

One-Stop으로 이루어지는 통합 고객 관리 솔루션

HANBIRO CRM



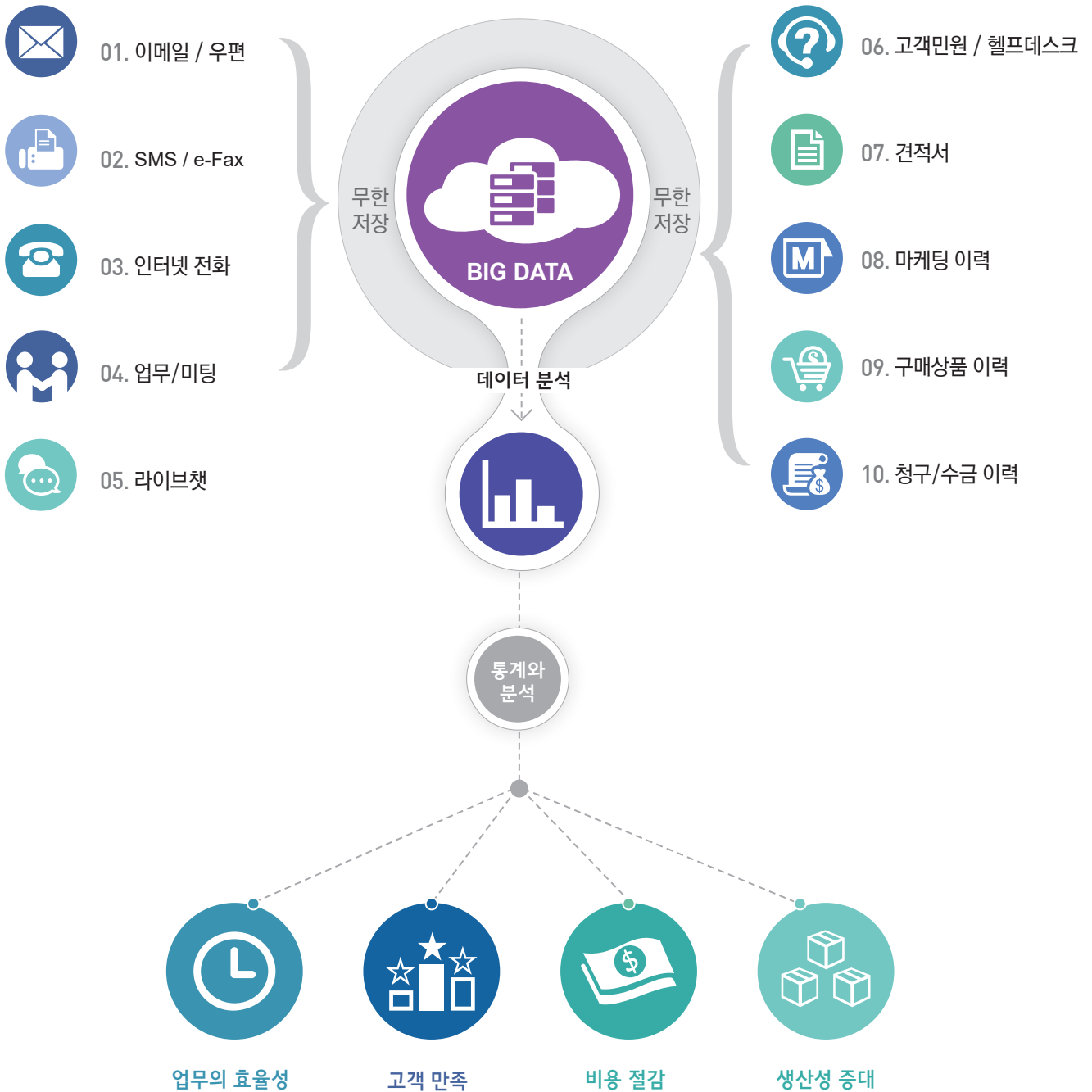
HANBIRO
<http://hanbiro.com>

HANBIRO CRM

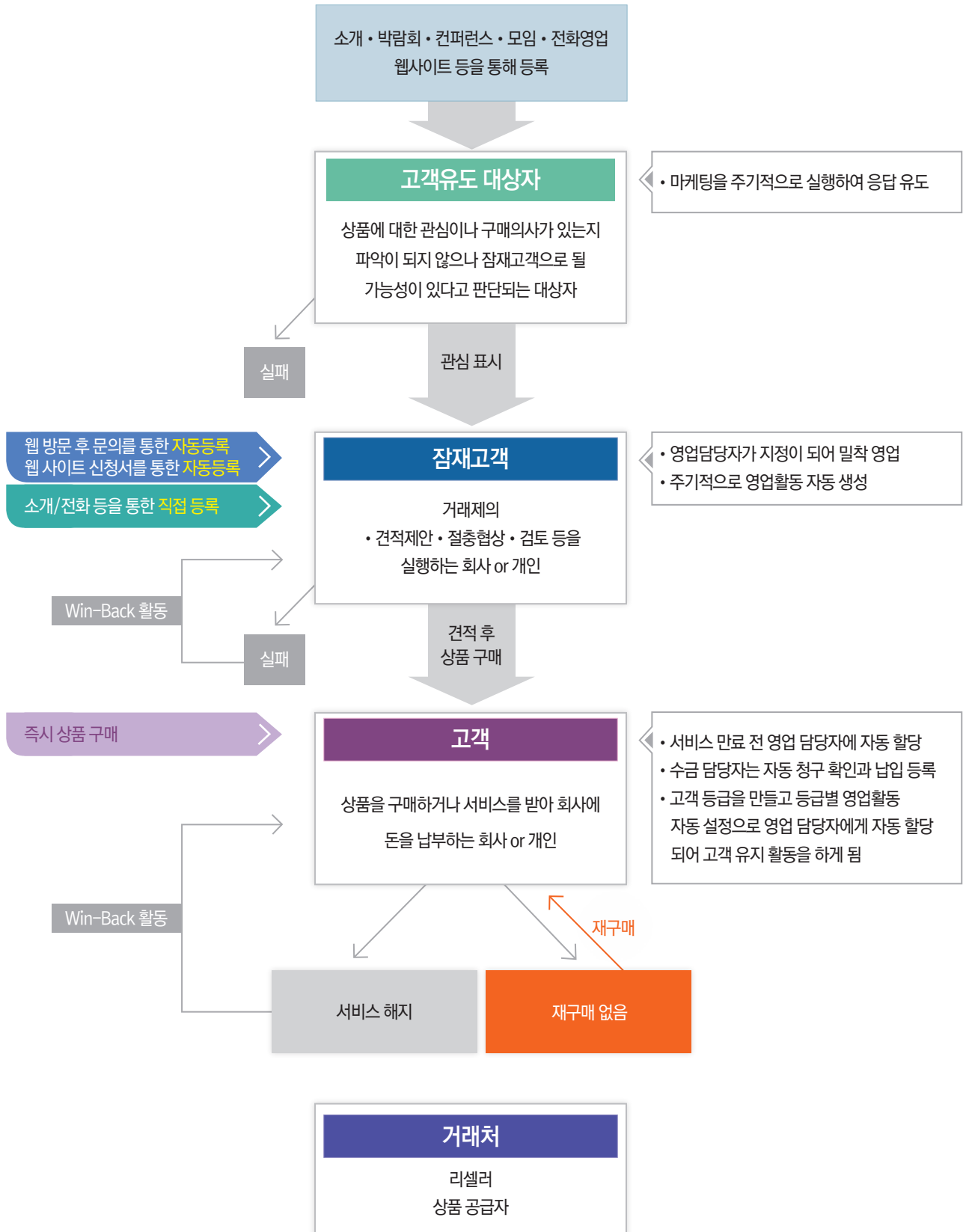
CRM이란? 고객관리 소프트웨어입니다.

체계적인 신규 고객 획득과 기존 고객 만족을 위해 한비로 CRM 도입을 제안합니다.

한비로 CRM은 고객과 관련된 모든 이력을 한비로 빅데이터에 무한 저장하여 다양한 분석과 통계를 제공합니다. 이를 통해 고객을 더 이해하고 더 나은 고객 만족 서비스를 제공하여 고객 로열티 강화를 통한 매출 상승에 도움을 드립니다.

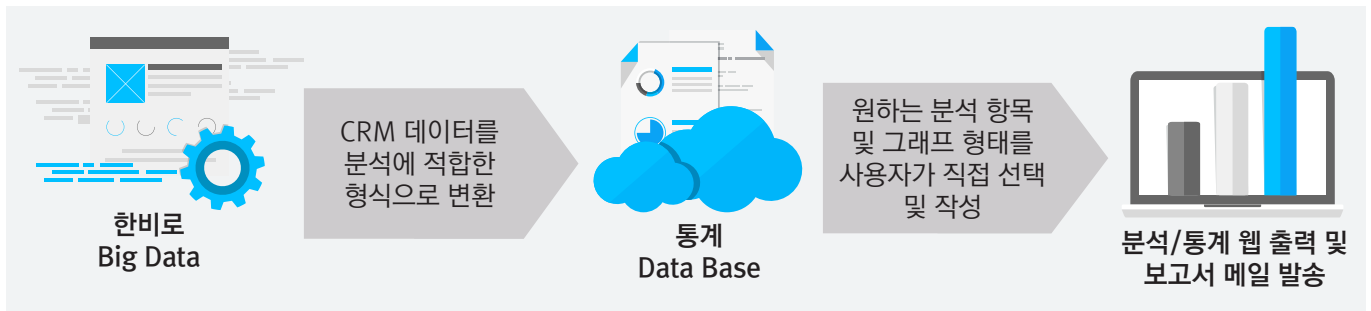
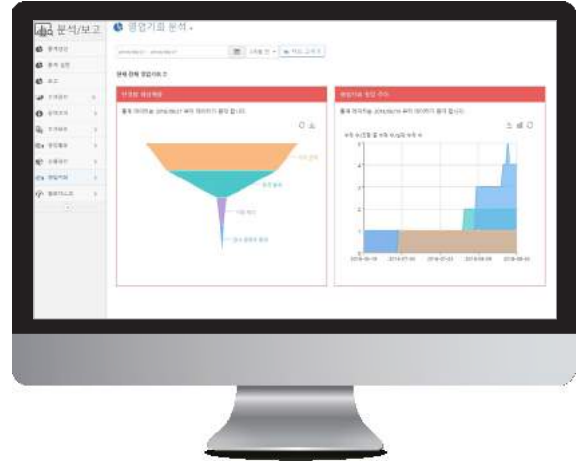


체계적인 고객관리



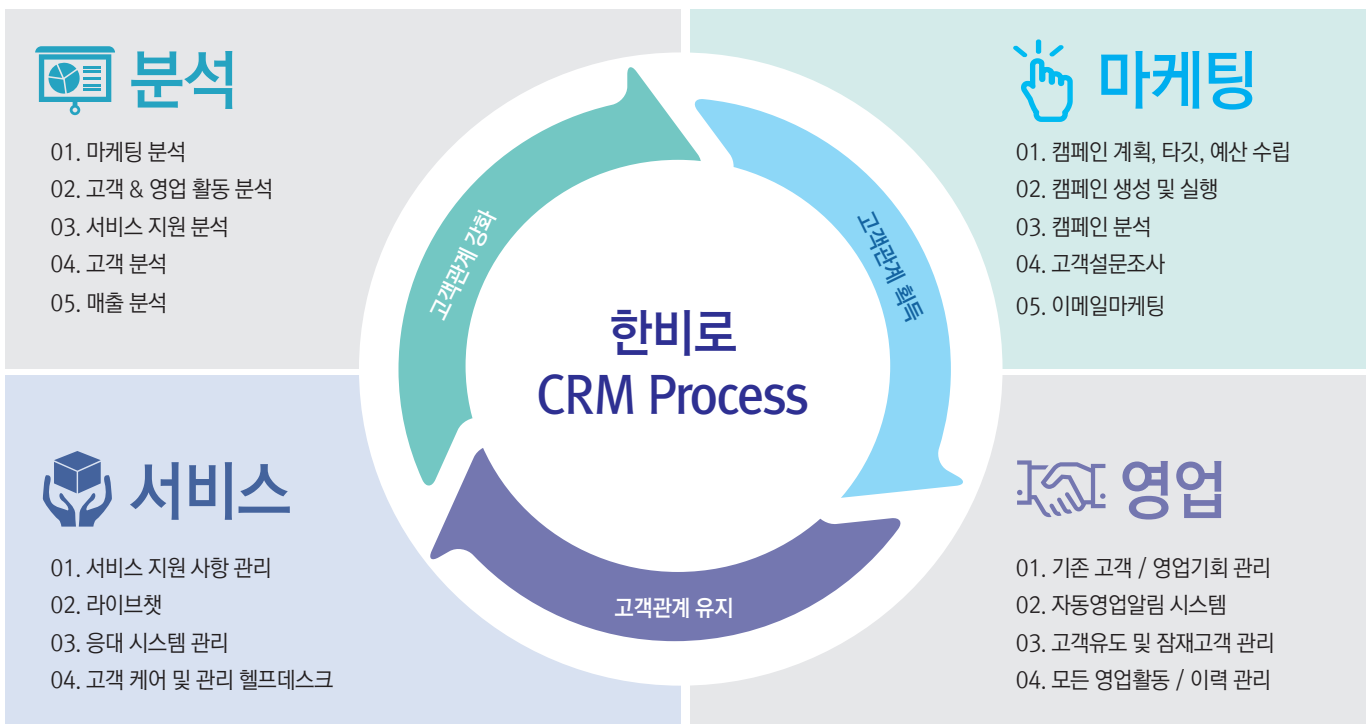
분석/보고

한비로 CRM 빅데이터에 저장된 모든 고객 관련 정보를 바탕으로 메뉴별 상세한 통계 분석 자료를 제공합니다.
 꺾은선, 원형, 막대형 등 다양한 형태의 그래프로 고객 상태, 매출 등 회사의 각종 현황을 한눈에 파악할 수 있습니다.
 일, 주, 월 주기로 이메일 보고서를 자동으로 발송할 수 있으며 사용자가 원하는 항목을 선택하여 통계 그래프를 직접 작성할 수 있습니다.



전주기적 고객관리

고객과의 관계 형성, 유지 강화 활동을 각 업무 분야에 따라 한비로 CRM 시스템 활용으로 One-Stop 솔루션을 경험할 수 있습니다.



자동영업알림

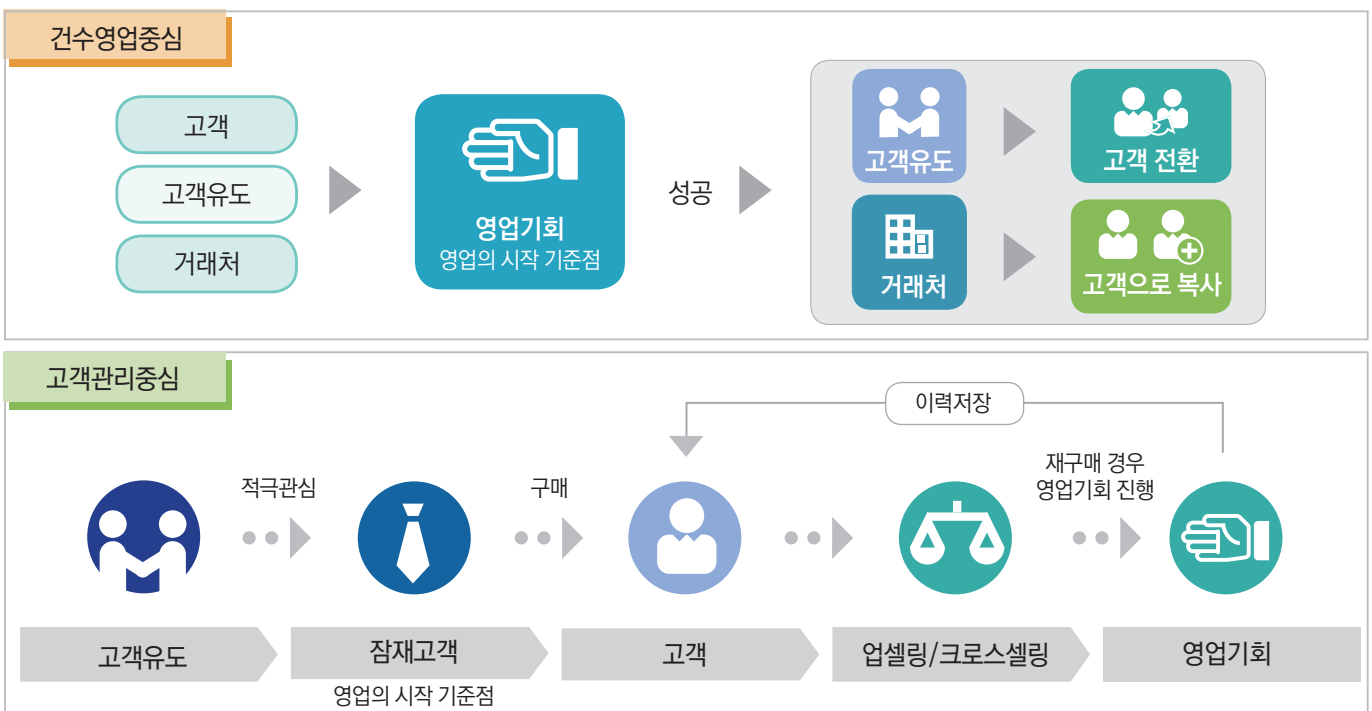
자동영업 알림을 설정할 경우 고객 담당자에게 자동으로 해야 할 영업활동 [업무]로 등록되며 알림을 보냅니다.

고객유도, 잠재고객	고객		실패 잠재고객, 해지 고객
▶ 신규 고객 확보 활동 잠재고객과 고객유도 대상자에 주기적 접촉을 설정하여 무관심으로 고객을 놓치지 않도록 합니다.	▶ 고객 유지활동 고객을 등급별로 영업활동 횟수를 정해 고객 관계 강화를 실현합니다.	▶ 서비스 종료 활동 기간별 서비스 상품이라면 서비스 종료일 이전 연장을 위한 활동이 자동 등록됩니다.	▶ Win-back 활동 고객화에 실패한 경우 다시 고객화를 위한 활동을 시작하게 합니다.
영업 미활동 최대 기간 설정 담당자에게 [해야할 영업활동] 자동 생성	최소 영업활동 항목 설정 미 달성시 담당자에게 [해야할 영업활동] 자동 생성	상품에 대한 서비스 기간 설정 기간 도달 시 담당자에게 [해야할 영업활동] 자동 생성	재접촉일 설정 접촉일 근접시 담당자에게 [해야할 영업활동] 자동 생성

영업기회

고객이 아닌 거래 건을 중심으로 신규 영업 건을 등록하여 진행 상황 및 활동이력을 관리합니다.

또한, 업셀링과 크로스셀링을 통해 기존 고객에 대한 추가 영업 건을 관리할 수 있습니다.



03 고객 지원 관리

헬프데스크

- **티켓** 고객 민원에 대해서 담당자가 할당되고, 해당 문제를 단계별로 해결하여 진행상황을 고객과 공유할 수 있습니다.
- **지식 참고** 신속한 고객 민원 처리를 위해 자주 발생하는 문제 및 고객 요청사항에 대한 정보 및 해결 방법을 기록하여 공유합니다.
- **라이브 챗** 홈페이지를 통해 고객과 웹 채팅으로 상담할 수 있으며 고객별 활동이력으로 분류되어 저장됩니다.
또한, 티켓으로 담당자에게 업무 할당을 할 수 있습니다.

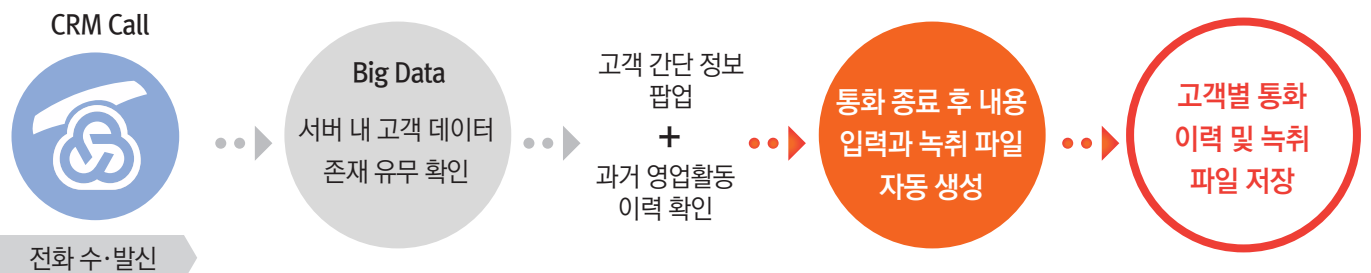


예약 발송 설정



한비로 CRM Call

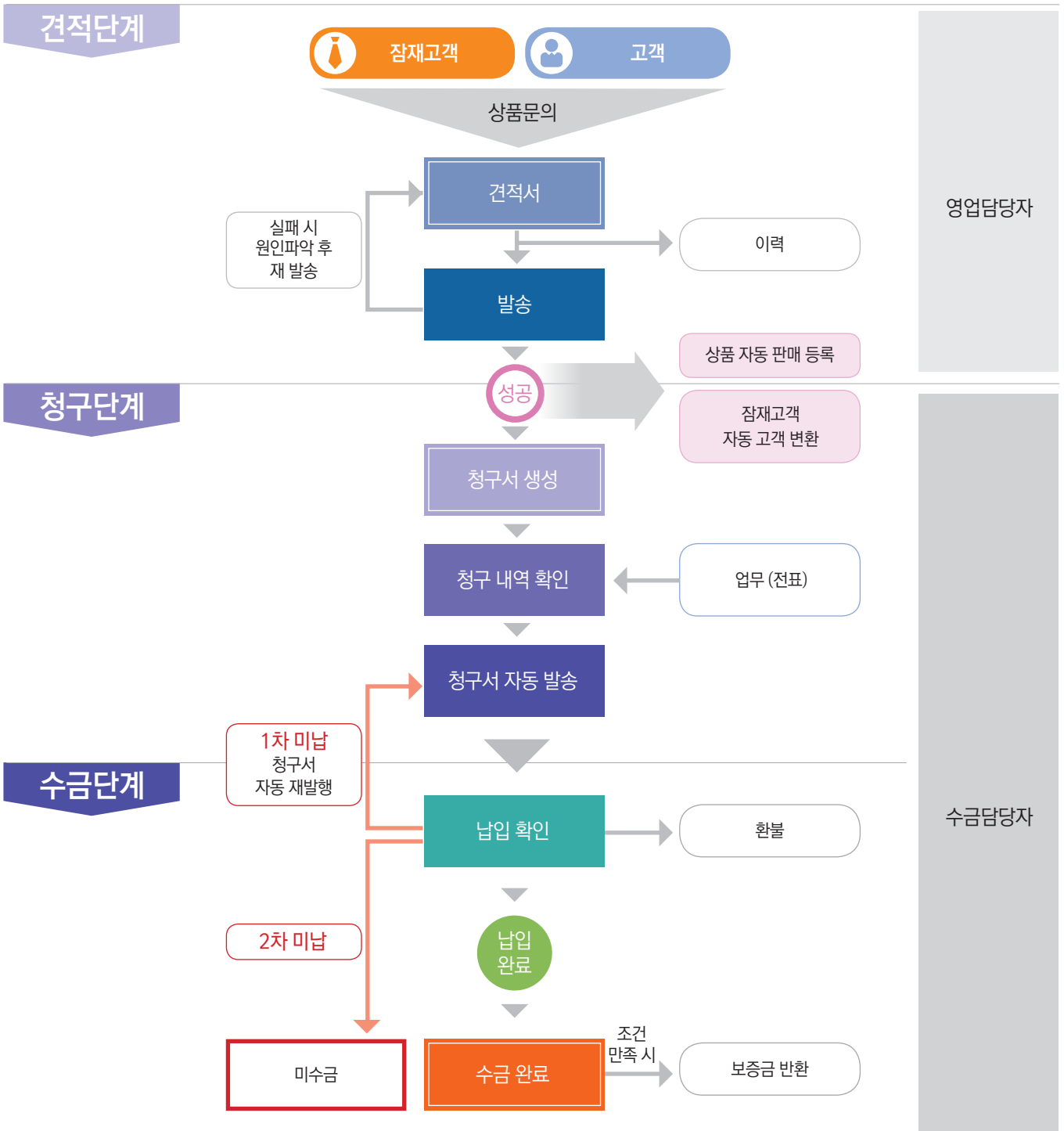
인터넷 전화를 통해 고객과 이루어진 모든 통화 이력을 저장·관리할 수 있습니다.
 통화 이력은 녹취 파일과 함께 고객별 영업활동 이력으로 자동 분류되어 저장됩니다.
 전화 수·발신 시 고객 기본 정보 및 과거 영업활동 이력을 담당자의 PC 팝업 창에서 미리 확인하여 고객을 먼저 알아봐 고객 문의 및 요청 사항에 대한 한 발 앞선 응대를 할 수 있습니다.



04 판매관리

견적/청구/수금

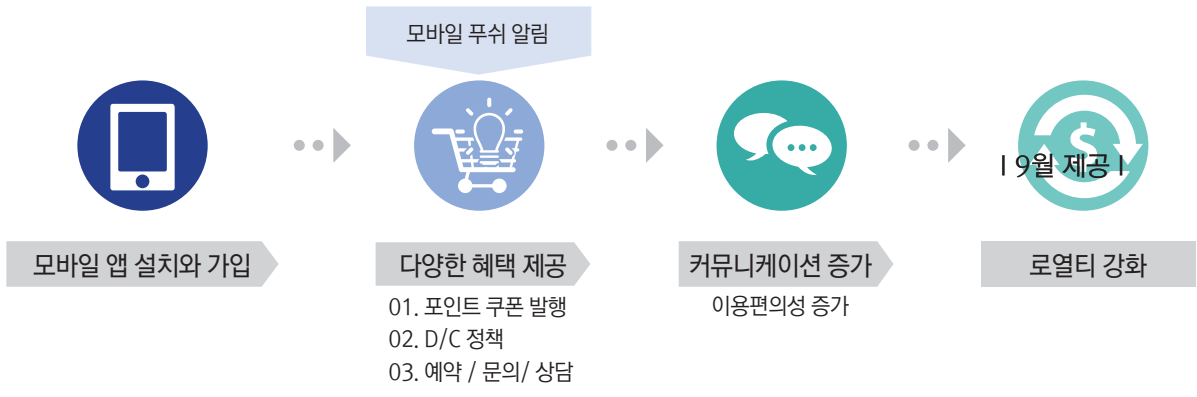
고객 및 상품 정보를 바탕으로 견적서를 발송할 수 있습니다. 발송된 견적서를 기반으로 판매부터 청구, 수금까지 일원화된 관리가 가능합니다. 생성된 청구서는 담당자의 검토를 거쳐 자동으로 대기 상태로 변환되며 설정된 기한에 맞춰 자동 발송됩니다. 또한, 수금 내역 확인을 통한 미수금 관리가 가능해집니다.



05 마케팅

모바일 고객카드

모바일 고객카드에 가입한 고객 정보를 통해 다양한 혜택 제공 안내 및 예약, 문의에 대한 상담을 신속하게 진행할 수 있는 플랫폼입니다. 시간과 장소에 구애 받지 않는 신속한 고객 커뮤니케이션으로 고객 로열티를 높일 수 있습니다.



예약시스템 | 19월 제공 |

일반예약, 회차예약, 시간단위 예약 등으로 고객을 관리할 수 있습니다. 모바일 고객카드와 연동 시스템을 제공하며, 멤버십 현황과 혜택을 관리할 수 있습니다.



대량메일발송 | 19월 제공 |

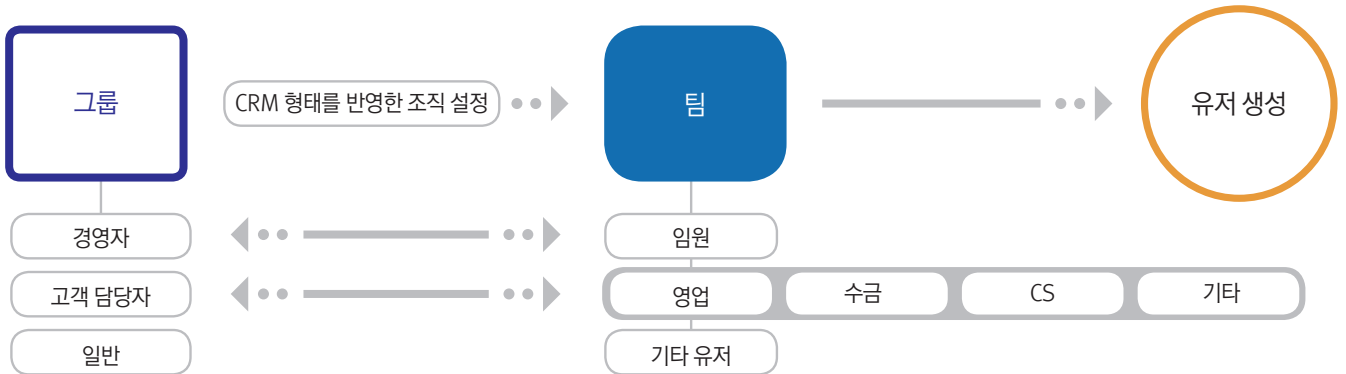
고객별, 상품별, 고객등급별 타깃을 선정하여 대량메일을 발송할 수 있습니다. 발송된 결과에 대해 Open률, 수신률 시간대별, 일자별, CPA 등 통계 자료를 제공합니다.



06 설정

CRM 유저 권한

사용자의 업무에 따라 그룹을 나누고 팀을 생성합니다. 경영자 그룹에 속한 팀은 고객 담당자 및 일반 그룹에 속한 팀을 관리합니다. 팀 별로 메뉴 출력 내용과 사용 권한을 다르게 설정할 수 있습니다.



하위 팀 관리 가능

팀별 접근 권한 부여 가능

작업 아이템		작업 내용
01. 메인 메뉴	05. 내용 보기	01. 배치 순서 조정
02. 사이드 메뉴	06. 목록	04. 각종 통계 숨기기
03. 각 페이지	07. 각종 통계	02. 필드 숨기기
04. 등록(쓰기)		05. 필드 추가 / 삭제 / 명칭 정하기
		03. 목록 숨기기

고객 데이터 이전과 동기화



01 분석/보고(Analysis/Report)

한비로 빅데이터에 저장된 고객 관련 정보를 분석에 적합한 형식으로 변환하여 막대형, 원형, 꺾은선 등 다양한 형태로 사용자가 원하는 통계 그래프를 직접 생성할 수 있습니다. 또한, 생성된 통계 그래프를 일, 주, 월, 주기로 메일 보고서로 자동 발송할 수 있습니다.



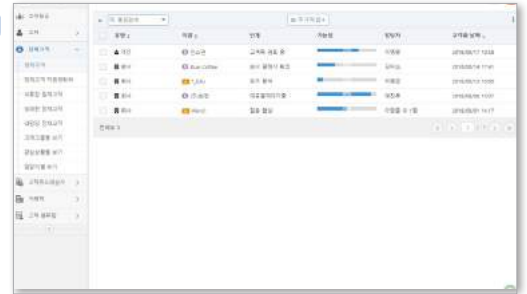
02 고객유도 (Leads)

고객 유입의 시작 단계로 고객으로 유도할 대상자를 등록하고 세분화된 상태 별 관리를 통해 고객 전환 가능성을 높입니다. 주기적 마케팅 활동으로 제품에 대한 관심 및 응답을 유도하고 유도 경로 별 진행 결과를 확인하여 차후에 이루어질 효과적인 마케팅 방향을 모색할 수 있습니다.



03 잠재고객 (Potential)

상품에 대한 관심을 표시한 고객유도 대상자와 직접적인 문의 및 구매 의사를 표현한 개인이나 회사를 등록하고 관리합니다. 담당자의 밀착 영업과 가능성 및 단계 별 분류 관리로 고객화 성공 가능성을 높입니다.



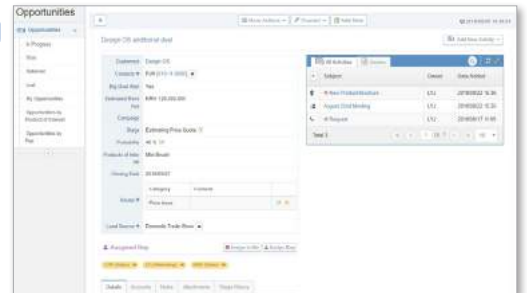
04 고객 (Customer)

실제로 매출을 일으키는 개인이나 회사를 등록하여 관리합니다. 고객과 담당자 사이에 이루어진 모든 활동 이력 및 판매 상품, 청구, 수금과 관련된 모든 정보가 한비로 빅데이터에 무한으로 저장됩니다. 원하는 항목별 설정에 따라 고객의 등급을 나누어 등급에 따른 주기적 영업활동을 담당자에게 자동으로 할당할 수 있습니다.



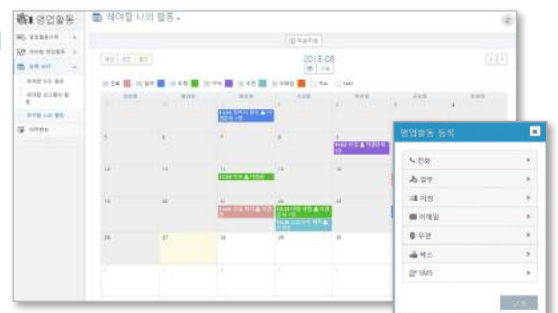
05 영업기회 (Opportunity)

고객이 아닌 영업 건 중심의 등록과 관리가 가능합니다. 거래 상세 내용 및 활동 이력을 통해 거래 진행 추이를 편리하게 관리할 수 있습니다. 또한, 기존 고객에 대한 추가 영업 건을 별도로 등록하여 관리할 수 있습니다.



06 영업활동 (Activity)

이메일, 전화, SMS, 라이브챗, 헬프데스크 티켓 등 고객과 담당자간의 모든 활동 이력이 고객별로 분류되어 저장됩니다. 또한, 고객과의 미팅 약속이나 이메일 예약 발송 등을 해야 할 활동으로 미리 등록하여 관리할 수 있습니다.



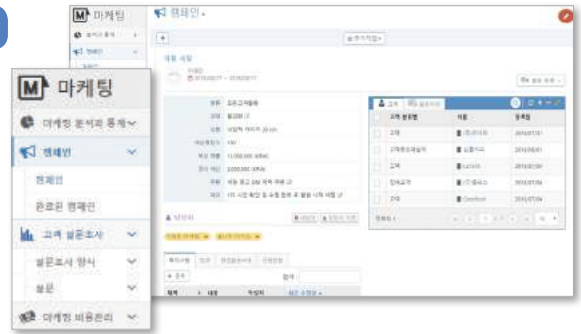
07 상품관리 (Products)

판매중인 모든 상품 데이터를 등록할 수 있습니다. 상품별 수량 및 가격 정보, 판매 상태 및 상품별 경쟁업체 정보를 한 눈에 확인할 수 있어 용이한 상품 관리가 가능합니다. 또한, 판매 메뉴와 연동하여 상품의 재고 관리 및 고객별 모든 판매 기록을 저장하고 관리할 수 있습니다.



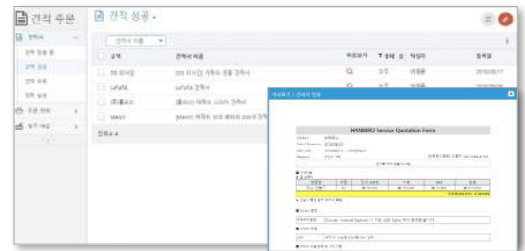
08 마케팅 (Marketing)

광고, 무역박람회 등 고객에게 펼친 다양한 대내외적인 캠페인 활동 내용을 저장하고 분석하여 전략화된 마케팅을 이어갈 수 있으며 특정 담당자에게 해야 할 활동 [업무]를 할당하여 효율적인 진행과 관리가 가능합니다. 이메일 마케팅과 고객 설문조사를 실시하여 고객 응답에 대한 통계 분석이 가능하며 마케팅 비용을 관리해 불필요한 비용을 최소화합니다.



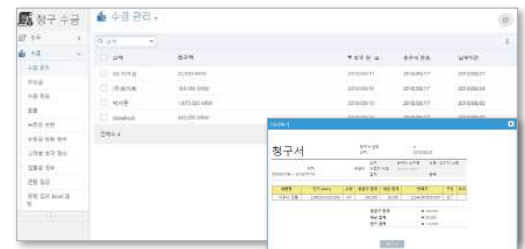
09 견적서 (Quotes)

고객에게 발송되는 모든 견적서를 고객별 이력으로 저장, 관리할 수 있습니다. 견적 내용을 바탕으로 판매, 청구, 수금까지 일원화 된 프로세스가 가능해집니다.



10 청구/수금 (Invoice/Bill Collection)

판매가 결정된 상품의 청구 및 수금 관리가 가능합니다. 설정에 따라 자동으로 청구서를 생성하고 발송할 수 있습니다. 수금 내역 확인을 통한 미수금, 환불 처리가 가능하며 고객별 청구 이력 및 입출금 이력 관리가 가능합니다.



11 페이지배치 (Page Layout)

사용자 업무 특성에 따라 각 팀 별로 메뉴 레이아웃뿐만 아니라 필드 단위까지 상세하게 설정하고 출력할 수 있습니다.



12 사용자정의 (Customization)

고객등급 설정, 영업활동 알림, 견적, 판매, 청구, 수금 설정 등 효과적인 CRM 사용을 위한 다양한 내용을 설정할 수 있습니다. 또한, 설정을 통해 특정 웹 폼을 CRM과 연동시킬 수 있습니다.





과거의 데이터는 미래에
유용하게 쓰일 정보를 포함하고 있습니다.

고객과 관계된 모든 데이터를 무한 저장



저장된 내용으로부터 학습



시간이 지남에 따라 고객들에 대해 더 많은 것을 알게 됨



축적된 지식으로 고객에게 더 양질의 서비스를 제공



고객들은 더 많은 혜택을 누림



고객은 그 업체에 더욱더 충성하게 됨



기업은 더 많은 수익을 창출