

*salespoint***t**

B2B CRM 솔루션(salespoint)

Software Escrow
Korea Software Copyright Committee



Customer
insight

Table of Contents



1. 구축배경 및 기대효과
2. 제품 개요 및 특징점
3. 메뉴 구성 및 주요기능
4. 구축 및 운영 **Service**

1. 구축배경 및 기대효과



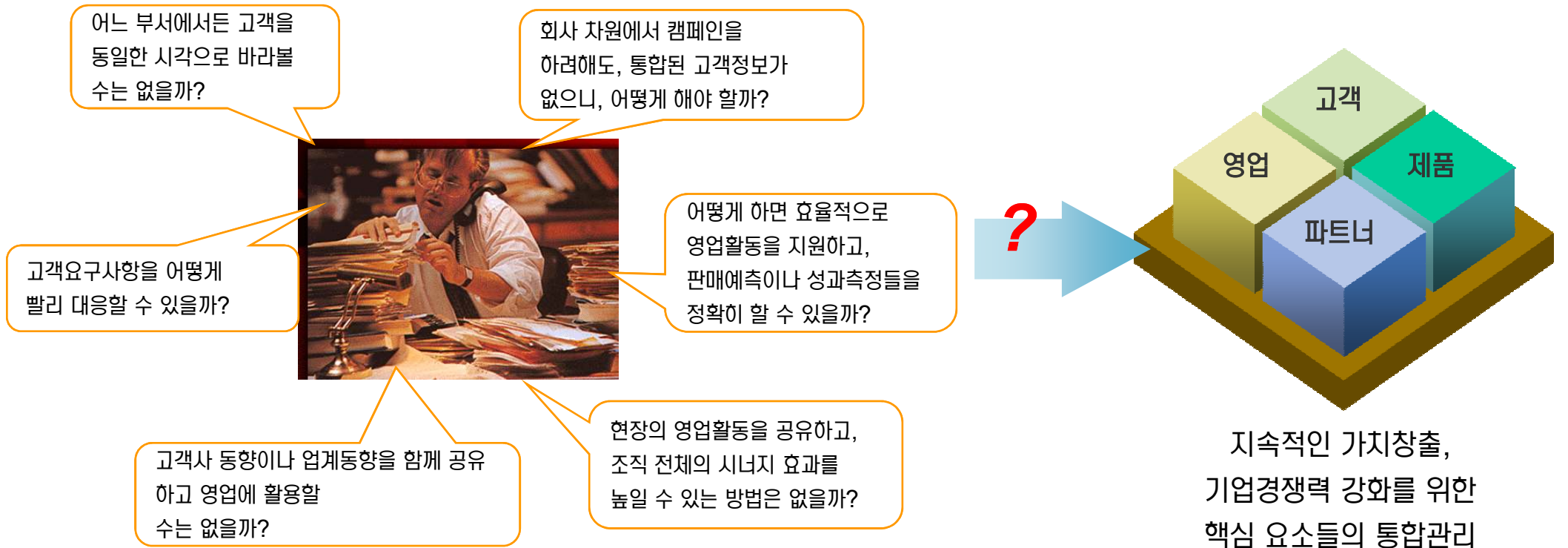
1.1 구축 배경

1.2 당면 과제

1.3 기대 효과

1.1 구축 배경 : 고객관리, 영업관리의 필요성

- ▶ 모든 경영활동의 목표는 ‘지속적인 가치 창출’ 을 통해 ‘기업경쟁력을 강화’ 하는 것
- ▶ 수익의 원천인 고객 정보를 통합 관리함으로써 고객과의 진정한 Partnership 구축
- ▶ 목표달성을 위해 가치창출 활동의 전사적 통합과 공유, 시너지극대화 필요



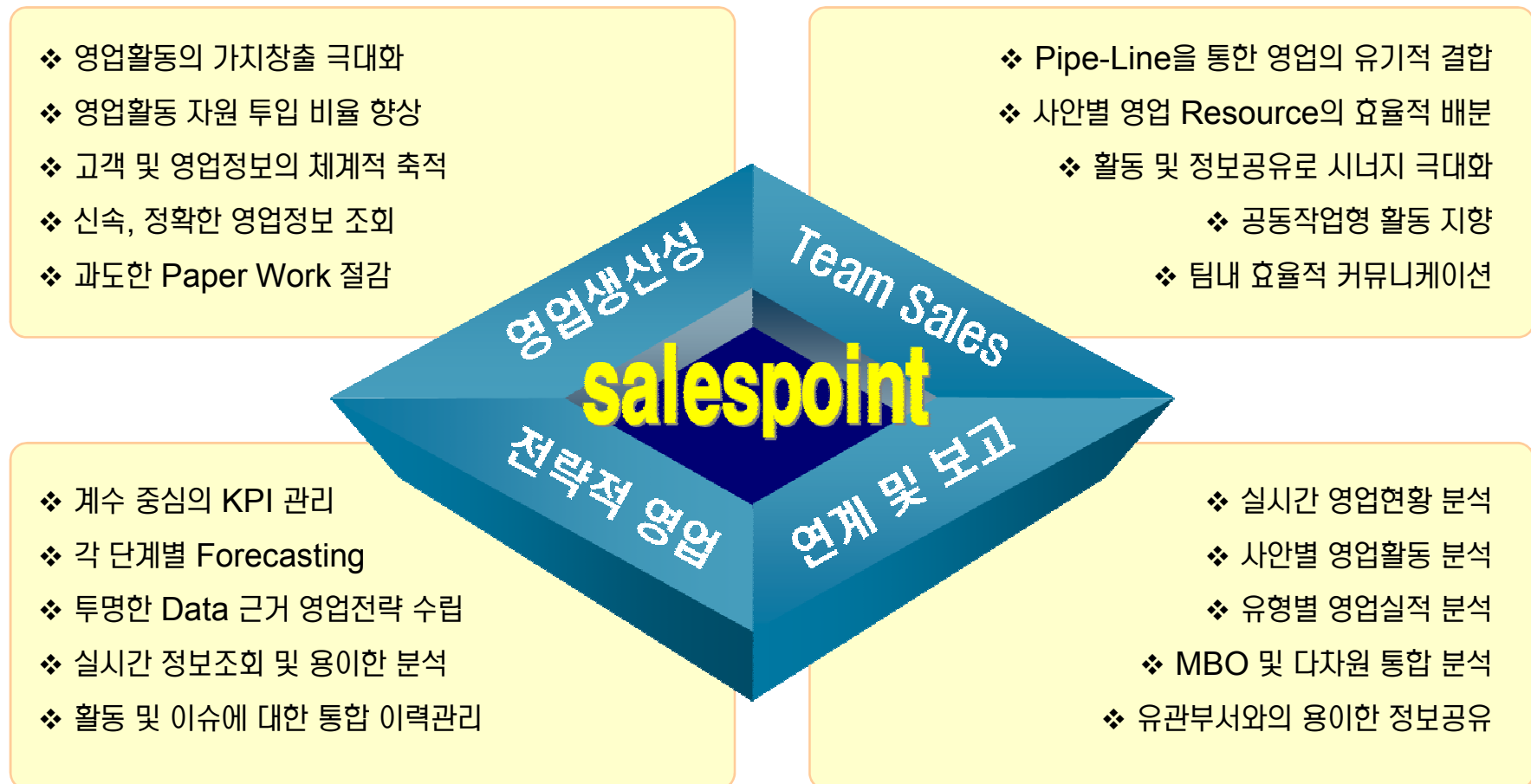
1.2 당면 과제 : 기존 고객관리 및 영업활동의 문제점

- ▶ 영업은 비즈니스의 핵심이며, 비즈니스의 핵심은 곧 정보시스템의 핵심임
- ▶ 고객관리의 부재, 낮은 영업생산성, 비효율적인 영업관리, 영업활동 가시성 부재의 문제
- ▶ 고객관리전략, 시스템을 통한 영업 효율 극대화 방안 등 개선방안 도출에 대한 해답 요구



1.3 기대 효과 : 영업활동의 가치 극대화

- ▶ 전사적 가치창출 도구를 통합하고, 투명한 Data에 근거한 고객관리전략, 영업전략 수립
- ▶ 팀영업 및 개별 구성원의 영업생산성 향상을 통해 고객관리, 영업활동의 Quality를 높임
- ▶ KPI, MBO 관리, Pipeline, Forecasting 등 효율적인 영업분석으로 자원 ROI 극대화



2. 제품 개요 및 특징점



2.1 시스템 개요

2.2 운영 환경

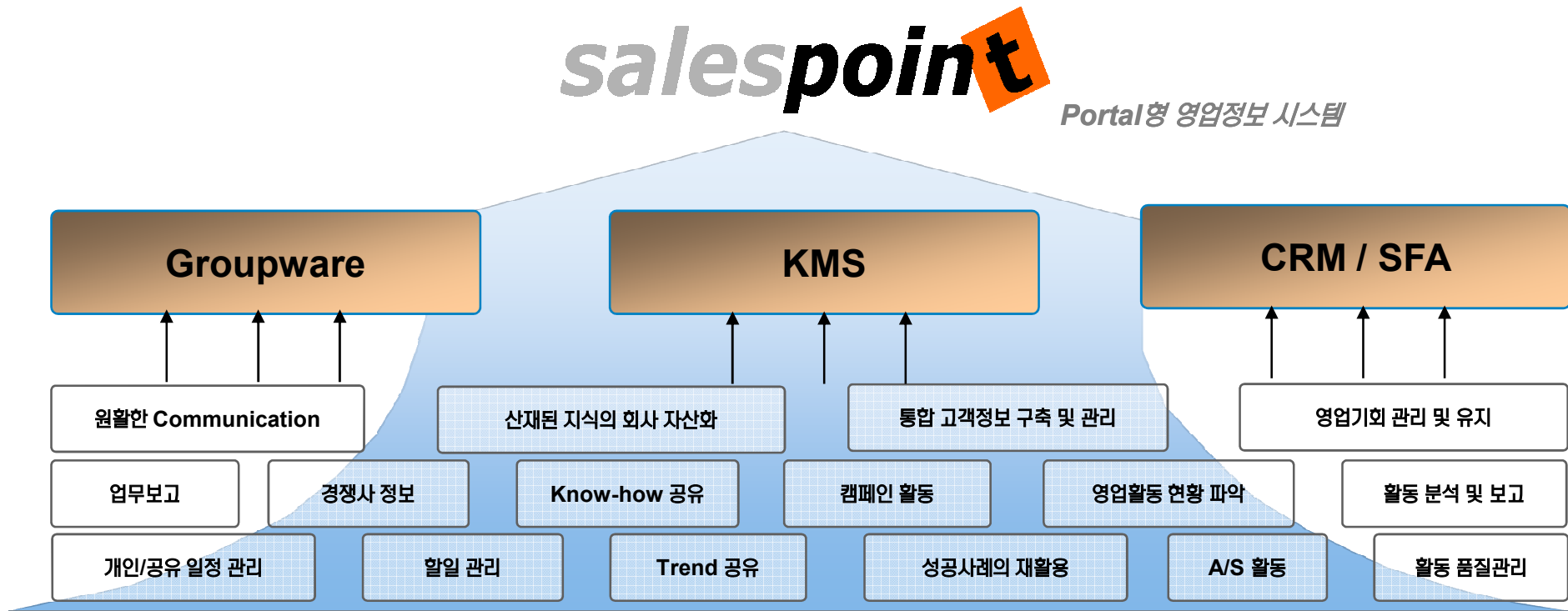
2.3 특징점

2.4 적용 Component

2.1 시스템 개요

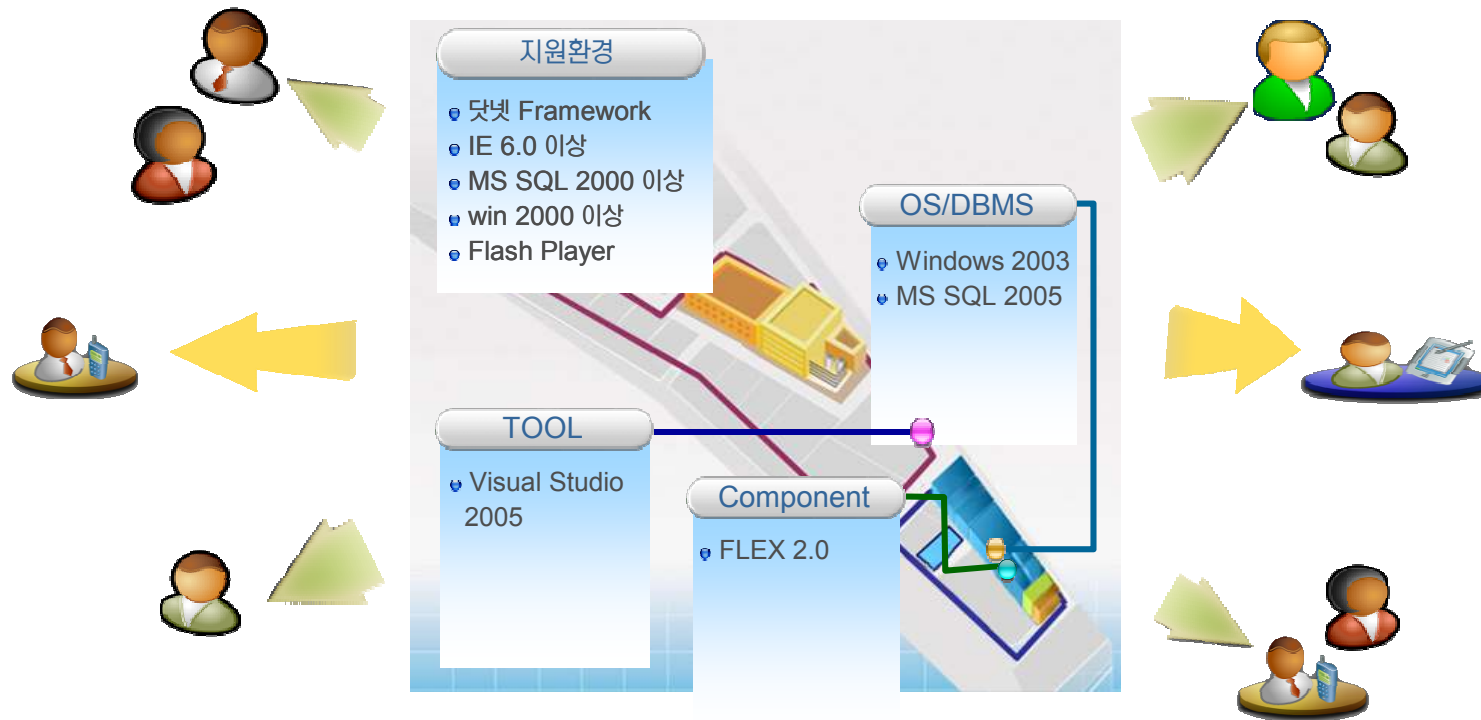
- ▶ 고객정보, 영업활동, 영업관리, 정보공유 등을 하나로 통합하는 ‘Portal형 영업정보시스템’
- ▶ 고객정보의 통합관리와 전사적 공유, Single View를 지원하는 ‘고객정보관리시스템’
- ▶ 발굴, 접촉, 제안, 계약, 납품 등 고객 Life-Cycle에 따라 관리하는 ‘고객관계관리시스템’
- ▶ 업무연락, 업무일지, 할일, 영업지원 등 효율적 업무활동을 지원하는 ‘업무 Guide 시스템’

=> salespoint는 고객, 영업, 협력사, ITEM, 활동, 정보 등을 통합관리 하는 ‘가치창출시스템’



2.2 운영 환경

- ▶ 전사적으로 사용하는 업무시스템은 안정성, 구축비용, 유지보수가 가장 중요한 요소임
- ▶ 구축비용, 안정성, AS 편이성 등 고려, 기업환경에서 검증된 MS 닷넷 Framework 적용
- ▶ 사용자의 편이성과 활용성을 높이기 위해 web 2.0 기반의 FLEX Component를 적용함



2.3 특징점(요약)

영업정보 통합 시스템

정보의 통합 및 공유, 기회 및 활동관리, 계약관리, 분석, **Sales Guide**, 업무지원 등
영업의 **A~Z**까지 한 번에 해결할 수 있는 영업정보 통합 시스템

영업품질 강화 시스템

체계화 하기 힘든 영업활동을 정형화(**QG**)함으로써 영업활동의 품질을 높이고,
고객 관련 업무의 **Loss**를 방지해주는 영업품질 강화시스템

매출증대 지원 시스템

정보축적, 축적된 정보의 분석에서만 그치지 않고, 새로운 기회를 창출할 수 있도록
Sales Point를 만들어 주는 매출증대 지원시스템

2.3 특장점(1/2)

• 기업정보포털(EIP) 형 영업정보시스템

salespoint 도입 만으로 <그룹웨어+KMS+CRM> 등 3개의 시스템을 동시에 구축하는 효과를 가질 수 있으며, 언제 어디서든 실시간 정보 공유가 가능한 ‘EIP형 영업정보시스템’

- 구성원간의 원활한 의사소통 및 정보공유를 위한 일정관리, 업무관리, 커뮤니티, 정보관리 기능 제공
- 고객 기본정보에서부터 접점에서 일어나는 다양한 활동까지 일관되게 관리하는 CRM 기능 제공

• 고객 Life-cycle에 따른 프로세스 관리

잠재고객으로부터 영업기회를 발굴하고, 제안환경을 성숙시키며, 종국엔 2차, 3차의 비즈니스를 지속적으로 창출하게 하는 고객 Life Cycle 관리 프로세스를 지원

- 신규발굴에서 계약, A/S, 재구매 등 고객의 생성과 소멸까지 고객 Life Cycle에 따른 체계적인 관리
- 출처, 고객, 그룹, 중요도 등 고객관리에 대한 개인별 그룹핑 기능 제공

• 통합 고객DB 및 Single View

영업, 서비스, 마케팅 등 고객 접점의 모든 정보를 하나로 통합 관리하고, Single View를 통해 고객만족을 위한 다양한 활동들을 일관되게 진행할 수 있음

- 접촉 History, 할일, 일정, 계약, 납품 및 A/S 등 고객과 관련된 제반 정보 관리
- 경비, 견적, 자료, 접촉내역, 매입/매출, 키맨 변경 등 각 활동들에 대한 변경이력 정보 관리

2.3 특징점(2/2)

• 다양한 Sales Guide

주요한 영업활동들에 대해 공통된 유형을 추출하여, 현장에 바로 적용할 수 있는 가이드 정보로 제공, 활용할 수 있으며, Sales TIP을 통해 영업활동의 경쟁력을 확보할 수 있음

- 접촉, 할일, 서비스, 견적 등에 대한 성공유형 추출, 업무 매뉴얼 개념의 가이드로 제공
- 업계 동향, 고객 동향, 주요 Report, 고객이슈 등 다양한 영업현장의 정보공유를 통해 Sales Guide 지원

• 효율적인 분석의 자동화

목표 대비 실적을 비교 분석하고, 분석된 정보를 시스템을 통해 바로 보고 할 수 있도록 함으로써 정확한 정보를 근간으로 한 영업전략 수립에 활용할 수 있음

- MBO 통합분석, 다차원 분석, 영업활동분석, 영업실적분석, Sales Report 기능 제공
- KPI 관리, MBO(목표대비 실적) 관리, Forecasting, Pipeline 관리를 효율적으로 처리할 수 있도록 구현

• 업무정보 Portal 구현과 전사적인 자산 축적

경영상의 신속한 정보 전달, 조직 전체의 통일된 업무지침 공유, 다양한 지식과 매뉴얼, 노하우 등에 대한 공유를 통해 흩어진 가치(Value)들을 회사의 자산화(Assets) 하여 기업의 경쟁력 강화를 지원

- 업무연락, SMS, 의견 달기, 일정 공유, 업무일지, 커뮤니티 등을 통해 조직내부의 원활한 의사소통
- 정규 지식분류 체계 이외에 Info-Desk를 통한 노하우, 개인지식 등 공유 채널 지원

2.4 적용 Component : FLEX

- ▶ 신규 시스템 구축에 있어 가장 중요한 요소는 사용자의 편의성 확보와 활용 극대화
- ▶ web 2.0 기반 FLEX 도구를 활용, 직관적인 현황 파악이 가능하도록 Dashboard를 구현
- ▶ 또한 FLEX를 통한 각종 분석화면 구현과 Drill down 기능으로 사용자 편의성을 극대화

FLEX Component

1. 특징

- ◆ 편리한 사용자 인터페이스, 배포 편의성, 확장성 및 접근성 확보
- ◆ 효율적 화면 설계를 통해 통합 뷰를 제공, 종합정보서비스 제공
- ◆ Flash Player 를 기반, 별도의 소프트웨어 설치 과정 없이 이용

2. 구현 기술

- ◆ 서버 부분 구현 기술 : Windows Server, C#.NET, MS SQL
- ◆ 클라이언트 부분 구현 기술 : FLEX

3. 도입 영역(Dashboard 및 각종 분석 화면)

- ◆ 종합 현황을 하나의 화면에서 조회하고, 상세 내역 Drill down
- ◆ 다양한 Chart 기능을 구현, 사용자 활용성 극대화



3. 메뉴구성 및 주요기능



3.1 메뉴 구성도

3.1 메뉴 구성도

영업정보 통합시스템인 salespoint는 지속적인 수익창출과 기업경쟁력 강화를 위해 대외 영업활동 촉진과 분석의 자동화 이외에도 사내,외의 다양한 Relationship에 대한 효율적인 관리를 지원함으로써 자원 투입 대비 최상의 부가가치 창출을 지원합니다.



4. 구축 및 운영 Service



4.1 구축 방안

4.2 교육 Service

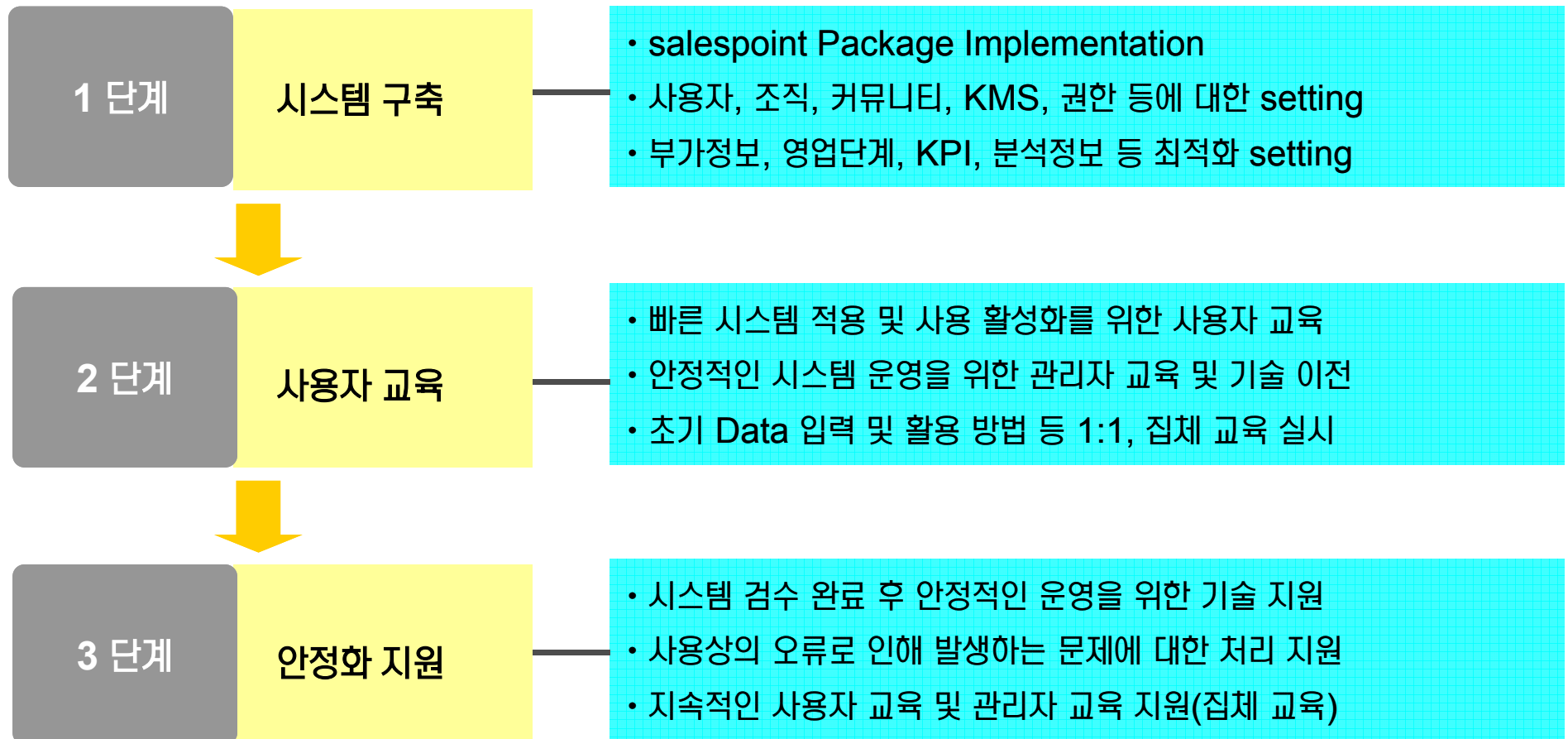
4.3 운영 Service

4.4 운영 RISK 관리

4.5 성공을 위한 전제조건

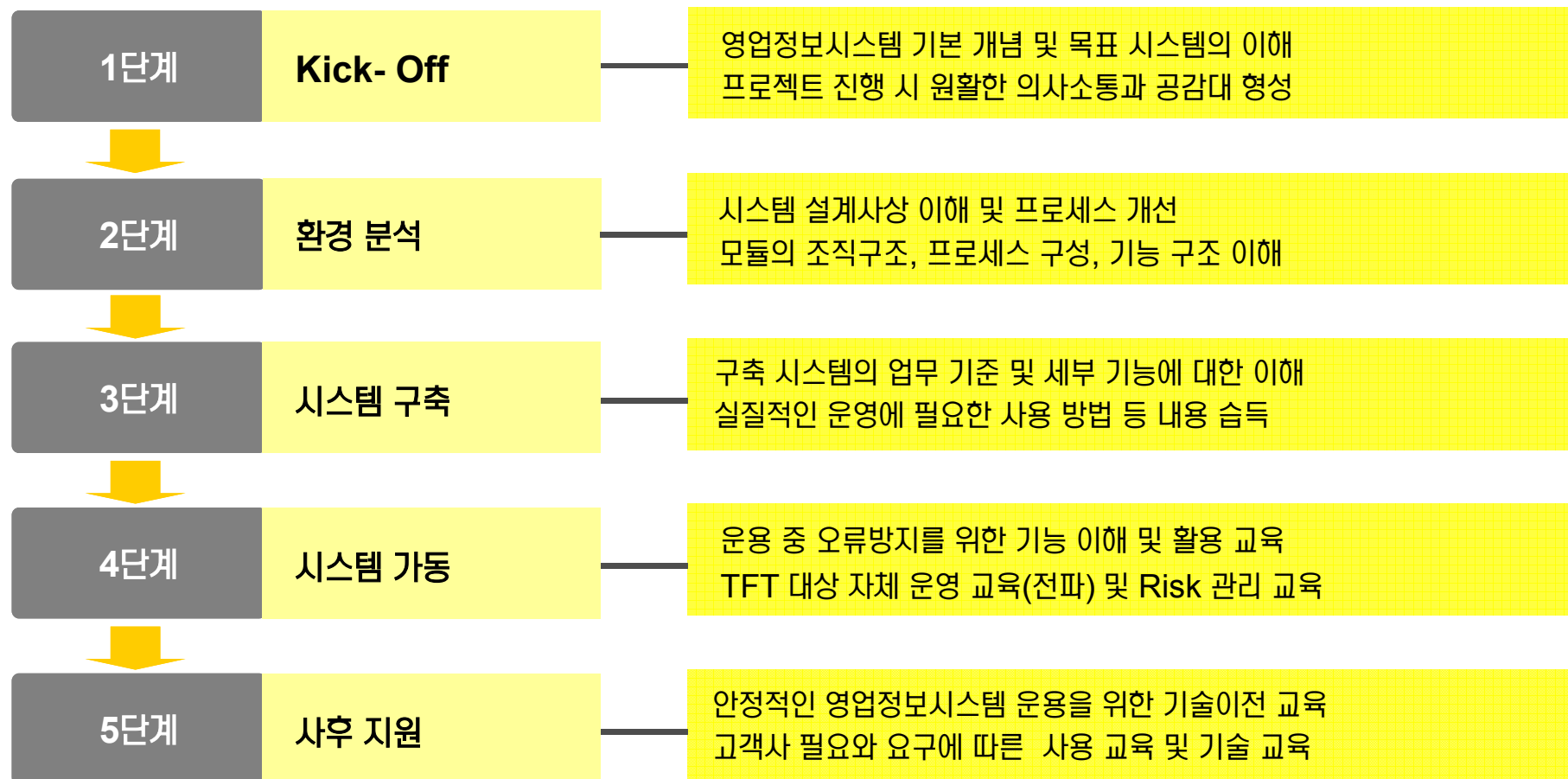
4.1 구축 방안

- Portal형 영업정보시스템인 salespoint는 Package 공급을 기본 정책으로 함
- 빠르고 안정적인 구축 및 활성화를 위해 salespoint Package 구축방법론 적용
- 시스템 구축, 사용자 교육, 안정화 지원 등을 체계적으로 진행, 고객사 자원 투입 최소화



4.2 교육 Service

- 성공적인 시스템 도입은 사용자의 변화에 대한 적응과 마인드 공유가 가장 중요한 관건임
- 각 단계별, 주요 이슈 별로 변화관리 교육과 활용교육, 시스템 운영교육 등을 지원
- 사용자의 자원투입을 최소화 할 수 있도록 체계적으로 진행, ROI 극대화에 주력



4.3 운영 Service

- 구축 참여 개발자를 통한 안정화 지원과 유지보수를 통해 안정적인 시스템 운영 지원
- 현업 관리자에 대한 기술이전 이외에 장애 발생과 업그레이드 등 지속적인 운영 지원
- 유상유지보수계약은 장애지원, 업그레이드, 교육, 기술지원 등 시스템 운영을 위한 지원

안정화 지원

- 시스템 검수 후 안정적인 운영을 위한 교육 및 기술지원
- 안정화 지원 전담제 : 시스템 구축 참여자로 하여금 안정화 지원

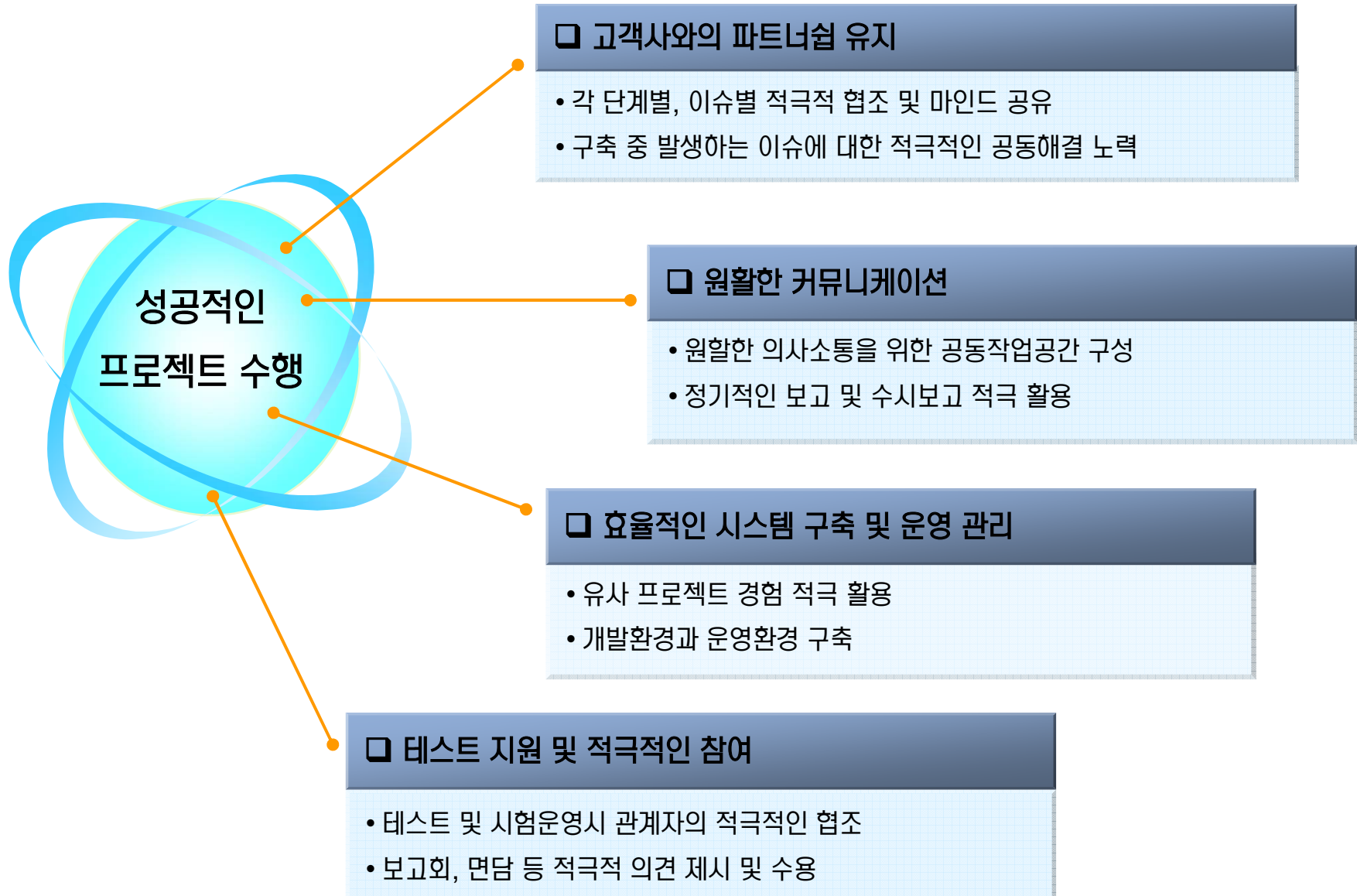
유지보수

- 시스템 구축 후 유상 유지보수 계약 체결
- 유지보수, 하자보수, 문서화를 통한 이력관리 등

장애대책 및 업그레이드

- 장애발생 시 1시간 이내 대처 방안 수립, 48시간 이내 처리 목표
- 연간 2회 무상 업그레이드(유지보수 계약 시, 업버전 별도협의)

4.4 성공을 위한 전제조건



Customer
insight

Customer Insight

**Nungin Bulding 5F, 198 Nonhyun-Dong, Gangnam-Gu,
Seoul, Korea 135-827**

822-545-4733 Tel

822-545-4694 Fax

www.customerinsight.co.kr