

2012년 현업기관 지사 팀평가 지표(안)

□ 팀별 지표 Pool

○ CER팀/고객컨설팅1팀

| 기본 지표 | | 선택 지표 |
|------------|------------|-------------------------|
| ▪ 매출 개선도 | ▪ 신규판매 개선도 | ▪ 준직영 채널 실적 개선도 |
| ▪ 연계판매 개선도 | ▪ 해지율 개선도 | ▪ 우량결합 개선도 |
| ▪ 비용 절감도 | ▪ CSI | ▪ 감액절감 노력도 ▪ 플라자 만족도 |

○ 고객컨설팅팀

| 기본 지표 | | 선택 지표 |
|----------------|------------|---------------|
| ▪ 매출 개선도 | ▪ 신규판매 개선도 | ▪ Mass 매출 개선도 |
| ▪ 올레홈 수익향상 노력도 | | ▪ 감액절감 노력도 |
| ▪ VOC 환산비용 절감도 | | ▪ 비용 절감도 |
| ▪ STB 회수율 향상 | | |
| ▪ 지정선번 활용률 | ▪ CSI | |

○ SOHO컨설팅팀

| 기본 지표 | 선택 지표 |
|-----------------|------------|
| ▪ SOHO 고객판매 집중도 | ▪ SOHO 활성화 |

○ 특별기동팀

| 기본 지표 | 선택 지표 |
|-------------------|---------------|
| ▪ 유휴 동케이블 매각수익 창출 | ▪ 광케이블 선번 현행화 |
| ▪ 지정선번 활용률 | |
| ▪ OSP 인력 직영 생산성 | |
| ▪ 안정적 통신 서비스 제공 | |

□ 지표 운영

○ 지표 Pool에서 팀별 총 4개이하(기본 3이하, 선택 1이하) 지표 선정하여 운영 단, 선택지표의 가중치는 100점 기준으로 20점 이상을 초과할 수 없음

□ 지표별 주요 내용

○ 기본 지표

* ____ : 지사 지표

| 지표 | 주요내용 |
|---------------------|--|
| <u>매출 개선도</u> | ▪ 서비스 매출 개선도의 누적 평균을 평가 |
| <u>비용 절감도</u> | ▪ 성과향상을 위해 투입되는 자원(비용)에 G/L을 부여하고, G/L 대비 결산실적을 절감도로 평가 - 판매비, 도급비, 물자비, 배부비 G/L을 통합하여 평가 |
| 연계판매 개선도 | ▪ 인터넷 기반 전략사업(스마트홈, tv) 연계판매 실적을 평가 |
| 신규판매 개선도 | ▪ 신규판매 실적(유선+무선)의 개선도를 평가 |
| <u>CSI</u> | ▪ 접촉/비접촉 고객 대상 만족도 조사 - 개통/AS 만족도, 플라자 만족도 |
| 해지율 개선도 | ▪ 유선상품의 해지율의 개선도를 평가 |
| <u>VOC 환산비용 절감도</u> | ▪ CEO Claim, 불만VOC 감소, 사내직원 콜센터 이용 최소화 - VOC의 비용 환산가치로 평가 |
| 홈홈 수익향상 노력도 | ▪ 올레홈의 매장당 생산성(판매/Care/CS)을 평가 |
| STB 회수율 향상 | ▪ tv 해지고객의 STB 회수율을 평가 (STB 비용 절감) |
| 지정선번 활용률 | ▪ 지정선번의 개통 활용률의 개선도를 평가 |
| SOHO 고객판매 집중도 | ▪ SOHO 고객대상 영업실적의 개선도를 평가 - 영업실적 : 유선상품 및 솔루션 |
| 유휴 동케이블 매각수익 창출 | ▪ 유휴 동케이블 발굴 및 매각 활동을 평가 - G/L대비 발굴실적 |
| OSP 인력 직영 생산성 | ▪ OSP 인력의 기술력 확보 노력 - 직영작업, 공사설계, 공사감리 직영 생산성 |
| 안정적 통신서비스 제공 | ▪ OSP 분야 시설고장 최소화 - 관내 사외 공사장에서 발생한 OSP 시설 장애 |

○ 선택 지표

* ____ : 지사 지표

| 지표 | 주요내용 |
|-----------------|--|
| 준직영 채널 실적 개선도 | <ul style="list-style-type: none"> 준직영 채널의 영업실적 개선도를 평가 <ul style="list-style-type: none"> 준직영 채널 : 올레홈/SIS/위탁플라자 |
| 감액절감 노력도 | <ul style="list-style-type: none"> 감액 G/L 대비 절감 노력을 평가 |
| 플라자 만족도 | <ul style="list-style-type: none"> 플라자 방문 고객 대상 만족도 조사 |
| 우량결합 개선도 | <ul style="list-style-type: none"> 우량결합 유지고객의 개선도를 평가 <ul style="list-style-type: none"> 우량결합 : 유선상품 TPS 이상 또는 유선 + 모바일 2회선 이상 결합 |
| Mass 매출 개선도 | <ul style="list-style-type: none"> Mass 고객 서비스 매출 개선도의 누적 평균을 평가 |
| <u>SOHO 활성화</u> | <ul style="list-style-type: none"> SOHO 매출 개선도의 누적 평균을 평가 <ul style="list-style-type: none"> SOHO 영업 활성화 및 솔루션 수익 증대 |
| 광케이블 선번 현행화 | <ul style="list-style-type: none"> 광케이블 선번의 정확도를 평가 <ul style="list-style-type: none"> 광케이블 코아 추적(국사~고객단말) 정확도 |