

# 국내 금융 서비스 산업의 CRM 전략 수립 절차에 대한 사례

이정민 016.219.9256

서보환 유한대학

## A사 CRM 추진의 의미

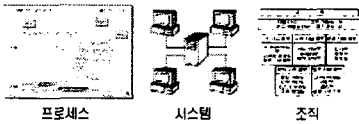
1. A사 고객 중에는 가치와 니즈 측면에서 다양한 고객이 존재함을 이해



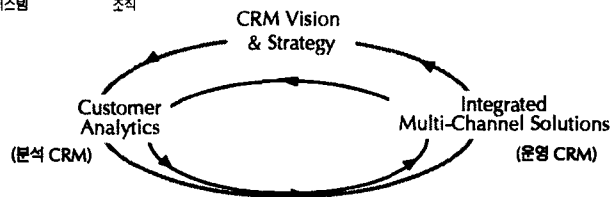
3. 고객에 대한 이해를 기반으로 다채널을 통해 통합적이고 체계적으로 마케팅(캠페인)/채널즈/서비스 전략을 수행



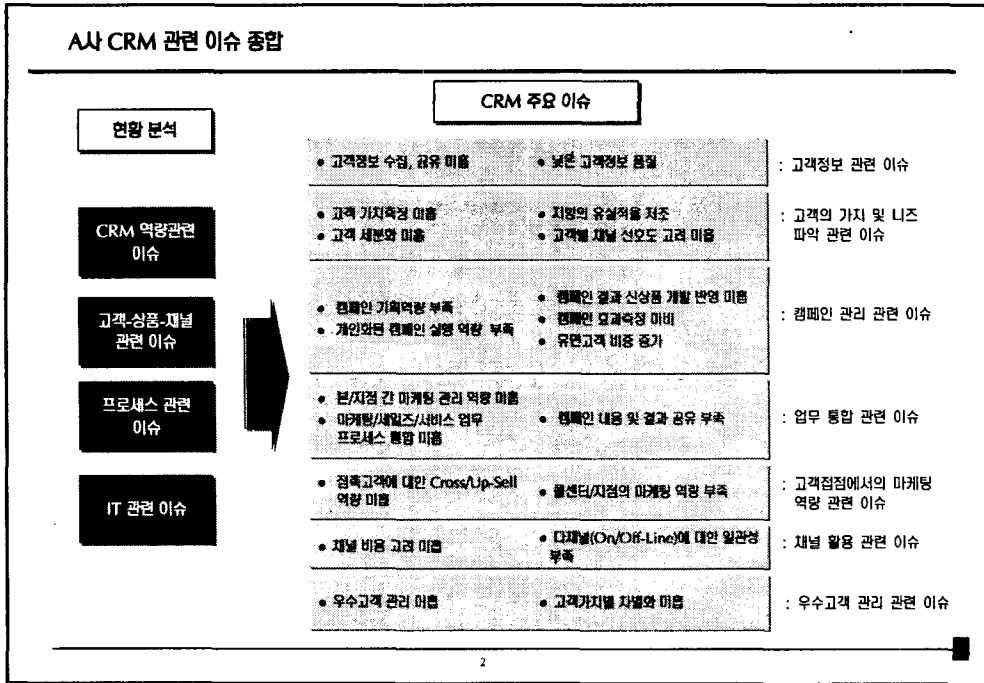
2. 고객에 대한 분석 역량 증대와 효과적이고, 효율적인 고객관리 운영을 위한 기반 구축



4. 고객과의 지속적인 관계 형성 및 발전을 통한 A사 수익성 및 고객 충성도 증대

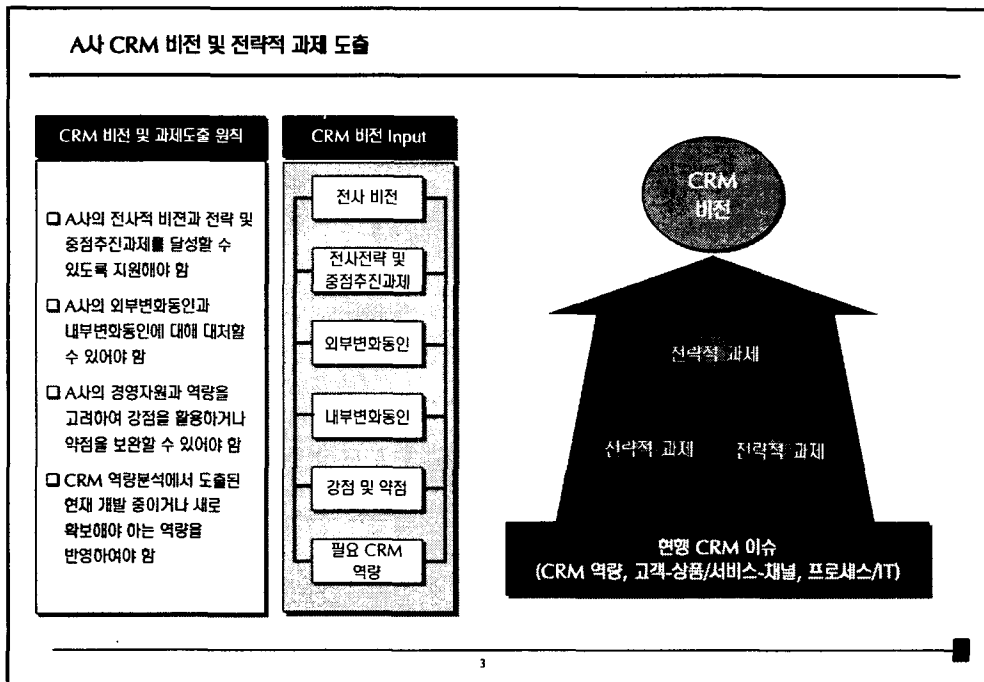


### A사 CRM 관련 이슈 종합



2

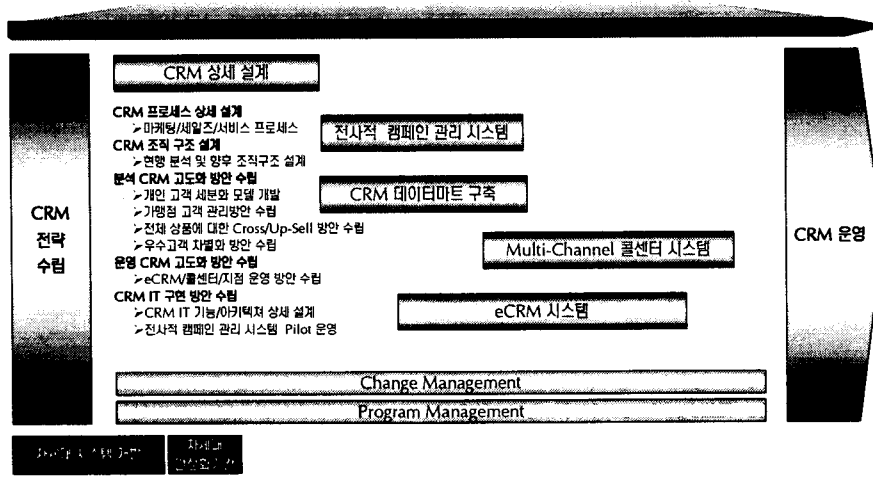
### A사 CRM 비전 및 전략적 과제 도출



3

CRM 구현을 위한 계획

A사 CRM비전



프로젝트 종합

A사 CRM 비전

As-Is (CRM 현상)	전략적 과제 (7대 과제)	To-Be (전략 방향)	양구 해결 방향	수익 증대	비용 절감
고객 정보 수집, 공유 미흡 비중 고객 정보 공유	1. 고객 정보의 수집 및 관리 강화	프로세스/IT 개선 모델	<ul style="list-style-type: none"> <li>차세대 구축을 통한 고객정보 통합</li> <li>DW/OLAP 활용 영역 확대</li> <li>CRM 데이터 마트 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 유망 고객 활성화</li> <li>신규고객의 유입화 방지</li> <li>우수고객 이탈방지</li> <li>콜센터 개인화를 통한 Cross / Up-Sell</li> <li>웹 채널 개인화를 통한 Cross / Up-Sell</li> <li>지점 마케팅 역량 강화를 통한 신규고객 증대</li> <li>우수고객 자원의 실행을 통한 우수고객 증가</li> </ul>	
고객이해/관심 미흡 고객 세분화 미흡 다양한 유망치를 지조 고객별 채널 선양도 고려 미흡	2. 고객 가치 측정 및 니즈 파악 고도화	고객 전략 방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 세분화 모델 개발 (수익성/유망도/충성도/니즈/채널 기반)</li> <li>기동성 고객 관리 방안 수립</li> </ul>		
캠페인 기획 역량 부족 개인화된 캠페인 실행 역량 부족 캠페인 효과 산출물 개발 운영 미흡 캠페인 도출/추진 미흡 유망고객 인출 증가	3. 캠페인 기획 및 실행 역량 강화	프로세스/IT 개선 모델	<ul style="list-style-type: none"> <li>캠페인 수행을 위한 프로그램개발</li> <li>공용서비스 및 상품에 대한 Cross-Sell/Up-Sell 방안 수립</li> <li>전사적 캠페인 관리 시스템 구축</li> </ul>		
분지장인 마케팅 관리 미흡 마케팅/세일즈/서비스업무 프로세스 통합 미흡 캠페인 효과 공유 부족	4. 고객 관련 부서의 체계적이고 통합적인 운영	프로세스/IT 개선 모델	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM 프로세스(마케팅/세일즈/서비스) 상세설계</li> <li>CRM 추진을 위한 조직구조 설계</li> </ul>		
특정 고객에 대한 Cross / Up Sell 역량 부족 콜센터의 마케팅 역량 부족	5. 모든 고객 접점을 마케팅 기회로 활용		<ul style="list-style-type: none"> <li>채널 고도화(지점/콜센터/인터넷)를 위한 운영방안 수립</li> <li>Multi-channel 콜센터 구축</li> <li>eCRM (컨텐츠 관리, 웹 채널 개인화 기능, e-Mail 마케팅 기능) 구현</li> </ul>		
다채널 고객 이음 다채널 (On/Off Line)에 대한 일관성 부족	6. 다채널의 효율적인 활동	채널 전략 방향			
우수고객관리 미흡 고객가치별 차별화 미흡	7. 고객 가치에 근거한 차별적 고객 관리	고객 전략 방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>우수고객 차별화 방안 수립</li> </ul>		