



우정사업정보센터

수신자 수신자 참조
(경유)

제목 IT서비스데스크 강화방안 수립 송부

1. 센터장 지시사항(2018.9.27.) 관련입니다.

2. 현업 사용자 업무지원 및 정보센터 직원의 업무 부하 경감 등을 위해 추진하고 있는 IT서비스데스크에 대한 강화방안을 다음과 같이 마련하여 추진하고자 하니, 각과(팀)에서는 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

가. 정보센터 직원 전화 수신실태 분석현황

- 월 평균 5시간 이상인 직원은 전체 대비 약 7.8%이며, 10시간 이상인 직원은 2.2%으로 **특정 업무*에 통화량이 집중됨**

<정보센터 업무담당별 최대 통화량 특정업무 유형>

업무별	주요내용
우편분야	○ 우편접수, 택배접수, 배달관리 등 우편운영팀 업무
금융분야	○ 금융 마케팅 자료제공 및 보험FC 관련 업무(청약, 영업지원시스템 등)
경영분야	○ 비정규직 주 52시간 근무제 및 HRM을 활용한 출퇴근관리 업무 시행에 따른 담당자 통화량 급증

☞ 특정 업무(우편접수, 집배원, 보험FC 등 관련)에 통화량이 많으므로 해당 문의 전화를 IT서비스데스크로 이관할 수 있는 방안 마련

나. IT서비스데스크 개선방안

- 상담인력 증원(3명)으로 통화량이 많은 금융 업무에 우선 배치('19.1월, 예금기반팀)
- 전화기 교체 시 업무상담 단축키를 사전 설정하여 IT서비스데스크 상담문의 활성화('19.1월, 정보자원관리팀)
- 챗봇시스템을 활용한 업무처리 구현(금융-'19.1월, 스마트보험팀, 우편-'20.4월, 차세대우편TF팀)

다. IT서비스데스크 홍보·강화 방안

- IT서비스데스크 전화번호 등 이용안내 리플렛 제작·배포('18.10월)
- 상담업무 증가 시 즉시 투입할 수 있는 예비인력 확보 및 전문성 강화

라. 협조 요청사항

- 팀별 소관 개선사항 추진 및 정기적인 업무교육 실시
- 본부 시행문서 등 업무자료(KDB) 등록으로 업무 변경사항 전달
 - (등록방법) 행정포털 롤링메뉴에서 IT서비스데스크(2선담당) 선택

붙임 IT서비스데스크 강화방안 1부. 끝.

우정사업정보센터장



수신자 우편정보과장, 예금정보과장, 보험정보과장, 정보보호팀장, 정보자원관리팀장, 운영지원팀장, 회계관리압류팀장

주무관	김윤태	주무관	고난주	정보전략팀장	전선화	정보기반과장	이상수
센터장	10/17 정성환						
협조자							

시행 정보전략팀-3688 (2018.10.17.) 접수 ()

☎ 58323 전라남도 나주시 정보화길1(빛가람동) / kpic.koreapost.go.kr
전화 [061-338-2119](tel:061-338-2119) /전송 0505-005-1031 / ytkim@koreapost.go.kr / 공개