



CRM만 하는 전문기업 ;공영DBM;이 제시하는

CRM 교육 프로그램 (표준제안서)

Agenda

I. CRM 교육 프로그램 구성(교육내용 / 단가)

II. 주요 강사진 소개

III. 공영 DBM 소개

I-1. CRM 교육 프로그램 구성(1/2)

? CRM의 실천 및 성과 향상을 위해서는 전사적인 공감대 형성이 매우 중요하며, 이에 따라 임직원 및 고객 접점 인력을 대상으로 CRM 공감대 형성 및 실천을 위한 교육/세미나를 실시합니다.

- 아래 교육 프로그램은 임원진/접점직원/관리직원 별로 구성되어 있습니다.

(1) 임원진 대상 CRM 교육 프로그램

SAMPLE

대 상	교육 제목	교육 내용	시간
임원진	CRM과 경영 혁신	?고객 중심적 경영 혁신의 필요성 ?CRM 정의 및 CRM 정의의 필요성 ?타사 CRM 성공 사례 ?CRM 성과 향상을 위한 KPI 관리의 필요성	2 시간

(2) 고객 접점직원 대상 CRM 교육 프로그램

SAMPLE

대 상	교육 제목	교육 내용	시간
접점직원	고객 접점관리	?고객 접점에서의 고객관리 중요성 ?고객 접점에서의 CRM 정의 ?성공적인 고객 접점 관리 방법 (서비스 응대 중심) ?고객 접점에서의 고객 관리 성공 사례	2시간

I-2. CRM 교육 프로그램 구성(2/2)

(3) 관리직원 대상 CRM 교육 프로그램(원하는 경우, 시간조정 가능합니다.)

SAMPLE

대 상	교육 제목	교육 내용	시간
관리직원	CRM 종합 교육	?CRM 정의, 중요성 및 전반적인 개요 ?CRM 전략, 계획 수립 및 사례 연구 ?CRM 성공 요소 및 성과 측정 ?고객 세분화 및 프로파일 분석 ?Targeting 및 캠페인 관리 ?IMC (Integrated Marketing Communications) ?Data 품질 관리 ?CRM TFT 구성 및 추진 사례	8 시간
	CRM 개요 및 성공 사례 (기본 교육)	?CRM = 판매 중심의 고객관리 ?CRM 성공 사례 ?CRM 관련 조직의 역할	2시간
	고객 정보 획득 및 관리	?고객 정보 관리의 중요성 ?고객 접점에서의 고객관리 방안 ?고객 정보 관리를 활용한 성공적인 고객관리 사례	2시간
	마케팅 /캠페인	?고객 분석 및 캠페인 계획 수립 사례 ?성공적인 캠페인을 위한 CRM 프로세스	2시간
	Co-Marketing 방법론 (CRM 환경下)	?Co-Marketing 정의 및 필요성 ?Co-Marketing 활용방안 및 방법론 ?Co-Marketing 성공사례	2시간

I-3. CRM 교육 단가

	강의료 (1시간당)	교재준비료 (업체 맞춤용 사전조사 요구 시)
특급컨설턴트	40만원	40만원 (업체 맞춤용 사전조사 요구 시)
책임컨설턴트	30만원	20만원 (업체 맞춤용 사전조사 요구 시)
외부강사	30만원	

*교재 인쇄제본비 등 별도 실비 청구(예-30장 장표 ? 1권 : 3만원)

: 파일을 직접 제본 할 경우: 1권당 1만원

*지방 경우 추가 경비 청구

*교재 준비료 - 업체 맞춤용 사전조사 요구 시: 업체가 요구하는 내용으로 조사하는 경우에 한함

II. 주요 강사진 소개

김 정 수

컨설턴트

☞ 컨설팅 전문 분야

- ? CRM 기반 마케팅 비즈니스 컨설팅
- ? CRM 솔루션 구축 컨설팅

☞ 주요 컨설팅 프로젝트 경력

- ? 갤러리아 백화점(한양유통) 신용판매 고객 관리
Data Mining 프로젝트 수행(1995)
- ? 삼성 에버랜드 DB 마케팅 및 시스템 구축
전략 컨설팅(1999)
- ? 삼성 에스원 DBM 전략 수립 컨설팅(2001)
- ? 삼성전자 국내사업부 고객 DB 분석/Targeting
전략 수립 PM(2002)
- ? 루이까또즈 현장CRM (2008.12~2009.2)

☞ 주요 경력 사항

- ? Northwestern Univ. MA. (DBM전공)(1990)
- ? Metro Mail, Chicago : DBM 컨설턴트(1991)
- ? 씨티은행 마케팅부 지배인(1993)
- ? (주)공영DBM 대표컨설턴트(1994-)

☞ 교육 및 기타 경력 참고 사항

- ? 보험연수원, 기업연수원, 전경련 국제경영원,
AMCHAM 등에서 DBM/CRM 교육 실시
- ? 저서 : [Database 지침서-Mastering Vfox], 1996년,
한국실리콘 刊,
[통합데이터베이스마케팅시스템], 1997년,
범우사 刊

홍 정 훈

컨설턴트

☞ 컨설팅 전문 분야

- ? CRM 추진 전략 / CRM 솔루션 구축 컨설팅
- ? 고객 접점에서의 고객관리 방법론

☞ 주요 컨설팅 프로젝트 경력

힐라코리아
삼성 에버랜드
파리바게트
기아자동차
삼보컴퓨터
GS칼텍스
SK텔링크
근로복지공단
팬택&큐리텔
부산시청
루이까또즈 외 다수

황 순 귀

수석컨설턴트

☞ 컨설팅 전문 분야

- ? 현장 CRM (매장매니저, 점원 대상)
- ? 엽서 마케팅
- ? CRM실행 및 활용(분석 CRM 및 접점 CRM)
- ? 코칭

☞ 컨설팅 프로젝트 경력

- ? 현대백화점 - CRM Master Plan 수립(1997)
 - CRM 전략 수립(1997-1998)
 - CRM 분석 및 운영 계획 수립(1998)
 - CRM System 구축(1999-2000)
 - CRM 전략 수행(2000-2003)

☞ 경력 사항

- ? 롯데 백화점(영업,신판,기획,신규프로젝트 등)
(1979-1996)
- ? 현대백화점 CRM 팀장 및 담당이사(1997-2004)
- ? 동부건설 개발사업부 상무(2005-2007)
- ? (주)공영DBM 수석컨설턴트(2008-)
- ? 루이까또즈 현장CRM (2008.12~2009.2)

☞ 교육 및 기타 경력 참고 사항

- ? GM대우, 현대자동차, 신세계 인터내셔널, 애경백화점,
KAIST테크노 대학원 등에서 강의
- ? 현재 CRM 학회 부회장
- ?KDMA(한국데이터베이스 마케팅협회)회장역임

* 강사진 선정 추후 협의 요망

III-1. 회사소개 (주)공영DBM

? 공영DBM은 CRM Portal 전문기업으로써, CRM컨설팅에서 부터 개발/솔루션, 서비스 및 교육 사업 등 통합고객관리 전문 기업입니다.

■ 회사명: 공영디비엠

? 설립일: 1994. 09. 15

? 대표자: 김정수

? 직원수: 40명

? 운영중인 사이트

1. <http://www.00DB.co.kr>

2. <http://dbminfo.co.kr>

3. <http://www.CRMSERVICE.co.kr>

4. <http://www.CRMKOREA.co.kr>

■ CRM 도입을 위한 컨설팅 제공

? CRM 시스템 구축을 위한 Business Requirement 도출

? CRM 활동의 조직화 및 내부공감대 제공 (Change Management)

? 고객행동 모델 개발 및 분석

■ CRM 교육 수행

? CRM담당자와 경영자를 위한 교육

? 정기교육(일반) 및 업종별 Focused Training 구분 실시

? CRM 실무자를 위한 지침서 발간

■ SaaS 서비스 운영

? CRM 시스템 임대 서비스 제공

? www.CRMKOREA.co.kr

■ 통합 CRM Solution (MonArch)

? SFA, 콜센타, Campaign, HelpDesk

? 영업자동화

? Merge / Purge 시스템

? Web 고객행동분석 시스템

? Email Marketing 시스템

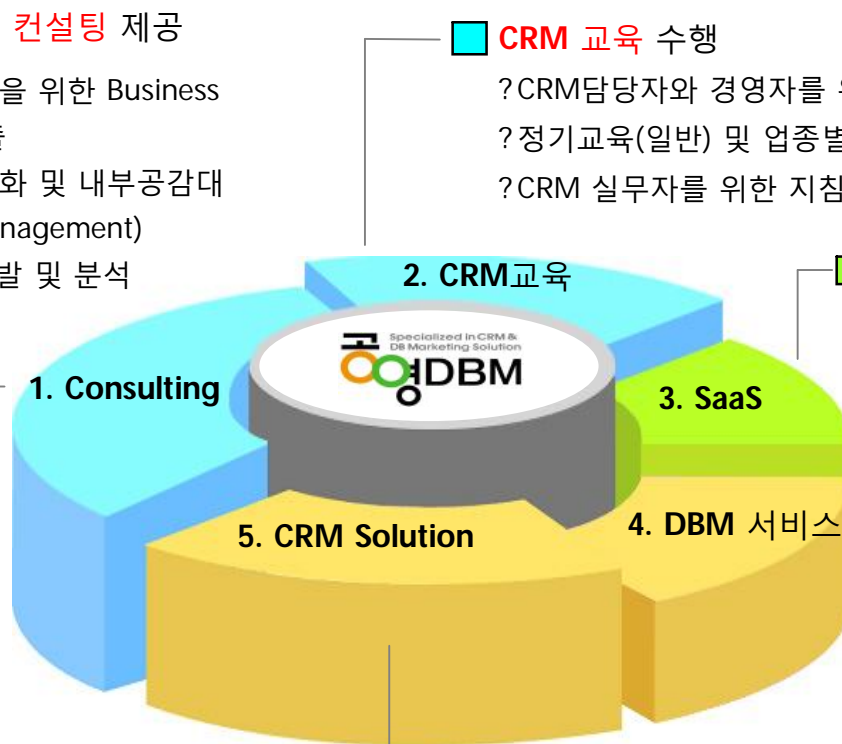
? 메일 솔루션 / 웹로그 분석

■ Base Marketing 서비스

? Data Processing 서비스

? DM / FAX / Email 전송 서비스

? DBM / CRM ASP 서비스



III-2. 회사소개 (주)공영DBM

- ? **1994**
 - 국내최초의 **CRM S/W** 솔루션 전문회사 ;공영 **DB** 마케팅; 설립
 - 고객 Data 관리 Tool ; **DB- Power**; 개발 출시
- ? **1995**
 - 텔레마케팅 소프트웨어 ; **TM-Plus**; 개발 출시
- ? **1996**
 - ARS를 활용한 DB Collection 소프트웨어 ; **DB-Capture**; 개발 출시
 - ;Marketing Survey; 소프트웨어 개발 출시
- ? **1999**
 - 통합 CRM 솔루션 ;통합**DBM4.0**; 개발 출시
 - 프로젝트 관리 방법론 RDM (Rapid Development Methodology) 완성 및 시스템화
- ? **2000**
 - 통합 **CRM** 솔루션 ;**eDBM**; 개발 출시
 - Web Base CRM 솔루션 ;**e4CRM**; 개발 출시
 - 고객 Data Management 솔루션 ;CRM 자료정리기; 개발 출시
- ? **2001**
 - PDA 기반의 SFA 솔루션 ; **Mobile eDBM**; 개발 출시
- ? **2003**
 - **.NET** 기반의 **Web CRM** 솔루션 ;**MonArch**; 개발 출시
 - On-Off Line 지원 동기화 솔루션 ; **eDBM Sync**; 개발 출시
 - 이노비즈 기업으로 선정 (중소기업청)
- ? **2004**
 - 국내 CRM 솔루션 중 최초로 **.NET Connected** 로고 인증 획득
- ? **2005**
 - ;중소기업정보화 솔루션 확충 개발사업 지원대상과제; 기업으로 선정 (정보통신부, 한국전산원)
 - 2005 Microsoft Gold Partner 선정
 - 지식경영대상 주관기관장상 수상
- ? **2006**
 - 중소기업기술정보진흥원 정보화 지원사업 주관업체선정
- ? **2007**
 - ;비정형DB의 정형화 장치를 이용한 정형화 방법; 특허등록
 - ;중복데이터 병합 정리 장치 및 병합방법; 특허등록
 - ;영업형태에 따른 평가장치; 특허등록

III-3. 회사소개 (주)공영DBM

(주)공영DBM은 국내 최초로 설립된 CRM/DBM 전문회사로써, 지난 10년 동안 100여 개 이상의 고객사에 CRM 솔루션, 컨설팅, 서비스, 교육 등을 제공하고 있습니다.

CRM / DBM Service	CRM / DBM Consulting	CRM System	
<p>ING생명 푸르덴셜생명보험 메트라이프생명 SK텔레콤 SK D to D JCPenney Direct Korea 현대백화점 현대자동차 삼성증권 CJ39쇼핑 LG 홈쇼핑 삼성 테스코 소니 코리아 마이크로소프트 국세청 대교 VOLVO Korea 오토데스크 필라 코리아</p>	<p>삼성전자 삼성 에버랜드 갤러리아 백화점 필립모리스 코리아 카스 기아자동차 Rockwell Automation 삼성 에스원 파리크라상 소피텔 엠베서더 GM 대우 LG패션 제일모직 세정(인디안 모드) 이씨플라자 루이까도즈</p>	<p>롯데캐논 삼보컴퓨터 SK 텔링크 PSINET 코리아 삼성 에버랜드 기아자동차 Johnson & Johnson 제일제당 IMC Teleperformance 소피텔 엠베서더 한국 로슈 필라 코리아 LG-Caltex 현대자동차 서강대학교 불스원샷 만족센터 파리 크라상 베스킨 라빈스 던킨 도너츠 한국 EMC</p>	<p>대우종합기계 에이텍 농협중앙회 신동아 화재보험 신한생명 기아자동차 플라자 호텔 현대투자신탁 삼성카드 라코스테 힐튼 호텔 한국 뉴스위크지 People & people 옥시 Remark 국민연금 웹콜센터 현대 모비스</p>