



우수한 성과 실현을 위한 마케팅 데이터 통합

Riley Maris
제품 마케팅 수석 전문가 - 기술 파트너, Tableau



Google Cloud Platform(GCP) 및 Tableau가 제공하는 솔루션은, 마케팅 데이터를 신뢰할 만한 단일 데이터 원본으로 통합하고, 전문적인 분석가 또는 복잡한 워크플로우 없이도 팀이 정보를 분석하고 실시간으로 의사 결정을 내릴 수 있도록 지원합니다. CRM 솔루션 또는 마케팅 자동화 시스템과 같은 서로 다른 데이터 원본을 하나의 액세스 가능한 뷰에 연결하여 잠재 고객에 대한 심층적인 인사이트를 발견합니다. 이러한 인사이트를 통해 비즈니스를 즉시 개선하고 고객과의 관계를 더욱 더 강화하도록 지원할 수 있습니다. 이 eBook은 영업 활동 및 고객과의 친밀감 형성을 통해 브랜드 실적을 높이는 한편, 마케팅 담당자가 조직의 효율성과 캠페인 성과 개선을 실현하기 위해 데이터에 대한 총체적이고 액세스하기 쉬운 뷰를 활용할 경우 이익을 얻을 수 있는 이유를 자세히 설명합니다.

소개

현재의 마케팅 패러다임은 고객과의 모든 상호 작용에서 데이터를 수집하고 분석하는 높은 응답성 및 멀티 채널 접근 방식을 요구합니다. 하지만 대부분의 회사가 데이터 원본을 효과적으로 통합하는 데 어려움을 겪고 있습니다. 통합한 데이터를 실행 가능한 인사이트로 전환하기 위한 전문성과 능력은 더욱 부족합니다.

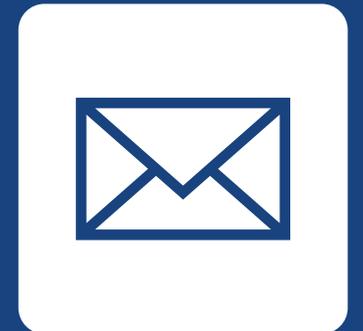
중대한 과제

분산되어 있는 이질적인 데이터

시간이 지남에 따라 데이터 양은 증가했지만, 데이터는 여전히 비즈니스 조직 및 파트너 내의 여러 사일로에 분산되어 있습니다([Harvard Business Review](#)). 또한, 구조화된 데이터의 50% 미만이 의사 결정에 활용되는 반면, 비구조화된 데이터가 분석 및 활용되는 비율은 1% 미만입니다.

디지털 마케팅 담당자는 여러 부서에서 액세스할 수 있도록 미디어 데이터를 하나의 뷰로 통합하는 방법을 모색하고 있습니다. 여기에는 디지털 광고, 마케팅 및 디지털 캠페인 전환 데이터, 매출 전환 파이프라인 데이터, 웹 사이트 트래픽 등이 포함됩니다.

연구 결과에 따르면 조직에서 데이터 원본을 활용하면 매출, 수익 및 주주 수익률 측면에서 경쟁 업체보다 우위를 점할 가능성이 높아집니다. 하지만 모든 데이터를 관리하는 데 따르는 장애물을 극복하는 일이 선행되어야 합니다.



마케팅 담당자의 역할 요구 증대

마케팅 담당자의 역할은 끊임없이 발전하므로 변화하는 요구 사항을 충족하려면 빠르게 적응해야 합니다. 이러한 요구와 함께 진화하는 기술로 초점이 옮겨가고 있습니다. 실제로 CMO 가운데 75% 정도가 자신과 조직이 향후 다른 방식으로 운영될 수 있도록 보다 전문적인 기술이 필요하다고 생각합니다. 이러한 기술로는 신기술을 사용하며 그 의미를 분석하는 것에서부터 전략 및 성장을 이끄는 새로운 기회를 찾고 이해하기 위한 분석 활동에 중점을 두는 것까지 다양합니다.

새롭고 동적인 커뮤니케이션 및 마케팅 채널로 초점을 전환하면, 마케팅 담당자가 몇 년 전에는 존재하지 않았던 새로운 플랫폼으로 예산 할당을 조정해야 하므로 문제가 복잡해집니다. 이는 이제 마케팅 담당자들이 감당해야 할 예산, 비즈니스 목표, 마케팅 우선순위 및 다차원 캠페인 사이의 세심한 균형을 맞추는 문제가 되었습니다.

“마케팅 분석 팀이 성과를 추적하는데 사용하는 A/B 테스트는 마케팅 전략, 캠페인 및 사소한 의사 결정에 유용합니다. 문제는 대규모 전략이나 CMO가 양자택일해야 하는 상황에서 절충안을 마련해야 할 경우 이에 적합한 A/B 테스트가 없다는 사실입니다.”

Elissa Fink

최고 마케팅 책임자, Tableau

디지털 마케팅의 증가에 따른 ROI 입증

데이터 양의 증가는 몇 가지 요인에 의해 좌우됩니다. 그 중 하나는 디지털 마케팅 지출 증대입니다. [Interactive Advertising Bureau/PricewaterhouseCoopers](#)에 따르면, 2017년 상반기에 디지털 광고 지출은 사상 최고치인 23%나 증가했습니다. Forbes는 유료 검색, 디스플레이 광고, 소셜 미디어 광고, 온라인 비디오 광고 및 이메일 마케팅에 대한 투자도 5년 안에 모든 광고의 거의 절반을 차지할 것으로 전망합니다. 디지털 마케팅의 데이터 양이 늘어날수록 투자 가치가 있음을 입증할 수 있는 영역이 더 늘어남을 의미합니다.

[Salesforce](#)에 따르면 고객 데이터를 활용하여 보다 관련성 있는 경험을 창출하는 능력에 스스로 만족하는 조직은 1/4 미만입니다. 마케팅 업무를 수행하면서 마케팅 팀 전체가 고객 데이터를 최적화하기 위해 애쓰면서 큰 중압감을 느끼며, 디지털 마케팅의 기여도를 전체 매출에 반영하는 데 어려움을 겪고 있습니다.



1/4 미만

의 조직이 고객 데이터를 활용하여 보다 관련성 있는 경험을 창출하는 능력에 스스로 만족한다고 Salesforce의 조사 결과 드러났습니다.

증가하는 데이터 요구를 지원하기 위한 기술 인력 확보 불가

데이터에서 인사이트를 얻으려면 데이터 플랫폼을 구축하고, 데이터 모델 및 아키텍처를 개발하며, 여러 원본의 데이터를 통합하는 방법에 대해 알고 있는 사람들이 필요합니다. 불행히도 상당수의 마케팅 담당자는 직장에서 이러한 분야와 관련된 업무를 지원하는 데 필요한 데이터 교육을 받지 못했습니다. 매우 뛰어난 분석 역량을 갖춘 회사조차도 실력 있는 지원자가 부족하여 기업 데이터에서 인사이트를 창출해낼 충분한 수의 직원을 고용하지 못합니다.

Gartner와 McKinsey의 업계 분석가들은 1년이 채 지나기도 전에 각각 향후 10년 내로 데이터 과학 관련 일자리에서 100,000~190,000명에 달하는 인력이 부족할 것으로 예상하는 연구 결과를 발표했습니다. 이는 분야를 막론하고 적합한 데이터 기술을 보유한 새로운 인재 및 지원자를 확보하려는 경쟁이 치열해지며, 수요가 높아짐을 의미합니다.



100,000 - 190,000

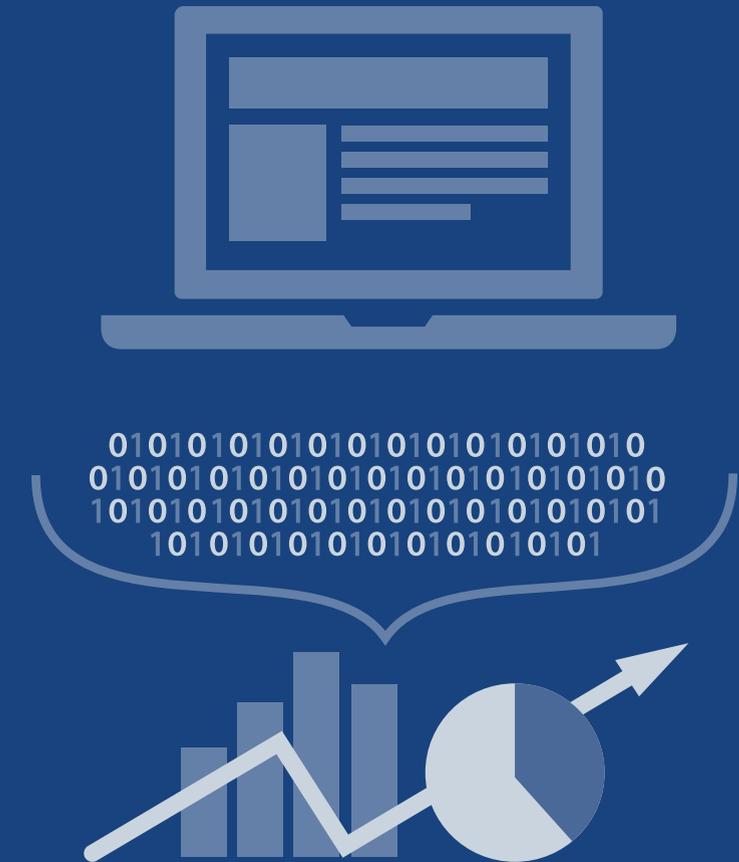
개의 데이터 과학 분야 일자리가 향후 10년 내에 생길 예정입니다. 적합한 데이터 기술을 보유한 새로운 인재를 확보하려는 경쟁이 치열해질 것입니다.

GOOGLE CLOUD PLATFORM 및 TABLEAU를 활용하여 문제 해결

모든 디지털 마케팅 데이터를 수용할 수 있는 확장 가능한 플랫폼인 Google Cloud의 성능과 탁월한 시각적 분석, 협업 및 믿을 만한 데이터 인사이트를 제공하는 Tableau를 결합하면 원활한 혁신이 가능합니다.



BigQuery Data Transfer Service를 사용하면 Google의 확장성이 뛰어난 서버리스 데이터 웨어하우스 솔루션인 BigQuery에 가장 중요한 마케팅 채널 및 데이터 원본을 손쉽게 통합할 수 있습니다. 따라서 데이터 원본을 관리하고 분석하는데 소요되는 시간을 크게 줄일 수 있습니다. 데이터가 수집 및 통합되고 나면, Cloud Dataprep의 직관적이고 시각적인 사용자 인터페이스를 사용하여 분석을 위한 구조화된 데이터 및 비구조화된 데이터를 준비합니다. 이 프로세스의 마지막 단계에서 Tableau의 분석 플랫폼을 통해 데이터에서 실시간으로 실행 가능한 인사이트를 얻을 수 있습니다. Google Compute Engine에 배포된 Tableau Server를 통해 조직 전반에 걸쳐 협업하고, 그러한 인사이트를 활용하여 새로운 세그먼트를 만들고, 캠페인을 최적화하며, 정보에 입각한 비즈니스 의사 결정을 내릴 수 있습니다.



다중 데이터 원본 연결 사례 연구



짧은 기간 동안 zulily는 소규모 신생 기업에서 가족을 위한 의류, 홈 데코 및 장난감 브랜드를 제공하는 15억 달러 규모의 전자 상거래 회사로 발돋움했습니다. 내부 및 외부 원본에서 유입되는 급격한 데이터 증가에 직면한 zulily는 Google BigQuery와 Tableau의 통합 기능을 활용하여 셀프 서비스 마케팅 분석 플랫폼을 만들었습니다. “Facebook Ads, Google Ads 및 이메일을 비롯한 다양한 마케팅 접점에 분산되어 있는 데이터에 대해 단일 뷰를 제공하여 클릭 동향, 제품 카탈로그 및 주문 거래와 같은 사내 원본과 데이터를 처음으로 통합할 수 있게 되었으며, 이를 통해 더 신속하고 나은 비즈니스 의사 결정을 내릴 수 있게 되었습니다.”라고 zulily의 마케팅 분석 관리자인 Sasha Bartashnik는 설명합니다.

“처음으로 다양한 마케팅 접점에 분산되어 있는 데이터를 통합하여 단일 뷰로 볼 수 있게 되었습니다.”

Sasha Bartashnik

마케팅 분석 관리자, Zulily

Tableau와 BigQuery를 통합하면 셀프 서비스 모델로 인해 효율성 측면에서 크게 두 가지 요소가 향상됩니다.

1. 분석팀이 IT 부서의 도움 없이도 신속하게 데이터를 수집, 처리 및 활용하여 보고서 및 모델을 신속하게 작성할 수 있습니다.
2. 비즈니스 사용자가 기초적인 인사이트를 얻으려고 분석가의 도움을 받을 필요 없이, 주요 데이터에 실시간으로 액세스할 수 있습니다.

모든 마케팅 데이터가 BigQuery 테이블에 있으므로, zulily는 거의 모든 규모와 세부 수준의 데이터를 쿼리하여 분석 모델을 보강합니다. 그런 다음 데이터를 탐색하고 Tableau에서 비주얼리제이션을 만들어 사용자의 참여를 유도하며, 비즈니스에 대한 이해를 넓히는 모든 광고, 프로그램 및 채널에 대한 성과 메트릭을 드릴다운할 수 있습니다.



Tableau 대시보드

핵심 메트릭으로 드릴다운
모든 광고, 캠페인, 채널의
성과 이해
사용자 지정 보고서 작성

BigQuery 주요 고객 메트릭 테이블 기반

모든 세부 단계로 마케팅
메트릭 쿼리

다운로드해서 세분화
또는 보고서 자료로

```
New Query ?
1 select *
2 from z_acquisition.src_channel_program_metrics
```

RUN QUERY Save Query

Row	date	campaign	advertiser	placement	cost	orders	LTV
1	#	#	#	#	#	#	#
2	#	#	#	#	#	#	#
3	#	#	#	#	#	#	#
4	#	#	#	#	#	#	#
5	#	#	#	#	#	#	#
6	#	#	#	#	#	#	#
7	#	#	#	#	#	#	#

“Tableau를 사용하면 비즈니스 사용자가 직접 데이터를 조작하며 자신이 가진 상당수의 질문에 스스로 묻고 답할 수 있게 되므로, 팀이 매일 연이어 보고서를 업데이트 하거나 단순 데이터 변경 요청을 처리하는 수고를 덜게 됩니다.”라고 Sasha는 말합니다. 이제 zulily 데이터 플랫폼을 자유롭게 활용하여 고객 확보를 유도하고 고객 경험을 더 잘 이해할 수 있도록 지원하는 고급 기계 학습 모델을 개발할 수 있습니다.



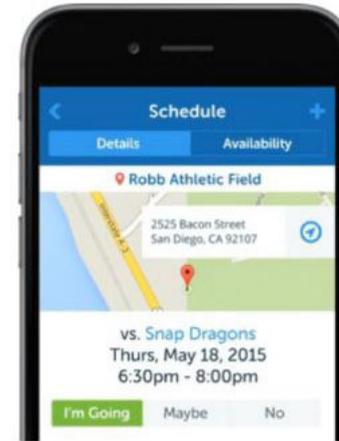
“이러한 셀프 서비스 방식과 고객 모델을 통해 *zulily*의 IT팀은 광고를 실시간으로 최적화하는 강력한 시스템 아키텍처 구축과 같은 상위 가치 작업에만 집중할 수 있게 되었습니다.”

Sasha Bartashnik
마케팅 분석 관리자, Zulily



스포츠팀을 지도했거나 팀에서 선수 생활을 한 사람, 또는 스포츠 분야에서 활동하는 자녀가 있는 사람은 일정 및 필요한 물품을 관리하는 일이 얼마나 어려운지 압니다. 게임 및 연습 일정부터 선수복 및 간식 담당까지, 코치, 관리자, 부모 및 선수가 관리해야 할 일이 많습니다. 스포츠팀, 클럽 및 토너먼트 관리 앱인 TeamSnap이 전 세계적으로 인기를 얻은 것은 놀랄 일이 아닙니다. TeamSnap은 이벤트를 모든 사람의 개인 캘린더와 동기화하고, 메시지 전송 및 지불 추적 기능을 제공하여 손쉽게 소통하고 관리할 수 있습니다.

TeamSnap은 타겟팅된 YouTube 광고를 통해 코치, 선수 및 클럽에 앱을 홍보합니다. 또한, Google AdWords와 DoubleClick을 사용하여 검색 결과에 광고를 게재하고 프로그래밍 방식의 캠페인을 운영합니다. 이는 매우 효과적인 방법으로, TeamSnap이 전 세계에서 수백만 명의 사용자를 확보하고 iOS 스토어에서 가장 인기 있는 앱 가운데 하나가 될 수 있도록 해주었습니다.



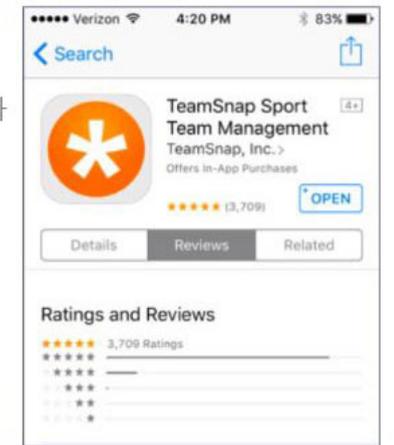
스포츠 팀 또는 조직을 간편하게 관리

196개 국가에서 1500만 명 이상의 사용자

웹, iOS 및 Android

B2C 및 B2B

iOS에서 상위 15위에 지속적으로 꼽히는 앱

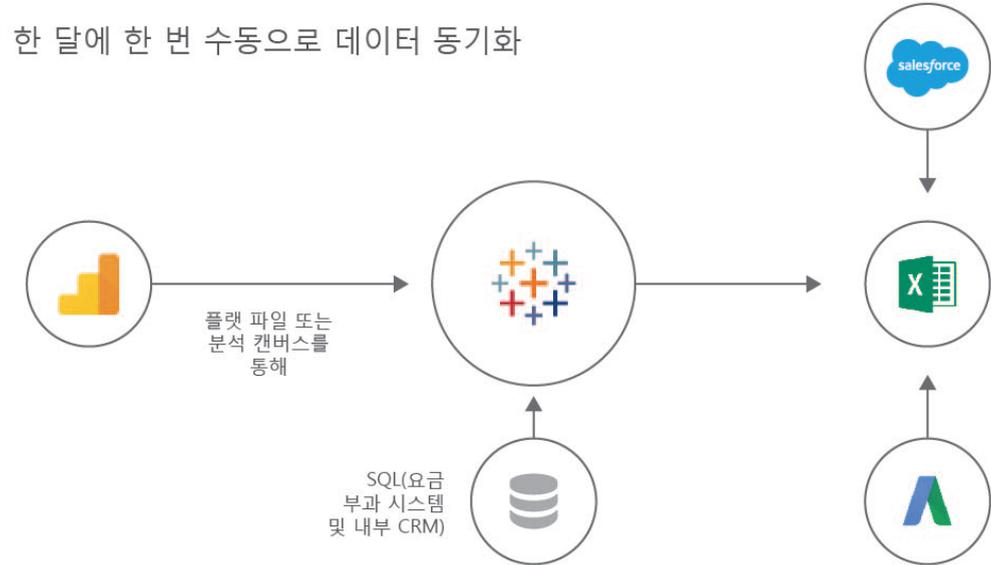


여러 원본에서 데이터를 가져 오는 수동적이고 힘든 작업을 피하기 위해 TeamSnap은 Google BigQuery와 통합되어 완전 관리형 빅 데이터 분석을 제공하는 Google Analytics 360을 사용합니다. TeamSnap은 빠른 분석을 위해 Google BigQuery에 직접 연결하여 Tableau에서 데이터를 분석하므로 회사 전반에서 데이터를 손쉽게 공유하고 협업할 수 있습니다.

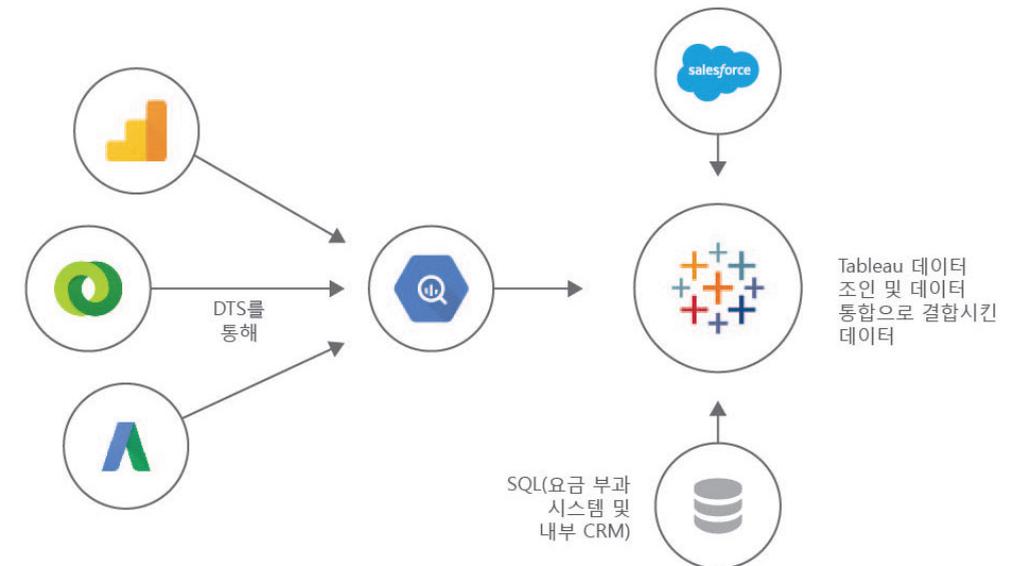
이 조합 덕분에 TeamSnap은 빅 데이터 플랫폼의 확장성이나 가용성에 대한 걱정 없이 수백만 사용자의 활동을 손쉽게 추적할 수 있습니다.

기존의 광고 비용 ROI 추적 접근 방식

최대 한 달에 한 번 수동으로 데이터 동기화



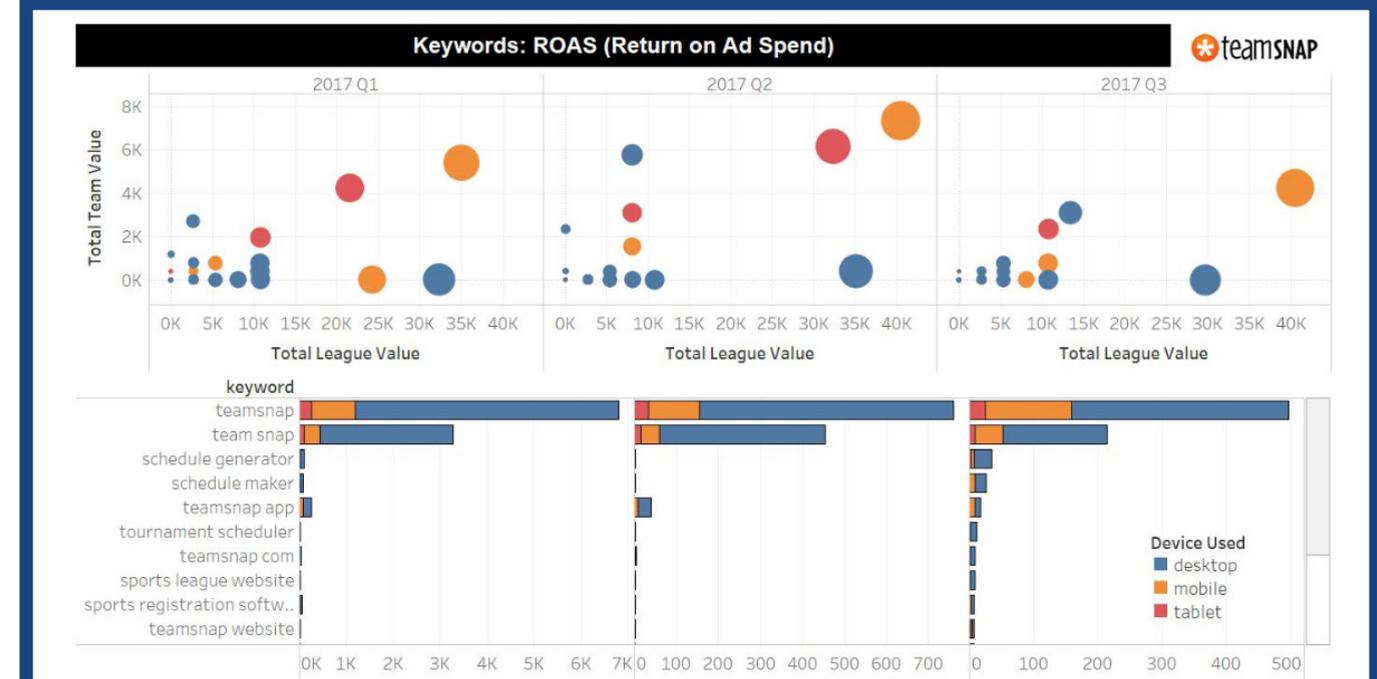
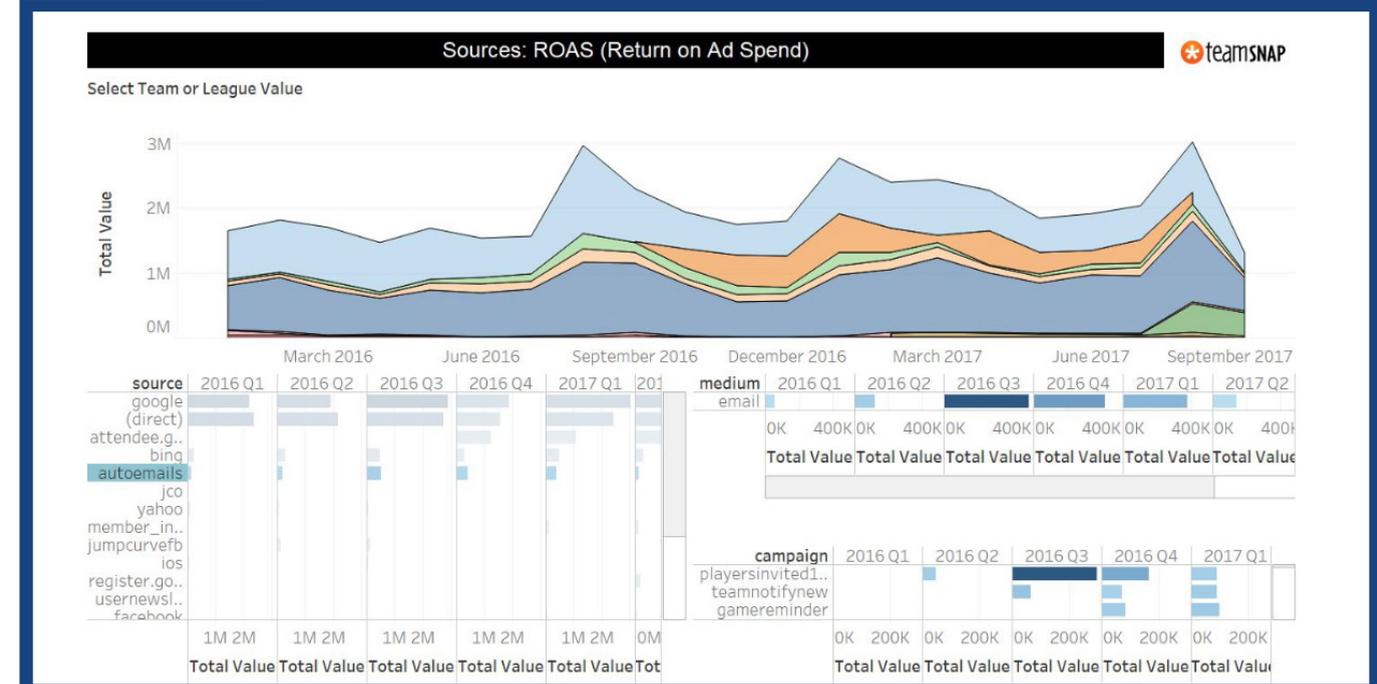
광고 비용 ROI 추적에 대한 새로운 접근 방식



“Google Analytics 360, Google BigQuery 및 Tableau를 사용하기 이전에는 데이터 양이 너무 방대했기 때문에 광고 지출 대비 효과를 추적하기가 어려웠습니다.”라고 TeamSnap의 최고 성장 책임자인 Ken McDonald는 말합니다. “최선의 선택을 하기 위한 인사이트가 항상 있는 것은 아니었습니다. 실시간 보고로 전환하고 나서 더 이상은 이런 문제가 없습니다. 추가적인 매출 성장 기회를 거의 매일 발견합니다.”

바퀴를 다시 발명하는 일이 사라지므로 결과적으로 엄청난 시간을 절약할 수 있습니다. “이러한 도구를 사용하여 실적이 저조한 광고 지출 중 30만 달러를 즉시 재할당하자 첫 2일 만에 ROI가 200%를 달성했습니다.”라고 Ken은 말합니다.

데이터 분석 덕분에 이제 Ken과 그의 동료는 비효율적인 지출을 파악하여 이러한 마케팅 비용을 실적이 우수한 캠페인으로 재할당하는 데 시간을 보내고 있습니다.



시작 방법

Tableau는 오랫동안 [Google Cloud Platform 제품\(Google Analytics, Google BigQuery, Google Cloud SQL 및 Google Sheets\)](#)에 대한 기본 연결 포함)과의 긴밀한 통합을 지원했습니다. 이를 통해 IT가 데이터 무결성과 거버넌스를 유지하면서 조직을 위해 탄력성 및 확장성을 갖춘 배포를 수행할 수 있습니다. 또한, [Tableau Server는 Google의 클라우드 인프라에서 원활하게 실행됩니다.](#) 따라서, Tableau는 자신의 모든 응용 프로그램을 GCP 내에 배포하려는 고객에게 알맞는 완전한 솔루션을 제공합니다.



관련 자료

[Tableau의 마케팅 분석 솔루션 페이지](#)

마케팅 담당자가 데이터를 보고 이해하도록 Tableau가 어떻게 지원하는지 살펴볼 수 있습니다.

[Zulily 마케팅 분석 사례 연구](#)

전자 상거래 회사가 Tableau와 Google BigQuery의 통합을 최적화하는 셀프 서비스 마케팅 분석 플랫폼을 구축한 방법을 자세히 알아보십시오.

[Google BigQuery 및 Tableau: 모범 사례](#)

Tableau 및 Google BigQuery를 사용하여 대용량 데이터를 분석하고 신속하게 답을 얻을 수 있는 방법에 대해 알아보십시오.

기타 Tableau 리소스 탐색

[제품 데모](#)

[교육 및 자습서](#)

[커뮤니티 및 지원](#)

[고객 스토리](#)

[솔루션](#)

TABLEAU SOFTWARE 정보

Tableau(NYSE: DATA)는 사람들이 제한 없는 시각적 분석을 통해 데이터를 보고 이해하고 탐색하는 데 도움을 제공합니다. 고객은 몇 번의 클릭만으로 대시보드 구축 및 애드혹 분석이 가능합니다. 또한, 분석 내용을 다른 사람과 공유하여 비즈니스를 개선할 수 있습니다. 글로벌 기업에서 신생 기업 및 중소기업에 이르기까지 전 세계 70,000개 이상의 고객 계정에서 Tableau를 사용하여 데이터를 실행 가능한 인사이트로 바꾸고 있으며, 30만 명 이상의 사람들이 Tableau Public을 사용하여 블로그 및 웹 사이트에서 공개 데이터를 공유합니다. www.tableau.com/ko-kr/trial에서 무료 평가판을 다운로드하여 Tableau가 어떠한 지원을 제공할 수 있는지 직접 확인하십시오.



GOOGLE BIGQUERY 정보

Google Cloud Platform은 크고 복잡한 데이터 문제가 있는 많은 조직에 적합한 엔터프라이즈 솔루션입니다. 장기성까지 고려하여 구축된 안전하고 세계적이며, 고성능의 비용 효율이 높은 클라우드 서비스로 인프라의 미래를 대비하십시오. 매우 강력한 데이터 및 분석 기능으로 보다 빠르게 해답을 찾고 제품을 개선할 수 있습니다. 용량, 안정성 또는 성능에 대한 걱정은 내려 놓고, 프로토타입에서 프로덕션을 거쳐 전 세계를 대상으로 하는 규모로 사업이 성장하는 데만 집중하십시오.

