

중고차거래플랫폼

cha cha.



DIGITAL TRANSFORMATION

6조 | 6 Can Do It

강석원_{PM}, 김성수_{PL}, 김지아, 박찬혜, 정예린, 허문녕



Thank You!

Chacha.

X



1 프로젝트 개요

2 진행 배경

3 ChaCha 분석

4 프로젝트 오버뷰

5 비전



프로젝트 개요



프로젝트 팀 구성 및 역할

ChaCha Digital Transformation



X



강석원 | PM, Admin



허문녕 | Admin



정예린 | Developer



박찬혜 | Admin



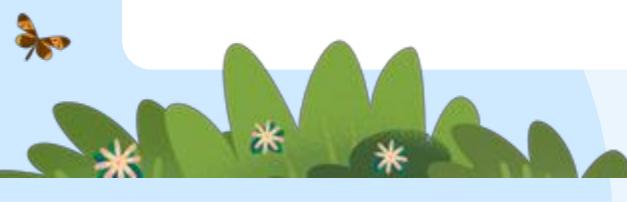
김성수 | PL, Developer



김지아 | Developer



윤지인 | Salesforce SE
Mentor



프로젝트 개요

ChaCha Digital Transformation



X



01

목표

가상 기업에 대한
Pain-Point 분석 후
개선 방안 도출 및 구축

02

기간

9월 5일 ~ 10월 21일

47 Days

03

진행 방식

- 스프린트 활용 Agile 방식
- 매일 아침 스크럼 미팅
- 매주 금요일 회고 미팅
- Jira, Notion 활용 협업



진행 배경



진행 배경

중고차 시장의 성장

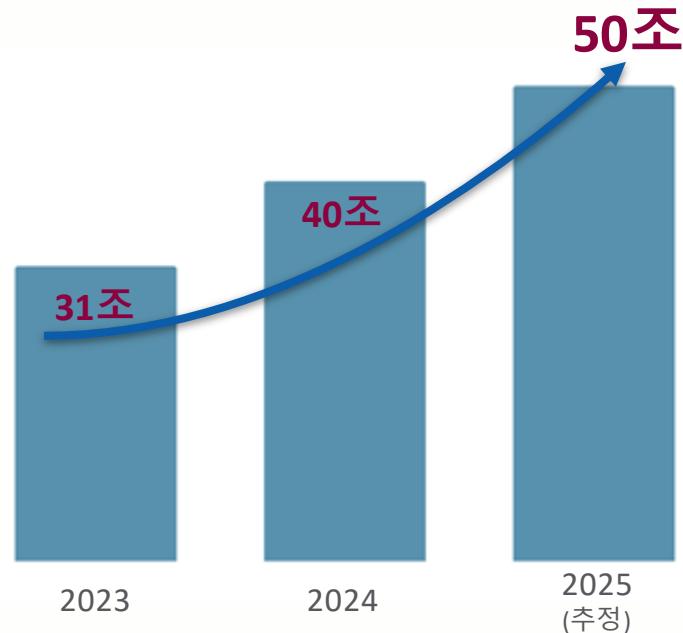
Chacha.

X



중고차 시장 규모

(단위: 원)



향후 희망 중고차 거래 형태 (2023)



출처: 세계비즈 신문

출처: 뉴스원

진행 배경

ChaCha - Why CRM?



X



01 급성장한 회사

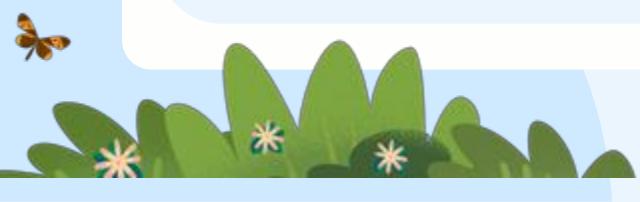
성장 속도에 맞춘
구조적인 개편 및 개선으로
성장 가속화 필요

02 업종의 특성과 경쟁업체의 위협

낮은 시장 진입장벽으로
비교 우위를 가져올
고도화 시스템 필요

03 높은 변동성과 리스크 보유

리스크가 큰 시장인 만큼
고객군의 선호에 맞춘
업무 프로세스 구축 필요



ChaCha 분석



기업 개요

ChaCha Digital Transformation



x



중고차거래플랫폼



App
for Dealer



App
for Customer

기업명

차차

설립

2018.10

직원수

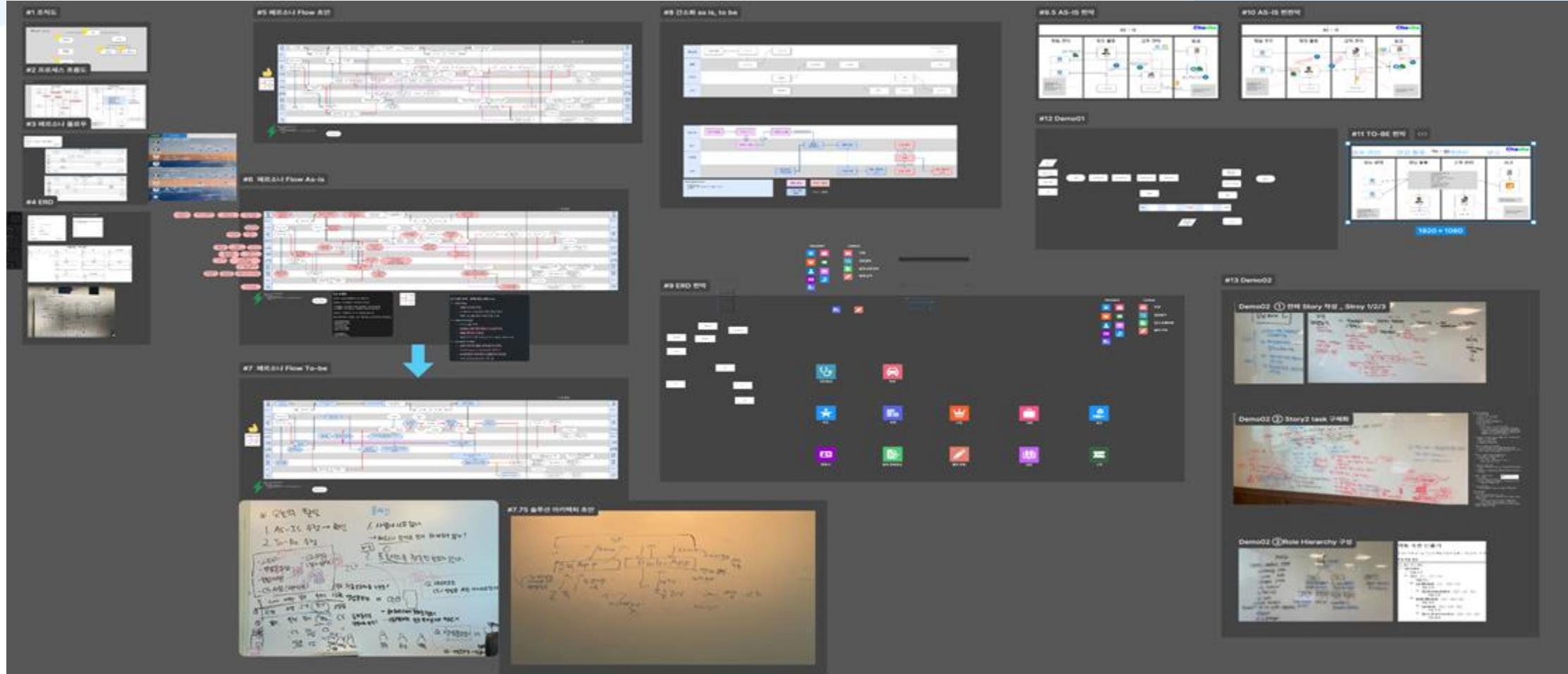
약 300명

차차는 중고차 거래 플랫폼을 운영하는 한국의 스타트업 회사입니다. 주로 중고차를 판매하려는 개인과 이를 구매하려는 딜러들을 연결해주는 역할을 합니다.

차량 판매자에게 더 나은 가격을 제공하면서도 거래 과정을 간소화하는 것을 목표로 하고 있으며, 이를 통해 중고차 시장에서의 투명성과 효율성을 높이고 있습니다.

Analyze Process

Figma



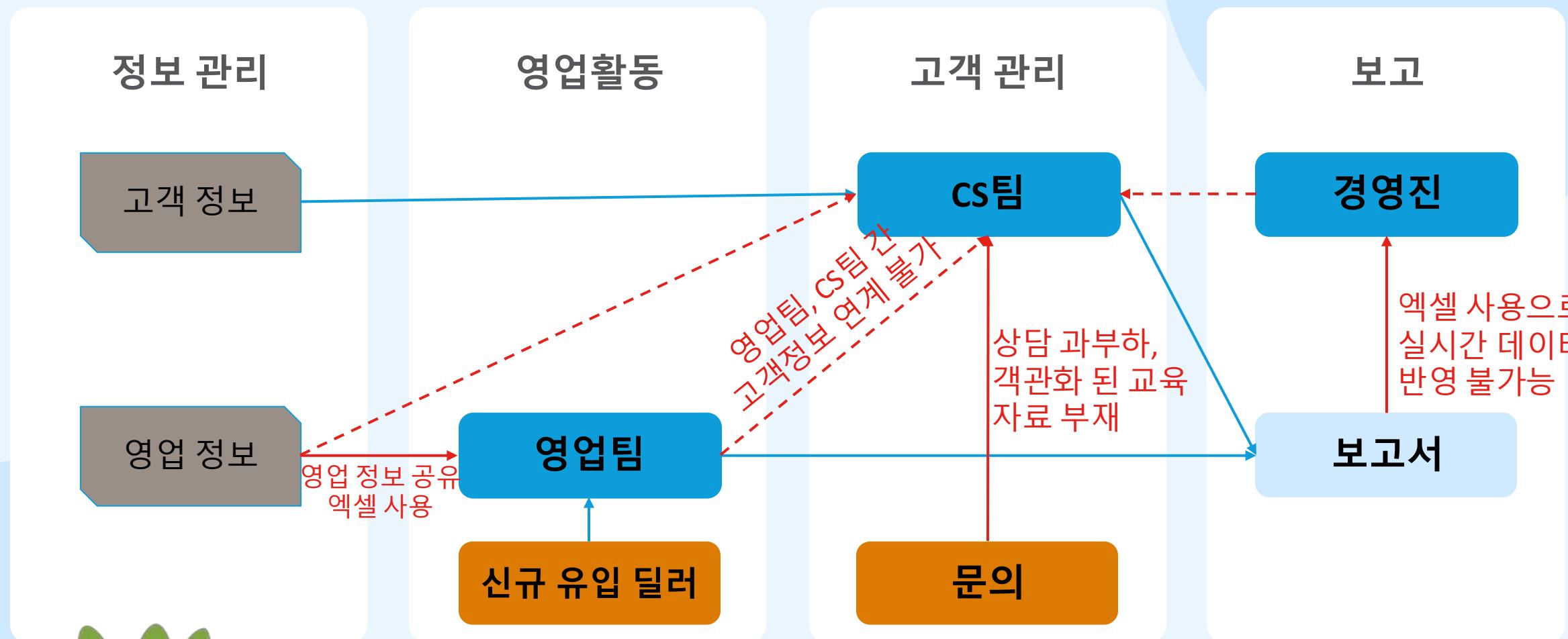
Cha
cha.

x

salesforce

As Is

ChaCha Digital Transformation



Pain Point (As-is)

ChaCha Digital Transformation



영업관리

1. 부서별 업무 공유가 불가능하여 연동과 협업이 안되는 사일로 현상 발생.
2. 업무 별 통합 뷰 부재로 인해 관리에 어려움.

영업

1. 영업 활동에 대한 기록이 분산되어 있어 히스토리 파악이 어려움.
2. 팀 별 각각 다른 업무툴을 사용하여 보고체계 부실 및 업무 통합 불가능.

고객지원

1. 응답 대기 시간이 길고, 단순문의 유입율이 높아 인력 낭비가 심하다.
2. 신규 인력에 대한 교육과 업무 능력 측정이 힘들다.



To Be

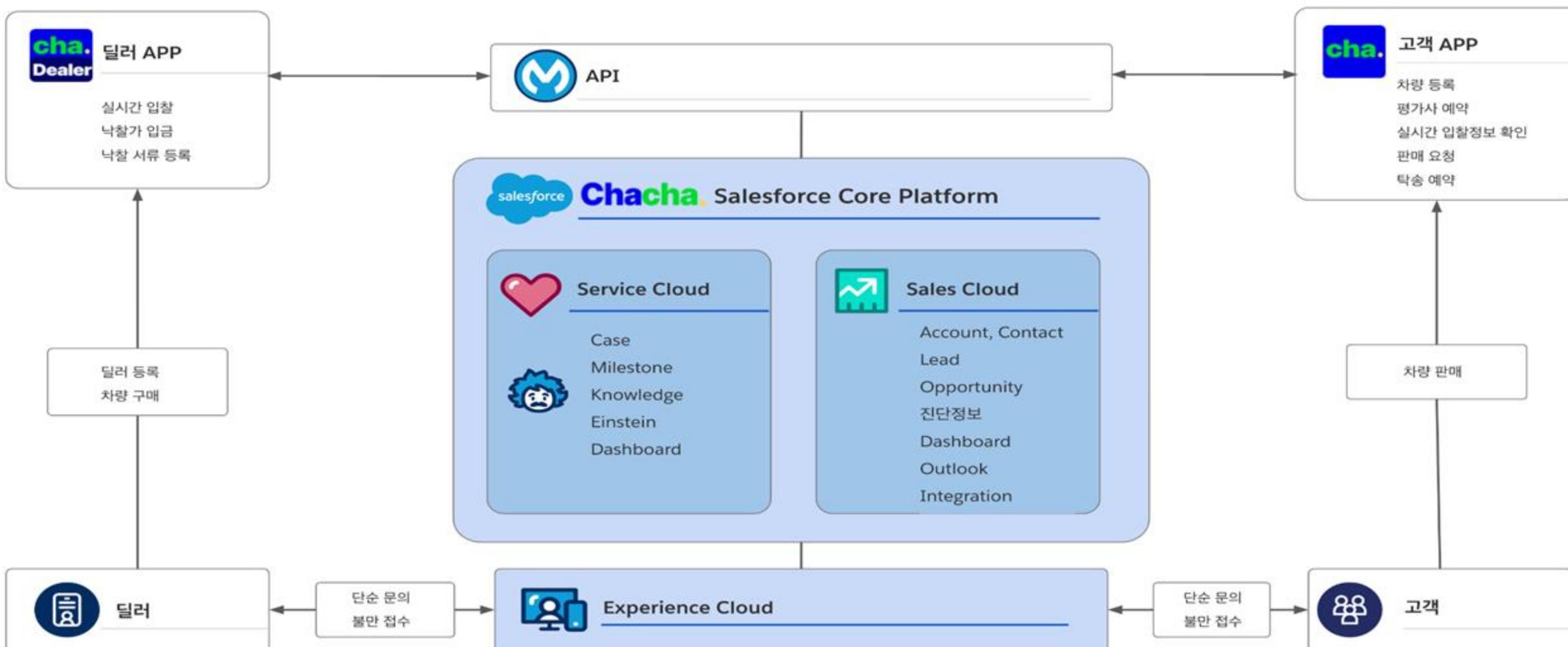
ChaCha Digital Transformation





차차 세일즈포스 솔루션 프로세스 및 구조 맵

중고차 거래 플랫폼 차차의 내부 세일즈포스 솔루션과 외부 요소의 연결 관계를 보여줍니다.



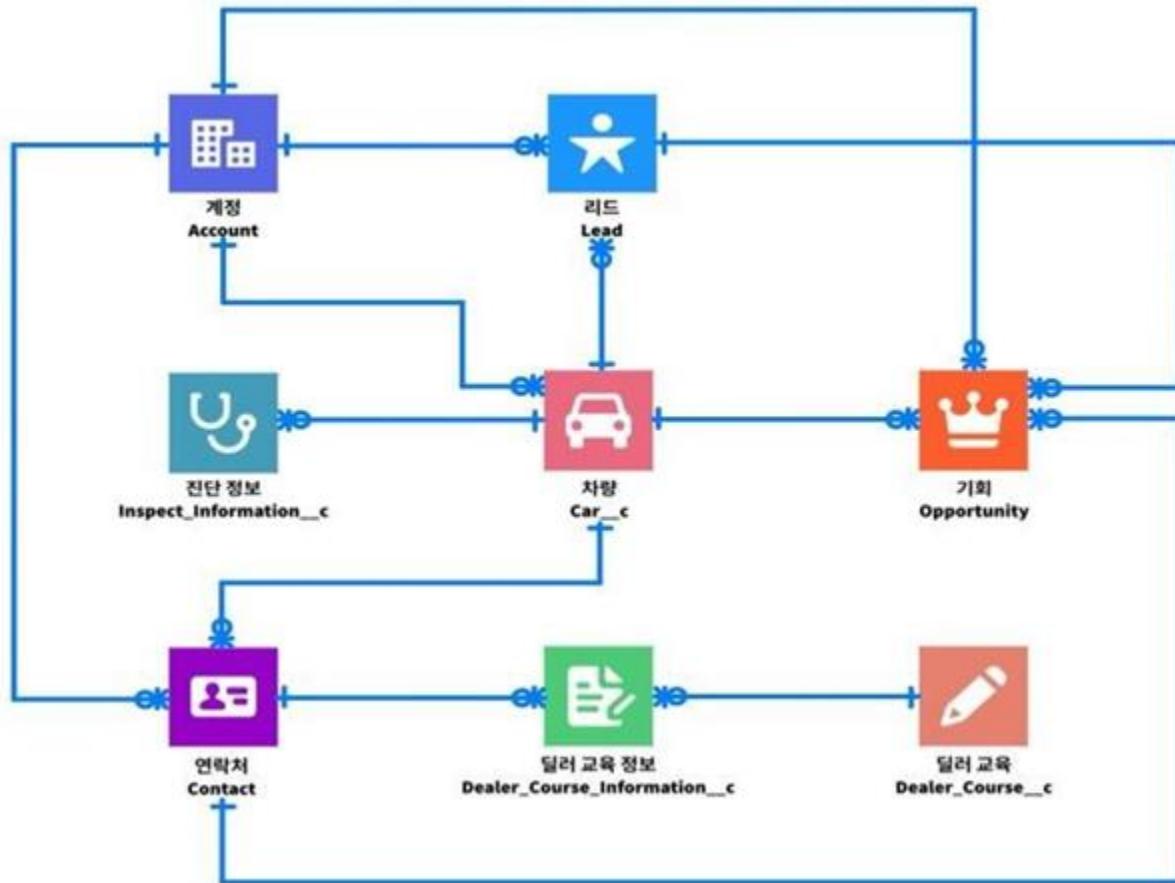
Data Structure

ERD

Cha
cha.

X

salesforce



권리
Entitlement



사례
Case



지식
Knowledge



권장 사항
Recommendation



쿠폰
Coupon



프로모션
Promotion

프로젝트 오버뷰





강석원

PM, Admin | Demo 1



Demo1

Business Analysis



Pain Point (As-is)

- 인입되는 리드에 대한 필터링과 배분이 어려움.
- 영업 활동에 대한 통합 뷰의 부재로 영업 및 매출 분석 불가능.
- 수동으로 이루어지는 안내 메일 발송으로 인해 누락 및 실수가 많이 일어남.

To - be

- 온라인 인입 리드 필터링 및 특정 큐로 배분. (Web-To-Lead, Flow)
- 영업 활동 정리 Dashboard 생성 및 컴포넌트 개발. (Dashboard, Report, LWC)
- 특정 단계시 이메일 자동 발송 (Flow, Email Template)



Demo1.온라인 인입 리드 배정

Web-to-Lead & Flow

웹페이지에서 인입된 리드를 영업사원에게 배분할 수 있도록 Lead Source에 따라 특정 Queue에 배정.



딜러 가입 신청

이름
이름 입력

휴대폰
'-'을 제외한 휴대폰번호 입력

이메일
이메일 입력

시
도시 입력

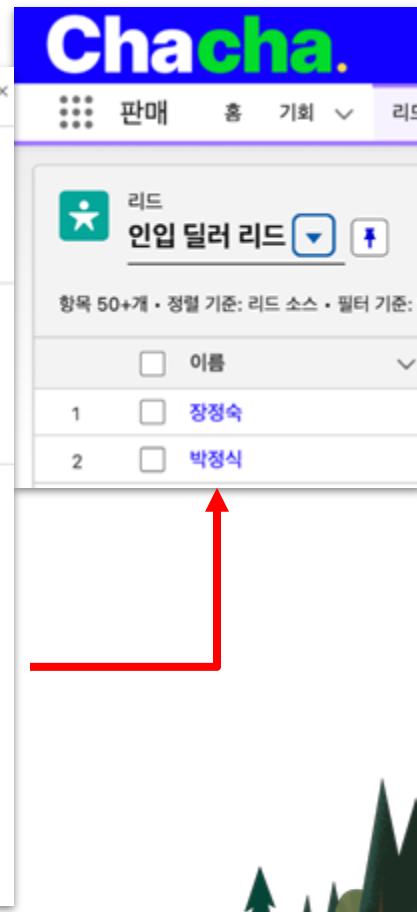
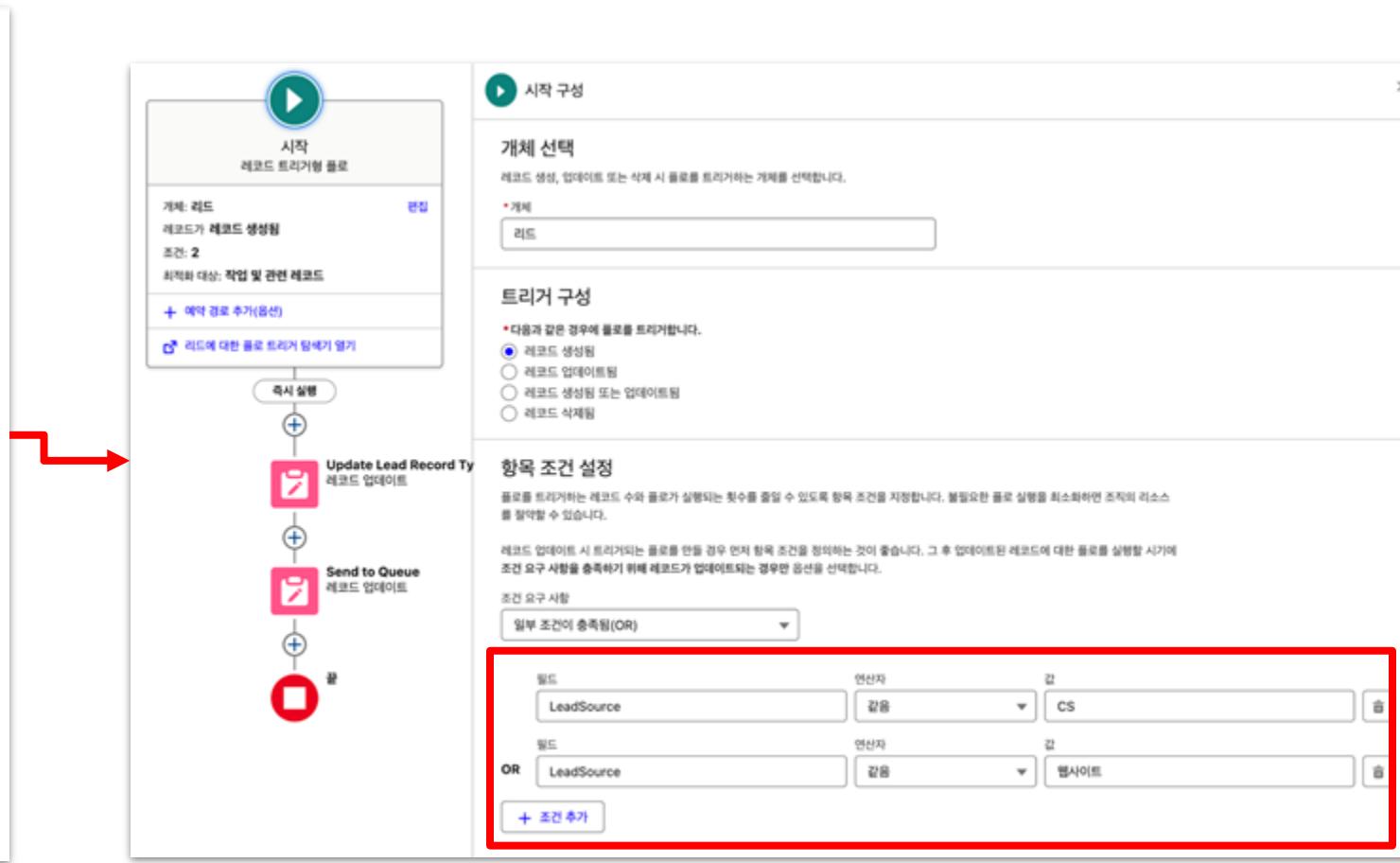
시/군/구
시/군/구 입력

상세 주소
상세 도로명 주소 입력

우편 번호
우편 번호 입력

재직정보
딜러강력 시작일
연도, 월, 일, □
소속 매매상사
소속 상호명 입력

등록 신청하기



AssignLeadEmail
할당

Send_Email
작업

ChatterNoti
작업

끌

항목 조건 설정

플로를 트리거하는 레코드 수와 플로가 실행되는 횟수를 줄일 수 있도록 항목 조건을 지정합니다. 불필요한 플로 실행을 최소화하면 조직의 리소스를 절약할 수 있습니다.

레코드 업데이트 시 트리거되는 플로를 만들 경우 먼저 항목 조건을 정의하는 것이 좋습니다. 그 후 업데이트된 레코드에 대한 플로를 실행할 시기에 조건 요구 사항을 충족하기 위해 레코드가 업데이트되는 경우만 음성을 선택합니다.

조건 요구 사항

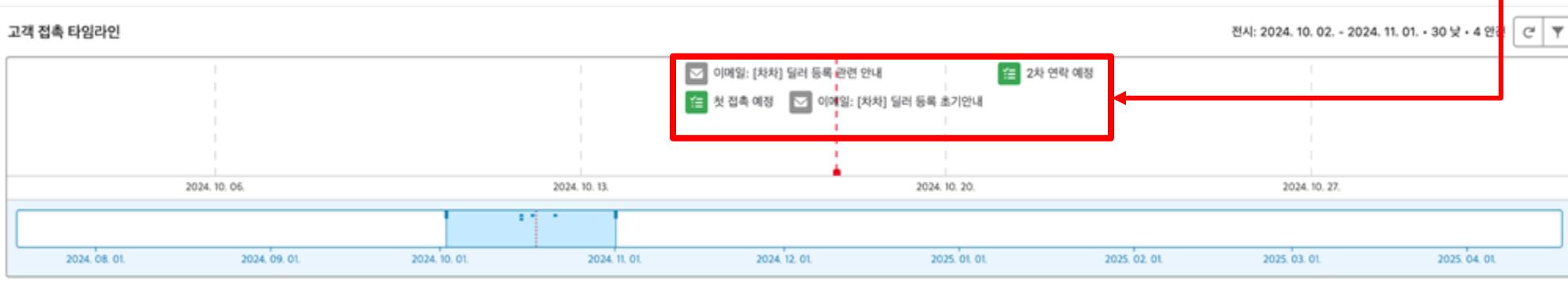
모든 조건이 충족됨(AND)

필드	연산자	값
Status	같음	초기사항 안내

+ 조건 추가

업데이트된 레코드의 플로 실행 시기

- 레코드가 업데이트될 때마다 및 조건 요구 사항을 충족할 때마다
- 조건 요구 사항을 충족하기 위해 레코드가 업데이트되는 경우만



Demo1. 이메일 자동 발송

Record Triggered Flow & Email Template

특정 단계에서 정해진 이메일 템플릿을 고객에게 발송



AssignLeadEmail 할당

Send_Email 작업

ChatterNoti 작업

끝

항목 조건 설정

플로우를 트리거하는 레코드 수와 플로가 실행되는 횟수를 줄일 수 있도록 항목 조건을 지정합니다. 불필요한 플로 실행을 최소화하면 조직의 리소스를 절약할 수 있습니다.

레코드 업데이트 시 트리거되는 플로를 만들 경우 먼저 항목 조건을 정의하는 것이 좋습니다. 그 후 업데이트된 레코드에 대한 플로를 실행할 시기에 조건 요구 사항을 충족하기 위해 레코드가 업데이트되는 경우만 음성을 선택합니다.

조건 요구 사항
모든 조건이 충족됨(AND)

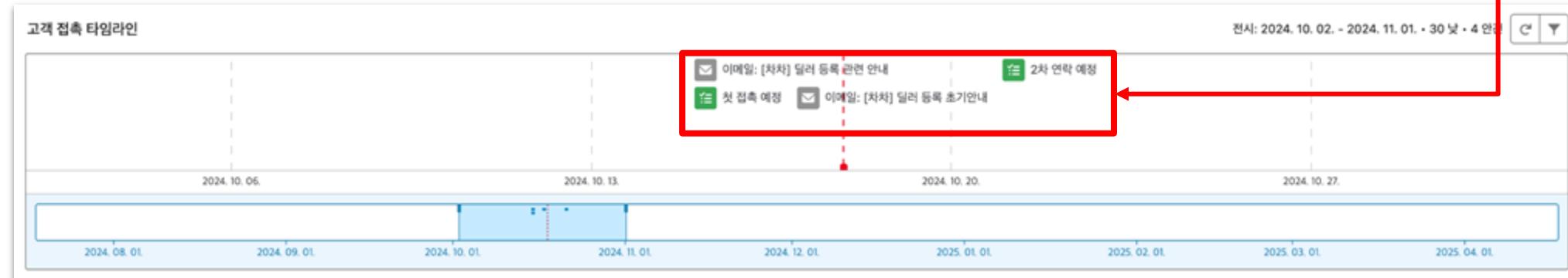
필드 연산자 값
Status 같 초기사항 안내

+ 조건 추가

업데이트된 레코드의 플로 실행 시기 ①

레코드가 업데이트될 때마다 및 조건 요구 사항을 충족할 때마다

조건 요구 사항을 충족하기 위해 레코드가 업데이트되는 경우만



Demo1. 영업사원 관리 대시보드 및 페이지



Dashboard & Page Layout

영업 매니저를 위한 페이지를 제작하고 영업사원 관리 대시보드 추가

대시보드
전체 딜러 관리/ Sales App Home
2024. 10. 17. 오전 8:44 기준·강 석원(으)로 보기

월 매출액
₩963,784,000

보고서 보기 (딜러관리 Report)

평균 고객 평점
3.0

보고서 보기 (고객 평점)

거래액 Top5 딜러 & 영업사원

성	총 거래액 ↓	연락처 소유자	딜러 등급
조하린	₩1,637,200,000	김민수 강원권영업팀	S
홍하은	₩942,810,000	충민수 충청권영업팀	A
정다운	₩938,770,000	김민수 강원권영업팀	A
임하준	₩888,990,000	경민수 경상권영업팀	A
안지민	₩842,910,000	강 석원	A

보고서 보기 (전체 딜러 현황/매니저)

거래액 Top3 지역

활동 지역	총 거래액 합계
서울	₩3,949,250,000
전라	₩2,554,270,000
경상	₩2,489,370,000

보고서 보기 (지역 별 거래액)

월간 거래액
₩19,275,680,000

보고서 보기 (지역별 딜러 현황)

현재 미수금
₩23,213,000

보고서 보기 (미수금 합계)

지역 별 거래 현황

보고서 보기 (지역 별 거래액)

빠른 링크

- 계정
- 영업사원
- 차량
- 보고서
- 연락처

정렬 기준:
가장 최근 활동 ▾ Q. 이 피드 검색... ▾ C

활동 지역
강원 ● 경기 ● 경상 ● 광주 ● 대구 ● 부산 ● 서울 ● 인천 ● 전라 ● 제주 ●

세일즈팀 채팅 그룹 – 강 석원
8분 전
장정숙 고객에게 초기 안내 이메일을 발송 완료
좋아요 댓글 공유 1명 조회

댓글 쓰기...

세일즈팀 채팅 그룹 – 강 석원
9분 전
장정숙 고객에게 초기 안내 이메일을 발송 완료

Demo1. 영업사원 관리 대시보드 및 페이지



Dashboard & Page Layout

영업 매니저를 위한 페이지를 제작하고 영업사원 관리 대시보드 추가



1명 조회

좋아요 댓글 공유

댓글 쓰기...

세일즈팀 채팅 그룹 — 강석원
16분 전
정정숙 고객에게 초기 안내 이메일을 발송 완료

1명 조회

좋아요 댓글 공유

댓글 쓰기...

세일즈팀 채팅 그룹 — 김성수
56분 전
상담 김 고객에게 초기 안내 이메일을 발송 완료

1명 조회함

좋아요 댓글 공유

댓글 쓰기...

CS and Sales 팀 (비공개) — 김성수
어제 오후 1:46
CS팀으로부터 새로운 리드가 생성됐습니다. 레코드를 확인해주세요

4명 조회함

좋아요 댓글

댓글 쓰기...

Demo1. 딜러 정보 표시 LWC



LWC, Apex

영업사원이 딜러에 대한 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 LWC 개발

연락처
이지원

딜러 등급 B	총 거래액 ₩323,400,000	경매 참여 횟수 232	고객 평점 3.8	낙찰 횟수 30	활동 지역 인천
------------	-----------------------	-----------------	--------------	-------------	-------------

B
딜러 등급

323,400,000원
총 거래액

3.8
고객 평점

2025-10-10
계약 만기 일자

딜러교육정보 입찰 정보 세부 정보

딜러 교육 정보 (2)

항목 2개 · 정렬 기준: 딜러 교육 정보: 교육 이수 여부 · 및 초 전 업데이트됨

딜러 교육: 교육 이름	딜러 교육 정보: 수료 날짜	딜러 교육 정보: 교육 이수 ...
1 10월 정기교육	2024. 10. 2.	<input type="checkbox"/>
2 온보딩 교육	2024. 10. 3.	<input checked="" type="checkbox"/>

[모두 보기](#)



정예린

Developer | Demo 2



Demo 2. Lead Process



Lead Process & Page Layout

주요 기능

- API를 통해 들어오는 App 정보를 확인할 수 있도록 고객정보/차량정보 통합 뷰 관리
- 제로 진단 고객이 선택한 차량 평가 예약 지역 및 일시에 따라 Queue에 따라 평가사 자동 배정
- 해당 리드에 배정된 평가사만 직접 차량 진단 중 단계로 전환 가능

The screenshot shows the Salesforce Lead page for a lead named '민수 김'. The top navigation bar includes 'Lead' and '민수 김' on the left, and 'Submit for Approval', 'New Task', 'Convert', and a dropdown menu on the right. A red box highlights the '차량등록' (Vehicle Registration) tab in the process flow, which is currently selected. The flow consists of several stages: '차량등록' (Vehicle Registration), '평가사 배정' (Inspector Assignment), '차량 진단 중' (Vehicle Diagnosis In Progress), '자료 제출 완료' (Documentation Submitted), 'Closed - Not Converted' (Closed - Not Converted), and 'Converted'. To the right of the flow, there is a 'Guidance for Success' section with a link to 'Edit'. Below the flow, there are three tabs: '제로 진단' (Zero Diagnosis), '고객 정보' (Customer Information), and '차량 정보' (Vehicle Information). The '제로 진단' tab is currently active. A red box highlights the 'Inspector' field in the '차량 진단 중' section, which contains the value '김 서울'. On the right side of the page, there are two history sections: 'Approval History (0)' and 'Activity History (0)'. At the bottom of the page, there are sections for '예약 정보' (Reservation Information) and '진단 정보' (Diagnosis Information).

Demo 2. Lead Process



Lead Process & Page Layout

주요 기능

- 평가사의 원활한 비즈니스 프로세스를 위해 간소화한 태블릿 화면 구성
- 현장에서 진단 정보와 최종 견적가 입력 후, 올바른 진단 정보를 입력했는지 파악하기 위해 승인 과정을 거침

The screenshot shows two pages from the Salesforce interface. On the left, a modal window titled '알림' (Alert) displays a success message: '새로운 진단 요청이 배정되었습니다' (A new inspection request has been assigned). It includes details like the assignee's name (김민수), the vehicle information (Hyundai Tucson, KM8JU3AG3BU112345), and the date (October 17, 2024). On the right, the '진단 정보' (Inspection Details) page for lead '김민수' shows various fields such as '차량 모델명', '차량 번호', '진단 일시', and '평가사' (Assessor).

The screenshot shows two pages from the Salesforce interface. On the left, the 'Leads' page for lead '민수 김' is displayed. It shows the lead owner (서울경기영업팀 김민수), status (차량 진단 중), and key fields like 'Inspected Information' and 'Final Price' (\$15,500,000). A red box highlights the 'Submit for Approval' button. On the right, the 'Approval History' page for the lead approval request is shown. It lists the first step ('Step 1') with details: Date (10/17/2024, 3:01 PM), Status (Pending), Assigned To (서울경기영업팀), Actual Approver (서울경기영업팀), and Comments ('승인 부탁드립니다'). A red box highlights the 'Approval History' section. A large red arrow points from the 'Submit for Approval' button on the left to the 'Approval History' section on the right.

Demo 2. Lead Process



Lead → Opportunity Conversion

주요 기능

- 영업사원의 승인이 완료되면, 자료 제출 완료 단계로 넘어가며 해당 단계에서는 자동으로 기회로 전환됨
 - 전환이 완료되면 해당 리드의 정보를 기회 및 계정에서 확인 가능
 - 단, 고객이 차량을 팔지 않기로 결정했다면 그 사유를 반드시 입력해야 Not Converted 단계 전환 가능

The screenshot shows the Lead details page for '민수 김'. A green success message at the top right says 'Status changed successfully.' Below it, the status bar shows '자료 제출 완료' (Data Submission Completed) highlighted with a red box. The status history shows a progression from 'Lead' through several stages to 'Closed - Converted'. A 'Mark as Current Status' button is visible. Below the status bar, a 'Guidance for Success' section lists two bullet points: '진단 정보 및 파일이 성공적으로 업로드되면, 자료 제출 완료 단계에서 자동으로 전환됩니다.' and '전환이 완료되면, 해당 차량 및 고객 정보는 기회에서 확인할 수 있습니다.'

The screenshot shows the Opportunity details page for '김민수-Hyundai Tucson'. The opportunity owner is '서울경기영업팀 서민수'. The status bar at the bottom shows a progression from '경매 시작' (Auction Start) through several stages to '입금 완료' (Payment Completed). A red box highlights the 'Opportunity' tab in the navigation bar.

The screenshot shows the Account and Contact pages for '김민수'. The Account page shows 'Contacts (1)' with one contact listed: '민수 김'. The Contact page provides detailed information: Title: 민수 김, Email: minsoo.kim@example.com, Phone: 010-1234-5678. A red box highlights the 'Account' tab in the navigation bar.

Demo 2. Opportunity



주요 기능

- 리드에서 업데이트되었던 정보를 기회에서 그대로 확인 가능
- 리드 정보를 확인할 수 있도록 제로진단/고객정보/차량정보 통합 뷰 관리

Opportunity
김민수-Hyundai Tucson

경매 정보 제로 진단 고객 정보 차량 정보

제로 진단

예약 정보

예약지역: 서울특별시
예약 일시: 10/18/2024, 12:00 PM

담당 경매사: 김 서울

진단 정보

진단 정보: 김민수
최종 판매가: ₩15,500,000

고객 정보

Account: 김민수
상세 주소: 서울특별시 서초구
차량 ID: 0329

이메일: minsoo.kim@example.com
연락처(모바일): 010-1234-5678
판매가: ₩14,580,000

경매 정보 제로 진단 고객 정보 차량 정보

차량 Details

거래 유형: Zero
차대 번호: KM8JU3AG3BU112345
연료: 연료

모델명: Hyundai Tucson

제조사: 현대
제조 일자: 10/1/2024
줄고 색상: Phantom Black

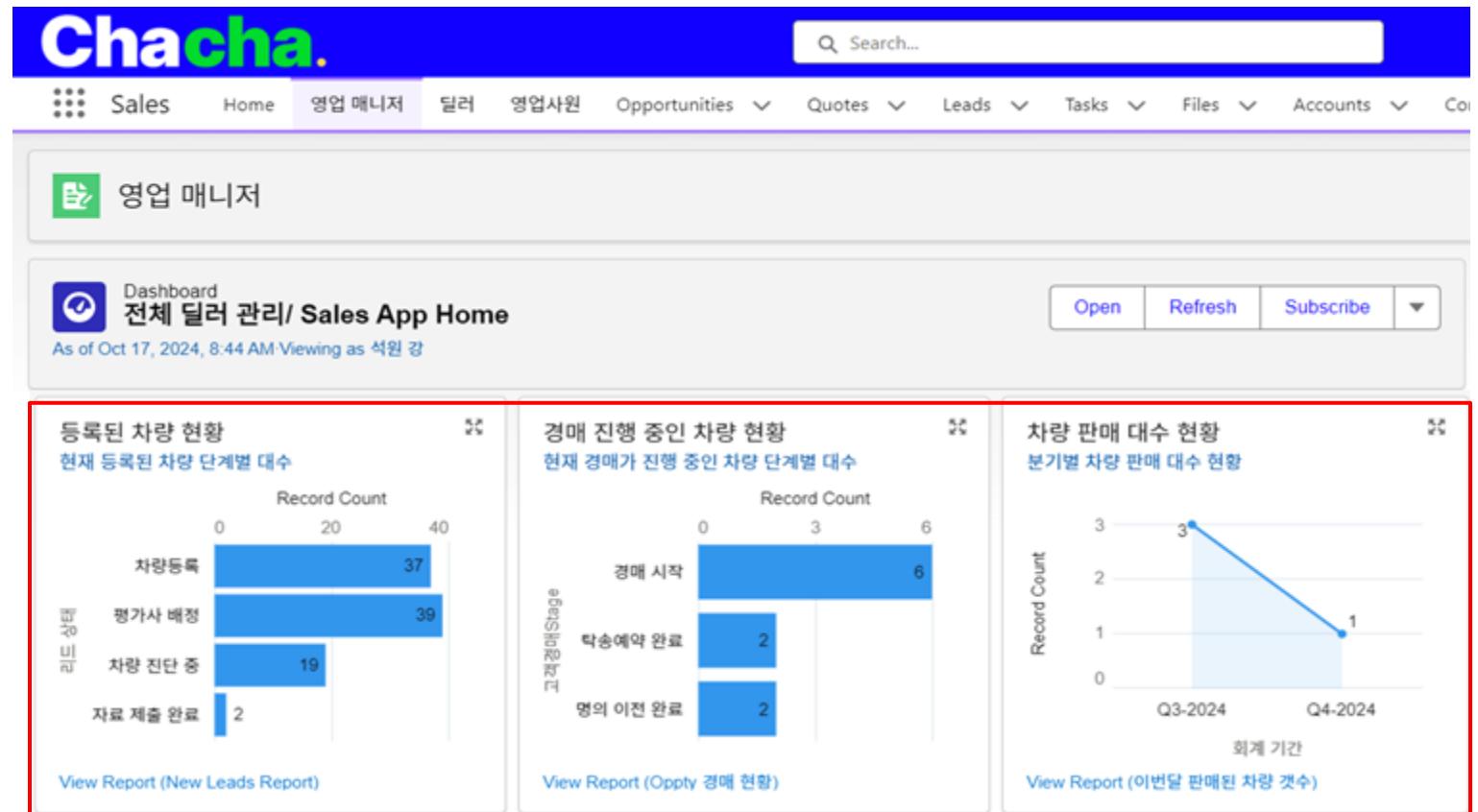
사고 정보
사고 발생일: 2022-05-15
사고 유형: 후방 추돌
피해 부위: 후면 범퍼, 트렁크
수리 일자: 2022-05-20
수리 비용: ₩2,500,000
수리 항목:
후면 범퍼 교체
트렁크 패널 수리
차체 도장 작업
보험 처리 여부: 보험 처리
사고 심각도: 경미한 손상
수리업체: 서울자동차공업사
사고 원인: 신호 대기 중 후방 차량에 의한 추돌
사고 관련 이미지: 후면 사진, 손상 부위 사진

Demo 2. Report & Dashboard



주요 기능

- 차량과 경매 정보에 대한 KPI를 확인하는 뷰 구현





박찬혜

Admin | Demo 2



Demo2.



As- Is

- 차량을 팔 고객(Lead)과 관련된 진행상황 데이터를 영업팀&평가사가 같은 화면에서 관리하지 못 함
- 경매 시작후(Opportunity) 고객과 관련된 진행상황 데이터를 영업팀&탁송기사&낙찰딜러가 같은 화면에서 관리하지 못 함

To-Be

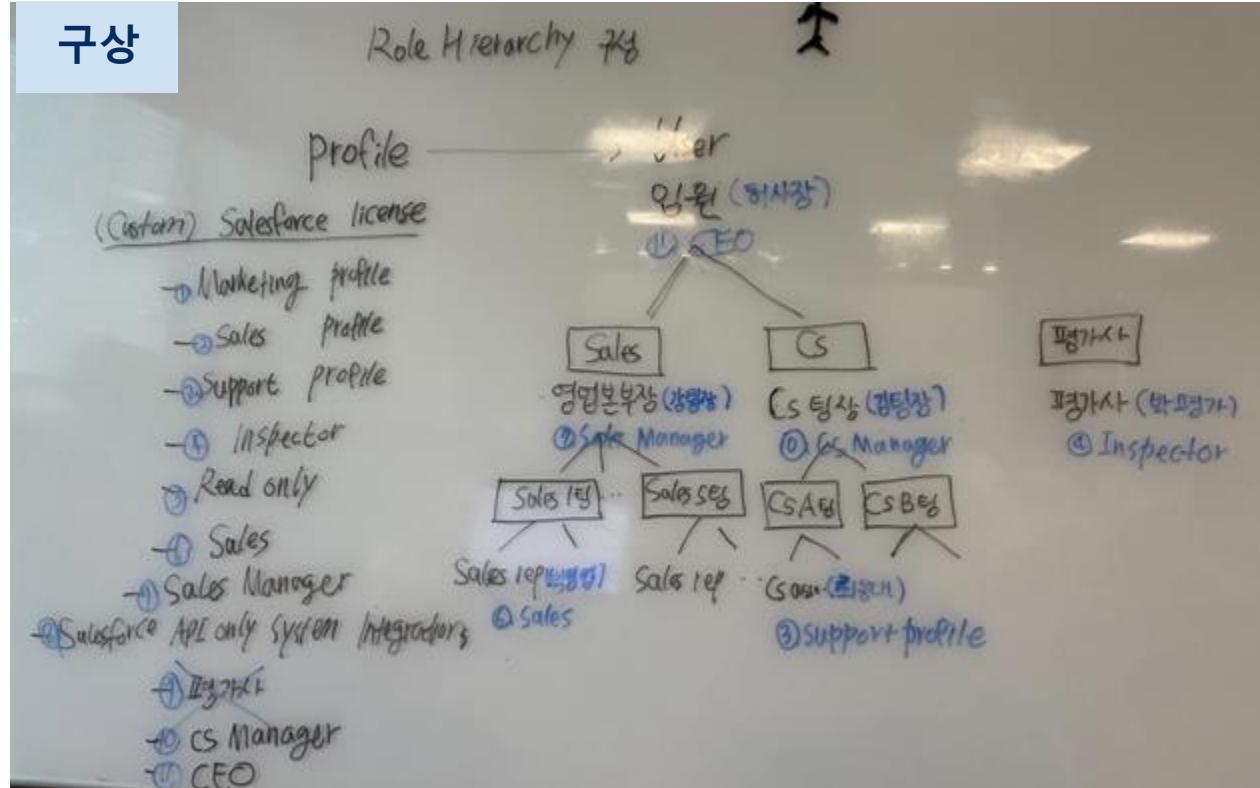
- 딜러전용 App과 고객전용 APP에서 전송되는 API 정보를 바탕으로(가정), Salesforce 내에서 각 단계가 진행되어 고객에 대한 진행상황 화면을 볼 수 있고, Lightning App Component 기능을 통해 한 고객의 데이터를 관련 User들이 볼 수 있는 통합 화면 구성

All. Role Hierarchy 및 Profile 구성

User에게 Role 및 Profile 할당



구상



SETUP Roles Role 생성

Creating the Role Hierarchy

You can build on the existing role hierarchy shown on this page.

Your Organization's Role Hierarchy

Collapse All Expand All

- CHACHA
 - Add Role
 - CEO
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - CS Manager
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - CS Interns
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - CS Representative
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - Sales Manager
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - Delivery Part Manager
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - Sales Representative
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role
 - Inspector
 - Edit | Del | Assign
 - Add Role

Profiles

Hey Dealer Profile ▾ Edit | Delete | Create New View

Action	Profile Name
Edit Del ...	B2B Reordering Portal Buyer Profile
Edit Del ...	CEO
Edit Del ...	CS Interns
Edit Del ...	CS Manager
Edit Del ...	CS Representative
Edit Del ...	Custom: Marketing Profile
Edit Del ...	Custom: Sales Profile
Edit Del ...	Custom: Support Profile
Edit Del ...	Dealer Sales
Edit Del ...	Delivery Partner
Edit Del ...	Inspector
Edit Del ...	Partner Delivery
Edit Del ...	Read Only
Edit Del ...	Sales Manager

+ 평가사가 영업담당자의 승인을 받을 수 있도록 영업담당자 하위로 배치

Demo2. 전체적인 Lead / Sales Process 구성

Path 설정 및 각 stage key field와 guidance 설정



Lead Processes

Lead Process

차량등록

Select a value from the Available Values list and add it to the Selected Values list to be included in the leads process.

Lead Status	Lead Process	Description
Open - Not Contacted	차량등록	고객이 차량을 등록할 때 판매로 오기까지의 과정 (제로)
Working - Contacted		
신규		
첫 접촉		
추가정보 요청		
관심 유지 중		
심사 통과		
초기사항 안내		
계약서 발송		
서명 완료		
온보딩 교육		
전환 (Converted)		

Available Values

- Open - Not Contacted
- Working - Contacted
- 신규
- 첫 접촉
- 추가정보 요청
- 관심 유지 중
- 심사 통과
- 초기사항 안내
- 계약서 발송
- 서명 완료
- 온보딩 교육
- 전환 (Converted)

Selected Values

- 차량등록
- 평가사 배정
- 차량 진단 중
- 자료 제출 완료
- Closed - Not Converted
- Closed - Converted (Converted)

Add Remove

Default 차량등록

Save Cancel

Sales Processes

Sales Process

Customer Sales

Select a stage from the Available Values list and add it to the Selected Values list to include it in the sales process. Note

Opportunity Stages	Sales Process	Namespace Prefix	Description
Customer Sales			고객이 차량을 등록 후 낙찰되기 까지의 모든 과정

Available Values

- 경매 (Open, 20%, Pipeline)
- 입찰 (Open, 50%, Pipeline)
- 낙찰거절 (Closed/Lost, 0%, Omitted)
- 승인 (Closed/Won, 100%, Closed)
- 계약 시작 (Open, 60%, Pipeline)
- 계약서 요청 (Open, 70%, Pipeline)
- 계약서 승인 (Open, 80%, Pipeline)
- 계약서 발송 (Open, 90%, Pipeline)
- 계약 실패 (Closed/Lost, 0%, Omitted)
- 계약 체결 (Closed/Won, 100%, Closed)

Selected Values

- 경매 시작 (Open, 10%, Pipeline)
- 경매 종료 (Open, 30%, Pipeline)
- 경매 낙찰 (Open, 60%, Best Case)
- 낙찰 예약 완료 (Open, 80%, Commit)
- 낙찰 완료 (Open, 90%, Commit)
- 입금 완료 (Closed/Won, 100%, Closed)
- 명의이전 완료 (Closed/Won, 100%, Closed)
- 낙찰 실패 (Closed/Lost, 0%, Omitted)

Add Remove

Save Cancel

Path를 활용하여 각 Stage마다 Key field 지정 및 User를 위한 자세한 Guidance(Tip/Best Practice) 제시

Guidance for Success

- 1. 낙찰가**
 - Tip: 고객의 판매 요청 시 입력되는 최종 낙찰가와 낙찰 시간을 확인하세요. 특히 낙찰가를 바탕으로 낙찰 달리와 수수료가 책정됩니다.
 - Best Practice: 경매가 진행되는 48시간 동안, 낙찰가가 시장 상황과 일치하는지 빠르게 검토하고 필요 시 내부적으로 딜러와의 협의 준비를 합니다. 특히, 예상된 금액과 실제 낙찰가 차이에 대비합니다.
- 2. 당당 달려 정보 확인**
 - Tip: 최종 낙찰가를 제시한 낙찰 달리를 검토하고, 후속 절차를 위해 소통을 원활히 유지하세요.
 - Best Practice: 해당 딜러와의 이전 거래 기록을 확인하거나, 달리가 특별히 요구하는 사항이 있는지 파악하여 다음 단계에서 딜리의 요구를 반영합니다.
- 3. 금액(낙찰 수수료)**
 - Tip: 최종 낙찰가를 기준으로 자동으로 책정된 수수료를 확인하세요.
Amount = 최종 낙찰가 * 0.05

Demo2. Lead/Opportunity 화면구성 (1) Lead

Lightning App Builder를 활용한 User 사용 환경에 알맞는 Component 및 필드 배치



The screenshot shows the Lead record page in the Lightning App Builder. The top navigation bar includes a back arrow, a search bar, and tabs for 'Lead' and 'Opportunity'. On the right, there are buttons for 'Submit for Approval', 'New Task', 'Convert', and a dropdown menu.

Highlight Panel: A blue panel titled 'Highlight Panel' contains the following information:

- Lead Owner: 서울경기명업팀 서민수
- Inspector: 김서울
- Average Price: ₩550,000
- Final Price: ₩34,000

Key Fields: This section displays the following fields:

- Inspected Information: dd
- Final Price: ₩34,000

Guidance for Success: A list of tips for successfully completing the lead entry:

- 차량 진단 중 단계에서, 반드시 해당 평가사는 진단 정보와 최종 견적가를 입력해주세요.
 - 진단 정보는 테이블 및 화면에서 입력 가능합니다.
 - 최종 견적가는 해당 평가사가 예상하는 차량의 최종 견적가로, 평균 견적가와 다를 수 있습니다.
- 차량 진단이 완료되면, 반드시 영업팀 또는 영업사원에게 승인을 요청해주세요.
 - 승인은 최대 하루가 걸릴 수 있습니다.
 - 승인이 완료되면, 자료 제출 완료 단계로 넘어갈 수 있습니다.

Related List: This section contains two expandable lists:

- Approval History (0)**
- Activity History (0)**

Tab & Field: This section shows the tab navigation and field details for the '차량 진단' tab:

- Tabs: '차량 진단' (selected), '고객 정보', '차량 정보'
- Fields under '차량 진단':
 - 예약 정보:
 - Reserved Location: 서울특별시
 - Reserved Date: 10/3/2024, 12:00 PM
 - Inspector: 김서울
- Fields under '진단 정보':
 - Inspected Information: dd
 - Final Price: ₩34,000

Demo2. Lead/Opportunity 화면구성 (2) Opportunity

Lightning App Builder를 활용한 User 사용 환경에 알맞는 Component 및 필드 배치



Opportunity
차운우-코나 일렉트릭

Opportunity Owner: 서울경기영업팀 서민수 낙찰 달리: 왕자 김 경매 시작 시간: 10/14/2024, 12:00 PM 경매 종료 시간: 10/16/2024, 12:00 PM 낙찰가: ₩12,000.00 Amount: ₩600

+ Follow New Case New Note

경매 시작 경매 종료 낙찰 탁송예약 완료 탁송완료 입금 완료 명의 이전 완료 ✓ Ma

Key Fields

낙찰가: ₩12,000.00
낙찰 시간: 10/10/2024, 12:00 PM
낙찰 달리: 왕자 김
Amount: ₩600

Edit Guidance for Success

1. 낙찰가
 - Tip: 고객의 판매 요청 시 입력되는 최종 낙찰가와 낙찰 시간을 확인하세요. 특히 낙찰가를 바탕으로 낙찰 달리와 수수료가 책정됩니다.
 - Best Practice: 경매가 진행되는 48시간 동안, 낙찰가가 시장 상황과 일치하는지 빠르게 검토하고, 필요 시 내부적으로 달리와 상된 금액과 실제 낙찰가 차이에 대비합니다.
2. 담당 달리 정보 확인
 - Tip: 최종 낙찰가를 제시한 낙찰 달리를 검토하고, 후속 절차를 위해 소통을 원활히 유지하세요.
 - Best Practice: 해당 달리와의 이전 거래 기록을 확인하거나, 달리가 특별히 요구하는 사항이 있는지 파악하여 다음 단계에서 활용하세요.
3. 금액(낙찰 수수료)
 - Tip: 최종 낙찰가를 기준으로 자동으로 책정된 수수료를 확인하세요.
 - Amount = 최종 낙찰가 * 0.05

Tab & Field

경매 정보 제로 진단 고객 정보 차운우-코나 일렉트릭

경매 정보

Opportunity Owner: 서울경기영업팀 서민수 낙찰 달리: 왕자 김
경매 시작 시간: 10/14/2024, 12:00 PM 낙찰가: ₩12,000.00
경매 종료 시간: 10/16/2024, 12:00 PM 낙찰 시간: 10/10/2024, 12:00 PM

Related List

Related

Filters: All time

Upcoming & Overdue

No activities to show.

Demo2. B2C 비즈니스 반영_ Lead To Opportunity

As-Is: Lead의 Company가 Opportunity Name으로 전환



The screenshot shows the Salesforce Lead Creation and Initial Mapping interface. On the left, a flow editor window displays a process named 'CompanyMix'. The flow starts with a 'Record' input, followed by a 'Decision' step (Dev100 Job Decision), then an 'Assign' step (Dev100 Job Assignment), and finally an 'End' step. A red box highlights the 'Record' input field. In the center, a 'Lead' record for '수료 김' is shown with its details: Lead Owner (서울경기영업팀 서민수), Inspector (김서울), Average Price (₩30,000), and Final Price (₩12,436,586). A red arrow points from this lead record to an 'Opportunity' record on the right. The opportunity record for '김수료-Hyundai IONIQ 5' has its details: Opportunity Owner (서울경기영업팀 서민수), Status (경매 시작), and other fields like 경매 종료 시간, 낙찰가, and Amount. A red box highlights the opportunity record. Below these screens, a blue callout box contains the text: 'To-Be: 'Lead의 Account Name(LastName + FirstName) - 차량 모델명' 형식으로 Opportunity 이름이 변환될 수 있게 변환 Flow에 Formula 생성'.

To-Be: 'Lead의 Account Name(LastName + FirstName) - 차량 모델명' 형식으로 Opportunity 이름이 변환될 수 있게
변환 Flow에 Formula 생성

Lead
수료 김

Opportunity
김수료-Hyundai IONIQ 5

Lead Creation and Initial Mapping - V34

Key Fields

Reason for Not Converted

제로 진단 고객 정보 차량 정!

API Name: CompanyMix

Description: 고객사명 필드를 성+이름+모델로 만들기 위한 mix

Data Type: Text

Formula: `(!$Record.Owner_LastName__c) + (!$Record.Owner_FirstName__c) + "-" + (!$Record.Model__c)`

Check Syntax

Cancel Done



허문녕

Admin | Demo 2 & Demo 3



Demo 2. Custom Object and Lead Transfer



2.1 Create Custom Object and Field

2.2 Mapping to field & connecting Lead Creation Flow

차량 오브젝트에 레코드 생성 시 자동으로 리드 레코드 생성

주소 입력값에 따라 지역별 담당에 Owner 자동 할당

APP에서 데이터 수신 시 차량 오브젝트의 필드에 매핑하여
레코드 생성

차량 레코드 생성을 트리거로 차량에 대한 리드가 자동생성

Chacha.
Q. 검색...

판매
풀 카드
차량
기회
과업
파일
계정
연락처
점매입
대시보드
보고서
Chatter
그룹
질환자

차량
0138

소유자	차량 ID
문병학	0138
거래 유형	차대 번호
Zero	1324556
영업을 차량 등록여부	요율명
<input type="checkbox"/>	그린저
사고 정보	출고 색상
<input type="checkbox"/>	BLACK
소유주 변경 이력	연식
0	2024
차량 등록 시간	제조 일자
10/01/2024, 10:05 오전	10/1/2024
Car Error Flag	제조사
<input type="checkbox"/>	현대
검색기	주행 거리
<input type="checkbox"/>	124,111
연료	
Contact	

Customer Information

Customer	연락처
고객사명 ●	(02) 123-1234
테스트컴퍼니에요	연락처(모바일)
<input type="checkbox"/>	01012341234
성	이메일
HD	test@TEST.com
기종	상세 주소
GRS	서울특별시 종로區 을지로 111길 11

The screenshot shows the Chacha CRM interface. At the top, there's a navigation bar with links like 판매, 품, 리드, 차량, 기회, 관리, 파일, 계정, 협력처, 정기회원, 대시보드, 보고서, Chatter, 그룹, 칠한이, and 사용자. Below the navigation is a header for '리드 GRS HD'. The main content area shows details for 'GRS HD':
- 담당: 맹가사
- 맹구 건학가: 최종 건학가
- 팀: 맹가사 배정
- 차량 진단 종: 차량 진단 종
- 차량: 차량 진단 종
- 고객 정보: 이름 (GRS HD), 이메일 (jeontest@siftest.us), 휴대폰 (01012341234), 차량 (0138)
- 시스템 정보: 리드 소유자 (서울경기영업팀), 최종 수정자 (진해 박), 최종 수정일 (10/16/2024, 1:52 오후), 리드 상태 (맹가사 배정), 맹가사 배정 (문별 허), 등록일 (10/8/2024, 10:05 오전).
A red box highlights the customer information section.

Demo 3. Deploying Chatbot and Add-on Function



3.1 Deploying Chatbot on Experience Cloud and implementing MIAW

3.2 Create Case flow & Real-time Chat Service with Chatbot Record

익스피리언스 클라우드에 챗봇 배치하여 FAQ 자동 응답

FAQ 외 문의사항 발생 시 케이스 생성 및 실시간 채팅 전환

상담사는 생성된 케이스와 저장된 대화 기록을 확인 가능

The screenshot shows the Chacha customer service interface. At the top, there's a banner with three images: a car, two people talking, and a smartphone. Below the banner, the word "Chacha" is prominently displayed. A "LOGIN" button is visible on the right. The main area has a blue header bar with the text "차자 고객센터". Below this, there's a section titled "차주 찾는 풋풋별" featuring three images of cars. Underneath, there are several boxes containing frequently asked questions (FAQs) in Korean:

- Q. 차자는 무로인가요?
- Q. self 경매는 무엇인가요?
- Q. zero 경매는 무엇인가요?
- Q. 견적만 받아봐도 되나요?
- Q. 예상 시세는 어떻게 계산되나요?
- Q. 견적을 받으면 딜러에게 연락처가 공유되나요?
- Q. self 경매는 정말 부당한가를 증명해주나요?
- Q. self 경매에서 갈가자유는 어떤 것이 있나요?

A red box highlights a specific interaction window titled "차자 챗봇". This window shows a message from a guest asking about bidding methods. The response is from a bot named "차자 CS". The message content is as follows:

고객과 거래 중 분쟁상황 발생
증언 | 신규 | 00000083
a few seconds ago

Guest | ConnectMK4 | EmbeddedMessaging
활성 | 10월 16, 2024, 4:40 오후 | 인바운드 시작됨
a few seconds ago

Below the message window, there are two buttons: "상담원에게 연결하기" and "상담 종료하기". At the bottom, there's a "마지막 질문..." input field.

문의 고객의 챗봇을 통한 FAQ 처리로 단순문의율 감소

채팅을 통한 실시간 상담 시 케이스 생성 기록 및 고객의 채팅 정보 입력 히스토리 확인으로 빠른 응대 처리 가능

The screenshot shows the Experience Cloud inbox interface. At the top, there's a search bar and a "Chacha" logo. Below the search bar, there are tabs for "Inbox" and "Available MIAW". The main area displays a list of messages:

- 고객과 거래 중 분쟁상황 발생
증언 | 신규 | 00000083
a few seconds ago
- 고객과 거래 중 분쟁상황 발생
Guest | ConnectMK4 | EmbeddedMessaging
활성 | 10월 16, 2024, 4:40 오후 | 인바운드 시작됨
a few seconds ago
- 갈가자에 대한 불만으로 의견 제기 발생했습니다.
Guest | 10월 16, 2024, 4:44:41 PM
- 감사합니다. 작성해주신 내용을 바탕으로 검토 후 상담원과 연결됩니다. 잠시만 기다려주세요.
차자 청원 | 10월 16, 2024, 4:44:45 PM
- 차자 챗봇 대화에서 나감 | 04:44:45 PM GMT+9
- 문의처 대화에 참여함 | 04:44:47 PM GMT+9
- 안녕하세요! 차자 고객 서비스센터입니다. 무엇을 도와드릴까요?
차자 청원 | 10월 16, 2024, 4:45:18 PM

At the bottom, there are buttons for "메시지에 회신" and a large "▶" button.

Demo 3. Lead Creation and Auto-post to Chatter



3.3 Custom button of Creating Lead on Case Page

3.4 Implementing flow of Auto posting on Chatter

The screenshot shows the Salesforce Chatter interface. On the left, there's a sidebar with icons for Home, Chatter, and other apps. The main area has a blue header bar with the word 'Chacha.' and a search bar. Below the header, there are two tabs: '차자 CS' and '사례'. The '사례' tab is active, showing a case record for 'MS-00000061'. The case details include the case number '00002071', owner '인현 김', status '신규', and priority '중등'. A note says '제로와 셀프 차이를 여전히 모르겠어요. 전 달리입니다.' Below the notes, there's a section for '세부 사항' with tabs for '세부 사항', '영업팀협업채터', and '피드'. The '영업팀협업채터' tab is selected, showing a feed with two posts from '인현 김'. The first post says 'CS팀으로부터 새로운 리드가 생성됐습니다. 레코드를 확인해주세요' and was posted at '오늘 12:12 오후'. The second post says '김고객 리드 생성했습니다. ⚡딜러영업 강' and was posted at '좋아요 · 오늘 12:13 오후'. At the bottom of the feed, there's a text input field labeled '댓글 쓰기...'. The overall theme is light blue and white.

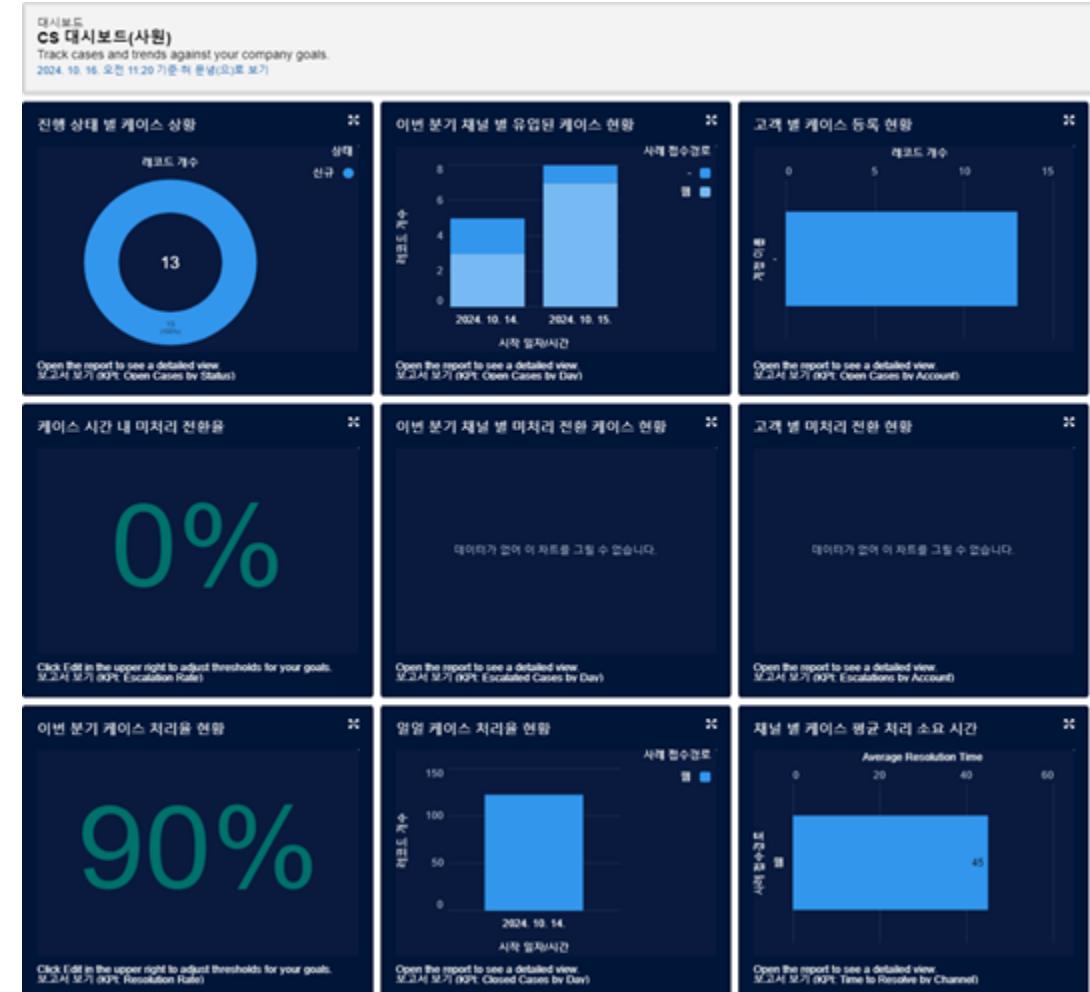
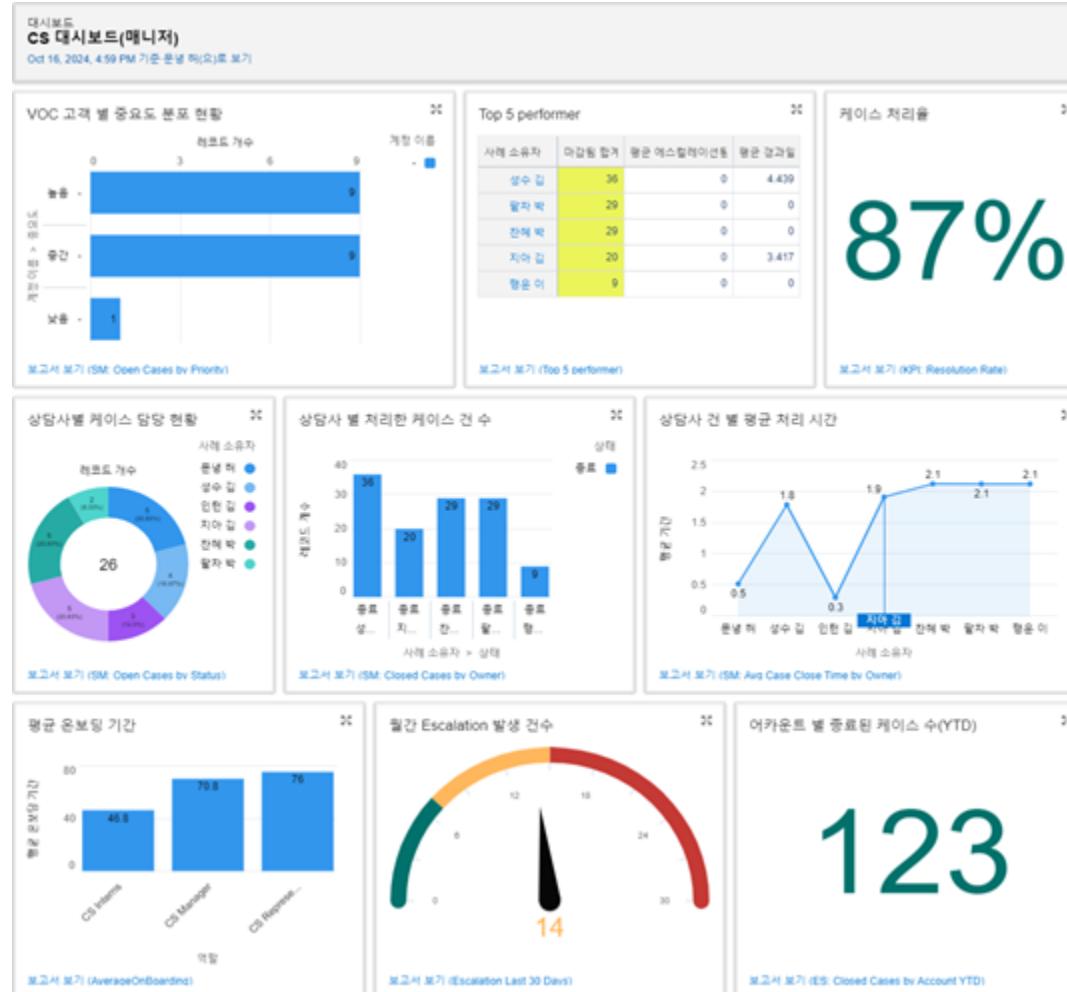
1. 상담원이 케이스 처리 도중 리드
발굴 기회 포착 시 버튼을 통해
리드 생성 페이지로 연결
1. CS에서 생성된 리드 조건 시 영업
& CS팀 그룹 채터에 자동으로 포
스팅 할 수 있는 플로우 구현
 - 영업팀과 CS팀 간 정보 공유를 통
해 협업 가능, CS팀의 신규 세일
즈 발굴 가능성

Demo 3. Create Dashboard and deploy on Page



3.5 Setting Report for Dashboard

3.6 Deploying on Page and set Layout





김지아

Developer | Demo 3



Demo 3. CS센터 문제 상황



상담사



고객 서비스
응답 시간 개선



신입 상담사
온보딩

Demo 3. Einstein Next Best Action

권장 사항 실시간 제공



Chacha.

검색...

차차 CS | 사례 | 00002088 | 사례

★ □ + ▲ ? ⚙ 🔍

차차 세부 사항

사례 번호: 00002088
사례 소유자: 지아 김
상태: 신규
제목: 차량 정보에 오류가 있습니다
설명: 차량 정보에 오류가 있어서 일을 진행할 수 없는 상황입니다

차량 정보에 오류가 있습니다

신규 → 진행 중 → 미처리 → 종료

✓ 사례 단계 완료로 표시

세부 사항: 영업팀협업체티, 피드

▼ 사례 정보

사례 소유자: 지아 김
사례 번호: 00002088
사례 이유: 그 외
권리 이름:

사례 단계: 신규
사례 접수경로: 웹
중요도:

▼ 웹 정보

웹 이메일: aihahax@gmail.com
웹 회사: 해당없음

중대 사건

표시할 중대 사건이 없습니다.

Next Best Action

지금은 Einstein에 귀하에게 적합한 권장 사항이 없습니다.

Knowledge

Knowledge: 팔 티

Knowledge 검색...

제안된 기사: 차차 self와 zero 서비스 차이점은?

기사 세부 사항: zero 경매는 어떻게 진행되나요?

기사 세부 사항: 차차 self와 zero 서비스 차이점은?

기사 세부 사항: zero 경매는 어떻게 진행되나요?

Demo 3. Einstein Next Best Action

권장 사항 실시간 제공



▼ 사례 정보

사례 소유자
 지아 김

사례 번호
00002088

사례 이유

불만

--없음--

거래 취소 및 환불

불만

일정 변경

피드백

그 외



Next Best Action





수수료 할인 쿠폰 제안
수수료 할인 쿠폰을 제안하세요.

[이메일 전송](#) [거절](#)

Demo 3. Einstein Next Best Action

권장 사항 실시간 제공



권장 사항
수수료 할인 쿠폰 제안

관련됨 세부 사항

▼ 세부 사항 정보

이름
수수료 할인 쿠폰 제안

설명
수수료 할인 쿠폰을 제안하세요.

이미지 1

gift

카테고리
Case

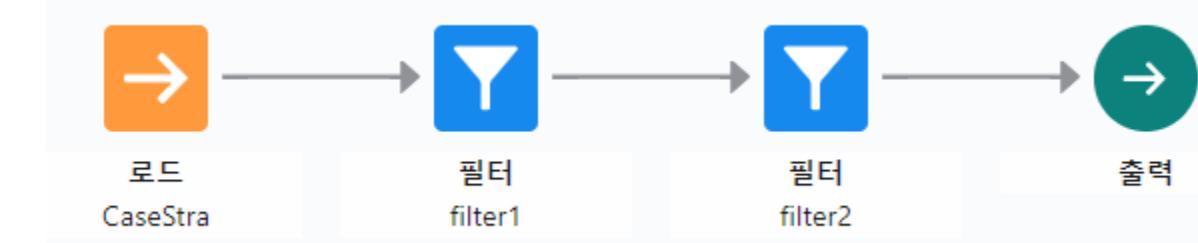
▼ Response Information

수락 레이블
이메일 전송

작업
Send Coupon Email

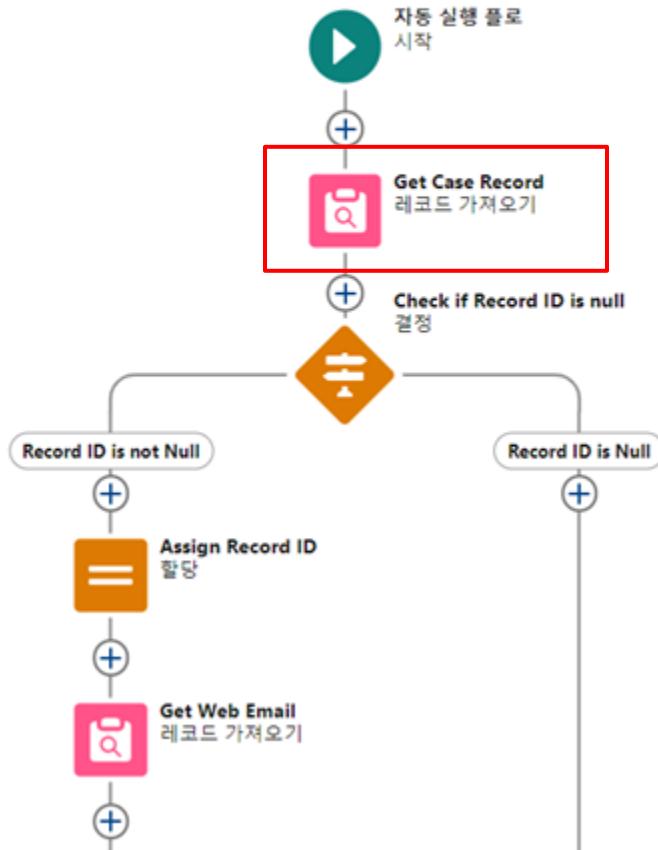
거절 레이블
거절

작업 활성화됨



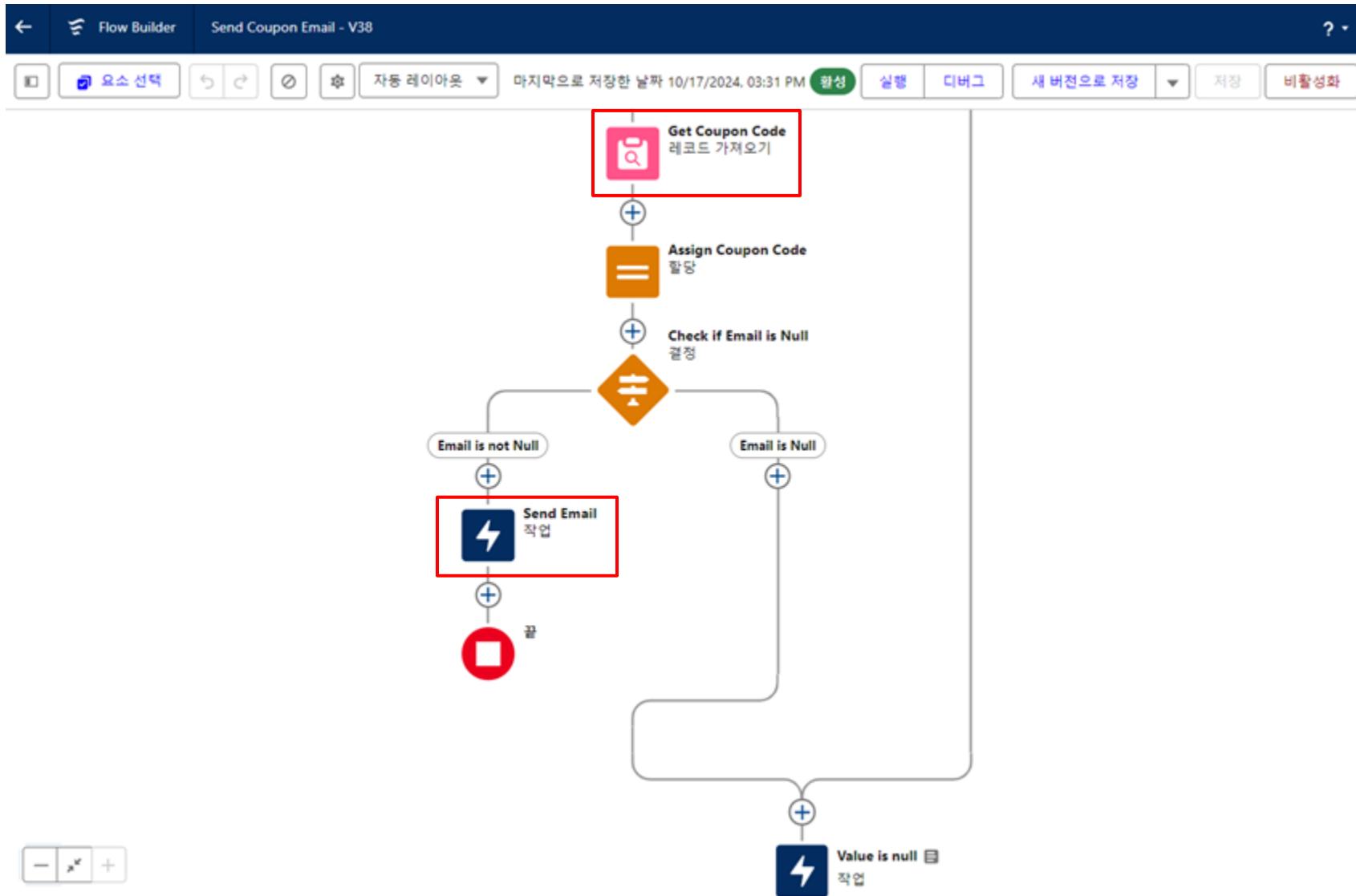
Demo 3. Einstein Next Best Action

Flow: 이메일로 쿠폰 전송



Demo 3. Einstein Next Best Action

Flow: 이메일로 쿠폰 전송



Demo 3. Milestone

긴급하게 처리해야 할 사례 관리



Chacha.

00002088 | 사례

차차 CS

사례 세부 사항

사례 번호: 00002088
사례 소유자: 지아 김
상태: 신규
제목: 차량 정보에 오류가 있습니다
설명: 차량 정보에 오류가 있어서 일을 진행할 수 없는 상황입니다

차량 정보에 오류가 있습니다

신규 → 진행 중 → 미처리 → 종료

사례 단계: 신규

✓ 사례 단계 완료로 표시

세부 사항: 영업팀협업체티, 피드

▼ 사례 정보

사례 소유자: 지아 김
사례 번호: 00002088
사례 이유: 그 외
권리 이름:

사례 단계: 신규
사례 접수경로: 웹
중요도:

▼ 웹 정보

웹 이메일: aihahax@gmail.com
웹 회사: 해당없음

중대 사건

표시할 중대 사건이 없습니다.

Next Best Action

지금은 Einstein에 귀하에게 적합한 권장 사항이 없습니다.

Knowledge

관련됨

Knowledge

제안된 기사: 차차 self와 zero 서비스 차이점은?
▶ 기사 세부 사항

zero 경매는 어떻게 진행되나요?
▶ 기사 세부 사항

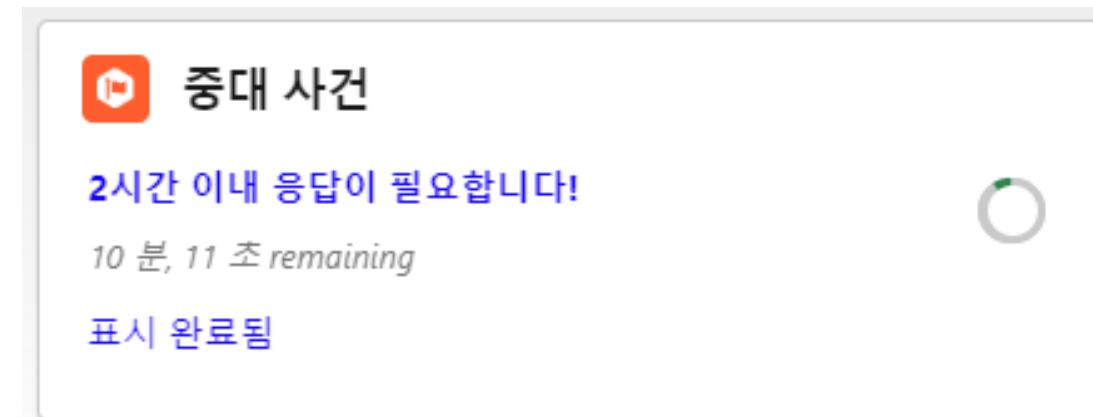
Demo 3. Milestone

긴급하게 처리해야 할 사례 관리



▼ 사례 정보

사례 소유자	* 사례 단계
지아 김	신규
사례 번호	* 사례 접수경로
00002088	웹
사례 이유	중요도
불만	높음
권리 이름	
2시간 이내 응답	



Demo 3. Milestone

긴급하게 처리해야 할 사례 관리



[차차] 사례 만료 1시간 전 알림

김 지아 <javalalax@gmail.com>
To: "javalalax@gmail.com" <javalalax@gmail.com>
Cc: "aihahax@gmail.com" <aihahax@gmail.com>

안녕하세요 김 지아님,

담당하고 계신 [00002087] 사례에 대한 응답 기한이 곧 만료될 예정입니다.
고객이 요청한 사항에 대해 신속한 대응이 필요하며, 기한 내 처리가 이루어지지 않을 경우 고객의 만족도에 영향을 미칠 수 있습니다.

사례 번호: 00002087

사례 제목: 차량 정보에 오류가 있습니다

요청 사유: 불만

우선순위: 높음

지금 바로 해당 사례를 검토하고, 필요한 조치를 취해주시기 바랍니다. 조치가 필요한 경우 팀 내 협력 또는 고객과의 커뮤니케이션을 통해 빠르게 해결하시는 것을 권장드립니다.

감사합니다.

차차 CS센터 드림



Demo 3. Milestone

긴급하게 처리해야 할 사례 관리



Chacha. 검색...

차차 CS 사례

★ + ⚡ ? ⚡ 🔔

사례 긴급 사례 목록 ▾

새로 만들기 소유자 변경 인쇄 미리 보기 레이블 할당

이 목록 검색...

업데이트됨

	사례 ... ↑ ↓	연락... ↓	제목	상태	중요... ↓	사례... ↓	시작 일자/시간	
1	<input type="checkbox"/> 00002071		제로와 셀프 차이를 여전히 모르겠어요. 전 딜러...	신규	높음	김인현	10/15/2024, 1:12 오후	▼
2	<input type="checkbox"/> 00002073		무료인지 궁금합니다	신규	높음	김인현	10/15/2024, 1:38 오후	▼
3	<input type="checkbox"/> 00002074		문의 남깁니다.	신규	높음	김지아	10/15/2024, 1:38 오후	▼
4	<input type="checkbox"/> 00002076		관련 서류가 누락되었습니다.	신규	높음	김지아	10/15/2024, 3:13 오후	▼
5	<input type="checkbox"/> 00002080		급합니다	신규	높음	김인현	10/16/2024, 12:15 오후	▼
6	<input type="checkbox"/> 00002081		딜러 쿠폰이 필요해요	신규	높음	김성수	10/16/2024, 1:30 오후	▼
7	<input type="checkbox"/> 00002082		일정 변경 요청	신규	높음	김지아	10/16/2024, 2:42 오후	▼
8	<input type="checkbox"/> 00002084		거래 과정에서 고객과의 마찰	신규	높음	김지아	10/16/2024, 8:44 오후	▼



김성수

Developer | Demo 3



Demo 3. 오브젝트 관리

3.1 Create Custom Object and Field



SETUP > OBJECT MANAGER 입찰 정보			
Fields & Relationships 10 items, Sorted by Field Label			
	FIELD LABEL	FIELD NAME	DATA TYPE
Details	Created By	CreatedById	Lookup(User)
Fields & Relationships	Last Modified By	LastModifiedById	Lookup(User)
Page Layouts	경매	Auction__c	Master-Detail(Opportunity)
Lightning Record Pages	경매 ID	auctionId__c	Number(18, 0)
Buttons, Links, and Actions	딜러	Dealer__c	Master-Detail(Contact)
Compact Layouts	딜러 ID	dealerID__c	Number(18, 0)
Field Sets	입찰 ID	biddingID__c	Number(18, 0)
Object Limits	입찰 가격	bidPrice__c	Number(18, 0)
Related Lookup Filters	입찰 시간	bidTime__c	Date/Time
Search Layouts	입찰 정보	Name	Text(80)
List View Button Layout	Object Limits		
Slack Record Layouts	rrb Name	Name	Text(80)
Restriction Rules	User	User__c	Lookup(User)
Scoping Rules	Record Types		

Case_Stage__c

SETUP > OBJECT MANAGER 평가사 교육과정			
Fields & Relationships 6 items, Sorted by Field Label			
	FIELD LABEL	FIELD NAME	DATA TYPE
Details	Page Layouts	CreatedBy	Lookup(User)
Fields & Relationships	Lightning Record Pages	LastModifiedBy	Lookup(User)
Page Layouts	Buttons, Links, and Actions	Owner	Lookup(User,Group)
Lightning Record Pages	Compact Layouts	평가사 교육 과정	Text(80)
Buttons, Links, and Actions	Field Sets	평가사 교육 내용	Text(255)
Compact Layouts	Object Limits	평가사 교육 태입	Text(255)
Field Sets	Record Types	Inspector_Course_Content__c	Text(255)
Object Limits		Inspector_Course_Type__c	Text(255)
Record Types			

CaseClosedNumb__c

hired_date__c

EndOfOnBoarding__c

Demo 3. 정보 관리



3.2 Setting up Information and Translation

The screenshot displays a communication application interface with several panels:

- Left Panel:** Shows a sidebar with navigation links like '최신' (Latest), '반응' (Replies), '제작 관리 목록 표시' (Show Production List), '제작 목록 표시하기 선택' (Select Show Production List), 'Potential Liability', 'SLA Violation', '사내 단계' (Internal Status) with categories 'Closed', 'Escalated', 'In Progress', 'New', '사내 단계 개선' (Internal Status Improvement), '사내 지원' (Internal Support) with '기여 목표 및 활동' (Contribution Goals and Activities), '발언' (Speech), '질문 전송' (Send Question), 'Feedback', 'Other', '사내 참여 경로' (Internal Participation Path) with 'Web', '내부' (Internal), '우편' (Mail), '제작' (Production), and '제작' (Production). Below these are 'High', 'Low', and 'Medium' priority filters.
- User Profile Section:** Features a profile picture of '김 인턴' (Kim Intern) with the title 'CS Interns'. The bio reads '안녕하세요, 정성을 다하는 김인턴입니다.' Below this is a '세부 사항' (Detailed Information) section with fields: 이름 (Name: 김 인턴), 직급 (Title: CS Interns), CS 팀 (Team: CHACHA), and 세부 종료 연수 (Detailed End Date: 100).
- Search Results Section:** A search bar at the top left says '사용자 모든 사용자' (All Users). It shows a list of 46 users with columns: 전체 이름 (Full Name), 별칭 (Nickname), and 사용자 이름 (User Name). The first few entries are:
 - 20 박 팥자 (별칭: 박팔자) pacha@gmail.com
 - 21 최 응대 (별칭: 최응대) csteam@naver.com
 - 22 User Bot (별칭: buser) busertest@sftest.us
 - 23 허 문녕 (별칭: 허문녕) flushot37421234@gmail.com
 - 24 김 자아 (별칭: 김자아) javalalax123@gmail.com
 - 25 김 성수 (별칭: 김성수) allen.ss.kim123@gmail.com
 - 26 이 행운 (별칭: 행운이) happyhappy@gmail.com
 - 27 한 강 (별칭: 한강) hankang@naver.com
 - 28 김 인턴 (별칭: 김인턴) csmanager@naver.com
- User Profile Detail View:** A detailed view for '최 응대' (Choi Youngdae) as a 'CS Representative'. It includes a profile picture, a brief introduction ('최선을 다해 응대하는 최응대입니다.'), and sections for '세부 사항' (Details) and 'CS Manager' (CS Manager). The details section lists:
 - 관리자 (Manager): 김 자아 (Kim Jaya)
 - 회사 이름 (Company Name): CHACHA
 - 직급 (Title): CS Representative
 - 사내 종료 연수 (Internal End Date): 3,202
 - 입사일 (Join Date): 2024. 9. 5.
 - 온보딩 종료일 (Onboarding Completion Date): 2024. 10. 8.
- Related Groups Section:** A sidebar titled '관련됨' (Related) showing three groups:
 - 그룹 (3) (Group 3)
 - CS and Sales 팀 (7 members)
 - CS팀 (4 members)
 - CS팀 채팅 그룹 (10 members)
- Bottom Right Section:** A sidebar titled '관련됨' (Related) showing recent activity:
 - 나에게 (To Me)
 - 북마크됨 (Bookmarked)
 - 회사 주요 사항 (Company Main Items)
 - 내 초안 (My Draft)
 - 스트림 (Stream) + CS and Sales 팀 채팅 스트림 (CS and Sales Team Chat Stream)
 - 세일즈팀 채팅 스트림 (Sales Team Chat Stream)
 - CS팀 채팅 스트림 (CS Team Chat Stream)
 - 최근 그룹 (Recent Group) + CS팀 (CS Team)
 - CS팀 채팅 그룹 (CS Team Chat Group)
 - CS and Sales 팀 (CS and Sales Team)
 - 세일즈팀 채팅 그룹 (Sales Team Chat Group)

Demo 3. 기능 관리



3.3 Bots, Knowledge Articles, Omni-Channel, Queue

Knowledge

새 기사

필터

Knowledge

제안된 기사
6개의 검색 결과 • 정렬 기준: 연관성

[개인사업자인데, 세금계...](#)

> 기사 세부 사항

[평가는 어떤 분인가요?](#)

> 기사 세부 사항

[zero 경매는 어떻게 진행...](#)

> 기사 세부 사항

[견적가에서 감가될 수 있...](#)

> 기사 세부 사항

[self 경매는 정말 부당 감...](#)

> 기사 세부 사항

Inbox
오프라인
Inbox (0)

상담사별 케이스...
시제...
문...
인...
판...
문...

레코드 개수
0

보고서 보기 (EM: Open)

평균 응보딩 기간
80
40
0
CJ Direct
CJ Model
기

보고서 보기 (AverageOn)

Chatter Feed Omni-Channel History

Hello!

지식
오늘의 정보

1개 항목+ • 정렬 기준: 기사 제목 • 필터 기준: 모든 지식 - 기사 번호 • 및 초 전 업데이트됨

기사 제목 ↑ ↓ 답변

1 고객 불만 사항 처리 절차 고객 불만 사항은 접수 후 24시간 이내에 처리됩니다.

지식
all **↑** **↓**

항목 35개 • 정렬 기준: 게시 상태 • 필터 기준: 모든 지식 • 및 초 전 업데이트됨

기사 번호 ↓ 기사 제목

1	<input type="checkbox"/> 000001026	비교견적 승인은 언제되나요?
2	<input type="checkbox"/> 000001012	견적결과가 마음에 들지 않습니다.
3	<input type="checkbox"/> 000001013	견적가에서 감가될 수 있나요?
4	<input type="checkbox"/> 000001001	예상시세는 어떻게 계산되나요?
5	<input type="checkbox"/> 000001005	거래 중에 문제가 생기면 어떤하나요?
6	<input type="checkbox"/> 000001002	견적을 받으면 꼭 판매해야 하나요?
7	<input type="checkbox"/> 000001003	견적은 몇 번까지 받을 수 있나요?

기사 답변

기술 자료에 있는 기사를 사용하여 일반적인 고객 요청에 대화식으로 답변합니다. 기반 검색을 수행하고 모든 필드에 응답할 수 있습니다. 여기에서 기능

기능 상태

활성

마지막 새로 고침: 2024. 10. 16. 오후 04:47 GMT+9

다음으로 예정된 새로 고침: 2024. 10. 17. 오후 04:00 GMT+9

기사 필드 매핑

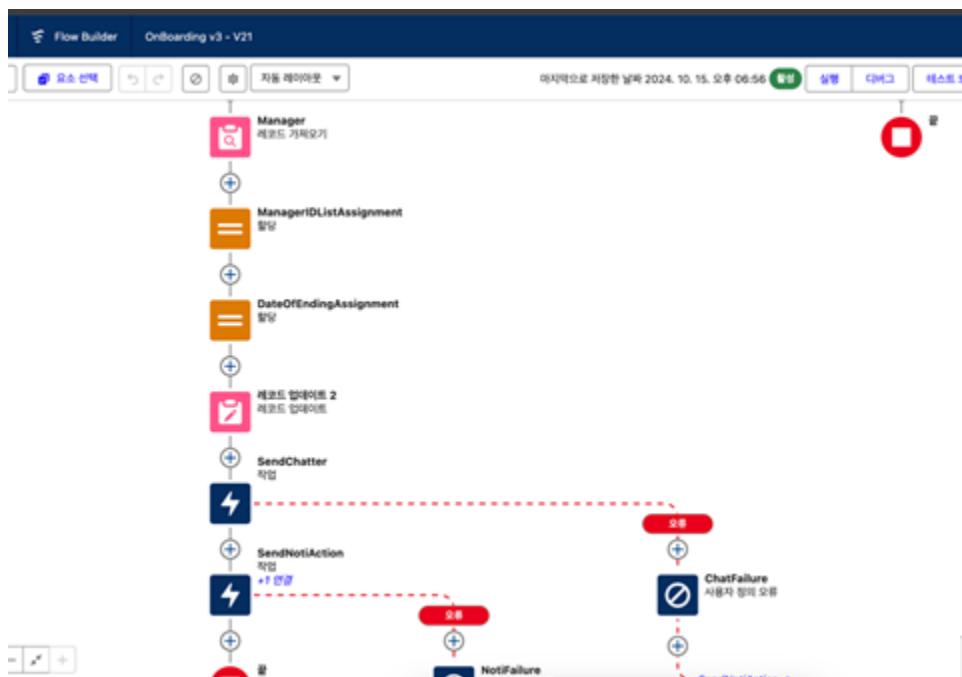
Bot은 고객의 질문에 가장 적합한 답변을 찾기 위해 질문 및 답변 필드를 매핑합니다. 색상은 질문과 답변 필드를 구분하는 데 사용됩니다. 색상은 질문과 답변 필드를 구분하는 데 사용됩니다.

질문	답변	제목
Question__c	Answer__c	Title

Demo 3. 온보딩 과정



3.4 Onboarding Process Flows



신입 온보딩 100건 알림

신입 상담사 김 인턴 온보딩 건 수가 100건에 도달했습니다! 면담 일정을 생성해주세요.

2024. 10. 16. 오후 1:38

김 성수 어제 오후 1:37

신입 상담사 김 인턴님 사례 완료 건수가 100건에 도달했습니다! 면담 일정을 생성해주세요.
<https://projectsix2-dev-ed.develop.lightning.force.com/lightning/r/User/005NS0000028VWvYAM/view>

1명 조회

좋아요 댓글 공유

댓글 쓰기...

Demo 3. 온보딩 과정



3.5 Onboarding Report and Import Cases for Dashboard

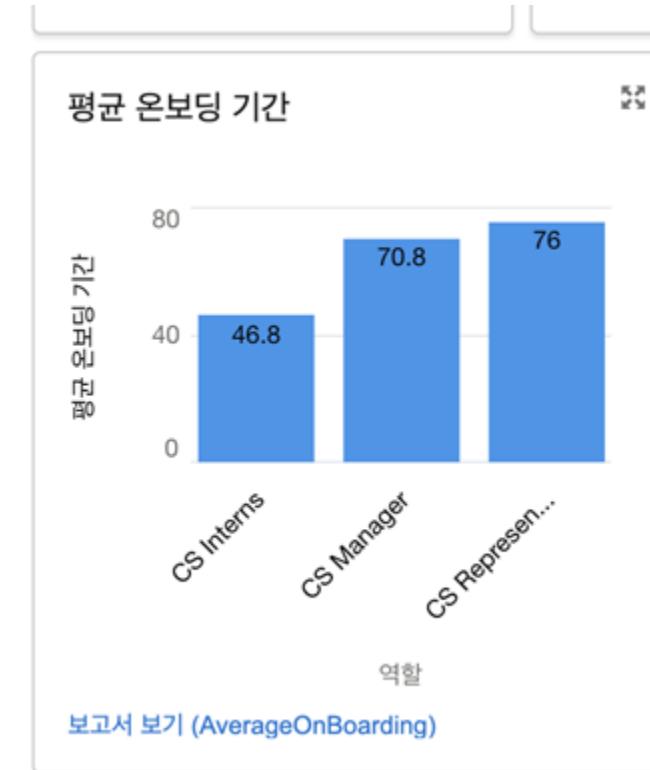
> 대시보드

▼ CS 팀 사례

사례
All Closed Cases

항목 3+개 · 정렬 기준: 상태 · 필터 기준: 모든 사례 - 마감됨 · 몇 초 전 업데이트됨

	사례 번호	연락처 ...	제목	상태
1	<input type="checkbox"/> 00001948		Test Case 0	종료
2	<input type="checkbox"/> 00001950		Test Case 2	종료
3	<input type="checkbox"/> 00001951		Test Case 3	종료



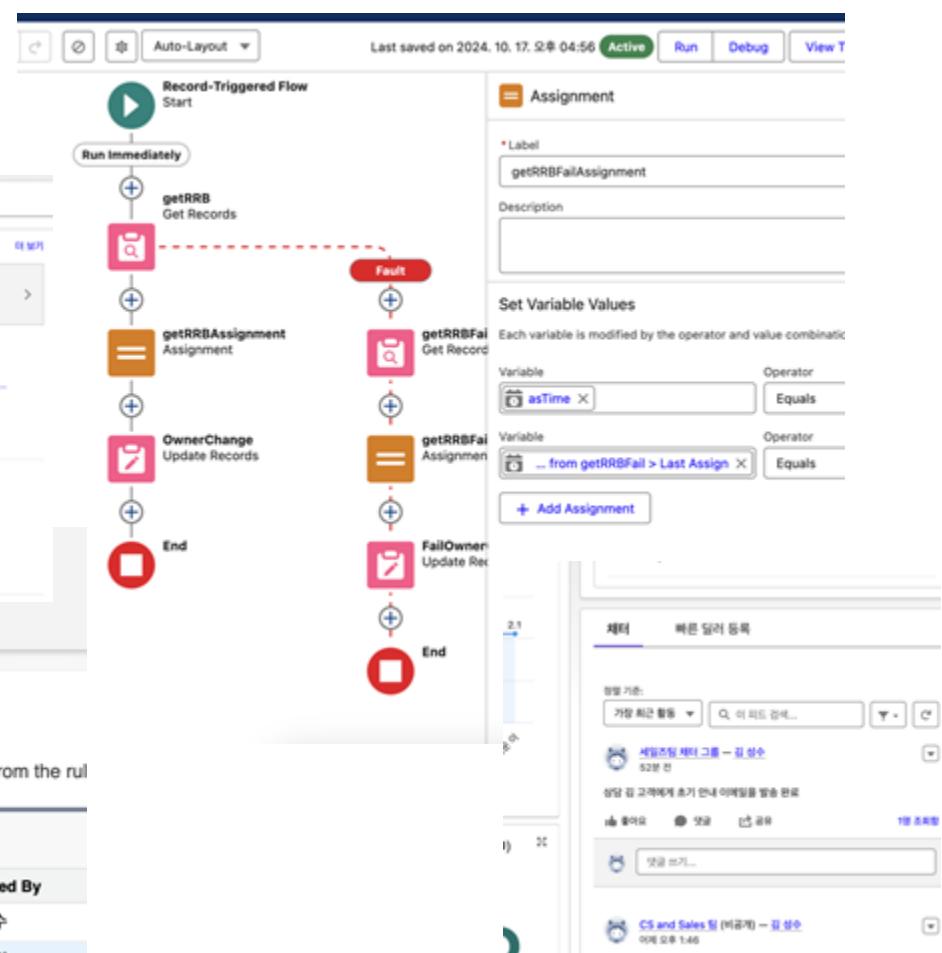
Demo 3. 사례 관리



3.6 Case Stage Path Set, Case Escalation, Layouts

A screenshot of a Salesforce Case detail page. At the top, it says "Case" and "딜러 쿠폰이 필요해요". Below that is a status bar with "New", "In Progress", "Escalated" (highlighted in blue), and "Closed". A button "Mark Case Stage as Complete" is visible. Under "Case Stage: Escalated", there's a "Mark Case Stage as Complete" button. Below this are tabs for "Details", "영업팀협업체터", and "Feed". In the "Case Information" section, fields include "Case Owner" (김 성수), "Case Stage" (Escalated), "Case Origin" (Web), "Priority" (High), and "Entitlement Name" (2시간 이내 응답). At the bottom left is a "SETUP" button with "Escalation Rules".

A screenshot of the "Case Layout" configuration screen. It shows a grid for "Layout" with columns for "Case Name" and "Contact Name". A "Case Stage" column is highlighted. Below the grid, there are sections for "Case Details" and "Case History". Two cases are listed: "00002071" and "00002073". Each case has details like "Owner", "Status", "Priority", and "Last Modified By".



Case Escalation Rules

Automatically determine when cases should escalate and what actions to take. After you create a rule, select if from the rule

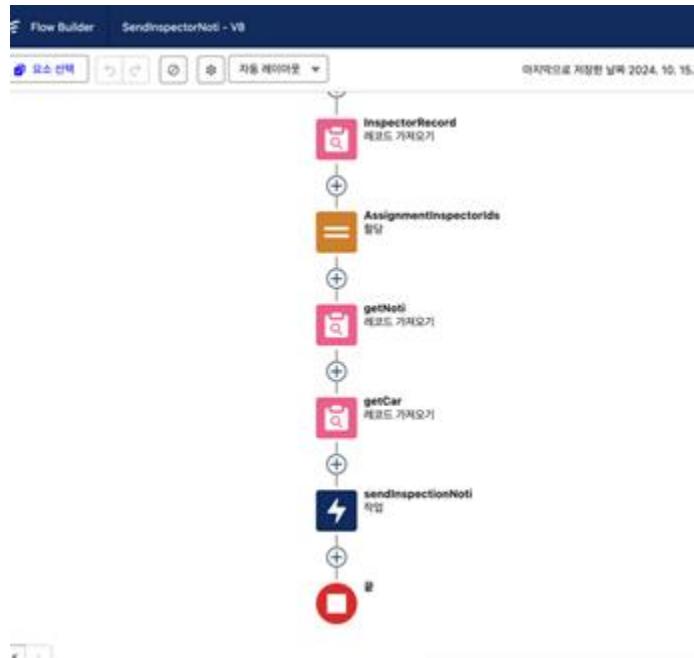
A screenshot of the "Case Escalation Rules" list. It shows a table with columns: Action, Rule Name, Active, and Created By. One rule is listed: "Rename | Del CSescRule" (Active, Created by 김 성수).

Action	Rule Name	Active	Created By
Rename Del	CSescRule	✓	김 성수

그 외



etc. General Help for Teammates



비전



비전

ChaCha x Salesforce



X



01

효율적인 내부 프로세스와 성장을 위한 인프라 구축

Salesforce를 통해
내부 업무 프로세스와
영업 활동의
효율성 극대화

02

데이터 기반의 고객 맞춤형 서비스 제공

딜러 정보를 체계적으로
관리하여 맞춤형
리소스 제공으로
고객 유지를 증가

03

고객 경험 강화 및 고객 충성도 향상

원스톱 서비스 구현으로
일관된 고객 경험 제공
&
분쟁 상황 시
신속한 대응 가능



“고객 경험을 최우선으로 한
지속 가능한 성장”





Thank You!

Chacha.

X



자체 평가 의견



자체 평가 의견



강석원 – PM, Admin

1. 통합 점수: 9점
2. 잘한 부분: 팀원들과 함께 프로젝트를 올바른 방향으로 이끌며 비즈니스를 분석하고 완성도 있는 발표를 통해 최종 최우수 팀으로 마칠 수 있었습니다.
3. 아쉬운 부분 및 개선점: 조금 더 시간이 많았더라면 업무 배분을 더욱 체계적으로 정리한 후 진행할 수 있지 않았을까 하는 아쉬움이 있습니다. 외부 솔루션을 이용한 Org 구축을 시도해 보았다면 더욱 완성도 있는 결과물을 낼 수 있을 것 같습니다.
4. 느낀점: 전반적으로 세일즈포스의 기능과 비즈니스 분석 프로세스를 경험하고 만족스러운 결과물을 만들어내어 추후 실제 취업에 큰 도움이 될것이라 생각합니다.

김지아 – Developer

1. 통합 점수: 9점
2. 잘한 부분: 다양한 방면에서 비즈니스 프로세스를 분석하며 가상 기업이 가지고 있는 문제를 해결하고 업무 효율성을 높일 수 있는 방향을 끊임없이 고민했습니다.
3. 아쉬운 부분 및 개선점 : 세일즈포스 프로젝트를 처음 진행하며 기본 기능에 집중한 것도 좋은 경험이었지만, 개발 영역에서 문제를 해결하는 부분이 부족했다고 생각합니다. 레코드의 필드 입력 자동화, 챗봇 등 구현한 기능을 고도화하여 실제 업무에 활용할 수 있을 수준으로 개선하고 싶습니다
4. 느낀점: 하나의 기능이 작동하기까지 여러 설정과 시행착오를 겪으며 Org를 능동적으로 다뤄볼 수 있어서 성장할 수 있었던 시간이었습니다.

자체 평가 의견



김성수 – PL, Developer

1. 통합 점수: 10점
2. 잘한 부분: 충실한 as-is, to-be 관점 반영, 세일즈포스 기능 활용
3. 아쉬운 부분 및 개선점: 데이터 용량 부족, 권한 관리, 라이센스 부족, ERD 반영 부족, Jira 관리 부족
4. 느낀점: 개인적으로 classic과 lightning의 모든 설정 페이지(작은부분까지도)를 영어와 한국어로 5번씩은 들어가본거같은데 굉장히 큰 도움이 될 것 같습니다.

박찬혜 – Admin

1. 통합 점수: 9점
2. 잘한 부분: cs/sales 업무 경험을 활용하여 프로세스에 녹일 때 적절한 의견을 낼 수 있었다.
그리고 팀 외에 소통이 필요할 때 멘토님을 비롯한 의사소통을 적극적으로 주도할 수 있었던 것 같다
3. 아쉬운 부분 및 개선점: 차량을 판매하는 고객의 여정에서 영업팀의 입장에서 맡았는데, 추후 실무에 활용한다면 슬랙이나 대화기능을 활용해 CS팀과 영업팀이 업무적으로 소통할 수 있는 컴포넌트를 개발해보면 좋을 것 같다고 생각합니다. 또한 각 플랫폼 유저의 권한설정과 뷰 설정을 정교하게 설정해보면 좋을 것 같습니다.
4. 느낀점: 오그에 실제로 구현을 할 때 실제 요구사항 명세서에 계획한 기능들이 그대로 구현되는 것보다는 하면서 많은 수정사항이 생긴다는 점을 알게 됨. 기능 구현 전 세일즈포스의 standard/custom 기능과 각종 limit 사항을 잘 알고 설계하는 게 중요하다는 것을 알게 됨. 그리고 무엇보다 팀 프로젝트에서 팀원들의 각자 역할을 믿고 나 또 한도 그 역할을 해내면서 서로를 도와주는 게 좋은 결과로 이어질 수 있다는 것도 다시 상기하게 됨.

자체 평가 의견



정예린 – Developer

1. 통합 점수: 9점
2. 잘한 부분: 세분화한 비즈니스 프로세스에 따라 올바른 화면 구성 및 기능 구현
3. 아쉬운 부분 및 개선점: 실제 API 활용을 통해 차량 데이터를 받아와 더 정교하게 오그 구현해보고 싶음
4. 느낀점: 실제 오그를 구현해보면서 잘할 수 있는 부분을 파악할 수 있었음, 적절한 역할 분배와 협업을 통해 성공적인 프로젝트 결과가 도출되었다고 생각함

허문녕 – Admin

1. 통합 점수: 8점
2. 잘한 부분: 구조분석 및 효율화 작업의 구상과 도식화가 잘 조직됐음.
3. 아쉬운 부분 및 개선점 : 리밋과 apex를 더 활용할 수 있었다면 더 좋은 결과물로 보여줄수 있을듯하다.
추후 api데이터를 수신할 수 있는 heroku나 기타 기능 활용하여 프로젝트에 반영할 수 있었으면 좋겠다.
4. 느낀점: 프로젝트 수행 중 배웠던 기능을 실제로 사용하며 복습하고 적용 환경을 테스트하고 시행착오를 겪는 과정이 의미있었음.