



구매자 가이드

고객 분석 솔루션 구매자 가이드

고객 분석 기술의 8가지 필수 요소

📊 행동 인사이트



스트리밍 미디어



모바일 앱

● 사이트 방문

+34%



개인화와 개인정보 보호에 대한 고객의 눈높이가 갈수록 높아지고 있습니다. 기존의 고객 분석 전략으로는 경쟁 우위를 차지할 수 없습니다. 자사 데이터를 기반으로 고객에 대한 통합 뷰를 구축하고 고객 여정에 대한 순차적 뷰를 개발하는 최신 분석 전략으로 전환해야만 합니다.

특히 마케팅, 제품 등 여러 분석 부문을 통합하면 고객을 종합적으로 바라볼 수 있습니다. 물론, 통합 과정에서 극복해야 할 조직적, 기술적 문제가 있습니다.

Adobe Experience Platform을 기반으로 하는 Adobe Customer Journey Analytics는 이러한 과제를 해결하는 최적의 솔루션입니다. 이 솔루션은 탁월한 크로스채널 고객 인사이트, 효율적인 데이터 관리, 고급 사용자 수준 보고, 안내형 분석 워크플로우, 민감 데이터의 안전한 처리 등의 기능을 제공합니다. 이를 통해 구성원 모두가 데이터를 효율적으로 활용할 수 있으며, IT 팀의 업무량이 줄어듭니다.



분석 전략을 현대화해야 하는 이유

고객의 기대에 부응하기 위해 브랜드는 모든 채널에서 고객의 의도와 선호도 및 행동을 파악해야 합니다. 또한 크로스채널 고객 데이터를 기반으로 고객 경험 개선 활동을 신속하게 전개할 수 있어야 합니다. 하지만 이는 결코 쉬운 일이 아닙니다.

마케터, 디지털 리더, 제품 팀은 모두 각 고객과 고객 여정에 대한 통합 뷰를 원하지만, 이들 팀은 서로 단절되어 별개로 운영되는 경우가 많습니다. 모든 분석 소스에서 가져온 옴니채널 데이터에 액세스하고 이를 공유 및 활용할 수 있도록 단절된 상태를 해소하는 것이 경쟁력을 강화하는 첫 번째 단계입니다. 아울러 고객에 대한 종합적인 파악을 방해하는 기술 문제도 해결해야 합니다.

많은 고객 분석 솔루션은 고객 중심 조직의 다음과 같은 핵심 이니셔티브 실현에 도움을 주지 못합니다.

- 순차적인 개인 데이터를 기반으로 고객에 대한 통합 뷰 구축
- 고객 여정 전반에서 고객 인사이트를 파악하여 마찰 감소 및 고객 만족도 향상
- 규정을 준수하고 개인정보가 안전하게 보호되는 데이터 관리 전략 개발
- 신속한 데이터 분석, 관리, 콘텐츠 개인화, 여정 통합 관리를 위한 AI 배포

이러한 이니셔티브를 해결하기 위해 많은 브랜드가 범용 비즈니스 인텔리전스(BI) 툴을 사용하고 있지만, 이러한 툴은 고객 여정을 종합적으로 파악할 수 있도록 설계되지 않았습니다. 기존의 BI 툴을 이용해 대부분의 조직에서 요구하는 최신 분석 요건을 충족하려면 상당한 수준의 데이터 엔지니어링 및 코드 집약적 기술이 필요합니다. 이는 결과적으로 고객 여정 분석 워크플로우를 간소화하고 인사이트 도출 시간을 단축하여 비즈니스 성과를 높이고자 하는 브랜드의 니즈를 온전히 충족하지 못합니다.

고객 분석 현대화 로드맵

대부분의 조직은 어떤 형태로든 분석 서비스를 운영하고 있습니다. 하지만 고객과 비즈니스에 충분한 가치를 제공하지는 못합니다. 현대화 로드맵을 통해 고객 분석 역량을 강화하는 방법, 그리고 고객 및 고객의 크로스채널 여정을 정확히 이해하면 고객과 기업 모두의 성과를 높일 수 있습니다.

많은 조직이 단절된 디지털 분석에 의존하여 고객과 고객 여정에 대해 단편적인 부분만 파악하고 있습니다. 고객 데이터를 활용해 실행 가능한 인사이트를 확보하려면 먼저 사람을 기반으로 하는 여정 중심의 관점으로 전환해야 합니다.

그런 다음 Customer Journey Analytics와 같이 크로스채널 고객 분석을 수행하도록 설계된 고객 분석 솔루션을 도입합니다. 이러한 솔루션은 고객 여정을 이해할 수 있도록 보다 포괄적인 AI 지원 툴 세트를 제공하므로, Adobe Analytics 및 기타 고객 분석 솔루션의 한계를 극복합니다.

현대화

디지털 분석



디지털 행동과 여정을 파악하기 위한
현대화된 분석 기술

고객

크로스디바이스 및
크로스 채널 여정 뷰



디바이스와 온라인 및 오프라인 상호 작용을
아우르는 개별 고객에 대한 연결된 뷰

잠재고객

대규모 크로스채널 여정



대규모 크로스채널 고객 행동에 대한
중앙집중식 뷰



단절된 디지털 뷰에서 벗어나 종합적인 크로스채널 뷰로 전환하면
보다 정확하고 실행 가능한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

추가 필수 사항

- 수집 및 데이터 용량
요건
- 고객의 신뢰를 유지하기 위한
강화된 개인정보 보호, 보안 및
거버넌스
- 스트리밍 미디어 측정
- 비분석가도 직접 수행할 수
있는 간소한 분석

고객 분석에 필요한 8가지 핵심 요구 사항

- 1. 종합적인 고객 인사이트:** 채널과 디바이스 전반에서 고객 여정을 충분히 파악하지 못해 마찰 지점이 확인되지 않는 경우가 많습니다. Customer Journey Analytics를 사용하면 데이터 과학에 대한 전문 지식 없이도 디지털과 오프라인의 모든 접점에서 순차적으로 고객 데이터를 수집하고, 통합하고, 시각화할 수 있습니다. 이를 통해 인사이트를 빠르게 확보하여 원활하고 개인화된 고객 경험을 제공하게 됩니다.
- 2. 효율적인 데이터 관리:** 현재의 데이터 수집 및 처리 과정은 번거롭고 오류가 발생하기 쉬우며 유연성이 떨어집니다. Customer Journey Analytics는 데이터 수집 이후에도 동적으로 데이터를 수정하고 교정하는 등 최신 데이터 관리 기능을 제공합니다. 보다 효율적으로 데이터를 처리하고 IT 팀과 분석 팀의 운영 부담을 줄일 수 있습니다.
- 3. 유연한 데이터 분석:** 기존의 솔루션은 사전 정의된 데이터 구조의 한계로 인해 변화하는 비즈니스 과제를 해결하는 데 제약이 있습니다. Customer Journey Analytics를 사용하면 데이터를 수집한 후 해당 데이터를 수정할 수 있습니다. 즉, 새로운 지표나 차원을 추가하거나, 기여도 분석 기간 또는 세션 기간을 수정할 수 있습니다.
- 4. 고급 사용자 수준 보고:** 고객이 이용하는 디바이스와 채널 수가 점차 늘어나면서 추적 및 보고에 어려움이 가중되고 있습니다. Customer Journey Analytics는 일관된 ID가 없는 여러 데이터 세트의 데이터를 통합하고 ID 그래프를 사용해 각 고객에 대한 단일 ID를 생성하므로, 종합적인 고객 여정 분석이 가능합니다.
- 5. 고객 데이터 보호:** 조직은 개인 식별 정보(PII), 개인 건강 정보(PHI)와 같은 민감한 데이터를 안전하게 관리하고 분석해야 하는 중요한 과제에 직면해 있습니다. Customer Journey Analytics와 같은 고객 분석 플랫폼은 규정 표준을 준수합니다. 개인 정보를 안전하게 보호하면서 고객 행동에 대한 심층적인 인사이트를 확보할 수 있습니다.
- 6. IT 및 분석 오버헤드 감소:** 비즈니스 인텔리전스 팀과 분석 팀은 데이터 내보내기, SQL 쿼리 등의 수동 프로세스에 상당한 시간과 리소스를 사용하고 있습니다. 이는 비용이 많이 들고 비효율적입니다. Customer Journey Analytics는 이러한 프로세스를 자동화하므로, 보다 전략적 활동에 투입할 리소스를 수월하게 확보하고 인사이트 도출 시간을 단축할 수 있습니다.
- 7. 손쉬운 데이터 분석:** 전문 분석 팀을 운영하는 조직은 분석 결과를 기다리느라 의사 결정이 늦춰질 수 있습니다. Customer Journey Analytics를 사용하면 안내형 분석을 통해 모든 구성원이 데이터에 액세스하여 쉽게 분석할 수 있습니다. 이를 통해 제품 팀과 마케팅 팀은 자체적으로 정보에 입각한 의사 결정을 신속하게 내릴 수 있습니다.
- 8. 통합 생성형 AI:** 생성형 AI를 사용하여 방대한 양의 고객 데이터를 해석하면 의사 결정 프로세스를 가속화하고 인사이트를 빠르게 확보할 수 있습니다. Customer Journey Analytics에 내장된 생성형 AI 기능은 데이터 분석을 단순한 설명 기능에서 예측 및 규범 기능으로 전환하여 빠른 혁신과 ROI를 가능하게 합니다.

Customer Journey Analytics와 일반 고객 분석 솔루션의 주요 차이점

고객 분석 솔루션 공급업체를 평가할 때 다음과 같은 기능을 살펴보고 이를 비즈니스 요구 사항과 비교하는 것이 좋습니다.

기능	비즈니스 가치	기타 분석 솔루션	Customer Journey Analytics
고객 차원	숫자, 텍스트, 개체, 목록, 혼합 값 등을 이용해 보다 종합적이고 유연한 데이터 분석을 수행할 수 있도록 무제한 차원을 제공합니다.	<input type="checkbox"/>	제한 없음
고유한 값 또는 데이터 요소	보다 상세하고 정교한 인사이트를 확보할 수 있도록 단일 차원 내에 고유한 값이나 차원 항목을 무제한으로 허용하여 보고 및 분석에 제한이 없도록 합니다.	<input type="checkbox"/>	제한 없음
고객 속성	오프라인 엔터프라이즈 데이터를 통합하여 세일즈 퍼널 분석, 오프라인 이벤트 또는 거래, 고객 충성도 프로그램 평가 등 디지털이 매출에 미치는 영향을 분석합니다.	<input type="checkbox"/>	제한 없음
데이터 뷰	다시 구현하지 않고도 데이터 변경 또는 삭제가 가능합니다. 하위 문자열을 사용하여 차원을 조작하고, 모든 값에서 지표를 만들고, 하위 이벤트를 필터링하는 등의 작업을 원본 훼손 없이 수행할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	✓
파생 필드	복잡한 데이터 변경 사항을 즉시 소급해서 적용할 수 있습니다. 보고 기간 동안 데이터를 다시 수집하거나 다시 작성하지 않고도 규칙 기반 데이터 조작과 처리가 가능합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
지능형 캡션	데이터의 주요 트렌드와 중요 이벤트를 분석해 인사이트를 자연어로 자동 생성하여 데이터 해석력을 높여줍니다.	<input type="checkbox"/>	✓
필드 기반 연결	이전 데이터를 알려진 디바이스에 백필하는 기능을 통해 인증되지 않은 세션과 인증된 세션 모두의 디바이스별 데이터 세트를 원활하게 결합합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
그래프 기반 연결	단일 데이터 소스를 기반으로 하는 ID 기반 연결에 그치지 않고, Adobe Experience Platform ID 그래프에 있는 모든 ID를 기반으로 모든 고객 데이터 세트를 연결합니다. Adobe Real-Time Customer Data Platform 또는 Adobe Journey Optimizer에서 생성된 고객을 측정하고 이해하며, 고객 행동과 선호도를 더욱 심층적으로 이해하여 개인화를 개선합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
시계열 예측	계획, 예산 책정, 위험 관리, 리소스 할당, 성과 평가에 도움이 될 수 있도록 이전 데이터를 기반으로 통계적 예측을 실시합니다. 맞춤형 설정을 통해 자유 형식 표와 선 그래프에서 시각화할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	✓
실험 분석	모든 소스의 데이터를 사용하여 실험의 효과와 신뢰도를 평가합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
기여도 모델링	크로스채널 데이터를 활용하고 유연한 기여도 분석 기간을 제공하여 복잡한 고객 여정에 대한 보다 풍부한 인사이트를 제공합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
안내형 분석 워크플로우	마케터, 제품 관리자, 분석 팀이 제품 경험과 고객 데이터를 빠르게 이해할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	✓
데이터 내보내기 기능	수백만 개의 행, 다양한 분류, 세분화, 계산된 지표, 강력한 애드훅 및 예약 보고 등에 대한 지원을 제공합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
애드훅 SQL 쿼리	Adobe Experience Platform 데이터 레이크로 수집된 데이터에 대한 임시 SQL 쿼리를 통해 탐색 및 검증용 용이하게 수행합니다.	<input type="checkbox"/>	✓
BI 확장(SQL을 통해)	사용자가 선호하는 비즈니스 인텔리전스 툴 내에서 Customer Journey Analytics의 동일한 지표와 차원을 쿼리할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	✓

모든 요구 사항을 충족하는 고객 분석 기술 Adobe Customer Journey Analytics

[Adobe Customer Journey Analytics](#)는 최신 고객 분석 솔루션에 필요한 모든 요건을 갖췄습니다.

이 솔루션은 브랜드가 퍼스트 파티 데이터 전략을 세울 수 있도록 고객 ID와 함께 채널, 디바이스, 시간 전반의 모든 상호 작용을 연결합니다. 또한 데이터 유연성과 거버넌스를 AI 기반의 인사이트 및 종합적인 분석과 결합합니다. 이 외에도 고객 경험에 대한 증가하는 수요를 충족하고, 새로운 데이터 규정을 준수하며, 점점 경쟁이 치열해지는 시장에서 앞서나가는 데 필요한 속도, 규모, 효율성 중심의 정확하고 실질적인 고객 인사이트를 제공합니다.

Adobe Customer Journey Analytics를 통해 고객 여정을 파악하고 실시간 경험을 제공하는 방법을 자세히 알아보세요.

[자세히 보기](#)

Adobe

Adobe, the Adobe logo, Adobe Experience Platform, and Adobe Customer Journey Analytics are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries. © 2025 Adobe. All rights reserved.