

관리자에게 이로운 CRM

관리자의 입장에서 CRM은 직원관리를 가장 효율적으로 진행할 수 있는 소프트웨어입니다. 고객의 정보를 개인 PC가 아닌 통합 플랫폼에 등록하여 각 고객마다 현재 어떤 이슈가 발생하는지 확인할 수 있으며, 고객관리 활동이력을 모두 저장하기 때문에 직원을 불러 따로 확인하는 시간을 줄일 수 있습니다.

고객과 접촉이 있다하여도 매번 다른 직원 다른 콜센터 직원에 의해서 이루어 진다면 기업은 어떤식으로 고객과의 관계를 감지하고 기억하고 형성할 수 있을까요?

- 권한 부여 시스템
- 팀별로 보이는 메뉴 설정
- 마케팅 활동 관리
- 분석&통계 시스템
- 경쟁업체 관리
- 영업활동 관리
- 매출 관리_판매정보 / 청구관리
- 견적서 관리
- 입맛에 맞게 조정하는 설정_선택항목 / 커스텀 필드
- 이력추적_로그 / 입력정보
- 영업기회 관리
- 티켓관리
- 라이브챗 관리
- 지식창고 활용
- 직원의 업무 진행 상황 파악
- 고객 담당자 일괄 변경

| 권한 부여 시스템 |

고객의 정보를 모두가 공유해야 할 필요가 없습니다. 기업의 운영 형태에 따라 특정 담당자만 담당자를 지정할 수 있으며, 나의 담당자로 지정할 수 있는 권한을 부여할 수 있습니다.

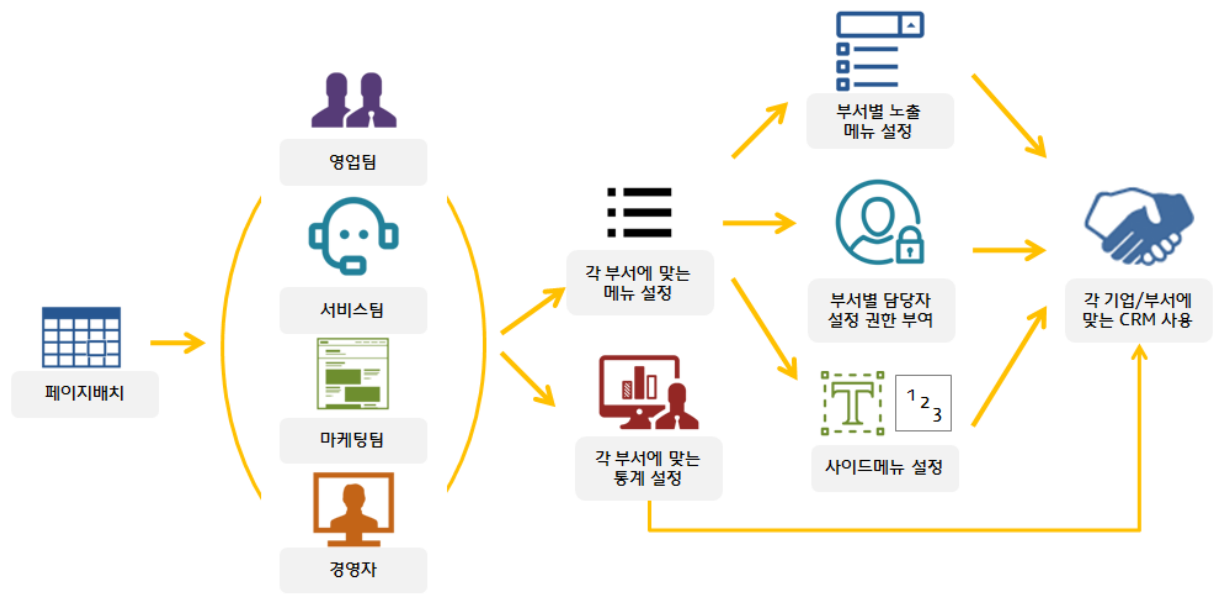


* 담당자가 아닐 경우 고객의 상세정보를 확인할 수 없습니다.

*좌측의 화면은 postmaster 관리자 계정으로 로그인하여 '조직도>담당자 지정 설정'에서 확인할 수 있습니다.

| 팀별로 보이는 메뉴 설정 |

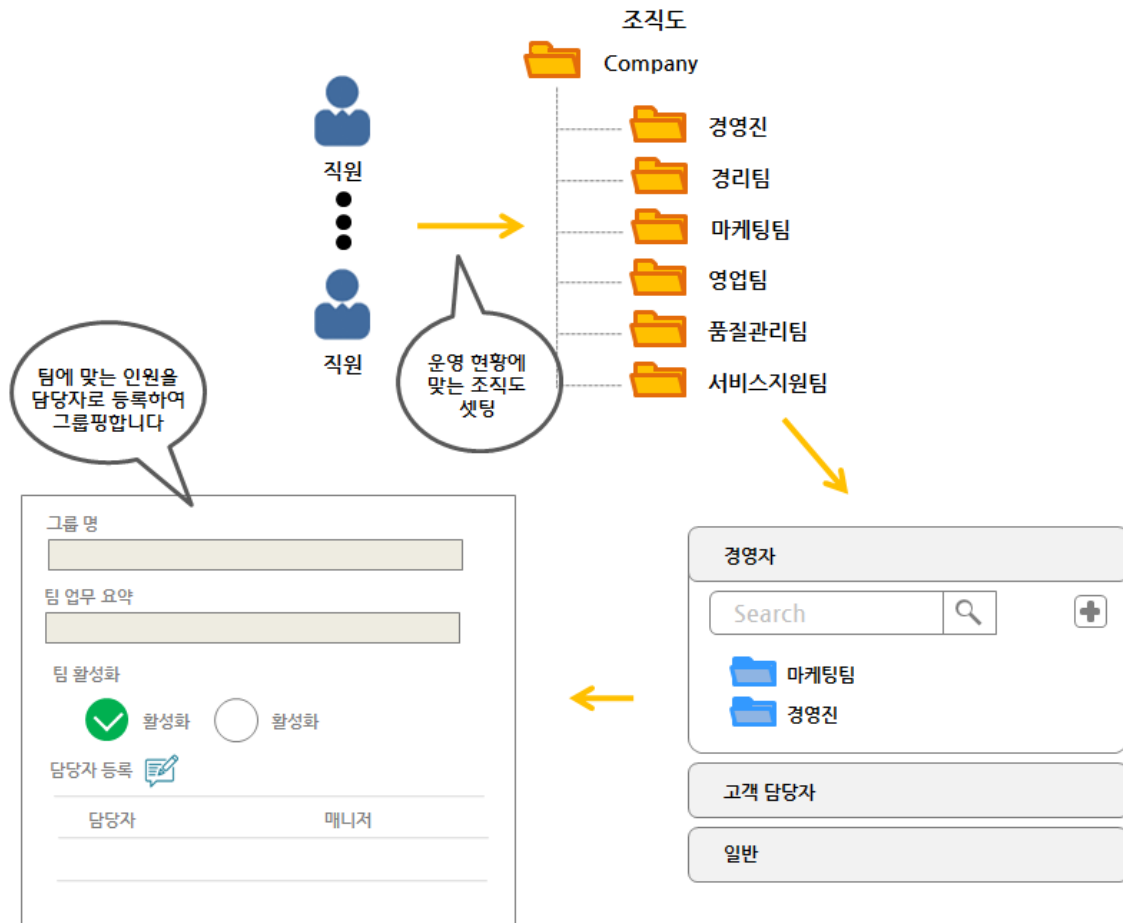
사용자에 따라 인터페이스는 변경되어야 합니다. 한비로 CRM 이 제공하는 '페이지 배치' 메뉴는 간단한 메뉴 및 탭 편집 기능을 활용하여 메뉴의 순서와 메뉴명을 변경할 수 있습니다.



그룹은 역할에 따라 3가지로 나눌 수 있습니다. 또한 역할에 따른 그룹 밑에 '팀'단위로 사용자를 셋팅할 수 있습니다.



셋팅된 팀 밑에 팀원을 추가합니다.



각 팀별로 손쉽게 어떤 메뉴를 노출 할지 선택합니다.

사전에 저장된 메뉴에 대해 불러올 팀을 선택

변경되는 메뉴에 대해 적용할 팀 선택

불러오기 불러올 팀 선택 저장할 업무그룹 불러올 팀 선택 레이아웃 저장 미리보기

항목

- 대시보드
- 고객관리
- 잠재고객
- 고객유도
- 영업기회
- 영업활동
- 상품관리
- 마케팅

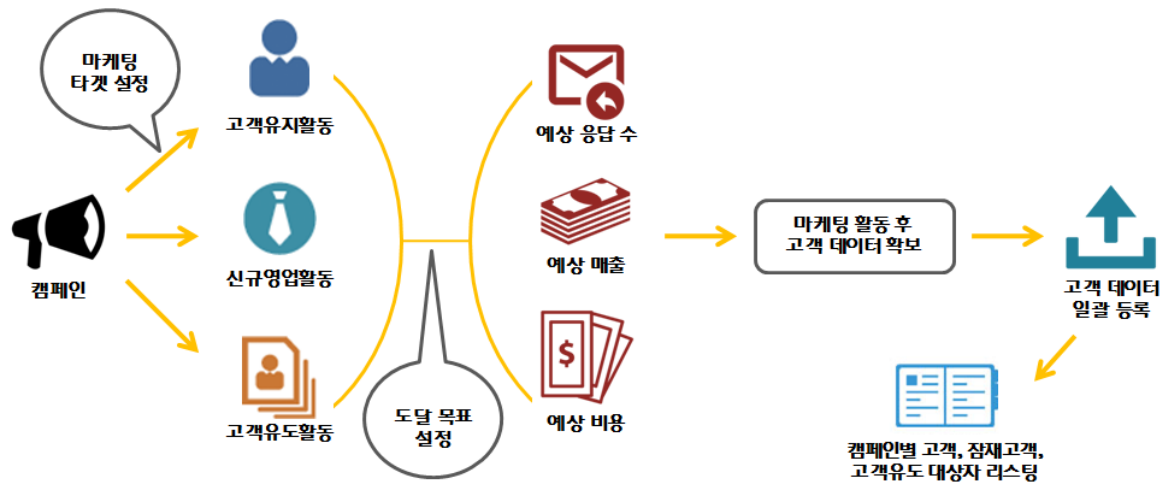
'-'박스와 '+'를 클릭하여 추가할 메뉴를 선택할 수 있습니다.

해당 텍스트를 자유자재로 수정하거나 삭제할 수 있습니다.

노출 시키는 메뉴의 순서를 자유롭게 옮길 수 있습니다.

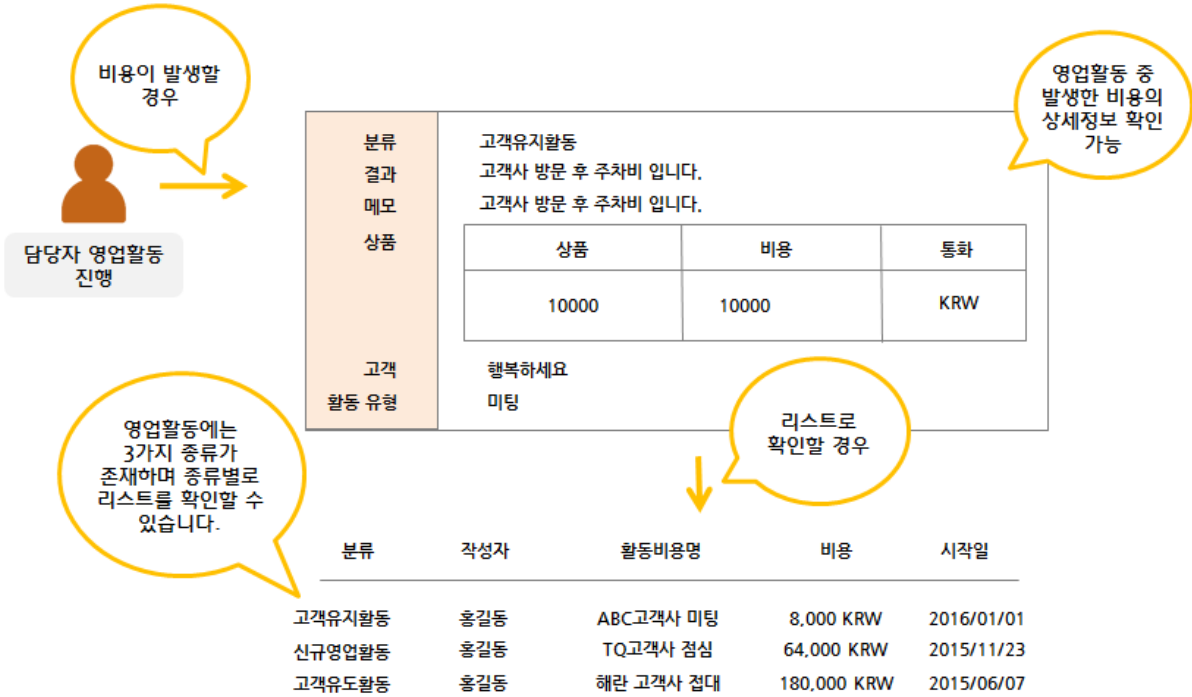
| 마케팅 활동 관리 |

한비로 CRM이 제공하는 '마케팅' 메뉴는 여러분이 활동하고 있는 마케팅에 관하여 비용과 활동 결과 데이터를 제공합니다. 여러분은 다양한 마케팅 활동 속에서 ROI 분석을 통해 저비용으로 고효율 결과를 얻을 수 있습니다.



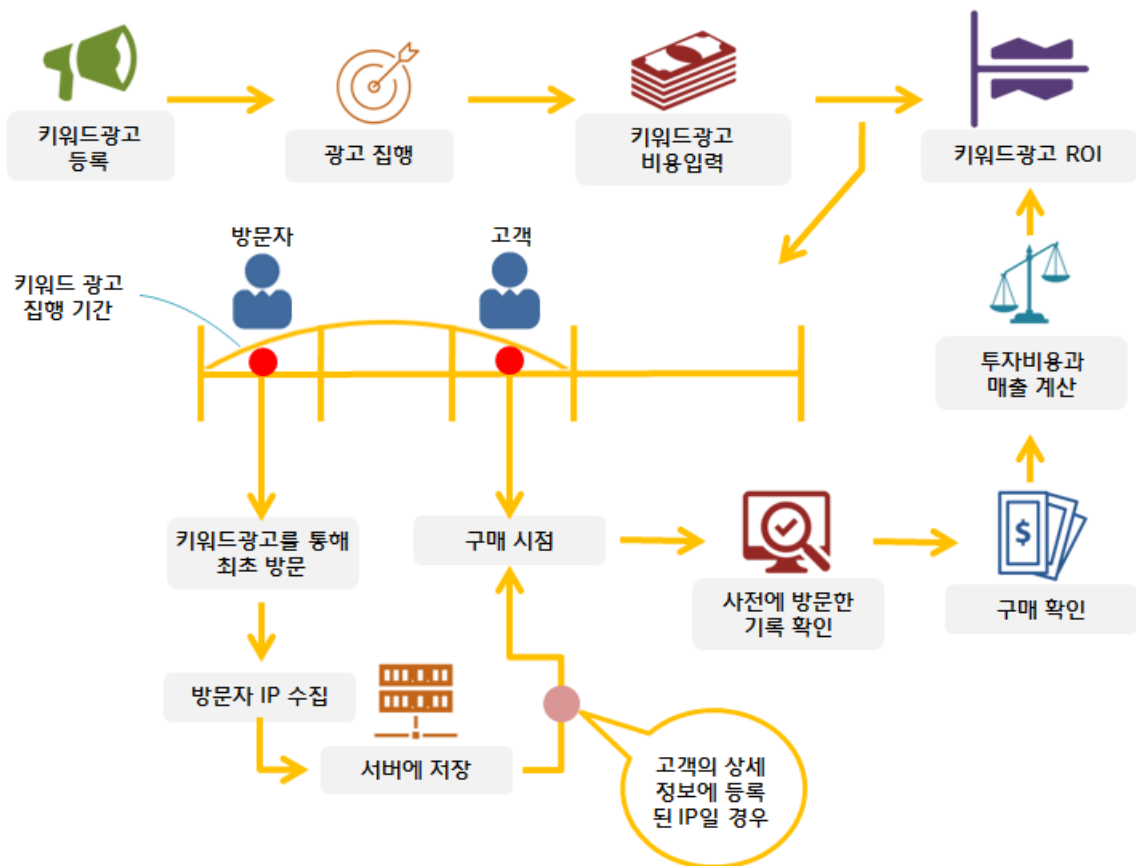
- *고객, 잠재고객, 고객유도 대상자에 따라 다양한 마케팅 활동을 기획 / 실행 가능
- *사전에 데이터가 입력된 고객일 경우 마케팅 활동이 자동으로 활동이력에 등록

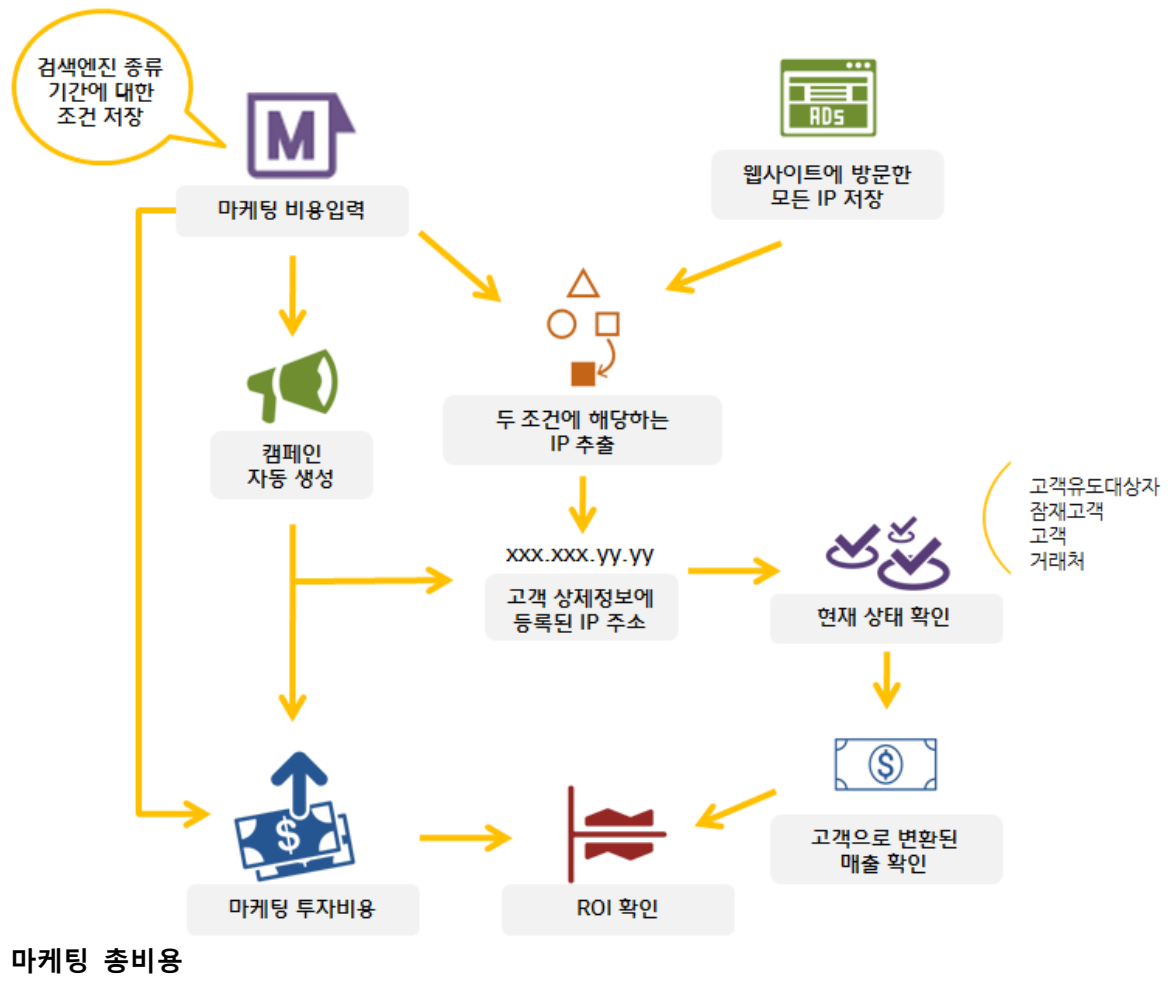
영업활동 비용

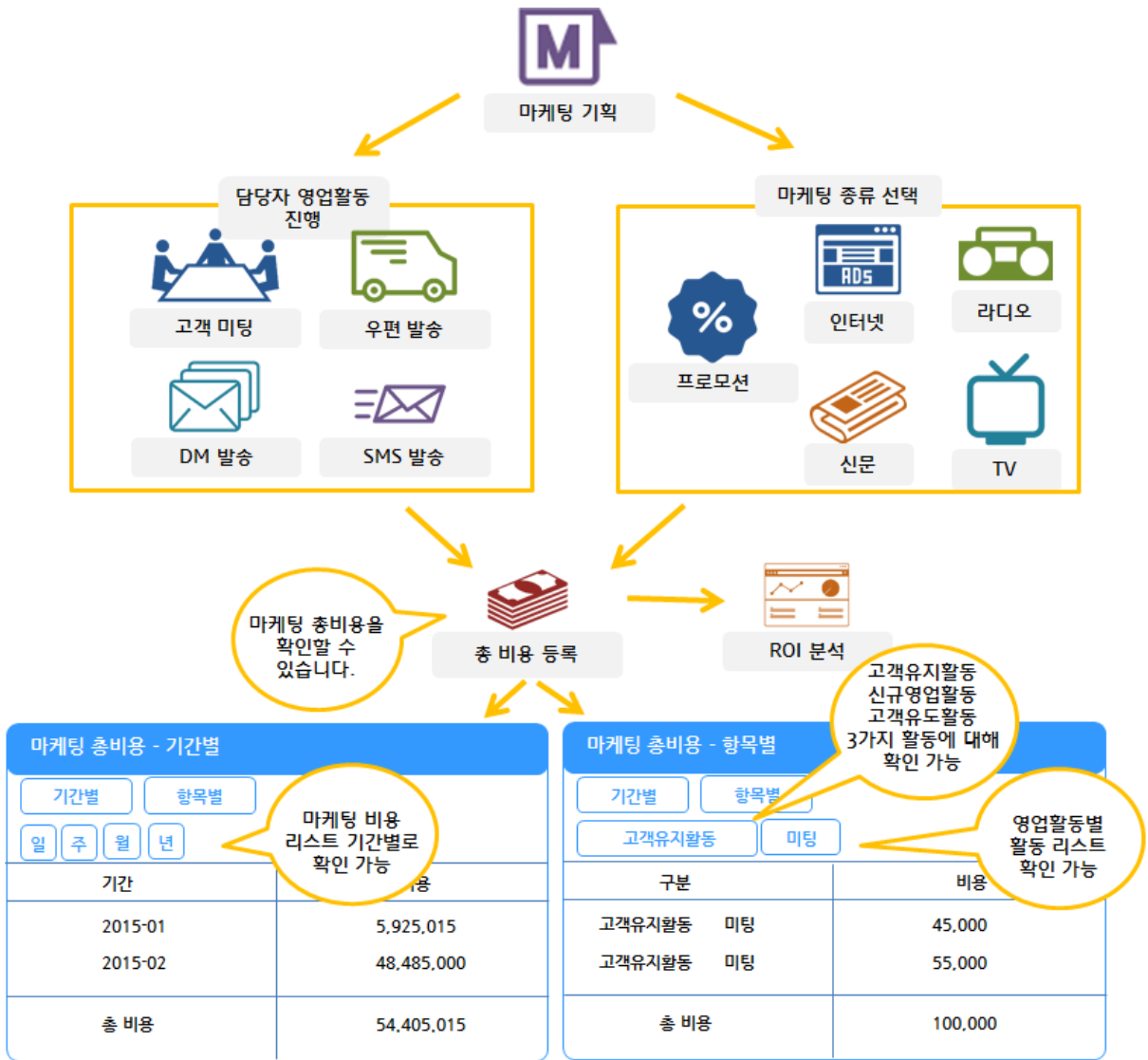


검색엔진 비용 및 ROI

한비로 CRM에서는 네이버, 다음, 구글 등 포털사이트에서 진행되는 키워드 광고의 투자대비수익률(ROI)를 손쉽게 진행할 수 있습니다.



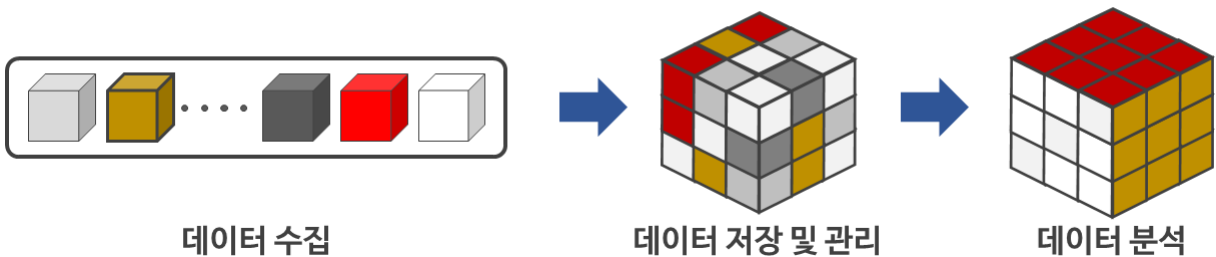




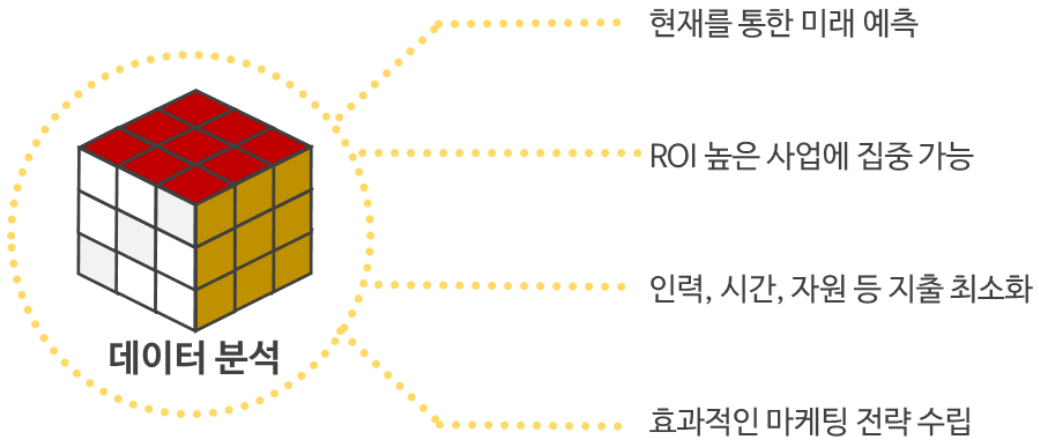
| 분석&통계 시스템 |

수 많은 종류의 데이터를 수집하여 단지 쌓여 있기만 한 데이터를 분석&가공하여 기업운영에 수치화 자료를 제공합니다.

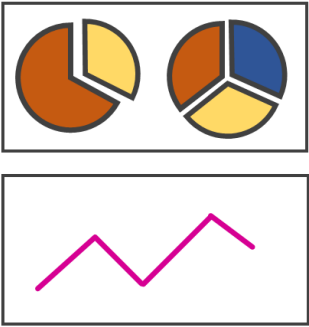
데이터 분석 처리 과정



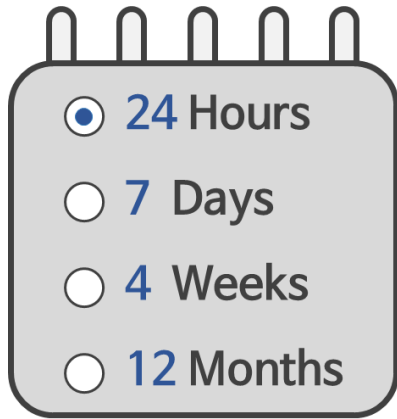
데이터 분석의 가치



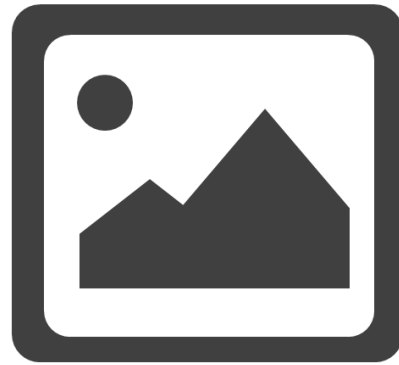
한비로 CRM 분석&통계

	고객관리 잠재고객 고객유도 영업기회 영업활동 상품관리 마케팅 헬프데스크 입력	분석 통계
---	--	------------------------

총 9가지 분야에서 한비로 CRM 분석 통계 시스템을 제공합니다.



데이터 기간 설정 분석



이미지파일 저장 지원

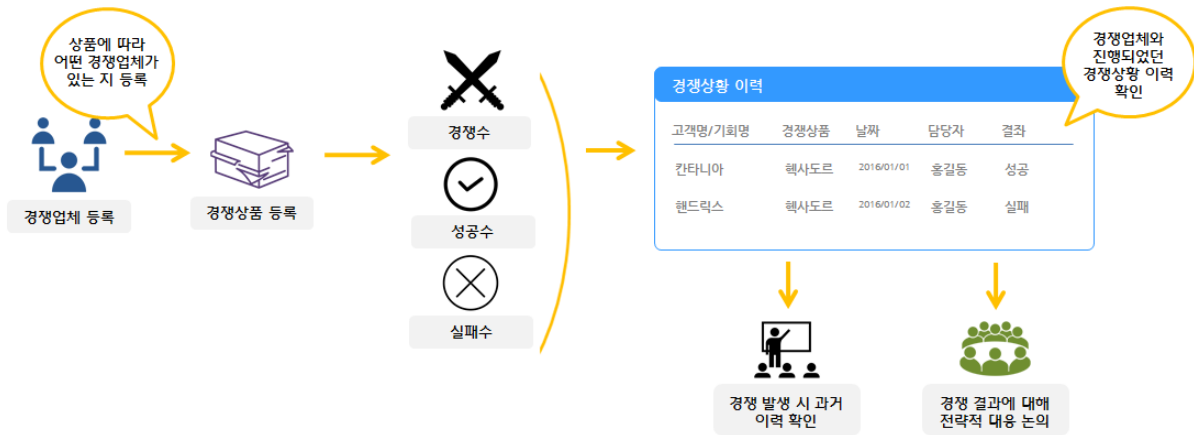
해당 분석&통계는 일/주/월/년 단위로 차트를 생성할 수 있으며, 이미지 파일로도 저장이 가능합니다.

| 경쟁업체 관리 |



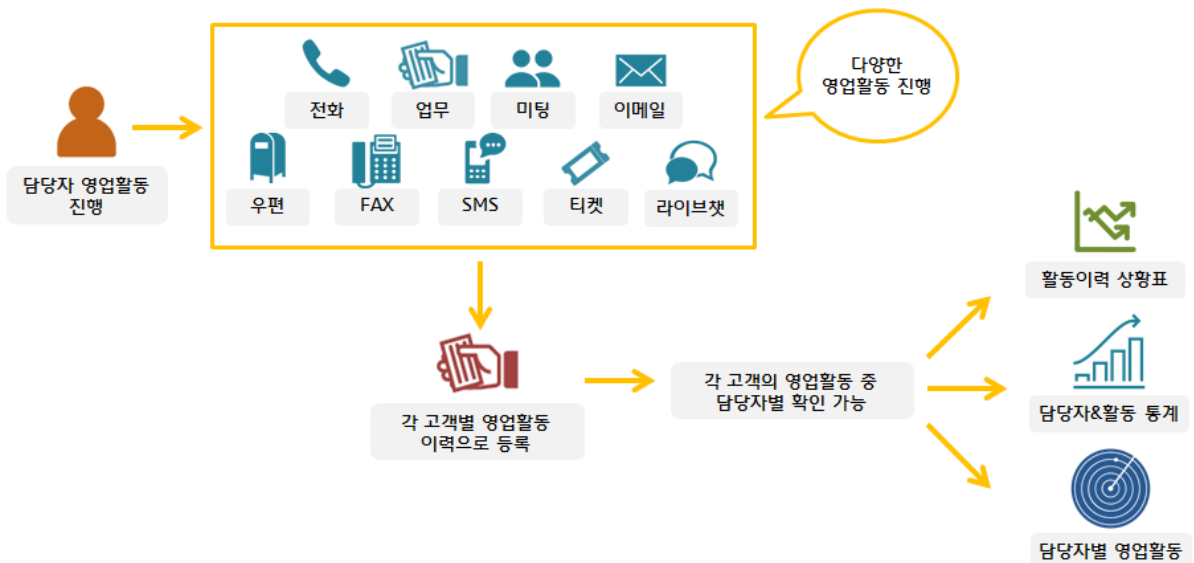
영업기회가 성공하기까지 다양한 장애물이 존재합니다. 그 중 가장 큰 요소인 '경쟁업체'와의 경쟁상황이 있습니다. 한비로 CRM에서는 경쟁업체에 대한 정보를 통해 성공률을 높일 수 있습니다.

경쟁업체와의 경쟁은 '잠재고객'을 고객화 할 경우 영업기회가 발생합니다. 잠재고객을 밀착 관리하여 경쟁업체와의 경쟁을 승리하도록 합니다.



| 영업활동 관리 |

한비로 CRM을 사용하면 매번 번거롭게 담당자들이 어떤 영업활동을 진행하고 있는지 따로 불러 확인할 필요가 없어집니다.



다양한 분석과 통계, 그리고 과거 진행한 영업활동까지 어떤 업무를 진행하고 있는지 전체 리스트를 한 눈에 파악할 수 있기 때문에 거짓된 보고인지 또는 과장된 보고인지를 확인할 수 있습니다.

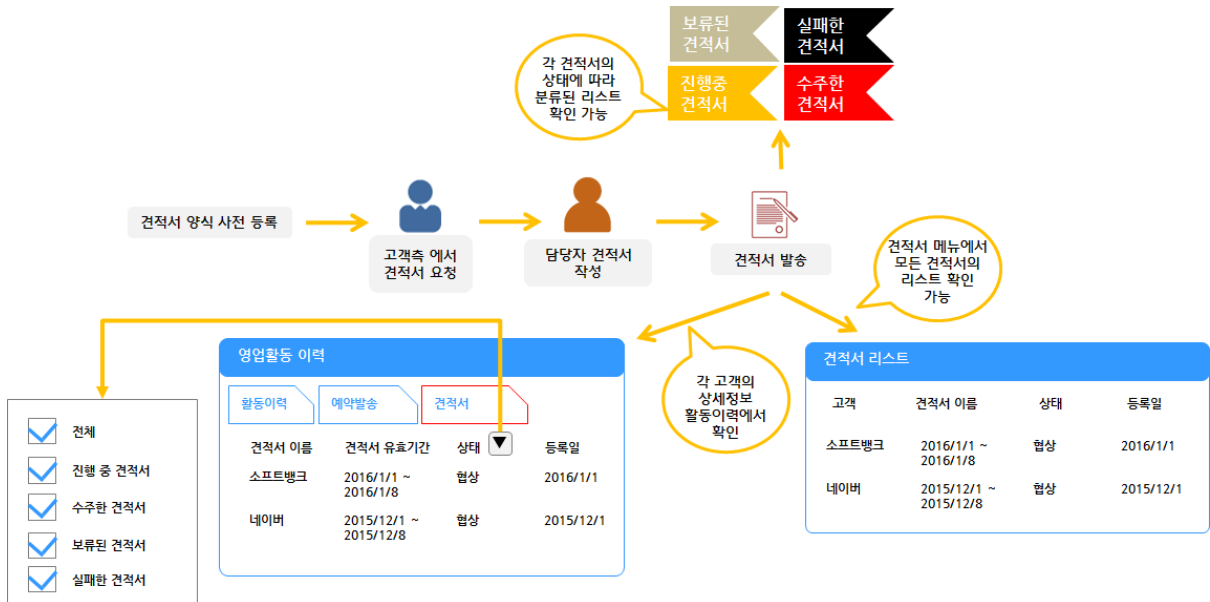
| 매출 관리_판매정보 / 청구관리 |

현재 판매되고 있는 상품이 무엇인지, 일/주/월/년 및 기간설정으로 얼마큼 매출이 발생하고 있는지 쉽게 상품판매 결과를 확인할 수 있습니다.



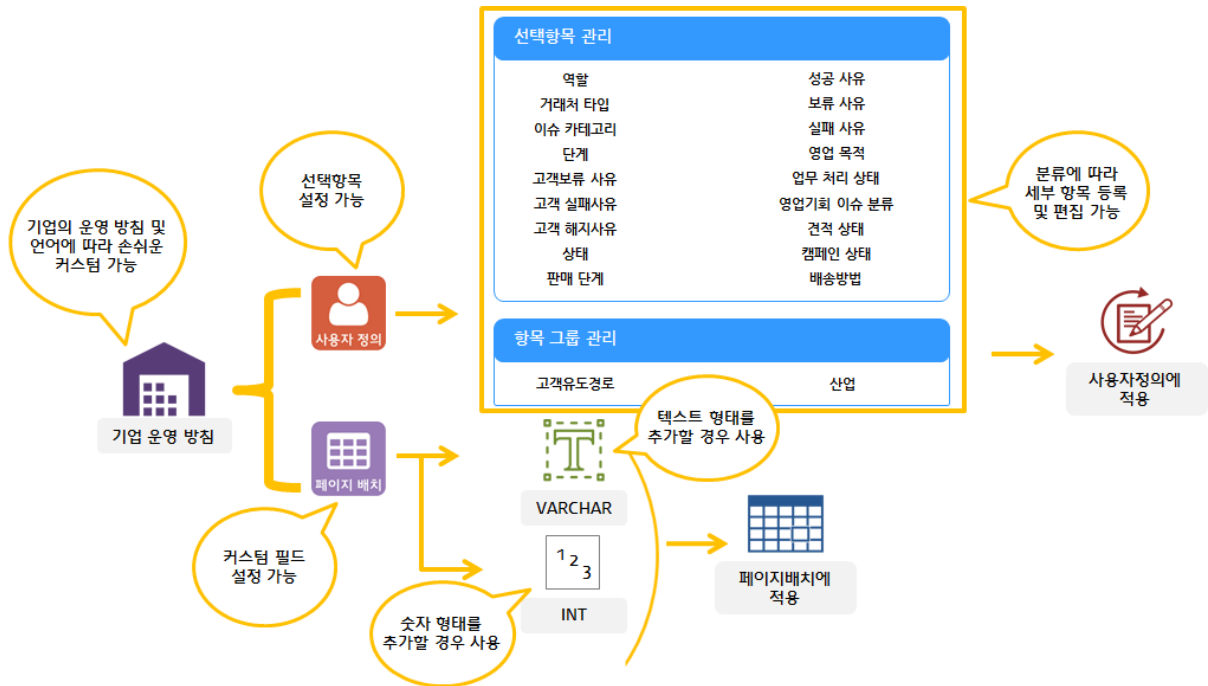
| 견적서 관리 |

견적서를 언제, 어떤 항목으로 발송했는지 기억하고 계시나요? 한비로 CRM을 사용하시면 모든 견적서들의 리스트를 한곳에서 관리할 수 있으며, 각 고객의 상세정보에 발송된 견적서가 자동으로 이력에 남게 됩니다.

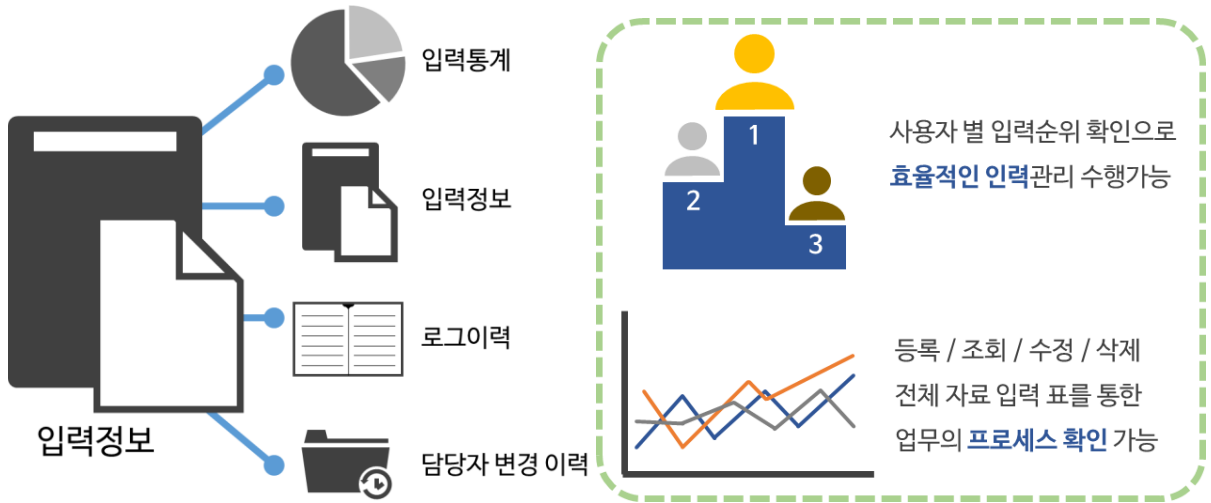


| 입맛에 맞게 조정하는 설정_선택항목 / 커스텀 필드 |

기업의 운영 방침은 동종업계라 하더라도 다를 수 밖에 없습니다. 전통을 가지고 써온 용어들을 하루아침에 바꾸기란 쉽지 않습니다. 한비로 CRM에서는 여러분들이 사용하는 용어 및 기업 운영 방침에 따른 정보 수집 내역을 자유자재로 설정할 수 있습니다.



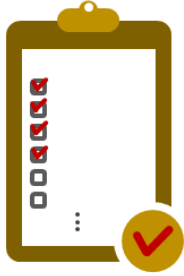
| CRM 내부의 모든 이력 추적_로그 / 입력정보 |



로그의 종류에 따라 크게 3분류로 확인할 수 있습니다.

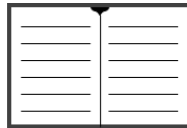


입력정보



CRM을 이용하는 모든 사용자들의 **활동이력** 리스트를 한눈에 파악할 수 있습니다.

누가 어떠한 업무를 수행하고 있는지, 데이터를 어떻게 입력하였는지 확인할 수 있습니다.



로그이력



CRM을 이용하는 사용자들의 로그를 트래킹하여 기록합니다.
입력정보 기능은 **역추적 시스템**으로 소중한 데이터를 변경 / 삭제에 따라 언제, 누가 하였는지 확인 가능합니다.



담당자 변경 이력



담당자 변경 이력을 통해 현재 고객사를 관리하고 있는 담당자가 누구인지 확인할 수 있습니다.

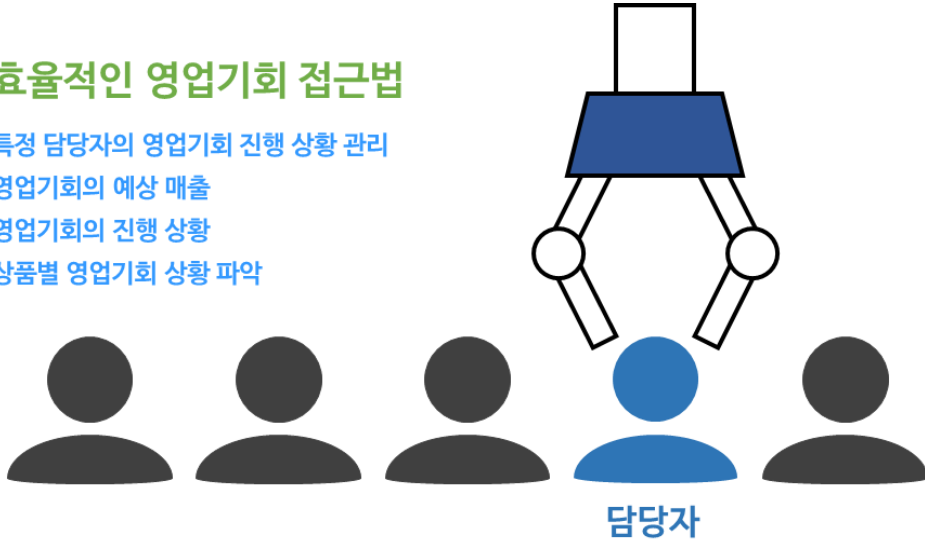
담당자 변경 확인을 통해 업무의 편중을 막을 수 있습니다.

| 영업기회 관리 |

영업담당자가 진행하고 있는 영업기회에 대해 손쉽게 파악이 가능합니다.

효율적인 영업기회 접근법

- 특정 담당자의 영업기회 진행 상황 관리
- 영업기회의 예상 매출
- 영업기회의 진행 상황
- 상품별 영업기회 상황 파악



진행한 영업기회에 대해 다양한 자료를 기반으로 현재 이슈 상황과 비교하여 영업기회의 성공화를 이룰 수 있습니다.

실패한 영업 기회



실패한 영업 기회에 대한 리스트를 확인 할 수 있습니다.
실패에 대한 **이유**와 **원인**을 분석하여 차후 **재발생**을 방지합니다.

보류된 영업 기회



보류된 영업 기회 리스트를 확인 할 수 있습니다.
특정 이슈로 인해 **지연**되고 있는 고객의 행동을 주의 깊게 관리하며 **영업 기회를 성공** 시키도록 합니다.

성공한 영업 기회



성공한 영업 기회 리스트를 확인 할 수 있습니다.
성공한 **이유**와 **원인**을 분석하여 신규 영업 기회 발생시 **성공 가능성**을 높일 수 있습니다.

Ex) 햄버거만 주문한 고객에게 감자튀김까지 판매하는 방안
고객이 추가로 **더 많은 상품**을 구입하거나
단가가 높은 상품의 구입하도록 유도하는 전략

Up Selling Cross Selling

고객에게 해당 상품과 **연관된 상품**을 판매하는 전략
Ex) PC를 구매한 고객에게 프린터를 판매하는 방안

한 고객당 평균 소비율 증가
다양한 상품 / 고가 상품 판매로 추가 이익 발생

더 높은 고객 만족도
보다 좋은 상품 소개 받고 구매한 고객들은
현명한 소비를 하였고 좋은 서비스를 받았다고 생각

영업사원들을 위한 동기부여
늘어난 영업수익만큼 제공되는 인센티브로 인해
영업사원들의 활동에 대한 동기 / 만족도 상승

업셀링 / 크로스셀링 → 효과적인 영업기회 발생 전략

발생한 영업기회를 다양한 활동이력을 통해 관리할 수 있으며, 고객 리스트에서도 함께 노출되어 해당 고객과 어떤 영업기회가 진행 되었는지 쉽게 확인할 수 있습니다.

영업기회

성공 / 보류 / 실패 등 결과값 입력

←
☰ 추가작업
✎ 변환
📄 노트쓰기

추가 구매건_신나는 종이세상

고객	신나는 종이세상
관심상품	갤럭시 노트5, 아이폰 6 Plus
성공단계	가격 견적서 제안 중
성공가능성	80%
마감일	2016/01/24

활동이력			
▼	주제	등록자	등록일
	추가 구매건_전화	나사장	2016/01/02 15:16
	추가 구매건	나사장	2016/01/07 15:26

👤 담당자
📌 내담당
특이 사항에 대한 정보 기재하여 히스토리 관리
수정 페이지에서 영업기회 정보 수정 가능
영업기회에 대한 단계를 등록하여 진행 상황 파악 가능

상세정보
관련 거래처
노트
첨부파일
단계이력

최초 발생한 영업기회 관계자 외 다른 거래처 추가가 필요한 경우 사용
영업기회와 관련된 커뮤니케이션을 통해 주고 받은 첨부파일 확인 가능

※ 모듈 단위의 영업기회 정보는 콜 담당자 및 영업 담당자가 얼마나 자세한 정보를 남기느냐에 따라 분석 데이터의 정확도를 높일 수 있기 때문에 자세한 입력을 권장합니다.

기업별로 영업기회를 운영하는 스타일에 따라 기능을 사용할 수 있습니다.

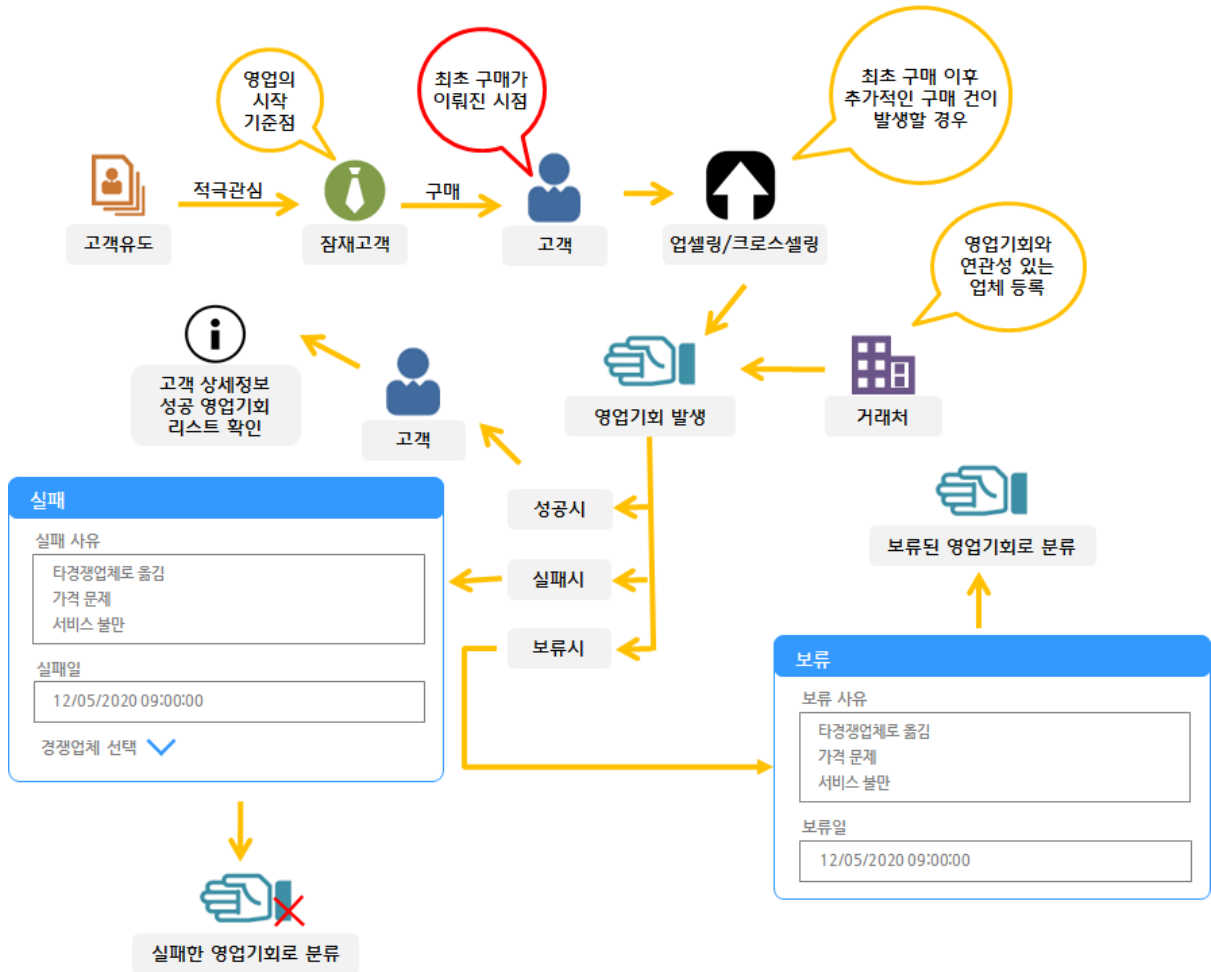


VS



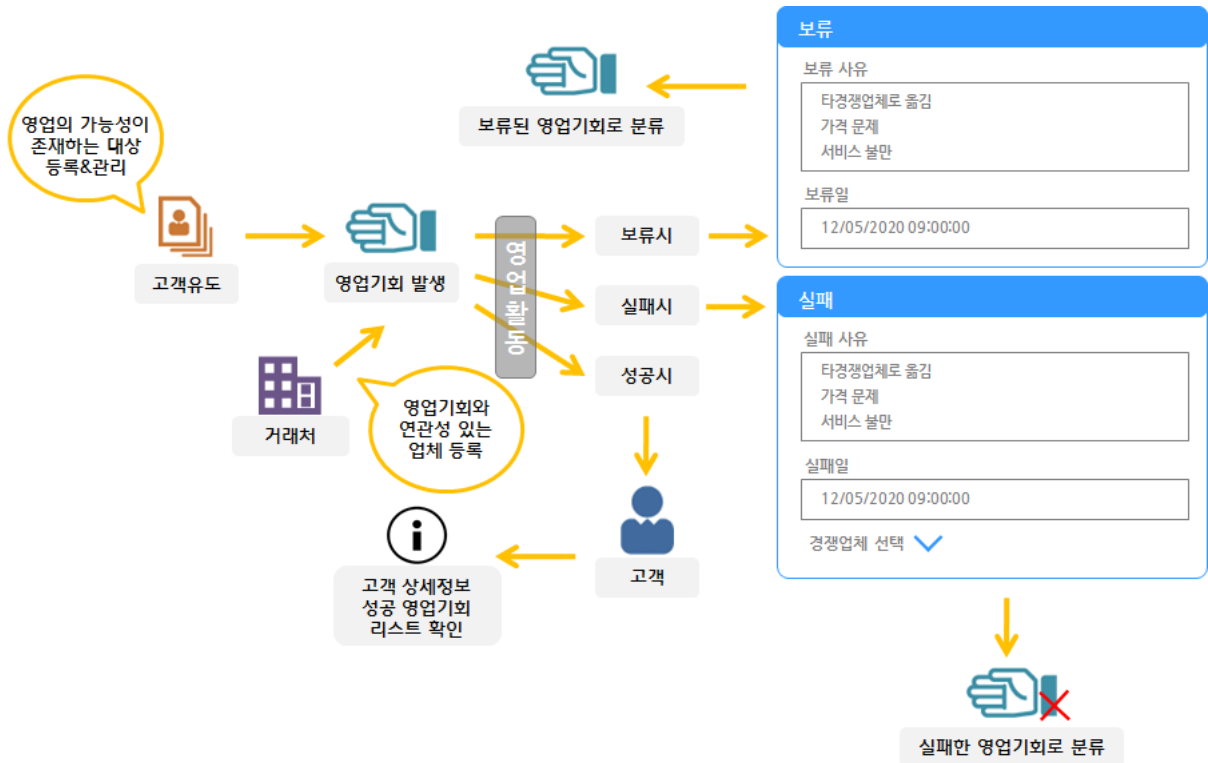
Type1. 고객관리중심일 경우

고객관리 중심의 사업운영 형태일 경우 기존 고객에게 업셀링/크로스셀링을 통해 추가적인 영업건을 확보하여 고객과의 거래 범위를 확장할 수 있습니다.



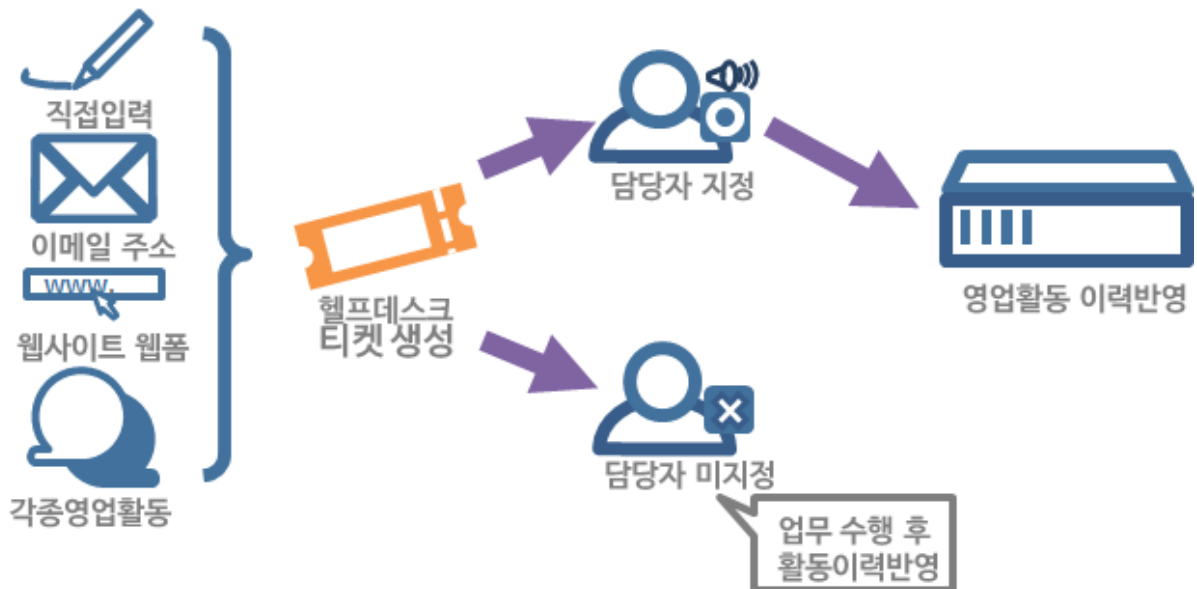
Type2. 건수영업중심일 경우

건수 영업 중심으로 사업이 운영될 경우 영업 기회를 프로젝트 단위 성격으로 활용하여 진행상황 등을 편리하게 관리할 수 있습니다.

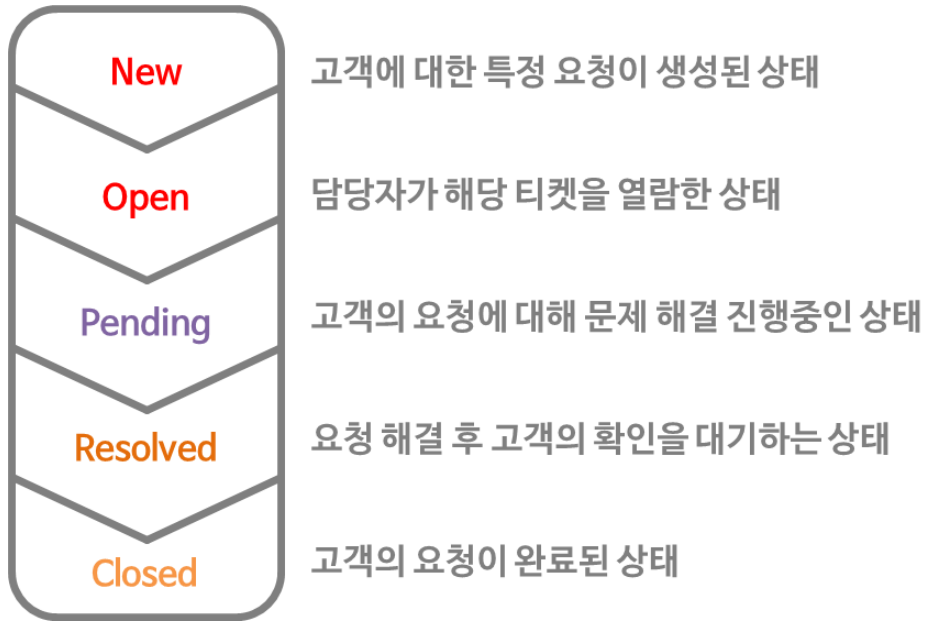


| 티켓관리 |

고객의 요청사항 및 문의사항을 한 곳에서 관리할 수 있는 티켓은 여러분에게 통합 고객관리의 플랫폼을 제공합니다. 전화, 메일, 홈페이지 문의사항, 라이브챗 등 다양한 경로를 통해 발생하는 고객의 요청사항에 관하여 일목요연하게 확인할 수 있습니다.



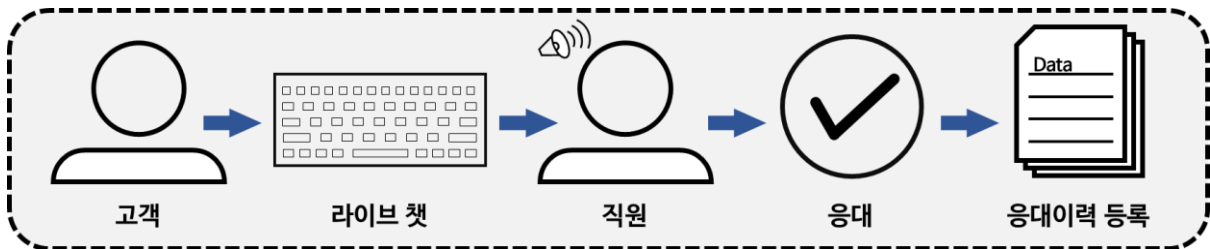
- *명확한 담당자 설정으로 요청 지연사항 최소화
- *다양한 문의로 인해 발생하는 실무자 혼란 방지
- *고객 1:1마크 케어를 통해 긍정적 고객관계형성



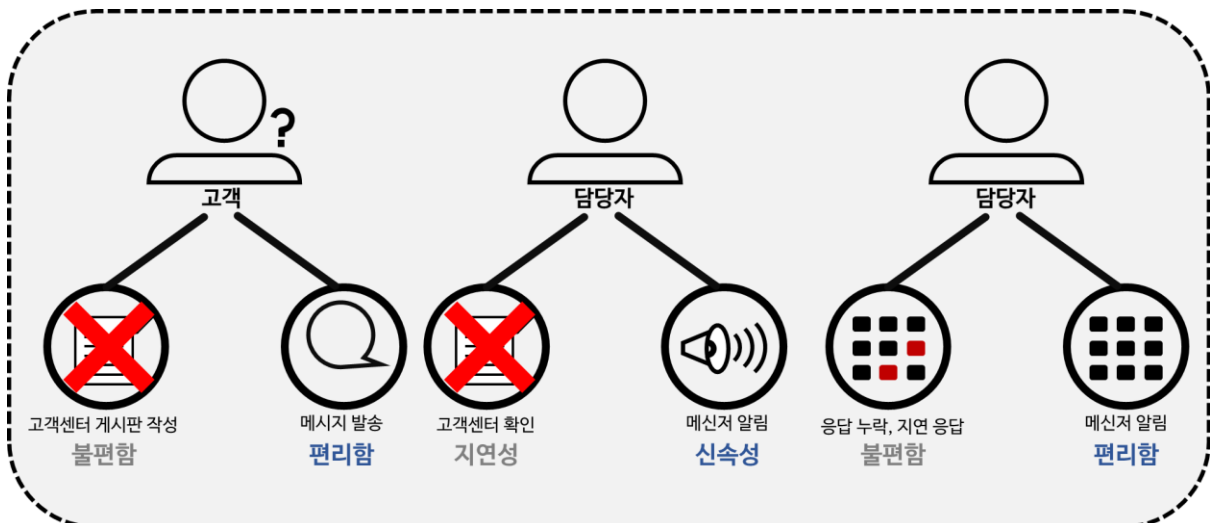
현재 진행되고 있는 티켓의 상황에 따라 분류하여 확인이 가능합니다.

| 라이브챗 관리 |

한비로 CRM은 폐쇄적으로 사용가능한 메신저 기능을 제공합니다.



고객의 질문사항을 실시간으로 응답하여 즉각적인 대응을 실현할 수 있습니다. 또한, 질문사항에 대해 빅데이터로 남게 되어 차후 분석 자료로 활용할 수 있습니다.



고객과의 접점을 넓히기 때문에 고객은 접속한 웹페이지에서 손쉽게 질문을 할 수 있으며, 기업

은 고객이 답변을 기다리는 동안 다른 기업으로 눈을 돌리기 이전에 고객을 사로잡을 수 있습니다. 전화, 게시판 등에 많은 질의사항이 생길 경우 발생할 수 있는 누락, 지연 답변 등을 예방할 수 있는 라이브챗을 사용해 보세요.

라이브챗 확인



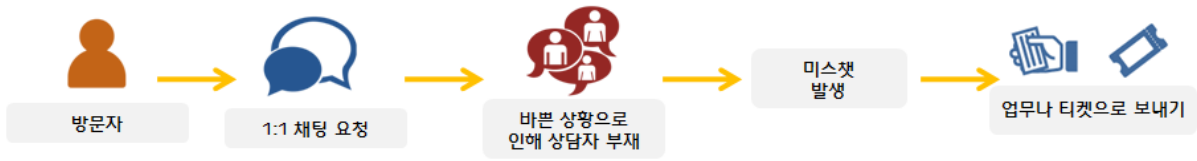
상담이 끝난 뒤 기존고객일 경우 **고객연동** 버튼을 클릭하여야만 접속한 IP가 고객의 IP로 등록되어 여러 곳에서 다양한 분석과 연결 됩니다. 또한, 고객의 활동이력에 등록되어 집니다.

담당자들이 어떻게 고객과 대화를 하였는지 파악하여, 고객과 대화하는 방향을 정해줄 수 있습니다.

티켓&업무로 이관하는 이유?



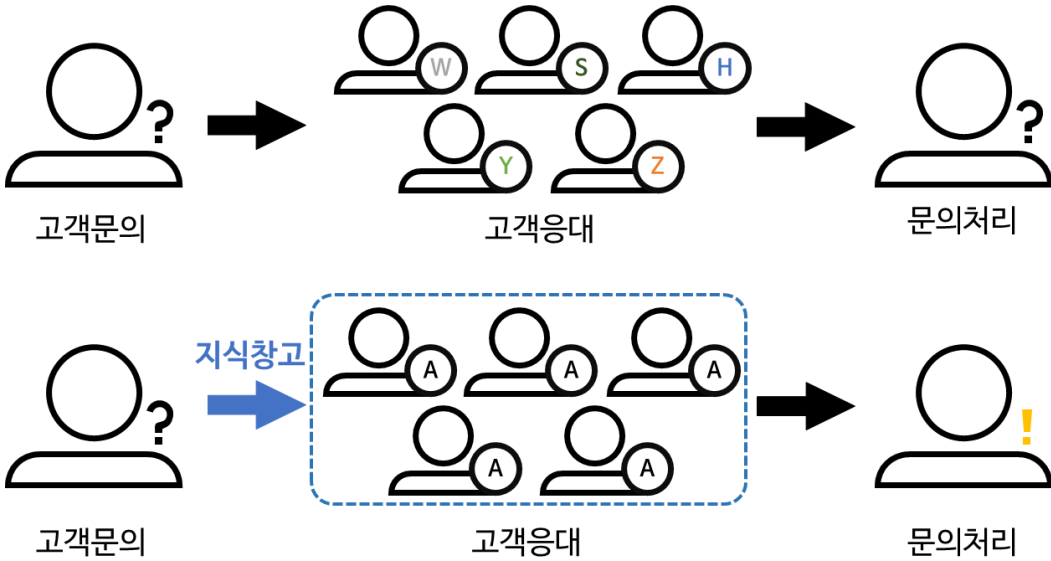
미스챗을 만든 이유?



방문자의 1:1 상담 요청 시 상담자 부재가 발생하였을 경우에도 기록을 남겨 고객의 문의 사항을 관리할 수 있습니다

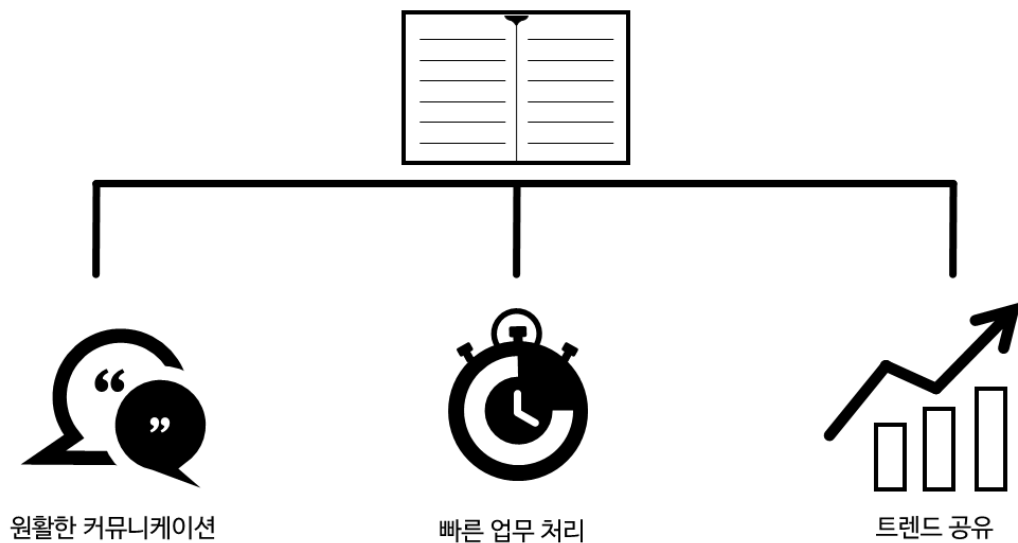
| 지식창고 활용 |

기업에서 고객에게 전달되어야 하는 안내는 언제나 한결 같아야 합니다. 고객 응대 매뉴얼을 손쉽게 공유하여 고객 지원 서비스를 한 차원 높게 제공할 수 있습니다.



또한 문서 공유를 통해 업무 전환, 신규 인원 배치 시 빠른 적응을 높이며, 각 기업의 트렌드 or 신규 정보 등 정보 공유 기능도 수행할 수 있습니다.

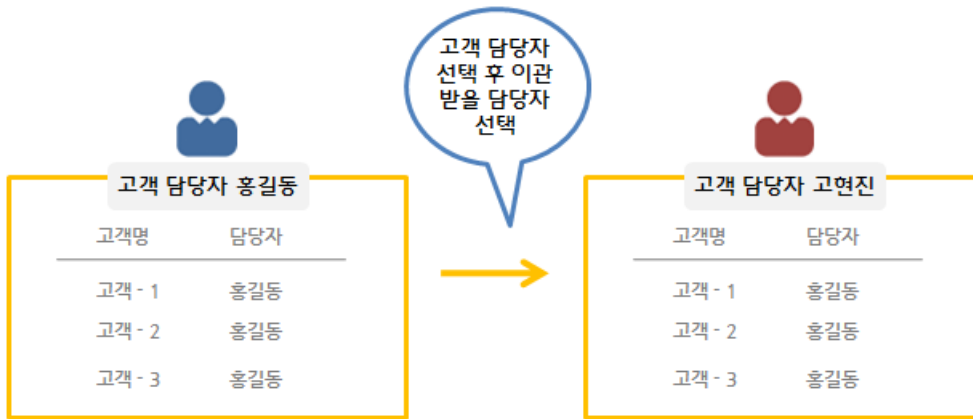
매뉴얼 공유



| 고객 담당자 일괄 변경 |

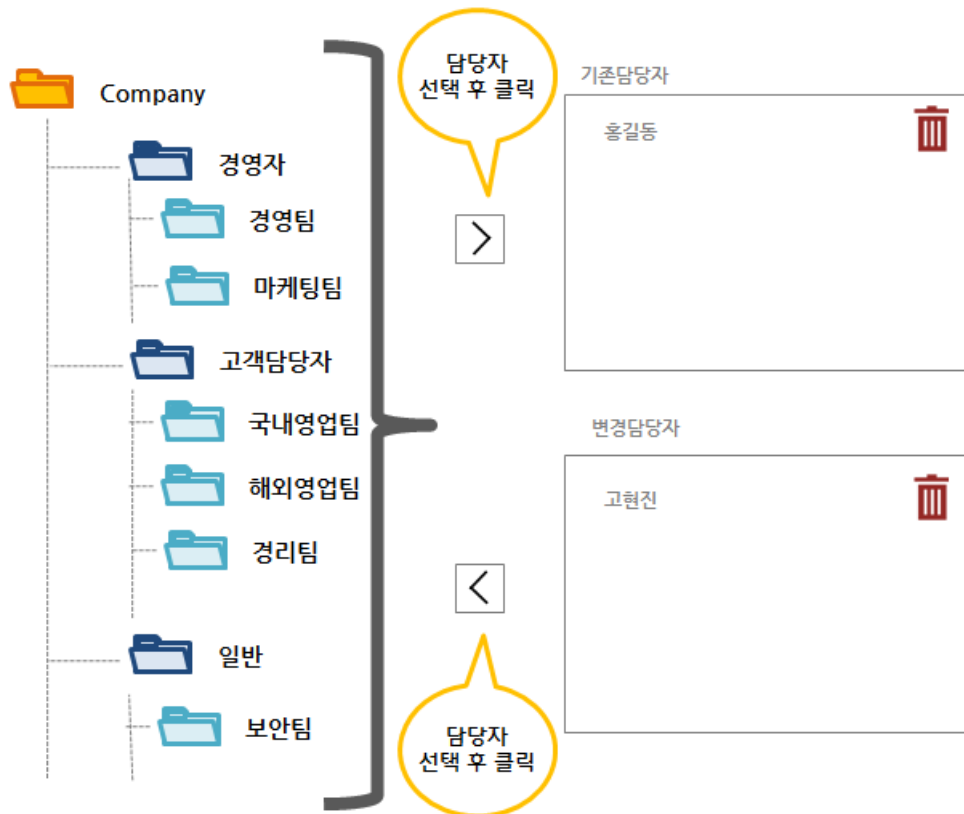
담당자를 일괄 변경할 때 쓰는 기능으로 퇴직자 발생 또는 직무 변경 시 간편하게 담당했던 고객

을 이관할 수 있습니다.



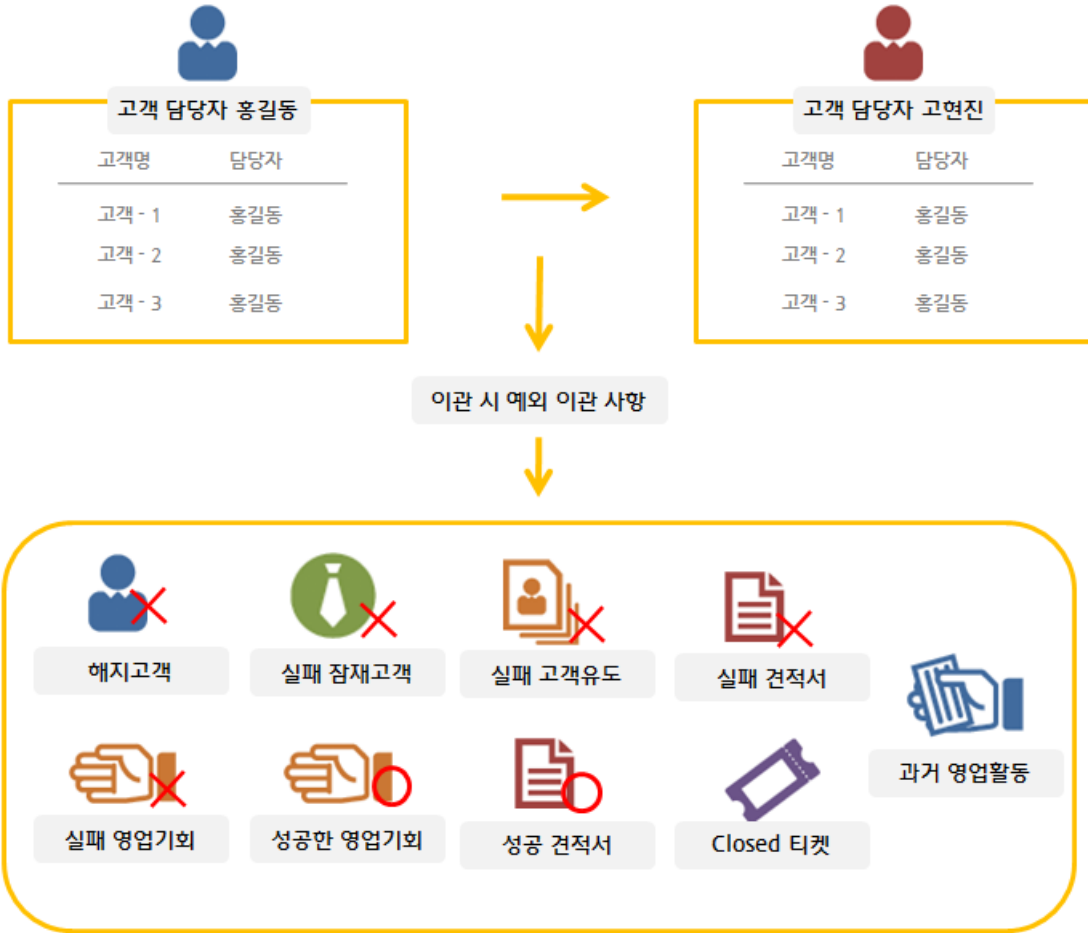
| 고객담당자 변경 |

담당하던 고객 리스트를 옮길 대상과 옮겨야 하는 대상을 선택하여 간단히 이관을 진행할 수 있습니다.



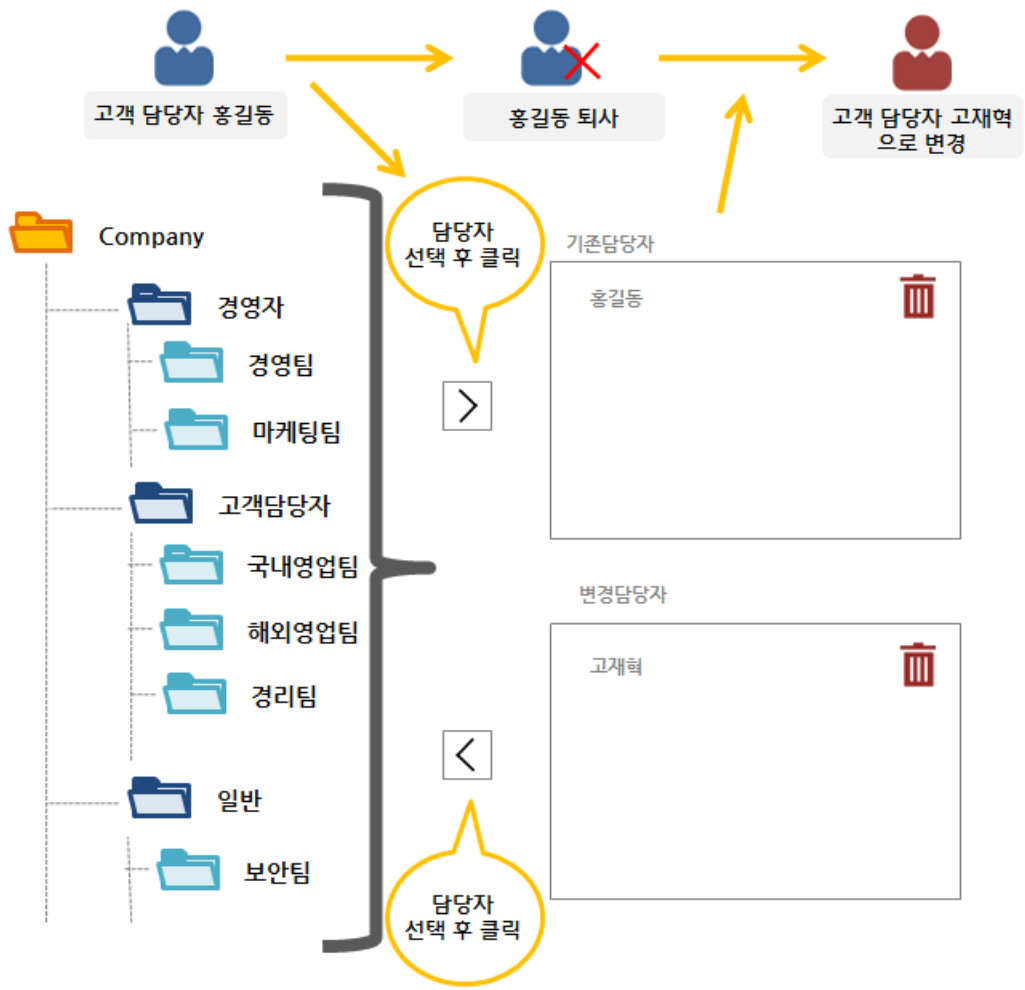
| 고객담당자 이관 내용 |

고객 담당자를 변경하여도 과거의 활동 데이터는 함께 움직이면 안됩니다. 통계에 영향을 미치는 부분은 담당자가 변경되어도 문제가 없습니다.

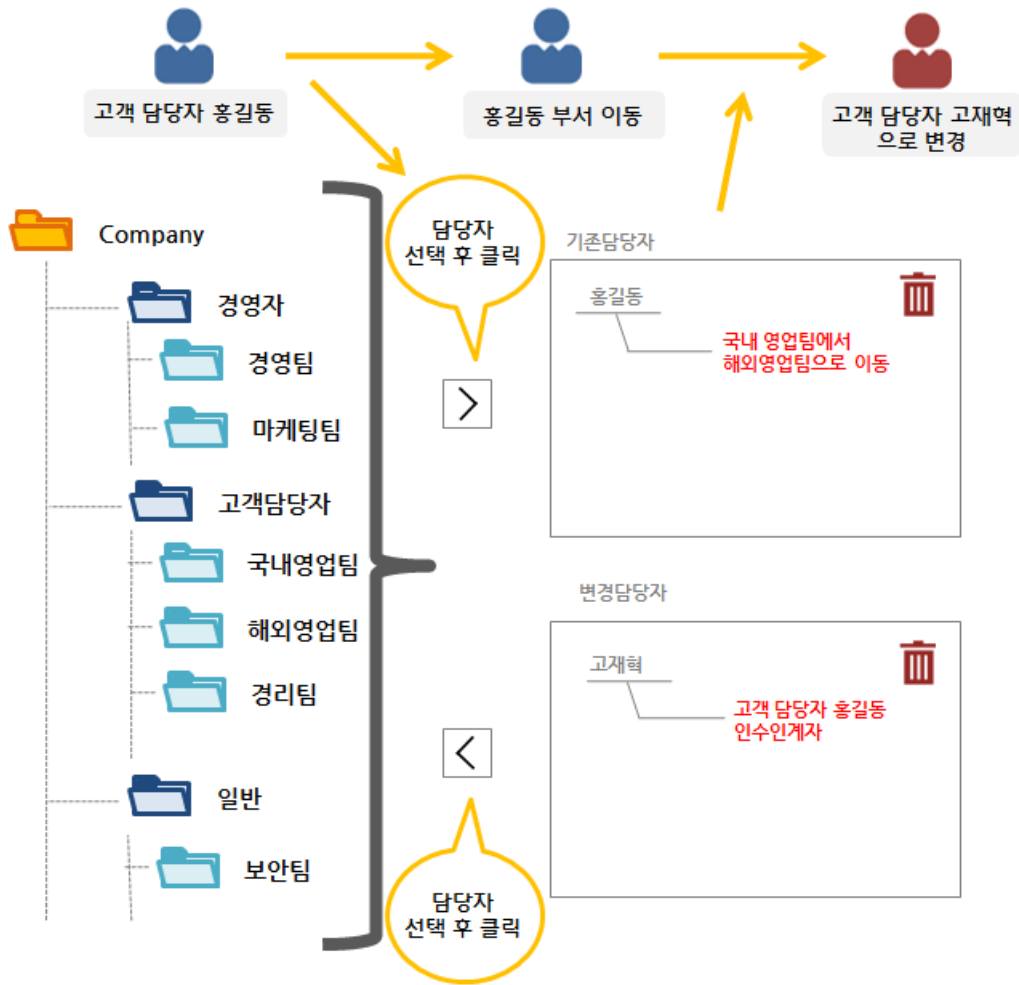


| 담당자 변경 활용 |

고객 담당자 퇴사시



고객 담당자 부서 이동시



고객 담당자의 고객 변경



3 기존 담당자 고객 리스트

고객명	담당자	선택	삭제
A	홍길동	선택	삭제
B	홍길동	선택	삭제
C	홍길동	선택	삭제