

The discipline of contact center leaders

(iino@yescomm.com)

/

CS()

(Competition for customers)

가 가

가 .

가 CS CRM

가 .

CRM

가 .

(Update)

(Meta Group)

CRM

CRM(Operational

CRM), CRM(Analytical CRM)

CRM(Collaborative CRM)

CRM ,

가

CRM .

CRM

(Contact center)

(ROI)

가

가

가 .

1.

가

가

가

(Mission)

가

(Service)

가

(Sales)

(Branding)

(Communication)

1) (Service)

가

가

가

가

가

(Trade-off)

가

가

(Complexity) 가'

(Stock)

가

(Poison)

(Quantity),

(Quality)

가

가

가

(Recovery service)

가

가

(Black box)

(I/O interface)

가

(Reengineering),

가

가

(Channel integration)

(Integration)

/

(Platform integration)

(Data integration)

2) (Sales)

(Cost center) (Profit center)

TM ,

4가 4P(Product, Price, Place, Promotion)

TM

TM

TM

가

(List segmentation)

(Customer segmentation)

STP(Segmentation, Targeting, Positioning)

가

(Mass market)

TM

(CRM) 가

TM

TM

가 TM

TM

가

3) (Communication)

가

가 (Brand building)

(Tuning)

가
(Consistency) (Channel integration)
가

(Positioning)

2.

가

CRM

가

CRM

가

CRM

CRM

가

CRM

CRM

CRM

가

BSC(Balanced Score Card)

가

(Competitive advantage)

가

()

, 가

가

(Intelligent Contact Center)

가

(Knowledge)

가

(Single view of

customers)

가

가

가

(Internal approach)