



기존 정보 관리를 통한 우수한 고객 경험 제공 방안

유승주 본부장
한국인포매티카

New Business Computing Purpose

The Age of Engagement: Facilitate Compelling Interactions



Age of Engagement의 어려움

VOLUME

- 2009년에 800 exabytes의 데이터가 존재
- 2020년까지 35 zetabytes 데이터가 존재할 것으로 예상

VARIETY

- 비정형 데이터 (웹로그, 이메일, 블로그, 소셜미디어등)
- 정형데이터 (데이터베이스, 어플리케이션등)

VELOCITY

- 분석에 필요한 더 많은 실시간 데이터 요구, 실시간 부정 방지, 고객 마케팅등에 활용

VORACITY

- 데이터에 대한 신뢰성, 데이터의 품질을 확보에 대한 요구 사항 증대

Age of Engagement의 어려움 : Data Degrades

Companies

In one hour...

- 240 businesses will change addresses
- 150 business telephone numbers will change or be disconnected
- 112 directorship (CEO, CFO, etc.) changes will occur
- 20 corporations will fail
- 12 new businesses will open their doors

Individuals

In one hour...

- 5,769 individuals in the US will change jobs
- 2,748 individuals will change address
- 515 individuals will get married
- 263 individuals will get divorced
- 186 individuals will declare a personal bankruptcy

Products

In one year...

- On average 20% duplicates in product data
- 90% of new product introductions fail
- Retailers lost 40 billion or 3.5% of total sales lost each year due to item info inefficiencies
- 60% error rate for all invoices generated
- Global Data Sync will realize 30% lower IT costs

Source: D&B, US Census Bureau, US Department of Health and Human Services, Administrative Office of the US Courts, Bureau of Labor Statistics, Gartner, A.T Kearney, GMA Invoice Accuracy Study

Master data changes at rate of 2% per month.

Compounded, 2% monthly change is 27% per year, 61% in two years, 104% in three years!!!

2016

가트너 조사에 의하면
2016년까지,

기업들은 자신들이
제공하는 상품과
서비스에 대한 고객
경험(Customer
Experience) 분야에서
주된 경쟁을 하게 될
것이다.

“만약 우리가 고객의
Total Relationship을
알 수 있었다면
고객서비스나
고객프로그램을 보다
효과적이고
효율적으로 할 수
있었을 것이다”

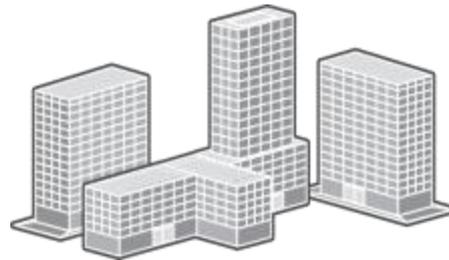
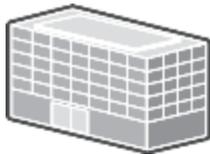


기준정보 활용 - 비즈니스 이슈

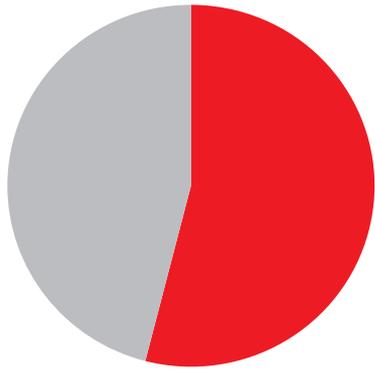
데이터 분산

데이터 중복

멀티 도메인



Total Customer Relationship(TCR) 이란...



RSR Research

54% no single customer view
across channels

Total customer relationship :
우리의 고객이 누구이며, 어떤
상품과 서비스를
구매하였는지, 누가 상품과
서비스 구매에 영향을
미쳤는지, 어떤 고객에
에이전트가 지정되지
않았는지에 대한 정보

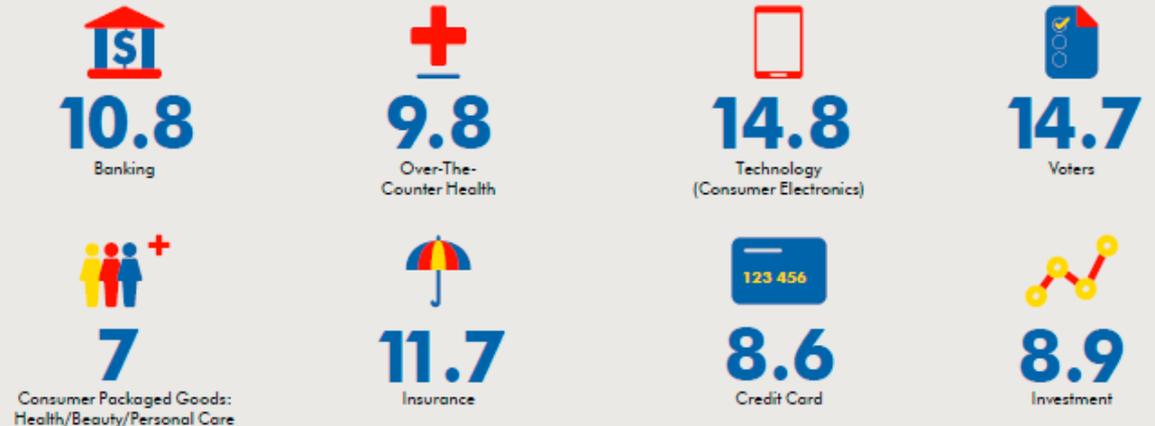
고객의 구매결정을 하기 위한 다양한 정보

A 2011 Google study² shows that, on average, across all categories, shoppers use 10.4 sources of information to make a decision.

This includes, among other things, watching TV ads, looking up manufacturer websites, talking to family and friends, reading reviews, and checking Amazon.

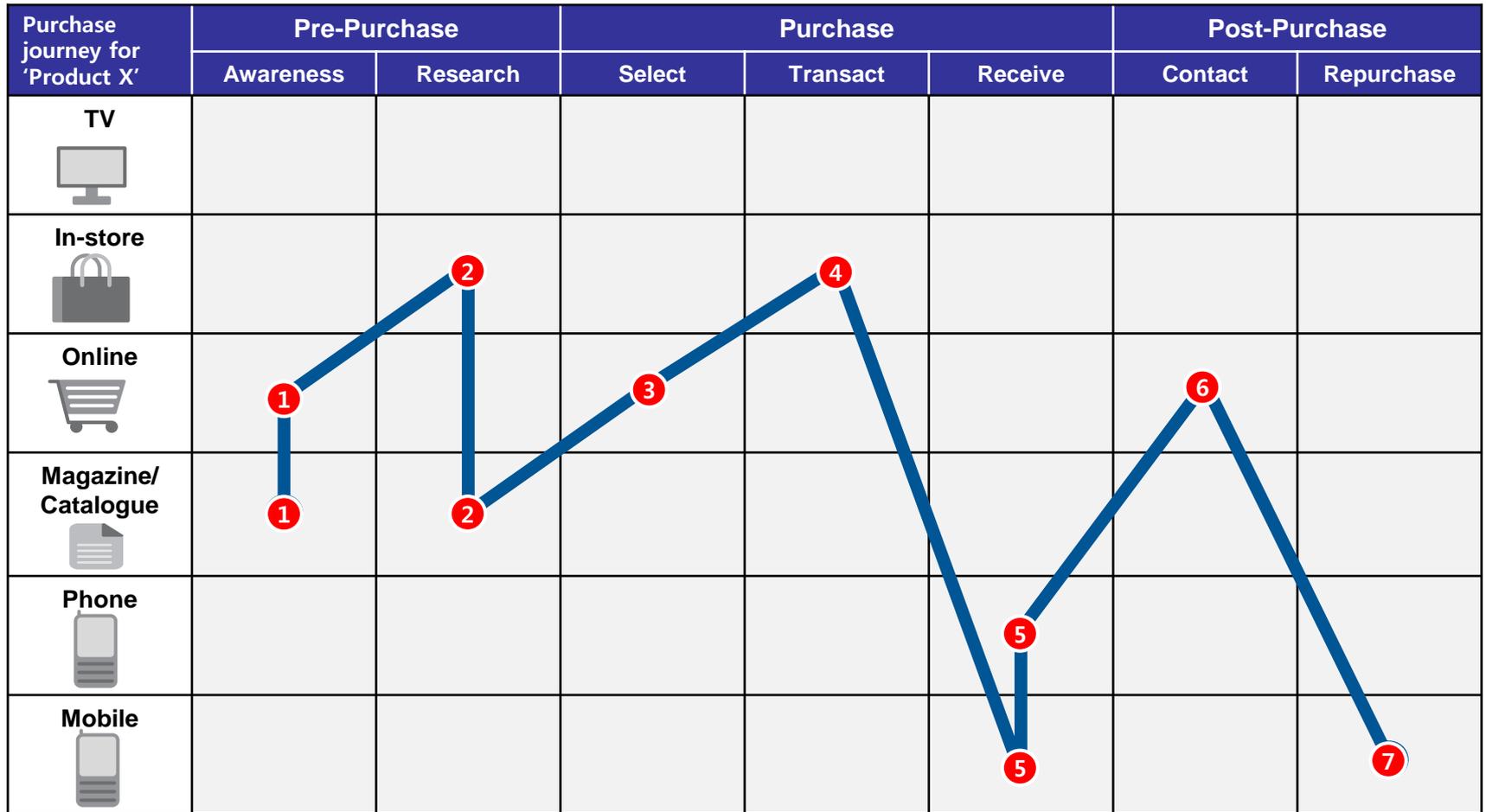
So by the time consumers first get in touch with you, they're already armed with heaps of product knowledge.

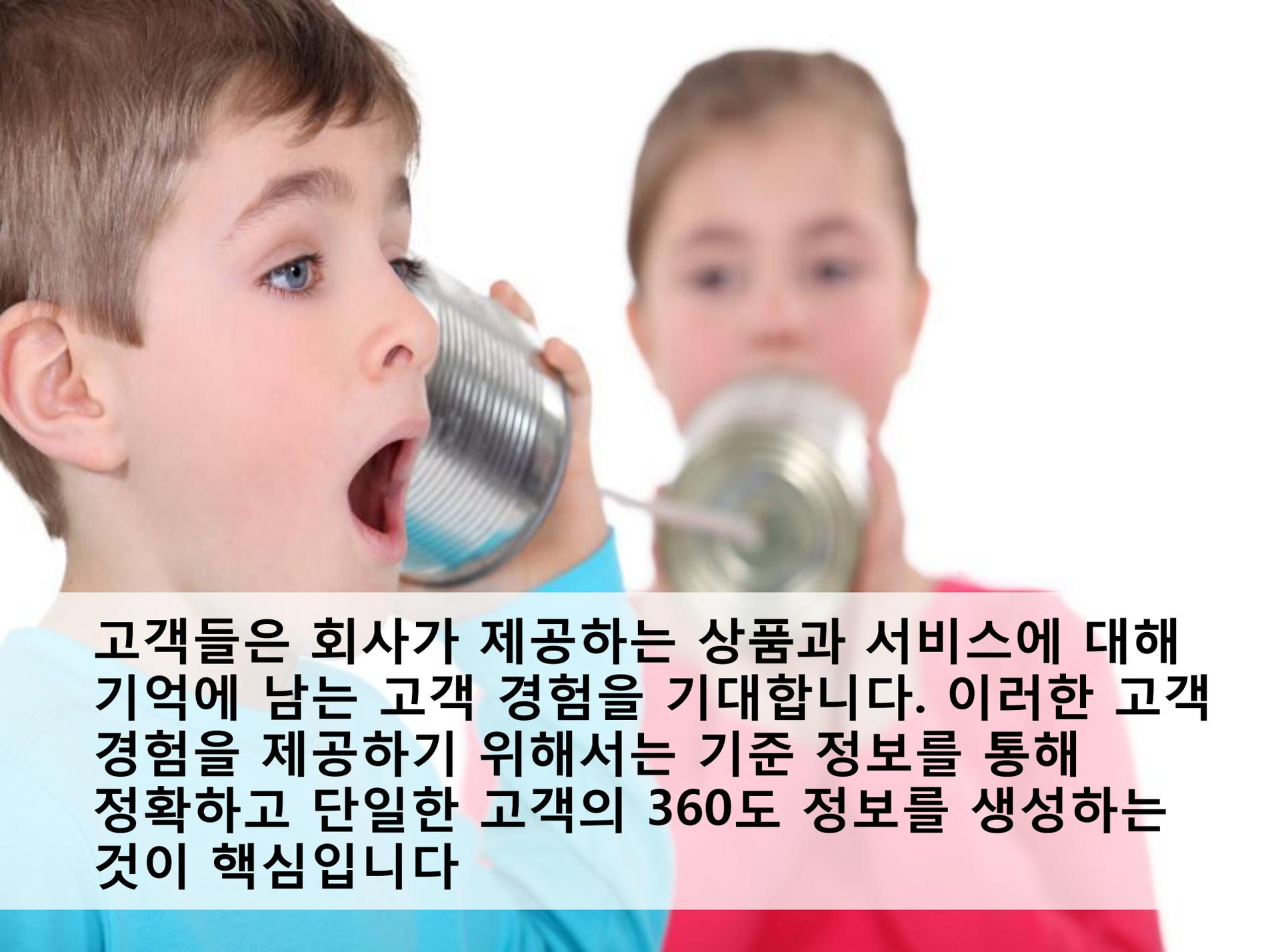
Key:
Category Purchased
Number of sources used by the typical shopper



*Google ZMOT, 2013

고객의 스마트화 - 정보를 기반으로 한 구매패턴





**고객들은 회사가 제공하는 상품과 서비스에 대해
기억에 남는 고객 경험을 기대합니다. 이러한 고객
경험을 제공하기 위해서는 기존 정보를 통해
정확하고 단일한 고객의 360도 정보를 생성하는
것이 핵심입니다**

정확한 Total Customer Relationship에 대한 이해는 고객 중심 전략의 동맥

“정확한 Total Customer Relationship에 대한 이해는 고객 중심 전략의 동맥이다. 우리는 70여개의 시스템에 약 2억건의 고객 데이터가 있었고 기존 정보 통합을 통해 5천만건의 정확한 고객 정보를 얻을 수 있었다.

그래서 우리는 글로벌 Party 관리 시스템을 구축하고 중앙에서 글로벌 회사의 hierarchy나 비개인 고객(기업, 정부단체 등)의 관계 정보를 관리하는데 1차 목표를 두었다.”



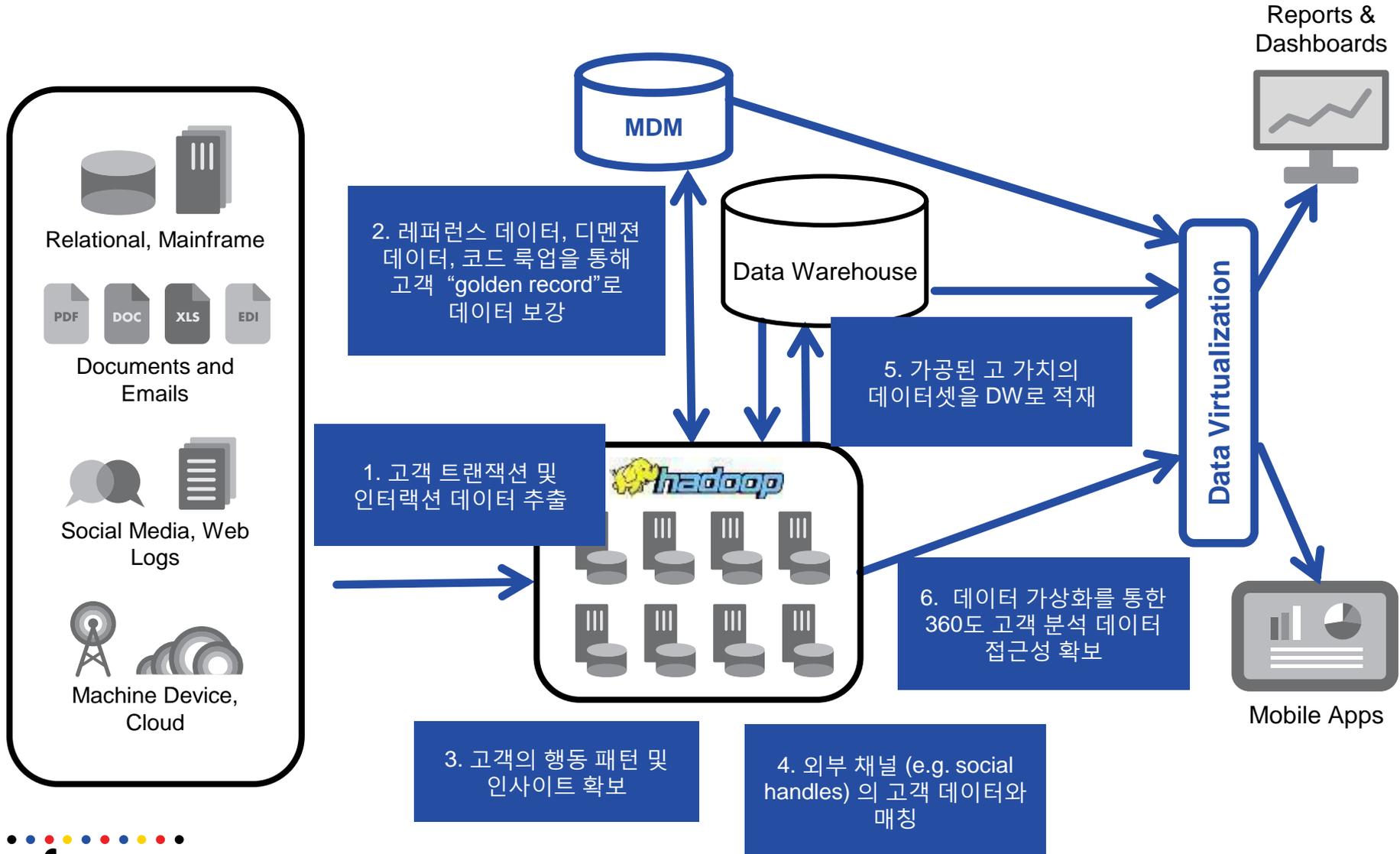
피트 존슨

부사장

엔터프라이즈
어플리케이션 및
인포메이션 서비스 담당

MetLife Insurance

TCR 기반의 360도 고객 분석



고객 싱글뷰, 그 이상: 종합적인 고객 관계 -TCR



Total Customer Relationship – 고객 프로파일 화면

informatica IDD Lite Import New Peter M.

Jane

Jane Nick Employee, IT Department, NY Office Create Task

Position: Sr Product Manager E-mail: jnick@thecompany.com
 Start Date: 25 May 2002 (over 12 years) Skype: [janenick7](#)
 Date of Birth: 21 May 1973 Mobile: [+17881674545](tel:+17881674545)
 Gender: Female

6 June - 20 June
Plan Holidays

8 Active Projects

Manage Products (1 of 8) show more

HL 2269

Description: At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, namque id est laborum et dolorum fuga. Et harum quidem distinctio.

Department: NY Office
 Period: April 2013 - January 2014
 Role: Product Manager
 Involved: 236 h
 Duration: 236 h

Manage People (8 of 15) show more

Rose Parker Department: NY Office Position: Sr UX Designer
Nike Smith Department: NY Office Position: Sr Engineer
Boris Yang Department: NY Office Position: Sr Engineer

Similar Records (6)

- Janette Nick Merge
- Jane Nik Merge
- Janette Nick Merge

Related (148)

- 2 Managed Products Hide
- 14 Contacts Show
- 82 Managed People Hide

Navigation

- New Line System
- Organization
- Departments
- Employee
 - Sara Johan
 - Bil Murtur
 - Alexandr Blummerberg
 - Jane Nick**
 - Bil Murtur
 - Alexandr Blummerberg

Telephone (BO)
E-mail (BO)

고객의 관계정보

고객과 관련된 이미지

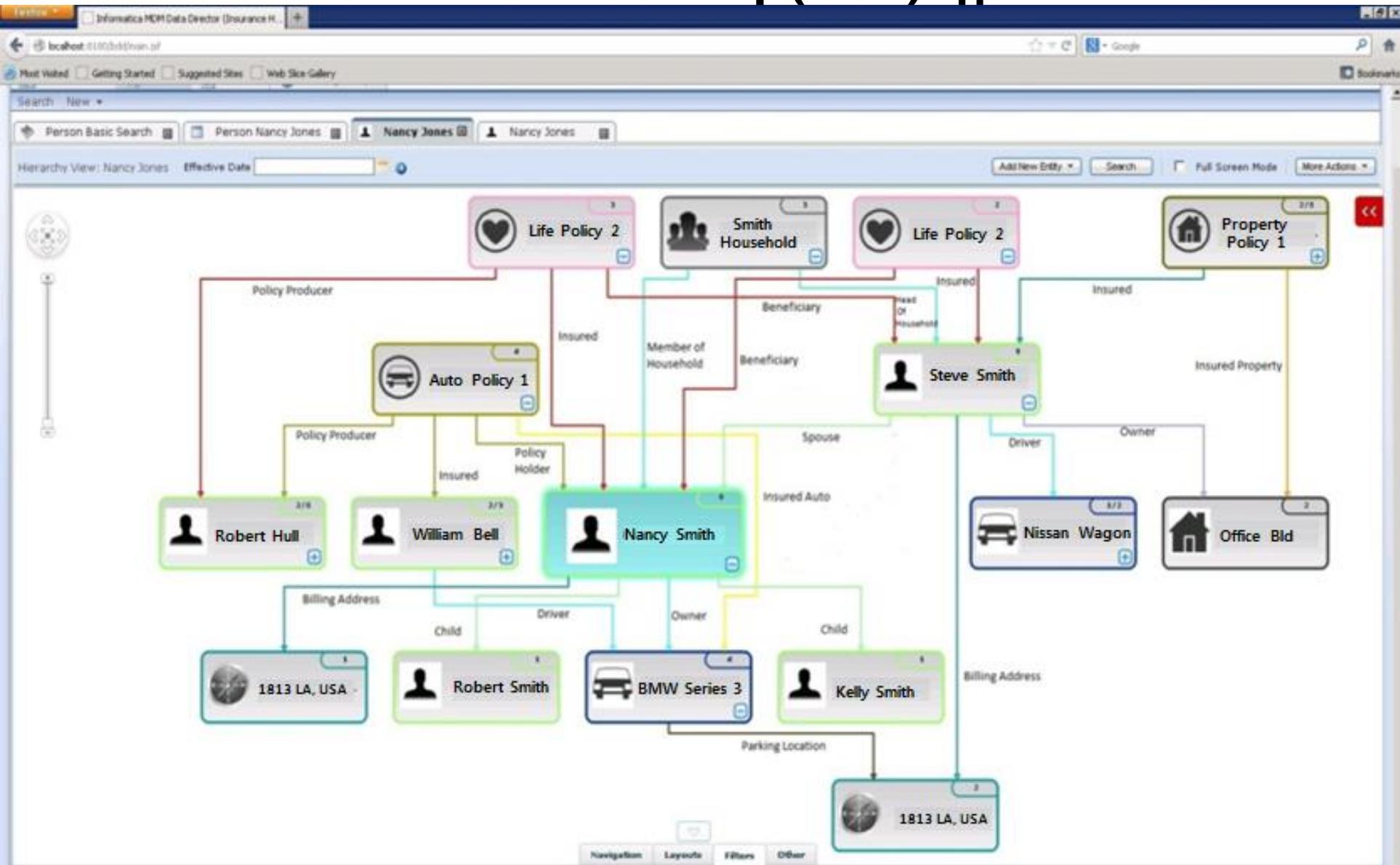
유연한 뷰 layout 및 고객과 관련된 정보

고객과 관련된 중요한 테스크 또는 기준정보 사용자가 알아야 하는 중요한 정보

비슷한 고객 매칭

고객이 구매한 상품, 신청한 서비스정보

Total Customer Relationship(TCR) 뷰



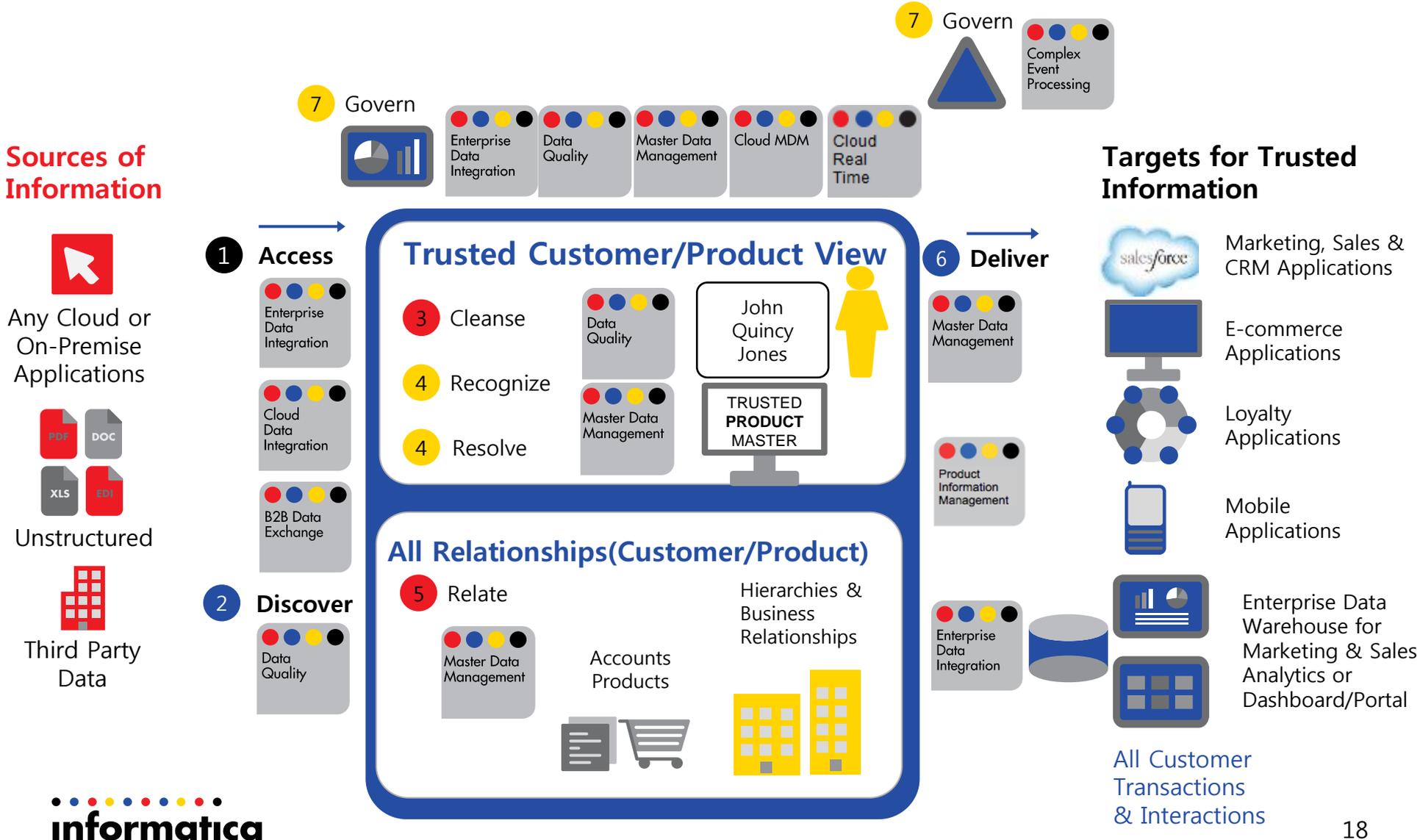
Customer-Ready를 실현하기 위한 7단계



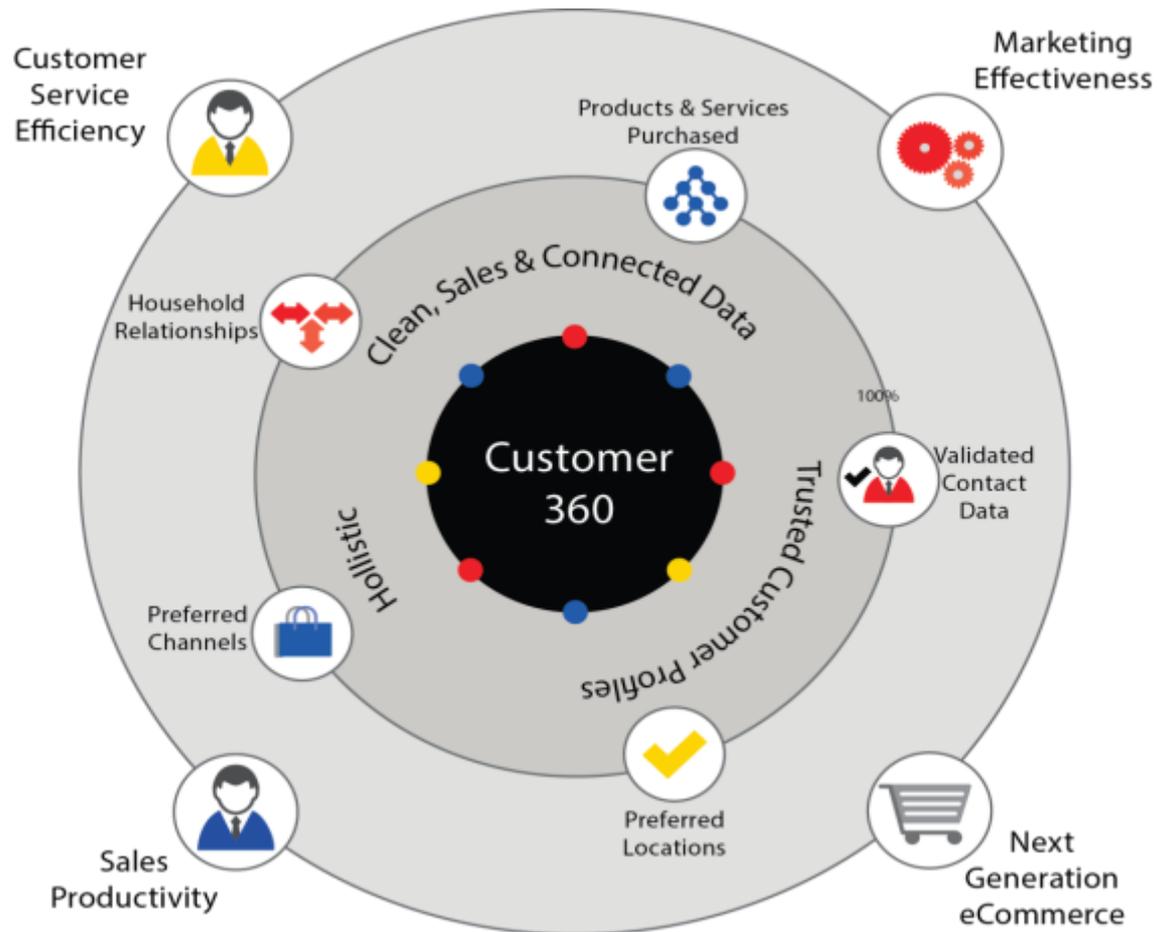
7

고객 관계에 대한 일관되고 종합적인
뷰를 제공하는 우수한 데이터의 기본
을 확립하기 위해서는 지능적인 데
이터 관리가 필요..

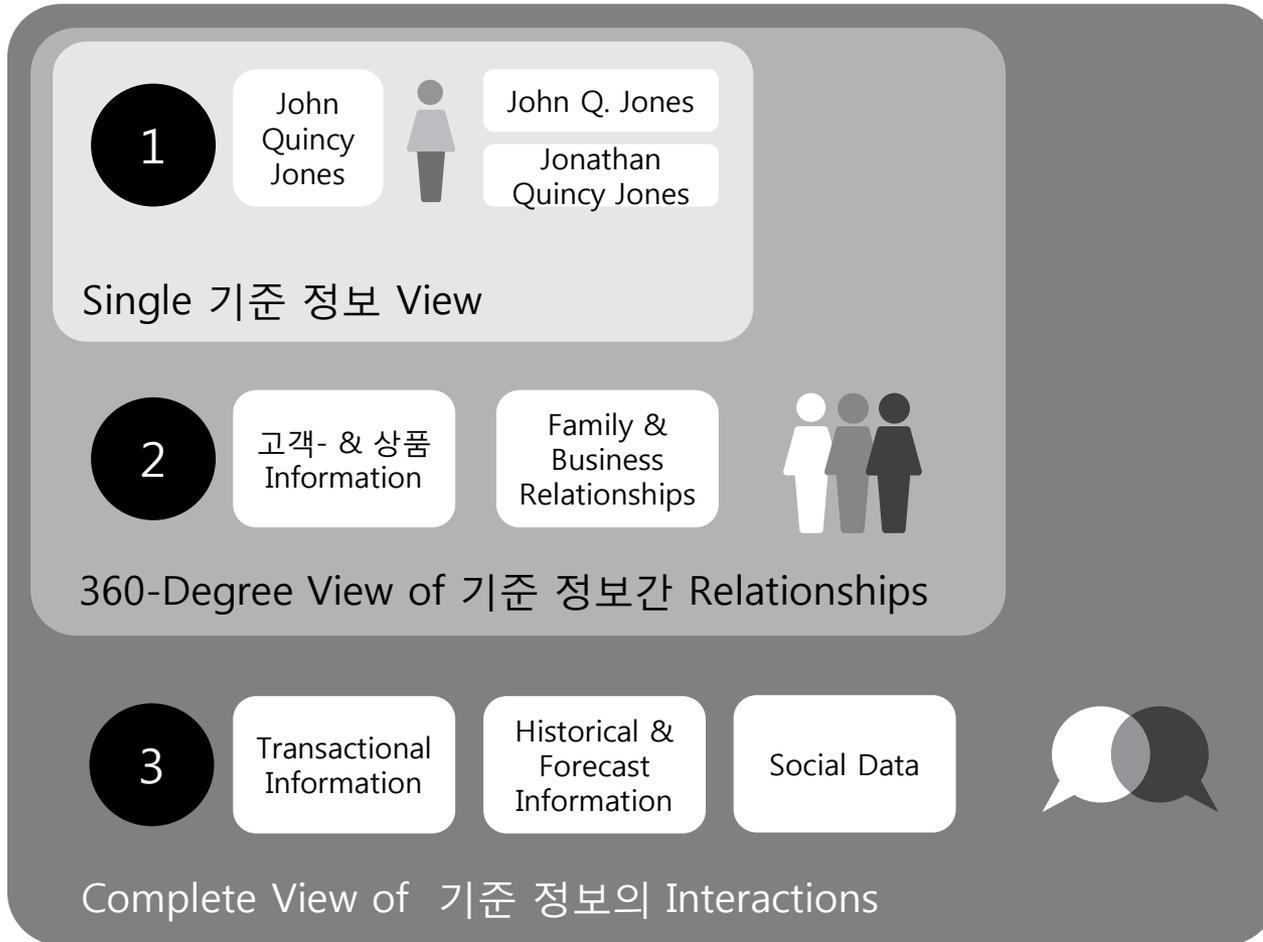
Customer-Ready를 실현 하기 위한 Informatica MDM Platform



Customer 360: Informatica Total Customer Relationship Solution



기준정보 활용 - 단계별 로드맵



1

각 기준 정보 도메인별 유일성, 완전성, 정확성 등을 확보한 Single view를 관리

2

기준 정보 도메인간의 Business relationship을 관리함.
고객-상품-채널-내부 직원
(Total customer Relationship)

3

고객과 기업간의 Interaction에 대한 데이터를 활용하여 고객 Single view를 보완하여 영업에 활용함

고객이 느끼는 좋은 고객 경험은
좋은 고객 마스터 데이터로부터
시작됩니다



• • • • •
informatica

감사합니다.