



SAP Cloud CRM 솔루션

스마트한 영업/서비스 관리로 고객과 더 의미 있는 관계를 만들어 보세요.

디지털 시대의 기업은 고객보다 더 많은 것을 알고 고객이 원하는 곳에서 항상 양질의 서비스를 제공하기를 원합니다.

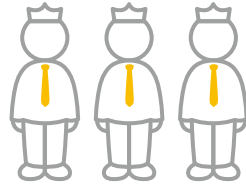
SAP Cloud CRM은 다양한 채널을 통해 고객과 소통할 수 있는 개인화 서비스를 제공하여 **업무 생산성을 향상하고 신규 및 기존 고객을 신속하게 관리할 수 있습니다.** 또한 SAP Cloud CRM은 예측분석을 통한 가시성 확보와 산업 솔루션을 제공하여 고객에게 차별화된 서비스를 제공합니다.



고객들의 구매패턴은 끊임없이 변해왔고 지금도 변하고 있습니다

오늘날 우리의 고객들은

53%



53%의 고객들은 본인들이 찾는 답을 얻지 못할 경우, 구매를 포기하고

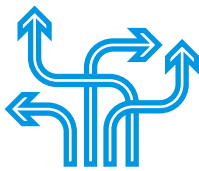
57%는 영업과의 접촉 전에 의사결정을 내리며

적극적으로 행동합니다

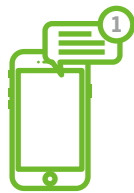
Source : Forrester 2016

Source: Customer Executive Board

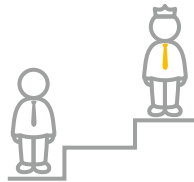
고객의 눈은 계속 높아지고, 그들이 기업들에게 바라는 모습은 다음과 같습니다



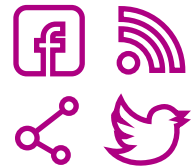
고객과 쉽게 접촉할 수 있는 회사



고객보다 더 많이 아는 회사



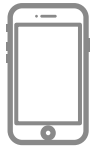
한발 더 앞서 나가 생각하는 회사



언제 어디서나 서비스를 제공하는 회사

왜 SAP Cloud CRM 인가?

성공적인 비즈니스를 위해서는 오프라인, 전화, 온라인, 소셜 미디어, 모바일 기기를 막론하고 모든 커뮤니케이션 채널에 걸쳐 원활한 고객 경험을 제공해야 합니다. SAP Cloud CRM을 통해 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.



시간과 장소에 구애 받지 않는 모바일 업무

- iPhone, iPad, Android, Windows 지원
- 영업 담당자: 고객사 방문시 영업활동 및 방문이력을 모바일로 기록
- 서비스 현장 담당자: 설치 장비 및 수리 부품을 모바일로 확인하고 작업 시작 및 종료시간을 모바일로 기록



360도 고객정보 조회

- 외부 시스템과 연결하여 고객 정보를 다각도로 조회
- 고객의 여신 정보 및 수금 정보를 ERP와 연동해 실시간 조회



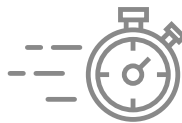
협업 활동 향상

- 영업 및 서비스 담당자가 소통할 수 있는 협업 툴 제공
- 협업 툴을 통해 영업 주기를 단축시키고, 고객 서비스 관리 간편화



실시간 가시성 확보

- Dashboard 실시간 영업 및 서비스 성과 관리
- 실시간 분석 및 정보 시각화를 통해 영업 기회에 대한 가시성 확보



생산성 가속화

- 간단한 필드 및 리포트 생성
- Tagging 및 flagging 기능
- 역할별로 개인화된 화면



산업맞춤 솔루션

- 소비자, 유통, 여행, 화학, 제조업, 자동차 등 다양한 산업에 관련된 솔루션 제공

SAP Cloud C

영업 관리

기회관리

- 리드, 기회, 영업활동 관리
- 영업 방법론
- 경쟁사, 파트너 관리

방문관리

- 방문활동 및 담당업무 관리
- 방문 및 루트 계획 및 실행
- 설문조사 디자인 및 실행

견적 & 주문관리

- SAP ERP or CRM 연동으로
가격 및 문서 생성
- CPQ 파트너 솔루션

ERP Integration

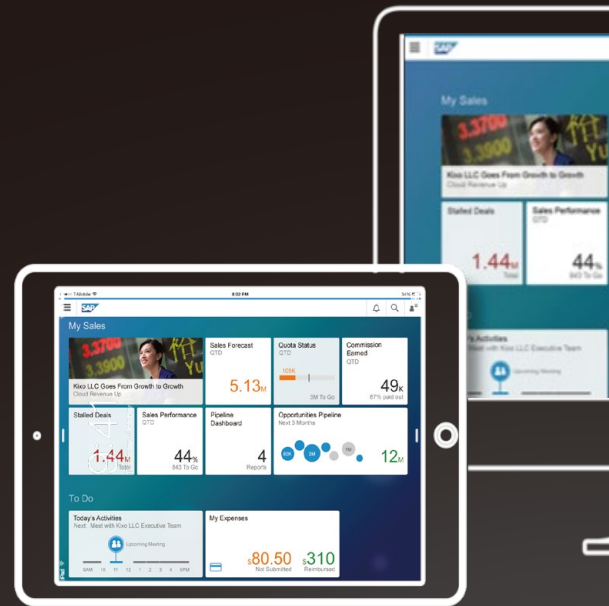
- SAP ERP 연동에 최적화된
Pre-built Package 제공
- Web service 및 매시업 제공
- Open API/ODATA 콘솔

모바일

- 다양한 모바일 앱
- iPhone, iPad, Android, MS Windows,
Watch 추가 비용 없이 지원
- 오프라인 기능
- 새로운 Responsive UI (Fiori)

협업 & 소셜

- Feeds, Followers and @mentions
- 내부, 고객, 파트너
- 딜 사이트, 소셜 셀링



고객관리

- 고객 정보, 관계 · 360도 고객 Intelligence

실시간 분석

- 대시보드, Ad hoc 리포트
- 프론트 & 백엔드 데이터
- SAP BW와 Business Objects와 매시업
- 수정 가능한 Dashboard, KPIs, 리포트

그룹웨어 연동

- MS Outlook, 구글 Gmail,
Lotus Notes 서버측 Riva (Office 365)

플랫폼

- SAP HANA 기반 In-Memory 플랫폼
- 쉽게 확장 가능한 UX와 비즈니스 프로세스

생산성 & 개인화

- Flags · Shelf · 지도 뷰 · 워크플로
- Tags · 필드 확장 · 그래픽 뷰

CRM 포트폴리오



고객 서비스관리

옴니 채널 지원

- 이메일, 전화 (CTI)
- 채팅, SMS
- 웹 셀프 서비스 포털

솔루션 파인더

- SAP Knowledge Central by Mindtouch
- 협업 툴 SAP Jam
- Knowledge base와 연동
- 고객과 쉽게 공유

생산성

- 이메일 전송 관리
- 라우팅 및 에스컬레이션 룰
- 워크플로, 알림, 승인
- 서비스 요청 관리
- 리소스 스케줄링
- 시간 리코딩
- End-to-End Field Service
- 직원 헬프 데스크

분석

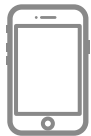
- 실시간 서비스
- 내재된 대시보드
- 고객 서비스 관련 리포트 제공 (처리시간, 우선순위)

모바일

- 다양한 모바일 앱
- Phone, iPad, Android, MS Windows, Watch 추가 비용 없이 지원
- 오프라인 기능
- 새로운 Responsive UI (Fiori)

SAP Cloud CRM [영업관리]를 통해 다음과 같은 혜택을 누릴 수 있습니다.

이제는 전통적인 영업 방식에서 벗어나 고객과 효율적으로 소통해야 합니다. SAP Cloud CRM은 영업 담당자가 영업주기를 단축하고 빠르게 의사결정이 가능하도록 360도 고객정보를 제공하고 있습니다. 또한 타이밍에 맞춰 고객의 니즈를 파악할 수 있는 분석툴을 제공하며 이를 통해 가시성을 확보할 수 있습니다.



모바일 하나로 끝내는 영업업무

영업 담당자는 모바일을 통해 언제 어디서나 영업활동이 가능합니다. 방문활동을 관리하고 영업기회 단계별 활동 내역도 동시에 수정이 가능합니다. 또한 모바일에서 수정한 내용은 인터넷을 통해 실시간으로 시스템으로 업데이트 됩니다.



영업 프로세스 자동화로 영업시간 확보

복잡한 영업 프로세스를 자동화하여 생산성을 향상 시킬 수 있습니다. 이로 인해 영업 담당자는 영업활동시간을 확보하고 고객사 방문 및 상담에 더 집중하여 성공적인 영업 결과를 만들어 낼 수 있습니다.



Data-driven 스마트 영업 활동

영업 담당자를 실시간 고객 분석 정보와 영업 정보를 제공받아 가능성 높은 영업 기회를 선별 할 수 있습니다. Dashboard와 실시간 리포트 그리고 분석 툴을 사용하여 영업단계별 상황을 파악할 수 있으며, 스마트한 영업 활동을 할 수 있습니다.



외부 시스템에서 고객정보 조회

영업 담당자가 견적이나 주문을 생성하기 전 시스템상의 재고 수량 파악 시, 사내 ERP와 CRM에 연동하여 수량 체크 및 납품 날짜를 확인할 수 있습니다.



SAP Cloud CRM [고객서비스관리]를 통해 다음과 같은 혜택을 누릴 수 있습니다.



즉각적인 솔루션 제공

고객 상담원들에게 상세한 고객 정보를 제공하여 업무를 수월히 진행할 수 있습니다. 협업 툴과 솔루션을 쉽게 찾을 수 있도록 도와주는 Solution Finder를 제공하여, 서비스 담당자는 클릭 몇 번으로 고객의 정보를 빠르게 찾을 수 있습니다. 또한, 이는 고객의 이슈를 해결하는 시간을 단축시킵니다.



모바일로 진행되는 서비스 업무

서비스 현장 담당자는 모바일 기능을 통해 항상 고객의 문제를 인지하고 해결할 수 있습니다. 현장 담당자에게 재고 정보와 주문 부품 정보를 모바일 기기에서 제공하여 생산성을 향상시키고, 수 많은 서비스 요청을 직관적인 모바일 기기로 빠르게 해결 할 수 있습니다.



개인화 된 고객 서비스 제공

서비스 담당자가 고객을 응대할 때 고객의 프로필과 주문과 서비스 내역을 제공하여 보다 차별화 된 서비스를 제공할 수 있습니다. 또한 고객의 서비스 이력을 바탕으로 할인이나 보상을 제안할 수 있습니다.

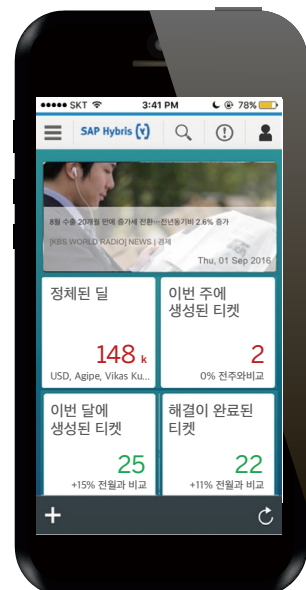
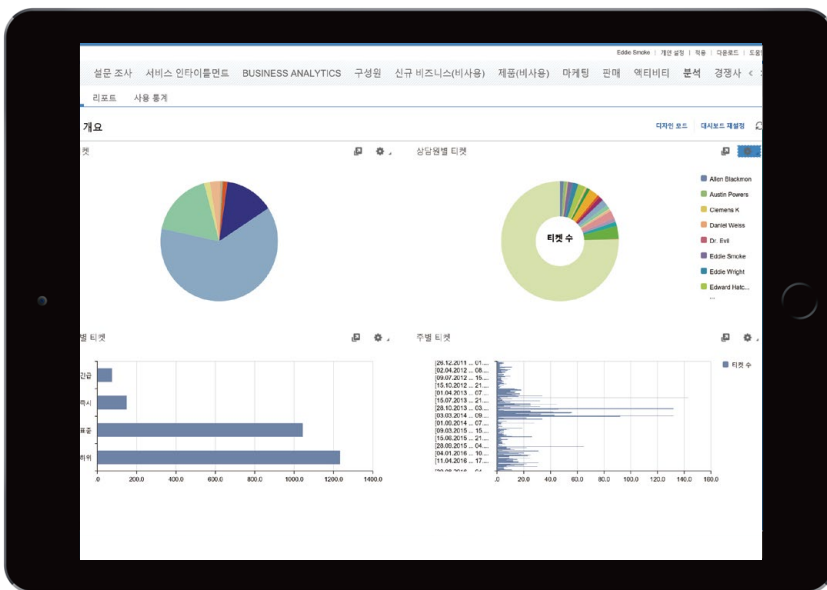


모든 채널에서 고객과 소통

다양한 채널에서 고객과 소통할 수 있습니다. 온라인, 방문, 이메일 등과 같은 채널에서 고객이 원하는 정보를 제공하고 고객이 선호하는 채널을 통해 질문에 응대 할 수 있습니다.

최고의 End-to-End 서비스를 제공합니다.

일관된 옴니채널 경험을 제공하여 디지털 시대의 고객의 니즈를 만족시킵니다. SAP Cloud CRM [고객서비스관리]는 End-to-End 서비스 프로세스를 가능하게 하고, 커뮤니케이션 채널간 소통을 원활하게 합니다. 또한 On-Premise 시스템을 사용하여 분석 기술이 적용된 모바일 기술을 통해 현장 서비스 담당자나 콜센터 직원이 고객의 문제를 빠르게 인지하고 해결하도록 도와줍니다.

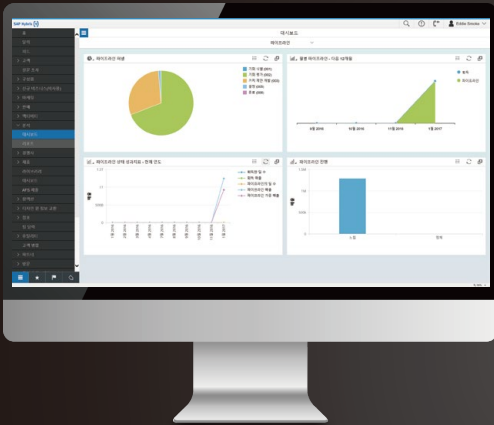


SAP Cloud CRM Summary



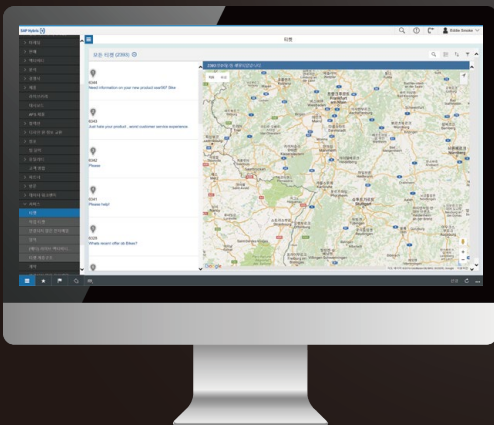
영업활동 시간 확보

- 복잡한 영업 프로세스를 자동화하여 생산성 향상
- 필요한 정보확인 및 입력의 편리성
- 원하는 정보를 빠르게 확보
- 내재된 협업 기능을 통해 모든 대화가 한 장소에서 이루어짐



Data-driven 스마트 영업 활동

- Real-time 고객 정보, 세일즈 데이터 와 기획 분석
- 성과지표, 리포트, 대시보드 수정
- 간단한 ad-hoc 리포트 생성
- Cloud data source를 통해 외부 시스템에서 데이터 소스를 excel 파일로 업로드 가능



고객 서비스 요청 관리

- 라우팅 규칙, 에스컬레이션 및 SLA (Service Level Agreement)을 정의하여 서비스 요청 접수 프로세스 자동화
- 장비 설치 및 수리의 경우 서비스 현장 담당자의 스케줄과 작업요청 시간을 스케줄링 할 수 있는 Resource Scheduler 제공

면책사항

면책 조항 2016년 9월 이 브로셔의 정보는 SAP의 독점 자산입니다. 이 브로셔는 SAP와의 어떤 계약도 적용되지 않습니다. SAP는 이 프레젠테이션 또는 관련 문서에서 설명한 비즈니스 과정을 준수하거나 언급한 어떤 기능도 개발 또는 릴리스 할 의무가 없습니다. 이 브로셔의 모든 방향과 기능은 SPA에 의해 언제, 어떠한 이유로든 사전 통보 없이 변경될 수 있습니다. 본 정보는 1)어떠한 자료, 코드 또는 기능을 제공하겠다는 약속이나 이에 대한 법적 의무를 구성하지 않습니다. 2) 상품성, 특정 목적에 대한 적합성 또는 비침해를 비롯한 모든 형태의 명시적 혹은 암묵적 보증 없이 제공됩니다. 3) 정보 전달만을 목적으로 하며, 계약에 포함될 수 없습니다. SAP는 SAP의 고의 또는 중과실로 인한 손해 이외에 본 브로셔의 오류 또는 누락 부분에 대한 책임지지 않습니다. 모든 미래 예측 진술에는 다양한 위험과 불확실성이 적용되며, 그에 따라 실제 결과는 기대와 상당히 다를 수 있습니다. 이 문서를 읽는 사람은 이러한 미래 지향적 진술에 과도하게 의존하는 일이 없도록 주의해야 하며, 구매 결정을 내릴 때 이에 의존해서는 안 됩니다.

관련 문의

이진화 영업대표

T + 82.2.2194.2252

E jin.hwa.lee@sap.com

SAP
Cloud CRM
동영상 채널

