

# Customer Interaction Map을 근간한

## BI 실행 접근 전략 방법

조용석

CJ 시스템즈

### Business Intelligence Action Plan Strategy Method

### Based on Customer Interaction Map

Cho, Young Suk

CJ System

E-mail : bigman35@CJ.net

#### 요 약

현재 우리나라의 온라인 관련 산업 즉 온라인 쇼핑, 인터넷 게임 등 온라인에서 고객을 접하는 산업의 경우 CRM의 붐이 일던 시절에 CRM을 도입하고 분석하고 있으나 그 실효성에 대한 문제가 발생하고 있으며 실제 실행 전략적 측면에서 접근 하지 못하여 투자 대비 효과가 미비하다는 판단을 하고 있습니다.. 특히 게임사의 경우 다양한 고객 접근 채널을 중심으로 다각적 분석이 요구 됨에 있어 그 근간을 설정하지 못하고 고객에 대한 정확한 정의 또한 내리지 못하고 있는 현실에서 CIM 기반 BI 실행 접근 전략 방법을 통하여 온라인 게임 산업의 발전을 도모하고 중장기적 매출 증대를 위한 고객 관리 실행 전략을 소개하고자 합니다

#### 1. 서론

게임 산업의 특징은 고객의 접근성이 용이한 반면 고객의 이탈 또한 매우 빈번하고 신규 게임 런칭에 있어 초기 베타 테스트 후 고객을 지속적으로 잡을 수 있어야만 신규 게임이 생존 할 수 있는 매우 냉혹한 산업이라고 볼 수 있다. 그러나 과거 게임 개발사 및 Publish 기업들은 이러한 냉혹한 현실을 받아 들이지 않고 지속해서 신규 게임을 양산 하는데 힘을 쏟고 있으며 고객의 다각

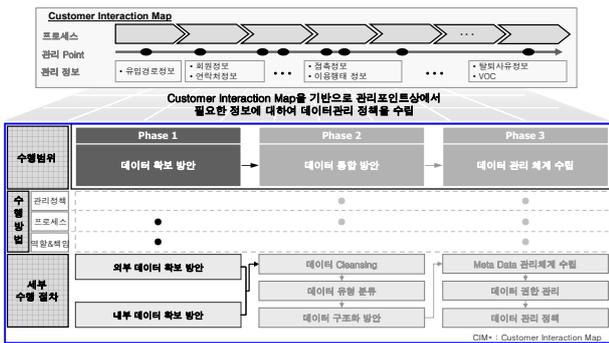
적인 분석을 통한 게임 기획 및 고객 관리에 매우 미약하게 움직이고 있는 것이 현실이라고 판단이 된다. 이에 게임 산업에 적합한 CIM을 구성하고 이를 통한 다각적 분석 요건을 정의하고 어떻게 하면 지속적인 실행운영을 통한 발전을 도모 할 수 있을지에 대한 전략이 수립 되어야만 게임 기업들 각각 지향하고자 하는 방향을 기반으로 고객을 관리하고 이에 따라 기업의 이미지 관리를 할 수 있을 것이라 판단이 된다. 특히 게임 산업은



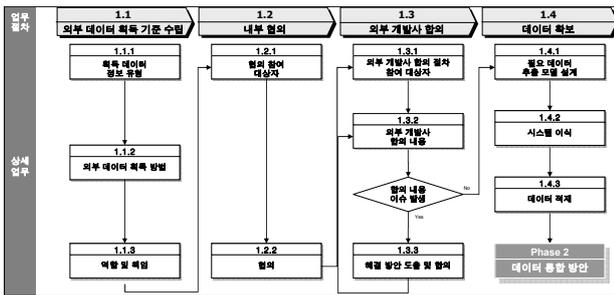


분석을 하기 위한 기반 조성을 위하여 가장 중요한 부분 중 하나는 바로 Data를 어떻게 수집하고 어떻게 저장 관리하며 어떻게 운영 할 것인가가 가장 관건이 되는 부분이다. 과거 사례를 보면 초기 거시적으로 Data을 수집하나 시간이 흐르고 기업의 생리가 바뀔에 따라 흐지부지하게 퇴색되어 가는 모습을 볼 수 있다. 특히 게임 산업은 그 Trend의 변화 주기가 매우 짧고 이를 대응 하기란 참 어려운 부분이 많다 그러기에 이를 극복하기 위하여 데이터 운영 관리 Framework을 통하여 관리 감독하는 것이 필요하다. 아래의 사항은 데이터 확보 전략부터 관리체계까지 어떻게 게임 산업에 있어 도출 하는 것이 바람직한지에 대한 전략 도출을 한 부분입니다.

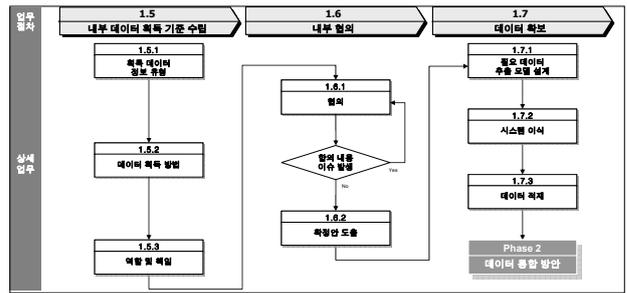
(1) 데이터 관리 Framework



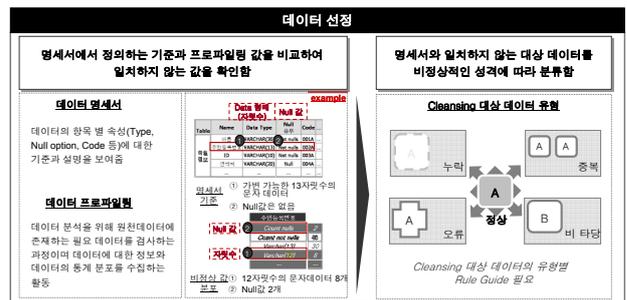
(2) 외부 데이터 확보 방안 (게임개발사와 연계)



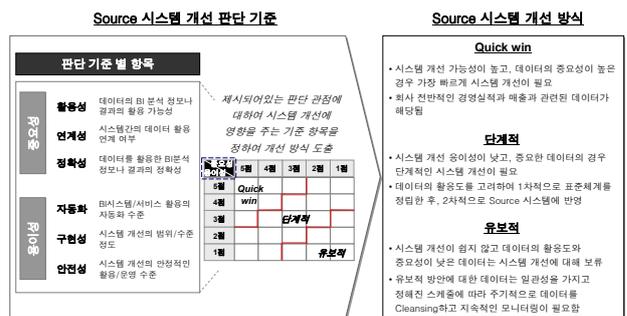
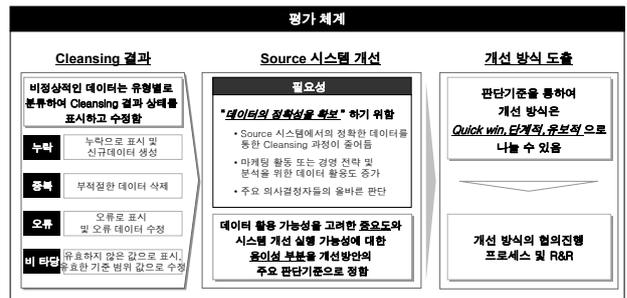
(3) 내부 데이터 확보 방안 (내부 운영 시스템과 연계)



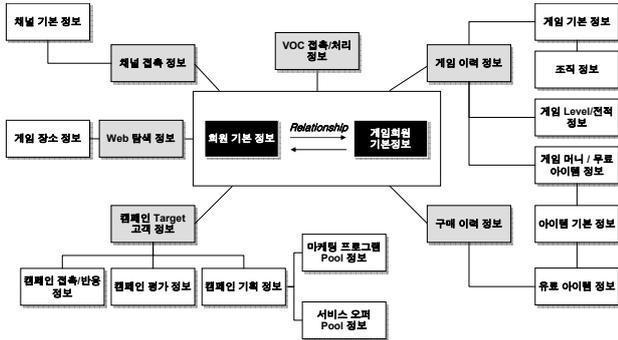
(4) 데이터의 품질을 확보하기 위한 데이터 선정 전략



(5) 데이터의 품질 개선을 위한 평가 체계 도출



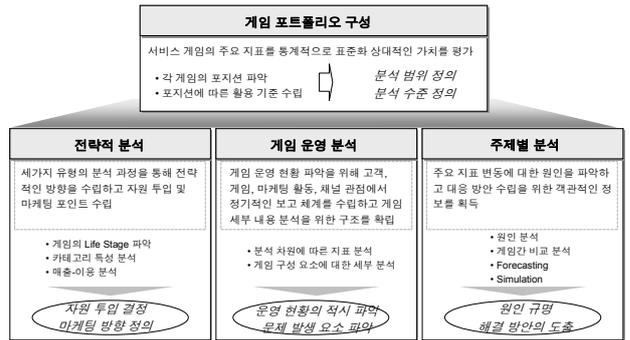
(6) 데이터 Mart 구성 전략 (게임 산업)



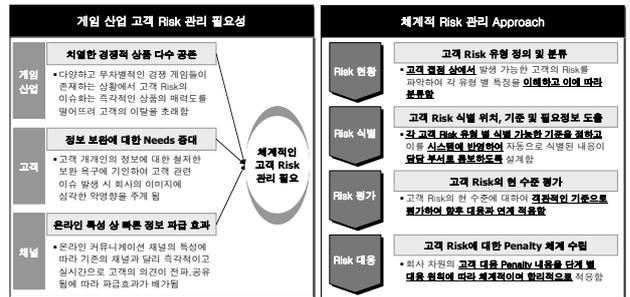
구분	고객 Mart (일회 요약)	게임 Mart (일회 요약)
고객 Mart (일회 요약)	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 가입 정보</li> <li>고객 등급 정보</li> <li>구매 고객 가치/ Trend 정보</li> <li>구매 고객 Item 유형 정보</li> <li>구매 고객 Life-Style 정보</li> <li>구매 유형 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>게임 포털/로그인 정보</li> <li>게임 별 플레이어 정보</li> <li>게임 별 VOC/이벤트 정보</li> <li>게임 별 VOC/이벤트 정보</li> <li>랜제인 별 기획 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
랜제인 Mart (일회 요약)	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 고객 정보</li> <li>VOC/이벤트 별 고객 정보</li> <li>랜제인 별 기획 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
고객 정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 기본 정보</li> <li>고객 이력 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
랜제인	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 기본 정보</li> <li>랜제인 이력 정보</li> <li>랜제인 Level 정보</li> <li>랜제인 전적 정보</li> <li>랜제인 마니/유료 정보</li> <li>랜제인 기본 정보</li> <li>랜제인 이력 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
게임	<ul style="list-style-type: none"> <li>게임 기본 정보</li> <li>게임 이력 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web 탐색 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
구매	<ul style="list-style-type: none"> <li>구매 기본 정보</li> <li>구매 이력 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
VOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC 연속/처리 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
아이템	<ul style="list-style-type: none"> <li>아이템 기본 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>
조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직 기본 정보</li> <li>랜제인 Target 고객 정보</li> <li>랜제인 접속 정보</li> <li>랜제인 평가 정보</li> <li>마케팅 프로그램 Pool 정보</li> <li>서비스 오픈 Pool 정보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>랜제인 별 판매 정보</li> <li>랜제인 별 판매 정보</li> </ul>

를 최소화 하고 게임 운영 및 매출 증대를 위하여 필수 요건이라고 판단됩니다. 고객 기반 분석을 통하여 얻을 수 있는 최대의 Point는 기업에 딱칠 수 있는 Risk를 정확히 분석 할 수 있는 근거 마련과 판단에 도움을 주어 기업이 유연한 대처를 할 수 있는 기반 조성에 그 목적이 있다고 할 수 있습니다.

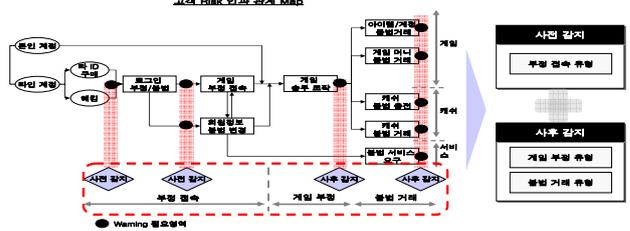
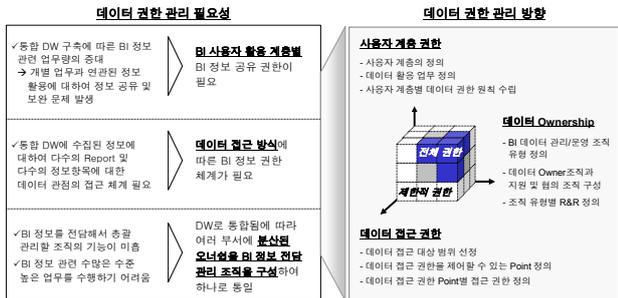
(1) 게임 포토폴리오 구성



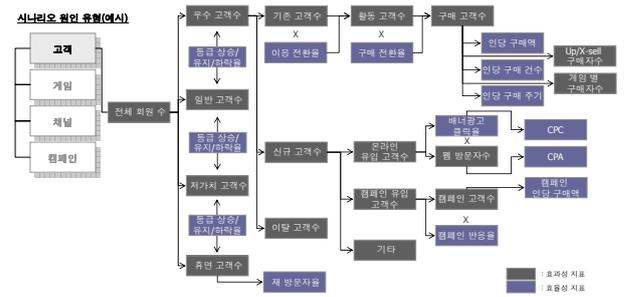
(2) 게임산업 고객 Risk의 체계적 접근 전략



(6) 관리 및 권한 관리를 통한 데이터 접근 관리

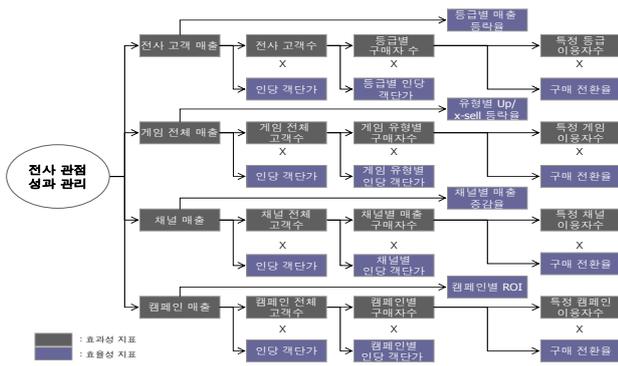


(3) 시나리오 구성을 통한 분석 전략



6. 운영의 효율화 방안

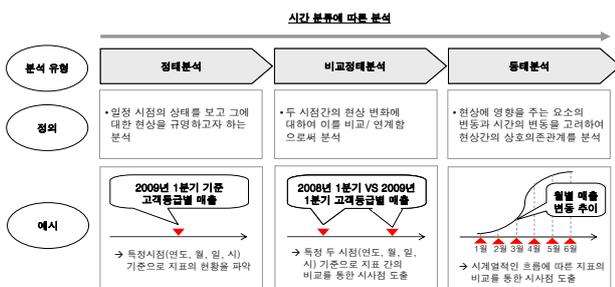
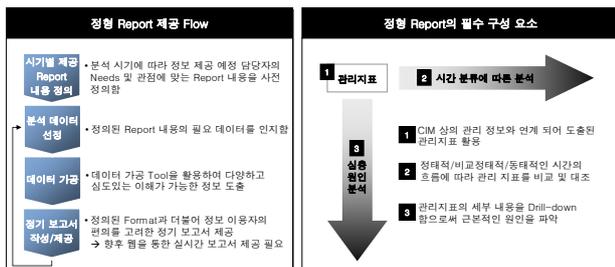
게임의 포토폴리오를 근간한 분석을 통하여 정보기반의 운영 효율화를 극대화 하는 것이 필요하다고 판단 됨. 이는 게임 산업 군을 정확히 이해 하고 이에 맞는 분석 대상과 접근을 통하여 Risk



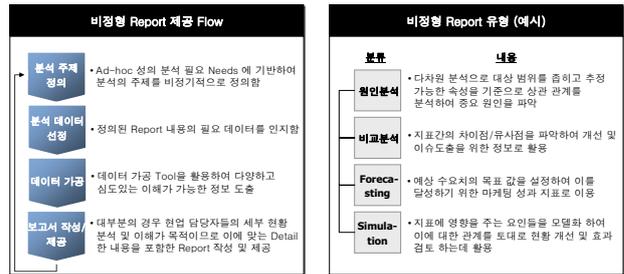
### 7. 고객 분석 기반 시스템 구성 방안

고객 기반 시스템 구성에 있어 가장 중요한 것은 어떠한 모습으로 보여 지느냐 입니다. 정보가 정형 Report로 보여지는지 아니면 비정형으로 보여지는가 중요하며 이를 위한 전략적 접근이 필요합니다. 이에 아래와 같이 정형과 비정형에 대한 전략적 접근을 시도 하였습니다.

#### (1) 정형 Report 접근 전략



### (2) 비정형 Report 접근 전략



### 3. 결론

게임 산업에 있어 고객 정보 기반의 분석은 기업의 Risk를 사전 예측 할 수 있는 근본을 만드는 것이며 그 Risk에는 고객 탈퇴로 인한 매출 감소, 게임 사용량 감소, 사기 행위로 인한 피해 등 각각의 Risk를 미연에 방지 할 수 있도록 정보를 제공하고 이를 분석 할 수 있는 기반을 조성하는데 큰 의의가 있습니다. 한편 이러한 정보의 품질들을 높이기 위하여 외부 내부의 데이터 통합에 대한 전략적 접근 그리고 관리의 효율성을 높일 수 있는 전략도 수반하여야 합니다.

#### [참고문헌]

- [1] Kellogg on Integrated Marketing  
By Dawn Iacobucci & Bobby Calder 2003
- [2] 한국 데이터 베이스 협회 94차 포럼 자료
- [3] CJ 인터넷 BI 실행 전략서
- [4] Gartner CRM 전략서
- [5] Sweet Spot: how to maximize marketing for  
By Sinha, Arun 2006