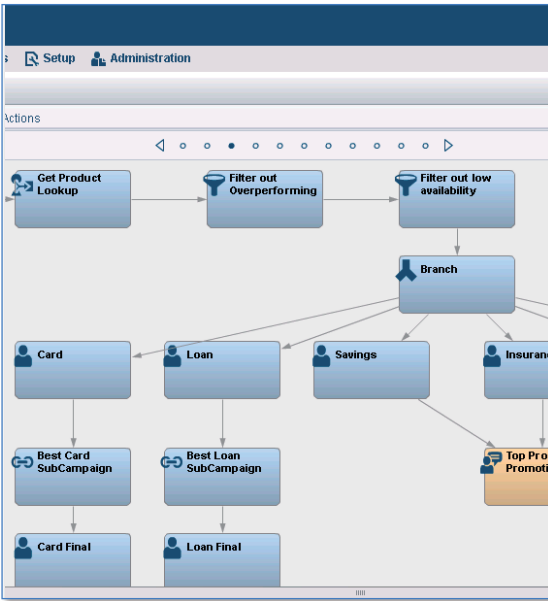


SAS® Real-Time Decision Manager

고객 인터랙션 상에서 실시간으로 내리는 컨텐스트 기반 의사 결정



SAS® Real-Time Decision Manager는 어떤 솔루션인가?

SAS Real-Time Decision Manager는 SAS Analytics와 비즈니스 로직 및 고객 접점 전략을 결합하여 웹사이트, 콜 센터, POS(Point Of Sale) 설치 장소, ATM(Automated Teller Machines) 등 다양한 인터랙티브 고객 채널상에서 실시간 추천 및 의사결정 기능을 개선합니다.

SAS® Real-Time Decision Manager가 중요한 이유는?

SAS Real-Time Decision Manager를 통해 실시간 고객 인터랙션 과정에서 분석을 자동화하고 이를 의사결정 프로세스에 적용함으로써 더욱 현명한 의사결정을 내릴 수 있습니다. 또한 고객의 시간과 장소, 특정한 상황에 따른 니즈를 충족시켜서 수익성을 더 높일 수 있습니다.

SAS® Real-Time Decision Manager는 누구를 위한 솔루션인가?

SAS Real-Time Decision Manager는 커뮤니케이션 전략을 결정하는 마케터, 마케팅 효과에 대한 보고서가 필요한 임원, 고객 행동을 모델링하여 예측하는 비즈니스 분석가, 그리고 타깃 고객층을 개발하는 캠페인 관리자에게 효과적인 기능을 제공합니다.

개요

오늘날 점차 치열해지는 경쟁 속에서 기업이 독자적이고 지속 가능한 경쟁 우위를 창출하는 동시에 급변하는 시장에 빠르게 대응하기 위해서는 제품 차별화보다는 고객 경험을 개선하는 방향으로 초점을 맞춰야 합니다. 실시간 의사결정과 같은 혁신적인 인터랙티브 마케팅 전술은 판매 및 고객 유지, 매출 및 수익성, 그리고 고객 경험을 크게 개선시킬 수 있습니다.

SAS Real-Time Decision Manager를 통해 IT 리소스 사용을 최적화하고 시장 및 고객 요건에 효율적으로 대응할 수 있습니다. SAS Analytics와 비즈니스 로직 및 고객 접점 전략을 결합한 이 솔루션은 웹사이트, 콜 센터, POS, ATM 설치 장소 등 고객 채널에 합리적인 실시간 추천 기능을 구현합니다. 또한, NBA(Next Best Action)를 추천하고 신용 조회, 부정 거래 분석, 불만 처리 등과 관련해 분석에 기반한 의사결정을 내릴 수 있기 때문에 시간과 장소, 특정 상황에 따른 고객니즈를 충족시킬 수 있습니다.

주요 특징

- **신뢰할 수 있는 의사결정** 의사결정 로직만으로는 충분하지 않습니다. 오직 SAS 고급 분석만이 더욱 심층적인 인사이트를 발굴해 올바른 의사결정을 내릴 수 있도록 지원합니다. 결과적으로 기업은 추측이 아닌 신뢰할 수 있는 자동 분석 기법을 통해 실시간으로 대량의 트랜잭션이 일어나는 환경에서 더욱 적합한 실시간 프로모션을 시행할 수 있습니다.
- **적절한 시간과 채널에서 적합한 오퍼를 제공하여 고객 니즈 실현** NBA는 마케팅 전략에서 빼놓을 수 없는 부분입니다. 광범위한 고객 추천의 기초가 되는 분석 인사이트를 통해 고객층을 세밀하게 분류하고 프로모션의 적합성 및 우선순위를 결정하여 다양한 차별화 전략을 실현할 수 있습니다.
- **가치 있는 IT 리소스를 더욱 효과적으로 할당** 비즈니스 사용자는 IT 부서의 도움 없이 자동 의사결정 프로세스를 구성할 수 있으며, 이 프로세스에 SAS 분석 모델을 통합할 수 있습니다. SAS 인터페이스는 의사결정 프로세스를 직관적으로 설계하는데 적합합니다. 또한, 언제든지 재사용 가능한 작업 세트를 통해 모든 단계를 지원하는 동시에 SAS 코드로 작성된 사용자 지정 작업을 개선시킬 수 있는 옵션도 지원합니다.
- **적은 노력으로 대량의 트랜잭션 처리** 멀티터 아키텍처에는 많은 양의 24/7 비즈니스를 지원하는 서버 클러스터링 기능이 포함되어 있어서 거래량에 상관없이 필요할 때 최고의 고객 의사결정을 정확하게 내릴 수 있습니다.
- **자가 학습형 분석 프로세스 자동화** 마케팅 캠페인이 끊임없이 복잡해지고 있는 상황에서 마케터들은 더욱 간편하면서 성공적인 결과를 얻을 수 있는 강력한 옵션을 바라고 있습니다. 이러한 옵션 중에는 프로모션을 경험하는 고객의 성향까지 확인할 수 있는 모델을 자동으로 개발하고 업데이트하는 기능도 포함됩니다. 모델이 분석 전문가를 통해 개발되든, 혹은 자동 프로세스를 통해 개발되든 상관없이 언제나 광범위한 옵션을 바탕으로 SAS Analytics를 고객 의사결정의 일부로 사용하는 방법을 찾아낼 수 있습니다.

주요 기능

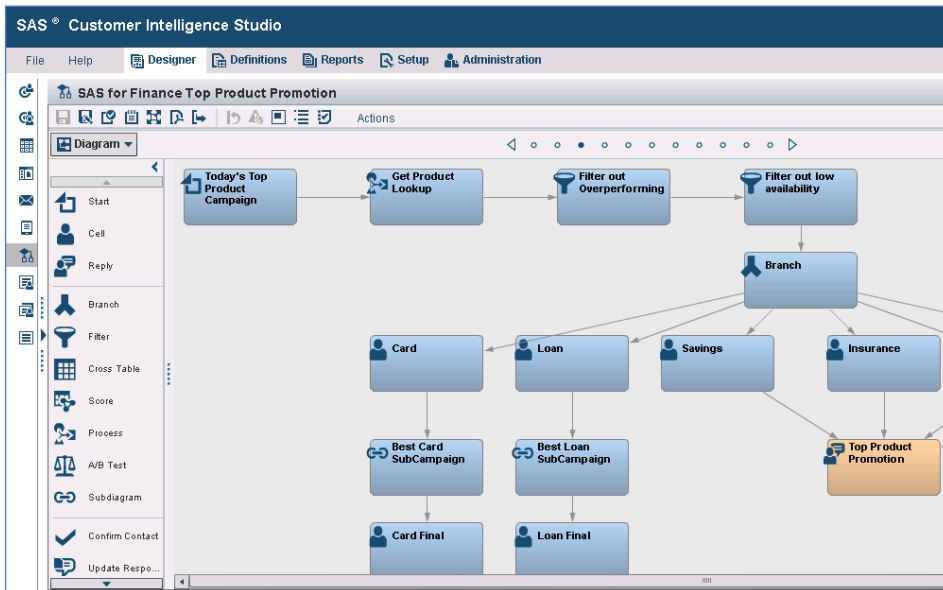
SAS Real-Time Decision Manager는 대량의 트랜잭션이 일어나는 고객 대면 시스템에서 의사결정 프로세스를 자동화하고 개선하는 동시에 기업이 여러 채널에서 전략을 일관적으로 실행할 수 있도록 지원합니다.

비즈니스 사용자들은 시각적 인터랙티브 환경에서 의사결정 프로세스를 구성할 수 있습니다. 이를 통해 다양한 데이터 소스가 혼합된 프로세스가 구축되면 고급 분석 기법과 비즈니스 로직을 적용할 수 있습니다. 이를 통해 고객을 직접 대면하는 직원은 빠른 의사결정을 통해 고객에게 더욱 나은 경험을 제공하고 기업은 수익성을 증가시킬 수 있습니다.

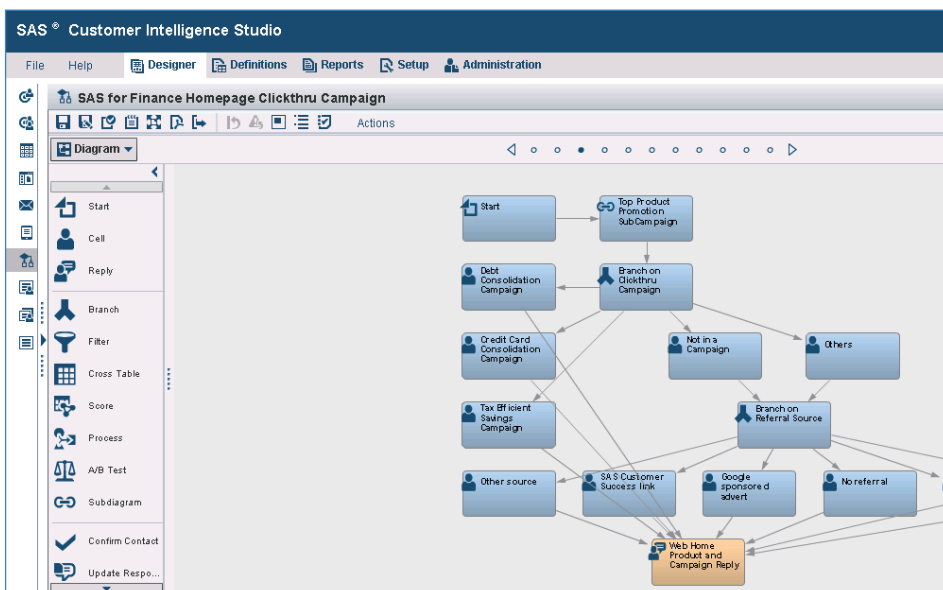
실시간 분석 기술

고객 인터랙션 과정에서 즉각적인 인사이트와 RBA(Recommended Best Action)를 정확하게 파악할 수 있습니다. 분석 기술은 고객 행동에 대한 인사이트를 제공하고, 의사결정 로직은 마케팅 고려 사항, 적격성 규칙, 고객 접점 정책 등 여러 가지 비즈니스 요소들을 해결합니다.

실시간 분석 기술과 비즈니스 규칙이 기업이 기존에 보유한 데이터 및 실시간 데이터에 적용됩니다. 그런 다음 고객 생애 가치, 성향, 이탈, 신용 위험 모델링 등 다양한 분석 기능을 의사결정 프로세스에 적용하여 적합하고 유용한 마케팅 프로모션을 실시간으로 전달합니다.



인바운드 기반 시나리오 개발을 통해 교차 판매, 업셀링, 고객 유지 및 충성도를 위한 마케팅 활동을 지원합니다. 기업은 다이어그램을 쉽게 작성하여 실무 환경에 배포할 수 있습니다.



과거 또는 현재 데이터에 따른 의사결정 다이어그램을 통해 고객의 다양한 니즈까지 관리할 수 있으므로 마케터는 1명 단위의 아주 작은 세그먼트에서 고객 만족도가 높은 프로모션을 제공할 수 있습니다.

또한, 기존 고객 인텔리전스를 고객 인터랙션에서 찾아낸 인사이트와 결합하여 의사결정을 운영할 수도 있습니다. 이에 따른 인사이트와 개인화, 그리고 NBA 추천은 더욱 다양하고 수익을 높여주는 인터랙션으로 이어질 것입니다.

- 실시간 분석 기술을 위한 SAS®9 플랫폼 통합
- 더욱 복잡한 분석 처리를 위한 SAS® Enterprise Guide® 통합
- 이벤트 자동 생성을 위한 SAS Event Stream Processing 통합
- SAS Model Manager 통합으로 분석 모델 저장 및 라이프 사이클 관리
- 고객 가치를 계산하기 위한 스코어 노드
- 비즈니스 규칙 및 정보에 대한 쿼리를 실행하여 NBA를 판단할 수 있는 프로세스 노드
- 다이어그램을 이동하면서 경로 옵션을 알려주는 브랜드 노드

빠른 의사결정 프로세스 구성

SAS Real-Time Decision Manager는 구현 및 배포 시간을 줄이기 위해 의사결정 프로세스를 직관적으로 구성할 수 있는 사용자 인터페이스를 제공합니다. 마케터는 복잡한 코딩 없이도 시각적 인터랙티브 환경을 사용하여 의사결정 워크플로우를 생성할 수 있습니다. 또한 복잡한 의사결정 다이어그램까지도 작성할 수 있으며, 의사결정 프로세스에서도 데이터 소스와 상호작용할 뿐만 아니라 다양한 고급 분석 기법 및 비즈니스 로직을 적용할 수 있습니다.

관리 콘솔에서는 캠페인과 의사결정 다이어그램을 설계부터 테스트 및 실무 단계까지 활용 할 수 있습니다. 또한, SAS Model Manager와 원활하게 통합되어 SAS 알고리즘을 빠르게 검증하고 배포함으로써 실시간으로 의사결정을 내릴 수도 있습니다.

인터랙티브 인터페이스에는 드래그-앤-드롭 노드와 재사용이 가능한 작업 등이 포함되어 빠르게 알고리즘을 생성할 수 있습니다. 또한 솔루션이 SAS Marketing Automation과 인터페이스를 공유하기 때문에 인바운드/아웃바운드 마케팅 관리가 간편하고 업무 및 비용 부담이 적습니다.

- 재사용 가능한 작업, 코드 작성이 필요없는 캠페인 구성 요소 및 기타 마케팅 작업 포함
- 쉽게 따라 할 수 있는 간편한 워크플로우 체크리스트
- 의사결정 생성에서 처리 할당까지 확인할 수 있는 데이터 뷰
- 전사적으로 공유할 수 있는 PDF 다이어그램 작성
- 다른 의사결정 캠페인에서 사용한 노드, 변수, 테스트 사례 및 서브다이어그램을 재사용 가능

- 바로 사용할 수 있는 A/B 테스트 노드
- 더욱 늘어난 캠페인 시뮬레이션 옵션을 포함한 캠페인 분석 기능
- 전체 의사결정 캠페인에 대한 테스트 뿐 아니라 서버 다이어그램 과정에 대한 테스트도 가능
- 효과적인 변경 사항 분석을 위한 캠페인 구성요소 관계도 추적 및 시각화 가능
- 더욱 자세한 응답 이력을 통한 고객 정보 보강
- 표준 기반 서비스 지향 아키텍처를 사용하여 대량의 트랜잭션이 일어나는 실시간 컴퓨팅 환경에 SAS Analytics를 배포
- 고객 이력 정보와 시장 요인 데이터, 그리고 실시간 인터랙션을 통한 세션 내 정보 등 모든 유형의 데이터에 접근
- 고객 접점 및 응답 이력을 수집하여 SAS Marketing Automation과 공유함으로써 두 솔루션 모두 아웃바운드/인바운드 고객 인터랙션 결과에 접근 가능
- SAS Customer Intelligence 공통 데이터 모델 및 보고 인프라를 지원하기 때문에 BI 도구를 사용한 세부 리포트 생성 가능

엔터프라이즈 데이터 처리량

의사결정이 느리거나 일관적이지 못하면 고객 만족도에 부정적인 영향을 끼칠 수 있습니다. SAS Real-Time Decision Manager는 대량의 트랜잭션이 일어나는 환경에서도 지연 시간이 짧고 고객 대면 환경을 염두에 두고 설계되어있으며 멀티티어 아키텍처를 기반으로 서버 클러스터링 기능을 지원합니다. 이로 인해 1년 365일 대량의 트랜잭션이 일어나는 환경에서도 현명한 고객 의사결정과 최고의 고객 경험을 보장합니다.

파일오버와 정교한 오류 처리 기능은 의사결정 처리 과정에서 복잡한 문제가 발생하더라도 항상 최선의 의사결정으로 최상의 고객 경험을 실현합니다.

- 초당 5,000건 이상의 실시간 트랜잭션 전송
- 트랜잭션 1건당 10밀리초의 응답 시간 구현
- 데이터 수준에서 다양한 타사 애플리케이션을 쉽게 통합할 수 있는 SAS 통합 유틸리티
- 프로모션에 대한 고객 응답 모델을 개발 및 업데이트할 수 있는 폐쇄형 자동 프로세스
- 개별 고객 인터랙션을 통해 모델 개발 프로세스에 필요한 데이터 제공
- 관측된 응답 비율과 예측 값을 비교하여 강력한 모델링 프로세스 설계. 교육 데이터나 예측값 없이도 설계된 모델링 프로세스를 통해 예측 가능
- 런타임 환경에서 새로운 모델을 캠페인에 자동 배포

더 자세한 내용은 sas.com/korea/realtimedecision에서 확인하실 수 있습니다.

