

실명제 사업내역서

사업실명제 등록번호	2024 - 01	담당부서 작성자	(경영전략본부 / 혁신성과처) (하번호 / 051-955-5787 / hhh0512@khug.or.kr)																				
사 업 명	콜센터 안정화 및 고객 소통을 통한 고객접점 서비스 제고																						
사업개요 및 추진경과	○ 추진배경 : 업무효율성 및 서비스 품질 개선으로 고객 업무 편의 제고 ○ 추진기간 : 2024.1. ~ 2024.12. ○ 총사업비 : 6,011백만원 ○ 주요내용 - (콜센터 운영 효율화) 콜센터 생산성 및 상담품질 향상을 위한 콜센터 민간위탁 실시 * 2022년 통합콜센터 민간위탁('22.10.~'24.10.) 계약종료에 따라 재공고 예정 - (콜센터 시스템 개선) 콜센터 시스템 인프라 구축 및 상담 프로그램 고도화로, 안정적이고 편리한 고객 상담 서비스 제공 ○ 추진경과 - 2022.10. ~ 2024.10. : 통합콜센터 민간위탁 실시 - 2023. 8. ~ 2023.11. : 콜센터 시스템 구축 사전 컨설팅 실시 - 2024. 3. : 통합콜센터 운영계획 수립 - 2024. 3. : 미래형 콜센터 시스템 구축 기본계획 수립 - 2024. 3. : 미래형 콜센터 시스템 구축 용역 조달(중앙) 위탁 의뢰																						
사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자 - 최초 입안자 : 관리 3급 박문랑 - 최종 결재자 : 대표이사 유병태 ○ 사업 관련자 <table><tr><th>구분</th><th>성명</th><th>직급</th><th>수행기간</th><th>담당업무 (업무분담 내용)</th></tr><tr><td>본부장</td><td>이창희</td><td>상임이사</td><td>'24.2.~현재</td><td>사업총괄</td></tr><tr><td>부서장</td><td>이길삼</td><td>관리1급</td><td>'24.1.~현재</td><td rowspan="2">사업관리</td></tr><tr><td>팀장</td><td>박문랑</td><td>관리3급</td><td>'23.7.~현재</td></tr></table>				구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)	본부장	이창희	상임이사	'24.2.~현재	사업총괄	부서장	이길삼	관리1급	'24.1.~현재	사업관리	팀장	박문랑	관리3급	'23.7.~현재
구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)																			
본부장	이창희	상임이사	'24.2.~현재	사업총괄																			
부서장	이길삼	관리1급	'24.1.~현재	사업관리																			
팀장	박문랑	관리3급	'23.7.~현재																				

	구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)
	담당	조민서	관리4급	'22.3.~현재	사업수행 (콜센터 운영)
	담당	박진열	관리6급	'22.4.~현재	
	담당	하현호	관리4급	'23.3.~현재	사업수행 (콜센터 시스템)
다른기관 또는 민간인 관련자	○ 통합 콜센터 민간위탁 사업자 - 現) (주)케이티씨에스 (2022.10.18 ~ 2024.10.17.) ○ 콜센터 시스템 유지보수 등 - (주)브리지텍 ○ 콜센터 시스템 구축 사전 컨설팅 - (주)티폴리스				
추진실적	○ 통합 콜센터 운영계획 수립('24.3.) - 내용: 콜센터 상담업무 효율성 증대 및 고객만족도 제고를 위한 운영계획 수립 ○ 미래형 콜센터 시스템 구축 기본계획 수립('24.3) - 내용: 컨설팅 결과에 따른 미래형 콜센터 구축 기본계획 수립				