무료 체험판

관련 스토리

모든 스토리 보기 >

HDC현대산업개발은 Trailblazer입니다.

HDC현대산업개발은 세일즈포스와 함께 아이파크 통합 고객 관리 플랫폼을 구축함으로써 고객 접점 다각화, 서비스 업무의 생산성 향상과 같은 성과를 달성하는 등 고객 경험을 대폭 향상시켰습니다.

HDC현대산업개발은 삼성동 아이파크, 해운대 아이파크 등 국내 주요 도시에 랜드마크를 개발하며 주거공간의 패러다임을 선도해왔으며, 대규모 도시개발사업 및 국내외 인프라 및 플랜트 건축을 통해 국가와 지역경제 발전에 기여하고 있습니다.

HDC현대산업개발은 COVID-19 위기 이전부터 디지털 혁신을 위한 고민을 지속했습니다. 공급자가 단순히 좋은 제품과 서비스를 제안하는 것으로부터 소비자는 더 이상 매력을 느끼지 못한다고 판단했기 때문입니다. HDC현대산업개발은 이제 주거환경도 고객이 선택하고, 고객의 높아지는 기대치에 맞춰 지속적으로 변화해 나가야 한다고 이야기합니다.

HDC현대산업개발은 고객 중심의 경영 환경을 구축하기 위해 서비스 부문의 디지털 혁신을 단행하였으며, 외부 변화에도 유연하고 민첩하게 대처할 수 있는 조직으로 거듭나기 위해 세일즈포스와 함께 혁신 여정을 시작했습니다. 총 네 가지 혁신 포인트를 기반으로 HDC현대산업개발이 고객과의 연결성을 강화하고, 고도화된 서비스 경험을 제공하기 위해 도전한 디지털 혁신 여정에 대해 살펴보십시오.

"이제 고객이 원하는 집에 입주하고, 다음 집을 찾아 떠나는 모든 여정상의 경험을 하나의 통합 플랫폼에서 관리할 수 있어야 합니다."

양인배 팀장

1. 통합 고객관리 플랫폼 구축

"우리는 언제 어디서든 고객과 실시간으로 연결될 수 있는 디지털 채널을 기반으로 고객이 하나의 애플리케이션 안에서 거주와 관련된 모든 서비스 업무를 처리할 수 있는 환경을 구축했습니다."

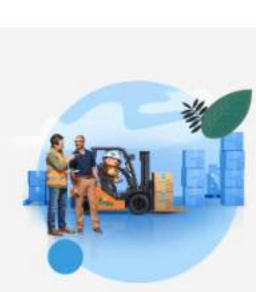
양인배 팀장

세일즈포스 도입 이후 HDC현대산업개발은 고객이 부동산 계약, 입주 및 거주 등의 모든 업무를 아이파크 통합 고객관리 플랫폼이라는 하나의 플랫폼에서 처리할 수 있는 환경을 구축했습니다.

세일즈포스 도입 이전에는 계약, 입주, 거주 등의 업무를 처리하는 부서가 상이하였기에 동일한 고객이라 할지라도 해당 고객의 데이터는 각 부서간에 유기적으로 연계 및 활용하기가 어려웠습니다. 또한 고객은 서비스의 특성에 따라 상이한 부서에 동일한 요청을 해야 하는 등 서비스를 제공받기 위해 유사한 프로세스를 반복해야 하는 불편함을 겪었습니다.

세일즈포스 도입 이후 HDC현대산업개발은 세일즈포스 커스터머 360 플랫폼을 기반으로 고객센터의 직원들과 AS를 담당하는 직원들이 동일한 데이터를 통해 고객을 이해할 수 있게 되었으며, 각 부서간의 데이터 공유를 통해 고객은 한 번의 서비스 문의만으로도 간편하게 계약 및 하자접수 등의 업무를 처리할 수 있게 되었습니다.

고객은 이제 계약부터 입주 후 거주까지의 모든 여정에서 맞춤화된 서비스를 제공받을 수 있게 되었으며, HDC현대산업개발은 하나의 통합 고객관리 플랫폼에서 고객의 데이터에 기반한 과학적인 의사결정이 가능해졌습니다.



현대산업개발이 직접 들려주는 사람중심의 컨택센터 혁신 스토리!

영상 확인하기

2. 고객 서비스 채널의 다양화

기존에 HDC현대산업개발의 고객들은 계약, 입주, 하자접수 등의 서비스를 접수 및 처리하기 위해 각 지역의 거점 사무소에 방문해야 했습니다. 서비스 접수를 신청하더라도 해당 서비스가 어떻게 진행되고 있는지 확인하기 위해서는 매번 별도의 전화 통화로 문의를 하거나 사무실에 다시 방문해야 하는 번거로움이 있었습니다.

HDC현대산업개발은 디지털 친화적인 고객의 편의성을 높이기 위해 세일즈포스 서비스 클라우드 및 세일즈포스 개방형 플랫폼인 헤로쿠(Heroku)에 기반한 다양한 고객 접점 채널을 구축하였습니다. 고객용 모바일 앱, 카카오 알림톡, 통합 콜센터를 통해 고객 접점을 다양화하여 고객의 편의에 따라 온·오프라인 채널 모두를 활용할 수 있는 옴니채널에 기반한 서비스 환경을 구축했습니다.

세일즈포스는 각 채널에서 발생하는 고객별 문의, 요청, 선호도 등을 하나의 플랫폼에 축적 및 활용할 수 있는 환경을 제공함으로써 HDC현대산업개발이 보다 고도화된 고객경험을 제공할 수 있도록 지원합니다.

3. 고객 모바일 앱 통한 실시간 접근성 향상

HDC 현대산업개발은 고객용 모바일 앱을 기반으로 고객이 계약 관련 정보 확인, 입주 관련 업무, AS 접수 및 처리 등의 업무를 언제 어디서든 처리할 수 있는 환경을 구축했습니다. 고객은 이제 문의를 위해 콜 센터에 전화를 하거나, 거점 사무실에 방문할 필요 없이 원하는 시간대에 필요한 업무를 처리할 수 있게 됐습니다.

또한 고객은 요청한 서비스나 처리중인 사항에 대한 현황을 실시간으로 확인할 수 있게 되어 편리성뿐만 아니라 정보에 대한 접근성 또한 향상되었습니다. 모바일 앱 런칭 이후 전체 하자 접수량의 40% 이상이 모바일 앱을 통해 이루어지고 있습니다.

또다른 성공사례! DL건설의 디지털 혁신 여정이 궁금하신가요? 지금 바로 확인해보세요.

지금 시청하기

4. 고객 서비스 업무 경험 및 생산성 향상

HDC현대산업개발의 양인배 고객관리 팀장은 "모바일 앱을 통해 현장과 지원부서가 긴밀하게 연결되어 현장에서 발생하는 문제점을 빠르게 해소하고, 하자접수 및 처리 등과 관련된 업무의 명시성을 대폭 개선할 수 있었다"라며 모바일 앱의 효과를 강조했습니다.

HDC현대산업개발의 고객 서비스 채널이 오프라인에서 온라인으로 이동하면서 하자접수 및 문의 소요시간이 기존대비 75% 감소하는 효과를 달성하였습니다. HDC현대산업개발의 고객은 더 이상 콜센터 연결을 위해 전화기를 잡고 있거나, 입주전 오픈하우스에 방문하여 장시간 기다릴 필요가 없습니다.

기존에는 입주전 오픈하우스 방문이 특정 시간대에 집중되게 되면서 고객의 대기 시간이 길어지고, 업무 로드가 급증하는 경향이 있었습니다. 이러한 과정에서 고객은 불편함을 겪었으며 상담사들은 집중되는 고객 서비스에 원활한 응대를 하기가 어려웠습니다.

그러나 세일즈포스 도입 이후 업무가 고르게 분산되고, 고객은 미리 모바일 앱을 통해 오픈하우스 방문 일정을 예약할 수 있게 됐습니다. 또한 하자처리를 위한 현장 업무의 생산성도 대폭 향상되었습니다. 모바일 앱을 통해 작업 완료 사진을 촬영하고 고객의 서명을 받음으로써 하자처리의 명시성이 향상되는 등 내·외부고객 모두의 경험이 향상되는 효과를 거두었습니다.

5. 데이터 기반 의사결정 환경 구축

HDC현대산업개발은 세일즈포스를 기반으로 접근성 높은 서비스 환경을 구축하고, 고객 접점으로부터 축적된 데이터를 가공 및 분석하기 위해 태블로를 활용하고 있습니다. 조직 구성원들은 태블로를 통해 데이터를 가공 및 분석에 소요되는 시간을 비약적으로 감소시키는 한 편, 분석된 데이터로부터 유의미한 인사이트를 도출할 수 있게 되었습니다.

HDC현대산업개발은 태블로가 제공하는 대시보드를 통해 데이터에 기반한 과학적인 의사결정을 내리는 것이 가능해졌으며, 조직내 각 사업부는 단일 데이터 원천으로부터 실시간으로 데이터에 접근 및 활용할 수 있게 되었습니다. HDC현대산업개발은 내부 조직간의 유기적인 데이터 공유를 통해 비즈니스 활동의 투명성을 높이고 디지털 시대로 나아가기 위한 데이터 트랜스포메이션을 선도하고 있습니다.

HDC현대산업개발의 맹은주 디지털플랫폼 팀장은 "세일즈포스만큼 디지털 혁신 영역에서 장기간 다양한 노하우를 보유한 기업은 없다"라며 "서비스 부문의 디지털 혁신을 시작으로 HDC현대산업개발만의 CRM2.0을 구축하기 위해 세일즈포스와 함께 다음 혁신을 위한 변화를 준비 중에 있다"라고 설명했습니다. 또한, "고객접점의 혁신은 성공적인 디지털 혁신을 위한 첫 단추이며, 세일즈포스는 고객 중심 디지털 혁신을 위한 최적의 파트너이다"라고 덧붙였습니다.

"현장 서비스 과정에서 발생되는 모든 고객의 목소리는 고도화된 서비스 환경을 구축하기 위해 매우 중요한 자산입니다. HDC현대산업개발은 전통 산업군의 틀을 깨고, 세일즈포스와 함께 고객의 목소리를 경청하기 위한 혁신을 지속할 것입니다."

권순호 대표

HDC현대산업개발은 여타 제품들처럼 거주하는 집도 계속 진보해나가야 한다고 이야기합니다. 기존에는 전망이 좋은 집, 방이 많은 집 등 일반적인 통념에 따라 집을 설계하고 건축하고 고객에게 제공했다면, 이제는 고객이 원하는 집을 제공할 수 있는 글로벌 건설기업으로의 도약을 목표로 합니다.

HDC현대산업개발은 세일즈포스를 파트너로 선정한 이유를 '혁신의 지속성' 때문이라고 이야기합니다. HDC현대산업개발은 단발적인 변화가 아닌, 지속적이고 주체적으로 변화할 수 있는 조직을 지향합니다. 고객과 시장은 계속 변화할 것이며 이에 따라 기업 또한 함께 혁신할 수 있어야 하기 때문입니다. 이러한 관점에서 세일즈포스는 HDC현대산업개발과 함께 '고객 중심'이라는 건축산업의 새로운 비즈니스 패러다임을 열어가고 있습니다.

HDC현대산업개발의 성장을 돕고 있는 제품들을 살펴보십시오.

서비스

Service Cloud로 맞춤형 경험을 제공해보세요.

데모 보기

분석

세계 최고의 CRM을 활용하여 종합적인 분석 결과를 얻어보세요.

데모 보기

인게이지먼트

Heroku의 맞춤형 앱으로 흥미로운 경험을 선사하십시오.

데모 보기

플랫폼

Lightning Platform에서 단시간 내에 앱을 구축하십시오.

데모 보기