

SAS® 360 Discover

온라인 고객 행동과 오프라인 데이터의 통합을 통한 의사결정 향상



SAS® 360 Discover란?

디지털 고객 데이터를 수집 및 분석하여 웹 및 모바일 채널의 메시지와 프로모션, 콘텐츠 성과 중심으로 정보를 도출합니다. 또한 디지털 메시지를 작성하는 부서(마케팅, 영업, 서비스 및 고객 지원)에서 고객의 구매 과정에 따라 적절한 시기에 효과적으로 고객 참여를 유도할 수 있습니다. 그 밖에도 다양한 고객 인텔리전스 제품들과 통합되어 진정한 옴니채널 디지털 정보와 고객 참여를 구현합니다.

SAS® 360 Discover의 중요성

기업은 이제 채널 레벨의 데이터 수집을 넘어서 각각의 고객 레벨의 디지털 데이터까지 수집할 수 있습니다. 이처럼 상세한 데이터를 수집 및 분석함으로써 기존 웹 분석 '대상(what)'과 '방법(how)'에 그치지 않고 '주체(who)'와 '이유(why)'에 관한 질문에 해답을 제시할 수 있습니다.

SAS® 360 Discover의 대상 고객

이 제품은 디지털 채널의 고객 행동에 대한 심층 정보를 원하는 기업에게 적합합니다. 또한, 데이터를 기반으로 경쟁 우위를 확보하려는 모든 기업이 활용할 수 있으며, 소규모의 디지털 에이전시에서 대형 글로벌 기업에 이르기까지 다양한 규모의 기업이 활용할 수 있습니다.

기업과의 커뮤니케이션에 대한 고객의 기대감은 점차 높아지고 있습니다. 이들은 기업 웹사이트를 방문이나 혹은 콜 센터 직원과 상담 등 모든 채널에서 항상 일관성 있는 응대를 기대하고 있습니다.

SAS 360 Discover는 기업이 채널 레벨의 데이터 수집을 넘어서서 고객에 대한 핵심데이터 수집의 유일한 방법입니다. 이 솔루션은 기업의 웹사이트와 모바일 앱에서 고객 데이터를 수집하고, 마케팅을 비롯한 다른 부서에서 이를 이용할 수 있도록 준비 및 가공하며, 분석을 통해 새로운 정보를 확보할 수 있다는 이점을 제공합니다. 기업은 이러한 고객 데이터를 확보하고 리포트로 정리 및 분석함으로써 기존 웹 분석 '대상(what)'과 '방법(how)'에 그치지 않고 다음과 같은 '주체(who)'와 '이유(why)'를 묻는 다음과 질문에 대한 해답을 제시할 수 있습니다.

- 가장 충성도 높은 고객과 그렇지 않은 고객은 누구인가?
- 가장 중요한 고객과 가장 중요하지 않은 고객은 누구인가?
- 우리의 디지털 환경에서 고객이 그러한 행동을 보이는 이유는 무엇인가?

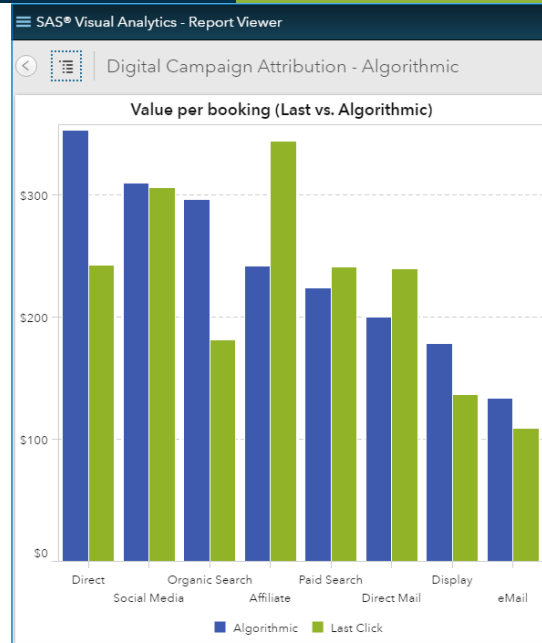
효과적인 마케팅을 위해서 지속적으로 생성되는 데이터를 디지털 인텔리전스로 전환하여 기업의 주요 마케팅 활동에 통합할 필요가 있습니다. 마케팅은 이를 통해 다음과 같이 기존의 웹 분석 솔루션으로는 해결할 수 없는 질문에 대한 해답을 찾을 수 있습니다.

- 온라인상에서 제품을 살펴본 후 실제 구매는 오프라인에서 하는 고객들은 누구인가?
- 어떤 온라인 상호작용이 충성도가 높고 수익성이 높은 고객을 가장 성공적으로 유치했을까?
- 고객이 온라인상에서 살펴보는 제품 중에서 적절한 제안을 제공할 수 있는 제품은 무엇인가?

주요 특징

고객에 대한 완전한 통합 뷰를 구성할 수 있습니다. 기업은 페이지 뷰나 클릭 수에 대한 데이터 수집을 능가하는 솔루션이 필요합니다. 고객이 보고 행동한 모든 것, 그리고 방문한 모든 곳을 포함하여 고객의 웹 활동을 빠짐없이 수집해야 합니다. SAS 360 Discover는 온라인과 오프라인 고객 데이터를 통합할 수 있는 고객 경험 데이터 모델을 구현합니다. SAS는 이처럼 오프라인 데이터를 통합하는 동시에 더욱 포괄적인 고객 데이터를 분석을 통해 기업에게 유용한 인사이트를 제공함으로써 더욱 관련성 높은 마케팅 전략과 리소스의 활용을 유도할 수 있습니다.

멀티채널 전략을 개선합니다. 고객은 기업의 웹사이트 및 모바일 앱을 통해 자신의 구매 계획과 중요한 삶의 변화, 그리고 마케터에게 전달되지 않는 기타 정보 등 다양한 정보를 제공합니다. 이러한 웹 인텔리전스를 수집하여 적시에 준비된 개인화된 오픈 라이브러리와 통합함으로써 고객 경험을 대



폭 개선할 수 있습니다. 또한 마케터는 디지털 인텔리전스 작업을 목적으로 인바운드/아웃바운드 애플리케이션을 더 이상 실행할 필요가 없습니다. 단지 단일 인터페이스에서 이러한 작업들을 체계적으로 구성하기만 하면 됩니다.

태그 작업을 줄이면 소유 비용을 줄일 수 있습니다. 과다한 태그 작업 없이 웹 페이지의 HTML 코드 라인 하나로 정확하고 상세한 고객 인터랙션 데이터 전체를 실시간으로 파악할 수 있습니다. 데이터 수집 중에도 페이지 디자인 변경 내용을 자동으로 반영하기 때문에 페이지 태그를 반복해서 작성할 필요가 없습니다.

이 뿐만 아니라, 데이터 요소 또는 프로세스의 변경으로 추가 분석이 필요하더라도 웹사이트의 태그 작업을 변경할 필요가 없습니다. 상세 데이터가 모두 확보되었기 때문에 새로운 데이터를 재수집할 필요 없이 그 의미만 재해석하여 분석을 변경하면 됩니다. 결과적으로 이러한 구현까지 2~3시간이면 충분하기 때문에 기존 태그 작업을 통해 수집한 데이터에 비해 유지보수에 필요한 시간과 비용을 크게 절감할 수 있습니다.

더욱 심층적인 인사이트를 통해 마케팅 성과가 개선됩니다. 이미 검증된 성능을 통해 고객 활동을 미래 지향적으로 분석할 수 있는 SAS의 예측 모델이 있기 때문에 마케터는 이니셔티브를 위한 최신 예측 기법을 개발하기 위해 높은 비용의 전문 기술을 자체적으로 확보할 필요가 없습니다.

제품 개발 단계에서는 제품이나 다른 버전을 출시하였을 때 어떤 성과를 얻을지 예측하기 쉽지 않습니다. 이때 콘텐츠 테스트 기법을 사용하면 기존 고객 및 잠재 고객들을 대상으로 프로모션과 메시지를 검증할 수 있으며 이를 통해 기업의 타겟 시장 반응에 대한 예측 정확도를 높일 수 있습니다. 결과적으로 기업은 더욱 적합한 제품을 개발할 수 있습니다. 메시지 작성, 전략 및 성과에 대해 확신이 서지 않는다면 A/B 테스트를 통해 가장 효과적인 옵션을 선택하면 됩니다. A/B 테스트의 대표적인 예로 쿠폰 발행을 들 수 있습니다. 쿠폰을 전자메일로 발급할 수도 있고 웹사이트에서 코드를 이용할 수도 있습니다. 쿠폰을 전자메일로 발급할 경우 해당 이메일을 받지 못한 다른 고객들에게 부정적인 이미지를 줄 수 있습니다. 이때 A/B 테스트는 여러가지 상황에서 가장 효과적인 방법을 선별하여 최선의 결과를 도출하는 데 도움이 됩니다.

주요 기능

실시간 데이터 분석 및 통합을 지원하는 개방형 데이터 모델

SAS 솔루션은 고객 중심의 개방형 데이터 모델로 모든 온라인 데이터를 수집하여 데이터 탐색 및 분석을 진행하는 데 효과적입니다. 온라인 데이터는 사전에 정의한 비즈니스 컨텍스트에 따라 논리적으로 구조화되기 때문에 기존 고객 데이터와 통합이 가능할 뿐만 아니라 모든 직원들도 임시 리포팅을 빠르고 쉽게 실시할 수 있도록 지원합니다.

- 데이터를 고객 중심의 개방형 데이터 모델로 저장함
- 기술적인 온라인 데이터를 비즈니스에 적합한 정보로 변환
- 온라인 고객 데이터와 기존 고객 데이터를 통합

데이터 수집 및 상황 별 비즈니스 규칙

사전 정의된 데이터 변환 규칙에 따라 수집된 데이터가 고객 레벨의 분석과 리포트 작성이 가능한 데이터로 변환됩니다. 이러한 과정은 매개변수를 중심으로 비즈니스 규칙을 적용하여 이루어집니다.

솔루션은 적합한 컨텍스트를 파악하고 이에 맞게 데이터를 적용할 수 있기 때문에 웹사이트 관리자는 페이지 디자인을 변경할 때마다 새로운 태그를 작성하느라 시간을 허비할 필요가 없습니다. 또한 사전 정의된 데이터 모델에 따라 데이터 분석 및 리포팅이 즉시 이루어지기 때문에 복잡한 데이터 로딩 및 리포팅 인프라를 설계해야 하는 IT 부서의 부담이 사라집니다.

- 매개변수 중심의 비즈니스 규칙을 이용하여 웹사이트 변경 사항을 빠르고 쉽게 조정하며, 소급하여 조정 가능
- 수집한 데이터를 리포팅 및 심층 분석에 즉시 활용 가능

누구나 할 수 있는 데이터 분석

공개된 리포트나 또는 개인 리포트를 열람, 이용, 작성 및 배포해야 하는 비즈니스 사용자와 마케터를 위해 웹을 기반으로 쉽게 사용할 수 있는 리포팅 기능이 개발되었습니다. 의사결정권이 있는 임원들 역시 대화형 방식으로 필요한 정보를 가져올 수 있기 때문에 비즈니스 의사결정을 빠르고 효율적으로 수립할 뿐만 아니라 간접 관리비를 최소화하고 리소스 활용도를 극대화하여 IT 부서 직원의 부담을 줄여줄 수 있습니다.

일상적인 비즈니스 용어로 데이터를 표현하므로 일반 사용자들도 데이터를 쉽게 사용할 수 있습니다. 더욱 까다로워지는 요구사항에 부합할 수 있도록 자신만의 임시 리포트를 작성하거나 보다 정교한 레이아웃 및 쿼리 기능을 사용할 수도 있습니다. 그 예로 사용자 정의 계산이나 복잡한 필터 조합, 그리고 기존의 엔터프라이즈급 비즈니스 인텔리전스 솔루션에서나 기대할 만한 데이터 조작 등이 있습니다.

특히 SAS 360 Discovery는 그래픽 기반 비정형 리포팅 기능을 지원하여 각 활동들이 고객 유치 및 유지에 어떤 영향을 미치는지 빠르게 파악할 수 있습니다. 사용자는 이러한 대화형 그래픽 대시보드를 손쉽게 생성, 배포 및 확인하여 비즈니스 목표와 핵심 성과 지표(KPI)에 대한 정보를 적시에 제공할 수 있습니다.

- 직관적인 마법사 프로그램으로 기본적인 리포팅에서부터 복잡한 분석에 이르기까지 다양한 SAS 기능에 액세스 가능
- 분석 결과는 HTML, RTF, 텍스트 및/또는 PDF 형식으로 제공
- 향후 다른 작업에서도 분석 가능하도록 대부분의 결과를 SAS 데이터 세트에 출력 가능.
- 사용자는 프로세스 흐름을 직관적으로 나타낸 다이어그램 기능으로 자신의 프로젝트를 시각적으로 구성, 확인 및 유지 가능.
- 주요 제품 기능과 함께 사용자 정의 태스크를 개발 및 배포하여 신속히 해결할 수 있는 비즈니스 문제의 범위를 손쉽게 확대 가능.

SAS® Customer Intelligence 제품군의 구성 요소

SAS 360 Discover는 SAS Customer Intelligence 제품군과 완전히 통합되어 고객 레벨에서 활동을 분석 및 실행하는 데 최적의 환경을 제공합니다. 이러한 제품군과의 통합 덕분에 마케터가 옴니채널을 목표로 마케팅 활동을 관리하는 데 필요한 모든 도구를 클릭 몇 번으로 쉽게 이용할 수 있습니다.

SAS 360 Engage는 고객에 따른 멀티채널 연계 마케팅(multiwave) 활동의 설계와 실행의 전 과정을 지원합니다. 컨텍스트에 따른 고객 개인의 마케팅 제안에 앞서 SAS 360 Discover를 이와 통합하여 효과적인 분석환경을 제공합니다. 또한 대화형 고객 채널에 대한 실시간 프로모션을 지원하는 SAS Real-Time Decision Manager와 통합하여 고객 개인의 경험 수준을 향상시킬 수 있습니다.

- 정보 탐색에 필요한 드릴링(drilling), 슬라이싱(slicing) 및 피벗팅(pivoting)을 비롯해 세부 데이터까지 확인할 수 있는 기능을 지원
- 간단한 계산, 계수 분석, 상대적 기여도 분석, 사용자 정의 계산(시계열 분석 등)을 포함한 계산 기능을 지원
- 필요에 따라 리포트 및 시각화를 통해 도출되는 정보를 다른 분석 작업으로 가져와 사용 가능

내장형 예측 모델, 전망 및 목표값 찾기

SAS 360 Discover는 사전 정의된 분석 기능으로 마케터가 현재 마케팅 활동의 성과 동인 및 지표에 따라 특정 비즈니스 목표의 달성 여부를 예측할 수 있도록 지원합니다. 기업은 특정 비즈니스 지표에서 가장 중요한 분석적 요인을 식별하여 사용이 간편한 비즈니스 리포트에 기록함으로써 상황을 한 단계 발전시킬 수 있습니다. 목표 지향적인 설정 기능도 제공되며, 사용자는 이러한 기능을 통해 특정 비즈니스 목표에 영향을 미치는 각 동인에 대해 최적의 수준을 결정할 수 있습니다. 이러한 고급

통계 및 최적화 프로세스가 모두 사전 정의되어 있기 때문에 이를 실행하거나 개발할 통계 전문가나 전문 기술을 요하지 않습니다.

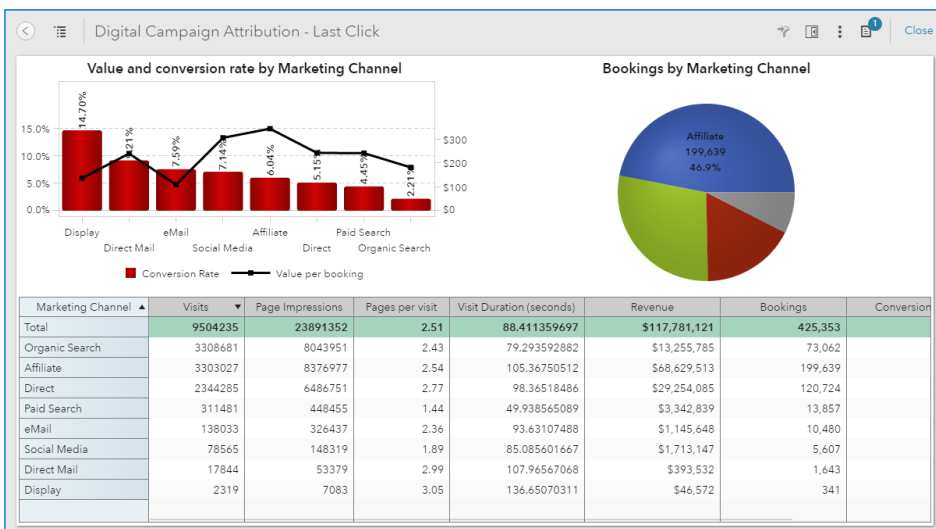
- 각 비즈니스 목표에 따라 쉽게 이해할 수 있는 예측 모델을 확인
- 목표값 찾기(Goal-seeking) 방식의 수정을 통해 해당 업무 목표에서 기대하는 값의 증가 또는 감소를 제공할 수 있음
- 각 비즈니스 목표를 예측하여 미래 지향적인 트렌드와 예상 가능 결과를 지원

실시간 데이터 수집

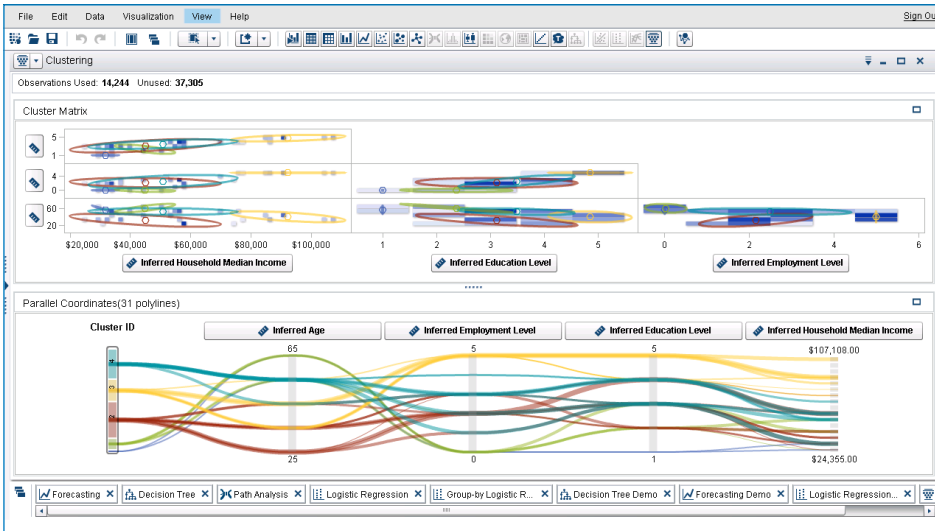
웹 페이지마다 동일한 HTML 코드 라인 하나만으로 고객 행동과 고객이 보는 페이지 콘텐츠 및 모든 작업을 비롯한 페이지 정보를 자동으로 가져올 수 있습니다. 페이지 요소의 로딩 순서 및 시간, 선택한 콘텐츠에 대한 마우스 움직임과 양식(폼)에서의 키보드 입력정보 등 가장 기본적인 형태의 모든 데이터가 기록됩니다.

정확성 역시 보장됩니다. 제3자 개입과 관련한 문제가 없기 때문에 쿠키 차단 프로그램이나 방화벽이 고객 데이터를 수집 및 활용하는데 문제되지 않습니다. 개인 정보 보호와 보안 및 데이터 보호 문제도 엄격히 관리됩니다. 중요한 데이터는 업계 표준 암호화 기술로 암호화되므로 보안 관련 문제를 예방할 수 있습니다.

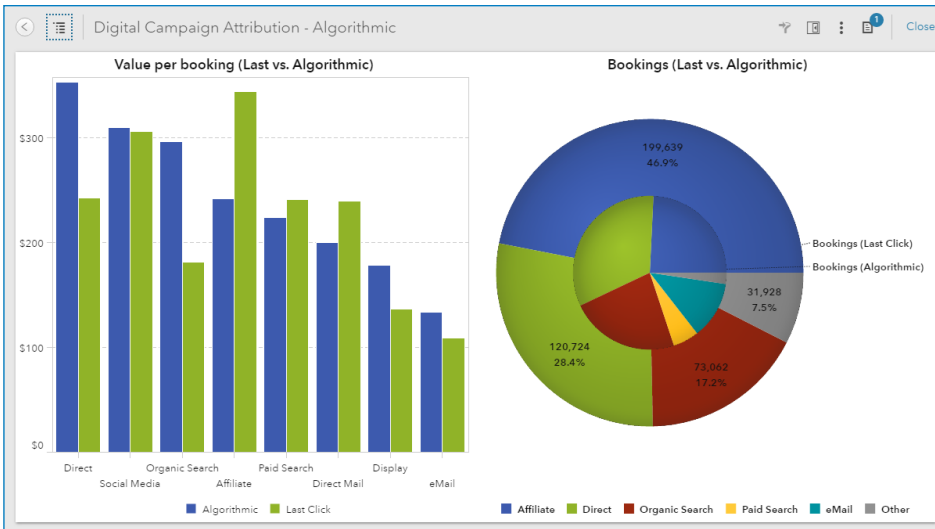
- 단일 HTML 코드 라인을 사용하여 페이지의 모든 데이터를 효과적으로 수집
- 브라우저 창에 표시되는 데이터를 모두 정확히 수집
- 웹 페이지에서 일어나는 거의 모든 활동을 기록 · 모든 유형의 웹사이트 구성이든지 호환 가능한 시스템을 이용해 데이터를 수집
- 업계 표준 암호화 기술을 사용해 중요한 데이터를 보호



구매 전환 및 수익 창출로 이어지는 채널과 인터랙션을 탐색합니다.



디지털 인텔리전스는 다양한 방법과 형식으로 구현됩니다.



기여도, 최적화 및 기계 학습과 같은 분석 기법을 이용해 더욱 높은 가치의 마케팅 정보를 구현합니다.

해당 지역의 SAS사무소 정보는 sas.com를 참조하시기 바랍니다.

