
BizSpring®
Mar-Tech in Growth Platform
개인화 마케팅 성공률 높이는
AI기반 개인화 마테크(Mar-Tech) 솔루션

AI기반 개인화 마테크(Mar-Tech) 솔루션

Contents

01_ Overview
개인화된 고객 경험은 AI기반 개인화 마케팅의 핵심

02_ Feature
주요 서비스 기능 및 특징

데이터 통합
AI기반 고객 세분화
온사이트 메시징 (캠페인)
AI 개인화 추천 컨텐츠
캠페인 측정 분석

03_ Reference
구축 사례

04_ About Us
회사 소개



01_ Introduction

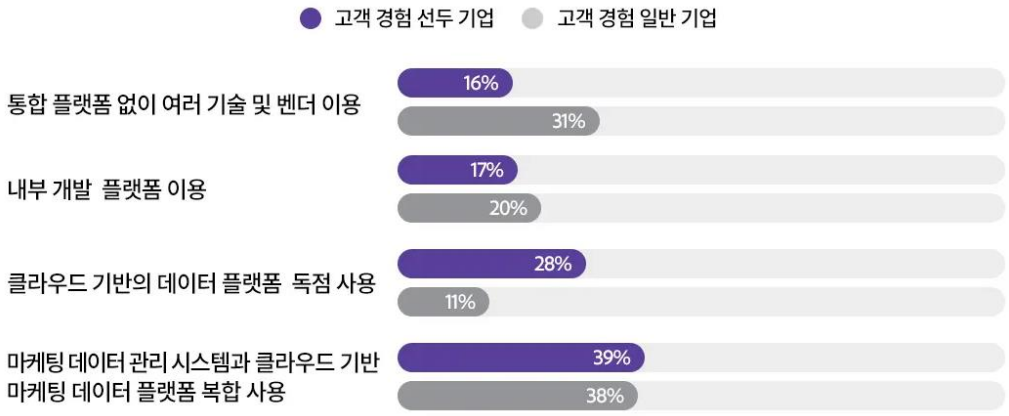
개인화된 고객 경험은 AI기반 개인화 마케팅의 핵심

왜? 개인화 고객 경험을 향상해야 할까?

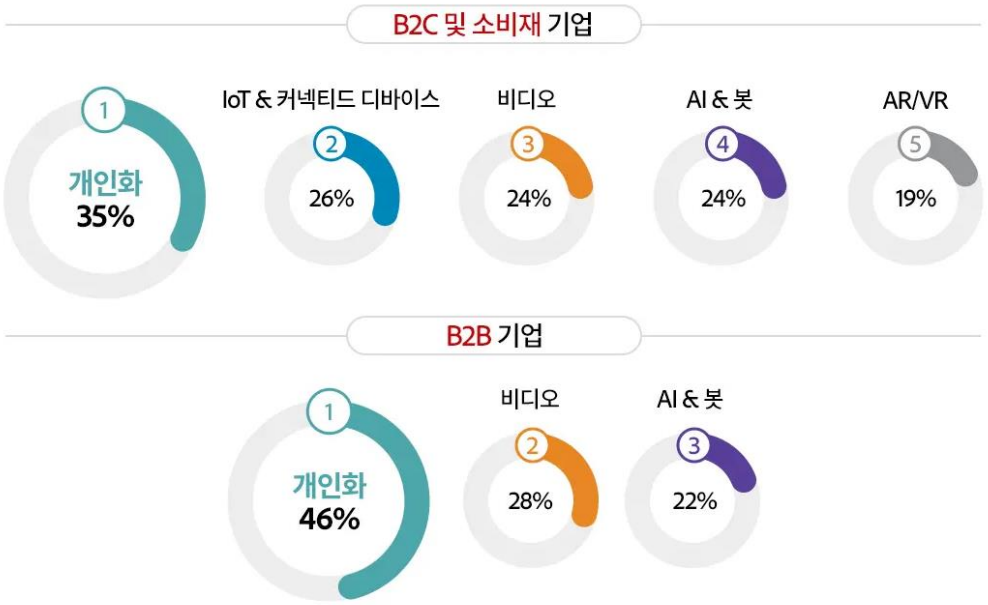
클라우드 기반 플랫폼을 갖춘 기업의 인사이트 확보 역량



클라우드 기반의 마케팅 기술 접근 방식의 차이



"2021년 기업이 주목하는 신기술"



조사기관 : 어도비(Adobe) & 이컨설턴시(Econsultancy)
조사기간 : 2020년 10월 15일 ~ 2020년 12월 11일
조사대상 : 전 세계 기업, 에이전시 컨설팅 업체, 마케팅 기업 소속 경영진 13,277명

개인화 마케팅 성공 요인

개인화 고객 경험으로
차별화된 마케팅 경쟁력을
확보하려면 개인화 요소를
해결하는 기술이 필요합니다



성공요인

고객 이해

다양하게 유입되는
고객 데이터를 이해하고
인사이트를 얻을 수
있어야 합니다.

고객과 소통

고객이 원하는 컨텐츠를
가지고 원활한 소통이
이루어져야 합니다.

고객 반응 확인

고객이 컨텐츠를
만족하는지, 다른 컨텐츠를
원하는지 확인할 수
있어야 합니다.



개인화 기술

데이터 통합 / 세그먼트 타겟팅

다양한 대량의 데이터를
수집하고 다양한 관점에서
통합하여 고객을 세분화하는
기술이 필요합니다.

메시징 채널

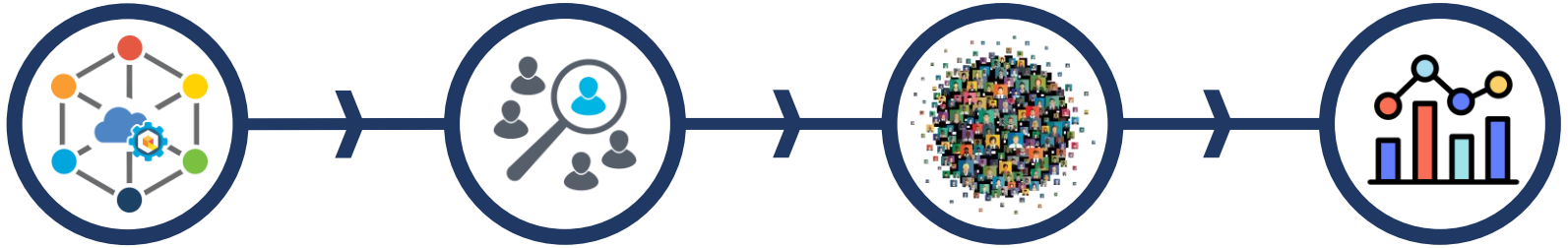
개인화 고객에게 적합한
채널을 활용하고 신속한
커뮤니케이션이 가능한 메시징
기술이 필요합니다.

가설 및 성과 검증 분석

가설을 검증하고
개인화 마케팅 성과 분석
결과를 쉽게 재활용
하는 기술이 필요합니다.

솔루션
주요 서비스

데이터 통합,
개인화 마케팅,
성과분석 및 인사이트 까지
One-Stop으로 서비스를
제공합니다.



데이터 통합

웹 데이터 뿐 아니라
다양한 매체의 데이터를
통합하여
최적의 잠재고객을
제공합니다.

AI기반 고객 세분화

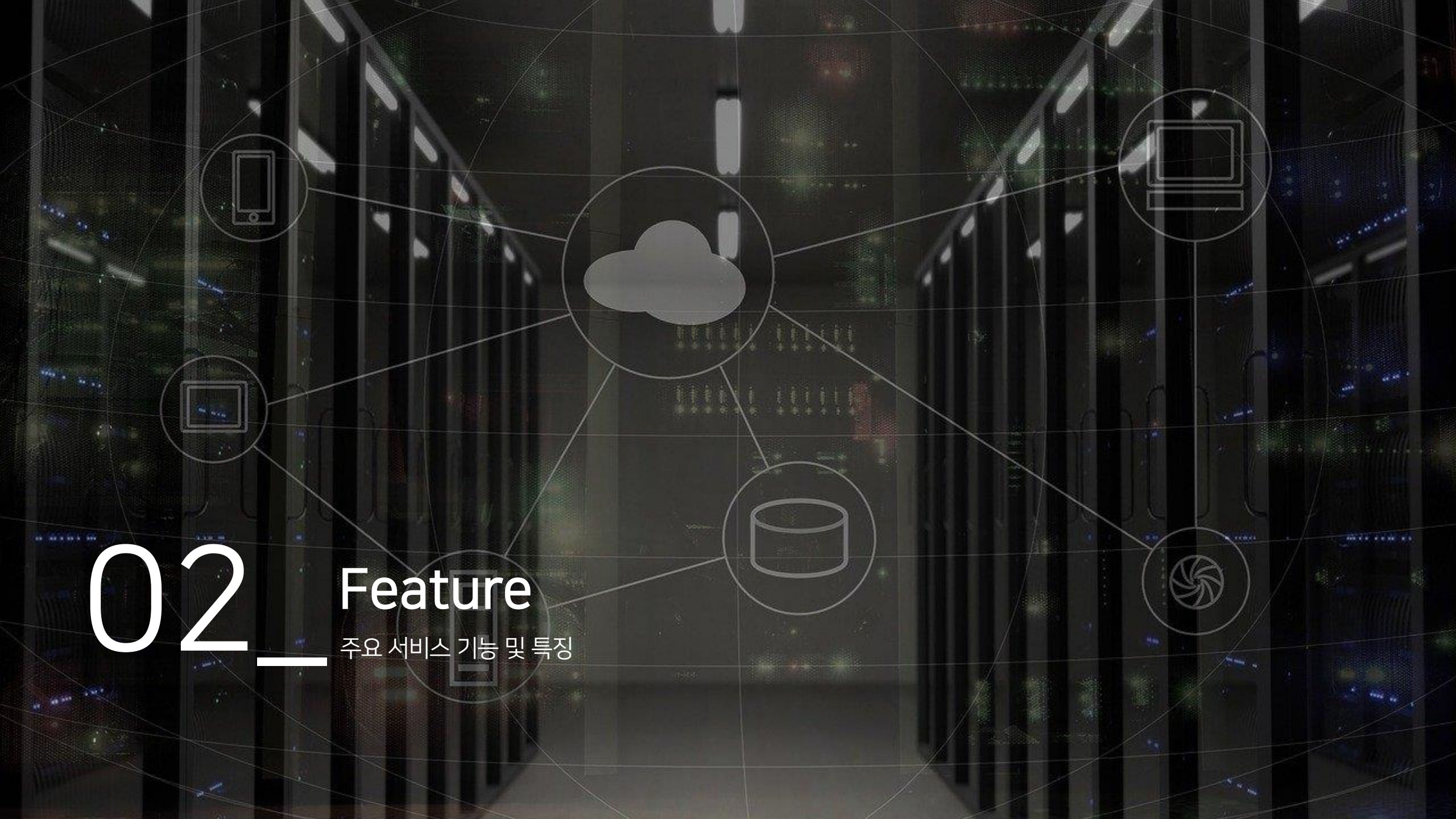
고객속성, 고객행동
데이터를 기준으로
타겟팅이 가능하도록
다양한 조건을
제공합니다.

개인화 마케팅

웹사이트에 접속중인
타겟팅 고객들을
대상으로 정보를 제공하고
개인화 캠페인을 통해
타겟팅 고객에게
맞춤형 컨텐츠를
제공합니다.

성과 측정/분석

개인화 마케팅의 성과
데이터를 시각화 하여
측정하고 데이터 분석
통해 인사이트를
도출할 수 있습니다.

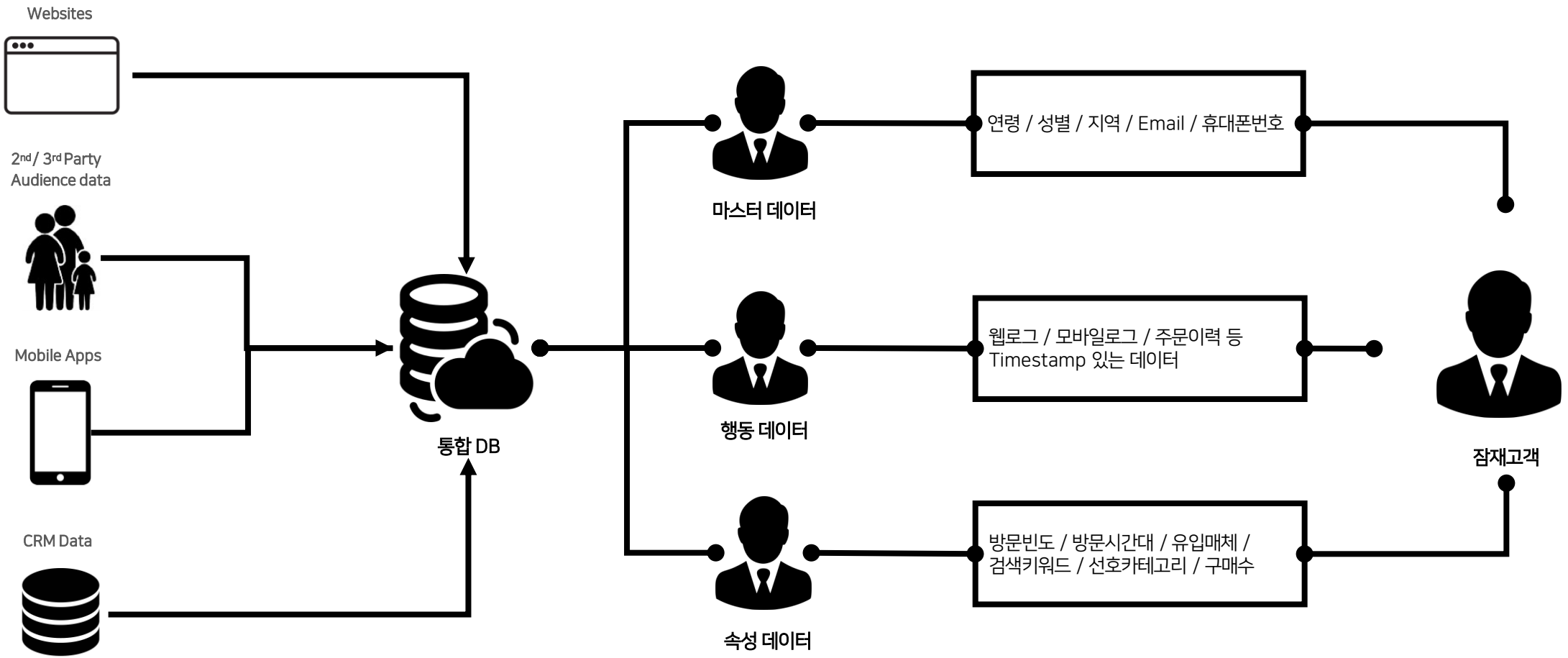


02_ Feature

주요 서비스 기능 및 특징

데이터 통합

웹 로그 데이터 뿐 아니라 여러 종류의 데이터를 통합하여 최적화 된 잠재고객을 제공합니다.



AI기반 고객 세분화

고객 속성, 고객 행동 데이터 기준으로 타겟팅이 가능하도록 다양한 세분화 조건을 제공합니다.

01.

확장된 세분화 범위

식별된 고객 뿐 아니라
비 식별 고객 대상까지
고객 속성, 고객 행동
데이터 기준으로
정교한 타겟팅이
가능합니다.

02.

다양한 고객 세분화 조건

20년간 웹 분석 서비스
Know-How 를 통해
개인화 고객 세분화
조건들을 생성하여
제공하고 있습니다.

03.

마케팅 활동을 통한 획득 고객 세분화

온사이트 캠페인 또는
특정 광고 매체 등에서
획득한 잠재고객을
세분화 하여
리타겟팅 고객으로
활용합니다.

솔루션
주요 기능 및 특징

AI기반 고객 세분화

확장된 세분화 범위

식별 고객 뿐 아니라
비 식별 고객 대상까지
고객 속성, 고객 행동
데이터 기준으로
정교한 타겟팅이
가능합니다.

채널을 통해 유입된 온/오프 사이트 고객 세분화



유입 채널



고객속성, 고객행동
성별, 지역 등
상품조회, 구매 등

온/오프 사이트



PUSH, SMS, EMAIL
카카오 알림톡 등
리타겟팅 광고 등

온드미디어

사이트 방문 고객
(식별/비식별 고객 포함)



" 고객 세분화 대상 "

트래픽이 아닌 유저기반
데이터로 변환 및 세분화

불특정
다수 데이터
(DMP)

식별/비식별
고객 데이터
(CDP)

DMP : Data Management Platform
CDP : Customer Data Platform

솔루션
주요 기능 및 특징

AI기반 고객 세분화

다양한 고객 세분화 조건

마케팅 진행 시 고객의
모든 행동 시나리오에
대응하는 세분화 조건을
제공해 드립니다.

고객 세분화 주요 행동 시나리오

시나리오 01.
평균 방문 빈도 보다 높은 고객이지만
전환율이 낮은 고객 그룹





● 유입고객 전체 평균 방문 빈도 : 10회
● 평균 전환율 : 2%

→ 방문빈도가 10회이상
전환율이 2%미만 고객그룹



● 출석 체크 이벤트 진행
● 특가 상품 기획전 진행

→ 타겟 고객 대상 이메일 또는
웹푸시를 통한 마케팅 진행

시나리오 02.
장바구니 상품 금액이 평균 구매 금액보다
10%이상 높지만 전환율이 0%인 특정 광고 고객 그룹





● 유입고객 평균 구매 금액 : 23,500원
● 광고매체 : 네이버 키워드 광고
● 평균 전환율 : 2%

→ 네이버 키워드 광고를 통해 유입된 고객
중 장바구니 상품 금액이 25,000원 이상인
구매하지 않은 고객



● 장바구니 상품 쿠폰 발행
● 마일리지/포인트 2배 이벤트 진행

→ 타겟 고객 대상 PUSH / SMS / 알림톡
을 통한 마케팅 진행

주요 고객 세분화 조건

기본 세분화

1. 잠재고객 세분화 조건
- 연령대, 성별, 회원/비회원
- 로그인 여부
- 지역, 관심사
:

2. 방문 형태 세분화 조건
- 방문횟수, 방문페이지
- 렌딩페이지, 방문 소스/매체
- 신규방문 / 재 방문
:

시나리오별 세분화

각 시나리오별 세분화 조건 제공
- 시나리오 01
- 시나리오 02
:

솔루션
주요 기능 및 특징

AI기반 고객 세분화

마케팅 활동을 통한
획득 고객 리타겟팅

온사이트 캠페인 또는
특정 광고 매체 등에서
획득한 잠재고객을
세분화 하여
리타겟팅 고객으로
활용합니다.

고객 세분화 시나리오 획득 고객

01_ 시나리오

평균 방문빈도 보다 높은 고객 중
특정 상품 군의 조회수가 높은 고객 그룹

02_ 시나리오

1개월 전에 특정 상품을 구매한 고객 중
비슷한 상품 군을 조회한 고객 그룹

온사이트 캠페인 획득 고객

01_ 시나리오

PUSH 컨텐츠에 반응한 고객 그룹

02_ 시나리오

정기 이벤트 메일 또는 메시지에 반응한
고객 그룹

AI기반 추천 컨텐츠 획득 고객

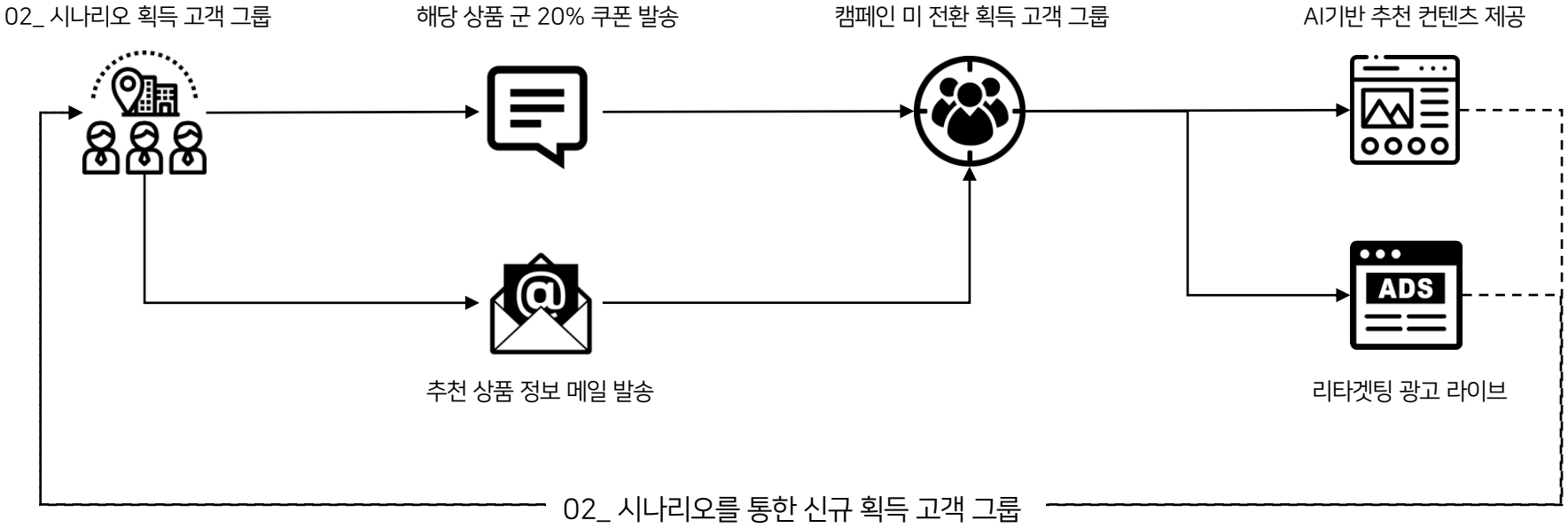
01_ 시나리오

개인화 추천 상품을 2번 이상 클릭한
고객 그룹

02_ 시나리오

개인화 추천 컨텐츠 메일에 반응한 후
서비스 내 전환을 일으킨 고객 그룹

리타겟팅 고객 획득 시나리오



개인화 마케팅

AI기반 개인화 고객 세분화 데이터를 활용하여 최적의 개인화 마케팅을 진행할 수 있습니다.

01.

개인화 메시지 제공

현재 접속중인 고객 또는
타겟 고객에게
PUSH, SMS, EMAIL, 알림톡 등의
메시지를 활용하여 새로운 정보를
제공해 브랜드 충성도를
높일 수 있습니다.

02.

AI기반 추천 컨텐츠 제공

AI기반으로 고객 세분화
데이터를 통해
고객 맞춤 상품 및 컨텐츠를
제공하여
고객들의 NEEDS를
충족시켜 줄 수 있습니다.

03.

AI기반 컨텐츠 노출 자동화

가독성이 좋은 컨텐츠 노출 영역에
자사 KPI (유입/매출 증대 등)
에 맞는 최적의 추천 컨텐츠를
AI기반 자동화 과정을 통해
노출할 수 있습니다.

솔루션
주요 기능 및 특징

개인화 마케팅

개인화 메시지 제공

고객행동(과거이력, 실시간) 조합으로 타겟팅 할 수 있고 개인화 고객 전용 광고 / 정보 메시지를 발송하여 성과를 측정할 수 있습니다.

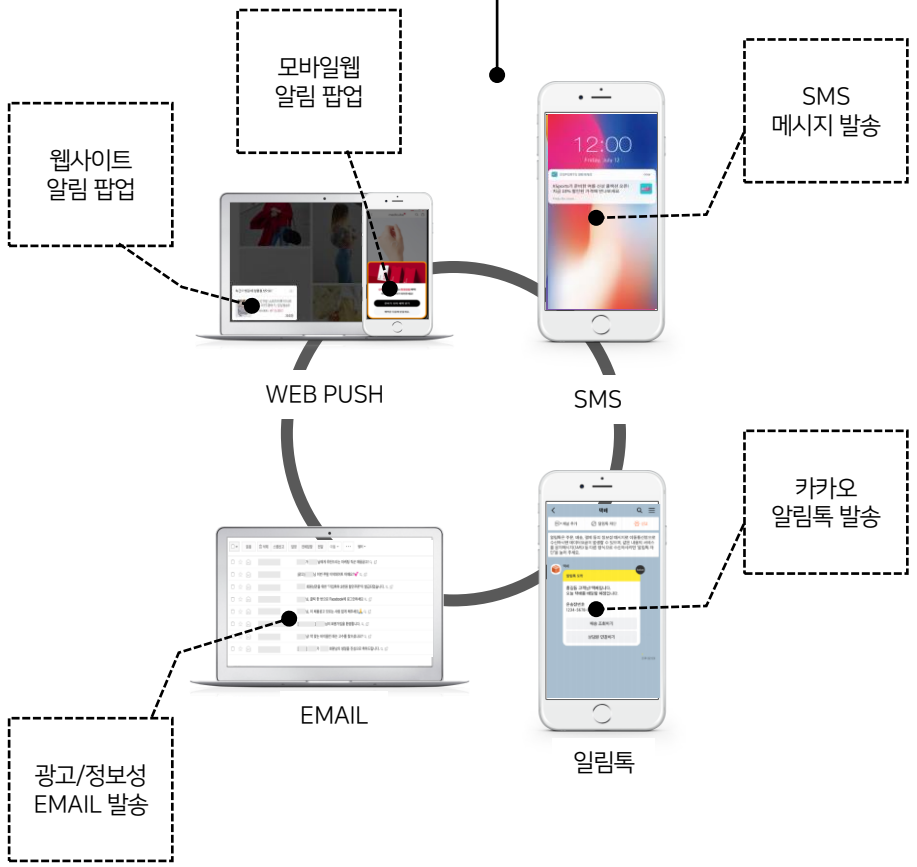
고객 세분화 데이터를 조건으로 타겟 설정

1

- 지난 1주일 동안 방문빈도가 3 이상인 고객 그룹
- 평균 구매 금액보다 10%이상 높은 금액으로 구매를 완료한 고객 그룹
- 이전 접속에서 장바구니에 상품은 있지만 구매가 없는 고객 그룹
- LTV가 특정 금액을 초과하는 고객 그룹

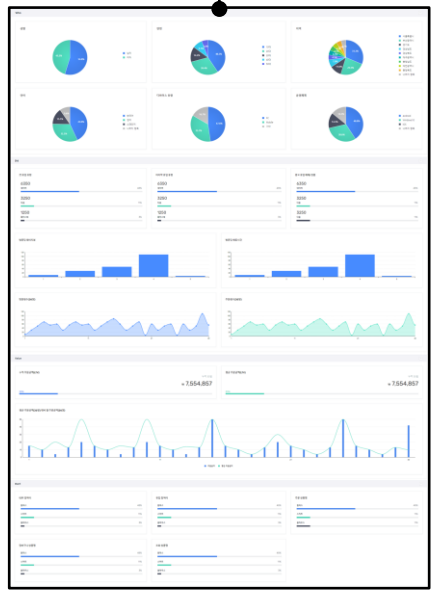
고객이 타겟이 된 순간 메시지가 전달됩니다.

2



캠페인 진행 상황을 실시간 리포팅

3



솔루션
주요 기능 및 특징

개인화 마케팅

AI기반 추천 컨텐츠 제공

고객 서비스 특성에 맞춰
성과가 극대화 되도록
컨텐츠를 AI기반 추천
시스템에 적용하여 개인화
맞춤 서비스를 제공합니다.

AI기반 추천 컨텐츠

협업 필터링 추천 01.
컨텐츠 소비 패턴 유사 선호 컨텐츠, 유사 상품

연관성 규칙 필터링 추천 02.
함께 본 컨텐츠, 함께 구매한 상품

컨텐츠 기반 필터링 추천 03.
과거에 경험했던 컨텐츠 중 비슷한 컨텐츠 추천

하이브리드 필터링 추천 04.
신규상품 : "컨텐츠 기반 필터링 추천"
충분한 데이터 누적 시 "협업 필터링 추천"

RFM 필터링 추천 05.
고객 등급(스코어링) 별로 컨텐츠 추천

- 로열 고객
- 성장세를 보이는 고객
- 빠르게 관리해야 하는 고객
- 감소세를 보이는 고객
- 이탈한 고객

고객 세분화 + AI추천 컨텐츠 적용 시나리오

01_ 시나리오

[세분화]
평균 방문빈도 보다 높은 고객 중
특정 상품 군의 조회수가 높은 고객 그룹

+

[협업 필터링 추천]
특정 상품 군과 유사한 상품 군을 추천

▼

[분석 시나리오]
세분화된 고객그룹에서 협업 필터링 추천
상품 정보를 제공했지만…

조회수만 증가하고 전환율이 감소한다면?

▶

[인사이트]
개인화 메시지 전달 (개인화 마케팅)

"특정 상품에 관심있다는 것을 알고
있습니다. 지금 바로 이 상품을 구매하시면
20% 추가 할인을 드립니다"

02_ 시나리오

[세분화]
1개월 전에 특정 상품을 구매한 고객 중
비슷한 상품 군을 조회한 고객 그룹

+

[컨텐츠 기반 필터링 추천]
과거 구매했던 상품 중 비슷한 상품 군을
추천

▼

[분석 시나리오]
컨텐츠 기반 필터링 추천을 통해 상품 정
보를 제공했지만 세분화된 고객 그룹의 방
문 빈도나 상품 조회수가 떨어진다면…

▶

[인사이트]
1. 세분화 고객 목록 리타겟팅 광고 진
행 (개인화 마케팅)

2. 가독성이 높은 컨텐츠 노출 영역으
로 상품 노출 이동

솔루션
주요 기능 및 특징

개인화 마케팅

AI기반 추천 컨텐츠
노출 영역 지정

가독성이 좋은 컨텐츠
노출 영역에 자사 KPI
(유입/매출 증대 등) 에 맞는
최적의 추천 컨텐츠를
노출할 수 있습니다.

수동설정

AI 자동화

AI기반 추천 컨텐츠 노출 영역 지정

01.

KPI

목표 설정

"모자" 상품 매출 증대 (선택)

"운동화" 상품 매출 증대

신규 방문 유입 증대

재 방문 유입 증대

02.

타겟 설정

방문 후 2개 이상의 추천 상품을
클릭하고 구매하지 않은 고객 그룹

평균 방문빈도 보다 높은 고객 중
"모자"의 조회수가 높은 고객 그룹 (선택)

"모자" 목록페이지에서 10분 이상
머물고 3개의 상품을 본 고객 그룹

03.

노출 영역 설정

메인 - 상단

목록 - 상단 (선택)

메인 - 중앙

목록 - 중앙

04.

추천
알고리즘

협업 필터링 추천

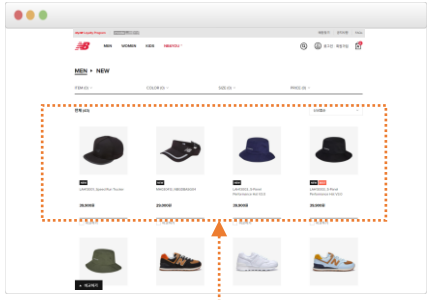
연관성 규칙 필터링 추천

컨텐츠 기반 필터링 추천

RFM 필터링 추천

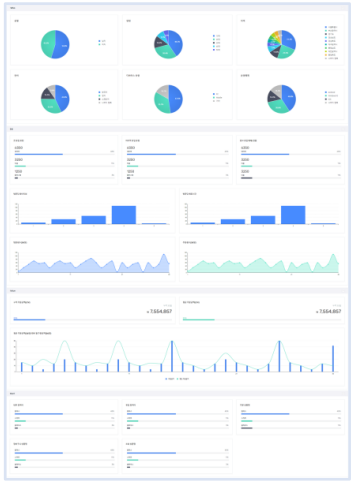
05.

추천 컨텐츠
노출 영역



06.

성과
측정/분석



성과 측정 / 분석

개인화 마케팅의 성과 데이터를 시각화 하여 측정하고 데이터 분석 통해 인사이트를 도출할 수 있습니다.

01.

개인화 캠페인 분석

개인화 캠페인을 통해
유입 트래픽, 목표 (회원가입, 구매완료 등)
달성 등의 성과 데이터를 시각화 하여
쉽고 빠르게 파악할 수 있습니다.

02.

추천 컨텐츠 분석

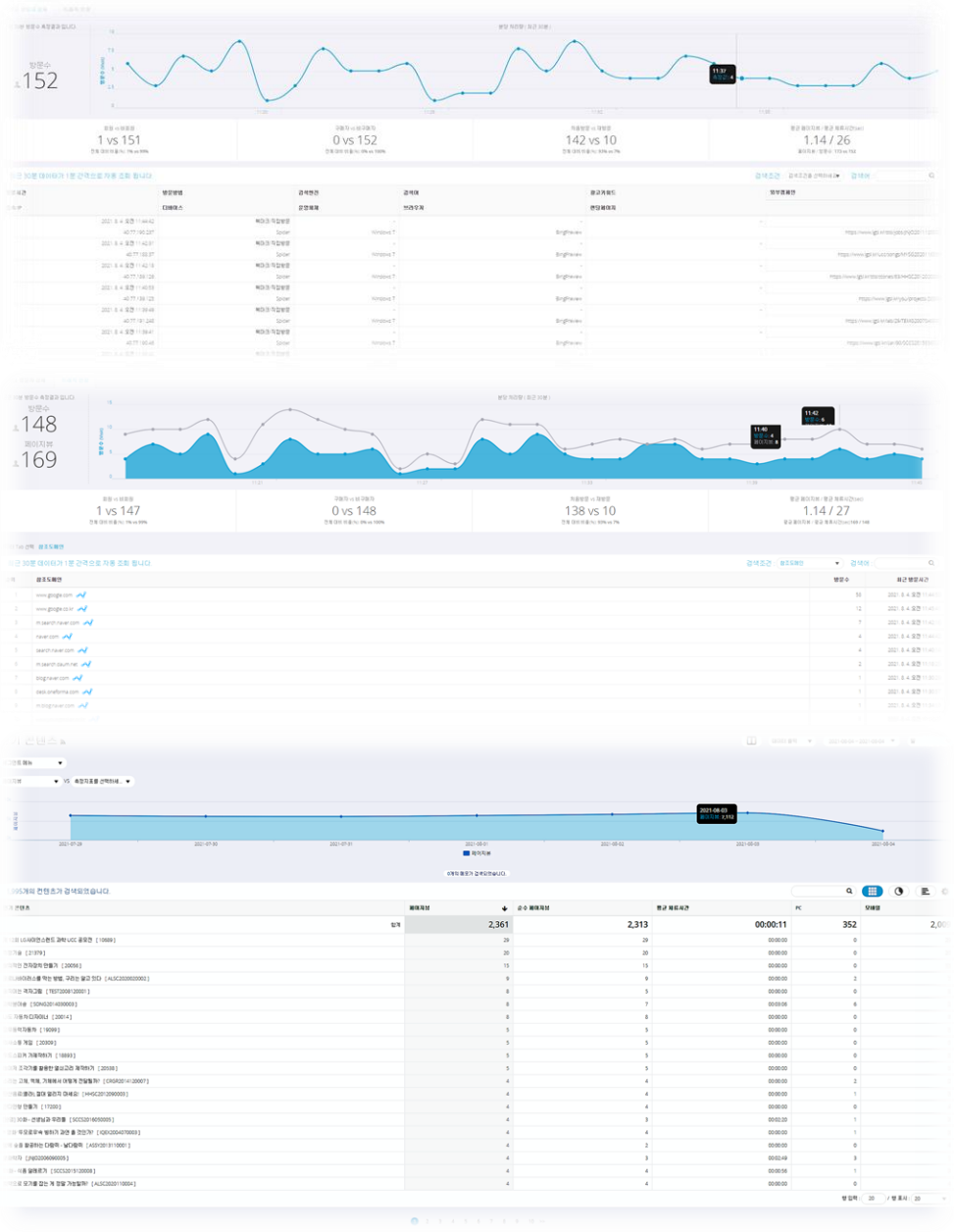
개인화 고객 세분화를 통한
타겟 고객 그룹과 이를 활용한
추천 컨텐츠의 성과를 측정/분석
할 수 있습니다.

솔루션
주요 기능 및 특징

성과 측정 / 분석

개인화 캠페인 분석

개인화 캠페인을 통해
유입 트래픽, 목표 (회원가입,
구매완료 등) 달성 등의
성과 데이터를 시각화 하여
쉽고 빠르게
파악할 수 있습니다.



성과 분석 항목

고객 세분화 / 캠페인별 분석 정보

- 대시보드 (실시간, 일간, KPI)
- 트래픽 (방문&페이지뷰, 순방문자, 신규&재방문 등)
- 잠재고객 (회원&비회원, 성별, 연령, 지역 등)
- 캠페인 별 유입 (Push, SMS, Email, 알림톡 등)
- 전환 시나리오
- 주요 버튼 클릭
- KPI 전환 건수 / 전환율
- 유입 키워드
- 접속 기기 (데스크탑, 모바일, APP 등) 유입
- 목표 설정에 따른 전환율

⋮

솔루션
주요 기능 및 특징

성과 측정 / 분석

추천 컨텐츠 분석

개인화 고객 세분화를 통한
타겟 고객 그룹과 이를 활용한
추천 컨텐츠의 성과를
측정/분석 할 수 있습니다.



성과 분석 항목

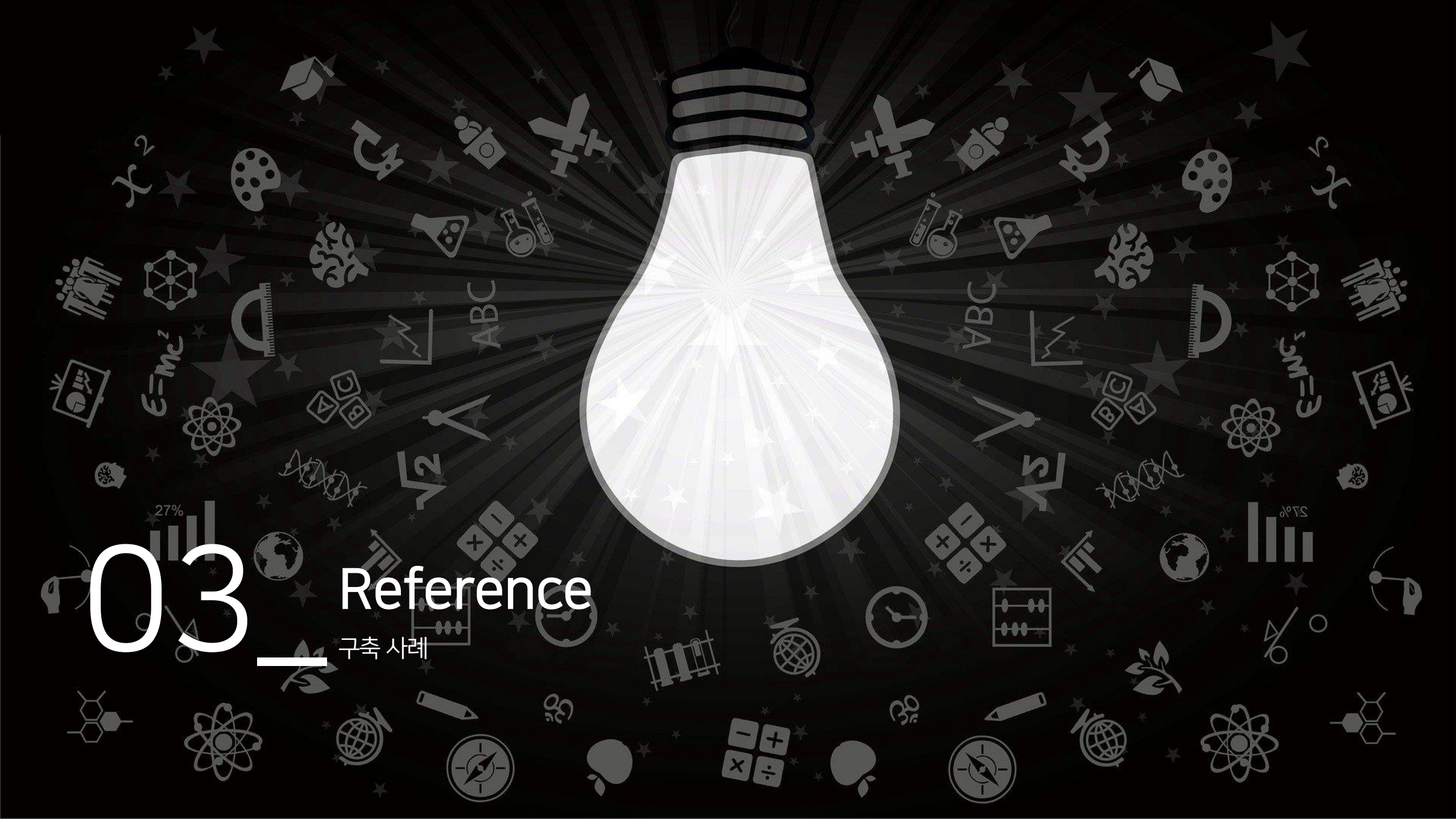
타겟 고객 그룹 / 추천 컨텐츠 분석 정보

- 타겟 고객 세분화 데이터
  - 타겟 고객 유형 (회원/비회원 등)
  - 타겟 고객 데모그래픽

⋮

- 추천 컨텐츠 별 분석 데이터
- 전환 시나리오
- 목표 설정에 따른 전환율
- 추천 컨텐츠 노출 영역별 데이터
- 추천 컨텐츠별 A/B 테스트 데이터

⋮



03_ Reference

구축 사례

부산일보사
THE BUSANILBO

Challenge

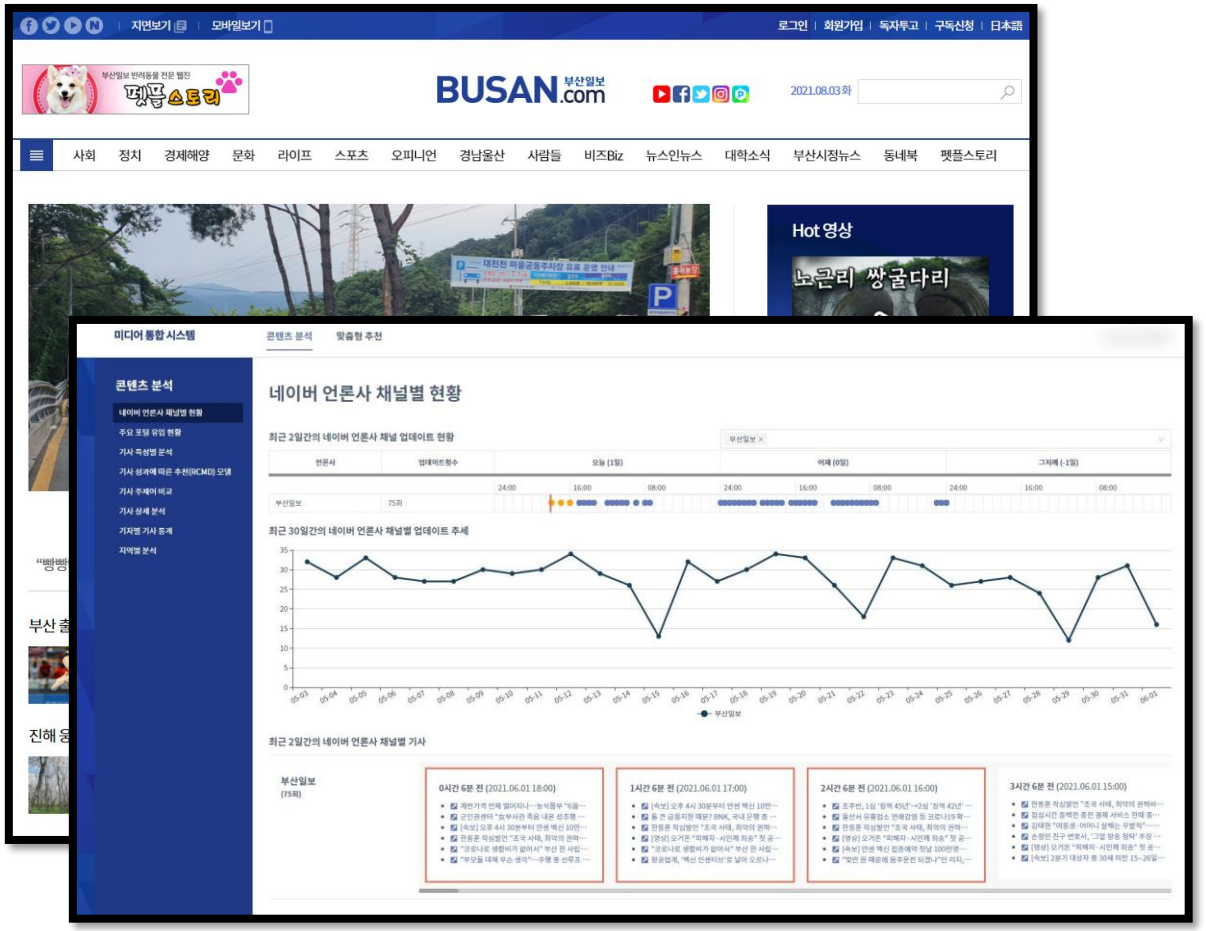
- 국내 포털의 언론사 탭과 자사 웹사이트의 실시간 분석 필요
- 기사 내용과 더불어 기사별 카테고리, 지역, 기자에 대한 실시간 다각도 분석
- 단순 조회수 기반을 넘어선 콘텐츠/기사 분석
- 체류시간을 늘리는 등의 충성 고객 확보

How to

- ◆ 국내 포털 언론사 채널별 현황 실시간 모니터링을 통한 실시간 이슈 대응 기반 마련
- ◆ 콘텐츠/기사별 데이터 분석을 통한 콘텐츠/기사 분석 모델
- ◆ 콘텐츠/기사별 완독률 분석
- ◆ 고객 행동 분류 세그먼트를 이용한 자동 대상자 추출/적재 후 마케팅 시스템과의 연동으로 기사/콘텐츠 추천과 맞춤형 메시지 전송

Outcome

- ✓ 기자별 콘텐츠/기사 데이터를 통한 성과 관리
- ✓ 분석 모델을 통한 콘텐츠/기사 피드백 및 개선
- ✓ 트래픽, 체류시간, 완독률 향상
- ✓ 충성고객 확보를 통한 유료화 비즈니스 기회 획득



LG상남도서관

Challenge

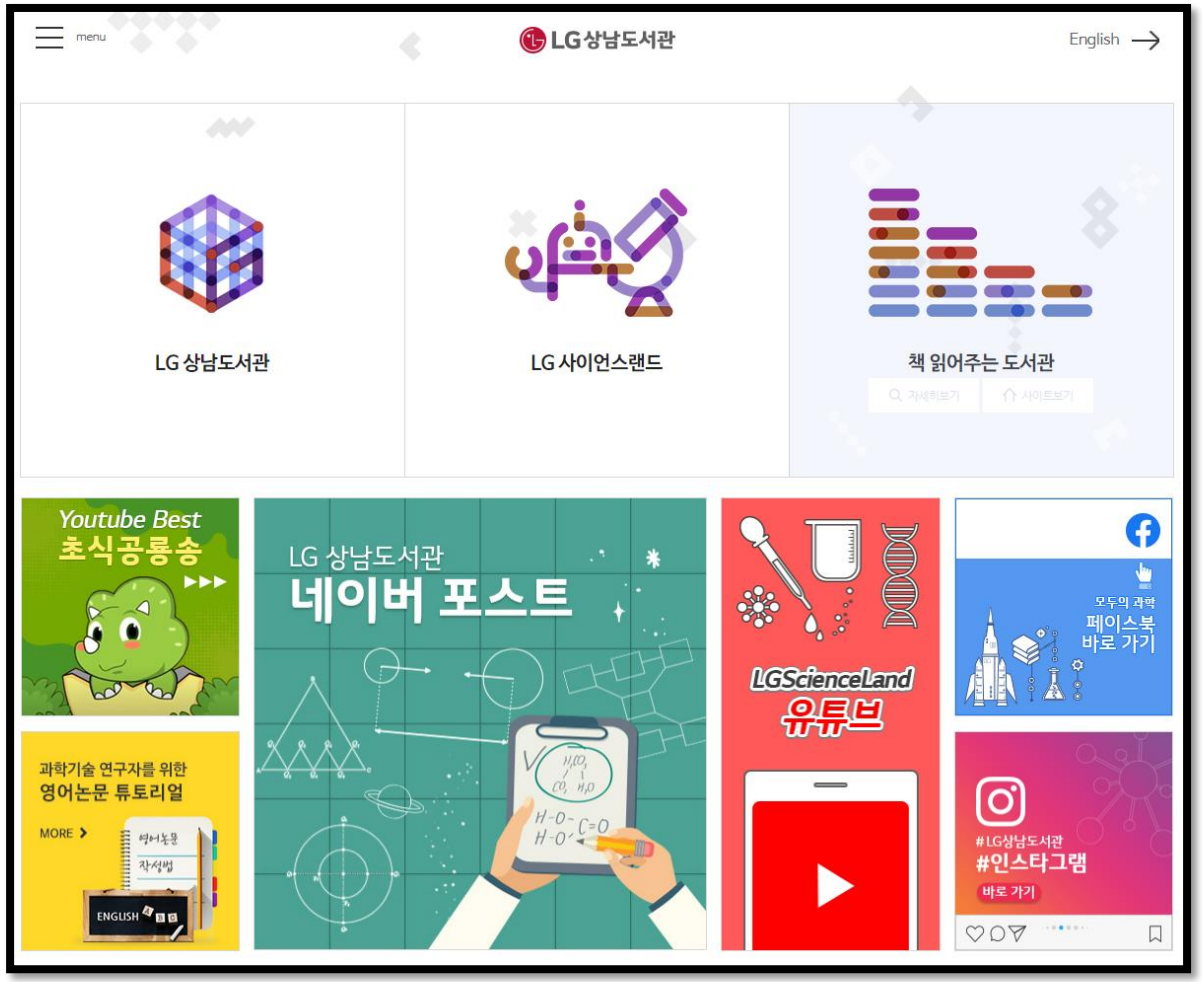
- 실시간 인기 콘텐츠 분석
- 방문 고객/고객별 콘텐츠 히스토리 분석
- 고객별 맞춤 콘텐츠 추천으로 콘텐츠 체류시간 및 만족도 향상
- 충성고객 확보를 통한 디지털 정보 서비스 영역 확장

How to

- ◆ 실시간 인기 콘텐츠 Top 10 수집 및 분석
- ◆ 고객별 열람 콘텐츠 히스토리 데이터 수집 및 분석
- ◆ ML/AI 를 통한 고객별 맞춤 콘텐츠 추천

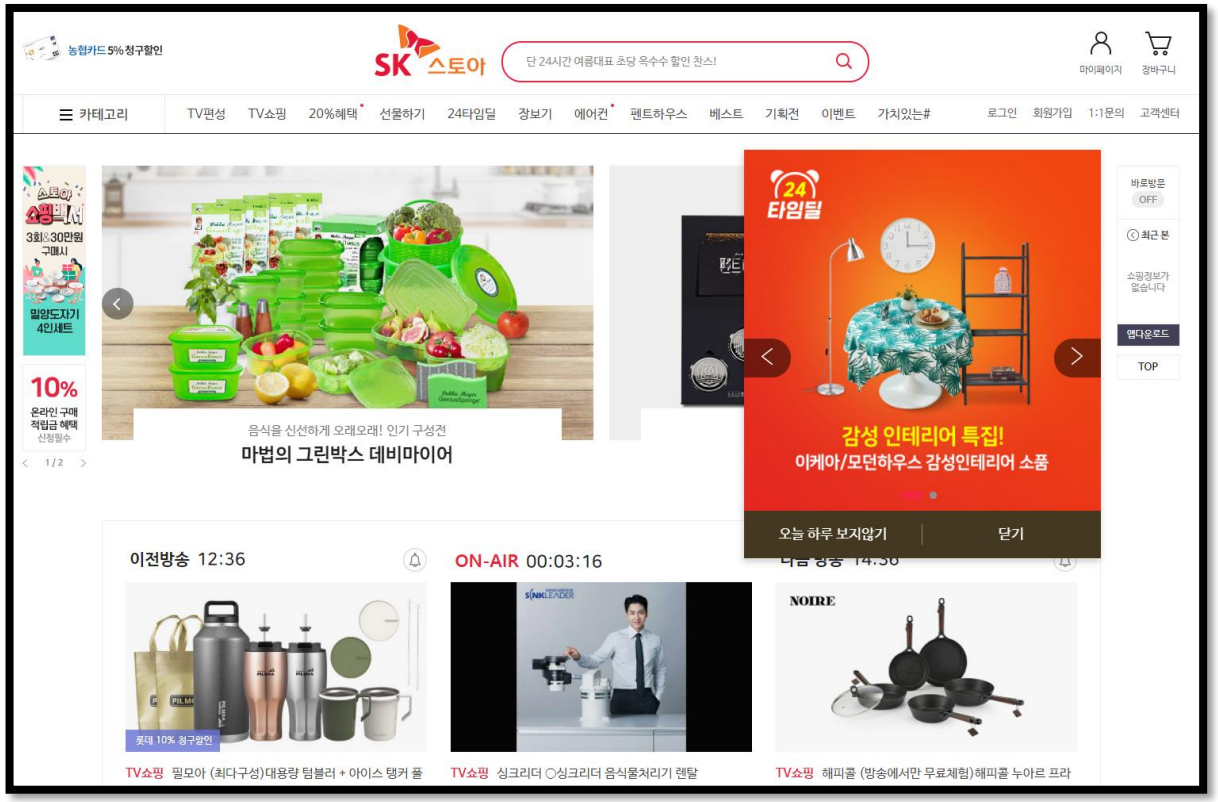
Outcome

- ✓ 고객별 콘텐츠 체류시간 상승
- ✓ 콘텐츠 구독률 상승



Challenge

- 고객 Funnel 분석
- 정형화된 틀에서 벗어난 실무활용을 위한 설계 및 분석
- 통합 설계되어 있지 않아서 효율적인 데이터 공유 및 활용의 어려움



How to

- ◆ 비즈니스에 최적화된 고객과 상품, 캠페인을 결합한 Funnel 설계 및 수집 · 적재
- ◆ 데이터 레이크 구축
- ◆ 다양한 데이터의 가공/통합과 분석 리포팅
- ◆ 클라우드 기반의 Google BigQuery로 향후 확장성 문제 방지

Outcome

- ✓ ML/AI 활용을 위한 클라우드-빅데이터 환경 구축
- ✓ 데이터 분석 프로세스를 보완하고 실무에서 보다 신속하게 해결책을 찾을 수 있는 환경 구현으로 민첩한 대응의 기반 마련
- ✓ 중요한 비즈니스 혁신에 주력할 수 있는 물리적 시간 확보



04_ About Us

회사 소개

BizSpring® Run your business smarter

2002년 시작되어 지금까지 e-Business 및 마케팅 자동화 솔루션에 집중하고 있습니다.
최근에는 매체를 위한 컨버전 리포팅 시스템, 에이전시 및 마케터를 위한 동적 광고성과 기여모델에 의한 분석 및 시뮬레이션 시스템을 함께 제공하고 있습니다.

(주)비즈스프링

(우) 04788 서울특별시 성동구 광나루로 130
서울숲 아이티캐슬 14층 1410호
02-6919-5516
ad@bizspring.co.kr
www.bizspring.co.kr

설립일
2002년 2월

자본금
130,000,000원

임직원수
25명

㈜비즈스프링 주요 솔루션

ADMONSTER™
LOGGER™ with ATTRIBUTION

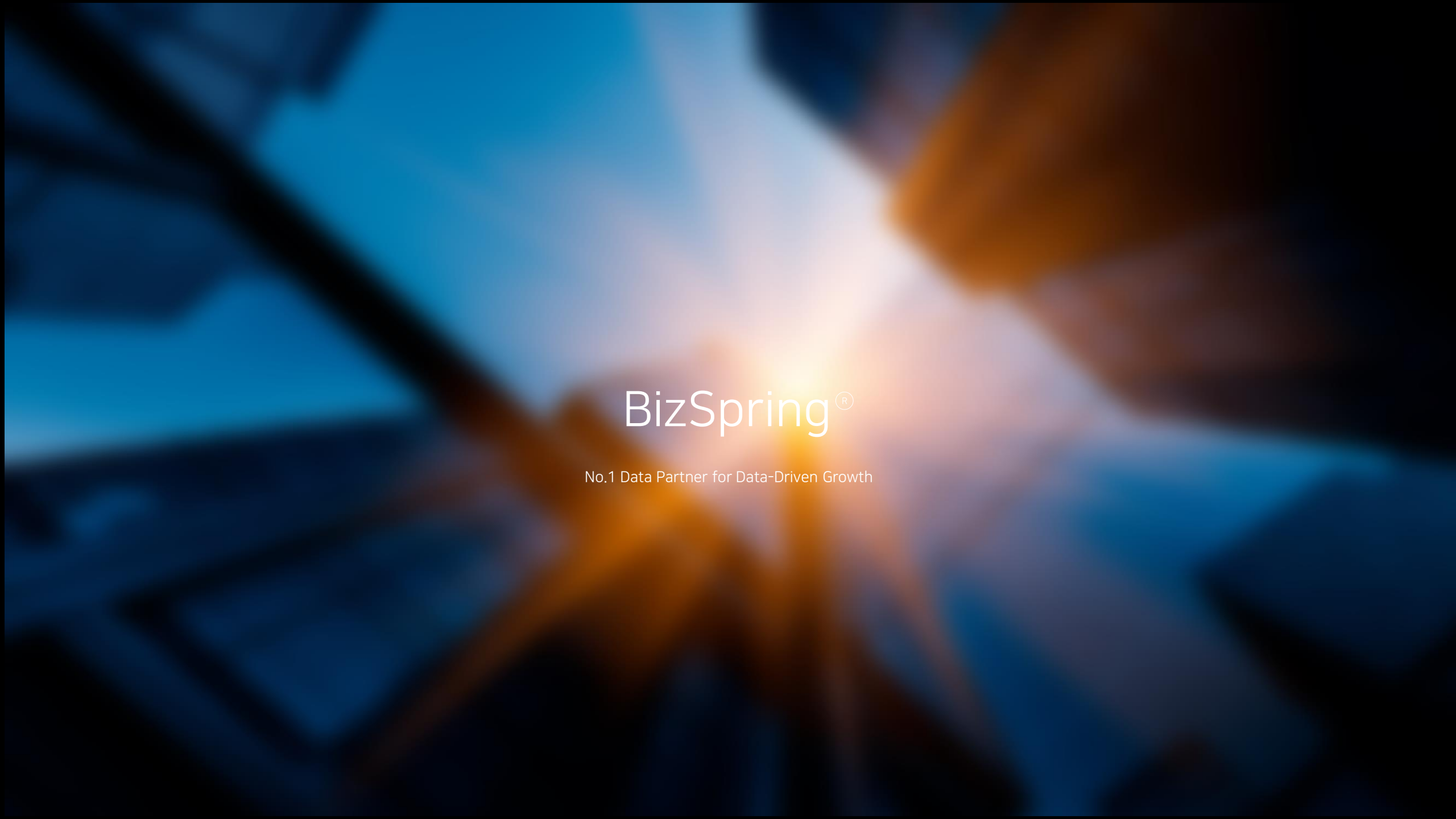
프로그래메틱바잉과 키워드 기반의 리타겟팅 플랫폼
성과기여모델 솔루션

BizSpring TAME™

DMP / 오디언스 관리 솔루션

BizSpring INSIGHT™
BOOST™

온라인 마케팅 성과 분석과 잠재고객 행동유형
기반의 마케팅 캠페인 자동화 솔루션


BizSpring®
No.1 Data Partner for Data-Driven Growth