

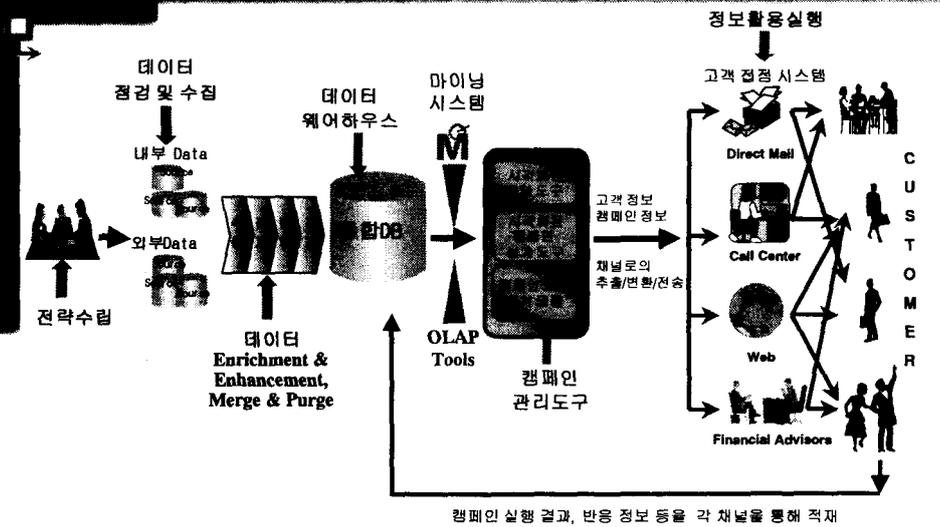
CRM

현황, 문제점 & 개선방안

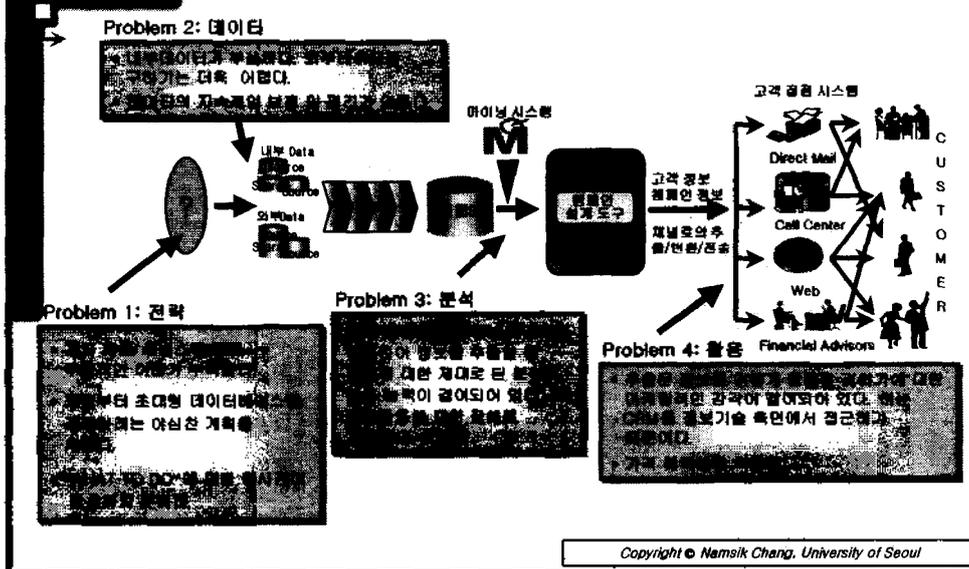
서울시립대학교 경영학과

장 남 식

프로세스



프로세스 상의 주요 문제점



전략 부재

Problem 1: 전략

- 모든 제품/서비스 선정 (Regardless of product/service life cycle)
- 모든 고객 대상 (Acquisition, Development, Retention)
- 고객에 대한 이해 불분명 (개인고객, 채널, 법인고객,...)
- IT에 대한 과도한 투자 (Whole package)

실패 사례

Problem 1: 전략

기관	내용
00 은행	<ul style="list-style-type: none"> • xx억원을 들여 데이터마이닝 툴 도입 • 기존 데이터 부족으로 3년째 사용을 못하고 있음
00 Cable TV사	<ul style="list-style-type: none"> • 미국의 CableTV 유통업체 회사로부터 고객관리프로그램을 고가에 도입 • 국내환경에 맞게 고치는데 2년 이상의 기간과 과다 비용 소모 • 현재 신규개발을 고려 중
00 증권	<ul style="list-style-type: none"> • xx억원을 들여 CRM 시스템 구축 • 활용방안 부재로 1년이상 사용을 못함 • 시스템 내의 데이터는 유지관리 소홀로 가치 상실
외국계 00 은행	<ul style="list-style-type: none"> • 1년에 걸쳐 DB마케팅 시스템 개발 • 복잡한 시스템 설계로 인해 이용자가 사용 회피 • 2년이 경과하였지만 현장에서 사용을 못하는 실정

Copyright © Namsik Chang, University of Seoul

불명확한 "What To Do" PLAN

Problem 1: 전략

WHAT TO DO	은행/카드	소매/마케팅
은행/카드	<ul style="list-style-type: none"> - 신용카드, 사기예방 대책 - 이력 예상고객 선정 및 특성 분석 - 우수고객 선정 및 특성 분석 - 서비스별 홍보 대상고객 선정 - 상품평가 모형개발 - 주시 가중감추 발견 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 구매행태와 선호도 발견 - CRM에 응답 가능 고객 예측 - 제품/서비스 고차판매 - 판매에 영향을 미치는 요소 발견 - 고객분류, 그룹별 특성 발견 - 광고, 프로모션, 이벤트 효과 측정
보험	<ul style="list-style-type: none"> - 고객취약점 분석을 가격정책 수립 - 보험료 청구 시기마련 추적 - 불만처리 처리시간에 영향을 미치는 요소발견 	<ul style="list-style-type: none"> - 최종 영수증의 통장에 영향을 미치는 요소 발견 - 경쟁사의 입찰액 예측 - 제품의 수요 예측 - 대리점 여신평가 모형개발
통신	<ul style="list-style-type: none"> - 고객지원센터/무선전화의 부정확한 상담센터 추적 - 이력 예상고객 선정 및 특성 분석 - 서비스간의 연관관계 발견 - 우수고객 선정 및 특성 분석 	<ul style="list-style-type: none"> - 유선/무선 전화수령 - 상품 카탈로그 디자인 - 상품 고차판매
		<ul style="list-style-type: none"> - 일반집단, 여주 분석 - 통자의 특성별 의약품 부작용 분석

Copyright © Namsik Chang, University of Seoul

데이터 보강 사례

Problem 2: 데이터



외부 Data의 활용

▶ 주택유형, 아파트 관련 정보(평수, 가격) 추가
 ▶ 소득정보의 대응치로 활용

▶ 주소 일치 여부의 파악 (전화번호 기준)

고객번호	이름	주소	전화	평수	시가
C123	박**	서울시 송파구 가락동 현대아 11-102	*****	24	1억5천
C257	김**	서울시 강남구 반포1동 한신아 8-1103	*****	34	2억8천

자체 데이터 ||

고객번호	이름	주소	전화
C123	박**	서울시 송파구 가락동 현대아 11-102	*****
C257	김**	서울시 강남구 반포1동 한신아 8-1103	*****

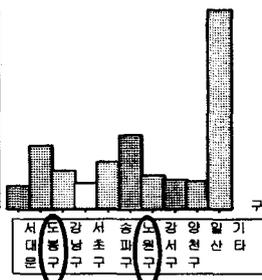
외부 데이터 +

ID	주소	평수	시가
12	서울시 송파구 가락동 현대아 11동	24	1억5천
765	서울시 강남구 반포1동 한신아 8동	34	2억8천

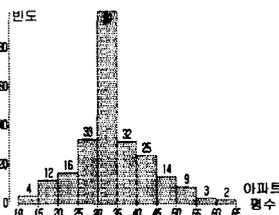
Copyright © Namsik Chang, University of Seoul

Problem 2: 데이터

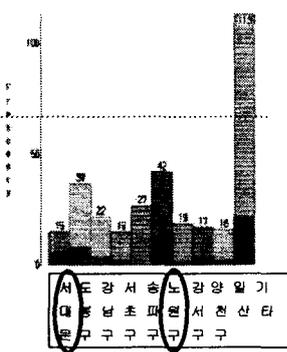
구분고객의 주거지역 현황



구분고객의 아파트 평수 현황



가격이 250만원 이상인 구분고객의 주거지역 현황



Copyright © Namsik Chang, University of Seoul

무차별 분석

Problem 3: 분석

데이터마이닝을 통해 추출된 정보의 예

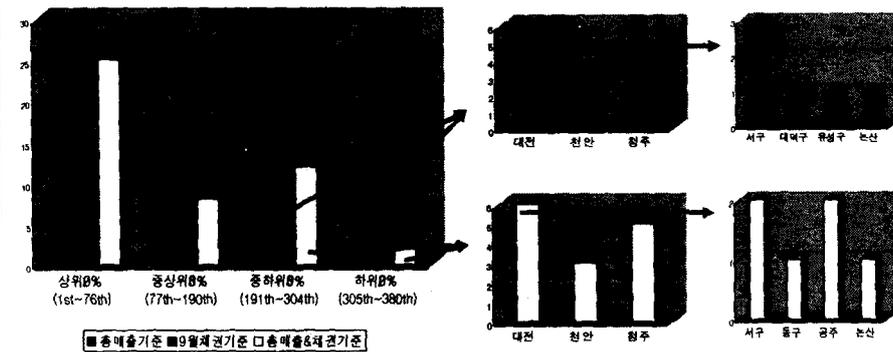
- 소상권별 = 천안 & 시공구분 = 본인시공 & 점포크기 <=30평미만 & 총통화점속수 > 29
- 소상권별 in {서구, 동구, 논산, 상당구, 흥성} & 점포위치 = APT & 총통화점속수 <= 19
- 소상권별 = 유성구 & 패턴진열률수 in {200이하, 600이하, 취급안함} & 총통화점속수 > 19
- 석사학위를 가진 자들은 학사학위도 가지고 있다.
- 설사약을 사면 지사제도 산다.

Copyright © Namsik Chang, University of Seoul

기초 분석 간과

Problem 3: 분석

총매출, 9월채권, *총매출&9월채권 기준으로 기존 VIP들을 각각 경험하면, 24%, 51%, 30%의 VIP들이 하위 50%에 속한다.

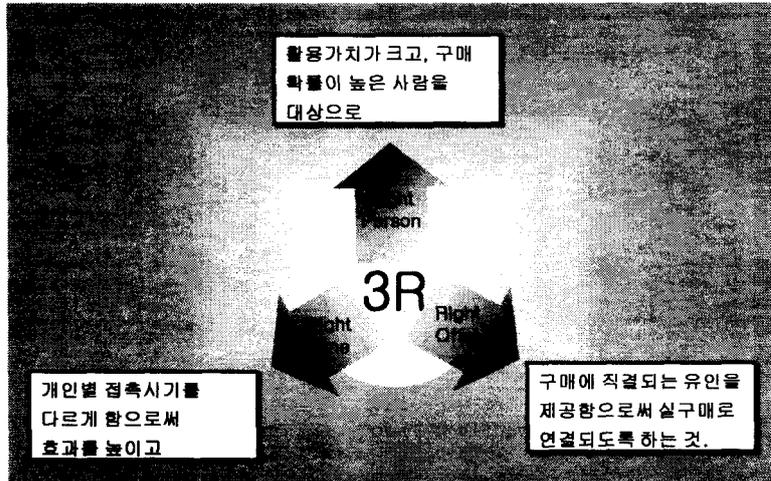


$$* \text{총매출\&9월채권 기준} = (\text{총매출} / \sigma_{\text{총매출}}) \times 0.6 + (-9\text{월채권} / \sigma_{9\text{월채권}}) \times 0.4$$

Copyright © Namsik Chang, University of Seoul

3R의 원칙

Problem 4: 활용



Copyright © Namsik Chang, University of Seoul