

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

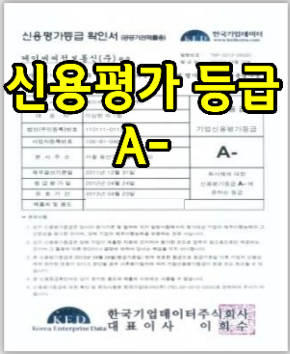


구분	2014년도	2015년도	2016년도	
자기자본	12,722	13,078	10,669	
총매출액	시스템 개발	82,389	91,146	86,034
	H/W 및 S/W	20,904	11,614	9,696
	컨설팅	14	305	360
	기타	114	367	472
	계	103,423	103,433	96,564

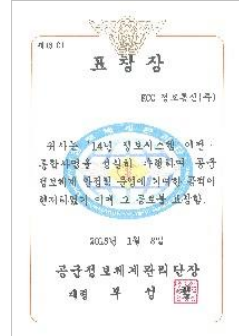
1.2 주요 인증 및 수상경력

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.

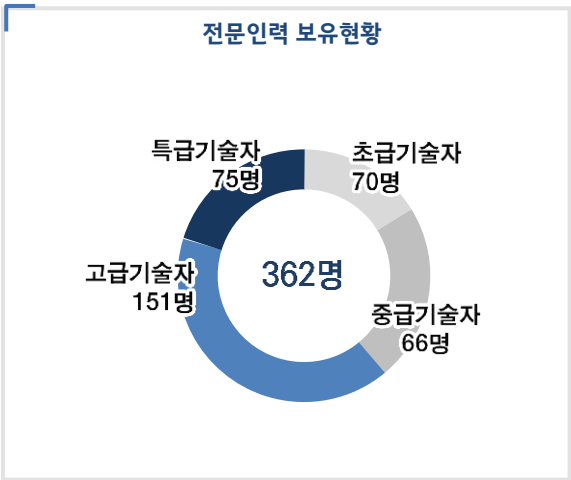


총 321명의 기술자를 보유한 기술 주도형 기업

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

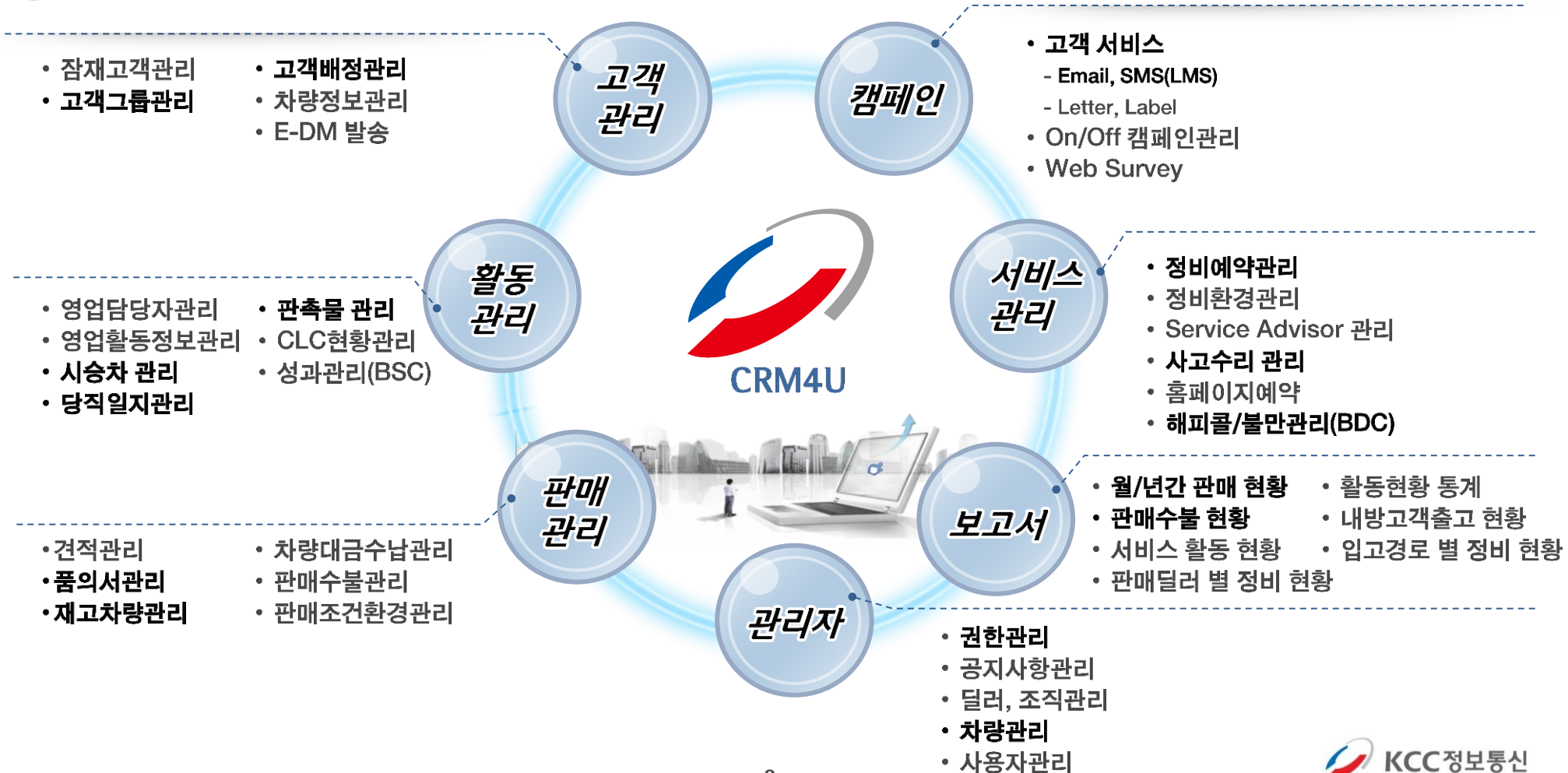


3. 기능구성도

총 7가지 메뉴의 기능들을 통해 업무담당자의 실질적인 활동을 지원합니다.



기능구성도



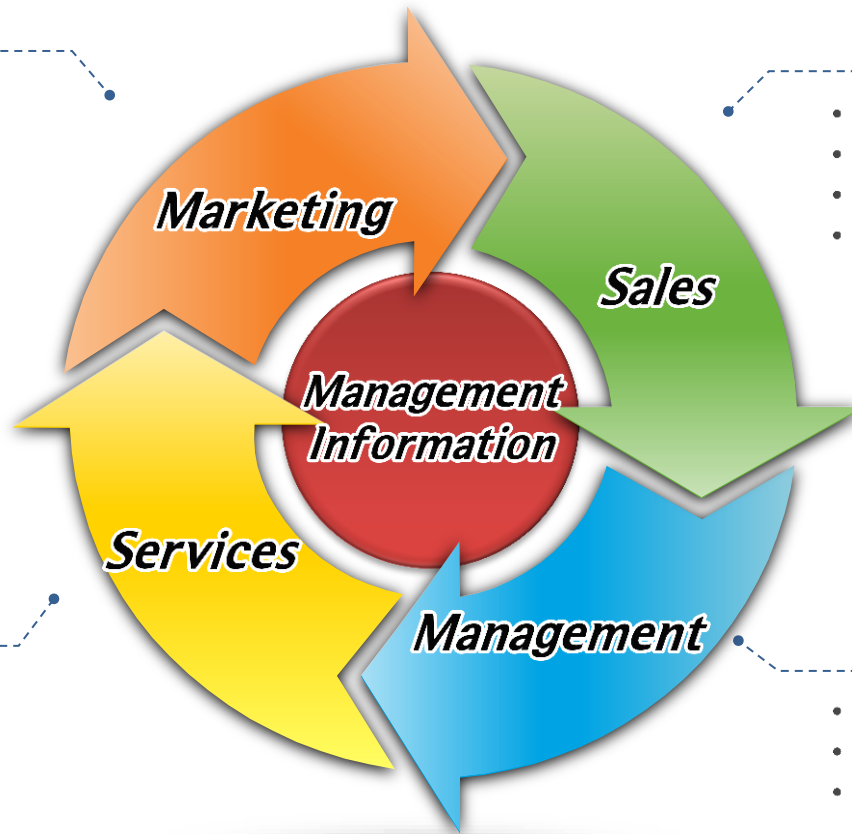
4.1 개요

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.

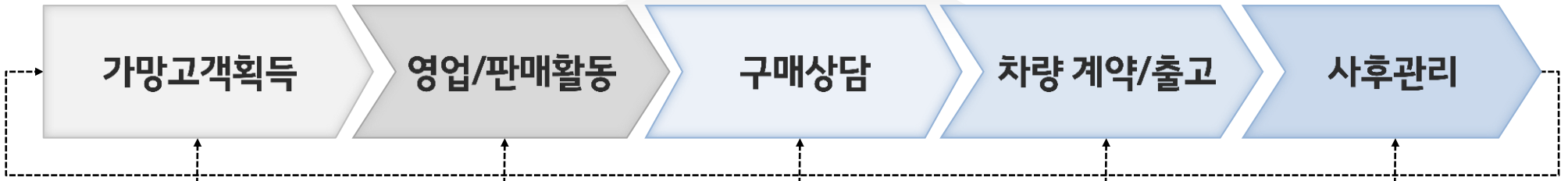


모든 판매 프로세스 자동화



📍 업무 프로세스

서비스 자동화를 통한 업무효율 증대



- 당직일지
- 오프캠페인

- 활동
- 캠페인

- 시승차
- 견적

- 판매품의서
- 대금수납

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

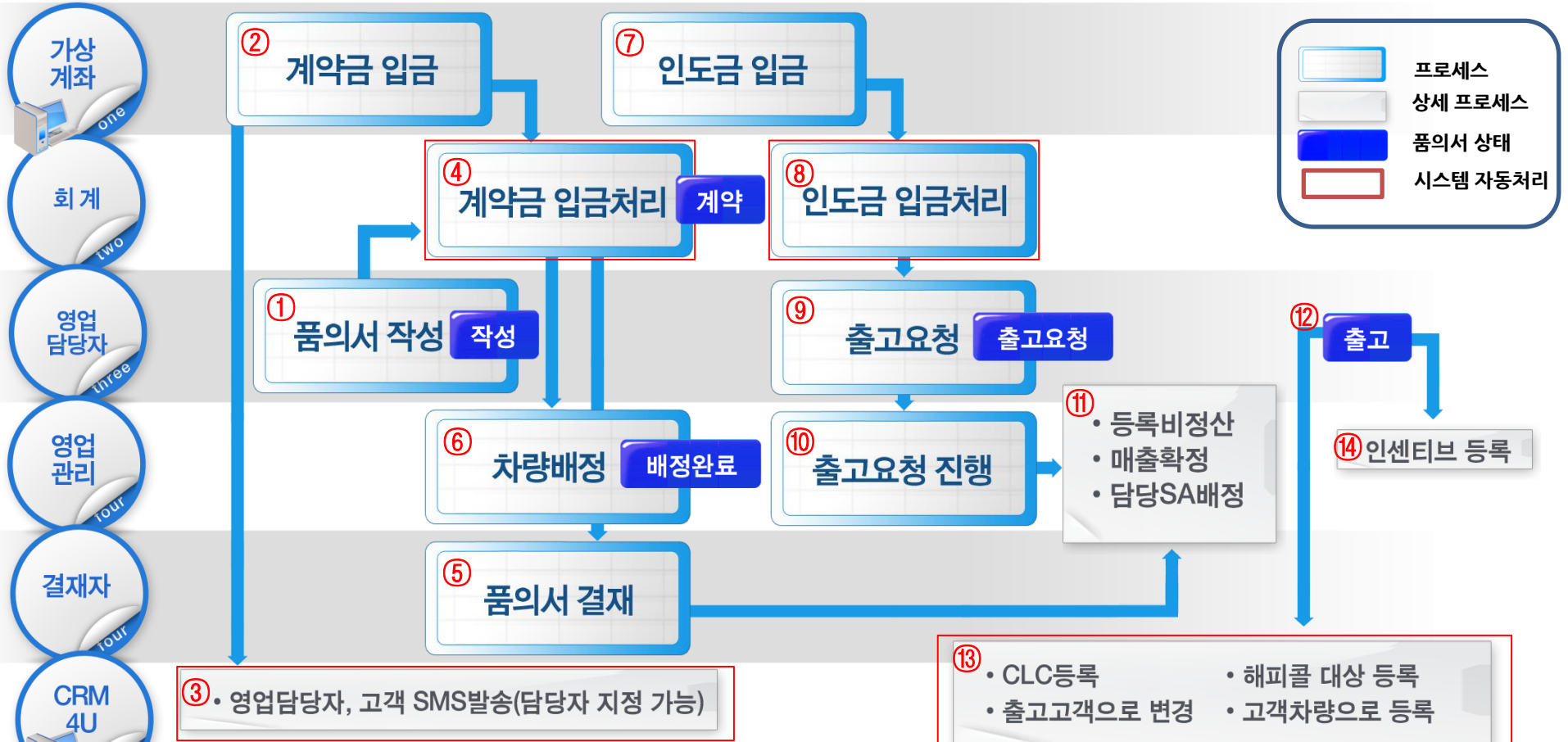
📍 CRM (Customer Relationship Management)

4.2.1 판매 품의서 프로세스

CRM4U는 판매 프로세스의 각 단계에서 실질적으로 담당자들의 업무를 지원합니다.

Key Message

담당자 별 품의 프로세스



※ 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.

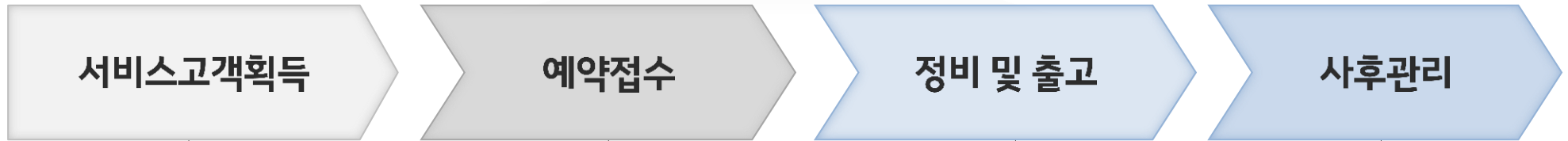


정비 프로세스



서비스 품질향상

업무 프로세스



- 고객등록

- 정비예약
- 홈페이지예약
- 정비이력조회

- 정비예약조회
- 사고수리
- 실시간 대기현황

- 해피콜 (BDC)
- 불만관리

CRM

4.3.1. 정비예약차량 카메라연동 서비스

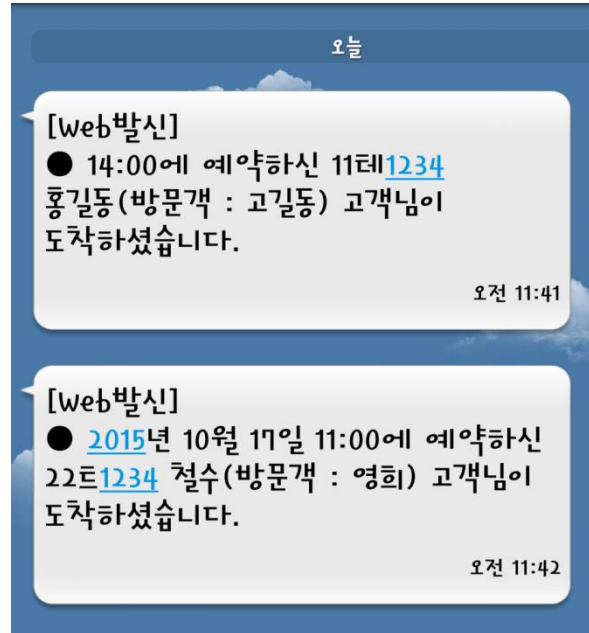
번호판 인식

- 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.

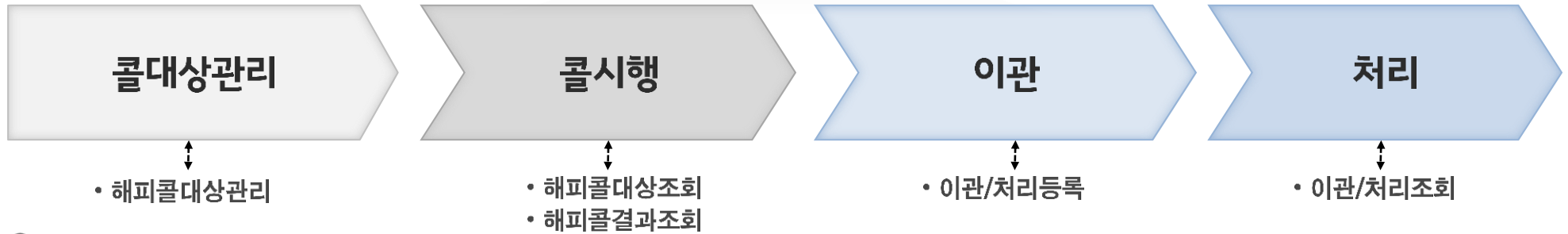


지속적인 고객관리를 통한 매출증대



서비스 품질 개선 및 재구매, AS입고 유도

업무 프로세스



CRM

CRM Screenshot 1: Call Target Management. A table showing call targets with columns for ID, Name, Phone, and Status.

CRM Screenshot 2: Call Execution. A table showing call execution records with columns for ID, Name, Phone, and Status.

CRM Screenshot 3: Transfer. A table showing transfer records with columns for ID, Name, Phone, and Status.

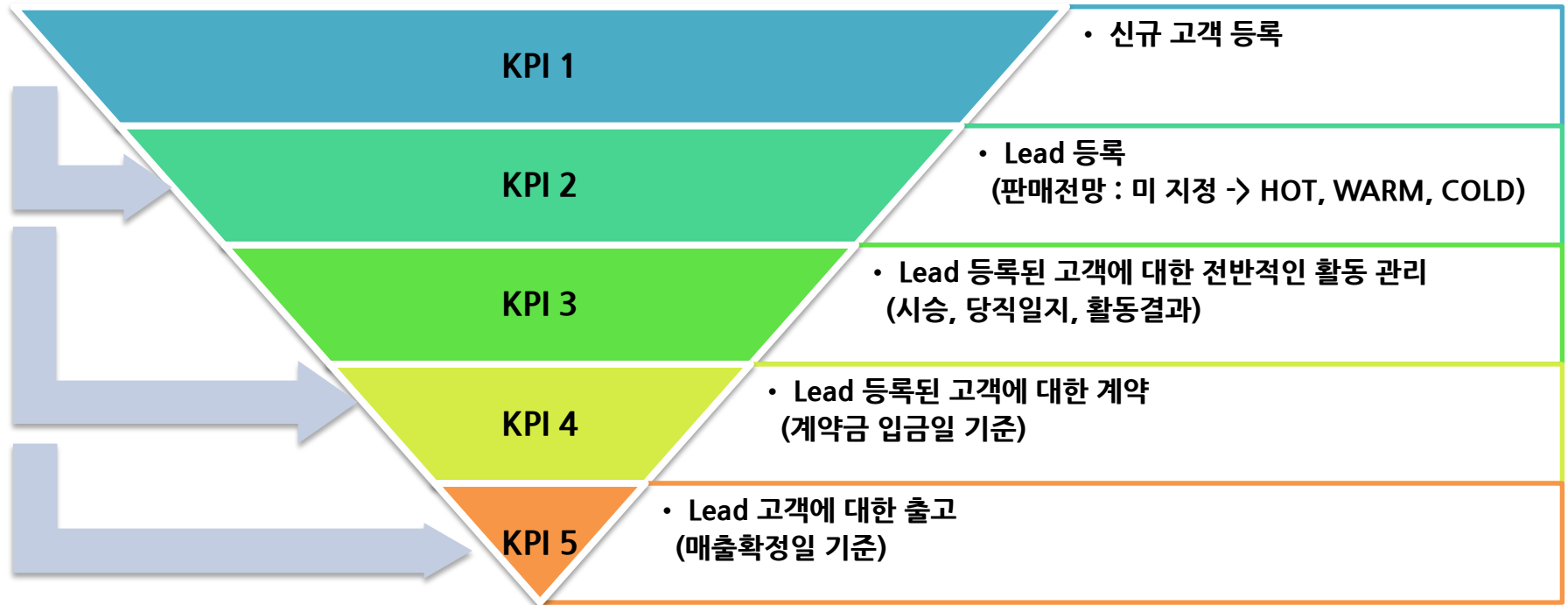
CRM Screenshot 4: Processing. A table showing processing records with columns for ID, Name, Phone, and Status.

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



JAGUAR



INFINITI.



HONDA



QnA