

디지털 고객관리 개발 컨설팅

제안 요청서 (RFP)

2019년 5월 17일

(주)하나은행
고객관리지원부

I. 사업 개요

1. 사업명 : 디지털 고객관리 개발 컨설팅

2. 사업 배경

- 당행은 디지털 채널에서의 고객경험을 개선하고, 영업점 채널을 대신한 관리기능을 강화하기 위한 시스템 개발을 계획중이며, 본 컨설팅을 통해 개발전략과 개발 방안을 수립하고자 함.
※ 디지털 채널: 모바일뱅킹, 모바일웹, 모바일브랜치, 하나알리미앱 등 모바일 기반 고객채널

3. 제안 요청 사항

- 가. 고객세분화: 디지털 채널 이용기반의 고객 세분화 기준 수립
- 나. 상품추천: 디지털 채널에서의 손님 앞 최적 상품 추천 체계 수립 (룰기반 상품추천)
- 다. 고객여정 관리방안: 신규고객, 만기고객에 대한 디지털 채널에서의 관리 프로세스 수립
- 라. 디지털 콘텐츠: 디지털 채널을 통한 對고객 콘텐츠 요건 정의
- 마. 디지털 고객관리 기능 요건 수립 : 개인화영역, 1:1커뮤니케이션, 온-오프 연계, 알림 등
- 바. 상기 5개 과제 외 디지털 고객관리 개선을 위해 필요한 사항

4. 사업 기간 : 착수후 12주 예상

※ 본 계약 체결시 컨설팅 기간과 과제에 대해 별도 협의 예정

II. 입찰 개요

1. 선정 방식: 제한경쟁입찰, 협상에 의한 계약

2. 제안 자격

- 최근 3년 이내 마케팅 전략 컨설팅 유경험 또는 디지털 전략 관련 컨설팅 유경험 업체

3. 평가 방법

- 품질과 가격을 종합 평가하여 우선 협상 대상자를 선정하고, 세부사항에 대한 협상 및 계약협의를 통해 최종 낙찰자를 선정함. (협상 결렬시 차 상위자와 우선 협상 진행)

4. 계약 방식

- 계약금액 및 세부과제는 세부내역 협상 및 계약협의를 통해 결정됨
- 우선협상대상자로부터 금액을 조정한 가격제안서를 제출 받아 재협상할 수 있음.
- 기타 계약관련 세부사항은 계약시 협의함.

Ⅲ. 입찰 참가 안내

1. 추진 일정

- 1) 공고 기간: 2019년 5월 21(화) ~ 2019년 5월 30일(목)
- 2) 제안서 제출 기한: 2019년 5월 31일 (금) 18:00까지
- 3) 제안 설명회: 2019년 6월 5일(수)
- 4) 우선 협상 대상자 선정 및 통보: 2019년 6월 11일(화)

※ 진행 일정은 당행 사정에 따라 조정 될 수 있음

2. 제출 서류 안내

- 1) 용역 제안서 : 3부 및 USB로 파일 제공
- 2) 가격 제안서: 1부 (제안사 자체 양식, 밀봉하여 대표자 인감 날인 후 원본 제출)
- 3) 입찰참가 확인서 (첨부 당행 서식)
- 4) 비밀유지 협약서 (첨부 당행 서식)
- 5) 입찰보증금 면제에 따른 협약서 (제안사 자체 작성)
※ 계약대상으로 선정 시 반드시 이행하겠다는 내용을 작성

3. 제출방법 및 관련 문의

- 1) 제출처: KEB하나은행 을지로 본점 23층 고객관리지원부 앞 인편 접수
- 2) 제출 기한: 2019년 5월 31일 (금) 18:00 까지
- 3) 관련문의: 고객관리지원부 전중옥 차장 (02-2002-1183, lacan75@hanafn.com)

4. 제안설명회

- 1) 개최일정: 2019년 6월 5일 (수)
- 2) 시간: 각 업체당 40분 (발표 20분, 질의 응답 20분)
- 3) 장소: KEB하나은행 을지로 본점

※ 개최일정 및 장소는 상황에 따라 조정될 수 있으며 참가업체앞 사전 통지 예정

IV. 제안서 작성 지침

- 1) 제안서는 파워포인트 프로그램을 사용한 가로형식의 문서로 제안사 자율 작성
- 2) 제안 내용에는 다음의 사항을 필수적으로 담고 있어야 함.
 - 제안사 소개
 - 유사 컨설팅 수행 실적
 - 컨설팅 추진 전략
 - 컨설팅 과제에 대한 수행 방안
 - 인력 투입 계획
 - 컨설팅 품질관리 계획
- 3) 제안서에 필요한 근거자료 및 보충자료는 별도로 첨부하여 제출 할 수 있음.

V. 제안서 관련 유의사항

- 1) 당행이 작성한 제안요청서는 제안서 작성 목적 이외에는 사용되어서는 아니되며, 당행에 제출한 제안서는 당행을 위한 제안목적으로 사용할 것을 명기
- 2) 제안서 작성과정에서 당행으로부터 취득한 내용에 대해서는 철저히 보안을 유지해야 함
- 3) 제안서 작성 및 관련 설명회 등 제안에 관련된 제반 비용은 제안사의 부담임
- 4) 제안서의 세부 내용은 계약서의 일부로 간주되며, 계약 후에도 계속 유효함. 단, 제안서와 계약서의 내용이 상이한 경우에는 계약서의 내용이 우선함
- 5) 제출된 제안서는 최종 계약대상 업체로의 선정여부와 관계없이 일체 반환하지 않으며, 접수된 제안 내용에 대한 평가 및 업체선정 세부기준은 공개하지 않음.
- 6) 제안서는 명기된 기한까지 지정된 장소에 제출되어야 하며 기한 내에 제출하지 않는 경우 제안의사가 없는 것으로 간주함
- 7) 제안서는 공식 문서로 작성하여, 대표자 인감을 날인하여야 함

끝

【 서식 1 】 - 입찰참가신청서

디지털 고객관리 개발방안 컨설팅 업체 선정

입찰참가 신청서

접수번호			
회 사 명		사업자등록번호	
대 표 자		담당자	
일반전화		핸드폰번호	
FAX		E-MAIL	
사무실주소			

KEB 하나은행에서 시행하는 '디지털 고객관리 개발 컨설팅 업체선정' 입찰공고 및 지침서를 준수하여 참가할 것을 신청합니다.

• 구비서류

1. 입찰참가신청서 1 부 【서식 1. 본서식】
2. 비밀유지 약약서 1 부 【서식 2. 양식활용】
3. 사용인감계 1 부 (3 개월 이내 발급분)
4. 법인인감증명서 1 부 (3 개월 이내 발급분)
5. 법인등기부등본 1 부 (3 개월 이내 발급분)
6. 사업자등록증 사본 1 부
7. 접수자 위임장 / 신분증 사본 각 1 부

2019 년 월 일

신청(법)인 (인)

주식회사 하나은행 고객관리지원부장 귀하

디지털 고객관리 개발방안 컨설팅 업체 선정

비밀유지 약약서

KEB 하나은행이 추진하는 '디지털 손님관리 개발방안 컨설팅 업체 선정' 과 관련하여 입찰 과정에서 제공하는 모든 관련자료 및 정보 등에 대해 다음과 같은 사항을 준수할 것을 약속하며, 이에 본 약약서를 제출 합니다.

1. 은행으로부터 제공받은 모든 자료 및 정보를 본거래 이외의 용도로는 절대 사용하지 않는다.
2. 은행으로부터 제공받은 자료 및 정보의 취급을 본 거래와 관련한 담당자로 국한하며, 사외는 물론 기타 임직원에게 유출하지 않도록 한다.
3. 은행의 동의 없이 본 입찰과 관련한 배경, 내용 및 그 과정에서 취득한 정보 등을 제 3 자에게 공표 또는 누설하지 않는다.
4. 은행이 본 사업을 실행하지 않기로 결정 하거나, 은행의 요구가 있을 경우에는 제공받은 모든 자료를 반환함과 동시에 그 사본과 제공 받은 정보 및 자료를 바탕으로 작성한 분석자료 일체를 파기 처분 한다.
5. 본 사업 또는 관련 자료에 대하여 은행에서 지정하는 담당자를 통하지 않고 직접 접촉하지 않는다.
6. 본 비밀유지약정은 약정서 서명날인 일로부터 효력이 발생 한다.

상기의 사항에 동의하며 아래와 같이 기명 날인 합니다.

2019 년 월 일

신청(법)인 (인)