

콘센트릭스  
디지털 마케팅  
서비스 가이드

---

# CONCENTRIX DIGITAL MARKETING SERVICE GUIDE

“

## 비즈니스 서비스 부문 글로벌 선도 기업

콘센트릭스는 창업 이래 지속적인 사업 영역 확장 및 인수를 통해 비즈니스 프로세스 아웃소싱(BPO) 부문의 글로벌 리더로 성장해 왔습니다. Gartner, Everest Group 등 업계 유수의 분석 기관으로부터 업계 리더로 평가받으며 지속적으로 글로벌 입지를 넓히고 있습니다.

## 디지털 마케팅 End to End 서비스 제공

콘센트릭스는 기업의 디지털 마케팅 현황 진단부터 전략 수립, 운영, 분석에 이르기까지 End to End 서비스를 제공합니다. 자체 분석센터를 통해 디지털 마케팅 성과를 분석하고 개선 인사이트를 제공하여 기업의 마케팅 성과 관리 및 운영 고도화를 전방위적으로 지원합니다.

## 국내 시장에서 검증된 서비스 역량

콘센트릭스는 2014년 콘센트릭스서비스코리아 출범을 시작으로 국내 비즈니스 확장에 주력해 왔습니다. 디지털 마케팅 영역별 전문성과 실행력을 바탕으로 가전, 자동차, 코스메틱, 유통 등 산업별 선도 기업들을 고객으로 확보하였으며 단기간에 2배 이상의 사업 성장을 이루었습니다.

”

콘센트릭스는 전 세계 450개 이상의 고객사를 확보하고 있는 글로벌 비즈니스 서비스 전문 기업입니다.

기업의 요구사항과 기대 수준을 다각도로 파악하여 최적화된 디지털 마케팅 및 CRM 서비스를 제공하고 있습니다.

성공적인 국내외 프로젝트 수행 경험을 바탕으로 글로벌 기업의 비즈니스 성과 향상 및 고객 경험 개선을 지원하고 있습니다.

Globally

글로벌 고객사

450+

서비스 제공 국가

40+

지원 언어

70+

Locally

연간 성장률 (CAGR)

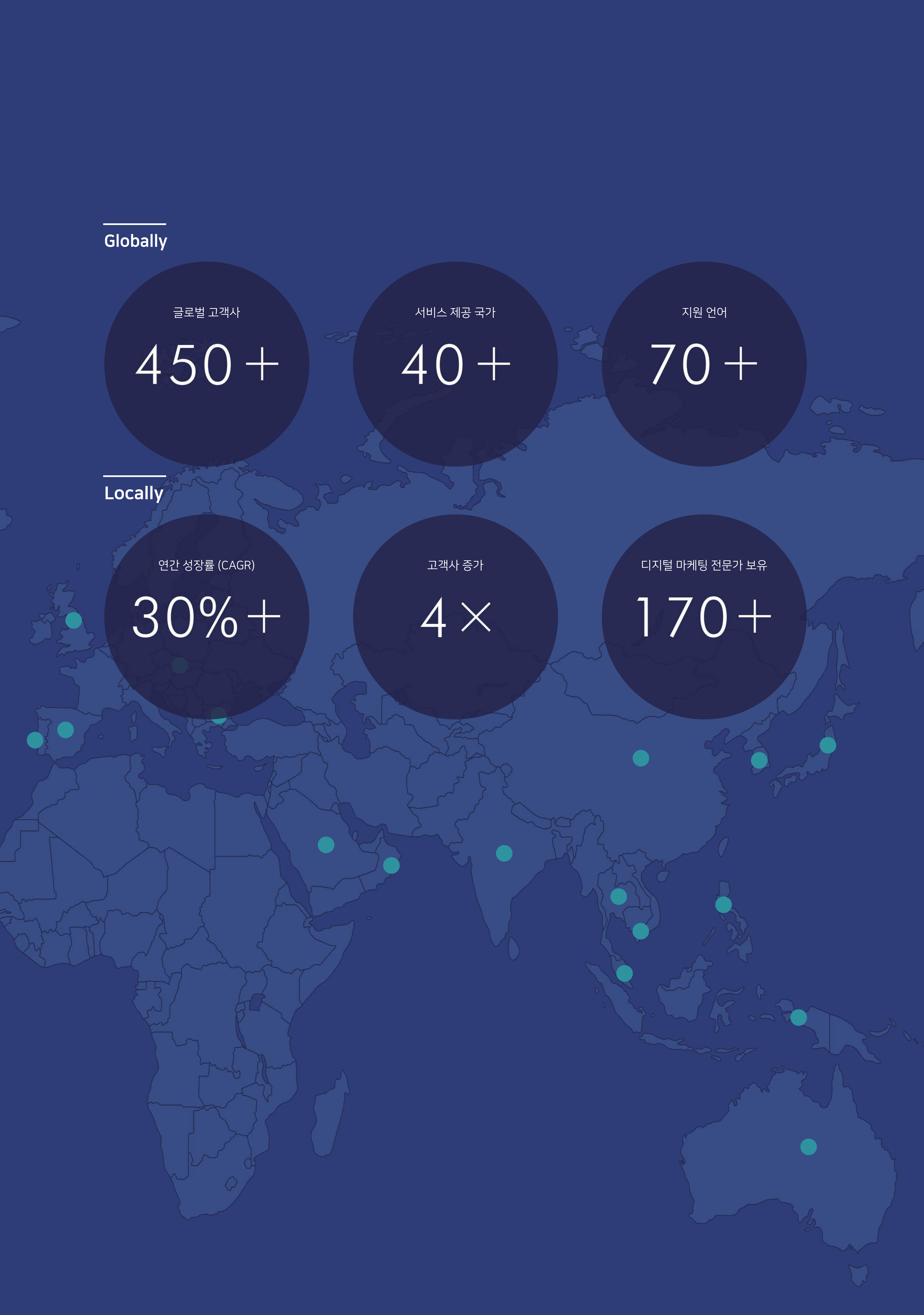
30%+

고객사 증가

4×

디지털 마케팅 전문가 보유

170+



# 1 디지털 마케팅 End to End 서비스

## 전략

- 디지털 마케팅 컨설팅
- UX/UI & Creative

## 운영

- 디지털 채널 구축·운영
- 마케팅 캠페인 기획·운영
- 디지털 광고 집행


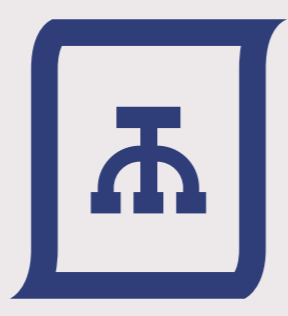
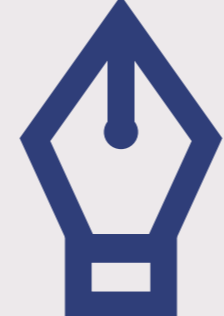


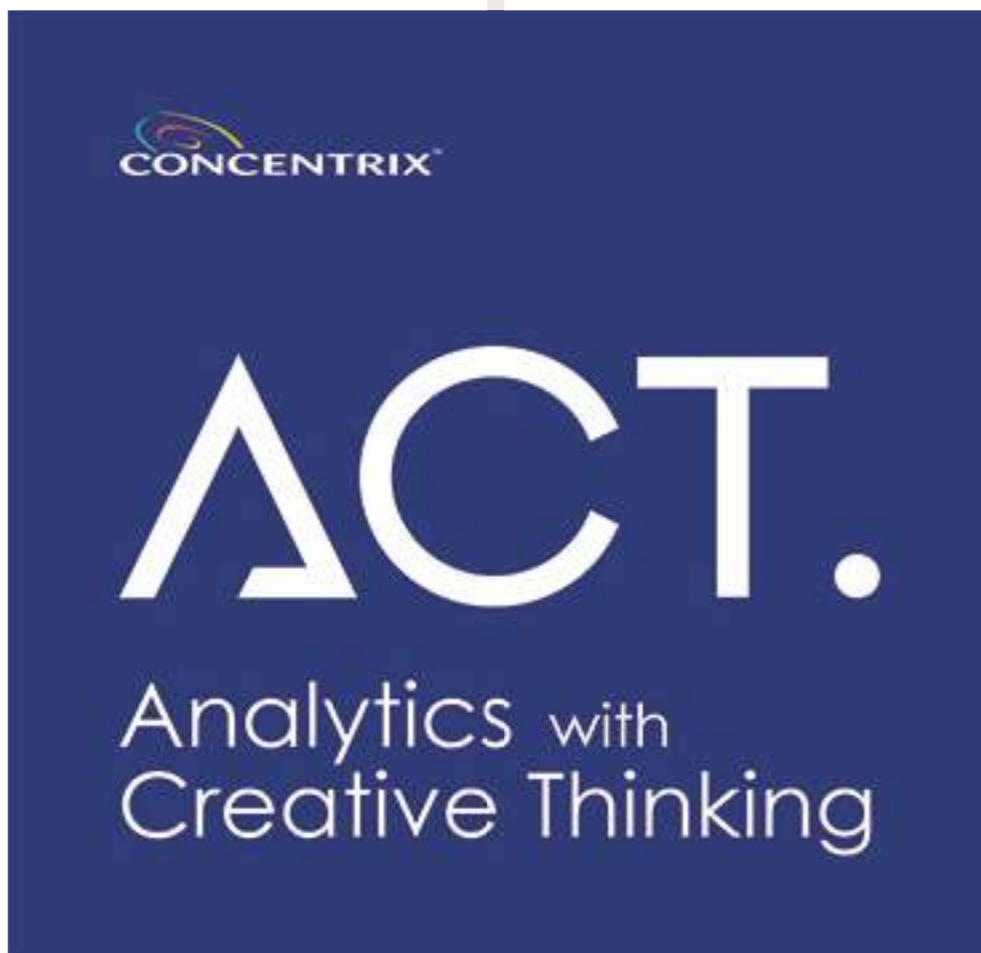



## 분석

- 디지털 채널 및 캠페인 분석

# 2 최적화된 디지털 채널 구축 및 운영

디지털 채널의 형태(브랜드 웹사이트, 이커머스몰, APP 플랫폼)와 구축 방식(신규 구축, 리뉴얼)에 따라 구축 전략도 달라져야 합니다. 콘센트릭스는 기업의 요구사항과 기업이 속한 업종의 특성을 다각도로 분석하고, 이에 최적화된 영역별 전문 인력을 투입하여 맞춤형 구축 전략 및 솔루션을 제공합니다. 콘센트릭스는 글로벌 조직과의 협업을 통해 글로벌 운영 거버넌스 확립, 콘텐츠 현지화, 번역, 로컬 커뮤니케이션을 안정적으로 수행하여 글로벌 사이트의 성공적인 통합·확산 운영을 지원합니다.

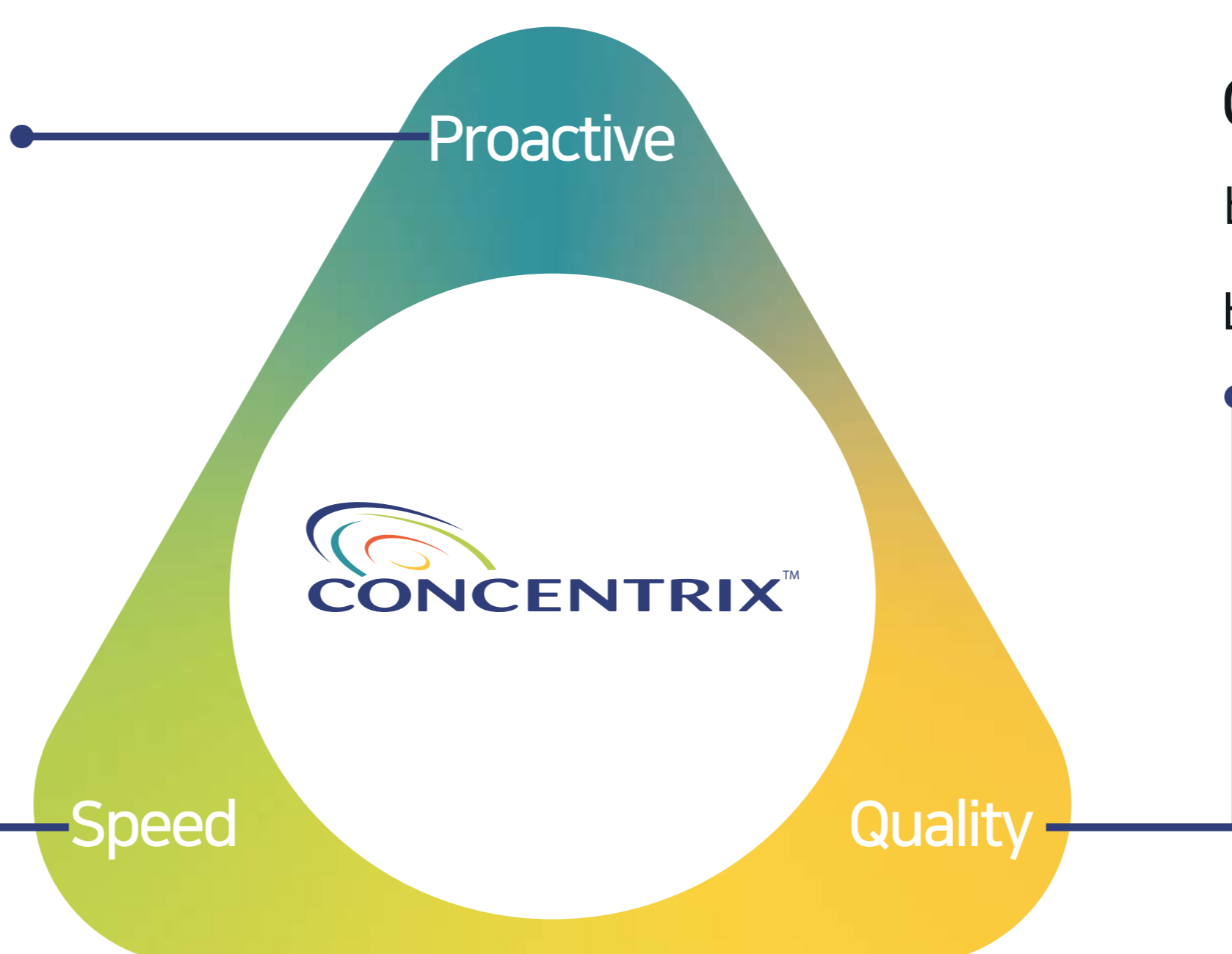
## 구축·운영 프로세스

ACT Center	국내 UX/UI Center + 글로벌 자회사 Tigerspike			Shared Center
분석 	기획 	디자인·개발 	테스트·오픈 	안정화·확산 운영 
				
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기업 요구사항 분석</li> <li>· 기존 채널 분석 (리뉴얼 시)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상세 화면 기획</li> <li>· 시스템 설계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 디자인 작업</li> <li>· 퍼블리싱 작업</li> <li>· 시스템 개발 (PC/Mobile web, APP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 단위/통합 테스트</li> <li>· 디지털 채널 오픈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 안정화 작업</li> <li>· 기업운영 담당자 교육</li> <li>· 글로벌 통합·확산 운영</li> </ul>

## 디지털 채널 운영 지원

**Proactive**  
콘센트릭스는 정기적 인사이트 제공, 비즈니스 로드맵 및 방향성 지원 등을 통해 채널 운영상의 전략적 의사 결정을 선제적으로 지원합니다.

**Speed**  
디지털 채널 운영에 최적화된 업무 프로세스를 적용하여 효율적이고 신속한 운영이 가능하도록 돕습니다.



**Quality**  
비즈니스 이해도 및 영역별 풍부한 전문성을 바탕으로 차별화된 운영 Quality 를 제공합니다.

### 3 GA 360 컨설팅 서비스

기업의 마케팅 활동에서 데이터는 의사결정의 중요한 수단이 됩니다. 콘센트릭스는 경험과 감에 의한 의사 결정이 아닌, 데이터와 인사이트에 기반한 의사 결정을 지원하기 위해 GA(Google Analytics) 360 서비스를 제공하고 있습니다.

GA 360의 공식 리셀러인 콘센트릭스는 자체 분석센터 내 분석 전문가를 통해 GA 360 설계, 도입, 분석, 개선에 이르는 Full-scale 서비스를 제공합니다.

설계	도입	분석	개선
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 웹사이트 구조에 최적화된 GA 구조 설계 진행</li> <li>· 사용자 행동 정보가 수집 가능한 세분화된 Event 설계</li> <li>· 추가 분석을 위한 맞춤 변수 설계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고객 니즈에 맞는 목표 설정</li> <li>· 구글태그매니저(GTM)를 이용한 GA 360 설치</li> <li>· Web Analytics 대시보드 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기기별 행동 패턴 및 여정을 확인하기 위한 Cross Device 분석</li> <li>· Web Traffic Status 분석을 통한 웹사이트 퍼포먼스 확인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 교차 접속 (모바일 기기의 PC 사이트 접속 또는 PC의 모바일 사이트 접속) 원인 해결을 위한 Page Redirection 진행</li> <li>· 특정 사이트/페이지의 로딩 속도 개선</li> </ul>

### 4 Digital Analytics Portal 솔루션

디지털 마케팅 활동이 증가함에 따라 디지털 마케팅 KPI에 대한 모니터링 및 분석의 중요성도 함께 커지고 있습니다.

콘센트릭스는 Digital Analytics Portal 솔루션을 기반으로 마케팅 대시보드를 구축하여 데이터 통합 모니터링 및 분석을 지원합니다.

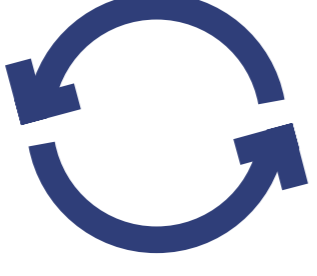


대시보드 개발 시 Full Customizing 및 Legacy와 자유로운 연동이 가능하여 기업의 요구사항에 최적화된 대시보드 구축이 가능합니다.



## 5 온라인 세일즈 강화를 위한 e-Seller 컨설팅 서비스

챗 서비스(Chat Service)의 빠른 응대 속도와 편의성이 부각되면서 온라인 세일즈 강화를 위해 챗 서비스를 도입하는 기업이 늘고 있습니다. 콘센트릭스는 e-Seller(Live Chat Service) 컨설팅을 통해 온라인 세일즈 모델의 구축·운영을 지원하고 있으며, 기업은 이를 통해 온라인 고객의 구매 전환율을 높이고 비즈니스 인사이트를 얻을 수 있습니다.

### e-Seller 컨설팅 영역

프로세스	교육	운영 및 분석
 셋업 프로세스 및 관련 Toolkit	 에이전트 교육 콘텐츠 개발 (커뮤니케이션 및 영업 스킬, 응대 태도)	 서비스 운영 및 분석을 통한 개선 (KPI, Chat log, CSAT)

## 6 검색엔진 최적화(SEO) 서비스

콘센트릭스는 한국 및 글로벌 SEO 전문가 간 협업을 기반으로 다양한 업종에서 검색엔진 최적화 서비스를 제공하고 있습니다. 기업의 SEO 현황 진단 및 경쟁사 비교를 통해 관리 포인트를 면밀히 분석하고, 개선안을 신속히 도출·적용하여 검색 결과 내 노출 및 사이트 유입 트래픽을 증가시킵니다.

### SEO 관리 요소



### SEO 개선안 사례

Quick fix	SEO 요소 관리	SEO Enhancement
<ul style="list-style-type: none"> <li>Robots.txt, XML Sitemap 관리</li> <li>성과 측정 Tool 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Google Search Console</li> <li>네이버 웹마스터 도구 설정</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Title, Description, Canonical 등 주요 Tag 관리</li> <li>Heading Tag(H1, H2 등) 관리</li> <li>모바일 친화성 이슈 요소 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요 키워드 기반 Text 콘텐츠 업데이트 및 모니터링</li> <li>URL 체계 재구성</li> <li>Off-Page SEO 관리</li> </ul>

## 7 CRM 고도화를 위한 마케팅 캠페인 기획 및 운영

콘센트릭스는 CRM 최적화 및 고도화를 위해 캠페인의 기획부터 타겟팅, 실행, 성과 분석까지 End to End 서비스를 제공합니다. 독자적으로 구축한 머신러닝 시스템을 기반으로 자동 타겟팅, 콘텐츠 최적화, 개인화 상품 추천 등을 지원하여 캠페인 운영 효율성 및 성과를 극대화합니다.

기획·디자인	고객 타겟팅	캠페인 실행	성과 분석
시나리오 기획 및 디자인 	데이터 기반 타겟팅 	캠페인 시스템 운영 	고객 행동 및 성과 분석 

## 머신러닝을 통한 CRM 고도화

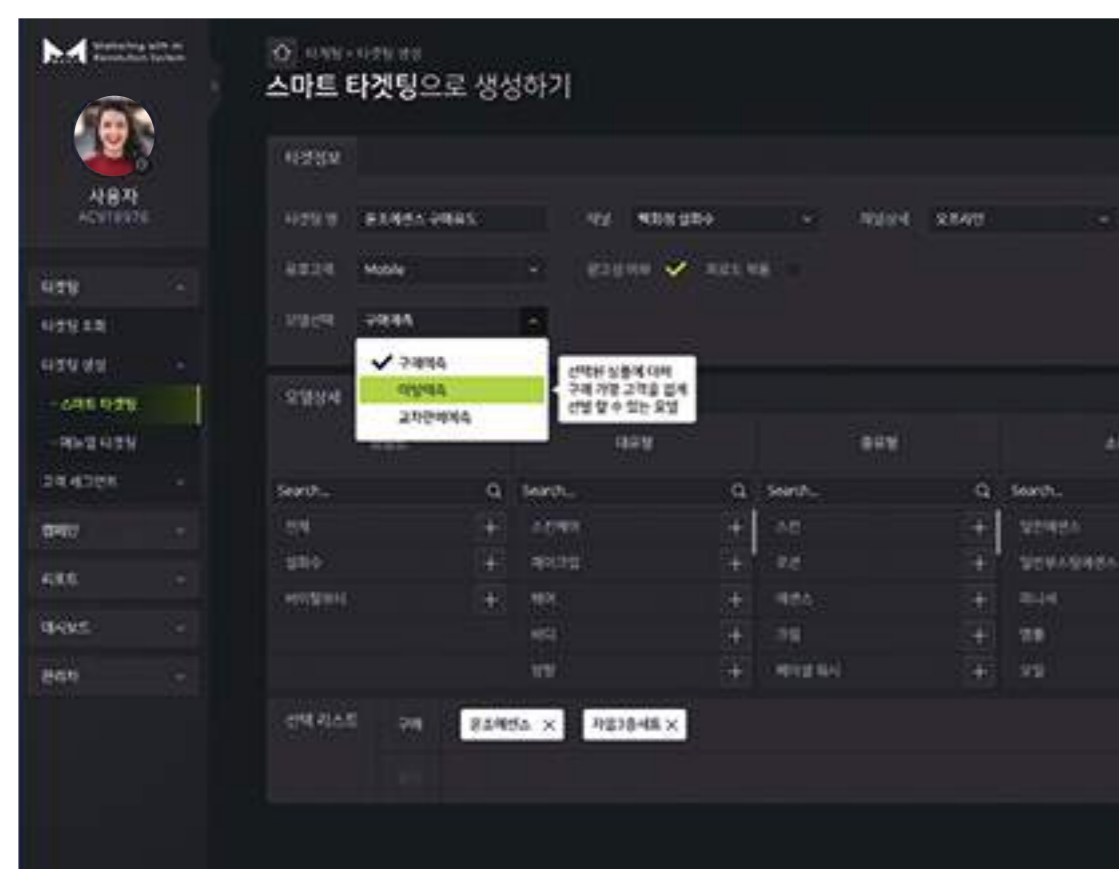


### MARS

머신러닝 알고리즘 및 모델링 기법을 활용하여 예측 기반 타겟팅을 가능하게 하고, 캠페인 반응에 기반한 지속적 학습을 통해 자체 진화하는 자동화된 캠페인 타겟팅 시스템입니다.

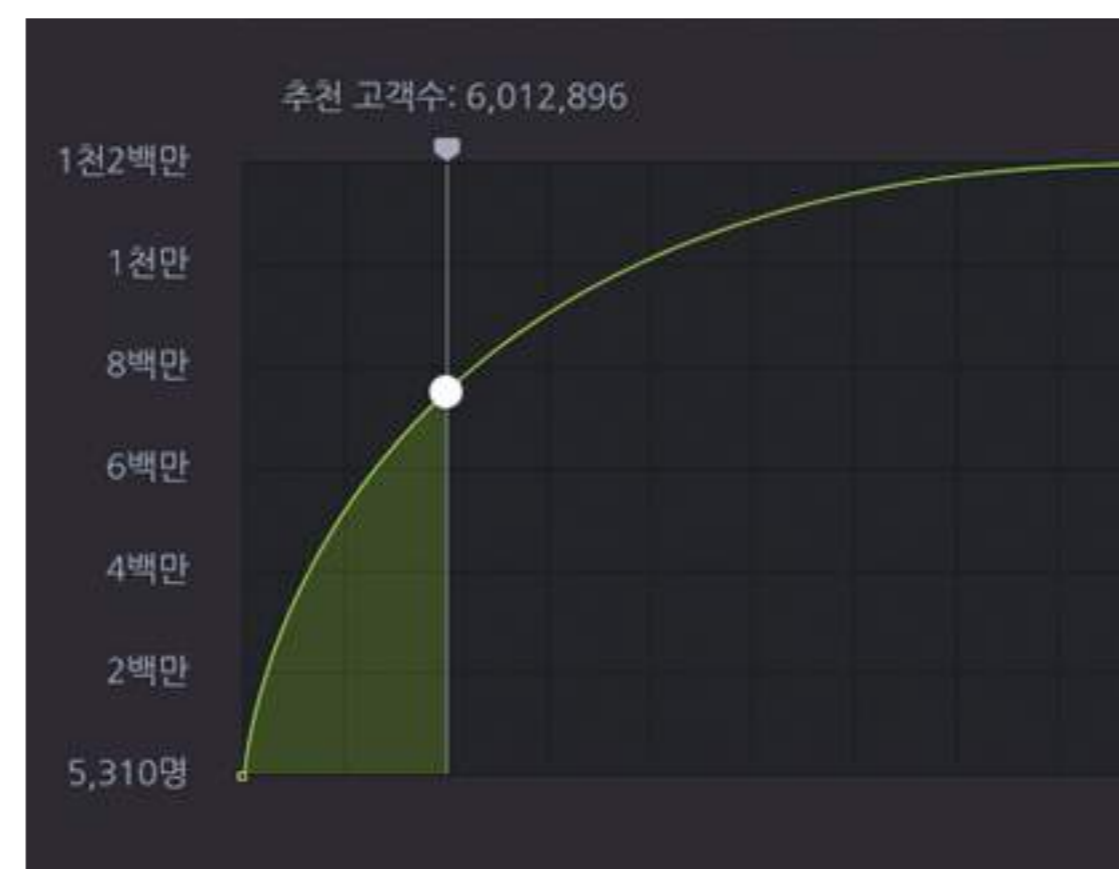
#### 즉시 타겟팅      KPI별 타겟팅 최적화      캠페인 결과 사전 예측      확장성 제공

- 알고리즘의 사전 학습을 기반으로 개별 목적에 맞는 실시간 타겟팅 지원
- 고객수에 따라 1~5분내 타겟 리스트 추출 완료



DB 또는 분석 전문가의 도움 없이 캠페인 즉시 실행 가능

- 캠페인 유형에 따른 KPI 별 타겟 리스트 최적화
- 구매율 / Up-lift / 기대매출 기준의 최적화 도구 지원



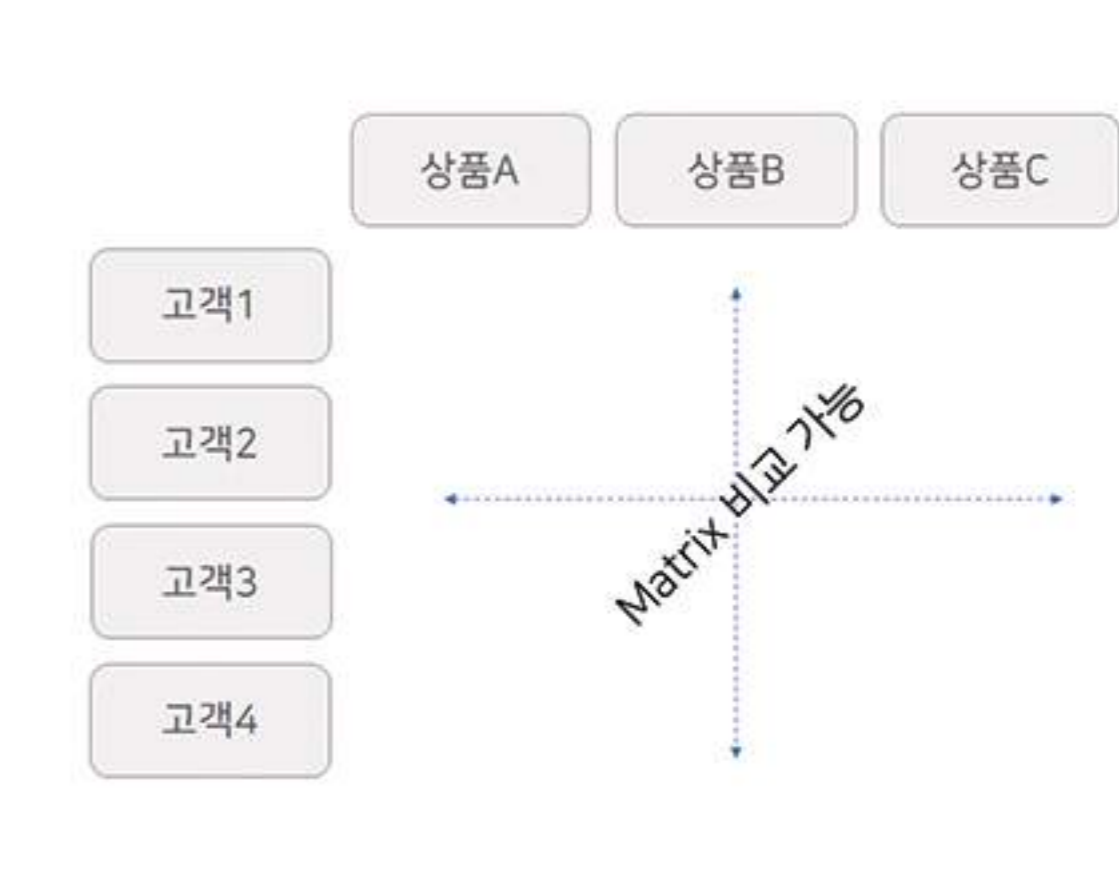
캠페인 목적에 맞는 성과 향상 가능

- 캠페인 KPI 사전 예측 시뮬레이션 지원
- 캠페인 기간에 따른 반응률 예측 지원



시뮬레이션 결과를 기반으로 캠페인 혜택 등 운영요소 사전 조절 가능

- 신규 캠페인 알고리즘의 추가를 통해 타겟팅 자동 적용 기능 지원
- Main Engine 알고리즘을 활용하여 다양한 확장성 제공



추천, 교차판매 등 다양한 캠페인 알고리즘 추가 확장 가능



**Different by Design™**

**콘센트릭스서비스코리아**

서울시 강남구 테헤란로 509 NC타워1 5층, 06169

**T** 02.6328.1914

**E** [marketing.korea@concentrix.com](mailto:marketing.korea@concentrix.com)