
. CRM 5가

EXECUTIVE SUMMARY

1. CRM

- CRM 가
- , CRM ,

2. CRM

- CRM , CRM ,
- CRM
- CRM ,

3. CRM 5가

- (1) "CRM
- CRM , ,
 - (2) "CRM
- CRM ,
- CRM ,
 - (3) "CRM 가 "
- CRM 가 가가 ,
가
 - (4) "IT가 CRM "
- CRM ,
,
 - (5) "CRM 가 "
- CRM ,
가 CRM
- ### 4. CRM
- CEO ,
 - CRM 가
 - CRM , ,

1. CRM

- , CRM 가
· CRM 20%
50%
- , CRM ,
· 2000 CRM 31%
· CRM 가

2. CRM

- CRM , CRM
· CRM
· CRM IT IT
· CRM ,
· CRM CRM ,
CRM
- CRM
· 가
· ,
- CRM

· CRM

.

3. CRM 5가

○ (1) “CRM ”

- CRM , ,

.

가

. ,

. 1 ,

, 가

-

CRM

. 가 , CRM

가

○ (2) “CRM ”

- CRM ,

. ,

· CRM ,

-

. 20% 150%

20% 50%

· CRM 5가

○ (3) “CRM 가 ”

- CRM 가 가 ,
가

· CRM IT

· CRM SFA(), ERP,
,

· CRM

· , CRM ,
가 ,

- CRM

, 가

· , CRM CRM

○ (4) “IT가 CRM ”

- IT CRM

· CRM
· CRM , 가

CRM

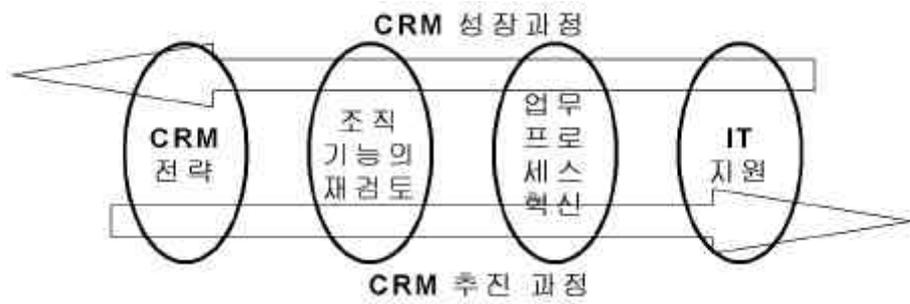
- , CRM CRM

· CRM ,

, CRM

CRM CRM

< > CRM



II CRM 가

○ (5) “CRM 가 ”

- CRM

가 CRM

CRM

CRM,

CRM

CRM

(CRM),

(CRM),

(CRM)

가

- , CRM CRM
- IT

4. CRM

- CEO ,
- CRM ,
- CEO CRM CRM 가
- CRM ,
- ERP 가 , CRM
- CRM 가
- CRM ,
- CRM , ,
- ,
- 가 CRM
- , CRM
- 가

(: kukang@hri.co.kr 3669-4090)