

■ CX부문(그룹) ■

업무구분	단위업무	전결권자			비고
		팀장	그룹장	대표이사	
보고서	가. 지원 보고서	○	△		
	나. Network License Log 보고서	○			
마케팅	가. 시장조사 및 분석	○			
	나. 프로모션 기획 및 실행방안		○		
	다. 광고 진행	○	△		그룹장 승인
	라. 대고객 행사 진행	○	△		그룹장 승인
	마. 언론 홍보		○		대표이사 보고
	바. 사운드, 기념품 등				
	(1) 50만원 미만		○		
	(2) 50만원 이상 100만원 미만		○		
	(3) 100만원 이상			○	
업무보고	가. 주간 운영회의	○			
	나. 월간 CX 성과보고		○		
	다. 분기 CX 전략 리뷰		○		
고객경험(CX)	가. 고객 여정(CX) 표준 정의·변경	○			
	나. 고객 접점 통합 운영 기준		○	△	
	다. 주요 고객 정책 변경		○	△	
마케팅	가. 연간/분기 마케팅 전략·계획	○	△		
	나. 캠페인 기획·집행	○			
	다. 대외 브랜드 캠페인 승인		○	△	
CS·기술지원 연계	가. CS 운영 정책·프로세스	○			
	다. 고객 보상·증대 클레임		○	△	
영업연계(CX)	가. CRM 기반 파이프라인 기준	○	△		
	다. 전략 고객 정책		○		
데이터-CRM	가. CX 데이터 활용 기준	○			
	나. 대시보드·리포트 구조	○			
	다. 시스템 도입·변경			○	
조직·운영	가. CX 조직 운영 R&R		○		
	나. 인력 배치·운영		○		
	다. 채용·인력 교체			○	
정책·기준	가. CX 운영 가이드 제정	○			
	나. 대외 커뮤니케이션 정책		○		