



고급 영업 분석 기능으로 역동적인 미래 계획



변화하는 우리의 세계

세상이 단 몇 개월 만에 극적으로 변화해 기업과 지역 사회의 근간이 똑같이 큰 격변을 겪었습니다. 영업팀은 몇 세대 만에 가장 힘겨운 역풍을 맞고 있어, '끝까지 버티기'가 더는 선택 사항이 아닙니다. 영업 전문가는 이처럼 변화하는 환경에 어느 때보다 더 빠르게 적응해야 합니다.



어떤 영업 조직에서든, 전체적 흐름과 현장의 세부 사항을 모두 파악해야 경쟁 우위를 갖출 수 있습니다. 즉, 거래를 성사시키는 매일의 업무 활동을 주시하면서도 광범위하고 일반적인 뷰를 확보해야 합니다. 이것은 지금 그 어느 때보다 절실합니다.

최근의 보건 및 경제 위기로 영업팀이 변화하는 여건에 계속 적절히 적응해야 할 필요성이 더욱 절박해져, 전통적인 연간 계획은 이제 진기한 과거의 유물처럼 되어 버렸습니다.

영업 실적, 비용 대 수익 비율, 할당량 달성 등 영업 KPI는 역동적인 영업 환경을 전체적으로 보여줄 수많은 메트릭 중 몇 가지일 뿐입니다.

그런데 이렇게 광범위한 영업 프로세스 뷰를 어떻게 얻을 수 있을까요? 강력한 비즈니스 인텔리전스 및 분석 플랫폼이 구축되어 있으면, 기업 내 데이터를 모두 활용하여 실행 가능한 인사이트를 빠르고 일관성 있게 얻을 수 있습니다.

어둠 속 등대와 같은 데이터

고객은 형태, 규모, 주력 업종이 제각기 다르지만, 우리가 고객에게서 듣는 한 가지 공통된 주제는 디지털 전환이 가속화되고 있다는 점입니다.

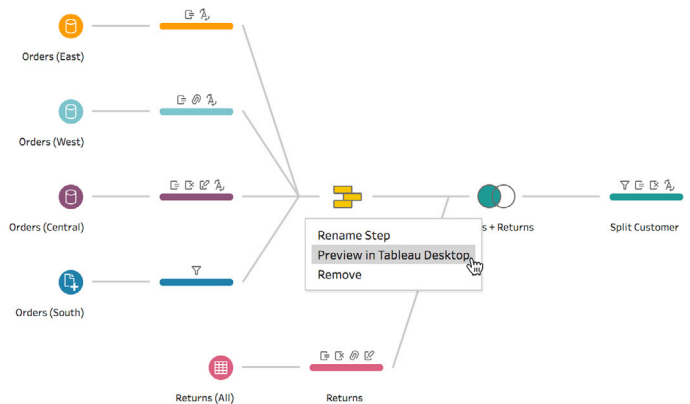
직원, 고객과 전체 지역 사회가 현재 완전히 디지털화된 세상에서 일하고 상호 작용하고 있습니다. 동료와의 Zoom 통화부터 스마트폰을 이용한 식료품 주문까지, 연결된 디지털 환경의 세상이 이미 우리 곁에 와 있습니다. 그런데 모든 디지털 상호 작용은 데이터를, 그것도 아주 많이 생성하므로, 신뢰할 만한 데이터 원본이 기업과 영업팀에게 좋은 기회를 제공한다고 믿습니다. 고객이 귀사의 웹 사이트, 모바일 앱, CRM 시스템, 영업팀과 상호 작용할 때, 수많은 유용한 데이터가 생성됩니다.



우리는 데이터를 완전히 활용해야만 이런 환경에서 성공을 거둘 수 있고, 빠르고 정확하게 진행하는 것이 지금처럼 중요한 적이 없었습니다. 데이터를 어둠 속 등대와 같은 길잡이로 삼으십시오. 데이터를 활용할 수 있는 조직이야말로 요즘같이 전례 없는 시기를 가장 성공적으로 주도하는 조직입니다.

가장 성공적인 조직은 전체 규모에서 데이터로 변화를 읽고 대처하는 방식을 파악하는 조직입니다. 모든 직원이 비즈니스에서 자신이 맡은 부분을 이해하는 데 도움이 되는 데이터 인사이트를 얻으면 데이터를 사용해 의사 결정을 내리고 의미 있는 효과를 창출할 수 있습니다.

간단히 말해, 영업 데이터뿐 아니라 조직 전체의 정보를 함께 엮는 분석이 매우 중요합니다. Tableau와 같은 직관적 분석 플랫폼은 예측, 계획, 실시간 의사 결정 능력 강화를 위해 영업 지원팀에 필요한 전체 메트릭 뷰를 제공합니다. 고객, 재무 및 마케팅 데이터를 통합하는 능력은 판매 시나리오를 이해하고 성장 동력 및 진행의 지연 없이 경쟁 우위를 강화하는 데 필수적입니다.



더 스마트한 영업 전략을 세우는 방법

현대적 기업의 다른 모든 부문과 마찬가지로, 영업팀은 데이터를 활용해 다음과 같은 가장 중요한 질문에 답해야 합니다.

- 실제로 효과가 있는 것이 무엇이고 눈에 띄는 변화를 가져오지 못하는 것은 무엇인지 어떻게 알까요?
- 끊임없이 변화하는 환경에서 어떻게 예측할까요?
- 어떻게 때늦은 의사 결정은 피하고 비즈니스에 타격을 주는 힘에 미리 맞서 나갈 수 있을까요?

데이터 문화 구축

더 스마트한 영업 전략을 짜는 첫 단계 중 하나는 확고한 데이터 문화를 구축하는 것입니다. 영업적 맥락에서 이는 모든 영업 직원의 역량을 데이터로 높이겠다는 공통의 사명을 정립한다는 의미입니다. 이런 종류의 문화 토양에서는 모든 결정의 핵심에 데이터를 놓고 창의적인 데이터 조사 및 새로운 솔루션 구현 방법을 발전시키는 팀이 만들어집니다. 영업 지원 팀에서 영업 직원이 이용할 강력한 데이터 시각화를 만듭니다. 그러면 영업 직원이 그 데이터를 받아 자신의 목적에 따라, 그리고 영업 현장에서 실제 일어나는 일에 따라 맞추어 사용합니다. 이런 문화가 정착되면 팀 간에 데이터와 비주얼리제이션을 구축, 활용, 조정, 공유하는, 영업 지원 팀과 영업 직원 사이에 적절하고 효과적인 협력의 주기가 생깁니다.

LinkedIn, 데이터의 투명성으로 인사이트와 기회를 포착하다

LinkedIn은 영업 데이터에서 인사이트를 얻기 위해 강력하고 확장 가능한 플랫폼을 원한 대표적인 회사입니다. LinkedIn의 비즈니스 분석팀은 페타바이트 용량의 고객 데이터를 중앙 집중화하기 위해 Tableau를 채택했습니다. 대시보드를 사용하여 성과 추적 및 고객 이탈 예측이 가능해짐에 따라 보다 능동적인 영업 주기를 구축하고, 수익이 더 증가했습니다. Tableau를 도입하기 전에 LinkedIn은 내부 데이터베이스, Google Analytics 및 타사 도구에 영업 데이터를 저장했습니다.

당시에는 한 명의 영업 지원 분석가가 매일 500명이 넘는 영업 담당자의 영업 관련 요청을 처리했기 때문에 보고를 위해 최대 6개월까지 기다려야 했습니다. 또한, 팀원들은 자신의 실적에 대해 알지 못하고, 고객 관계가 어느 단계에 이르렀는지 파악할 수 없었습니다.

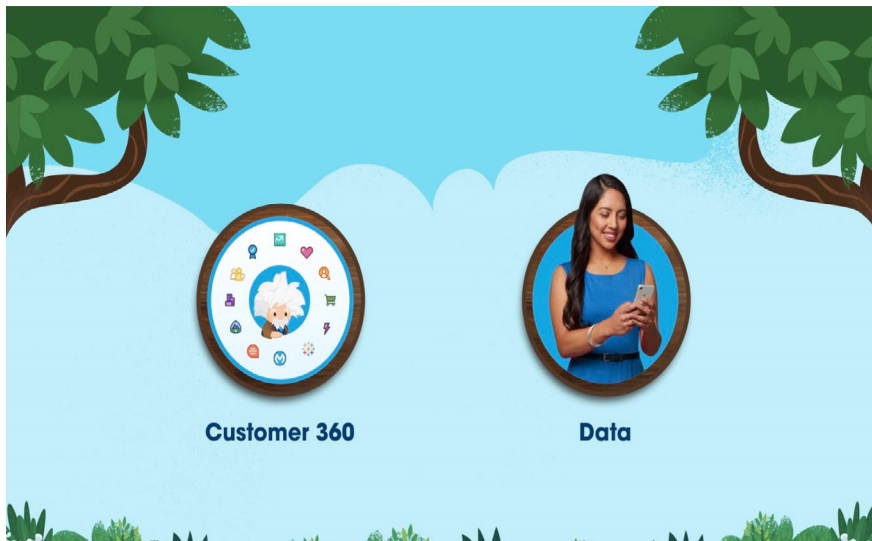
이제 LinkedIn 영업 인력의 90%가 매주 Tableau에 액세스합니다. 영업 담당자는 전체 영업 실적을 추적하고 근본적인 고객 경험(CX)을 심층적으로 검토하는 옵션을 사용하여, 고객의 제품 사용량이 증가한 때를 식별하고 선제적으로 고객에게 접근하여 영업 기회 또는 제품 구매 활동에 대해 논의함으로써, 전체 매출을 늘리고 계정 이탈을 방지할 수 있습니다.

[전체 스토리 읽기](#)

전사적 차원으로 데이터 취합

고객이 고객 대면 팀과 상호 작용하고 관계를 맺는 방식을 반영하는 데이터는 모든 회사에 중요한 비즈니스 데이터입니다. 많은 회사에서는 이 데이터가 고객 관계 관리(CRM) 시스템에 들어 있습니다. Salesforce Customer 360과 같은 CRM은 팀에 고객에 대한 공유 뷰를 제공하여 지속적이고 신뢰할 수 있는 관계를 구축하고 고객이 기대하는 개인화된 경험을 제공하는 데 협력할 수 있도록 합니다.

고객 데이터를 보고 이해하는 능력 덕분에, 팀은 고객이 필요로 하는 바에 대한 이해도를 극대화하고 훌륭한 고객 사용 환경(CX)과 성장을 가져오는 방법을 효과적으로 계획할 수 있습니다.



하지만 기업은 CRM 이외의 다른 시스템에 있는 데이터도 보유하고 있는데, 예컨대 전사적 자원 관리(ERP) 시스템, 엔터프라이즈 데이터 웨어하우스(EDW), 인적 자원 솔루션과 같은 전사적 데이터 자산입니다. 이런 시스템에는 가치 있는 비즈니스 인사이트가 풍부하게 있습니다.

CRM과 더욱 폭넓은 전사적 데이터 자산에 모두 걸쳐 있는 데이터를 보고 이해할 방법을 확보하면 직원들이 진정한 전사적, 데이터 기반 혁신을 주도하는 데 도움이 되는 가장 강력한 조합이 마련됩니다. 고립된 데이터들을 전체적으로 분명히 볼 수 있게 되면 최대한 정보에 기반한 의사 결정을 내리기가 더 쉬워지고, 필요한 경우 목표 달성을 보장하도록 과정을 변경할 수 있습니다. 경영진, 고객, 공급업체, 팀원들의 복잡한 질문에 답하기 위해 영업팀에는 데이터를 통합하는 플랫폼이 필요합니다.

Brown-Forman, 셀프 서비스 분석을 통한 데이터의 투명성을 바탕으로 글로벌 영업팀의 역량을 강화하다

세계 10위권의 증류주 기업 중 하나인 Brown-Forman의 최고 정보 책임자(CIO) Tim Nall은 모범 사례를 결정하고 제품 판매량을 늘리는 데 있어 커뮤니케이션이 중요하다고 생각합니다. Brown-Forman의 팀은 SKU를 효과적으로 관리하기 위해 가격 및 배송 세부 정보에 대한 인사이트가 필요합니다.

이들 팀은 데이터 저장 및 분석에 대한 기존 기술 투자를 최적화하여 최적의 협업을 달성하고 있습니다. Tim은 "세계적인 관점에서 이러한 정보를 모두 보유하고 정보를 이해하는 능력이 무엇보다도 중요합니다. 이제 우리의 논리적 데이터 웨어하우스와 Tableau로 만든 솔루션을 통해 직원들이 협업할 수 있으며 모든 정보에 액세스할 수 있습니다"라고 말했습니다.

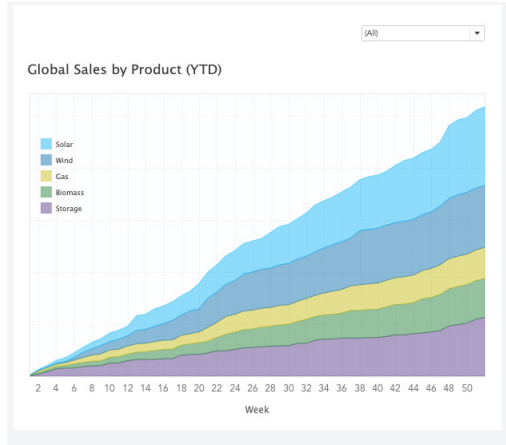
또한, Tableau를 사용하면 실시간 데이터든, 자주 업데이트되는 데이터든 상관없이 영업 대시보드를 쉽게 게시할 수 있습니다. Brown-Forman은 싱글 사인온(SSO)을 통해 데스크톱 브라우저 또는 휴대기기에서 한번의 클릭으로 대시보드에 액세스할 수 있습니다.

Brown-Forman과 같이 Tableau Server의 대시보드 뷰를 추적하여 팀의 필요를 파악하고 경험을 쌓게 되면, 어떤 것들이 효과적인지를 알 수 있게 되어 협업을 통해 대시보드를 더 나은 성공을 위해 미세 조정할 수 있습니다.

[전체 스토리 읽기](#)

대화형 비주얼리제이션은 데이터를 보다 심층적으로 분석하는 데 도움이 됩니다.

조직 전체에 공유된 대시보드는 모든 사람이 같은 데이터를 볼 수 있게 해주므로 중요합니다. Tableau 대시보드는 빠르게 만들어 쉽게 사용할 수 있을 뿐만 아니라 스토리를 전달하므로, 영업 직원이 정보를 읽고 해석하는 방법에 대해 고민할 필요가 없습니다.



구식 스프레드시트는 데이터 시각화와는 상대가 되지 않습니다. 스프레드시트는 작성하고 유지 관리하는 데 상당한 시간과 작업이 필요하며, 대화형 비주얼리제이션에서 얻는 인사이트를 제공하지 못합니다. 대화형 비주얼리제이션을 통해 뷰 필터링, 매개 변수 조정, 빠른 계산과 같은 기본 분석 작업이 향상됩니다. 또한, 직관적으로 선택하여 기초가 되는 세부 정보를 확인하여 데이터를 실행 가능한 인사이트로 변환할 수 있습니다.

영업팀은 행과 열을 이해하는 데 시간을 허비하는 대신 이제 거래 성사, 문제 해결, 의사 결정에 집중할 수 있습니다.

가장 성공적인 조직은 전체 규모에서 데이터로 변화를 읽고 대처하는 방식을 파악하는 조직입니다. 모든 직원이 비즈니스에서 자신이 맡은 부분을 이해하는 데 도움이 되는 데이터 인사이트를 얻으면 데이터를 사용해 의사 결정을 내리고 의미 있는 효과를 창출할 수 있습니다.

All hands on data - 데이터로 힘을 모아 이겨 내기

셀프 서비스 분석은 오늘날 정보 기반의 영업 조직에서 사실상 필수적입니다. 인사이트를 기반으로 신속하게 의사 결정을 내릴 수 있어야 합니다. IT 부서에서만 영업 대시보드를 구축, 사용자 지정 및 게시하던 때는 지났습니다. 자체적인 대시보드를 손수 만들 능력을 갖춘 영업팀은 파이프라인 검토 회의에서나 다음 전략을 고안할 때 계속 의문을 제기하고 그런 의문에 스스로 답할 수 있습니다.

영업팀 전체를 넘어 인사이트 확장

영업팀에 힘이 되는 데이터와 인사이트를 특정 부서나 리더십 회의 내에서만 다루고 데이터 사일로로 남겨 둘 필요가 없습니다. Tableau를 사용하면 어떤 규모의 조직이든 전체적으로 손쉽고 안전하게 인사이트를 공유할 수 있습니다. 게시된 비주얼리제이션, 스마트한 구독, 전자적 대시보드, 인증된 데이터 원본으로, 데이터가 필요한 모든 사람의 손에 선별된 데이터를 제공할 수 있습니다. 강력한 거버넌스 프레임워크 내에서 책임자가 적시에 올바른 데이터를 활용할 수 있게 항상 보장할 수 있습니다.

MillerCoors, 실시간 데이터 뷰를 이용해 영업 잠재 고객을 발견하다

맥주 양조의 전통을 합쳐 450년 이상의 역사를 지닌 MillerCoors는 Miller, Coors, Blue Moon과 같은 유명 맥주 브랜드를 비롯하여 장인의 솜씨로 빚은 하드 사이다와 소다를 생산하는 미국 제조업체입니다. MillerCoors의 소매 영업팀은 바와 레스토랑 등 고객과 연락하며 항상 적극적으로 영업 활동을 하고 있지만, Excel 기반의 보고 문화로 인해 영업 담당자는 어떤 보고서가 올바른 것인지 구분하기 어려웠습니다. 또한 큰 기회를 인지할 수 있는 효율적인 방법의 부재로 큰 기회들을 놓치고 있었습니다.

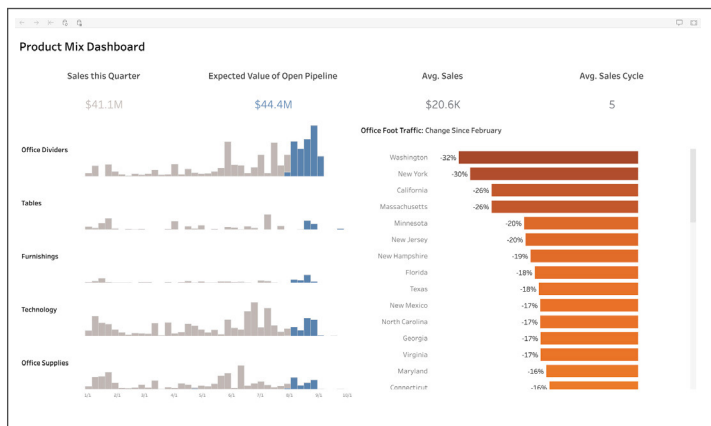
그러던 중 MillerCoors는 Tableau를 선택하게 되었고, 단 3개월 만에 Tableau를 파일럿 단계에서 시작하여, 300명의 영업사원으로 구성된 영업팀에 전사적으로 배포하는 데 이르렀습니다. Tableau를 통해 영업팀은 이제 전체 고객 범위를 명확하게 보고 기회가 발생하면 즉각적으로 조치를 취할 수 있게 되었습니다. MillerCoors 영업사원은 몇 분 내에 휴대기기에서 대시보드를 보여주면서

고객과의 대화를 쉽게 이끌어감으로써 차별화되는 경쟁력을 확보하고 있습니다. Tableau를 도입하기 전에는 수없이 많은 Excel 보고서에서 데이터를 직접 추출해야 했고, 종종 데이터를 이해하기 위해 주말 내내 작업해야 하곤 했습니다. 영업팀은 이제 Tableau에 영업 목표 대시보드를 게시할 수 있으므로, 수백 명에 이르는 팀원 간에 가시성 및 협업이 향상될 뿐 아니라 건전한 경쟁 문화가 조성됩니다.

[전체 스토리 읽기](#)

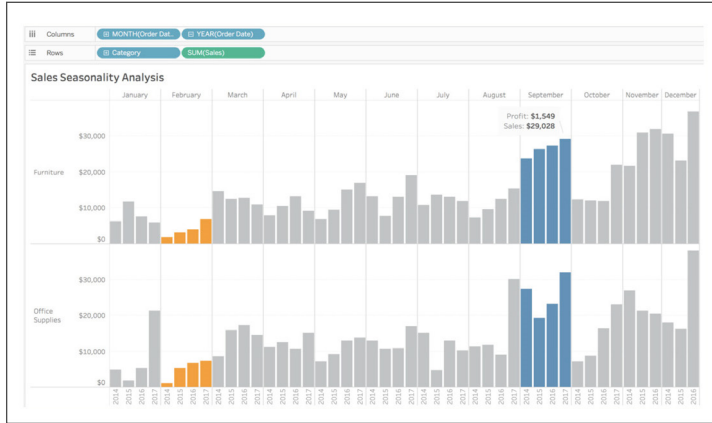
CRM 내외의 모든 영업 사용 사례 지원

팀이 Salesforce CRM 내부나 외부에서 작업하는지 여부와는 상관없이, Salesforce 분석은 팀의 워크플로우를 강화하고 더 나은 데이터 기반 의사 결정에 도움이 되는 데이터 인사이트를 제공할 수 있습니다. 다음에서 영업팀이 뉴 노멀이라는 도전에 맞서는 데 Salesforce 분석 전체 제품군이 도움이 될 수 있는 수많은 방법 중 단지 몇 가지를 보여 드립니다.



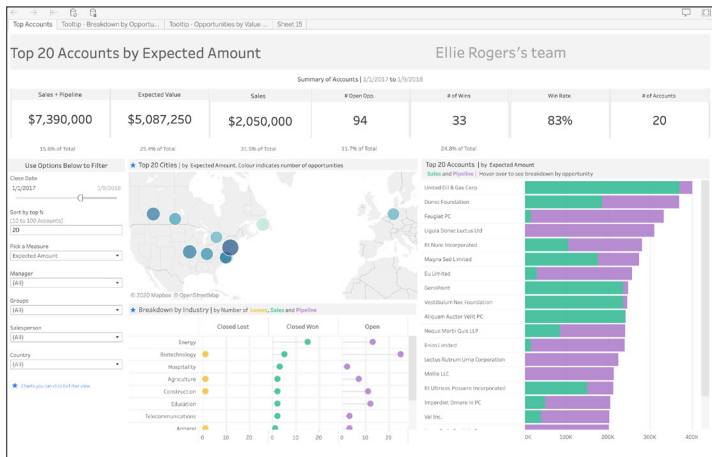
성장 가능성과 새로운 목표:

새로운 영업 목표와 영업 리소스를 집중 투입할 잠재 영역을 더 잘 식별하기 위해, 매장으로 가는 길이나 배송 기간과 같은 제품 판매와 관련된 추가 데이터를 가져옵니다.



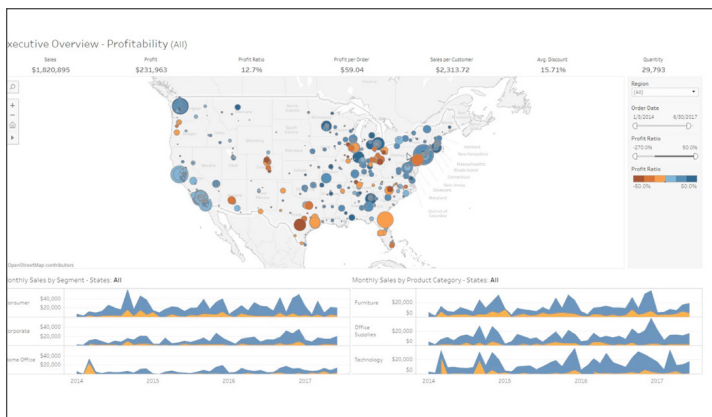
심층적인 파이프라인 위험 평가 수행:

계절적인 추세를 살펴보는 비주얼리제이션을 사용하면 향후 추세를 예측하고 적절히 계획을 수립할 수 있습니다. 이전에 매출이 부진했던 분기, 여름 매출 둔화 및 연말 매출의 폭발적인 증가에 대한 데이터를 기반으로 의사 결정을 내릴 수도 있습니다. 같은 달의 실적을 서로 옆에 놓고 비교하면 판매 증감에 영향을 미치는 주기적인 추세를 알아보기 쉽습니다.



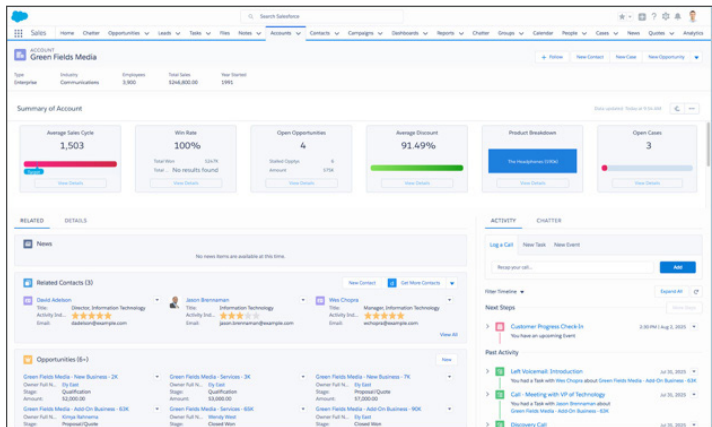
다양한 지역과 영업 영역에 대한 직원 배치 탐색:

과거 영업 데이터, 지리 데이터뿐 아니라 전체 시장 가능성 규모와 같은 추가 메트릭을 사용하여 최적의 직원 배치를 결정합니다.



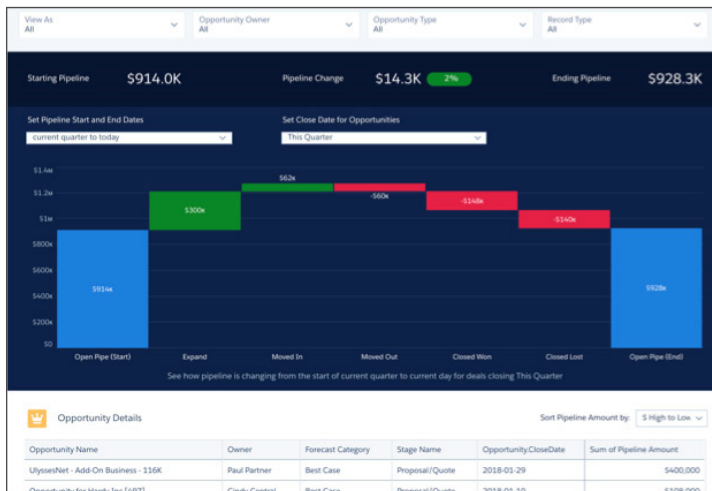
수익성 분석:

매출이 반드시 수익으로 이어지는 것은 아닙니다. 세그먼트, 제품군 및 지역별 매출 및 수익을 표시해 영업 책임자가 수익이 나지 않는 판매 활동을 빠르게 식별하여 조치를 취할 수 있게 해주는 대시보드로 수익성을 계속 확인하십시오.



모범 사례 발견:

여러 팀의 영업 실적 및 할당량 달성 분석을 통해 잘되고 있는 부분을 발견하십시오. AI 모델을 훈련해 이런 발견을 개별 영업 직원에게까지 전달하여 더 빨리 거리를 성사할 수 있게 지원할 수 있습니다.



남은 할당량:

제품 또는 기회 유형별로 남은 할당량을 보여주는 비주얼리제이션을 만드십시오. 추가적인 맥락과 미래 동향을 볼 수 있는 기회를 제공하는 이전 데이터를 추가하십시오.

이런 사례는 데이터와 분석을 사용해 영업 지원을 최적화하고 전략을 계획하고 모범 사례를 홍보하고 미래를 위해 탄력적인 영업팀을 구축할 수 있는 수많은 방법 중 몇 가지에 불과합니다.

Oldcastle, 78,000 SKU의 추적을 통해 영업 기회를 더 잘 포착하다

업계를 주도하는 건축 자재 제조업체인 Oldcastle은 북미 전역에 20개 지부와 206개의 생산 시설을 보유하고 있습니다. Oldcastle은 500페이지에 이르는 월간 보고서를 전체 조직에서 액세스 가능한 관리형 대시보드로 전환함으로써 Tableau를 통해 첫 번째 성공을 거두었습니다.

78,000개가 넘는 재고 관리 단위(SKU)의 재고 목록을 관리하는 Oldcastle 영업팀은 빠르고 쉽게 손실을 식별하고 수익을 추적하며 기회를 포착해야만 합니다. 그러나 전체 영업팀에 솔루션을 확장하는 것은 쉬운 일이 아니었습니다. Oldcastle은 이제 ERP 및 Salesforce 데이터를 Tableau에 통합하여 영업팀에서 모든 데이터에 액세스하고 이해할 수 있습니다.

영업 관리자부터 영업 담당자까지 모든 직원이 매일 그리고 매달 각자의 매출 할당량을 추적하는 데 Tableau 대시보드를 활용하고 있습니다. 영업팀은 광범위한 대량의 고객 데이터에서 얻은 인사이트에 액세스할 수 있으므로 더 많은 지식을 가지고 고객에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있습니다.

비즈니스 인텔리전스 관리자인 Paul Lisborg는 "영업 담당자는 이제 대시보드에서 어제 판매량을 보고 올해 초부터 현재까지 실적이 어떤지 확인할 수 있습니다. 또한, 고객이 무엇을 가장 많이 사용하는지, 어떤 제품을 구매하는지, 그리고 그에 대한 수익이 어떠한지 상세히 검토할 수 있습니다"라고 말했습니다.

[전체 스토리 읽기](#)

영업 데이터의 가능성을 극대화할 준비가 되셨습니까?

영업 조직에서 경쟁력을 유지하고 고객 만족을 제공하며 다음 이니셔티브에서 주력해야 할 부분을 결정하려면 실행 가능한 데이터를 지속적으로 유입해야 합니다. Salesforce가 도와드리겠습니다. salesforce.com/analytics에서 전체 Salesforce 분석 제품군을 살펴보세요.

시작할 때 도움이 되는 추가 리소스:

[데이터 문화 구축](#)

[Tableau Blueprint](#)

[Tableau 코로나19 데이터 허브](#)

[Tableau 무료 평가판](#)

[무료 교육 동영상](#)

[대시보드 시각적 분석에서 해야 할 일과 하지 말아야 할 일 모범 사례 가이드](#)