**서울대학교 비즈니스 애널리틱스 과정**

**데이터베이스 마케팅: CRM 사례 개발 프로젝트**

기말 프로젝트는 CRM 관련 선진기업 사례를 개발함을 목표로 한다. 각 수강생은 자신이 개발한 사례를 6주차 수업 시간에 발표하고 마지막 수업 시간에 프로젝트 결과물을 제출해야 한다. 발표는 10분 이내로 PPT를 활용해야 하고, 최종 결과물은 A4 용 4~6매 분량으로 워드로 작성, 제출해야 한다.

사례의 범위: 해외 기업의 CRM 관련 사례

사례 기업의 예: 구글, 페이스북, 아마존 등의 인터넷 기업, 넷플릭스 등의 미디어 기업, 캐피탈원 등의 금융사, 월마트 등의 소매점 등

사례에 포함돼야 할 내용

* 해당 기업 현황: 매출액, 이익률, 성장 과정, 경쟁사 현황 등 산업 분석 등
* CRM 관련 내용: 고객 데이터 축적 방법, 데이터 분석 도구, 분석된 결과물의 활용 영역(예: 이탈고객관리, 차별화된 신제품 개발 등)
* 미래 발전 방향
* 국내 기업들이 배워야 할 점

기타 유의해야 할 사항

* 사례는 가능한 구체적으로 (하지만 어렵지 않게) 작성할 것
* 참고한 사이트, 문헌을 꼭 명시할 것
* 수강생이 개발한 사례의 독자는 국내 기업에서 CRM 관련된 업무를 수행하는 기업인일 것으로 예상. 우수한 사례는 향후 CRM 전문 컨텐츠 블로그에 올릴 계획을 갖고 있음