

통신: TU 미디어



### STATS

- 제품명: MicroStrategy 8
- 구축시기: 2007.10.01 ~ 2007.12.30
- 사용자수: 20명
- OLAP서버: NT서버 1대, 2CPU, 4GB
- Web 서버: NT 서버 1대, 2CPU, 4GB
- DW DB: Sybase IQ 2TB

### APPLICATIONS

- 분산된 데이터 통합 및 정보 분석
- 캠페인 대상 선정시 최적 대상 추출을 위한 정보 분석
- 캠페인 기획 및 효율화를 위한 정보 제공

TU 미디어 Retention 기획팀의 김형광 과장은 “TU 미디어는 ‘MicroStrategy 8’ 도입을 통해 전산 부서가 담당했던 고객 데이터 추출과 캠페인에 대한 연계 부분을 현업에서 처리할 수 있게 됐으며, 현업의 캠페인 기획 능력을 향상시켜 효과적인 타겟 마케팅과 수익 증대를 꾀할 수 있었다”라고 말했다.

#### TU 미디어 소개 및 현황

위성 DMB 사업자인 TU 미디어는 SK 텔레콤의 자회사로서, 2005년 5월부터 방송을 시작해 현재 21개의 비디오 채널과 19개의 오디오 채널을 운영하고 있다. TU 미디어는 세계적인 무선통신 기술을 기반으로 세계 최초로 휴대용 단말기를 이용한 새로운 방송의 시대를 열어 가고 있다.

TU 미디어는 수익 창출을 위해 활발한 캠페인 활동을 진행하고 있다. 고객에 대한 객관적이고 과학적인 분석을 통해 타겟 마케팅을 활성화하는 것이 가장 비용 효율적인 방법이라고 판단하기 때문이다. 위성 DMB는 개인 지향 성격이 강해 불특정 다수를 지향하는 일반 방송과는 달리, 특정 타겟을 목표로 채널을 편성하고 이에 따른 마케팅을 진행해야 하는 과제를 안고 있다. 그러나 기존에 구축돼 있던 BI 시스템은 캠페인 기능의 연동이 이뤄지지 않아 캠페인의 계획에서 실행까지 다소 시간이 걸린다는 점이 문제였다. 시청률 분석 등 정형화된 분석 위주의 한계점을 가지고 있었던 것도 문제로 지적됐다. 이를 해결하기 위해 TU 미디어는 ‘MicroStrategy 8’을 업그레이드 하는 캠페인 기능개선 프로젝트를 진행하기로 했다.

#### TU 미디어, ‘캠페인 기능 개선 프로젝트’ 진행

TU 미디어는 시청률 분석 등 정형화된 분석 위주의 한계점을 가지고 있었던 기존 시스템 기반에서, 캠페인 리스트 추출을 위한 복잡한 고객 분석

과 다차원적인 고급 분석의 기반을 마련하기 위해 BI 솔루션을 업그레이드하기로 결정했다.

이에 TU 미디어는 SK C&C와 함께 시스템 안정성, 웹 용이성, 범용성, 유연성, 분석 용이성 등에 대해 각 벤더의 다양한 솔루션들을 종합적으로 검토한 결과, 통신 업무 특성에 적합한 성능과 안정성을 바탕으로 KT, 하나로통신, KTF, SK 텔레콤 등 다수 사이트에 도입되어 검증 받은 솔루션인 ‘MicroStrategy 8’을 업그레이드하기로 최종 결정했다.

위성 DMB 사업 모델은 사실상 국내에서 처음으로 시도되는 것이기 때문에 TU 미디어는 모든 것을 새로 시작해야 했다. 특히 일반 방송과 달리 위성 DMB는 수익을 목적으로 하는 방송이라는 특징 때문에 기존 방송사들이 사용하는 IT 솔루션 외에도 다양한 기능을 요구하는 경우가 많다. 또한 가입자 기반의 서비스 모델을 가지고 있는 만큼, 시청자들이 어떤 성향을 가지고 있는지, 선호하는 채널과 방송은 무엇인지 등을 알아내는 것이 무엇보다 중요한 일이었다. 이를 위해 다차원적인 분석과 리포팅이 가능한 ‘MicroStrategy 8’이 가장 적합하다고 판단했다.

### '캠페인 기능 개선 프로젝트'의 효과

TU 미디어는 데이터베이스의 정보를 효과적으로 정리·추출해서 유용한 고객 정보를 얻을 수 있었고, 이를 기반으로 고객을 유지하기 위한 캠페인을 기획할 수 있었다. 그러나 수의 증대를 위해서는 좀 더 과학적이고 체계적인 캠페인 수립의 필요성이 제기됐다.

이를 보완하기 위해 TU 미디어는 SK C&C와 함께 지난해 10월부터 12월까지 3개월 동안 '캠페인 기능 개선 프로젝트'를 진행했다. 캠페인 마트 구축 및 채널 시스템 개선을 통해 캠페인의 기획력을 강화하고 캠페인 실행채널의 효율화 및 캠페인 실행 후 결과 분석을 강화하며 IT 자원의 효율적 재분배가 가능하도록 한 것이다. 즉, 기존 BI 솔루션과 캠페인을 연동시켜 캠페인 진행 후 고객에게 받는 피드백을 다시 DB에 저장하고 이를 다시 BI로 고객 성향 등의 정보를 추출해 이를 바탕으로 다시 캠페인을 기획할 수 있게 됐다.

### 비즈니스 성능 개선

TU 미디어는 'MicroStrategy 8'을 통해, 전산 부서는 물론이고 현업 부서의 다양한 사용자들이 원하는 다차원적인 형태의 분석이 가능해져 분석 시간이 획기적으로 단축되고, 전사적인 시스템 활용도가 상당히 높아졌다고 밝혔다. 'MicroStrategy 8'은 인터넷 환경을 위해 특별하게 설계된 최신 플랫폼으로, 사용하기 간편하여 최종 사용자 교육비용을 줄이고, 개발 환경에서 운영 환경으로의 신속한 전환을 가능케 하는 순수한 HTML 웹 인터페이스를 제공하며, 웹 기반의 쿼리 & 리포팅, 분석 솔루션 배포에 핵심적인 안정성, 성능, 확장성, 표준을 제공한다. 또한, 통찰력 있는 분석 기능과 대화형 OLAP 분석을 가능하게 하여 모든 사용자들이 다양한 질의에 답할 수 있는 세련된 분석 보고서를 생성할 수 있다.

이번 프로젝트에서 가장 중요한 점은 BI 솔루션을 일반 현업 담당자들이 직접 쓸 수 있게 한다는 데 있었다. 현업 사용자들의 캠페인 기획 능력을 향상시켜 수익에 직접적인 상승효과를 유도한다는 것이 프로젝트의 목적이다. TU 미디어 Retention 기획팀의 김형광 과장은 "마이크로스트레티지의 솔루션은 올랩(OLAP)에 기반한 만큼 현업에서 효과적으로 사용하기 위해선 데이터를 이해해야 한다는 점이 과제이다. 그러나 이는사용에 익숙해지면 좀 더 강력한 성능을 이끌어낼 수 있다는 점에서 오히려 장점이라고 생각한다"고 설명했다.

그는 덧붙여 "그동안 전산 부서가 담당했던 고객 데이터 추출과 캠페인에 대한 연계 부분을 현업에서 스스로 할 수 있게 함으로써 전산 업무의 부담을 줄인 것도 사실이지만, 프로젝트를 통해 궁극적으로 얻고자 한 것은 현업의 캠페인 기획 능력을 향상시킴으로써 효과적인 타겟 마케팅과 수익 증대를 꾀한 것"이라고 설명했다.

### 비즈니스 혜택

TU 미디어는 시스템 운용 결과 SMS를 통한 캠페인 이벤트에 걸리는 시간이 5일에서 2일로 단축됐다고 밝혔다. 이메일 역시 7일에서 3일로 단축되는 효과를 가져왔다. 기존에는 현업 부서에서 캠페인 활동을 위한 자료 추출에 많은 시간이 소요됐지만, 시스템 구축 이후 현업에서 직접 자료를 추출해 전산 부서에 전달해 시간 절감 효과가 매우 크다는 것이다. 김형광 과장은 이에 대해 "현업이 캠페인 대상 선정 시 다양한 조건을 자유롭게 시뮬레이션하여 최적의 대상을 직접 추출하는 것이 가능해 졌다. 운영자에게 대상 리스트를 요청하고, 확인하고 수정하는 번거로움과 시간이 상당히 절약됐다"고 설명했다.

### 요약

TU 미디어는 방송과 통신이 융합하는 뉴미디어 시대의 대표적 매체로 꼽히는 위성 DMB 사업자로, 2005년 5월 개국 이래 이동형 방송의 특성에 걸맞는 새로운 서비스를 발굴하여 시청자들의 다양한 욕구를 충족시키고 있다.

위성 DMB는 일반 지상파, 지상파 DMB 방송과는 달리, 가입자 기반의 수익을 기반으로 하기 때문에 고객 성향 분석이 무엇보다 중요한 과제이다. 특정 타겟을 목표로 채널을 편성하고 이에 따른 마케팅을 진행해야 하기 때문이다. 고객 분석을 기반으로 효과적 캠페인을 전개해 기존 가입자를 지속적으로 관리하고, 신규 가입자를 유치하기 위해서다. 이러한 타겟 캠페인을 전개하기 위해선 정교한 캠페인 계획이 필요한데, 이를 가능하게 해주는 것이 '캠페인 기능 개선 시스템'이다.

이에 TU 미디어는 'MicroStrategy 8'을 활용한 '캠페인 기능 개선 시스템'을 구축하여, 전산 부서는 물론이고 현업 부서의 다양한 사용자들이 캠페인 기획을 위한 다양한 형태의 분석을 스스로 수행하기 때문에 분석 시간이 획기적으로 단축되고, 전사적인 시스템 활용도가 한층 높아졌다.

TU 미디어는 캠페인 기능을 가장 많이 사용하는 리텐션 부서, 콘텐츠 전략팀을 중심으로 상품개발팀과 기타 다른 부서에 대한 지속적인 교육을 진행하고 있다.

마이크로스트레티지에서는 구축 완료 이후에도 안정적인 시스템 운영 지원을 위해 사용자 인터페이스 및 고급 분석 기능에 대한 교육을 실시하고, 정기적인 전문 컨설팅 프로그램을 운영하는 한편, 장애가 발생할 경우 실시간으로 유지 보수 서비스를 제공하고 있다.