

경험 경제의 맞춤형 마케팅

ORACLE

B2C 마케팅

세상은 변화하고 있습니다. 마케터가 성공하려면 변화에 적응해야 합니다.

소비자가 혁신을 주도하는 시대입니다. 그 어느 때보다 소비자의 기대를 뛰어넘어야 한다는 부담이 커졌습니다. 기업이 기존 전략을 재평가하고 소비자 주도의 변화에 대응하는 동안 여러분과 같은 마케터는 기존 고객을 유지하고 해당 고객과의 관계를 더욱 강화하기 위해 고민하고 있을 것입니다. 이러한 브랜드-고객 관계를 이상적으로 유지하고자 하는 브랜드는 가장 가치 있는 고객에 대한 깊은 이해를 쌓아야 합니다. 이제는 최고의 제품이나 서비스를 제공하는 브랜드로서는 부족합니다. 오늘날 소비자는 소비자 자신을 이해하고, 자신에게 흥미로우면서 유의미한 방식으로 상호 작용하는 브랜드를 추구하며, 이러한 기대에 부응하는 브랜드를 선택하고 있기 때문입니다.

마케팅 팀은 예산과 리소스가 축소되는 상황에서 이렇게 높아진 소비자 기대치에 부응해야 하는 과제를 안고 있습니다. 성공적인 디지털 마케팅 팀은 민첩성과 효율성을 핵심 역량으로 갖춰야 합니다. **소비자에게 도움이 필요합니다. 이는 단순히 다음 소비를 추천하는 데 그치지 않습니다.** 고객이 지금 가진 요구를 즉시 충족하도록 돕고 진정성 있게 가치를 제공해야 합니다. 아주 사소한 순간까지 일관되게 대응할 수 있는 기업이야말로 핵심적인 고객 관계를 유지하는 데 있어 차별화된 성과를 거두고 충성도 높은 고객을 확보하여 브랜드 성장에 이끌어 줄 옹호자로 활용할 수 있을 것입니다.

여기서 새로운 도전 과제가 발생합니다.

전례 없는 속도로 변화하는 시장에서 민첩하게 적응하는 역량을 갖추는 것이 성공의 핵심일 것입니다. 마케팅 팀의 역량을 강화하여 고객 행동 또는 환경의 급격한 변화에 효과적으로 대응할 수 있도록 준비해야 합니다. 고객의 여정 전반에 걸쳐 시간, 채널, 컨텍스트 및 장치를 오가며 발생하는 상호 작용 하나하나의 컨텍스트를 이해하도록 합니다. 여러분과 같은 마케터는 지루함을 즐거움으로 채우고, 필요한 순간에 고객에게 제안하는 능력도 중요하지만, 무엇보다 중요한 것은 언제 누구에게 무엇을 제공할 것인지 구별할 수 있어야 합니다.

고객 경험은 변화하고 있습니다

유의미하고, 진정성 있는 상호
작용에 대한 높은 기대

요구를 상시, 즉시 충족시키는 것을
기본적으로 기대

소비자가 주도하는 빠른 혁신으로
인한 일상 속 상호 작용 방식의 변화

이제 생각을 바꿔야 합니다.

고객의 실시간 요구를 파악하여 고객별로 가장 적합한 상호 작용을 예측합니다. 이를 위해선 각 채널을 통해 고객들이 내는 목소리에 귀 기울여야 합니다. 각 고객의 의견을 통해 학습하고 적응해 나갑니다.

데이터 신호를 이해하려면 세션 중 사용자 상호 작용을 평가할 수 있어야 합니다. 또한 한 세션을 그다음 세션과 연결하고, 이미 공유된 내용을 기반으로 이 사용자의 다음 세션을 예측하여 가치를 더하는 능력도 필요합니다. 매 경험을 이렇게 기존 고객 관계를 개선하고 확장해야 합니다.

Oracle은 이러한 데이터를 분석해서 구매 포기로 이어지는 디지털 시그널을 밝혀내는 데 도움을 드릴 수 있습니다. 구매 전환과 관련된 세부 정보도 식별하는 것도 가능합니다. 이를 통해 고객 여정을 원활하게 연결하고 구매 포기를 구매 전환으로 이끄는 고객 경험을 제공할 수 있게 됩니다.

그러나 다음 사항을 고려하면 생각만큼 쉽지 않은 일입니다.

- 실시간 활용 가능한 데이터가 없는 경우
- 복잡성과 비용으로 인해 축소된 마케팅 범위
- 자신에게 유의미하면서 유용한 실시간 콘텐츠를 더 빠르고 쉽게 접하길 바라는 고객
- 고객 의도를 파악하기 어렵게 만드는 일관성이 없거나 부정확한 데이터가 포인트 솔루션 전반에 존재
- 효율성, 규모, 개인화 중 하나를 선택해야 하는 경우

목표 달성을 방해하는 요소

고객 수명주기 전반에 걸쳐 발생한 일관성 없는 데이터

실시간으로 대응할 통찰력 또는 역량 미비

접점 간 불일치

현장에서 보내온 소식: 성공적인 리테일

주요 소매업체들은 고객 경험을 원활하게 연결하는 옴니채널 커뮤니케이션 전략을 실행하기 위해 Oracle CX Marketing을 선택합니다. 한 소매업체에선 전환율을 33% 높였습니다. 또 다른 소매업체에선 디지털 마케팅 캠페인의 수익을 70% 증가시켰다고 합니다.



이런 능력을 상상해 보세요.

민첩합니다. 올바른 도구를 통해 기존 리소스도 활용하면서 오늘날 요구되는 속도와 데이터 해상도로 비즈니스를 수행합니다.

고객에게 진실하고 일관되며 개인화된 경험을 제공합니다.

브랜드를 접하려는 고객을 적시에 적소에서 대응합니다.

충성도를 높이고, 고객과의 유대 관계를 돈독히 하며, 실시간으로 고객 경험을 하나하나 분석하고 조정하여 더 강력한 브랜드-고객 관계를 구축하는 미래를 기대합니다.

상기 사항을 모두 실현하는 동시에 기존 팀과 리소스의 생산성, 효율성, 처리량을 개선합니다.

이러한 발상이 바로 오늘날 비즈니스를 성공으로 이끌고 다가올 미래에 브랜드가 경쟁에서 앞서게 해줄 시작점입니다.

"우리가 하는 일의 중심엔 고객이 있습니다. 여정의 모든 지점에서 훌륭한 경험을 제공하는 점에 있어 자부심을 느낍니다. 이를 위해 고객이 우리 회사를 통해 예약하고 여행하면서 갖는 심리, 요구 및 고충을 깊이 있게 이해하고자 노력했습니다."

Jetstar



가능성을 생각해 보세요.

실시간 데이터
활성화

모멘트 기반
마케팅 실행

정교한 과정을 단순화하
고 고객에게 유의미하도
록 고도로 타겟팅된 마케
팅 추진

여러 채널에 걸쳐 일
관된 메시지 전달

효율성 향상 및 프
로세스 간소화

오늘날 새로운 환경에서의 비즈니스 성공을 위한 핵심 도구

고객의 활동을 관찰하고 실시간으로 대응하는 데 필요한 도구와 기술을 갖추면 마케팅 전략을 조정하고 디지털 신호에 적절하게 대응하여 비즈니스 성과를 향상하고 고객 관계를 더 오래 지속할 수 있습니다.



고객 개개인의 경험을 개선합니다. 각 고객이 거치는 접점 중 단절된 부분을 연결하고, 이를 통해 얻은 지식을 가치를 제공하는 데 활용합니다.

- 귀를 기울여 실시간 행동을 기반으로 경험 조정
- 규모에 따라 진정으로 개인화된 경험 생성
- 시기와 채널에 상관없이 일관성 유지



마케터가 마케터를 위해 설계한 도구를 활용하여 효율성을 향상합니다. 더 적은 자원으로 더 많은 것을 가능케 합니다.

- 마케팅 수준을 한 단계 끌어 올리는 워크플로와 기능을 통해 더 민첩하게 대응하고 직관을 확장
- 반복 및 확장 가능 기능을 이용하여 더 많은 캠페인을 손쉽게 생성
- 고객 행동 또는 시장의 변화에 대응하는 능력 향상



더 적은 자원으로 더 많은 목표 달성

드래그 앤 드롭으로 개인화 작업

WYSIWYG 크리에이티브 편집

더 쉬운 데이터 관리

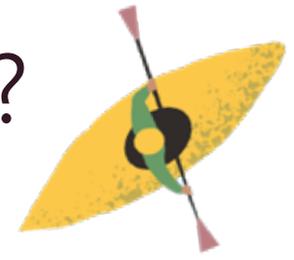
재사용이 가능한 콘텐츠 블록 및 데이터 규칙

직관적인 콘텐츠 관리

오케스트레이션 활용

실시간 여정 일시 중지 및 편집

다음 단계로 넘어갈 준비가 되었나요?



현장에서 보내온 소식: JOANN 매장

타겟팅한 푸시 캠페인을 진행하기 위해 온라인 데이터와 오프라인 데이터를 병합한 결과, 매장 내 구매율이 평균 10~15% 증가했습니다.

JOANN은 Oracle을 통해 얻은 고객에 대한 더 깊은 이해를 바탕으로 웹, 모바일 매장과 미국 전역의 물리적 매장을 포함하는 옴니채널 공간 전반에 걸쳐 고객 참여를 개선하였습니다.

일찍이 대응에 나서며 앞서나간 마케터들은 새로운 시장 환경에 맞춰 고객 경험을 강화하는 데 큰 진전을 보이고 있습니다. 그러나 마케팅, 로열티, 상거래, 서비스 사이에서 발생하는 데이터 사일로는 여전히 브랜드가 해결해야 하는 문제로 남아있습니다. 오늘날 고객은 비즈니스 상황에 상관없이 브랜드와의 상호 작용에서 일관된 경험을 기대하지만, 아직 조직 대부분이 접점을 연결하는 데 어려움을 겪고 있어서 고객 여정 전반에 격차와 불일치가 발생할 수밖에 없습니다.

Oracle CX Marketing과 함께 이러한 비즈니스 환경에 대응하여 여러분의 솔루션과 조직을 조정하고 성공으로 이끌 최적의 방법을 강구할 수 있습니다.

자세히 알아보기

성공의 핵심 요소 3가지

무제한 실시간
데이터

단순화된 자동화 및 지능형
오케스트레이션

실행 가능한
통합 고객 뷰