



# Marketing Cloud



마케터에게 필요한 기능을 하나로 통합한  
1:1 Customer Journey 플랫폼

The illustration shows a tablet displaying the Marketing Cloud Journey Builder interface. The screen is divided into sections: 'Builder' (with 'Entry Sources'), 'Journey Plan' (showing a flowchart of customer interactions like 'Wait 1 Day', 'Einstein STO', and 'Send Email'), and 'Activity Details' (for an 'Einstein Engagement Split' offer). A smartphone to the right shows a mobile app interface for Northern Trail Outfitters, displaying a message to a user named Lauren about a favorite item in stock. A small brown bear character stands in front of the tablet, holding a magnifying glass over the search icon.

# 세계 No. 1 Marketing Platform을 만나보세요.

고객 터치포인트 전체 여정에 대한 이해, 개인화 및 참여



# Salesforce Marketing Cloud란?

오늘날 대다수의 고객은 자신의 요구와 기대를 이해하기 바라며 브랜드 마케팅 담당자는 혁신적인 경험을 만들어야 한다는 압박을 받고 있습니다. 세계 최고의 CRM에 기반을 둔 Salesforce Marketing Cloud는 데이터를 통해 고객을 완벽히 이해하고 모든 경험을 개인화하며, 마케팅, 영업, 서비스 및 커머스 측면에서의 터치포인트를 아울러 고객 여정 전반에 걸친 활동을 지원할 수 있는 완전하고 통합된 유일한 솔루션입니다.

## 데이터 우선 디지털 마케팅으로 평생의 고객 관계를 구축하세요.

고객 중 79%가 ‘고객으로서 겪는 전체 경험’이 제품이나 서비스만큼 중요하다고 말합니다. 훌륭한 고객 경험을 제공하여 성공적인 결과를 창출하려면 세 가지 부문을 완벽히 해야 합니다.

- ① 데이터를 통해 고객 이해하기
- ② 인텔리전스를 통해 고객과의 모든 상호작용 개인화하기
- ③ 고객 여정 전반에 걸친 참여 이끌어내기

인텔리전트 마케팅 시대에서의 성공은 올바른 솔루션과 함께합니다.

## 인텔리전트 마케팅 시대

인텔리전트 마케팅 자동화를 통해 적절한 타이밍에 적합한 메시지를 보냅니다.

### + 세계 1위 CRM으로 마케팅 강화

광고부터 계정, 이메일부터 이커머스, 소셜부터 서비스까지 원활한 경험을 제공하여 관계를 강화하고 매출을 높일 수 있습니다.

### + 끊임없이 진화하는 플랫폼

비즈니스가 성장하고 트렌드가 진화함에 따라 AI 기반 개인화 기능으로 모든 유형의 고객에게 광고할 수 있습니다.

### + 모든 고객에 대한 360도 뷰 확보

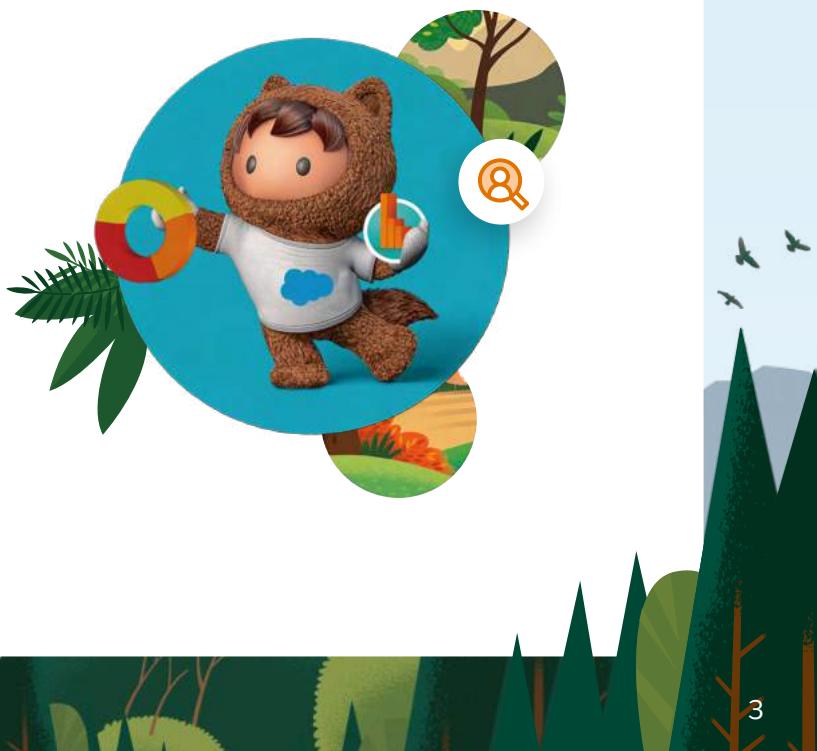
고객에 대해 연구하고 모든 데이터를 연결하여 적절한 메시지를 전송함으로써 새로운 방식으로 관계를 구축할 수 있습니다.

### + 빠른 가치 실현 시간

마케팅 및 비즈니스를 통합적으로 분석하여 영향, 예산, 프로세스를 최적화할 수 있습니다.

### + Trailblazer 커뮤니티를 통한 역량 강화

수천 건에 이르는 Trailblazer의 마케팅 성공 사례를 참고하여 실용적인 정보와 요령을 공유하고 미래를 위한 역량을 강화 할 수 있습니다.





## JOURNEY BUILDER

# 개인화된 고객 마케팅 여정을 구축하세요.

디지털 채널 전반 및 제공하는 모든 서비스와 제품 전반의 모든 상호 작용을 개인화합니다.

### 브랜드의 모든 터치포인트에서 고객과 연결

마케팅 담당자는 고객이 있는 모든 곳에서 고객의 신호에 따라 예측하고 대응할 수 있습니다.

### 일관된 고객 경험 제공

마케팅, 영업 및 서비스 전반에서의 일관된 전략을 통해 고객을 획득하고 참여를 이끌어내세요.

### 일대일 상호 작용 자동화

구축된 전략에 따라 대규모의 모든 개별 고객 여정을 자동으로 제공함으로써 비즈니스 성장에만 집중할 수 있게 됩니다.

### 비즈니스 분석 및 최적화

성공적인 것과 그렇지 못한 것을 파악하여 마케팅의 민첩성을 유지합니다. 고객 진화에 맞추어 필요에 따라 방향을 바꾸어 최선의 결과를 가져옵니다.



JOURNEY BUILDER의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)



## SALESFORCE CDP

# 모든 데이터를 통합하고 직접 세그먼트하세요.

기존 고객의 참여를 이끌고 신규 고객을 발견합니다.

### 모든 소스와 디바이스에서 데이터 수집

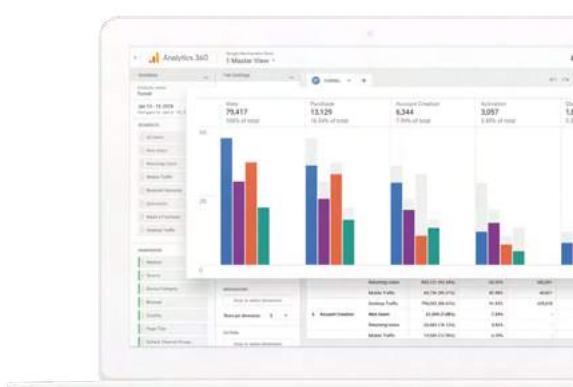
출처와 관계없이 모든 데이터를 통합합니다. 이 데이터를 이용해 잠재 고객을 분류하고 참여하게 하여 더 나은 광고, 콘텐츠, 거래 경험을 제공합니다.

### AI를 이용해 잠재 고객 발견

Salesforce AI 엔진, Einstein을 사용하여 가치가 높은 고객 세그먼트를 식별합니다.

### 모든 디바이스에서의 교차 채널 경험 타겟팅

관련성 있고 가치 높은 고객 경험을 전달하여 성공적인 비즈니스 결과를 창출합니다.



Salesforce CDP에 대해  
자세히 알아보세요

[더 알아보기 >](#)



## MOBILE STUDIO

# 고객 마케팅 여정을 모바일로 연결하세요.

고객의 활동을 기준으로 SMS, 푸시 알림 및 그룹 메시징을 통해 알림을 보냅니다.

### 모바일 전략을 다른 채널들과 연결

모바일 전략을 사용하여 이메일 구독을 유도할 수 있습니다. 또한 SNS에서 팬과 팔로워 수를 늘리거나 웹사이트, 온라인 스토어에 방문하도록 유도할 수도 있습니다.

### 알림 혹은 리마인더 즉시 전송

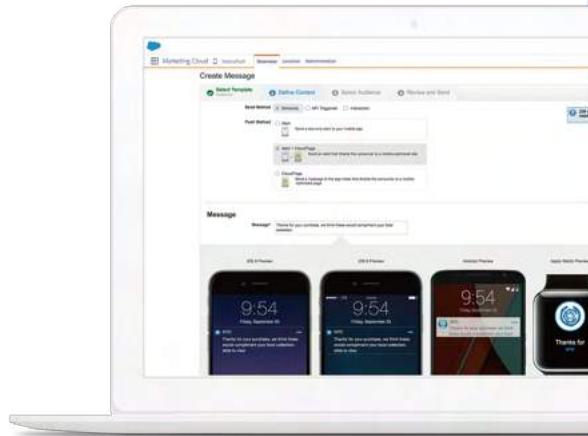
프로모션 행사나 판매 알림을 전송하고 관련 모바일 컨텐츠로 업계 추수에 즉각 대응합니다.

### 모바일 앱으로 고객 참여 촉진

참여와 사용이 쉬운 앱 사용을 유도합니다. 고객이 여러분의 브랜드를 가장 먼저 떠올리고 언제 어디서나 쉽게 접속하게 합니다.

### 위치 기반 기술로 고객 타겟팅

매장이나 행사에 대한 고객의 위치에 따라 메시지를 보내는 위치 기반 기술을 사용하여 근처 고객의 참여를 이끕니다.



MOBILE STUDIO의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)



## ADVERTISING STUDIO

# 고효율 광고 캠페인을 위한 타겟 오디언스를 확보하세요.

알맞은 플랫폼에서 적절한 타이밍에 적합한 고객에게 접근합니다.

### 안전한 데이터 기반 광고

CRM 데이터를 이용하여 Google, Facebook, LinkedIn, Twitter 및 디스플레이 광고에서 여러분의 광고를 알립니다.

### 이메일과 광고를 조정하여 고객 참여 증가

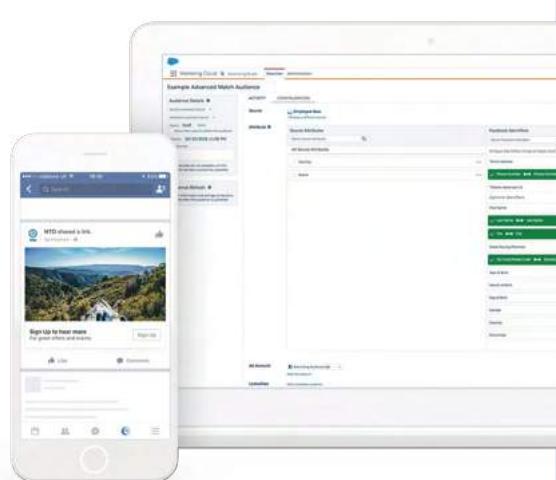
이메일과 광고의 동시 사용 전략으로 기존 고객의 재구매를 촉진하고 상향 판매 및 교차 판매를 도모합니다.

### 리드(잠재 고객 관리 프로세스) 창출 노력 통합

리드 육성 프로그램과 영업 계획으로 광고를 조직화합니다.

### 데이터 자산 구축

CRM과 Audience Studio를 통합하여 타겟팅 광고에 힘을 실어줍니다.



ADVERTISING STUDIO의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)





INTERACTION STUDIO

## 실시간 마케팅 집행으로 고객 골든타임을 놓치지 마세요.

즉각적이고 상황에 맞는 옴니 채널 경험을 통해 적시에 가치 있는 참여를 유도합니다.

### 구매까지의 전체 경로를 이해

고객이 브랜드에서 경험하는 모든 상호 작용과 터치포인트 경로를 시각화합니다.

### 고객 경험 최적화

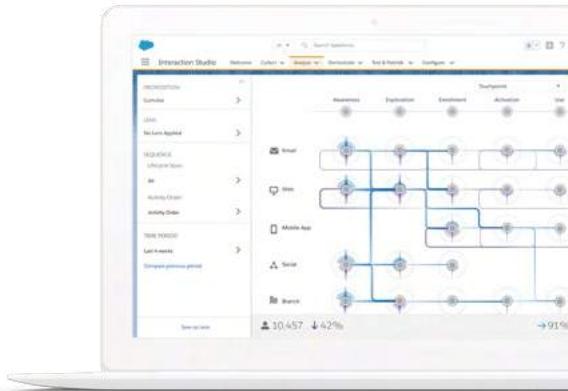
실시간 고객 행동과 고객의 의사 표현에 맞추어 참여를 유도합니다.

### 모든 상호 작용 연결

모든 보유 채널을 통해 참여를 동기화하고 콜센터, 매장 내 POS 시스템, ATM 등에 대한 온라인 상호 작용을 연결합니다.

### 즉각적인 효과 제공

최종 사용자를 위한 설계와 사용하기 쉬운 맞춤형 구성으로 채택을 증진하고 ROI를 향상합니다.



INTERACTION STUDIO의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)



DATORAMA

## 전반적인 마케팅 활동을 한눈에 분석하고 최적화하세요.

데이터에 기반한 지능적인 방식으로 올바른 KPI와 인사이트를 쉽게 얻어 이에 기반하여 행동할 수 있게 합니다.

### 마케팅 데이터 소스를 연결하고 통합

AI를 이용하여 데이터를 단일 뷔로 통합하고 조직합니다.

### AI 기반 인사이트 시각화

원클릭 대시보드에 인사이트를 표시하여 채널과 캠페인 성과를 즉시 최적화합니다.

### 채널과 캠페인 보고

상시 분석, 사용자 정의 시각화 및 공유 가능한 보고서를 사용하여 마케팅 활동 성과에 대한 이해를 돋습니다.

### 데이터 협업과 조치를 통해 ROI 향상

교차 플랫폼 알림 및 활성화를 통해 모든 인사이트를 활용할 수 있게 만들고 실질적 결과를 가져옵니다.



DATORAMA의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)



## LOYALTY MANAGEMENT

# 고객의 평생 로열티를 확보해보세요.

고객 경험 전반에 연결된 로열티 프로그램을 제공합니다.

### 단일 데이터 전략을 통해 고객의 평생 가치(CLV) 증진

회원의 상호 작용을 종합적인 시각으로 보고 로열티 프로그램과 마케팅 효과에 대한 귀중한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

### 회원 데이터에 대한 단일 진실 공급원(SSOT) 생성

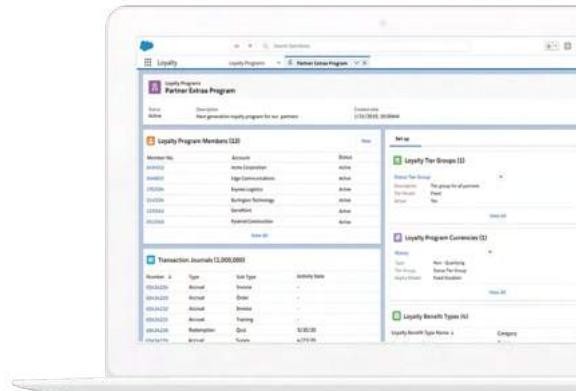
사업으로를 없애고 여러 시스템에 걸쳐 회원 데이터를 연결하여 고객에게 더욱 다이나믹하고 맞춤화된 로열티 경험을 제공할 수 있습니다.

### 모든 고객 경험을 연결된 로열티 에코 시스템에 통합

Marketing Cloud 통합으로 Salesforce CDP를 활용하여 세분화 전략을 추진하고 모든 고객 접점에 걸쳐 로열티를 구축할 수 있습니다.

### 유연한 end-to-end 플랫폼으로 프로그램 구성

직관적인 개인화 옵션과 확장 가능한 입증된 인프라를 사용하여 모든 산업에 걸쳐 독특하고 매력적인 프로그램을 신속하게 설계할 수 있습니다.



LOYALTY  
MANAGEMENT의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)



## GOOGLE ANALYTICS 360 연동

# 높은 수준의 마케팅 개인화와 인사이트를 도출하세요.

고객이 원하는 것과 고객에게 필요한 것을 이해하여 고객 개개인에게 의미 있는 경험을 전달합니다.

### 한곳에서 풍부한 데이터 분석

Marketing Cloud에서 바로 이메일과 콘텐츠 분석과 함께 Google Analytics 360 웹사이트 행동 데이터를 확인합니다.

### 보다 나은 마케팅 결정 도출

Google 마케팅 플랫폼에서 직접 Salesforce와 Analytics 360 양쪽의 데이터를 활용해 마케팅 효과를 측정하고 웹 경험을 최적화합니다.

### 최고 수준의 개인화로 즉각적인 효과 제공

Marketing Cloud의 여정에 있는 Analytics 360 잠재 고객을 참여하게 만들고 Marketing Cloud 채널 참여에 더해 온사이트 행동을 기반으로 맞춤 경험을 제공합니다.

### 더 적은 노력으로 더 생산적인 결과 창출

Analytics 360를 빠르게 Marketing Cloud에 연결하여 IT 부서의 도움 없이도 캠페인 매개 변수로 이메일 태그 지정을 자동화합니다.



GOOGLE ANALYTICS  
360 연동에 대해  
문의해보세요

[문의하기 >](#)





## EMAIL STUDIO

# 최고의 성과로 이끄는 이메일을 발송하세요.

고객 개개인에 맞춘 이메일을 대규모로 전송하여 최고의 마케팅 ROI 혜택을 누립니다.

### 신속한 캠페인 이행

사전 승인된 자료를 저장하고 공유하여 신속하게 배포합니다. 설계, 계획, 타겟팅 및 테스트를 손쉽게 실행합니다.

### 인텔리전트 메시지 창출

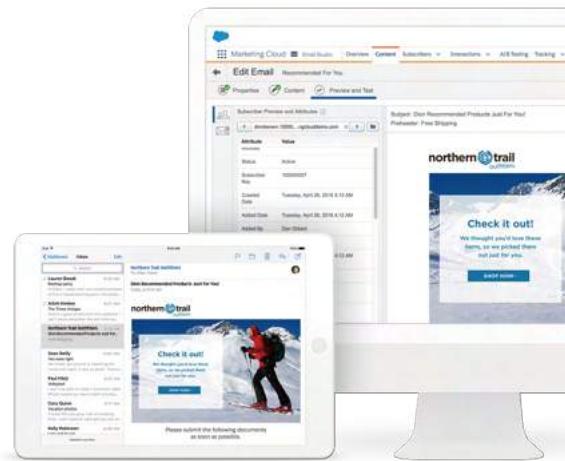
AI를 사용하여 이메일 구독자의 다음 움직임을 예측합니다.

### 다차원 고객 세그멘테이션 사용

이용할 수 있는 모든 출처에서 가져온 고객 데이터를 기반으로 목표 고객을 설정합니다.

### 모든 이메일 구독자 참여

고객을 사로잡는 메시지와 시각을 자극하는 콘텐츠를 사용하여 고객의 행동과 속성에 기반한 관련 콘텐츠를 이메일에 배치합니다.



EMAIL STUDIO의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)



## SOCIAL STUDIO

# SNS 팬과 팔로워를 충성 고객으로 전환하세요.

채널 간 교차 캠페인을 진행하면서 잠재 고객과 기존 고객의 참여를 유도합니다.

### 단일 플랫폼에서 모든 SNS 채널 관리

네트워크와 계정에서 고객의 대화에 귀를 기울이고 분석하고 게시하여 단일 인터페이스에서의 사용자 참여를 활성화합니다.

### 모든 터치포인트 연결

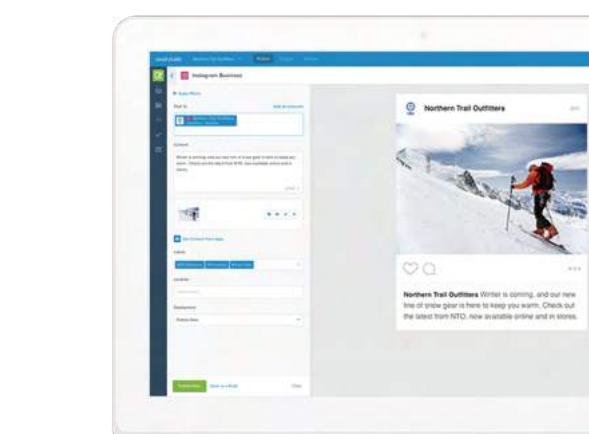
SNS를 사용하여 마케팅, 영업 및 서비스 경험 전반의 상호 작용을 도모합니다.

### AI를 SNS 마케팅 전략에 적용

SNS 마케팅을 자동화하여 Einstein으로 고객 인사이트를 확보합니다.

### 팀 전체의 일관성 확보

Marketing Command Center를 사용하여 한 장소에 모든 디지털 상호 작용을 표시하고 분석합니다.



SOCIAL STUDIO의  
데모를 확인해보세요

[데모 보기 >](#)

# Gartner 매직 쿼드런트에서 리더로 선정된 세일즈포스 Marketing Cloud

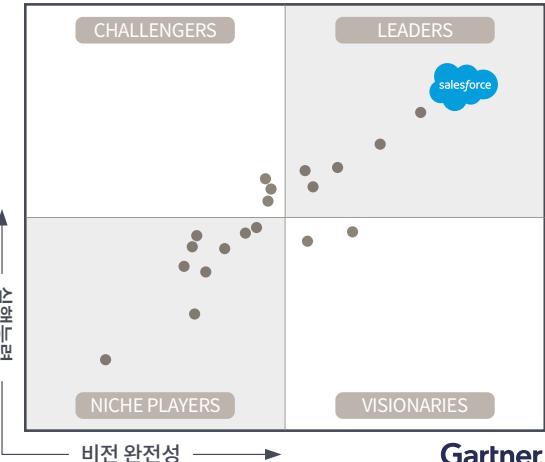


## Gartner 선정 매직 쿼드런트 '멀티 채널 마케팅 허브(MMH)' 부문 리더

세계적으로 저명한 정보 기술 연구 및 자문회사인 Gartner는 세일즈포스를 2021년 Gartner 매직 쿼드런트 '멀티 채널 마케팅 허브(MMH)' 부문에 4년 연속 리더로 선정했습니다. 2021년은 특히 비전 완전성과 실행능력 부문 모두에서 가장 높은 위치를 차지하면서 디지털 우선 고객과 소통할 수 있는 최고의 멀티 채널 마케팅 허브임을 증명했습니다.

\* 출처: Gartner, 2021년 5월

2021 Gartner 매직 쿼드런트 MMH 부문



## 전세계 No.1 CRM을 기반으로 하는 Marketing Cloud로 시작하세요.

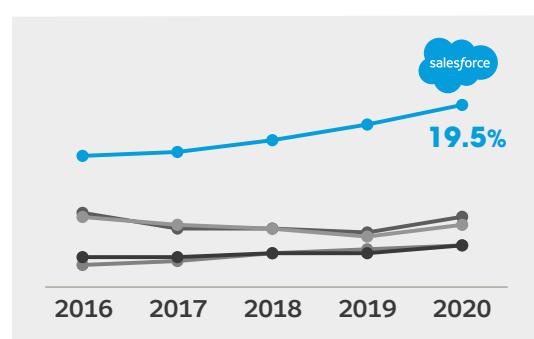


## IDC 선정 8년 연속 글로벌 CRM 제공 업체 1위

세계적인 시장 분석 및 컨설팅 기관인 IDC에서는 세일즈포스를 2020년 전 세계 CRM 애플리케이션 제공 업체 중 1위 기업으로 8년 연속 선정했습니다. 세계 최고의 CRM 애플리케이션을 기반으로 하는 완전하고 통합된 세일즈포스의 Marketing Cloud를 만나보세요.

\* 출처: IDC, 2021년 4월

2020 IDC 전세계 CRM 애플리케이션 매출 시장점유율



IDC

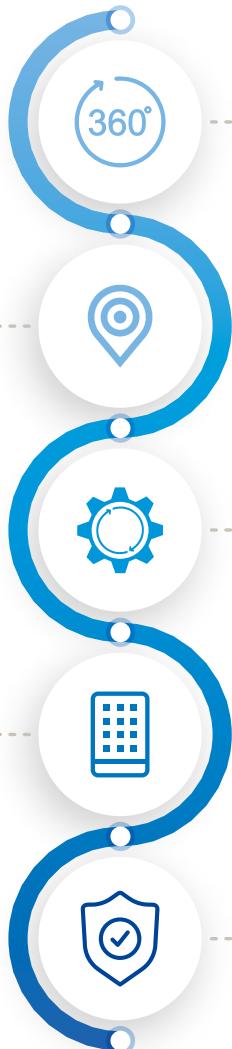


# Salesforce Platform이 한 차원 높은 마케팅 기능을 제공하는 방법



## 모든 고객 여정 맞춤화

모든 마케팅 채널에 걸쳐 B2C 및 B2B를 포함한 모든 고객 맞춤화된 브랜드 경험을 구축합니다.



## 모든 요소 통합 및 연결

원활한 고객 경험을 구축하고 통합된 CRM 플랫폼을 사용하여 마케터가 고객과 연결할 수 있도록 지원합니다.

## 연 3회 자동 업데이트

연 3회 모든 새로운 기능들이 자동으로 업데이트됩니다.

## 맞춤형 앱으로 마케팅 확장

마케팅 예산, 이벤트 및 캠페인을 관리할 앱을 구축하거나, AppExchange에서 사전 구축 앱을 받을 수 있습니다.

## 신뢰 및 안정성 최우선

신뢰는 Salesforce가 가장 소중히 여기는 가치입니다. 데이터를 안전하게 보호할 수 있도록 암호화, 암시 피싱 및 기타 보안 기능을 최신 상태로 유지합니다.

## Salesforce에 문의하기

Salesforce Marketing Platform의 제품, 가격, 구현 또는 그 외 모든 것에 대해 문의하세요. Salesforce의 숙련된 전문 담당자가 도움을 드리기 위해 대기 중입니다.

[문의하기 >](#)

전화 문의 : 02-3498-6200



# 함께 활용하면 효과가 극대화됩니다

두 개 이상의 Salesforce 플랫폼을 사용하는 고객의 72%가 ROI 달성을 기간을 단축했으며, 95%는 효율성과 생산성이 향상되었다고 말했고, 96%는 ROI 예상을 충족하거나 초과했습니다. Marketing Cloud를 다른 Salesforce 플랫폼과 연결하여 사용하면 시너지를 극대화할 수 있습니다.



## E-Commerce 정보 연계

E-Commerce 플랫폼인 Commerce Cloud와 연계하여 고객의 온라인 쇼핑 구매 이력과 열람 이력에 따라 Marketing Cloud에서의 커뮤니케이션 방향성을 알 수 있습니다. 고객이 어떤 제품을 구매했는지, 어떤 제품에 흥미가 있는지 파악하여 고객이 원하는 정보를 제공합니다.

## 모든 고객 여정에서의 서비스 지원

고객으로부터 지속적인 사랑을 받기 위해서는 고객 중심의 서비스가 필수적입니다. Marketing Cloud와 Service Cloud를 연계하면 고객 여정(Customer Journey)에 따른 고객 서비스를 구축할 수 있습니다. 예를 들어, SNS 상에서 고객 행동 패턴에 따라 고객 서비스팀이 대응할 수 있어 온라인만으로는 부족한 부분에서도 고객과 연결할 수 있습니다.

## 브랜드 마케팅에 대한 고객의 기대



**58%**

다양한 메시지를 늘려야 한다고  
생각하는 고객의 비율



**59%**

메시지 발송 빈도를 줄여야  
한다고 생각하는 고객의 비율



**73%**

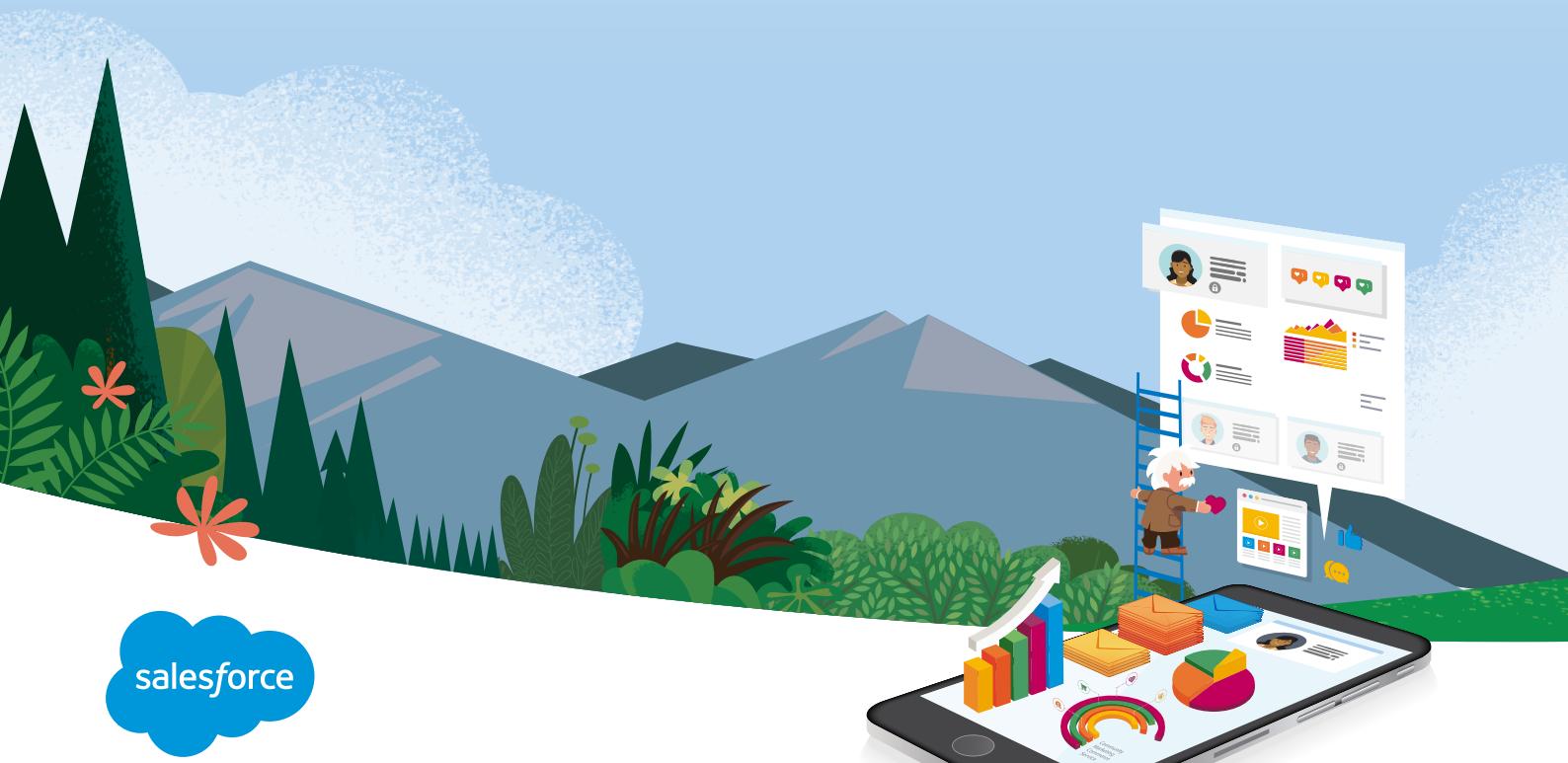
메시지가 브랜드가 아닌 제품에  
집중되어야 한다고 생각하는  
고객의 비율

\* 출처: 2020년 Salesfroce Research의 "연결된 고객(State of Connected Customer)" 보고서



## 세계 No.1 Marketing Platform으로 마케팅 역량을 극대화하세요.

개인 마케팅 캠페인을 계획하는 데 필요한 툴을 통해 실질적인 매출을 창출하고 ROI를 높이세요.  
세계 최고의 1:1 마케팅 플랫폼으로 고객 여정을 확인하고 지금 바로 고객과의 관계에 변화를 가져와 보세요.



주식회사 세일즈포스닷컴

E. [korea-marketing@salesforce.com](mailto:korea-marketing@salesforce.com) | H. <https://www.salesforce.com/kr/>

Salesforce는 salesforce.com,.inc.의 미국 및 기타 국가의 등록 상표입니다.

또, 기타 서비스명도 salesforce.com,.inc.의 상표 또는, 등록 상표입니다. 기타 각종 제품명은 각 기업의 제품 명칭, 상표 또는, 등록 상표입니다.