

오늘날의 고객은 뛰어난 고객 경험에 대한 높은 기대치를 가지고 있으며

디지털 채널에 대한 수요는 그 어느 때보다
높아졌습니다.

teradata.

celebrus
CUSTOMER DATA PLATFORM

코로나19로 인해 고객은 온라인 거래를 할 수 밖에 없었기 때문에 브랜드가 훌륭한 디지털 경험을 제공할 수 있는 가능성이 높아졌습니다.

최근 맥킨지(McKinsey)의 보고서에 따르면 다양한 산업 분야에서 디지털 도입이 28-46% 증가했으며 이러한 증가는 계속될 것으로 예상됩니다.

따라서 조직은 디지털 채널에서 개인화된 경험을 제공하여 뉴노멀에 적응할 수 있도록 하는 방법을 근본적으로 재고하고 있습니다.

의사 결정권자는 디지털 경험에 대해 다음과 같이 말합니다.

의사 결정권자의

85%가

디지털 경험을 통해 가장 효과적으로 고객에게 접근하고 참여를 유도할 수 있다고 생각합니다.

66%는

본인이 속한 조직이 실시간 고객 경험을 제공하는 데 주력한다고 답했습니다.

65%는

영향력 있는 고객 경험을 만드는 것이 조직의 우선 과제라고 답했습니다.

그러나 쿠키 사용을 중단하면 고객 경험에 리스크가 발생합니다

수백만 달러의 수익이 손실될 수 있습니다.

웹사이트 방문자를 추적하고 개인화를 지원하는 데 사용되는 타사 쿠키는 새롭고 진화하는 개인정보 보호법 및 규정으로 인해 주요 브라우저에서 점점 더 차단되고 있습니다. Apple, Microsoft 및 Mozilla는 이미 기본적으로 타사 추적기를 차단하고 있으며 Google은 Chrome에서 2023년부터 이를 차단할 것이라고 발표했습니다.

개인을 추적하기 위해 타사 쿠키에 의존하는 회사는 더 이상 경험의 개인화, 광고의 최적화, 그리고 채널 및 시간 전반에 걸친 고객여정 관리를 진행하는 것이 불가능 합니다.

디지털 솔루션은 브랜드가 데이터 기반의 경험을 만들 수 있도록 지원하지 못하고 있습니다

포레스터의 최근 연구에 따르면 의사 결정권자의 80%가 데이터 기반의 고객 경험이 비즈니스 결과를 가져올 것이라고 믿고 있습니다. 그러나 60% 이상이 디지털 고객 데이터를 캡처하고 이해하는 것이 어렵다고 말합니다. 타사 쿠키 사용 중단은 이 문제를 더욱 악화시킵니다.

조직은 디지털 애널리틱스 솔루션을 사용할 때 5가지 주요 과제에 직면합니다.

ID가 웹 세션이나 장치에 유지되지 않아 사용자 추적 및 식별이 불가능합니다.

레거시 태그 기반 추적과 쿠키 기반 추적 소프트웨어에 대한 브라우저 지원 부족으로 인해 채널 간 디지털 데이터 격차가 존재

쿠키와 추적기 차단을 우회하는 수동 해킹 및 코드로 인해 보안 및 거버넌스가 손상되고 있음

실시간 의사 결정이 데이터를 수집하고 처리하는 데 걸리는 시간으로 인해 불가능

애널리틱스와 의사결정을 위해 세분화된 데이터에 액세스할 수 없다면, 개인화된 경험을 활성화는 것이 제한적임

격차 해소: 고객에 대한 깊은 이해와 실시간 의사 결정을 통한 최적의 고객 경험을 위한 모든 고객 인터랙션의 일차 식별 및 수집

테라데이타와 셀레브러스와 함께라면 다음을 수행할 수 있습니다.

 시간이 지남에 따라 모든 접점과 기기에 걸쳐 ID 유지

 데이터 수집의 격차를 제거하여 모든 질문에 답변하고 향상된 CX 제공

 데이터 규정 준수 및 보안 보장

 모든 사용자 인터랙션에 대한 세분화된 데이터 수집

 실시간으로 데이터를 활성화하여 개인화된 경험을 유도



사례 연구: 장점은 분명합니다

상위 5개의 글로벌 금융 서비스 회사는 특정 고객과 연결하는 데 필요한 세부 정보 부족으로 인해 분석 인사이트가 제한되고 고객 경험을 관리하는 데 어려움을 겪고 있습니다.

테라데이터와 셀레브러스는 여러 채널에서 고객을 식별하고 디지털 상호 작용의 컨텍스트를 캡처하여 특정 고객 여정을 개선했습니다. 이로 인해 다음과 같은 결과를 발생했습니다.

5천만 달러

개인화된 CX에서
발생한 수익

5X

신청 증가

50%

CLICK-
THROUGH율
증가



테라데이타 및 셀레브러스를 통해 데이터를 쉽게 활성화

- ✓ 셀레브러스는 인터랙션에서 세분화된 데이터를 수집하고 모든 디지털 채널에서 사용자 식별
- ✓ 사전 구축되고 광범위한 테라데이타 Vantage™ 고객 경험 데이터 모델은 거의 실시간으로 셀레브러스의 데이터를 캡처 및 구성
- ✓ 강력한 테라데이타 애널리틱스 시스템 엔진을 통해 디지털 데이터를 대규모로 처리하여 행동과 인사이트 파악 가능
- ✓ 테라데이타 Vantage의 실시간 기능을 통해 사용자가 디지털 채널에 있는 동안 상황에 맞는 의사 결정 및 조치 가능
- ✓ 테라데이타 Vantage와 마테크(MarTech) 에코시스템의 광범위한 통합으로 마케팅 이행 및 추가 CX 사용 사례 가능



데이터의 힘을 통해 CX의 잠재력을 최대한 활용하십시오.

시작부터 확장에 이르기까지 CX 문제를 해결하는 데 필요한 성능, 확장성 및 엔터프라이즈 애널리틱스를 확보하십시오.

셀레브러스는 세계 유일의 실시간 엔터프라이즈급 데이터 캡처 및 컨텍스트화 솔루션으로 각 온라인 고객을 위한 세계적 수준의 디지털 경험을 제공함으로써 막대한 비용 절감과 온라인 수익 증가를 실현합니다. [Celebrus.com](https://celebrus.com)에서 자세히 알아보십시오

테라데이터는 규모에 맞는 엔터프라이즈 데이터 및 분석 활용 사례를 지원하는 엔터프라이즈 애널리틱스를 위한 연결형 멀티 클라우드 데이터 플랫폼으로, 전체적인 360도 고객 뷰와 정교한 인사이트를 제공하여 비즈니스를 성장시킬 수 있도록 지원합니다.

[Teradata.com](https://teradata.com)에서 자세히 알아보세요

17095 Via Del Campo, San Diego, CA 92127 [Teradata.com](https://teradata.com)

테라데이터 로고는 상표이며, 테라데이터는 테라데이터 및/또는 미국과 전 세계 테라데이터 자회사의 등록상표입니다. 테라데이터는 새로운 기술과 부품이 출시됨에 따라 제품을 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 따라서 테라데이터는 사전 고지 없이 사양을 변경할 수 있습니다. 본 문서에 기록된 모든 특징, 기능 및 운영은 지역에 따라 이용하지 못할 수도 있습니다. 자세한 내용은 테라데이터 담당자 또는 테라데이터 홈페이지 [Teradata.com](https://teradata.com)으로 문의하십시오.

© 2022 Teradata Corporation All Rights Reserved. Produced in U.S.A. 06.22