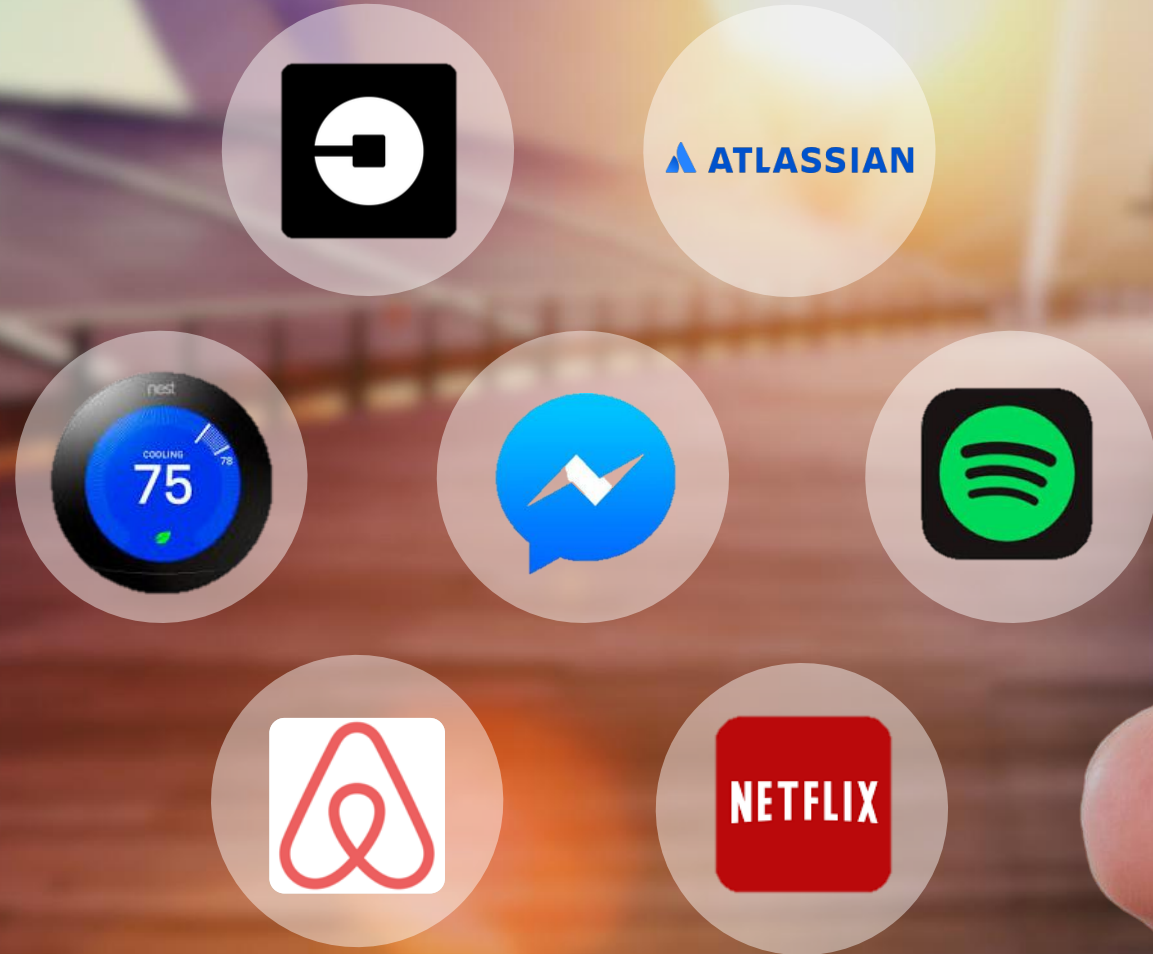




# 경험 마케팅으로 고객 행동을 디자인 하라!

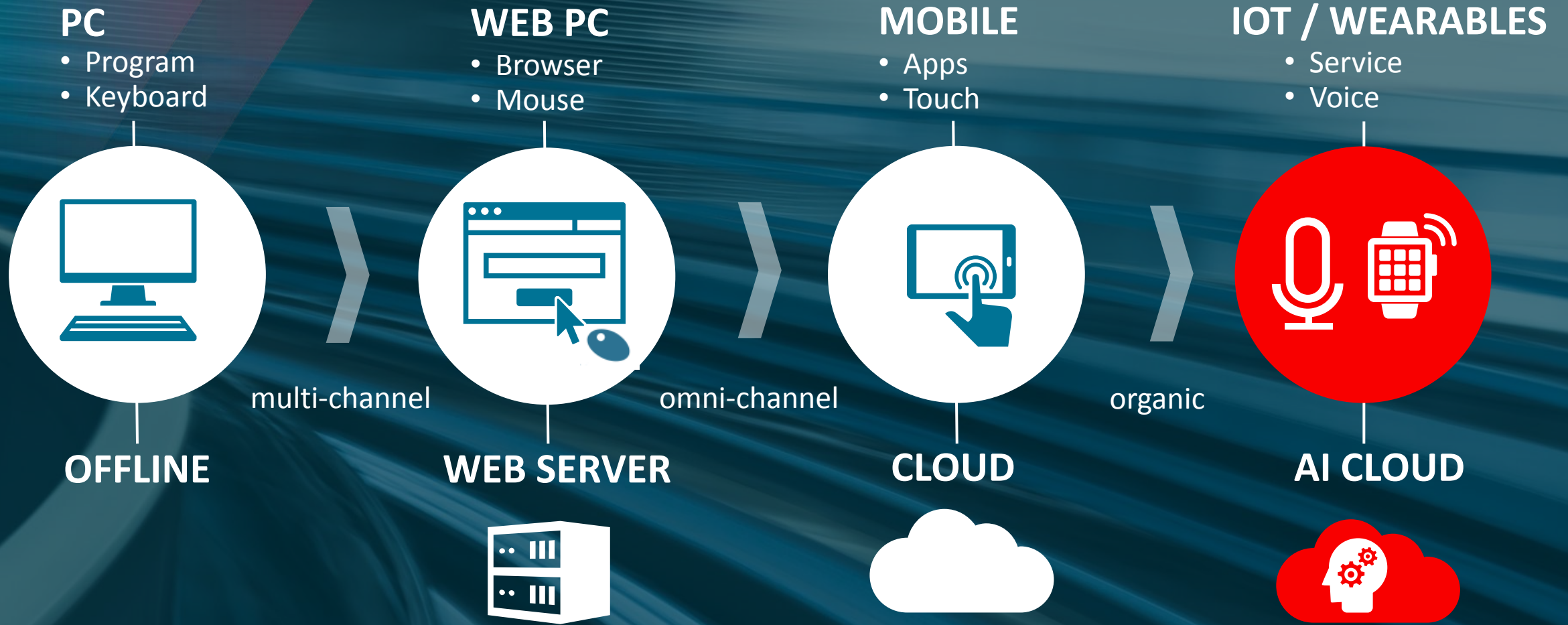
ODP Applications  
2018. 06. 20  
김순덕

# We live in a Changed World





# Transformation is Just Beginning



# 뉴 웨이브 마케팅 시대



\* Source : Marketing for Competitiveness : Asia to the World: In the Age of Digital Consumers



# 마케팅의 새로운 시대

**1 in 3**

CMO 가 경험 마케팅에  
**21~50%** 의 예산 집행 예정

**9 in 10**

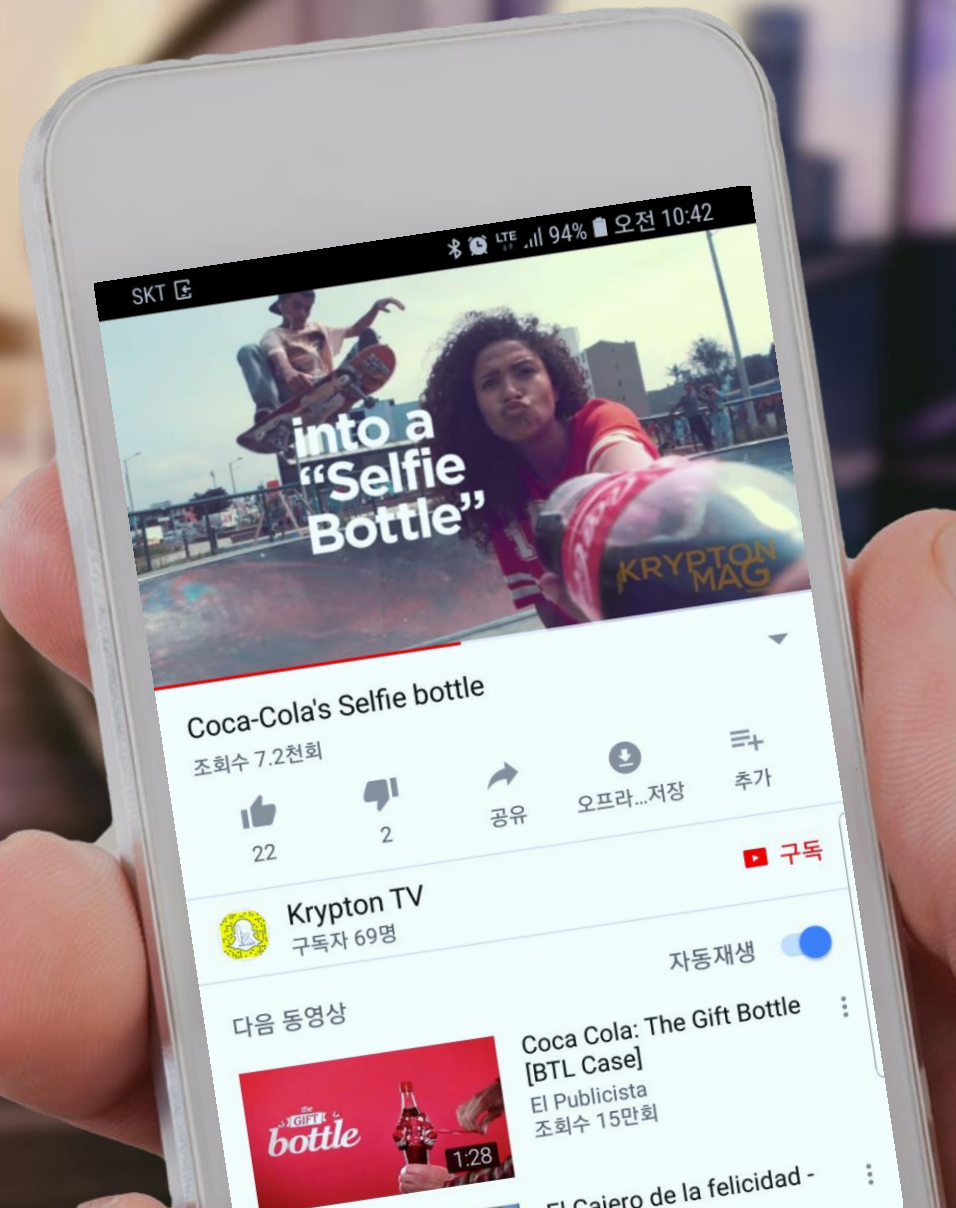
마케팅 담당자는 브랜드  
경험이 더 매력적인 참여 제공

\* Source : Freeman - Brand Experience: A  
New Era in Marketing

# Experience Marketing

재화나 서비스의  
정보 탐색부터  
구매 후 평가 단계에 이르기까지  
고객이 기업의 브랜드와  
직·간접적으로 접촉하면서  
생기는 경험을 관리하는 과정

- Bernd H. Schmitt -





# 소비에 대한 이해

소비자 경험에 초점을 맞출 것

단지 제품을 사용하는 것이 아닌 전체적인 소비 과정으로 이해

이성적이면서 동시에 감성적으로 접근

\* Source : Bernd H. Schmitt

# 빅데이터를 통해 분석한 2017 소비 트렌드



**얼리 힐링족**  
자신의 행복한 삶을 추구하는 30대

**뉴노멀 중년**  
젊게 사는 중년층



**스트리밍 쇼퍼**  
동영상 콘텐츠를 접목한 소비를 선호하는 소비자

**위너 소비자**  
덕후 들의 취향 소비



**내비게이션 소비** 부족한 시간을 절약하고 합리적인 소비

\* Source : BC 카드, 빅데이터를 통해 분석한 2017년 5대 소비 트렌드



# 화성인에서 능력자로 ...



덕밍아웃   능력자   덕력  
트렌드 세터   핑크   아미  
도라에몽   피규어   존재감  
영화   성덕   태양의 후예  
바이럴   딸기   스타벅스  
알파 소비자  
소비 리더   열정   도깨비  
키덜트   심슨  
화성인   최고 전문가

\* Source : DBR, CEO & Economy, Donga.com

# 화성인에서 능력자로 ...

취향을 소비하는 사람들

명확한 정체성 드러내기

소통을 중시하며 적극적 관계 맺기

전문가로 예우  
혁신 아이디어 제공자로  
제품 개발에 참여



\* Source : DBR, CEO & Economy, Donga.com



# Experience Marketing with New Technology



Always  
with Mobile

1

## 가성비 → 가심비

'마음'의 만족도가 소비에 있어서  
중요한 선택 기준으로 대두되고 있음

2

## 경험 마케팅과 마켓4.0

마켓 4.0 시대에 기술의 발전은 고객 경험을  
더욱 극대화 할 수 있게 도와 줌

# 코카콜라 : Selfie bottle



With just a small tweak, we transformed the most famous bottle in the world into a "Selfie Bottle".





# 이마트 : Sunny sale



# 스컬 캔디 : Skate with Buds

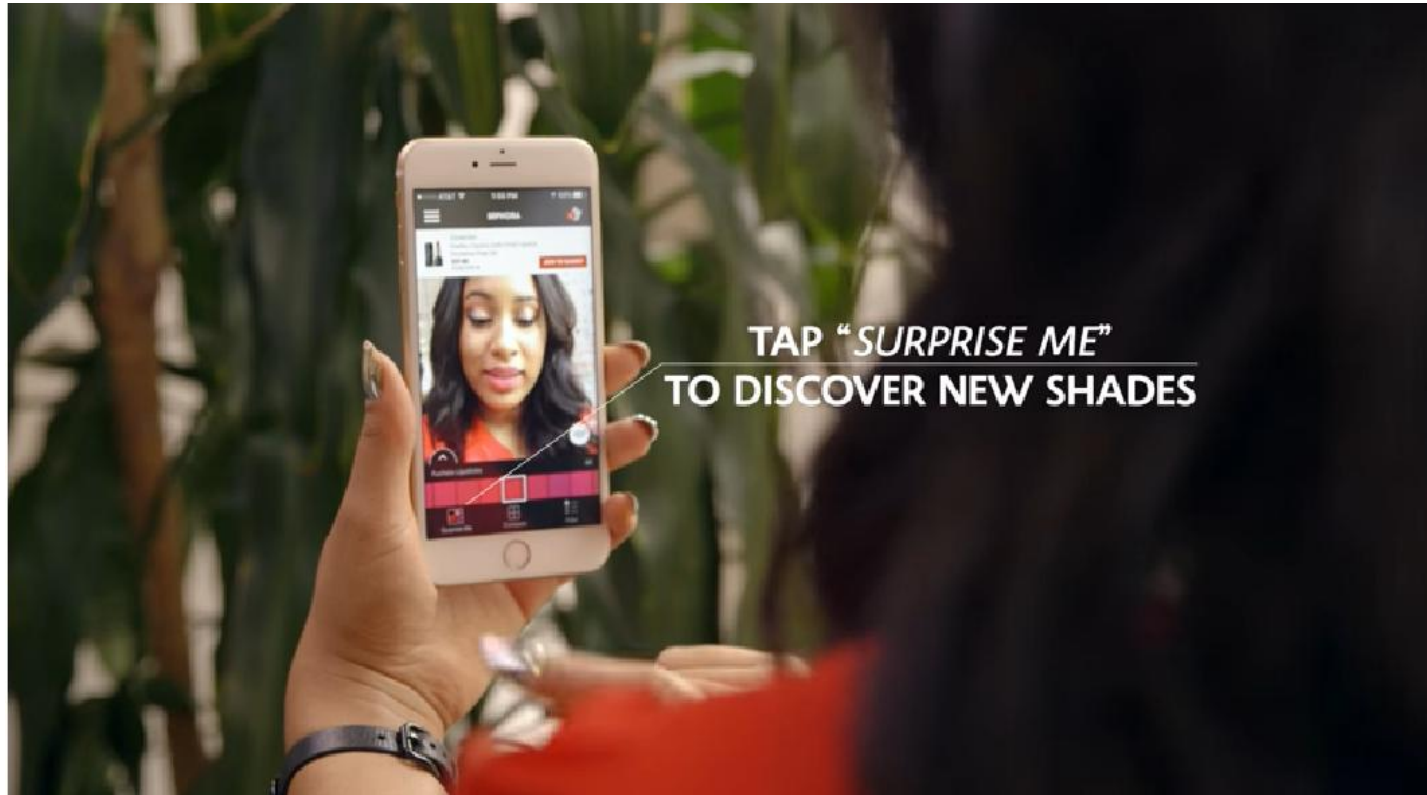




# 까미사리아 콜롬보 : Flying Collection

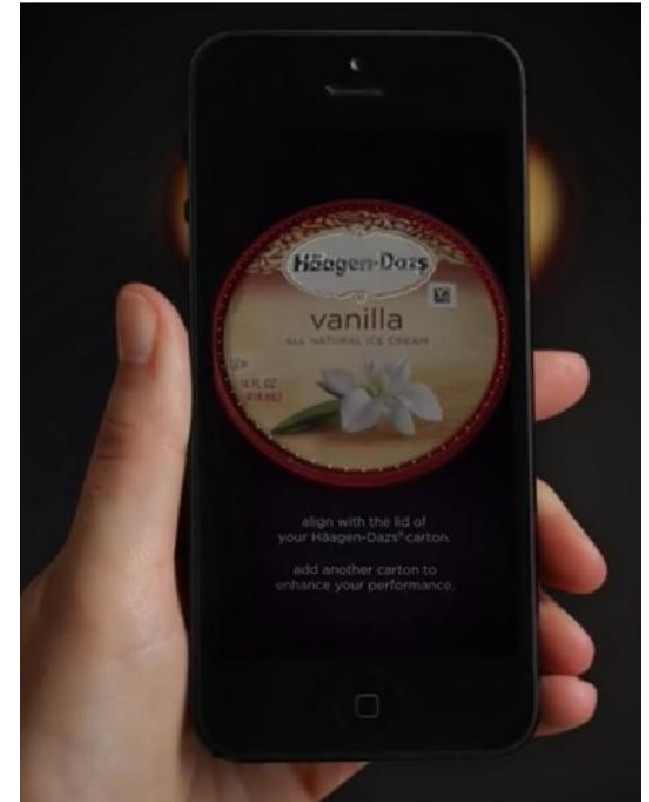


# 세포라 : Virtual Artist App





# 하겐다즈 : Concerto Timer

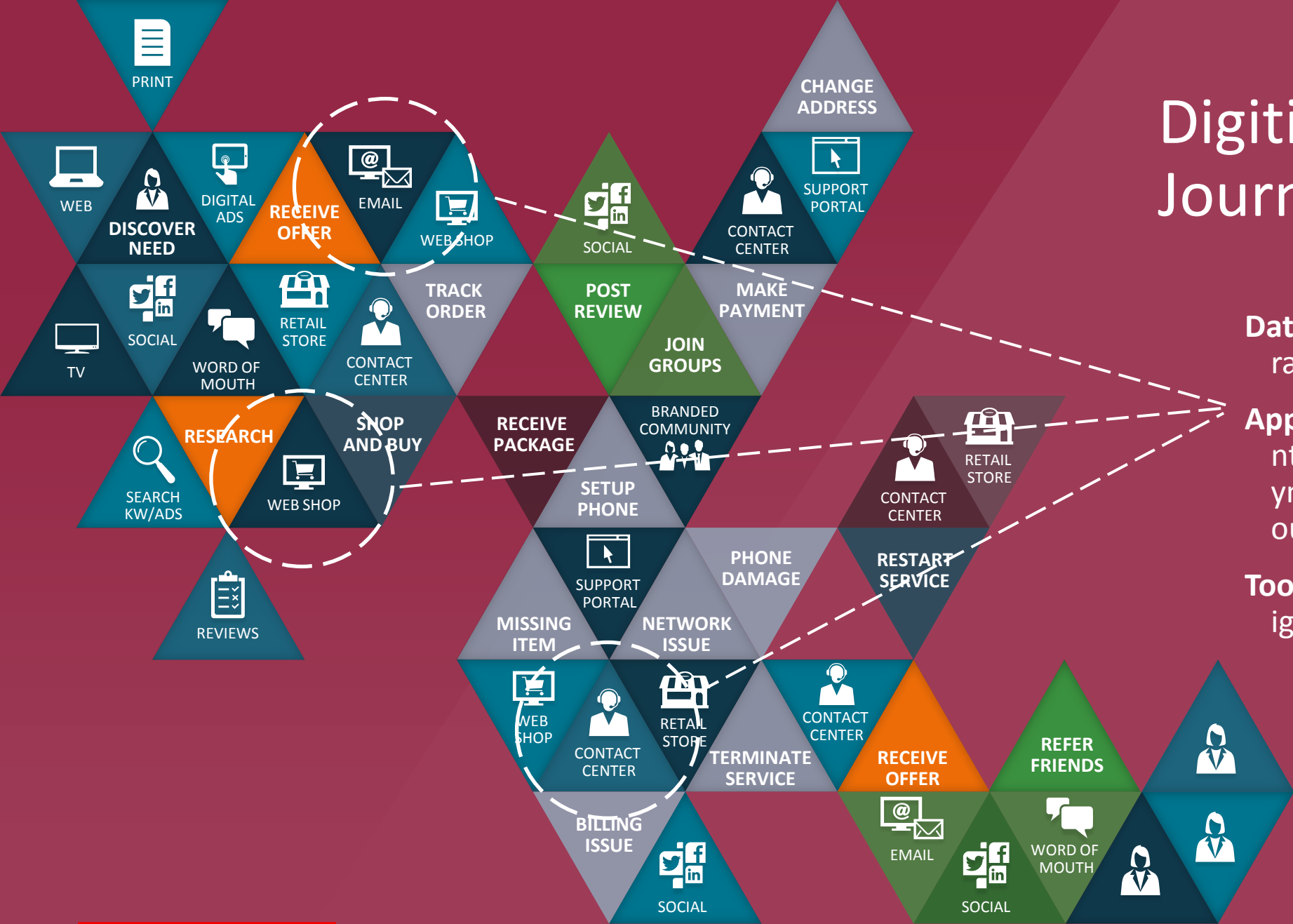


# 볼보 : XC90 Test Drive





# Digitize your Customer Journey (B2C)



**Data** - Customer Data Master, Oracle Data Cloud

**Applications** - Responsys, Content and Experience Cloud, Maximiser, Commerce, Service Cloud

**Tools** - Chatbots, Adaptive Intelligence





EMAIL



WEB



MOBILE



SOCIAL



VIDEO



SEARCH



DISPLAY



TV



STORE

CONNECTED EXPERIENCE

ORACLE MARKETING CLOUD

ORACLE SALES CLOUD

ORACLE SERVICE CLOUD

ORACLE COMMERCE CLOUD

ORACLE LOYALTY CLOUD

ORACLE CONTENT & EXPERIENCE CLOUD

ORACLE RESPONSYS  
Cross-Channel Marketing

ORACLE BLUEKAI  
Data Management Platform

ORACLE MAXYMISER  
Testing & Optimization

ORACLE SOCIAL  
Social Listening and Engagement

ORACLE INFINITY  
Digital Analytics

ORACLE CONTENT MARKETING  
Content Marketing

ORACLE ELOQUA  
Marketing Automation

CONNECTED INTELLIGENCE



ORACLE ADAPTIVE INTELLIGENCE



CUSTOMER PROFILES



IDENTITY RESOLUTION (ORACLE ID GRAPH)

CONNECTED DATA

1<sup>ST</sup> PARTY DATA



Online, Offline & Enterprise

2<sup>ND</sup> / 3<sup>RD</sup> PARTY & PUBLIC DATA



Oracle Data Cloud



Social Data Platform

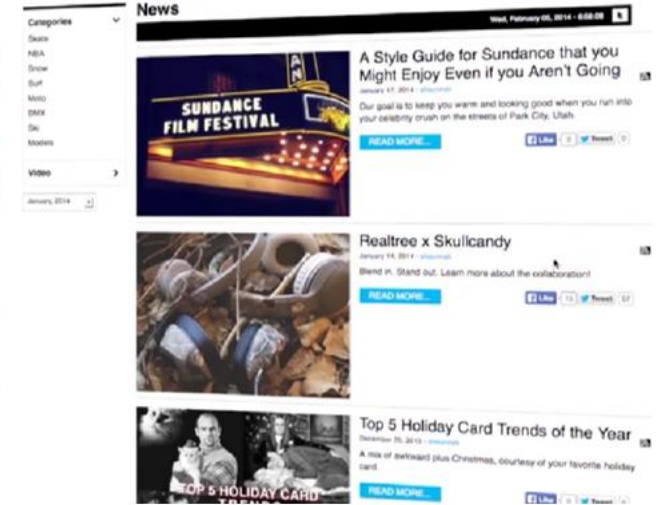
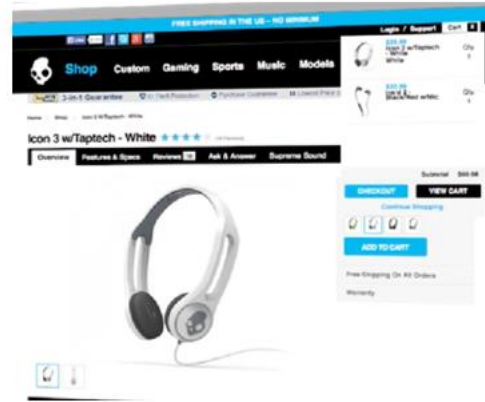


OPEN PLATFORM

Oracle Marketing AppCloud



# Skullcandy Knows Customers Better with Oracle



# QUIZ

Oracle Responsys 를 활용해  
고객의 정확한 니즈를 수집하고 타케팅하여  
*웹사이트 트래픽을 늘리고*  
고객의 커뮤니티와 적극 소통하여  
*브랜드 충성도를 높인* 회사는?

정답: **스컬캔디**

ORACLE®