 부서들의 성과를 관리하는 BSC서버(balance score card); 및 상기 메인서버와 연결되며, 기업용 어플리케이션을 통합하기 위한 EAI(enterprise appication integration)와 연결되어 VOC 회신과 수신을 수행하는 그룹웨어서버; 로 구성함을 특징으로 하는 고객의 소리(VoC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템을 제공한다.
- [0022] 또한 본 발명은 인터넷·직접방문·전화 등으로 문의/불만 등에 대한 정보를 메인서버의 1차 VOC접수관리와 2차 VOC수집관리에 제공하는 VOC접수단계; 상기 VOC접수단계 이후 VOC관리를 통해 1차 VOC 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있는 체계를 지원하는 VOC처리단계; 및 상기 VOC처리단계 이후 고객만족과 윤리경영을 수행하도록 고객 및 윤리관리 소스를 제공하는 VOC사후관리단계;가 포함됨을 특징으로 하는 고객의 소리(VOC),

외부고객지표, 내부고객지표, 경영계획을 통합 관리하여 경영에 활용하는 시스템의 운용방법을 제공한다.

효 과

- [0023] 상기에서 상세히 살펴본 바와 같이 본 발명은 메인서버와 외부접속서버 그리고 라니스서버(rail network intelligent system)와 PMS서버(project management system) 및 BSC서버(balance score card)와 EAI(enterprise appication integration)와 연결되어 1차VOC 수신과 회신을 수행하는 그룹웨어서버가 구비되도록 한 것이다.
- [0024] 상기와 같이 구성된 본 발명은 메인서버와 메일서버(mailing system)와 연결되어 만족도/청렴도 조사와 2차 VOC 수집을 수행하는 시스템 및 방법을 제공하게 된다.
- [0025] 그리고 본 발명은 상기한 기술적 구성에 의해 고객과의 좋은 관계를 유지하기 위한 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 시스템 및 방법을 제공하게 된다.
- [0026] 또한 본 발명은 특히 고객이 인터넷·직접방문·전화 등으로 문의/불만 등에 대한 정보를 제공하면 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있는 체제를 지원하는 것이다.
- [0027] 그리고 본 발명은 각 공단에 분산 또는 단순 적재되어 있는 여러 채널의 고객정보 및 VOC를 연계, 보완 및 통합하여 고객 대응성을 높이고 IT 기술을 통한 e-CRM을 구현하기 위한 것이다.
- [0028] 또한 본 발명은 내부 업무 효율 향상과 고객에 대한 원스톱 원콜 서비스 실현, 고객 서비스 개선과 비용 절감 및 기업 경쟁력 제고 아울러 공공성 확보 및 고객만족도/청렴도를 높이는 것이다.
- [0029] 아울러 본 발명은 검증(Check)활동을 외부고객, 내부고객, VOC프로세스 지표로 세분화하고 검증체계를 제도화한 것이다.
- [0030] 더하여 본 발명은 이슈도출과 개선과제 수립 및 시행, 모니터링 및 평가, 고객통보, 경영계획 수립 및 시행 등 개선체계를 제도화 한 것이다.
- [0031] 마지막으로 본 발명은 따라서 고객만족과 윤리경영을 제공하게 된다.
- [0032] 본 발명은 상기한 효과로 이로 인해 시스템의 품질과 신뢰성을 대폭 향상시켜 고객으로 하여금 좋은 이미지를 심어줄 수 있도록 한 매우 유용한 발명인 것이다.
- [0033] 이하에서는 이러한 효과 달성을 위한 본 발명의 바람직한 실시 예를 첨부된 도면에 따라 상세히 설명하면 다음과 같다.

발명의 실시를 위한 구체적인 내용

- [0034] 본 발명에 적용된 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용하는 시스템 및 그 운용방법은 도 2 내지 도 18 에 도시된 바와 같이 구성되는 것이다.
- [0035] 하기에서 본 발명을 설명함에 있어, 관련된 공지 기능 또는 구성에 대한 구체적인 설명이 본 발명의 요지를 불필요하게 흐릴 수 있다고 판단되는 경우에는 그 상세한 설명은 생략할 것이다.
- [0036] 그리고 후술되는 용어들은 본 발명에서의 기능을 고려하여 설정된 용어들로서 이는 생산자의 의도 또는 관례에 따라 달라질 수 있으므로 그 정의는 본 명세서 전반에 걸친 내용을 토대로 내려져야 할 것이다.
- [0037] 먼저, 본 발명은 도 2 에 도시된 바와 같이 메뉴모듈(20)과 데이터베이스(30)에 의해 고객의 문의, 불만의 소리 데이터를 통합 관리함과 아울러 이러한 데이터를 가공하여 회사 경영에 활용할 수 있도록 한 메인서버(10)가 구비된다.
- [0038] 이때 상기 메뉴모듈(20)은 다음과 같이 구성된다.
- [0039] 즉, 기본화면과 부서장/임원화면을 제공하는 초기화면부(21)가 구성된다.
- [0040] 그리고 사업문서접수(분배된 VOC를 접수하는 화면)와 이슈&개선과제관리(이슈내역 조회 및 등록과 개선과제 조회 및 등록)를 제공하는 VOC관리부(22)가 구성된다.
- [0041] 또한 통합고객관리(전체 고객에 대한 조회와 사업문서 고객조회)와 접점/방문관리(접점대장 조회 및 등록과 방문대장 조회)를 제공하는 고객관리부(23)가 구성된다.

- [0042] 아울러 사업문서조회(VOC 문서조회)와 조건조회(기관에 접수된 전체 VOC 조회) 그리고 검색조회(검색어를 입력하면 기관에 접수된 VOC조회)와 조사VOC현황조회(고객만족도와 관련된 VOC 응답 목록) 및 기타 현황조회(사업현황 목록과 문의현황 처리목록)를 제공하는 조회/검색부(24)가 구성된다.
- [0043] 더하여 VOC처리통계(사업문서접수와 처리현황, 준수현황 개시)와 고객통계(고객분포 현황 및 관심도 표시) 그리고 콜센터통계(전화처리 통계)와 만족도조사통계(조사구분에 따른 만족도 통계) 및 청렴도조사통계(조사 구분에 따른 청렴도 통계)를 제공하는 통계부(25)가 구성된다.
- [0044] 또한 CS계획관리(CS 과제조회 및 등록과 실천계획 조회)와 평가관리(평가내역 조회) 그리고 평가결과를 제공하는 CS경영부(26)가 구성됨은 물론 일반관리와 VOC관리를 제공하는 시스템관리부(27)가 구성된다.
- [0045] 또한 본 발명에 적용된 상기 데이터베이스(30)에는 이하의 기술적 구성이 구비된다.
- [0046] 즉, 사업문서(31)와 조사정보(32) 그리고 고객정보(33)와 관리정보(34)가 구비되어 구성된다.
- [0047] 또한 본 발명은 상기 메인서버(10)와 연결되며, 외부고객이 인터넷 또는 네트워크를 통해 민원을 제기함과 아울러 외부고객의 문서를 조회하기 위한 외부접속서버(40)가 구비된다.
- [0048] 그리고 본 발명은 상기 메인서버(10)와 연결되며, 메인서버의 포탈을 제공하는 라니스서버(rail network intelligent system)(50)가 구성된다.
- [0049] 또한 본 발명은 상기 메인서버(10)와 연결되며, 사업고객과 연계하여 사업관리를 제공하는 PMS서버(project management system)(60)가 구성된다.
- [0050] 그리고 본 발명은 상기 메인서버(10)와 연결되며, 부서들의 성과를 관리하는 BSC서버(balance score card)(70)가 구성된다.
- [0051] 아울러 본 발명은 상기 메인서버(10)와 연결되며, 기업용 어플리케이션을 통합하기 위한 EAI(enterprise appication integration)와 연결되어 문서회신과 수신을 수행하는 그룹웨어서버(80)가 구성된다.
- [0052] 마지막으로 본 발명에 적용된 상기 메인서버(10)에는 메일발송서버(90)와 SMS서버(short message sevice)(91)가 연결 구성된다.
- [0053] 한편 본 발명은 상기의 구성부를 적용함에 있어 다양하게 변형될 수 있고 여러 가지 형태를 취할 수 있다.
- [0054] 그리고 본 발명은 상기의 상세한 설명에서 언급되는 특별한 형태로 한정되는 것이 아닌 것으로 이해되어야 하며, 오히려 첨부된 청구범위에 의해 정의되는 본 발명의 정신과 범위 내에 있는 모든 변형물과 균등물 및 대체물을 포함하는 것으로 이해되어야 한다.
- [0055] 상기와 같이 구성된 본 발명 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하고 경영에 활용할 수 있는 시스템 및 방법의 작용 효과를 설명하면 다음과 같다.
- [0056] 우선, 본 발명은 고객이 인터넷·직접방문·전화 등으로 문의/불만 등에 대한 정보를 제공하면 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있는 체제를 지원하는 것이고 따라서 고객만족과 윤리경영을 제공하게 된다.
- [0057] 즉, 고객(예: 민원고객, 사업고객, 정책고객, 내부고객 등)이 다수의 채널(예: 홈페이지, 업무VOC, 민원관리, PCRM, PMS, 그룹웨어 등)을 통해 통합관리시스템인 메인서버(10)에 접속하여 업무VOC관리, VOC수집관리, 고객정보 통합관리, 만족도 조사관리, VOC통합관리 등을 수행하면 연계/활용인 그룹웨어가 문서회신과 접수, PMS는 정책고객, 조사보고서 그리고 성과관리는 CS평가를 수행하게 된다.
- [0058] 이하에서 보다 상세히 설명하면 다음과 같다.
- [0059] 본 발명은 도 3, 4 에 도시된 바와 같이 인터넷·직접방문·전화를 통한 고객의 문의/불만에 대한 정보를 메인서버(10)의 메뉴모듈(20)과 데이터베이스(30)의 선택에 따라 고객의 민원을 접수하는 1차 VOC접수관리와 고객의 만족도를 측정하는 2차 VOC수집관리에 제공하는 VOC접수단계를 거친다.
- 상기 VOC접수단계 이후 VOC관리를 통해 1차 VOC 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 모니터링 한 후 평가하는 VOC처리단계를 거친다.
- 상기 VOC처리단계 이후 고객통보와 개선체계를 제도화하여 고객만족과 윤리경영을 수행하도록 하는 VOC사후관리

단계를 거쳐 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 방법을 제공하게 된다.

- [0060] 삭제
- [0061] 삭제
- [0062] 이때 상기 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 문서처리 방법은, 사업고객과 방문고객 그리고 접점고객이 외부접속서버를 통해 메인서버와 접속한 후 문서조회와 문서등록하고 이어서 사업문서에 따라 처리자가 지정되고, 이후 문서송신에 의한 그룹웨어 문서수신과 문서회신에 의한 그룹웨어 문서회신 단계를 거치게 된다.
- [0063] 그리고 상기 문서회신 이후 서신만족도 조사대상 등록 후 서신만족도에 따라 서신만족도조사를 메일발송서버(90)를 통해 메일을 발송하고 이어서 서신만족도조사 메일응답과 서신만족도 미답변조회 후 미응답처리내역을 등록하는 단계를 거치게 된다.
- [0064] 또한 상기 미응답처리내역등록 이후 업무처리현황을 조회하는 단계를 거쳐 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 방법을 제공하게 되는 것이다.
- [0065] 특히, 본 발명은 도 4 에 도시된 바와 같이 상기 VOC사후관리단계에는 고객만족도 및 청렴도 조사 시 2차 조사 VOC를 수집하고, 주요 VOC를 이슈 화 시키고 주요 이슈를 개선과제로 등록한 후 개선노력도 를 평가하고 그 결과를 고객 및 윤리경영 활동계획 수립의 반영하고 이행노력도를 평가하여 실적평가에 제공하게 된다.
- [0066] 그리고 상기 2차 조사VOC는 신속성·응대태도·전문성·업무절차·정보제공·사회공헌·기타 등 차원별로 분석하고 이후 이를 발생원인 및 시기별로 이슈화, 개선과제, 모니터링, 상호 평가 및 개선내용의 고객통보를 순차적으로 수행하게 된다.
- [0067] 또한 본 발명은 상기 고객 만족도 및 청렴도 조사에는 통계부를 통해 다양한 조사와 현황을 제공하는 만족도조사통계와 청렴도조사통계가 포함되되, 상기 만족도조사통계에는 직원만족도현황, 고객지향도현황, 부서간만족도현황, 협력사만족도현황, 방문고객만족도현황, 서신고객만족도현황, 임대자만족도현황, 전화응대친절도현황, 체감만족도현황이 포함되고, 상기 청렴도조사통계에는 체감청렴도현황, 윤리지향도현황, 외부청렴도현황, 내부청렴도현황, 상급자청렴도현황이 포함된다.
- [0068] 그리고 상기 만족도조사통계 및 청렴도조사통계에는 응답자특성(전체), 응답자특성(본부별), 종합만족도, 차원별만족도현황(거미줄그래프), 차원별만족도현황(막대그래프), 차원별만족도비교(거미줄그래프), 차원별만족도비교(막대그래프), 차원별만족도회차별비교(거미줄그래프), 차원별만족도회차별비교(막대그래프), 개별측정차원전체-본부별비교, 충성도분석, 전체/본부별중요도/만족도, 전체/본부별중요도/만족도회차별비교, 항목별중요도/만족도(본부별), 항목별만족도(팀별), 차원별만족도(팀별), 응답자별만족도, 포트폴리오 방식의 취약점분석 및 응답데이터가 포함된다.
- [0069] 아울러 본 발명에 적용된 상기 고객 및 윤리경영 활동계획 수립에는, 업무분야별로 전년도의 각종 만족도/청렴도 결과 및 분석내용, 1, 2 차 주요 VOC 및 분석내용, 고객/윤리 업무 방침 및 목표, 담당자별 업무분장 상세내역, 최종 문제점 분석 및 추진방향 등을 포함하고, 이에 따른 개선/유지를 위한 활동 및 교육과제와 과제별 세부실천계획/일정이 포함된다.
- [0070] 더하여 본 발명에 적용된 주요VOC의 이슈/개선과제도출 등 개선과정의 개선노력도 및 고객/윤리경영계획 실적의 이행노력도 평가에는, 분야별 업무담당자는 자기분야를 제외한 타분야의 개선노력도 및 이행노력도를 상호평가하도록 평가소속을 선택하게 하고 평가신뢰도를 위해 평가점수 분포도를 고려한 표준 편차식을 적용하고, 평가는 이슈, 주요이슈의 개선, 경영계획서의 세부 활동 등 3개 부문에 대해 실시하며 평가기준에는 난이도, 적합성, 활동의 유효성 등을 포함하며 평가결과는 3개 부문을 합산하는 것이다.
- [0071] 상기 본 발명의 기술적 작용효과를 직접 실현되고 있는 상황을 보면서 설명하면 다음과 같다.
- [0072] 즉, 도 5 는 본 발명 VOC의 상세 내역 화면창으로, 여기에서,
- [0073] 1-1은 VOC번호: VOC를 구분하는 접수번호, 1-2는 VOC상태: 현재 VOC상태, 1-3은 VOC상태 이미지: 현재의 VOC 위치를 이미지로 표현, 1-4는 고객정보: VOC 제기 고객정보, 1-5는 접수정보: VOC 접수시 입력한 등록정보, 1-6은 분류정보: 클릭시 분류정보 상세조회, 1-7은 사업/계약정보: 클릭시 사업/계약정보 상세조회, 1-8은 배부정

보: 클릭시 배부정보 상세조회, 1-9는 처리정보: 이전 처리 상세정보, 1-10은 회신정보: VOC처리에 대한 고객의 답변, 1-11은 2차VOC정보: 클릭시 2차VOC정보 조회, 1-12는 VOC이력: 클릭시 VOC 단계별 이력 조회를 나타낸 것이다.

[0074] 또한 도 6 은 본 발명 일반직원 메인화면창으로, VOC 통합관리 시스템을 접속하면 초기에 나타나는 화면으로 이 화면은 사용등급이 직원일 경우에 한하여 보여지는 화면이고 일반 직원이 가장 많이 사용하는 화면이다. 여기에서,

[0075] 2-1은 일반 직원 사용자 권한에 따른 VOC의 메뉴표시, 2-2는 홈페이지, 쪽지, 공지 및 자료실 바로가기, 2-3은 내가 처리해야 할 VOC의 현황을 보여줌, 2-4는 전체 VOC현황을 보여줌, 2-5는 교육 및 공지사항 표시, 2-6은 진행 중인 만족도 조사 내용 표시, 2-7은 도움말, 고객응대, CS일정, CS마스터플랜 바로가기, 2-8은 내가 처리해야 할 업무 목록, 2-9는 우리본부 이슈현황 목록, 2-10은 우리본부 업무VOC현황 그래프, 2-11은 우리본부 조사VOC현황 목록, 2-12는 고객만족도 우수본부 현황 그래프, 2-13은 내부고객 만족도 현황 그래프, 2-14는 EMPS 현안사항 목록, 2-15는 EMPS 종합시험현황 목록이다.

[0076] 또한 도 7 은 본 발명 부서장/임원 메인화면창으로, VOC 통합관리 시스템을 접속하면 초기에 나타나는 화면으로 이 화면은 사용등급이 부서장 또는 처리지정자가 보는 화면이고, 일반직원과 다른 점은 해당 부서의 처리지정자가 처리자(VOC처리담당자)를 지정할 수 있는 권한이 있다. 여기에서,

[0077] 3-1은 부서장/처리지정자 사용자 권한에 따른 VOC의 메뉴표시, 3-2는 홈페이지, 쪽지, 공지 및 자료실 바로가기, 3-3은 전체 VOC현황을 보여줌, 3-4는 교육 및 공지사항 표시, 3-5는 도움말, 고객응대, CS일정, CS마스터플랜 바로가기, 3-6은 고객만족도 우수본부 현황 그래프, 3-7은 고객 체감청렴도 우수본부 현황 그래프, 3-8은 만족도추이 그래프(방문고객, 서신고객, 내부고객), 3-9는 최근 이슈현황 목록, 3-10은 조사 VOC현황, 3-11은 EMPS 현안사항 목록, 3-12는 EMPS 종합시험현황 목록이다.

[0078] 또한 도 8 은 본 발명 사업문서 접수 목록 화면창으로, 기본권한으로 설정된 기능으로 기록관리실에서 나에게 또는 우리 부서에게 전달된 문서가 있는지를 조회하는 기능으로 주로 부서의 문서배분자가 사용하는 기능이다. 여기에서,

[0079] 4-1은 사업문서 접수 목록으로 등록된 사업문서 VOC이다.

[0080] 또한 도 9 는 본 발명 사업문서 접수 처리자 지정 화면창으로, 여기에서,

[0081] 5-1은 VOC번호: VOC를 구분하는 접수번호, 5-2는 VOC상태: 현재 VOC상태, 5-3은 VOC상태 이미지: 현재의 VOC 위치를 이미지로 표현, 5-4는 고객정보: VOC제기 고객정보, 5-5는 접수정보: VOC접수시 입력한 등록정보, 5-6은 분류정보: VOC접수 내용분류 및 주관부서 설정, 5-7은 이력: 클릭시 VOC 이력정보 상세조회, 5-8은 접수반려: 접수오류 인한 반려, 5-9는 접수완료: 접수완료 및 배부이다.

[0082] 또한 도 10 은 본 발명 이슈&개선과제 관리 등록 화면창으로, 기본권한으로 설정된 기능으로 개선과제를 등록할 수 있는 기능을 제공한다. 여기에서,

[0083] 6-1은 개선과제 정보 등록: 개선과제를 등록하기 위한 정보기재, 6-2는 관련 이슈정보 등록: 개선과제와 관련된 이슈를 조회하여 정보추가, 6-3은 관련 이슈추가: 관련이슈를 조회 및 추가할 수 있는 POP-UP창 띄우기, 6-4는 관련 이슈삭제: 추가된 이슈를 선택하여 관련 이슈목록에서 삭제이다.

[0084] 또한 도 11 은 본 발명 통합고객관리 상세조회 화면창으로, 여기에서,

[0085] 7-1은 고객정보: 고객의 상세정보, 7-2는 상훈/별점: 고객이 공단에서 받은 상 또는 별점, 7-3은 협력사 참여정보: 고객이 협력사로서 계약에 참여한 정보, 7-4는 방문이력정보: 고객이 공단에 방문한 이력, 7-5는 점점이력정보: 고객을 만난 이력, 7-6은 고객VOC정보: 고객이 문의한 VOC정보이다.

[0086] 또한 도 12 는 본 발명 사업문서조회 상세조회 화면창으로, 여기에서,

[0087] 8-1은 VOC번호: VOC를 구분하여 접수번호, 8-2는 VOC상태: 현재 VOC상태, 8-3은 VOC상태 이미지: 현재의 VOC 위치를 이미지로 표현, 8-4는 고객정보: VOC제기 고객정보, 8-5는 접수정보: VOC접수시 입력한 등록정보, 8-6은 분류정보: 클릭시 분류정보 상세조회, 8-7은 사업/계약정보: 클릭시 사업/계약정보 상세조회, 8-8은 배부정보: 클릭시 배부정보 상세조회, 8-9는 처리정보: 이전 처리상태정보, 8-10은 회신정보: VOC처리에 대한 고객의 답변, 8-11은 2차VOC정보: 클릭시 2차VOC정보 조회, 8-12는 VOC이력: 클릭시 VOC단계별 이력조회이다.

- [0088] 또한 도 13 은 본 발명 조건조회 화면창으로, 여기에는,
- [0089] VOC번호, 등록부서, 접수구분, 접수경로, 회신방법, VOC상태, 처리기간, 처리자, 등록기간, 등록자, 내용분류, 접수방법, 고객, 공문번호, 처리부서가 있다.
- [0090] 또한 도 14 는 본 발명 VOC처리통계의 사업문서 접수 처리현황 화면창으로, 기본권한으로 설정된 기능으로, 사업문서를 대상으로 접수/처리현황에 대해 구분/접수기간/부서를 검색한 결과를 조회한다. 여기에서,
- [0091] 9-1은 조회조건: 검색조건별 사업문서 접수/처리현황 조회, 9-2는 검색 사업문서접수/처리현황: 월별 사업문서 접수/처리현황 목록이다.
- [0092] 또한 도 15 는 본 발명 고객통계 화면창으로, 기본권한으로 설정된 기능으로 전체 고객을 대상으로 고객의 관심도에 따라 등급을 부여하여 수치화한 결과를 조회한다. 여기서,
- [0093] 10-1은 조건조회: 검색조건별 고객조회, 10-2는 고객분포현황: 고객분포 현황별 그래프, 10-3은 고객구분별현황: 고객구분별 현황그래프, 10-4는 고객구분선택: 고객구분을 선택하여 원하는 고객만 그래프로 표현, 10-5는 검색 고객구분 목록: 고객구분으로 검색하여 수치화한 목록이다.
- [0094] 또한 도 16 은 본 발명 CS계획관리/CS과제조회 화면창으로, 기본권한으로 설정된 기능으로, CS계획을 대상으로 등록기간/부서/등록자를 TEXT를 검색한 결과를 조회한다. 여기에서,
- [0095] 11-1은 조건조회: 검색조건별 CS계획 조회, 11-2는 검색 CS계획 목록: CS계획 현황이다.
- [0096] 마지막으로 도 17 및 18 은 본 발명 고객만족도/청렴도 통계화면상과 평가관리 및 평가결과 조회 화면창으로,
- [0097] 접수비중: 개인접수건수/가장많은 직원의 접수건수*100, 준수율: 처리기한 준수건/처리건수*100, 처리비중: 개인처리건수/가장많은 직원의 처리건수*100, 감사전화만족도: 감사전화만족도 점수총합/감사전화응대건수*20, 고객만족도: 고객만족도 점수총합/고객만족도응건수*20, 사후처리비중: 개인사후처리건수/가장많은 직원의 사후처리건수*100을 나타낸 것이다.

산업이용 가능성

- [0098] 본 발명 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하여 경영에 활용하는 시스템 및 방법의 기술적 사상은 실제로 동일결과를 반복 실시 가능한 것으로, 특히 이와 같은 본원발명을 실시함으로써 기술발전을 촉진하여 산업발전에 이바지할 수 있어 보호할 가치가 충분히 있다.

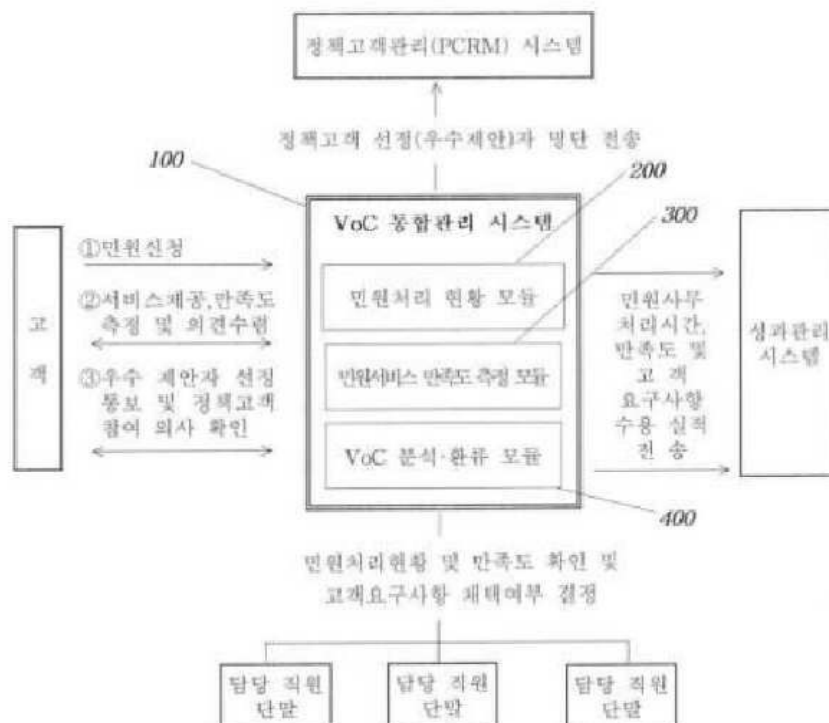
도면의 간단한 설명

- [0099] 도 1 의 (a)는 종래 VOC통합관리시스템의 구성도이고,
- [0100] (b)는 종래 민원처리현황정보 모듈의 구성도이며,
- [0101] (c)는 종래 민원서비스 만족도 측정모듈의 구성도이고,
- [0102] (d)는 종래 VOC분석, 환류모듈의 구성도이다.
- [0103] 도 2 는 본 발명에 적용된 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 시스템의 구성도.
- [0104]
- [0105] 도 3 은 본 발명에 적용된 고객의 소리(VOC)를 통합 관리하는 시스템의 흐름도.
- [0106]
- [0107] 도 4 는 본 발명에 적용된 이슈/개선시스템의 흐름도.
- [0108] 도 5 는 본 발명 VOC의 상세 내역 화면창.
- [0109] 도 6 은 본 발명 일반직원 메인 화면창.
- [0110] 도 7 은 본 발명 부서장/임원 메인화면창.
- [0111] 도 8 은 본 발명 사업문서 접수 목록 화면창.
- [0112] 도 9 는 본 발명 사업문서 접수 처리자지정 화면창.

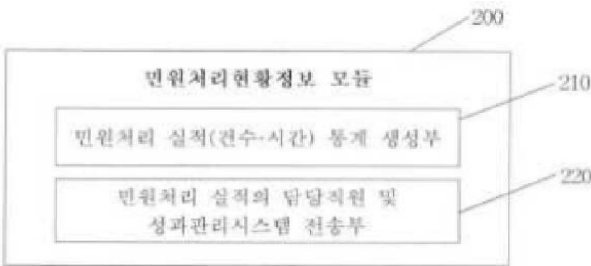
- | | | |
|--------|--|------------|
| [0113] | 도 10 은 본 발명 이슈&개선과제 관리 등록 화면창. | |
| [0114] | 도 11 은 본 발명 통합고객관리 상세조회 화면창. | |
| [0115] | 도 12 는 본 발명 사업문서조회 상세조회 화면창. | |
| [0116] | 도 13 은 본 발명 조건조회 화면창. | |
| [0117] | 도 14 는 본 발명 VOC처리통계의 사업문서 접수 처리현황 화면창. | |
| [0118] | 도 15 는 본 발명 고객통계 화면창. | |
| [0119] | 도 16 은 본 발명 CS계획관리/CS과제조회 화면창. | |
| [0120] | 도 17 은 본 발명 고객만족도/청렴도 통계 화면창. | |
| [0121] | 도 18 은 본 발명 평가관리 및 평가결과 조회 화면창. | |
| [0122] | <도면의 주요 부분에 대한 부호의 설명> | |
| [0123] | 10: 메인서버 | 20: 메뉴모듈 |
| [0124] | 30: 데이터베이스 | 40: 외부접속서버 |
| [0125] | 50: 라니스서버 | 60: PMS서버 |
| [0126] | 70: BSC서버 | 80: 그룹웨어서버 |
| [0127] | 90: 메일발송서버 | 91: SMS서버 |

도면

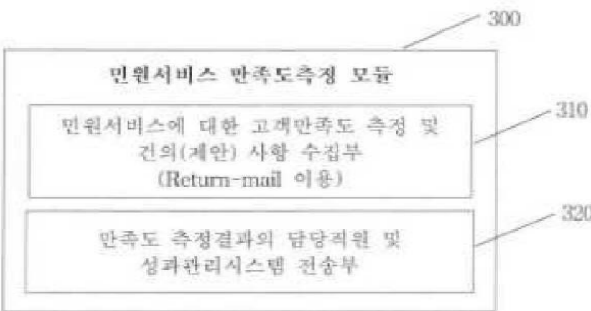
도면 1a



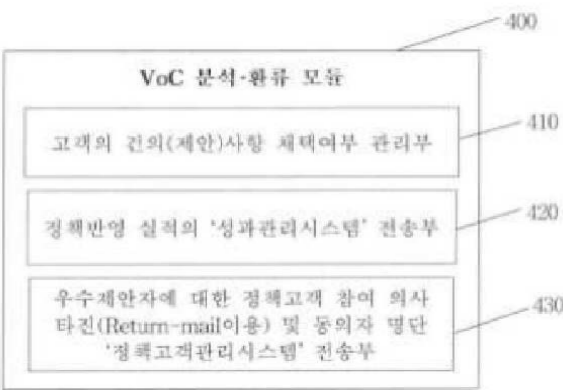
도면1b



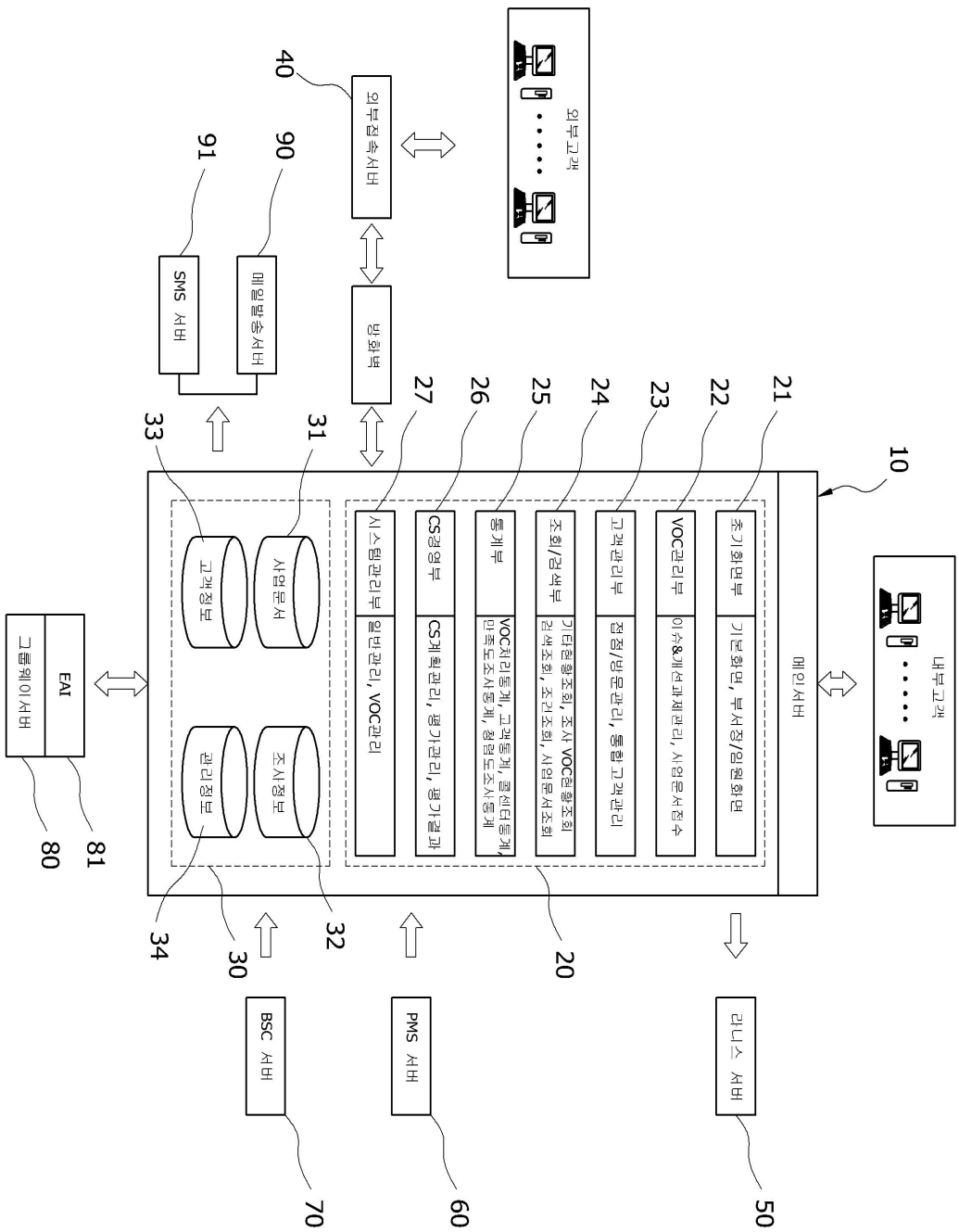
도면1c



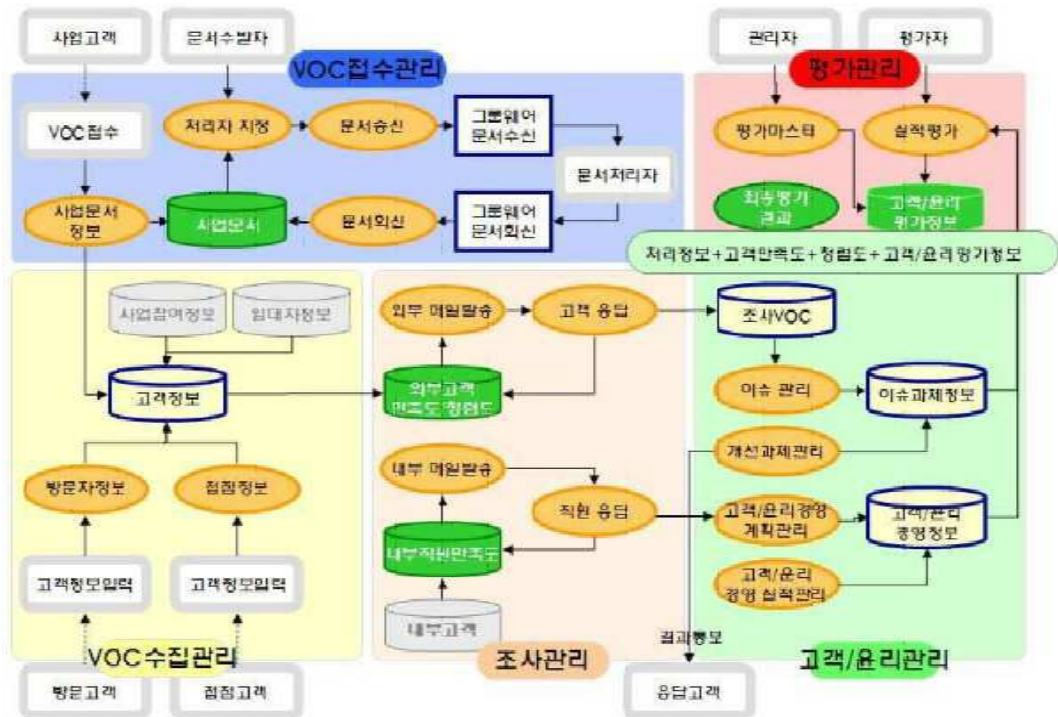
도면1d



도면2



도면3



도면4



도면5

[illegible]

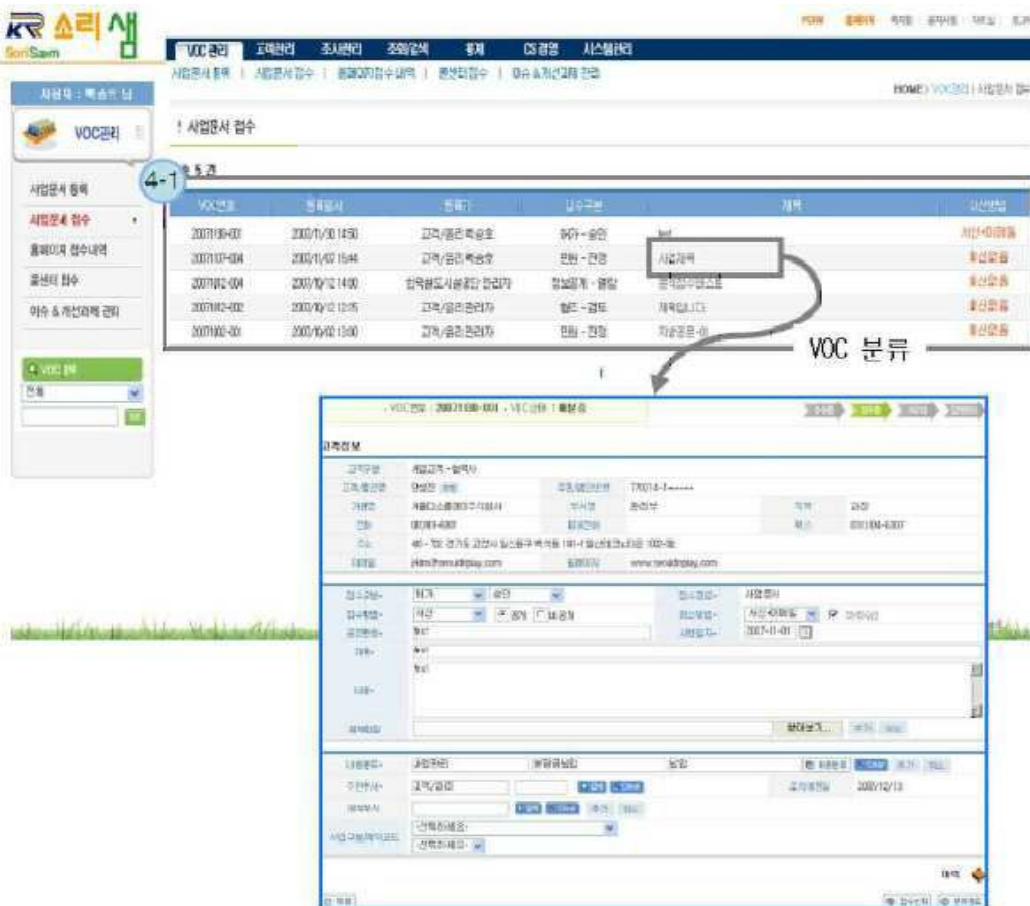
도면6



도면7



도면8



도면9

5-1
 VOC번호 : 20090430-001

5-2
 VOC상위 : 備用중

5-3
 1.이름 → 2.성명 → 3.성명 → 4.성명

고객정보

고객구분	사업고객 - 일반사				
고객/생년월일	만종길	주민/생년월일	990714-1*****		
5-4 기관명	(주)한국도로공사	부서명	물류2과	직책	사정
전화	091571-1907	휴대전화		팩스	031571-1909
주소	472-881 경기도 남양주시 화계읍면 화계원로 224-2 화계원역차안				
이메일	moohan@krc.co.kr	홈페이지			

5-5
 접수구분: 알림 안내
 접수방법: 서신 ☑ 공개 비공개
 등록번호: 대전지청2009-01
 제목: [사업로시 등록 제목]
 내용: 테스트
 첨부파일:

접수완료: 사업로시
 회신방법: 서신 이메일 ☑ SMS
 신청일자: 2009-04-30

찾아보기... 초기 다시

5-6
 담당부서: 기획 국회자료 자료제공
 관부서: 국회/관리 역승호 ☑ 인쇄 ☑ Clear
 첨부부서: ☑ 검색 ☑ Clear 추가 삭제
 사업구분/제각코드: -선택하세요- -선택하세요-

5-7
 2009/05/12

*작업명 ☑ 조회

*부서명 ☑ 조회

5-8
 1.이름 → 2.성명 → 3.성명 → 4.성명

5-9
 1.이름 → 2.성명 → 3.성명 → 4.성명

도면10

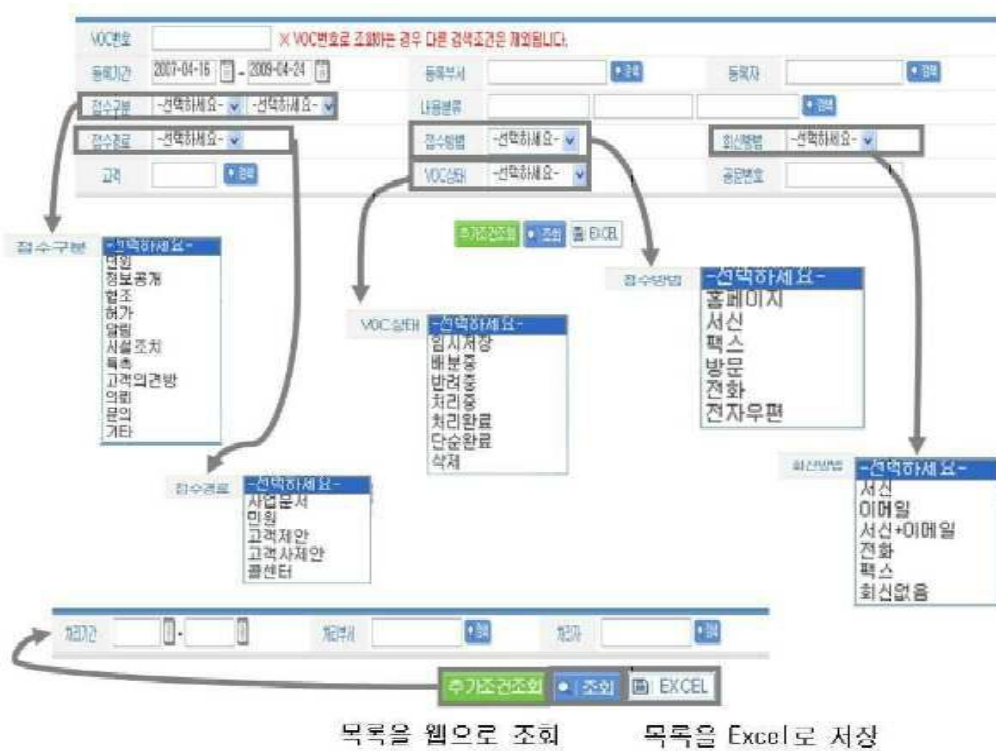
도면11

교역정보									
7-1	등록번호	교역/영리	등록자	박승호	등록일시	2009/04/23 16:04			
	교역구분	사업교역 - 활동공사							
	교역명	강산영	주요번호		교역등급				
	거래명	대천4천	본지역	지구	학군	시원			
	전화	02111-2222	승대전화	010333-4444	팩스	02555-6666			
	주소	301-000 대천 용구마을길 129							
	이메일	없음							
	등록일자								
7-2	설명	1. 2009년도 읍시군계우수용역 선도를 평가해서 이사장표형(02.00.00)							
	별칭	1. 2009년도 가회배상지 송사영검토 감사지 경자부고지(보표3-1)제13호로 별첨부대							
법적사항확인									
7-3	계약코드	계약명	합의구분	합의기간					
	100431C01	군부선 별장채굴가자지 신호설비 건설공사	시공	2009-02-01 ~ 2010-09-02					
방문내역정보									
7-4	방문일시	방문자명	방문구분						
	2009/04/23 16:06	성원기획공사-장승환	현장조사						
승계내역정보									
7-5	승계기간	승계자	승계사유						
	2009/04/21 ~ 2009/04/25	교역/영리 - 박승호	사업시행						
교역VOC정보									
7-6	VOC번호	인수구분	등록일자	등록자	제외일자	제외자	채목	과목	최신정보
	20090402-001	원본공개 - 활동미지정사	2009/04/23 16:04	교역/영리 박승호	-	시원공사	대천영 등록 조형	대천영	자산-01대천

도면12

[illegible]

도면13



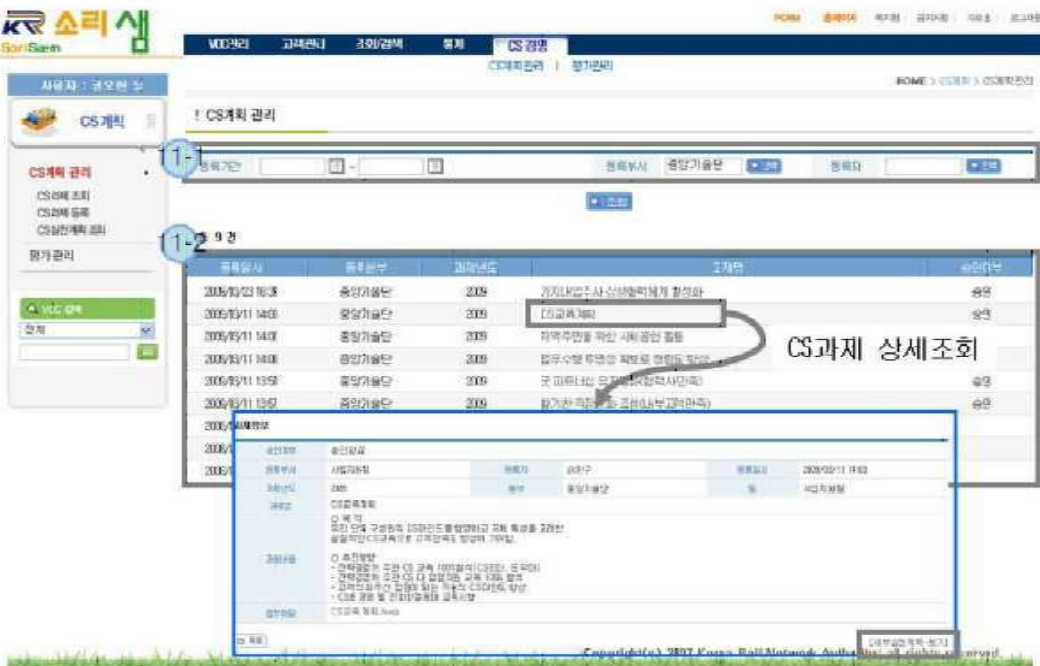
도면14



도면15



도면16



도면17

평가대상부분	기획조	품질	고속화	신성장	관리	사업	건설	기술	전기	연구	수도	영남	충청	충청	전원	중앙	국	인
별 구분	상	하	상	하	상	하	상	하	상	하	상	하	상	하	상	하	상	하
기획조정실																		
품질안전단																		
고속철도사업단																		
신성장사업단																		
관리본부																		
시설운영본부																		
건설본부																		
기술본부																		
전기사업단																		
KR연구원																		
수도권본부																		
영남본부																		
호남본부																		
충청본부																		
강원본부																		
중앙기술단																		
국보실																		
KR인재개발원TF																		

도면18

평가 결과 정보							
평가연	08년하반기 CS불러보살성도						
평가시작일	2008/11/25			평가종료일	2008/11/25		
평가대상시작일	2008/07/01			평가대상종료일	2008/11/24		
본부	전사과제평가 (3점)				본부과제평가 (2점)		전사-본부 (3+2) (D+E)
	이슈평가(A)	개선과제평가(B)	소계(C) (평균수) $A + 0.3 \times B \times 0.1$	최신우수(D)	CS계획평가	최신점수(E)	
기획조정실	98.4	95.45	96.33	8.86	93.55	19.64	28.3
품질안전단	95.64	95.04	95.32	8.63	92.84	19.49	28.11
신성장사업단	95.39	95.82	95.99	8.63	92.14	19.34	27.97
관리본부	98.14	95.84	97.22	8.74	91.54	19.22	27.95
시설운영본부	95.41	95.11	95.5	8.59	93.51	19.63	28.22
건설본부	95.6	93.61	94.5	8.5	94.48	19.84	28.34
기술본부	95.75	95.07	95.57	8.6	92.63	19.45	28.04
전기사업단	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
KR연구원	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
수도권본부	98.16	95.46	96.56	8.89	95.35	20.02	28.71
영남본부	98.97	94.78	96.03	8.64	95.05	19.95	28.6
호남본부	98.06	93.95	95.48	8.59	92.34	19.39	27.98
충청본부	95.84	91.33	92.98	8.36	91.79	19.27	27.63
강원본부	97.74	92.25	93.9	8.45	91.24	19.16	27.61
중앙기술단	94.39	92.56	93.1	8.37	93.33	19.59	27.95
고속철도사업단	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0