

■ 고객감동 요소를 찾아라

- 한국특허정보원, 고객감동 요소 발굴, 실천의지 다져

고객감동 요소를 찾아라.

최근 각 기업들이 최우선 경영방침으로 고객감동을 실천하고 있는 가운데, 한국특허정보원(원장 유영기, www.kipior.kr)에서는 고객이 감동할 수 있는 요소를 발굴하여 눈길을 끌고 있다.

한국특허정보원은 지난 7월 4일부터 약 20일간에 걸쳐 각 부서별로 고객감동 요소 발굴에 착수하여 업무분장별로 세분화된 요소를 발굴해냈다고 밝혔다.

이들 요소 중 몇 가지를 살펴보면, ▲선행기술조사 신청 접수시 의뢰인에게 조사경과에 대하여 단계별로 문자메시지를 전송하는 SMS 서비스, ▲신규 고객의 최초 의뢰 건에 대하여 선행기술조사분석 결과에 대한 방문 브리핑 서비스, ▲전화문의 상담이력 등록을 통하여 고객의 주요 관심분야별 성향을 DB로 구축함으로써 전담상담원을 배치하는 차별화된 고객맞춤서비스 등이 있다.

한국특허정보원은 지난 2003년부터 특허정보서비스 품질 제고를 위한 고객만족체제를 가동하여 각 부서별 고객만족 담당조직을 중심으로 고객관리시스템을 통해 CS경영 추진을 위한 기틀을 마련하였다.

또한 이용고객과의 지속적인 대화 채널 확대를 통해 신뢰도를 향상시켜 나가고 있으며, 신규 서비스를 결정함에 있어 실제 이용고객으로부터 다양한 의견을 수렴할 수 있는 서포터스 운영, 고객 간담회, 고객서비스 체험단 구성 등 다양한 활동을 수행하고 있다.

■ 품질경영체제, 협력업체에도 확대

- 한국특허정보원, 품질평가 통해 우수 협력업체 선정, 감사패 전달

“품질경영에 협력업체도 예외일 수 없다.”

한국특허정보원은 품질경영 체제 구현을 위한 전사적인 노력의 일환으로 협력업체에 대해서도 품질경영을 확대 실시한다고 밝혔다.

한국특허정보원이 실시하는 품질경영은 제공 서비스의 품질 제고를 위해 정기적인 내부 업무평가 활동 및 업무에 있어서의 오류와 비효율 등에 대한 원인분석을 실시하고 이에 대한 비효율 및 오류를 최소화함으로써 궁극적으로 양질의 서비스 제공을 통해 고객만족을 실현하는 경영기법이다.

이를 위해 한국특허정보원은 올해 상반기동안 한국특허영문초록(KPA ; Korean Patent Abstracts) 작성사업의 협력업체를 대상으로 품질경영을 확대 실시하여, 자체 품질평가 점수 및 등급을 기준으로 우수 협력업체를 선발하였다.

한국특허정보원은 7월 26일 오전 11시 한국특허정보원 회의실에서, 품질경영 실천에 있어서 그간의 품질개선 노력 및 공로가 지대한 이들 우수업체에 감사의 뜻을 전달하고, 향후에도 지속적인 품질개선활동을 위한 노력을 당부했다.



한국특허정보원 관계자는 “KPA 사업 협력업체에 대해서 품질경영을 도입하여 올해 상반기동안 꾸준히 업무효율성 향상과 업무프로세스 개선을 독려하고, 이를 바탕으로 한 품질평가, 기여도, 만족도 조사 등을 통해 우수 업체를 선정했다”고 밝혔다.

KPA는 해외 각국에서 외국인이 한국의 특허정보를 쉽게 이해하기 쉽도록 하기 위해 한국특허 명세서의 기술내용을 영문으로 요약한 것으로서, 현재 1979년 이후의 등록특허와 2000년 이후의 공개특허 등 연간 약 10만여 건이 작성되며, 해외 40여개 국 특허청과 국내·외 40여 개 특허정보 유관기관으로 제공된다.

■ 한국특허정보원, 성과관리 시행

- 전략적 성과관리운영체계(BSC) 도입으로 경영성과 극대화

한국특허정보원은 8월 10일 한국특허정보원 회의실에서 “한국특허정보원 성과관리 실시 선포식”을 갖고, 전략적 성과관리 운영체계인 BSC 성과관리제를 도입, 실시한다고 밝혔다.

이에 따라 특허정보 보급 및 확산, 특허정보조사·분석, 국가 R&D 특허기술동향 분석 등 한국특허정보원의 전략적 과제에 대한 성과평가 및 경영목표 달성에 탄력을 받을 것으로 기대된다.

성과관리제(BSC; Balanced ScoreCard)란, 전략목표를 설정하고 그에 따른 성과지표를 도출하여 관리함으로써 조직의 미션과 비전, 경영목표를 달성하기 위한 전략적 도구를 말한다.

한국특허정보원은 이번 성과관리제 도입을 통해 재무, 고객, 프로세스, 학습과 성장 등 다양한 관점에서 조직성과를 측정·평가하게 된다. 이를 위해 팀별 업무특성 및 사업정책 방향 등을 포괄적으로 감안한 기준치에 따른 항목별 배점을 부여하게 되며, 중간 성과검토 및 연말 최종 성과분석을 통해 팀별 성과급 차등 부여 등 보상체계를 마련하게 된다.

아울러 향후에는 성과관리제의 성공적인 정착을 위해 지속적으로 성과측정 지표를 개발하고 부서별 평가에 이어 개인의 역량 평가 및 이에 대한 성과평가 전산화로 확대할 방침이다.

■ 장애인 요양시설에 사랑의 PC 기증

한국특허정보원은 8월 31일 사회복지법인 향림원이 운영하는 장애인 요양시설인 「향기로운 집」에 ‘사랑의 PC 기증행사’를 가졌다.

정보화교육 혜택을 받지 못하는 장애우들에게 정보화교육의 기회를 제공할 수 있도록 매년 1회 이상 ‘사랑의 PC 보내기 운동’을 실천하고 있는 한국특허정보원은 경기도 이천 소재 「향기로운 집」에 PC 본체 60대, 모니터 80대 등을 기증했다.

「향기로운 집」은 장애인의 자존능력 개발 활성화와 일상생활에 필요한 기본능력 향상 및 자립생활을 돕기 위해 각종 재활사업을 펼치고 있는 장애인 요양시설로서, 한국특허정보원은 이번 사랑의 PC 기증을 통해 이들의 정보화 활용능력 향상 및 정서재활에 일익을 담당하게 됐다.



■ 수재의연금전달

한국특허정보원은 지난 7월 28일, 집중호우로 인해 피해를 본 수재민을 위해 한국방송공사(KBS)를 통해 6백만 원의 수재의연금을 기탁했다.

■ 본원 방문인사



록셈부르크 Avantiq사 방문
(2006. 7. 20)



일본 태양링크사 방문
(2006. 8. 2)



태국 지재권관련 교수단 방문
(2006. 7. 12)