

SmartGov™
SmartGov™

POSDAQ

SmartGov GPP

국민참여시스템 개발 사례

- 공공 온라인 참여 솔루션 SmartGov Gpp 를 중심으로

June 13. 2003

공공사업부 이사 최영일

(135-080) 서울시 강남구 역삼동 679-5 아주빌딩 16층
Copyright 1999-2000 POSDAQ Inc. All rights reserved.



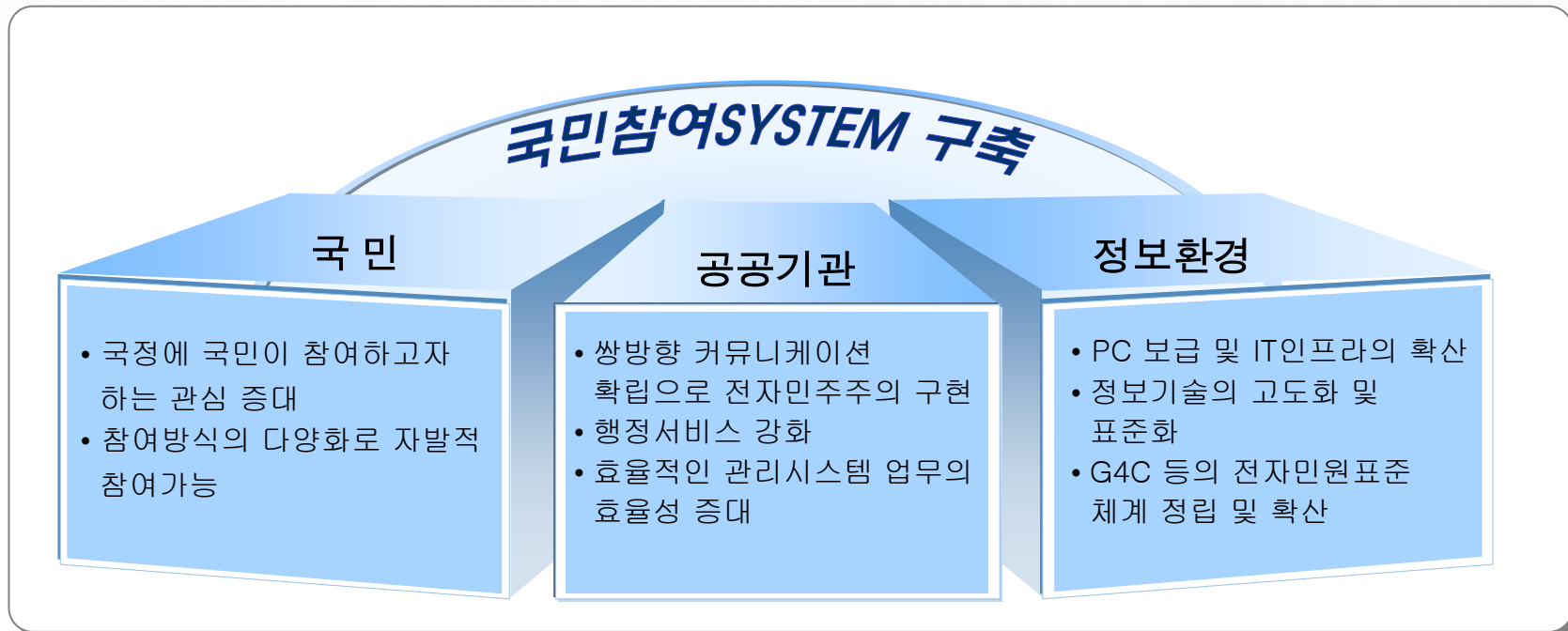
Table of Contents

1. 국민참여 SYSTEM 이란
2. SmartGov Gpp 개요
3. SmartGov Gpp의 특징점
4. SmartGov Gpp의 주요기능 소개
5. SmartGov Gpp
S/W & H/W Requirements
6. SmartGov Gpp 적용사례 :
청와대 국민참여마당

1. 국민참여 SYSTEM 이란

▶ 도입의 배경 및 필요성

- 참여정부의 출범: **국민참여에 대한 관심 증가에 따른 대안**
- 첨단 IT 인프라를 활용한 행정서비스에의 국민적 요구 증대 : G4C사업등 전자정부 구현 추진강화
- **쌍방향 커뮤니케이션을 기반으로 하는 전자 민주주의 구현의** 내외적인 요구 수용 필요
- 자발적이고 창의적인 국민이 국정과정에 적극 참여할 수 있도록 의식계도, 제도개혁, 국민 동반의 국정운영



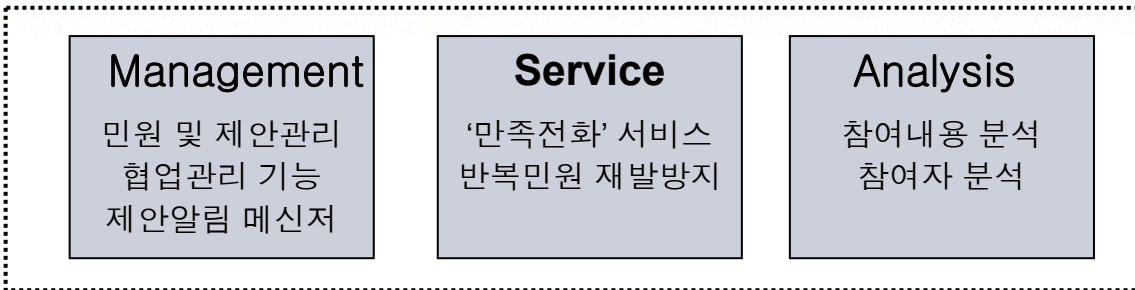
1. 국민참여 SYSTEM 이란

▶ 국민참여시스템 구조

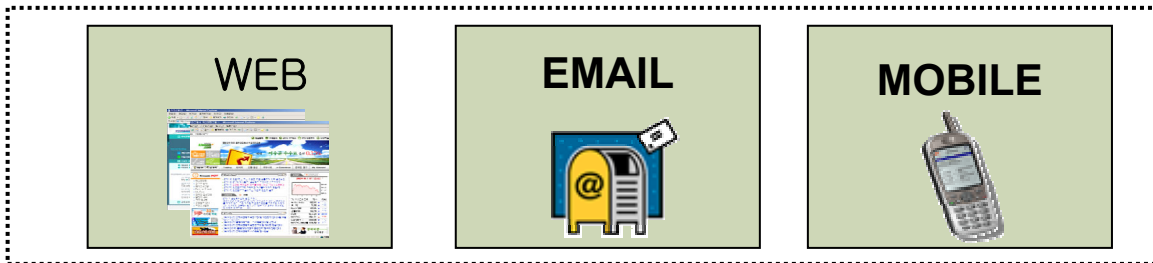
▶ 다양한 참여방식 제공



▶ 대고객 활동관리

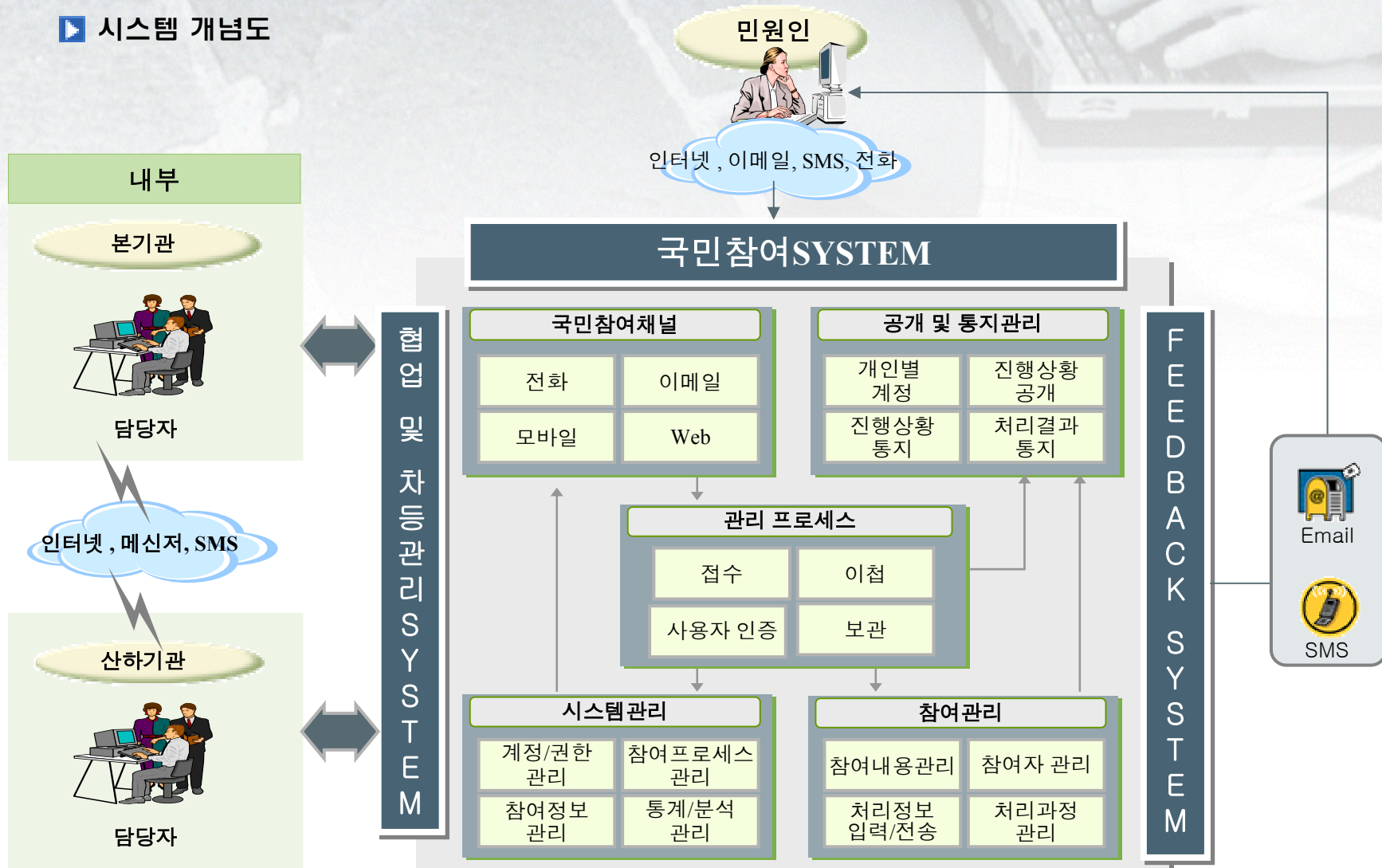


▶ Feedback



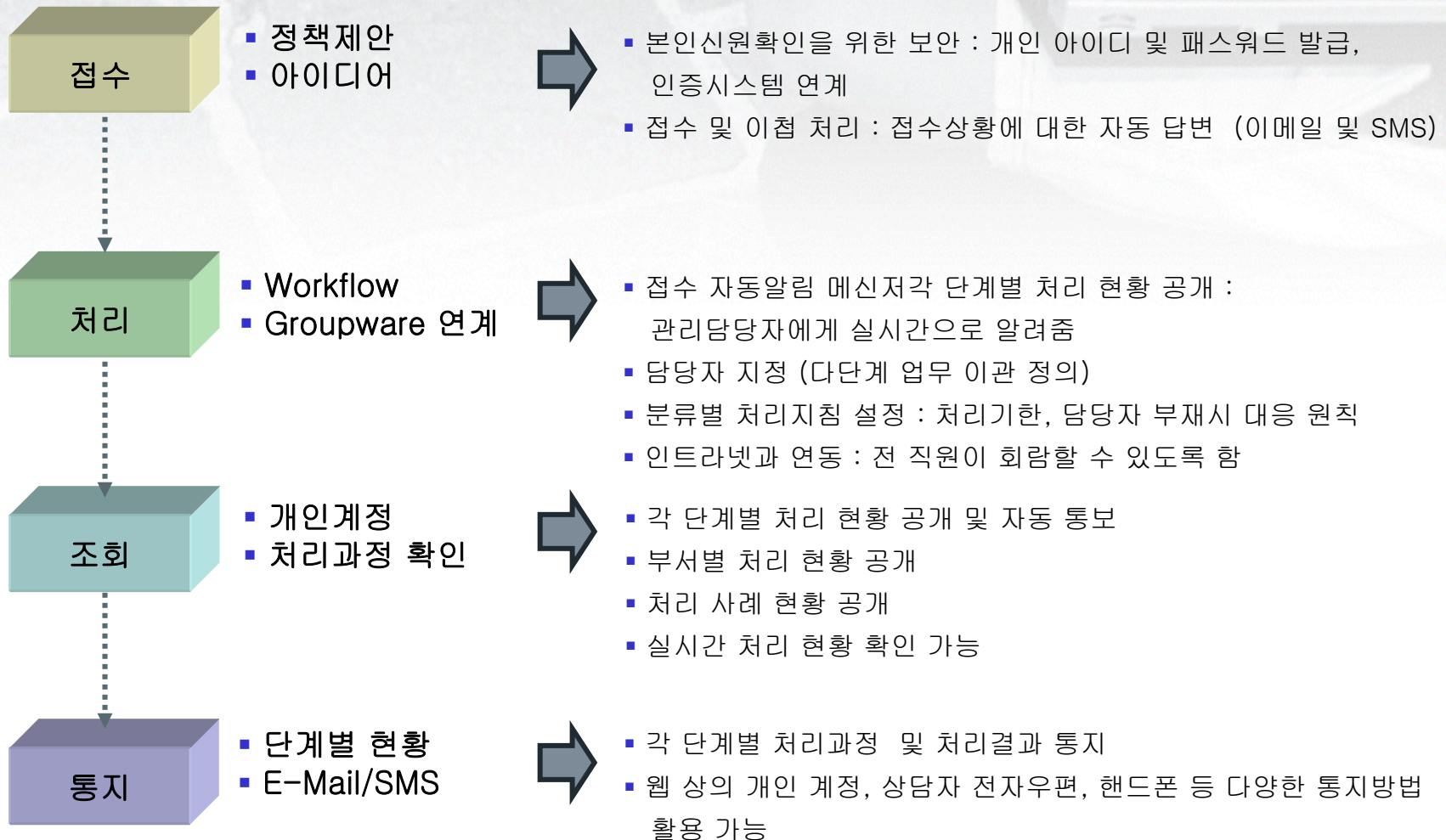
1. 국민참여 SYSTEM 이란

▶ 시스템 개념도



1. 국민참여 SYSTEM 이란

▣ 업무 흐름도



1. 국민참여 SYSTEM 이란

▶ 구축효과

참여하는 민주주의 실현

- 국가정책에 대한 국민참여의 관심을 각 기관에서 수용하여 참여하는 민주주의 실현
- 첨단 IT인프라를 활용한 국정홍보와 참여시스템 구축으로 온라인에서 **국민과 함께하는 민주주의 구현이라는** 모토를 수행해 낼 수 있을 뿐 아니라 **국정홍보, 민원, 정보제공, 정책제안, 토론등이** 한곳에서 이루어져 이용의 효과를 극대화 할 수 있음

온라인 참여채널의 다양화

- 첨단 IT인프라를 활용하여 시간과 장소에 구애 받지 않는 국민참여로 전자민주주의 구현
- 국민들과 접촉면을 넓힘으로서 생생한 국민의 목소리를 정책에 반영
- 다양한 매체를 활용한 Feedback으로 국민의 신뢰성 확보

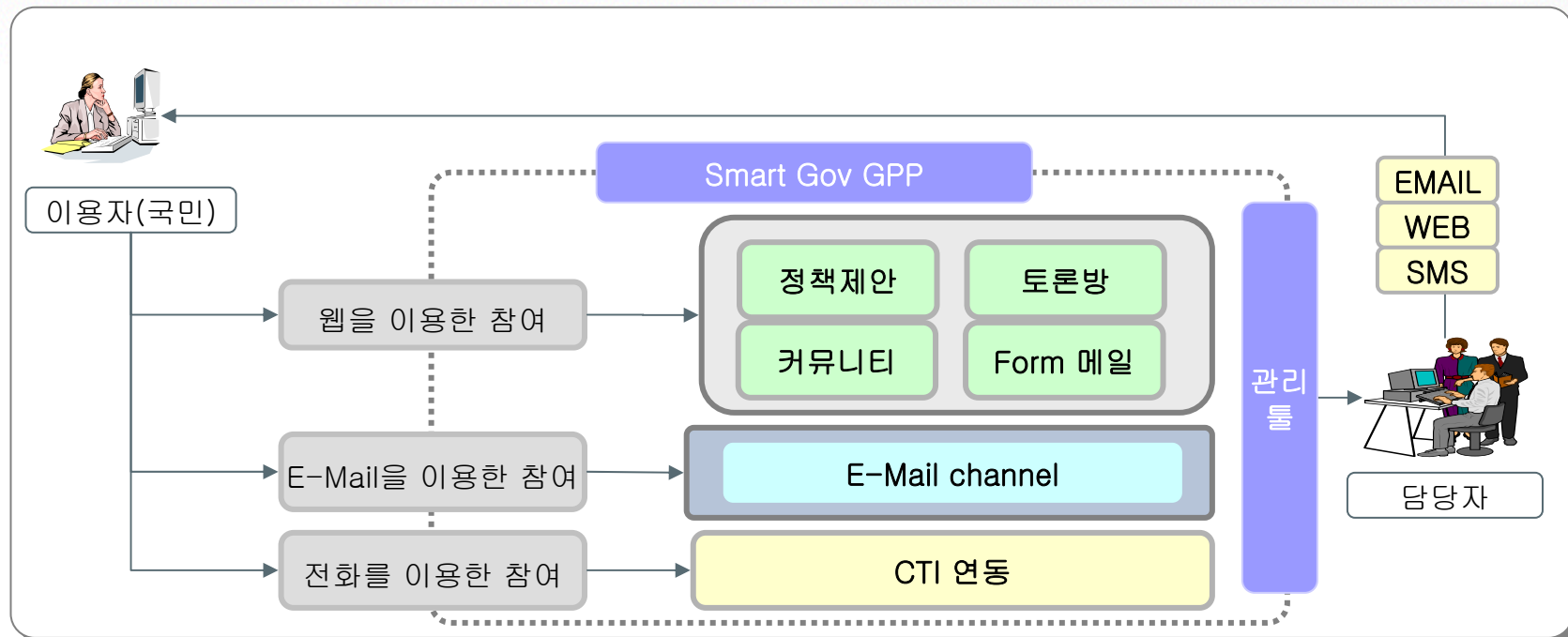
관리의 효율성 확보

- 향후 각 부처, 지자체와의 시스템 연동시 **제도개선까지 포함하는 one-stop서비스가** 가능하여 국정에 대한 국민의 신뢰를 제고하고 국민의 생생한 목소리를 담아내는 전자민주주의를 구현할 수 있음
- 관리자별 차등관리 기능, 관리부서/담당자간의 협업관리 기능의 제공으로 관리의 부담감 해소

2. SmartGov™ GPP 개요

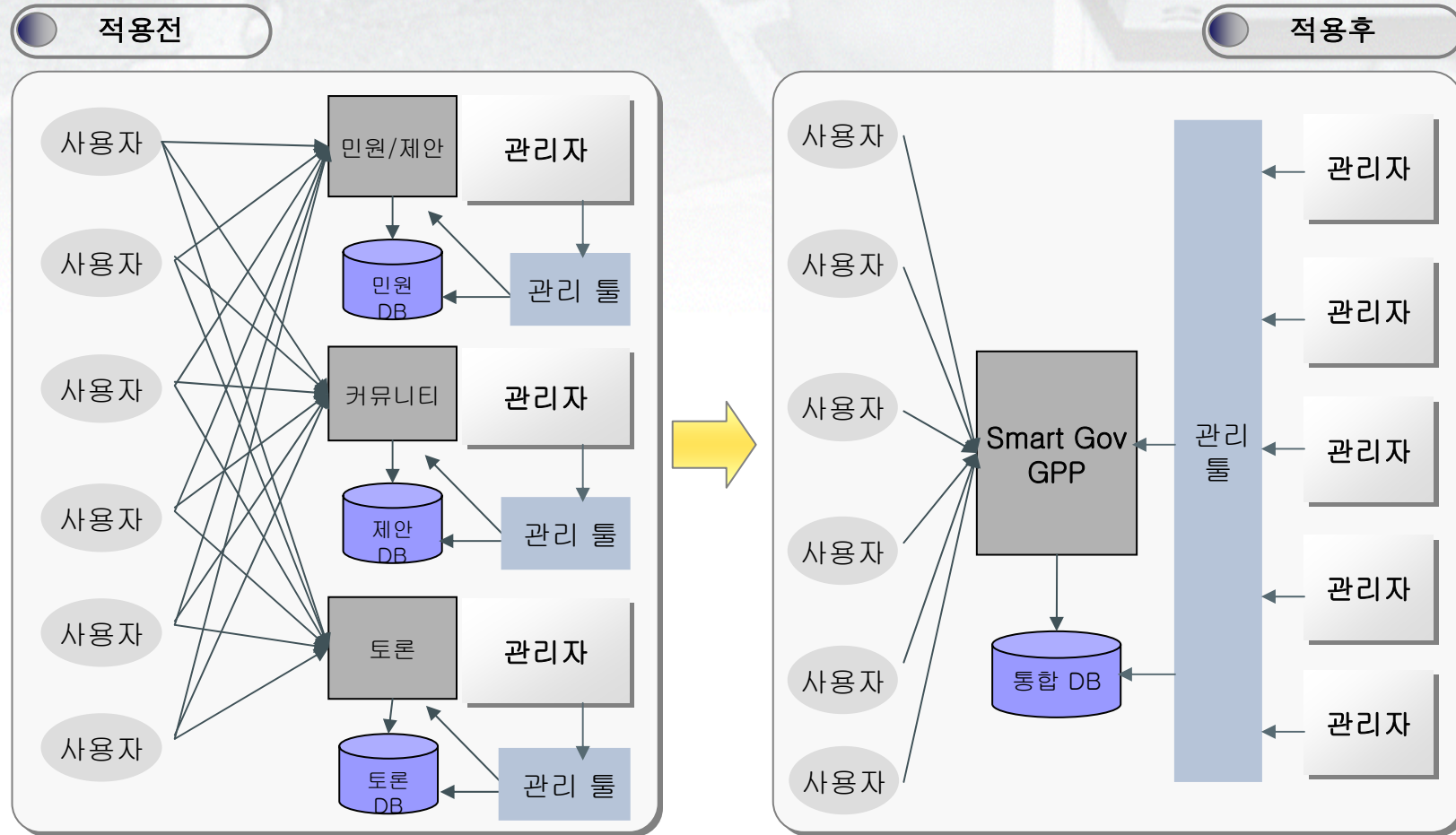
▶ 개요

- **SmartGov™ GPP** 는 국민참여시스템을 구현하는 최적의 솔루션
- **SmartGov™ GPP** 는 공공기관의 정책에 대해 온라인 참여를 보장하고 담당자에게 Web 기반의 관리용 툴을 제공하여 양질의 답변을 어디에서나 신속하게 고객에게 보낼 수 있으며 온라인 상에서 대국민 행정서비스와 관련된 모든 업무를 가능케 함
- 참여한 국민들에게 웹, 이메일, SMS를 이용한 신속한 feedback이 가능함으로 신뢰 제고



2. SmartGov™ GPP 개요

▶ 적용개념



2. SmartGov™ GPP 개요

▶ 솔루션 구성내역

SmartGov GPP	WEB	<ul style="list-style-type: none"> - 웹을 통한 참여 채널 지원 - 효율적인 참여내용 처리 응대 모듈 내장 - 커뮤니티 생성/관리 기능 - 이메일 참여 관리 기능 - 민원 문의 처리 단계별 알림 메일 발송 기능 - 민원DB분석을 바탕으로 반복민원 재발 방지 기능 지원 - 인트라넷과 연동하여 제안/민원관련 담당자들간 처리 내용 공유
	CTI	<ul style="list-style-type: none"> - CTI, ITI, SMS 등 콜센터에서 지원하는 채널 연동 - 콜센터 업무 Process 내장 - 콜센터에서 수행 가능한 모든 이메일 업무 지원 - 기관장의 목소리를 이용한 사후 처리절차 안내 ‘만족전화’ 기능
	SMS	<ul style="list-style-type: none"> - 문자메세지 (SMS)를 통한 Feedback 모듈제공 - 문자 메시지를 이용한 고객 문의 처리 단계별 알림 - 고객문의 접수시 관리 담당자로 보내는 문자메세지 기능
	Admin	<ul style="list-style-type: none"> - 관리자의 수에 관계없이 협업관리가 가능한 기능 - 관리자별 차등권한 부여로 인한 차등관리 기능 - 기존 관리프로그램과 연동이 가능한 확장형 기능

2. SmartGov™ GPP 개요

▶ 솔루션 구성내역 (계속)

SmartGov GPP	CRM	<ul style="list-style-type: none"> - CTI 연동 - 마일리지등 개인화 서비스 기능 - 콜센터에서 수행 가능한 모든 이메일 업무 지원 - 기관장의 목소리를 이용한 사후 처리절차 안내 ‘만족전화’ 기능
	Community	<ul style="list-style-type: none"> - 커뮤니티 마법사 기능 : 다양한 템플릿 제공 - 커뮤니티간 교류기능 : 단순한 커뮤니티가 아닌 정책모니터 커뮤니티로서의 기능 수행 가능 - 채팅, 쪽지, 일정관리등의 부가 기능
SmartGov GPP Option	Messenger	<ul style="list-style-type: none"> - 정책제안등 관리소요 발생시 관리담당자에게 실시간으로 알려주는 알림메신저 기능 - 관리자간 신속한 커뮤니케이션이 가능한 기능
	ITI(VOIP)	<ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 폰을 이용한 고객 문의 응대
	Chatting	<ul style="list-style-type: none"> - 채팅을 이용한 고객 문의 응대

3. SmartGov™ GPP의 특징점

국내외 최초의 국민참여 채널의 통합

- **국민 접촉면의 다양화** : Web, E-mail, 전화등 국민이 쉽게 참여할 수 있는 모든 채널 수용
- **국민 접점의 단일화** : 민원, 정책제안, 토론, 커뮤니티가 한곳에서 이루어지는 통합된 국민참여 시스템 구현
- E-mail, SMS등의 매체를 활용하여 신속한 Feedback 구현

국민참여관리의 통합

- 국민이 이용하는 채널을 한 곳에서 관리하는 통합관리 시스템
- **관리자간 차등권한 부여** : 관리체계 확립
- **관리자수에 한계가 없는 협업관리 기능 제공**
- 관리단계별 처리결과 자동공개 시스템

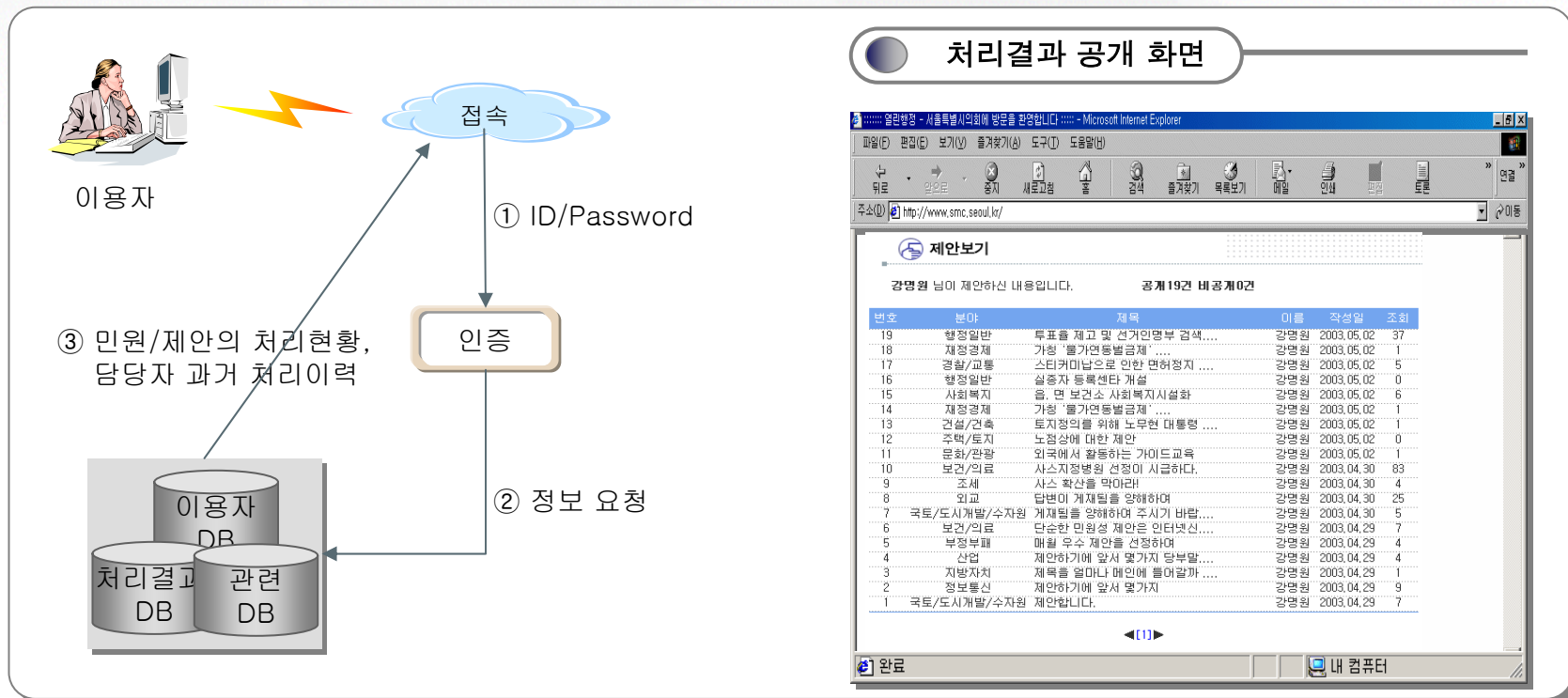
유연한 시스템 환경

- **어떤 시스템 환경에도 구축이 가능한 유연한 구조**
- Java, ASP, PHP등 다양한 프로그래밍 가능
- OS, DBMS등에 구애받지 않는 환경구축

4. SmartGov™ GPP 의 주요기능

▶ 처리조회 및 온라인 공개

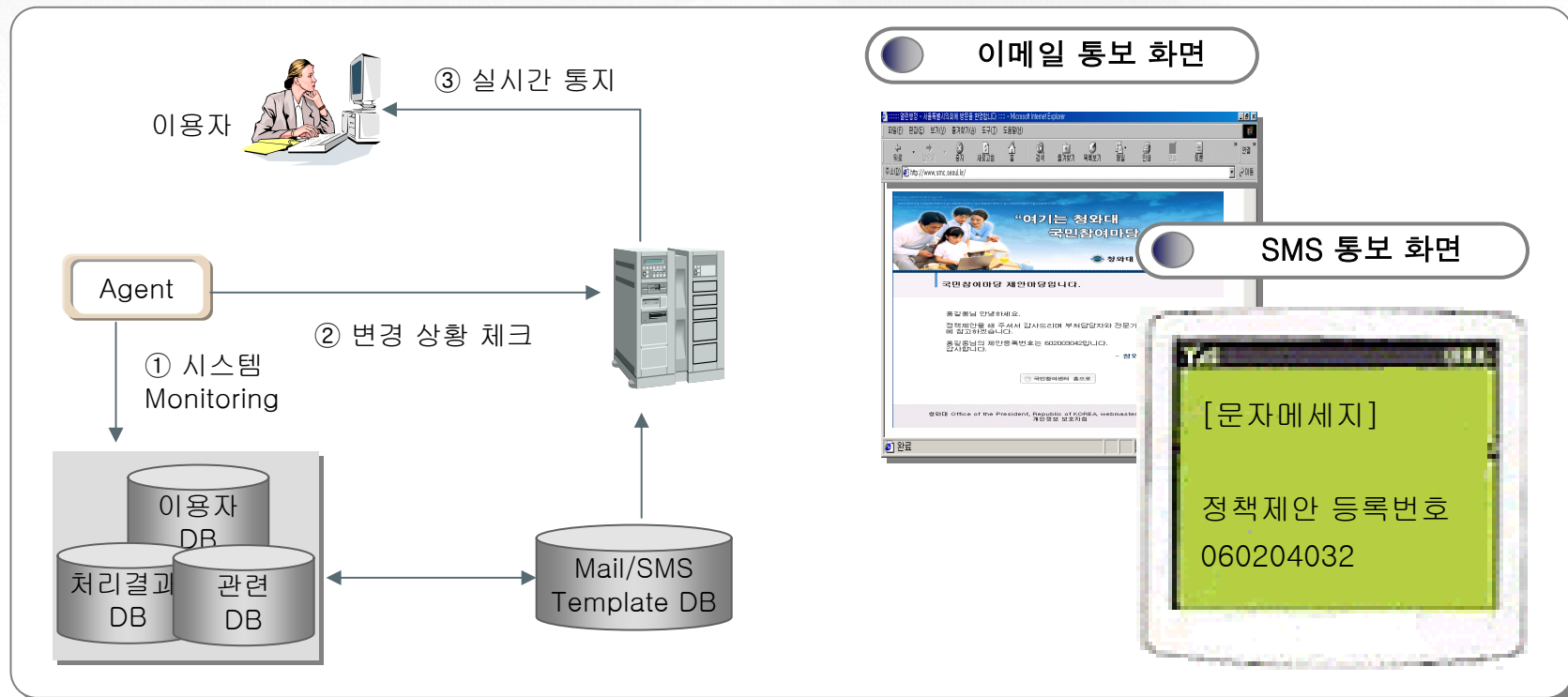
- 참여한 이용자의 ID, Password를 Account로 하는 계정 발급
- **민원/ 제안/ 토론의 각 처리과정 및 각 과정별 부서, 담당자 등의 정보를 투명하게 공개**
- 이용자의 모든 민원/제안은 유형에 관계없이 계정별로 통합 관리



4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ Realtime feedback system

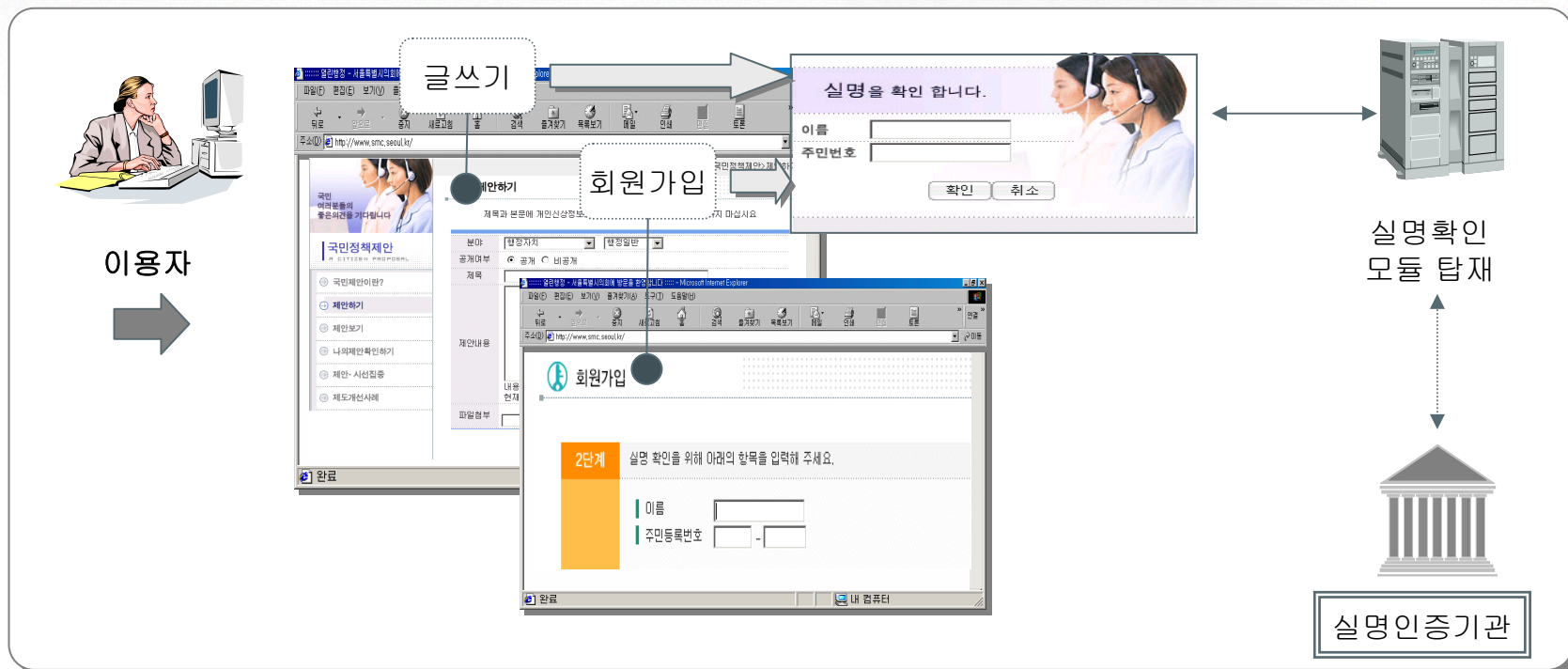
- 민원처리 각 과정을 e-mail 과 SMS(문자메세지)통지
- System Monitoring을 수행하는 Agent 구현
- 접수, 처리과정, 처리결과통지, 처리지연시 사과에 대한 내용으로 e-mail 및 SMS 자동발송



4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ Realname confirmation system(실명확인시스템)

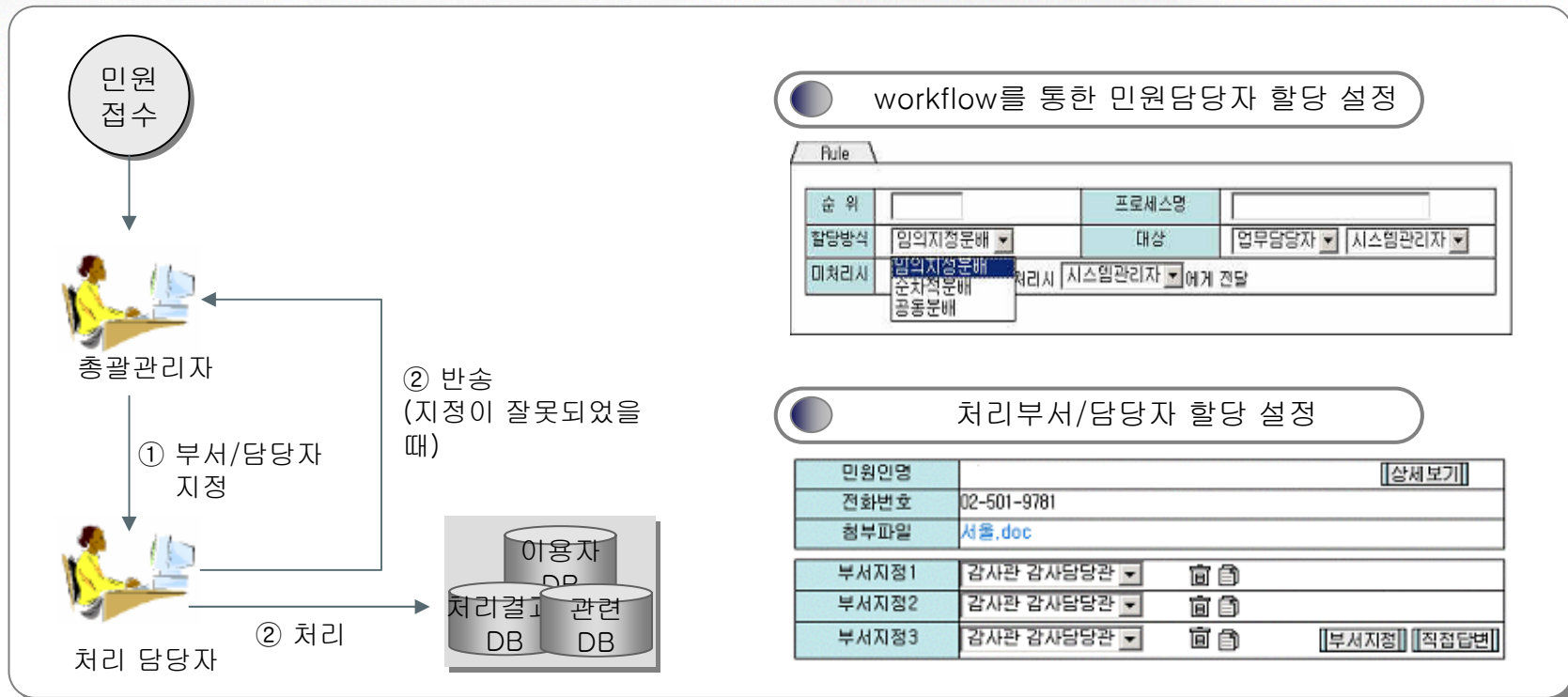
- 책임있는 국민참여를 위한 실명확인 서비스 모듈 탑재
- 실명인증기관과의 별도계약 없이 솔루션 적용만으로 실명확인 서비스 구현
- 구축시 별도의 프로그래밍 작업 없이 이용가능하며 어떤 시스템 환경에서도 구현가능



4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ 관리자 기능 – 담당자 및 부서지정

- 민원/제안 접수시 처리부서와 담당자를 지정
- 임의지정분배, 순차적 분배, 공동분배를 통해 해당 민원의 민원 담당자에게 할당
- 2개 이상의 처리부서를 지정함으로써 복합민원처리를 담당



4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ 관리자 기능 – 관리자 지정 및 관리 기능

- 해당 처리 부서들의 업무량을 보고서 형식으로 출력
- **총괄담당자는 담당자, 업무부서를 지정하여 관리**
- 담당자의 부재시/일정시간 경과 후 대체 담당자 지정하여 관리
- 각 담당자별 스케줄 관리 및 권한을 설정

관리자 지정 및 설정 화면

운영 관리

- * 권한 관리
- * 접속 통계
- * 메일 관리

뉴스 관리

국민제안 관리

- * 제안 관리 - 일반
- * 제안 관리 - 베스트
- * 제안 관리 - 해우소
- * 제안 관리 - 반송
- * 제안자 관리
- * 제안 통계
- * 제안자 통계
- * 제도개선상황 관리
- * 인사추천 관리

국민토론 관리

- * 토론 관리
- * 토론주제 생성
- * 주제 제안 관리
- * 참여자 통계
- * 토론 통계

관리자 생성하기

아이디: 소속: 권한설정및보기 삭제

아이디: 소속:

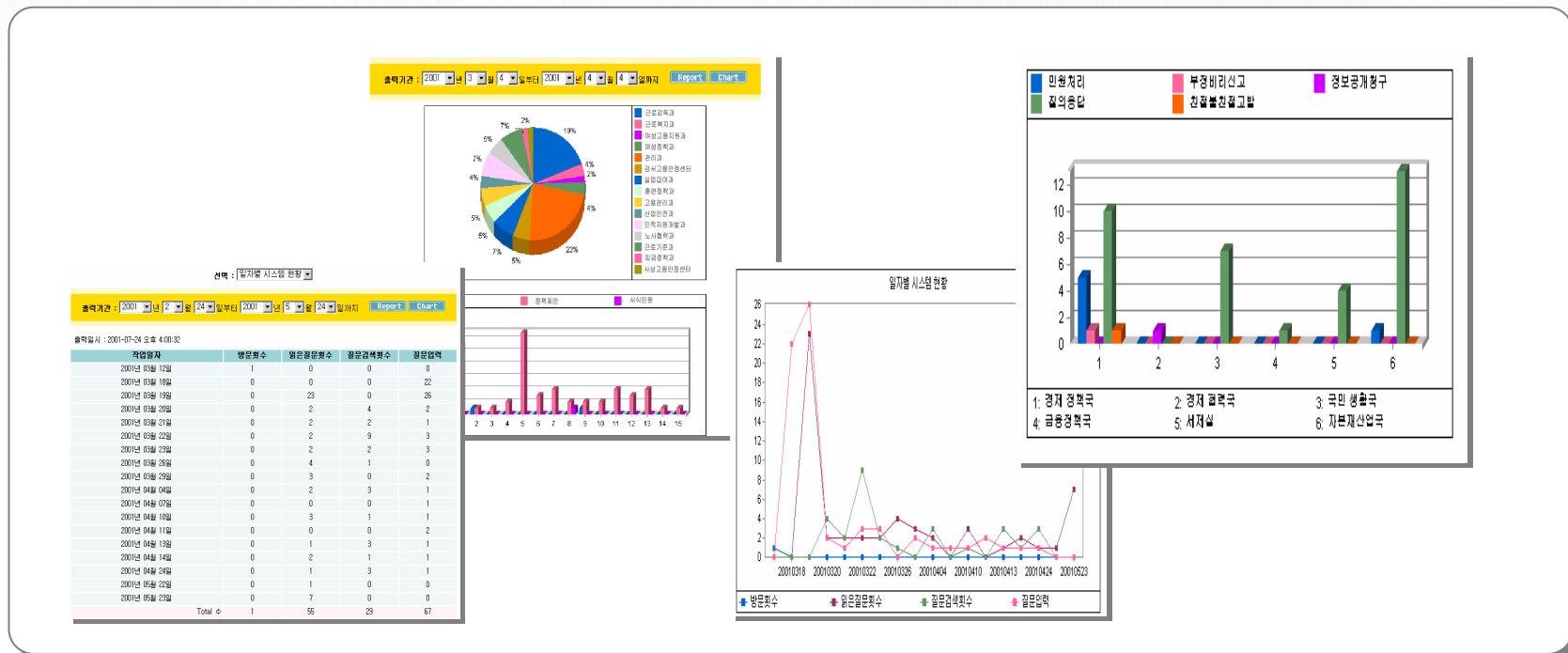
패스워드: 패스워드확인: 관리자 입력

메뉴	권한
제안관리 - 베스트	<input checked="" type="checkbox"/>
권한관리	<input checked="" type="checkbox"/>

4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ 관리자 기능 – 다양한 유형의 보고서 및 차트

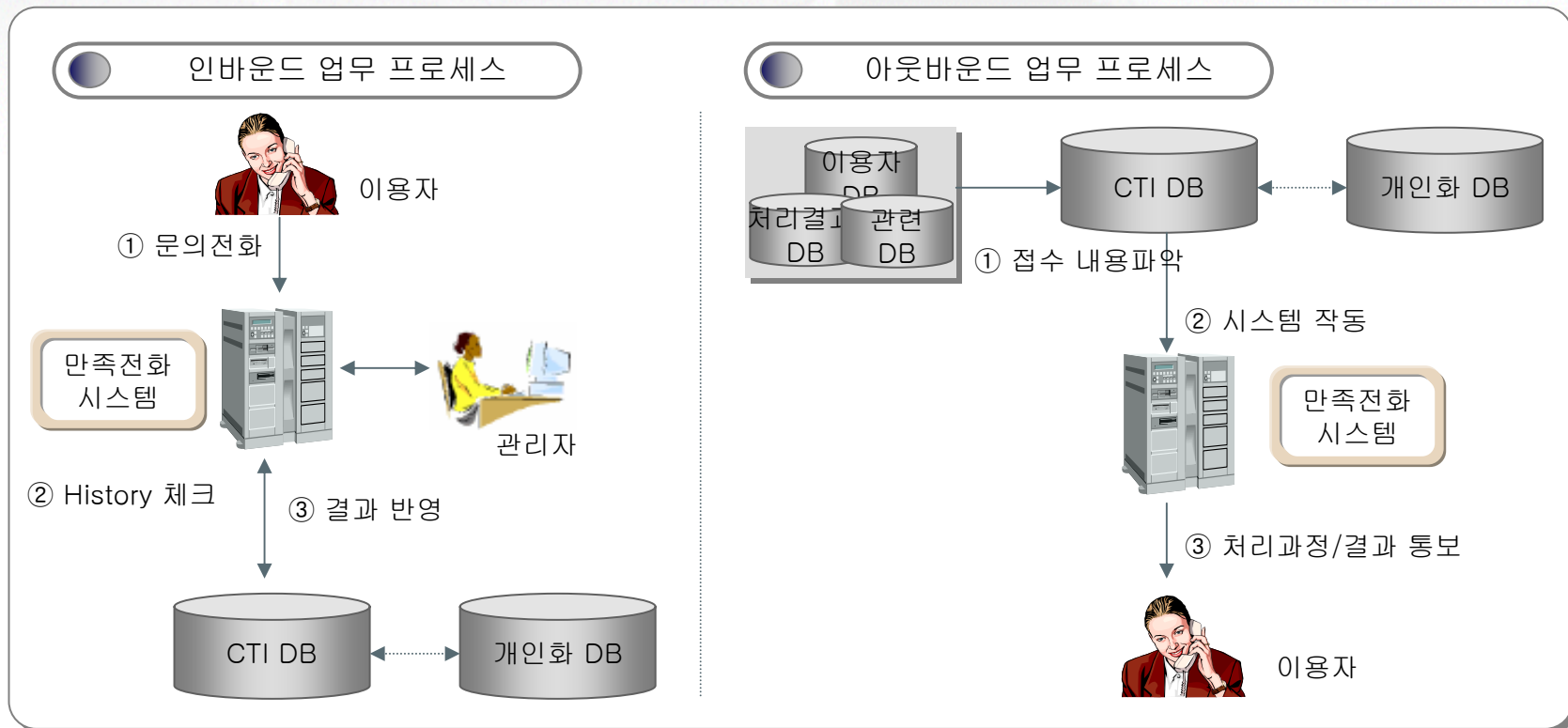
- 민원/제안 유형별 다양한 보고서 및 차트 자동 출력
- 답변 현황, 처리현황, 지연현황 등에 대한 다양한 보고서 및 차트 자동 출력
- **민원/제안 시스템 이용현황, 접근현황, 검색 현황 등에 대한 다양한 보고서 및 차트 자동 출력**
- 다양한 기간별, 담당자별, 상황별 조건 생성 기능



4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ 만족전화 시스템

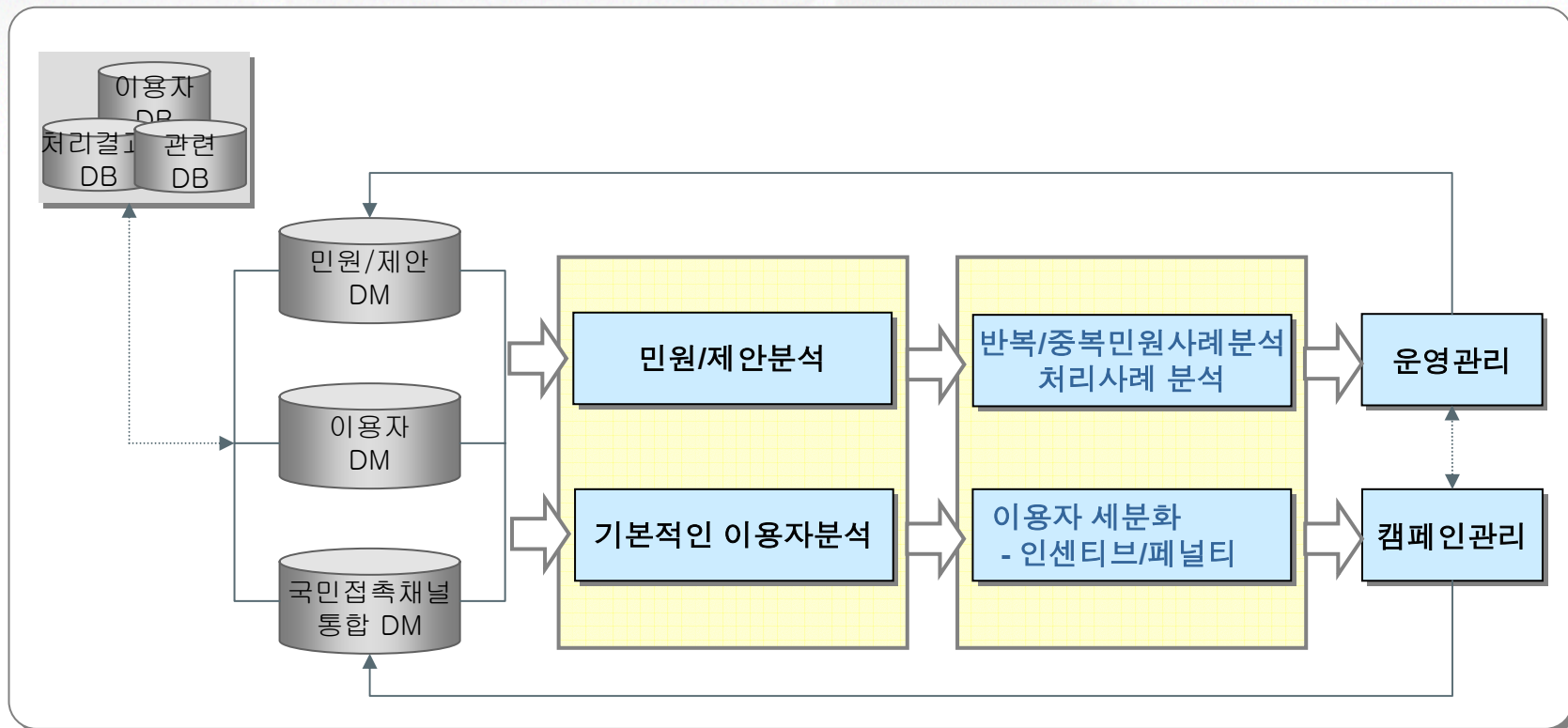
- 콜센터 수준의 인바운드 업무를 지원하는 시스템 구현
- **민원/제안 내용의 history를 이용한 반복민원 해결 : 개인화 서비스와 연동**
- 사후 처리절차를 안내하는 ‘**만족전화**’ 시스템 구현



4. SmartGov™ GPP 의 주요기능 (계속)

▶ 개인화 서비스 시스템

- **마일리지를 이용한 인센티브 기능** : 국민들의 참여욕구 증대
- **이용자별 패널티 적용 기능** : 상습적인 욕설, 비방글 게시자에 대한 참여제한으로 건전한 참여문화 달성
- 이용자별 분석, 참여내용별 분석으로 행정서비스의 질적 향상



5. SmartGov™ GPP S/W & H/W Requirements

Client Requirements

- H/W : Pentium급 이상
- S/W : Windows 98 이상, Internet Explorer 5.5 이상

SmartGov GPP Server Requirements

	NT Platform	Linux Platform	Unix Platform
H/W	Minimum : Dual Pentium III 500MHz, 512MB RAM, 30GB HD Preferred : Dual Pentium III 1GHz, 1GB RAM, 50GB HDD Enterprise : Dual Pentium III 1GHz*4, 2GB RAM, 50GB HDD		CPU : 400MHz Dual 이상 RAM : 256MB 이상 HDD : Array Type 30GB 이상 (Sun Enterprise 3500 급)
S/W	OS : MS Windows 2000 Server DB : Microsoft SQL Server 2000	O/S : LINUX, HP UX, IBM AIX, SUN SOLARIS 등 Unix 계열 모든 OS DB : ORACLE 9.x.x (Sybase, Informix 등 가능), My-SQL	

E-Mail Server Requirements

- Receiving : POP3 지원 메일서버
- Sending : SMTP 지원 메일서버

6. SmartGov™ GPP 적용: 청와대 국민참여마당

▶ 구축개요

사이트 명 : 청와대 국민참여마당(2003.04)

URL : people.go.kr

구축목적 - 본격적인 정책적 토론과 의견 수렴이 가능한 참여형 전자정부 시스템 구현
 - 향후 각 부처 및 지방자치단체 연동으로 실질적인 정책수립과정에서 국민참여를 보장하는 시스템 구현

투입인원 : PM 1명, 기획 1명, 디자인 2명,
 프로그래머 2명

개발기간 : 2개월

시스템 환경 : Unix, oracle

프로그램 개발언어 : php

구축방향 : 국민참여형 홈페이지 구축
 관리의 편리성 제고

적용 솔루션 : **SmartGov GPP**
(Web, SMS, Admin)



6. SmartGov™ GPP 구축사례 : 청와대 국민참여마당 (계속)

▶ 적용 솔루션 기능

SmartGov Gpp / Web

- 정책제안, 정책토론등 국민참여 시스템 구현
- 효율적인 참여내용 처리 응대 모듈 내장
- 민원DB분석을 바탕으로 반복민원 재발 방지 기능 지원

SmartGov Gpp / SMS

- 처리과정별 자동 답변 발송 : 접수, 분야재지정등의 과정을 이메일과 SMS를 이용하여 자동답변 발송 시스템 구현

SmartGov Gpp / Admin

- 관리자의 수에 관계없이 수평적 협업관리
- 총괄관리자가 관리자별 차등권한 부여
- 제안/토론의 분석을 위한 기본적 CRM기능 내장

Thank you!

Realize Democracy by beautiful Technology!

서울시 강남구 역삼동 679-5 아주빌딩 16층

TEL : (02) 3147 - 2900

FAX : (02) 539 - 7859

E-mail : woody01@posdaq.co.kr

담당자 : 공공사업부 이사 최 영 일