



고객을 보다 잘 이해하기 위한 노력

Avis, 예측 분석을 통해 이메일 마케팅 비용 절감

Avis Europe은 유럽, 아프리카, 중동, 아시아 지역에 2,800여 곳의 사업망을 보유하고 있는 선도적인 렌터카 전문 기업입니다. Avis Europe의 2008년 수익 중 약 86%가 다섯 개의 주요 시장인 프랑스, 독일, 이탈리아, 스페인, 영국에서 발생하였습니다.

Avis Europe의 핵심 전략과 '더욱 열심히 노력합니다'라는 철학에는 브랜드 리더십, 서비스 차별화 그리고 비용 효율성이 포함되어 있습니다. Avis 고객의 입장에서 이것은 빠르고 전문적인 서비스와 합리적인 가격으로 고품질 차량 이용, 목표 대상이 명확한 커뮤니케이션으로 브랜드 충성도가 높은 고객들이 관련 프로모션에 빠르게 접근할 수 있음을 의미합니다.

목표 대상이 명확한 이메일 마케팅으로 수익 극대화

Avis Europe은 IBM SPSS 소프트웨어를 사용하여 목표 대상이 명확하고 비용 효율적인 이메일 캠페인을 시작하고, 시기 적절하고 의미 있는 고객과의 접촉을 통해 관계를 유지할 수 있었습니다.

Avis Europe은 IBM® SPSS® Modeler 데이터 마이닝 워크벤치를 통해 고객 프로필과 데이터를 좀 더 정확히 세분화 할 수 있었습니다.

IBM SPSS 예측 분석 소프트웨어를 사용한 결과, 2009년의 수익 대비 이메일 마케팅 비용이 2008년에 비해 절반 가량 줄었습니다. 이것은 해마다 Avis Europe에서 발송하는 1,800만 통의 이메일에 중요한 영향을 미쳤습니다.

개요

기업 과제

Avis Europe은 전자상거래(e-commerce) 채널을 통해 고객 문의 및 렌터카 예약 같은 직접 거래를 추진할 요소를 파악하기 위해 노력하고 있었습니다. Avis Europe은 고객의 행동에 대한 통찰력을 향상시켜 고객에게 발송하는 모든 이메일을 고객 개개인에 맞게 작성하여 개별화된 이메일을 발송하는 것을 목표로 하였습니다.

해결 방안

Avis Europe은 IBM SPSS 기술을 활용하여 목표 대상이 명확하고 비용 효율적인 이메일 캠페인을 시작하고, 시기 적절하고 의미 있는 고객과의 접촉을 통해 관계를 유지할 수 있었습니다.



비즈니스 이점

- 마케팅 비용을 어디에 집중할 것인지 파악할 수 있는 고객 세분화 역량 확보.
- 보다 정확한 목표 대상을 선정하여 이메일 마케팅 비용 감소 및 수익 극대화.
- 수익 대비 이메일 마케팅 비용, 42%까지 축소.
- 고객 행동에 대한 향상된 통찰력으로 시기 적절하고 개별화된 커뮤니케이션을 실현함으로써 브랜드 충성도를 보다 향상.

“현재 우리는 이메일을 시기 적절하게 고객들에게 발송할 수 있습니다. IBM SPSS Modeler를 사용한 새로운 접근 방식으로 이메일 마케팅 비용을 줄임으로써 수익을 극대화할 수 있었습니다.”

— 크리스 파커 (Chris Parker),
Avis Europe 분석 전문가



Avis Europe의 분석 전문가인 크리스 파커 (Chris Parker)는 ‘현재 우리는 이메일을 시기 적절하게 고객들에게 발송할 수 있습니다. IBM SPSS Modeler를 활용한 새로운 접근 방식으로 이메일 마케팅 비용을 줄임으로써 수익을 극대화할 수 있었습니다.’

또한 그는 ‘고객 세분화 프로젝트를 통해 거대한 데이터베이스를 활용하여 이메일 비용을 절감할 수 있었고, 명확히 정의된 각 고객의 특성을 파악하였기 때문에 고객과 일대일 관계를 형성하는 이점을 누릴 수 있었습니다.’라고 말했습니다. ‘끊임 없이 변화하는 고객의 행동과 니즈를 파악하고, 고객보다 한 발 앞서는 능력이 Avis가 시장에서 경쟁력을 유지하는 핵심’이며, IBM SPSS 예측 분석 소프트웨어가 주는 최대 이점 중 하나입니다.

‘고객 세분화 프로젝트를 Avis Europe 전역에서 실시한다면 유럽의 주요 시장에서 백만 명의 이메일 구독자에 대한 중요한 통찰력을 얻게 될 것입니다.’라고 말을 맺었습니다.

IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 소프트웨어는 의사 결정자들이 비즈니스 성과를 향상시키기 위해 신뢰할 수 있으며 일관성 있는 정확하고 완전한 정보를 제공합니다. 비즈니스 인텔리전스, 예측 분석, 재무 실적, 전략 관리, 분석 애플리케이션의 포괄적인 포트폴리오가 현재 성과에 대한 명확하고 즉각적이며 조치 가능한 통찰력은 물론 향후 성과에 대한 예측 능력을 제공합니다. 풍부한 솔루션과 입증된 사례, 전문 서비스가 결합되어 모든 규모의 기업에서 최고의 생산성을 가능하게 하고, 확신 있게 결정을 내리며, 보다 나은 결과를 가져올 수 있습니다.

이러한 포트폴리오의 일환으로, IBM SPSS 예측 분석 소프트웨어는 기업에서 앞으로 일어날 일들을 예측하고, 통찰력을 기반으로 사전에 대비할 수 있게 함으로써 더 나은 비즈니스 결과를 도모하게 합니다. 전세계 기업, 정부, 교육 기관의 고객이 IBM SPSS 기술을 활용하여 사기를 줄이고 위험을 완화하는 동시에 고객을 사로잡고, 유지하며 더욱 늘리는 이점을 누리고 있습니다. 이제 IBM SPSS 소프트웨어를 통한 예측으로 직접적이고 자동화된 결정을 내림으로써 비즈니스 목표를 달성하고, 경쟁 우위를 차지할 수 있습니다. 보다 자세한 정보 또는 판매 직원과 연결을 원하시는 경우 다음 웹사이트를 방문해 주시기 바랍니다. www.ibm.com/software/kr/analytics/spss



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY 10589

US Government Users Restricted Rights - Use, duplication of disclosure restricted by GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

Produced in the United States of America
May 2010
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com, WebSphere, InfoSphere 및 Cognos는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 이와 같은 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 "저작권 및 상표 정보"(www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)에 있습니다.

SPSS는 전세계 여러 국가에서 등록된 IBM 회사인 SPSS Inc.의 상표입니다.

기타 회사, 제품 및 서비스 이름은 타사의 상표입니다.
