

U N E E D C O M M S

카카오 AI CRM 서비스 소개서

웹사이트 <https://e-ruda.net> | 문의 ahnse_0910@e-ruda.co.kr

CONTENTS

01 제안 배경

CRM 메시지 활용 현황
개인화 CRM 마케팅의 필요성
마케팅 트렌드의 변화

02 제안 내용

카카오 AI CRM의 특징점
카카오 모먼트 친구 그룹 설계 예시
캠페인 운영 성공사례
캠페인 운영 제안

03 기대 효과

KPI
기대 효과

04 추가 개발 예정

A.I CRM 시스템 어드민
A.I CRM 개인화 메시지

제안 배경

CRM 마케팅 활용 현황
개인화 CRM 마케팅 필요성
마케팅 트렌드 변화

HeadCom

요즘 광고 성과, 괜찮으신가요?

어제보다 오늘
더 떨어지고 있는
Paid Media의 성과

오늘보다 내일
더 위협받을
3rd Party data

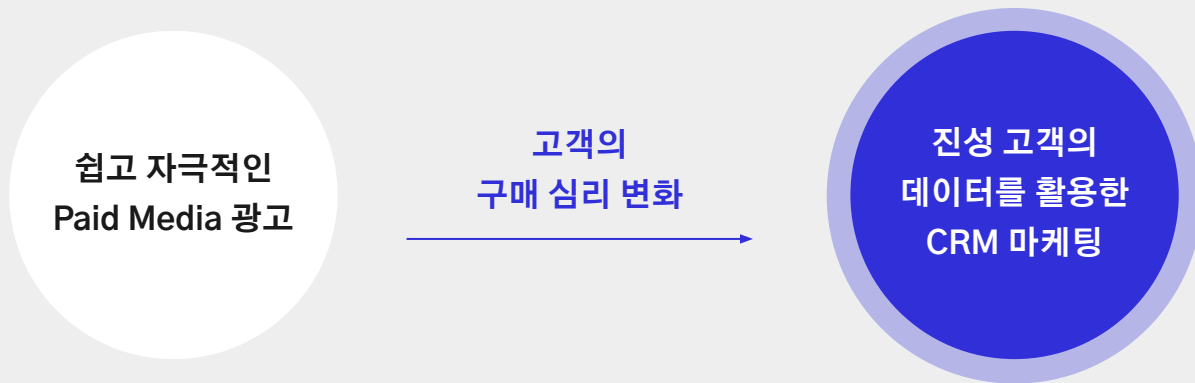
시장의 포화
그리고
스마트해진 고객

팬데믹으로 인해
빠르게 변화하는
소비자 심리

⋮

광고 성과가 감소 하는 것은 어제 오늘 일이 아니지만
여러 이유들로 인해 **특히 힘든 요즘**입니다.

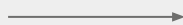
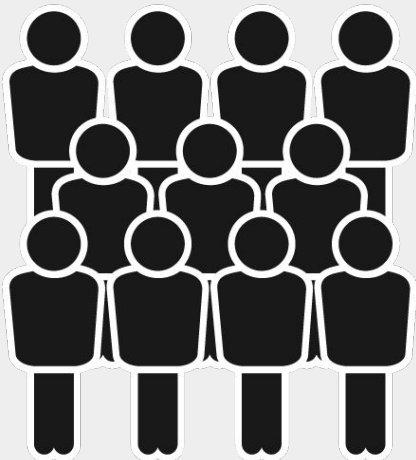
눈에 보이지 않는 ‘고객 이탈’이 일어나고 있습니다.



이제 고객들은 자신의 니드를 알아봐주는 CRM에 반응합니다.
변화된 고객의 구매 심리를 활용한 마케팅 전략이 필요합니다.

카카오 메시지, 혹시 이렇게 보내고 계시지는 않나요?

카카오톡 친구 목록의 전체 고객에게



모두 동일한 콘텐츠로

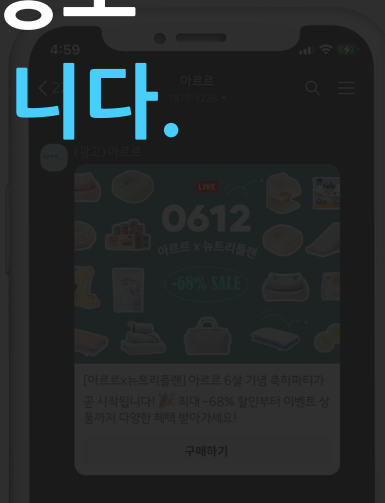
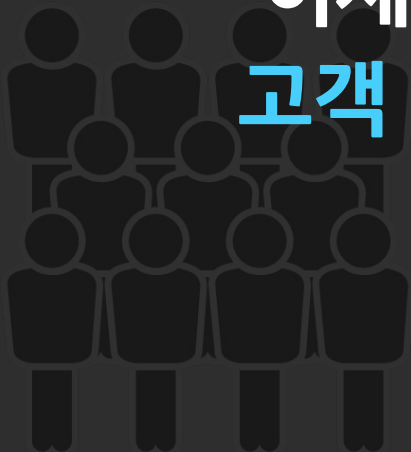


카카오 메시지,
혹시 이렇게 보내고 계시지는 않나요?

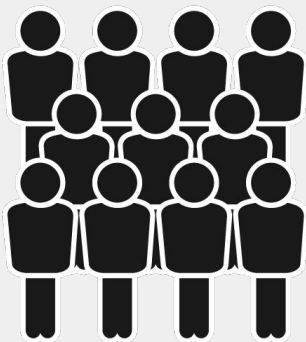
카카오톡 친구 목록의 전체 고객에게

모두 동일한 콘텐츠로

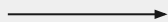
이제는 CRM 마케팅도
고객 개인화 시대입니다.



우리 브랜드를 **선택한 고객** 이제 정확하게 **구별**하세요.



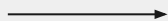
카카오톡 친구 목록 전체



회원가입 후, 적어도 1회 이상 구매한 고객



제품을 구매한 지 '3개월'이 지난 고객

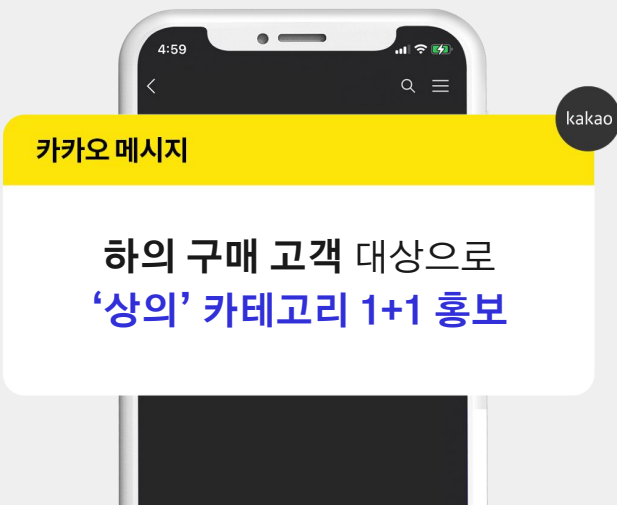


장바구니에 담고, 결제하지 않은 고객

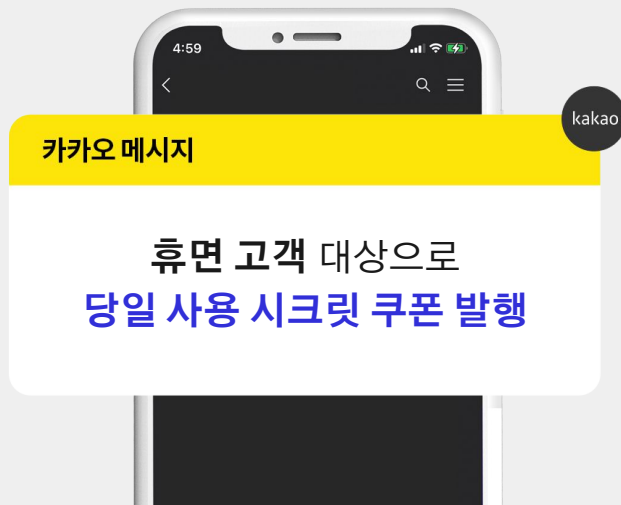
선별된 고객이 받고 싶은 메시지는 이미 정해져 있습니다.

AI 타게팅 기술을 활용하여 고객 맞춤 콘텐츠를 발송하세요.

‘하의’를 사고 ‘상의’를 사지 않은 고객



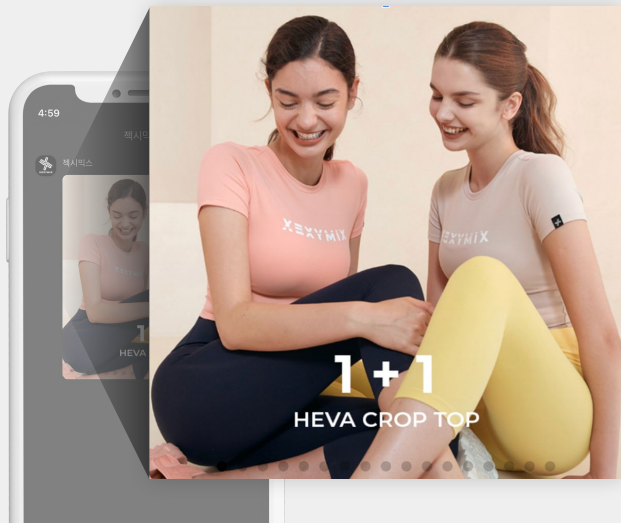
제품을 구매한 지 '6개월'이 지난 고객



선별된 고객이 받고 싶은 메시지는 이미 정해져 있습니다.

AI 타게팅 기술을 활용하여 고객 맞춤 콘텐츠를 발송하세요.

‘하의’를 사고 ‘상의’를 사지 않은 고객



제품을 구매한 지 ‘6개월’이 지난 고객



제안 내용

카카오 AI CRM의 특징점
카카오 모먼트 친구 그룹 설계 예시
캠페인 운영 시안

HeadCom

저비용 고효율 CRM 캠페인을 위한 단 하나의 솔루션

1. 운영을 위한 사전 세팅 작업, 이제 몇 번의 클릭으로 완료 할 수 있습니다.

스크립트 설치 방법이 아닌 데이터 연동 방법으로 개발지식이 없어도 누구나 손쉽게 데이터를 연동할 수 있습니다.

2. 카카오 어드민에서 손쉽게 활용할 수 있습니다.

API가 매일 자동으로 고객데이터를 수집하고, 카카오 모먼트 계정에 친구 그룹 파일 업로드 및 매핑을 진행합니다. 따라서 별도의 외부 시스템을 사용하지 않아도, 카카오 모먼트 어드민상에서 바로 손쉽게 활용할 수 있습니다.

3. 정확한 데이터로 다양한 타겟팅이 가능합니다.

호스팅사의 API를 활용한 고객 데이터 수집과 데일리 자동 업데이트 시스템으로, 데이터의 정확도가 월등히 높습니다. 또한 기존의 다른 시스템에서 제공받기 어려운 정확한 인구통계학적 타겟팅이 가능합니다.

4. 무엇보다, 카카오에서 발송하면 저렴합니다.

카카오 모먼트 어드민에서 메시지를 발송하기 때문에, 별도의 수수료나 메시지 발송에 대한 추가 비용이 없습니다. 그렇게 때문에 자연스럽게 CAC는 낮아지고, ROAS는 올라갑니다. CRM 마케팅의 핵심은 '효율'입니다.

카카오 어드민에서 손쉽게 활용할 수 있습니다.

The screenshot displays the Kakao Business Admin interface. The main content area shows campaign details for '카카오톡 채널 X 도달'. A '광고그룹 1' (Ad Group 1) is selected, with a '도움말' (Help) icon. The '맞춤타겟' (Custom Target) section is highlighted, showing a '내 데이터 설정' (My Data Settings) dialog box. This dialog box lists a '친구그룹' (Friend Group) with 256,132 members, defined as '[액티브 3M] 지난 3개월간 로그인 이력이 1건 이상 있는 고객 목록'. The dialog includes '포함' (Include) and '제외' (Exclude) buttons. Below this, the '데모그래픽' (Demographic) section is visible, with filters for '성별' (Gender) and '나이' (Age). The '성별' filter is set to '전체' (All), and the '나이' filter is set to '전체' (All). The '나이 제한 업종 설정' (Age Restriction Industry Setting) is also visible.

발송 가능한 타겟 모수가 실시간으로 반영되어 확인이 가능합니다.

별도의 외부 시스템을 사용하지 않아도, 카카오 모먼트 어드민에서 바로 친구그룹 파일을 불러오고 포함/제외 타겟팅이 가능합니다.

광고그룹
예상 발송 모수
256,091
발송 시점에 따라 예상 발송 모수는 달라질 수 있습니다.

맞춤타겟
친구그룹
데모그래픽
성별: 전체
나이: 전체
지역: 전체(국내+해외)
계재지연
카카오톡
디바이스
모바일 (Android, iOS)

정확한 성별/나이/지역 타겟팅이 가능합니다.

데모그래픽 ①

성별

전체 남성 여성

나이 ①

전체 15-19 20-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49 50-54 55-59 60-64 65이상

나이 제한 업종 설정 ∨

지역 ①

전체

행정구역

+ 타겟 설정

설정된 지역 설정 지역 2 ×

서울특별시 > 마포구 > 연남동 × 서울특별시 > 마포구 > 합정동 ×

카카오에서 제공하는 고객 성별/연령 정보를 활용하여
가장 정확한 인구통계학적 타겟팅이 가능합니다.
(호스팅사 데이터 및 픽셀 수집 데이터는 부정확함)

동 단위의 세밀한 지역 타겟팅으로
해당 지역 활성 유저 대상 오프라인
프로모션이 가능합니다.

무엇보다, 카카오에서 발송하면 저렴합니다.

The screenshot displays the '구매방식' (Purchase Method) section with 'CPMS' selected and a unit price of '20원 / 건'. Below it, the '기간 예산' (Period Budget) section shows a purchase volume of '256,088 건' and a '구매 금액' (Purchase Amount) of '5,121,760원'. A red 'VAT 포함 기간 예산' (VAT included period budget) of '5,633,936원' is also shown. A blue callout box highlights the low unit price, stating that using an external system for a 20-won unit price allows for various campaign operations at a lower cost than other methods.

구매방식

CPMS ⓘ

단가 ⓘ 20원 / 건

기간 예산 ⓘ

구매 발송수 ⓘ

256,088 건 수정

구매 금액 5,121,760원

VAT 포함 기간 예산 5,633,936원

메시지는 발송시작 시점의 대상 친구에게 발송되므로,
발송시점의 친구수에 따라 예상 발송수보다 실제 발송대상이 적거나 많을 수 있습니다.

타겟 발송 비용 20원으로, 외부 시스템을 사용하여 발송할 때 보다 저렴한 가격으로 다양한 캠페인 운영이 가능합니다.

호스팅사 고객 데이터&카카오 친구목록 매핑 *메이크샵/카페24 지원

픽셀과 스크립트 추적 방식보다 정교하고 확실한 타겟 세그먼트 생성이 가능합니다.

No.	친구 그룹	설명	캠페인
1	[첫구매유도 1W]	회원가입 후 7일이 지났고, 구매 이력이 0건인 고객 목록	기간별 첫구매 유도 캠페인 (자동화)
2	[첫구매유도 1M]	회원가입 후 1개월이 지났고, 구매 이력이 0건인 고객 목록	
3	[첫구매유도 3M]	회원가입 후 3개월이 지났고, 구매 이력이 0건인 고객 목록	
4	[첫구매유도 6M]	회원가입 후 6개월이 지났고, 구매 이력이 0건인 고객 목록	
5	[첫구매유도 1Y]	회원가입 후 1년이 지났고, 구매 이력이 0건인 고객 목록	
6	[재구매유도 1M]	마지막 구매일로부터 1개월이 지난 고객 목록	기간별 재구매 유도 캠페인 (자동화)
7	[재구매유도 3M]*	마지막 구매일로부터 3개월이 지난 고객 목록	
8	[재구매유도 6M]*	마지막 구매일로부터 6개월이 지난 고객 목록	
9	[재구매유도 1Y]*	마지막 구매일로부터 1년이 지난 고객 목록	

No.	친구 그룹	설명	캠페인
10	[액티브 1M]	지난 1개월간 로그인 이력이 1건 이상 있는 고객 목록	액티브 유저 대상 캠페인
11	[액티브 3M]	지난 3개월간 로그인 이력이 1건 이상 있는 고객 목록	
12	[액티브 6M]*	지난 6개월간 로그인 이력이 1건 이상 있는 고객 목록	
13	[인액티브 3M]*	최근 3개월 간 로그인 이력이 0건인 고객 목록	인액티브 유저 제외 타겟 캠페인 OR 잠재고객 전환 유도 캠페인
14	[인액티브 6M]*	최근 6개월 간 로그인 이력이 0건인 고객 목록	
15	[인액티브 1Y]*	최근 1년 간 로그인 이력이 0건인 고객 목록	
16	[구매 3M]	최근 3개월 간 구매 이력이 1건 이상인 고객 목록	기간별 구매 고객 대상 캠페인
17	[구매 6M]	최근 6개월 간 구매 이력이 1건 이상인 고객 목록	
18	[구매 1Y]	최근 1년 간 구매 이력이 1건 이상인 고객 목록	
19	[미구매 3M]	최근 3개월 간 구매 이력이 0건인 고객 목록	미구매 유저 제외 타겟 캠페인 OR 잠재고객 전환 유도 캠페인
20	[미구매 6M]	최근 6개월 간 구매 이력이 0건인 고객 목록	
21	[미구매 1Y]	최근 1년 간 구매 이력이 0건인 고객 목록	

No.	친구 그룹	설명	캠페인
22	[VVIP]	[VVIP] 회원 등급이 VVIP인 고객 목록	충성고객 대상 특별 프로모션 캠페인
23	[VIP]	회원 등급이 VIP인 고객 목록	
24	[FAMILY]	회원 등급이 FAMILY인 고객 목록	등급별 프로모션 캠페인 (등급별 쿠폰 발급)
25	[FRIEND]	회원 등급이 FRIEND인 고객 목록	
26	[HELLO]	회원 등급이 HELLO인 고객 목록	
27	[상품 A]	최근 6개월 간 "상품 A" 카테고리 상품을 구매한 고객 목록	특정 카테고리 크로스 세일즈 & 업세일즈 캠페인
28	[상품 B]	최근 6개월 간 "상품 B" 카테고리 상품을 구매한 고객 목록	
29	[상품 C]	최근 6개월 간 "상품 C" 카테고리 상품을 구매한 고객 목록	
30	[상품 D]	최근 6개월 간 "상품 D" 카테고리 상품을 구매한 고객 목록	
31	[상품 E]	최근 6개월 간 "상품 E" 카테고리 상품을 구매한 고객 목록	특정 카테고리 재구매 유도 캠페인
32	[상품 F]	최근 6개월 간 "상품 F" 카테고리 상품을 구매한 고객 목록	

No.	친구 그룹	설명	캠페인
33	[업세일즈 1]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 1만원 이상 5만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품을 담은 고객 목록	누적 금액 구간 별 업세일즈 캠페인 (장바구니 할인 쿠폰)
34	[업세일즈 2]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 5만원 초과 10만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품 담은 고객 목록	
35	[업세일즈 3]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 10만원 초과 20만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품 담은 고객 목록	
36	[업세일즈 4]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 20만원 초과이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품 담은 고객 목록	
37	[장바구니1]	최근 7일 이내에 장바구니에 상품을 담은 고객 목록	기간 별 장바구니 결제 유도 캠페인 (장바구니 할인 쿠폰)
38	[장바구니2]	최근 14일 이내에 장바구니에 상품을 담은 고객 목록	
39	[장바구니3]	최근 30일 이내에 장바구니에 상품을 담은 고객 목록	
40	[쿠폰1]	발급 된 쿠폰의 유효기간이 6일 이상 4일 이하 남은 고객	쿠폰 사용 알림 캠페인 (자동화)
41	[쿠폰2]	발급 된 쿠폰의 유효기간이 3일 이상 2일 이하 남은 고객	
42	[쿠폰3]	발급 된 쿠폰의 유효기간이 1일 이하 남은 고객	

No.	친구 그룹	설명	캠페인
33	[업세일즈 1]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 1만원 이상 5만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품을 담은 고객 목록	누적 금액 구간 별 업세일즈 캠페인 (장바구니 할인 쿠폰)
34	[업세일즈 2]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 5만원 초과 10만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품 담은 고객 목록	
35	[업세일즈 3]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 10만원 초과 15만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품 담은 고객 목록	
36	[업세일즈 4]	최근 3개월 간 누적 구매 금액이 15만원 초과 20만원 이하이고, 해당 기간 동안 장바구니에 제품 담은 고객 목록	기간 별 장바구니 결제 유도 캠페인 (장바구니 할인 쿠폰)
37	[장바구니1]	최근 7일 이내에 장바구니에 상품을 담은 고객 목록	
38	[장바구니2]	최근 14일 이내에 장바구니에 상품을 담은 고객 목록	
39	[장바구니3]	최근 30일 이내에 장바구니에 상품을 담은 고객 목록	쿠폰 사용 알림 캠페인 (자동화)
40	[쿠폰1]	발급 된 쿠폰의 유효기간이 6일 이상 4일 이하 남은 고객	
41	[쿠폰2]	발급 된 쿠폰의 유효기간이 3일 이상 2일 이하 남은 고객	
42	[쿠폰3]	발급 된 쿠폰의 유효기간이 1일 이하 남은 고객	

**이 외에도
다양한 타겟 추출 커스터마이징이
가능합니다.**

비활성 고객 대상 활성화 캠페인

: 구매이력이 없는 고객 대상 구매 촉진 및 유입을 통한 활성화 유도 캠페인



발송타겟

HELLO 등급 전체 회원 (구매이력이 없는 전체 회원)

열람율
56%

CAC
(고객획득비용)
1,008원

ROAS
6,759%

* CPC 730원 / CTR 4.86%

기획전 구매고객 재구매 유도 캠페인

: 대규모 기획전 구매고객 대상으로 재구매 및 방문을 유도하는 캠페인



발송타겟

8월 17일 ~ 8월 23일(네고왕 기획전 기간) 구매이력이 있는 고객

열람율
73%

CAC
(고객획득비용)
130원

ROAS
15,317%

* CPC 929원 / CTR 26.13%

VVIP/VIP 고객 대상 구매유도 캠페인

: 구매금액 및 충성도가 높은 진성고객 대상 고객 관리 및 구매 유도 캠페인



발송타겟

VIP/VVIP 등급 전체 회원

열람율
78%

CAC
(고객획득비용)
672원

ROAS
10,039%

* CPC 37원 / CTR 67.89%

장바구니 행동 대상 주간발송 캠페인

: 장바구니 상품 구매 촉진을 위한 캠페인



발송타겟

최근 7일간 장바구니에 상품을 담은 고객

열람율
73%

CAC
(고객획득비용)
2,030원

ROAS
4,095%

* CPC 143원 / CTR 19.16%

CAC는 절반 이상 절감, ROAS는 7배 증가

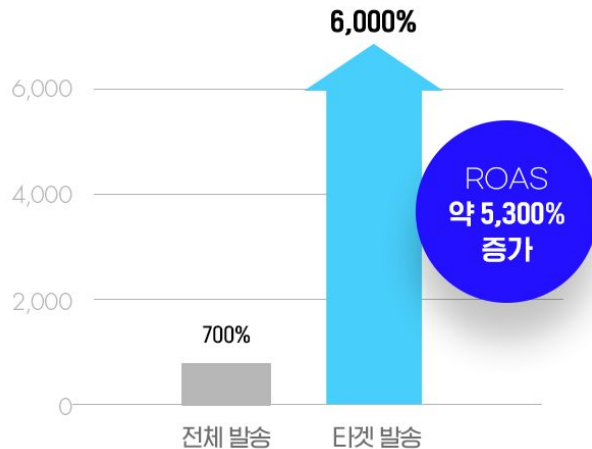
CAC

고객 획득 비용(원)

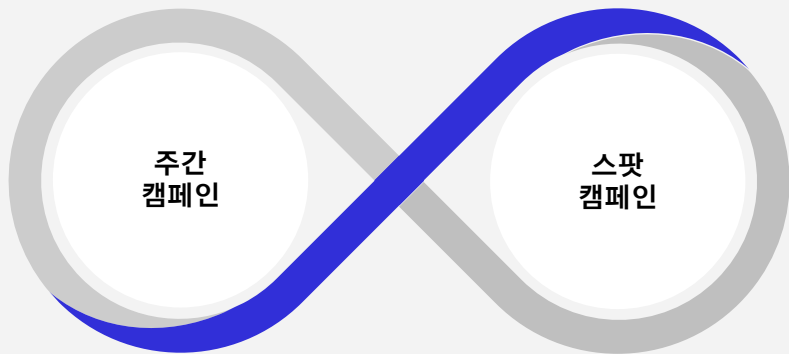


ROAS

캠페인 평균 광고비 대비 수익률(%)



캠페인 운영 제안



주간 캠페인 + 스팟 캠페인 동시 운영하여
신규 회원 매출 및 기존 회원 매출을 동시 개선 합니다.

주간 캠페인

예상 효과

- 1) 신규 회원 첫구매 유도 및 활성화
- 2) 장바구니 구매유도를 통한 매출 증대

스팟 캠페인

예상 효과

- 1) 신규 매출 / 잠재 매출 증대
- 2) 기존 고객 관리

* CAC : 고객 획득 비용

A.I CRM 캠페인 주간 운영 예시

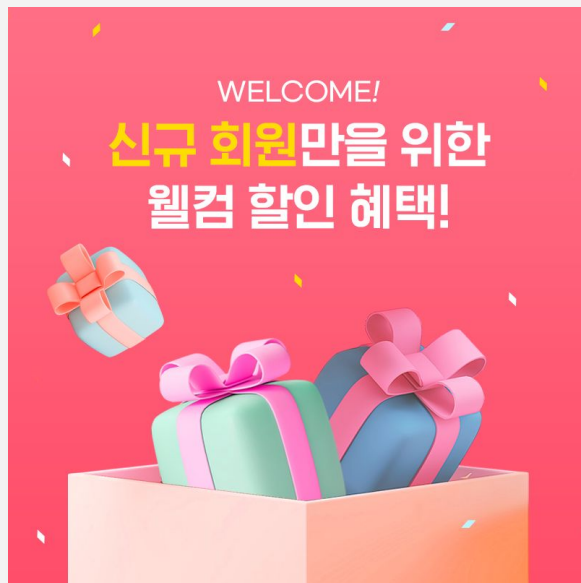
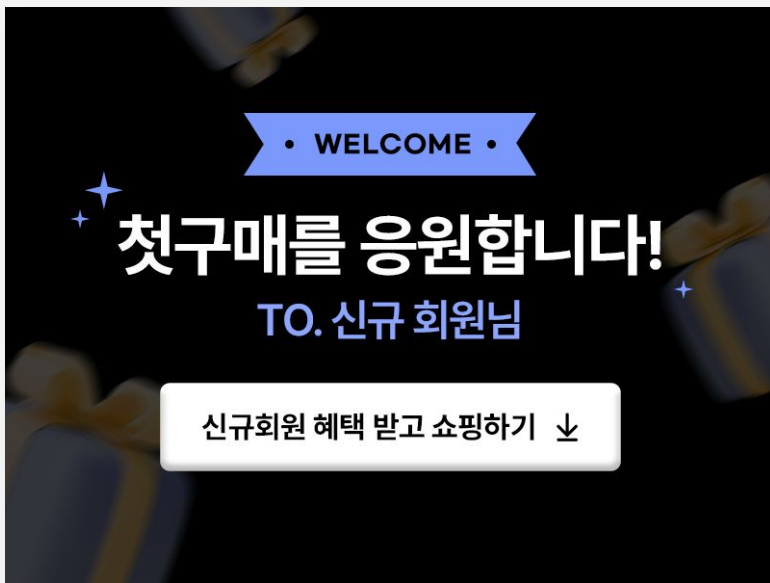
월	화	수	목	금	토	일
						1
월	화	수	목	금	토	일
타겟 장바구니 담기 7일 — 제외 타겟 구매자 7일 신규 회원가입 7일	타겟 7일 이내 회원가입 — 제외 타겟 구매자 7일 장바구니 담기 7일		타겟 VIP/VVIP 회원 — 제외 타겟 구매자 7일	타겟 1개월 이내 아웃터 구매 — 제외 타겟 장바구니 담기 7일		
30	31					
타겟 :: 장바구니 담기 7일 제외 :: 구매자 7일/신규 회원 가입 7일	타겟 :: 7일 이내 신규 회원 가입 인센 제외 :: 구매자 7일/장바구니 담기 7일					

A.I CRM 캠페인 월간 운영 예시

월	화	수	목	금	토	일
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
주간 발송 캠페인 영역		타겟 :: 장바구니 담기 7일 제외 :: 구매자 7일/신규 회원 가입 7일	타겟 :: 7일 이내 신규 회원 가입 인원 제외 :: 구매자 7일/장바구니 담기 7일	타겟 :: 1개월 이내 우연즈 상품 구매 인원 제외 :: 장바구니 담기 14일		타겟 :: 3/6/9/12개월 이내 구매 고객 제외 :: 구매자 30일
16	17	18	19	20	21	22
타겟 :: 장바구니 담기 7일 제외 :: 구매자 7일/신규 회원 가입 7일	타겟 :: 7일 이내 신규 회원 가입 인원 제외 :: 구매자 7일/장바구니 담기 7일		타겟 :: 브루즈/실버 회원 제외 :: 구매자 7일	타겟 :: 1개월 이내 멘즈 상품 구매 인원 제외 :: 장바구니 담기 14일		
23	24	25	26	27	28	29
타겟 :: 장바구니 담기 7일 제외 :: 구매자 7일/신규 회원 가입 7일	타겟 :: 7일 이내 신규 회원 가입 인원 제외 :: 구매자 7일/장바구니 담기 7일	타겟 :: VIP/VIP 회원 제외 :: 구매자 7일		타겟 :: 셀티회원 제외 :: 구매자 7일		
30	31					
타겟 :: 장바구니 담기 7일 제외 :: 구매자 7일/신규 회원 가입 7일	타겟 :: 7일 이내 신규 회원 가입 인원 제외 :: 구매자 7일/장바구니 담기 7일					

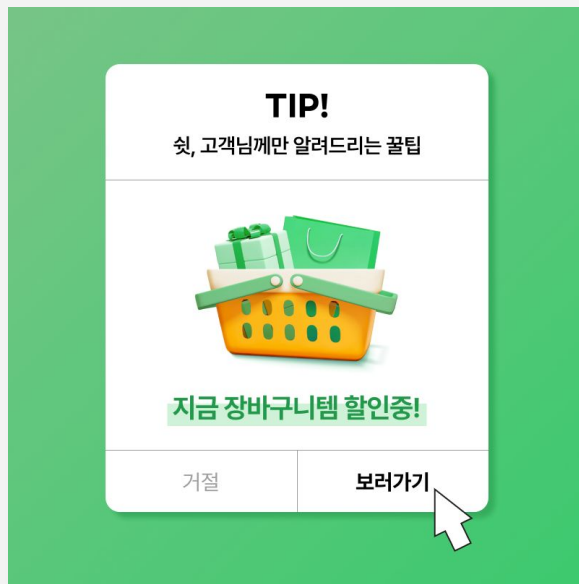
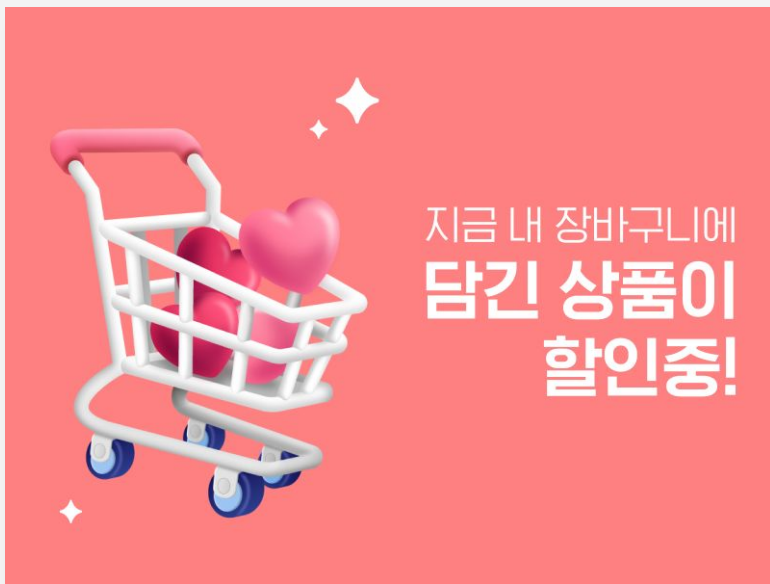
A.I CRM 캠페인 템플릿 형식 예시 01

: 신규회원 첫구매 유도 캠페인 템플릿 - 회원가입 후 구매이력이 없는 고객 대상 캠페인



A.I CRM 캠페인 템플릿 형식 예시 02

: 장바구니 상품 구매 유도 캠페인 템플릿 - 장바구니에 상품을 담고 구매하지 않은 고객 대상 캠페인



운영 프로세스

STEP 1

광고 대행 계약

STEP 2

카카오모먼트
영업권 설정 및 이관

STEP 3

호스팅사 고객
데이터 연동

STEP 4

고객 데이터
다차원 분석

STEP 5

캠페인 기획 및 타게팅 그룹핑
카카오모먼트 타게팅 업로드
및 매핑

STEP 6

비즈보드 광고 소재
디자인 및 제작
푸시 메시지 카피 및 이미지 제작

STEP 7

메시지 발송 예약
비즈보드 라이브

STEP 8

광고주 컨펌 및
확인 요청

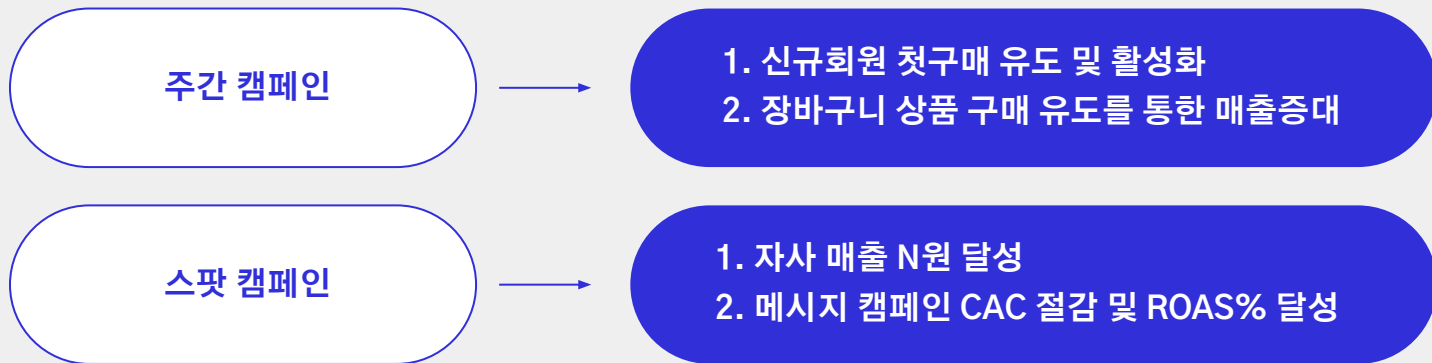
기대 효과

KPI

기대 효과

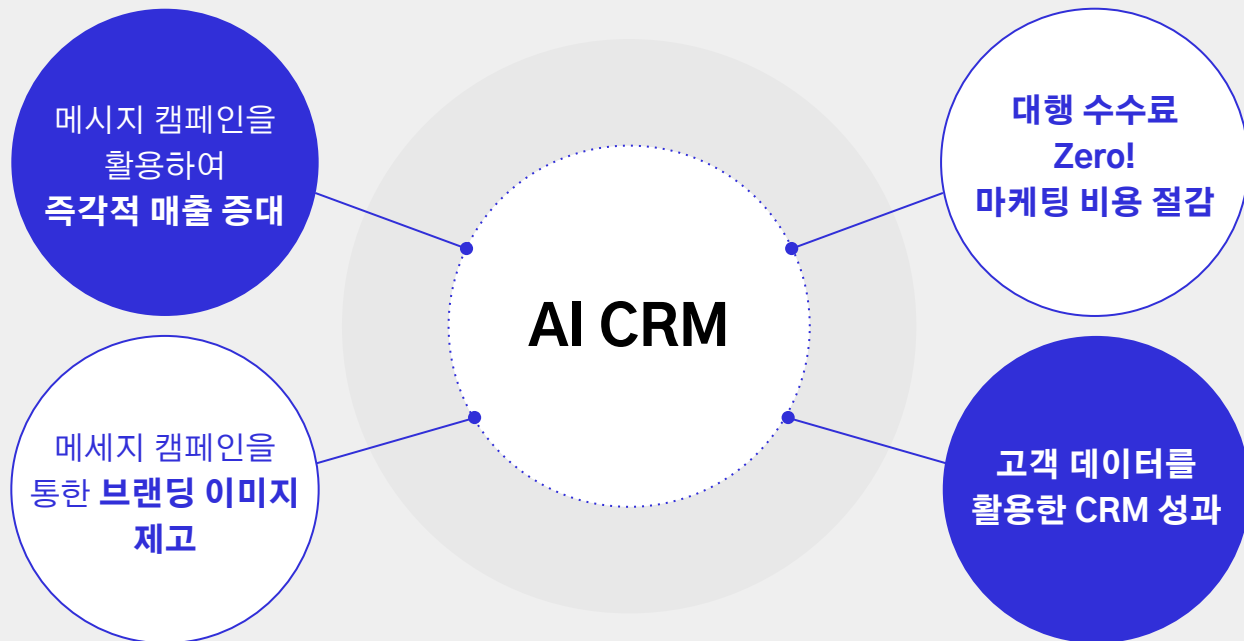
HeadCom

KPI



캠페인 최적화 진행 및 꾸준한 고객 관리를 통한
즉각적인 매출 증가 효과 기대!

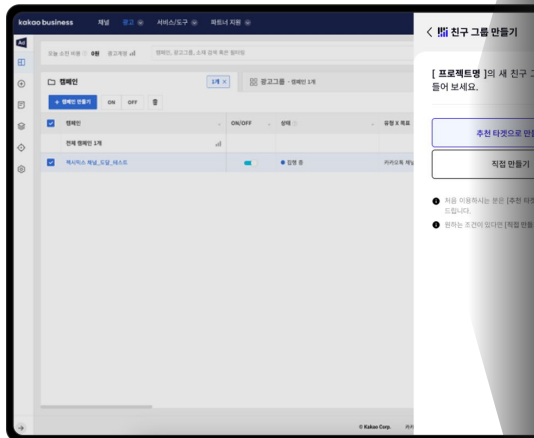
CAC팀을 만나 생길 수 있는 마케팅 효과



추가 개발 예정

A.I CRM 시스템 어드민
개인화 메시지(기획)

시스템 어드민으로 누구나 쉽게 세팅 및 활용 가능합니다.



< 친구 그룹 만들기

[프로젝트명]의 새 친구 그룹(타겟)을 만들어 보세요.

추천 타겟으로 만들기

직접 만들기

- 1 처음 이용하시는 분은 [추천 타겟으로 만들기]를 추천드립니다.
- 2 원하는 조건이 있다면 [직접 만들기]를 사용해 보세요.

< 친구 그룹 만들기



친구 그룹(타겟)에게 메시지를 보내려는 목표가 무엇인가요?

구매 유도

행동 유도

프로모션 홍보

고객 관리

< 친구 그룹 만들기



목표를 조금 더 구체화 해 볼게요.
아래의 항목 중 세부 목표를 선택해 주세요.

선택해 주세요. ✓

첫 구매 유도

재구매 유도

장바구니 구매 유도

베스트 상품 구매 유도

신상품 구매 유도

다음

카카오 모먼트를 활용한 <개인화 메시지> 개발 예정

알림톡 도착

주문/결제 완료

주문이 완료되었습니다.

- 상품명: 스커트 1종
- 주문번호: Y2301302930291
- 결제 금액: 31,200원
- 결제 수단: 카카오페이
- 배송지: 서울 송파구 올림픽로
- 배송 예정일: 2/3

※ 고객센터: 1500-2039
(평일 9:00~18:00, 주말 및 공휴일 휴무)

주문 내역 조회하기

광고성 메시지[알림톡]

킵그로우 A.I CRM 활용 영역



베이비필로우 필요한 사람~ 여기보세요.
양중 맞은 백팩을 착! 🎒🎒

구매 하러 가기

광고성 메시지[타겟]



이주현 고객님~ 🐻 어제 장바구니에 담아
놓은 춘식이 필로우 200명이 보고
있어요. 품절되기 전에 지금 구매하세요!

구매 하러 가기

광고성 메시지[개인화]

감사합니다.

광고문의
웹사이트
이 메 일
주 소

이루다 마케팅
<https://e-ruda.net>
ad@e-ruda.co.kr
서울특별시 성동구 아차산로 17길 48 SKV1센터 1동 8층, 10층



© UNEEDCOMMS Corp. All rights reserved.
(주)유니드컴즈가 이 문서에 관한 모든 권리를 소유합니다.
본사의 동의 없이 이 문서에 실린 글과 이미지 등을 무단으로 사용할 수 없습니다.