

필연적으로 올 수 밖에 없었던 고객 데이터 플랫폼의 시대

개인정보보호에 대한 높은 관심으로 퍼스트파티 데이터의 중요성이 상승함에 따라, 전 세계 마테크 업계에 고객데이터 플랫폼 (Customer Data Platform, 이하 CDP) 시대가 열리게 되었습니다. CDP란 웹사이트, 모바일 앱, 소셜 미디어 등 다양한 회사 내 고객 데이터 소스가 한 곳에서 통합되어 단일 고객 뷰를 갖고 맞춤형 마케팅을 가능케 하는 솔루션을 의미하는데요.

어도비, 마이크로소프트, 세일즈포스, 오라클 등 글로벌 IT 거대 기업이 저마다의 CDP를 출시하는 등 마테크 업계에서 CDP는 가장 뜨거운 토픽으로 화두되고 있습니다. 이러한 업계의 흐름으로 인해 2021년 기준 전 세계 CDP 시장은 35억 달러 규모의 시장을 갖고 있으나, 2026년에는 153억 달러 규모로 약 5배 정도 시장이 성장할 것으로 예측되기도 하죠. (Market Research Report, 2021)

실제 성과를 만들어내는 비즈니스 인사이트는 고객 데이터에서 도출되고 있는데요. 구매 가능성이 높은 고객에게 인기가 높은 상품을 광고로 노출하는 것 등은 실제 비즈니스 성과에 큰 도움을 줍니다. 그러나 이전까지의 고객 데이터는 BI, Visualization Tool, CRM, CDP, DMP 등 다양한 포지션으로 나뉘어서 통합적으로 데이터가 수집 및 분석되지 않아 실제로 활용하는 데는 어려움이 많았죠. 하지만 현재는 고객 데이터를 수집하고 분석을 하는 것부터 실제 액션을 진행하는 것 등 여러 영역을 CDP가 포괄하여 분석을 진행할 수 있기에 '데이터 효과'를 보다 간편하고 빠르게 체험할 수 있습니다.

CDP는 이커머스 비즈니스에서 효과적인 툴임에도 불구하고 그동안 많은 기업과 쇼핑몰이 예산이 부족하거나 관련 솔루션의 정보가 없어 쉽게 접근하지 못한 게 현실입니다. NHN DATA는 오랫동안 국내 웹/앱 데이터를 분석하고 활용해 온 경험과 기술력으로 보다 저렴하고 비즈니스에서 활용도가 높은 다이티 CDP 솔루션을 출시했습니다. 이제는 중소형 이커머스도 다이티 CDP 솔루션을 통해 보다 쉽게 데이터 수집부터 AI 기술을 활용한 분석, 마케팅 활용을 경험하고 함께 비즈니스 성장을 이뤄낼 수 있습니다.

