

기 조 연 설

제 1 발표장

좌장: 김진수 (중앙대)

최 승 역

(SAP Korea 대표이사)

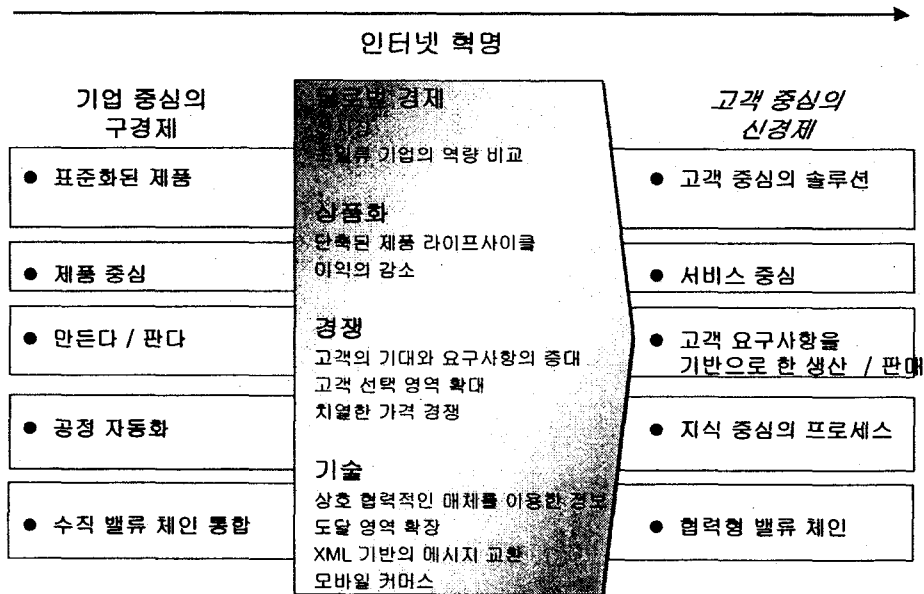
CRM within e-business landscape

- 전체 e-비즈니스를 통해 조망한
고객관계 관리 -

최 승 역

사장 / SAP Korea

고객 중심 신경제의 특징 _ 고객이 비즈니스의 중심으로

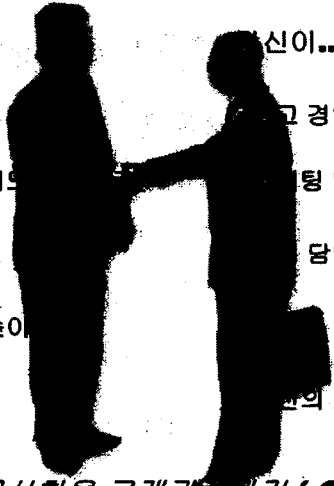


고객에 대한 관심이 증가함에 따라 **CRM** 에 대한 관심 역시 증가

“그러나 고객 관계 관리에 대한 정의와 기대가 계층별로 매우 다르다”

CRM ...

- 주주 가치를 높이고 **경영층**
- 시장 점유율과 브랜드 인지도 **마케팅 담당자**
- 좀 더 많이 좀 더 쉽게 팔고 **영업 담당자**
- 고객 서비스의 효율성을 높여 **고객 서비스 담당자**
- 편안한 선택을 즐기게 **일반 고객**



“뿐만 아니라, 위의 요구사항을 고객관계관리 (CRM) 만으로 실현할 수 있는가?”

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP **SAP**

선결 과제 : **CRM** 에 대한 명확한 이해가 선행되어야 한다

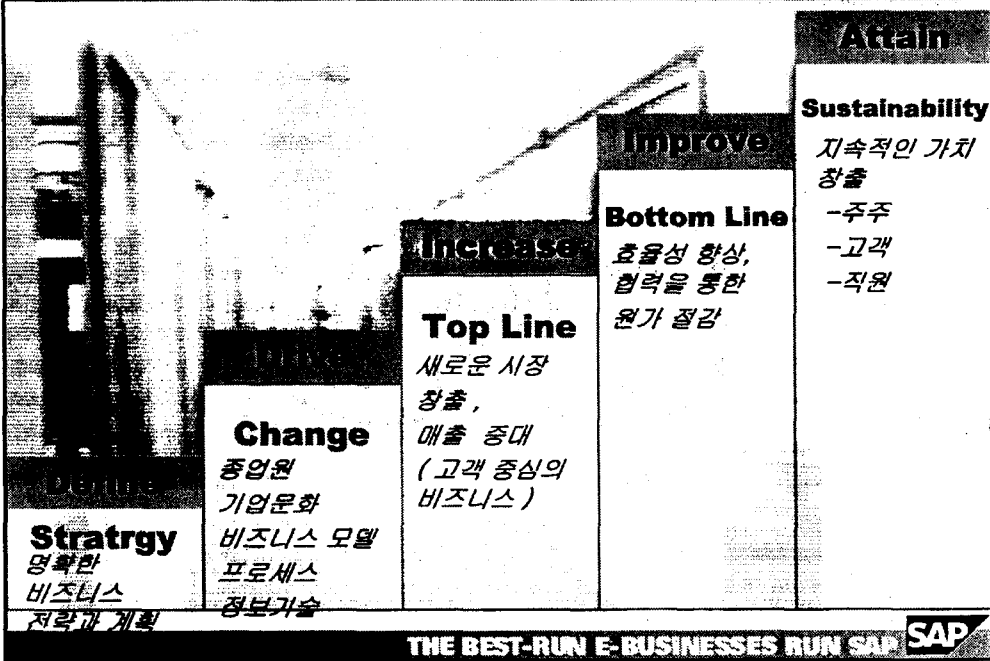


- CRM은 모든 e-business 전략의 초석임
- 고객 중심이 되도록 모든 업무 프로세스를 정리함
- 기업 내 / 외부의 모든 업무 프로세스를 통합함
- 공급망 및 기업 내부와의 통합이 필수적임
- CRM 실현 기술 및 패키지 관점의 프로젝트가 아니라, 명확한 기업의 목표 및 고객 특성 분석에서 출발해야 함

“CRM 은 전체 e- 비즈니스 관점에서 계획되고 실행되어야 한다”

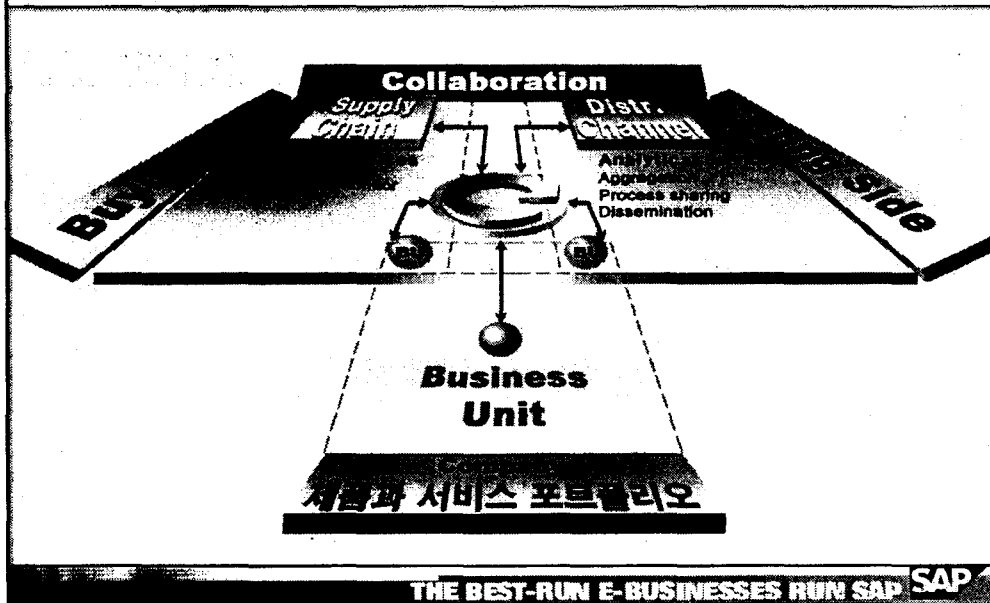
THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP **SAP**

전체 e-비즈니스의 목표와 핵심 성공요소를 먼저 고려하라



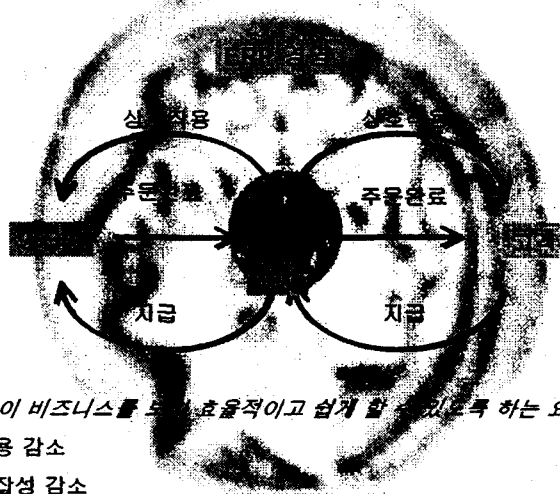
목표 실현을 위한 전략은 어떻게 구성할 것인가

“기업간 협력을 통한 가치 창출을 기반으로 사업기회 모색”



성공적인 e-비즈니스를 위한 IT 인프라스트럭처를 구현하라

“기업 내부 통합”



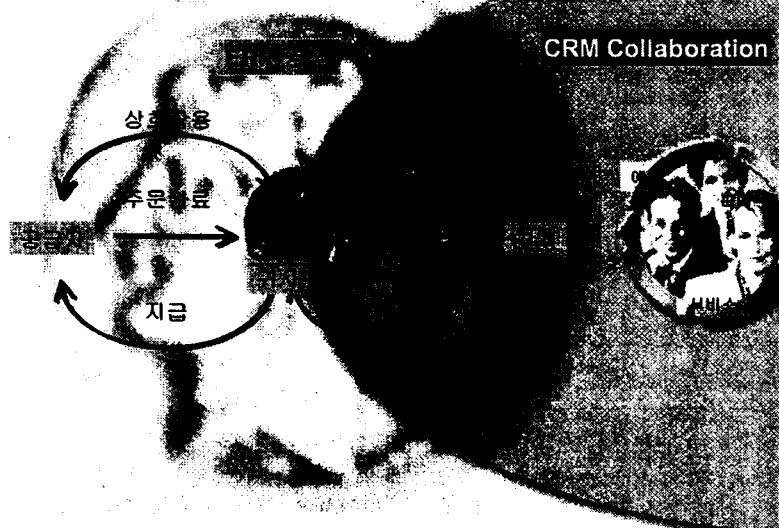
기업이 비즈니스를 보다 효율적이고 쉽게 할 수 있도록 하는 요소: ERP

- 비용 감소
- 복잡성 감소
- 효율 증대

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP SAP

성공적인 e-비즈니스를 위한 IT 인프라스트럭처를 구현하라

“모든 고객 접점의 완벽한 통합을 통한 CRM 기반 전략”



THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP SAP

성공적인 e-비즈니스를 위한 IT 인프라스트럭처를 구현하라

“협력형 공급망 관리를 통해 고객 요구사항을 적시에 해결, 최고의 고객 만족 달성 기반 구축”

SCM 통합 ERP-경영 CRM 통합

공급망 구매 보유

제조 서비스 판매

e-비즈니스

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP SAP

지속적 준비와 확장을 통해 완전한 e-비즈니스 솔루션을 구현하라

Enterprise Portal

Industry Portal

PLM CRM Intra Organization ERP SCM Operational Excellency

Inter-Organization Marketplace (Eco-System)

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP SAP

솔루션 구현시에는 목표에 따라 단계별, 차별화된 접근을 시도하라

Analytical : 분석형



- 고객행동의 발견과 이해
- 신규고객창출과 고객유지를 위한 운영 프로세스의 향상 및 최적화

Collaborative : 협력형



- 부가가치를 생성하기 위한 고객과의 새로운 상호작용의 모색
- 마켓플레이스 또는 고객 및 비즈니스 파트너의 커뮤니티에 참여

Operational : 운영형



- 역할과 프로세스 Contribution을 통한 권한이양 및 개인화
- E-Business 플랫폼을 통한 원활한 실시간 프로세스의 처리

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP 

CRM의 성공을 위해 기술은 도구일 뿐 성공의 요체는 다른 곳에 있다

- 총체적 고객 지향을 위한 문화의 변화와 종업원에 대한 권한 위양
- 업무 프로세스와 고객 상호작용의 끊임없는 정렬
- 채널의 다양성과 일관성을 지원하는 운영 (Operational) CRM
- 지식의 습득, 의사결정 지원, 실행을 위한 끊임없는 지원
- 증가하는 개인화 요구와 로열티를 위한 가치 사슬 최적화



THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP 

감사합니다