

붙임

중소기업 스마트서비스 성과지표

※ 전체 지표 중 1개 이상 제시 (S,Q,C,E / 특화, 일반 항목 무관)

- S : Service/Customer (서비스·고객)

지표명	정의	산식	증빙방법
(특화) MAU(월간 활성 사용자)	월 1회 이상 실제 서비스를 이용한 고유 사용자 수	월 1회 이상 사용한 고유 사용자 수	인증/이벤트 로그, 대시보드, 로그인 이력 대조
(특화) 핵심서비스 사용률	활성 사용자 중 핵심 기능을 실제 사용한 비율	$(\text{핵심기능 사용자 수} \div \text{MAU}) \times 100$	이벤트 정의서, 기능사용 로그, 서버로그 교차검증
(일반) 고객 유지율(Retention)	기존 고객이 일정 기간 후에도 유지된 비율	$(\text{기간말 유지 고객} \div \text{기간초 고객}) \times 100$	계약현황, 청구자료, CRM, 기간 스냅샷
(일반) 이탈률(Churn)	일정 기간 내 서비스 이탈 고객 비율	$(\text{기간 이탈 고객} \div \text{기간초 고객}) \times 100$	CRM 상태, 과금중단 내역, 해지자료
(일반) VOC 재발률	동일 유형의 불만이 반복 발생한 비율	$(\text{동일 유형 VOC 재발 건} \div \text{VOC 건수}) \times 100$	VOC 대장, 분류코드, 원문 검토

- Q : Quality (품질)

지표명	정의	산식	증빙방법
(특화) 서비스 리드타임	고객이 서비스를 요청하거나 신청한 시점부터 고객이 실제 서비스를 제공받기까지 걸리는 시간	서비스 제공 시각 - 고객 요청(또는 신청) 시각	신청접수 기록, 예약·주문·상담 접수 로그, 서비스 개시 로그, 완료 알림 기록, 고객 대상 시스템 로그
(특화) 업무처리 리드타임	담당자가 내부 업무를 접수·지시받은 시점부터 내부 처리를 완료하기까지 걸리는 시간	업무 완료 시각 - 업무 접수(또는 지시) 시각	내부 업무관리시스템, 그룹웨어, 티켓시스템, ERP/CRM 처리이력, 상태전이 로그, 담당자 작업기록
(일반) 정상처리율	전체 처리 건 중 오류 없이 정상적으로 완료된 비율	$(\text{정상 처리건수} \div \text{전체 처리건수}) \times 100$	시스템 처리로그, 검수기록, 오류대장, 운영보고서
(일반) 가용률(Uptime)	서비스가 정상적으로 제공된 시간 비율	$((\text{총시간} - \text{장애시간}) \div \text{총시간}) \times 100$	모니터링 리포트, 장애공지, 포스트모템
(일반) 장애 건수	일정 기간 내 발생한 장애 수	기간 내 장애 건수	장애 고객요청, Sev 기준표, 타임라인

- C : Cost/Efficiency (비용·효율)

지표명	정의	산식	증빙방법
(특화) 서비스 매출 증대율	서비스 도입 후 직접적인 매출 증가 성과 확인	$((\text{도입후 서비스 매출} - \text{도입전 서비스 매출}) / \text{도입전 서비스 매출}) \times 100$	매출전표, 세금계산서, 회계자료, 플랫폼 판매실적
(특화) 유료·계약 전환율	체험, 시범, 무료이용 단계에서 실제 계약·유료이용으로 전환된 비율	$(\text{유료·계약 전환 수} \div \text{체험·시범 이용 수}) \times 100$	계약서, 결제자료, CRM 전환기록
(일반) 운영비 절감률	도입 전후 운영비 절감 정도	$((\text{도입전 운영비} - \text{도입후 운영비}) \div \text{도입전 운영비}) \times 100$	전·후 비용명세서, 회계자료
(일반) 고객당 매출(ARPA)	평균 고객 또는 계정 1개당 창출 매출	$\text{서비스 매출} \div \text{평균 유료 고객 수}$	매출자료, 고객현황, 과금자료
(일반) 재작업비용 저감율	전체 처리 중 재오픈·재처리 비율	$(\text{재오픈/재처리 비용} \div \text{전체 건}) \times 100$	고객요청원인코드, 개선조치 기록

- E : Expansion (확산·성장)

지표명	정의	산식	증빙방법
(특화) 신규 고용	서비스 도입 및 운영을 위한 신규고용	기간 내 신규 고용한 인원	4대 보험 가입자명부
(특화) 서비스 적용처 확대율	서비스 도입 후 고객, 이용기관, 회원, 참여 사업장 수가 증가한 정도	$((\text{도입후 이용고객·기관 수} - \text{도입전 이용고객·기관 수}) \div \text{도입전 이용고객·기관 수}) \times 100$	고객 DB, 회원현황, 계약대장, 기관 등록 자료
(일반) 예측·추천·분석 정확도	예측, 추천, 분류, 매칭 결과가 실제 결과와 일치한 정도	$(\text{정답 일치 건수} \div \text{전체 분석 적용 건수}) \times 100$	모델평가 보고서, 운영로그, 정답 데이터셋
(일반) 연계·제휴·확산 건수	외부기관, 플랫폼, 파트너, 유통채널 등과의 연계·확산 실적	기간 내 신규 연계·제휴·확산 건수	MOU, 연계내역, API 연동자료, 사업 실적 보고서
(일반) 데이터 기반 처리·판단 적용률	전체 대상 업무 중 분석·추천·예측·자동판단이 실제 적용된 비율	$(\text{데이터 기반 처리·판단 건수} \div \text{전체 대상 건수}) \times 100$	추천로그, 분석결과 로그, 의사결정 기록, 시스템 처리이력