

글로벌 시장동향보고서 | 2021.04

고객 분석 시장

01 개요

1.1 기술 개요

- 고객 분석은 빅데이터 분야에 속하는 기술로 고객의 행동 등을 분석하여 기업에 적절한 제안을 제공하는 프로세스와 기술을 말함
- 고객의 구성, 요구 및 만족도 수준을 파악하기 위해 사용되며, 고객의 행동과 인식에 따라 고객을 그룹으로 분류하여 동향을 파악하고, 맞춤형 마케팅을 실시하여 매출을 증대시킴

1.2 시장 현황

- 기업은 시장에 출시되는 특정 제품에 대한 선호도를 이용하여 고객을 파악하고 매핑하는 전통적인 방법에 의존하고 있었음
- 빅데이터 및 분석과 같은 기술이 등장하면서 기업은 스마트폰, 디지털 키오스크, 무선 통신 등 다양한 방법을 통해 생성 및 수집한 데이터를 사용하여 전체 고객 동향을 추적, 모니터링 및 분석하는 것이 용이해 짐
- 고객 분석은 통계 방법, 예측 분석 및 머신러닝(ML) 기법 등을 사용하여 현재 및 과거 데이터를 분석하며, 이러한 분석 도구는 지능적인 방식으로 데이터를 정렬하고 고객 행동 매핑 프로세스를 자동화할 수 있게 함
- 고객 분석 애플리케이션은 대량의 데이터를 실시간으로 분석하여 고객에 대한 정보를 제공함
 - 고객 분석 애플리케이션을 인공지능(AI)과 결합하면 콘텐츠 생성 및 챗봇 등을 통해 고객 데이터를 분석하고 개선할 수 있음

- 또한, 인공지능(AI)을 통해 기업은 고객에게 타겟 마케팅을 실시하여 향상된 제품과 서비스를 제공할 수 있음
- 은행·금융·서비스·보험(BFSI), 소매 및 통신과 같은 다양한 산업의 기업들은 고객 분석 애플리케이션을 사용하여 사물인터넷(IoT) 데이터를 분석함으로써 다양한 이점을 얻을 수 있음

1.3 시장 특성

가 시장 원동력

[표 1-1] 글로벌 고객 분석 시장의 원동력

구분	주요 내용
성장 촉진 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 개인화된 고객 환경을 위해 고객 구매 행동을 이해해야 함 • 인공지능(AI), 머신러닝(ML) 및 사업 프로세스 자동화와 같은 기술을 통해 마케팅 운영 간소화
성장 억제 요인	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 분석에 중요한 데이터 개인 정보 보호법 및 고객 데이터 보호
시장 기회	<ul style="list-style-type: none"> • 광고, 캠페인 및 마케팅 비용 감소 • 신속하고 더 나은 의사 결정을 위한 부서 간 협업 강화
해결해야 할 과제	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 데이터 최적화와 관련된 장애 • 고객 행동을 이해하기 어려움

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

나 산업 환경 분석-5 Forces 분석

- 구매자들의 협상력
 - 소매, 은행·금융·서비스·보험(BFSI), 의료 및 통신과 같은 다양한 분야의 기업들은 고객의 요구를 수집 및 분석하여, 고객 서비스 프로세스를 자동화하기 위해 고객 분석 애플리케이션을 채택하고 있음

○ 주요 공급 업체는 시장 매출의 상당 부분을 차지하고 있으며, 다양한 분야의 기업들이 자체적으로 애플리케이션을 개발하고 있음

○ 따라서, 구매자들의 협상력은 보통이며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

□ 공급자들의 협상력

○ 자체적으로 애플리케이션을 개발하여 최종 사용자에게 직접 제공하므로 이 시장에서는 공급 업체의 역할이 미미함

○ 따라서, 공급자들의 협상력은 낮으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

□ 잠재적 진입자의 위협

○ 잠재적 진입자의 위협은 글로벌 고객 분석 애플리케이션 시장의 진입 장벽을 기반으로 함

○ 고객 분석 애플리케이션 개발에 필요한 높은 자본은 새로운 기업이 시장에 진입하기 위한 장벽으로 작용함

○ 또한, Adobe, IBM, Oracle, Salesforce 및 SAS Institute와 같은 선도 기업들이 경쟁우위를 차지하고 있으며, 이는 새로운 기업의 시장 진입을 제한함

○ 따라서, 잠재적 진입자의 위협은 낮으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

□ 대체재의 위협

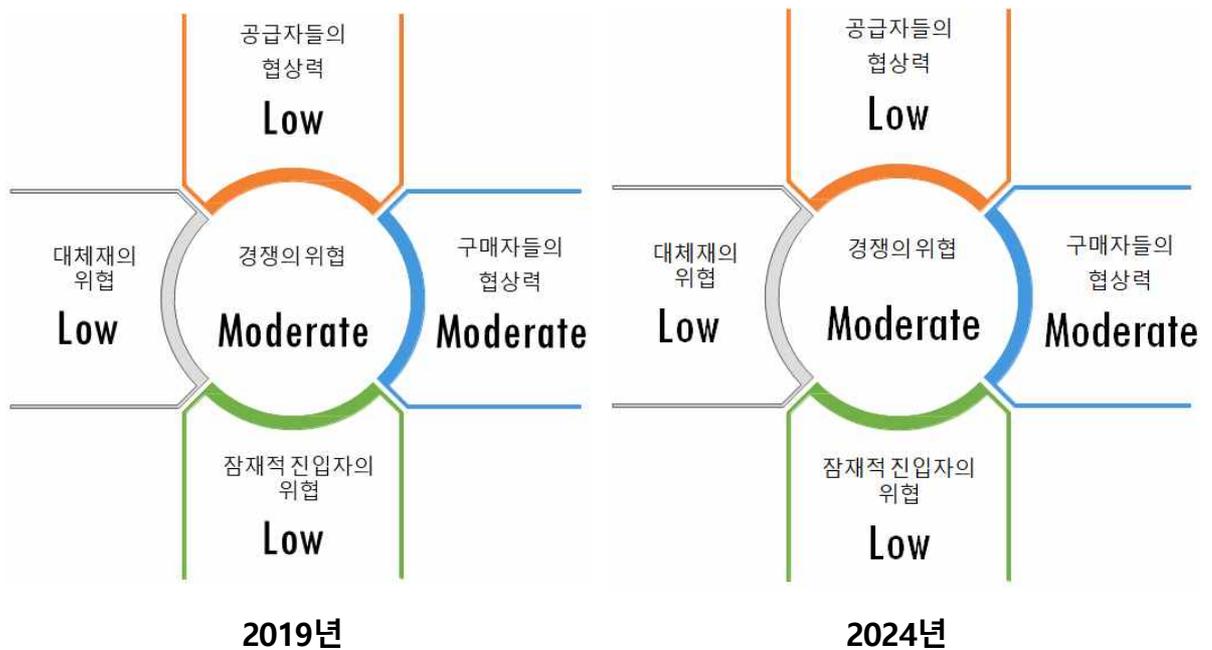
○ 고객 분석 애플리케이션 시장에는 직접적인 대체재가 존재하지 않음

○ 따라서, 대체재의 위협은 낮으며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

□ 경쟁의 위협

- 선두 기업들은 전 세계적으로 상당한 영향력을 보유하고 있으며 충성도 높은 고객 기반을 확보하고 있음
- 글로벌 입지가 낮고 현지에서 운영되는 여러 스타트업과 중소기업이 있으며, 맞춤형 서비스와 저렴한 솔루션을 기반으로 경쟁하고 있음
- 따라서, 경쟁의 위협은 보통이며, 예측 기간 동안 동일하게 유지될 것으로 보임

[그림 1-1] 글로벌 고객 분석 시장의 5 Forces 분석



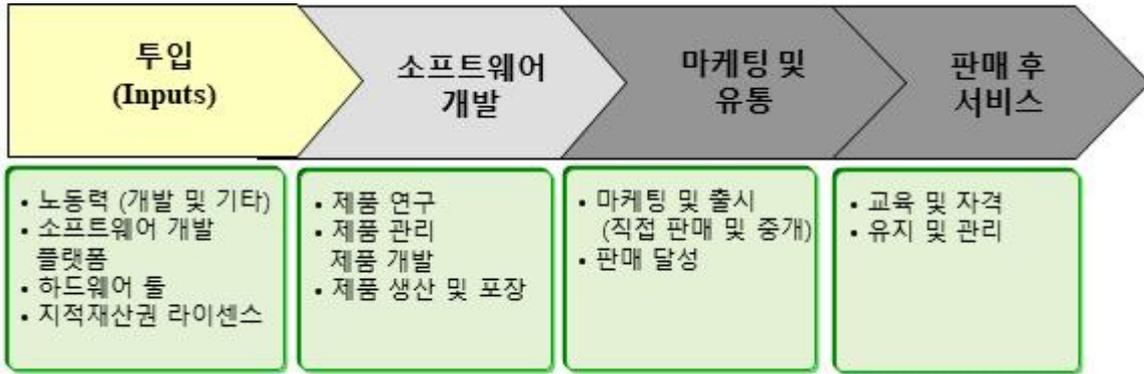
※ 출처 : TechNavio, Global Customer Analytics Applications Market, 2020

다 가치 사슬(Value-Chain)

- 고객 분석의 가치 사슬(Value-chain)은 투입, 소프트웨어 개발, 마케팅 및 유통, 판매 후 서비스로 구성됨

- 가치 사슬에는 구독 기반으로 공급 업체에 솔루션을 제공하는 클라우드 서비스 제공업체도 포함됨

[그림 1-2] 글로벌 고객 분석 애플리케이션 시장의 가치 사슬(Value-Chain)



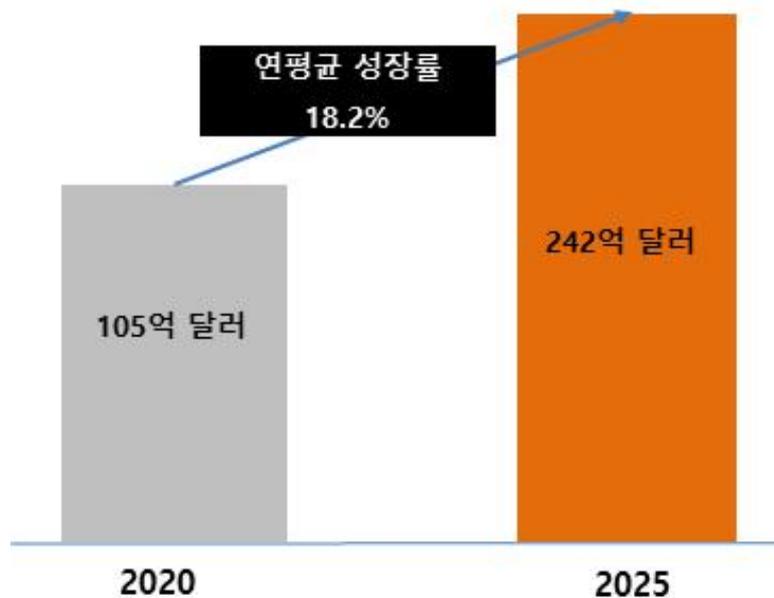
※ 출처 : TechNavio, Global Customer Analytics Applications Market, 2020

02 시장 동향

2.1 글로벌 전체 시장 규모

- 전 세계 고객 분석 시장은 2020년 105억 달러에서 연평균 성장률 18.2%로 증가하여, 2025년에는 242억 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-1] 글로벌 고객 분석 시장 규모 및 전망



※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

- 전 세계 고객 분석 애플리케이션 시장은 2019년 79억 3,094만 달러에서 연평균 성장률 15.09%로 증가하여, 2024년에는 160억 1,514만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-2] 글로벌 고객 분석 애플리케이션 시장 규모 및 전망



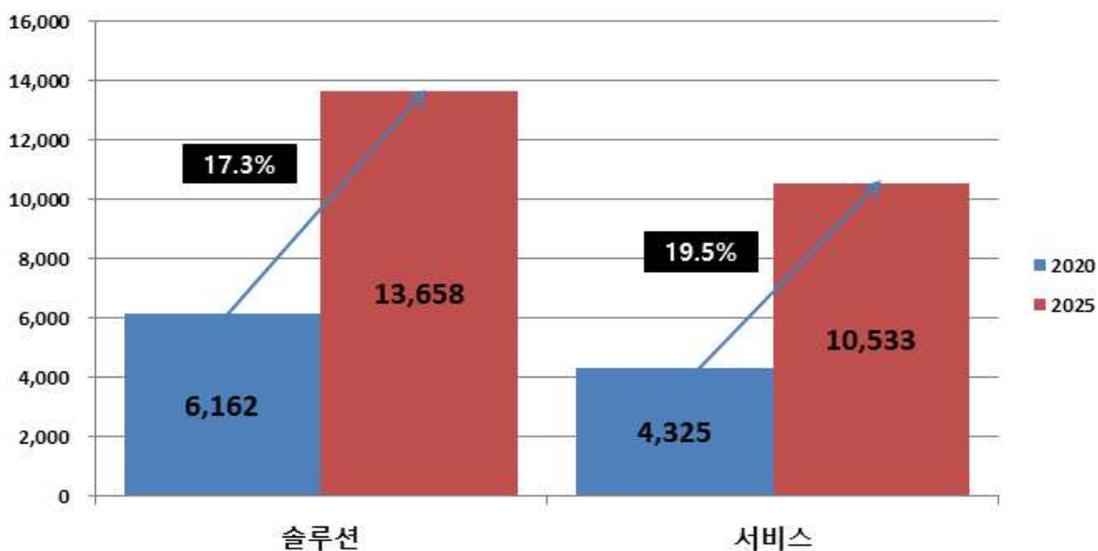
※ 출처 : TechNavio, Global Customer Analytics Applications Market, 2020

2.2 세부항목별 시장 규모

□ 전 세계 고객 분석 시장은 구성요소에 따라 솔루션, 서비스로 분류됨

[그림 2-3] 글로벌 고객 분석 시장의 구성요소별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

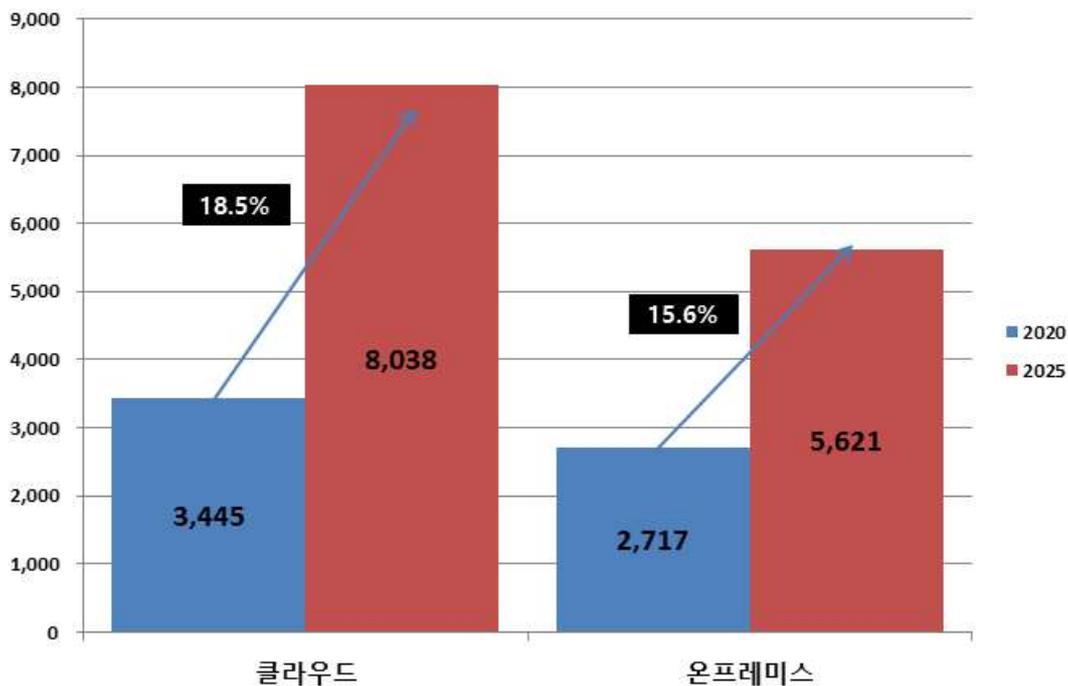


※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

- 솔루션은 2020년 61억 6,200만 달러에서 연평균 성장률 17.3%로 증가하여, 2025년에는 136억 5,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 서비스는 2020년 43억 2,500만 달러에서 연평균 성장률 19.5%로 증가하여, 2025년에는 105억 3,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 고객 분석 시장은 확장 모드에 따라 클라우드, 온프레미스로 분류되며, 클라우드는 2020년을 기준으로 56%의 점유율을 차지하였으며, 그 뒤를 온프레미스가 44%로 뒤따르고 있음
- 클라우드는 2020년 34억 4,500만 달러에서 연평균 성장률 18.5%로 증가하여, 2025년에는 80억 3,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 온프레미스는 2020년 27억 1,700만 달러에서 연평균 성장률 15.6%로 증가하여, 2025년에는 56억 2,100만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-4] 글로벌 고객 분석 시장의 확장 모드별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

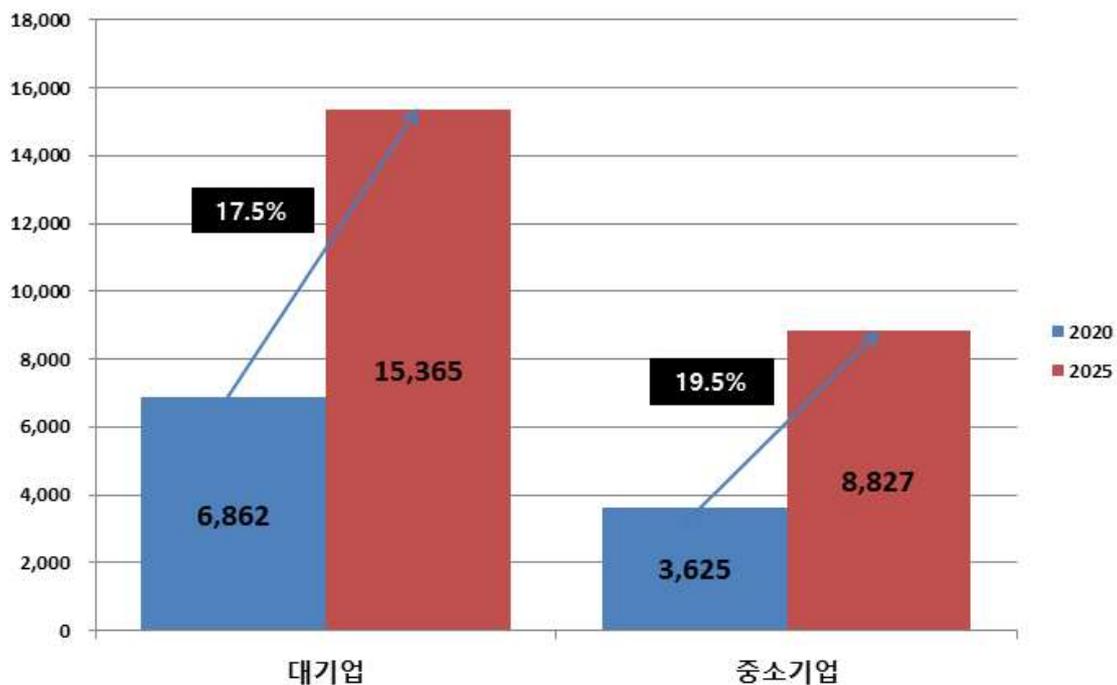
□ 전 세계 고객 분석 시장은 조직 규모에 따라 대기업, 중소기업으로 분류되며, 대기업은 2020년을 기준으로 65.4%의 점유율을 차지하였으며, 그 뒤를 중소기업이 34.6%로 뒤따르고 있음

○ 대기업은 2020년 68억 6,200만 달러에서 연평균 성장률 17.5%로 증가하여, 2025년에는 153억 6,500만 달러에 이를 것으로 전망됨

○ 중소기업은 2020년 36억 2,500만 달러에서 연평균 성장률 19.5%로 증가하여, 2025년에는 88억 2,700만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-5] 글로벌 고객 분석 시장의 조직 규모별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



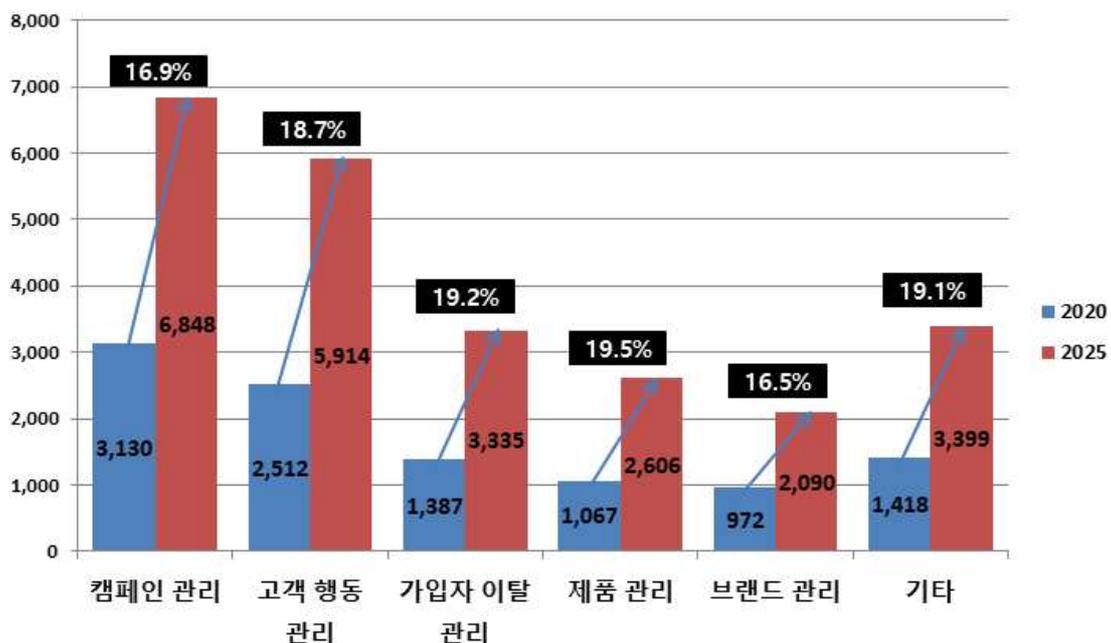
※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

□ 전 세계 고객 분석 시장은 용도에 따라 캠페인 관리, 고객 행동 분석, 가입자 이탈 관리, 제품 관리, 브랜드 관리, 기타로 분류되며, 캠페인 관리는 2020년을 기준으로 29.9%의 점유율을 차지하였으며, 그 뒤를 고객 행동 관리가 24.0%, 가입자 이탈 관리가 13.2%, 제품 관리가 10.2%, 브랜드 관리가 9.3%, 기타가 13.5%로 뒤따르고 있음

- 캠페인 관리는 2020년 31억 3,000만 달러에서 연평균 성장률 16.9%로 증가하여, 2025년에는 68억 4,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 고객 행동 관리는 2020년 25억 1,200만 달러에서 연평균 성장률 18.7%로 증가하여, 2025년에는 59억 1,400만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 가입자 이탈 관리는 2020년 13억 8,700만 달러에서 연평균 성장률 19.2%로 증가하여, 2025년에는 33억 3,500만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 제품 관리는 2020년 10억 6,700만 달러에서 연평균 성장률 19.5%로 증가하여, 2025년에는 26억 600만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 브랜드 관리는 2020년 9억 7,200만 달러에서 연평균 성장률 16.5%로 증가하여, 2025년에는 20억 9,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타는 2020년 14억 1,800만 달러에서 연평균 성장률 19.1%로 증가하여, 2025년에는 33억 9,900만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-6] 글로벌 고객 분석 시장의 용도별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

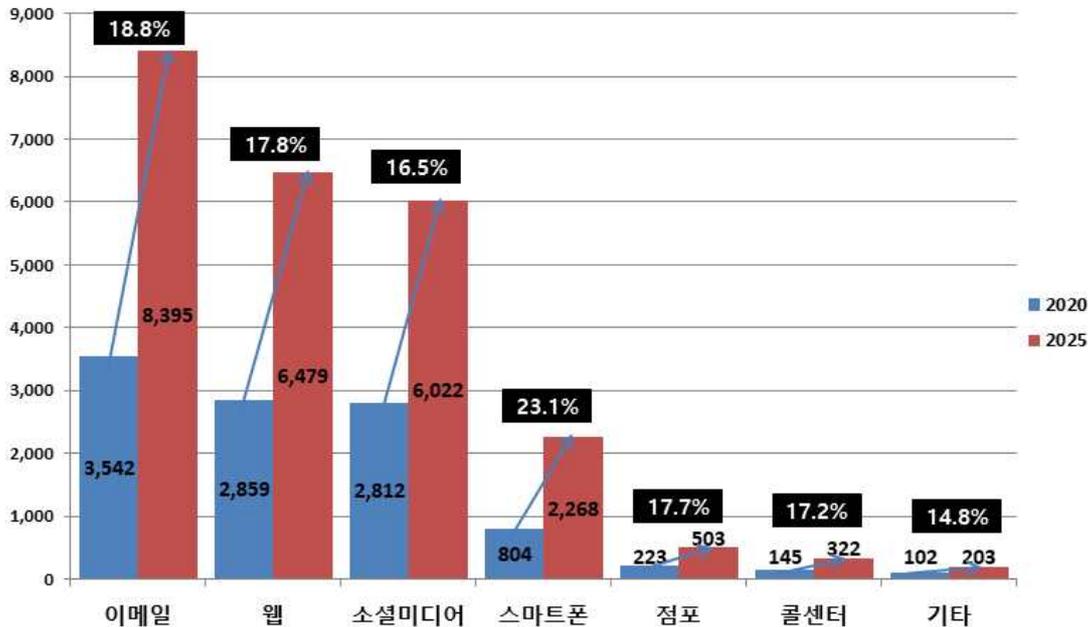


※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

□ 전 세계 고객 분석 시장은 데이터 소스에 따라 이메일, 웹, 소셜미디어, 스마트폰, 점포, 콜센터, 기타로 분류됨

[그림 2-7] 글로벌 고객 분석 시장의 데이터 소스별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

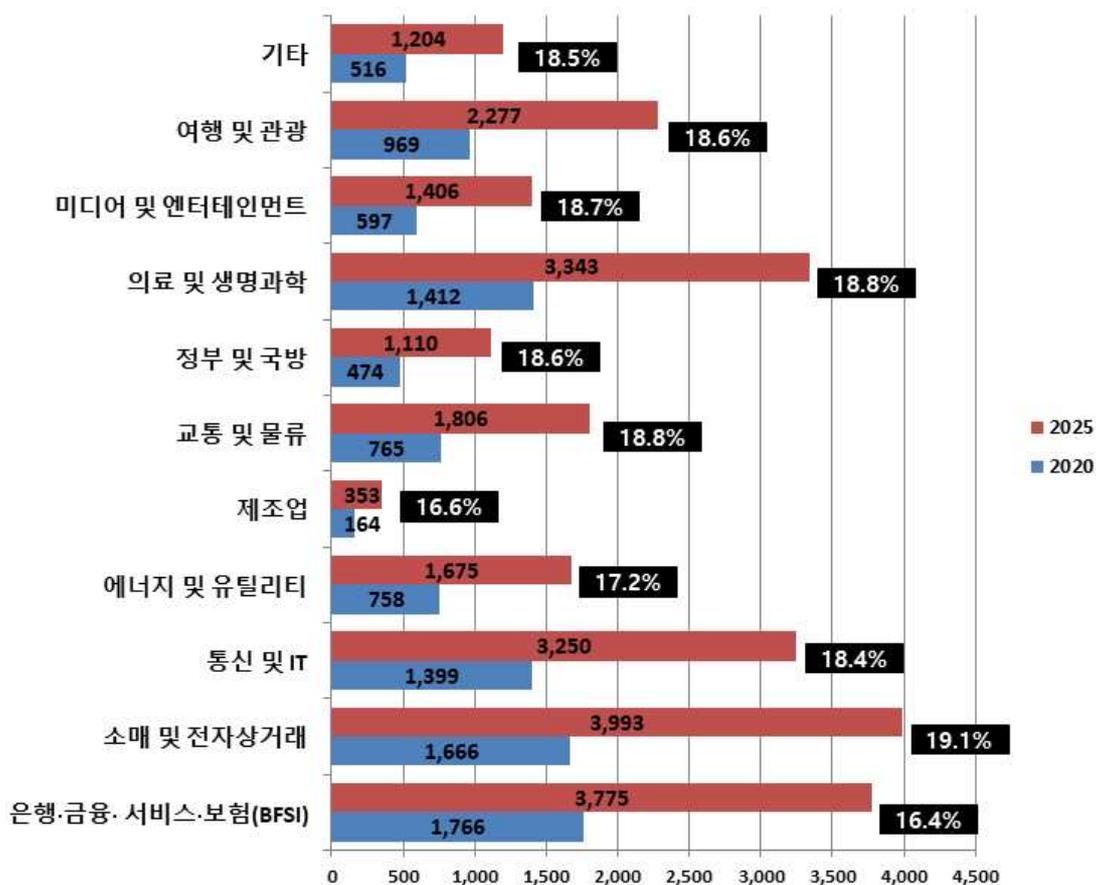
- 이메일은 2020년 35억 4,200만 달러에서 연평균 성장률 18.8%로 증가하여, 2025년에는 83억 9,500만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 웹은 2020년 28억 5,900만 달러에서 연평균 성장률 17.8%로 증가하여, 2025년에는 64억 7,900만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 소셜미디어는 2020년 28억 1,200만 달러에서 연평균 성장률 16.5%로 증가하여, 2025년에는 60억 2,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 스마트폰은 2020년 8억 400만 달러에서 연평균 성장률 23.1%로 증가하여, 2025년에는 22억 6,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 점포는 2020년 2억 2,300만 달러에서 연평균 성장률 17.7%로 증가하여, 2025년에는 5억 300만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 콜센터는 2020년 1억 4,500만 달러에서 연평균 성장률 17.2%로 증가하여, 2025년에는 3억 2,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타는 2020년 1억 200만 달러에서 연평균 성장률 14.8%로 증가하여, 2025년에는 2억 300만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 고객 분석 시장은 업종에 따라 은행·금융·서비스·보험(BFSI), 소매 및 전자상거래, 통신 및 IT, 에너지 및 유틸리티, 제조업, 교통 및 물류, 정부와 및 국방, 의료 및 생명과학, 미디어 및 엔터테인먼트, 여행 및 관광, 기타로 분류됨
 - 은행·금융·서비스·보험(BFSI)는 2020년 17억 6,600만 달러에서 연평균 성장률 16.4%로 증가하여, 2025년에는 37억 7,500만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 소매 및 전자상거래는 2020년 16억 6,600만 달러에서 연평균 성장률 19.1%로 증가하여, 2025년에는 39억 9,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 통신 및 IT는 2020년 13억 9,900만 달러에서 연평균 성장률 18.4%로 증가하여, 2025년에는 32억 5,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 에너지 및 유틸리티는 2020년 7억 5,800만 달러에서 연평균 성장률 17.2%로 증가하여, 2025년에는 16억 7,500만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 제조업은 2020년 1억 6,400만 달러에서 연평균 성장률 16.6%로 증가하여, 2025년에는 3억 5,300만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 교통 및 물류는 2020년 7억 6,500만 달러에서 연평균 성장률 18.8%로 증가하여, 2025년에는 18억 600만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 정부 및 국방은 2020년 4억 7,400만 달러에서 연평균 성장률 18.6%로 증가하여, 2025년에는 11억 1,000만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 의료 및 생명과학은 2020년 14억 1,200만 달러에서 연평균 성장률 18.8%로 증가하여, 2025년에는 33억 4,300만 달러에 이를 것으로 전망됨

- 미디어 및 엔터테인먼트는 2020년 5억 9,700만 달러에서 연평균 성장률 18.7%로 증가하여, 2025년에는 14억 600만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 여행 및 관광은 2020년 9억 6,900만 달러에서 연평균 성장률 18.6%로 증가하여, 2025년에는 22억 7,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타는 2020년 5억 1,600만 달러에서 연평균 성장률 18.5%로 증가하여, 2025년에는 12억 400만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-8] 글로벌 고객 분석 시장의 업종별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

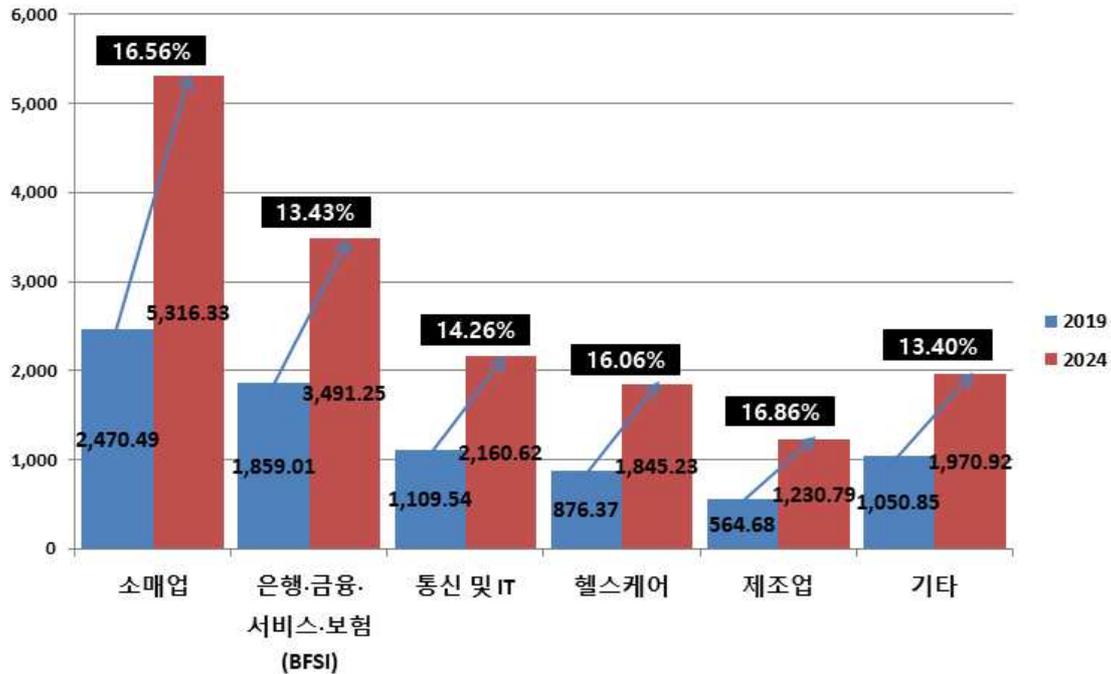


※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

- 전 세계 고객 분석 애플리케이션 시장은 최종사용자에 따라 소매업, 은행·금융·서비스·보험(BFSI), 통신 및 IT, 헬스케어, 제조업, 기타로 분류되며, 소매업은 2019년을 기준으로 31.15%의 점유율을 차지하였으며, 그 뒤를

은행·금융·서비스·보험(BFSI)가 23.44%, 통신 및 IT가 13.99%, 헬스케어
11.05%, 제조업이 7.12%, 기타가 13.25%로 뒤따르고 있음

[그림 2-9] 글로벌 고객 분석 애플리케이션 시장의 최종사용자별 시장 규모 및 전망
(단위: 백만 달러)



※ 출처 : TechNavio, Global Customer Analytics Applications Market, 2020

- 소매업은 2019년 24억 7,049만 달러에서 연평균 성장률 16.56%로 증가하여, 2024년에는 53억 1,633만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 은행·금융·서비스·보험(BFSI)는 2019년 18억 5,901만 달러에서 연평균 성장률 13.43%로 증가하여, 2024년에는 34억 9,125만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 통신 및 IT는 2019년 11억 954만 달러에서 연평균 성장률 14.26%로 증가하여, 2024년에는 21억 6,062만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 헬스케어는 2019년 8억 7,637만 달러에서 연평균 성장률 16.06%로 증가하여, 2024년에는 18억 4,523만 달러에 이를 것으로 전망됨

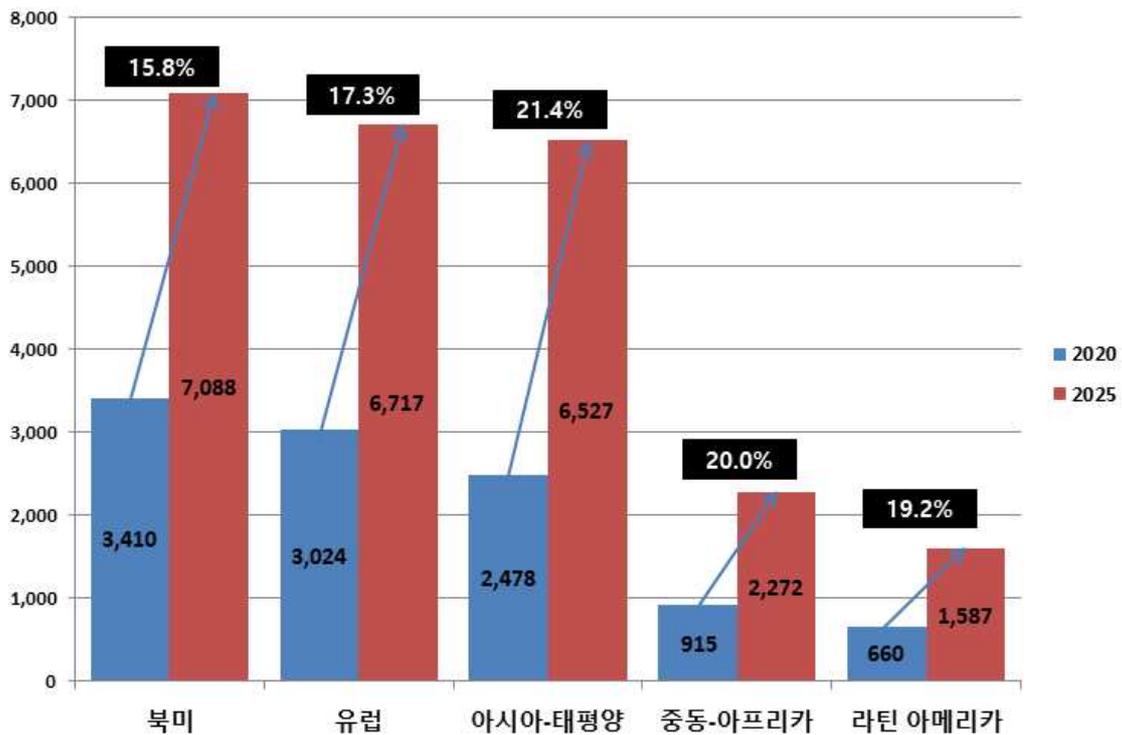
- 제조업은 2019년 5억 6,468만 달러에서 연평균 성장률 16.86%로 증가하여, 2024년에는 12억 3,079만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 기타는 2019년 10억 5,085만 달러에서 연평균 성장률 13.40%로 증가하여, 2024년에는 19억 7,092만 달러에 이를 것으로 전망됨

2.3 지역별 시장 규모

- 전 세계 고객 분석 시장을 지역별로 살펴보면, 2020년을 기준으로 북미 지역이 32.5%로 가장 높은 점유율을 차지하였고, 유럽 지역이 28.8%, 아시아-태평양 지역이 23.6%, 중동-아프리카 지역이 8.7%, 라틴아메리카 지역이 6.3%로 나타남

[그림 2-10] 글로벌 고객 분석 시장의 지역별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)

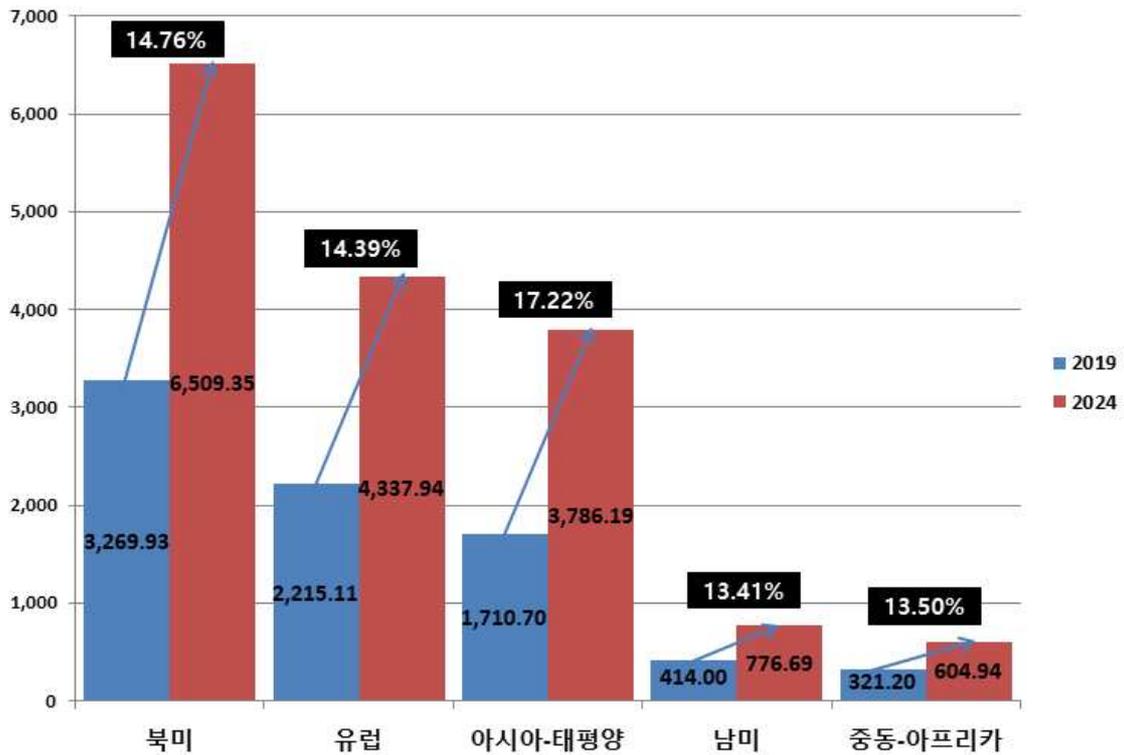


※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

- 북미 지역은 2020년 34억 1,000만 달러에서 연평균 성장률 15.8%로 증가하여, 2025년에는 70억 8,800만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 유럽 지역은 2020년 30억 2,400만 달러에서 연평균 성장률 17.3%로 증가하여, 2025년에는 67억 1,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 아시아-태평양 지역은 2020년 24억 7,800만 달러에서 연평균 성장률 21.4%로 증가하여, 2025년에는 65억 2,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 중동-아프리카 지역은 2020년 9억 1,500만 달러에서 연평균 성장률 20.0%로 증가하여, 2025년에는 22억 7,200만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 라틴아메리카 지역은 2020년 6억 6,000만 달러에서 연평균 성장률 19.2%로 증가하여, 2025년에는 15억 8,700만 달러에 이를 것으로 전망됨
- 전 세계 고객 분석 애플리케이션 시장을 지역별로 살펴보면, 2019년을 기준으로 북미 지역이 41.23%로 가장 높은 점유율을 차지하였고, 유럽 지역이 27.93%, 아시아-태평양 지역이 21.57%, 남미 지역이 5.22%, 중동-아프리카 지역이 4.05%로 나타남
- 북미 지역은 2019년 32억 6,993만 달러에서 연평균 성장률 14.76%로 증가하여, 2024년에는 65억 935만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 유럽 지역은 2019년 22억 1,511만 달러에서 연평균 성장률 14.39%로 증가하여, 2024년에는 43억 3,794만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 아시아-태평양 지역은 2019년 17억 1,070만 달러에서 연평균 성장률 17.22%로 증가하여, 2024년에는 37억 8,619만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 남미 지역은 2019년 4억 1,400만 달러에서 연평균 성장률 13.41%로 증가하여, 2024년에는 7억 7,669만 달러에 이를 것으로 전망됨
 - 중동-아프리카 지역은 2019년 3억 2,120만 달러에서 연평균 성장률 13.50%로 증가하여, 2024년에는 6억 494만 달러에 이를 것으로 전망됨

[그림 2-11] 글로벌 고객 분석 애플리케이션 시장의 지역별 시장 규모 및 전망

(단위: 백만 달러)



※ 출처 : TechNavio, Global Customer Analytics Applications Market, 2020

03 기업 동향

3.1 경쟁 환경

가 주요 기업 현황

□ 세계 고객 분석 시장에서 주요 기업은 Google(미국), Adobe(미국), SAP(독일), Microsoft(미국), Oracle(미국) 등이 있음

[표 3-1] 글로벌 고객 분석 시장의 주요 기업 전략 현황

기업명	제품 범위	제품 특징 및 기능	제품 차별화 및 고객가치에 미치는 영향	종합
Google	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
Adobe	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
SAP	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
Microsoft	●●●●●	●●●●●	●●●●○	●●●●●
Oracle	●●●●○	●●●●●	●●○○○	●●●●○

- 등급 기준 : 매우 우수(●●●●●), 우수(●●●●○), 보통(●●○○○), 미흡(●○○○○), 매우 미흡(○○○○○)

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

3.2 주요 기업 동향

가 GOOGLE

- 광고, 검색, 운영체제(OS) 및 플랫폼, 엔터프라이즈 및 하드웨어 제품 부문을 통해 사업을 영위하고 있음
- 검색 부문에서는 검색 엔진을 통해 제공되는 웹 사이트 및 기타 온라인 콘텐츠의 색인을 제공함

[표 3-2] GOOGLE의 주요 제품 및 서비스 제공 현황

카 테 고 리	제 품 / 서 비 스
Google 마케팅 플랫폼	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 광고 및 분석 플랫폼 • DoubleClick Digital Marketing과 Google Analytics 360 제품군을 함께 사용할 수 있음 • 이 두 가지 솔루션을 모두 사용하면 마케팅 담당자가 한곳에서 디지털 미디어와 고객 경험을 계획, 구매, 측정 및 최적화할 수 있음 • 이를 통해 마케팅 담당자는 보다 적절하고 효과적인 마케팅을 수행할 수 있음 • 고객의 개인 정보를 보호하고 데이터에 대한 통제력을 유지할 수 있음

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

나 ADOBE

- 웹 사이트와 응용 프로그램을 통해 라이선스 제품을 제공하는 기업으로, SaaS (Software-as-a-Service) 모델, 관리형 서비스 모델 및 사용량별 결제 모델을 통해 제품을 제공하고 있음
- 디지털 미디어, 디지털 경험 및 게시와 같은 세 가지 사업 부문을 통해 운영되고 있음
- 고객을 위한 Adobe 체험 플랫폼을 통해 고객 분석 솔루션을 제공하고 있음

[표 3-3] ADOBE의 주요 제품 및 서비스 제공 현황

카테고리	제품
Adobe 체험 플랫폼	<ul style="list-style-type: none"> 실시간 고객 데이터 플랫폼으로 기업이 공개된 데이터와 공개되지 않은 데이터를 결합하여 지능적인 의사 결정을 통해 고객 프로필을 분석하는데 도움이 됨 실시간 분석 및 세분화를 적용하여 기업이 높은 가치를 지닌 고객을 발굴하고 기업을 위한 고객 인텔리전스(CI)를 제공할 수 있게 지원하는 Adobe Analytics가 포함되어 있음

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

다 SAP

- 엔터프라이즈 애플리케이션 솔루션 및 서비스를 제공하는 선도 기업으로 미국, 일본을 포함한 아시아-태평양, 유럽, 중동 및 아프리카와 같은 주요 지역에 제품과 서비스를 제공하고 있음

[표 3-4] SAP의 주요 제품 및 서비스 제공 현황

카테고리	제품 / 서비스
SAP 고객 데이터 클라우드	<ul style="list-style-type: none"> SAP Customer Identity, SAP Customer Consent 및 SAP Customer Profile 솔루션으로 구성된 동의 기반 데이터 모델이 포함됨 이러한 솔루션은 마케팅 담당자들이 개인별 마케팅을 실행하는데 도움이 됨 고객에게 투명성을 제공하고 개인 데이터 사용에 대한 통제권을 제공함 GDPR과 같은 데이터 보호 법률을 준수함
SAP 마케팅 클라우드	<ul style="list-style-type: none"> 마케팅 채널이나 장치에 관계없이 고객의 상황에 맞는 일관된 관련 경험을 제공할 수 있음 이 솔루션은 사용자 데이터를 중앙 집중식 허브로 통합하여 개별 고객 및 익명 방문자에게 실시간 데이터를 제공함
SAP C/4HANA	<ul style="list-style-type: none"> 이 솔루션을 통해 기업은 모든 유형의 정형 및 비정형 데이터를 수집하고 실시간으로 통합할 수 있음 또한, 기업은 고도로 분산된 데이터를 파악하고 제어할 수 있음

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

라 MICROSOFT

- 소프트웨어, 서비스, 장치 및 솔루션을 개발 및 판매하고 있으며, 다양한 산업에 제품을 적용하고 있음
- 제품 제공에는 운영체제(OS), 교차 장치 생산성 응용 프로그램, 서버 응용 프로그램, 비즈니스 솔루션 응용 프로그램, 데스크톱 및 서버 관리 도구, 소프트웨어 개발 도구 및 비디오 게임이 포함됨
- 고객에게 소프트웨어, 서비스, 플랫폼 및 콘텐츠를 제공하는 솔루션 지원, 컨설팅 서비스 및 클라우드 기반 솔루션과 같은 다양한 서비스를 제공하고 있음

[표 3-5] MICROSOFT의 주요 제품 및 서비스 제공 현황

카 테 고 리	제 품
Dynamics 365 Customer Insights	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 트랜잭션, 행동 및 관찰 소스 데이터를 연결하여 고객 중심의 경험과 프로세스를 추진하는 데 사용할 수 있음 • 360도 고객 보기를 생성함으로써 기업이 고객에 대한 심층적인 이해를 구축하도록 지원함
서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 전문적인 서비스 • 지원 및 유지 관리 서비스 • 컨설팅 서비스

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

마 ORACLE

- 플랫폼, 애플리케이션 및 인프라 등 기업의 IT 환경 요구사항을 충족하도록 설계된 광범위한 제품, 솔루션 및 서비스를 제공하는 기업임
- 고객 정보를 정리, 통합 및 강화하는 다양한 기능을 제공하여 신뢰할 수 있는 고객 프로필을 만들

[표 3-6] ORACLE의 주요 제품 및 서비스 제공 현황

카 테 고 리	제 품
Oracle CX Unity	<ul style="list-style-type: none"> 인공지능(AI) 및 머신러닝(ML) 기능이 내장된 Oracle CX Unity를 통해 기업은 알려진 상호 작용과 알려지지 않은 상호 작용에서 적절하고 일관된 정보를 제공할 수 있음 실시간으로 강력하고 실행 가능한 통찰력을 제공함
CDM 클라우드	<ul style="list-style-type: none"> CDM은 구독 기반 SaaS(Software-as-a-Service) 플랫폼에서 탁월한 CDM 기능을 제공함 여러 소스에서 생성된 계정 및 연락처 데이터를 통합하고, 주소를 확인하고, 중복 기록 문제를 해결하고, 기업에서 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 솔루션임

※ 출처 : Marketsandmarkets, Customer Analytics Market, 2020

참고문헌

- MarketsandMarkets, Customer Analytics Market, 2020
- TechNavio, Global Customer Analytics Applications Market, 2020

- 글로벌 시장동향보고서는 해외시장정보 전문업체(Frost & Sullivan, MarketsandMarkets, TechNavio 등)에서 분석한 내용을 기반으로 작성한 보고서로 연구개발특구진흥재단의 공식적 견해는 아님을 알려드립니다.
- 본 보고서는 연구개발특구진흥재단 홈페이지(<https://www.innopolis.or.kr>)에서 다운로드 가능합니다.
- 무단 전재 및 복제를 금하며, 내용을 인용할 경우 출처를 명시하여 주시기 바랍니다.