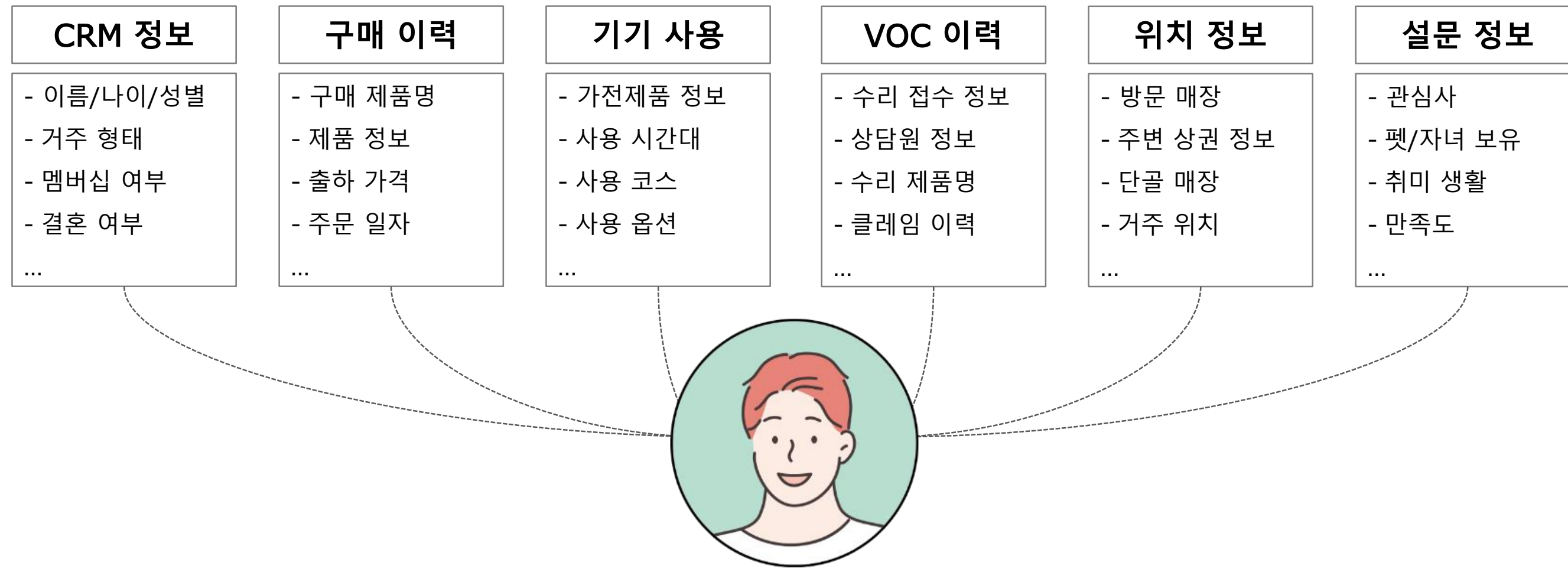


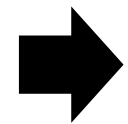
# 고객정보(MQL)를 활용한 고객지수 산출 & 영업전환 예측



# 고객 지수



**고객 한 명 단위로 데이터가 모이면  
어떤 일을 할 수 있을까요?**



고객의 행동 및 특성을 정량적으로 측정하고 분석하여 **고객 지수**를 만들 수 있습니다.

**고객 지수** : 데이터로부터 고객을 분석하고 이해하여, 고객에게 새로운 가치를 제공해줄 수 있는 중요한

도구

# 통계 기반의 고객 지수



세탁기 사용 이력



- 세탁기 정보
- **사용 시간대**
- **사용 코스**
- 사용 옵션
- ...

- 아침 시간대(07~11시) 사용율 : **70 %**
- 점심 시간대(12~14시) 사용율 : 10 %
- 저녁 시간대(15~24시) 사용율 : 15 %
- 새벽 시간대(01~06시) 사용율 : 5 %

**아침 선호형 지수**

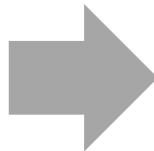
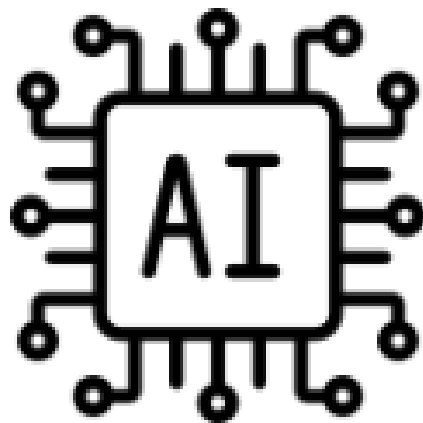
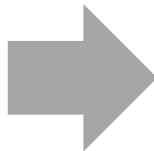
- 전체 고객 평균 위생 코스 사용률 : 10 %
- A 고객 위생 코스 사용율 : 60 %
- 전체 고객 대비 +50%p

**위생 민감 지수**

AI모델 기반의 고객 지수

입력값(X)

다양한  
고객 정보

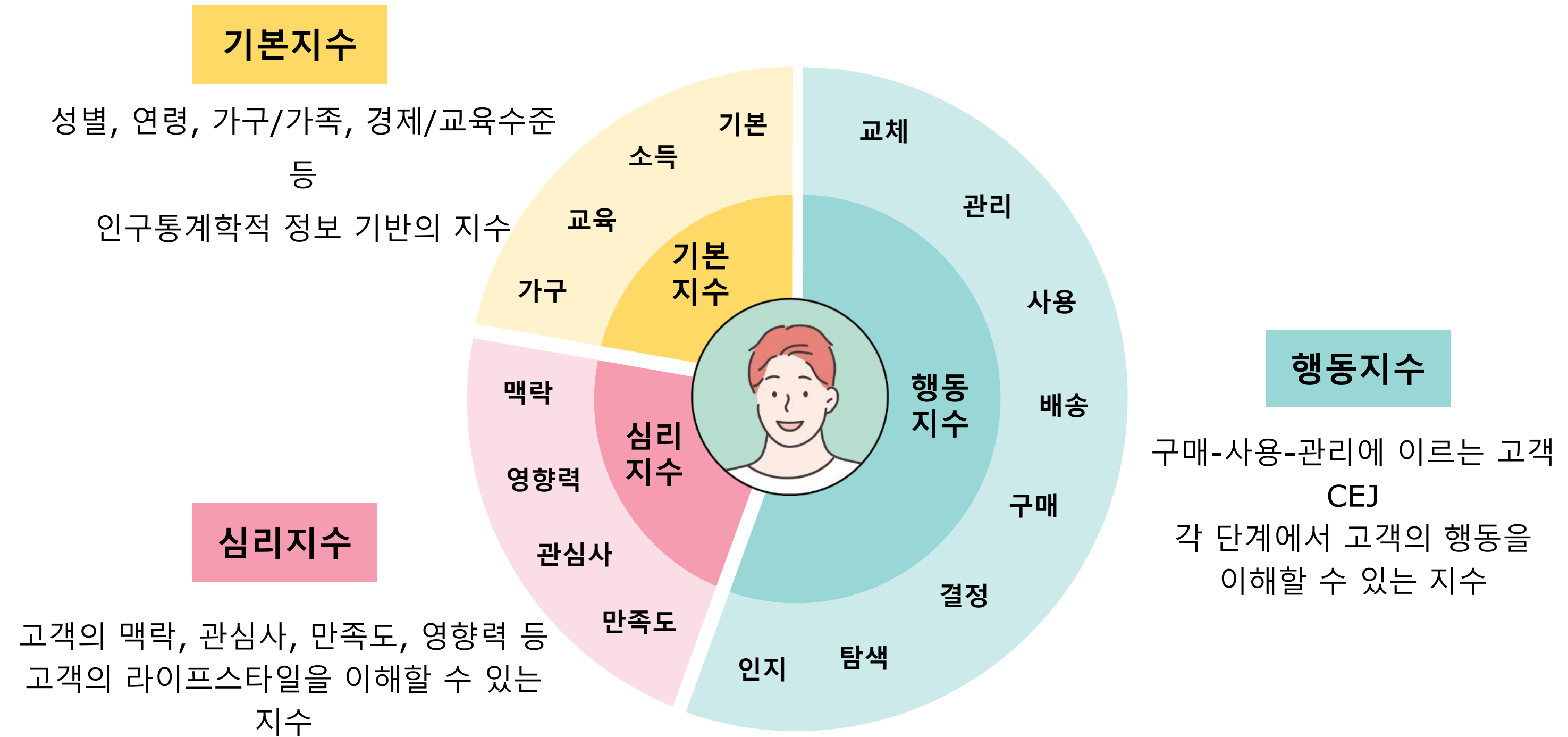


최적모델 학습

예측값(Y)

추론하고자  
하는  
고객 특성

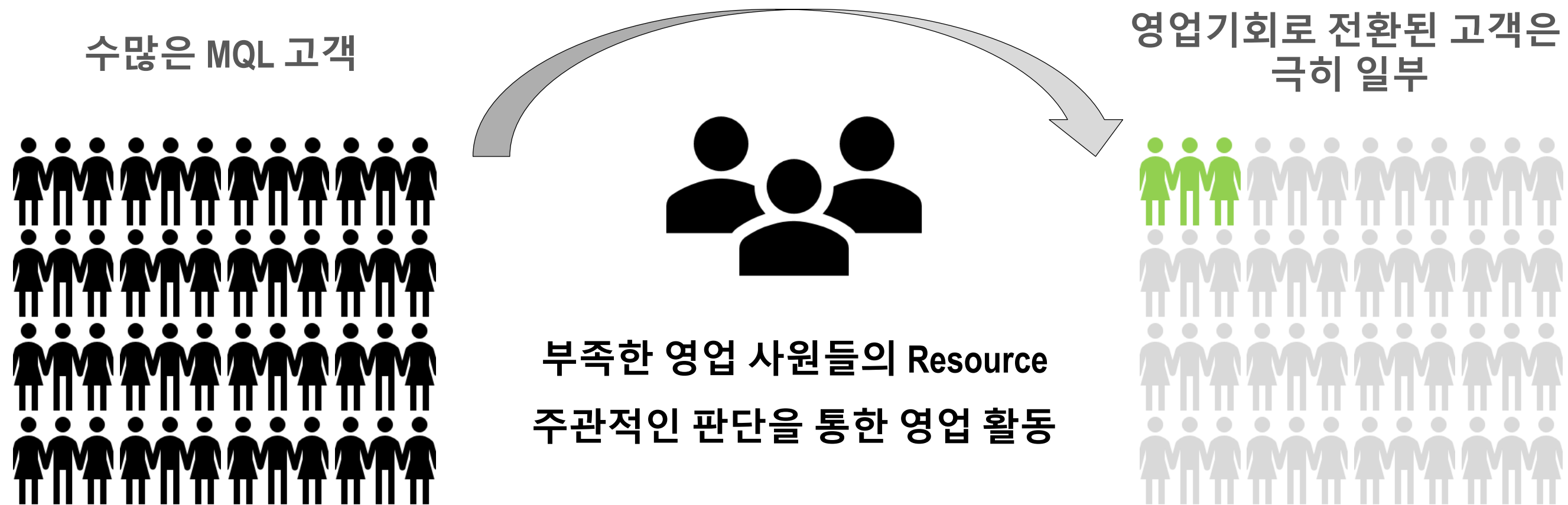
# 고객 지수 사례



“데이터로부터 고객을 분석하고 이해하여, 고객에게 새로운 가치를 제공해줄 수 있는 중요한 도구”

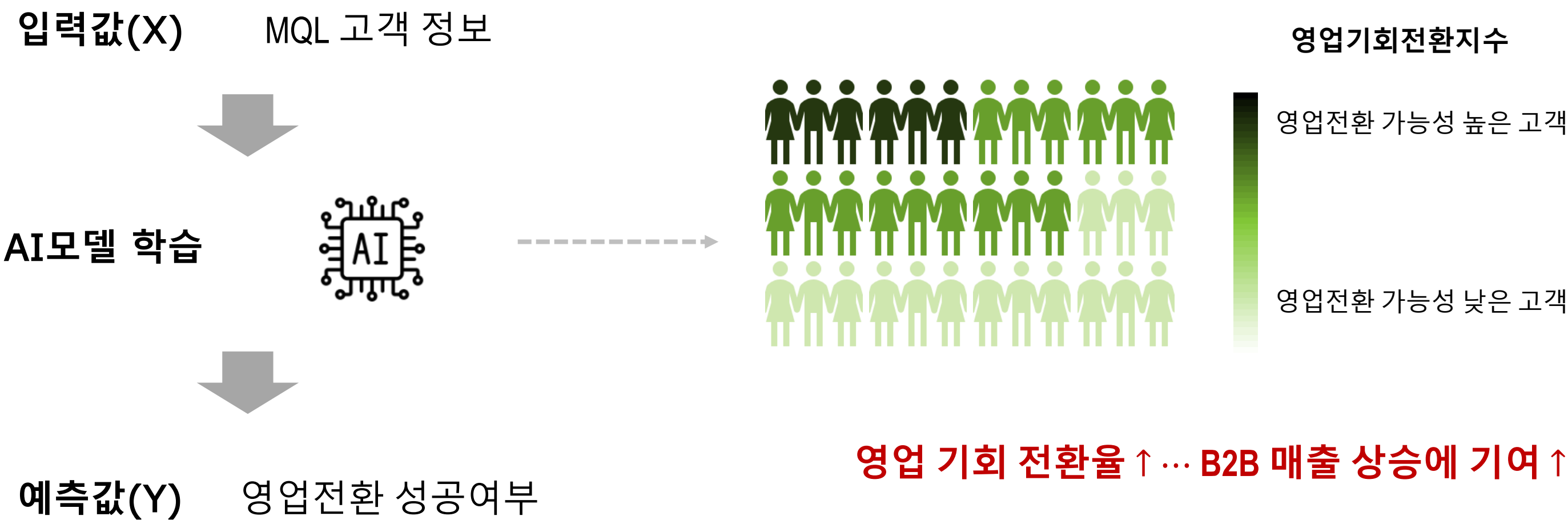
# 영업기회전환지수 필요성

현재 한정된 수의 영업 사원의 개인적인 판단과 도메인 지식을 기반으로 고객을 선별하여 마케팅 활동을 진행  
이러한 마케팅 활동은 MQL 고객을 효과적으로 대응하는데 한계가 존재



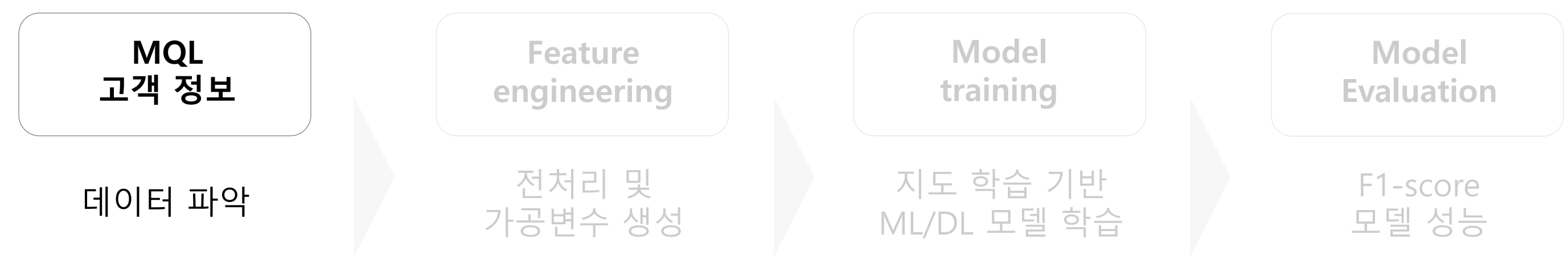
# 영업기회전환지수 목표

지수를 통해 수많은 고객 중 영업 성공 가능성이 높은 고객을 선별하고, 영업 기회 전환율을 높여 B2B 매출 상승에 기여



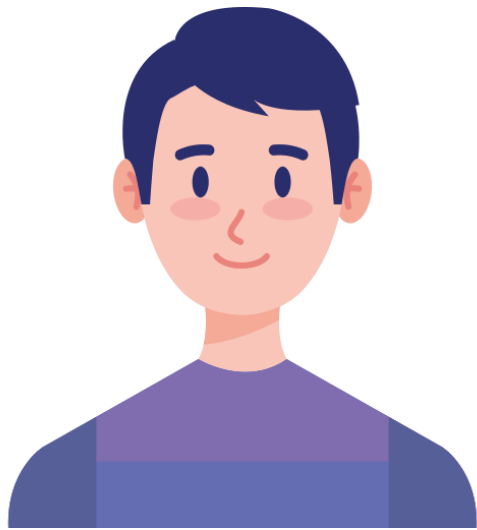
# 데이터 소개

## 정답셋 기반 예측 알고리즘 모델 개발



MQL 고객 정보에는  
개인 정보(회사/직급 등), 구매요청 정보(제품/예산/니즈/기한) 및 영업사원, 마케팅 활동  
정보등이 포함

### Table data



고객 ID	직책	제품	유입채널	...	Y
A	MQL 정보 변수 약 30개				영업전환이력 성공 : 1 실패 : 0
B					
C					
...					
Z					

+

### Text data

고객이 직접 작성한  
요청 메시지 (영어)

예시)  
we need Air Ventilation Solution  
ASAP for our new building...



## 정답셋 기반 예측 알고리즘 모델 개발



### 결측치 처리

: 결측치가 있는 컬럼에 대해서 삭제하거나 특정 값으로 채우기

### 인코딩

: 범주형 변수에 대해서 인코딩을 통해 수치로 변환

### 가공변수 생성

: 주요 feature를 파악하고 비즈니스 도메인 지식을 활용하여 다양한 파생 변수 생성

### 이진 분류 모델 생성

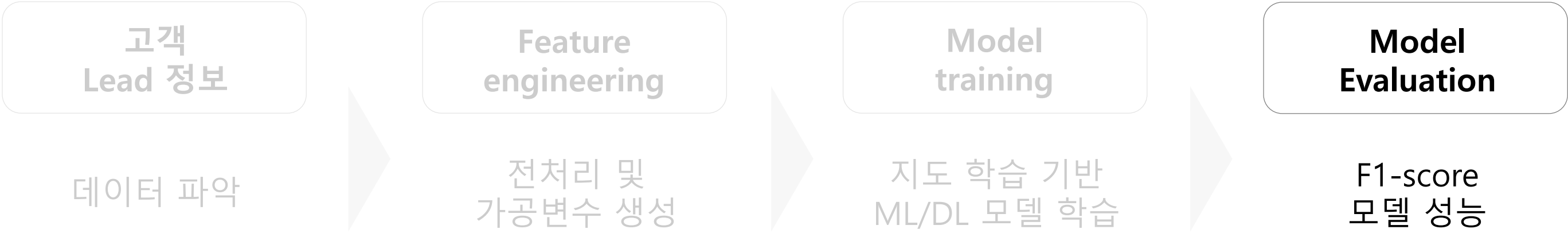
: 주어진 데이터에 적합한 ML/DL 알고리즘을 활용하고, 모델의 예측 성능을 향상시킬 수 있는 다양한 방법론을 적용

### 텍스트 마이닝

: 자연어처리 과정을 통해 고객이 작성한 메시지 정보에서 유의미한 정보를 추출하여 예측 과정에 활용

# 평가 지표

## 정답셋 기반 예측 알고리즘 모델 개발



영업 전환 고객으로 예측

영업 전환 고객 (y=1)

영업 비전환 고객 (y=0)

▪ Precision  
: 모델이 영업 전환 고객이라고 예측한 고객 중 실제 영업 전환 고객 비율

$$\frac{3}{6} = 0.5$$

감사합니다

