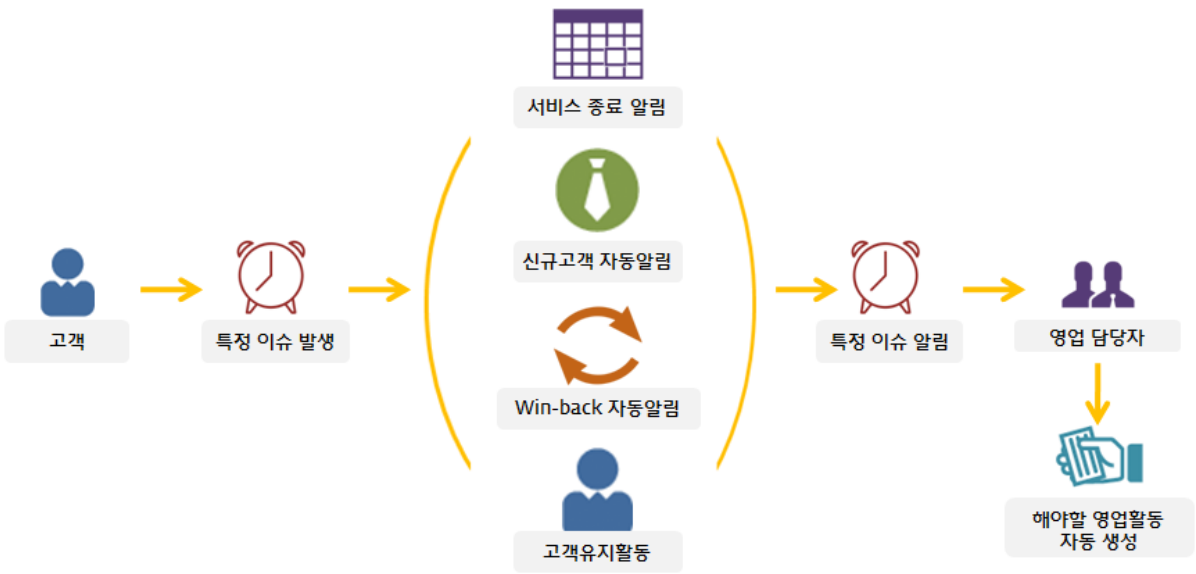
영업팀에 이로운 CRM

CRM 도입의 걸림돌은 신규 시스템의 도입에서 실무자들의 새로운 환경 적응에 있습니다. 각자의 업무 스타일이 있기에 통일된 시스템을 이용하는 것에 반발이 심한 것입니다. 또한, 도입하여도 업무가 편해지지 않을 것이라 판단하여 사용을 거부하는 요인 등 다양한 이슈가 존재합니다. 하지만 한비로 CRM은 타 CRM과 다른 차별점들을 가지고 있습니다. 단순히 경영자, 관리자가 편리한 시스템이 아닌 실무진도 편리하게 사용할 수 있는 한비로 CRM. 왜 한비로 CRM이 영업팀에게 이로울까요?

- 영업자동화 시스템
- 이메일 자동 분류
- CTI 시스템
- 고객등급 기반 영업
- 대량 E-mail 발송 시스템
- 대량 SMS 발송 시스템
- 영업기회 관리
- 해야할 영업활동 자동 분류
- 예약발송 시스템
- 비딩을 이기는 힘, 경쟁업체 관리
- 간편한 견적서 발송&관리

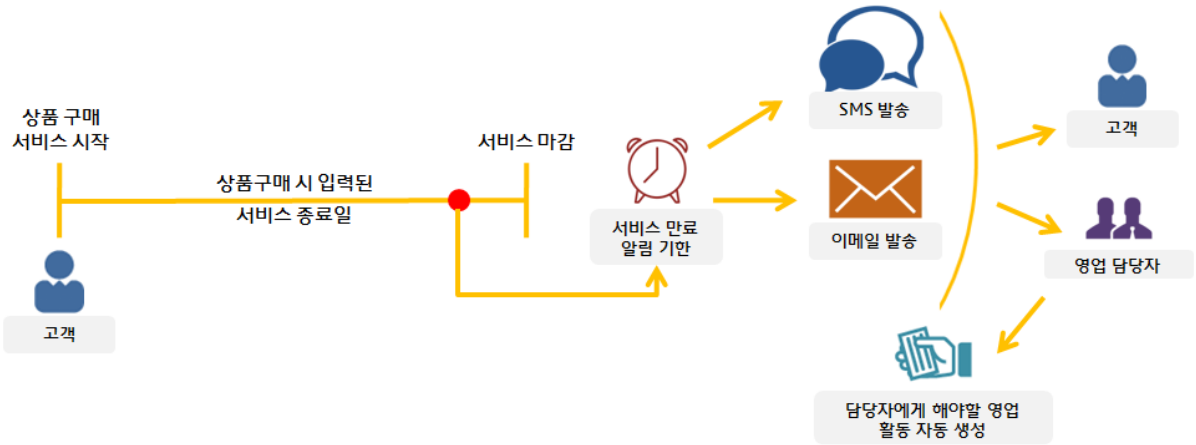
| 영업자동화시스템 |

한비로 CRM 을 사용하시면 자동으로 여러분에게 영업활동을 진행해야 할 대상과 함께 알림을 받을 수 있습니다.



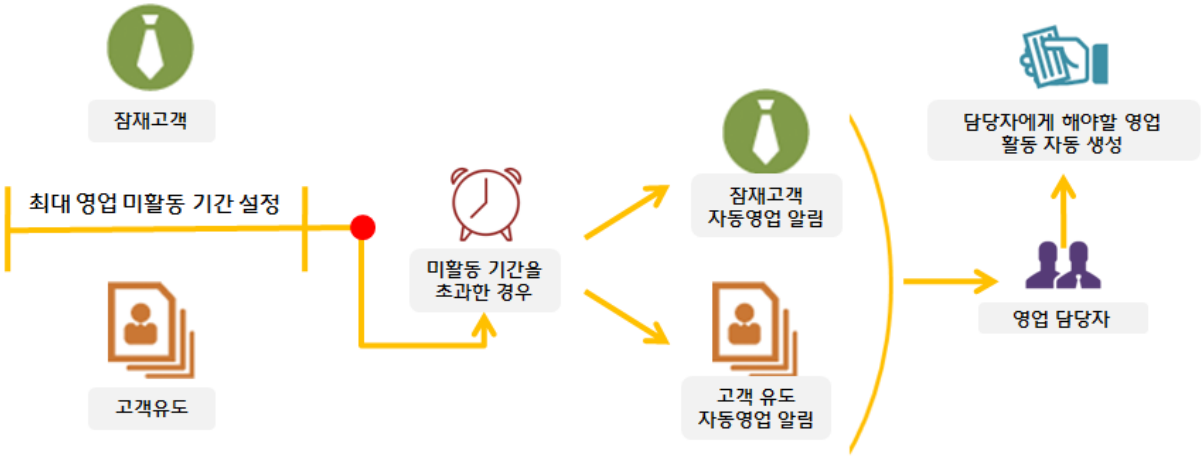
서비스연장 알림

서비스가 만료되기 전 설정한 '만료전 알림 기한'에 따라 영업담당자와 고객에게 SMS & 이메일을 자동 발송하게 됩니다. 또한 영업담당자에게는 해야할 영업활동을 자동으로 할당합니다.



신규고객 자동영업 알림

잠재고객과 고객유도 대상자에게 영업활동이 설정한 기간 동안 아무런 영업활동이 없을 때 영업담당자에게 '해야할 영업활동' 업무를 할당하게 되어 고객을 케어하는 기본적인 업무가 자동 생성되어 고객을 소홀히 함에 따른 손실을 최소화할 수 있습니다.



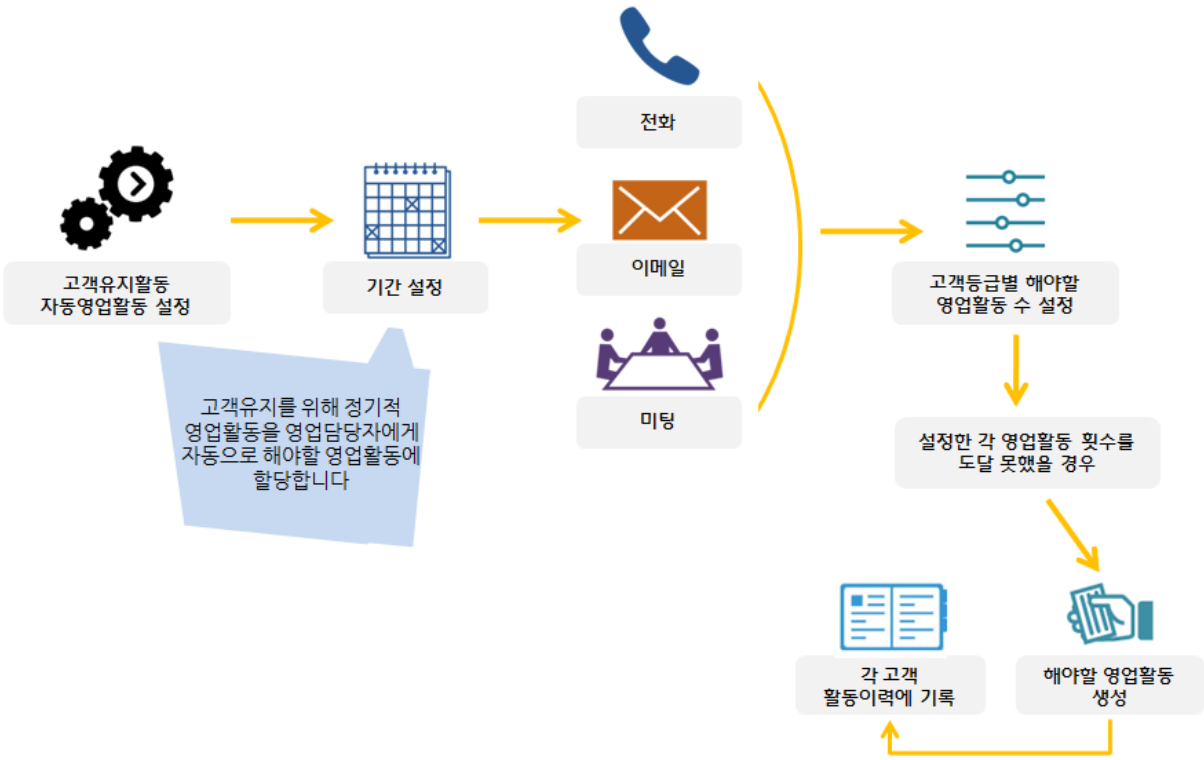
Win-back 자동영업 알림

해지고객 or 실패한 잠재고객은 언제든 발생할 수 있습니다. 하지만 그들을 그대로 놓치는 것이 아닌 차후 재획득 가능성에 따라 재 접촉일을 설정하여 재 고객화를 실시할 수 있습니다.

고객 유지활동 알림

고객이라고 다 같은 고객이 아닙니다. 고객에게도 다양한 등급을 설정하여 브랜드에 대한 로열티에 따라 차별화 관리를 실시해야합니다. 고객의 등급에 따라 전화/미팅/이메일의 영업활동 최소 활동 수를 기간에 맞게 조절하여 누락된 고객이 발생하면 영업담당자에게 해야할 영업활동을 자동 할당합니다.

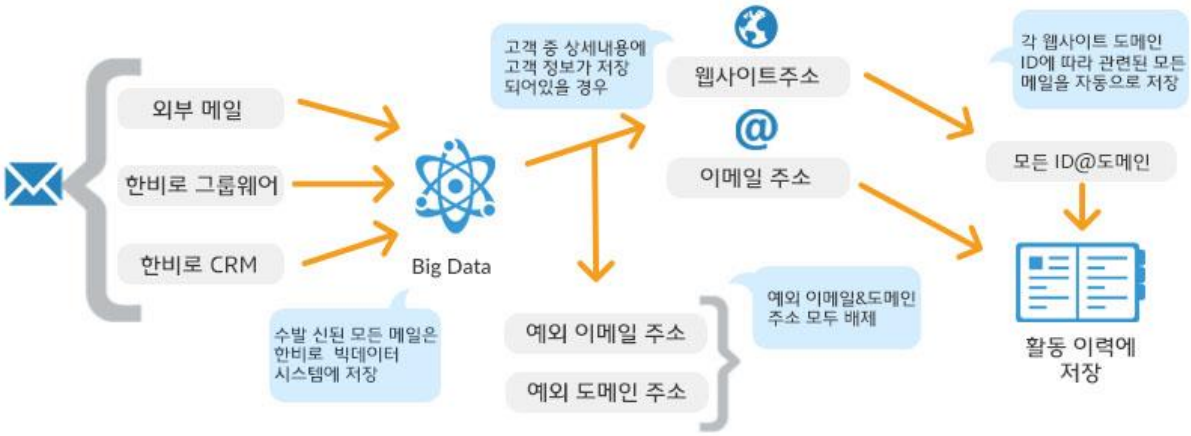
고객을 계속 유지하기 위한 최소한의 활동을 담당자에게 자동으로 할당하여 고객을 접대하고 알아주어 고객이 항상 대접받는 기분을 느낄 수 있게 합니다.



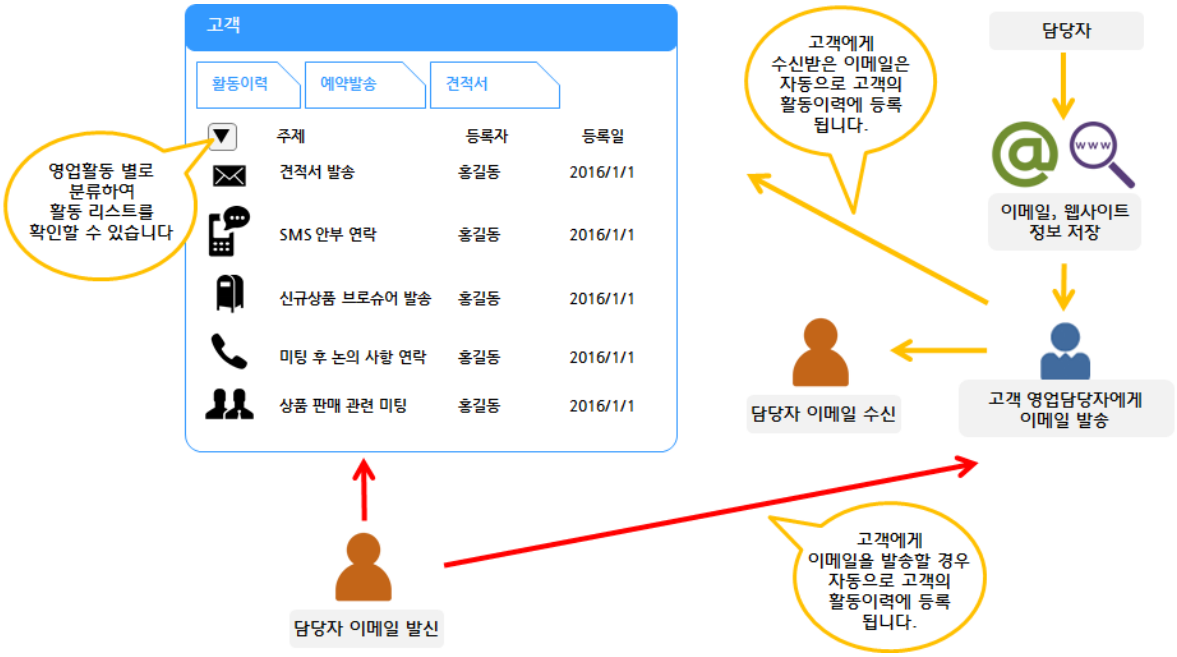
| 이메일자동분류 |

고객과 주고 받은 모든 이메일에 대한 이력 관리가 가능해집니다.

이메일이 자동으로 활동이력에 저장되는 원리는 다음과 같습니다.



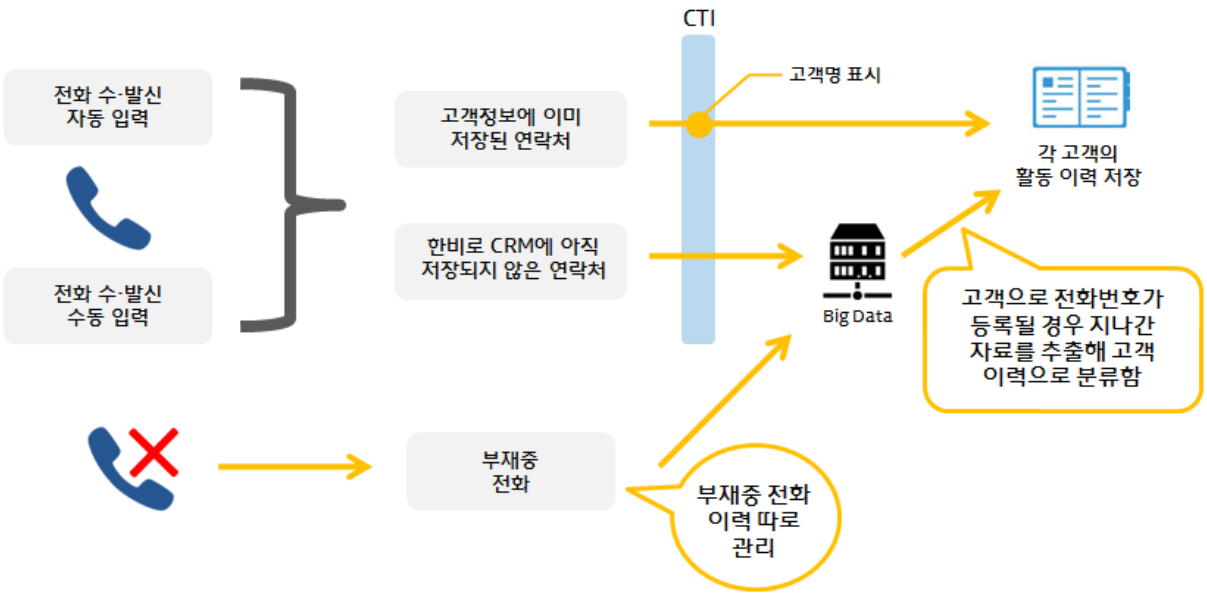
실제 사용할 경우 아래와 같은 프로세스로 고객에게 수 발신된 이력이 자동으로 남게 됩니다.



*** 이메일은 CRM 내에서 수 발신 되지 않아도 전부 이력으로 남게 됩니다.**

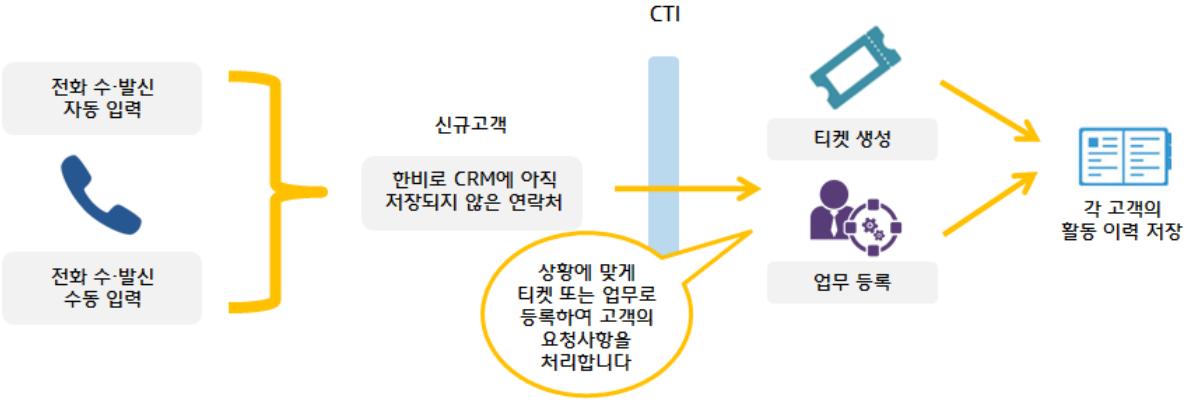
| CTI시스템 |

한비로 CRM CTI은 전화를 통한 고객 접점 발생 시, 고객명과 담당자명을 PC에 팝업 시켜 고객의 상세정보가 실시간으로 제공됩니다.



* CRM에 고객의 연락처를 등록했을 경우, 한비로 CRM Call이 고객을 먼저 알아볼 수 있도록 돕습니다.

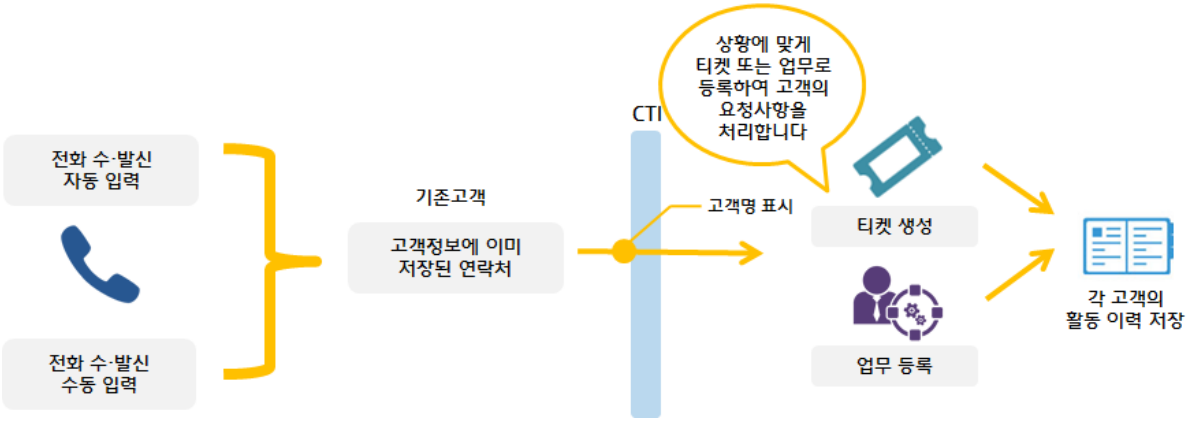
신규고객일 경우



CRM Call 기본화면 | CRM Call 수신화면 | 통화 후 Call 활동 입력 | 신규 고객일 경우 'new'로 등록

티켓 or 업무 수신 담당자 지정 | 티켓 or 업무 수신 담당자 화면 | 한비로 CRM 內 실제 화면

기존고객일 경우



<업무와 티켓의 차이>

업무 VS	티켓
담당자 有	담당자 無
진행 사항 확인 필요 X	진행 사항 확인 필요 O
지시 하달 件	고객 요청 件

전화 / 라이브챗 / 메일을
통해 해야할 업무 or 티켓으로 보내기

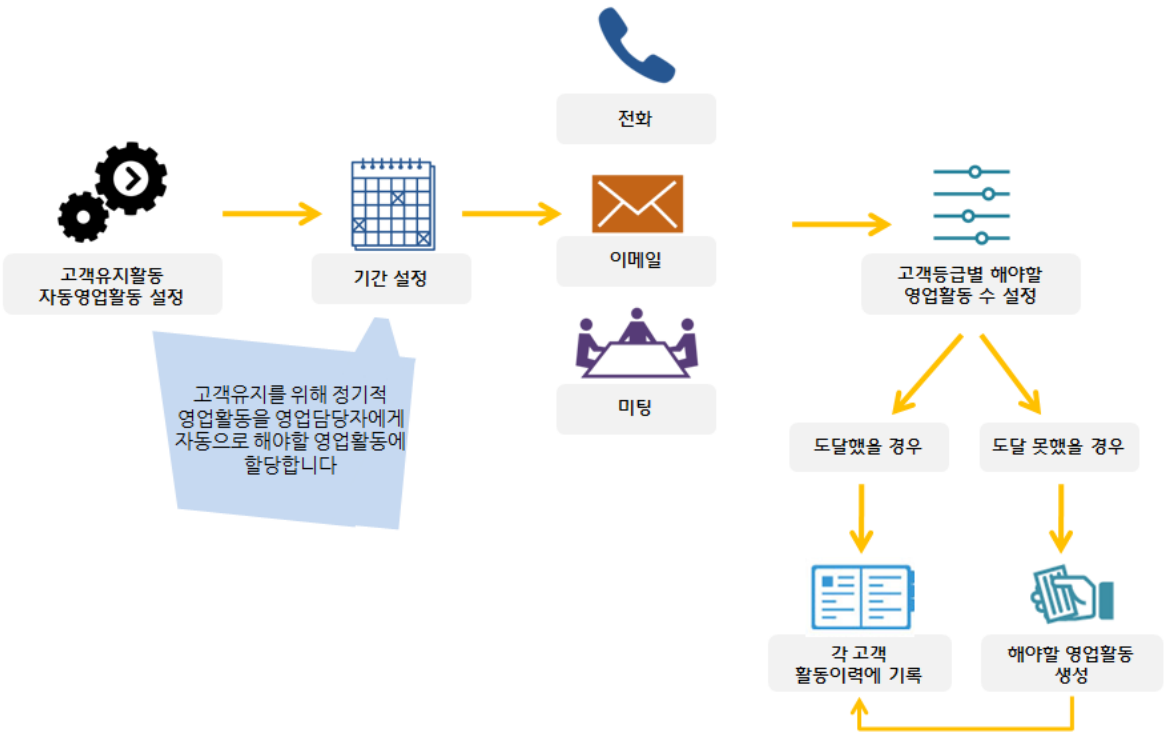
| 고객등급 기반 영업 |

여러분에게 100 만 원의 매출을 올리는 고객과 1000 만 원의 매출을 올리는 고객과는 차별화 된 서비스를 전해야 합니다. 한비로 CRM 은 차별화 된 고객서비스를 제공하기 위한 분석 정보를 제공합니다.

한비로 CRM 에서는 영업담당자 또는 고객담당자가 최소 해야 할 영업활동을 설정할 수 있으며, 설정된 기간 동안 활동을 못했을 시 담당자에게 '해야할 영업활동'으로 자동등록 됩니다.

자동영업 할당 프로세스

고객의 등급에 따라 전화/미팅/이메일의 영업활동 최소 활동 수를 기간에 맞게 조절할 수 있습니다. 자동영업 할당 프로세스를 통해 영업담당자의 고객유지를 위한 영업활동의 누락을 최소화할 수 있습니다.



* 고객의 충성도를 높일 수 있는 다양한 전략을 세워 브랜드 로열티 확보 가능
* 최소활동을 설정하여 고객의 이탈 방지
* 크로스셀링/업셀링 유도 가능

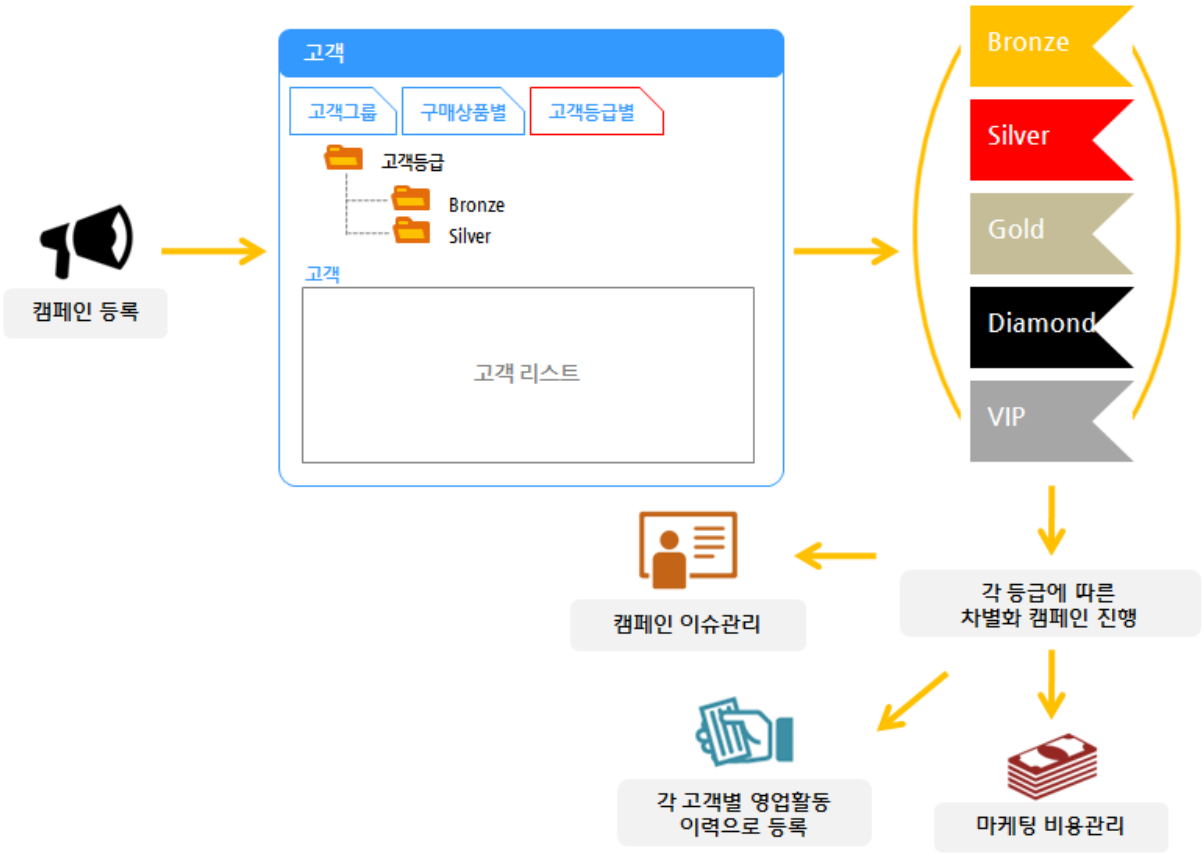
고객 등급별 해야할 영업활동 설정 예시

설정된 기간 내 등급에 따른 해야 할 활동

고객등급	영업활동		
	미팅	전화	이메일
Bronze	0	0	1
Silver	0	1	1
Gold	0	1	2
Diamond	0	2	2
Vip	1	1	0

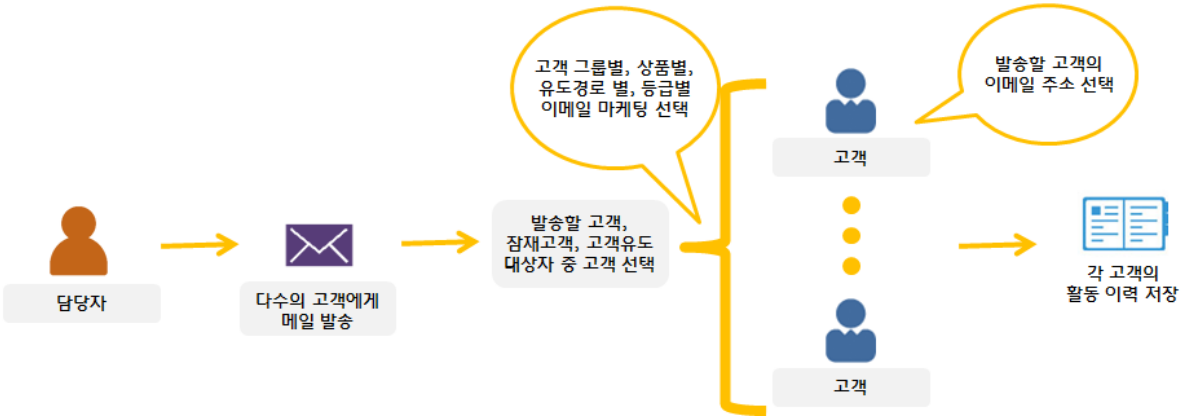
고객 등급별 마케팅 캠페인 활용

고객 등급별 캠페인을 진행할 수 있으며 실행한 캠페인을 각 고객별 영업활동으로 자동 저장합니다.

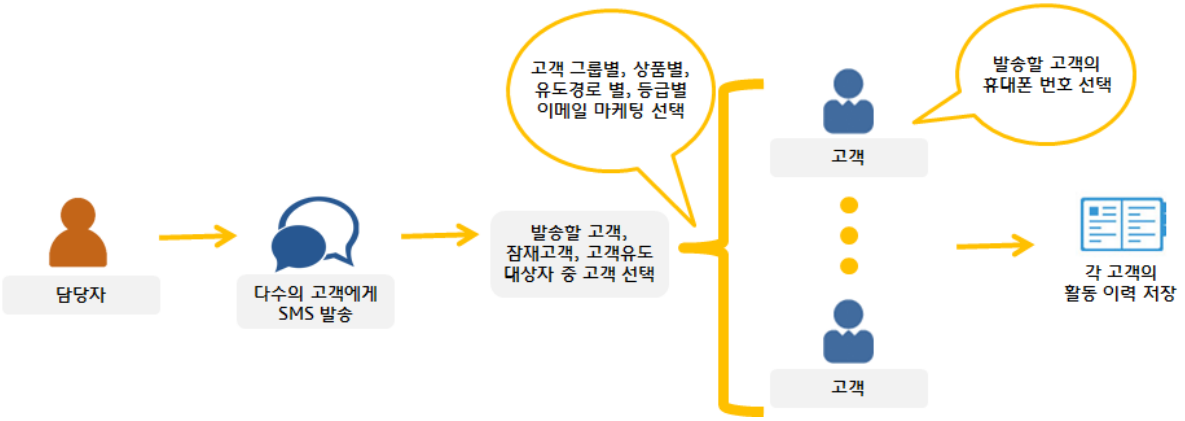


| 대량 E-mail 발송, 이메일 마케팅 |

특정 이슈로 인하여 고객, 잠재고객, 고객유도 대상자에게 대량의 이메일을 발송해야 할 경우가 존재합니다. 한비로 CRM을 통해 고객 그룹별, 상품별, 유도경로 별 이메일 마케팅을 진행할 수 있습니다.

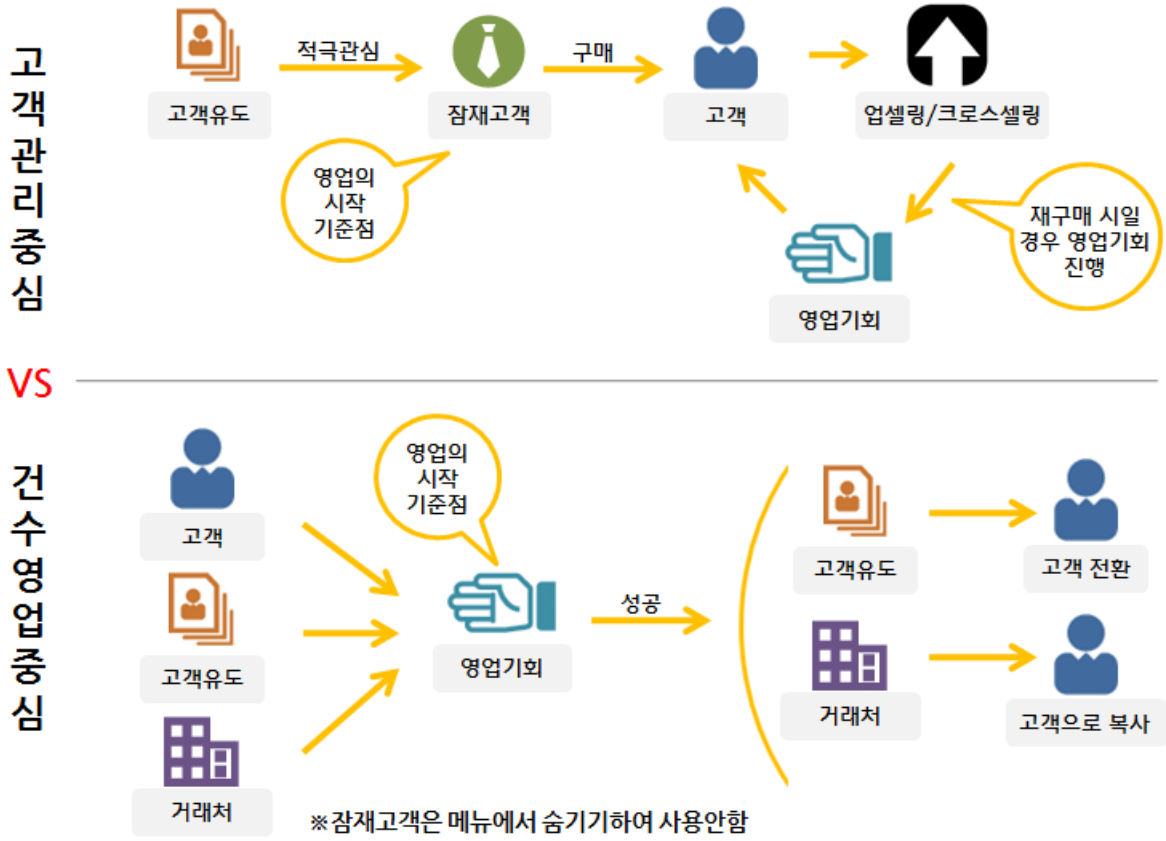


| 대량 SMS 발송 |



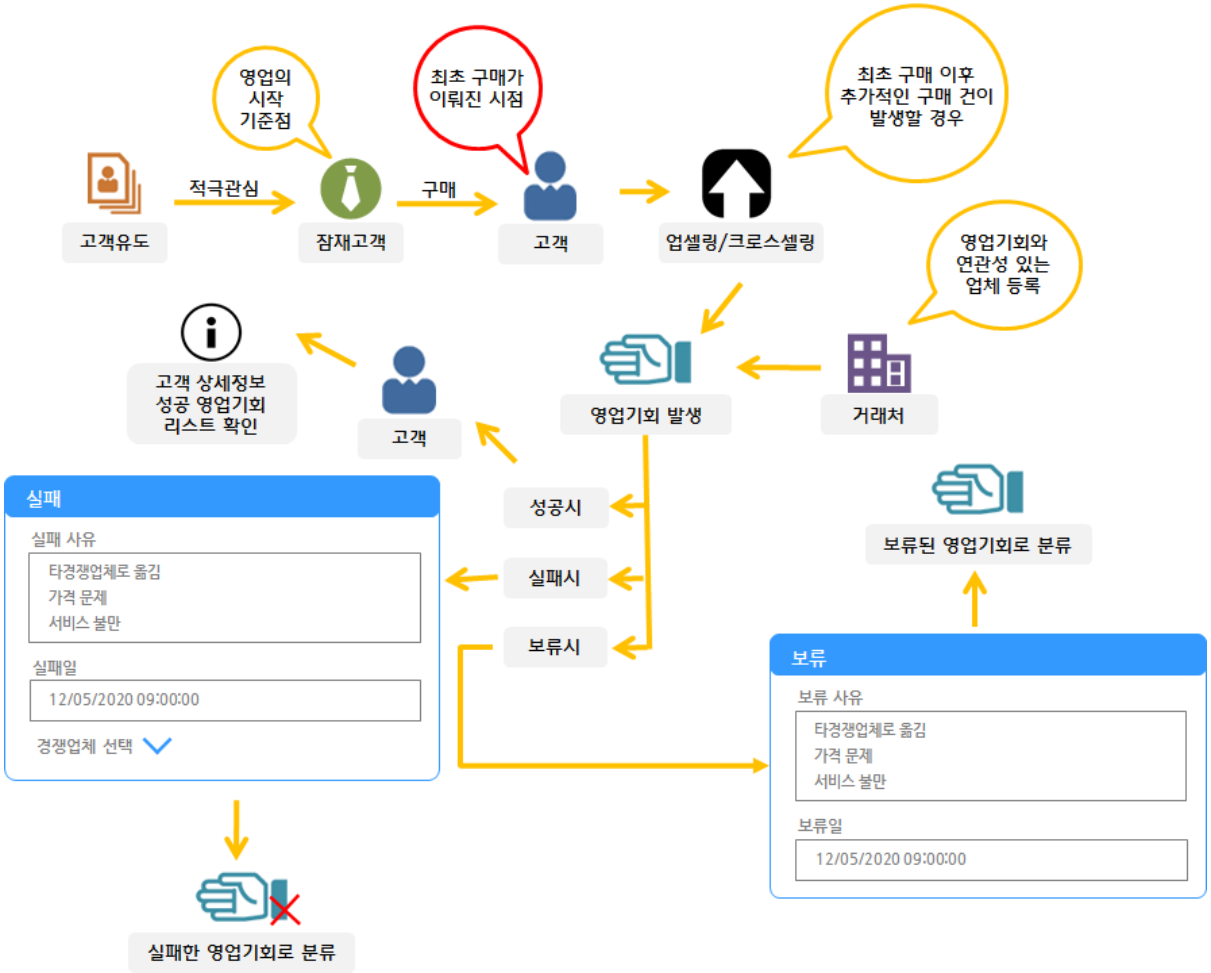
| 영업기회 관리 |

영업기회에는 2가지 스타일로 운영하는 방법이 있습니다.



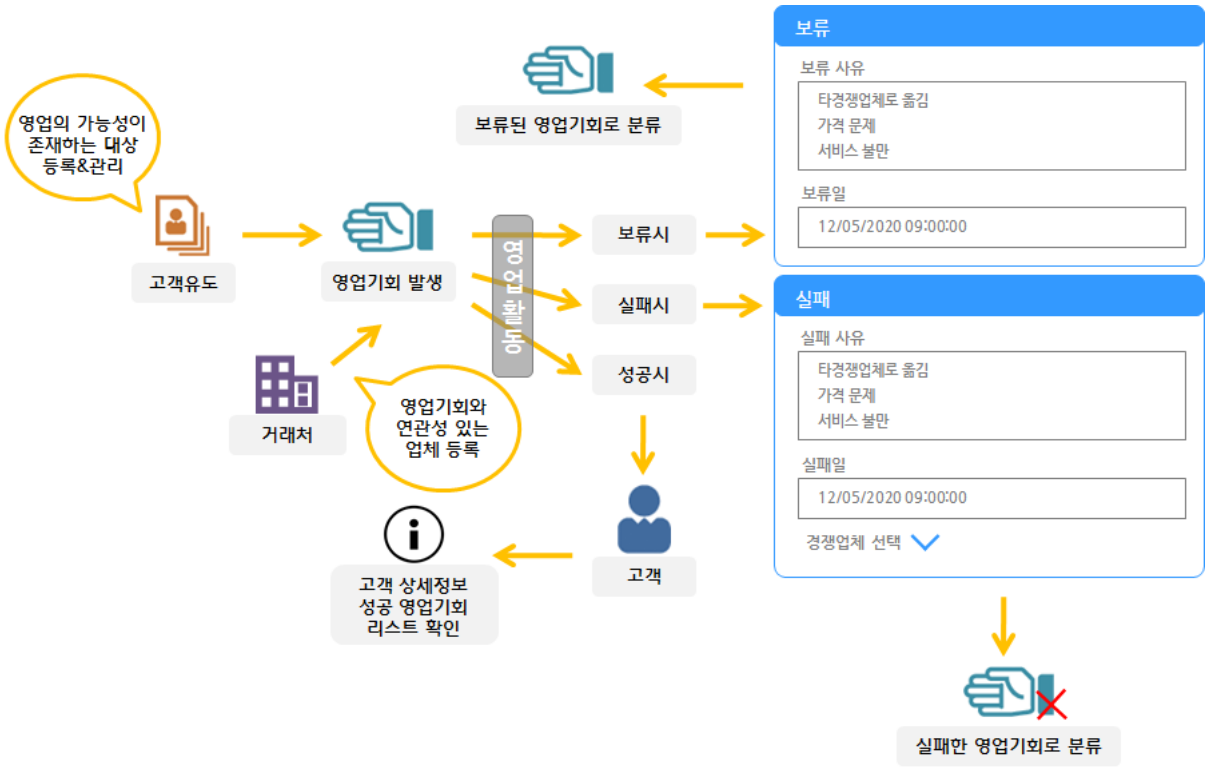
Type1. 고객관리중심일 경우

고객관리 중심의 사업운영 형태일 경우 기존 고객에게 업셀링/크로스셀링을 통해 추가적인 영업건을 확보하여 고객과의 거래 범위를 확장할 수 있습니다.



Type2. 건수영업중심일 경우

건수 영업 중심으로 사업이 운영될 경우 영업 기회를 프로젝트 단위 성격으로 활용하여 진행상황 등을 편리하게 관리할 수 있습니다.

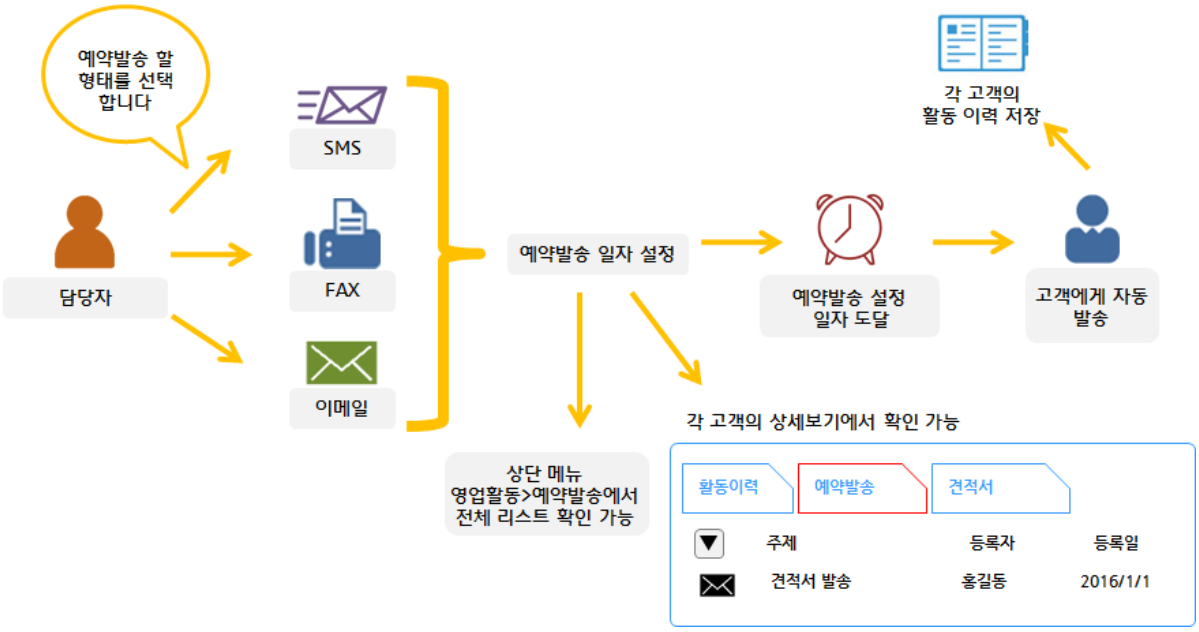


| 해야할 영업활동 자동 분류 |

영업팀은 매일 아침 자신이 금일 진행해야 할 영업 건에 대해 살펴보며 확인해야합니다. 어떤 고객을 만나야 하는지, 어떤 고객에게 전화를 해야하는지. 하지만 일주일전 미팅 약속, 1달전 요청에 대한 피드백 등 실수로 잊혀질 수 있 경우가 종종 생기곤 합니다. 한비로 CRM을 도입할 경우 해야할 영업활동에 대해 더 이상 누락없이 영업활동을 펼칠 수 있습니다.

| 예약발송 시스템 |

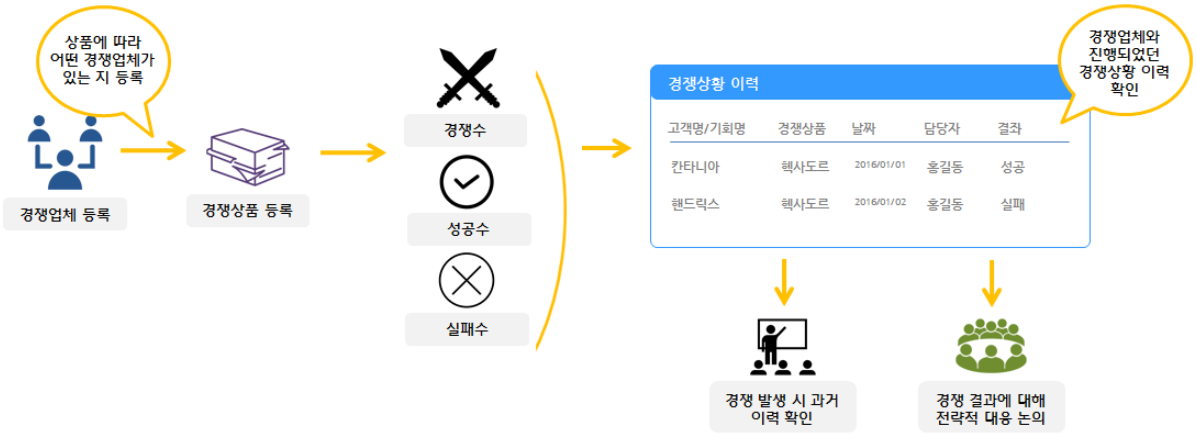
정기적으로 고객에게 이메일, SMS, FAX를 보내야할 경우가 있습니다. 바쁜 시기에 고객에게 메일을 보내고자 고생할 필요 없이 미리 준비하여 고객들에게 여러분의 소식을 전달하면 어떨까요?

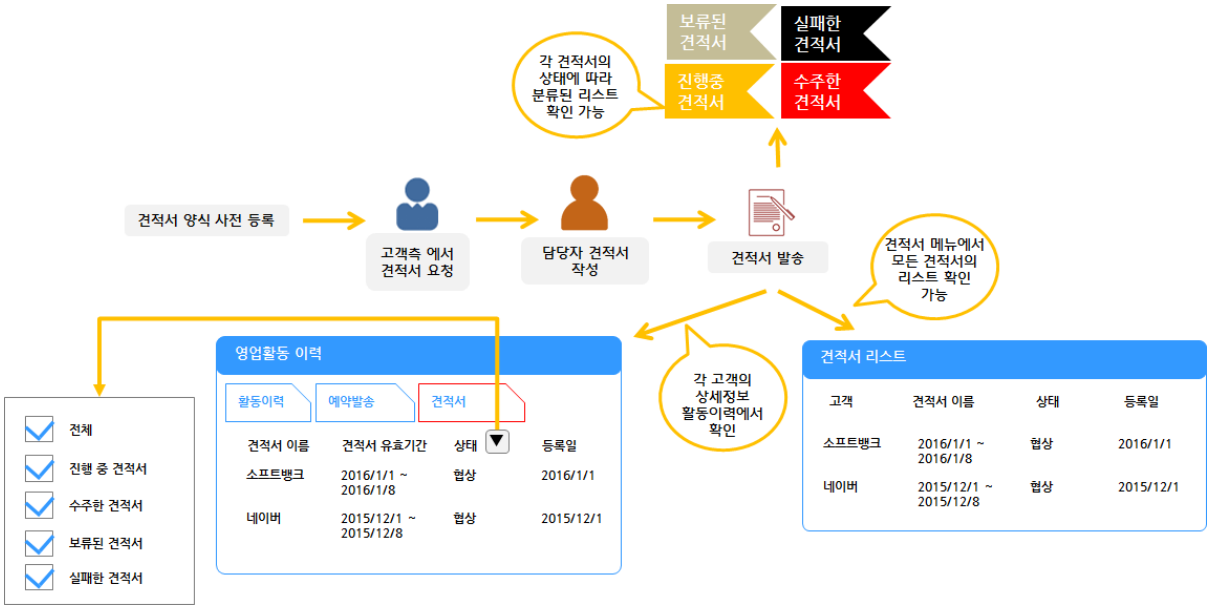


| 비딩을 이기는 힘, 경쟁업체 관리 |

영업기회가 성공하기까지 다양한 장애물이 존재합니다. 그 중 가장 큰 요소인 '경쟁업체'와의 경쟁상황이 있습니다. 한비로 CRM 에서는 경쟁업체에 대한 정보 이력을 통해 성공률을 높일 수 있습니다.

경쟁업체와의 경쟁은 '잠재고객'을 고객화 할 경우, '기존고객'에게 추가 영업을 진행할 경우 영업기회가 발생합니다. 기존고객과 잠재고객을 밀착 관리하여 경쟁업체와의 경쟁을 승리하도록 합니다.



| 간편한 견전서 발송&관리 |

견적서를 언제, 어떤 항목으로 발송했는지 기억하고 계시나요? 한비로 CRM을 사용하시면 모든 견적서들의 리스트를 한곳에서 관리할 수 있으며, 각 고객의 상세정보에 발송된 견적서가 자동으로 이력에 남게 됩니다.