

데이터 중심 접근 방식을 통해 고객 전략을 강화하는 5가지 방법

1.

- 많은 B2B 회사들은 앞으로 디지털 거래가 기존 영업에서 이루어지는 상호 작용보다 **2~3배** 더 중요하게 될 것이라고 예측하고 있습니다.¹
- 고객 충성도에서 앞서나가고 있는 회사인 경우, 업계의 다른 기업들보다 약 **2.5배 더 빠른 속도로** 수익을 증대하고 있습니다.²



적절한 고객 유지



2.

- 고객의 약 **3분의 1**은 단 한 번의 불만족스러운 경험 이후에 선호하던 브랜드와의 거래를 중단했습니다.³
- 고객의 **23%**은 5년 전과 비교할 때 오늘날 기업들에 대한 훨씬 낮은 신뢰도를 가지고 있습니다.⁴



관계 기반 의사 결정



3.

- 고객의 **75%**는 짧은 응답 시간을 선호하며 고객의 **55%**는 채널 간 일관성을 원합니다.⁵
- 전체 전자 상거래 매출액은 2014년 이후에 **3배 증가하여** 2020년에는 4조 2천억 달러를 기록했습니다.⁶



디지털 상호 작용 최적화



4.

- 기업의 **75%**는 이미 비즈니스 프로세스를 자동화하기 시작했거나 자동화할 계획이 있습니다.⁷
- 경영진의 **92%**는 데이터 및 분석의 부적절한 사용으로 인한 기업 평판 훼손에 대해 우려하고 있습니다.⁸



고객 온보딩의 중앙 집중화



5.

- 마케팅 담당자의 **52%**는 고객과의 상호 작용 및 피드백을 바탕으로 마케팅 전략과 전술을 조정 및 수립하고 있습니다.⁹
- CX 전문가의 **88%**는 AI가 대행사를 대체하는 것이 아니라 역량을 강화할 것이라고 생각하고 있습니다.¹⁰



고객 피드백에 신속하게 대응



데이터 중심이 되는 방법

각 고객을 완벽하게 이해하면 정형, 비정형, 내부, 외부 등의 모든 데이터를 통합할 수 있을 뿐만 아니라 효과적인 참여를 위한 새로운 관점을 제공할 수 있습니다.

- **고객에 대한 컨텍스트 생성** - 더 나은 고객 컨텍스트를 위해 데이터를 서로 관련 짓고 연결함으로써 고도로 타겟팅된 세그먼트를 생성하고 개인화된 상호 작용을 수행하며 발견되지 않은 통찰력을 발휘하십시오.
- **동의 사항 관리** - 동의 데이터 및 정책을 특정 개인 및 채널과 연결함으로써 프라이버시 및 보호 기능을 고객 경험 기회로 전환하십시오.
- **고객 데이터 수정 및 마스터화** - 신뢰할 수 있는 단일 버전으로 고객 온보딩 프로세스, M&A 활동, 규정 준수 이니셔티브 및 운영 보고를 능률화하십시오.
- **AI 및 머신러닝 학습을 통한 확장** - 인간 의사 결정의 모방과 알고리즘 교육을 통해 골든 레코드 생성을 가속화하고 수십억 개의 레코드로 확장하여 고객 기록이 일치되는 방식을 자동화 하십시오.

고객 데이터의 잠재력을 실현하고 싶으십니까? 360도 뷰를 통해 충성도 높은 고객을 창출하는 방법을 알아보십시오.

전자책을 다운로드하여 자세히 알아보기

¹ <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

² <https://hbr.org/2020/01/the-loyalty-economy>

³ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf#page=9>

⁴ <https://www.accenture.com/sa-en/insight-exceed-expectations-extraordinary-experiences>

⁵ <https://towardsdatascience.com/the-dos-and-donts-of-customer-service-automation-a1f3bb866330>

⁶ <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

⁷ <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

⁸ <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/02/guardians-of-trust.pdf>

⁹ <https://www.salesforce.com/blog/2019/01/marketing-statistics-to-know.html>

¹⁰ <https://customerthink.com/6-ways-to-enhance-cx-in-2020/>



Informatica