

개인정보 보호 소비자 경험의 미래는 개인화

핵심 장점

- 셀프 서비스 데이터 액세스를 통해 생산성 향상
- 비즈니스 전반에서 데이터에 대한 360도 뷰를 통해 민첩성 향상
- 더 정확한 AI 모델을 통해 이익 및 수익성 개선
- 단순화된 워크플로우를 통해 운영 효율성 향상
- 데이터 프라이버시를 보호하고 규정 준수 보장

Informatica 지능형 데이터 관리 클라우드의 힘으로 디지털 변환 가속화

COVID-19 사태로 인해 전에는 필요에 의해 매장을 직접 방문해 소비하던 소비자들이 무엇이든 온라인에서 구매하는 열성적인 온라인 소비자 대열에 합류함에 따라 소비자의 디지털 기대치가 전례 없이 올라갔습니다. 이들 온라인 초보자는 실제 매장에서 누릴 수 있었던 수준의 개인화된 구매 경험을 원합니다.

전염병 사태를 극복하고 새로운 삶에 적응하는 이 시기에 디지털 소비자의 감성과 행동, 태도, 프라이버시 선호 사항을 이해하는 것이 더 없이 중요해 졌습니다. 요즘 소비자는 개인정보 보호에 많은 신경을 쓰고 있어 프라이버시가 기업 선택에 큰 영향을 줍니다. 이들은 브랜드가 자신들의 개인정보를 보호하고 소비자가 자발적으로 공유한 데이터를 보호 해 줄 것을 요구합니다. 마케터는 고객과 조금 더 의미있는 접점을 구축하기 위해 전략을 짜는 동시에 이들의 개인정보를 보호할 수단을 구현해야 합니다. 이러한 전략을 제대로 수행하지 못하면 '개인화' 같은 마케팅의 기본이 브랜드 명성을 훼손하고 매출이 떨어질 수 있는 위험에 처합니다.

마케팅 기술 솔루션

코로나 대유행 이후 폭발적으로 증가한 디지털 데이터는 이 디지털 경제에서 경쟁력을 잃지 않으려는 브랜드에 큰 시련으로 다가옵니다. 브랜드는 진화하는 소비자 요구와 시장 상황에 대응해 경쟁 우위를 달성하는 키 솔루션을 제공해야 합니다. 마케터는 완전하고 신뢰할 수 있는 데이터에 액세스해 다음을 포함한 많은 전략적인 이니셔티브를 다룰 수 있습니다.

고객 성향/연쇄판매

- 구매자 행동 분석을 통해 고객 성향을 식별한 후 구매/판매 및 교차판매/업셀링
- 관련 고객 프로필, 제품 정보, 마케팅 제안 및 스크립트를 통해 접착점에서의 업셀링 체계화

다중 채널 통합 및 분석

- 고객이 상호작용하는 다양한 채널에서 데이터를 통합하고 이렇게 통합한 데이터로 분석 수행
- 통합된 데이터와 분석 결과를 모든 접착점에 보내 원활한 고객 경험을 제공할 수 있는 시스템 설계

개인화 및 맞춤형마케팅/제품 사용자 정의

- 마케팅 개인화에서의 패턴을 관찰하고 대상 세그먼트를 식별해 고객에 맞는 제품 배치
- 제3자가 제공하는 정보와 고객 지출/거래 데이터를 사용해 각 고객에 개인화된 서비스 제공

경쟁적인 인텔리전스

- 실시간 가격과 프로모션 변경을 통해 빠르게 반응해 매출과 이익 극대화
- 인터넷에서 경쟁적인 가격 정책과 프로모션 추적, 기존 가격 정책 데이터와의 비교를 통해 추가적인 통찰력 제공
- 위치 서비스를 사용해 지역 비즈니스 인텔리전스 제공

마케팅 기술의 난관

많은 브랜드에서 디지털 마케팅을 사용함에 따라 마케터는 뛰어난 고객 경험을 제공하기 위해 데이터를 관리하고, 이해하고, 사용해야 하지만 그러기가 쉽지 않습니다.

- 조직의 데이터 사일로에서 단일 원천을 사용하지 않으면 더 나은 결정을 내리기 위해 데이터의 가치를 활용할 기회를 놓치게 되며 이는 고객에게 가치를 제공해야 하는 마케터의 생산성을 저해함
- 소비자가 거래하는 기업을 자주 변경함에 따라 소비자 패턴, 선호하는 채널, 구매 행동에 생긴 변화를 식별하기가 쉽지 않아 고객 이탈이 증가함.
- 사방에 퍼진 데이터를 실시간으로 분석하지 못해 가격 정책과 프로모션을 효율적으로 조정할 수 없음
- 비효율적인 프로세스와 자동화/최적화 부족으로 운영 비용 상승
- 진화하는 산업 규제와 규정 준수 이니셔티브 요구를 따라가지 못함
- 소비자의 데이터 보호 관련 우려에 대처하는 것이 지연되어 소비자의 신뢰를 얻고 유지하기가 어려움
- 데이터를 사일로에서 보기 때문에 소비자에게 일관되고 원활한 경험을 제공할 수 없음
- 데이터 일관성과 표준화 부족으로 이익 창출 기회 상실

브랜드를 위한 연결된 데이터 전략

마케터는 새로운 기회를 잡고, 빠르게 행동하고, 더 나은 고객 경험을 제공하기 위해 제1자 데이터와 제3자 데이터 교환 수집을 비롯해 데이터 연결 기술, 분산된 사일로에서 단일 원천을 사용하는 기술, 신뢰할 수 있는 고품질 데이터를 적시에 제공할 수 있는 능력, 개인정보 보호 요구 충족 등을 포함하는 종합적이고 강력한 데이터 전략이 필요합니다. 이러한 전략은 마케터가 데이터 리터러시를 얻고 개선된 데이터 위주의 결정을 내리기 위한 데이터 문화를 주도하는 것으로 구성되어야 합니다. 또한 클라우드에서 데이터 및 고객 경험(CX) 애플리케이션 현대화를 주도해 필요한 민첩성과 확장성으로 대응해야 합니다. 이러한 전략은 또한 모든 관련 데이터 수집, 통합, 표준화 및 제공 과정에서 운영 효율성을 개선할 수단과 이러한 데이터를 연관된 마케팅 시스템 및 애플리케이션에 제공할 수 있는 능력을 갖추어야 합니다.

Informatica® 데이터 관리 클라우드(IDMC)를 사용하면 이러한 통합을 달성하고 연결된 데이터 전략을 사용할 수 있습니다. IDMC는 업계 최초의 클라우드 네이티브 데이터 관리 플랫폼이며 종합적인 기능, AI, 엔드 투 엔드 데이터 관리를 통해 데이터 관리 능력의 인텔리전스 자동화를 달성하여 유연성과 운영 효율성을 높여주고, 비용을 절감해줍니다.

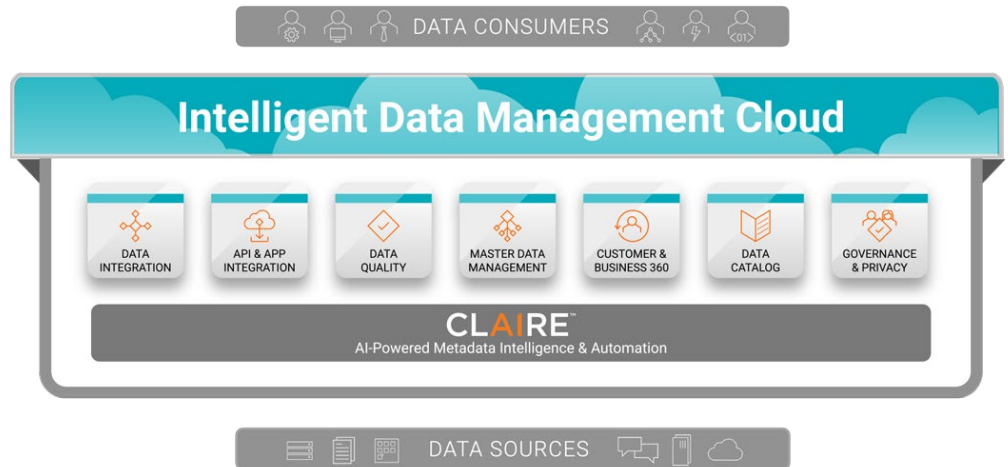


그림 1: Informatica 지능형 데이터 플랫폼 클라우드를 통해 데이터가 지닌 잠재력을 활용하십시오.

마케팅 기술 브랜드의 장점

Informatica의 IDMC는 마케터에게 광범위한 지능형 솔루션을 제공해 아래와 같은 종합적인 장점을 실현합니다.

지능형 고객 360

고객 참여와 상호작용을 최적화합니다. 차선 행동/차선 제안을 식별하고 매우 개인화된 상호작용을 제공해 고객 만족도를 높입니다. 여기에는 고객 행동 데이터에 AI/ML을 적용해 속성, 태도, 생애주기 이벤트를 추론하는 것도 포함됩니다.

고객 유지 및 충성도를 높입니다. 고객 생애 가치(CLV)와 수익성(지갑 공유)을 높이고, 더 높은 수용률을 달성하고, 마찰 영역을 식별하고 데이터를 기반으로 하는 통찰력을 통해 소비자가 거래처를 바꾸지 않도록 합니다.

고객 유치를 개선합니다. 고객 유치, 리드 생성 및 전환율을 높이고 어떤 제안을 하고 이를 어떻게 개인화하면 좋을 지에 대한 가이드를 제공하여 비용을 절감하고 시장 점유율을 높입니다.

지능형 데이터 통합 지원

데이터를 모든 각도에서 검토해 더 빠르고 정확한 결정을 내립니다. 지리적으로, 조직적으로, 기술적으로 분산된 데이터의 통합과 가공을 가속하고 CRM, 고객 데이터 플랫폼(CDP) 및 기타 마케팅 기술 어플리케이션에 전제적인 데이터 뷰를 제공해 정보에 기반한 정확한 결정을 내리십시오.

지능형 데이터 거버넌스 지원

다양한 채널에서 일관된 고객 경험을 제공합니다. 신뢰할 수 있는 데이터를 손질하고, 표준화하고, 수집하고, 제공해 CX 앱에 최고의 품질과 정확도를 가진 데이터를 적시에 제공되도록 보장하십시오.

지능형 데이터 프라이버시 지원

소비자의 프라이버시 요구를 미리 충족하십시오. 데이터 위험을 관리하고, 규정을 준수하고, 소비자의 권리와 동의 관리를 포함한 개인정보를 발견하고, 구분하고, 보호해 소비자의 신뢰를 얻으십시오.

지능형 데이터 마켓플레이스 지원

데이터 마켓플레이스로 셀프 서비스를 활성화합니다. 사용하기 쉬운 데이터 '쇼핑' 경험을 제공하고 데이터 분석가에게 신뢰할 수 있는 데이터에 대한 권한을 부여해 셀프 서비스 및 가치 창출을 주도하십시오.

Informatica 소개

디지털로 전환되면서 사람들의 기대치에는 변화가 있었습니다. 이제 더 적은 비용으로 보다 나은 서비스를 보다 빠르게 제공할 수 있어야 합니다. 이러한 현실에 부응하기 위해서는 기업의 변화가 필수적인데, 이에 대한 해답은 데이터에 있습니다.

엔터프라이즈 클라우드 데이터 관리 분야의 세계적인 선도 기업인 Informatica는 모든 부문, 카테고리, 틈새시장에서 지능적인 방식으로 고객을 지원할 준비가 되어 있습니다. Informatica는 귀하의 조직이 더욱 유연하고 기민하게 운영되고, 새로운 성장 기회를 발굴하며 나아가 놀라운 혁신을 이룰 수 있도록 통찰력을 제공합니다. 또한 당사는 모든 종류의 데이터에 100% 초점을 맞추어 귀하의 성공에 필요한 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.

Informatica가 제공하는 모든 서비스와 솔루션에 관해 알아보십시오. 그리고, 데이터의 힘을 활용하여 미래의 차세대 지능형 혁신을 주도하시기 바랍니다.

고객 행동의 예

보험 정책 데이터를 통합하고, 여러 사업부에서 서비스를 개인화하고, 클라우드의 민첩성을 활용하는 SulAmérica

SulAmérica는 브라질에서 가장 큰 독자적인 보험 회사이며 생명보험, 건강보험, 치과보험, 연금보험 및 자산 관리 서비스를 제공합니다. SulAmérica는 디지털 변환 이니셔티브 여정을 시작하며 Informatica와 Salesforce의 클라우드 앱을 사용해 기업 성장을 지원하고 IT 비용을 절감했습니다. Informatica는 SulAmérica가 다양한 CRM 플랫폼을 통합하도록 도와주었으며 결과적으로 모든 사업부에서 얻은 신뢰할 수 있는 데이터를 기반으로 고객에 대한 완전한 단일 전방위 뷰를 제공할 수 있었습니다. SulAmérica는 신뢰할 수 있는 단일 원천 고객 데이터를 보유하게 됨에 따라 LGPD 규정을 준수할 수 있었으며 분석과 영업 캠페인에 고객 데이터를 사용해 마케팅 효율성을 높이고 새로운 고객 캠페인을 만들고, 고객 서비스를 개선할 수 있었습니다.

비용과 위험을 줄이는 동시에 고객 경험을 개선한 HSB

Hartford Steam Boiler Inspection and Insurance Company(HSB)는 기업, 가정 및 농장을 대상으로 장비 고장 보험, 검사 서비스, 손실 감소 및 엔지니어링 기반 위험 관리 서비스를 제공하는 선두주자입니다. 이 회사의 고객에는 통신 사업자, 중개인, 에이전트, 보험 계약자가 포함됩니다. Informatica는 HSB가 여러 데이터 도메인을 연결하고 이를 통해 데이터 과학자에게 신뢰할 수 있는 정보를 제공하도록 도와주었습니다. 이러한 정보를 바탕으로 데이터 과학자는 보험 청구 건을 거부해야 할지, 지불해야 할지, 조사해야 할지에 대한 통찰력을 제공하는 예측 모델을 개선했습니다. 신뢰할 수 있는 위치와 청구 데이터의 가시성이 개선된 결과 고객 서비스가 향상되었고, 비용이 감소했고, 위험에 대한 노출이 줄었고, 위험 기반 가격 책정의 정확도가 향상되었습니다.

마케터를 위한 Informatica 지능형 데이터 관리 클라우드

마케터는 Informatica 지능형 데이터 관리 클라우드를 통해 지능적이고 신뢰할 수 있는 데이터에 액세스해 여러 채널을 활용하는 요즘 고객의 속도에 대응하고 프라이버시 요구 사항을 충족하는 동시에 고객에게 뛰어난 경험을 제공할 수 있습니다. 클라우드 네이티브 아키텍처는 확장성과 성능, 증가하는 데이터 양과 실시간 요구 사항을 만족하기 위해 필요한 자동화를 제공합니다. 이는 필요한 채널에 있는 필요한 고객에게 중요한 제안과 콘텐츠를 적시에 제공하도록 해줍니다. 마케터는 전보다 데이터와 통찰력에 대한 액세스가 증가하여 고객에게 더욱 개인화되고 연관성 있는 제공하여 고객 이탈을 막고 고객 생애 가치를 높입니다.

다음 단계

Informatica [지능형 데이터 관리 클라우드](#)에 대해 자세히 알아보십시오



한국 인포매티카 06611 서울시 서초구 서초동 강남대로 465 교보타워 B동 13층 대표 전화: +82 2 6293 5019

IN17_0821_04197

© Copyright Informatica LLC 2021. Informatica, Informatica 로고 및 CLAIRE는 미국 및 기타 국가의 Informatica LLC의 상표 또는 등록 상표입니다. Informatica 상표의 최신 목록은 웹페이지 (<https://www.informatica.com/trademarks.html>)에서 확인할 수 있습니다. 기타 회사 및 제품 이름은 해당 소유주의 상품명 또는 등록 상표일 수 있습니다. 이 문서의 정보는 예고 없이 변경될 수 있으며 일체의 명시적 또는 묵시적인 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다.