

CRM ,

CRM

가 . CRM

sikin@mail.lgeri.co.kr

CRM (Customer Relationship Management)

(1999) CRM 33

(IDC) 71%

AMR 2003 168

가

2005

30 ~50% 가

CRM

1/50

30 ~40% 가

2002 3 5

CRM

가?

가 . Gartner Group 50

CRM 가

. 4가

가

가

가

, 23%,

가가 77%

CRM

CRM

가

가

가

DBM

CRM

CRM

가

CRM

가

CRM

CRM

CRM

가

IT

?

Seth Godin
(Interruption marketing)

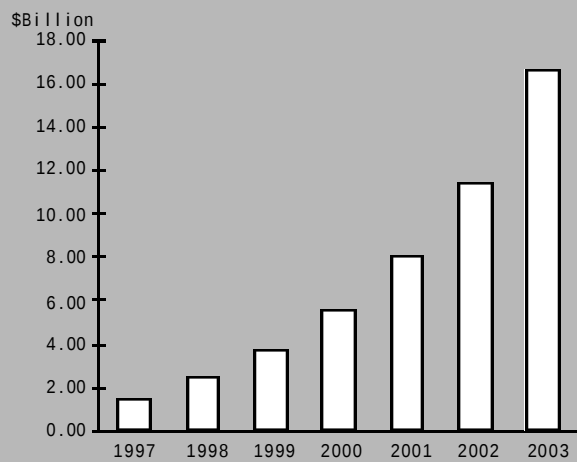
가

가 . 가

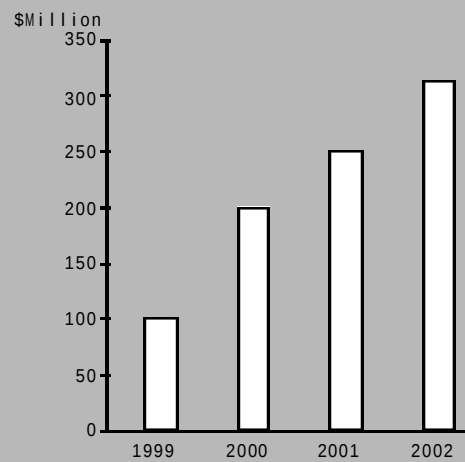
가 , 가
Prosumer

CRM

< 1> CRM



: AMR Research, 1999.



: HP Marketing



CRM가

?

CRM One to One marketing

. One to One marketing

Don Peppers & Martha Rogers "The One to One Future"(1993)

가

(Relationship)

가 (LT V

:Lifetime Value)

CRM

가

CRM

- One to One marketing

Carlson Marketing Group CRM

“

CRM

”

가

CRM

80%

IT

20%

20:80

가 . 가 450 450

가? E - mail 가 . E-mail

가 eCRM

C R M

가

C R M

가

CRM

C R M

CRM

가

CRM

C R M

가

• C R M IT

가

CRM

가 ? CRM CRM

. CRM

C R M

IT 가

eCRM

C R M

C R M

C R M

가

0 가

가 .

e C R M

CRM

A mazon

Jeff Bezos

가

가

가

CRM

가 1,000

C R M

C R M

Pen & Paper CRM

가

D ot Com

가 가

1994

10

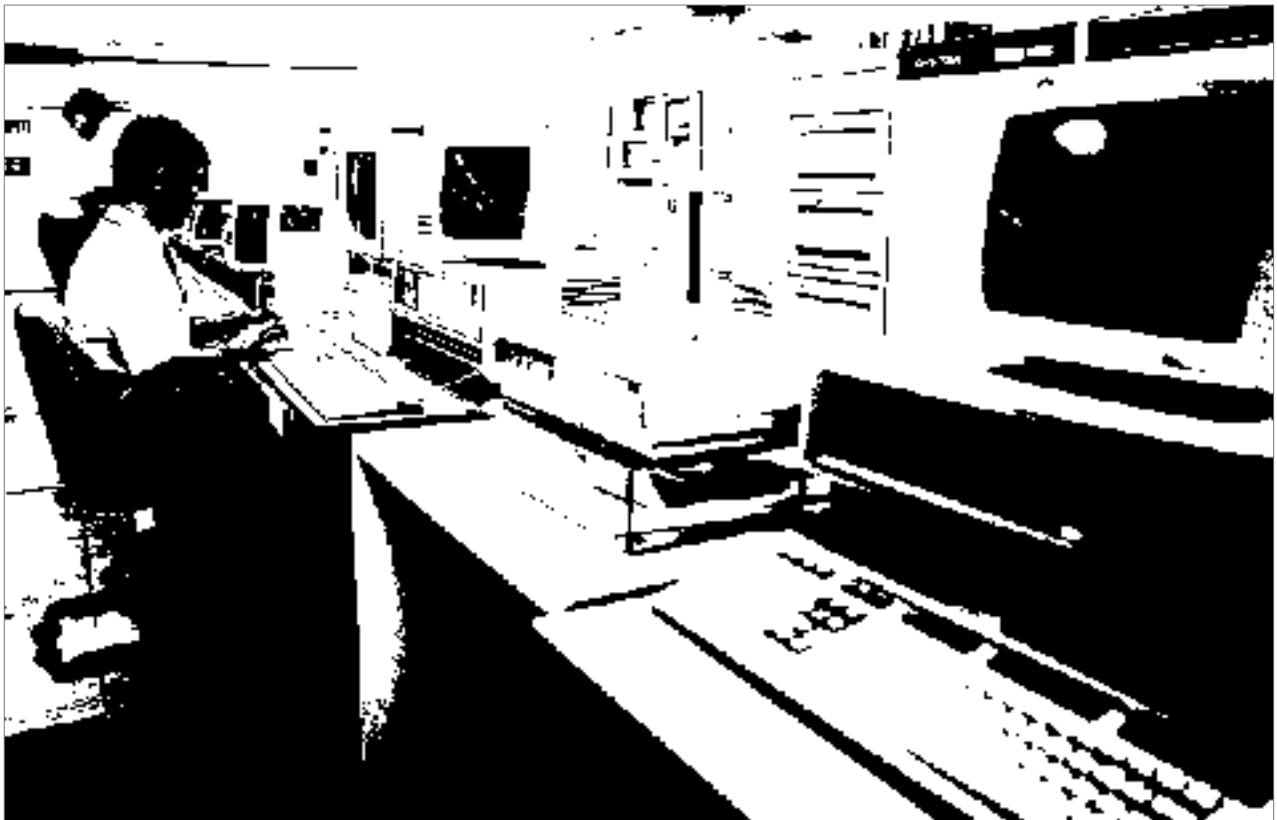
Capital

가

e valuation

One

가



CRM

IT

$$\left(\begin{array}{c} \vdots \end{array} \right)$$

	EC /					/	/		/	/		
						/	/			가		
'98	620	9,500	15,004	-	1,100	-	2,200	4,550	700	-	300	33,974
'99	3,110	23,731	41,693	20	2,200	-	9,840	12,160	1,000	2,300	3,600	99,654
2000 1/4	5,111	13,130	28,550	3,600	1,435	1,500	7,600	10,910	800	-	3,900	76,536

, 2000.6

가

Mass Communication

3가

CRM

CRM

가

CRM

CRM

가?

CRM

North Western Univ.

가

Paul Wang

CRM

가

가

CRM

CRM

가

CRM

가

CRM

가

CRM

가

가

CRM

CRM

CRM

● CRM

가

CRM

가

CRM

가

* 593 「E-mail」

** 583 「IT」가

*** 586 「CRM,」가