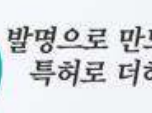


 특허청 개청 40주년  발명으로 만드는 일자리, 특허로 더하는 행복  보도자료 			
www.kipo.go.kr		KOREAN INTELLECTUAL PROPERTY OFFICE	
문 의	정보고객지원국 정보시스템과	과 장 최일승 사무관 공정이	042-481-5099 042-481-8634
	2017년 6월 12일(월) 조간부터 보도해 주시기 바랍니다. 인터넷매체는 6월 11일(일) 낮 12시 이후 게재 바랍니다.		

특허청, 특허넷시스템 품질 강화를 통해

특허행정 만족도 제고 노력한다!

- 특허정보원과 강화된 서비스수준협약 체결, 품질관리 전담조직 신설 등 -

특허청은 특허넷서비스 수준 협약(Service Level Agreement, 이하 SLA)을 강화하고 특허넷 품질관리 전담조직을 신설하여 특허넷시스템*의 서비스 품질을 집중 개선한다고 밝혔다.

* 특허넷시스템 : 특허행정 전반을 온라인으로 처리하기 위한 시스템으로 심사·심판 등 내부 업무 지원시스템과 온라인 출원 등 대민 업무 지원시스템으로 구성

우선, 특허청은 특허넷 운영사업자인 특허정보원과 특허넷의 서비스 목표 수준을 한단계 강화하기로 하였다.

이를 위해 매년 체결하는 SLA의 세부지표중 사용자 만족도, 시스템 응답속도 등 사용자가 체감하는 서비스 품질 지표의 목표치를 작년보다 강화*하였으며, 장애방지와 안정적인 서비스 제공을 위해 신규지표**도 발굴하여 관리키로 하였다.

* 목표 상향 지표 사례

- 사용자 만족도 : 98.93%('16) → 99.03%('17)
- 시스템 응답속도(3초이내) : 97.98%('16) → 98.40%('17)
- 장애시간 : 21분('16) → 19분('17)

** 시스템 개선 정확도 : 시스템 개선 과정에서 오류가 발생하여 시스템 정상작동에 영향을 주었는지 여부를 판단

특허청과 특허정보원은 SLA에 따라 매월 서비스 품질을 측정·관리하고 목표치에 미달할 경우 패널티를 부과하는 등 목표수준 달성을 위해 노력해 나갈 예정이다.

그리고, 특허넷 안정성 확보와 품질관리 강화를 위해 3명으로 전담조직을 구성하여 장애예방을 위한 매뉴얼 정비, 특허넷 프로그램 품질관리, 업무프로세스에 대한 개선과제 발굴 등 특허넷 서비스 품질개선 활동을 수행한다.

또한, 특허넷시스템 운영자들의 IT 역량 강화를 위해 신규·전입자를 대상으로 정보화 기본교육(Start-Up과정)을 실시하고, 기존 담당자를 대상으로는 심화교육(Skill-Up과정)도 진행한다.

특허청 최일승 정보시스템과장은 “SLA를 강화하고 품질관리 전담조직의 신설로 특허행정서비스의 품질이 더욱 향상될 것으로 기대하고 있으며, 사용자 만족도 제고를 위해 앞으로도 특허넷운영 서비스수준을 지속적으로 높여나갈 계획”이라고 밝혔다.