**Immersion 실습: 솔루션 셀링 기술 워크샵**

**참석자 가이드**

## VP Sales Ops와의 롤플레이 (Account360 시연)

**다음과 같이 VP of Sales Ops와의 롤 플레이를 연습하고 무대에서 발표 준비를 한다.**

|  |  |
| --- | --- |
| **VP of Sales Ops – MC** | **영업대표 – 시연자** |
| 악수 | 악수.  안녕하세요 xxx 부사장님, 다시 뵙게 되어 반갑습니다.  아시다시피 여러 기업들이 공격적으로 클라우드 전환을 진행 중입니다. 귀사는 어떻습니까? 현재 영업사원들이 사용 중인 CRM Cloud 애플리케이션이 있습니까? |
| 네 저희는 최근 직접 영업 라인에 Salesforce를 도입했습니다. 아직까지는 성공적입니다. | 잘 되었네요. 고객 서비스는 어떠신지요? |
| 전체 비즈니스 라인은 아직까지 Siebel Call Center를 사용 중입니다. | 그렇군요. 영업사원들은 Salesforce에서 어떻게 고객 지원 이슈를 조회할 수 있나요? |
| 솔직히, Salesforce와 Siebel이 연계되지 않아 어려움이 있습니다. 저희 IT 부서에서 야간에 데이터를 동기화시켜주는 시스템을 자체 개발했습니다. 하지만 저는 실시간 시스템이었으면 합니다. 오랫동안 적합한 솔루션을 찾고 있습니다.  특히 신입 영업사원의 경우 territory의 지원 이슈를 포함하여 고객에 대한 종합적인 가시성을 갖기 위해 수 개월 동안 지원 부서의 여러 사람에게 연락을 해야만 했습니다.  이는 지원 데이터에 한해서 하는 이야기입니다. 발주 이력, 제품 보증, 지원 갱신 등 영업사원들이 필요로 하지만 Salesforce에 저장되지 않는 다른 데이터까지 고려한다면, 영업사원들이 고객에 대하여 최신 정보를 얻기 위해 소비하는 시간은 몇 배 증가할 것입니다.  저희는 성과 측정을 통해 이러한 내부 의사소통 문제를 해결 시, 영업사원들이 영업에 할애할 수 있는 시간이 60%나 증가할 것임을 알게 되었습니다. | 알겠습니다. 제가 잘 이해했다면, 영업사원이 필요로 하는 데이터의 일부는 클라우드에, 일부는 on-premise에 위치한 여러 애플리케이션에 분산되어 있군요.  이상적으로, 이 모든 데이터가 단일하게 그리고 맥락에 맞게 영업사원들에게 제공된다면 그들의 생산성 또한 향상될 것입니다. 여러 사람들에게 전화하거나 다른 시스템에 각각 로그인해서 스스로 정보를 취합할 필요가 없을 것입니다.  이러한 잠재적인 솔루션에 대해 어떻게 생각하시는지요? |
| 그런 솔루션이 있다면 매우 만족스러울 것 같습니다. 대부분의 영업사원이 핸드폰을 손에서 내려놓지 않는 밀레니엄 세대이기에 모바일 기기 지원이 된다면 더욱 좋겠지요. | 가능합니다. 모바일을 말씀해주셔서 기쁜데요.  사실 저희 고객 중 단순한 모바일 앱을 구축한 사례가 있습니다. 영업사원의 핸드폰에서 고객에 대한 360도 가시성을 제공하는 기능이 있습니다. 방금 언급하신 opportunity, 서비스 요청 등 영업사원이 필요한 정보들이 클릭만 하면 제공됩니다.  실은 제가 이 모바일 앱을 지금 가지고 있습니다. 1-2분 정도 이 앱을 보여드려도 될까요? |
| 물론이지요. 한번 봅시다. | [앱의 기능 데모 시연]  Walkthrough와 설치:  <https://stbeehive.oracle.com/content/dav/st/ShowAndTell/Public%20Documents/account-360.html>   * 풍부한 모바일 경험 시연 * 모바일과 Sales Cloud 간의 SSO 지원 시연 * Mobile Cloud Service와 Integration Cloud Service를 활용한 Sales, Service, EBS on-prem(주문 관리 및 재무)에 대한 매쉬업 지원 시연 * 기기 통지, 오프라인 모드를 활용할 수 있으며 이 경험을 영업사원을 위하여 완전히 맞춤화할 수 있음을 강조 |
| 좋은 솔루션 같아 보입니다. 그렇지만 Salesforce의 모바일 애플리케이션과는 어떻게 다르죠? | 좋은 질문입니다.  Salesforce의 모바일 애플리케이션은 Salesforce 내의 정보에 중심을 두고 있습니다. 써드파티 애플리케이션에서 데이터를 가져와야 하는 경우, 특히 귀사와 같이 Siebel Call Center같은 애플리케이션에서 on-premise 데이터를 가져와야 하는 경우, 매우 제한적인 경험을 제공합니다.  오라클의 플랫폼은 클라우드와 on-premise 상의 이종의 애플리케이션에 대한 완전한 지원을 제공합니다.  또한 애플리케이션의 모바일 경험 역시 영업사원의 니즈를 위하여 풍부하고 맥락에 맞는 완전히 customization이 가능합니다. 반면, Salesforce의 경우 customization이 굉장히 제한적입니다.  저희 플랫폼의 사용 시 이와 같은 프로토타입은 몇 주 안에 구축이 가능합니다.  차후에 제 팀원들과 함께 부사장님와 임원진을 만나 저희가 영업 팀에 어떻게 부가 가치를 제공할 수 있을지에 대하여 이야기하는 시간을 갖고 싶습니다. 어떠신지요? |
| 네 좋은 제안입니다. 다음 주에 첫 번째 일정으로 잡겠습니다. |  |

## VP Service for Go Big Inc. 롤 플레이 답변

|  |  |
| --- | --- |
|  | 정말 앱이 많군요. 이게 전부 오라클 제품은 아닐 것이라 생각됩니다. 오늘날 사이트에서 이 정보를 어떻게 접근하시나요? |
| 네, 모두 오라클 솔루션은 아닙니다. 오라클 솔루션이라 하더라도 기술자들이 여러 대의 모바일 앱에 로그인해야 합니다. | 그렇다면 생산성이 꽤나 저해되겠습니다. 생산성 이야기가 나와서 말인데 기술자들이 이런 앱을 사용하여 필드에서 협업하고 있나요? |
| 기술적 문제에서 어려움에 처했을 때 전화나 문자와 같이 구식으로 협업하지요. 협업이 필요한 또 다른 부분은 부품 검색입니다. 현장에 나가기 전에 어떤 부품을 필요로 할지 알 수가 없으며 다시 들어와 부품을 가지고 나가야 합니다. 저희는 재고를 가볍게 유지하려고 하며 대부분의 재고는 기술자들이 보유하고 있습니다. 따라서 부품을 찾기 위한 최고의 방법은 다른 기술자에게 문의하는 것입니다. | 흥미롭습니다. 차량에 IoT 기능이 적용되어 있다고 하지 않으셨나요? 서비스 팀에 어떻게든 도움이 되지는 않습니까? |
| 저희는 **약 2백만 대의 연결된 차량(connected vehicle)**에서 기기 데이터를 수집하지만 서비스 팀은 이를 사용할 수 없습니다. 이 정보는 가능한 경우 저장은 되지만 Service Operation 용도로 활용되지는 않습니다. 저희가 IoT 데이터를 활용할 수 있었다면 서비스 비용이 내려갈 것입니다. | 저희는 몇몇 고객의 예측적 유지보수를 지원한 경험이 있습니다. 기기 데이터를 분석하여 실패 패턴을 찾아냄으로써 필드 서비스 팀의 효율성 향상을 가져왔습니다. 이 후 백 오피스 앱에서 SR을 자동 생성합니다. 기술자 일정을 신속하게 관리했을 뿐 아니라 저희가 제공한 모바일 앱을 사용하여 기술자들은 모든 백엔드 앱과 빌트인된 협업 기능을 사용할 수 있게 되었습니다. 전화를 걸거나, 문자를 보내거나, WhatsApp/Messenger의 사용이 불필요해졌습니다! |
| 멋지게 들리지만 저희는 이미 Service Cloud를 보유하고 있습니다. 여기서 모바일 앱을 제공하지 않나요? | 네, 제공합니다. 그렇지만 기술자들은 Service, Field Service, EBS, Asset Management, 심지어 Siebel과 같은 여러 개의 앱에서 데이터를 가져와야 합니다. 그리고 Salesforce같이 오라클 이외의 앱도 사용됩니다. 개별 앱은 각각의 업그레이드 주기가 있습니다. 따라서 모든 앱에서 데이터를 가져올 수 있으며 기술자의 생산성을 고려하고 설계된 모바일 앱이 필요한 것이지요. |
| 기기 연결을 위해 IoT를 언급했는데, 이는 AWS에서 얻을 수 없습니까? | 물론 IoT 연결성을 제공하는 벤더는 많습니다만, IoT 데이터의 가치를 활용하려면 귀사의 앱 내부의 비즈니스 워크플로우와 연계해야 하고 기기의 데이터 패턴을 앱에 정의된 임계치에 매칭시켜야 합니다. 따라서 앱 없이 IoT만 가지는 것은 의미가 없습니다. 바로 여기서 IoT 데이터와 앱을 통합시킬 수 있는 오라클 플랫폼의 강점이 드러납니다. |
| **지금까지 나눈 이야기에 따르면, Digital Field Service는 제게 무엇을 제공할 수 있습니까?**  **5분의 무대 발표** | **영업대표1:**  **귀사와 유사한 고객과의 경험에 따르면, Digital Field Service는 크게 두 개의 영역에 도움이 됩니다.**   1. **필드 기술자 생산성** 2. **보증 비용 절감**   **필드 기술자 생산성**   * **귀사와 유사한 고객들은 원격 서비스 관리, 자동 일정관리, 재고 공유, 예측적 유지보수를 통해 필드 기술자 생산성을 25% 높일 수 있었습니다.** * **500명의 필드 기술자가 주 당 10건의 현장 방문을 하는 경우, 시간 당 비용이 60달러라면 연간 절감액은 1500만 달러에 달합니다!**   **(클릭)**  **영업대표 2:**  **보증 비용 절감**  **귀사와 같은 고객은 기기 장애 데이터를 수집 및 분석함으로써 제품 설계 개선을 통해 통상 연간 보증 비용의 5% 절감을 경험하고 있습니다.**  **2백만 대의 차량 각각의 보증 비용이 업계 평균 500달러라고 할 때, 연간5,000만 달러를 절감할 수 있습니다!**  **경영진들을2시간 정도 찾아 뵙고 세부 내용을 설명 드렸으면 합니다. 어떠신지요?** |
| **좋습니다! 제 동료들을 소집하겠습니다.** |  |