SAP Customer Experience

THE BEST RUN SAP

CDP를 통한 고객데이터통합과 고객속성을 입체화 하는 CX 전략

Q&A

세미나간 질의 응답과 시간상 아쉽게 답변드리지 Q&A까지 확인하세요!

Q. CDP를 통해 고객 데이터 수집과 분석을 통한 맞춤 마켓팅, 영업 등 인프라로 변화하기 위한 사전 중요 작업은 무엇인지요?

A. "SaaS 솔루션으로 HW, SW 설치는 필요하지 않습니다. 사전에 3가지 정도는 고민하시는 것이 좋을 것 같습니다.
첫째 : 활용 목적 정의(For what)
- 마케팅 캠페인 사례: 제품 구매 이후 일정 기간 소요 후 재구매 위한 고객통합, Warrant 종료가 예정되어 있는 고객의 Warrant 연장 서비스 판매 등
- 콜센터 사례 : 상담시 고객의 프로파일을 확인하면서 응대
- 서비스: 불만 고객 대상 실시간 응대 등
- 판매 : 홈페이지 등 고객 관심 등록 시 관련 시스템에 자동 리더 생성 등
둘째 : 목적 달성을 위한 필요 정보 정의(How) : 제품 구매 일자 정보, Warrant 정보 등 필요
셋째 : 정보 보유 채널 시스템 확인(Where) : 제품 구매 정보는 어디에 있는가(예: ERP), Warrant 정보는 어디에 있는가?"

Q. 저희 기업이 중점으로 관리하는 기준으로 데이터를 분류하는 체계를 적용할 수 있는지 궁금하고 컨텍센터에 AI/ML 기반으로 활용할수 있는 플랫폼을 쓸때 반드시 커넥터를 이용해야 하는지 API를 활용할 순 없는지 궁금합니다.

A. - 제품 분류 체계 : 기업의 고유한 기준으로 분류가 가능한 방식 제공
- 컨넥터, Rest API 모두 가능"

Q. 초개인화 라는 부부이 Sap 에 있어서 적용될때, 사용자 특성에 맞는 포맷으로만들어지는것 외에 고나련 에서 필요한 폼이나, 프로세스를 넣는것도 초개인화에 속한 영역인건가요? 정의부분이 모호한거 같아서요

A. - 초개인화를 위해서는 실시간 In-moment Context 기본의 고객의 Privacy를 존수하면 고객이 원하는 니즈 충족이라는 부분이 가능해야합니다.
(예: 이마존의 CEO는 고객을 파티에 초대하는 손님으로 비유했는데, 오늘 손님이 무엇을 좋아하고 싫어하는지 상세하게 알아야 초개인화가능하다고 말합니다.)
- 최근 얘깨한 개인정보는 고객의 불만과 개인 정보 보호 소송 등의 Compliance이슈가 있다고 합니다. SAP CDP는 실시간 다양한 채널에서 고객 여정정보(구매이전부터 구매 및 구매 이후 모든 접점의 행동 관리) 관리 및 고객의 Privacy를 존중하여 In-momnet Context 충족을 제공합니다."

Q. 기존에 사용자 데이터를 수집해서 분석하는 마케팅 솔루션(IBM 제품)을 가지고 있는데, SAP CDP 플랫폼으로 변경하려면 기존 제품을 들어내고 새로 구축해야 하나요?

A. - 기존 마케팅 솔루션(IBM제품)을 Source와 Destination으로 동시 정의하면 SAP CDP의 Source와 Destination으로 데이터를 주고 받을 수 있습니다. SAP CDP는 고객프로파일 전문, 마케팅 솔루션은 캠페인 실행 전문으로 사용 목적을 분류할 수 있습니다. 또한 기존 마케팅 솔루션을 SAP CDP(고객통합 목적) + SAP Emarsys(캠페인 실행목적)로 Archictecture를 가져 가셔도 될 것 같습니다.

Q. 기존 데이터를 활용한다면 SAP CDP에 맞는 데이터의 형식으로 정제가 필요할텐데 그런 부분은 어떻게 해결할 수 있나요?

A. - SAP CDP에서는 어떠한 데이터 형식도 적용가능한 구조로 되어 있습니다만 Source 시스템에서 전처리 후 CDP에 제공할 수 있으면 Best입니다. 그러나 CDP에는 Merge & Matching 자동화 Engine이 있어서 일부 자동 정제가 가능합니다. 전처리해야하는 데이터 종류의 예시는 콜센터 고객의 음성 정보를 고객 프로파일하여 관리하기 위해서 음성을 텍스트로 변환 등의 전처리가 필요할 수 있습니다.

Q. 전사 고객 데이터 통합하여 고객 프로파일 생성 시, 데이터 통합 Rule에 대한 기준이 어떻게 되는지 좀 더 상세한 설명이 있었으면 합니다. 또한 통합 Rule에 대한 커스터마이징 가능 여부도 문의 드립니다.

A. 이 부분은 서면으로 답을 드리는 것 보다 고객사 상황을 좀 더 듣고 맞춤식 답을 드려야 할 것 같습니다.
SAP의 이진원 파트너님께 jw.lee@sap.com으로 문의주시면 필요한 가이드를 드리겠습니다.

Q. 고객데이터가 꼭 사람이 아니라 제조 데이터도 적용이 가능한지 문의 드립니다.

A. - SAP CDP에서 관리하는 통합의 대상은 고객 속성 정보 + 고객의 Activity정보(고객 제품구매, 구매 제품의 제조데이터 등) + Privacy 등 데이터 사용목적으로 구성되어 있습니다.

Q. 해외에 서버를 두고 해외 공장의 양산 관리자료와 구매자(시장 제품 사용자)용 필요서류 업/로딩 그리고 IPO 등의 업무를 진행코저 합니다. 이에 관련자료의 생산/구매 관련 자료 빅데이터화를 구현진행코저 합니다. 이 과정에서 지역별/국가별 호환성 및 보안 관련 이슈가 매우 우려스러운 상황입니다. 이와 관련 당사의 기 검증된 솔루션 제안 및 관련 설명 부탁드립니다.
필요 시, 관련 기술소개자료 공유부탁드립니다 .

A. - 설명을 주신 부분은 ERP도 연관된 CRM 고도화로 보여지기도 하고, 세션에서 말씀드렸던 MDG 처럼 보이는 부분도 있네요.
계획하고 계시는 빅데이터화에 고객프로필이 어느 정도 수준으로 섞여있는지 설명을 더 들을 수 있다면 이에 맞춘 가이드를 드릴 수 있을 것 같습니다.

Q. 유지보수와 라이센스 등의 maintance 관련 비용에 대해서 확인 요청드립니다.

A. - 이 부분은 당사의 커머셜 팀을 통해 지원 드리겠습니다. 앞서 문의하신 빅데이터화 관련한 좀 더 세부적 설명과 더불어, SAP의 이진원 파트너님께 jw.lee@sap.com으로 문의주시면 필요한 가이드 및 Next Step에 대해 도움을 드리겠습니다.

Q. 고객데이터가 꼭 사람이 아니라 제조 데이터도 적용이 가능한지 문의 드립니다.
된다고 한다면 MES 같은 제조 실행 SW와의 연동 I/F도 지원하는지 궁금합니다.

A. - 고객과 관련된 제조 정보이면 가능합니다만 그렇지 않은 경우는 별도 SAP의 SAC(SAP Analysis Cloud) 등 별도 솔루션이 더 적합할 것 같습니다.

Q. SAP CDP 통합을 위한 업무를 마이크로서비스 단위로 분석 및 설계도 중요한 요소일지요?

A. - 전사 관점에 통합을 하셔도 되지만 일부 서비스 단위로 통합을 해서 활용 ROI를 먼저 보시고 확장하셔도 될 것 같습니다.

Q. CDP는 각 채널에서 수집된 정보가 한 곳에 저장될 수 있도록 단일 정보 저장소를 생성한다고 알고 있습니다.
그런데 상거래 플랫폼이라던지 자체적으로 수집할 수 없는 고객데이터는 어떻게 수집되는건지요? 시스템 연계로 하는건가요?

A. - 데이터의 종류로는 1st 파트 정보(자체적으로 보유 정보), Zero 파트 정보(설문 등고객으로 부터 수집 정보), 2rd 파티정보 (제휴를 통해 수집), 3rd 파트 정보(구매 정보)로 나누엘 볼 수 있습니다. 자체적으로 수집이 불가능한 정보는 전략적제휴 등을 통해 획득 방안을 모색하실 필요가 있습니다.

Q. CDP는 개별 고객을 어떤 연관성으로 그룹핑하여 온라인이나 오프라인의 모든 채널에서 사용자의 활동과 특성을 파악할 수 있는건지요?

A. - mapping rule 정의로 부터 시작됩니다. 과거에는 주민 번호를 매핑 규칙을 정의하었으나, 지금은 개인정보 보호 등으로 쉽지 않습니다. 그래서 다차원 적인 매핑 규칙 정의를 지원해드리고 있습니다. 예를 들면 특정 고객이 웹에서 Searhing을 하면 쿠키 정보가 생기고 여러가지 상품을 조회하면 쿠키 + 행동 정보가 SAP CDP로 수집이되고 동일한 PC, 모바일 폰으로 회원가입이나 전화번호, 이메일 등을 남기면 과거 쿠키정보+ 이메일+ 전화번호 + 행동 정보가 자동으로 실시간 Update가 이루어집니다.

Q. 웹사이트를 방문하지 않은 잠재고객에 대한 익명 프로필도 생성할 수 있는지요?

A. - 비식별 고객 관리도 가능합니다.

Q. CDP는 여러 채널에서 수집된 데이터의 무결성을 어떻게 확보하는건가요? 공통데이터 표준 같은 것이 있나요?

A. - 기업에서 생각하는 공통 데이터 정의를 SAP CDP에 이식할 수 있습니다. SAP에서는 3가지 기본 표준을 정의하고 있습니다.
추가로 개별 기업에서 정의를 하여 정교화가 가능합니다.

Q. 데이터가 사양에 맞지 않는 경우 데이터의 무결성을 유지하기 위해 이벤트를 자동 차단하거나 변환하는 기술이 구현되어 있나요?

A. - 데이터 무결성을 유지하기 위해 normalization의 기능을 제공합니다. 또한 데이터 활용을 위해서는 Journey flow를 제공하는데 event - trigger - condition - action방식으로 condition에서 다양한 조건을 넣을 수 있습니다.

Q. 개인정보 보호 측면에서 GDPR 같은 법률이 준수되는 건지 솔루션에서 자동적으로 체크되어 지는지요?

A. - GDPR를 전부 해결해주지는 못합니다. 비시스템적이 부분도 있고, SAP CDP에서는 특정 데이터는 개인정보 보호가 필요한 정보라고 정의를 내리면 활용시 고객정보 동의 등의 purpose가 완료되었는지 자동으로 check를 합니다.

Q. 기업, 개인의 정험 데이터를 활용하기 위해선 데이터3법의 규제에 대한 검토도 되어야 하는데요.
Intelligent Digital Content 플랫폼에서 데이터 수집시 이부분에 대해서도 관리할 수 있는 기능이 있는지요?

A. - 안타깝게도 SAP CDP도 솔루션으로 단순하게 솔루션 도입으로 데이터 3법을 모두 충족하기는 어렵습니다.
예를 들어 데이터 3법의 내용 중에서 "데이터 활용에 따른 개인정보 처리자의 책임 강화" 등 비시스템 적인 내용도 많기 때문입니다.