

Customer Lifecycle Management

2002. 10.

Customer Lifecycle Management - Overview

- ▶ 고객, 가망고객, 파트너들이 언제든지 **Access** 가능한 정보나 서비스의 교류
 - 마케팅 자동화
 - 셀프서비스
 - **Demand Consensus**

- ▶ 고객의 **Needs**에 대한 이해 및 분석
 - 마케팅 자동화
 - **Business Intelligence**

J.D. Edwards Customer Life Cycle Management

Communicate

Acquire

- ▶ **Sales force, Partners, Customer Service** 조직을 이용한 이익기여 고객 창출
 - 영업자동화 / 주문약속 / 셀프서비스
 - 주문사양관리
 - 파트너 관계관리

Stabilize

- ▶ **Post sales support, Customer Loyalty** 향상
 - 필드 서비스
 - 컨택센터
 - 셀프 서비스

Fulfill

- 협업
- **Billing**
- **A/R**
- 납기

What is Customer Relationship Management?

... More Than Technology!

Customer Relationship Management is a business strategy designed to optimize revenue, profitability, and customer satisfaction.

Gartner Group

Typical CRM Business Challenges

Challenges	Requirements
고객이탈	제품과 서비스의 차별화 고객유지/충성도
Billing Errors	제품과 서비스에 대한 직접적이며 정확한 Billing
완만 또는 감소하는 이익	신규채널의 창출 또는 기여
높아지는 고객 기대치 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 속도 ▪ 정확성 ▪ 품질 	확신할 수 있는 적시의 정보제공 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 정확한 응대 ▪ 즉각적인 피드백 ▪ 고품질의 남기
시장변화에 미온적인 대처	신제품을 소개할 수 있는 양질의 정보제공
수익감소	개선된 자산의 활용 Reduced total cost
적기 납품 미비	정확한 납품일자 Synchronized fulfillment and delivery
판매증대	Increase revenue from current staff

Providing Value to the Customer

JD Edwards CRM

Sales Force Automation

- Overview

Web-based 기능제공

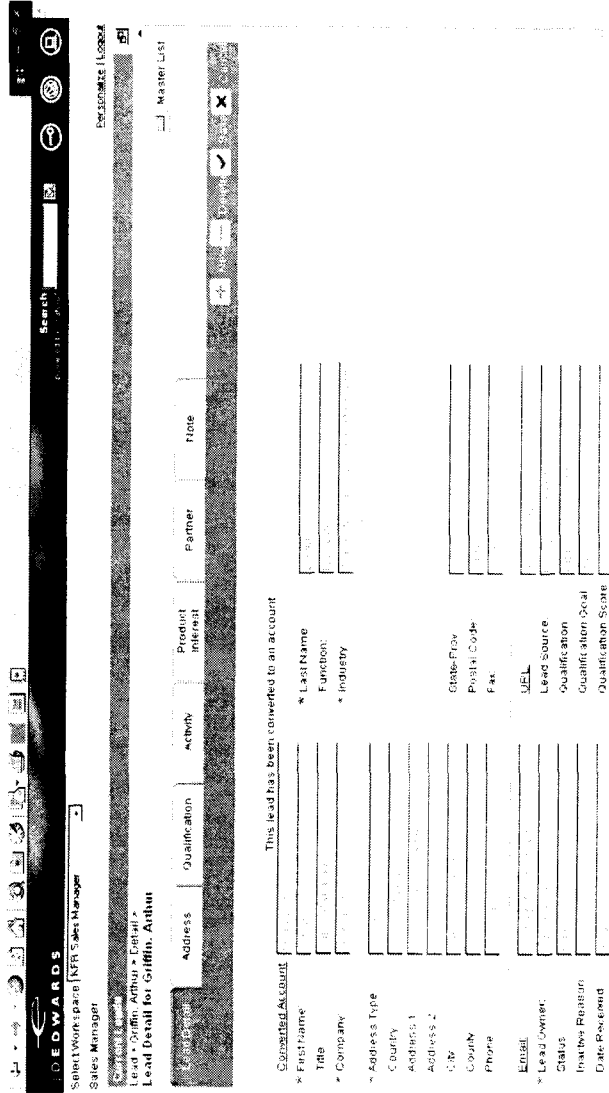
가망고객/ 우수 고객들에 대한 수익 및 라이프라인관리

- Business Results

- 영업력 향상
- 향상된 영업관리 제고
- 향상된 라이프라인 visibility & forecast accuracy

- How we do it

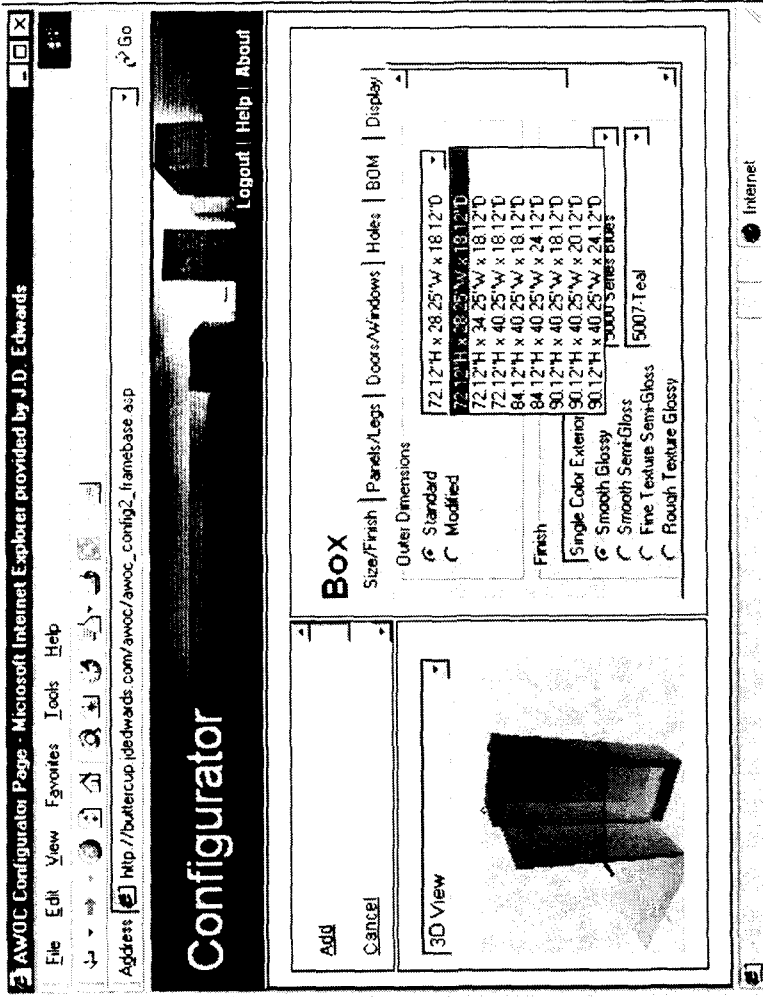
- Sales leads에 대한 기준 및 leads에 대한 sales Resource부여
- 모든 고객, opportunity, order data에 대한 단일화된 Repository부여
- 판매 사물관리 지원 및 견적오더 관리
- 영업 방법론 체계화/영업활동
- 자동화된 예측적용



Advanced Order Configurator

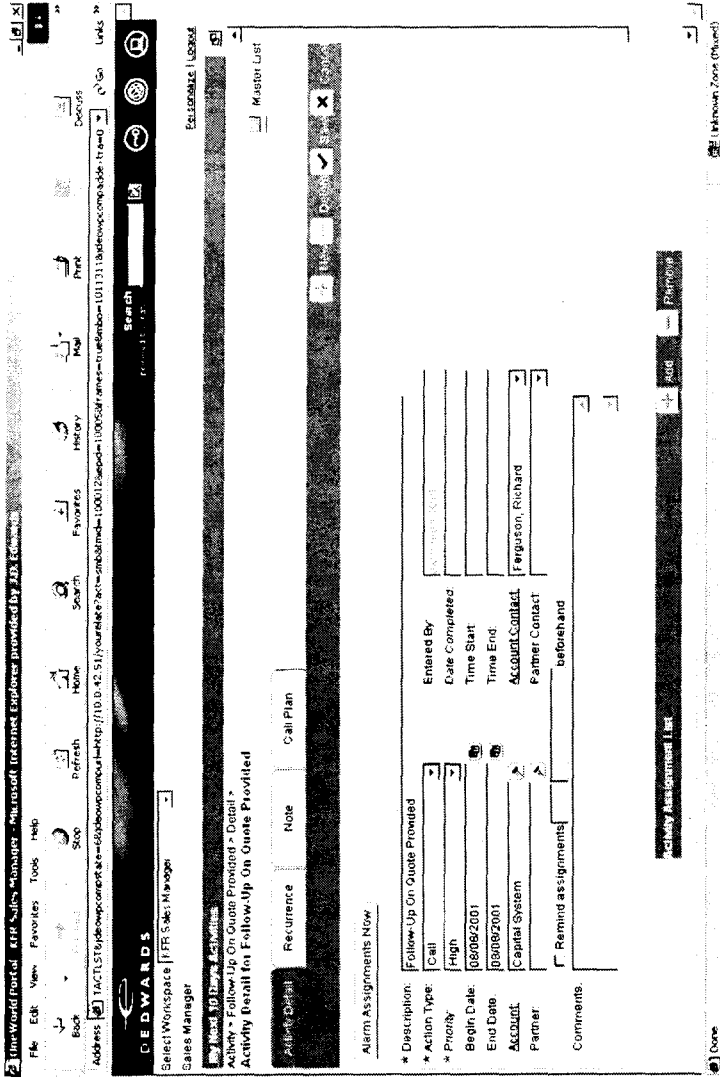
고객 요구에 응대할 수 있는 비주요한
제품 사양 관리 제공, 간소화한 판매
프로세스

- Business Results
 - 수익 향상 기대
 - 운영의 효율성 증대
- How we do it
 - 다이나믹 user interface
 - stand-alone 또는 on-line web sales configuration
 - 실시간 Product Configuration의 검증
 - AutoCAD drawings
 - 자동화된 up-sell opportunities



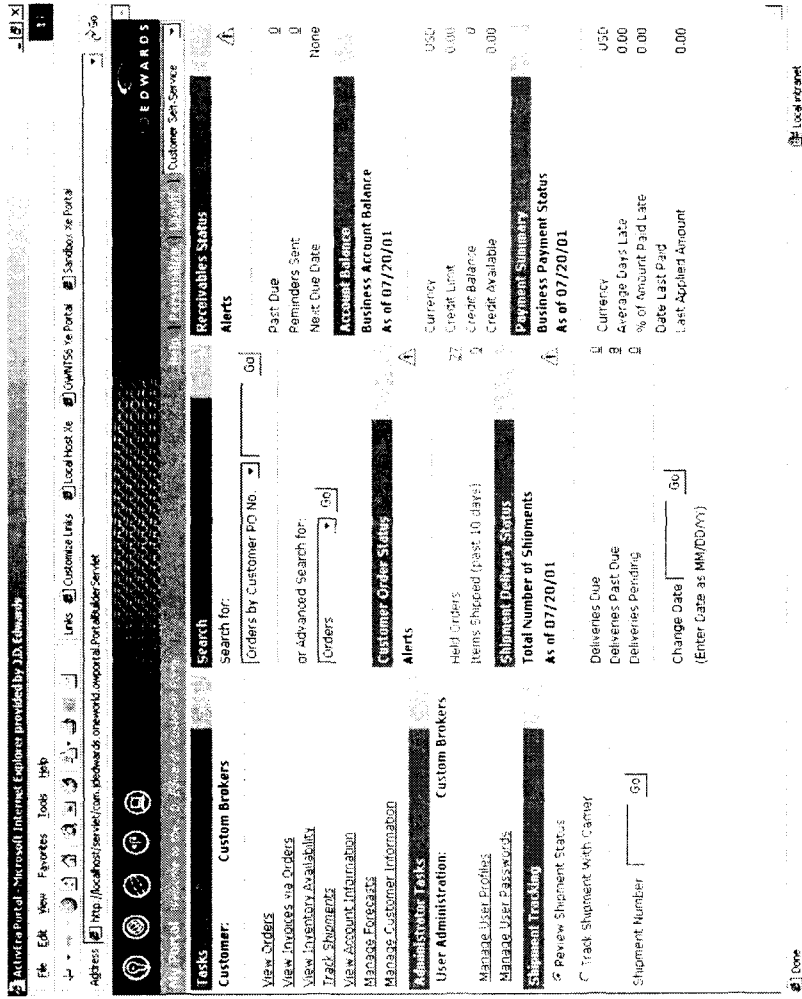
Contact Center/Field Service

- **Overview**
고객경험을 바탕으로 서비스 비용의 절감과 고객에 대한 적절한 정보 및 서비스 제공
- **Business Results**
 - 낮은 서비스 비용
 - 고객만족 증대
 - 서비스 센터의 효율성 증대
 - CSR 효율성 증대
- **How we do it**
 - 고객정보와 interaction에 대한 단일화된 소스관리
 - 콜센터 에이전트 효율성을 위한 유연한 톨 및 워크플로
 - 고객에 대한 멀티채널 커뮤니케이션 제공

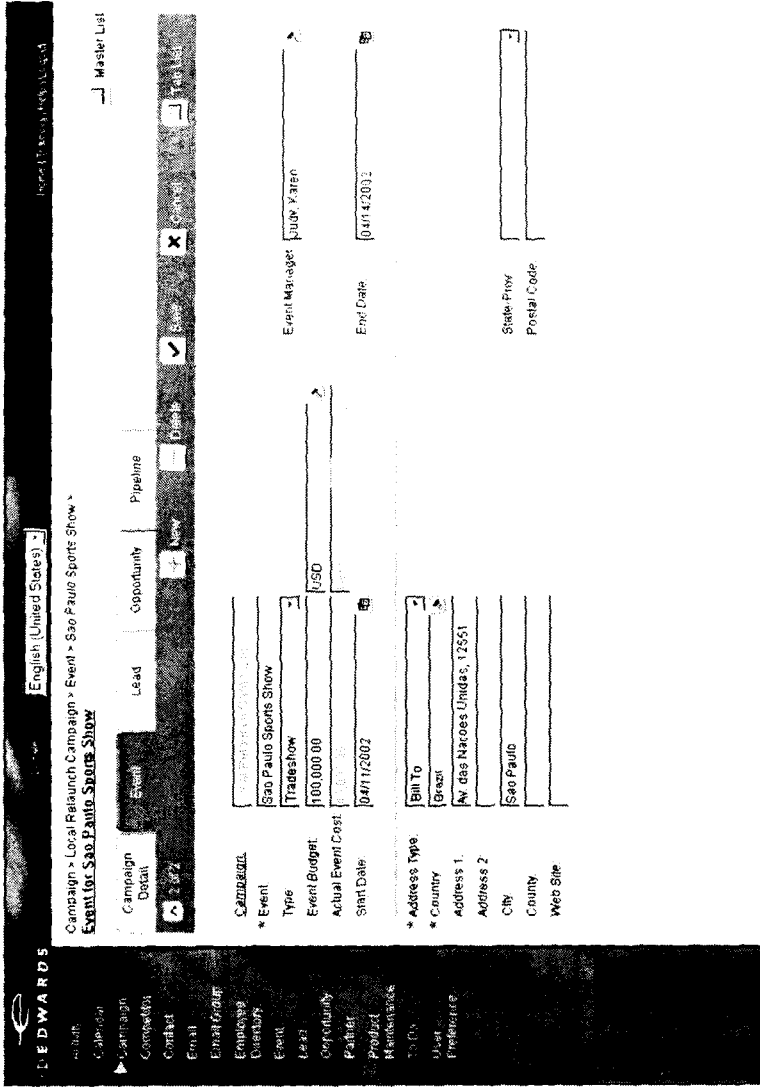


Customer Self-Service

- Overview
 - 낮은 비즈니스 비용과 고객으로 하여금 순쉬운 비즈니스 활동부여
- Business Results
 - 이윤증대
 - 판매비용 절감
 - 고객만족 증대
 - 운영의 효율성
- How we do it
 - 가용재고 체크
 - 판매오더 입력, 오더상태 확인 출하 추적조회, 견적관리
 - Invoice 조회 및 account정보
 - 판매예측 관리

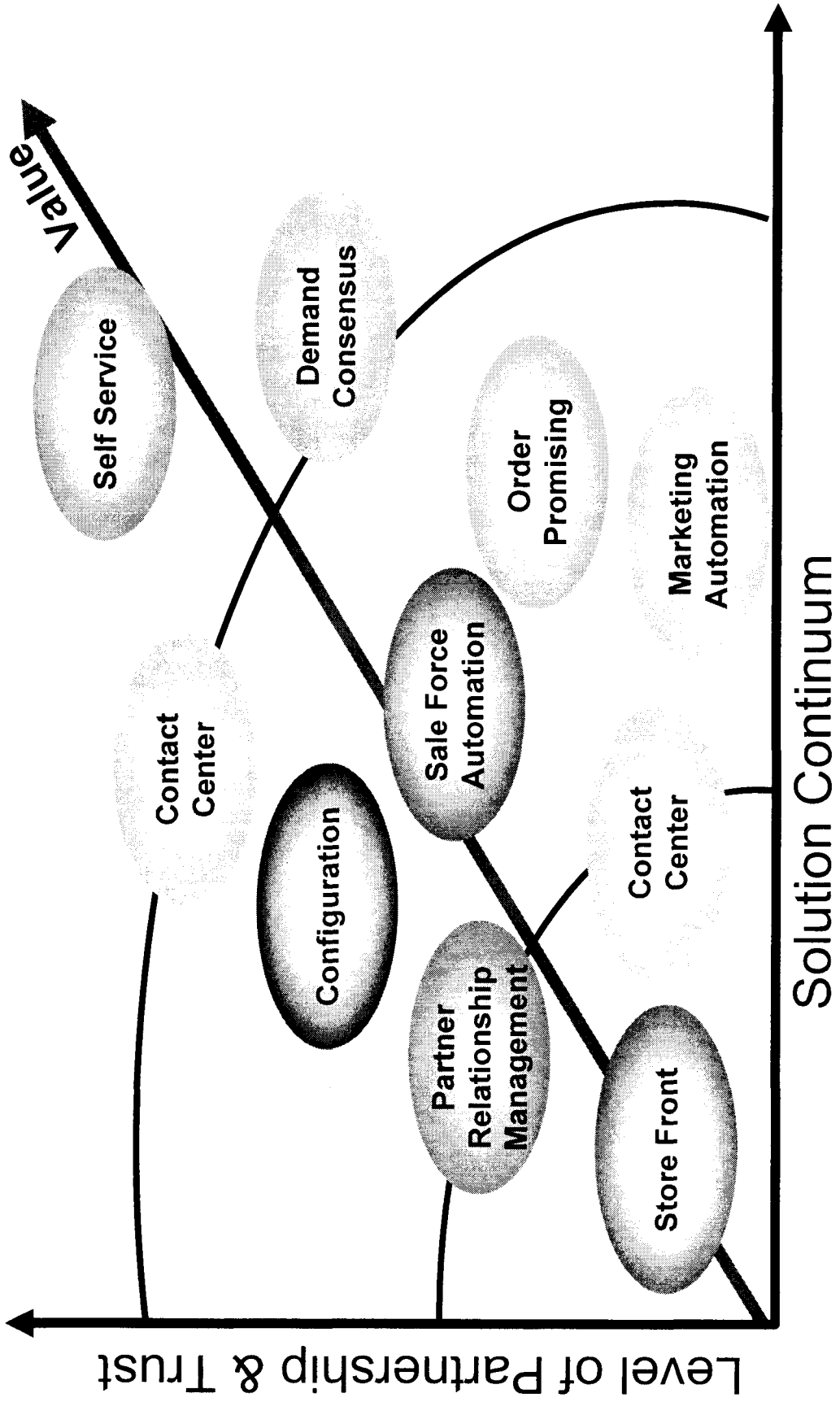


Marketing Automation - Overview



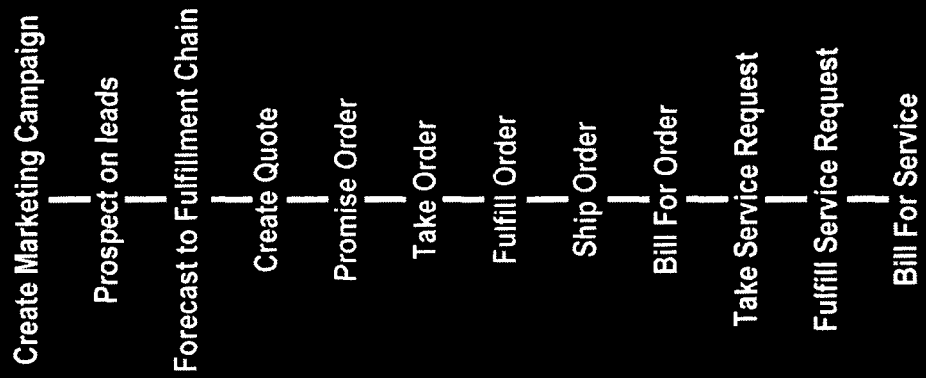
- Overview
 - Sales 'leads to cash'를 통한 마케팅 캠페인 활동의 관리
- Business Results
 - 마케팅 캠페인 관리 효율성
 - Sales lead별 정확한 소요비용 추적
 - lead에 대한 비용 감소
- How we do it
 - 정의된 체계적 캠페인 관리
 - 캠페인/소스별 leads에 대한 추적관리
 - 캠페인/leads에 대한 sales pipeline
 - 비용 대비 캠페인 output

Collaborative Commerce CRM Spectrum

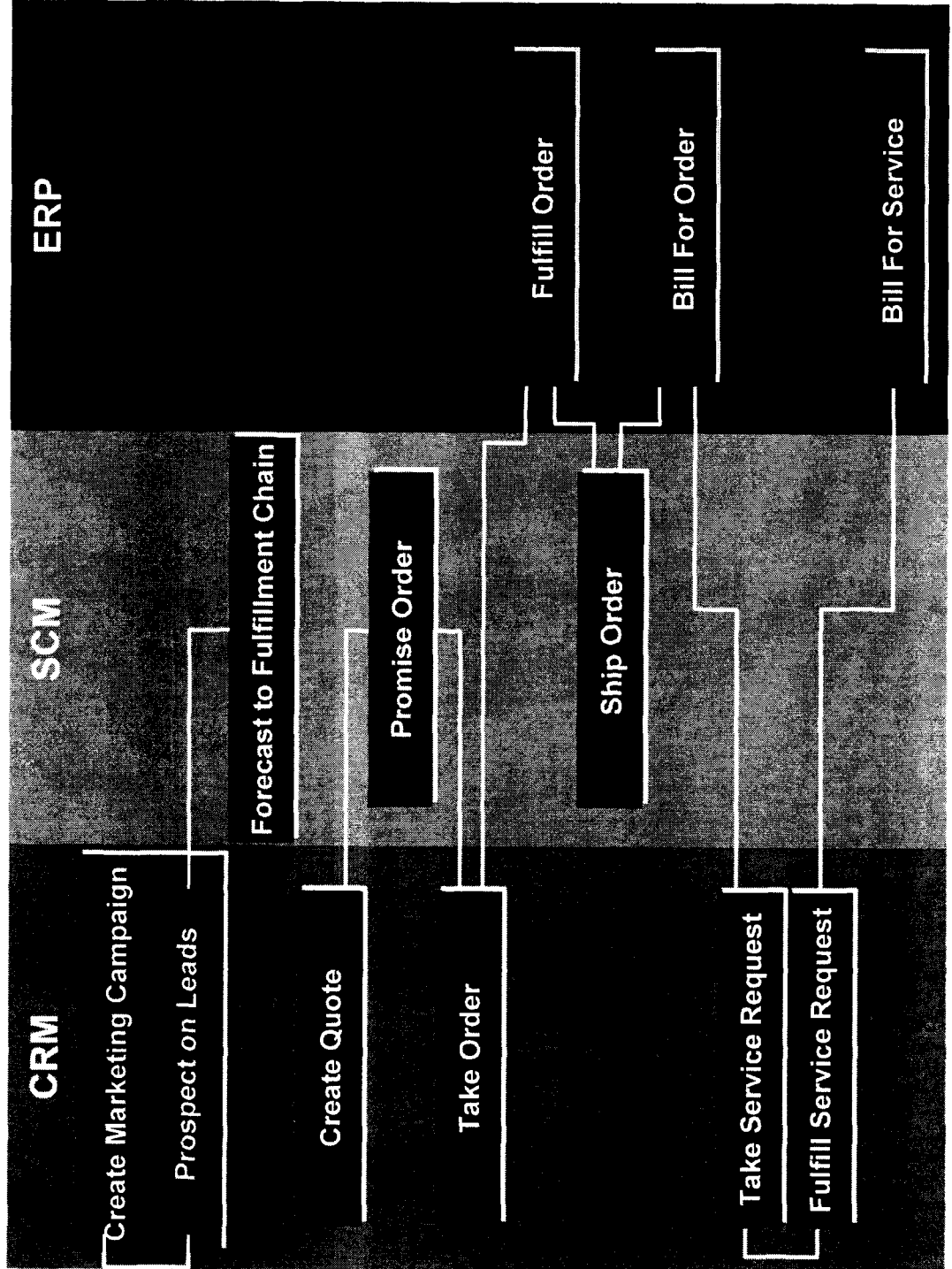


Sample Business Process: Campaign-to-Cash

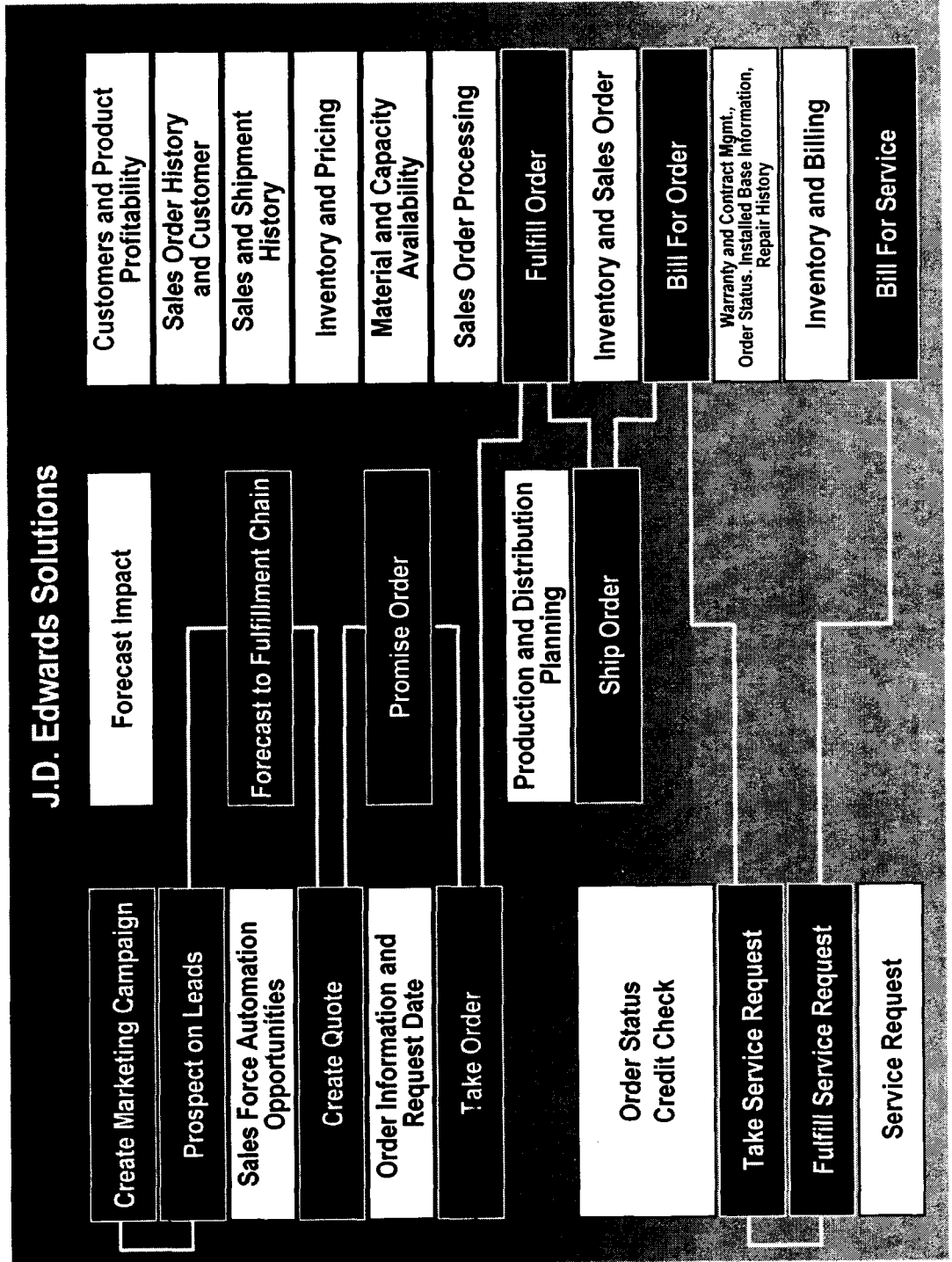
Business Process



Business Process vs. Solution Areas



Broad Integrated Solutions: Prepackaged Integrations



Integrated Solution Needs

Breadth of Solutions

Points of Integration

CRM

SCM

ERP

“Integration costs account for nearly 60% of an average CRM project’s overall cost”

- Meta Group Study

Create Quote

Inventory and Pricing

“How important is it to exchange information captured in your CRM solution with your back-office applications?”

Must have 75.7%

Nice to have 18.9%

Will build ourselves 1.4%

Not important 4.1%

- Source: Destination CRM – April 2002

감사합니다



J D E D W A R D S