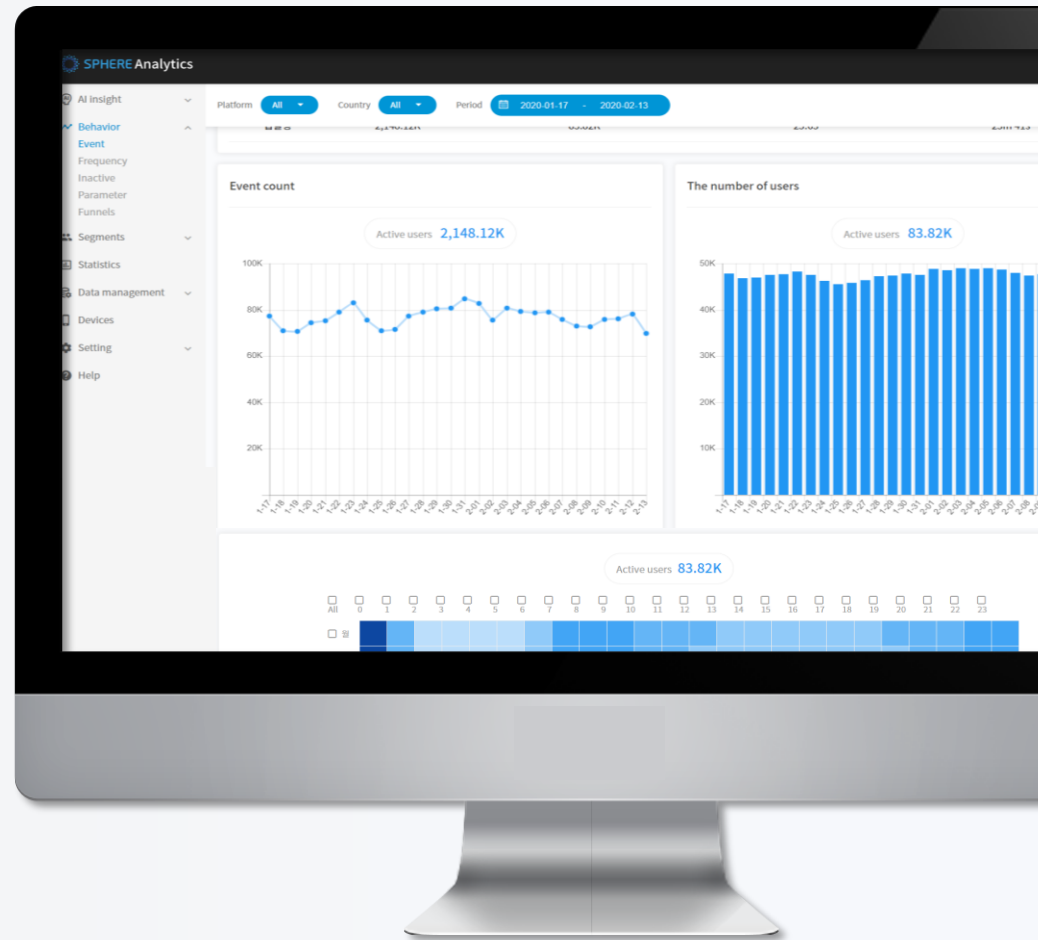


고객 행동 빅데이터 분석 솔루션



SPHERE



Prescriptive Analytics

예측분석 기반 선제적 고객관리, 매출성과와 직접 영향을 미치는
고객의 행동 패턴을 찾아내는 솔루션


“지난 1주일간 구매를 망설였던 고객 대상 SMS 발송 ”

“향후 이탈 가능성이 높은 고객에게 개선 사항 관련 카카오톡 알림 발송”

“주문 횟수 상위 10% 고객 중 최근 구매이력이 없는 고객 대상 웰컴백 쿠폰 발송”

Sphere는 Top 브랜드를 중심으로 빠르게 성장하고 있습니다.
2019년 12월 런칭 이후 9개 기업의 참여가 확정되었습니다.






















고객행동 분석 솔루션

Analytics	 Macaron Camera	 마켓인트	 FLYBOOK	 Rocket View
	 7-ELEVEN	 韩国地铁	 위메프	 L.POINT
	 Coca-Cola '20년 4월 내 도입 예정			'20년 2월 내 도입 예정

광고 데이터 관리 솔루션

Agencies	 nasmedia	 wisebirds
----------	---	---

퍼포먼스 광고 솔루션

Advertiser	 CHEVROLET	 COMPLETE CARE	 SAMSUNG	 netmarble	 7-ELEVEN
	 LG U+	 Coca-Cola	 SK telecom	 Mercedes-Benz	
	 CAUDALÍE	 UNDEI	 GS 리테일	 참다한	
	 HANSSEM	 hobbyful 취미를 만나 일상이 아름다워집니다.	 MYOMEE	 AMOREPACIFIC	
	 HOME LEARN i-Scream	 wadiz	 SAMSUNG	 hello mobile	

현업, 현장 중심의 데이터 활용은 2020년 데이터 마케팅의 핵심 도전 과제입니다.

국내외 다양한 분석 솔루션이 존재함에도 불구하고
데이터 과학, 머신러닝, AI 단어만 들어도 어렵고 일반 기업의 접근이 쉽지 않습니다.

마케팅 클라우드

ORACLE®



Adobe

Why?

분석 솔루션



Firebase

admix

초기 도입 비용 大

SI 프로젝트 비용 大
(CRM 통합 / 웹 / 앱 데이터 통합)

데이터팀 확보/운영
(업무 난이도 高)

성과를 내기까지 Lead Time

Data Driven Marketing Solution

Sphere Analytics 소개

〈AI Insight〉

행동 예측 및 원인 분석

〈Behavior〉

고객 행동 분석

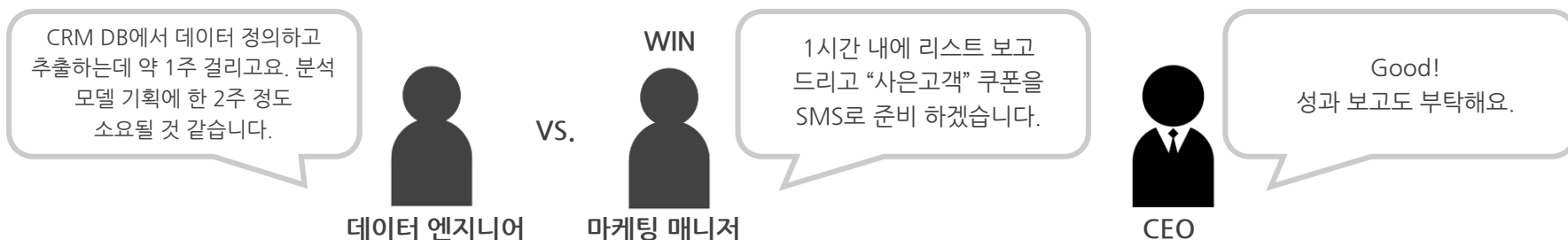
〈segment〉

고객 Segment 분석

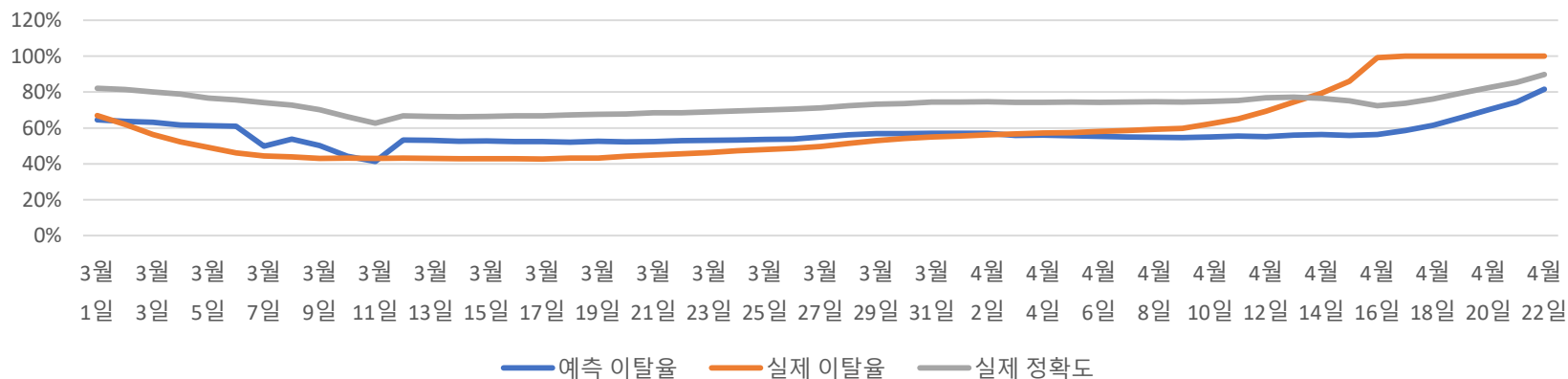
Sphere Analytics는 누구나 쉽게, 데이터의 전문 지식 없어도
고객 행태와 원인, 자동으로 고객의 행동을 예측하고,
타깃 관리까지 할 수 있는 고객 행동 빅데이터 분석 솔루션입니다.

데이터 조직 없이도 현업(마케터)에서 직접 고객의 행동을 예측하고 적절한 행동을 취할 수 있도록 데이터 솔루션의 분석기능을 자동화 하였습니다.

“음, 향후 1개월간 우리 앱 이탈 가능성이 높은 고객 리스트(예측)를 만들어보세요”



이탈율 예측 정확도 85~95%

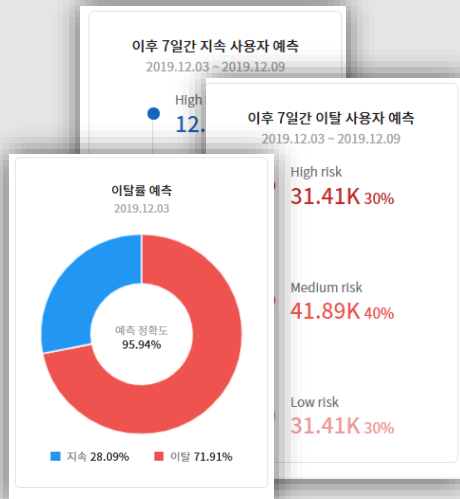


<AI Insight>

행동(충성/이탈) 예측 및 원인 분석

충성, 이탈 고객을 예측하여 분석 대상 및 마케팅 캠페인 대상으로 관리 가능하며
이들의 이탈 행동 원인을 참고한 App UX 관리, 또는 캠페인 인사이트를 도출할 수 있음
또한, 예측 대비 이탈률 비교를 통해 실시간으로 이탈 방지 KPI 확인 및 관리 가능

충성고객과 이탈 고객 예측



'분석/캠페인 타겟' 저장

12,271

Create Data

☒ Segment ☐ Target audience

Data period
2019-11-05-2019-12-02

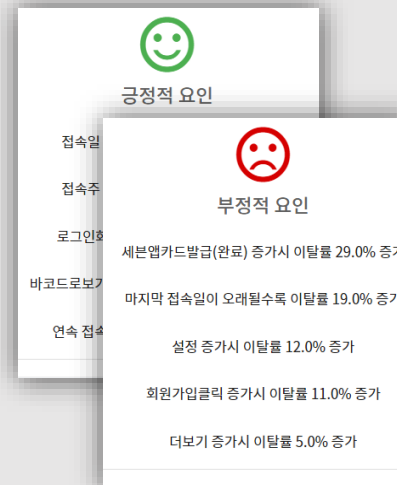
Users
12,271

Name
7일 지속 사용자_High Loyalty

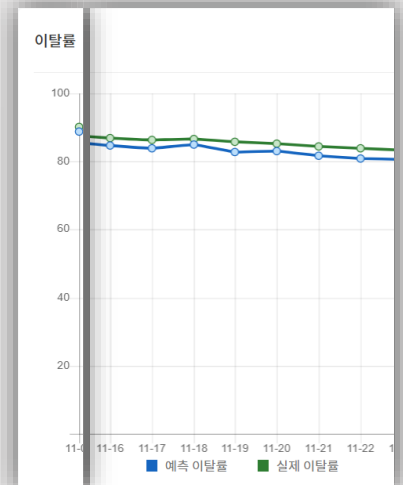
Description
7일 지속 사용이 예측되는 고객 중 높은 충성도를 가진 고객을 선정함

Reset Cancel Save

예측 행동의 긍정/부정 요인 분석



실제, 예측 이탈률 비교/관리



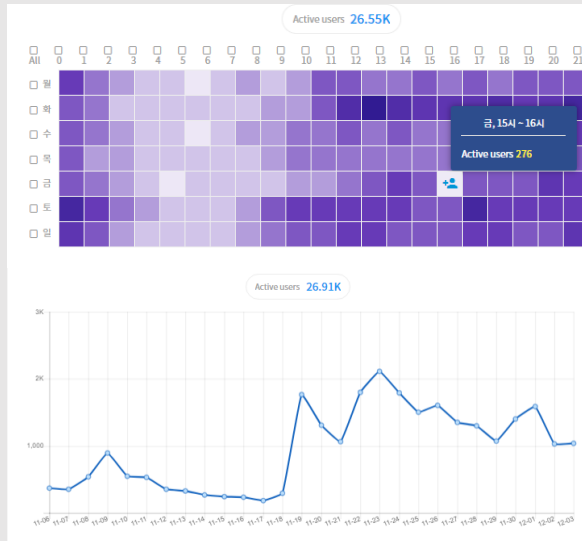
<Behavior>

고객 행동 세부 분석

Heavy vs. Light 사용자를 자동 구분, 기간별 휴면 사용자 추출 등
마케터가 목표로 삼고 있는 행동의 빈도, 사용량 및 활성 사용자 기준으로 사용자 Segment 생성 가능
또한 플랫폼 내 소비자 행동 경로 상의 Funnel 분석 및 해당 타깃 관리 기능 제공

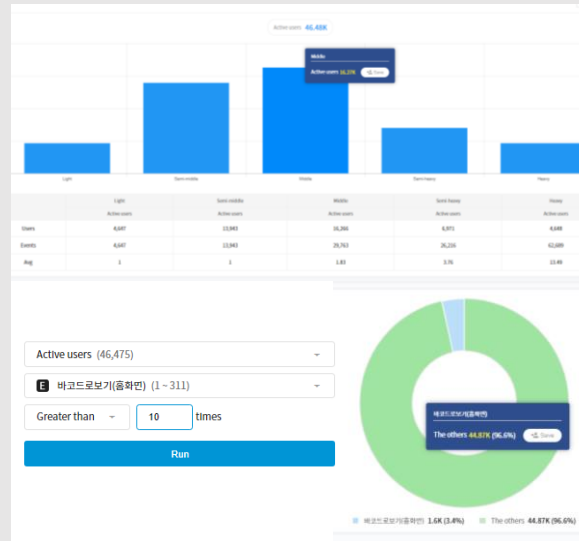
<Event>

요일, 시간 matrix로 이용자 분석 및 저장



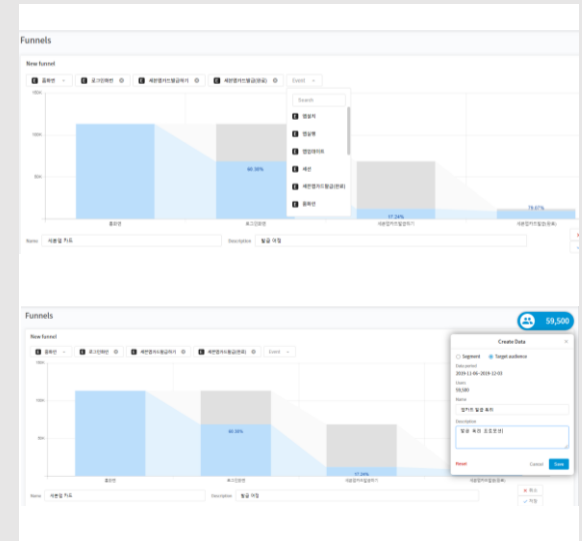
<Frequency>

목적 행동의 빈도별 이용자 분석, 관리



<Funnel>

고객 행동 경로 별 타깃 관리



[7Eleven case]

<Segment>

고객 Segment 분석

고객행동분석에서 생성된 고객 Segment의 특성 비교, 중복, 선호하는 행동 패턴을 분석하여 각각의 목적 별로 Segment을 관리하고 성과(LTV : 고객 가치)를 확인 할 수 있음

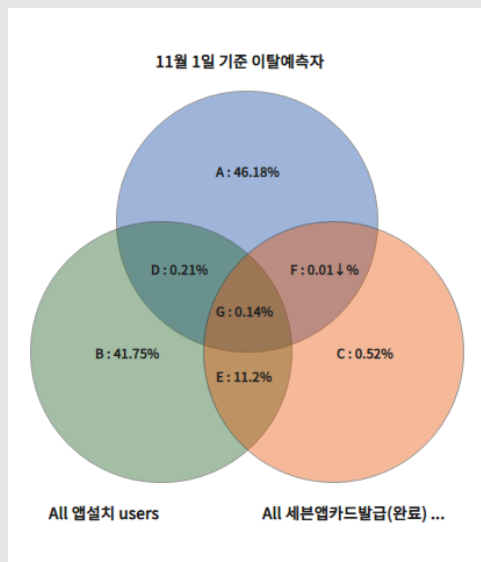
◁Comparison▷

고객 Segment 별 비교 분석 및 관리



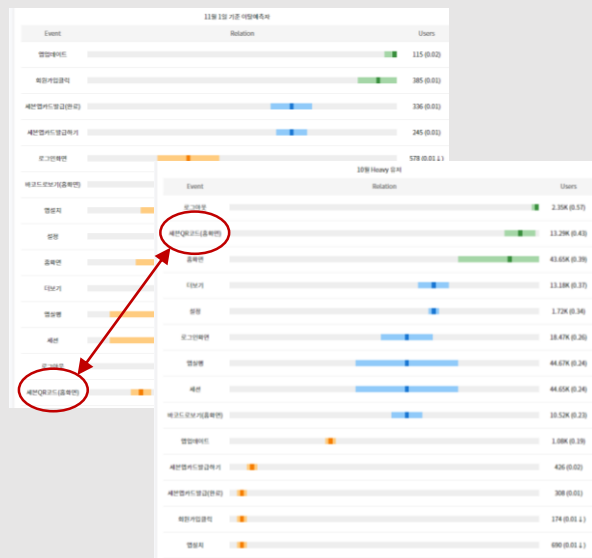
Overlap

행동 유형 별 공통, 제외 타깃 분석 및 관리



◁Relation▷

고객 Segment가 선호하는 행동 패턴 분석

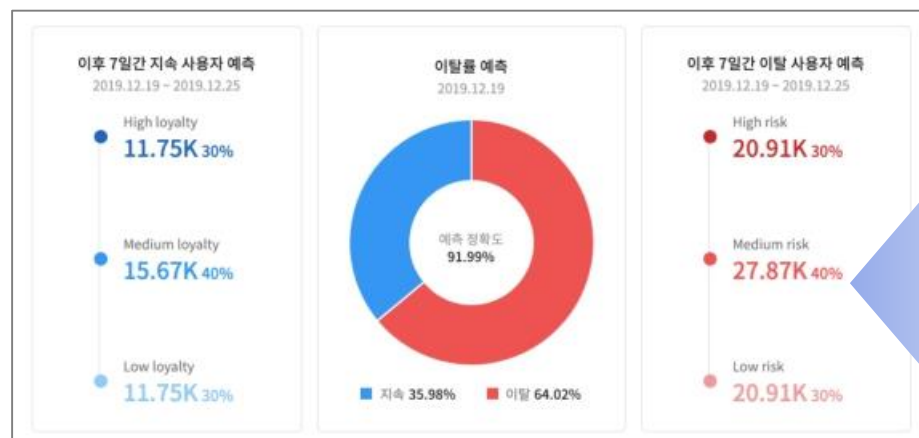


Sphere Analytics 활용 방법

<AI Insight>

이탈 예정자 - Win Back 프로모션 상시 집행이 가능합니다.

행동 패턴 분석 기반 이탈 예측 엔진 정확도 [85% ~ 95%]



이탈 위험도 높은
사용자 그룹 저장

이탈 발생원인 기반
Win Back 캠페인 집행

12,271

Create Data

☒ Segment ☐ Target audience

Data period
2019-11-05~2019-12-02

Users
12,271

Name
7일 지속 사용자_High Loyalty

Description
7일 지속 사용이 예측되는 고객 중 높은 충성도를 가진 고객을 선정함

Reset Cancel Save

이탈자 예측 및 이탈 원인분석



긍정적 요인

접속일 수 증가시 이탈률 69.0% 감소

접속주 수 증가시 이탈률 19.0% 감소

첫 접속일이 오래될수록 이탈률 11.0% 감소



부정적 요인

마지막 접속일이 오래될수록 이탈률 16.0% 증가

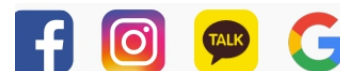
MorePageJoin 증가시 이탈률 5.0% 증가

LoginPage 증가시 이탈률 4.0% 증가

이벤트A 참여 후 이탈률 5% 감소

업데이트 후 이탈률 13% 증가
회원가입 후 이탈률 8% 증가

이탈 발생원인 기반
리타겟팅 캠페인 집행



카카오 알림톡



In-App 메시징



SMS 메시징



이메일 메시징

<Behavior>

헤비(충성)고객의 사용량 유지, 성장을 위한 프로모션 상시 기획 및 진행이 가능합니다.

Heavy 유저 고객 vs. Light 유저 고객

Frequency



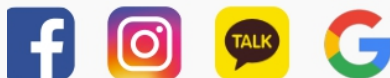
목적 행동의 빈도별 이용자 분석, 관리

충성도를 높이는 페르소나 타겟 프로모션 기획



30-40대
서울경기
남성
오후 8시~10시
금요일 ~ 일요일

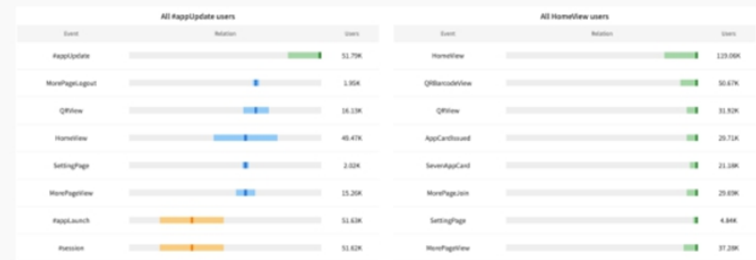
유사성이 높은
잠재고객 타겟팅 데이터 발굴



RTU - Reason to Use

충성도에 기여도가 높은 콘텐츠 / 서비스 파악

Segment Relation



고객 그룹별 선호 콘텐츠 / 행동패턴 분석

3자 데이터 매칭을 통한 360도 페르소나 분석



월 5백만
프로필

TG360°
Technologies, Inc.

월 4천만
프로필

백화점
유저

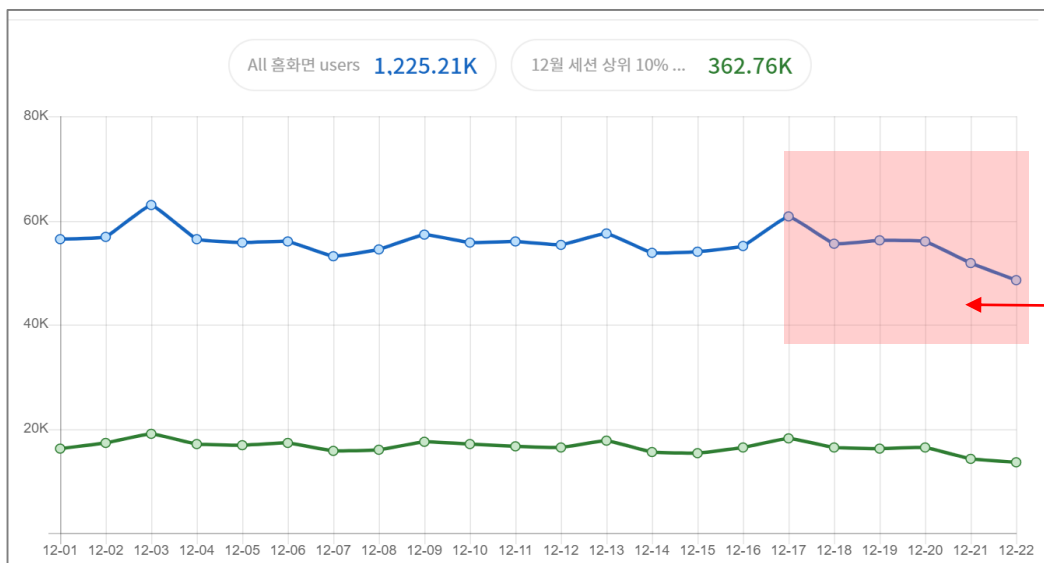
육아
출산

스키
보드

<Segment>

주요 KPI 모니터링 - 긴급 이슈 발생 시 현황 보고 및 개선책 제안하여 사업목표를 달성합니다.

전체 유저 대비 성장/이탈율의 변동추이 실시간 관리



11월 Heavy 유저 고객 (Segment 저장) - 12월에도 지속 성장하는지 Real Time 관리

사용율 감소 원인분석 ▶ 현황 보고 및 개선책 제안

업데이트 후 사용율 13% 감소

[사용율 감소 그룹 페르소나 분석]

선호 콘텐츠(메뉴)



도시락
예약

성별/연령대/지역

주 30-40대
구매자 서울경기
남성

앱설치 패턴

CU 등 경쟁사
L-Point
설치 비중 높음

사용패턴(시간대)

Peak Time Zone
오후 8시~10시
금요일 ~ 일요일

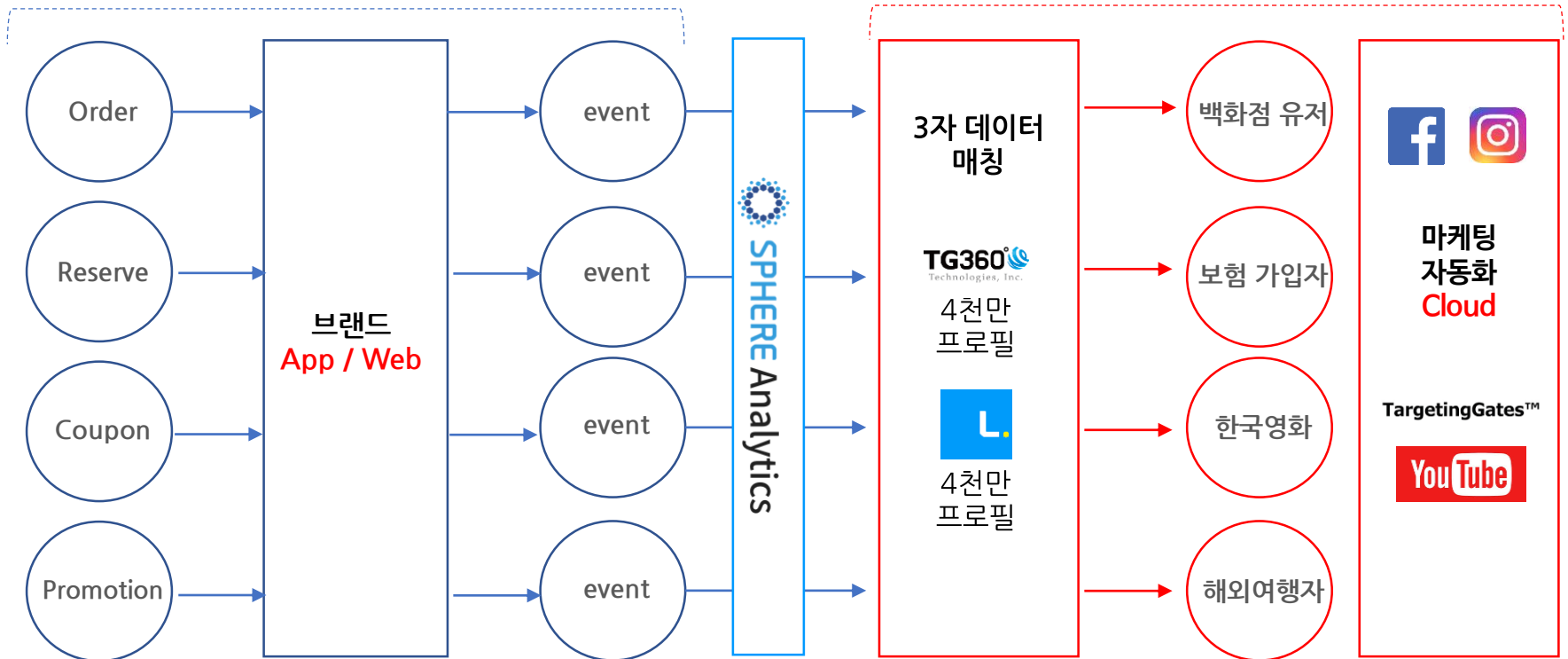
3자데이터 매칭을 통해 자동 분석된 App충성 고객의 프로필을 입체적으로 분석 고객사의 “데이터 자산 가치”를 극대화하는 솔루션을 제공합니다.

고객행동 분석 자동화

- 고객 가치 분석, 행동패턴, 분석을 통한 이탈 방지 고객 충성도 관리

DMP 분석

- 고객 행동과 3자 데이터 매칭을 통해 어떤 고객인지 360도로 분석이 가능함



분석 도구 뿐만 아니라 데이터 마케팅 컨설팅 서비스를 동시에 제공하여 데이터 활용도 극대화

데이터 마케팅 컨설팅 구성			
	리포팅	Data 분석업무	마케팅 Tech 운영
서비스 항목	<ul style="list-style-type: none">주요 KPI 관리 (협의要) (example) 이탈율/구매전환율 등 충성고객 성장관리 신규고객 성장관리 충성도 지수 관리 캠페인 성과보고	<ul style="list-style-type: none">커스텀 분석 업무지원 (example)<ul style="list-style-type: none">- Seg 성장패턴 분석- 이탈 요인 상세분석- 캠페인 성과 분석충성도/재방문 기여도	<ul style="list-style-type: none">캠페인 성과측정 계획 수립 / 실행Tech Vendor 운영기획IT(개발팀) 커뮤니케이션

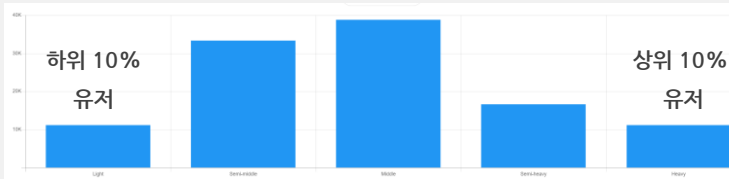
Sphere Analytics 케이스 스터디

Intro 미팅 요청 시 더 많은 케이스를 소개 드립니다.

자체 개발한 DMP와 Analytics 솔루션 그리고 Tech 조직은 고객의 모바일 앱 성장을 지원하고 마케팅 예산을 절감 하였습니다.

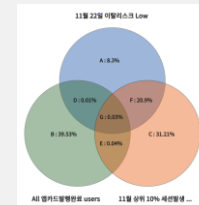
7-ELEVEN 누적 다운로드 1백만 + 3.4
★★★★★
순 1,567위

Heavy 유저 고객 vs. Light 유저 고객 사용량 분석



 SPHERE Analytics

체리피커와 진성유저 구분



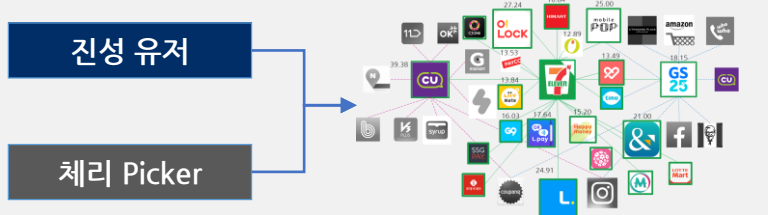
- Heavy 유저 & 앱카드 사용 유저
- Light 유저 & 앱카드 발행 유저

진성 유저

체리 Picker

 SPHERE A.D.


세븐일레븐 사용율에 긍정적인 영향을 미치는 앱 설치패턴 분석

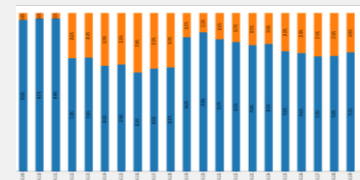


“세븐일레븐” 설치자 중 진성유저 층과 체리픽어 유저 층의 앱설치 패턴 비교 앱리스트 추출 - SPHERE 커스텀 분석 서비스

세븐일레븐 사용율에 긍정적인 앱 설치자 대상 앱설치 및 앱카드 발생 유도 캠페인 집행

 SPHERE DMP

 × 



전환율 15% → 50%

10월 3X 상승 11월

광고비 절감

이달을 10월 대비
11월 22% 감소

진성 유저 확대



또한 고객의 모바일 앱의 KPI 달성에 부정적인 영향을 미치는 기능을 제거하고
 긍정적인 영향을 미치는 기능을 강화하여 변경하여
 KPI(재방문율 INDEX +30%) 달성을 도와 드립니다.

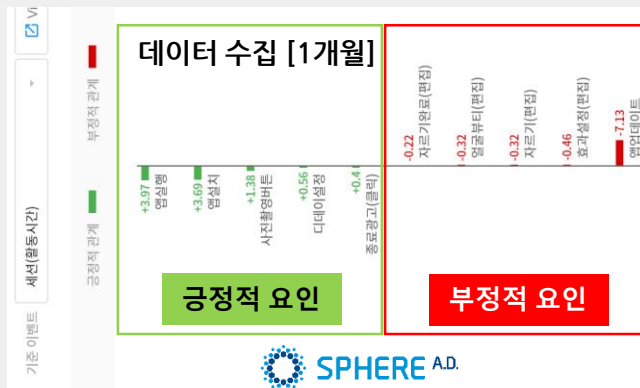


Macaron Camera 누적 다운로드 1백만 +

4.3

★★★★★
 총 17,400건

재방문율에 부정적 요인(화면/기능) 분석



사진/동영상 촬영
 바로가기 설정 - 자동화

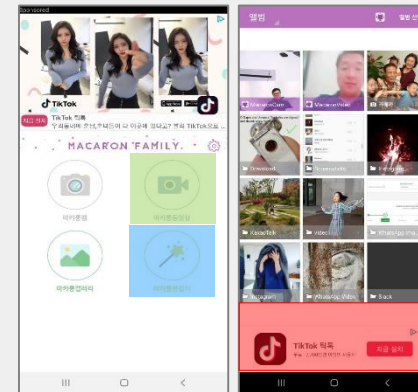
강화

갤러리 광고 제거

제거

재방문율이 감소하는 이벤트와 파라미터 값을
 분석하여 UI/UX 개선 방안을 도출

재방문율 개선을 위해 UI/UX 수정 우선순위 결정



동영상 촬영
 기능 사용시
 재방문 10% 증가

이미지
 편집 기능 사용시
 재방문 -15% 감소

갤러리 광고
 클릭 시 - 25%
 재방문 감소

Solution

회귀 분석을 통해 재방문(실행)에 부정적인 영향을
 미치는 요소(Event)와 파라미터(속성)를 파악하여
 마케팅 / 운영 관점에서 UI/UX 최적화 우선순위 제시

감사합니다

