

CRM4U

(Customer Relationship Management Solution)

- 제품 소개 -



목차

CONTENTS

- 1 KCC 정보통신 소개
- 2 CRM4U란?
- 3 기능 구성도
- 4 업무별 프로세스
- 5 장점 및 기대효과
- 6 Reference
- 7 QnA

1.1 일반현황 및 주요연혁

KCC정보통신(주)

회사설립	1967년 10월(창립 50주년)				
매출액	1,033억원				
종업원수	362명	기술	기능	관리	영업
		307	0	20	35

주요연혁(요약)

- '17 공항철도차세대 통합정보시스템 구축사업 수주(128억)
- '17 CRM4U, ITSM4U, Survey4U 솔루션 상표 등록
- '17 SW산업 최초 금탑산업훈장 수상
- '10. 2 IT서비스관리 국제표준 ISO20000-1 인증 획득
- '10. 1 정보보안분야 국제표준 ISO27001 인증 획득
- '09. 4 코트디부아르 교육행정능력 인트라넷구축사업 관련 코트디부아르 대통령 표창수상
- '01.12 CBD기반의 자체 CMS 솔루션 xFrame 개발
- '01. 5 자체 개발방법론 RoadMap 상표 출원
- '99. 9 전 가족사 ISO9001 및 KSA9001 인증 획득
- '90. 4 동탑산업훈장 수상
- '87. 5 동탑산업훈장 수상
- '71. 4 한국전자계산(주) 설립
- '67. 10 재단법인 한국전자계산소 출범 (과학기술처 산하)

주요 사업내용

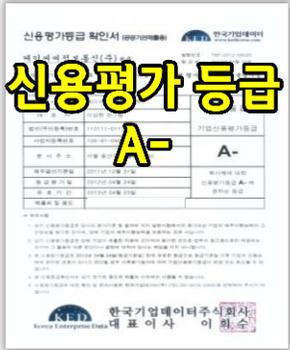


구분	2014년도	2015년도	2016년도	
자기자본	12,722	13,078	10,669	
총매출액	시스템 개발	82,389	91,146	86,034
	H/W 및 S/W	20,904	11,614	9,696
	컨설팅	14	305	360
	기타	114	367	472
	계	103,423	103,433	96,564

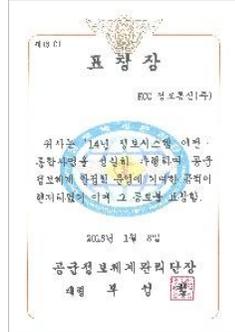
1.2 주요 인증 및 수상경력

대기업 수준의 신용평가 등급 'A-', 다수의 특허 획득, IT구축 전문/정보보안 계열사 보유

신용평가



표창 및 훈장



기술보유현황



ISO 인증 및 SP 인증



ISO 9001



ISO 20000



ISO 27001



SP Level 2

1.3 조직도

제안사는 고객에게 최적의 솔루션을 제공하기 위하여 5그룹 2실 1소 22팀으로 조직을 편성하였습니다.

2007년부터 사내 연구 개발조직을 통합하여 사업지원 Group 및 SI Biz Group을 확대 개편, 다양한 기술개발 및 연구 업무를 수행합니다.



총 321명의 기술자를 보유한 기술 주도형 기업

조직구성도



범례 솔루션 관련조직



구 분	계	기술분야						관리/지원
		서버	N/W	보안	DB	이전	개발	
특급기술자	75	13	5	1	1	2	41	14
고급기술자	151	16	3	4	7	-	40	4
중급기술자	66	18	8	3	4	-	34	1
초급기술자	70	30	5	7	7	-	47	12
가능사	7	-	-	-	-	-	1	2
합계	362	77	21	15	19	2	164	33

1.4 주요사업내용

제안사는 비전의 실현과 지속적인 경쟁우위 확보를 위한 차별화를 전략으로, 품질 우선경영과 고객가치 창출/제공을 핵심 실행 전략으로 하여, **주요산업별 정보시스템에 대한 전문서비스, 시스템서비스, 아웃소싱 서비스, 컨설팅 서비스를 제공**하고 있습니다.



H/W, S/W, 아웃소싱 서비스, 컨설팅 서비스 등을 제공하는 One-Stop Total 솔루션 제공

전문서비스(Professional Service)

- CRM4U솔루션
- RentCar4U솔루션
- ITSM솔루션
- 보안솔루션서비스
- 스토리지/네트워크 솔루션
- 시스템/서버솔루션
- 국제종합금융시스템 서비스
- 신용카드시스템 서비스
- 예약발매시스템 서비스
- CTI(Computer Telephony Integration)
- Network/DB제공
- 전문인력 지원
- CASE Tool 서비스

시스템서비스(System service)

- 시스템개발 (Systems Development)
 - WEB, DB 구축 사업 수행 경험
 - 요구분석 및 시스템화
 - 시스템 설치 및 사용자 교육
- 시스템통합 (Systems Integration)
 - H/W, S/W, N/W의 통합구축
 - 시스템 설치 및 사용자 교육
 - 통합서비스 및 시스템 유지보수
- 시스템관리 (SystemManagement)
 - 시스템 개발, 통합 및 운영
 - 고객의 정보처리업무 대행
 - 장기계약에 의한 일괄 서비스

컨설팅 서비스(Consulting Service)

- 어플리케이션 S/W 운영
- 기존 운영중인 어플리케이션 S/W의 유지보수 및 운영 등
- 데이터센터 운용/관리
- H/W 및 N/W장비 지원(장비 임대 및 Backup)
- 정보보안, 전산기계실 운영관리
- Help Desk서비스 등

아웃소싱 서비스(Outsourcing Service)

- 정보화 진단 및 시스템 컨설팅
- 기업의 특성에 따라 분야별 전문가로 구성되는 고객 지향의 컨설팅
- IT 시스템 프로세스 평가 및 개선 컨설팅
- 최신 기술동향 및 신기술 도입 컨설팅
- KMS, DW, B2B, ERP, EIP, e-BIZ 등 각종 패키지 도입

전략 컨설팅

BPR, ISP(BIP)

컨설팅 솔루션

BSC, EA, DW, ERP, CRM, EC, EDMS, KM, SCM, IRM, PDM

산업별 전문 컨설팅

공공, 국방, 금융, 통신, 미디어 등 모든 산업에 걸친 폭넓은 지식과 최고의 전문인력을 통한 컨설팅 수행



2. CRM4U란?

CRM4U는 자동차 판매에 특화 된 영업업무의 자동화와 지속적인 고객 관리를 통한 영업활동을 효과적, 효율적으로 지원하는 “영업 자동화” 시스템 입니다.



자동차 판매에 특화된 고객관계관리 시스템

1 영업활동 지원

영업담당자의 실질적인 영업 활동 지원 (영업 Life Cycle)

2 성과관리(BSC)

KPI (핵심성과지표)를 통한 영업담당자의 성과를 지속적으로 관리

3 효율적인 고객관리

딜러의 자산인 고객 정보를 효율적으로 관리(개인정보보호, 보안, 백업방안 수립)

4 철저한 사후관리

CLC(Car Life Cycle), BDC(Business Development Center)를 통해 고객을 체계적으로 관리

5 의사결정 용이

다양한 관점의 통계 정보를 제공하여 이해당사자 별 의사결정 용이

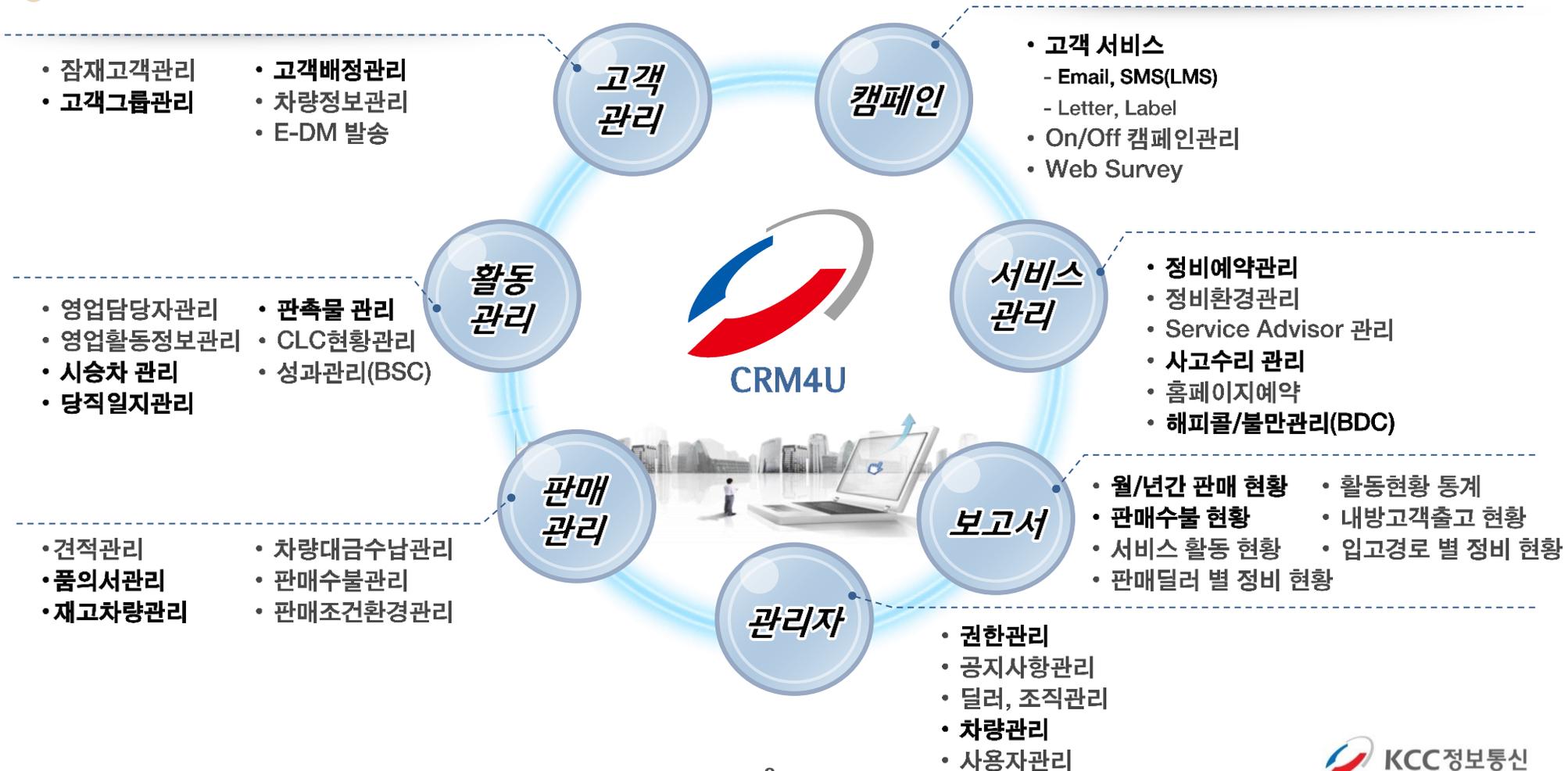


3. 기능구성도

총 7가지 메뉴의 기능들을 통해 업무담당자의 실질적인 활동을 지원합니다.



기능구성도



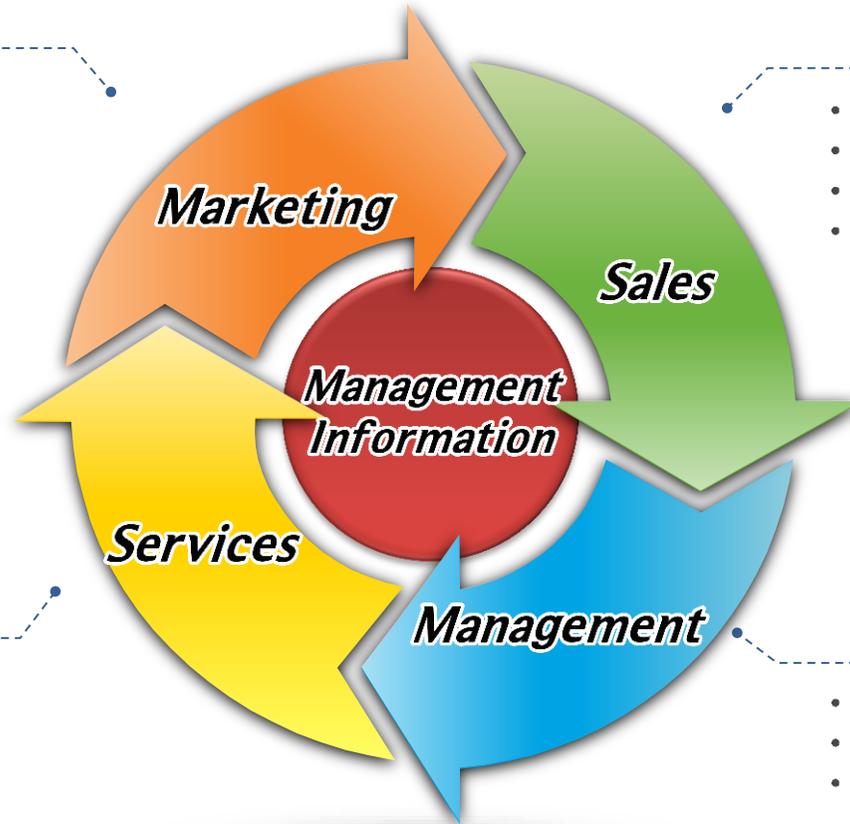
4.1 개요

CRM4U는 업무의 자동화와 실시간 정보공유, 이력관리 등을 통해 **영업활동 및 정비활동을 실질적으로 지원하는 시스템**입니다.



고객사 환경에 맞는 맞춤형 도입 서비스 제공

- On/Offline Campaign
(대량 E-mail, SMS 발송)
- 활동관리
- 고객관계관리



- 견적, 비교견적
- 시승차 관리
- 판매프로모션
- 판매품의서

- 고객홈페이지 예약
- 정비예약
- 사고수리
- 정비이력조회

- CLC(Car Life Cycle)
- 고객불만관리
- 해피콜 (BDC)

4.2 판매 프로세스

CRM4U는 판매 프로세스의 각 단계에서 실질적으로 담당자들의 업무를 지원합니다.



모든 판매 프로세스 자동화



📍 업무 프로세스

서비스 자동화를 통한 업무효율 증대



- 당직일지
- 오프캠페인

- 활동
- 캠페인

- 시승차
- 견적

- 판매품의서
- 대금수납

- CLC(Car Life Cycle)
- 해피콜(BDC)
- 불만관리

📍 CRM (Customer Relationship Management)

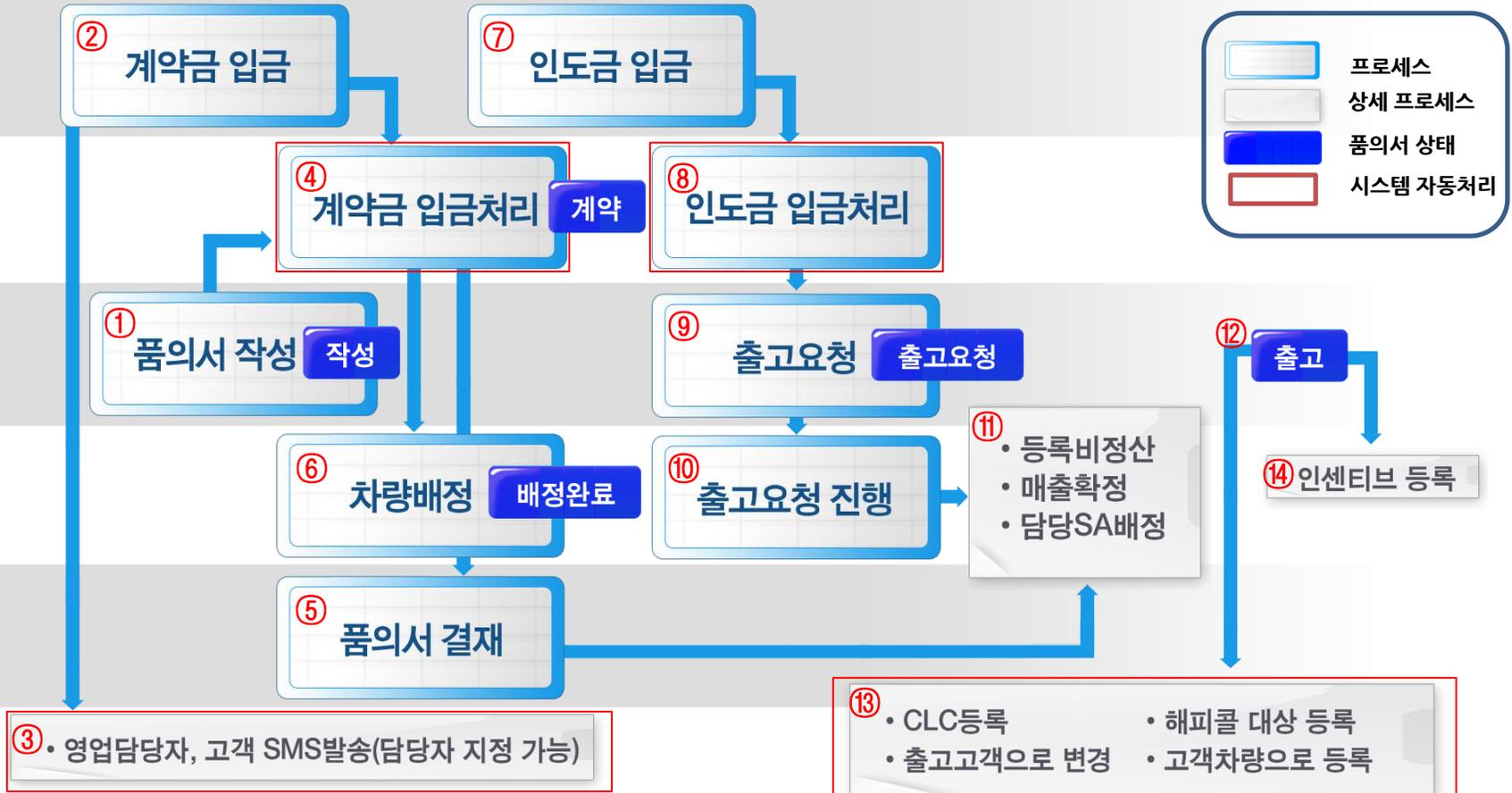
4.2.1 판매 품의서 프로세스

CRM4U는 판매 프로세스의 각 단계에서 실질적으로 담당자들의 업무를 지원합니다.

Key Message

담당자 별 품의 프로세스

- 가상 계좌
- 회계
- 영업 담당자
- 영업 관리
- 결재자
- CRM 4U



※ 출고요청 진행 후 품의서 수정 불가
 ※ 품의서 계약상태 이후에 품의서 수정 시 결재 내역 초기화, 차량 정보 변경 시 배정내역 초기화

4.3 정비 프로세스

CRM4U는 정비 프로세스의 각 단계에서 실질적으로 담당자들의 업무를 지원합니다.



정비 프로세스



서비스 품질향상

업무 프로세스



- 고객등록

- 정비예약
- 홈페이지예약
- 정비이력조회

- 정비예약조회
- 사고수리
- 실시간 대기현황

- 해피콜 (BDC)
- 불만관리

CRM

4.3.1. 정비예약차량 카메라연동 서비스

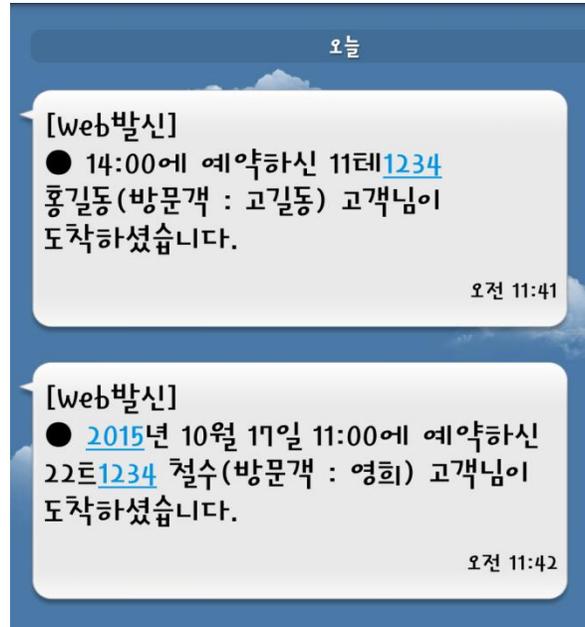
번호판 인식

- 전시장에 설치한 카메라를 통해 차량번호를 인식



입차정보 알림

- 인식한 차량정보를 통해 정비예약 여부와 기존 고객여부를 판단하여 담당SA 및 원하는 사용자에게 알림 발송



정비예약 Display

- 정비예약 고객용 화면 제공



4.4 BDC (Business Development Center)

CRM4U는 신차출고, 해약, 시승, 내방, AS 등의 고객에 대한 만족도 및 사후관리를 위한 콜센터 업무를 지원합니다.



지속적인 고객관리를 통한 매출증대



서비스 품질 개선 및 재구매, AS입고 유도

업무 프로세스



CRM

번호	이름	연락처	주소	비고
001	김민준	010-1234-5678	서울 강남구 테헤란로 123	해피콜 대상
002	이서진	010-9876-5432	부산 해운대구 센텀로 456	해피콜 대상
003	박지현	010-5678-9012	대구 동구 구암로 789	해피콜 대상
004	정민준	010-3456-7890	인천 남동구 송도대로 101	해피콜 대상
005	최지현	010-2345-6789	대전 유성구 대덕대로 234	해피콜 대상
006	한지현	010-8901-2345	광주 서구 동천로 567	해피콜 대상
007	김지현	010-7890-1234	울산 중구 중앙로 890	해피콜 대상
008	정지현	010-6789-0123	대전 서구 대덕대로 345	해피콜 대상
009	최지현	010-5678-9012	부산 동구 대저로 678	해피콜 대상
010	한지현	010-4567-8901	대구 서구 구암로 901	해피콜 대상

번호	이름	연락처	주소	비고
001	김민준	010-1234-5678	서울 강남구 테헤란로 123	해피콜 대상
002	이서진	010-9876-5432	부산 해운대구 센텀로 456	해피콜 대상
003	박지현	010-5678-9012	대구 동구 구암로 789	해피콜 대상
004	정민준	010-3456-7890	인천 남동구 송도대로 101	해피콜 대상
005	최지현	010-2345-6789	대전 유성구 대덕대로 234	해피콜 대상
006	한지현	010-8901-2345	광주 서구 동천로 567	해피콜 대상
007	김지현	010-7890-1234	울산 중구 중앙로 890	해피콜 대상
008	정지현	010-6789-0123	대전 서구 대덕대로 345	해피콜 대상
009	최지현	010-5678-9012	부산 동구 대저로 678	해피콜 대상
010	한지현	010-4567-8901	대구 서구 구암로 901	해피콜 대상

번호	이름	연락처	주소	비고
001	김민준	010-1234-5678	서울 강남구 테헤란로 123	해피콜 대상
002	이서진	010-9876-5432	부산 해운대구 센텀로 456	해피콜 대상
003	박지현	010-5678-9012	대구 동구 구암로 789	해피콜 대상
004	정민준	010-3456-7890	인천 남동구 송도대로 101	해피콜 대상
005	최지현	010-2345-6789	대전 유성구 대덕대로 234	해피콜 대상
006	한지현	010-8901-2345	광주 서구 동천로 567	해피콜 대상
007	김지현	010-7890-1234	울산 중구 중앙로 890	해피콜 대상
008	정지현	010-6789-0123	대전 서구 대덕대로 345	해피콜 대상
009	최지현	010-5678-9012	부산 동구 대저로 678	해피콜 대상
010	한지현	010-4567-8901	대구 서구 구암로 901	해피콜 대상

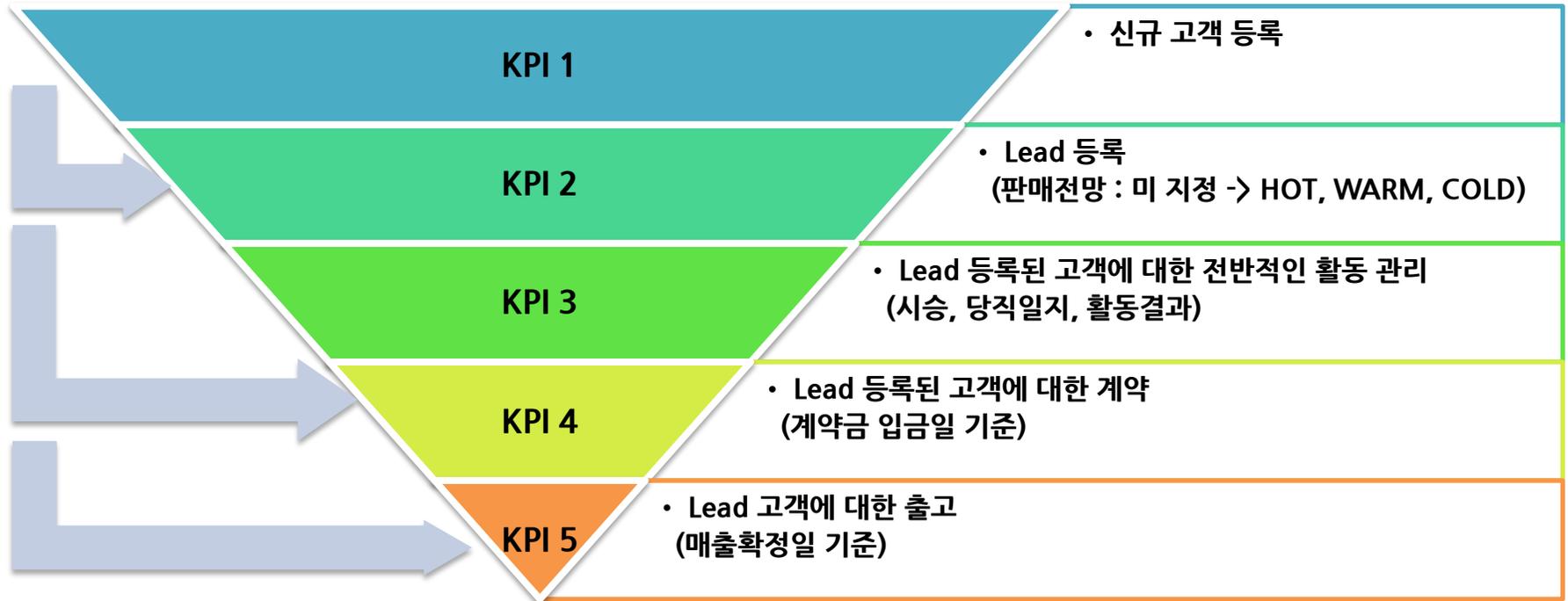
번호	이름	연락처	주소	비고
001	김민준	010-1234-5678	서울 강남구 테헤란로 123	해피콜 대상
002	이서진	010-9876-5432	부산 해운대구 센텀로 456	해피콜 대상
003	박지현	010-5678-9012	대구 동구 구암로 789	해피콜 대상
004	정민준	010-3456-7890	인천 남동구 송도대로 101	해피콜 대상
005	최지현	010-2345-6789	대전 유성구 대덕대로 234	해피콜 대상
006	한지현	010-8901-2345	광주 서구 동천로 567	해피콜 대상
007	김지현	010-7890-1234	울산 중구 중앙로 890	해피콜 대상
008	정지현	010-6789-0123	대전 서구 대덕대로 345	해피콜 대상
009	최지현	010-5678-9012	부산 동구 대저로 678	해피콜 대상
010	한지현	010-4567-8901	대구 서구 구암로 901	해피콜 대상

4.5 성과관리 (BSC)

CRM4U는 영업 담당자의 성과를 분석, 영업강화 항목을 식별하여 균형 있는 관리가 가능합니다.



KPI(Key Performance Indicator, 핵심성과지표) 5 Level을 통한 성과관리



전시장/팀/담당자 별
월별 기준목표량 설정

영업 담당자의
목표 대비 실적 분석

성과분석을 통한
영업강화 기초자료 활용

5. 장점 및 기대효과

지속적인 영업관리

- 고객발굴, 영업/판매활동, 오프캠페인, 판매/계약, 서비스 사후관리의 모든 영업활동 과정을 지원

효율적인 고객관리

- 개인정보보호 법에 의거하여 고객정보 관리
- 특화된 고객 그룹관리 기능을 통해 맞춤형 고객 서비스 지원
- 고객의 다양한 이벤트 일정을 자동 알림(SMS, Email 등)

다양한 관점의 통계정보

- 고객, 영업활동, 서비스, 판매 등 다양한 관점의 통계정보 제공
 - 고객 정보 통계
 - 사고수리입고/출고현황
 - 판매수불관리, 판매실적, 차종 별 연간판매현황
 - 분기별, 연도별 계약출고현황 등등

성공적인 CRM 서비스를 위한 KCC정보통신의 장점



CRM에 대한 이해



검증된
솔루션 관리 능력



전문인력 및 기술



Knowledge
(경험 및 지식)

기대효과

영업활동 정보
기업 자산화

+

고객사 맞춤형 프로세스
통한 업무 효율성 제고

+

365일
안정적 서비스 제공

5.1 부가적인 연동 서비스(고객의 요청에 의한 선별적 서비스)

CRM4U는 기본적인 영업활동 및 고객관계관리 뿐만 아니라 다양한 외부 인터페이스를 통해 업무효율성, 고객만족 극대화를 실현할 수 있는 **시스템**입니다.



다양한 인터페이스를 통한 연동 서비스 가능

1 BI 솔루션

BI(Business intelligence)를 통한 신속하고 정확한 비즈니스 의사결정 지원

2 번호판 인식

정비센터에 입고되는 고객차량을 인식하여 해당고객의 작업준비서 자동 인쇄

3 온/오프라인 결제

온/오프라인 결제연동을 통한 효율적이고 안전한 수납관리 제공

4 DMS 연동

DMS(Dealer Management Service) 연동을 통한 중복업무 최소화



6. Reference

📍 운영기간(2012.01 ~ 현재)



Mercedes-Benz



PORSCHE



INFINITI.



HONDA



QnA