

(주)더블유쇼핑 고객센터 위탁 운영사 평가표

1. 평가 내용

No	구 분	평가 항목	배점	제안사			비고
				제안사 1	제안사 2	제안사 3	
1	기술 능력 평가	○ 제안업체 역량평가 - 최근 3년간 고객센터 위탁용역(유통) 수행 총 금액(도급) (제안사 상대평가)	10				
2		○ 제안업체 역량평가 - 홈쇼핑(티커머스) 고객센터 운영 분야 수행 총기간(총 개월 수) (제안사 상대평가)	5				
3		○ 인적자원 관리방안 - 관리, 스텝, 상담사의 구성 및 운영방안 .내부 경력인력 전환배치 투입율 (월 단위 측정 = 경력인력/ 총 재직 운영인력)	10				
4		○ 인적자원 관리방안 - 상담사 수급관리 운영방안 . 상담사 퇴직율 관리계획 (월 단위 측정 = 퇴직한 상담원수/총상담원수)	15				
5		○ 인적자원 관리방안 - 버퍼(오버) 인력(상담사) 투입율 (월 단위 측정 = 버퍼인력/ 총 재직 상담원수)	10				
6		○ 생산성 및 품질관리 방안 - 주문/CS 생산성 향상 및 성과 부진자 관리 - 상담품질, 통화건수, 응대율 등 관리항목 지표 유지 및 관리 - 상담원평가 및 동기부여 방안 - 고객 클레임 최소화 방안 - 각종 통계자료 목록 및 내용 제시	10				
7	가 격	○ 위탁운영 입찰가격의 인건비 (제비용 분리 및 합산가격 표기)	30				밀봉
8	평 가	○ 위탁운영 입찰가격의 ASP비용	10				밀봉
합계			100				

제시된 평가 요령 및 지침을 참조 하여 위와 같이 평가 함.

2017년 4 월 일 요일

평가자 소속: (주)더블유쇼핑 본부

평가자 이름: (서명)

#첨부1: (주)더블유쇼핑 고객센터 위탁 운영사 평가 요령 및 지침 1부. 끝.

(주)더블유쇼핑 고객센터 위탁운영사 평가 요령 및 지침

1. 제안업체 역량 평가

- 평가 목적: 제안사가 고객센터 위탁운영을 위한 기본 조건을 충족 하는 지를 평가 하기 위함
- 제안사의 고객센터 위탁 운영 실적을 참고로 하며, 홈쇼핑(T커머스) 위탁 운영 실적을 바탕으로 제안사간 상대평가를 진행 한다.
 - 제안 항목(1,2번)은 제안사들 중 상대평가를 진행하여 1위는 항목의 배점 최고점수에 따라 10점 또는 5점을 부여하고, 2위는 각 항목 최고점수에서 -2점을 차감, 3위는 각 항목 최고점수에서 -3점을 차감하여 배점한다. 3위 미만의 제안사는 평가하지 않는다.
- . 최근 3년간 고객센터 위탁용역 수행(10점), 홈쇼핑(티커머스) 고객센터 운영 분야 수행 총기간(5점)
- 평가자는 각각의 기본조건에 대하여 제안서 내에 역할과 책임이 명시되어 있고 비 전문가라도 상식적으로 제안사가 각각의 기본조건을 만족하고 있음을 잘 기술 하고 있는지 확인 한다. (제안사는 전문용어, 약어 등에 대하여서는 해당 장표에 충분한 설명을 포함 하여 비전문가라도 이해 할 수 있게 제안서에 기술 하여야 하여, 전문용어 및 약어 사용으로 인하여 평가자가 잘못 판단 하는 경우가 없도록 해야 한다.)

2. 인적자원 관리방안

- 평가 목적: 제안사의 운영(경력)인력배치, 퇴직율, 버퍼 투입율의 운영수준 평가를 목적으로 함.
- 제안사가 제안한 내부 경력인력의 전환 배치율, 퇴직율 및 버퍼 투입율을 보고 하단의 표를 참고하여 제안사간 절대 평가 한다.
 - 제안된 인적자원 관리방안에 대하여 “내부 경력인력 전환 배치 계획 및 투입율”, “버퍼 인력 투입율 및 유지방안”, “퇴직율 관리방안” 이 비 전문가라도 납득 할 수 있게 제안 되어 있는지 확인 한다.
 - 제안서 내에 전문용어 및 약어에 대한 설명이 없어, 평가자가 임의 해석 및 판단에 따른 불이익이 없도록 제안서가 작성 되어 있어야 한다.
 - “인적자원 관리방안” 중 각 항목 별로 10점, 15점을 배점 하며 하단의 배점표를 참고 하여 평가한다.
- . 관리, 스텝, 상담사의 구성 및 운영방안(10점), 상담사 수급관리 운영방안(15점), 버퍼(오버) 인력(상담사) 투입율(10점)

- 관리, 스텝, 상담사의 구성 및 운영방안 배점표

. 내부 경력인력의 구성 비율

10 점	8 점	6 점	4 점	2 점
30% 이상	25% 이상	20% 이상	18%이상	16% 이하

- 상담사 수급관리 운영방안 배점표(월 퇴사율)

15 점	13 점	11 점	9 점	7 점
5%이하	7%이하	10%이하	15%이하	20%이하

- 버퍼(오버) 인력(상담사) 투입율

10 점	8 점	6 점	4 점	2 점
15% 이상	10%이상	8%이상	6%이상	6%이하

3. 생산성 및 품질관리 방안

- 평가 목적: 제안사의 제안 내용 중 구체 적인 기술요소에 대한 평가를 목적으로 함
- 각각의 항목에 대하여 다음과 같이 각 항목당 2점씩 총 10점을 배점하여 제안서를 기반으로 평가 한다.
 - 주문/CS 생산성 향상 및 성과 부진자 관리 (2점)
 - . 서비스 목표 및 달성 전략, 품질 관리 방안의 적정성
 - . 상담사 성과 측정 지표의 효과성 및 개인별 관리 방안 실효성
 - 상담품질, 통화건수, 응대율 등 관리항목 지표 유지 및 관리 (2점)
 - . 주문/CS CPH 13이상, 주문완료율 월 평균 70% 이상, 원스탑처리율 90%이상 달성계획의 실효성
 - 상담원평가 및 동기부여 방안 (2점)
 - . 상담원 평가지표, 방법, 주기 설정방안의 실효성
 - . 평가 결과 피드백, 보상을 통한 동기부여 및 페널티 적용방안
 - 고객 클레임 최소화 방안 (2점)
 - . 상담사 업무처리에 따른 클레임 대처방안의 실효성
 - 각종 통계자료 목록 및 내용 제시 (2점)

각각의 요소를 평가 함에 있어 제안서 내에 각각의 기술에 대한 방안이 사용자 입장에서 목적과 운영의 영향 정도, 서비스의 현실적으로 이행가능 정도 등의 내용으로

비 전문가가 상식적으로 이해 할 수 있게 기술 되어 있는지 확인 한다.

(전문용어 및 약어에 대하여 제안서의 해당 장표에 기술 되어 있어야 하며, 평가자가 임의 해석 및 판단에 따른 불이익이 없어야 한다.)

- 평가자는 제안서 내용으로 절대 평가를 실시 한다.
- 소수점 이하의 점수 부여 하지 아니하며, 정수로 각 항목의 합산된 평가 점수를 부여 해야 한다.

4. 제안 가격 비교

- 평가 목적: 더블유쇼핑이 지불해야 할 서비스 가격에 대한 평가를 목적으로 함
- 밀봉된 제안 요금을 제안사 간 비교하여 상대평가로 진행 한다.
 - 위탁운영 입찰가격의 인건비 1위 30점, 2위 25점, 3위 20점을 부여 한다.
 - 위탁운영 입찰가격의 ASP비용 1위 10점, 2위 8점, 3위 6점을 부여 한다.
 - 각각의 가격에 대한 가중치(배점)은 다음과 같다.
 - . 입찰가격의 인건비 (30점) > 입찰가격의 ASP(상면)비용 (10점)
 - . 인건비에 제비용은 별도 작성하여 총 금액은 인건비와 제비용을 합산하여 기재한다.

끝.