



CX 최신 동향과 고객 경험 혁신 성공을 위한 TIP

2021.1



THE PROGRESSION OF ECONOMIC VALUE



COMMODITY

EXTRACT



GOOD

MAKE



SERVICE

DELIVERY



EXPERIENCE

STAGE

The Age of CRM

Rolodex

Domination

Merge To Enterprise

???



Marketing Technology Landscape

The Martech 5000

Total Solutions 8,000

Advertising & Promotion 922

Content & Experience 1,936

Social & Relationships 1,969

Commerce & Sales 1,314

Data 1,258

Management 601

Access all the data of this landscape & more at martech5000.com

2019

7,040 solutions



2018

6,829 solutions



2017

5,381 solutions



2016

3,874 solutions



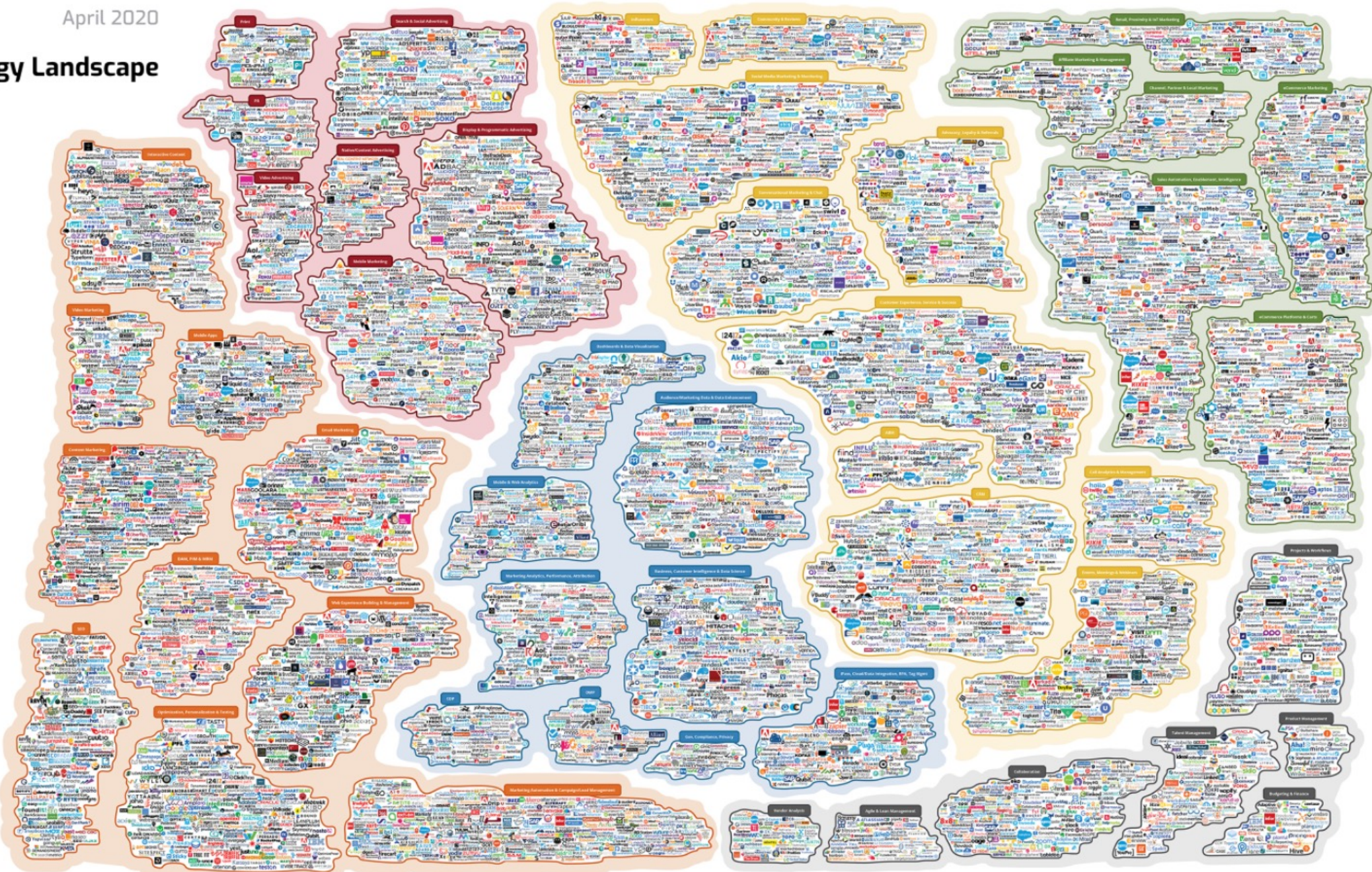
2015

1,876 solutions



2014

947 solutions



CRM과 CX의 차이는 무엇인가?

CRM helps businesses manage and own their relationships with current customers and prospects

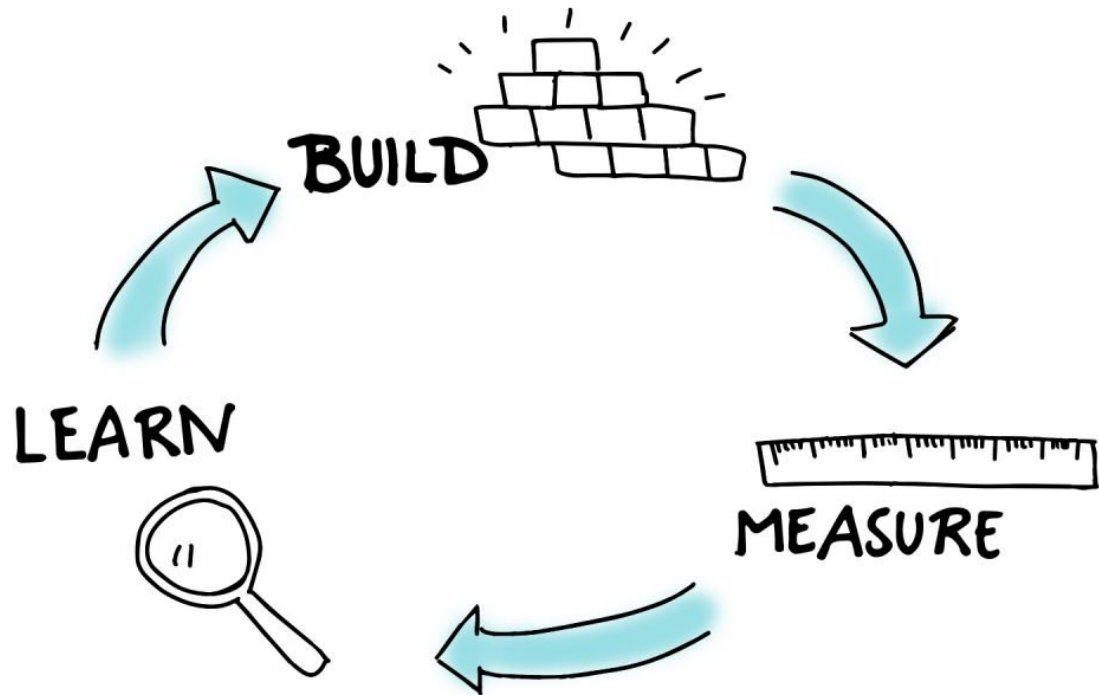
Sales Automation, Service and Marketing

Vs.

CX helps businesses provide the optimal customer journeys, build brand credibility and ultimately create loyalty

Experience Management, Customer Data Platform, Multi-channel personalization and more...

전통적인 기업이 CX 중심 사고가 어려운 이유는?



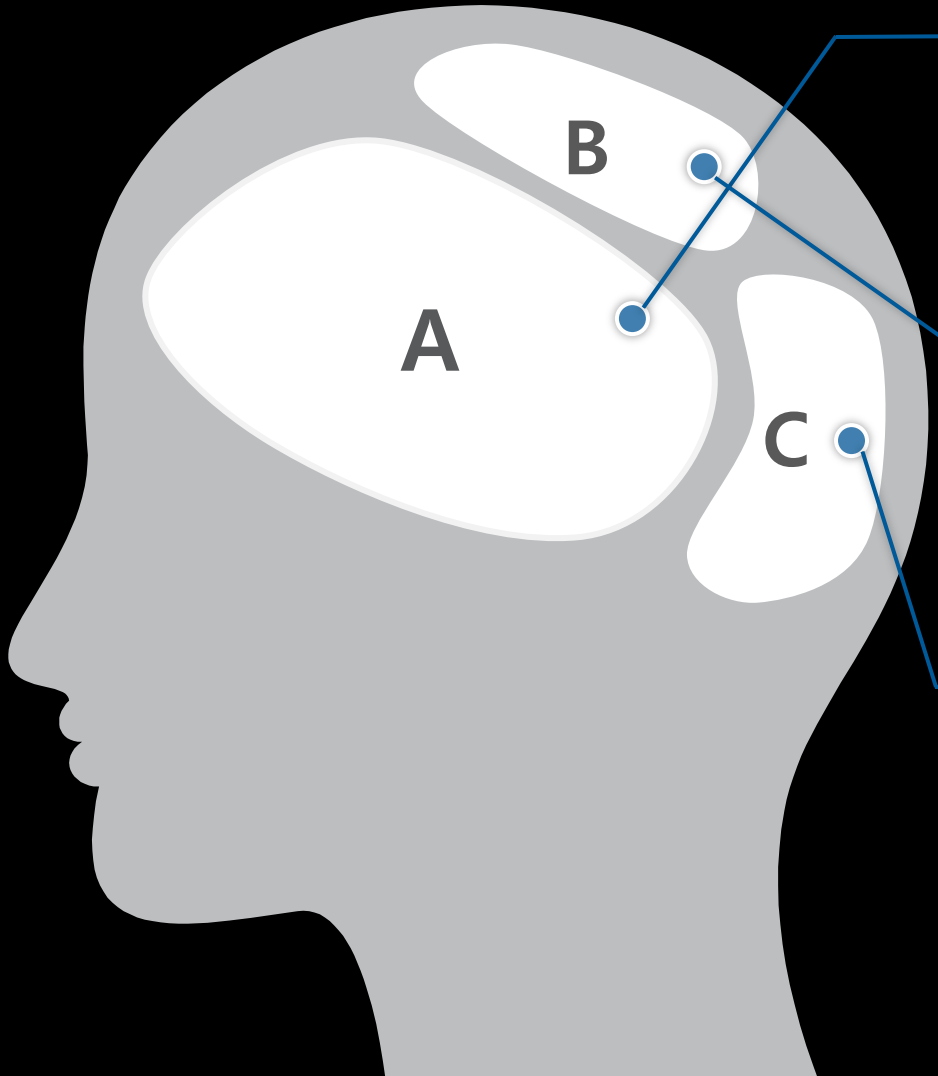
Not like this...



...instead like this!



TOP3 Myths Around CRM



화면이 좋고 예뻐야 잘 쓸거야...

남들이 좋다는 솔루션 쓰면
비즈니스 성과가 나겠지...

클라우드니까 뭔가 다르겠지?

Why so many CRM fails...

많은 사람들에게 친숙해져 있다. 그

[Weekly BIZ] 최첨단 'CRM 시스템' 갖추고도 기업들 고객관리 실패하는 이유

조선일보 | 김영걸 KAIST 경영대학 교수

입력 2010.01.16 03:22

[김영걸 교수의 'CRM 클리닉']

1990년대부터 시작된 기업들의 정보화 노력의 결실로 이제 국내에서도 어느 정도 규모 이상의 기업들은 SAP나 오라클과 같은 기업 통합 정보시스템 인프라를 갖추고 있다.

그러나 아무리 뛰어난 정보 인프라가 있어도 꼭 필요한 정보를 볼 수 없다면 무용지물이다. 여전히 기업들이 추구하기 힘든 정보 중 하나가 바로 자신들의 고객 관리 정보이다.

서 차이는 존재하겠지만 고객을 잘 알고 변하지 않을 것이기 때문이다.

"왜 CRM을 도입한 많은 기업들이 성공하지 못했는가?"는 많은 사람들이 이야기 하고 있고 있다. 이 글은 이에 대한 답이라기보다는 이러한 생각도 해보았으면 하는 필자의 생각을

CRM 프로젝트의

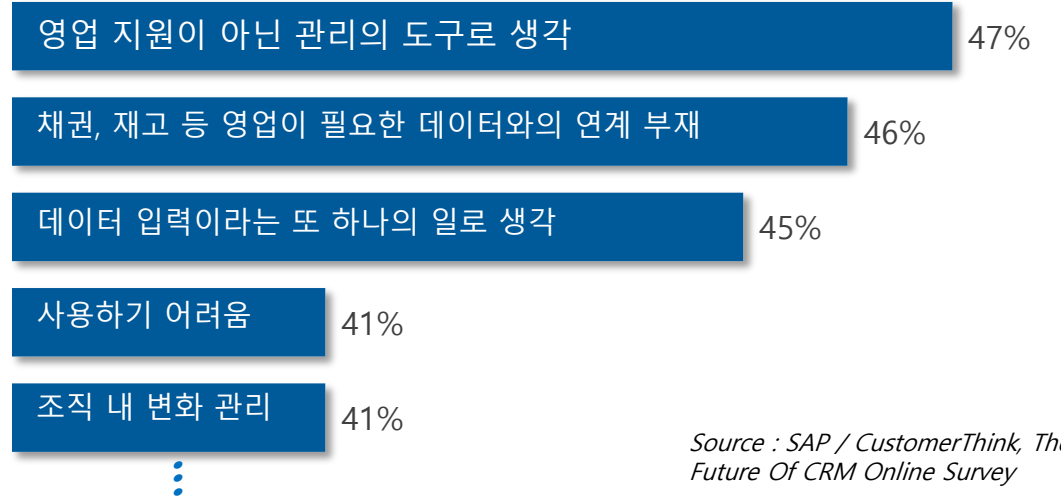
50~70%가 실패로 돌아감¹⁾

"B2B 기업들의 경우 CRM 시스템을 영업사원들 대상으로 구축하기 마련인데, 최초의 CRM 구축 시도가 실패로 끝나고 마는 경우가 대부분이다."

Copyright © 조선비즈 & Chosun.com

CRM 프로젝트 실패 요인 TOP5

'Agree' or 'Strongly Agree'를 선택한 응답자 비율

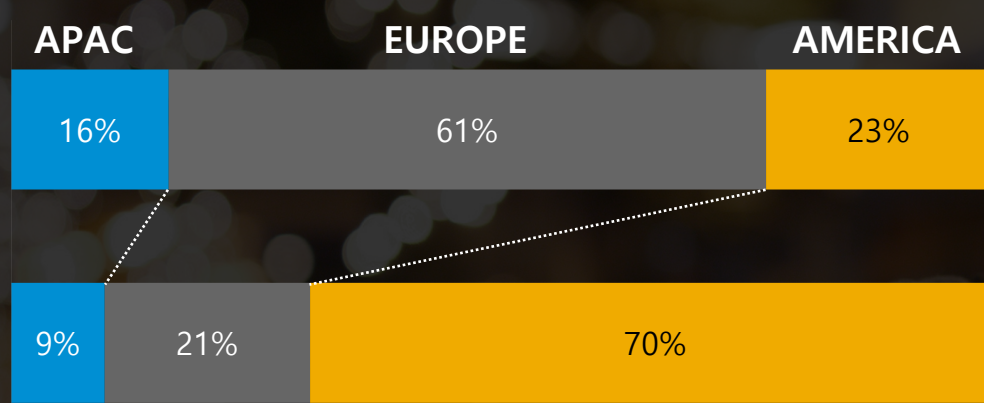


Source : SAP / CustomerThink, The Future Of CRM Online Survey

경쟁사 솔루션 비교

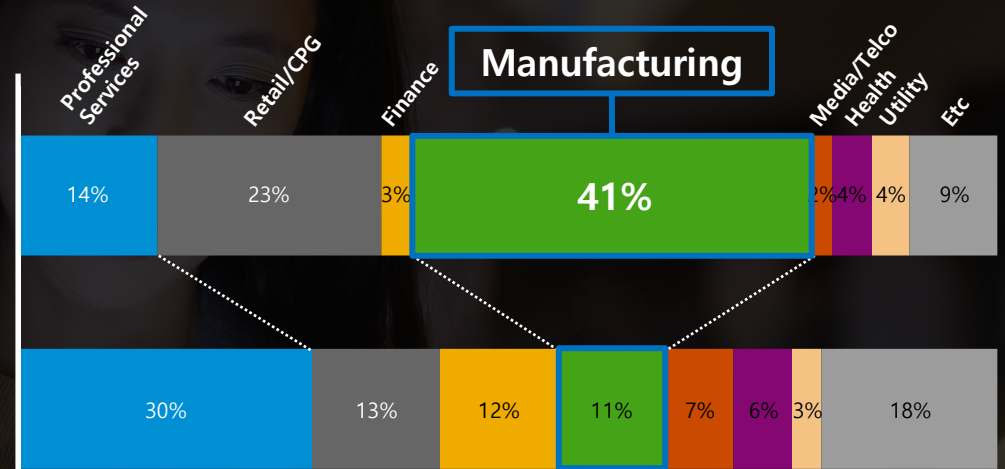
SAP는 **견적-주문-출하-매출-서비스**까지 ERP Backend 프로세스를 포함한 **End-to-End 프로세스** 구현에 강점을 가지고 있으며, 이로 인해 **경쟁사 대비 제조 산업에서 확연한 우위**를 보이고 있습니다.

지역별 매출 현황



A사

산업별 매출 현황



SAP는 전통적으로 제조업이 강한 APAC, Europe 지역 중심으로 고객사를 확보하고 있으며, 산업별 현황 역시 경쟁사 대비 월등한 제조업 비중을 보여주고 있습니다. 이는 제조업의 핵심인 End-to-End 프로세스 구현에 SAP가 경쟁사 대비 강점이 있음을 나타냅니다.

* 상기 매출 현황은 21년 상반기 기준임

CX 트렌드 2022

초개인화 경험 시대

고객

- 고객 여정 전반에 **실시간 초개인화**(Hyper-personalization) 경험 제공
- 1인 보다 **더 세밀한 0.1인** 위한 **세분화** 마케팅 필요성
- 맥락, 감정 등에 따라 시시각각 변화는 고객의 행동에 맞춤 타겟팅

조직

- 마케터를 위한 **초개인화 마케팅 니즈**를 쉽고 **빠르게 지원**하기 위한 도구 필요
- 매출 및 고객만족도 증대를 위해 서비스, 커머스, 영업 등 **전사 관점에서 통합 고객정보 활용도** 향상 필요

시스템

- 내/외부 분산되어 운영하고 있는 **빅데이터 볼륨의 고객 정보 통합 플랫폼** (Zero, 1st, 2nd, 3rd Party Data 통합)
- **Low Code, No Code** 통한 현업 조직의 요구에 빠른 응대 필요

규제

- 빠르게 진화하는 각 국의 **데이터 프라이버시** 환경에 빠르게 대응
- GDPR, LGPD, CCPA, CDPR 등 **컴플라이언스** 대응 필요

[SAP CX Strategy]

B2C 옴니채널 마케팅 기능 강화

- 옴니채널 개인화 Leader인 Emarsys인수로 B2C 마케팅 기능 강화

고객 정보 통합 CDP 플랫폼 개발

- 내/외부 분산된 non-PII, PII 고객 정보의 통합 제공 및 실시간 활용 지원
- 강력한 데이터 개인정보보호 기반으로 SAP CDP 플랫폼 구축

DTC Digital Commerce 강화

- Emarsys + SAP CDP+ SAP Commerce + S/4HANA 통합으로 DTC Value 제공

SAP AppGyver

- Powerful features for sophisticated app development
- No-code app environment for the nonprofessional developer
- Multichannel support: Mobile, Web, TV, and more
- Strong community

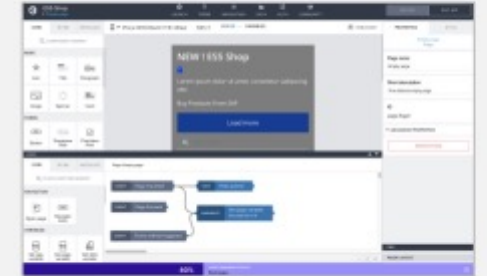
Drag-and-drop UI

Design with customizable components



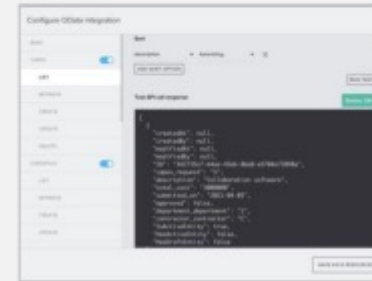
Visual logic

Build anything with visual logic



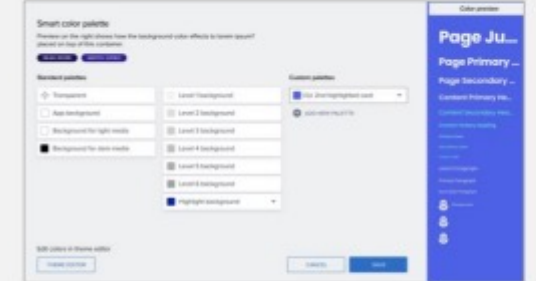
REST and OData support

Extensive integration support



Universal theme engine

Smart and reusable theming



Formulas

Data transformations for business, finance and more



Multiplatform native performance



SAP Customer Data solution 구성

체계적 고객인지관리 (CIAM)

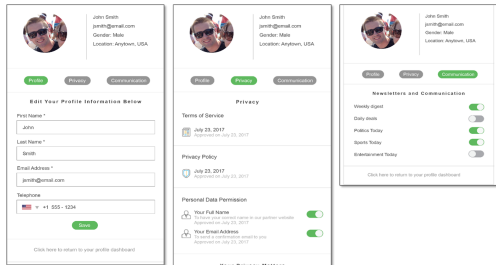
“Progressive Profiling”을 활용하여, 고객 여정에서 정보 교환을 위한 절차 지원



“Pre-Built Screen Sets”를 활용하여 고객의 등록/로그인 관련 화면 및 프로세스 적용

동의 및 선호도 관리 (ECPM)

고객 선호와 동의에 대한 체계적인 관리를 통해 “Trust” 확립



고객 스스로 자신이 제공하는 프로파일, 선호 사항, 동의 등에 대한 조회, 수정, 철회를 손쉽게 처리할 수 있는 Self-Service Preference Center 제공

고객 정보 수집

Zero Party Data

Progressive Profile, 동의 및 선호 정보
경험 정보 (피드백, Ratings...)
소셜 (페이스북, 트위터, Insta...)

1st Party Data

CRM (1st Party Data)
커머스 (오더, 조회, 카드...)
네이티브 App (활동, 이벤트...)
서비스 이력 (불만 접수, 콜...)

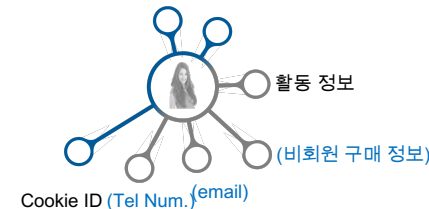
2nd Party Data

전략적 2nd Party Data
(다른 회사의 1st Party Data를 제휴로서 구매 데이터)

3rd Party Data

Connector Studio
Low Code, No Code

고객정보통합플랫폼

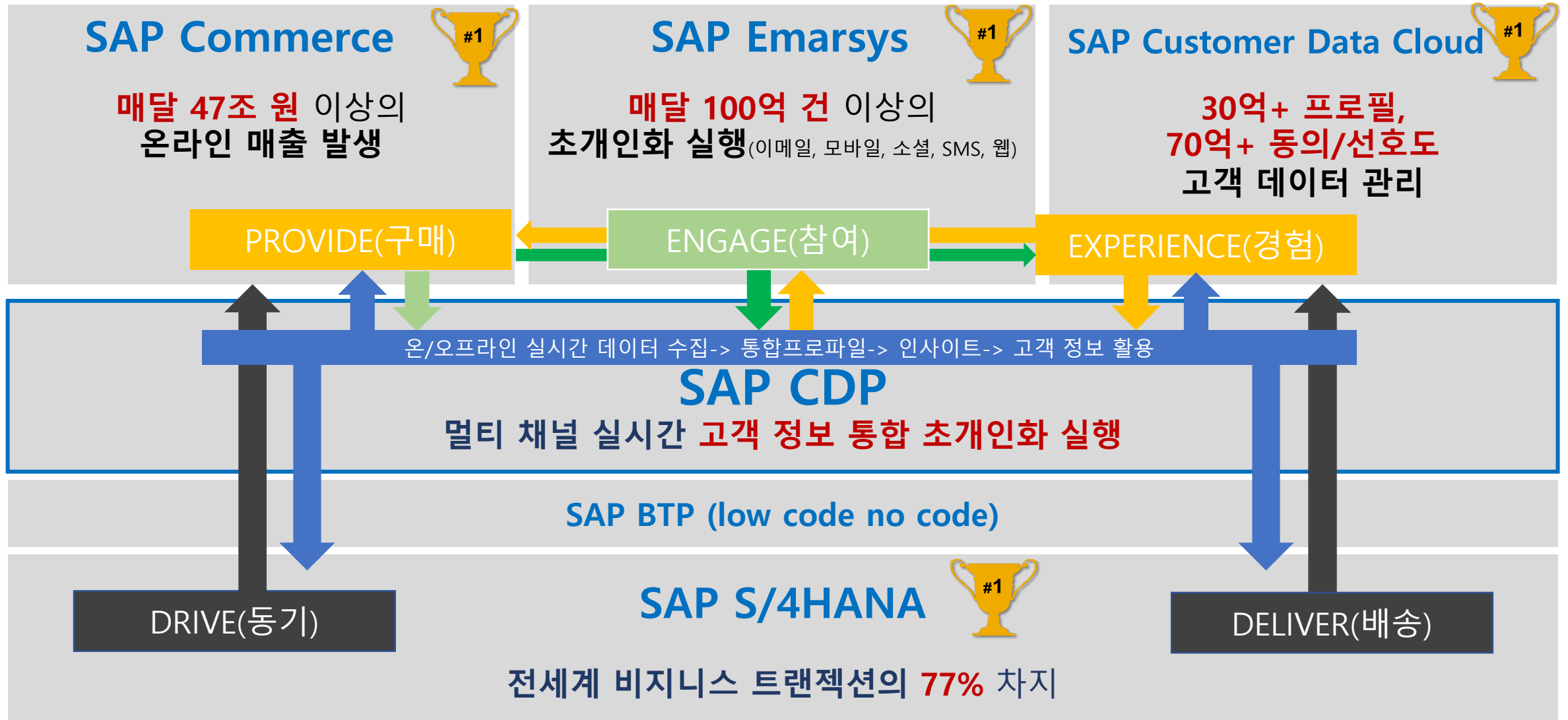


Matching Engine
(식별/비식별 고객 실시간 프로파일 생성),
Real time 여정 경험 제공

고객 정보 활용



SAP CX 솔루션 구성도



End of Document