

통합 CRM 솔루션 개발회사

주식회사 공영DBM

Specialized in CRM & DB Marketing Solution



충성도가 낮은 '나비고객'들이 늘어가는 시대에
귀사의 '고객관계관리'는 어떻게 할 것인가?

*월 정액으로 고객의 충성도를 높힐 수 있는
CRM 솔루션 '**CRM KOREA .co.kr**' 를 제안합니다.

- 목 차 -

I. CRM KOREA 기능/특장점/가격/신청절차

1. CRMKOREA 기능 구성
2. CRMKOREA 특장점
3. CRMKOREA 가격/신청절차

II. CRM KOREA 시스템 주요 기능

- 가. Base Module(고객모듈)
- 나. Sales Module(영업모듈)
- 다. Helpdesk Module(서비스모듈)
- 라. Campaign Module(캠페인모듈)
- 마. CRM보고서(분석리포트 모듈)
- 바. 기타 서비스
 - a. Survey Module
 - b. RFM Quick Scan
 - c. OLAP
 - d. PSV Gather
 - e. Mobile CRMKOREA
 - f. MS-Outlook 연동

I. CRM 솔루션 **CRM KOREA** 기능/특장점/가격/신청절차

1. CRMKOREA 기능 구성

가. 고객관점의 기능구성

나. 모듈별 주요 기능

2. CRMKOREA 특장점

3. CRMKOREA 가격

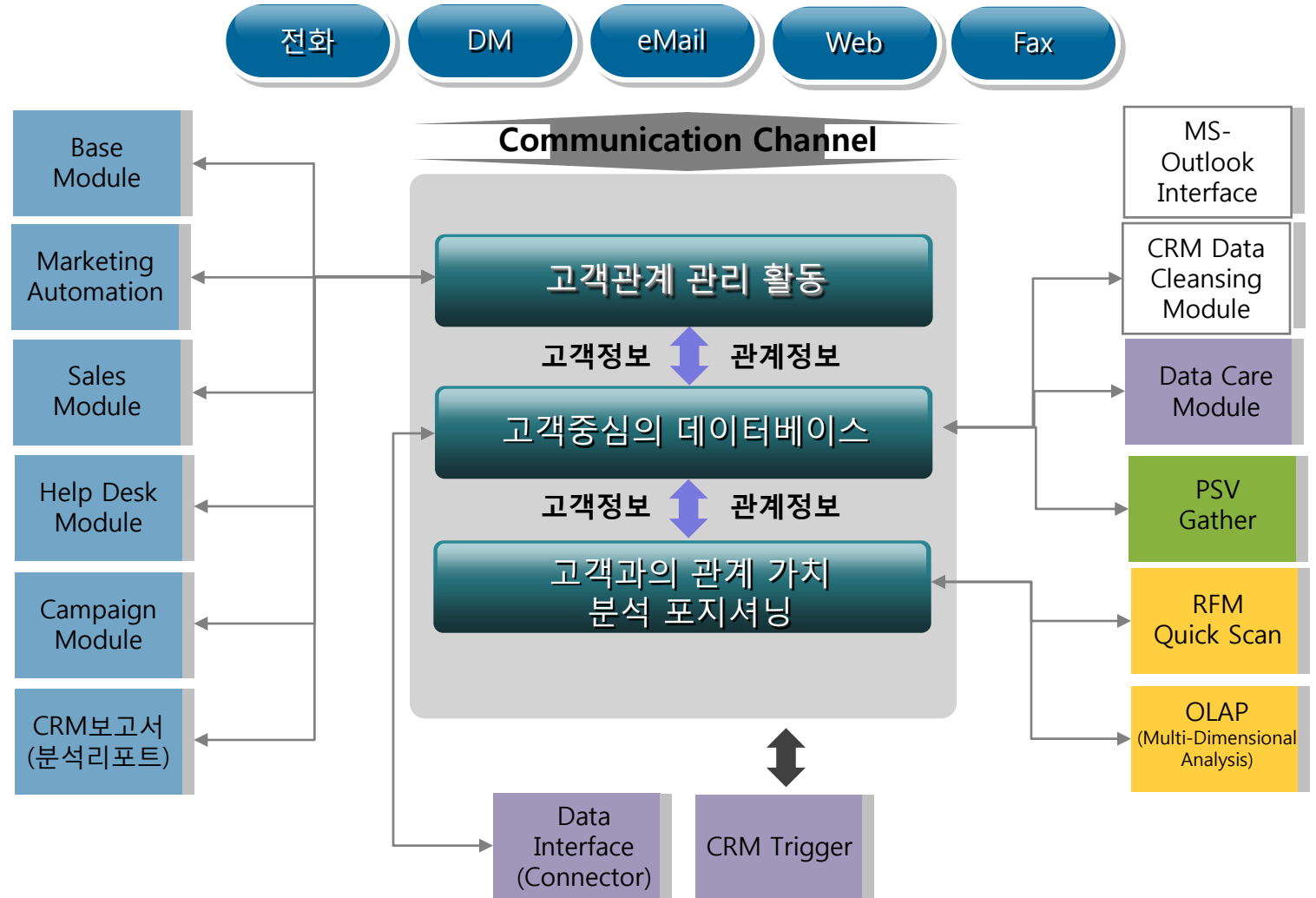
4. CRMKOKRA 신청절차

1. CRMKOREA 기능 구성

가. 고객관점의 기능구성

나. 모듈별 주요 기능

CRMKOREA 기능 구성도



1. CRMKOREA 기능 구성

가. 고객관점의 기능구성

나. 모듈별 주요 기능

모듈별 주요 기능

CRMKOREA 시스템은 기능군별로 다음과 같은 세부 모듈들로 구성되어 있습니다.

	Base Module(고객모듈)	고객 기본정보 관리, 접촉 관리, 코드관리
	Sales Module(영업모듈)	영업기회 및 활동 관리, 거래처 관리 기능
	Helpdesk Module(서비스모듈)	일반상담 및 고객불만 접수, 처리, 통보 기능
	Campaign Module(캠페인모듈)	마케팅 캠페인 기획, 시나리오 작성, 실행 및 평가
	CRM보고서(분석리포트 모듈)	각모듈별 분석리포트를 총150여개 분석리포트를 제공
기타 서비스 (각 모듈에 적용된 서비스) /서비스 이용 가능	Survey Module	작성(단답,복수응답,서술,지정 등) 관리
	Call Center Module	상담원 업무 모니터링, 스크립트 관리, CTI연계
	CRM Trigger	System Agent, Alarm, 통보, 자동보고서 기능
	RFM Quick Scan	RFM 점수별 Cell 관리, 통계 프로그램과 연계
	OLAP	효과적인 의사 결정을 위한 다차원 분석 기능
	PSV Gather	Web log 정보를 CRM 용도에 맞게 축적, 활용
	Mobile CRMKOREA	PDA, 노트북으로 사용하는 Mobile 솔루션, Data Sync.지원
	MS-Outlook 연동	Outlook과 연동하여, 고객정보와 메일정보를 CRMKOREA와 통합

2. CRMKOREA 특장점

CRMKOREA 특장점 및 차별성 (1/4)

CRMKOREA 시스템은 타 CRM 솔루션에 비해 ROI 측면과 마케팅, 사용성 측면에서 뛰어난 장점을 가지고 있습니다.

특징	상세 내용	비고
시스템 활용성과 ROI를 보여주는 솔루션	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Think Big, Start Small 지원 : 필요한 모듈을 필요한 시점에 구성 가능 ❖ 세부 운영의 효율화 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cost를 최소화한 세그멘테이션 : 타겟의 정확성, 웹로그& Open/Click 분석 ▪ 고객 접촉 효율의 향상 ❖ 데이터 정제, 오류 데이터 관리 → 고객 접촉 효율 향상 ❖ 접점 직원에게 통합 고객 정보 제공 → 고객에 충분한 정보로 응대 가능 ❖ 시스템 활용도 분석 	
고객 데이터 정확성 및 최신성 유지	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>중복 고객 자동 식별 기능⁽¹⁾</u>, 유일고객 머지 퍼지 기능 자동화 ❖ 고객 Data 자동 정제 기능 ❖ <u>오류 정보 자동 식별 및 관리 기능⁽²⁾</u> (변경주소 자동 식별 기능) ❖ 회사명 표준화 기능 	<p>(1)특허 (제10-0693370호)</p> <p>(2)특허 (제10-0697689호)</p>

2. CRMKOREA
특장점

CRMKOREA 특장점 및 차별성 (2/4)

특징	상세 내용	비고
마케팅 전문 지식이 녹아 있는 시스템	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 계량화된 정성적 표현 • 관심도,우호도 : 최근 3개월 홈페이지 방문 및 캠페인 반응 분석하여 Lead 관리 • 수익기여도 : 구매 데이터를 활용 RFM Scoring, 고객 등급 설정, 캠페인 대상 고객 타겟팅 • 고객의 Loyalty : PSV (Purchase, Seek, Visit) 기능을 이용하여 홈페이지 방문 로그, 이메일 오픈, 클릭, 수신거부 정보를 기반으로 고객 등급 ❖ 고객 별로 관리주기를 설정하여 이탈방지 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 수익기여도 (RFM), • 로열티 (PSV or 연도별구매 필드, 01101..)
쉽고 빠른 Customizing	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 고객의 요구에 대한 자유로운 Customizing • 사용자 정의 필드 • 사용자 정의 화면 (프리미엄 화면) • 사용자 정의 보고서 (리스트형, 다차원 분석형) ❖ 사용자 별 포털 화면 설정 ❖ 다국어 지원 (해외지사 현지 언어 표시) 	-구축시 제공
업체별 정보관리 유연성 제공	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 출처에 의한 고객 DB 통합기능 ❖ 비정형 Data 투입 기능 ❖ 외부 데이터 Link 기능 	


2. CRMKOREA
특장점

CRMKOREA 특장점 및 차별성 (3/4)

특징	상세 내용	비고
영업직원 생산성 기능	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 내부통지 기능 : 조회 화면을 이메일로 전달, 세부사항 신속 공유 ❖ CRM트리거 기능 : 고객 상태 변화에 따른 Event작동(통지관리자 자동연결) ❖ 360° 싱글 뷰 및 영업 관련 정보 관리 <ul style="list-style-type: none"> • B2B 거래처 및 관련 고객 (키맨/핵심/관여/우호/퇴사 여부) 관리 • 협력 업체들을 위한 파트너 관리 • 영업 건 진행 시 활용할 경쟁 업체 정보 관리 ❖ 연관 정보 통합 검색 <ul style="list-style-type: none"> • 거래처명을 이용하여 관련 영업 건, 고객, 접촉이력 정보 등 연관 정보를 통합 검색 ❖ 영업건 별 열람 공유 제한일, 영업건 공유자 설정을 통해 영업 담당자 독점 유지 기능 	
Marketing Intelligence 기능	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 이탈고객분석 모델, 고객 퍼미션분석 모델, CRM KPI 분석 ❖ 판매예측분석 모델, 영업승률평가 모델 ❖ 품질관리평가 모델, 서비스만족도측정 모델 ❖ 영업사원평가모델⁽³⁾, 지식관리평가 모델, 문제영업사원판정 모델 (Sales Clinic) 	(3)특허 (제10-0747087호)

2. CRMKOREA
특장점

CRMKOREA 특장점 및 차별성 (4/4)

특징	상세 내용	비고
업무 편의성 제공	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mobile 솔루션 제공 <ul style="list-style-type: none"> • 핸드폰 지원 : Full Browsing 지원 ❖ 오피스 환경과 통합이 우수 <ul style="list-style-type: none"> • Outlook 메일/연락처/일정 연동 • Smart Document, Research Service ❖ 사용자 정의 화면 설정 중 Drag & Drop 기능을 통해 원하는 항목 설정 가능 ❖ Share Point Portal의 웹 파트 지원 (Share Point Portal화면化 가능) ❖ 국내 최다 CRM 기능 제공으로 업무 확장 시 대응 용이 (OLAP 기능 내장) 	
통합과 확장에 유용한 아키텍처	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 웹 서비스 기반의 비즈니스 계층분리로 BPM 통합에 우수 ❖ 다양한 이 기종 시스템과의 통합 우수 ❖ 개발된 로직을 WEB, CS, Mobile 기반의 UI에 대해서 적용가능 	
시스템 운영의 안정성 및 보안 강화	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 데이터 외부 유출 방지를 위하여 데이터 접근 권한 관리를 통해 접근이 허용된 사용자만 데이터를 Export할 수 있도록 함 ❖ 사용자 역할 별, 페이지 별 접근 권한관리 	

3. CRMKOREA 가격

CRMKOREA 가격

- 후불제이며, 은행자동이체, 신용카드자동이체, 지로 등을 통해 납부할 수 있습니다.
- 초기 구축비(무료) + 기본 서비스 사용료 + 부가 서비스 사용료(SMS, 대량 메일)

•기본 서비스(VAT 별도)

고객관리모듈	영업모듈	서비스모듈	캠페인모듈	Full Set
월 20,000원/1 ID	❖ 월 80,000원/1 ID	월 80,000원/1 ID	월 80,000원/1 ID	월 200,000원/1 ID

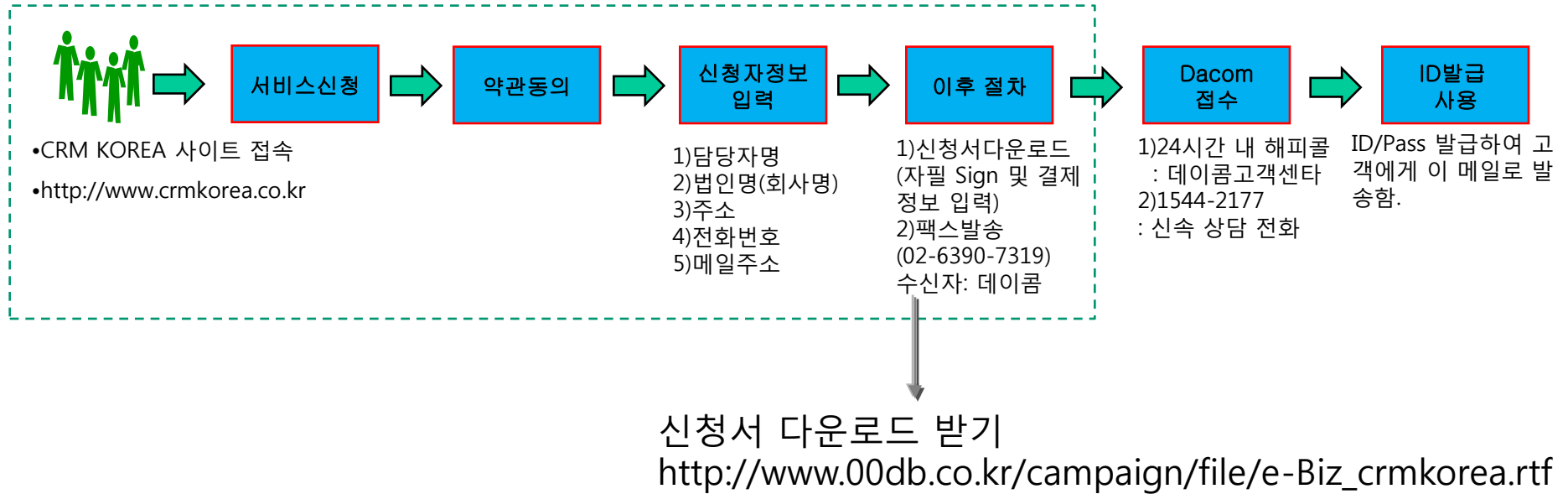
•5User 초과 시 1User 당 할인 적용

- 고객관리	⊙ 1user 추가당 : 월 10,000원 (10,000원 할인) 예) 10user 사용시: 2만원 x 5user + 추가 1만원 x 5user = 15만원
- 영업모듈 - 서비스모듈 - 캠페인 모듈	⊙ 1user 추가당 : 월 50,000원 (30,000원 할인) 예) 10user 사용시: 8만원 x 5user + 추가 5만원 x 5user = 65만원
- Full Set	⊙ 1user 추가당 : 월 120,000원 (80,000원 할인) 예) 10user 사용시: 20만원 x 5user + 추가 12만원 x 5user = 160만원

•부가 서비스(VAT 별도)

- 대량 이메일 발송(2원/건) / 캠페인 활용시에만 금액 부과
- SMS 발송(25원/건) / 발송된 건만

4. CRMKOREA 신청절차



신청절차에 대한 문의: dbm@00db.co.kr / 02-3397-0238

II. CRM KOREA 시스템 주요 기능

가. Base Module(고객모듈)

나. Sales Module(영업모듈)

다. Helpdesk Module(서비스모듈)

라. Campaign Module(캠페인모듈)

마. CRM보고서(분석리포트 모듈)

바. 기타 서비스

a. Survey Module

b. RFM Quick Scan

c. OLAP

d. PSV Gather

e. Mobile CRMKOREA

f. MS-Outlook 연동

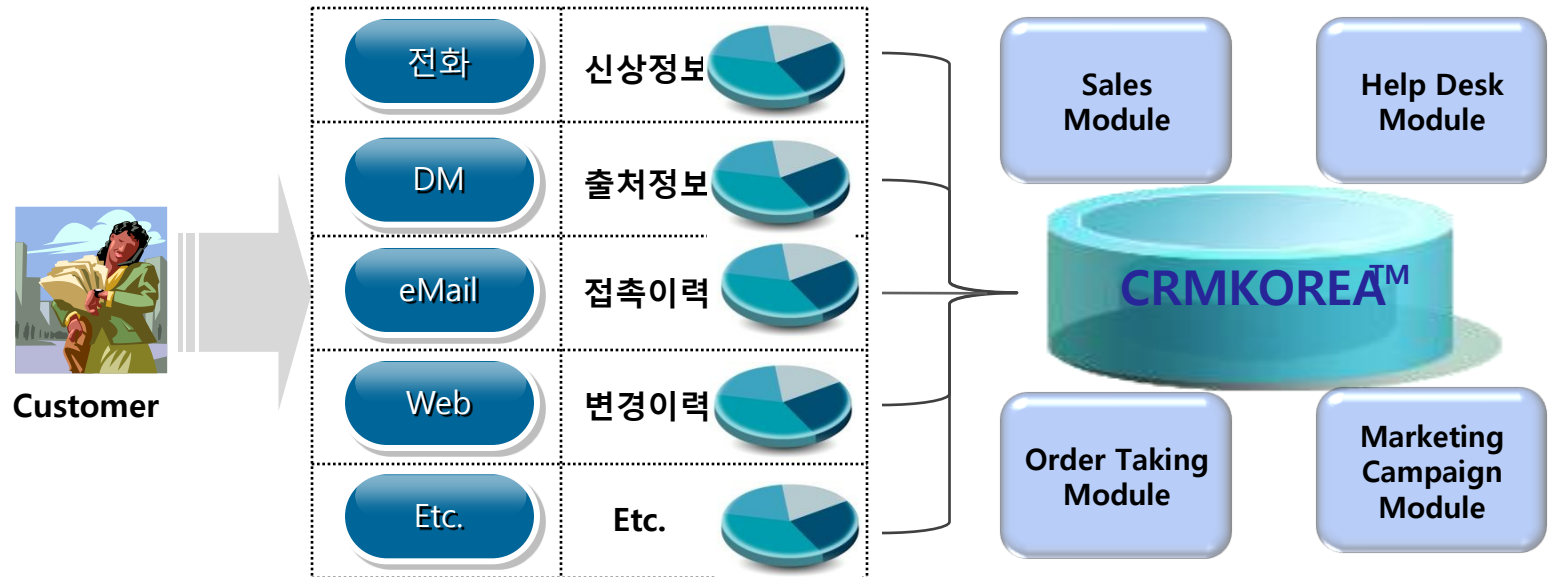
가. Base Module

- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Base Module의 주요 기능

Base Module은 다양한 채널을 통해 접촉한 고객의 정보를 수집하고 관리하는 CRM의 Engine 역할을 수행합니다.

- 고객기본정보, 접촉정보(Behavior Data) 관리
- 매체들을 통합 관리 (전화, E-mail, DM, WEB, FAX 등)
- 업무 모니터링 및 Targeting을 위한 다양한 분석 기능
- 사용자 관리, 코드관리 기능, DB 상황 분석 기능 : DB 구성분석 MIS, DB Monitoring 등
- 정보일람, 게시판 등 지식 관리 지원 및 Intranet 업무지원 기능



Base Module Portal

Base Module의 Portal은 일정관리 및 내부작업관리, 내부지식관리 등을 통합화면 에서 지원합니다.
또한, 사용자의 업무 내용에 따라 자유롭게 설정이 가능합니다.

가. Base Module

나. Sales Module

다. Helpdesk Module

라. Campaign Module

마. CRM보고서

바. 기타 서비스

<Base Module Portal >

5. 업무 공유 및 개인화 영역

개인별 담당 업무 및 회사 내 공지사항 관리 등 내부 담당자간 업무를 공유하는 도구 지원

1. 현황판

개인별 주요 업무나 공유사항에 대한 항목을 요약해서 제공

2. Quick Bar

My Menu, History, Full Menu 등 사용자 중심의 편의 기능 제공

3. 통합검색

검색이 잦은 데이터를 쉽고 데이터의 유형에 따라 쉽고 빠르게 조회

4. 바로 추가 기능

가장 빈번한 update 내용인 접촉 이력을 쉽고 빠르게 등록

고객관리

Base Module의 고객관리는 고객의 기본정보 뿐만 아니라, 회사와의 모든 접촉 이력을 통합하여 관리합니다.

<고객관리 화면 – Single View 제공>

1. 고객 기본정보 조회

성명, 주소, 연락처, e-Mail, Permission 정보, 관리등급 등 정보조회 및 Update

2. 접촉 이력 관리

- 고객과의 다양한 접촉이력 통합 관리
- 접촉이력, 자료요청이력, 불만이력, 관심사항 등 상세정보 관리
- 모든 접촉기록(웹 접속이력 등) 자동추적

접수일자	인원명	민원구분	완료일자	과업 포함여부	처리부서	처리담당
2006-09-18	저희 집 앞에 가로등 또 왕창 꺼져 있네요.	상담민원	2006-09-25	미포함	건설과	허현우
2006-08-29	배론 보수 감사드립니다. 그런데 하나가 아 ...	상담민원	2006-08-29	미포함	건설과	허현우
2006-08-28	가로등이 다 꺼져 있네요.	상담민원	2006-08-29	미포함	건설과	허현우

가. Base Module

나. Sales Module

다. Helpdesk Module

라. Campaign Module

마. CRM보고서

바. 기타 서비스

게시판 및 일정 관리

게시판 포탈에서는 내부 직원들의 커뮤니케이션을 위한 게시판 포탈 기능과 일정관리 기능이 제공됩니다. 일정은 개인 일정 외에도, 팀 일정 등을 공유 할 수 있습니다.

가. Base Module

- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

<게시판 포탈>



<일정 관리>



경비 및 메시지 관리

경비관리 서비스에서는 개인별, 프로젝트별, 거래처별 경비를 관리할 수 있으며, 메세지함을 통해 개인이 보내거나 받은 메시지를 관리하는 기능을 제공합니다.

가. Base Module

나. Sales Module

다. Helpdesk Module

라. Campaign Module

마. CRM보고서

바. 기타 서비스

<경비 관리>

경비명	총경비	지출일	계정과목	지출직원	결재관리자	증빙여부	관련거래처	관련영업
교통비	20,000	2009-01-31	여비교통비	곽영석	곽영석	미증빙		
점심식대	56,000	2009-01-31	점심식대	곽영석	곽영석	미증빙		
저녁식대	12,500	2009-01-29	복리후생비(아근식대)	곽영석	곽영석	증빙		
점심점대(LGCNS)	21,000	2009-01-22	점대비	곽영석	곽영석	증빙		근로복지공단 CRM 구
저녁 점대(LGCNS)	27,000							
점심점대(SDS)	12,000							
차량 주유대(용인 4회, 잠실 1회 ...)	40,000							
주말 식대	13,000							
이메일 저녁 식사	36,600							

<메시지 관리>

제목	고객명	예약일시	전송일시	받은일시	결과	취소
공영DBM 광영석 부장입니다. 수정견적서 포함	전용재	2008-11-27 10:55	2008-11-27 10:55	2008-11-27 11:26	읽음	예약취소
안녕하세요. 공영DBM의 광 영석 부장입니다.	황재영	2008-11-24 13:56	2008-11-24 13:57	2008-12-03 09:34	읽음	예약취소
서비스 접수 알림 메일발송		2008-11-04 09:18	2008-11-04 09:19	2008-11-04 11:28	읽음	예약취소
서비스 접수 알림 메일발송		2008-11-04 09:18	2008-11-04 09:19	2009-01-13 16:24	읽음	예약취소
서비스 접수 알림 메일발송		2008-11-04 09:18	2008-11-04 09:19	-	전송	예약취소

가. Base Module

나. Sales Module

다. Helpdesk Module

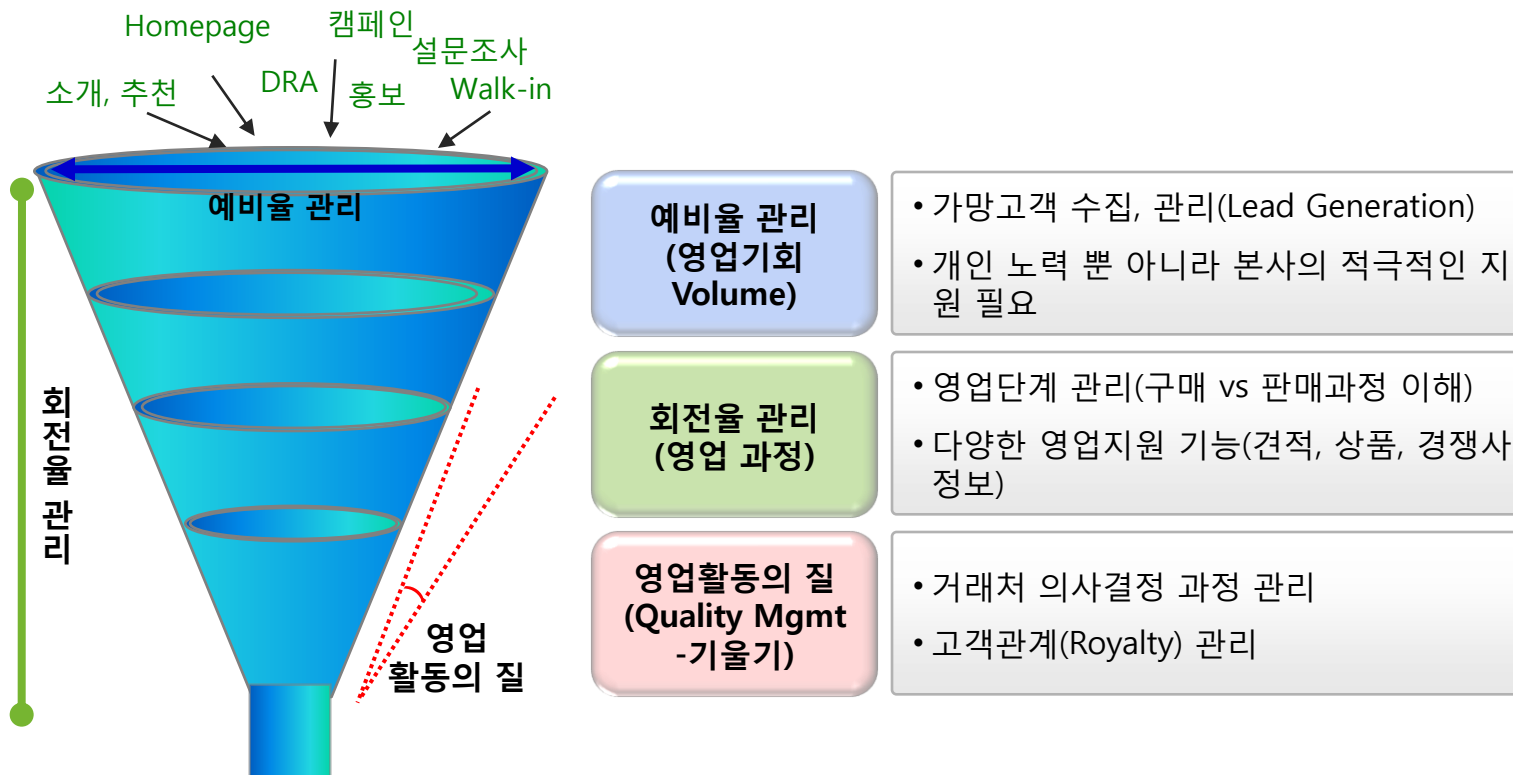
라. Campaign Module

마. CRM보고서

바. 기타 서비스

전략적 영업 관리

효과적인 영업 성과를 끌어낼 수 있도록 영업 업무를 효율성을 극대화하고 전략적인 영업이 가능하도록 지원합니다.



매출 목표만을 기준으로 한 영업 관리는 영업사원의 성과에만 의존할 수 밖에 없음
영업 목표와 과정을 과학적으로 관리해야만, 예측가능하고 효율적인 영업 활동 가능

전략영업을 위한 Sales Portal

회사의 전체 영업현황 파악과 영업진행 과정에 따른 고객을 단계적으로 구분하여 전략적 Sales 활동이 가능하도록 구성합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

1. 영업 단계별 현황

각 건수를 클릭하면 세부리스트화면으로 이동합니다. * 단위:십만

단계	전월	금월	익월
건	4	1	0
W(M/M)	569	41	0

2. 분기별 MBO 현황

목표	1분기	2분기	3분기	4분기	합계
실적	0	0	0	0	0
달성률	0	0	0	0	0
누계목표	0	0	0	0	0
누계실적	0	0	0	0	0
누계달성률	0	0	0	0	0

3. 개인별 진행 영업정보

영업건명	거래처명	현단계	현단계 스텝명
한국경제인 고등교육기관 CRM 구축	FMA컨설팅	6.기망고객사건 MARK	2009-02-05
조은시스템 SF A 시스템 구축	인포니아	5.문의/Demo 자료요청	2009-02-04
부석 CRM 구축	유라클	6.기망고객사건 MARK	2009-01-29
Carroll CRM 시스템 구축	엘지씨엔에스	4.Need구매력 확인	2009-01-21
러시아캐시 GC	에이애플파이	6.기망고객사건	

4. 업무 및 Schedule 관리

일정명	예정시간	중요도	유형
할일 (0 건)			

1. 영업성과로 평가한 담당직원 주요 순위(동적분석)

Best3(불륨)

순위	직원명	건수	성과(불륨)
1	윤명기	1	28,100
2	조훈상	1	3,000
3	한열	3	1,100

Best3(건수)

순위	직원명	건수	성과(불륨)
1	한열	3	1,100
2	조훈상	1	3,000
3	윤명기	1	28,100

2. 영업성과로 평가한 담당직원 주요 순위(동적분석)

Worst3(불륨)

순위	직원명	건수	성과(불륨)
1	한열	3	1,100
2	조훈상	1	3,000
3	윤명기	1	28,100

Worst3(건수)

순위	직원명	건수	성과(불륨)
1	조훈상	1	3,000
2	윤명기	1	28,100
3	한열	3	1,100

1. 영업 단계별 현황

- 회사 또는 개인별 영업현황을 한눈에 파악할 수 있게 하는 전략영업을 위한 Sales Portal
- 영업건의 단계별 분포 및 진행 상황 확인
- 영업사원 별 영업특성 및 실적 파악

2. 분기별 MBO 현황

- 영업사원의 목표대비 실적을 파악할 수 있는 MBO 현황

3. 개인별 진행 영업정보

- 개인별 진행 영업건에 대한 정보 제공
- 해당 영업건 클릭시 영업 상세 정보로 이동

4. 업무 및 Schedule 관리

- 일별/월별 Schedule 관리 및 주요 업무 관리

거래처 관점의 정보 관리

거래처에 대한 Single View를 제공하여, 한 화면에서 거래처와 관련된 모든 정보를 조회할 수 있도록 구성합니다.

1. 거래처 정보 조회

■ 회사명, 사업주명, 설립년도, 연간매출액, 자본금, 신용도 등 조회 및 Update

■ 본사 및 공장 주소지, 전화번호, 직원수, 생산제품명, 생산규모, 년도별 매출액, 특이사항 등 조회 및 Update

2. 거래처와의 다양한 이력 정보 통합관리

■ 거래처의 Key-Man접촉이력, 관련 고객, 거래처와의 영업이력, 주문내역, 매출/매입계산서 등 상세정보 관리

- 가. Base Module
- 나. Sales Module**
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

영업건 정보 및 Key-Man 관리

거래처에 물려있는 모든 영업건 관련정보를 Single View를 통해서 조회가 가능합니다.

1. 영업정보

영업건명:	이니스스 통합 CRM 구축	제휴명:	
현단계:	6.가말고객사전MARK	현단계진입일:	2008-11-13
확률:	50 %	중요도:	높음
예상수주일:	2009-01-12	예상수주액:	500,000,000
실수주일:		실수주액:	0

2. 관련고객

고객명	직장명	부서	직책	역할명	비고	키맨	핵심	권여	무호	퇴사
관철문	이니스스	기술개발본부 PG	팀장	CRM 도입 검토		○	○	○	○	
이니스스	이니스스	기술개발본부 PG	대리	기술검토			○	○		
홍대열	(주)정형 ...	BS사업부	부장				○	○	○	

3. 고객전속

접속일	접속자	고객명	접속비치	접속메모
2008-12-23	곽영석	관철문	방문	CRM에서 생성되는 보고서의 종류에 대한 설명 보고서 ...
2008-12-09	곽영석	관철문	방문	공영DBM 소개 및 CRM 진반에 대한 설명 이니스스 ...
2008-12-04	곽영석	홍대열	전화	이니스스 CRM 구축과 관련하여 현재 진행 상황 파악차 ...
2008-11-24	곽영석	관철문	메일	안녕하세요. 공영DBM의 각 영역 부장입니다.
2008-11-19	곽영석	홍대열	메일	사업계획서 및 견적서 작성해서 전달 사업계획서에 대한 ...

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

1. 영업 정보 조회

■영업건 명, 영업담당자, 수주 확률, 예상금액, 예상수주일, 중요도, 실수주일, 실수주금액, 고객니즈, 영업메모, 고객메모 등 조회 및 Update

2. 영업건 관련 이력정보 조회

■영업건 관련 Key Man 여부, 고객의 성향 파악을 위한 정보 제공

3. 영업건 관련 이력정보 조회

■관련고객(Key-Man파악), 접촉 이력, 영업단계변경, 파일, 일정, 경비, 매출,매입계산 등의 정보 조회 및 Update

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

MBO 목표 관리 및 거래처 신용도 관리

영업목표 대 실적 분석으로 기준년도에 판매목표 달성이 어느 정도인지 파악이 가능합니다. 또한 거래처의 신용도 관리를 통해 영업사원이 거래처 신용도를 한눈에 파악할 수 있도록 합니다.

MBO 목표 관리 홈 > 영업 > MBO목표관리

1 자료가 조회되었습니다

년도(예:2004) 년
 영업담당자
 목표항목

영업담당자	입력항목	1월	2월	3월	4월	5월	6월
갈정모	매출목표(원)	100,000,000	50,000,000	50,000,000	100,000,000	100,000,000	100,000,000
김홍수	매출목표(원)	0	0	0	50,000,000	50,000,000	100,000,000
김형석	매출목표(원)	0	0	0	0	0	0
윤명기	매출목표(원)	0	0	0	0	0	0
윤영주	매출목표(원)	0	0	100,000,000	100,000,000	100,000,000	100,000,000
이수훈	매출목표(원)	0	0	0	60,000,000	33,000,000	60,000,000
이하준	매출목표(원)	0	0	0	0	0	0
최기안	매출목표(원)	173,000,000	71,000,000	169,000,000	108,000,000	153,000,000	150,000,000
한얼	매출목표(원)	50,000,000	20,000,000	30,000,000	30,000,000	30,000,000	40,000,000

- 1. 영업목표 및 실적관리**
- Data를 근거로 한 영업사원 별 목표 설정 및 체계적인 실적 관리
 - 기간별 예상 매출액 및 고객 접촉률, 영업단계변동률, 신규 영업 생성률 등 지표분석

거래처 관계 MAP 홈 > 영업 > 거래처관계MAP

2 자료가 조회되었습니다

부서
 영업담당자

중요도 > 높음 < 낮음 *거래처명을 클릭하시면 거래처 조회화면으로 이동합니다.

	A	B	C	D	E
A			엑스소프트	인포니아	
B		정원엔시스템	송파구청 FMA건설팀		
C		국민체육진흥공단 에이앤피파이낸셜(주)		유라클	
D					
E				한국산재의료원	

- 2. 거래처 관계 맵**
- 전체 또는 영업사원 별 거래 처 신용도를 한눈에 파악할 수 있는 기능
 - Drill Down기능으로 각 거래 처를 클릭 시 상세내용 확인 가능

매입/매출 계산서 관리

매입/매출 계산서 관리 및 거래내역 분석 기능을 제공합니다. (Legacy와의 연동은 구축시에만 가능)

- 가. Base Module
- 나. Sales Module**
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

1.매입/매출 계산서 관리

- 검색 조건을 통한 담당자별, 거래처별, 기간별 매입/매출 계산서 관리 기능 구현

매출계산서 관리 홈 > 영업 > 매출계산서관리

• 작성기간 2009-01-01 ~ 2009-02-28 • 수정기간 • 담당자 • 청구기간 • 입금기간 • 상호,영업권 • 청구여부 전체 • 입금여부 전체 • 정렬순서 작성일
 • 보고서선택 현재계산서보기

출력보안: 매출계산서 관리 - Report61 - 2009-02-13 오전 10:00:28 - 박영석(yyskwak)

상호명	거래처명	영업건명	작성일	수정일	금액	세액	총금액	청구일	입금일	청구	입금
엘비엠에치코스메틱스	결랄	08-06 결랄 SMS서비스	2009-01-21	2009-01-29	770,025	77,003	847,028	2009-01-21	2009-02-21	청구	미입금
씨제이라이온	씨제이라이온	MA09_CJ라이온	2009-01-22	2009-01-29	751,136	75,114	826,250	2009-01-22	2009-02-27	청구	미입금
메타넷	메타넷	MA09_플무원	2009-01-22	2009-01-29	1,069,500	106,950	1,176,450	2009-01-22	2009-03-31	청구	미입금
서한사	서한사	MA09_옐배서드	2009-01-23	2009-01-23	1,000,000	100,000	1,100,000	2009-01-23	2009-01-23	청구	미입금

매입계산서 관리 홈 > 영업 > 매입계산서관리

• 작성기간 2009-01-01 ~ 2009-02-28 • 수정기간 • 담당자 • 접수기간 • 지급기간 • 상호,영업권 • 접수여부 전체 • 지급여부 전체 • 정렬순서 작성일
 • 보고서선택 현재계산서보기

출력보안: 매입계산서 관리 - Report62 - 2009-02-13 오전 10:04:21 - 박영석(yyskwak)

상호명	거래처명	영업건명	작성일	수정일	금액	세액	총금액	접수일	지급일	접수	지급
현대중공업(아르바이트)	현대중공업	현대중공업_건설장비사업부문_CRM	2009-01-01	2009-01-12	1,469,850	0	1,469,850	2009-01-01	2009-01-09	접수	지급
외주용역(김선형)	네오위즈	네오위즈_상암시스템	2009-01-02	2009-01-02	821,950	0	821,950	2009-01-02	2009-01-02	접수	지급
비에스앤씨(주)	부산광역시청	MA08_부산시청	2009-01-05	2009-01-30	783,491	78,349	861,840	2009-01-05	2009-01-30	접수	지급
에이앤씨시스템	공영DBM(업무용)	회사일반운영	2009-01-06	2009-01-15	800,000	80,000	880,000	2009-01-06	2009-01-09	접수	지급
현대문화사	현대중공업	현대중공업_건설장비사업부문_CRM	2009-01-08	2009-01-19	271,200	27,120	298,320	2009-01-08	2009-01-12	접수	지급
(주)이조이	공영DBM(업무용)	회사일반운영	2009-01-09	2009-01-15	334,909	33,491	368,400	2009-01-09	2009-01-09	접수	지급

Sales Clinic 제공

일정기간 동안 영업사원의 정량적 정성적 영업 성과를 분석합니다.

Sales Clinic 홈 > 영업 > SalesClinic 도움말

🔍 분석 자료가 조회되었습니다.

부서: 공영DBM 기간: 최근12개월

* 각 건수를 클릭하면 세부 리스트 화면으로 이동합니다.
* 점수: 진행영업건의 전체단계에서 계약, 제안단계의 차지비율(계약+제안/전체)

▶ 영업건 구성 취약한 담당자 (정적분석 : 현재시점 기준)						
순위	직원명	상위단계(계약+제안)	월신규(-3M)	월신규(-2M)	월신규(-1M)	점수
1	한얼	0	0	1	0	0
2	이선민	0	0	2	9	0
3	김범완	0	0	0	0	0
4	윤명기	0	3	0	1	0
5	곽영석	0	4	2	3	0
6	류형운	0	0	0	0	0
7	조훈상	0	2	0	0	0
8	박은정	0	0	1	3	0
9	윤현선	0	0	0	1	0
10	김성민	0	0	0	0	0

▶ 영업건 신규 생성 부진한 담당자 (동적분석 : 조건기간적용)				
순위	직원명	상위단계(계약+제안)	신규	성공
1	데이콤ASP	0	1	1
2	최기안	0	4	1
3	송성진	0	1	1
4	한얼	0	15	8
5	이선민	0	11	0
6	조훈상	0	3	2
7	윤현선	0	1	0
8	김성민	0	1	0
9	류형운	0	1	0
10	김범완	0	7	4

▶ 영업활동 실적 분석 (상위 5-조건기간적용)											
순위	직원명	상위단계(계약+제안)	실패	성공	계약	제안	나트	문의	가방	변동	포기
1	박민규	1	0	0	0	1	6	6	3	25	0
2	김효진	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
3	송성진	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	최기안	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
5	데이콤ASP	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

▶ 영업활동 실적 분석 (하위 5-조건기간적용)											
순위	직원명	상위단계(계약+제안)	실패	성공	계약	제안	나트	문의	가방	변동	포기
1	송성진	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	최기안	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
3	데이콤ASP	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	김성민	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
5	한얼	0	4	8	0	0	0	0	0	0	3

▶ 영업성과로 평가한 담당직원 주요 순위 (동적분석)			
Best3(볼륨)		Worst3(볼륨)	
순위	직원명	건수	성과(볼륨)
1	한얼	11	982,705,000
2	윤명기	1	281,000,000
3	조훈상	1	30,000,000

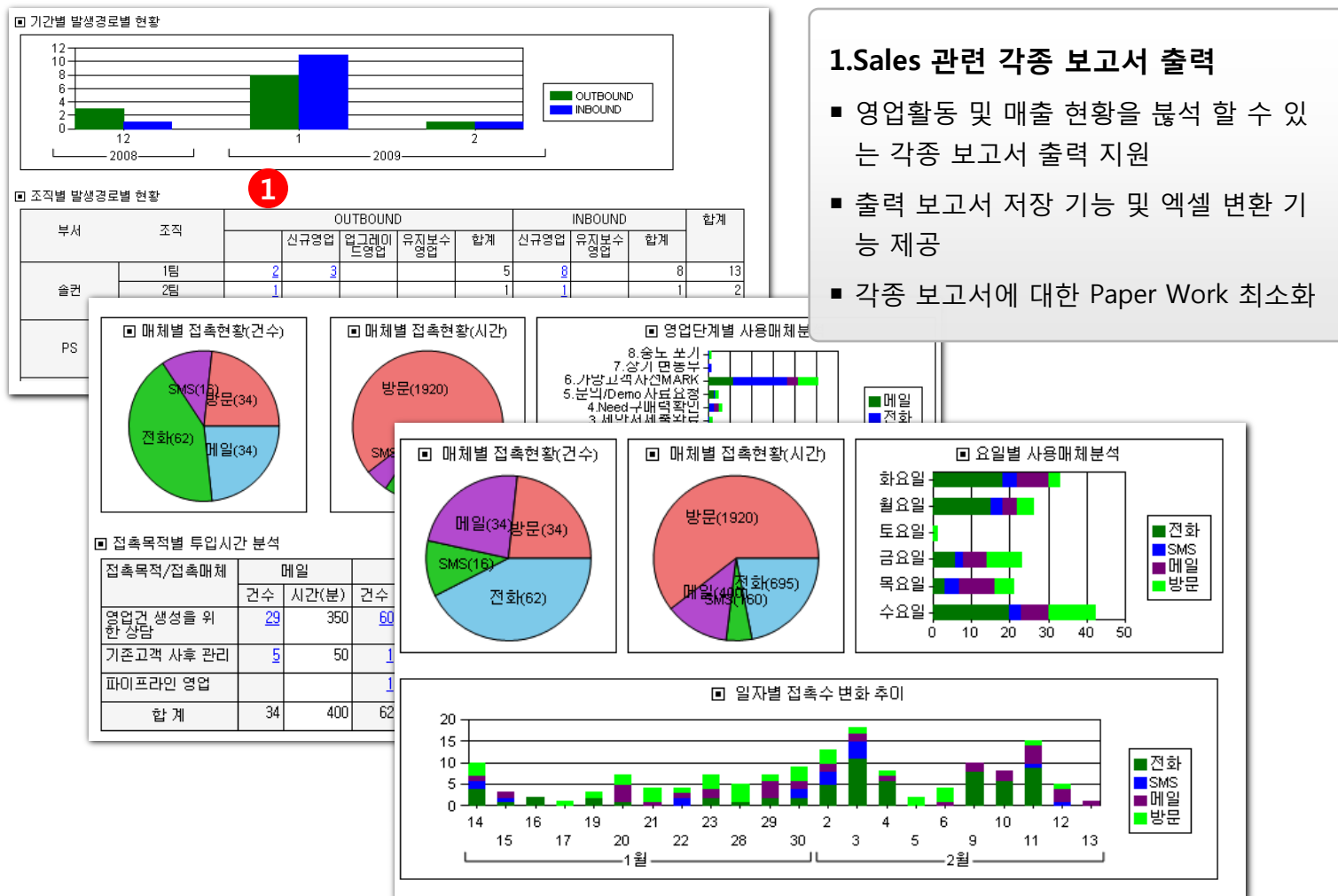
- ### 1. 영업건 분석
- 영업사원의 영업활동에 대해 정적 / 동적 분석을 통해 영업사원의 신규 생성 영업건 및 수주 성공 및 실패 현황 분석
 - 영업단계별 영업성과 분석
 - 영업사원의 주요 순위 자료 제공

- 가. Base Module
- 나. Sales Module**
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Sales 관련 각종 보고서 출력

Strategic Selling을 지원하기 위한 다양한 분석 기능들은 산재한 DB에서 정보를 추출해 드립니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스



- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Helpdesk Module 주요 기능

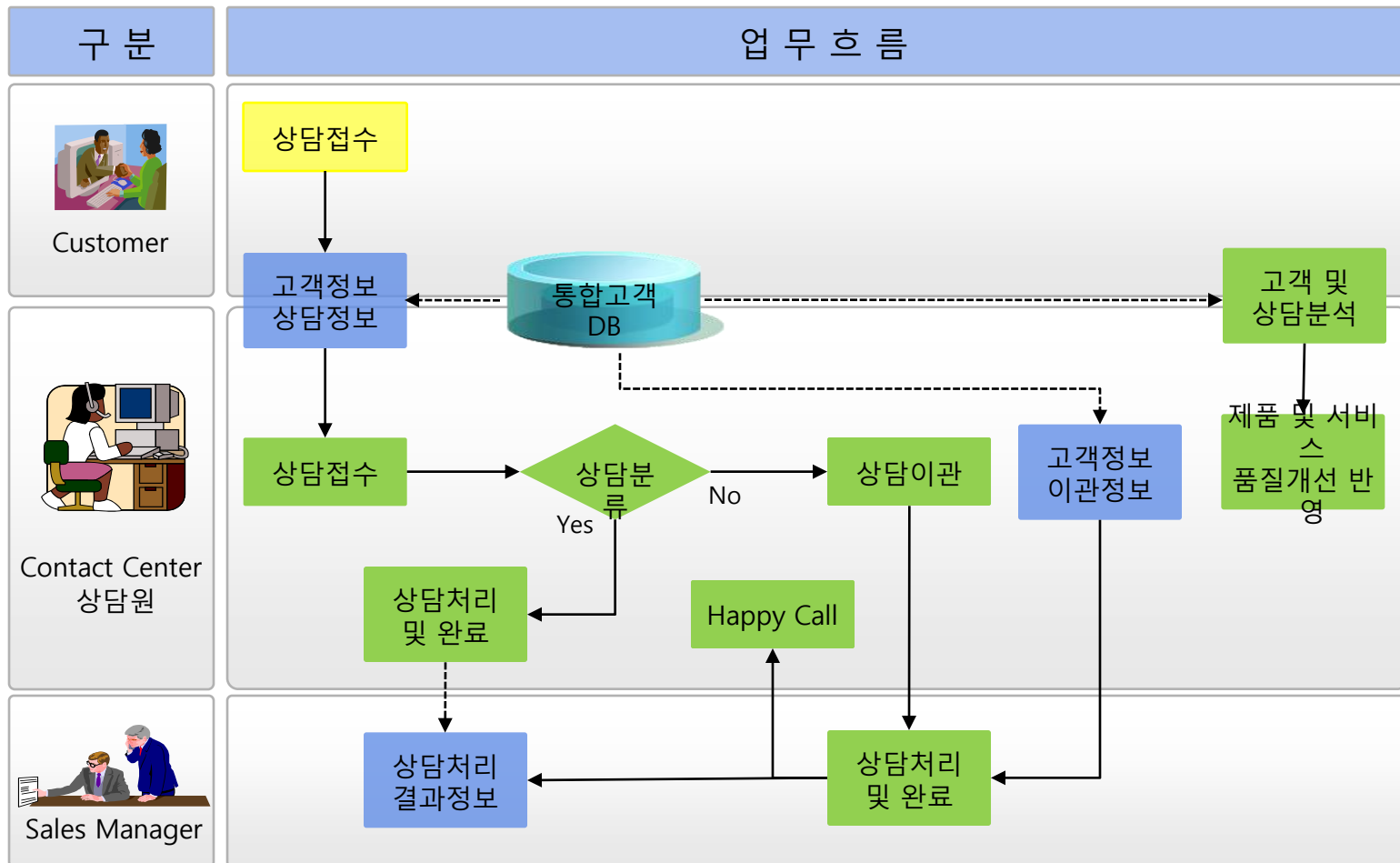
Helpdesk 시스템은 다양한 고객접촉채널에 대한 상담업무를 효율적으로 처리하기 위한 시스템입니다.

<p>고객상담문의 처리 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 접수된 고객의 상담건 및 불만의 신속한 처리를 최우선으로 처리 	<p>C/S 처리현황 분석</p>	<ul style="list-style-type: none"> • C/S 처리와 관련된 모든 분석은 고정형의 리포트가 아닌 가변형 분석 가능 • 제한시간 경과 등 미결건에 대한 관리로 C/S 향상
<p>지식공유를 통한 고도화된 고객 서비스 제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 일관되고 신속한 응대가 가능하도록 Knowledge Base 구축 	<p>Territory 배정 및 관리</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 상담지역을 배정하여 상담고객에게 가장 가까운 A/S 및 지점들을 알려주는 기능
<p>자동화된 안내자료 발송</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 요청한 안내자료 발송 (DM, eMail, FAX 등) • 발송 후 Follow-up을 위해 발송이력이 자동 생성 	<p>Helpdesk 전용 Outbound 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족도 모니터링 전용 Happy Call Outbound 기능 지원
<p>Escalation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRM Trigger를 이용하여 접수된 사항에 대한 One-Stop Service 제공 • 접수된 고객의 의견을 코드로 처리하여, 코드에 따른 담당 부서 및 담당자, 처리기한 자동설정 처리 기능 제공 • 담당자 조치 완료 후 고객에게 자동통보 		

Helpdesk 서비스 구성도

Helpdesk는 상담원이 고객의 상담접수를 받아, 상담을 이관하고, 답변을 처리하고, Happy Call을 실행하는 상담업무 전반에 걸친 일련의 과정이 시스템에 구현되어 있습니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스



- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Helpdesk Portal

Helpdesk Portal 화면에서는 상담정보에 대한 통합화면을 제공하여 빠른 대고객 서비스가 이루어질 수 있도록 지원합니다

The screenshot shows the MonArch CRM Helpdesk Portal interface. The main content area is divided into several sections, with red dashed boxes and numbered circles highlighting key features:

- 1. 금일 처리할 서비스**: A table showing services to be processed today, with columns for '서비스명' (Service Name) and '고객명' (Customer Name).
- 2. 월별 서비스 현황**: A table showing monthly service status, with columns for '년' (Year), '월' (Month), '접수건' (Received Cases), and '처리건' (Processed Cases).
- 3. 개인_공통**: A summary table for individual and common cases, with columns for '일정명' (Schedule Name), '예정시간' (Estimated Time), '중요도' (Priority), and '유형' (Type).
- 4. 통합 검색**: A sidebar search section with checkboxes for '고객' (Customer), '서비스' (Service), and '기타' (Other).

- 1. 금일 처리 현황**
 - 현재 진행중인 고객상담 건의 처리현황 표시
 - 접수된 상담건과 처리된 건, 미결된 건에 대한 현황 표시
- 2. 월별 상담 현황**
 - 월별 접수된 상담건 및 유형별 상담건에 대한 처리 현황 표시
- 3. 공통 업무 관리**
 - 개인별 업무 관리 및 공지사항, 지식 관리 등 공통 업무 게시판 제공
- 4. 바로 추가 기능**
 - 상담 업무 관련 데이터를 빠르게 추가할 수 있는 기능 제공

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

상담 접수 및 이관

상담 접수화면에서는 고객명을 검색하거나, 신규 고객 정보를 입력하고, 고객에 대한 통합화면을 제공하여 빠른 대고객 서비스가 이루어질 수 있도록 지원합니다

서비스 접수 홈 > 서비스 > 서비스접수 [도움말](#)

<ul style="list-style-type: none"> • 고객명 <input type="text"/> • 직장명 <input type="text"/> • 전화번호 <input type="text"/> • E-Mail <input type="text"/> • 주소 <input type="text"/> 	<input type="button" value="Q 검색"/>	<input type="text" value="고객명"/>	<input type="text" value="직장명"/>	<input type="text" value="핸드폰"/>	<input type="text" value="직장전화"/>	<input type="text" value="E-Mail"/>
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

1

서비스 이관 홈 > 서비스 > 서비스이관 [도움말](#)

자료가 조회되었습니다.

<ul style="list-style-type: none"> • 접수일 <input type="text"/> ~ <input type="text"/> • 담당자 <input type="text"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • 제품 <input type="text"/> • 처리상태 <input type="text" value="접수"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스유형 <input type="text"/> • 접수유형 <input type="text" value="전체"/>
---	---	--

	서비스명	접수일	제품명	서비스유형	담당자	처리상태	접수유형
<input type="checkbox"/>	핸드폰 요금제 변경	2008-05-27	PDA	장애문의Z		접수	장애
<input type="checkbox"/>	접수내용 기재	2007-11-02	노트북 A시리즈	구매문의Z		접수	장애
<input type="checkbox"/>	제품장애 접수입니다	2007-05-04	노트북 A시리즈	장애문의Z		접수	장애
<input type="checkbox"/>	장애접수	2007-03-11	노트북 A시리즈	장애문의Z		접수	장애
<input type="checkbox"/>	상품A에 대한 장애 접수.. A/S가...	2006-02-06	노트북 A시리즈	장애문의Z		접수	장애

총 자료수: 5건

담당자

통지하지 않음

1. 상담 접수

- 신규고객을 추가하거나 검색하여 고객정보를 입력
- 입력된 고객정보에 따라, 고객의 이력정보 제공

2. 상담 이관

- 상담 내용 중에 타 부서나 담당자에게 이관해야 될 내용의 경우, 선택하여 담당자에게 이관

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

상담 관리 및 내역 조회

상담관리 화면을 통해서서는 현재 접수된 내용에 대한 목록 및 주요 현황에 대해 일목 요연하게 파악할 수 있습니다.

서비스 관리

홈 > 서비스 > 서비스관리

전체자료
 현재화면자료
 ** 전체 데이터를 조회할 수 있습니다.

~
 서비스명
 고객명

접수유형 전체
 접수자

서비스유형
 거래처

서비스명	접수유형	서비스유형	고객명	거래처	접수일	처리예정일	처리일
모나크ASP를 장기 계약 할 시	장애	구매문의Z	김 영업		2006-02-10	2006-02-13	
모나크 ASP 가격 정책	장애	가격문의Z	김 영업		2006-02-10	2006-02-13	
접수기 임대 문의	장애	임대문의Z	김 영업		2006-02-01	2006-02-13	
접수기 계약 기간 중 해지 하고 싶어요	개선	임대문의Z	김 영업		2006-01-10	2006-02-13	
접수기 뜨거운물 기능 추가 하고 싶어요	장애	임대문의Z	김남일		2006-02-01	2006-02-13	
일대하여 사용중인데 소용 하고 싶습니다	장애	임대문의Z	김남일				

서비스 조회

홈 > 서비스 > 서비스관리 > 서비스조회

자료가 조회되었습니다

▼ 상위정보

거래처: 김 영업 대표전화번호: 영업파워주식회사
 고객명: 김 영업 직강명: 부서: 영업1부
 직강전화:

▼ 접수정보

주소: - 발송처: 직장
 전화번호: - 팩스번호: --
 핸드폰번호: 010-989-9399 이메일: kyu@salespower.co.kr
 접수번호: 44704
 접수유형: 장애 처리상태: 진행
 접수일: 2006-02-10 접수시간: 11:40
 서비스유형: 구매문의Z 제품명: 노트북 A사리크
 서비스명: 모나크ASP를 장기 계약 할 시 조건 문의
 접수내용: 해당 연락처 처리 확인되지 않네요? 그외아 장기유지에 대한 이의가 있으리라 생각합니다.

고객코드: 일련번호:
 출하일: 구매일:
 접수매체: 전화 접수자: 체험자
 비용구분: 우선순위: 보통
 처리예정일: 2006-02-13

▼ 처리정보

상담자의견:
 처리일: 처리시간:
 처리내용:

처리시간: 분 난이도:
 담당자: 홍길동 품질담당자:

▼ 만족도정보

만족도: 만족도조사매체:
 만족도비고:

만족도조사일: 만족도확인일:
 사용자정의링크 사용자 정의 링크 추가
 [추가]

등록: [2006-02-10]체험자 / 수정: [2006-02-10]체험자

1. 상담관리 목록 및 내용

- 접수된 상담 내역에 대한 전체 목록
- 접수유형/서비스유형/거래처/접수일/처리예정일/처리일 /접수자/담당자/처리상태 등 항목에 대해 정렬 가능

만족도 관리

Helpdesk Module 에서는 상담결과에 대한 고객만족도를 조사할 수 있습니다. 또한 개별 만족도 뿐만 아니라, 일정별, 유형별 만족도 결과를 리포트로 볼 수 있습니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

만족도 관리

서비스명: 테스트, 고객명: 김창, 만족도등지일: 2008-06-26, 만족도: 매우만족, 처리일: 2008-06-26, 처리자: 김경철, 상태: 해피콜 완료

서비스명: 사용자정의필드를 추가할때 아래와 같은 오류가..., 고객명: 최현정, 만족도등지일: 2008-03-28, 만족도: 매우만족, 처리일: 2008-03-28, 처리자: 최현정, 상태: 해피콜 완료

1. 만족도 관리
 - 상담건에 대한 개별 만족도 관리
2. 만족도 Report
 - 서비스 만족도 추이 / 처리 직원별 만족도 현황 등 다양한 리포트 제공

서비스 만족도추이 분석

기간: 2008-02-06 ~ 2009-02-14

만족도	해피콜완료	해피콜진행	완료	진행
10	24	601	133	

처리직원별 만족도현황

기간: 2008-02-06 ~ 2009-02-14

직원/만족도	5	4	3	2	1	건수	총점	평균
최보현	2	0	0	0	0	2	10	5
김희정	2	0	0	0	0	2	10	5
최현영	0	2	0	0	0	2	8	4
김정은	1	0	0	0	0	1	5	5
최현정	1	0	0	0	0	1	5	5
김경철	1	0	0	0	0	1	5	5

Service Clinic 제공

Service Clinic을 통해서 관리자는 상담내용에 대한 상담원의 평가결과를 제공합니다.

Service Clinic 홈 > 서비스 > Service Clinic [도움말](#)

기간: 2009-01-01 ~ 2009-02-13 자료가 조회되었습니다.

상담자 평가(정적분석) *점수 : 1일내 3점, 3일내 1점, 5일내 0점, 10일내 -1점, 10일이상 -3점

순위	직원명	조치평가	조치건	미결건	1일내	3일내	5일내	10일내	10일이상	평균조치기간
1	이선민	153	82	0	57	5	5	11	4	2
2	김효진	90	43	0	32	4	3	1	3	5
3	김성민	18	6	0	6	0	0	0	0	0
4	최보현	9	3	0	3	0	0	0	0	0
5	방기원	6	6	0	3	1	0	1	1	4

조치성으로 평가한 상담자 주요순위(동적분석)

순위	직원명	조치평가
1	이선민	153
2	김효진	90
3	김성민	18

순위	직원명	조치평가
1	강윤희	-17
2	이종욱	-3
3	장재영	-1

조치성으로 평가한 상담자 주요순위(동적분석)

순위	직원명	조치평가
1	이선민	153
2	김효진	90
3	김성민	18

순위	직원명	조치평가
1	강윤희	-17
2	이종욱	-3
3	장재영	-1

Best3(견수)

순위	직원명	조치건
1	이선민	82
2	김효진	43
3	강윤희	9

Worst3(견수)

순위	직원명	조치건
1	윤동수	1
2	이종욱	1
3	최원영	1

Best3(만족도)

순위	직원명	평균만족도
1	최보현	10
2	김효진	

Worst3(만족도)

순위	직원명	평균만족도
1	김효진	
2	최보현	10

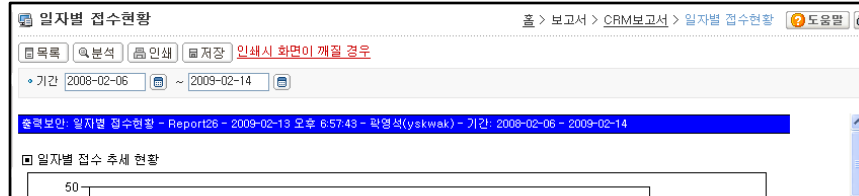
- 1. Service Clinic**
- 상담건에 대한 담당자 평가
 - 정적/동적 분석 결과 제공

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

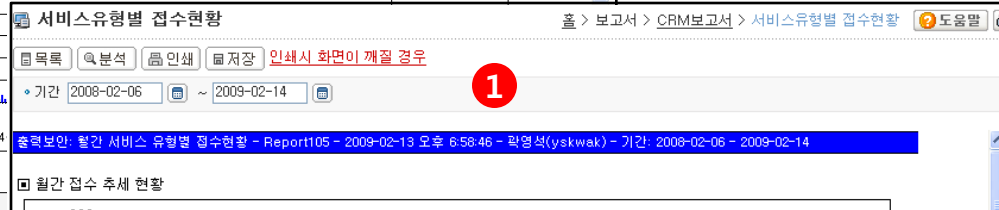
서비스 분석 보고서

상담내역에 대한 다양한 리포트를 다각적인 분석을 통해 제공합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module**
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

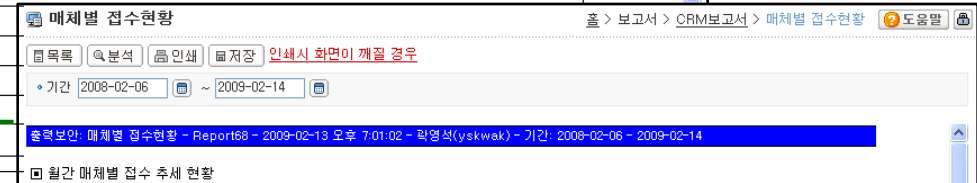
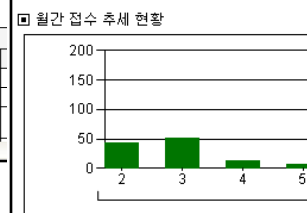


- 1. 다양한 보고서 제공**
- 서비스 종합현황 / 일자별, 유형별, 매체별 접수현황 등
 - 만족도 현황 / 비용 및 시간 분석 등



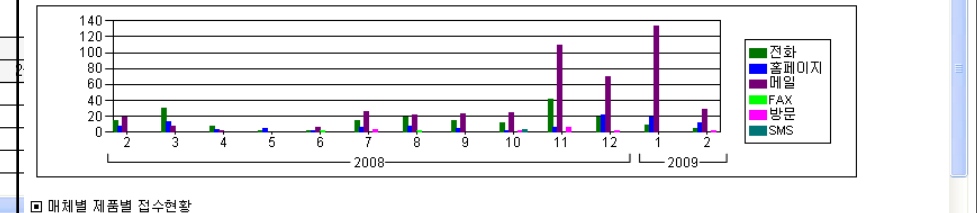
제품별 일자별 접수현황

제품/처리상태/접수일/일	2일	5일
00.모나크	진행	
	완료	
	해피콜진행	



서비스 유형별 제품별 접수현황

단순불만	개미_고객관리
고객의 개선 사항	모나크ASP 개선사항
	모나크OP
	기타
	모나크 7.0



매체별 제품별 접수현황

제품/접수매체	전화	홈페이지	메일	FAX	방문	SMS	합계
개미_고객관리	11	1	2				14
모나크ASP 개선사항	1	105					106
11.eDBM	5		4		1		10
모나크 5.0	69		199		9		271
모나크 6.0	13		61		1		75
가구화 데이터 추가	1						1

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Campaign Module 주요 기능

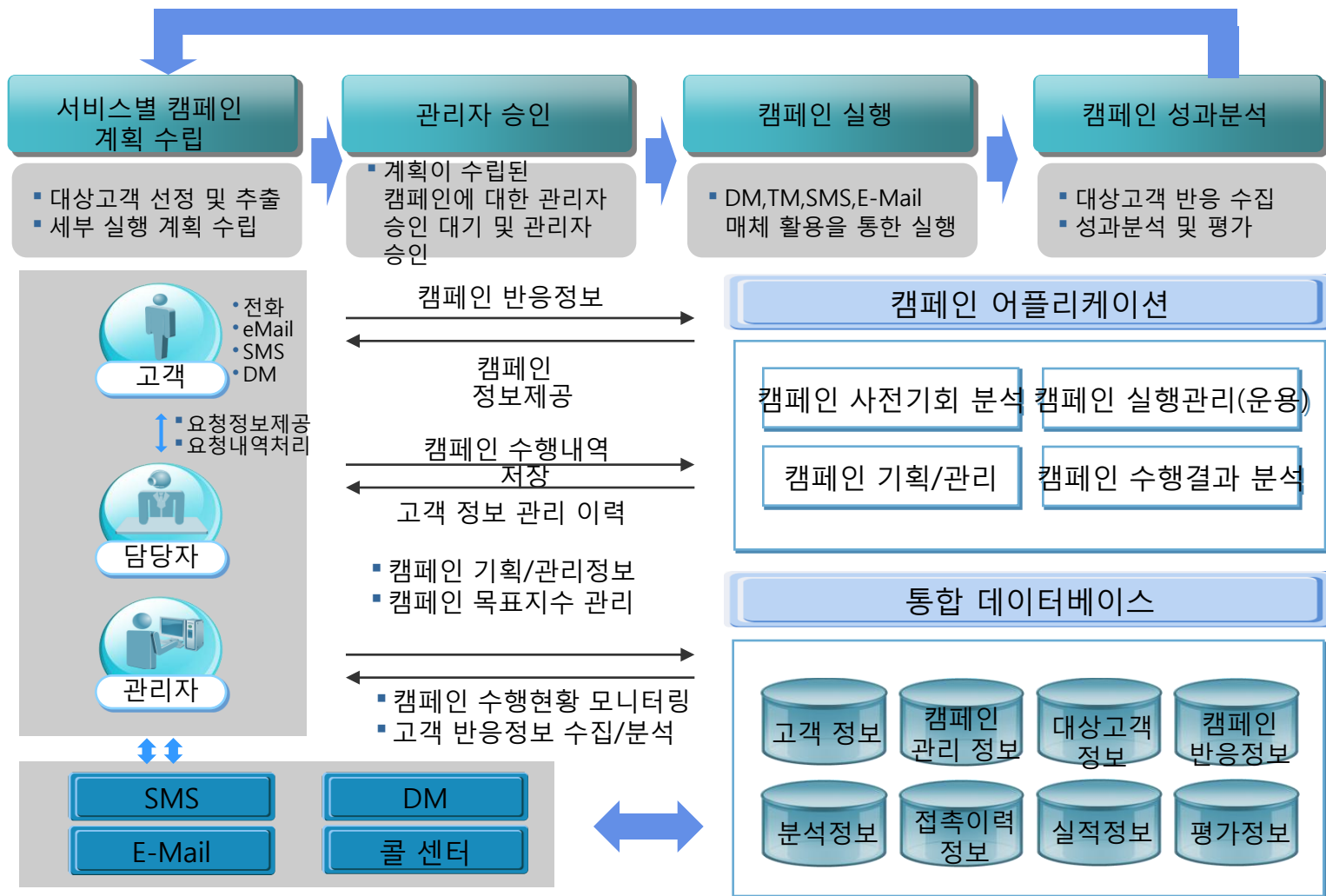
Campaign Module은 기업의 Campaign Process를 효율적으로 적용하고, ROI를 중시함으로써, Campaign의 성과측정의 도구로 활용할 수 있도록 지원합니다.

<p>다양한 고객군 선택 옵션 제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 편리한 조건선택 기능 제공 • Segment화 되어 있는 고객군 선택 • 기존 프로젝트의 결과에 의한 선택 	<p>분석을 통한 진행매체 선택</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 캠페인 진행결과 분석 리포트를 통해 고객군의 선호채널이 높은 진행 매체 선택 • TM성공을 높은 상담원에게 우선 배정 옵션
<p>자동화 기능 제공</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRM Trigger를 통한 캠페인 진행 자동화 기능 구현 • 조건, 일정, 고객군을 등록하여 정해진 스케줄에 따라 캠페인 진행 • 다양한 프로젝트 성공조건 등록 		
<p>캠페인 성과분 석의 다양화</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 매체별, 진행프로젝트별 성공결과 수치 분석 • 소요된 비용대비 수행결과에 의한 비용성과 분석 • 진행된 프로젝트의 실질적인 효과측정을 위한 구성 분석 		

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

캠페인 기획 및 사전 서비스 관리

전략적 캠페인 실행을 위해, Work-Flow 기반의 캠페인 기획 및 실행/성과분석 기능을 제공합니다.



- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Campaign 포탈

Campaign 포탈은 관리자, 마케팅 및 분석 담당자, 그리고 임원이 캠페인 업무 관련 내용을 한눈에 파악할 수 있도록 캠페인 관련 전체 현황 서비스를 제공합니다.

The screenshot displays the Campaign Portal interface with several key sections:

- 1. Campaign Response Results:** A table showing response results for campaigns from December 2008 to February 2009, categorized by channel (Mail, SMS, FAX, DM) and status (Waiting, Success, Failure).
- 2. Campaign Progress Status:** A table detailing the progress of various campaigns, including names like '2008CRMKOREA MKT-해지고객사' and '2009년 1월 외부 고객 소식지', along with their scheduled dates and current status.
- 3. Campaign ROI Analysis:** A table for ROI analysis, listing campaign names, target customer counts, and associated costs and benefits.
- 4. Personal Settings Area:** A section for managing individual settings, including a 'Call Plan' table for scheduling visits and a 'Recent 10-day Customer Birth Status' table.

1. 캠페인 반응 결과 및 반응 분석
 ▪ 최근 3개월 동안 진행된 캠페인의 반응결과를 성공/실패/대기로 구분하여 분석

2. 캠페인 진행 현황
 ▪ 최근 3개월 동안 진행된 캠페인 진행현황 정보 제공

3. 캠페인 ROI 분석
 ▪ 캠페인 실행결과에 대한 ROI 분석 결과 제공

4. 개인 설정 영역
 ▪ 영업관련 주요 정보를 개인이 설정하여 사용 (고객기념일 현황, Call Plan 등)

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Campaign 관리

Campaign 관리는 진행된 캠페인 전체 내역에 대해 검색하고 조회할 수 있습니다. 캠페인 명을 선택하게 되면, 상세 내역과 캠페인에 대한 유형과 종료일을 확인 할 수 있습니다.

홈 > 캠페인 > 캠페인관리 도움말

1

추가 검색

자료가 조회되었습니다.

캠페인명: • 유형: 전체 • 캠페인상태: 전체 • 담당자:

캠페인명	유형	캠페인상태	담당자	시작일	종료일
전체 고객 대상 설문 캠페인	기존고객 이발방지	실행중	체형자	2006-02-14	2006-03-16
정수 신규 임대 고객 달성 캠페인	신규고객 확보	종료	체형자	2006-02-10	2006-03-12

총 자료수: 2건

1. 캠페인 관리

- 검색 기능을 통해 진행된 캠페인의 전체 목록을 검색하거나 신규 캠페인을 생성

홈 > 캠페인 > 캠페인관리 > 캠페인등록 도움말

2

결과메시지

목록 저장

▶ 캠페인명: ▶ 유형: 신규고객 확보
 ▶ 승인: 승인 완료 ▶ 담당자: 광영석
 ▶ 시작일: 2009-02-16 ▶ 종료일: 2009-03-18
 ▶ 예산 비용: ▶ 잔존가치(객단가): 원으로 평가
 ▶ 목표매출액: 원 매출달성 ▶ 달성매출액:

▶ 설명:

목록 저장

2. 신규 캠페인 생성

- 캠페인 추가를 선택하여, 신규 캠페인을 생성

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Campaign 생성 및 고객투입

Campaign 조회 화면을 통해서 진행되는 캠페인의 상세 내용을 볼 수 있습니다. 또한 고객투입과, 투입된 고객관리를 할 수 있습니다.

☰ 캠페인 조회 홈 > 캠페인 > 캠페인관리 > 캠페인조회 [도움말]

☰ 목록 [수정] [삭제] **1** 인 고객투입 [X] 캠페인 고객관리 [X] 캠페인 마감작업 [X] 내보내기 [복사 및 추가] 자료가 조회되었습니다.

▶ 캠페인명:	전체 고객 대상 설문 캠페인	▶ 유형:	기본고객 이탈방지
▶ 상태:	실행중	▶ 담당자:	체형자
▶ 시작일:	2006-02-14	▶ 종료일:	2006-03-16
▶ 총 대상고객수:	17	▶ 실행집단 투입비율:	100%
▶ 실행집단 고객수:	17	▶ 테스트집단 고객수:	0
▶ 예산비용:	200,000	▶ 잔존가치(객단가):	1,000 원으로 평가
▶ 목표매출액:	30,000,000 원 매출달성	▶ 실적매출액:	0
▶ 설명:	이메일을 활용한 설문 캠페인		

☰ 목록 [수정] [삭제] [내보내기] 등록: [2006-02-14] 체형자 / 수정: [2006-02-14] 체형자

☰ 프로젝트 [E-mail] [SMS] [DM] [전화] more >

프로젝트명	대상 고객수	유형	시작일	종료일
이메일 캠페인	6	메일	2006-02-14	2006-03-16
이메일 캠페인_2006-11-03 재발송	8	메일	2006-02-14	2006-03-16

1. 캠페인 생성 및 조회

- 생성된 캠페인에 대한 상세내역을 조회
- 상태(진행중, 마감), 고객수, 종료일, 예산비용, 목표 매출액에 대한 설정값 제공

1 [X] 캠페인 고객투입 [X] 캠페인 고객관리 [X] 캠페인 마감작업

CRM KOREA>캠페인 고객투입 - Windows Internet Explorer

http://www.crmkorea.co.kr/WebUI/.../UI710040.aspx?Key=4309&RetUrl=/WebUIDemo/UI700/UI710010.aspx

☰ 캠페인 고객투입 [도움말]

[X] 투입 [Y] 닫기

▶ 대상 그룹 선택: [선택] [기 투입된 고객과 중복여부 검사]

▶ 대상 출처 선택: [선택] [기 투입된 고객과 중복여부 검사]

▶ 대상 타겟팅 선택: [선택] [기 투입된 고객과 중복여부 검사]

▶ 대상 고객수: 0 ▶ 중복 고객수: 0

▶ 투입가능 고객수: 0 ▶ 실행집단 투입비율: 100 %

▶ 실행집단 투입수: 0 ▶ 테스트집단 투입수: 0

2. 캠페인 고객 투입

- 진행하는 캠페인에 대해 대상 고객을 투입
- 대상그룹, 출처, 타겟팅 등을 선택

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

다양한 고객 타겟팅 기능 제공

파워 유저를 위해서는 SQL 전용 입력창을 제공하며, SQL문을 잘 모르는 사용자를 위해서는 LMS 기능을 제공하여 버튼클릭만으로 손쉽게 고객을 추출할 수 있도록 합니다.

1. 파워유저를 위한 SQL 입력력

- 전산담당자 및 고급 사용자를 위한 SQL 입력 창 지원
- Excel 연동 지원

2. LMS 기능 제공

- Query를 잘 모르는 일반 사용자들도 버튼 클릭만으로 손쉽게 원하는 고객을 추출할 수 있는 기능 제공

*** LMS (List Management System)**

다양한 고객 타겟팅 기능 제공 (계속)

Campaign 포털 및 사전 OLAP 분석을 통해 캠페인의 기회를 탐색한 후 효율적인 캠페인이 될 수 있도록 다양한 추출 조건을 통한 고객 Targeting 기능을 제공합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

The screenshot displays the CRM KOREA Campaign Module interface. At the top, there are navigation tabs for '표만보기', '차트만보기', '표, 차트보기', '막대그래프', '선그래프', '파이그래프', and '큐브보기'. The main area shows a data table titled '거래상품 분석 - 상품별 지역별' with a filter '일반'. The table has columns for '년 숫자' (Year), '상품대분류명' (Product Category), and three columns for '고객수' (Customer Count), '거래횟수' (Transaction Count), and '거래금액' (Transaction Amount) for each year from 2003 to 2005. A context menu is open over the table, with options like '복사(C)', '삭제(D)', '합계 제거(V)', '선택한 고객을 그룹에 투입', '오름차순 정렬(O)', '내림차순 정렬(N)', '위쪽 항목만 표시(W)', '아래쪽 항목만 표시(B)', '표시(S)', and '명령 및 옵션(O)...'. A warning dialog box is shown, indicating that a group was created and customers were added. Below the table, there is a 3D bar chart showing customer counts across years and product categories. The chart has a vertical axis for '고객수' (Customer Count) ranging from 0 to 20,000. The horizontal axis shows years from 2003 to 2005. The legend indicates '일반' (General) and '레디메이드' (Ready-made).

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

Calendar를 통한 캠페인 일정관리

캘린더를 통해 현재 진행되고 있는 캠페인 현황을 한눈에 볼 수 있습니다.

📅 캠페인 진행 현황 홈 > 캠페인 > 캠페인진행현황 [? 도움말](#) [🔒](#)

🔍 분석

• 유형 선택 ▼ • 담당자 🔍

<2009년01월로 이동> 2009년 02월 <2009년03월로 이동>

일	월	화	수	목	금	토
1 음01.07	2	3	4	5 10,390건 📅 진행 (00:00) 09년 사용자교육... 📅 진행 (00:00) 09년 사용자교육... 📅 진행 (00:00) 09년 상반기 CR...	6	7
8 음01.14	9	10 2건 📅 대기 (00:00) 조건 제외 테스트	11	12 7,791건 📅 진행 (12:00) [미반응]09년 상...	13 59건 📅 진행 (00:00) 2009년 2월 내... 📅 진행 (00:00) 2009년 2월 내... 📅 진행 (00:00) 캠페인 메일 발송...	14
15 음01.21	16 16,529건 📅 대기 (00:00) jiy 테스트-SMS 📅 진행 (07:55) 2009년 2월 외...	17	18	19	20	21
22 음01.28	23	24	25	26	27	28

📅 : 대기 📅 : 예약 📅 : 진행 📅 : 잔액부족 📅 : 발송제한

대량 SMS 및 DM 발송

대량 SMS 발송 및 DM 발송을 지원합니다. DM은 추출된 고객에 대해 바코드라벨 출력을 지원합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

대량 SMS 발송 홈 > 캠페인 > 대량SMS발송 > SMS발송 

자료가 조회되었습니다.

<p>1</p> <p>▶ 캠페인명: 2008년 하반기 사용자 교육 참석 감사</p> <p>▶ 시작일: 2008-11-12</p> <p>▶ 대상 고객수: 19</p> <p>▶ 서식선택:</p>	<p>▶ 프로젝트명: 2008년 하반기 사용자 교육 참석 감사SMS</p> <p>▶ 종료일: 2008-12-12</p> <p>▶ 보낸사람: 02-3397-0234</p> <p>▶ 발송형태: <input checked="" type="radio"/> 즉시발송 <input type="radio"/> 예약발송</p> <p>2009-02-16</p> <p>오후 2 시 50 분</p>
---	---

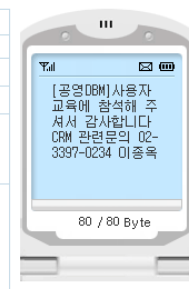
▶ 발송아이콘: (^^)V ^o~~~^j ~~~~~^z
 ☆(~/)/ a(^^)a (o^^)o
 (@.@) ~~~~~ S^~^S
 =0.0= q0.0p &(합합)&
 (*^*)& (^~)


▶ 병합필드: [병합필드조회](#)

▶ 등록: [2008-11-12] 김효진 / 수정: [2008-11-12] 김효진

• SMS 전송은 한글 40자, 영/숫자 포함 80자(80Byte)까지 전송 가능합니다.
 ① [즉시발송]: [발송] 버튼을 클릭하는 순간 바로 발송됩니다. (발송 연진이 5분 간격으로 발송대기 자료를 조회하므로 최대 5분 정도의 대기 시간이 필요합니다.)
 ② [예약발송]: 사용자가 설정한 지정된 시간이(예약발송일시) 되면 발송됩니다.
 ③ 매일 저녁 12시 ~ 새벽 2시까지의 시스템 정기점검 시간이므로 해당 시간 이후로 예약시간을 설정하세요.

- 1. 대량 SMS 발송**
 - 투입된 고객정보에 대해 SMS를 발송하고, 발송경과
- 2. 대량 DM 발송**
 - 추출된 고객에 대한 바코드 라벨 출력 지원
 - 반송된 데이터에 대한 시스템 일괄 투입 지원



대량 DM 발송 홈 > 캠페인 > 대량DM발송 > DM라벨프린터 

▶ **2**

▶ 캠페인명: 20080111_캘린더추가발송_DBM

▶ 시작일: 2008-01-11

▶ 대상 고객수: 21

▶ DM유형: 바코드 양식

▶ 인쇄할 고객수 지정: ~

012 왼쪽의 바코드가 보이지 않을 경우 폰트를 다운로드 받아서 Windows\Fonts폴더에 복사하세요. * 바코드 폰트

▶ [인쇄]: 대상 고객정보를 가지고 사용자 PC에 연결된 프린터를 이용하여 DM 라벨을 인쇄합니다.
 ▶ [미리보기]: DM 라벨을 인쇄하기전 미리보기 윈도우를 이용하여 인쇄될 내용을 미리 조회합니다.
 ▶ [발송처리]: DM 라벨을 인쇄할 경우 시험 인쇄를 하거나 프린터 장애발생, 용지부족등의 이유로 여러번 인쇄할 수 있으므로 되도록이면 [발송처리] 버튼을 클릭하여 대상 고객들의 반응결과값을 [발송]으로 갱신합니다.
 ▶ [인쇄할 고객수 지정]: 대량 DM 라벨을 인쇄할 경우 인쇄중 프린터 장애발생, 용지부족등의 오류가 발생할 수 있으므로 인쇄를 나누어 인쇄하는것이 좋습니다.
 ※ DM라벨 양식은 Formtec(<http://www.formtec.co.kr>)의 Laser-Inkjet Label 3108(가로99.1 x 세로38.1 = 페이지당 14명) 용지를 사용하십시오.

서울시 강북구 수유동 439 견우빌딩	세스코 마케팅 김무원 주임 남귀하 1 134 - 060	서울시 용산구 한강로2가 2-37 유미빌딩 306호 기술부 박종화 대리 남귀하 2 140 - 012
서울시 관악구 봉천7동 1660-12번지 영진빌딩2층	고객지원담당 강민실 남귀하 3 151 - 057	서울시 강남구 삼성동 44-9 세미빌딩 현대유통 음악 김승근 계약 남귀하 4 135 - 090
서울시 용산구 한강로2가 101 용산우체국 시서합 175호 한일그룹 빌딩 19층	한국온센드론스 마케팅부 하영선 대리 남귀하 5 140 - 012	경기도 수원시 장안구 수원우체국사서함 105
서울시 금천구 독산1동 999	세양통신공업 이재필 연구원 남귀하 7 153 - 011	서울시 양천구 목1동 405-284
서울시 강북구 수유동 142-2		전진성상 영업 김준중 남귀하 8 158 - 051

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

다양한 캠페인 정보 분석 기능 제공

대량 SMS 발송 및 DM 발송을 지원합니다. DM은 추출된 고객에 대해 바코dra벨 출력을 지원합니다.

1 캠페인 : 2005년 1분기 이달방지

유형/담당자: 이달방지 활동/강정모

행사기간:

반응기간:

반응 분석

고객반을 종합현황

매체별 반응분석

수익성 분석 (ROI)

구분	고객수	거래금액	잔존가치	비용	직접수익	종합수익(ROI)	고객평균수익(C-ROI)
대상	43,864	56,070,696,000	219,320,000	100,000	56,070,596,000	56,289,916,000	1,283,283
비대상	1,137	1,377,318,000	5,685,000	0	1,377,318,000	1,383,003,000	1,216,361

반응결과 고객군별 캠페인 이전/이후 매출액

반응결과군	이전 매출액	이전객단가
성공	24,470,787,000	2,130,85
실패	1,918,332,000	2,105,74

이전 매출액 : 캠페인 이전에 대상고객의 매출액
이후 매출액 : 캠페인 이후에 고객의 매출액

직접수익 : 거래금액-비용, 종합수익 : 직접수익-비용

프로젝트 진행 현황

- [정보광장소식지_10월호\(테스트\)](#)
- [정보광장소식지_10월호\(일반메일 1차\)](#)
- [정보광장소식지_10월호\(한메일 4차\)](#)
- [정보광장소식지_10월호\(한메일 6차\)](#)
- [정보광장소식지_10월호\(일반메일 3차\)](#)

- 1. 캠페인 모니터링 및 마감분석**
- 캠페인의 진행 현황을 모니터링 할 수 있는 기능 제공
 - 매체별 현 누적 반응을 측정 기능 제공

- 2. 목표 지수 대비 성과 분석**
- 목표 및 성과지표 진척률, 성과분석 기능 제공
 - 캠페인, 매체, 고객그룹, 기간별 등 다양한 다차원 성과분석 정보 제공

2 KPI 성과분석

Chart 안보인 SiteMap >> Utilities >> OWC10를 설치하세요.

상당위 일 평균처리 건 수

KPI 성공분석

구분	가치
KPI	78
평균달성률	64
최고달성자	104
최저달성자	45

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module**
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

다양한 분석리포트 기능 제공

대량 SMS 발송 및 DM 발송을 지원합니다. DM은 추출된 고객에 대해 바코드라벨 출력을 지원합니다.

1. 캠페인 모니터링 및 마감분석

캠페인 : 2005년 1분기 이달방지

유형/담당자: 이달방지 활동/강정모

행사기간:

반응기간:

대상: 온라인 회원 및 과거 거래실적이 있는 고객, 내부직원과 관계가 있는고객은 반드시 체크해서 대상으로 삼는다.

목적/실적: 고객반응 종합현황 (42,235 성공, 7,165 실패)

수익성 분석 (ROI) 테이블:

구분	고객수	거래금액	잔존가치	비용	직접수익	종합수익(ROI)	고객평균수익(C-ROI)
대상	43,864	56,070,696,000	219,320,000	100,000	56,070,596,000	56,289,916,000	1,283,283
비대상	1,137	1,377,318,000	5,685,000	0	1,377,318,000	1,383,003,000	1,216,361

반응결과 고객군별 캠페인 이전/이후 매출액

반응결과군	이전 매출액	이전객단가
성공	24,470,787,000	2,130,85
실패	1,918,332,000	2,105,74

이전 매출액 : 캠페인 이전에 대상고객의 매출액
이후 매출액 : 캠페인 이후에 고객의 매출실적

프로젝트 진행 현황

- 정보광장소식지_10월호(테스트)
- 정보광장소식지_10월호(일반메일 1차)
- 정보광장소식지_10월호(한메일 4차)
- 정보광장소식지_10월호(한메일 6차)
- 정보광장소식지_10월호(일반메일 3차)

1. 캠페인 모니터링 및 마감분석

- 캠페인의 진행 현황을 모니터링 할 수 있는 기능 제공
- 매체별 현 누적 반응률 측정 기능 제공

2. 목표 지수 대비 성과 분석

- 목표 및 성과지표 진척률, 성과분석 기능 제공
- 캠페인, 매체, 고객그룹, 기간별 등 다양한 다차원 성과분석 정보 제공

2. KPI 성과분석

KPI 성과분석 상세

KPI	평균달성률	최고달성자	최저달성자
KPI	78	104	45

다양한 분석리포트 기능 제공

고객업무, 영업업무, 서비스업무, 캠페인업무에 대한 보고서를 비롯하여 공통업무나 PSV분석 리포트도 제공한다. 총 100여개의 분석리포트를 제공

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서**
- 바. 기타 서비스

CRM 보고서

홈 > 보고서 > CRM보고서

CRM 보고서

고객업무 보고서

영업업무 보고서 **1**

서비스업무 보고서

캠페인업무 보고서

혁신과제업무 보고서

공통업무 보고서

PSV분석 보고서

주문 보고서

추가 제공 보고서

CRM 보고서

홈 > 보고서 > CRM보고서

고객업무 보고서

영업업무 보고서 **2**

영업 건 관련 접촉 현황

최근 1주일 동안 생성된 영업 건 관련 접촉 이력을 조회합니다.

신규 생성된 영업 건 현황

최근 1주일 동안 생성된 영업 건 현황을 조회합니다.

각 영업 대표 미 처리 경과 영업 건 현황

최근 1개월 동안 생성된 접촉 이력, 영업 단계 이력이 없는 영업 건 현황을 조회합니다.

예상 수주 현황

영업단계별로 예상 수주현황 리스트를 보여주며, 해당 수주의 최종 접촉일도 표시됩니다. 월별 예상 수주금액

-중간생략-

비수금연발

영업 비수금 연발을 보여줍니다.

미납금현황

영업 미납금 현황을 보여줍니다.

SalesTeam회의

Sales Team 회의 현황을 보여줍니다.

영업관련 관심도 분석 - 메일열람수

영업관련 고객의 메일 열람 및 클릭 회수를 통해 관심도를 알아봅니다.

영업관련 관심도 분석 - 홈페이지 방문수

영업관련 고객의 홈페이지 방문회수를 통해 관심도를 알아봅니다.

서비스업무 보고서

캠페인업무 보고서

혁신과제업무 보고서

공통업무 보고서

PSV분석 보고서

주문 보고서

추가 제공 보고서

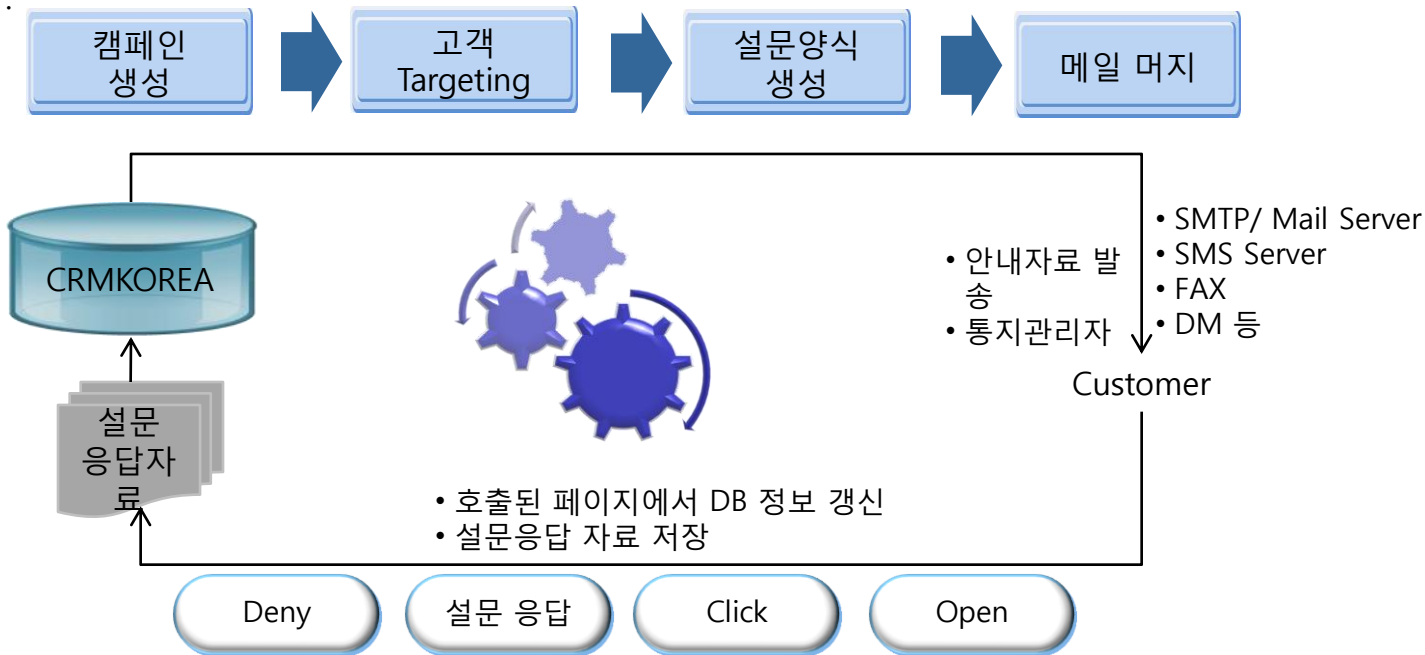
다양한 분석리포트

- 고객업무 보고서(16개)
- 영업업무 보고서(22개)
- 서비스업무 보고서(14개)
- 캠페인업무 보고서(17개)
- 혁신과제업무 보고서(2개)
- 공통업무 보고서(5개)
- PSV분석 보고서(23개)

- 가. Base Module
 - 나. Sales Module
 - 다. Helpdesk Module
 - 라. Campaign Module
 - 마. CRM보고서
 - 바. 기타 서비스
- 가. Survey Module**
- 나. RFM Quick Scan
 - 다. OLAP
 - 라. PSV Gather
 - 마. Mobile 연동
 - 바. MS-Outlook연동

Survey 프로세스

다양한 양식의 설문지를 작성, 관리 활용할 수 있으며, 특히 설문 응답사항을 고객의 이력으로 통합 관리합니다.



설문지 Template 작성 기능

- 단답형, 복수응답형, 지정형, 서술형 등 다양한 양식의 설문지를 생성, 문항지정 및 분기기능(Jump to)지정
- 작성한 Template는 DM, TM, FAX, E-Mail 등 모든 접촉 매체를 통해 활용 가능

설문 분석

- 응답 데이터를 신속하게 분석, 빈도분석 외에도 분석문항을 다각도로 교차분석
- 선택형 분석 : 다지 선다 등 선택형의 분석을 시행, 서술형 분석 : 단 답형 서술형에 대한 분석 시행

Survey 작성 및 결과 리포팅

설문 조사를 위한 설문지 작성 및 배포, 설문결과 분석 등 업무 프로세스에 대한 다양한 기능을 제공합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

가. Survey Module

- 나. RFM Quick Scan
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동

The screenshot displays the Survey Module interface with three numbered callouts:

- 1. Form Creation:** Shows a survey form with fields for contact information (phone, address, email, car details) and demographic data (name, gender, age, license).
- 2. Survey Distribution:** Shows a dialog box for 'A/S 만족도 조사' (A/S Satisfaction Survey) with options for distribution methods like '이메일 발송' (Email) and '문자 발송' (SMS).
- 3. Reporting:** Shows a '지역별 CS 모니터링' (Regional CS Monitoring) report with bar charts and tables for '전국' (National) and '지역본부' (Regional) data.

- #### 1. 다양한 설문지 작성
- 설문기간, 사용매체, 복수 응답 허용 여부 등 기획 정보 관리
 - 문제유형 등록
 - 설문화면 구성

- #### 2. 설문지 출력
- 설문지 출력 후 캠페인 실행
 - eMail 설문인 경우 응답정보를 고객 DB에 Update

- #### 3. 다양한 통계 자료 제공
- 설문결과에 대한 다양한 형태의 통계 자료 제공

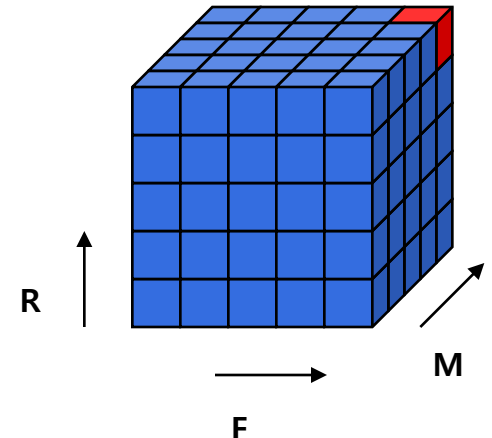
RFM Quick Scan(1/3)

RFM 모델링은 Recency (구매 최근성), Frequency(구매 빈도), Monetary(구매 금액) 이 세가지의 요소를 기준으로 고객을 세분화하여 분석하는 방법론입니다.

- 가장 경제적이고 넓게 활용되고 있는 세그멘테이션 방법론
- 고객 Profile 등 기타정보는 반영 되지 않고, 기존마케팅 결과치만을 반영
- 마케팅 담당자의 경험을 모델링에 포함시킬 수 있음
- 다른 요소 적용도 가능 Ex)상품별로 구분하여 적용하면 유의성이 높아진다 (RFMT)

RFM 적용방법

1. 5-5-5 Cell(총 125개)로 나누어서 Cell 별 고객특성을 분석하는 방법
2. 가중치를 별도 부여하며 Scoring하는 방식
 - 1) 임의부여
 - 2) 통계 프로그램을 이용하여 가중치 산출



- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스**

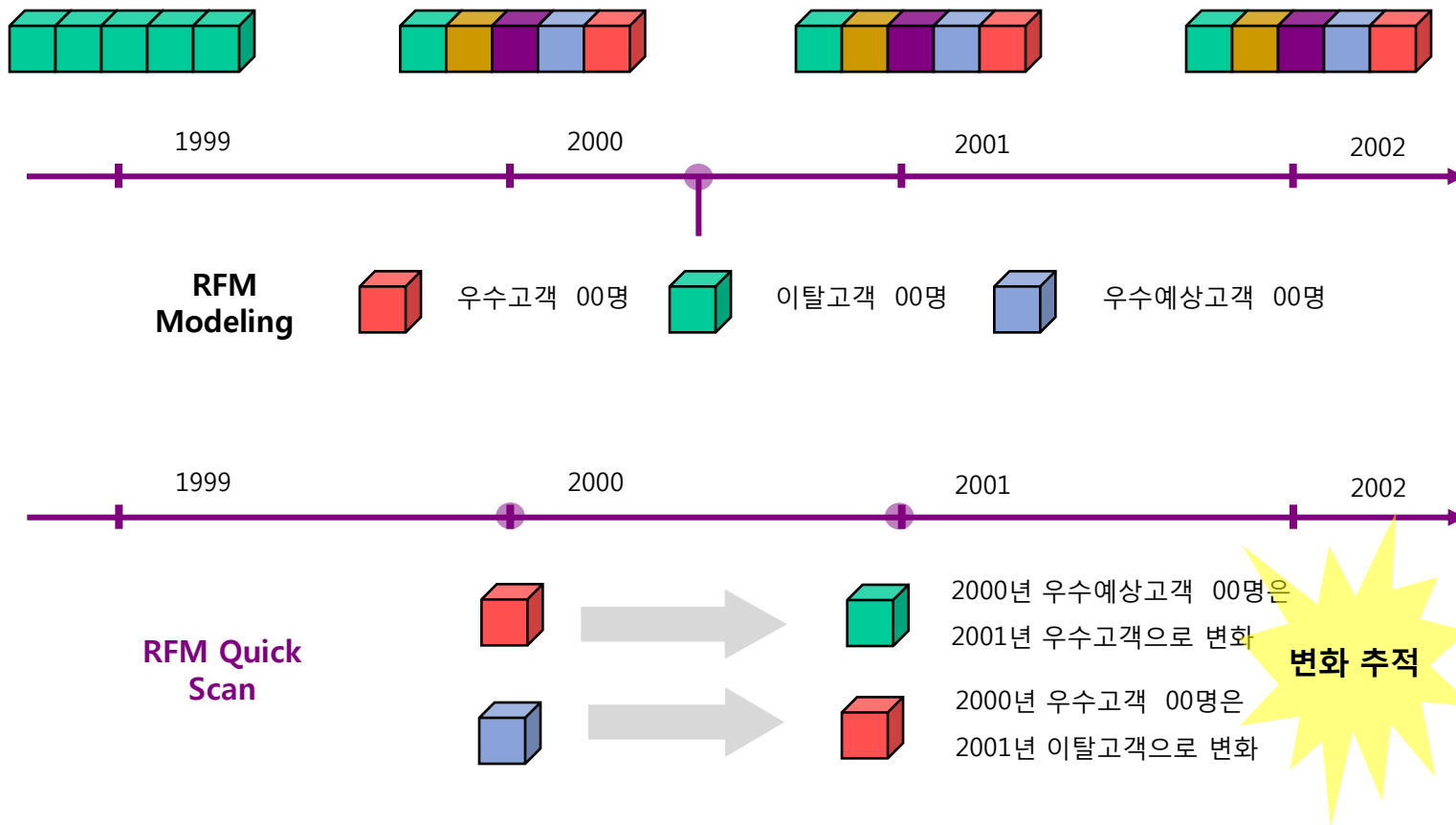
- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan**
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동

RFM Quick Scan(2/3)

RFM Quick Scan은 기존의 RFM 모델링 방식에 시간 개념을 도입하여, Cell별 고객의 변화 상황을 추적하게 해주는 시스템입니다.

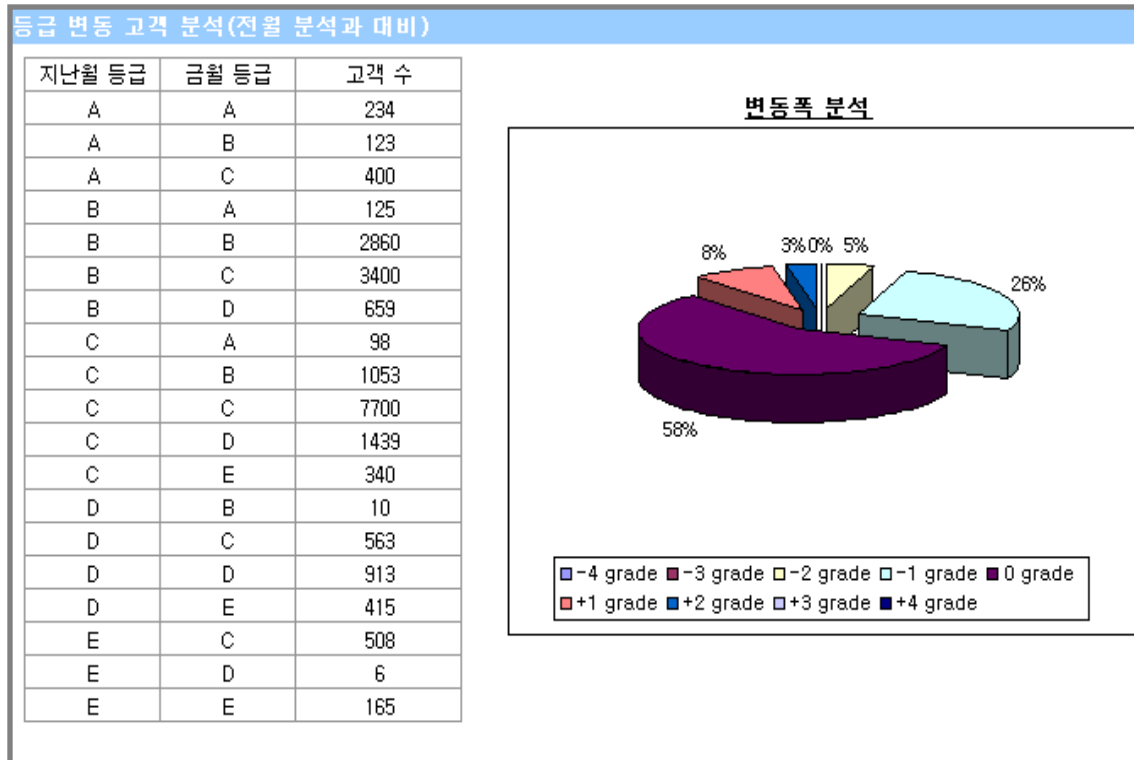


RFM Quick Scan(3/3)

RFM 분석은 고객의 최근방문일(R), 빈도수(F), 평균 구매액(M)을 분석하여 고객을 체계적으로 등급관리하며, 등급화된 고객에 대한 차별화된 마케팅을 진행할 수 있는 기초 자료를 제공합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스**

- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan**
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동



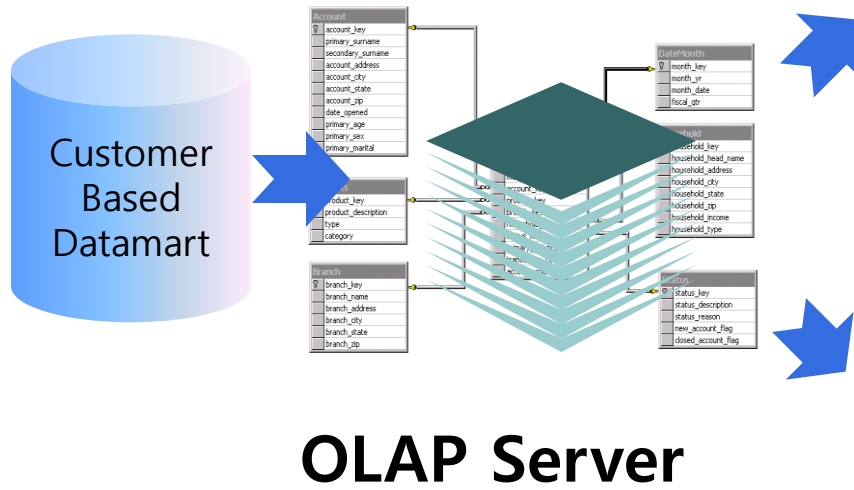
- 고객의 주요 변화 추이를 분석하여 실질적인 우수고객과 비우수고객을 구분하기 위한 지표로 활용
- RFM을 자동으로 설정하기 위한 내부 Scoring Logic을 적용하여 고객 등급 설정의 자동화 기능 구현
- 차별화된 고객 마케팅을 위한 기본 자료로 활용 가능하며, 우수 고객에 대한 차별화된 마케팅 기회 제공

OLAP (On-line Analytical Processing)

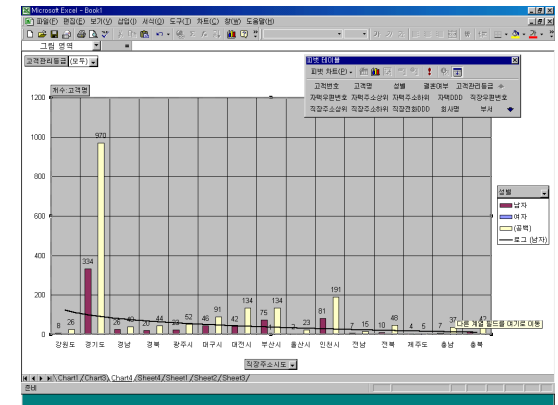
CRMKOREA에서 제공하는 OLAP 시스템은 다양한 분석이 필요한 CRM 분석 정보를 MS-SQL의 Analysis Service를 활용하여, 저비용 고효율의 OLAP 서비스를 제공합니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

MS SQL의 Analysis Service (MDX) 활용하여
OLAP 서비스 제공



구분	계수	구분명	구분명	구분명	총 합계
4	34	국민카드	삼성카드	신협은행	34
5	1261				1263
6	64		2		64
7	62				62
8	73				73
9	135				135
10	167				167
11	202				202
12	14471		2		14491
13	24				24
14	265				265
15	21			1	22
16	57				57
17	9				9
18	44				44
19	56				56
20	16245	3	2	1	16353

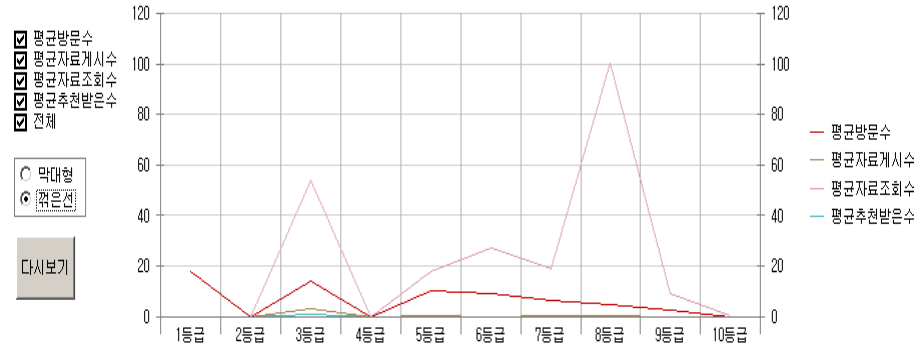


- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동

PSV Gather

고객의 웹서핑이력(Web Log)를 고객의 Behavior 정보로 축적하여 CRM에 활용하도록 지원합니다.

PSV란 ? 개별 고객이 특정 웹사이트에서 Navigate한 이력 정보 중 DB마케팅 목적으로 선별 관리할만한 정보만을 선별하여 정의해놓은 Data



P: Product

(제품/R-F-M/Card Data)

S: Seek (검색에 사용했던 단어, 주제)

V: Visit (방문 시기, 빈도, 열람이력 등)

- 방대한 양의 Log in Data중 마케팅에 필요한 의미 있는 데이터만을 선별하여 분석
- 방문객이 남긴 Navigation Data를 고객DB와 연동하여 분석
- 조건 문 혹은 그룹선정에 의한 Profile (연령 대,지역,고객 관련한 모든 정보)을 통해
- Targeting이 가능
- 생성, 그룹간 비교분석을 통해 캠페인간 반응 고객 특성 분석

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동

Mobile CRMKOREA 개요

Mobile CRMKOREA는 핸드폰 풀브라우징 인터페이스를 통해 구현됩니다.



풀브라우징 서비스란?

풀브라우징 기능을 활용해 별도의 추가 단말기 구매나 이동전화를 사용해서 CRM솔루션을 활용할 수가 있다.

영업사원들이 휴대전화로 CRM시스템에 접속해 영업관련 고객이나 담당 영업 건을 조회할 수 있다.

현재로서는 이동중인 영업사원들이 고객정보나 CRM정보를 조회하는 기능을 중심으로 사용하고 있습니다.

*풀브라우징에 대한 동영상

: http://www.crmservice.co.kr/b_crm_news.asp?id=crmnews&idx=54

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동

Outlook 연동 개요

Outlook의 메일에서 획득 할 수 있는 고객명, 메일주소, 메일제목, 메일수신일 등의 정보를 영업관리(SFA) 시스템에 고객, 접촉, 서비스 데이터로 생성 하여, CRMKOREA 시스템과 통합하여 사용할 수 있는 기능입니다.

- 가. Base Module
- 나. Sales Module
- 다. Helpdesk Module
- 라. Campaign Module
- 마. CRM보고서
- 바. 기타 서비스

- 가. Survey Module
- 나. RFM Quick Scan
- 다. OLAP
- 라. PSV Gather
- 마. Mobile 연동
- 바. MS-Outlook연동



기본정보			
고객명:	김형석	직장명:	공영디비엘
부서:		직책:	
핸드폰:	010-8633-6496	EMAIL:	hskim@00db.co.kr
직장주소:	153-769 서울시 금천구 가산동 SJ테크노빌	직장전화:	02-3397-0200
직장팩스:	02-3397-0201	직장홈페이지:	www.00db.co.kr

고객접촉 정보와 관련된 정보들은
영업관리 시스템으로 데이터 생성

Sales 사원 E-mail Outlook

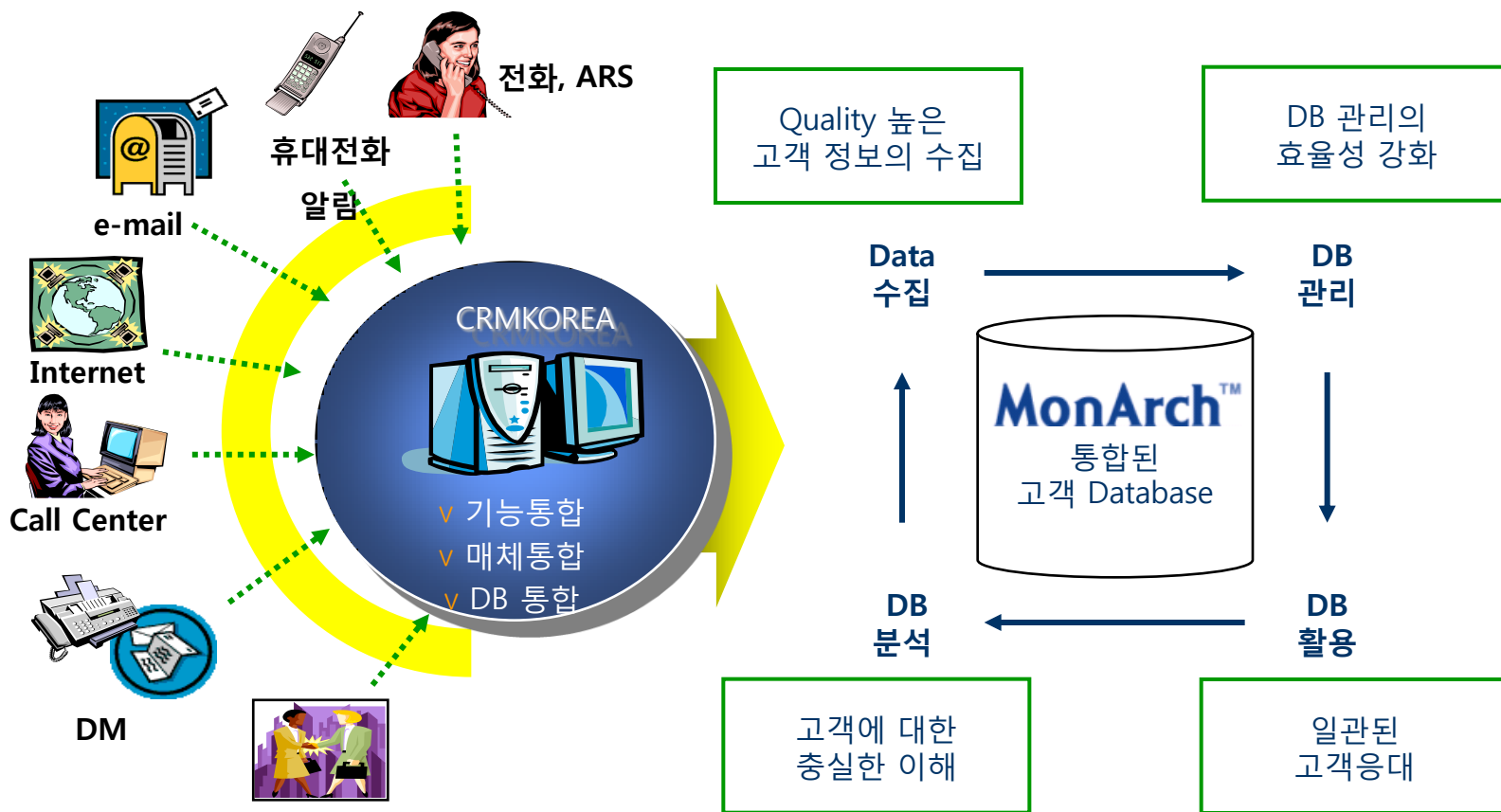
명절인사(장기변동부)	추석인사메일	2008-09-12	2008-10-12	메일	메일주소유류
DBM부 09월 정기 뉴스레터	9월 DBM 뉴스레 ...	2008-09-02	2008-10-02	메일	전송실패
DB유틸리티평가서비스_0825	db유틸리티분석서비스 ...	2008-08-25	2008-08-31	메일	클릭
2008년 중소기업정보화지원사업홍보_MSTy ...	2008년 중소기업정 ...	2007-12-28	2008-01-27	메일	읽음
[유료세미나]071212_홍보	[미반응][유료세미] ...	2007-11-29	2007-12-23	메일	읽음

CRM시스템

기대효과

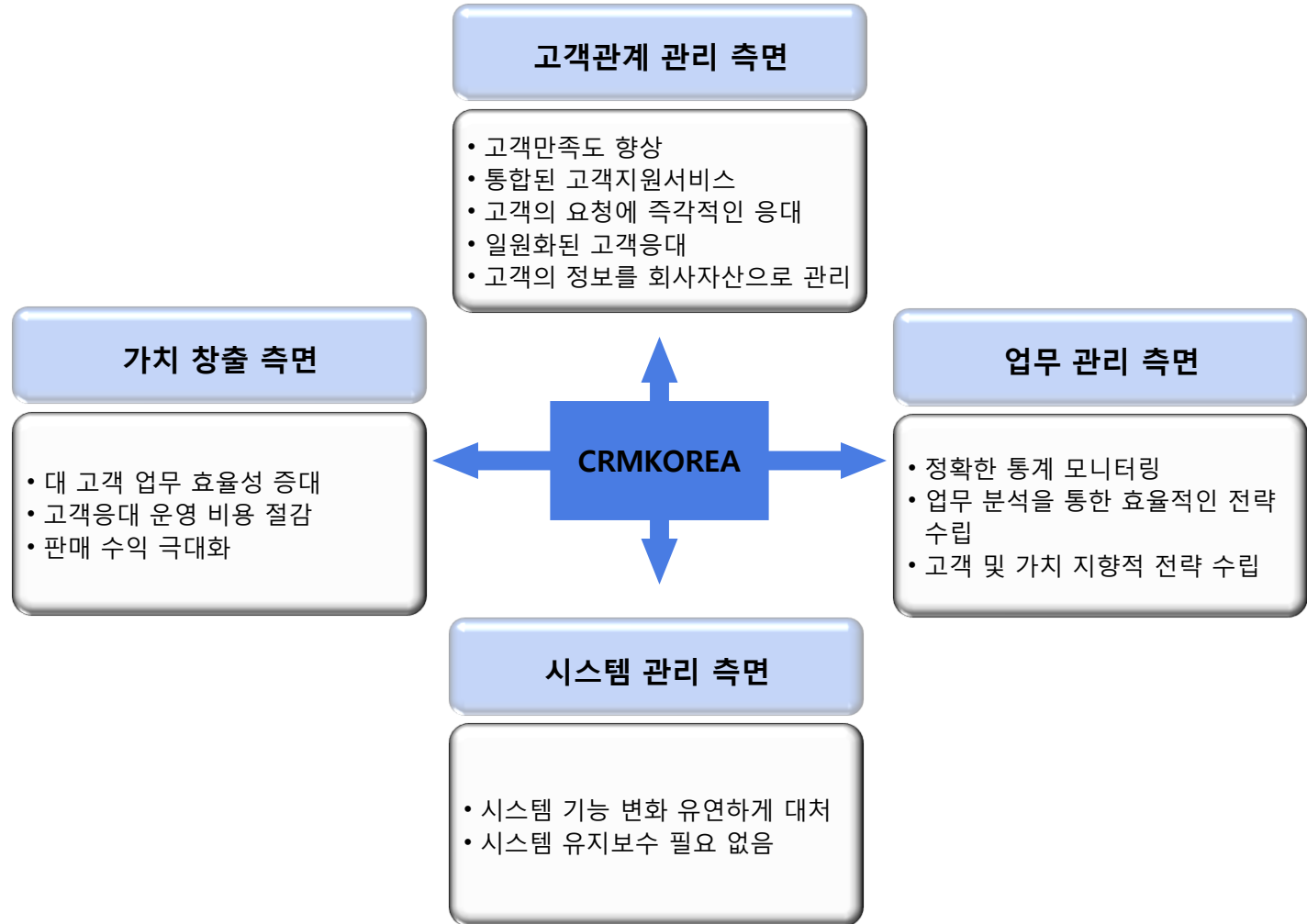
CRMKOREA 시스템 활용에 따른 기대효과(1/2)

CRMKOREA 시스템은 고객이 기업과 접촉하는 모든 Data를 통합하여 관리할 수 있습니다. CRM의 가장 기본이 되는 Data 통합관리는 CRMKOREA를 통해 최적화 하실 수 있습니다.



기대효과

CRMKOREA 시스템 활용에 따른 기대효과(2/2)



감사합니다.

CRMKOREA 담당 연락처
dbm@00db.co.kr / 02-3397-0238