

Microsoft Dynamics CRM

CONTENTS

01	비즈니스의 A to Z Microsoft Dynamics CRM	02
02	Why CRM? Dynamics CRM 도입 가치	04
03	특급만 모았습니다. Dynamics CRM 특징점	06
04	더 다가서기 쉽도록, Microsoft UI/UX	08
05	완벽한 호흡 Dynamics CRM과 Office연동	10
06	골라 사용하는 재미가 있다. 시스템 모듈 구성	12
07	Spread widely, but Safe tightly. Microsoft's Global Datacenter ---	14
08	비즈니스의 정석 Dynamics CRM 모듈	16
09	완벽한 시나리오 제공 Dynamics CRM 파트너	22

01

비즈니스의 A to Z Microsoft Dynamics CRM



About Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM은 영업, 고객 서비스 및 마케팅 등 전 직무에 사용 가능하며, 기업 내 임직원들이 영업 활동, 계약성사, 사후 서비스에 이르는 모든 단계에서 고객을 총체적으로 관리할 수 있도록 합니다.



마이크로소프트에서 개발
매년 10억불 가량의 R&D 투자



단일 플랫폼에서 3가지 모듈
(영업, 마케팅, 고객서비스)제공

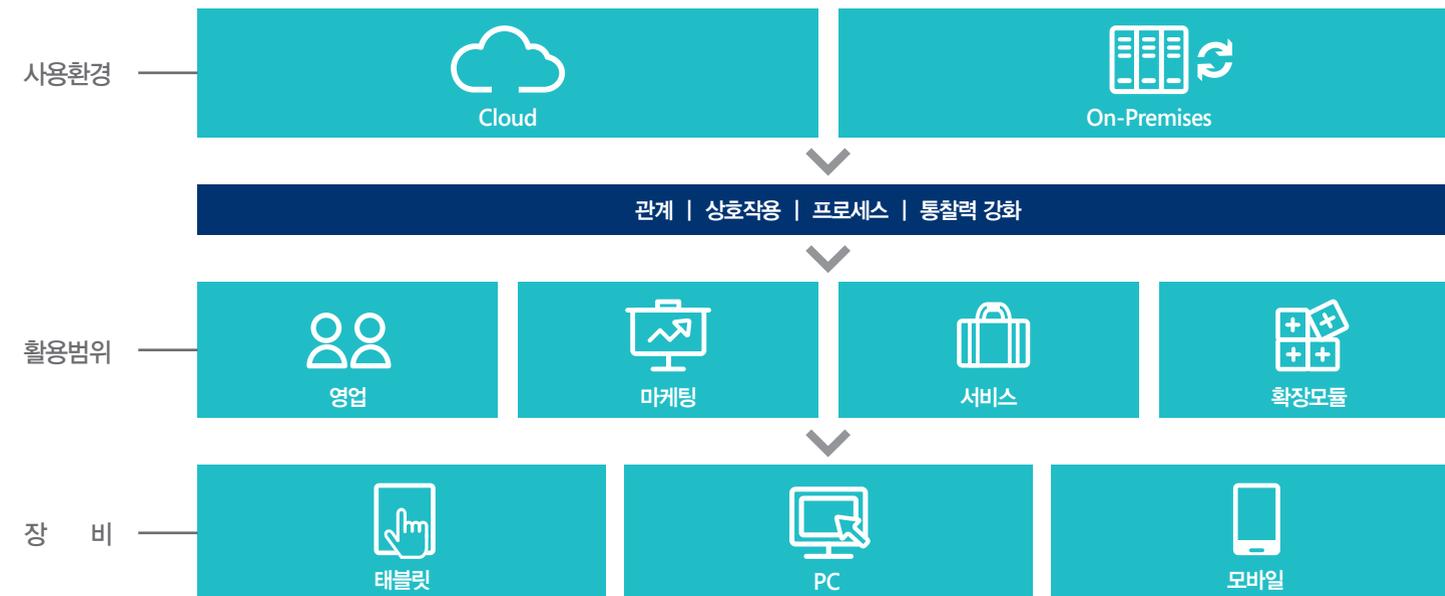


Office 제품군 및
Outlook과 연동 가능



사내구축 방식과
클라우드 방식 선택 가능

Dynamics CRM Overview



02

Why CRM?

Dynamics CRM 도입가치



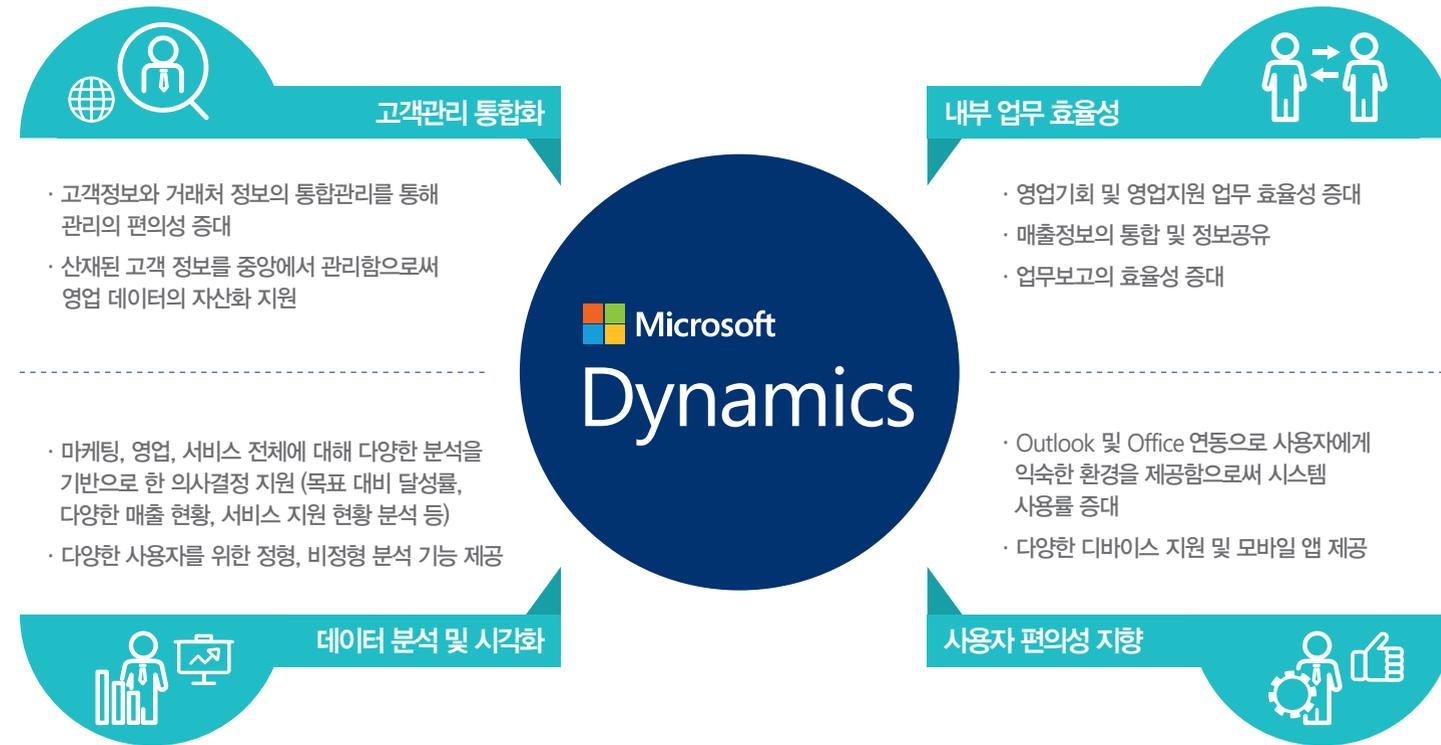
최고의 경험을 위해 Dynamics CRM

고객에게 최고의 경험을 제공하기 위해, 우리는 무엇을 해야 할까요?

그 해답의 중심엔 사람, 즉 조직 구성원이 있습니다. 조직 구성원들의 영향력을 극대화하는 시스템을 이용하여 고객에게 최고의 경험을 제공하고, 이를 통해 진정한 조직의 성공을 지원해야 합니다. Microsoft Dynamics CRM은 바로 이 성공을 지원하기 위한 최고의 솔루션입니다. 임직원의 업무 방식에 맞추어 통합 고객 정보를 제공하고, Microsoft Outlook과의 연동으로 적시에 필요한 정보에 접속하여 고객 관계를 효과적으로 관리할 수 있습니다.



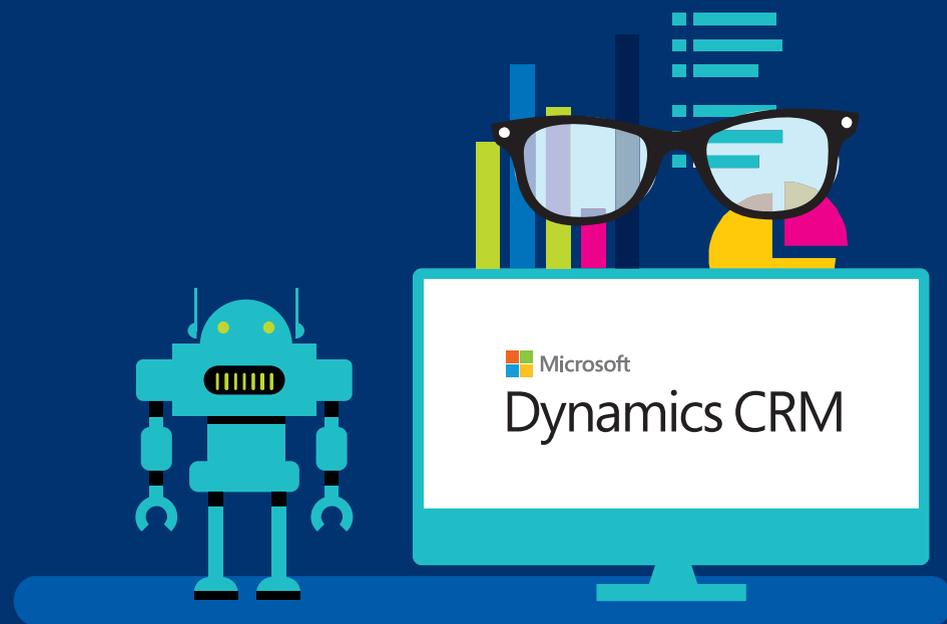
성공 지원 솔루션



03

특급만 모았습니다.

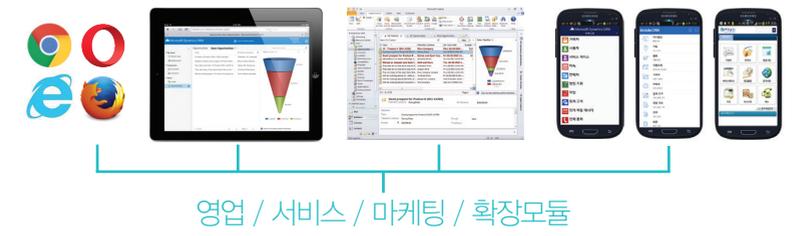
Dynamics CRM 특징점



Dynamics CRM 특징점

사용 용이성

- 언제 어디서나 CRM 접속 가능(Web, Outlook, Mobile 접속)
- 직관적인 UX로 신규 사용자 교육 비용 절감
- 친숙한 UI로 누구나 사용이 편리



관리 편의성

- 편리하면서도 강력한 커스터마이징 툴
- 업무 자동화 프로세스 생성 및 변경 용이
- 전문 개발 인력없이 누구나 관리 가능



확장성

- .NET 기반으로 외부 시스템(ERP, POS 등)과의 쉬운 연동
- Microsoft 제품과의 유연한 연동(Office, SharePoint, Skype 등)

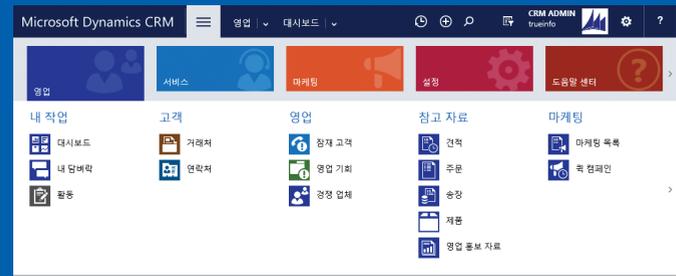


↓
TCO 절감

04 | 더 다가서기 쉽도록. Microsoft UI/UX

Microsoft Dynamics CRM은 사용자에게 쉽고 친숙한 UI를 제공합니다. PC, 스마트폰, 태블릿 등 모든 기기에서 접속이 가능하여 업무를 편리하고 원활하게 처리할 수 있도록 합니다.

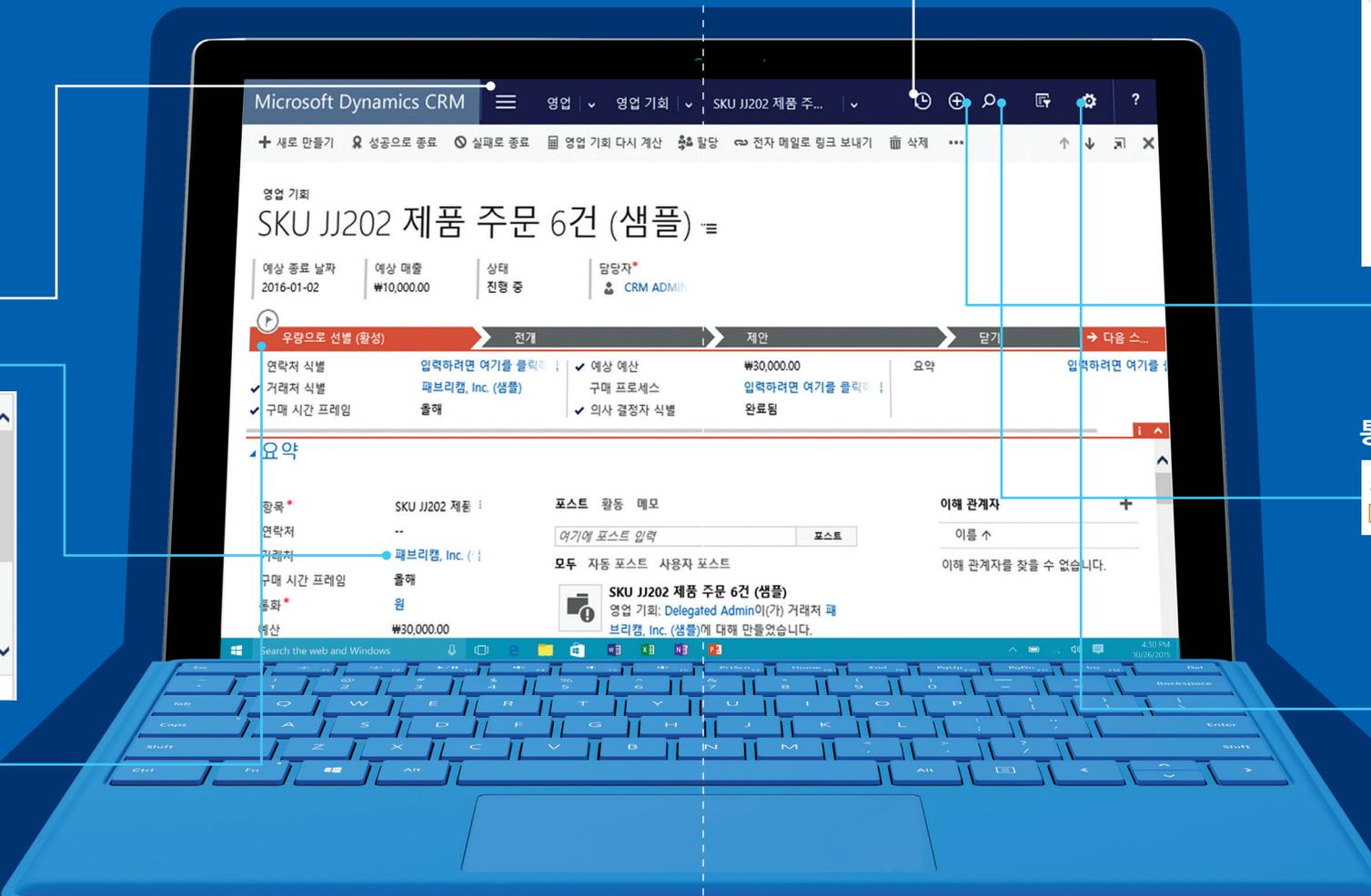
전체메뉴



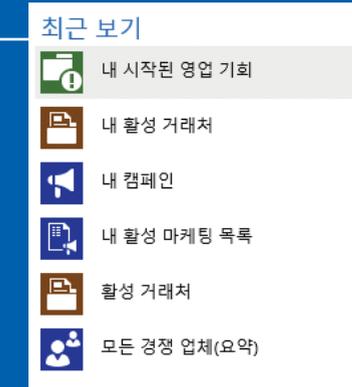
비즈니스 프로세스



연관 데이터 조회 기능



최근보기



연결 활동& 레코드



통합검색



상세찾기



05 | 완벽한 호환 Dynamics CRM과 Office연동

Microsoft Dynamics CRM은 Microsoft Office 제품과의 완벽한 호환성을 자랑합니다. Office의 Outlook, Excel 등과 연동하여 사용한다면, 누구나 Power User가 될 수 있습니다. 두 제품군의 조합으로 활용의 폭이 커지는 효과를 누리 보십시오.

CRM
품은
Outlook

특징

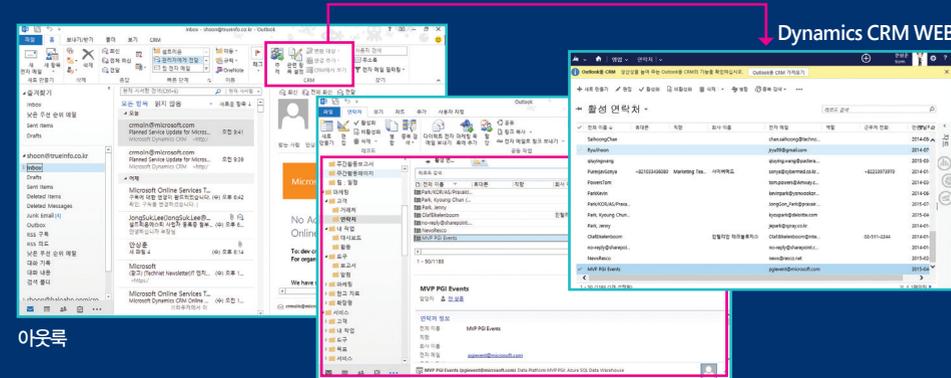
- 웹브라우저가 아닌 아웃룩을 통해서 CRM의 모든 기능 사용
- 아웃룩에서 보내고 받은 메일들에 대해 한두번의 클릭으로 CRM으로 연동
- 업무의 연속성 확보

기능

- 사용자가 오프라인이어도 작업이 가능하며, 온라인이 되는 순간 데이터 자동 동기화
- 메일에 포함되어 있는 정보를 쉽고 빠르게 CRM DB로 연동/추적함으로써 작업시간 절감 및 생산성 증대
- 내부업무 감소



CRM과 아웃룩 활용 예시



아웃룩

아웃룩 클라이언트

Excel
품은
Dynamics
CRM

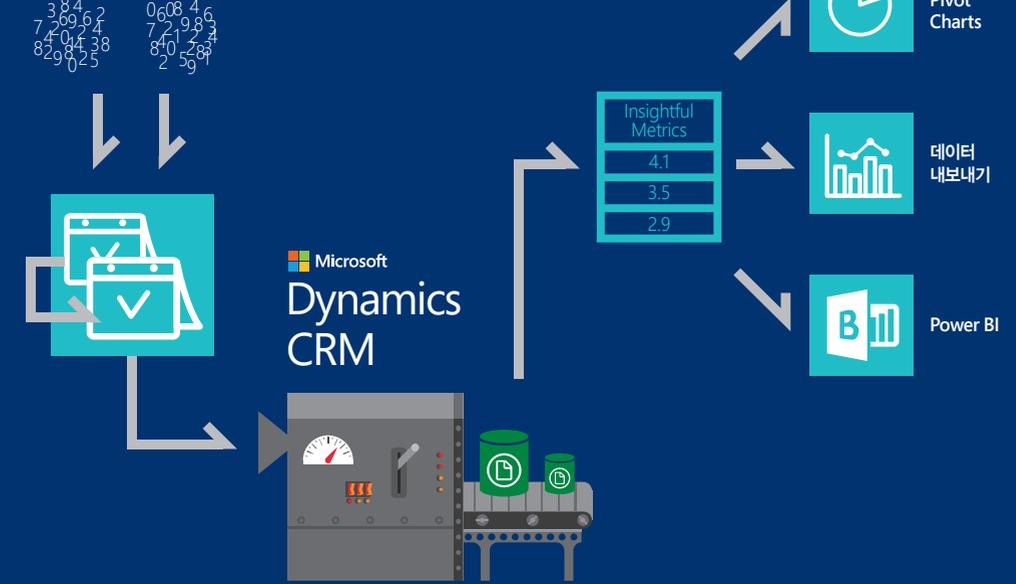
특징

- MS Office 제품과의 완벽한 호환성
- CRM 기반의 Excel 데이터 지원

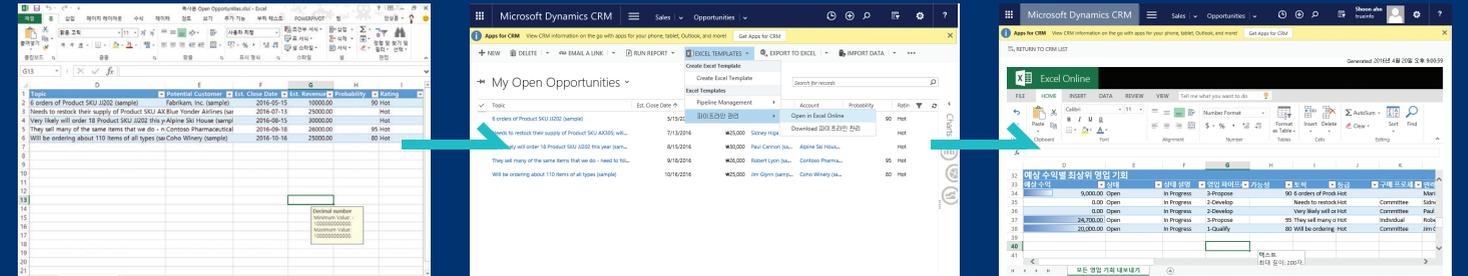
기능

- Excel Online기능으로 즉석 수정, 추가, 삭제 업데이트
- Excel Template 기능으로 다양한 매크로 Excel 구성 가능
- 데이터 가져오기(Excel, CSV)
- 데이터 내보내기(Excel)
 - 정적 워크시트
 - 동적 워크시트
CRM에서 변경되는 데이터를 Excel에서 자동으로 Refresh
 - 동적 피벗 테이블
CRM에서 변경되는 데이터를 Excel에서 자동으로 Refresh

Excel 품은 Dynamics CRM.



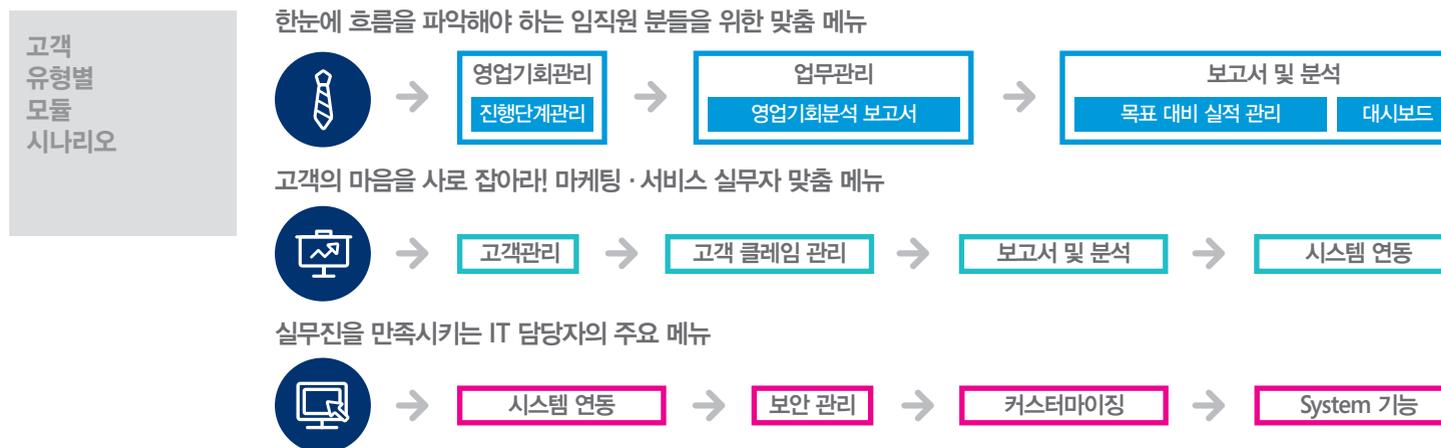
CRM과 Excel 활용 예시



06

골라 사용하는 재미가 있다. 시스템 모듈 구성

Dynamics CRM은 다양한 모듈 구성이 가능합니다.
사용자 별로 원하는 모듈을 손쉽게 선택하여 업무 집중력을 높일 수 있습니다.



전 세계 40개국 위에 세워진 100개 이상의 데이터 센터와 100 만개 이상의 서버는 Microsoft 최상의 인프라와 최고의 전문가들이 원활한 서비스를 위해 24시간 모니터링하고 있습니다.

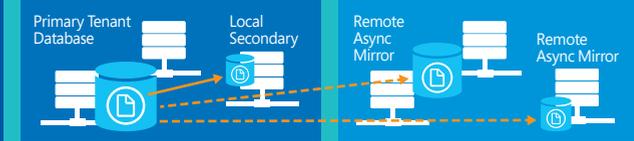
스케일 그룹의 다중 조직 관리 아키텍트

자원 공유



공유 가능한 자원은 함께 공유하여 낭비를 줄여줍니다.

자원 보호



모든 조직은 각각의 데이터베이스를 소유하고 각각의 백업 시스템으로 보호 됩니다.

07

Spread widely, but Safe tightly. Microsoft's Global Datacenter



데이터복제 구성도

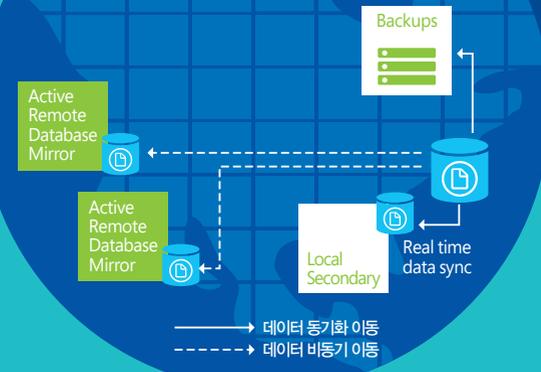
자연재해(지진, 해일, 태풍, 화재 등)로부터 복구될 수 있는 탄력적인 설계

재해 시 한번의 명령으로 다른 지역에서 서비스 복구가 가능한 원활한 설계



재해 복구

고객의 데이터는 네가지 위치에서 복제되고 있습니다.



08

비즈니스의 정석 Dynamics CRM 모듈

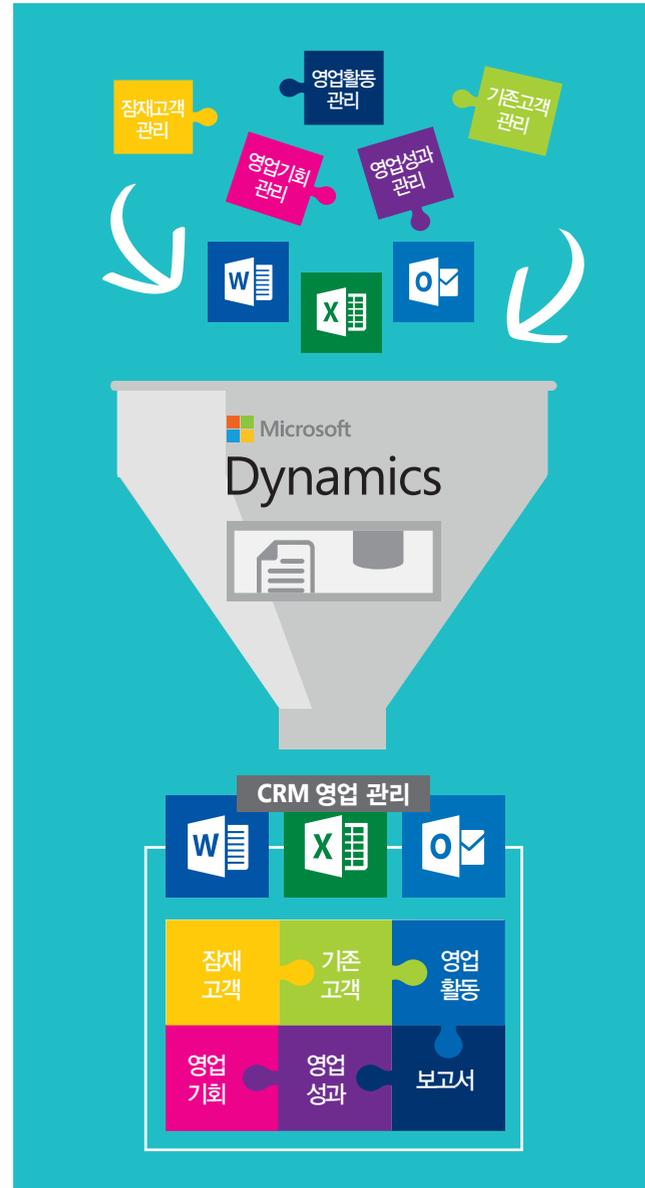
Microsoft Dynamics CRM은 마케팅부터 영업, 고객서비스 및 분석 업무를 포함한 전 프로세스를 유기적으로 연결함으로써, 가치 사슬 내 기능 간 통합적이고 매끄러운 연결성을 지원합니다.



Dynamics CRM Process



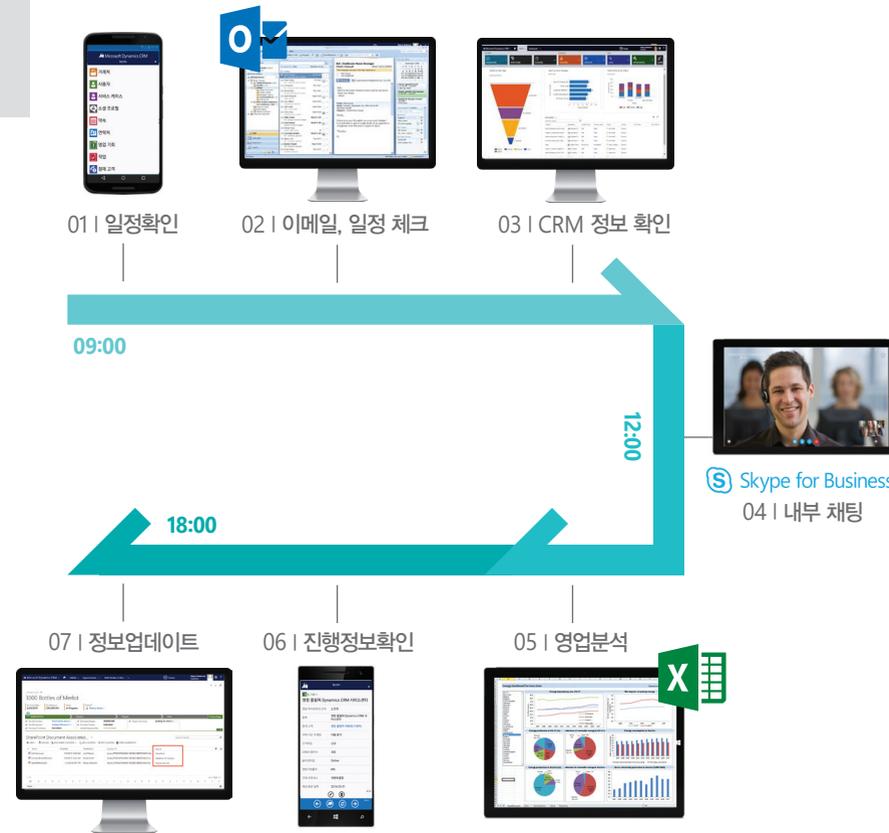
Dynamics CRM 영업 모듈



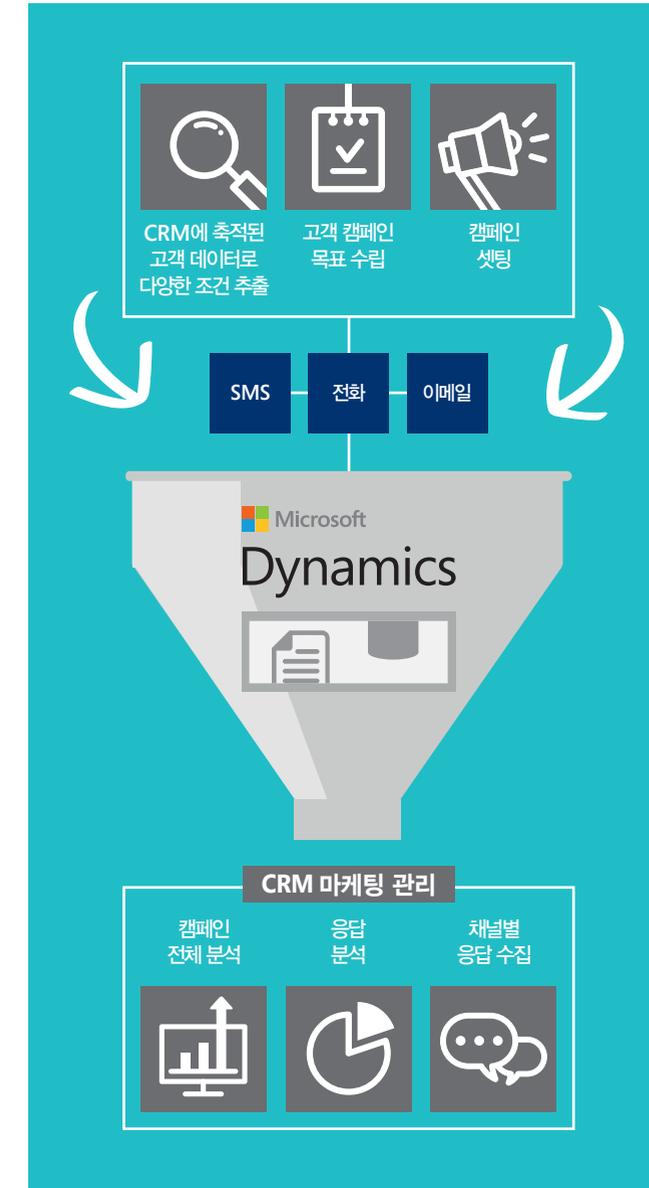
영업 모듈 제공 기능

Dynamics CRM의 영업 모듈은 영업조직의 흩어져 있는 영업자료를 한 곳에 모아볼 수 있는 영업 활동 수행을 지원(SFA 포함)하고, 결과를 모니터링 및 보고 할 수 있도록 지원합니다.

더 쉽고 빠른 영업관리 시나리오



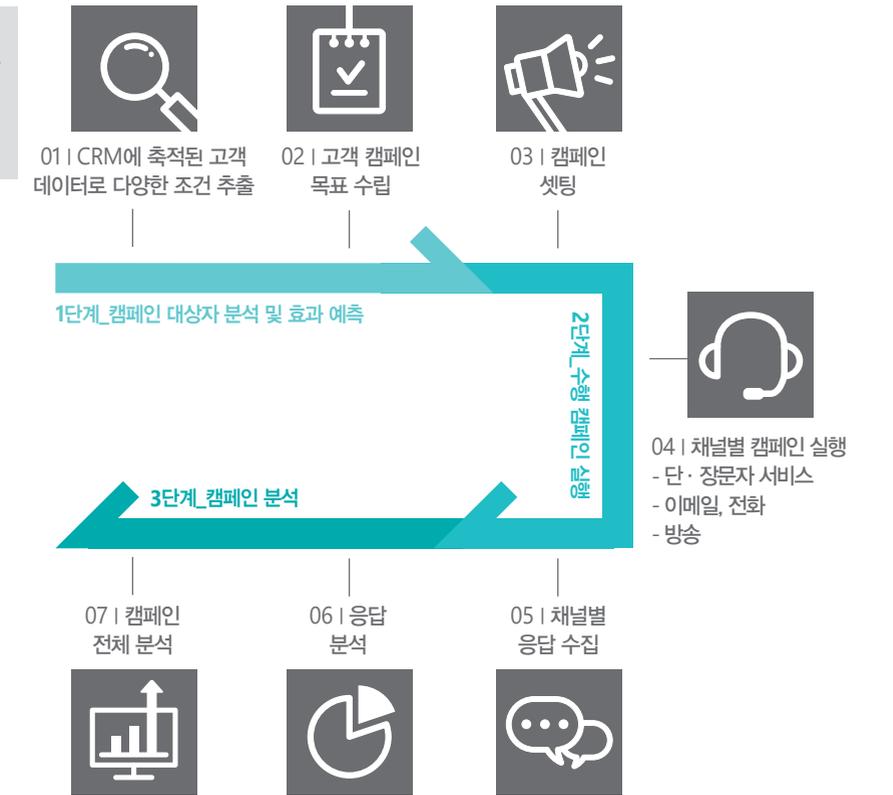
Dynamics CRM 마케팅 모듈

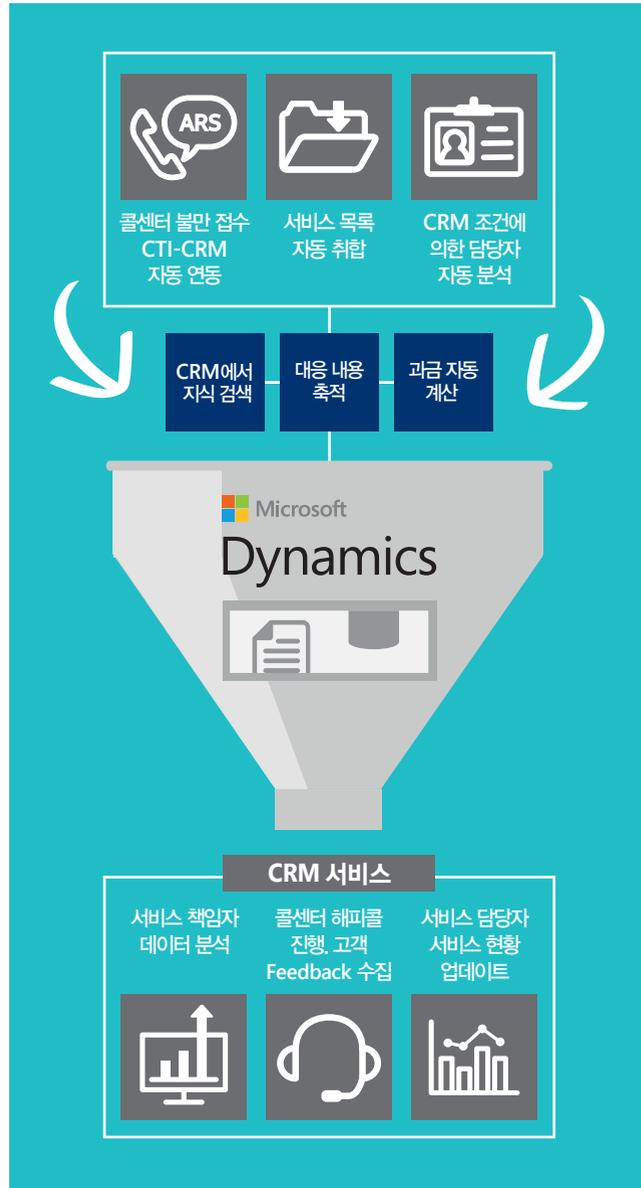


마케팅 모듈 제공 기능

Dynamics CRM의 마케팅 모듈은 캠페인 라이프사이클 관리 및 마케팅 성과 측정, 강력한 시장세분화와 데이터 정제 기능을 제공합니다.

투자 대비 확실한 효율을 내는 마케팅 시나리오



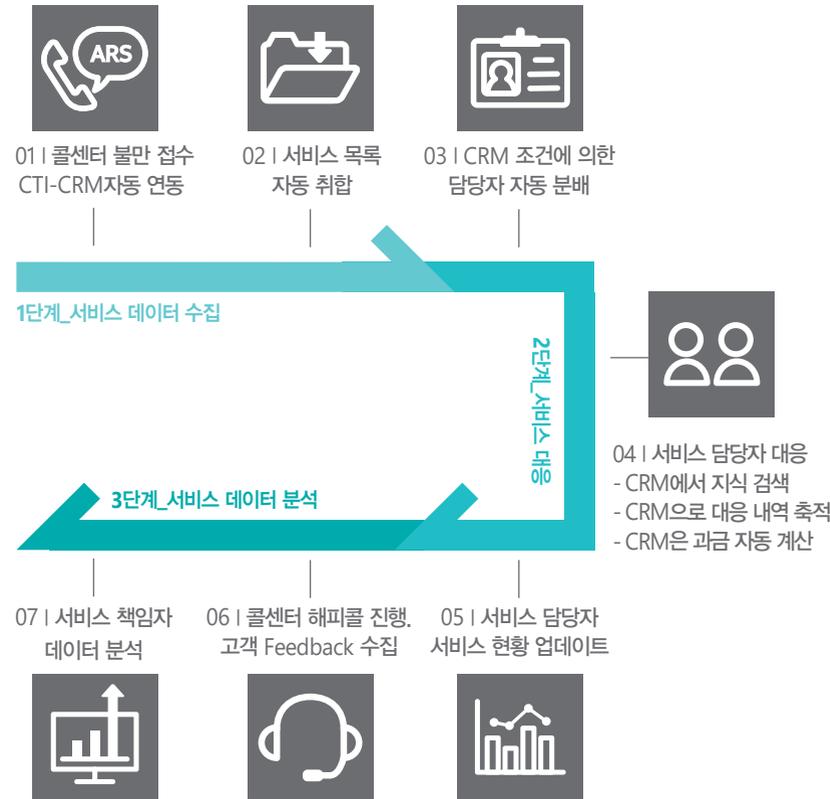


서비스 모듈 제공 기능

Dynamics CRM의 Customer Service 모듈은 고객 서비스 담당자가 더욱 효과적으로 업무를 수행하고, 고객 만족을 개선하기 위한 기능들을 지원합니다.

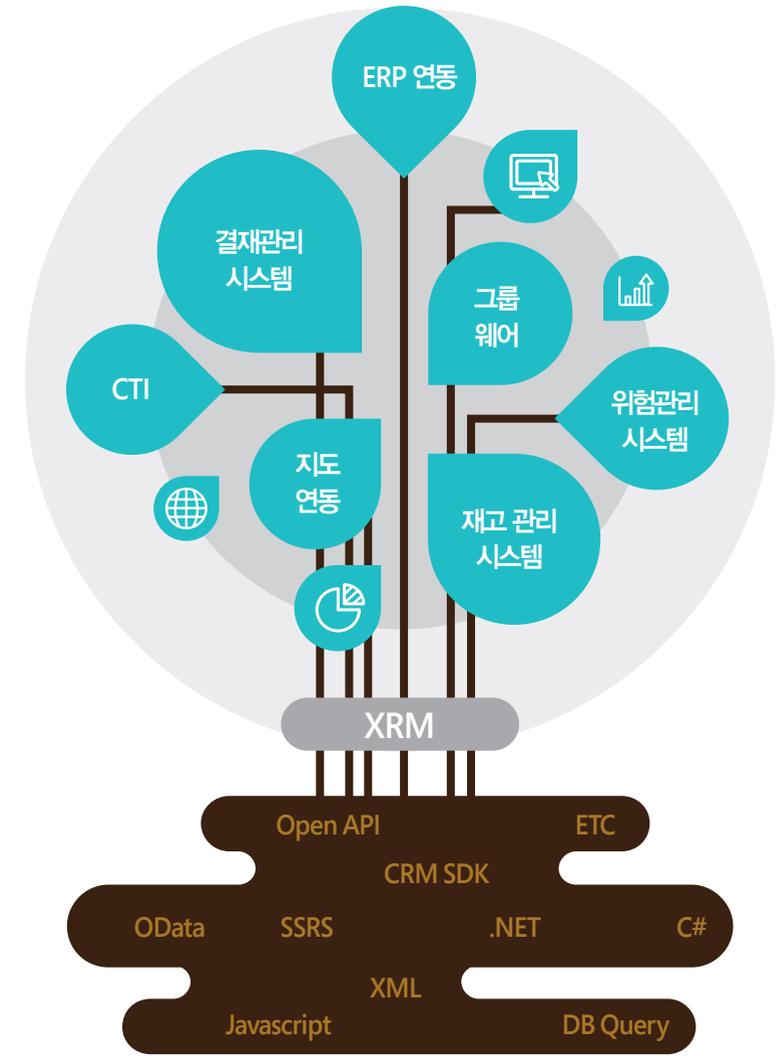
서비스 모듈 시나리오

고객 불만은 감소시키고, 업무 효율은 증대시키는 서비스 시나리오



One Platform, Many Applications, It is XRM (X=Anything)

확장형 CRM인 XRM은 모든 형태의 비즈니스 관계에서 발생하는 가치를 향상시킬 수 있도록 개발, 변경이 가능합니다.



09

완벽한 시나리오 제공 Dynamics CRM 파트너



Dynamics CRM 도입배경과 시스템 제공

분야	도입배경	시스템제공
 영업	<ul style="list-style-type: none"> · 고객정보, 명함정보 관리안됨 · 영업현황 엑셀 관리의 한계 · 영업기회 현황 보기가 어려움 (주간보고에 의존) · 영업사원 관리 힘들 & 퇴사시 파급력 큼(영업이력 X) 	<ul style="list-style-type: none"> · 종합적인 고객 정보를 보여 줄 수 있도록 화면 구성 · 영업기회 중심의 다양한 활용 방안 마련 · 모든 활동 업무보고로 남기도록 유도
 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 장애, 제품수리건 접수 처리의 한계 · 서비스의 담당자 할당 기능 부족 · 서비스 제품의 이력 관리 안됨 	<ul style="list-style-type: none"> · 철저하게 서비스케이스가 관리 되도록 구성 · 서비스케이스 별 담당자 및 할당시간 관리, KPI 반영 · 서비스 제공 시 제품정보 필수 입력 처리
 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> · 캠페인 대상 추출이 힘들 · 캠페인 진행이 어려움 · 고객등급 관리 안됨 	<ul style="list-style-type: none"> · 다양한 캠페인 대상 추출 가능 · 다양한 시스템 연동으로 캠페인 기능 구현 · 일간, 월간 배치를 통한 고객등급 자동화 처리

Dynamics CRM 주요 파트너

파트너	연락처	홈페이지
트루인포	070. 8231. 4950 robin@trueinfo.co.kr	www.trueinfo.co.kr
커스터머 인사이트	02. 545. 4733 tj@customerinsight.co.kr	www.customerinsight.co.kr
IUI	02. 3143. 5494 okiui@iui.email	www.iyoui.co.kr
퀄리소프트	070. 7451. 3220 patrick@qualisoft.co.kr	www.qualisoft.co.kr
유비베이스	010. 9111. 3436 sales@ubibase.com	www.ubibase.com
메이븐	02. 539. 9633 !SalesMarketing@mavenkorea.com	www.mavenkorea.com
Axi4CNS	070. 7730. 8741 admin@axi4cns.co.kr	www.axi4cns.co.kr

FAQ



얼마예요?

온라인은 매월 과금 형태이며, 설치형은 한번에 구매해서 영구 권한을 가지게 됩니다. 자세한 가격 정책은 홈페이지 및 상담 전화 1577-9700 통해 확인 하실 수 있습니다.

온라인과 설치형 버전의 차이?

(설치형)서버를 구매하여 사용하느냐 아니면 (온라인) 클라우드 서비스를 받느냐 입니다. 설치형 형태는 지속적인 서버 관리가 필요하며, 온라인은 제공받는 관리화면에서 관리가 가능합니다.

구축하는데, 얼마나 걸려요?

솔루션에서 제공하는 기능은 바로 사용이 가능합니다. 단, 사용자 요구 사항에 맞추어 커스터마이징하는 경우 구축 시간이 달라질 수 있습니다.

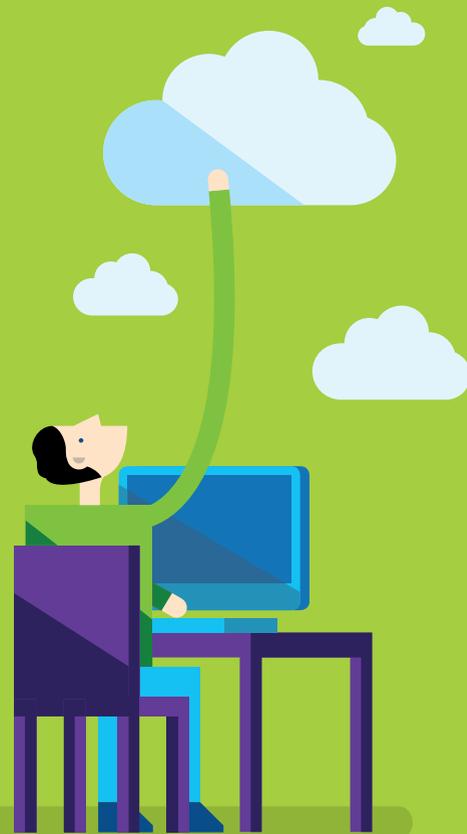
ERP연동은 되나요?

ERP형태에 따라 다양한 커넥터가 존재 하기 때문에 연동에 무리가 없습니다.

교육은 있나요?

매달, 마이크로소프트에서 제공하는 무료 교육이 있습니다. (홈페이지 참조)
비정기적인 유료 심화 교육도 마이크로소프트에서 제공하고 있으니 많은 문의 부탁드립니다.

홈페이지 : <http://www.microsoft.com/ko-kr/dynamics/>



Dynamics CRM Online 무료 체험

Microsoft Dynamics CRM Online 평가판

이 항목을 기존 구독에 추가하시겠습니까? [로그인](#)

반갑습니다. 자기소개 정보를 제공해 주십시오.

- 1 단계 사용자 정보
- 2 단계 ID 만들기
- 3 단계 현재

한국

등록된 후에는 변경할 수 없습니다. 변경할 수 없는 이유를 확인해 보십시오.

성 이름

회사 전자 메일 주소

회사 전화 번호

회사 이름

한국어

조직 규모

여전히 망설여지시나요? 그렇다면, Dynamics CRM Online 30일 무료 체험 평가판을 먼저 사용해 보십시오.
→ 평가판 주소 : <http://bit.ly/1Y46Tgg>

주요기능

- 영업자동화 | 캠페인진행 | 고객서비스관리 | 보고서 및 개인 대시보드 | 커스터마이징 | 워크플로우 | 모바일 접근 | 태블릿 활용 | 아웃룩 연동





Microsoft Dynamics

<http://www.microsoft.com/ko-kr/dynamics/>

서울특별시 종로구 종로 1길 50 더 케이타워 A동 12층
문의 : 1577-9700 / mskrcrm@microsoft.com