

*We work for
the Success of Customer*

“고객의 성공을 위해 일합니다”



DK BMC
The Digital Business Platform



세일즈포스 성공 사례를 통해
본 SaaS 도입 전략 및 스마트
엔터프라이즈 실현 방안

DK BMC 배창욱 대표

DK BMC 소개

The Digital Business Platform

for Customer Success
for Customer Satisfaction
for Business Value

- 2010년 창립 후
- Salesforce의 공식 클라우드 리셀러
- 국내 최초 Salesforce의 골드 컨설팅 파트너
- 50여 개의 Salesforce 관련 프로젝트 완수
- Salesforce CSAT 평균 9점 획득(10점 만점)
- Tableau BI 솔루션 리셀러

고객 중심의 디지털 전환

Digital Transformation

비즈니스 가치의 전략적 데이터 시각화

Business Intelligence & Data Visualization

API-Led Connectivity를 통한 디지털 전환 촉진

Digital Connectivity

Business

Salesforce
솔루션 판매 및 컨설팅 서비스



컨택 센터 솔루션
판매 및 구축 서비스



Tableau BI & Data Visualization
솔루션 판매 및 컨설팅 서비스



AI 기반 검색 엔진 구축 서비스



Salesforce 소개

salesforce

FORTUNE
FUTURE
50

#1 The Future 50

HUMAN
RIGHTS
CAMPAIGN

Best Places to Work
for LGBTQ Equality

FORTUNE

#1 The World's Best
Workplaces

#1 Workplace for Giving
Back

FAST COMPANY

The World's Most
Innovative Companies

Forbes

#1 World's Most
Innovative Companies

People

#1 Top 50 Companies
that Care

\$1.7B
FY11

\$2.3B
FY12

\$3.1B
FY13

\$4.1B
FY14

\$5.4B
FY15

\$6.7B
FY16

\$8.4B
FY17

\$10.4B
FY18 revenue



Customer Success Platform for the Fourth Industrial Revolution

COMMUNITIES

Customer, partner, and employee experiences



SERVICE

Drive service transformations



SALES

Transform sales from lead to cash to loyalty



COMMERCE

Intelligent, unified shopper experiences across any channel



COLLABORATION

Quip team collaboration platform



MARKETING

Deliver personalized consumer engagement at scale



INDUSTRIES

World's #1 CRM reimagined for your industry



Stephanie Herrera
Co-Founder, PepUp Tech

#1
B2C & B2B
Platform



디지털 혁신(Digital Transformation)의 배경

디지털 기술의 발전 고객 채널의 변화
산업 간 장벽 붕괴



Agility

급변하는 고객 변화 즉각 대응
고객과 실시간 커뮤니케이션



Optimization

기존 업무 프로세스 최적화
최신 IT 기술 적용 및 활용

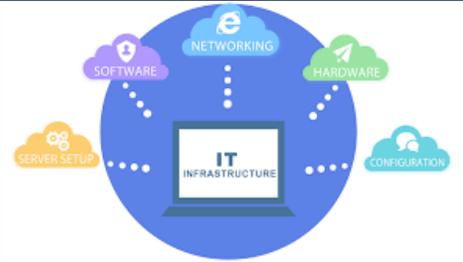


Differentiator

다양한 환경적 요인, 공급 과잉
경쟁사 대비 선도적 차별성 확보

구독 = 스마트 엔터프라이즈?

구독! IaaS, PaaS, SaaS?

구독 방식	Infra as a Service	Platform as a Service	Software as a Service
	<ul style="list-style-type: none"> • 자동차 리스, 렌탈 • 운전과 정비는 고객의 책임. 	<ul style="list-style-type: none"> • 자동차 공유 경제 • 운전만 하면 되네 	<ul style="list-style-type: none"> • 자율 주행 자동차
	<ul style="list-style-type: none"> • AWS/Azure/ GCP/NBP • Managed Service 	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 코드를 바로 실행 • Auto Scaling • 개발과 운영 동시 진행 	<ul style="list-style-type: none"> • 사전 정의된 기능 제공 • 사용자 정의 기능 구성 • 업그레이드 • 신기술 적용(AI, Block Chain)

SaaS에 대한 오해

많은 고객이 갖고 있는 SaaS에 대한 잘못된 오해들

SaaS는 기능적으로 부족한
어플리케이션이다.

SaaS는 중소기업에
적합하다?

SaaS는 보안적으로
불충분하다?



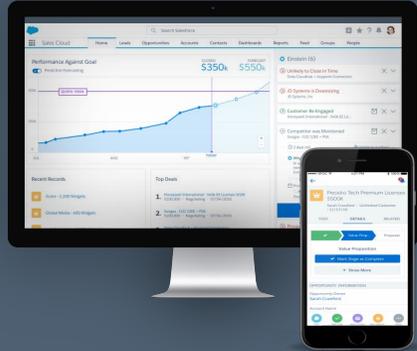
SaaS는 시스템 연계에
한계가 있다?

SaaS는 사용자 기능 확장에
한계가 있다?

SaaS는 사용자 기능 확장에
한계가 있다?

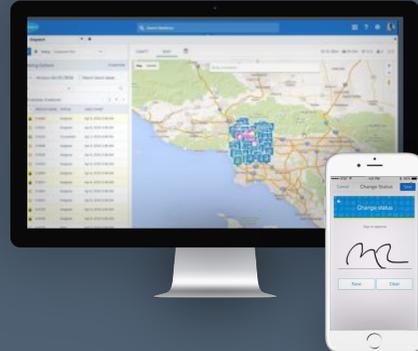
Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 1

Global #1 CRM Solution - 바로 활용 가능한 모든 고객 관련 어플리케이션 제공



연결된 영업과 마케팅
Sales Cloud & Marketing Cloud & Pardot

잠재영업기회발굴부터 계약까지,
발주부처 수금까지
전체 마케팅과 영업 업무
프로세스 효율화



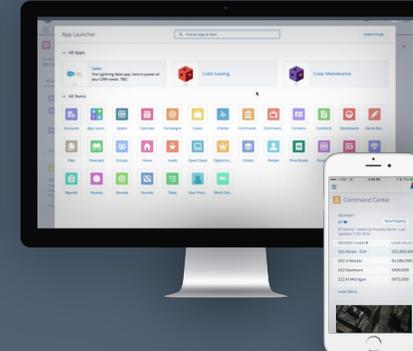
연결된 서비스
Service Cloud & Field Service Cloud

1:1 개인화된 서비스로
Service Excellence구현



연결된 커뮤니티
Community Cloud

협업영업과 Self-service기반으로
Partner Relationship
Excellence구현



연결된 운영
AppCloud
(Force.com & Heroku)

Corporate App통합을 통한
Operational Agility
강화



연결된 제품
IoT Cloud

고객Event기반으로
실시간 능동적이고 예측적인
마케팅, 영업, 서비스
역량 구현

Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 2

강력한 개발 확장성 제공 - PaaS와 SaaS 가 통합된 형태의 SaaS!



Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 2 - 계속

높은 개발 생산성 - Magic Quadrant for Enterprise High-Productivity Application Platform as a Service

컴포넌트 기반 유연한 개발 방식

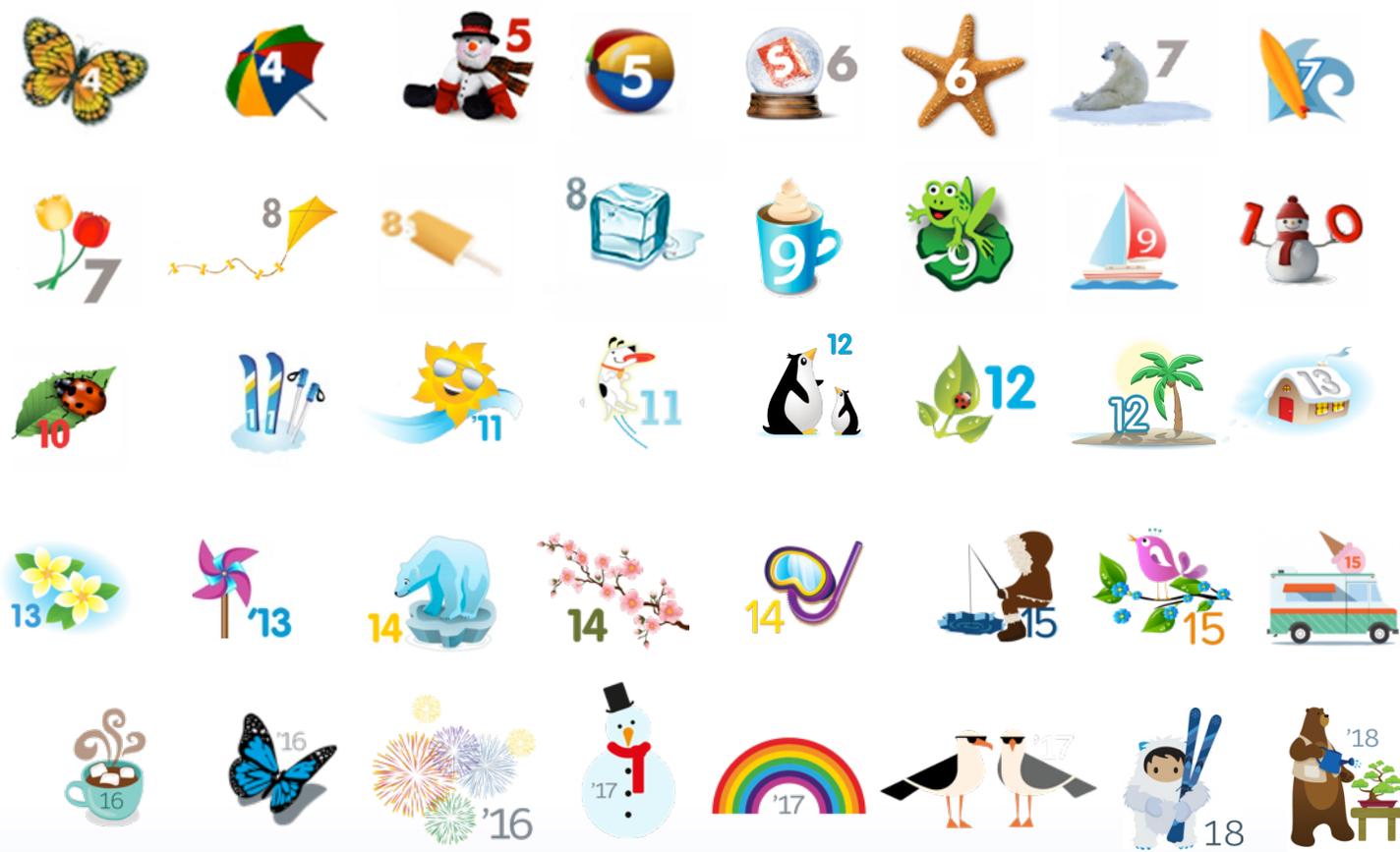


개발 생산성에 대한 Gartner 평가



Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 4

지속적인 혁신 – 매년 3회 대규모 업그레이드 진행. Seamless, Automatic Updates



55

Major releases delivered

Automatic Updates

Customization & integration

Features Sourced

by customer community

Provide New Technology

Mobile, AI, Block Chain

Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 3

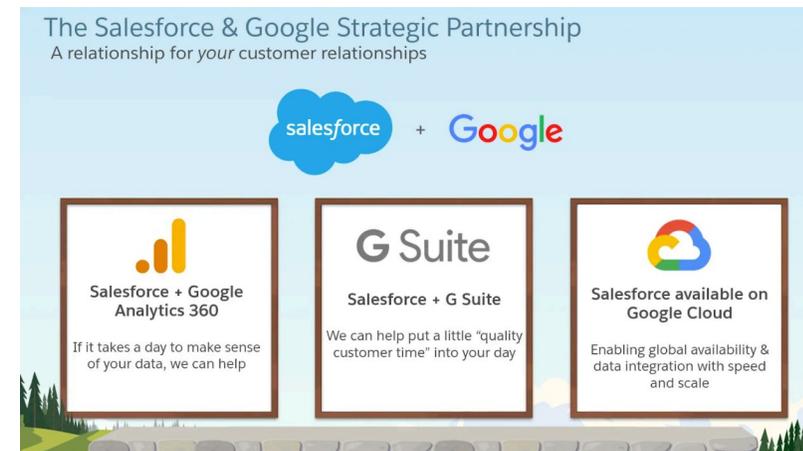
유연한 SaaS 간의 통합 - 협업, 생산성, AI 등 다양한 기능 향상을 위한 통합 제공



Salesforce & Microsoft Partnership

salesforce + Microsoft

- Salesforce for Office
- Salesforce1 for Office
- Salesforce integration with SharePoint and OneDrive for Business
- Salesforce and Windows 10 integration
- Salesforce Wave, PowerBI, and Excel Integration



The Salesforce & Google Strategic Partnership
A relationship for your customer relationships

salesforce + Google

 <p>Salesforce + Google Analytics 360</p> <p>If it takes a day to make sense of your data, we can help</p>	 <p>G Suite</p> <p>Salesforce + G Suite</p> <p>We can help put a little "quality customer time" into your day</p>	 <p>Salesforce available on Google Cloud</p> <p>Enabling global availability & data integration with speed and scale</p>
--	---	--



salesforce | workday

Salesforce.com and Workday Deepen Strategic Partnership



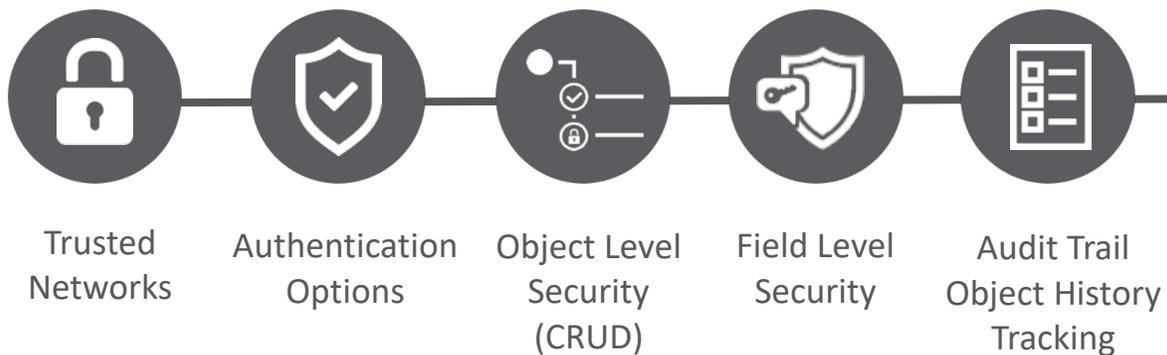
IBM and Salesforce Strengthen Strategic Partnership

salesforce | IBM

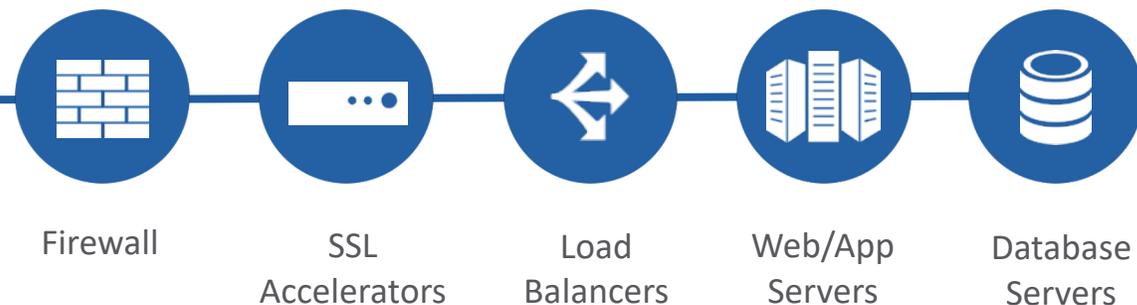
Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 5

강력한 보안 기능 – 인프라 및 어플리케이션 단계에 이르는 강력한 보안 기능

Unmatched Application-level Security

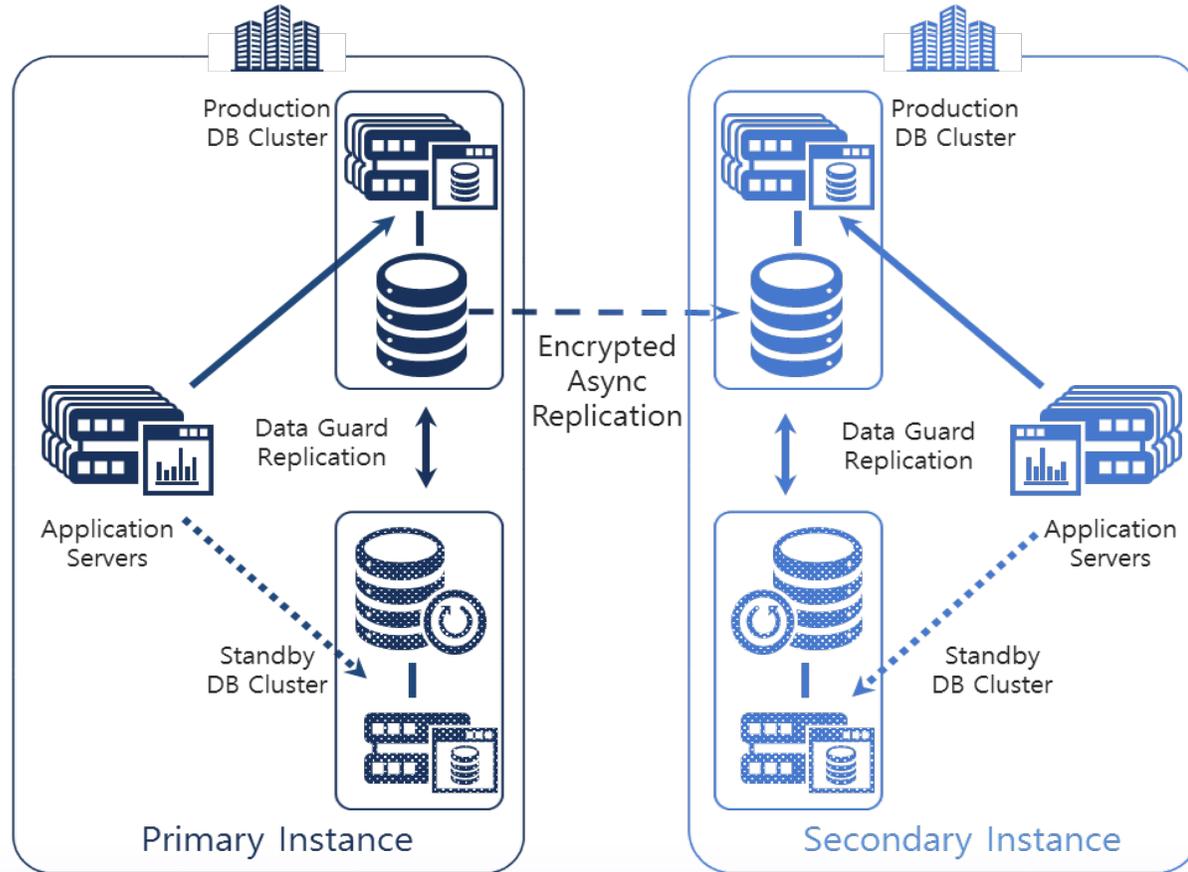


Unmatched Infrastructure-level Security



Salesforce Cloud 솔루션을 통해 본 SaaS의 특징 6

최고의 데이터 보호 수준- 총 4 곳의 데이터 백업과 2중화 가용성



네트워크, 스토리지, 그리고 서버간 실시간 데이터 복제

2개의 분리된 클라우드 데이터 센터에 총 4개의 복제본 저장

매년 1회 재해 복구 테스트 진행

동시에 2 곳의 데이터 센터에 장애가 발생하지 않는 한 서비스는 유지됨.

SaaS를 활용한 스마트 엔터프라이즈 구현 방안

SaaS를 활용한 디지털 혁신의 여정

SaaS 솔루션이 갖고
있는 다양한 기능과
사례를 어떻게
적용하고 비즈니스
혁신과 성공을 이룰
것 인가?

1. Quick Win 혁신 과제에 대한 정확한 이해와 명확한 목표 설정

2. SaaS 솔루션에 대한 이해와 적용 계획 수립

3. 조직에 대한 변화 관리와 전담 인력 구성

4. 지속적인 변경 관리와 디지털 혁신의 여정

1. 혁신 과제에 대한 정확한 이해와 명확한 목표 설정

Quick Win 과제를 선정하고 이를 SaaS로 적용해 빠른 기대 효과 달성

혁신
과제 및
영역

명확한
목표

적용
가능한
솔루션



예시



2. SaaS 솔루션에 대한 이해와 적용 계획 수립

Marketing에서 IoT 까지 다양한 Customer Journey의 구성 및 최적화 가능



2. SaaS 솔루션에 대한 이해와 적용 계획 수립

적용 계획 수립 예시



3. 조직에 대한 변화 관리와 전담 인력 구성



Technology Transformation

- » Cloud 전환
- » SaaS 활용
- » 모바일, AI



Org. & Culture Transformation

- » SaaS 전담 직원/조직
- » Trailblazer
- » 수평적 소통/의견 제시
- » 고객 중심 조직



Work Transformation

- » 협업, 소통
- » Email, 문서 리포트 감소
- » Agile 업무

Trailhead: The Fun Way to Learn Salesforce

Empowering Trailblazers with the skills of the Fourth Industrial Revolution

Learn Salesforce skills

Connect with Trailblazers

Earn credentials

Reinvent learning with **myTrailhead**

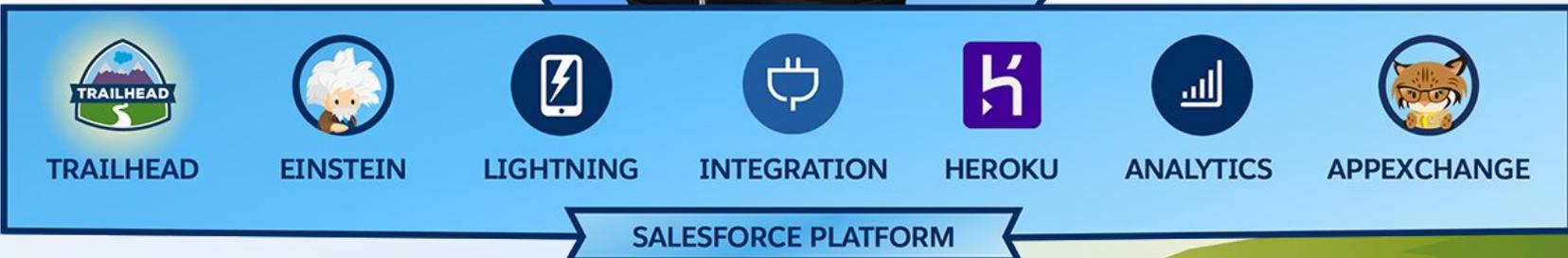


Jennifer Lee
Salesforce Business Consultant
John Hancock Financial Services

NEW



4M+
badges
earned

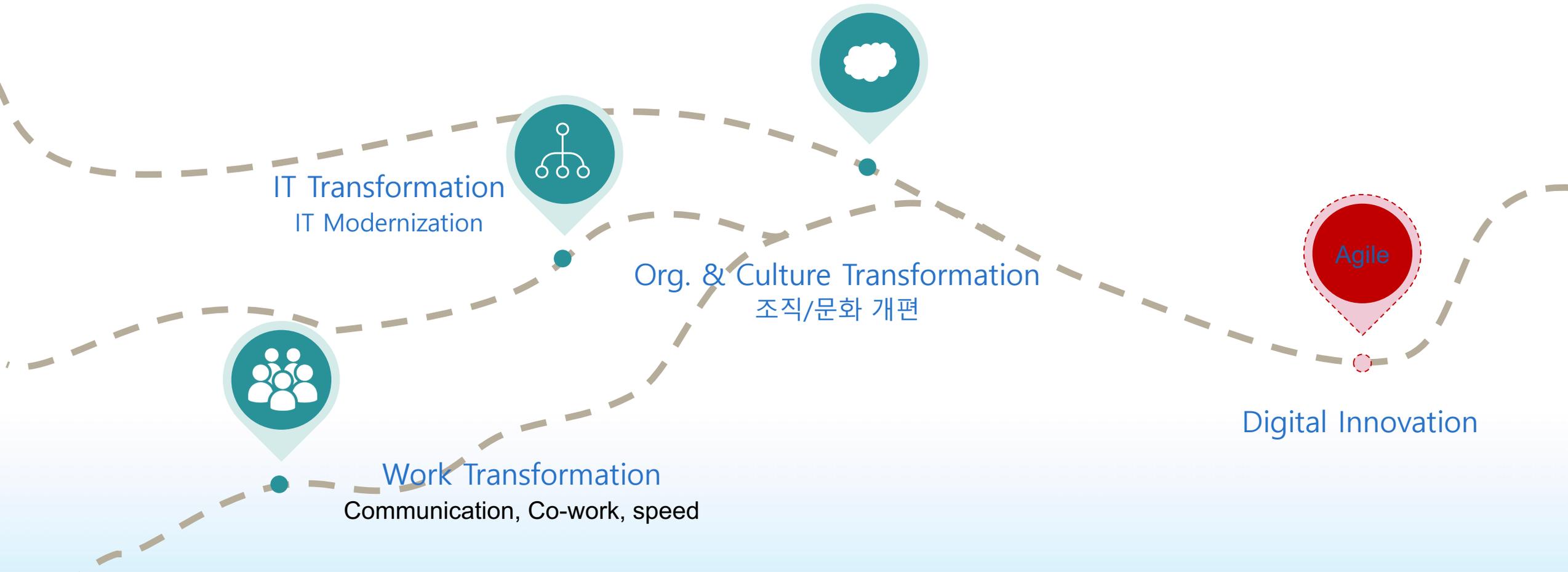


A horizontal bar representing the Salesforce Platform ecosystem. It features icons for Trailhead, Einstein, Lightning, Integration, Heroku, Analytics, and AppExchange, all supported by the Salesforce Platform. A small cartoon character holding a Trailhead badge is positioned to the right of the bar.

- TRAILHEAD
- EINSTEIN
- LIGHTNING
- INTEGRATION
- HEROKU
- ANALYTICS
- APPEXCHANGE

SALESFORCE PLATFORM

4. 지속적인 변경 관리와 디지털 혁신의 여정



Thank You

