

인포매티카를 통한 소셜 미디어 데이터 활용

Chris Boorman
인포매티카, CMO

“매분마다 페이스북, 트위터 및 기타 온라인 커뮤니티에서 엄청난 양의 소셜 미디어 데이터가 생성됩니다. 이러한 데이터를 활용할 수 있다면, 데이터가 실시간 CRM 시스템처럼 작동하여 지속적으로 새로운 경향과 기회를 보여줄 수 있습니다.”

트위터에 올라오는 하루에 5,000만 개 이상의 트윗, 페이스북에서 수행되는 하루에 6,000만 개 이상의 상태 업데이트, 수백 만 개의 블로그 포스트, 유튜브 업로드, 링크드인 포럼 게시글, 기업 웹 사이트의 제품과 서비스 리뷰 및 온라인 커뮤니티의 게시물. 소셜 미디어는 비즈니스를 위한 무한한 가능성을 지닌 수많은 데이터를 폭발적으로 증가시킵니다.

고객들은 이러한 수십억 개의 메시지를 통해 말을 하고 있습니다. 고객들은 자신들이 누구인지, 무엇을 좋아하는지, 무엇을 싫어하는지 전달하고 있습니다. 소셜 미디어 데이터의 끊임없는 스트림은 기업이 고객의 음성을 듣고, 인텔리전스를 찾아내고, 고객과의 양방향 대화에 참여하여 경쟁 우위를 점할 수 있는 탁월한 기회를 제공합니다.

데이터 통합 기술은 거대한 양의 소셜 미디어 데이터를 활용할 수 있도록 통합된 강력한 접근 방식을 제공합니다. 이 데이터의 통합과 분석을 통해 기업 또는 소비자에 대한 판매 여부에 상관없이, 사실상 모든 업계의 기업이 일대일 고객 상호 작용 활성화 및 거시적인 경향 파악에 유용하게 사용할 수 있는 고객 행동에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

인포매티카 플랫폼은 기업이 소셜 미디어 데이터를 활용하고, 이러한 데이터를 다른 정보 자산과 통합하여 진정한 360도 뷰를 제공할 수 있게 합니다. 인포매티카는 소셜 미디어 세계와 기존의 관계형 데이터 세계를 연결합니다.

아래에서는 소셜 미디어 데이터 통합을 위한 인포매티카 플랫폼의 수많은 기능 중 두 가지(기존의 관계형 데이터 소스와 하둡 분산 컴퓨팅 네트워크 간의 고성능 통합 및 소셜 미디어 데이터와 마스터 데이터의 확장)를 설명합니다.

인포매티카 및 하둡에서의 빅 데이터 처리

하둡은 소셜 미디어의 비정형 정보, 휴대폰 문자 메시지, 통화 세부 정보 레코드, 센서 및 기타 소스를 포함하는 빅 데이터의 연산 집약적인 처리를 위해 구축된 오픈 소스 플랫폼입니다. 범용 서버의 그리드에 구축된 하둡은 페타바이트의 비정형 정보 처리를 위한 선도적인 플랫폼으로 부상했습니다.

인포매티카 플랫폼을 통해 기업은 엔터프라이즈와 레거시 애플리케이션 및 기업 외 클라우드 컴퓨팅 시스템을 포함한 보다 전통적인 데이터 소스와 하둡에서 저장되고 처리된 소셜 미디어 데이터를 비용 효율적으로 결합할 수 있습니다.

인포매티카 플랫폼 및 하둡을 사용하여, 트위터, 페이스북 또는 기타 소셜 미디어에서 수집된 엄청난 양의 소셜 미디어를 파싱하고, 집계하고, 모든 형식으로 표준화할 수 있습니다. 그러면 고객 행동 분석 및 이러한 통찰력의 적용을 위한 준비가 된 것으로 전통적인 마케팅 이니셔티브뿐만 아니라 소셜 고객 관계 관리(CRM)도 잘 할 수 있게 됩니다.

과제

- 수십억 개의 소셜 미디어 메시지 마이닝
- CRM 및 마케팅을 지원하기 위한 통찰력 얻기
- 브랜드 평판 및 인식 모니터링

솔루션

인포매티카 플랫폼

- 기업 내 그리고 클라우드 모두에서 비정형뿐만 아니라 관계형의 기타 데이터 소스와 소셜 미디어 결합
- 하둡 처리 환경을 기존의 관계형 데이터베이스 환경에 연결하여 모두를 위한 최상의 환경 제공
- 진정한 360도 뷰를 위해 소셜 미디어 데이터를 사용하여 고객 마스터 데이터 강화
- 트위터 및 RSS 피드 등 소셜 데이터 피드의 데이터 스트리밍을 처리하여 실시간 대응 활성화
- 데이터 유형 또는 볼륨에 관계없이 비용 효율적인 확장성 보장



소셜 미디어 데이터는 고객 상호 작용의 완벽한 뷰에서 핵심적인 요소입니다.

소셜 미디어 데이터를 통해 CRM 강화

기업은 이미 CRM, ERP 및 기타 레거시 애플리케이션 내에 고객 프로파일을 보유하고 있지만, 이 정보는 분산되고, 중복되며, 불완전하고, 일관되지 않습니다. 고객의 정보에 대한 단일 버전 없이, 트위터, 페이스북 및 기타 소셜 미디어 활동을 기존 고객 프로파일에 매칭시키는 것은 어렵습니다. 인포매티카 플랫폼의 마스터 데이터 관리 기능을 사용하여, 고객 프로파일의 신뢰성 있는 싱글뷰를 만들고 소셜 미디어 상호 작용 데이터로 이러한 뷰를 보완함으로써 통찰력을 얻을 수 있습니다. 이를 통해 과거 지향 뷰에서 보다 통찰력 있고 더 가치 있는 미래 예측이 가능한 뷰로 고객에 대한 이해를 향상시킬 수 있습니다. 예를 들어, 어떤 기업이 페이스북 팬 페이지에서 고객이 골프 여행과 미식가를 위한 요리를 좋아하는 것을 확인할 수

있는 경우, 이 정보는 향후 마케팅 홍보에 유용하게 사용될 것입니다.

인포매티카 플랫폼은 정교한 고객 인식 및 머지 기술을 사용하여 엔터프라이즈 애플리케이션, 하둡 클러스터 또는 소셜 미디어 사이트 등 다양한 소스에 분산된 정보를 통합함으로써 신뢰할 수 있는 고객 싱글뷰를 생성합니다. 또한, 강력한 관계 관리 기능을 통해 기업은 친구 및 팔로어 등 고객의 소셜 네트워크를 이해할 수 있으며, 이러한 고객 관계의 360도 뷰를 사용하여 네트워크에서 고객의 영향력 수준을 파악할 수 있습니다. 마지막으로 고객의 360도 뷰에 관련 소셜 미디어 데이터를 추가함으로써 기업은 고객 상호 작용의 완벽한 뷰를 확보하여, 보다 우수하고 더 포괄적인 고객 서비스를 제공할 수 있게 됩니다.

한 단계 높은 수준의 CRM 및 마케팅

수년 동안, 기업은 고객 데이터의 끊임없는 양성과 분석을 통해 CRM 및 마케팅 프로그램을 강화해 왔습니다. 소셜 미디어 데이터는 광범위한 정보로부터 수익을 창출하기 위해 비전과 리소스를 결집해야 하는 IT 및 비즈니스 리더들에게 새롭고 탁월한 기회와 과제를 보여줍니다. 리더에게 보여줍니다. 제대로 처리된 소셜 미디어 데이터를 통해 마케팅 담당자는 고객 관계를 한 단계 높은 수준으로 연결할 수 있습니다.

인포매티카 정보

Informatica Corporation (NASDAQ: INFA)은 데이터 통합 소프트웨어 분야에서 세계 최고의 독립 기업입니다. 전 세계 기업들은 오늘날의 세계적인 정보 경제에서 최상의 비즈니스 과제를 달성하기 위해 적절하고 신뢰할 수 있는 적시 데이터를 통해 경쟁 우위를 확보합니다. 전 세계적으로 4,350개 이상의 기업들이 인포매티카 솔루션을 사용하여 기업 내외부 및 클라우드 환경에 보유하고 있는 정보 자산을 액세스하고 통합하며 신뢰도를 향상시키고 있습니다.

자세한 내용 문의(전화):
02-6293-5000

인포매티카와의 커뮤니케이션:
www.facebook.com/InformaticaCorporation
www.linkedin.com/companies/3858
www.twitter.com/InformaticaCorp

INFORMATICA[®]
The Data Integration Company™

한국인포매티카, 서울시 서초구 서초동 1303-22 교보타워빌딩 지상 B동 13층
전화: 02-6293-5000 팩스: 02-6293-5001 www.informatica.com/kr