



즉시 배포용: 2022년 6월 17일

KATHY HOCHUL 주지사

## KATHY HOCHUL 주지사, 뉴욕주 노동부를 위한 현대화 이정표 발표

### *NYS DOL, 4개년 기술 구현 계획의 중간 지점에 도달 고객 문의 100% 대응을 목표로*

Kathy Hochul 주지사는 오늘 뉴욕주 노동부가 4개년 전략 현대화 계획의 절반을 완료했다고 발표했습니다. 이 계획은 통화량을 줄이고 고객 경험을 향상하며 뉴욕 주민들을 실업 보험 혜택에 신속하게 연결하기 위한 지속적인 노력입니다. NYS DOL은 현재 뉴욕주 정보 기술 서비스국(Office of Information Technology Services)과 협력하여 UI 혜택 신청 절차를 개선하고, 청구 상태를 확인하고, 고객이 질의한 내용을 100% 처리한다는 목표를 가지고 전례 없는 효율성으로 청구 문제를 해결하는 기술 솔루션을 개발 및 구현하고 있습니다. 이 계획은 전반적인 고객 경험을 향상시키고 사기 행위를 줄이기 위한 지속적인 DOL 노력의 일부입니다.

**Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다.** "팬데믹 기간 동안 뉴욕의 노동자들이 겪은 어려움은 구직자와 고용주를 연결하는 것이 얼마나 중요한지 보여주었습니다. 팬데믹의 경제적 영향으로부터 벗어나 재건됨에 따라 우리는 뉴욕 주민들에게 자금을 지원할 수 있도록 시스템을 계속 개선해야 합니다. 코로나19 기간 동안 어려움에 직면한 뉴욕 주민들을 돕기 위해 신속하게 일해 준 노동부에 감사를 표하며, 우리 인프라의 격차를 해결할 때 그들과 계속 협력하기를 기대합니다."

**뉴욕주 노동부 Roberta Reardon 커미셔너는 이렇게 말했습니다.** "노동부는 이미 실업 시스템을 개선하기 위해 노력하고 있었지만 팬데믹으로 인해 거의 500만 뉴욕 주민에게 1050억 달러의 지원을 신속하게 제공할 수 있었습니다. 그 이후, 노동부는 혁신적인 솔루션을 수용했으며 우리는 뉴욕 시민들에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 계속 진화하고 있습니다. 적응할 수 있는 우리의 능력은 많은 주에서 이 글로벌 보건 위기 동안 계속해서 우리에게 리더십을 기대하는 이유입니다."

향후 24개월 동안 NYS DOL은 ITS와 협력하여 다음을 수행해 나갈 것입니다.

- 고객 클레임에 대한 특정 질문에 답변하도록 설계된 봇 기반 기술을 활용하는 새로운 옴니채널 문의 센터를 개발하고 구현.
- 신속한 처리를 위해 고객이 적절한 양식을 제출할 수 있도록 현재 시스템과 함께 작동하는 업그레이드된 양식 관리 시스템 공개.

- 새로운 인트라넷 시스템을 구축하여 NYSDOL 내부 교육을 개선하고 콜 센터 직원이 청구 절차를 간소화하여 효율성을 높일 수 있도록 지원.
- 구식 레거시 메인프레임을 최첨단 실시간 시스템으로 교체하는 부서의 UI 시스템 현대화 프로젝트 진행.
- 운영 효율성을 제공하고 상담원과 고객 참여를 개선하고 증가시키는 새로운 운영 모델 생성.

뉴욕시 정보 기술 서비스국(NYS Office of Information Technology Services)의 Angelo 'Tony' Riddick 최고 정보 책임자는 이렇게 말했습니다."Kathy Hochul 주지사의 리더십 하에 뉴욕주는 근로자를 실업 보험 혜택에 효율적으로 연결하기 위해 전략적 현대화 계획을 긴급하게 추진했습니다. 모든 뉴욕 시민들을 위한 UI 혜택 신청 절차를 개선할 기술 솔루션을 강화, 개발 및 구현할 수 있었던 ITS의 리더들에게 감사드립니다. 기술에 대한 Hochul 주지사의 약속과 우리 주의 중요 인프라 업데이트는 취임 첫날부터 최우선 과제였습니다."

NYSDOL의 실업 보험 부서는 USDOL에서 자금을 지원합니다. 예산 책정은 업무량 및 생산을 기반으로 UI 청구를 처리하기 위한 연방 표준에 따라 결정됩니다. 현재 통화량은 코로나19 팬데믹의 시작과 비교하여 급격히 감소했으며 연장된 연방 혜택이 만료되면서 다시 감소했습니다.

뉴욕주에 코로나19 팬데믹이 처음 발생했을 때 NYSDOL은 UI 청구가 전례 없이 급증했습니다. 이러한 청구가 팬데믹의 영향을 받은 첫 주 동안 NYSDOL은 1,734,100건이 넘는 총 전화를 받아 시스템에 장애가 있을 정도였습니다. NYSDOL은 콜 센터 가용성을 신속하게 조정하고 확장했으며, 전담 추가 직원이 전화에 응답하고, 추가 직원을 고용하고, 청구 프로세스를 간소화하고, 대역폭을 늘리기 위해 서버를 추가했습니다.

NYSDOL은 또한 이 팬데믹 기간 동안 다음과 같은 기술적 조치를 시행했습니다.

- **전화 시스템 업그레이드:** NYSDOL은 실업자 뉴욕 주민들에게 필요한 도움을 더 잘 연결해 주는 새롭게 업데이트되고 간소화된 자동 전화 시스템을 출시했습니다.
- **Perkins:** 이 부서는 사용자 경험을 개선하기 위해 새로운 봇 기술을 활용했습니다. NYSDOL은 [NYSDOL 웹사이트](#)에서 Frances Perkins의 이름을 딴 챗봇 'Perkins'를 출시했습니다. 그 이후 이를 통해 혜택을 신청하고 수령하는 방법에 대한 뉴욕 시민들의 자주 묻는 질문 중 많은 질문에 답할 수 있습니다. Perkins는 개별적인 요청에 대한 질문에 답할 수 없지만 인공지능을 사용하여 새로운 질문을 식별합니다. Perkins는 계속 발전하고 있으며 12개 언어로 의사 소통할 수 있으며, 이는 뉴욕과 같이 다양한 주에서 필수적입니다.
- **새 Google 애플리케이션:** NYSDOL은 Google Cloud와 제휴하여 언제든지 수신되는 청구 수에 맞게 자동으로 확장할 수 있는 클라우드 기반 애플리케이션을 만들었습니다.

- **고객 관계 관리 도구:** 지속적인 개발을 통해 이 도구는 작업 부하를 추적 및 관리하고 상담원에게 발신자에게 전달할 올바른 정보를 제공하며 상담원이 고객 문제를 해결하는 데 도움을 줍니다. CRM은 또한 고객에게 더 많은 셀프 서비스 옵션에 대한 액세스를 제공하여 통화량을 줄입니다.
- **DocuSign:** NYSDOL은 소급 인증이라고도 하는 이전 주의 인증 제출을 위해 DocuSign을 사용하여 간소화된 프로세스를 시작하여 뉴욕 시민이 더 쉽고 빠르게 급여를 받을 수 있도록 했습니다. 고객은 인증을 위해 더 이상 전화를 걸 필요가 없습니다. 이전에는 소급 인증이 실제 담당자와 전화로만 수행할 수 있었습니다. 새로운 시스템을 통해 인증을 온라인으로 더 빨리 완료할 수 있습니다. NYSDOL은 DocuSign을 운영한 이후 고객을 효율적이고 안전하게 지원하기 위해 사용을 확대했습니다.
- **향상된 커뮤니케이션:** NYSDOL은 승인 절차를 거치면서 청구 상태를 신청자에게 직접 문자로 보내고 이메일로 보내는 절차를 시작했습니다. 이 시스템은 팬데믹 기간 동안 상태 업데이트를 포함하여 1억 개 이상의 이메일과 문자 메시지를 고객에게 보냈습니다. 또한 부서는 소셜 미디어 플랫폼에 정기적으로 게시물을 게시하여 뉴욕 시민에게 영향을 미칠 변화에 대한 진화하는 정보를 연결하고, 구직 도구, 경력 구축 지원 및 주 전역에서 사용 가능한 수천 개의 직업 기회를 홍보합니다.
- **웹사이트:** NYSDOL은 뉴욕 주민들이 중요한 UI 혜택 정보와 직업 자원을 더 쉽게 찾을 수 있도록 웹사이트를 다시 구성했습니다. 여기에는 자료표, 비디오, 가상 워크숍 및 기타 정기적으로 업데이트되는 콘텐츠가 포함됩니다.

NYSDOL은 계속해서 프로세스를 평가하고 필요에 따라 조정하면서 뉴욕 주민을 위한 이 중요한 지원 시스템을 보호합니다. 뉴욕주가 진화하는 코로나19 팬데믹을 계속 탐색함에 따라 NYSDOL은 시스템 현대화 기회를 모색하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
 뉴욕주 | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418