

중소기업 맞춤형 통합지원 서비스

사용자 만족도 향상을 위한 지능형 서비스



일 시: 15.10.23, 오후 2:00 ~ 5:00

탐험가이드: 김원섭

탐험대원: 유명철 / 허영구 / 윤규희 / 김철훈

1. 추진현황

가. 추진일정

No.	진행 내용	1차 15/06/30	2차 15/07/17	3차 15/08/07	4차 15/09/09
1	맞춤형정보제공 방안도출 간담회	□			
2	사용자 의견수렴 인터뷰		□		
3	인터뷰 분석		□		
4	기업마당 및 모바일 서비스 UI개선 논의			□	
5	국민디자인 성과관리 과제 중간발표			□	
6	개선 예상 시스템 분석			□	□

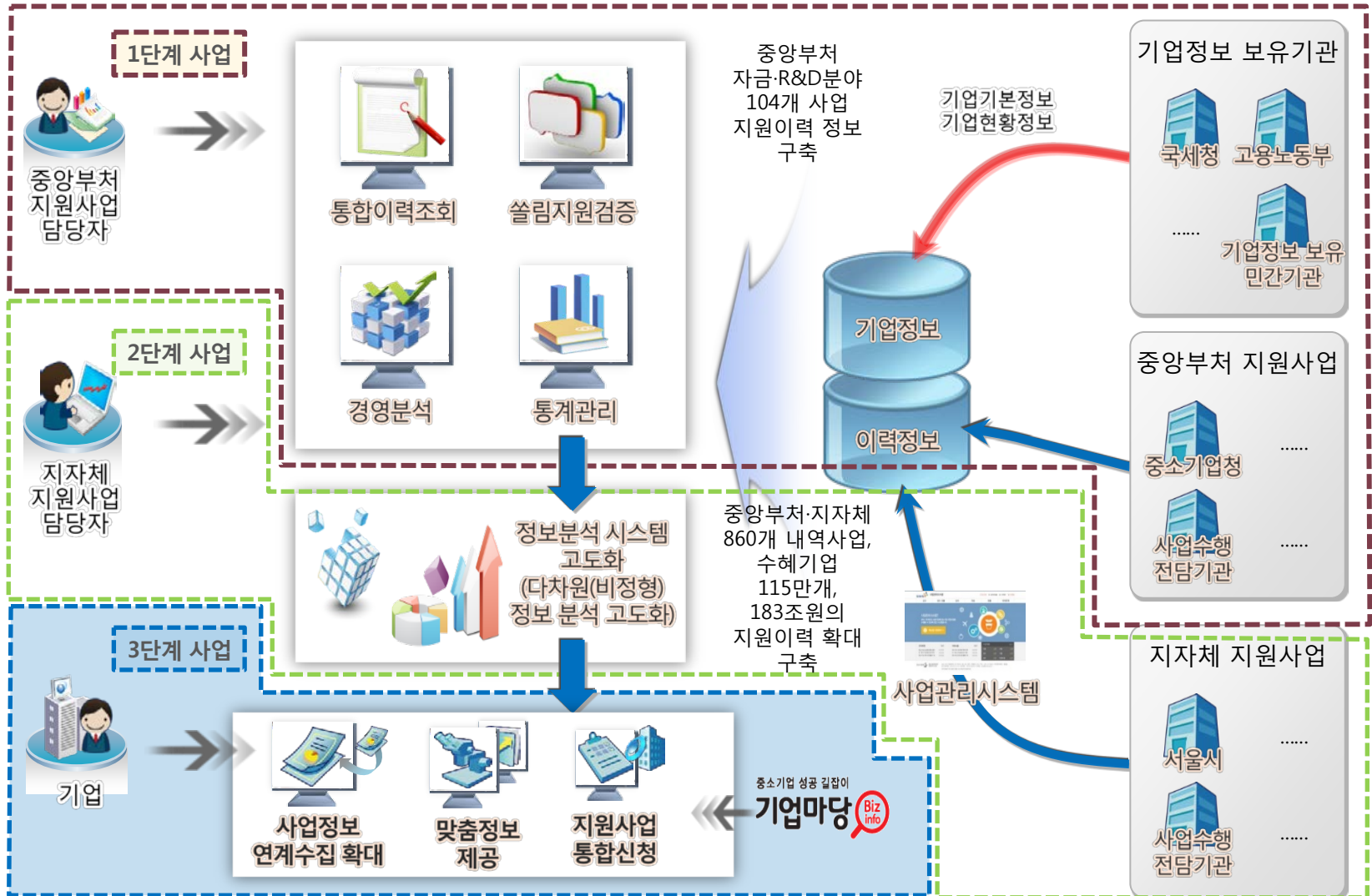
나. 추진배경

기업마당 

정부3.0 국민디자인단

- 2014년 브랜드과제 개선 활동
 - 기업애로 원스톱 서비스를 위한 ☎1357 통합 콜센터 운영
 - 중소기업 지원이력과 정책정보 제공시스템 통합
- 국민 디자인단을 통한 서비스 내용 및 방식의 업그레이드

다. 중소기업 통합지원 서비스 구축 3차 계획



라. 중소기업 통합지원 서비스 구축 3차 주요 서비스 내용

기업 특성을
반영한 지원
사업 중심의
맞춤형 서비스

- 기업 특성 및 요구가 반영된 맞춤형 정보선 제공
 - 지원이력 기반 추천
 - 희망분야 추천
- 회원 가입 유도를 통한 맞춤형 서비스 선순환 체계 구축
- 모바일 서비스를 통해 이동성이 확보된 맞춤정보 제공
- 지원사업 신청준비 도움 서비스 제공
 - 지원사업 신청준비 상세정보 제공
 - 지원사업 신청방법 채팅서비스 제공
 - 지원사업 신청준비 지식서비스
 - 정책 제안방
- 통합신청 및 증빙서류 대체뱅크제 서비스 제공
- 심사결과 회신 서비스 제공
- 중소기업 지원사업 Life Cycle 단계별 맞춤서비스 제공

마. 국민디자인단 운영 현황

- 1차 회의 : 중소기업지원사업 통합관리시스템 3차 구축 맞춤형정보제공 방안도출 간담회
- 2차 회의 : 중소기업 맞춤형서비스 의견수렴 인터뷰
- 3차 회의 : 기업마당 및 모바일 서비스 UI 개선에 관한 논의
- 4차 회의 : 서비스 시안 공유 및 검토
- 기타 : 통합관리시스템 UI개선 회의



바. 사용자 인터뷰 분석

애로사항 및 이슈

수출지원 인력, 정책 정보, 자금지원, 인력부족, 유통, 마케팅, 인증획득 기술지원 등

맞춤형 조건부 추천

다량의 정보 제공보다는 기업에 맞춤형 조건부 추천을 선호함.

비효율적인 교육 및 세미나

교육 및 세미나는 실질적으로 참석이 어려우므로 부가서비스로서의 중요도가 떨어짐.

알람 서비스

관심사업은 마감일까지 정기적으로 알람 서비스 제공 요망.

지원사업 탈락 사유 통보

탈락 사유에 대한 통보를 받기 원함.

서류관련 애로사항 발생

신청양식 표준화, 증빙서류 간소화, 과거 입력 정보 활용, 작성 매뉴얼 등을 필요로 함.

복잡한 포털 화면

기존 사이트 대비 변화가 많으면 사용에 혼란이 생김.

단순한 모바일 서비스

기업 대표는 긍정적이고 실무자는 부정적임. 모바일 서비스는 단순할수록 선호함.

사. 애로사항 분석을 통한 3차 구축서비스 개선 인사이트 추출

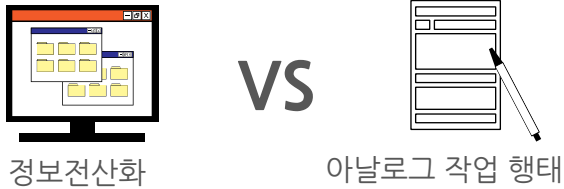
■ 수요자와 공급자의 인식 차이



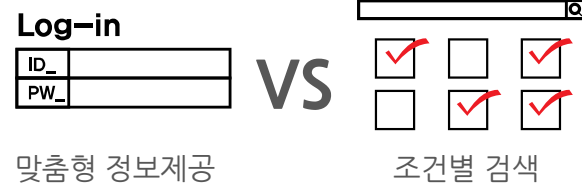
■ 수요자간의 인식 차이



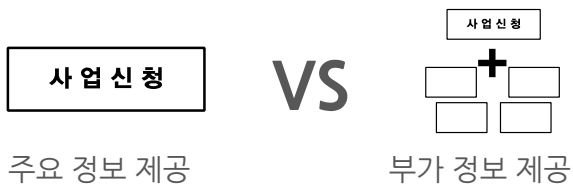
■ 첨단 서비스형태와 답보적 서비스 콘텐츠



■ 양과 질의 중요도



■ 구색 맞추기식 서비스 제공



2. 국민 디자인단 활동 후 개선사항

가. 국민디자인단 서비스 개발 방향

서비스의 정량적 만족도 향상

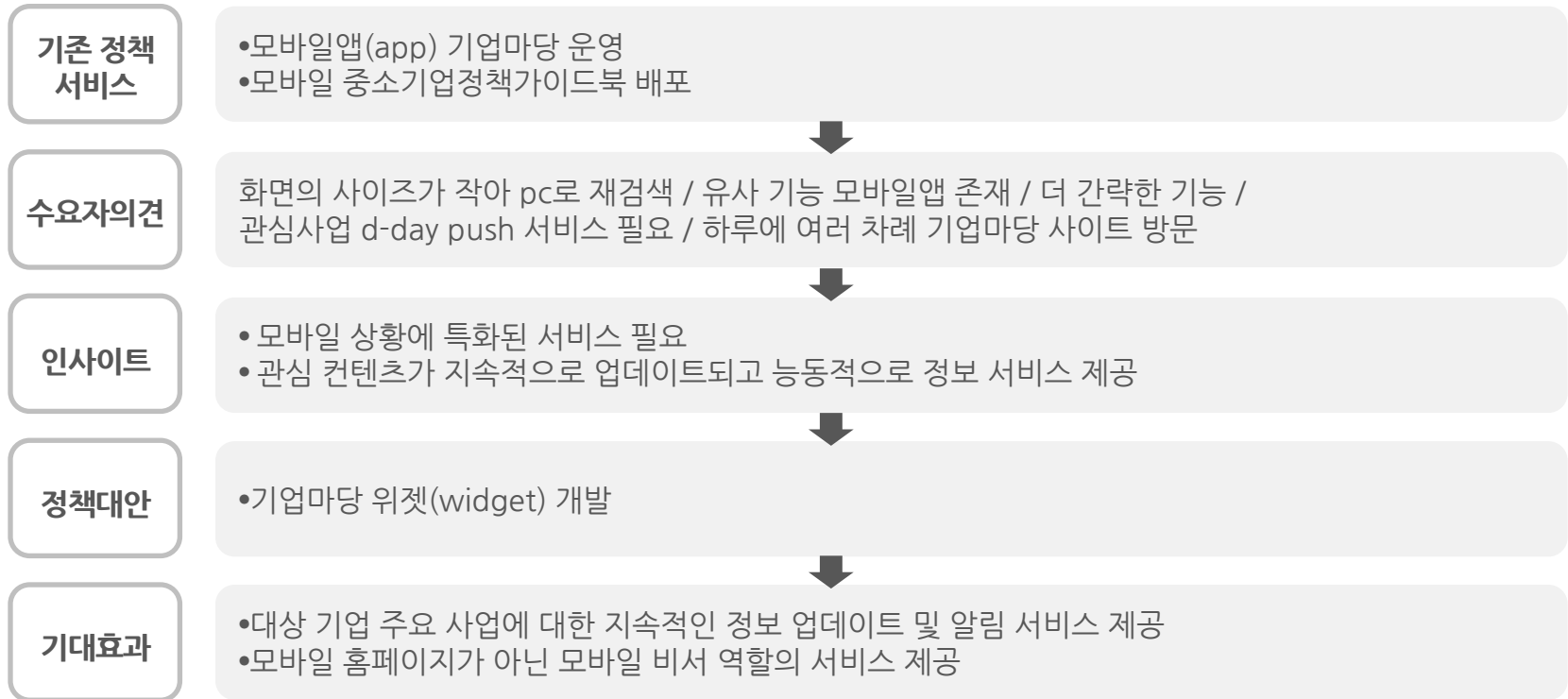


서비스의 정성적 만족도 향상

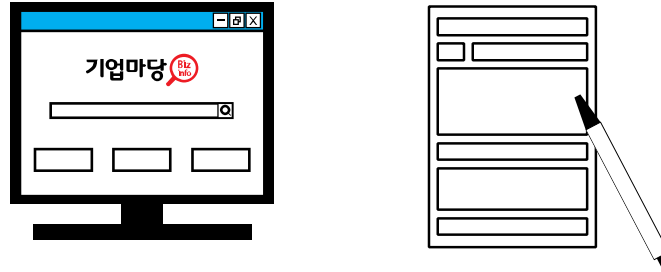


- 현재 개발 중인 중소기업 맞춤형 통합지원서비스는 서비스 범위 측면에서 이미 대부분의 콘텐츠를 포괄하고 있음
- 국민디자인단 서비스 개발 역할 설정 : 만족도(질적) 향상을 위한 지능형 서비스 제시
- 만족도 (질적) 향상을 위한 서비스 이슈
 - 모바일 콘텐츠의 만족도 향상
 - 사업신청에 따른 행정 콘텐츠의 만족도 향상
 - 교육 및 자문 콘텐츠의 만족도 향상

● 모바일 콘텐츠의 만족도 향상



● 사업신청에 따른 행정 콘텐츠의 만족도 향상



기존 정책 서비스

- 지원사업 통합신청 시스템 구축 중
- ‘증빙자료 뱅크’를 통한 서류 접수 간편화 및 양식 표준화를 개선 제시

수요자의견

- 온라인신청 시 오류가 발생
- 중소기업지원사업관련 서식을 찾기 위해 여러 웹사이트를 확인해야 하는 불편함
- 구비서류나 템플릿을 통합관리시스템에서 한번에 확인 가능하도록 구현 필요
- 작성 샘플이 있었으면 함

인사이트

- 온라인 템플릿은 접속 환경이나 상황에 다른 제약이 있고, 오류에 취약함
- 오프라인 템플릿은 온라인에서 다시 작업해야 하는 2중 부담이 있음.
- 사업신청 시 다양한 사용 환경에 대응하여 컴퓨터에 설치하고 오프라인 작업 가능한 서비스가 유용

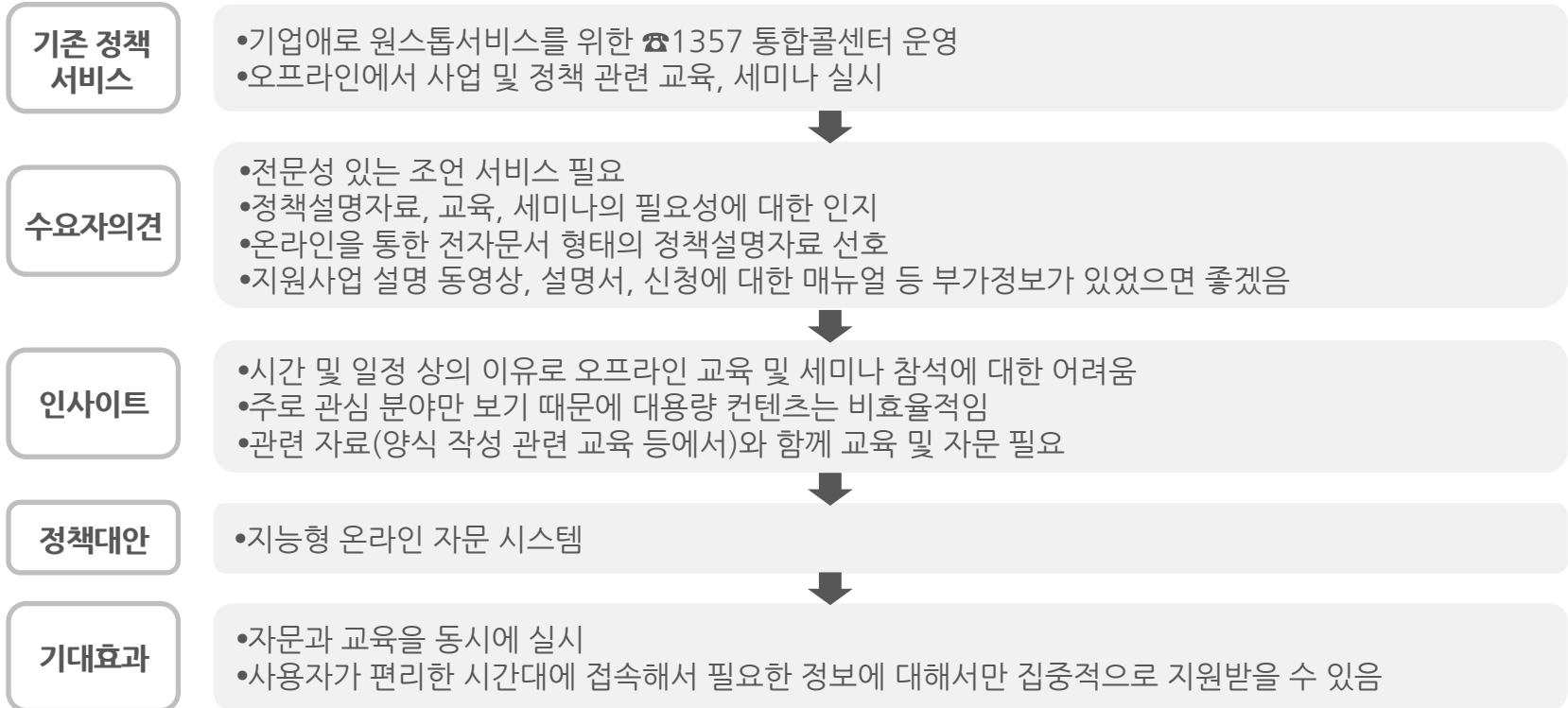
정책대안

- 온/오프 연동 사업신청 서비스 프로그램 개발

기대효과

- 사업 신청 업무 효율성 증가
- 기업마당과 별개로 자료 업데이트 및 버전 업그레이드를 통한 사용자의 지속적인 애로사항 개선

● 교육 및 자문 콘텐츠의 만족도 향상

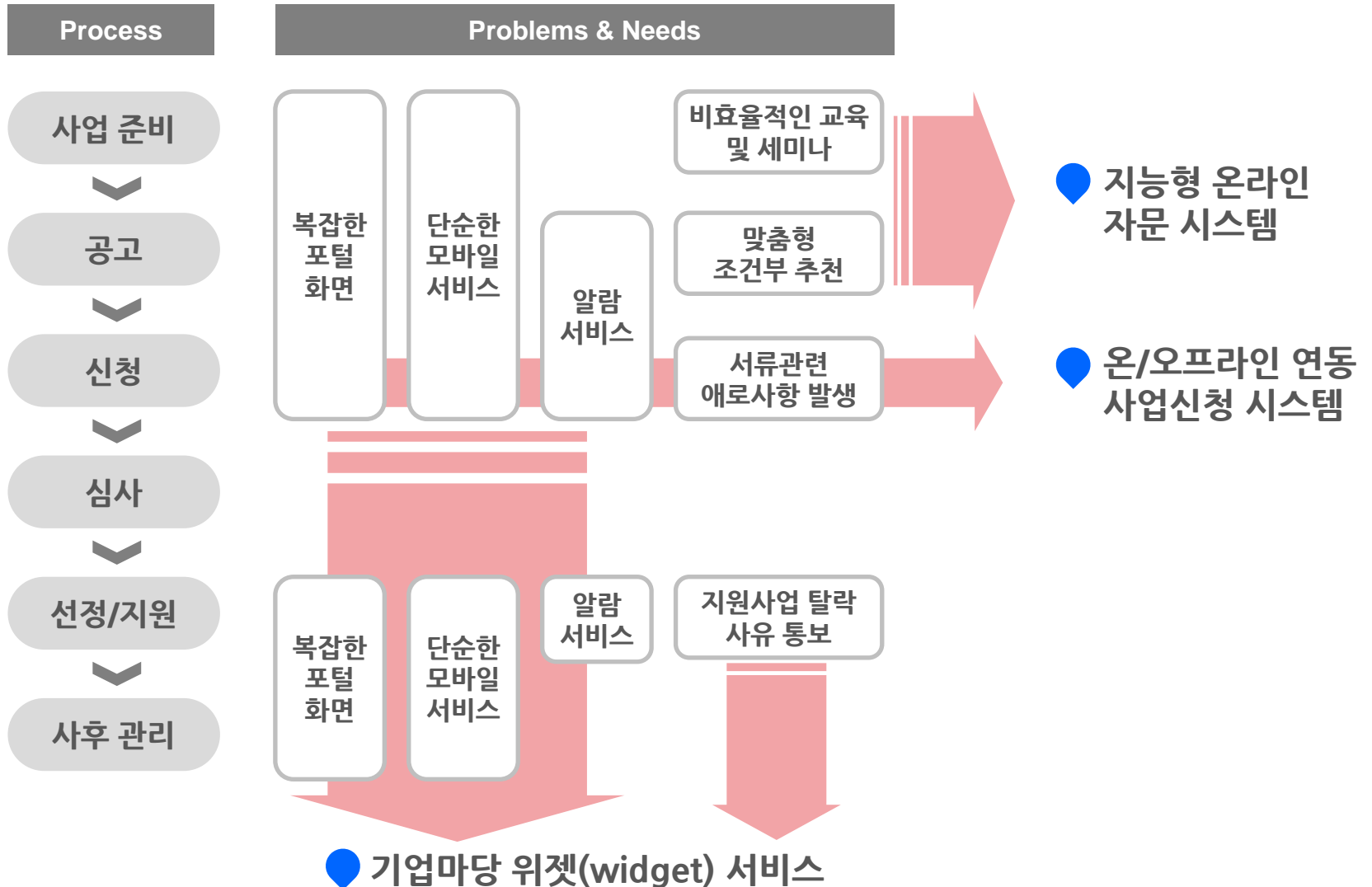


나. 국민디자인단 활동 전,후 개선사항

구분	활동 전	활동 후
정책대상	중소기업 활동 전반에 걸친 지원 사업	지원사업 중심의 관심형 서비스
문제정의	중소기업 맞춤형 통합지원서비스	사용자 중심의 지능형 중소기업 지원 서비스
목표설정	중소기업 정책정보 접근성 및 지원효과 제고	사용자의 업무 효율성 및 편의성 제고
수요자 이해	중소기업 및 일반 국민	업무 성향에 따른 다양한 유형의 중소기업 종사자
디자인역할인식	홈페이지 GUI 디자인 개선 자문역할	현행 서비스의 문제점 인식 및 서비스 전반의 질 개선 역할
사업확대	3차 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스 구축 중	서비스 개선 차원에서 적극 검토 중
서비스의 질적 요소	사용자 적극 참여 유도형 서비스	사용자 편의성을 고려한 능동대응형 / 지능형 서비스
서비스의 성과	행정적 측면의 다양하고 광범위한 서비스 기회 및 통로 제공	실무 효율성 극대화를 통한 사용자 서비스 만족도 향상
기타	공급자 측면에서의 통합서비스 대안 제시	사용자 관점에서 서비스 시스템의 효율성 제고

3. 결과물 방향(초안)

- 서비스 터치 포인트 (지원사업 중심)



● 기업마당 위젯 (widget) 서비스도입 전 : 분산된 서비스



모바일앱



인터넷
메일링 서비스



사업일정
공지

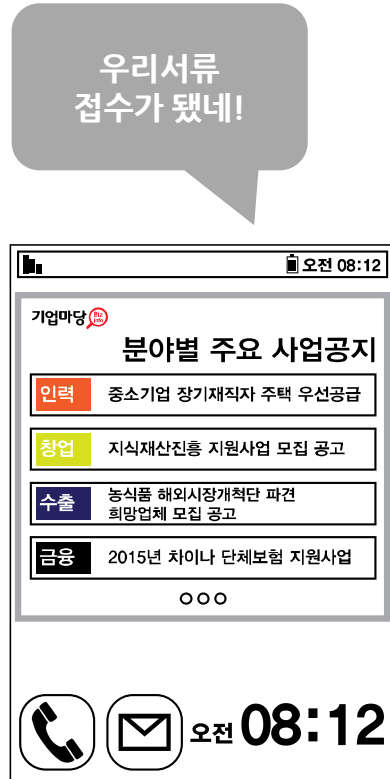


통합 지원
웹 사이트

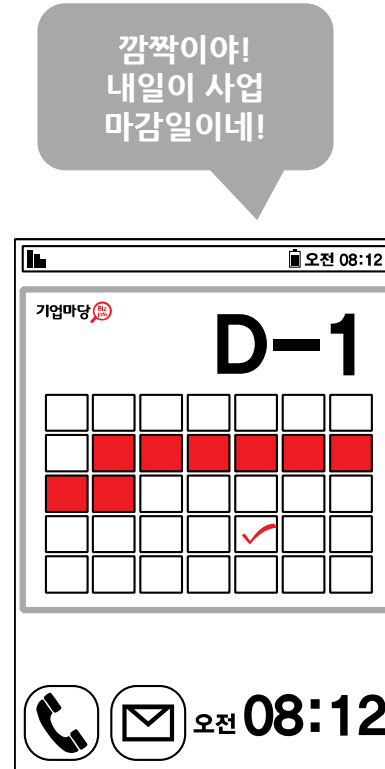
● 분산된 서비스로 인한 피드백(문제점)



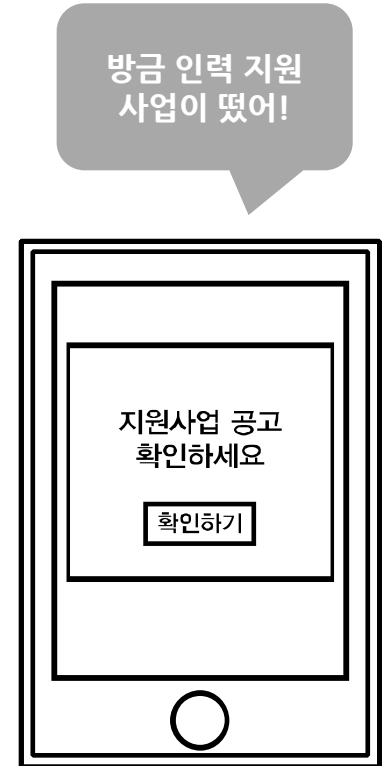
- 기업마당 위젯 (widget) 서비스 도입 후: 필요한 정보만 쓱쓱!



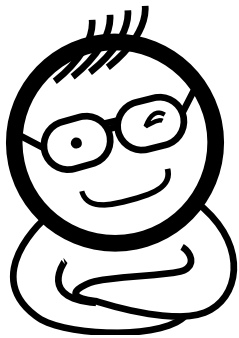
스마트폰만
켜면 내가
원하는 정보가 한눈에!



중요 일정
알람 기능



실시간 정보
업데이트



● “온/오프라인 연동 사업신청 시스템” 도입 전: 반복적인 작업과 오류의 연속



반복적인
증빙서류 첨부



오프라인
증빙서류 첨부



사업별 차별화된
지원서류 양식



온라인 사업
신청 서비스


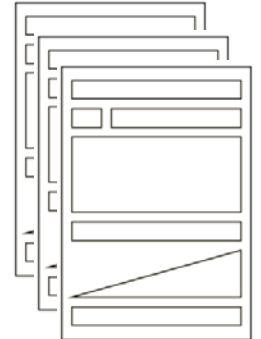
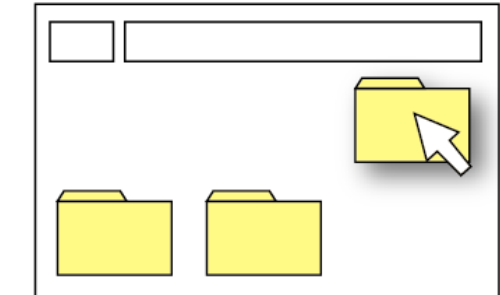
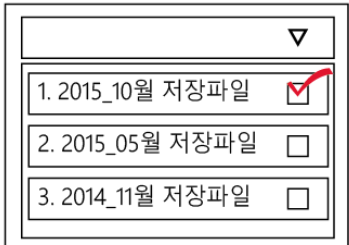


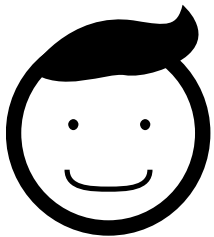
지원서류
작성의 난이도

● 복잡한 사업 신청 시스템으로 인한 피드백(문제점)



● “온/오프라인 연동 사업신청 시스템” 도입 후: 서류 작업도 쉽고 편리하게!

<p>오프라인으로 서류 작성하고 제출만 누르면 끝!</p>	<p>이제 홈페이지에서 양식 다운받지 않아도 되는구나!</p>	<p>예시를 보고 작성하니 쉽네! 내가 예전에 제출한 문서도 보면서...</p>	<p>첨부서류도 쉽게!</p>	<p>우리회사의 기본 정보는 알아서 입력되네! 내가 저번에 작성한 문서도 양식으로 불러올 수 있어!</p>
				
<p>프로그램만 설치하면 오프라인에서 도 작업이 가능</p>	<p>모든 사업 양식이 구비</p>	<p>작성방법 예시 제공</p>	<p>다양한 데이터 관리 기능</p>	<p>기본 설정된 기업 정보에 기반한 자동 완성형 입력기능</p>



● “지능형 온라인 자문 시스템” 도입 전: 오프라인 대인 서비스



지원정책
세미나



지원사업
교육



지원사업
지식마당



신청방법
작성경본



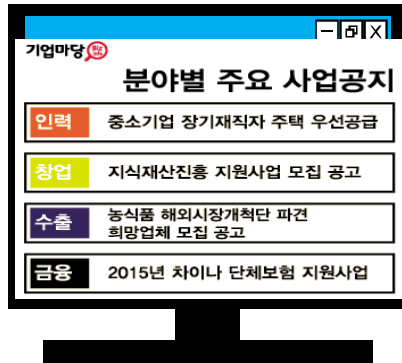
신청방법
안내채팅

● 지능형 온라인 자문 시스템 사용 피드백(문제점)



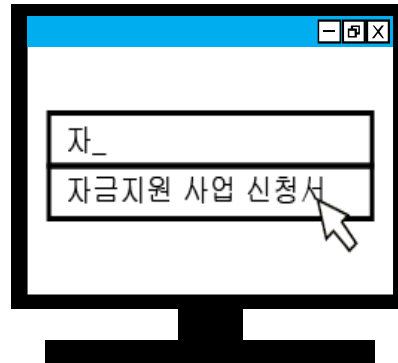
● “지능형 온라인 자문 시스템” 도입 후: 자문도 세미나도 언제 어디서나!

바쁠 땐 내가 필요한
정보만 골라서!



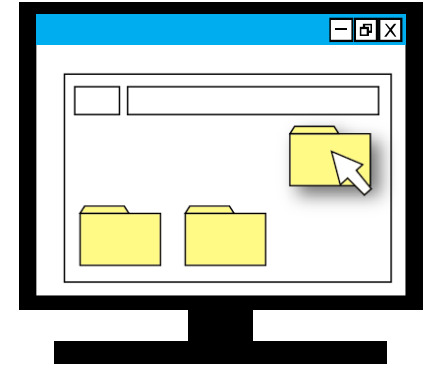
주제별 세분화된
온라인 교육 및
세미나

교육 받으면서 관련
사업문서 예시나 자료를
동시에 열람!

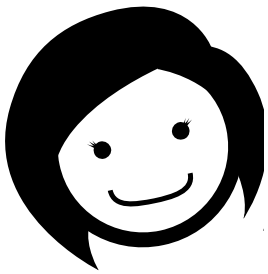


연관 검색어를
활용한 관련 자료
호출 기능

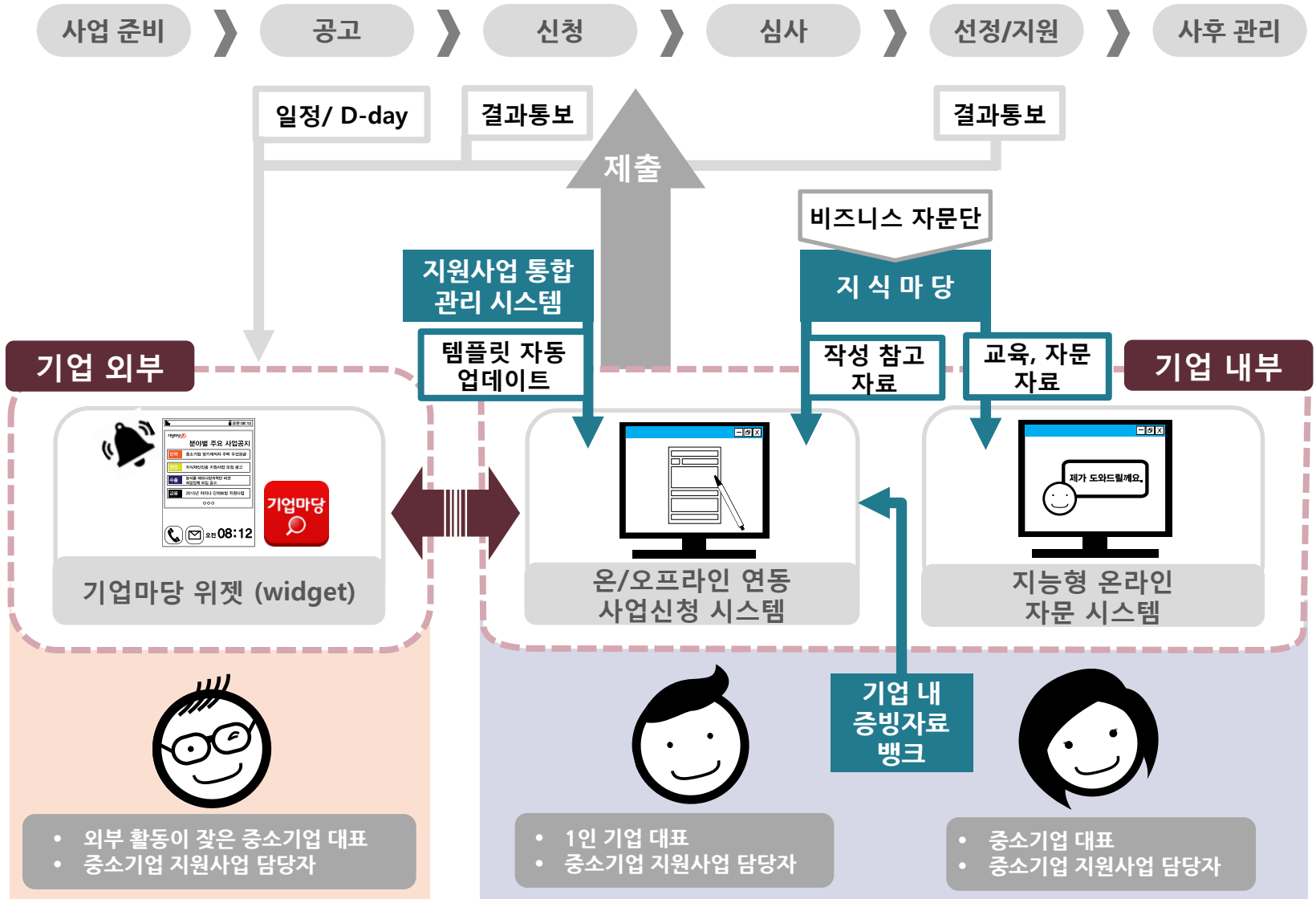
내가 필요한 자료를 내
폴더에 옮겨 놓았네!



인지도 향상을
위한 직관적
쌍방향
인터페이스



● 서비스 시나리오 종합



4. 팀원 명단(최종)

탐험가이드	김 원 섭	서울과학기술대학교 교수
탐험대원	유 명 철	시그마파트너스 대표이사
	허 영 구	벤처기업협회 정책연구팀장
	윤 규 희	서울과학기술대학교 석사과정
	김 철 훈	에버밸류 상무
전문가	백 훈	중소기업연구원 연구위원
	이 광 수	중소기업연구원 책임전문원
정책가이드	이 영 숙	고객정보화담당관 사무관
	이 재 천	정책분석과 사무관
	임 호 순	정책분석과 사무관
	이 근 림	창조행정법무담당관 주무관



감사합니다

