

salesforce

미래 비즈니스를 이끌어 가는 기업들의 혁신 노하우

# 세일즈포스 강소중견기업 성공 사례집

디지털 퍼스트 시대, 고객 소통 전략을 재정 의하고,  
고객에게 감동을 주며 차별화된 고객 경험을 제공하는  
국내 강소·중견 기업의 최신 성공 사례를 소개합니다.

WOW your Customer  
with Salesforce



salesforce

미래의 도약을 위한 디지털 혁신 성공 스토리

# 세일즈포스 강소중견기업 성공 사례집

언제 어디서나 성공할 수 있는 디지털 업무 환경을 구축하고,  
고객경험을 향상하기 위하여 디지털 혁신을 선도하고 있는  
국내 강소·중견 기업의 최신 성공 사례를 소개합니다.

WOW your Customer  
with Salesforce





1. Introduction .....	03
2. 강소·중견기업 사례	
패스트파이브 .....	04
복산나이스 .....	05
바텍 .....	06
리슨트 .....	07
메쉬코리아 .....	08
로지스팟 .....	09
민병철유폰 .....	10
한국월드비전 .....	11
3. 더 많은 자료 보러가기	
Conclusion .....	12



# Introduction

세일즈포스는 비즈니스의 미래를 이끌 핵심 키워드를 ‘데이터 + AI + CRM + 신뢰’ 라고 강조하며 2023년 3월 세계 최초의 생성형 AI CRM 기술인 아인슈타인 GPT(Einstein GPT)를 공개했습니다. 또한, 9월 14일 성황리에 종료된 ‘드림포스 2023’에서 디지털 혁신의 새로운 패러다임을 위한 다양한 세일즈포스 신제품 및 새로운 기능들을 소개했습니다.

가령, ‘아인슈타인 코파일럿(Einstein Copilot)’과 ‘코파일럿 빌더(Copilot Builder)’는 AI 민주화에 기여할 생성형 AI 기반 대화형 어시스턴트입니다. 또한, ‘아인슈타인 트러스트 레이어(Einstein Trust Layer)’는 민감 데이터를 효과적으로 관리하는 보안 솔루션이며, ‘넷제로 클라우드(Net Zero Cloud) 아인슈타인’은 기업이 ESG 목표를 달성하고 탄소 배출량을 줄이는 데 도움이 되는 AI 기반 솔루션입니다.

이번 ‘세일즈포스 강소중견기업 성공 사례집’에서는 새로운 기술을 도입하여 다양한 데이터를 수집하고 분석하여 고객의 니즈를

파악하고, 이를 바탕으로 최적의 의사결정을 내리며, AI 기반 솔루션을 활용해 데이터 분석 및 업무 자동화로 기업의 생산성을 향상시키는 업무 유형별, 산업별 다양한 디지털 혁신 성공 사례를 소개합니다.

이번 사례집을 통해 세일즈포스와 함께 신뢰, 고객성공, 혁신, 평등, 지속가능성이라는 핵심가치를 기반으로, 새로운 디지털 환경에서 고객과의 접점을 구축하고, 데이터 기반의 소통 전략과 차별화된 고객경험을 선사하는 디지털 혁신 여정에 대해 알아보시기 바랍니다.

디지털 혁신이 선택이 아니라 필수인 시대, 기업은 데이터, AI, 신뢰를 기반으로 새로운 패러다임을 만들어야 합니다. 세일즈포스는 기업의 디지털 혁신을 지원하고, 더 나은 미래를 만들어가는 여정에 함께하겠습니다.

## 강소·중견기업 사례



# 패스트파이브

### 패스트파이브, 디지털 기반으로 공간경험 및 고객경험 혁신

#### + 도입솔루션

세일즈 클라우드, 서비스 클라우드, 슬랙

#### + 목표

세일즈포스를 기반으로 업무를 효율화 및 고객 중심의 디지털 혁신으로 업계 선도

공유 오피스 스타트업 패스트파이브는 전통적인 오피스와는 달리 공간뿐만 아니라 각종 서비스, 네트워크 인프라 등 업무환경까지 모두 제공합니다. 패스트파이브는 고객이 필요할 때 빠르고 유연하게 즉시 이용할 수 있는 Workplace as a Service(WaaS)를 제공하며, 세일즈포스의 세일즈 클라우드와 서비스 클라우드를 활용해서 고객 중심의 디지털 혁신을 지속해 나가고 있습니다.

#### 세일즈포스 도입 통해 업무 생산성 제고

패스트파이브는 다양한 사업을 전개하면서 각 사업부에 최적화된 고객 데이터 관리 시스템이 필요했으며, 이에 확장성과 유연성이 뛰어난 세일즈포스 솔루션을 선택했습니다. 세일즈포스 도입 전에는 리드 인입부터 계약 성사에 이르기까지 영업 파이프라인 관리 시스템, 계약관리 시스템, 고객 응대 시스템 등이 각각 분리되어 있었습니다. 세일즈포스 도입을 통해서 영업, 마케팅, 서비스 등의 업무를 위한 툴을 하나로 통합하여 업무를 효율화하고 데이터에 기반한 과학적인 영업활동을 통해 누구나 성과를 낼 수 있는 영업 체계를 갖출 수 있게 되었습니다.

#### 중앙화된 고객 서비스 프로세스 구축 통해 서비스 고도화

패스트파이브는 세일즈포스의 CRM 솔루션을 통해서 고객 서비스(CS)를 체계적이고 일관적으로 대응할 수 있는 ‘중앙화 시스템’을 구축했습니다. 그 결과, 싱글 플랫폼에서 고객의 계약 현황이나 이전에 발생했던 케이스 등 다양한 정보를 파악할 수 있게 됨으로써 고객의 특성과 선호도에 따른 맞춤형 대응이 가능해졌습니다. 더불어, 한눈에 고객의 히스토리를 확인할 수 있어 서비스 부서의 직원 업무 효율도 대폭 상승했습니다. 패스트파이브는 세일즈포스를 기반으로 기존 고객의 로열티 향상을 위한 맞춤형 고객 서비스를 실현하고 신규 고객의 서비스 만족도를 향상시키는 것을 목표로 하고 있습니다.

#### 세일즈포스와 슬랙 기반 디지털 본사 구축해 MZ를 위한 업무 환경 마련

패스트파이브는 분산된 지점의 직원들이 유기적으로 소통하고 효율적으로 협업할 수 있도록 세일즈포스와 슬랙을 기반으로 한 디지털 본사를 구축했습니다. 이를 통해 모든 직원들은 싱글 플랫폼에서 실시간으로 업무 진행 상황을 확인하고 투명한 소통으로 MZ세대의 니즈를 충족하고 효율적으로 협업할 수 있게 되었습니다.

### 고혜경

패스트파이브 이사

“세일즈포스가 세일즈 프로세스를 ‘고객과의 여정’이라고 정의하는 것이 인상적이었습니다. 앞으로 세일즈포스 CRM을 기반으로 고객의 인입 단계에서 마지막 단계까지 고객의 니즈와 관련된 데이터를 더욱 체계적으로 수집해 기존 서비스를 개선 및 발전시킬 수 있을 것으로 생각합니다. 패스트파이브에게 세일즈포스란, 모든 업무의 시작점인 베이스캠프입니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 복산나이스

### 복산나이스, 세일즈포스 도입해 영업환경 개선으로 고객성공 달성

#### + 도입솔루션

세일즈 클라우드

#### + 목표

디지털 기반 영업 플랫폼 구축으로 고객 중심  
디지털 혁신 가속화

의약품 유통 전문기업 복산나이스는 빠르게 변화하는 의료계의 환경에 민첩하게 대응하고자 고객 접점에서의 데이터를 수집하고, 제약사와 요양기관 사이의 쌍방향 커뮤니케이션을 보다 적극적으로 지원할 수 있는 고객 관계 관리 솔루션인 세일즈포스를 도입했습니다. 그 결과, 디지털 기반의 과학적이고 체계적인 고객 맞춤 정보 서비스(CIS)를 제공하며 의약품 물류 업계의 디지털 혁신을 이어 나가고 있습니다.

#### 세일즈포스 도입으로 고객 관리 역량 강화

복산나이스는 세일즈포스 플랫폼을 활용해 고객 데이터 통합, 업무 프로세스 효율화, 고객경험 개선 등의 효과를 거두었습니다. 세일즈포스를 도입하며 데이터 사일로 현상을 극복하고, 모든 직원이 실시간으로 고객 데이터를 공유할 수 있게 되었습니다. 또한, 고객 데이터를 기반으로 개인화된 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높였습니다. 이는 고객의 숨겨진 니즈를 정확히 파악하고 이를 통해 영업 기회를 확장할 수 있는 기회를 선사합니다. 기존 ERP 데이터 및 콜센터 문의 기록도 세일즈 클라우드에 통합하여 필요한 정보를 한 눈에 확인하는 등 민첩하고 신속한 응대를 제공할 수 있도록 지원합니다.

#### 고객 중심 디지털 혁신으로 업무 효율성 개선

세일즈포스를 도입하며 복산나이스는 업무 프로세스를 최적화하고 고객 서비스 품질을 향상시킬 수 있었습니다. 대표적으로 정기적인 보고 프로세스를 간소화해 업무 효율성을 높일 수 있었으며, 실시간 데이터 분석은 고객의 니즈를 파악하고, 민첩하게 대응할 수 있는 비즈니스 환경 구축에 기여할 수 있었습니다. 더불어, 복산나이스는 세일즈포스 학습 커뮤니티를 통해 전사적 확산과 내재화를 촉진하고 있으며, 궁극적으로 유기적인 데이터 공유를 통한 맞춤화된 고객경험을 제공하는 것을 목표로 하고 있습니다.



### 엄승욱

복산나이스 대표

“의약품은 사람의 생명과 직결된 제품으로 정확한 재고 관리가 필수입니다. 세일즈포스를 통해 데이터를 CRM에서 효과적으로 수집 및 관리할 수 있게 되어 실시간으로 재고 파악이 가능해졌으며, 데이터 기반의 인사이트 도출을 통해 고객 니즈 기반의 영업 활동이 가능해졌습니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 바텍

### 세일즈포스를 통해 디지털 기반 업무 체계 구축해 고객 중심 기업으로 도약

#### + 도입솔루션

서비스 클라우드

#### + 목표

고객 데이터를 기반으로 디지털 접점을 구축하고 전체 고객 라이프사이클에서 차별화된 고객가치를 제공

바텍은 독보적인 기술력과 글로벌 네트워크를 가진 글로벌 엑스레이 이미징 기업으로 'Value-added Technology'란 사명 아래 새로운 제품과 기술로 더 나은 세상을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 팬데믹 이후 보건위생 중요성에 대한 인식이 제고되는 가운데 세일즈포스를 도입함으로써 보다 효율적인 디지털 기반 업무 체계를 구축하고 있습니다.

#### 디지털 기반 업무 체계로 업무 효율성 제고 및 솔루션 내재화

바텍은 세일즈포스를 도입하여 고객 데이터를 단일 플랫폼에 통합하고 디지털 기반 업무 체계를 구축함으로써 업무 효율을 약 70% 향상시켰습니다. 세일즈포스를 도입함으로써 고객 VOC의 실시간 청취와 데이터 통합을 통해 고객 응대 속도와 정확도를 개선할 수 있었습니다. 또한, 아인슈타인 기능을 통해 업무 프로세스를 자동화하고 반복 작업을 최소화했습니다. 바텍은 데이터 활용 사례 공유 및 업무 표준 수립으로 데이터 기반 업무 문화 정착, 시스템 활용평가를 통해 개선점 도출, 교육과 업무 현황 확인으로 보완 사항 확인을 통해 솔루션을 내재화하기 위해 노력하고 있습니다.

#### 고객과의 소통 개선으로 개인화된 서비스 제공해 고객경험 혁신

세일즈포스 서비스 클라우드를 도입함으로써 바텍은 단일 플랫폼을 통해 고객 히스토리를 신속하게 파악하여 고객과의 소통을 개선하고 보다 개인화된 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 고객의 요구 사항에 신속하고 정확하게 대응하여 고객 만족도를 향상시켰습니다. 이는 고객 만족도를 향상하는 것은 물론 브랜드 이미지 개선과 고객의 충성도 향상에도 도움이 되었습니다.

## 전동호

바텍 CCO

“바텍이 정의하는 스마트의 개념은 ‘필요한 정보를 명확하게 제공하는 것’, ‘단일 플랫폼에서의 데이터 기반 커뮤니케이션’, ‘이해관계자들을 지원하는 수단과 체계의 지능화’라는 세 가지 요소를 포함합니다. 세일즈포스는 이 모든 요건을 충족하는 것은 물론, 안정성과 유연성, 확장성을 기반으로 고객 데이터의 연결과 통합을 가능하게 했습니다. 이를 통해 전사 업무 속도와 효율성뿐만 아니라 전 세계 서비스 사례들을 한 곳에서 관리함으로써 실무자들의 협업 생산성을 향상시킬 수 있었습니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 리슨트

### 리슨트, 디지털 기반 업무 체계화 및 맞춤형 고객경험 선사

#### + 도입솔루션

플랫폼, 세일즈 클라우드, 서비스 클라우드, 마케팅 클라우드

#### + 목표

데이터 기반 업무 생산성 향상 및 최적화된 고객 서비스 제공으로 세계적인 정밀 가공 전문 기업으로 도약

리슨트는 소형 정밀 부품 가공 전문 기업으로 세계적인 협력 업체들에게 부품을 공급하고 있습니다. 또한, 정밀 공구 메이커인 스위스 유틸리스 사의 국내 대리점으로 공구 수입·판매 및 공구 수명을 연장해주는 고압 절삭류 연결장치를 개발해 수출하고 있습니다. 리슨트는 세일즈포스와 함께 CRM(고객관계관리), MES(제조실행시스템), PLM(제품수명관리)과 같은 고객관리 소프트웨어의 고도화를 이룩해 고객이 신뢰할 수 있는 완벽한 해결책을 공급하는 기업으로 성장하고 있습니다.

#### 데이터 기반 업무 효율성 및 협업 향상

리슨트는 세일즈포스 세일즈 클라우드를 도입해 자료를 통합하고 부품 도면 생산 및 세팅 프로세스를 체계적으로 관리할 수 있게 됐습니다. 또한, 기존에 활용하던 ERP와의 통합으로 분기별 납품 수량과 실시간 재고를 빠르게 파악할 수 있게 되어 직원들의 업무 생산성이 약 30%가량 향상되었습니다. 세일즈포스의 채터는 부서 간 프로젝트 관리에 적극적으로 활용돼 언제 어디서나 투명하게 업무 관련 데이터를 파악할 수 있어 전사 구성원 간 유기적인 협업이 가능하도록 지원합니다.

#### 세일즈포스를 도입해 고객 중심 디지털 혁신 추진

리슨트는 세일즈포스의 멀티 클라우드를 도입함으로써 모든 데이터가 세일즈 클라우드에 축적되어 영업 관련 데이터를 체계적으로 수집하고 새로운 리드를 창출할 수 있게 되었습니다. 세일즈포스의 마케팅 클라우드는 고객 세그멘테이션 및 고객 맞춤형 메시지 전송을 통해 향상된 고객경험을 제공합니다. 또한, 세일즈포스 플랫폼 기반으로 생산관리와 기술 인력관리, 업무관리, 그리고 기술 자료를 효과적으로 관리할 수 있는 MES를 자체 개발함으로써 비용 감축 및 생산성 향상을 이뤘습니다. 이에, 리슨트는 전사 직원의 세일즈포스 내재화를 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

### 박병기 리슨트 대표

“정밀 가공 산업뿐만 아니라 모든 기업을 운영하는 데 있어서 CRM은 반드시 도입해야 할 경영의 첫 단추라고 생각합니다. 글로벌 No.1 CRM 세일즈포스를 도입한다는 것은 디지털 스킬을 함양하는 것을 넘어 전 세계 일류기업이 갖고 있는 고객중심의 ‘Best Practice’를 학습하며 진화해 나가는 것입니다. 리슨트에게 세일즈포스는 디지털 혁신과 동시에 고객 중심 비즈니스를 가능하게 한 ‘바이블’입니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 메쉬코리아

### 메쉬코리아, 세일즈포스와 함께 국내 물류 시장 선도

#### + 도입솔루션

세일즈 클라우드, 슬랙, 태블로

#### + 목표

지속적인 물류 혁신 통해 한국형 ‘아마존’과 같은 물류 플랫폼으로 도약

메쉬코리아는 종합 유통물류 브랜드로 ‘부릉(VROONG)’이란 프리미엄 배달 서비스를 운영하며 편의점, 슈퍼마켓과 같은 유통 대기업, F&B 프랜차이즈, 중소기업, 소상공인 등 다양한 고객을 대상으로 물류 서비스를 제공합니다. 이에, 타 물류 기업과 차별화된 영업 역량을 갖추고자 세일즈포스의 CRM을 도입하였으며, 하나의 플랫폼에서 영업 DB를 체계적으로 축적하고 전체적인 영업 파이프라인을 효과적으로 관리할 수 있는 비즈니스 환경을 구축해 디지털 전환을 일궈냈습니다. 지속적인 물류 혁신을 통해 폭발적으로 성장하고 있는 메쉬코리아는 자동 입출고가 가능한 김포 FC(Fulfillment Center)를 오픈하면서 ‘아마존’과 같은 한국형 물류 플랫폼을 만들겠다는 포부를 밝히기도 했습니다.

#### 물류 데이터 통합으로 효율성 및 민첩성 향상

메쉬코리아는 전체 물류 프로세스에서 파생되는 데이터를 디지털 플랫폼에서 성공적으로 통합함으로써 기존 물류 기업들이 갖고 있던 페인 포인트를 개선했습니다. 이를 통해 내·외부 고객경험을 고도화하고, 자체적으로 개발한 솔루션을 바탕으로 여러 기업의 물류 문제를 해결하는 컨설팅도 제공하고 있습니다. 더불어, 메쉬코리아는 세일즈포스 플랫폼 도입 전부터 태블로와 슬랙을 사용해 세일즈포스의 CRM 시스템을 기존 시스템과 성공적으로 연결해 연결성 및 통합성을 달성했다고 밝혔습니다. 또한, 세일즈포스가 빠르게 변화하는 물류 시장에 대응할 수 있도록 맞춤형 서비스를 빠르고 안정적으로 제공할 수 있는 역량을 갖춘 파트너 기업이라 평했습니다.

#### 데이터에 기반한 영업팀의 업무 효율성 개선

세일즈포스 플랫폼은 메쉬코리아의 잠재 고객 데이터를 체계적으로 관리하여 영업 기회를 놓치지 않도록 돕습니다. 세일즈포스의 웹 투 리드 기능을 통해 웹페이지, 콜센터, 내부 직원 등으로부터 들어오는 상담 문의를 통합·관리해 잠재 고객의 데이터가 누락되거나 중복되는 문제를 미연에 방지할 수 있습니다. 메쉬코리아의 로컬 영업팀은 세일즈포스의 ‘파트너 커뮤니티’를 통해 협력사와의 협업을 강화하고 있습니다. 파트너 커뮤니티는 제안, 협상, 오픈 완료 등 각 영업 단계에서 협력사 직원이 반드시 확인해야 하는 정보를 제공합니다. 법인 영업팀은 세일즈 클라우드를 통해 영업 기회별로 제공되는 가이드라인, 리포트, 대시보드 기능 등으로 영업 기회를 효율적으로 관리하고, 영업 성과를 향상시킬 수 있습니다.



### 최병준

메쉬코리아 국내사업총괄(CBO)

“메쉬코리아는 CRM 플랫폼에 통합된 데이터를 기반으로 영업 직원들이 최적의 의사결정을 내릴 수 있도록, 세일즈포스의 CRM을 100% 이상 활용할 계획입니다. 궁극적으로 세일즈포스와 함께 신뢰를 바탕으로 하는 고객 관계를 장기적으로 구축하고 확장성 있는 비즈니스 모델을 구축해 나갈 것입니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 로지스팟

세일즈포스와 함께 고객이 신뢰할 수 있는 디지털 물류 생태계를 만드는 로지스팟

### + 도입솔루션

플랫폼, 파닷, 세일즈 클라우드

### + 목표

애자일한 물류 환경 조성으로 고객경험 혁신하는  
물류 파트너로 성장

로지스팟은 낙후된 화물운송산업을 혁신한다는 목표로 출범한 국내 디지털 통합 물류 스타트업으로 디지털 기술을 전체 물류 프로세스에 통합함으로써 물류 가시성 확보, 실시간 정보 공유 및 업무 자동화 등을 통해 물류 전 과정을 혁신하고 있습니다. 또한, '애자일(Agile)'한 대응으로 차별화된 고객경험을 제공하고 있습니다.

#### 세일즈포스 플랫폼 통해 분산된 데이터 통합하며 내·외부 고객경험 제고

로지스팟은 세일즈포스 솔루션을 도입하여 과거 수기로 진행되었던 서류업무와 정산업무를 디지털을 기반으로 통합하고, 고객 문의 내역을 비롯한 주요 데이터를 체계적으로 CRM에 업데이트했습니다. 또한, 물류 프로세스 가시성을 확보함으로써 각 담당자가 실시간으로 물류 프로세스와 흐름을 파악할 수 있게 되며 디지털 혁신을 가속화할 수 있었으며, 이를 통해 로지스팟은 고객경험을 향상시키고, 비즈니스 성장의 기반을 마련할 수 있었습니다.

#### 데이터 접근성 보장하며 부서 간 연결 강화해 협업 촉진

물류 산업에서 부서 간 협업은 필수적이지만 데이터 공유의 어려움으로 인해 협업이 원활하지 않을 수 있습니다. 로지스팟은 세일즈포스 CRM을 도입하여 전사 직원에게 데이터 접근성을 보장함으로써 부서 간 연결성을 강화하고 협업을 촉진했습니다. 그 결과, 부서 간 업무 보고에 소요되는 시간을 줄이고, 업무 효율성을 높일 수 있었으며, 업무 담당자가 부재하더라도 다른 직원이 기존 데이터를 기반으로 고객에게 필요한 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 나아가, 주문 관리, 재고 관리, 운송 관리 등 물류 프로세스 전반에 걸친 협업을 개선했습니다.

#### 세일즈포스 파닷과 세일즈 클라우드 연동으로 체계적인 파이프라인 관리

로지스팟은 세일즈포스의 마케팅 솔루션 파닷과 세일즈 솔루션 세일즈 클라우드를 연동하여 통합 CRM을 구축했습니다. 이를 통해 마케팅 캠페인과 영업 활동을 연계하여 고객 여정을 원활하게 이어갈 수 있게 되었습니다. 또한, 잠재 고객에 대한 심층 데이터를 확보하여 고객의 구매 전환율을 높일 수 있었으며, 충성 고객 확보를 위한 전략적이고 체계적인 파이프라인 관리가 가능해졌습니다. 이러한 변화를 통해 로지스팟은 고객경험을 향상시키고 비즈니스 성장을 위한 기반을 마련할 수 있었습니다.



### 박준규

로지스팟 대표

“세일즈포스의 CRM을 한마디로 정의하면 ‘일하는 방식의 교본’으로 표현할 수 있을 것 같습니다. 기존에는 개별 구성원들의 역량에 따라 비즈니스 성과가 크게 좌지우지되었다면, 이제는 세일즈포스를 기반으로 싱글 플랫폼상에서 고객과의 상호작용을 아카이브하고 더욱 과학적인 방법으로 고객의 요구에 민첩하게 대응할 수 있게 되었습니다. 이제 저희 직원들은 어떻게 효과적으로 세일즈를 할 수 있을지 자연스럽게 파악할 수 있게 되었습니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 민병철유폰

### 민병철유폰, 디지털 CRM 플랫폼을 기반으로 고객경험 혁신

#### + 도입솔루션

마케팅 클라우드

#### + 목표

세일즈포스 플랫폼을 기반으로 시장 반응에 빠르게 대응하며 'Drive Change'라는 가치 실현

민병철유폰은 비대면 환경에서도 고객이 언제 어디서든 영어회화를 학습할 수 있는 환경을 지원하는 것은 물론, 학습 목적에 따라 다양한 커리큘럼을 제안함으로써 국내 전화영어 시장을 선도하고 있습니다. 민병철유폰은 단순 전화영어 교육 서비스를 제공하는 것에서 더 나아가 영어회화와 관련된 다양한 정보를 제공하는 종합 영어회화 교육 플랫폼으로 도약하기 위해 세일즈포스를 도입함으로써 디지털 업무 환경을 구축하고 마케팅 역량 강화에 나섰습니다.

#### 디지털 기반 마케팅 캠페인으로 생산성 및 효과성 향상

세일즈포스 도입 전 민병철유폰은 고객 데이터가 분산되어 있어 마케팅 캠페인 기획 및 실행에 어려움을 겪었습니다. 그러나 세일즈포스 도입 후 고객 데이터를 하나의 플랫폼에서 통합 관리할 수 있게 되었으며, 이를 통해 마케팅 캠페인의 생산성과 효과성이 크게 향상되었습니다. 또한, 마케팅 캠페인 기획 및 실행 과정에서 타 부서와의 유기적인 협업을 통해 업무 생산성을 대폭 향상했습니다. 이렇듯 고객의 행동 데이터를 기반으로 개인화된 마케팅 캠페인을 실행하게 됨으로써 고객 참여율은 30%, 구매전환율은 150% 이상 향상되었습니다.

#### 데이터 기반 마케팅 캠페인의 최적화

민병철유폰은 세일즈포스 마케팅 클라우드를 활용하여 데이터 관리 프로세스를 체계화해 비용을 절감했으며, 마케팅 캠페인을 기획하고 실행하는 단계에 소요되는 리소스와 캠페인 이후의 성과를 보다 가시적으로 관리할 수 있게 되었습니다. 또한, 축적된 마케팅 캠페인 데이터는 이후에 실행할 마케팅 캠페인을 최적화하는 데 필요한 의사결정을 지원하며 고객 개별 니즈에 맞는 별도의 캠페인을 실행할 민첩성 확보에 큰 기여를 하고 있습니다.



**김성숙**

민병철유폰 CMO

“세일즈포스 마케팅 클라우드를 기반으로 단일 틀에서 고객 데이터를 관리하고, 고객의 특성에 맞춰 보다 개인화된 메시지를 전달할 수 있게 되었습니다. 마케팅 메시지를 넘어 고객이 필요로 하는 정보 콘텐츠를 제공할 수 있도록 마케팅 활동을 강화해 나갈 예정입니다. 세일즈포스는 기존 마케팅 활동의 패러다임 변화를 선도하는 매우 혁신적인 솔루션입니다.”



## 강소·중견기업 사례

# 한국월드비전

### 한국월드비전, 디지털 기반 투명하고 효율적인 후원 여정 관리

#### + 도입솔루션

마케팅 클라우드, 서비스 클라우드

#### + 목표

세일즈포스 도입으로 디지털 솔루션 및 업무 프로세스 구축

한국월드비전은 1950년 한국전쟁 당시 고통받는 한국 고아들을 위하여 설립된 국제 구호 개발 기구입니다. 한국월드비전은 후원자의 목적에 맞는 사업에만 후원금이 집행된다는 의미를 가진 'Funding by Source' 원칙을 따르며, 후원자의 후원금을 통하여 어떻게 아동이 성장하고 있고, 마을이 발전되어 가고 있는지를 효율적으로 알리기 위하여 세일즈포스의 마케팅 클라우드와 서비스 클라우드를 도입하였습니다.

#### 세일즈포스 도입으로 후원 여정 관리 고도화

한국월드비전은 세일즈포스를 도입하여 후원자 경험을 향상시키고 있습니다. 세일즈포스 마케팅 클라우드를 통해 후원자에게 후원금이 어떻게 사용되었는지 후원 단계별로 이메일, 문자 등을 보낼 수 있게 되면서 보다 상세하고 세심하게 후원금 사용 내역을 알릴 수 있게 되었습니다. 또한, 서비스 클라우드를 통해 후원자의 상황과 정보 등 모든 정보를 싱글 플랫폼에 통합함으로써 서비스의 질을 대폭 향상시킬 수 있었습니다.

#### 데이터 기반 업무 생산성 및 효율성 대폭 향상

세일즈포스를 도입하기 전 한국월드비전은 메일과 문자(SMS) 작성 등 수기로 처리해야 할 업무가 많아 많은 시간과 비용, 인력이 소모되었으며 한계도 있었습니다. 세일즈포스 플랫폼으로 디지털 기반 효율적인 업무 처리가 가능해짐으로써 수기로 처리하던 업무를 자동화했으며, 단기간에 효율적인 IT 인프라를 구축했습니다. 또한, 후원자 정보의 안전성을 확보하고, 후원금 처리 관련 업무도 정확하고 빠르게 수행할 수 있게 되었습니다.

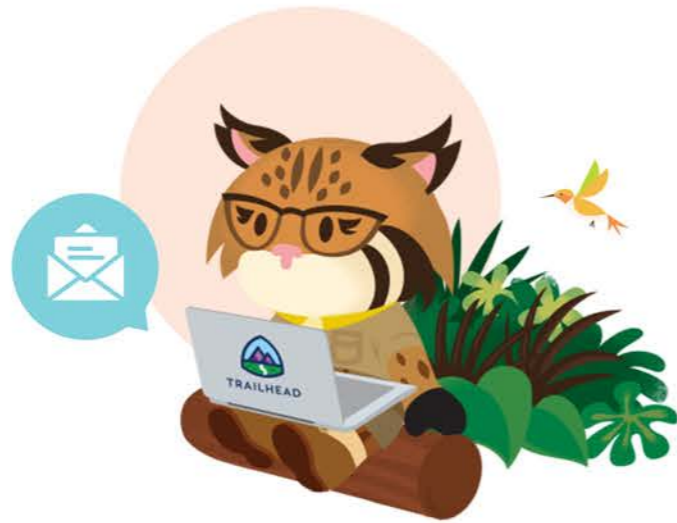
### 김학일

한국월드비전 팀장

“한국월드비전이 디지털 혁신을 이루었다는 것을 세일즈포스를 통해 체감할 수 있었습니다. 세일즈포스 도입 후 직원의 업무 효율성이 대폭 향상하고 후원자 경험이 개선된 것이 그 증거이기 때문입니다. 후원자들이 로열티를 가질 수 있도록 꾸준한 서비스와 접점을 제공함으로써 한국월드비전은 글로벌 NGO 산업에서 디지털 혁신의 선도자로 도약할 수 있도록 끊임없이 노력할 것입니다.”



# 세일즈포스와 함께 디지털 혁신 패러다임을 선도해보세요!



세일즈포스 공식  
뉴스레터 구독하기 >>



고객 중심 디지털 혁신을 위한  
세일즈포스의 최신 자료 살펴보기 >>

세일즈포스코리아와  
다양한 채널에서 만나보세요!



유튜브  
구독하기



링크드인  
팔로우하기



페이스북  
좋아요하기



인스타그램  
팔로우하기





korea-marketing@salesforce.com  
www.salesforce.com/kr

### **세일즈포스에 대하여**

전 세계 CRM 시장을 선도하고 있는 세일즈포스는 디지털 시대에 기업이 보다 긴밀한 고객 접점을 형성할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 1999년 설립된 세일즈포스는 클라우드, 모바일, 소셜, 사물인터넷, 인공지능, 음성, 블록체인 등과 같은 신기술 지원을 통해, 기업이 속한 산업군이나 기업의 규모와 상관없이 고객에 대한 360도 뷰 확보를 지원하고 있습니다.

### **세일즈포스 코리아**

Salesforce는 Salesforce, Inc.의 미국 및 기타 국가의 등록 상표입니다. 또, 기타 서비스명도 Salesforce, Inc.의 상표 또는, 등록 상표입니다. 기타 각종 제품명은 각 기업의 제품 명칭, 상표 또는, 등록 상표입니다.

해당 콘텐츠에 대한 모든 저작권은 세일즈포스 코리아 측에 있으며, 무단 복제 및 배포를 금지합니다.