

CEO Information(262)
2000. 9. 6
: (3780-8219)
: 3780-8189

CEO Information 全文
(http://www.seri.org)
Data Base CEO Information

(CRM)

2000. 9. 6

.	-	-	
.			(CRM).... 1
.	CRM	4
.	CRM	12
.		19

(CRM)

.

,

,

-

98 1% 99 18%

-

99 13.1% 2000

20%

	C		30%	2		IMF
98	TYCO					
		5%p				
(:	2000	6	18)	

,

-

,

-

CRM(Customer Relationship Management)

「 」 CRM

-

- , 가

CRM 「 」 (IDC, 2000)

- CEO CRM

- 65% CRM

• 43% CRM

- 310 CRM (, ,)

• 31% CRM 500

CRM 「 」 1

- CRM

• CRM

- (Capital One) CRM
- 10
- CRM Teaser Rate()
- Balance Transfer Option()
- CRM
- CRM 가
- 98 가 CRM
- 98 340 99 997 2000 1/4 766
- CRM ()
- CRM
- LG
- CRM
- IT 가
- IT CEO
-
- CRM

• 80

CRM 가 가

- e-Commerce, B2B, B2C, e-Marketplace

- CRM

- CRM
- ,

. CRM

: CS DBM CRM

	(1970)	CS (1980)	DBM (1990)	CRM (90)
對			,	
	()	(CSI) ,		
			IT	

: CS = Customer Satisfaction, DBM = Database Marketing,
CRM = Customer Relationship Management

70

- 가

-

80

- 가

(Quality Control)

- 가

CS(Customer Satisfaction)

90

(DBM)

- CS(Customer Satisfaction) ,

- DB

.

,

90

가

CRM 가

- 가

• 가

•

• DBM

-

• CRM

CRM

「 」

「 」

eCRM

-

• eCRM

e

(web mining)

(:)

:

)

-

eCRM

1:1

eCRM 가

		- 1/10
가	Key Fuels	- , 750 가 가
		- 600 , CD, , S/W
		- 500 (100)
	Intuit	-
		- 10
	eToys	- gift request , 가 가 - 가
	&	- 「 -

: , 「E비즈니스 勝者の戰略」, 2000 4

CRM(Customer Relationship Management) ?

CRM

, , 가

- CRM 80 (Relationship Marketing) CS, DBM

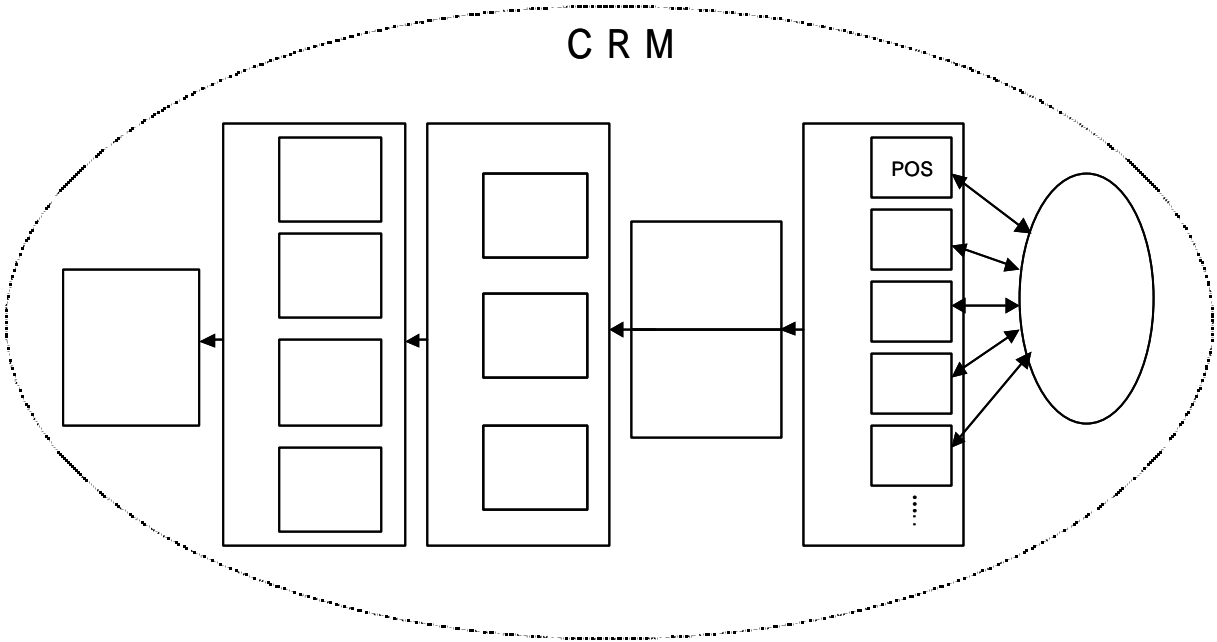
• 1:1 , 가

- CRM 가 가

•

- 가 , / ,

CRM



- : 1. 가
- 2. /
- 3.
- 4.

CRM 가 , ,

- /

1:1

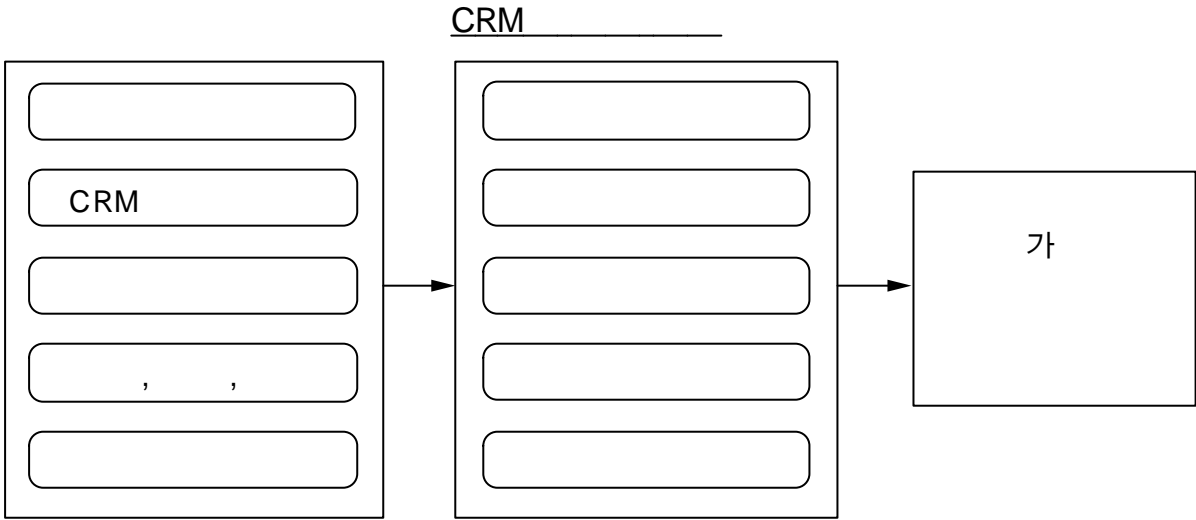
- 가

CRM 가

- 가 , 가,
- 가,
- ,

-

- CRM



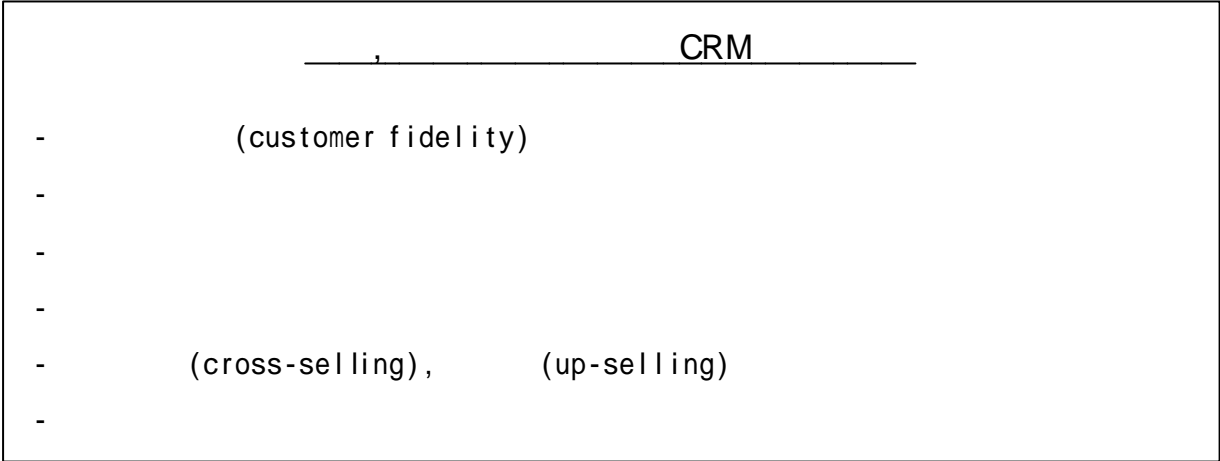
CRM

1 : (Customer Strategy)

- CRM 가

- , 가

-



: 1. : 가

2. :

: IDC(2000), 「CRM Phenomenon」

2 : CRM

-

-

• 가(value to serve) (cost to serve)

CRM

-

• / , e-commerce CRM

3 :

-

- 가

- 가

4 :

-

- , up-selling

가 (lifetime value)

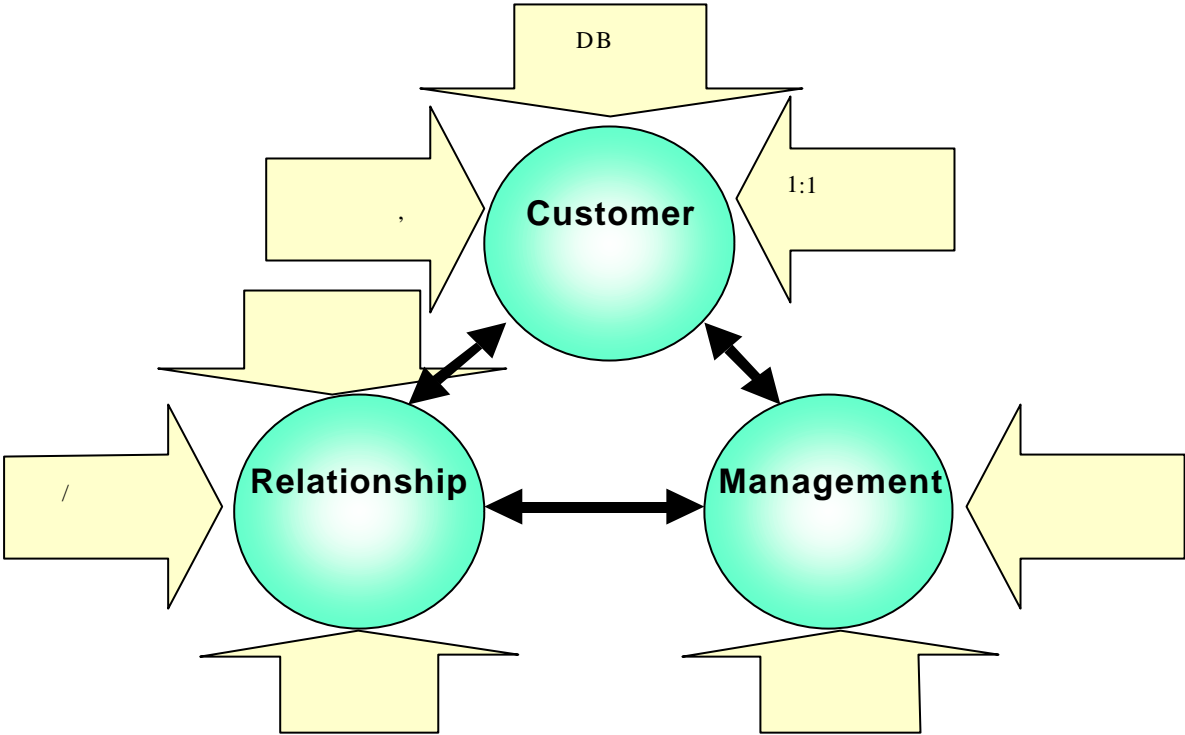
5 :

- CRM

- ,

-

CRM



1.

• (customer community)

- (words of mouth)

• 가

- GM (www.saturncars.com)

•

- 「 」

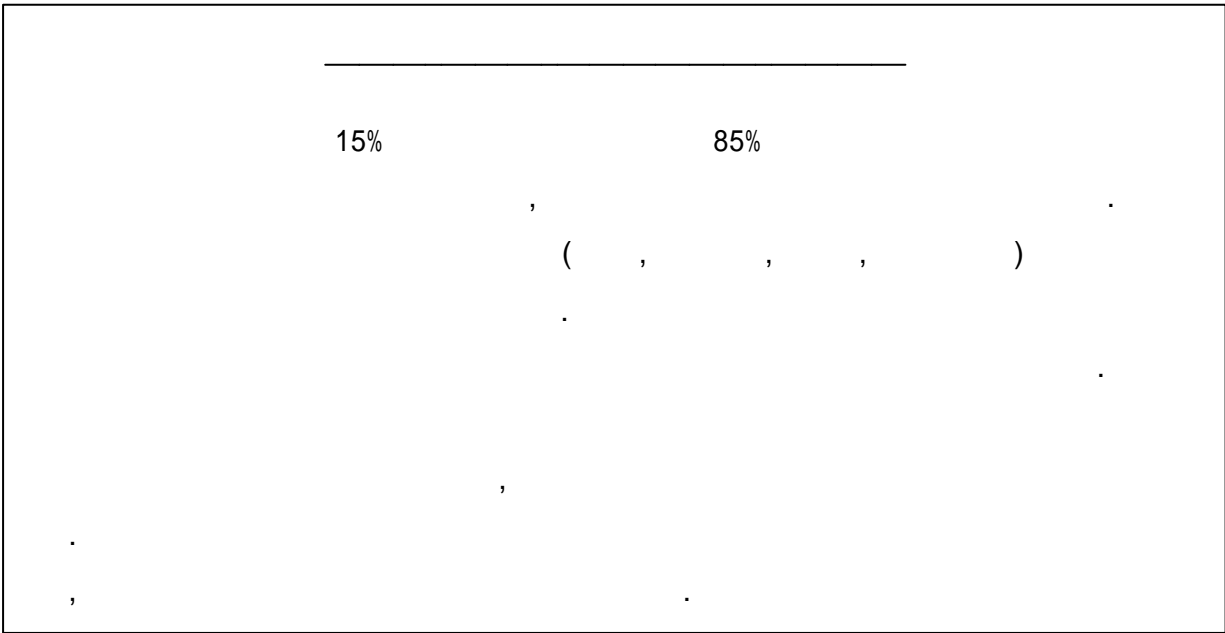
- 300 「 」 가

- anti-site

- noamazon.com, walmartsucks.com

DB

- 3 , 9 가 3



(lifetime value) (lock - in) 가

- 가
가

가

-

•
10%

20%,

1:1	(customized)
-----	--------------

-

,

• DB

-

- 가
1/4

E 2001

•

2.



- ()

・65 「2000」

,

-

・

-

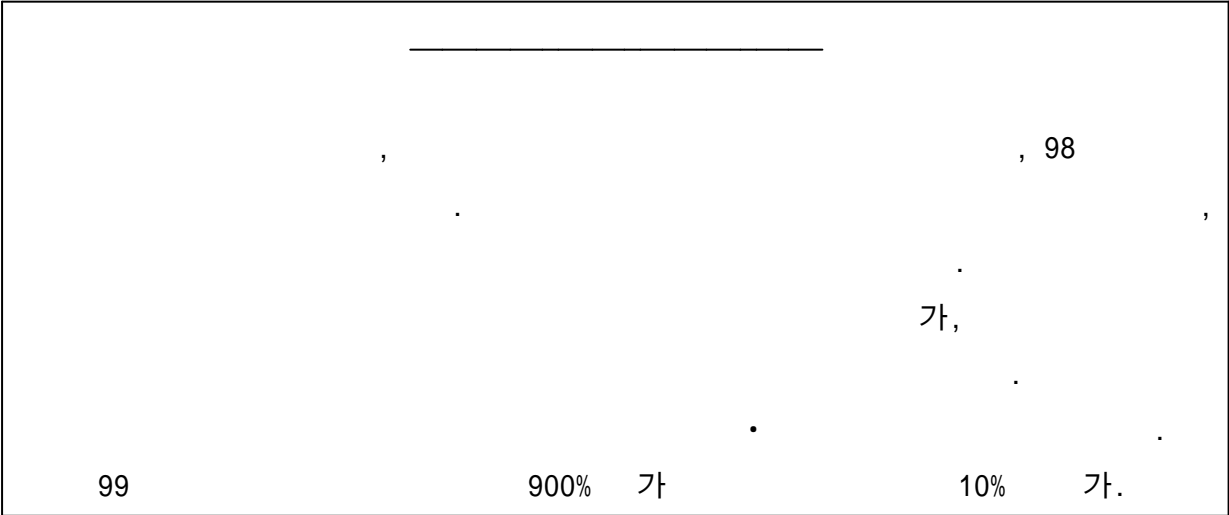
S-Works

2000 2 ,
「S-Works」([http://www.jp.sonystyle.com
/style-d/s-works](http://www.jp.sonystyle.com/style-d/s-works)) .
 ,
 .
(: 實業の日本, 2000 6)



- 가
· , 가

- 40% 「 」 330
· 70%



- 가 가

- (outdoor) REI(Recreational
Equipment Inc.) ,

• ,

hi-tech & hi touch
, ,
·
. 24 가
· real time ,
·

[Redacted]

(customer -
centric)

- 가

- 가 ,

- (lock-in) 가

「 」 가 .
 , 30 가
 , 가 .
 가 .
 ,
 .
 .
 .

(: 「 」 , , Ad.com 2000 7)

3.



CRM

- , IT 가 CRM
-
- 가
-
- 가
- , ,

- , GE, , , IBM, (Enron) 가 (Virtual Integration) 가



가

- / CRM 가

- , , , PNC 2,000 CRM 가

- CRM

-

1 12 5,000

CRM 가

CRM

-

•

CRM

- CRM

•

가'

CRM

-

가

•

-

IT

CRM

- CRM

IT

가

• IT 가

CRM

-

- 가 CRM
- 가
- CRM 가 가
- CRM 가
- 가

CRM

	VIP	- -	가
		- (SK TTL)	() () CRM
	가	- - 가	
	가	- eCRM - 1:1	가
가	- -	- - -	(,)

CRM

- CRM

- 가
- ,

- CEO

Pool

, 가

CRM

- CRM

IT

- 가 IT 가
-

CRM

- CRM

가

CRM

- CRM

, , 가

- (intention)
CRM

-

- , 가 , , 가
가
• Bain 가 5%
125%

-

•

,

(smlee@seri.org)
