

# KT 인터넷 품질 불량 확 줄었다

전남고객본부 - 호남네트워크  
고객 불편 호소전 모니터링 관리  
'부메랑 시스템' 공동 개발

시범적용 결과 불량을 74% 줄여

전국확대편 연간 4억6000만원 절감

KT 전남고객본부와 호남네트워크운용단이 함께 일을 했다. 업무가 다른 부서끼리 머리를 맞대 인터넷 개통 품질 불량을 획기적으로 줄이는 시스템을 개발한 것이다. 직접적인 비용절감만 연간 5억원에 달할 것으로 기대된다.

18일 KT 전남고객본부에 따르면 전남고객본부와 호남네트워크단은 인터넷과 IPTV(인터넷TV) 개통 과정에서 발생하는 품질 불량을 일주일간의 모니터링을 통해 자체 진단하고 해결하는 '부메랑 시스템'을 공동 개발했다.

이 시스템은 인터넷 개통 이후 일주일동안 통신회선의 전력 흐름을 분석, 품질 불량을 잡아내 고객이 신고하기 전에 해결하는 품질 모니터링 시스템이다. 주치의가 고객의 건강상태를 미리 체크해 예방치료하는 방식이다. KT는 통신회선 전력이 14~19dB(데시벨)일 경우 품질 양호로 보고 24dB를 초과하면 불량으로 간주하고 있다.

인터넷 품질 불량은 개통 직후가 가장 많다. FTTH-R 수신 광레벨 불량 등 시공과정



KT 전남고객본부 직원들이 부메랑시스템을 이용해 인터넷 개통 품질을 모니터링하고 있다.

에서 변수가 많기 때문이다. 또 개통에서 시설유지관리로 넘어가는 과정에서 발생하는 관리 소홀도 한 요인이 되고 있다.

이 같은 개통 품질 불량은 KT에서만 하루 270여건, 연간 3만2000여건에 달한다. 이를 해결하는 데는 A/S비용만 1건당 1만9000원이 소요된다.

하지만 부메랑 시스템을 적용하면 개통 품질 불량을 74% 줄일 수 있다. 실제 지난 6월 한달간 전북과 경기지역 8개 지사에서 부

메랑 시스템을 시범 적용한 결과, 월 평균 개통 품질 불량이 156건에서 40건으로 74% 감소했다. 전국적으로 적용하면 2만4000여건의 불량을 잡을 수 있고, 4억6000여만원의 비용을 절감할 수 있게 된다.

이 시스템은 전남고객본부의 아이디어와 호남네트워크단의 기술력이 결합된 것이다. KT는 이를 부서관 협동·협력사업의 성공 모델로 평가하고, 부메랑시스템을 전국으로 확대·적용할 방침이다.

강승주 전남고객본부 차장은 "개통에서 시설유지관리로 넘어가는 과정에서 발생하는 서비스 사각문제를 부서관 협력으로 해결한 사례"라며 "특히 고객들이 불편을 호소하기 전에 회사가 미리 점검하고 해결해 주기 때문에 인터넷 품질의 신뢰는 물론 기업 이미지 개선에도 크게 기여할 것으로 기대된다"고 말했다.

/박정욱기자 jwpark@kwangju.co.kr

## 국내보다 200배 비싼 데이터 요금 해외갈때 로밍 차단하세요

방통위, 피해 예방 캠페인

"해외여행때 스마트폰 요금 폭탄을 막으려면 데이터로밍 차단하세요." 방통통신위원회는 해외 여행객이 외국에서 스마트폰을 이용할 경우 데이터 요금이 과도하게 발생하는 피해를 당하지 않도록 이동통신 3사, 한국정보통신진흥협회 등과 함께 '데이터 해외로밍 피해예방 캠페인'을 오는 22일부터 다음 달 23일까지 실시한다고 18일 밝혔다.

스마트폰은 이메일 자동 수신, 모바일 애플리케이션 자동 업데이트 등의 기능이 있어 사용자가 직접 인터넷 등에 접속하지 않아도 데이터 통신이 이뤄진다. 또 자동로밍 서비스가 제공되는 국가에서 국내 서비스에 가입한 스마트폰을 그대로 사용하면 자동 로밍돼 자신도 모르는 요금 발생을 할 수 있다.

특히 데이터 로밍요금은 국내 데이터

요금보다 최대 200여배 비싸 각별한 주의가 필요하다.

방통위는 이런 피해를 막고자 '데이터 해외로밍 피해예방 및 안전한 이용요령'을 발표하고 이에 맞춰 출국 전에 사전 조치를 해 달라고 당부했다. 먼저 이용자 스스로 스마트폰에서 데이터 로밍 차단 기능을 설정한다.

해외에서 간단한 정보검색 등 소량의 데이터를 이용하고 싶을 경우 잠시 차단 설정을 해제하면 된다. 그러나 실수로 다시 차단설정을 하지 않으면 요금이 부과될 수 있어 주의해야 한다. 데이터 이용을 전혀 하지 않는다면 더 안전하게 이동통신사에 무료 차단 서비스를 신청하면 된다.

자세한 내용은 홈페이지(www.wiseuser.go.kr, m.smartroaming.kr)에서 확인할 수 있다.

/박정욱기자 jwpark@kwangju.co.kr

## 휴대전화 보조금 약정 불이행 피해 급증

휴대전화 판매점에서 보조금 약정을 지키지 않는 사례가 증가하고 있다.

한국소비자원은 휴대전화 보조금 약정 불이행과 관련한 상담 건수가 2010년 98건, 2011년 170건, 2012년 699건 등으로 매년 늘고 있다고 18일 밝혔다.

특히 올해 1~5월 접수된 상담 건수는 930건으로 작년 같은 기간의 10배나 된다.

이 중 계약서를 받았는지 확인된 96건을 분석한 결과 가입자의 81.2%가 계약서를 아예 못 받았거나 받았더라도 약정 내용이 계약서에 기재되지 않았다.

이는 가입 자체가 텔레마케팅으로 이뤄지거나 정부의 초과 보조금 지급 규제를 의식

해 판매점에서 약정 내용을 계약서에 명시하지 않았기 때문으로 보인다고 한국소비자원은 해석했다.

한편 판매점에서 약속한 보조금 액수는 이동통신사의 약정 보조금을 포함한 평균 69만원인 것으로 나타났다.

전체 계약의 88.9%는 보조금 지급 허용 상한액인 27만원을 초과한 것으로 조사됐다.

한국소비자원 관계자는 "관계 기관에 휴대전화 보조금 지급 요건과 공시방법 등 보조금 공시 기준을 마련할 것 등을 권유했다"며 "소비자는 단말기 보조금 지급 주체와 금액 등 약정 내용을 반드시 작성하고 계약서를 받아야 한다"고 조언했다.

/연합뉴스

## 국립광주과학관 초대 관장에 최은철씨 임명

국립광주과학관 초대 관장에 최은철(56) 전 국립과천과학관이 임명됐다.

최 관장은 부산대 전기기계공학과를 졸업하고 영국 브리스톨대학원에서 공업관리박사를 취득했다. 지난 2011년 10월부터 최근까지 국립과천과학관을 지냈다.

광주과학관장 임기는 2년이며, 1년 단위로 연임할 수 있다.

광주과학관은 지난해 11월 준공됐으나, 운영비 부담을 둘러싼 미래창조과학부와 광주시의 갈등 등으로 문을 열지 못했다. 최

은 국립대구과학관 '채용 특혜 비리 의혹' 사건으로 직원 채용이 늦어지면서 개관 일정에도 차질을 빚고 있다.

미래부 관계자는 "정상적으로 국민 서비스를 하려면 최소 두 달의 준비 기간이 더 필요한 것으로 보인다"며 "전면 개관에 앞서 과학관 업무를 시범운영하는 방안을 고려 중"이라고 밝혔다.

/박정욱기자 jwpark@kwangju.co.kr

## IT 기기 절전 요령

실천하면 한 사람당

연간 13만895원 절약

개인용 컴퓨터에 저장된 불필요한 데이터를 지우고 모니터 밝기 조절만 잘해도 전기료를 크게 절약할 수 있다.

안건행정부는 18일 일상생활에서 손쉽게 따라할 수 있는 'IT 기기 10가지 절전요령'을 선정, 공개했다.

에너지관리공단과 한국경제연구원의 기초자료를 바탕으로 만든 절전요령을 실천하면 한 사람당 연간 13만895원의 전기요금을 절약할 수 있다고 안행부는 설명했다.

PC를 절전상태로 설정하면 1대당 연간 156kWh의 전력과 2만8548원의 전기료를 아낄 수 있다.



### ■IT기기 10가지 절전요령

- PC, 절전상태로 설정하라
- 불필요한 프로그램·자료 없애라
- 모니터 밝기 50% 이하로 조절
- 점심때 PC·모니터 전원 꺼라
- 통풍 잘 되는 곳에 놓고 먼지 청소 자주하라
- 모니터 켜면 PC부팅 마친 뒤에
- 스피커 등 주변기기 사용할때만 연결
- 공유기 등 인터넷 연결장비 대기전력 막아라
- 간단한 검색은 스마트폰으로
- 전력소비 최고조시간엔 모바일기기 충전 자제

불필요한 프로그램과 자료를 없애면 부팅 시간과 처리·검색시간이 하루 10분 단축된다. 이렇게 하면 PC 1대당 연간 6.7kWh의 전력과 1226원의 전기료를 절약할 수 있다.

모니터 밝기를 50% 이하로 조절하면 전력소비량이 30% 줄어 30kWh의 전력과 5490원을 아낄 수 있다.

점심때와 같이 1시간 이상 자리를 비울 땐 PC와 모니터의 전원을 완전히 꺼야 한다. 이

렇게 하면 7kWh의 전력과 4941원의 전기료를 절약할 수 있다.

이와 함께 PC는 통풍이 잘 되는 곳에 놓고 먼지 청소를 주기적으로 해주면 좋다. 모니터는 PC 부팅을 마친 뒤 켜고, 스피커 등 주변기기는 사용할 때만 연결해 사용하면 좋다.

공유기 등 인터넷 연결장비 대기전력을 막고 간단한 검색은 스마트폰 쓰기, 전력소

비 최고조 시간 모바일 기기 충전 자제하기도 포함됐다.

이러한 IT기기 절전요령 10가지 실천에 100만명이 동참하면 연간 71만5300MWh의 전력소비가 줄어 여름철 전력위가 극복에 크게 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 이는 에어컨 165만대(600W 기준)를 3개월간(1일 8시간 기준) 운영할 수 있는 전력량이다.

/박정욱기자 jwpark@kwangju.co.kr

작은 만남 큰 기쁨!! 친절한 서비스와 고객의 입장에서 모시겠습니다.

광주일보

## 개업·성업

구독신청 및 배달사고는 —  
독자서비스국 062-220-0551

<b>정통일식미도</b> 동구 학동 760-71 삼익세라믹 정문입구 성실 서비스 ☎ 062-228-0106	<b>한우생고기간</b> 일곡동 847-7 대림1차와 현대2차 사이 한우암소 탕탕이 전문 먹이류,식서류,후식류 ☎ 062-573-0722	<b>경남이네사랑방</b> 북구 오치동 955-7 우체국 뒤 매일국밥 맞은편 간제이집,생선모듬찜 묵비빔밥 ☎ 010-2271-9709	<b>보화당한약방</b> 남구 월산동 양동시장 월산동쪽담장머리입구 한의약,중의약연구소 ☎ 062-365-2875	<b>생태한마리</b> 금호동 723-14 일신APT 건너 생태탕 전문 ☎ 062-376-0314		
<b>슈퍼니처(북구점)</b> 북구 오치동 북부소방에서 문흥지구 1000미터 지점 축곡 싱크대,인조대리석,불박이장 각종수납장,사무용 가구 ☎ 017-633-8642	<b>금산인삼홍삼</b> 광산구 월계동 763-5번지 금산에서 직접생산,순수홍삼 100%추출 홍삼액 50포 >68,000 홍삼액 60포 >83,000 ☎ 062-973-4934	<b>영암마트진월점</b> 남구 진월동 청과,야채,정육,공산품,양곡 산지직송판매 구매전화시 신속배달 대표 김세중 ☎010-8610-3560	<b>영암마트주월점</b> 남구 주월동 청과,야채,정육,공산품,양곡 산지직송판매 구매 전화시 신속배달 대표 오중복 ☎ 062-681-1127	<b>광주우리인력대기소</b> 북구 흥동 백림약국과 LPG충전소 사이 건설현장 인부 수시모집, 철거전문 대표 박태욱 ☎ 062-433-4050	<b>THE조아정보통신2호점</b> 북구 양동동 북광주세우서 4거리에서 고가도로쪽 신규가입,기기변경,번호이동 요금수납,핸드폰약세사리취급 ☎ 010-3220-5724	<b>드림인력개발원</b> 서구 쌍촌동 신화대학 사거리 광주지과사회 5F 서비스 전문강생,의료복지분야전문강생 대학역량강화교육,커리어개발교육생 수시모집 ☎ 062-526-9696
<b>김정문알로에</b> 서구 쌍촌동 644-12 한림빌딩 7층 건강에 대한 올곧은 약속 김정문알로에 책임정신으로 만듭니다 무통총국지사장 정욱임 ☎ 062-526-3636	<b>광주음향</b> 북구 오치동 1034-20 칠순잔치,체육대회,각종이벤트 행사전문 출장밴드,지역가수 섭외등 ☎ 062-351-2785	<b>YONAMJA(충장로점)</b> 충장로 2가 28번지 다이소 2층 파스타, 피자, 필라프, 샐러드 스테이크전문점 ☎ 062-229-5252	<b>본도시락(충장점)</b> 대의동 대학당 한의원 옆 도시락 전문점 대표 이점태 ☎ 010-6268-8262	<b>CMB텔레콤</b> 쌍촌동 1248-10번지 CBS방송국 건너편 4G LTE 전문 대표 김종연 ☎ 010-5599-3235	<b>황금대지품</b> 북구 일곡동 827-1 일곡지구 광주은행 뒤 막지골목 국내산 암태지·한우 전문점 ☎ 062-573-8100	<b>동네식당</b> 월산동 돌고개 사거리 신한은행 옆 유항요리,동태탕,추어탕 ☎ 062-361-0107
<b>퍼스트네팔(충장로점)</b> 동구 불로동 109-5번지 2F 네팔,인도 커리스토리,레스토랑 ☎ 062-225-8771	<b>항하식당</b> 월산동 374-8 동신대 한병병원 건너 문지마 삼계탕전문 ☎ 010-2093-2927	<b>예술회관</b> 동구 학동 634-10 정도마트옆 정도마트옆으로 이전 했습니다. ☎ 062-227-3377	<b>화순민물추어탕</b> 동구 학동 901-45 뽕뽕다리 앞 100%자연산 민물고기 취급 ☎ 062-233-7045	<b>한씨네대가추어탕</b> 서구 쌍촌동 광명하이츠 정문 맞은편 막지골목 통추어탕+돌솥밥,추어탕+돌솥밥 추어전골,고추이채튀김, 추어튀김 추어만두 단체예약손님환영 ☎ 062-383-5666	<b>에이제이엔터카쌍촌역지점</b> 서구 쌍촌동 신화대학교 사거리 인의의2층 장이렌트,연렌트,월렌트,일일렌트,출장렌트환영 LPG차량대형 중형 소형승차차량대중우대혜생할인 ☎ 062-385-3317	<b>노다지식당</b> 방림2동 73-10 방림식육식당 앞 닭발구이, 코다리찜 돼지양념불고기 전문 대표 이금주 ☎ 062-654-4563