

# ACROSS CRM

## 서비스 소개서

2022.06





**사이트에 방문한 소중한 고객에게  
효과적으로 메시지를 전달할 방법은 없을까?**

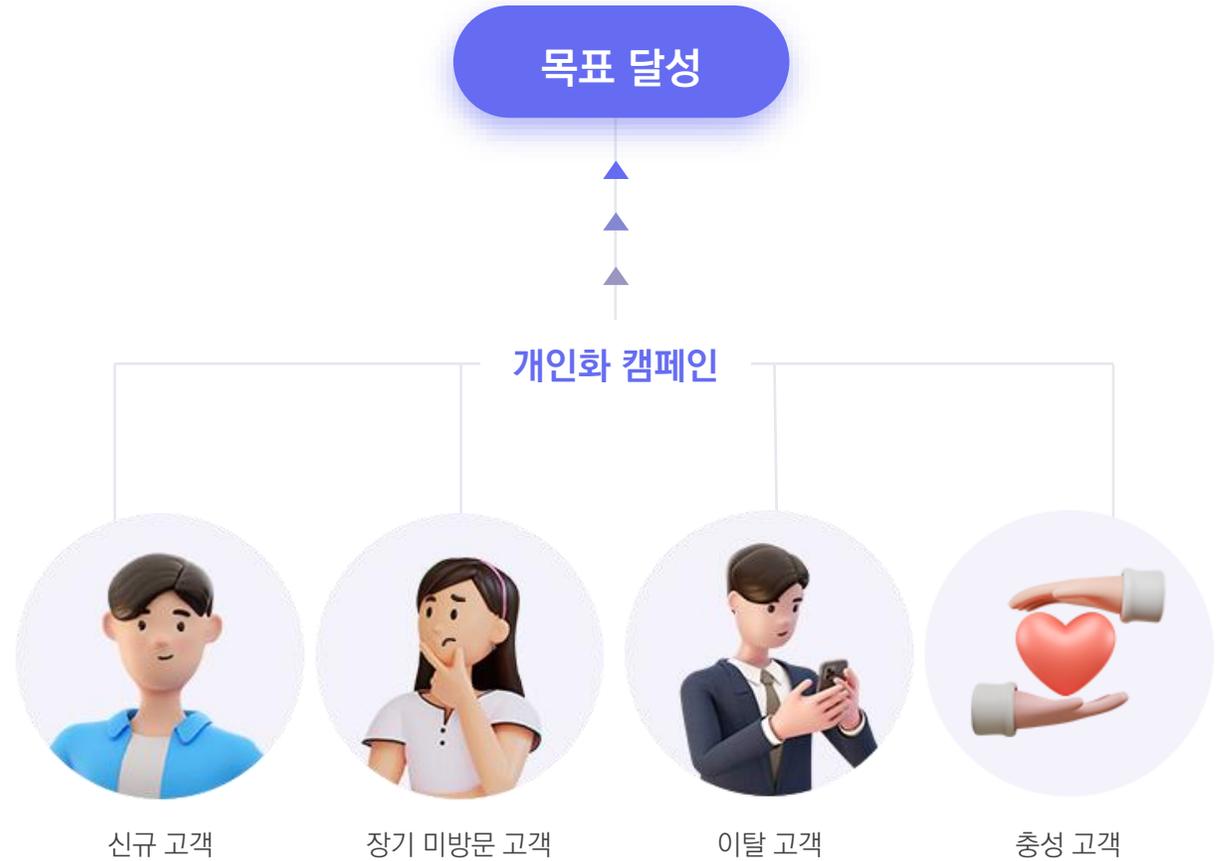


**자동화된 고객 분류로 캠페인 실행이 가능한  
ACROSS CRM 하나로 해결 가능합니다!**

ACROSS CRM은

# 모든 고객들에게 맞춤 타게팅이 가능합니다.

사이트에서 발생하는 고객 데이터를 수집하고 자동으로  
분류된 고객 그룹에 개인화 캠페인을 집행하세요.  
구매로 이어지는 개인화된 이커머스 여정을 제공함으로써  
구매 전환율을 높이고 고객 획득에 발생하는 비용을 절감하세요.



ACROSS CRM은

# 빅데이터 기반 마케팅 자동화가 가능합니다.

고객의 개인화 데이터를 실시간으로 분석해 효과적인 타겟팅 전략을 수립하고  
자동화된 마케팅을 진행하여 고객에게 다양한 쇼핑 경험을 제공하세요.  
고객의 사이트 이용 형태에 맞게 트리거가 작동해 온/오프사이트 영역에서  
팝업과 푸시 형태로 마케팅이 실행됩니다.



ACROSS CRM은

## 연동 호스팅 하나로 간편하게 시작됩니다.

카페24, 메이크샵, 고도몰, 자사몰 등 국내 주요 호스팅사와 연동해  
회원 정보 및 주문 정보를 연동하고 고객별 실시간 웹사이트 내 행동을  
분석해 마케팅에 활용할 수 있도록 데이터를 제공합니다.



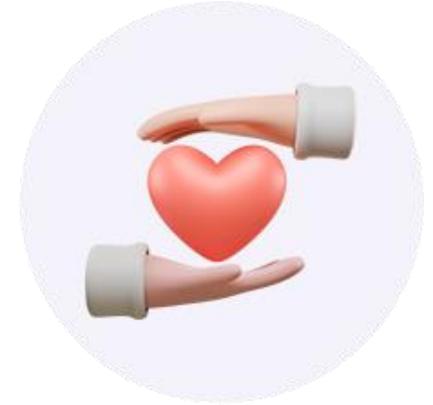
# 고객 세분화

# 구매한 고객부터 구매하지 않고 이탈한 고객까지

고객의 특징을 알아야 그에 맞는 적절한 대응으로 구매율을 높일 수 있습니다.

고객 세분화를 이용하여 효율적인 고객관리가 가능합니다.

또한, 정교한 맞춤 타게팅을 통해 고객에게는 무의미한 광고 노출로 인한  
피로도는 감소시키고 광고 효율성을 높여 목표 달성률을 높일 수 있습니다.







# 구매 가능성 분석

기존 구매 고객 대상 세션, 세션 시간, 페이지 뷰를 기반으로 구매 가능성 구간별 고객 그룹을 구분합니다.

**고객 세분화**

추천   구매 고객 분석   구매 행동 분석   **구매 가능성 분석**   고객 이탈 예측   사용자 등록 세그먼트

기간 조건           

구매 가능성 20~40%   구매 가능성 40~60%   구매 가능성 60~80%

**세그먼트 정보** ✕

**재방문/구매 패턴**

|           |         |
|-----------|---------|
| 평균 재방문 주기 | 2.1일    |
| 평균 구매 주기  | 5일      |
| 평균 구매 금액  | 10,500원 |
| 평균 체류시간   | 02:24   |
| 평균 페이지뷰   | 3.1     |

**광고 상품별 클릭률**

|         |       |
|---------|-------|
| 메시지 팝업  | 3.50% |
| 리마인드 팝업 | 5.12% |

확인

자세히   자세히   자세히   < 1 >

# 커스텀 세그먼트

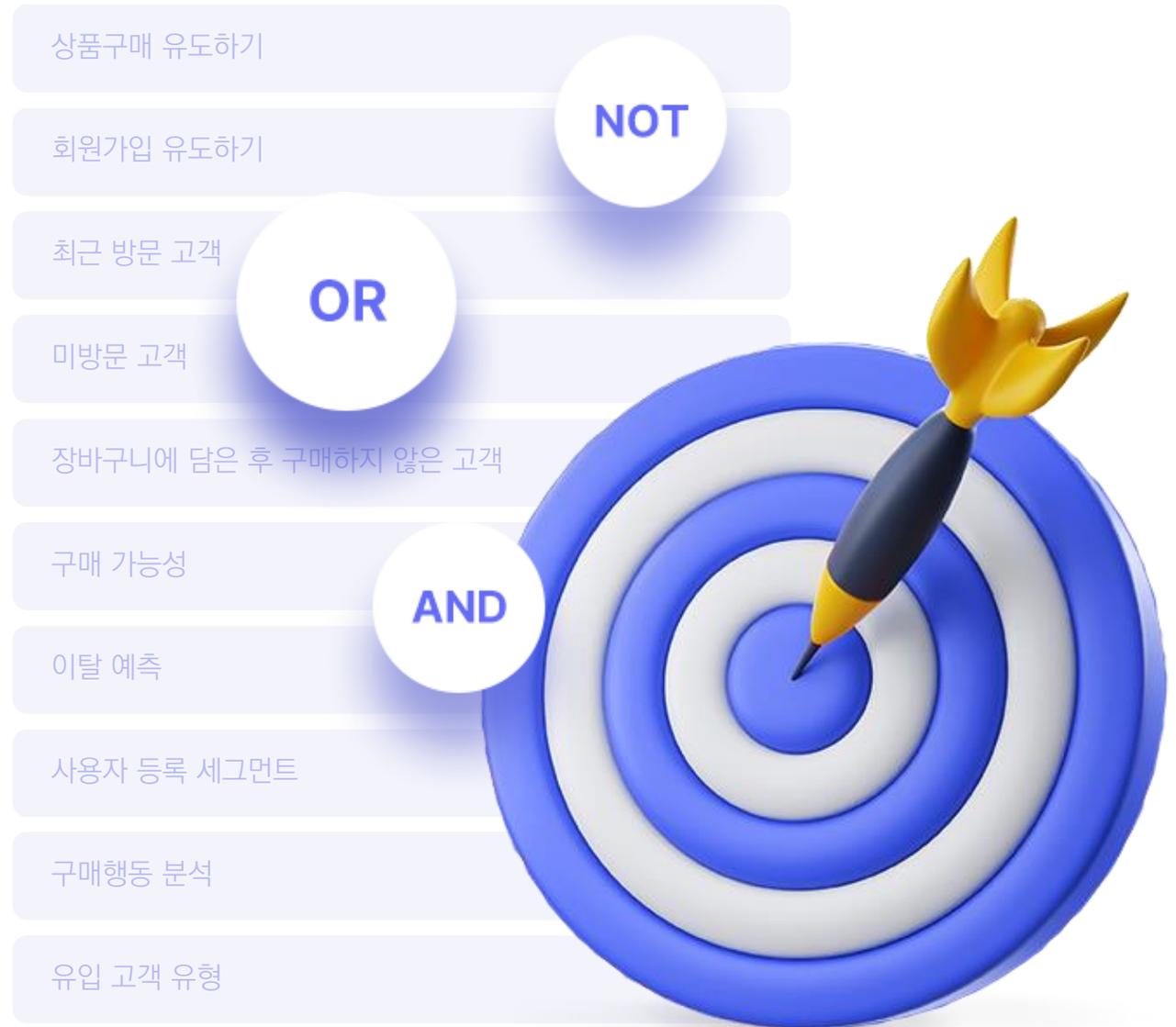
기본 제공 세그먼트 외에 80여 개 변수 조합을 통한 고객 세그먼트 생성이 가능합니다.

제공 변수: 접속 디바이스, 운영 체제, 브라우저 유형, 브라우저 언어, IP, 회원 ID, 이메일, 방문 요일, 방문 시간대, 회원 등급, 쿠폰 보유 여부/만료일, 방문 횟수, 체류 시간, 세션, 유입 구분, 리퍼러, 검색어, 현재 보는 페이지, 장바구니 담은 상품명/옵션/금액/카테고리/브랜드/날짜, 조회 상품명, 조회 카테고리/브랜드, 결제 상태, 주문 금액/날짜/시간/횟수, 환불 금액/날짜/횟수, 체크 아웃 페이지 도달 여부/도달 횟수 등



# 정교한 타게팅 모수

세그먼트 그룹을 AND, OR, NOT 조건으로 조합해 정교한 모수 추출이 가능합니다.



## 세그먼트 설정 예시

사용자 등록 세그먼트 | 방문수 0번 | 어떠한 조건이든 모든 모수 포함(OR) ▼ (-)

사용자 등록 세그먼트 | 회원여부 N | 어떠한 조건이든 모든 모수 포함(OR) ▼ (-)

 신규 방문자 회원가입 유도 세그먼트 설정

사용자 등록 세그먼트 | 22년 6월 1일 가입 회원 | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

사용자 등록 세그먼트 | 주문 상품 0개 | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

 회원가입 후 N일차 첫구매 유도 마케팅 세그먼트 설정

구매 고객 분석 | vip | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

사용자 등록 세그먼트 | 구매금액 30만원 이상 | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

사용자 등록 세그먼트 | 주문날짜 6월 1일 | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

 충성 고객에게 감사인사 남기기 세그먼트 설정

사용자 등록 세그먼트 | 90일 이전 구매 이력 | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

사용자 등록 세그먼트 | 주문금액 3,000원 이상 | 모든 조건에 만족하는 모수만 포함(AND) ▼ (-)

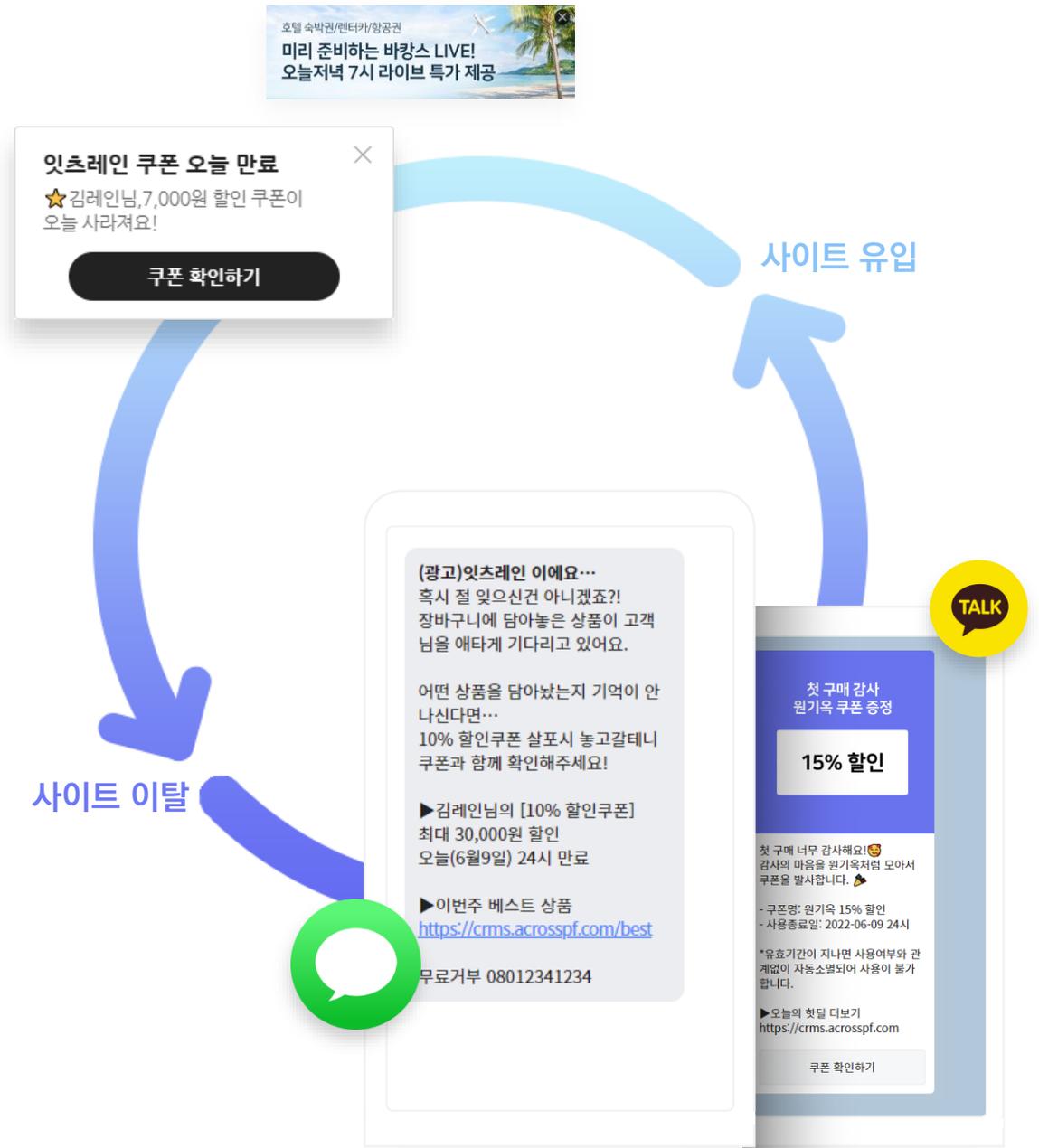
사용자 등록 세그먼트 | 조회상품 두시탈출 무스탕 | 해당 조건의 모수 제외(NOT) ▼ (-)

 장기 미구매 고객 쿠폰 제공하여 구매 유도하기 세그먼트 설정

# 광고 상품

# 고객이 어디에 있든 캠페인 실행이 가능합니다.

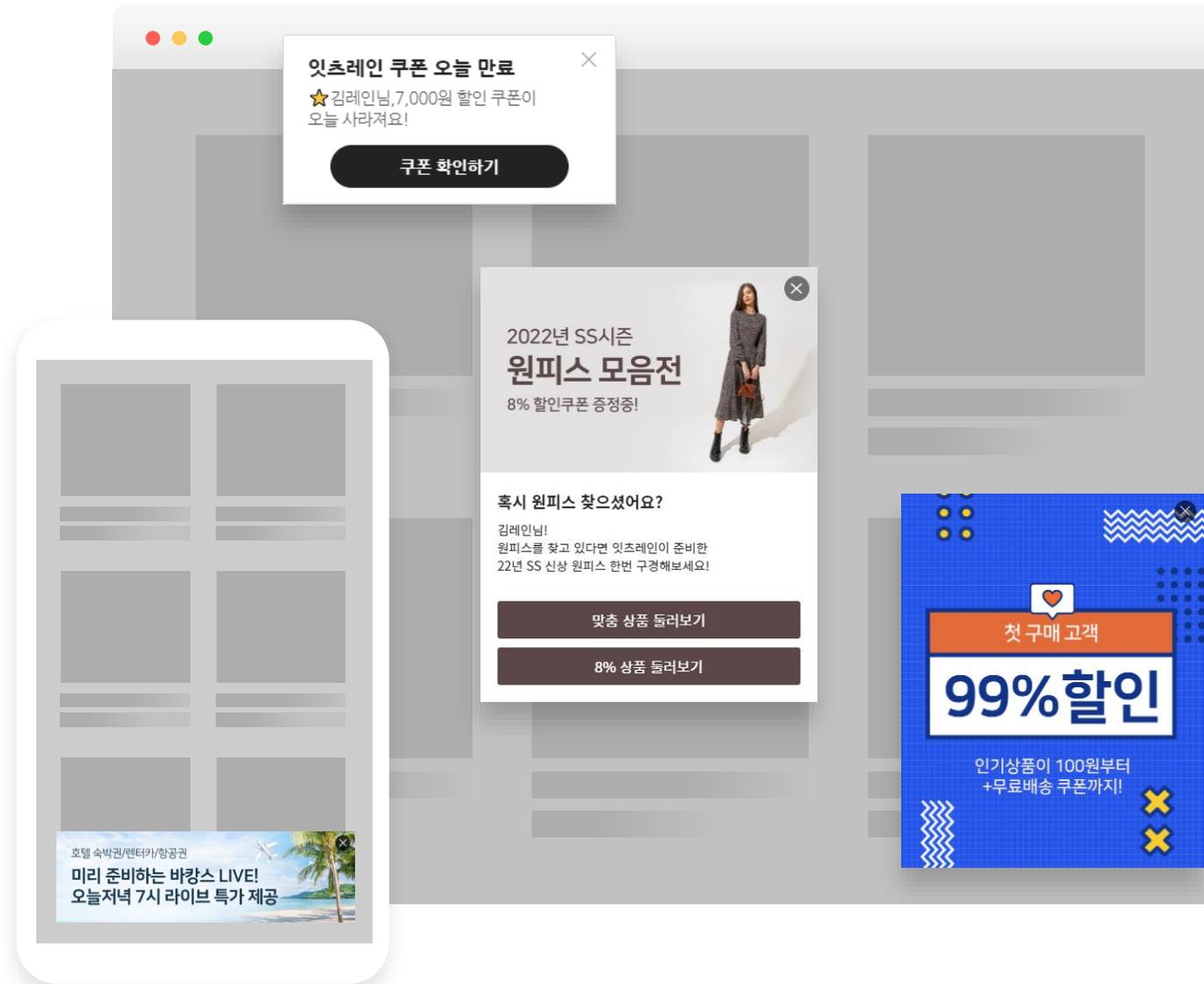
사이트 유입 고객에게는 메시지 팝업과 리마인드 팝업으로 사이트 떠난 고객에게는 문자와 친구톡으로 캠페인을 전송하여 재방문, 이커머스 전환, RFM 고객 등급 전환을 유도하세요.



## 메시지 팝업

고객이 웹사이트 유입 후 세그먼트, 도착 페이지 등 트리거 조건이 성립될 경우 회원 가입 유도, 쿠폰 사용 유도(만료일 사전 안내), 상품 구매 유도(무료 배송을 위한 추가 상품 구매 유도), 장바구니 구매 유도 등 다양한 메시지를 노출하여 구매 전환 발생을 유도하는 광고 상품입니다.

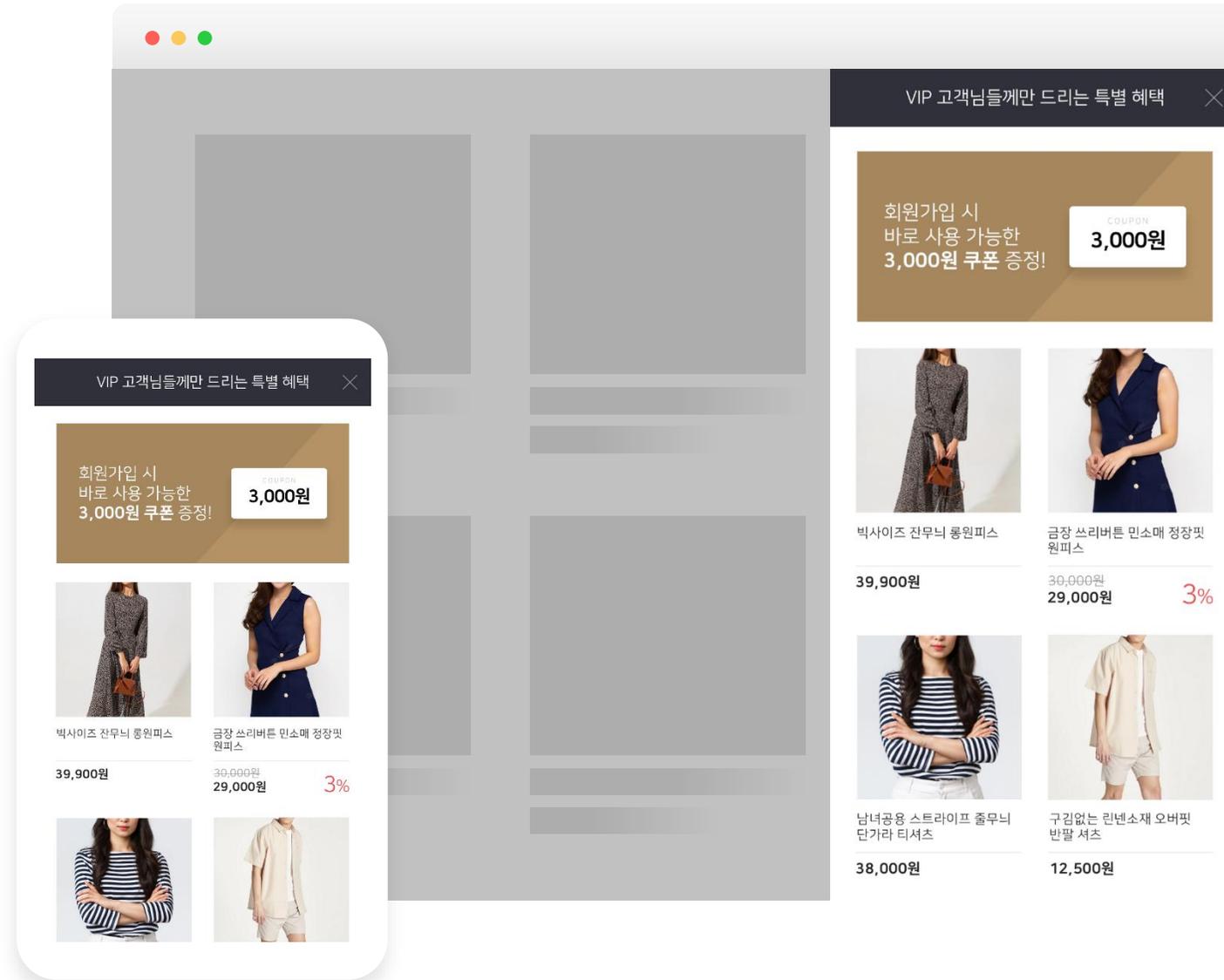
5개 템플릿으로 제공되는 메시지 팝업은 이미지, 텍스트, 이미지+텍스트 방식 등 다양한 조합으로 구성 가능합니다.



# 리마인드 팝업

웹사이트 종료 시점을 감지해 세그먼트 별 추천 상품 노출 및 고객의 체류시간 증가와 구매 전환 발생을 유도하는 광고 상품입니다.

추천 상품 유형: 유사 사용자 기반 함께 담은/구매한 상품, 구매 전환율 높은 상품, 많이 본 상품, 할인율 높은 상품 등



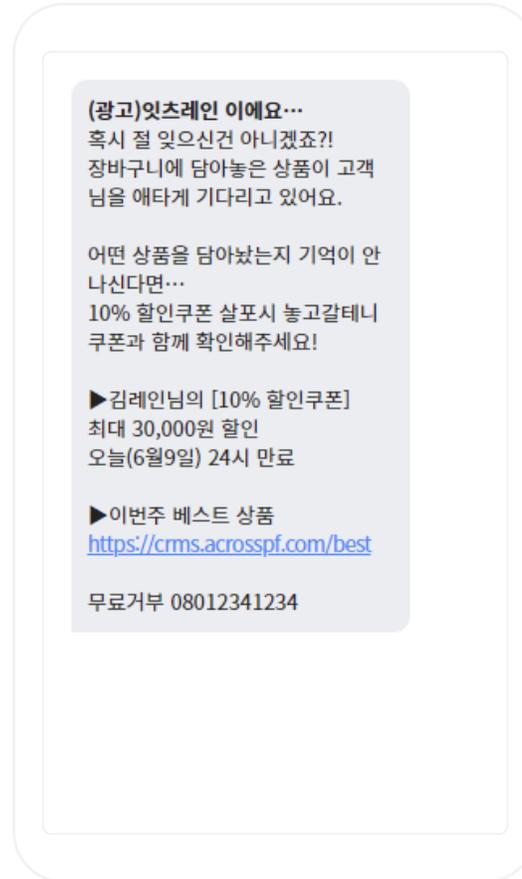
# 문자 / 친구톡

접근성이 높은 문자, 친구톡으로 고객 세그먼트에 따른 캠페인을 설정해 고객과 소통하고 리텐션을 유지하세요.

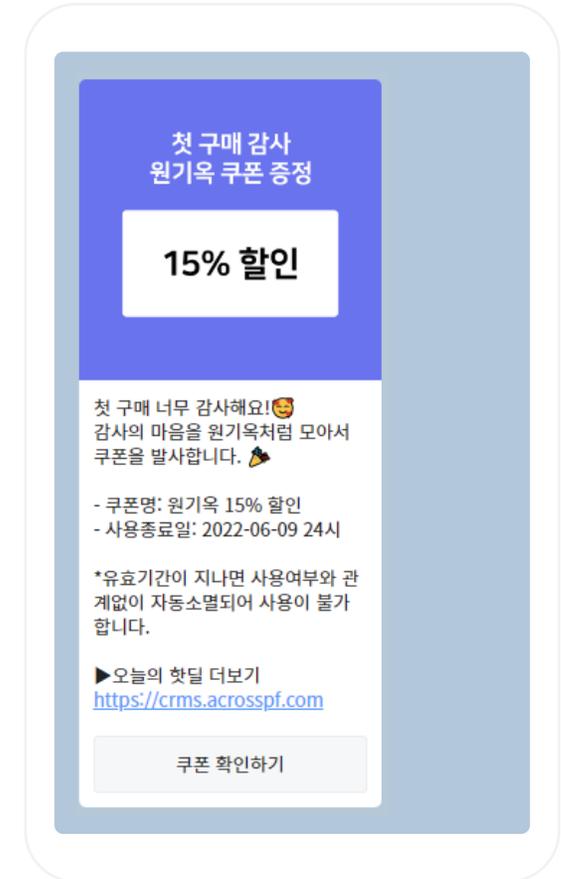
오픈 베타 기간 중 문자, 친구톡 전송이 가능하도록 포인트를 무상으로 제공합니다.

\* 오픈 베타 기간 500,000 포인트 제공

\* SMS 10원(최대 50,000건), LMS 30원(최대 16,666건), 친구톡 20원(최대 25,000건)



문자



친구톡

## 전환 추적 (이커머스/목표 전환)

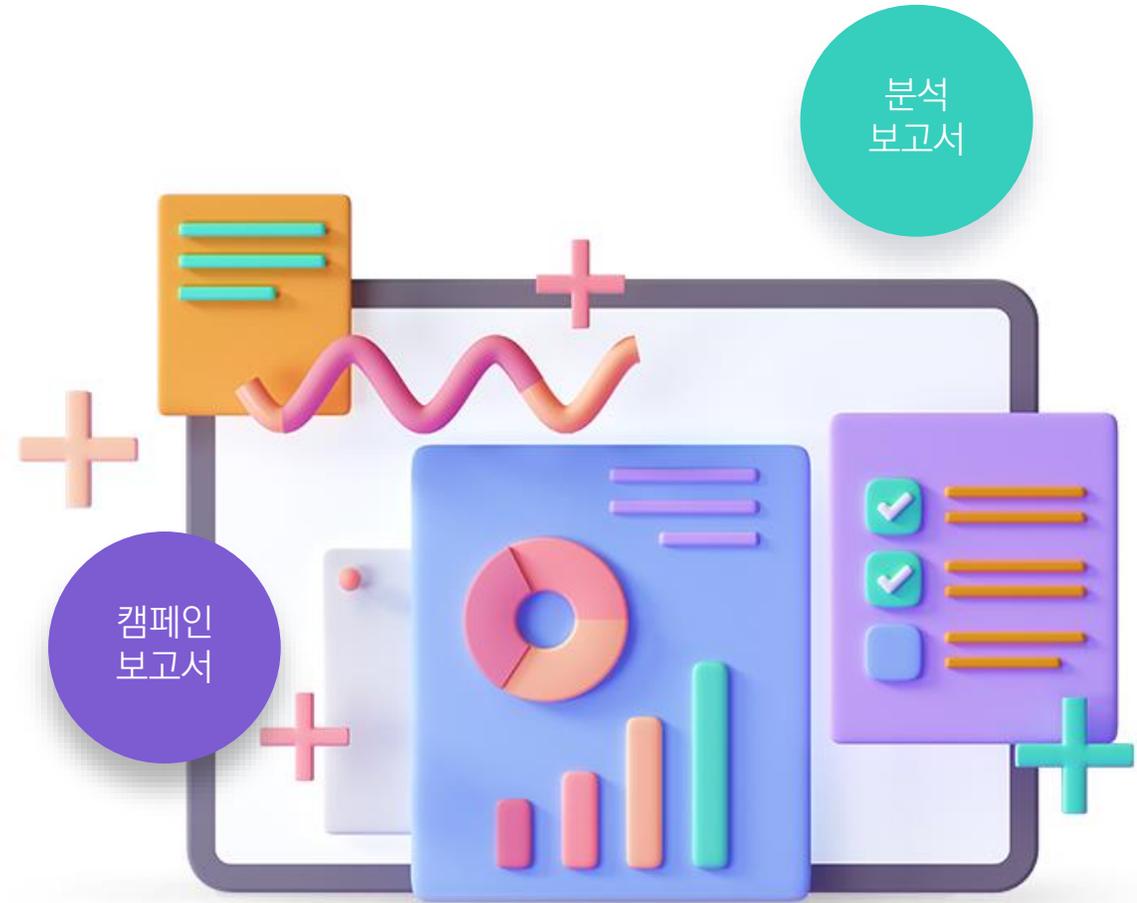
이커머스 구매 전환을 포함해 회원가입, 상품조회, 페이지 뷰, 스크롤 깊이, 체류 시간 등을 목표로 설정해 웹사이트 운영 인사이트 도출 및 비즈니스 목적 달성에 기여합니다.



# 보고서

## 상세한 보고서를 제공합니다.

개인화 캠페인 집행을 통해 증가하는 클릭, 전환 데이터와 매출을 캠페인 리포트를 통해 실시간으로 확인 가능합니다. 또한 마케팅 전략을 수립할 수 있도록 사이트 유입 채널 분석, 네트워크 캠페인 유입/이탈 분석, 상품 조회/주문 분석, 장바구니 분석, 종료 페이지 분석, 유입 검색어 분석 등의 정보를 제공합니다.



# 캠페인 보고서

캠페인의 노출, 클릭, 이커머스 전환, 이커머스 전환 금액, 목표, 목표 가치를 확인할 수 있는 캠페인 보고서, 광고 상품 보고서와 고객의 방문, 주문, 이벤트 정보를 확인할 수 있는 고객 프로파일링 보고서를 제공합니다.

## 캠페인 보고서

일별 유형별 캠페인별

2022-06-01 ~ 2022-06-07 캠페인 전체 목표 전체 조회 엑셀 다운로드

| 날짜         | 노출수 | 클릭수 | 클릭률 | 이커머스 전환수 | 이커머스 전환율 | 이커머스 전환금액 | 목표 전환수 | 목표 전환률 | 목표 가치(원) | 자세히 |
|------------|-----|-----|-----|----------|----------|-----------|--------|--------|----------|-----|
| total      |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-01 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-02 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-03 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-04 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-05 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-06 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |
| 2022-06-07 |     |     |     |          |          |           |        |        |          | 자세히 |

보고서 상세 및 고객 정보 노출

# 고객 이벤트

고객 프로파일을 통해 고객을 이해하고 1:1 마케팅으로 동일 고객 그룹에서 관심을 보이는 상품의 추천, 이벤트 참여 유도, 주요 사항 안내 등 커뮤니케이션 수단으로 활용 가능합니다.

## 사용자 정보

|        |                      |
|--------|----------------------|
| 이름     | 김선우                  |
| 아이디    | 김선우                  |
| 회원가입일  | 2021-12-23 20:44:27  |
| 성별     | 남자                   |
| 휴대폰 번호 | 010-1234-5678        |
| 이메일    | kimseonwoo@naver.com |
| 세그먼트   | VIP                  |

## 방문

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| 방문횟수 (누적) | 98                  |
| 마지막 검색어   | 무지 맨투맨              |
| 유입채널      | 직접 유입               |
| 유입소스      |                     |
| 평균 페이지뷰   | 4.82                |
| 평균 체류시간   | 00:05:24            |
| 마지막 접속 시간 | 2022-01-17 17:54:38 |

## 최근 주문내역

|            |                     |
|------------|---------------------|
| 최근 주문건수 합계 | 4                   |
| 최근 주문금액 합계 | 138,000             |
| 평균 주문금액    | 37,000              |
| 마지막 주문일시   | 2022-01-17 17:59:31 |
| 주문 상품명     | 와이드 슬랙스 청바지         |
| 주문상품 옵션    | FREE                |
| 구매 금액      | 25,000              |
| 구매 수량      | 1                   |
| 결제 상태      | 결제 완료               |

## 캠페인 목표 전환

## 이벤트

| 이벤트    | 페이지 URL                         | 접속 시간               | 체류 시간    |
|--------|---------------------------------|---------------------|----------|
| 이벤트 제목 |                                 |                     |          |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |
| 이벤트 제목 | https://www.example.com/event/1 | 2022-01-17 17:54:38 | 00:05:24 |

# 분석 보고서

웹사이트 운영 및 마케팅 인사이트를 도출할 수 있도록 다양한 형태의 분석 보고서를 제공합니다.



## 웹사이트 유입/이탈 분석

직접, 검색, 웹사이트, 소셜, 캠페인 유입 채널 별 방문자 유입, 세션, 이탈 분석, 체류시간 정보 확인이 가능합니다.



## 캠페인 유입/이탈 분석

네트워크 캠페인 및 CRM 캠페인의 상세 방문자 유입, 세션, 이탈 분석, 체류시간 정보 확인이 가능합니다.



## 상품 조회/ 주문 분석

판매 상품별 유입 경로와 상품 조회/주문수, 주문 금액 등의 정보 확인이 가능합니다.



## 라이브 보고서

실시간으로 웹사이트에 접속중인 회원, 비회원 고객의 이동 경로 및 주문 상태 확인이 가능합니다.



## 추가 분석 보고서 항목

세그먼트 분석, 브라우저별 방문 분석, 방문 유형 분석, 신규 방문 고객 분석, 내부 검색어 분석, 장바구니 분석, 구매 빈도 분석, 종료 페이지 분석

# 이용 방법

# 가격 플랜 및 제공 기능

## 제공 기능 (Basic~Enterprise)

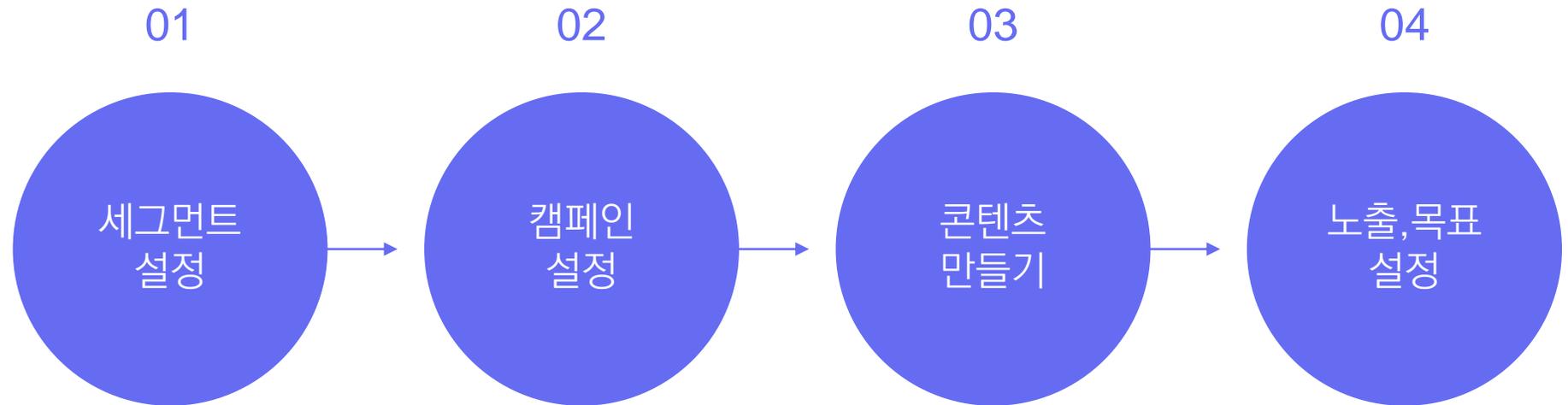
|                     |     |
|---------------------|-----|
| 웹사이트 등록             | 무제한 |
| 고객 세분화 > 구매 고객 분석   | ✓   |
| 고객 세분화 > 구매 행동 분석   | ✓   |
| 고객 세분화 > 구매 가능성 분석  | ✓   |
| 고객 세분화 > 고객 이탈 예측   | ✓   |
| 고객 세분화 > 커스텀 세그먼트   | ✓   |
| 캠페인 등록              | 무제한 |
| 온사이트 캠페인 > 메시지 팝업   | ✓   |
| 온사이트 캠페인 > 리마인드 팝업  | ✓   |
| 푸시 캠페인 > 문자         | ✓   |
| 푸시 캠페인 > 친구톡        | ✓   |
| 캠페인 보고서             | ✓   |
| 채널 유입/이탈 분석         | ✓   |
| 캠페인 유입/이탈 분석        | ✓   |
| 상품 조회/주문 분석         | ✓   |
| 라이브 분석              | ✓   |
| 세그먼트 분석             | ✓   |
| 구매빈도 분석 외 7개 분석 보고서 | ✓   |
| 전담 매니저              | ✓   |
| 스크립트 설치 대행          | ✓   |

## 가격 안내

오픈 베타 기간  
한정 무료 진행  
~ 2022-08-31

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Basic</b><br/>MAU ~ 5,000</p> <p><del>75,000원/월</del><br/><del>810,000원/년</del></p> <p>연 결제 시 10% 할인</p>        | <p><b>Pro</b><br/>MAU ~ 10,000</p> <p><del>140,000원/월</del><br/><del>1,512,000원/년</del></p> <p>연 결제 시 10% 할인</p>         |
| <p><b>Business</b><br/>MAU ~ 50,000</p> <p><del>500,000원/월</del><br/><del>5,400,000원/년</del></p> <p>연 결제 시 10% 할인</p> | <p><b>Enterprise</b><br/>MAU ~ 100,000</p> <p><del>800,000원/월</del><br/><del>8,640,000원/년</del></p> <p>연 결제 시 10% 할인</p> |

# 진행 과정



01 세그먼트 설정  
캠페인 대상을 설정하고  
캠페인 목적에 맞는 소재를  
등록합니다.

\*고객 트래킹 및 캠페인 송출을 위해  
스크립트 설치 필요

02 캠페인 설정  
PC/MOBLIE 디바이스 설정  
및 광고 유형을 설정합니다.

03 콘텐츠 만들기  
광고 템플릿 디자인 유형과  
상세 정보를 설정합니다.

04 노출, 목표 설정  
노출될 시점, 위치, 요일,  
캠페인 목표 관련 값을  
설정합니다.

# 감사합니다