

오늘날 필드 서비스 관리 옵션을 제대로 살펴보기란 쉽지 않을 수 있습니다. 서비스 에이전트, 운영자, 기술자, 관리자 등은 팀의 개별화 및 프로세스 연결성 부재로 인해 역량을 제대로 발휘하지 못합니다. 이들의 발목을 잡는 것은 빠르게 변화하는 비즈니스 및 업계에 보조를 맞추지 못하는 비효율적인 일정과 시스템입니다.

따라서, 현장 직원 사이에 생산성이 저하될 뿐만 아니라 비용이 증가하고 고객 경험의 질도 떨어집니다. 이 새로운 연결된 세상에서 고객 경험은 고객이 귀사와 경쟁사를 비교하여 제품을 선택하는 데 있어 최우선으로 고려하는 요인이 되었습니다. 따라서, 제품과 브랜드의 가치는 제공하는 전체 고객 서비스에 따라 결정된다고 해도 과언이 아닙니다. 이러한 완벽한 고객 경험은 기업이 직원과 프로세스 및 시스템을 하나의 플랫폼에서 연결할 때만 제공할 수 있습니다. 에이전트, 운영자, 모바일 직원 및 관리자가 고객을 모든 관점에서 파악하고, Case의 전체적인 맥락을 이해하며, 사용하는 기기에 상관없이 언제든지 문제를 해결하는 데 필요한 모든 정보에 액세스할 수 있도록 해 주십시오.

오늘날 필드 서비스 관리 부문의 과제

1 개별화된 부서

주요 부서 간 소통의 부재로 인해 모바일 직원이 탁월한 온사이트 고객 경험을 제공하기가 어렵습니다. 서비스 팀과 부서 프로세스가 서로 연결되지 않아 직원 생산성이 낮아지고 비용은 상승하며 고객 만족은 저하됩니다.

3 CRM과의 연결성 부족

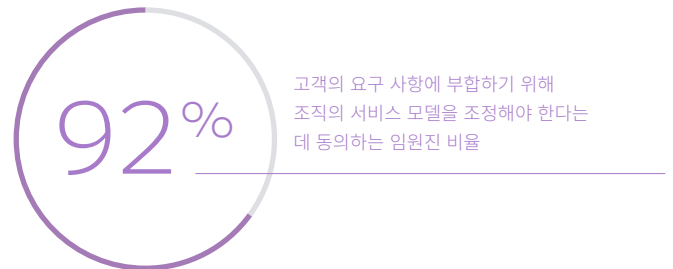
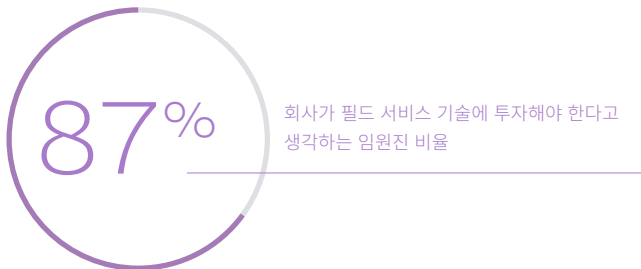
회사 전체 직원들이 서비스 문제를 신속하게 해결하는 데 필요한 데이터 중 일부에만 접근합니다. 대량의 정보가 서류, 이메일, 스프레드시트, 내부 시스템 등 서로 다른 영역에 저장되어 추적하기 어렵고, 이에 따라 생산성이 떨어지는 경우가 아주 많습니다. 이런 구식 프로세스는 확장 및 정보 보안을 어렵게 하며, 서비스 기술자의 작업 배정 방식 및 위치에 대한 가시성을 제한하고 중요한 서비스 결정을 내리는 데 필요한 데이터를 가져오거나 분석이 불가능합니다.

2 비효율적인 자원 할당

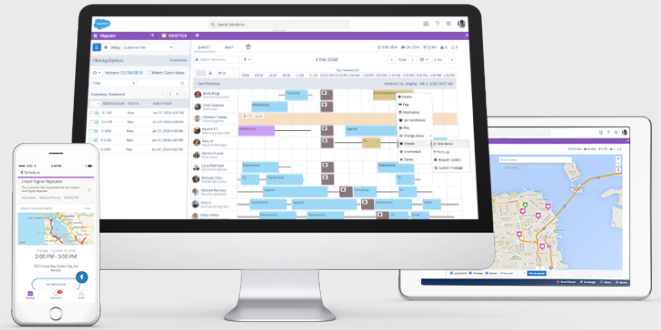
필드 서비스를 좌우하는 것은 뛰어난 시간 관리 및 효율적인 자원 할당입니다. 자동화되지 않은 필드 서비스 프로세스와 단절된 시스템을 갖춘 기업은 기술자를 효율적으로 공급하고, 기술 기반으로 작업을 할당하고, 부품 및 재고를 추적하는 데 어려움을 겪으며 결과적으로 값비싼 오류와 자원 낭용으로 이어집니다.

4 모바일 지원 부족

전통적인 플랫폼은 빠르게 변화하는 비즈니스를 지원할 수 있는 유연성이 없으며 다양한 기기를 이용한 직원 협업을 지원하지 않으므로 필드 기술자가 이동 중에 적절한 도구를 사용할 수 없습니다. 모바일 직원은 적합한 정보에 액세스하는 데 어려움을 겪고 있습니다.



지능형 일정 예약, 이동 중에 접근할 수 있는 작업 주문, 서비스 작업 확인 기능을 갖춘 Field Service Lightning은 이동이 많은 근무자에게 적합합니다.



Field Service Lightning을 통해 전체 서비스 체인의 작업을 단일 플랫폼에서 간소화하여 연결된 고객 경험을 제공하십시오.

Field Service Lightning은 세계 최고의 고객 서비스 플랫폼인 Service Cloud 위에 구축되었습니다. 단일 플랫폼에서 전체 인력을 연결하여 고객을 전체적으로 파악하고 전화 통화에서 현장에 이르기까지 협업을 통해 고객 경험을 최대화할 수 있습니다.

Field Service Lightning을 채택하면 연결된 고객 경험을 혁신하고 에이전트, 운영자, 모바일 직원이 언제 어디서나 어느 모바일 기기를 통해서든 강력한 고객 경험을 제공하는 데 필요한 도구를 활용할 수 있게 만들 수 있습니다.

작업 주문을 만들고 추적합니다.

서비스 콘솔에서 직접 신속하게 작업 주문을 생성하고 사실 기반 약속을 예약합니다. 작업 주문을 계정, 연락처, 권한, 사례 또는 서비스 계약에 연결할 수도 있습니다. Field Service Lightning 모바일 앱에서 약속 및 작업 주문에 액세스할 수 있어, 직원은 해야 할 일과 그 시기를 확인할 수 있습니다. 작업 주문 라인 항목은 작업 주문을 한층 더 강화한 것으로, 라인 항목을 통해 작업 주문을 완수하는 데 필요한 태스크에 대해 자세한 내용을 추적할 수 있습니다.

실시간으로 작업을 보고 관리합니다.

운영자는 Field Service Lightning 운영자 콘솔을 사용하여 모바일 인력을 원활하게 관리 및 모니터링함으로써 이들 인력의 현장 효율과 생산성을 향상할 수 있습니다. 이제, 적합한 모바일 직원에게 올바른 작업이 전달되도록 할 수 있으며 주의해야 하거나 조치가 필요한 문제에 대해 즉시 알림을 표시할 수 있습니다. 운영자 콘솔에서는 또한, 서비스 제공에 대해 지능형 추적 및 모니터링을 실시간으로 수행하여 지도나 Gantt 차트로 나타낼 수 있으며 필드 서비스 상황을 더 명확히 확인하고 관리할 수 있습니다.

이동 중에 원활하게 정보에 액세스합니다.

이동성은 필드 서비스 작업의 중요한 부분이며, 원격 직원은 Field Service Lightning 모바일 앱을 사용하여 현장 생산성과 효율성을 높일 수 있습니다. 모바일 솔루션을 통해 연결성과 상관없이 중요 정보에 액세스할 수 있습니다. 또한, 모바일 솔루션은 자동화된 프로세스를 사용하여 실시간 작업 업데이트 송수신, 작업 주문 관리, 수동 관리 작업 가속화 등의 다양한 현장 활동을 지원합니다. 사용자는 모바일 솔루션을 사용하여 보고서를 생성하고, 지식 기사에 액세스하고, 필요한 부품을 업데이트하고, 고객 서명을 캡처할 수도 있습니다.

고급 자산 관리를 활용합니다.

다층 자산 계층을 사용하여 복합 자산을 관리합니다. 하나의 뷰에서 모든 고객 제품에 대한 정보를 추적하고, 경쟁사 제품을 보유한 고객에 대해 통찰력을 확보하고, 자산 계층을 활용하여 여러 요소로 구성된 제품을 추적합니다. 고급 자산 관리는 자산의 어느 부분에 수리가 필요한지 손쉽게 식별할 수 있게 하므로, 필드 기술자는 더 정확한 서비스를 보다 빠르게 제공할 수 있습니다.

지능적으로 작업 일정을 예약합니다.

Smart Scheduling을 사용하면 Lightning 콘솔에서 즉시 서비스 약속을 잡을 수 있으며 고객이 편의에 따라 자체적으로 약속을 잡도록 할 수도 있습니다. Smart Scheduling은 시간, 기술, 위치, 비즈니스 규칙 등에 기반하여 적합한 기술자에게 서비스 약속을 자동 배정함으로써 직원 생산성을 높입니다.

실행 가능한 분석에 연결합니다.

Field Service Wave Analytics*를 사용하면 쉽게 사용할 수 있는 애플리케이션에 모든 비즈니스 데이터를 통합하여 모바일 인력이 전체적으로 확인할 수 있습니다. 주요 운영 데이터를 레코드 수준까지 드릴다운하고, 앱에서 직접 조치를 취하여 더 신속하게 Case를 해결하고 연결된 고객 경험을 제공할 수 있습니다. 관리자는 주요 필드 서비스 KPI를 통해 기술자의 성과를 최대화하고 추세와 문제를 일찍 식별할 수 있습니다. 필드 서비스 정보에 액세스하여 모든 온사이트 경험과 관련하여 사전 대응적인 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

* 별도 구매

Salesforce Field Service Lightning 사용자 라이선스 비교

Service Cloud 및 Field Service Lightning을 통해 End to End 서비스를 제공하십시오. 비즈니스에 적합한 에디션을 선택하십시오.

Field Service Lightning 기능 - 관리형 패키지를 통해 제공

	Service Cloud			Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Field Technician ²	
	PE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
FSL 라이선스를 구매하는 경우에만 Service Cloud에 FSL 기능이 포함됩니다.							
약속 예약		✓	✓	✓	✓	✓	✓
일정 예약				✓	✓		
운영자 콘솔**				✓	✓		
최적화				✓	✓		
자체 일정 예약						✓	✓
일정 및 최적화 기능						✓	✓
FSL 모바일 앱 액세스(iOS)				✓	✓	✓	✓
SF1을 통해 FSL 기능 액세스	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Service Cloud 기능

서비스 콘솔**	1	✓	✓	✓	✓		
Case 관리	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
작업 주문 관리	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
계정, 연락처 및 잠재 고객 관리	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
웹 및 이메일 사례 수집	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Case 자동 할당	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Case 이메일 자동 응답	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Case 에스컬레이션 규칙 및 대기열	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
전체 채널 라우팅(기본)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Case 팀 협업		✓	✓	✓	✓	✓	✓
서비스 계약 관리	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
서비스 권한	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
자산 관리 및 제품 추적	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
시각적 SLA 타이머	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
소셜 고객 서비스 스타터 팩	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
주문 관리	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
사용자 정의 가능한 대시보드 및 보고서	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
모바일 액세스, 사용자 정의 및 관리	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CTI 통합	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
통화 스크립팅		✓	✓	✓	✓	✓	✓
이메일 템플릿 및 추적	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Outlook과 이메일 통합	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Google Apps 통합	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chatter 협업	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
태스크 및 활동 추적	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AppExchange 앱 통합*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
역할 권한	2	✓	✓	✓	✓	✓	✓
사용자 정의 프로필 및 페이지 레이아웃	2	✓	✓	✓	✓	✓	✓
레코드 유형(개체별)	3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Process Builder를 통한 프로세스(조직별)	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓
워크플로 및 승인 자동화		✓	✓	✓	✓	✓	✓
시각적 워크플로		✓	✓	✓	✓	✓	✓
웹 서비스 API를 통한 통합	\$	✓	✓	✓	✓	✓	✓
분석 스냅샷	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Service Cloud 기능
(계속)

	Service Cloud			Field Service Lightning Dispatcher ¹		Field Service Lightning Field Technician ²	
	PE	EE	UE	EE	UE	EE	UE
고급 보고		✓	✓	✓	✓	✓	✓
사용자 정의 웹사이트		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lightning App Builder	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
연중무휴 24시간 무료 지원	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
100건 이상의 관리 서비스	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
무제한 온라인 교육	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
지식(읽기 전용)	\$	✓	✓	✓	✓	✓	✓
지식(읽기/쓰기)	\$	\$	✓	\$	✓	\$	✓
지식 기사 제안	\$	✓	✓	\$	✓	\$	✓
지식(다국어)	\$	✓	✓	\$	✓	\$	✓
Live Agent 웹 채팅		\$	✓	\$	✓		
실시간 동영상 채팅(SOS)		\$	\$	\$	\$	\$	\$
고객 커뮤니티		\$	\$	\$	\$	\$	\$
파트너 커뮤니티		\$	\$	\$	\$	\$	\$
고급 소셜 고객 서비스	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

교차 판매 및 상향 판매 기능

리드(잠재 고객)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
견적							
판매 계약							
기회	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

각 에디션의 플랫폼 기능

부분 Sandbox		1	1	1	1	1	1
전체 Sandbox		\$	1	\$	1	\$	1
개발자 Sandbox	10	25	100	25	100	25	100
개발자 Pro Sandbox	\$	\$	5	\$	5	\$	5
사용자당 데이터 스토리지***	20MB/ 사용자	20MB/ 사용자	120MB/ 사용자	20MB/ 사용자	120MB/ 사용자	20MB/ 사용자	120MB/ 사용자
사용자당 파일 스토리지***	612MB/ 사용자	2GB/ 사용자	2GB/ 사용자	2GB/ 사용자	2GB/ 사용자	2GB/ 사용자	2GB/ 사용자
사용자 정의 애플리케이션 및 탭	무제한	무제한	무제한	무제한	무제한	무제한	무제한

✓ 기본 사용자 라이선스에 포함

\$ 추가 요금 부과

¹조직당 한(1) 개 이상의 Service Cloud 사용자 라이선스가 필요함

²조직당 한(1) 개 이상의 Dispatcher 사용자 라이선스가 필요함

* AppExchange를 통해 다운로드 가능한 애플리케이션으로 제공합니다.

** Dispatcher 라이선스는 연락처 센터, 콜 센터 또는 고객 사례 관리 애플리케이션용으로 사용하지 못할 수 있습니다.

*** 모든 에디션에는 모든 사용자가 공유하는 최소 1GB의 데이터와 11GB의 스토리지가 포함됩니다.

각 에디션에 대해, 조직 기반으로 추가 데이터 저장소를 사용할 수 있습니다.

추가 정보
성공적인 CRM을 가속화하는 방법에
대한 자세한 내용은 담당 계정
관리자에게 문의하십시오.

본사
The Landmark @ One Market Street
Suite 300
San Francisco, CA 94105
United States
1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

글로벌 사무소
중남미 +1-415-536-4606
일본 +81-3-5785-8201
아시아/태평양 +65-6302-5700
유럽, 중동, 아프리카 +4121-6953700

