

주요 기능 소개

Adobe Journey Optimizer: 실시간 고객 프로파일 및 오디언스

통합 고객 인사이트로 개인화된 맞춤 여정을 전달하세요.

통합 고객 프로파일, 동적 세분화, 내장된 엔터프라이즈급 데이터 거버넌스 및 개인정보 관리로 엔드 투 엔드 실시간 고객 여정을 구축할 수 있습니다.

Adobe Journey Optimizer를 통해 마케팅 캠페인을 통합 관리하고, 여정의 어느 단계에서나 연관성 높은 메시지로 고객의 참여를 유도하여 스마트하게 일대일 고객 여정을 관리할 수 있습니다. Journey Optimizer는 다음과 같은 4가지 핵심 기능을 제공합니다.



실시간 고객 프로파일. 온라인, 오프라인, 익명의 소스 등에서 확보된 고객 속성 및 이벤트를 하나의 고객 프로파일로 통합하여 고객에 대한 종합적인 뷰를 확보할 수 있습니다.



오디언스 및 세분화. 드래그 앤 드롭 방식의 캔버스를 이용해 오디언스를 간편하게 생성 및 관리하고, 고객 여정과 캠페인에서 활성화할 수 있습니다.



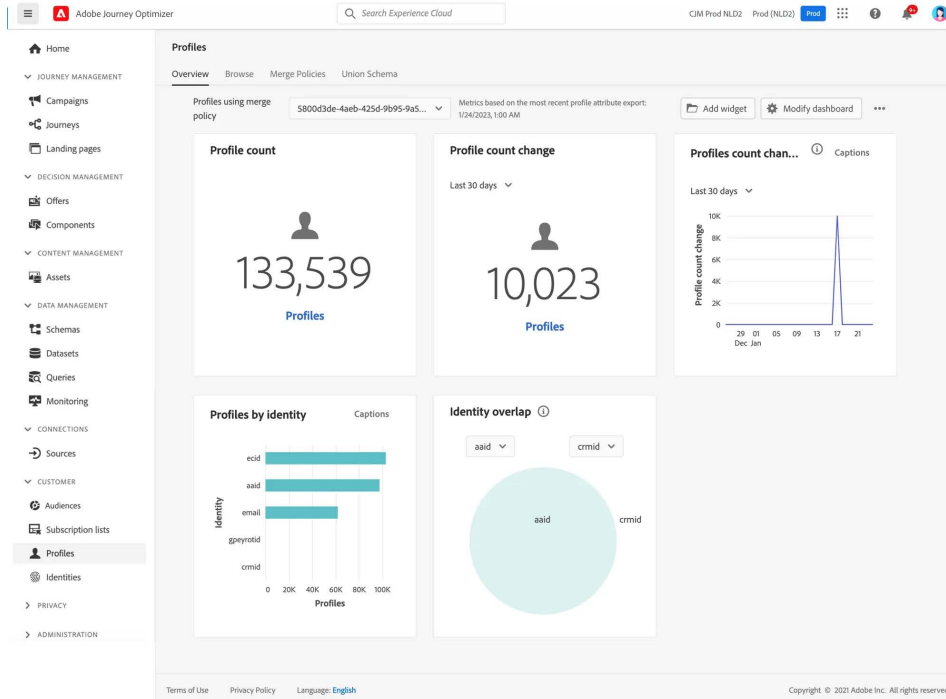
오디언스 강화. 서드파티의 속성을 활용하여 오디언스를 강화할 수 있습니다. 기존 데이터를 복사하지 않고 엔터프라이즈 데이터 웨어하우스에 있는 데이터세트를 이용해 오디언스를 생성할 수 있습니다.



데이터 거버넌스 및 개인정보 관리. 엔터프라이즈 데이터 거버넌스 및 개인정보 관리 툴을 통해 고객의 기대에 부응하고, 고객 데이터를 보호하고, 개인정보 관련 규정을 준수할 수 있습니다.

모든 데이터를 실시간 고객 프로파일로 통합

고객은 고객 여정이 진행되는 동안 다양한 접점과 디바이스를 통해 브랜드와 상호 작용을 합니다. 고객은 브랜드 인지, 참여 유도, 구매, 유지, 충성도 구축 등 모든 단계에서 마케팅 캠페인을 접합니다. 하지만 고객은 마케팅 이외의 영역에서도 브랜드와 상호 작용을 합니다. 예를 들어, 고객 서비스 센터에 전화해 지원을 받거나 자신의 스마트폰으로 배송 관련 메시지를 받습니다.



프로파일 대시보드에서는 프로파일 수, 프로파일 수 변경, 세부 정보 등 프로파일에 대한 풍부한 데이터를 확인할 수 있습니다.

Journey Optimizer를 사용하면 이러한 모든 상호 작용과 기타 관련 소스의 데이터를 바탕으로 실시간 고객 프로파일을 구축하여 고객을 종합적으로 파악할 수 있습니다. 이런 프로파일을 통해 상황에 맞는 개인화된 경험을 전달해 고객의 참여를 실시간으로 유도할 수 있습니다. 예를 들어, 항공사는 비즈니스 티켓을 구매한 승객이 공항에 들어서는 순간, 퍼스트클래스 티켓으로 업그레이드하도록 푸시 알림을 전송합니다. 이렇게 타겟팅되고 개인화된 제안은 불특정 다수에게 보내는 메시지보다 훨씬 더 효과적입니다.

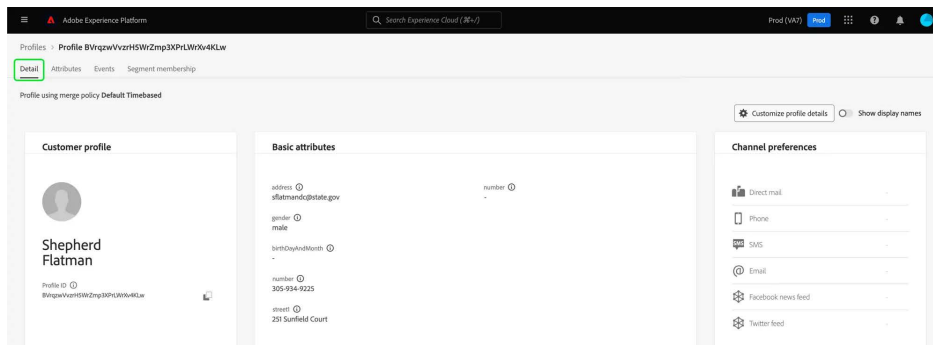
실시간 및 일괄 데이터로 고객 프로파일 향상

언제 어디서나 모든 접점에서 최상의 경험을 제공하려면 고객 생애주기 전반의 데이터를 기반으로 실시간 고객 프로파일을 강화해야 합니다. 즉, 실시간 스트리밍 방식 또는 일괄 업로드 방식을 통해 모든 중요한 소스에서 데이터를 통합할 수 있어야 합니다.

Journey Optimizer는 이러한 니즈를 충족합니다. 기본적으로 Adobe Experience Platform을 기반으로 구축되었으므로, Journey Optimizer의 사전 구축된 소스 커넥터를 통해 데이터 소스에 연결하여 고객 행동, 트랜잭션, 금융, 상호 작용 등 다양한 데이터 유형을 통합할 수 있습니다. 또한 여러 고객 접점에서 고객 데이터를 수집하고, 이를 지속적으로 업데이트되는 단일의 통합 고객 프로파일로 결합할 수 있습니다.

중요 데이터 소스를 통해 단일 고객 ID 생성

브랜드는 다양한 소스에서 수집한 데이터를 해당 데이터 세트의 고객 ID를 사용하여 모두 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 고객 충성도 시스템의 충성도 ID, CRM 시스템의 고객 ID가 여기에 포함될 수 있습니다.



실시간 고객 프로파일은 브랜드의 중요 데이터 소스에서 고객 데이터를 확보합니다.

Adobe Journey Optimizer는 브랜드가 수집하는 모든 데이터를 통합하여 고객을 종합적으로 파악할 수 있는 단일 뷰를 생성합니다. 실시간 고객 프로파일의 ID 그래프는 데이터세트에 있는 고객의 다른 ID와 연결하고, 해당 고객이 다양한 채널에서 브랜드와 어떻게 상호 작용하는지를 보여줍니다.

Adobe Journey Optimizer는 브랜드가 수집하는 모든 데이터를 통합하여 고객을 종합적으로 파악할 수 있는 단일 뷰를 생성합니다.

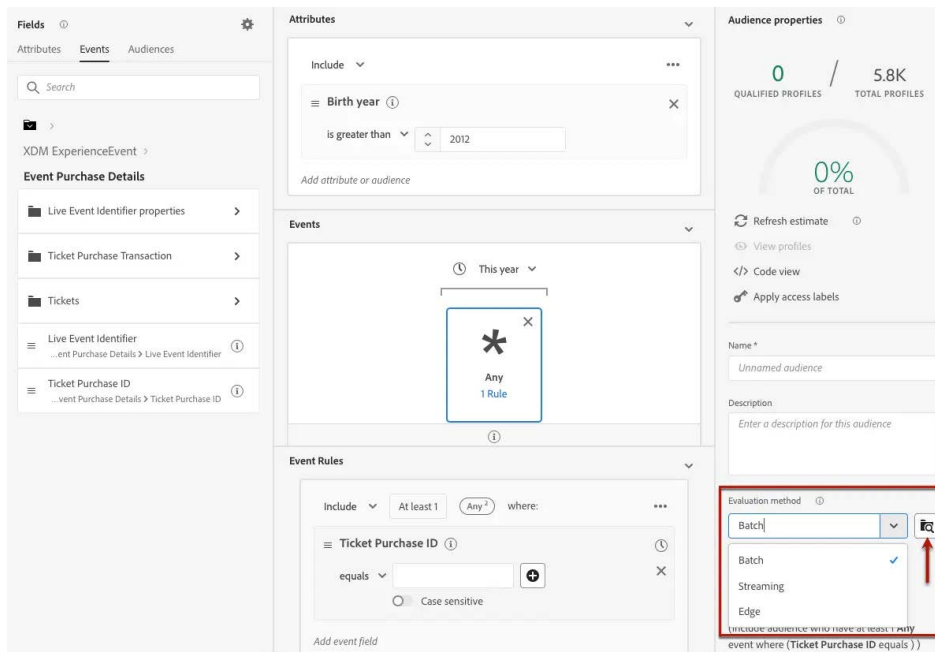
인게이지먼트 데이터로 보고 및 분석 향상

Journey Optimizer의 실시간 고객 프로파일은 고객 여정 관리에 사용할 뿐만 아니라 Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud 등 다양한 클라우드 스토리지 제공업체와 공유할 수도 있습니다. 그러면 서드파티 시스템에서 보고, 데이터 보관, 비즈니스 인텔리전스 또는 데이터 분석 툴을 통한 심층적인 분석을 위해 사용할 수 있습니다.

간편한 오디언스 생성, 관리, 강화

실시간 고객 프로파일은 브랜드가 개인화된 경험을 적시에 전달하는 데 중요한 역할을 합니다. 또한 마케팅 확장을 위한 오디언스 세분화의 강력한 기반이 됩니다.

Journey Optimzier에서는 ID 그래프를 사용하여 모든 데이터 세트에서 고객의 ID를 연결할 수 있습니다. 이를 통해 세그먼트별 오디언스뿐 아니라 고객 개개인에게 다가갈 수 있습니다. 실시간 데이터가 스트리밍 방식 또는 일괄 업로드 방식으로 업데이트되고 Journey Optimizer는 고객 개개인을 오디언스와 여정에 실시간으로 추가하거나 삭제합니다.



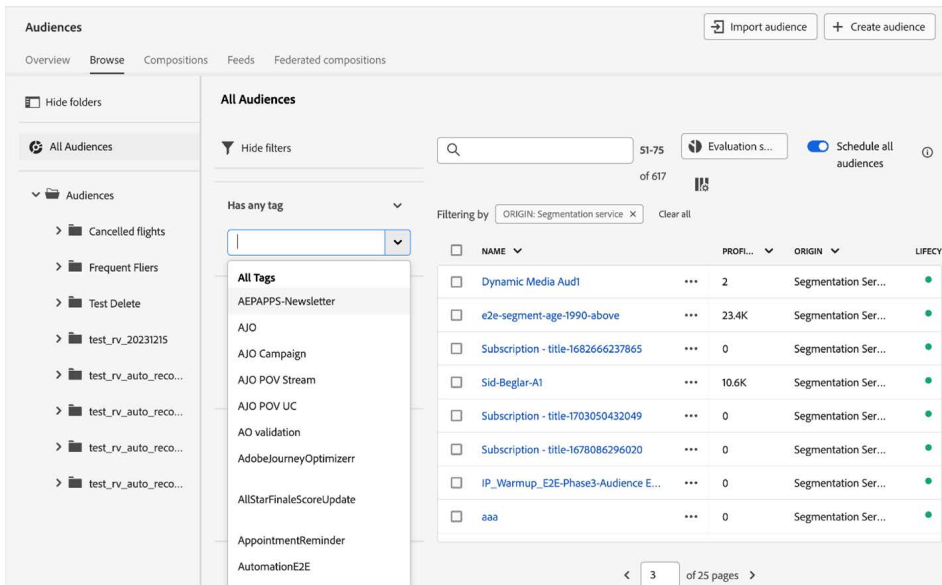
Journey Optimizer는 브랜드의 다양한 활용 사례를 지원하기 위해 3가지(스트리밍, 일괄, 엣지) 세그먼트 정의 평가 방식을 제공합니다.

Journey Optimizer는 [Adobe Real-Time Customer Data Platform](#)과 통합되어 있습니다. 이를 통해 브랜드는 오디언스를 계층화하여 보다 복잡한 세분화를 수행하고, 오디언스를 Adobe Experience Platform의 다양한 솔루션과 양방향으로 공유할 수 있습니다.

가치 있는 오디언스 관리 및 발굴

Journey Optimizer의 표준화된 레이블, 거버넌스 제어 툴, 검색 가능한 폴더, 태그를 사용해 오디언스를 손쉽게 찾고 관리할 수 있습니다.

표준화된 레이블을 사용해 브랜드는 거버넌스 및 액세스 제어 정책에 따라 오디언스를 분류할 수 있습니다. 예를 들어, 사이트 내 광고에 특정 오디언스 멤버를 타겟팅하지 않도록 할 수 있습니다.



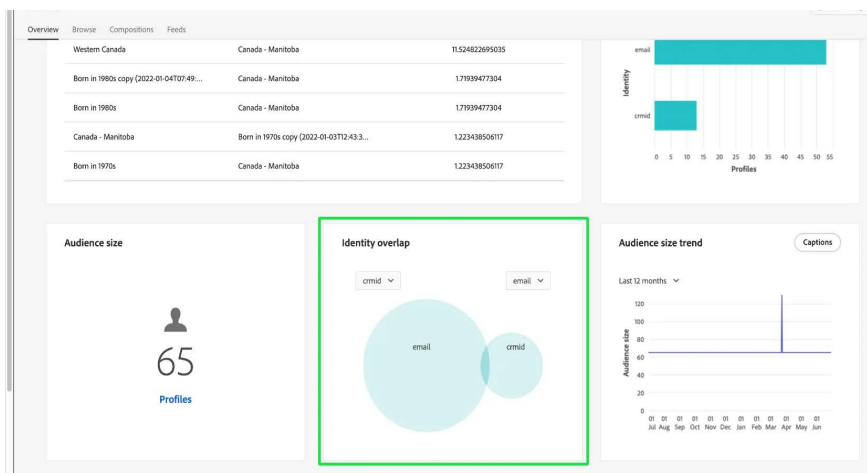
오디언스에 태그를 지정하면 오디언스를 쉽게 찾아 구성하고, 개인화와 지능형 의사 결정에 활용할 수 있습니다.

또한 용이한 필터링 및 검색을 위해 오디언스에 태그를 추가할 수 있습니다. 태그는 연관성 있고 검색 가능한 폴더에 오디언스를 체계적으로 구성하고, 개인화된 제안과 경험을 만들고, 의사 결정 규칙을 설정할 때 유용합니다.

오디언스 거버넌스 제어 톨은 브랜드가 오디언스에 허용된 정책과 마케팅 활동을 준수하는 데 도움이 됩니다. 예를 들어, 오디언스 레이블을 참조하여 특정 오디언스를 타겟팅할 수 있는지, 여정에 해당 오디언스를 추가할 수 있는지 등을 확인할 수 있습니다.

Journey Optimizer의 대시보드를 통해서는 중요한 오디언스에 중복 오디언스가 있는지 확인하고 오디언스 추세를 파악할 수 있습니다. 중복되는 오디언스의 프로파일 속성을 확인하면 마케터는 해당 고객을 대상으로 마케팅 전략을 맞춤화할 수 있습니다.

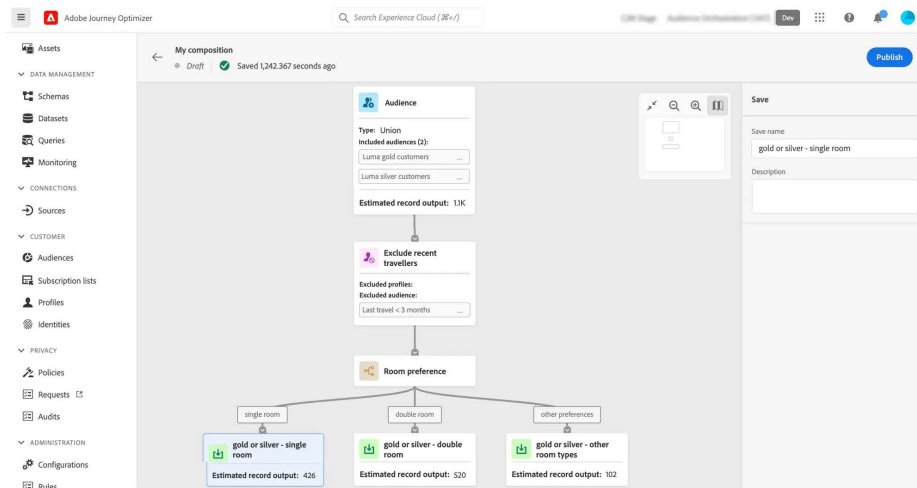
오디언스의 규모 변화, 급증 등의 추세를 통해 오디언스가 증가하거나 감소하는 데 기여한 이벤트 또는 액션(예: 성공적인 제안)을 확인할 수 있습니다.



오디언스 중복과 추세를 확인하여 마케팅 전략을 향상할 수 있습니다.

연결, 제외, 강화, 순위 지정, 분할을 통한 오디언스 구성

Journey Optimizer의 시각적 캔버스를 활용해 마케터는 개인화된 고객 여정과 캠페인에 추가할 오디언스를 쉽게 결정할 수 있습니다. 프로파일이 실시간으로 업데이트되기 때문에 오디언스 또한 이에 따라 동적으로 업데이트되고, 고객 개개인이 특정 여정 또는 캠페인에 적격인지 판단할 수 있습니다.



워터폴 방식의 컴포지션 워크플로우를 통해 기존 오디언스를 결합하고 연결, 제외, 순위 지정, 분할 등을 수행할 수 있습니다.

마케터는 오디언스 연결, 제외, 순위 지정, 분할 옵션을 통해 오디언스를 세부적으로 조정할 수 있습니다.

워터폴 방식의 컴포지션 워크플로우를 사용하여 오디언스를 구성하면, Journey Optimizer는 Real-Time CDP와 해당 워크플로우를 공유합니다. 이를 통해 기존 오디언스를 결합하고 연결, 제외, 순위 지정, 분할 등을 수행할 수 있습니다. 오디언스를 결합한 다음에는 오디언스의 모든 프로파일 또는 중복된 오디언스의 프로파일을 포함하거나 제외할 수 있습니다.

오디언스의 우선순위를 정하면 순위가 더 높은 오디언스의 관심 영역과 과제를 중심으로 커뮤니케이션을 전달할 수 있습니다. 커뮤니케이션에 제한 규칙을 설정하면 해당 오디언스의 마케팅 피로도를 줄일 수 있습니다. 또한 특정 속성을 기반으로 오디언스를 분할해 커뮤니케이션을 맞춤화할 수도 있습니다. 예를 들어, 리테일 업체는 지역을 기반으로 오디언스를 분할한 다음, 지역별 이미지, 문구, 제안을 커뮤니케이션에 추가할 수 있습니다.

오디언스 강화를 통해 개인화 향상

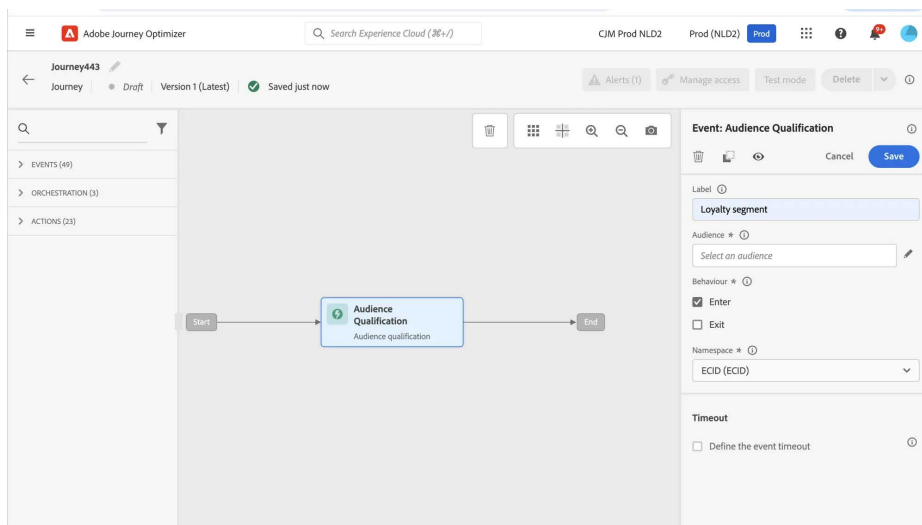
Journey Optimizer의 ‘오디언스 구성’ 기능을 사용하면 가치가 높고 정제된 오디언스를 타겟팅할 수 있습니다. 이때 회사의 엔터프라이즈 데이터 웨어하우스와 신뢰하는 파트너의 데이터를 활용하여 오디언스를 강화하면 한층 더 향상된 개인화를 구현할 수 있습니다.

Journey Optimizer와 Real-Time CDP에 포함된 ‘통합 오디언스 구성’ 기능을 통해 오디언스 구성에 사용할 데이터 또는 프로파일 속성을 데이터 웨어하우스에 쿼리할 수 있습니다. 이때 민감한 데이터는 웨어하우스에 그대로 유지되고 데이터 중복을 방지합니다. 여기에는 프로파일 기반의 데이터와 프로파일 이외의 데이터를 모두 포함할 수 있습니다. 예를 들어, 빠른 서비스가 특징인 식당 그룹은 최근 선호하는 식당에서 온라인 주문을 한 고객 프로파일을 강화하고, 해당 위치를 기반으로 타겟팅 제안을 할 수 있습니다.

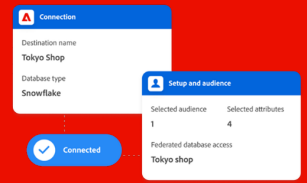
여정과 캠페인에서 오디언스 활성화

중요한 오디언스를 모두 정의한 다음에는 고객 여정 워크플로우에 해당 오디언스를 추가하고 타겟팅할 수 있습니다. Journey Optimizer의 여정 캔버스를 사용하면 오디언스의 진입점을 적절한 이벤트로 정의하여 적시에 적절한 채널에서 고객 여정을 트리거할 수 있습니다. 예를 들어, 대학교는 지원자의 입학이 결정되면 기숙사, 교내 식당, 수업 등을 안내하는 이메일과 SMS를 전송할 수 있습니다.

Journey Optimizer에서는 월간 뉴스레터와 같이 정해진 일정대로 마케팅 캠페인 커뮤니케이션을 수신할 오디언스를 지정할 수 있습니다. 또한 고객이 앱 다운로드 등을 통해 오디언스의 멤버가 되면, 앱 사용을 안내하는 일회성 푸시 알림이 전송됩니다.



오디언스 자격 증명을 통해 고객 여정 또는 일회성 푸시 알림을 트리거합니다.



통합 오디언스 구성

파트너의 프로파일로 오디언스를 강화하여 일괄 및 실시간 활용 사례로 결합할 수 있습니다.

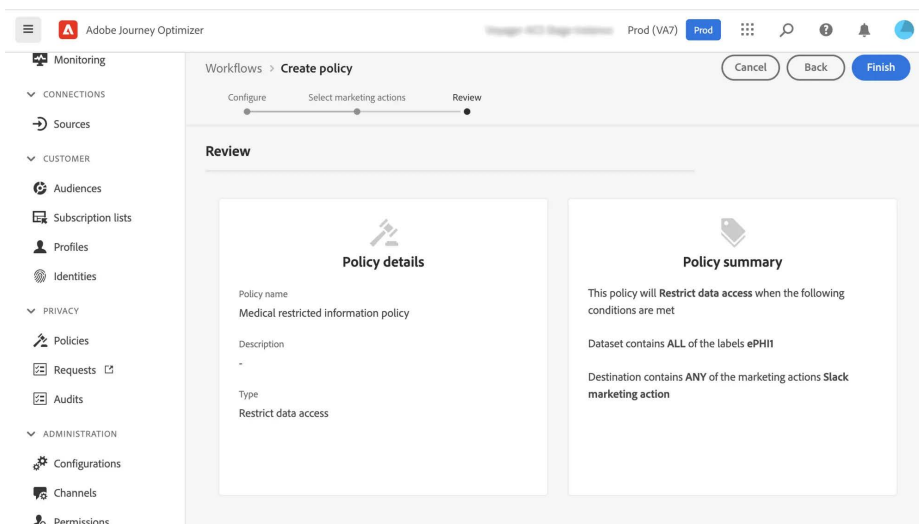
- **데이터 통합**
엔터프라이즈 데이터 웨어하우스와 파트너의 연관성 높고 사전 구축된 오디언스와 데이터 세트를 쿼리하여 유연성과 효율성을 높입니다.
- **향상된 마케팅 프로세스**
간소화된 적응형 워크플로우를 통해 세분화, 타겟팅, 활성화 활용 사례를 지원합니다.
- **효율적인 데이터 관리**
데이터 복사 또는 중복을 최소화하고, 민감한 데이터 사용을 관리하고, IT 투자를 최적화하여 Adobe Experience Platform의 실시간 크로스채널 활용 사례를 보완합니다.

데이터 거버넌스 및 개인정보 관리

브랜드 신뢰를 쌓고 마케팅 피로도를 낮추려면 커뮤니케이션, 개인정보 관리, 데이터 보호에 대한 고객의 기대와 선호 사항을 충족해야 합니다. Journey Optimizer에는 동의 관리, 특허받은 데이터 레이블링, 정책 생성, 데이터 사용 규정 시행 등의 툴이 포함되어 있습니다. 이를 통해 끊임없이 바뀌는 개인정보 보안 정책을 준수하고 고객의 기대에 부응하면서 데이터를 운영할 수 있습니다.

오디언스와 데이터에 표준화된 레이블 또는 맞춤형 레이블을 사용하여 데이터 사용 정책을 생성, 관리, 실행할 수 있습니다. 제안을 생성한 다음 하나의 카탈로그로 구성하고, 속성과 제약 사항을 연결해 해당 제안이 표시되는 오디언스를 정의합니다. Journey Optimizer는 데이터 및 오디언스 이용 정책을 위해 즉시 사용 가능한 템플릿을 제공합니다. 이 템플릿을 사용해 특정 니즈에 맞게 더 신속하게 맞춤화할 수 있습니다.

Journey Optimizer에서 실행되는 명확한 정책을 통해 사용자가 민감한 데이터와 오디언스를 실수로 또는 의도적으로 활성화하는 것을 방지할 수 있습니다. 또한 제품 내 사용 알림 기능은 정책 위반 시도 시 알림을 제공하여 브랜드가 적절히 대처할 수 있도록 합니다.



Journey Optimizer의 정책은 규제, 내부 정책, 고객의 개인정보 관련 선호 사항을 준수하여 고객과 신뢰를 구축하는 데 도움이 됩니다.

고객 동의와 개인정보 관련 선호 사항을 존중하는 것은 고객과 신뢰를 쌓는 데 도움이 될 뿐만 아니라 차별화 요인이 될 수 있습니다. Journey Optimizer는 API와 마케터 친화적인 유저 인터페이스를 통해 개인정보 보안 서비스와 동의 관리를 제공합니다.

Journey Optimizer에는 동의 관리, 특허받은 데이터 레이블링, 정책 생성, 데이터 사용 규정 시행 등의 툴이 포함되어 있습니다. 이를 통해 끊임없이 바뀌는 개인정보 보안 정책을 준수하고, 고객의 기대에 부응하면서 데이터를 운영할 수 있습니다.

Adobe Journey Optimizer

업계를 선도하는 Adobe Experience Platform에 기본 통합된 Adobe Journey Optimizer를 사용하면 단일 클라우드 기반의 애플리케이션에서 옴니채널 캠페인 일정은 물론, 수백만 고객과 일대일로 만나는 순간을 관리하고, 지능형 의사 결정과 인사이트로 전체 고객 여정을 최적화할 수 있습니다.

**Adobe Journey Optimizer를 통해 매력적인 고객 여정으로
고객의 마음을 사로잡는 방법을 살펴보세요.**

[자세히 보기](#)

The Adobe logo, consisting of the word "Adobe" in a white, bold, sans-serif font, is positioned on a solid red background.

© 2025 Adobe. All rights reserved.

Adobe, the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/ or other countries.