
Concentrix 디지털마케팅/이커머스 서비스 소개

2022



글로벌 디지털 마케팅 & CRM 서비스 기업으로 500+이상의 글로벌 웹을 운영/분석 중

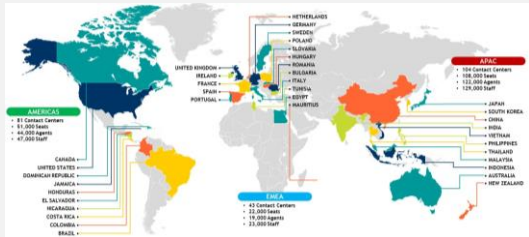
2013
IBM CRM BPO 인수 디지털 마케팅 & CRM (\$1.2B)

2016
minacs 인수 글로벌 CRM 솔루션 / 컨설팅 / 분석(\$420M)

2017
tigerspike™ 인수 글로벌 디지털 UX 컨설팅 (\$120M)

2018
CONVERGY'S 인수 글로벌 CRM 서비스 / 컨설팅/ 분석(\$2.2B)
Outthinking Outdoing

글로벌 최고 규모의 서비스 인프라



40+ Countries | **6** Continents | **70+** Languages

글로벌 웹 운영/분석에 최고 전문 기업

500+ 이상의 글로벌 웹 사이트 운영/분석

	웹 사이트	사이트 수
글로벌 닷컴	Samsung.com	80+
	LG.com	80+
	Panasonic.com	40+
	Huawei.com	100+
	HankookTire.com	50+
	Laufenn.com	50+
	Yamaha.com	20+
로컬 웹	Others	80+
Total		500+

국내 최대 규모의 디지털마케팅 서비스 기업으로 전문가 300명이 전략/운영/분석 서비스 수행

디지털 마케팅 조직 현황

국내 고객

Service	# of Experts	
Consulting	Digital Consulting	20
Operation	Operation/Roll-out	60
Analysis	Web/Digital Analysis	75
Campaign	Digital Campaign	25
UX/UI	Planning/Design/Publishing	80
Develop	Digital Channel Back-end Infra Management	40
Total (2021.3월 기준)		300



AMORE PACIFIC ARITAUM

innisfree ETUDE HOUSE espoir 롯데백화점

SAMSUNG LG GS 리테일

HYUNDAI KIA HANKOOK driving emotion

LG U+ KB 생명보험

KOREAN AIR TRIP

ebay bithumb

Amway LINE netmarble

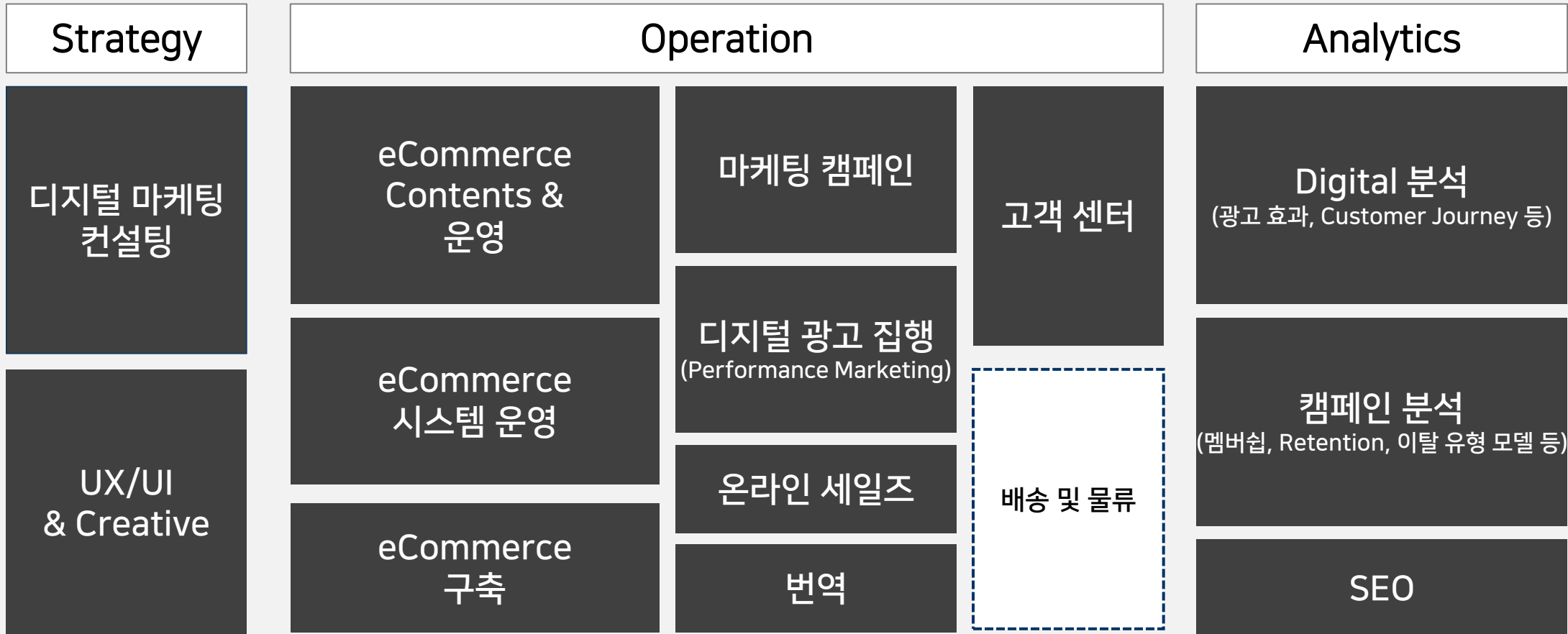
	<p>콘센트릭스 '디지털 마케팅 센터' 확장 오픈...엔드투엔드 서비스 강화 뉴스1 2020.07.01. 네이버뉴스 🔗</p> <p>디지털 마케팅 엔드투엔드 서비스 기업 콘센트릭스서비스코리아(이하 콘센트릭스)가 7월 1일 디지털 마케팅 센터를 확장 오픈하여 고객사의 디지털 마케팅 고도화를 적극 지원할 계획이라고 밝혔다. 콘센트릭스는 뷰티...</p>		<p>콘센트릭스코리아, ACT센터 론칭...온오프라인 데이터 분석 서비스 역량 확대 동아일보 2018.08.17. 네이버뉴스 🔗</p> <p>사진제공= 콘센트릭스코리아 콘센트릭스코리아가 ACT(Analytics with Creative Thinkin g) 센터 론칭을 통해 온-오프라인 데이터 분석서비스 역량의 확대에 나섰다. 콘센트릭스코리아는 지난 3일 본사 Chris Caldwell 사장...</p>
	<p>콘센트릭스, 구글 애널리틱스 360 도입 고민 고객에 무료 카운슬링 서비스 동아일보 2020.04.29 네이버뉴스 🔗</p> <p>콘센트릭스서비스코리아(이하 콘센트릭스)는 글로벌 기업 구글이 운영하는 디지털 분석 솔루션 구글 애널리틱스 360(Google Analytics 360이하 GA360) 도입을 고민하고 있는 고객을 대상으로 무료 카운슬링 서비스를...</p>		<p>콘센트릭스-컨버지스, 인수.통합 통해 최고 수준의 CRM 서비스 사업 강화 전자신문 2018.07.26. 네이버뉴스 🔗</p> <p>콘센트릭스(Concentrix)가 컨버지스(Convergys)를 인수-통합하며 CRM 서비스 사업 강화에 나선다고 밝혀 업계의 관심이 모아지고 있다. 콘센트릭스의 컨버지스 인수-통합 과정은 양사 주주의 승인, 법적 절차, 고객과의...</p>
	<p>콘센트릭스서비스코리아, BX/UX/Creative 전담 조직 'CiX' 공식 출범 한국경제 2020.02.26 네이버뉴스 🔗</p> <p>BX/UX 컨설팅 및 Creative 전담 조직으로 차별화된 사용자 경험 디자인 서비스 제공 디지털 마케팅 엔드 투 엔드(End-to-end) 서비스 기업 콘센트릭스서비스코리아(이하 콘센트릭스)가 'CiX'를 공식 출범한다고 25일...</p>		<p>콘센트릭스코리아 "글로벌 SEO 전문가 기반의 전문화된 SEO 서비스 제공" 헤럴드경제 2018.04.23. 네이버뉴스 🔗</p> <p>SEO 서비스에 대한 니즈 높았던 국내 글로벌 기업들 벌써부터 관심 구글 애널리틱스의 파트너사로서 디지털 분석 연계한 성과 향상 가능해 콘센트릭스서비스코리아(Concentrix, 이하 콘센트릭스코리아)가...</p>
	<p>콘센트릭스서비스코리아, '디지털 마케팅 2019 콘퍼런스' 성료 연합뉴스 2019.10.07. 네이버뉴스 🔗</p> <p>▲ 콘센트릭스서비스코리아(이하 콘센트릭스)는 지난달 26일 르 메르디앙 서울 다비치볼룸에서 열린 '디지털 마케팅 2019' 스폰서로 참가해 행사를 성공적으로 마무리했다고 7일 밝혔다. 이번 행사는 글로벌 사업을 운영...</p>		<p>콘센트릭스코리아, 구글 리셀러 파트너십 협약 체결 동아일보 2018.02.07. 네이버뉴스 🔗</p> <p>콘센트릭스서비스코리아(Concentrix, 이하 콘센트릭스코리아)는 구글과 '리셀러(Reseller)' 파트너십 협약을 마쳤다고 7일 밝혔다. 구글 애널리틱스는 글로벌 기업 구글이 운영하는 디지털 분석 솔루션이다. 지난...</p>
	<p>콘센트릭스, 머신러닝 알고리즘 기반 통합마케팅 솔루션 'MARS' 출시 조선비즈 2019.06.04. 네이버뉴스 🔗</p> <p>디지털 마케팅 및 CRM 솔루션 기업인 콘센트릭스서비스코리아(이하 콘센트릭스)가 머신러닝 알고리즘 기반의 통합마케팅 솔루션 'MARS'를 공식 출시한다고 밝혔다. 'MARS'는 10년 이상의 디지털 마케팅 및 CRM 솔루션...</p>		<p>콘센트릭스코리아-포스텍, 디지털마케팅 영역 내 빅데이터 활용 MOU 체결 동아일보 2017.11.30. 네이버뉴스 🔗</p> <p>콘센트릭스(Concentrix)가 포스텍(POSTECH)과 공동 연구를 위한 MOU를 체결했다고 30일 밝혔다. 이번 협약은 디지털 마케팅 지식 및 비즈니스 경험 등 콘센트릭스가 보유한 디지털 마케팅 분야의 전문성과 포스텍의...</p>
	<p>콘센트릭스코리아, 넷스루와 디지털마케팅 사업 강화 MOU 체결 파이낸셜뉴스 2019.04.01. 네이버뉴스 🔗</p> <p>공동영업 및 기술협력 통해 실질적인 비즈니스 성과 도출 글로벌 디지털 마케팅 서비스 기업인 콘센트릭스코리아는 디지털 마케팅 솔루션 기업인 넷스루와 3월 29일 양사간 디지털 마케팅 사업의 확대강화를 위한...</p>		<p>크리스 칼드웰 콘센트릭스 대표 "한국법인을 디지털마케팅 허브로 육성" 전자신문 9면3단 2014.05.15. 네이버뉴스 🔗</p> <p>전문기업인 콘센트릭스서비스 크리스 칼드웰 대표의 말이다. 센터오브엑셀런트는 특정 사업 부문에서 세계 허브 역할을 수행, 관련 분야의 역량을 강화해 세계 법인으로 확산하는 조직을 의미한다. 칼드웰 대표는...</p>

국내에서 유일한 e커머스 One-Stop 서비스 제공

자체 인력 수행

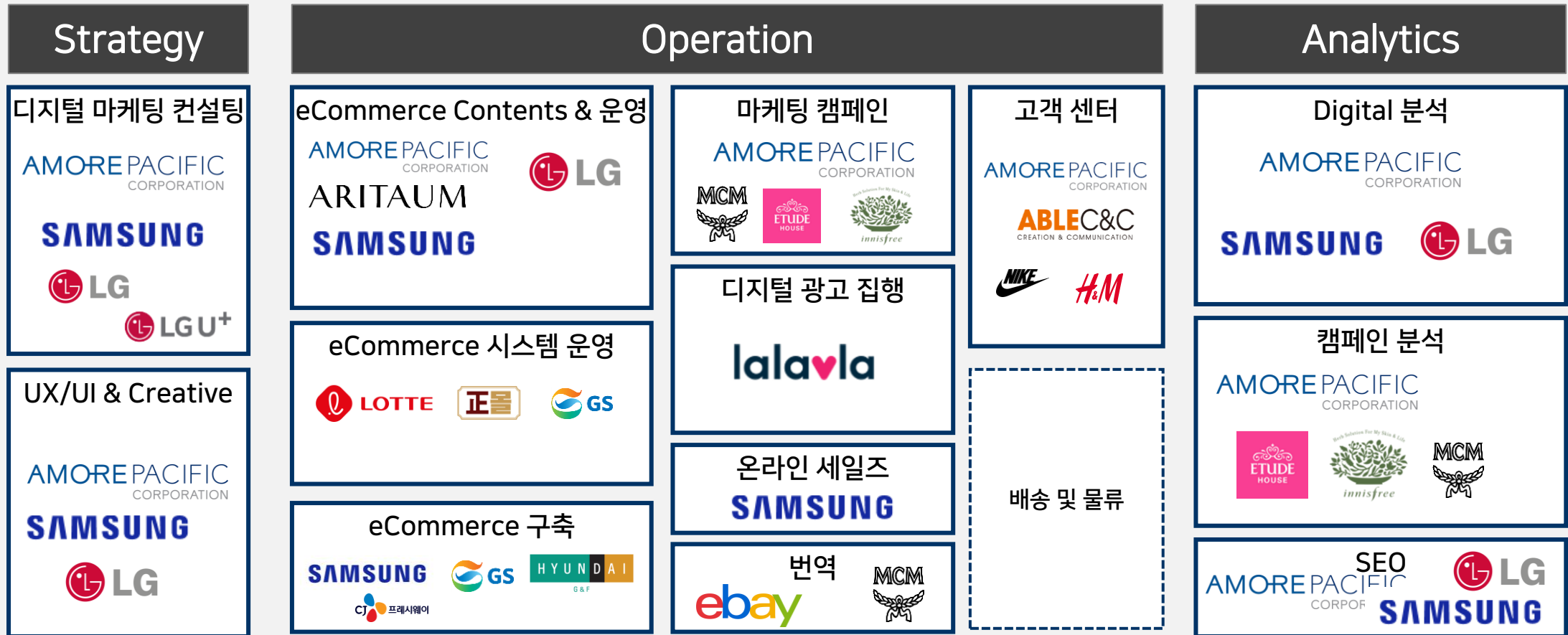
Out of Scope

Partnership Area in eCommerce

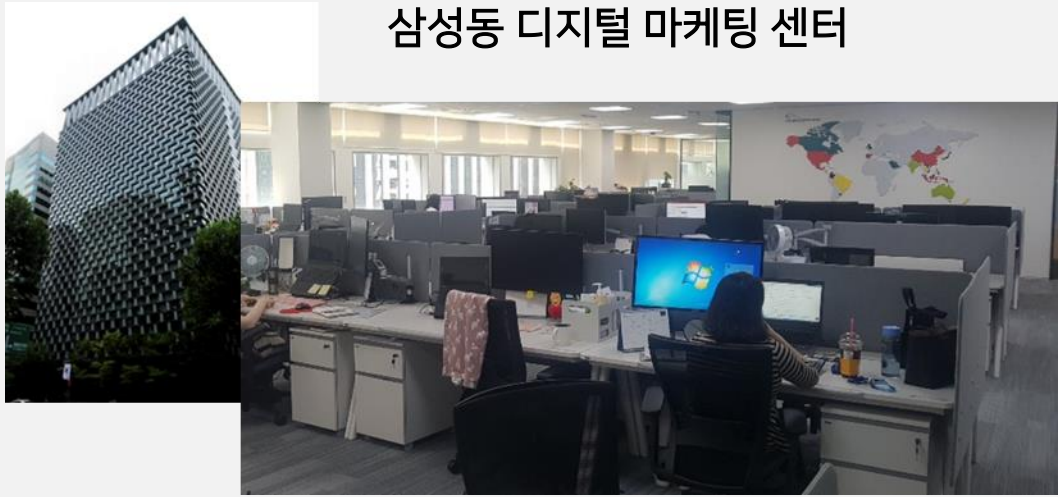


국내에서 유일한 e커머스 One-Stop 서비스 제공

Partnership Area in eCommerce



디지털 채널 진단, KPI 설계, 거버넌스, e커머스 전략 수립 및 Benchmark 지원



삼성동 디지털 마케팅 센터

디지털 마케팅 성과 평가 모델

AMOREPACIFIC CORPORATION

- Digital customer experience evaluation & competitor comparison model design

※ 100 KPIs design based on CDJ (Consumer Decision Journey) & customer channels

	Consider (15%)	Evaluate (24%)	Buy (26%)	Advocacy (35%)
Website (25%)	Accessibility, Information, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion
Mobile (30%)	Accessibility, Information, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion
SMS (15%)	Accessibility, Information, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion
Omni Channel (20%)	Accessibility, Information, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion	Information, Ease of Use, Content, Design, Usability, Conversion

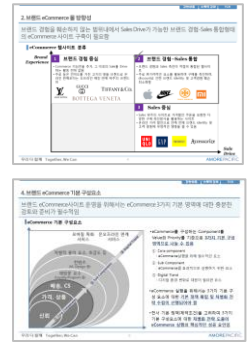
e커머스 전략

AMOREPACIFIC CORPORATION

목차

- Strategy and action plan for eCommerce enhancement of brand site

1. 브랜드몰 포지셔닝
2. 브랜드 eCommerce 몰 방향성
3. 외부 온라인 몰 대비 자사 브랜드몰 강/약점
4. 브랜드 eCommerce 구성요소
5. eCommerce 기본 구성요소 상세
 - ① 신뢰
 - ② 가격/상품
 - ③ 배송/CS
 - ④ 재방문 요소
 - ⑤ 컨텐츠
 - ⑥ 차별적 흥미 요소
6. 모바일 특화 서비스
7. 온오프라인 연계 서비스



e커머스 UX 개선

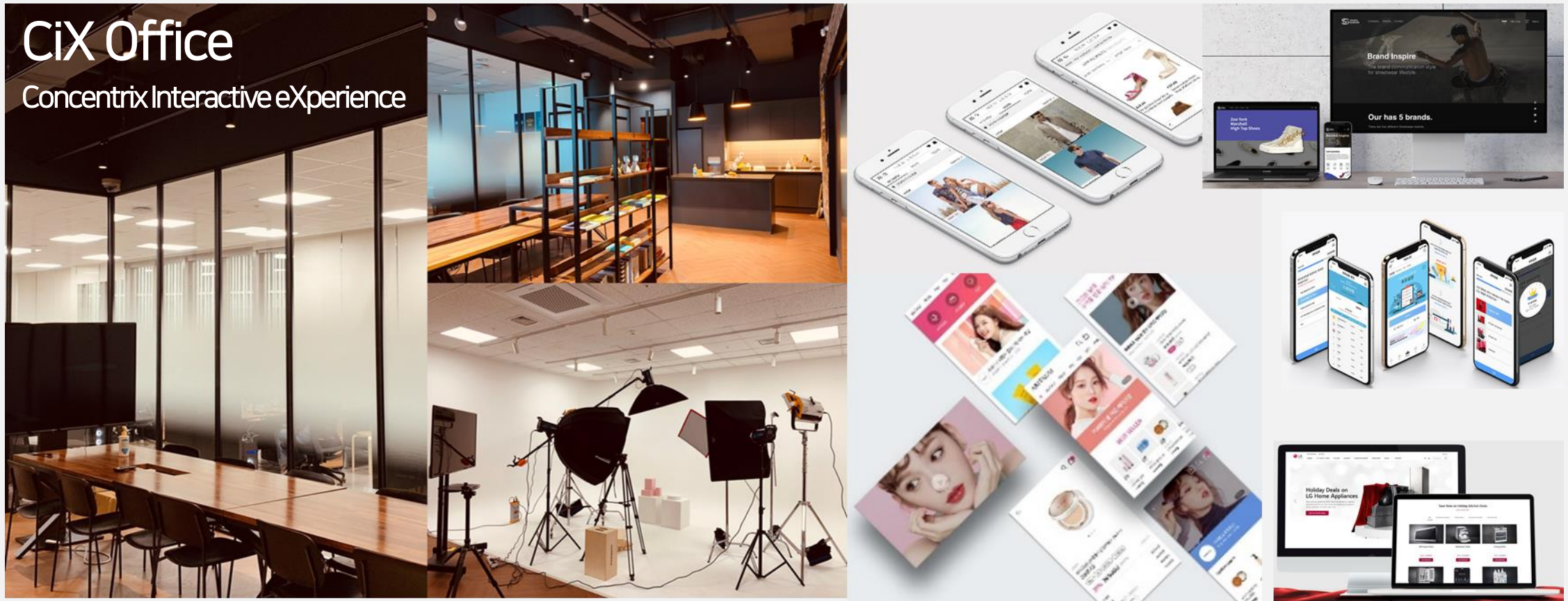
NEW LOOK

- eCommerce mobile app. UX improvement & development for increasing sales



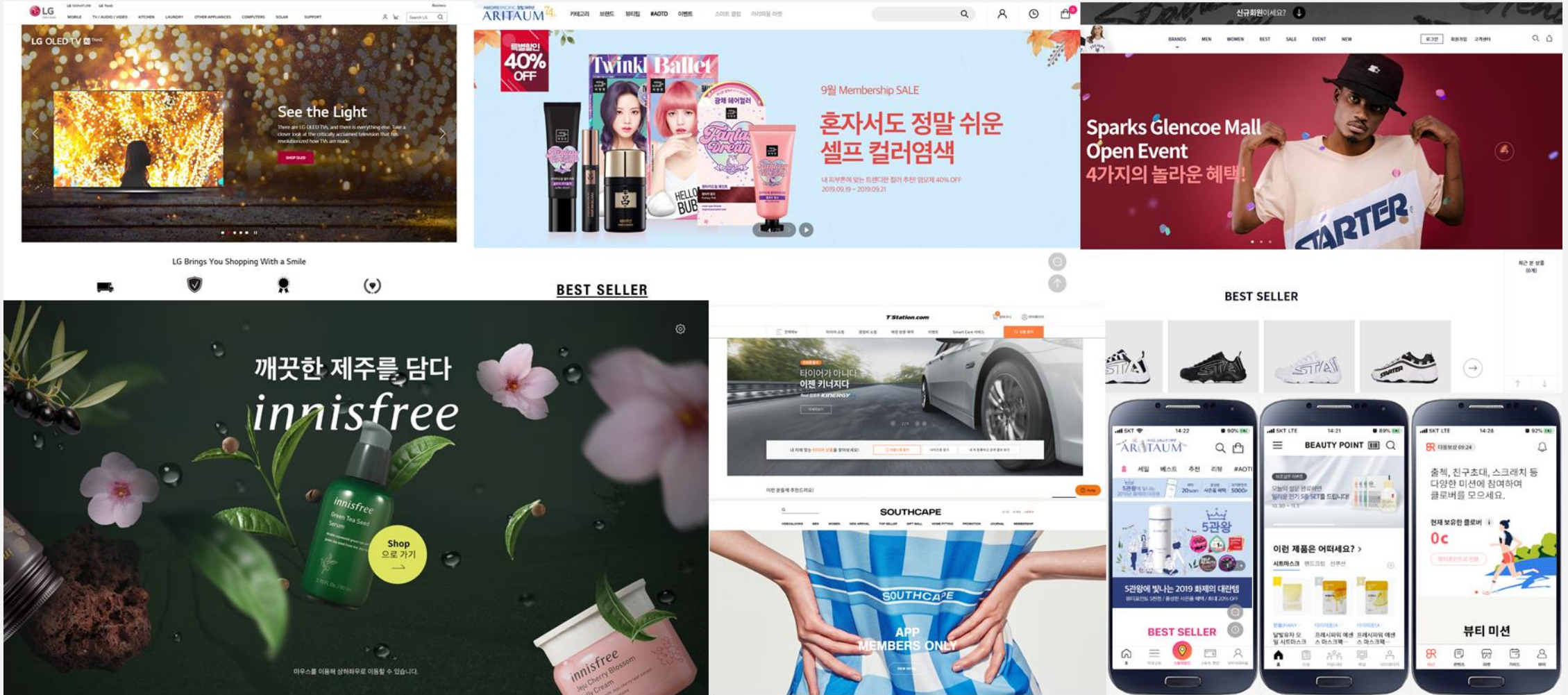
한국내 80+명의 CiX 조직에 의한 UX 컨설팅 및 프리미엄 Creative 서비스 제공

CiX(Concentrix interactive Experience)



용산 디지털 마케팅 센터

소비재/ 전자/ 패션/ 자동차 산업의 다양한 eCommerce 구축 및 운영 서비스 제공



ACT(Analytics with Creative Thinking) 분석 센터의 75+전문가가 영역 별 전문 서비스 제공

한국 ACT 센터



디지털/웹 분석팀

Google Marketing Platform팀

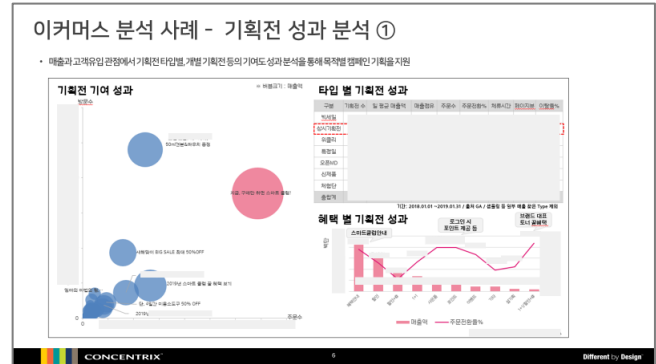
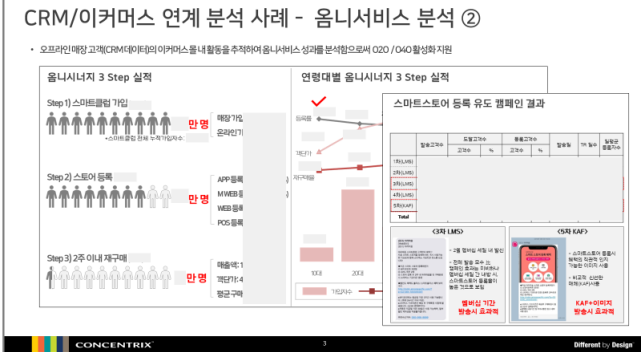
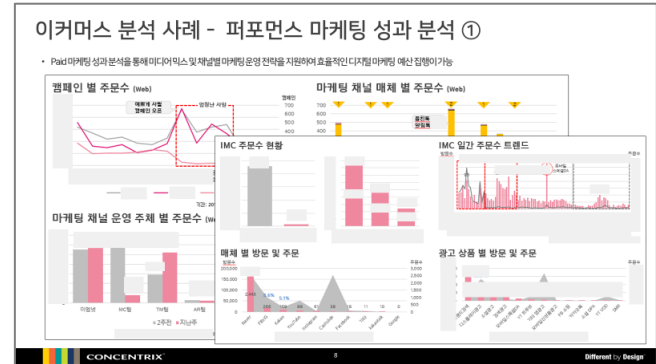
Big Data/ Machine Learning 팀

분석 솔루션 개발팀

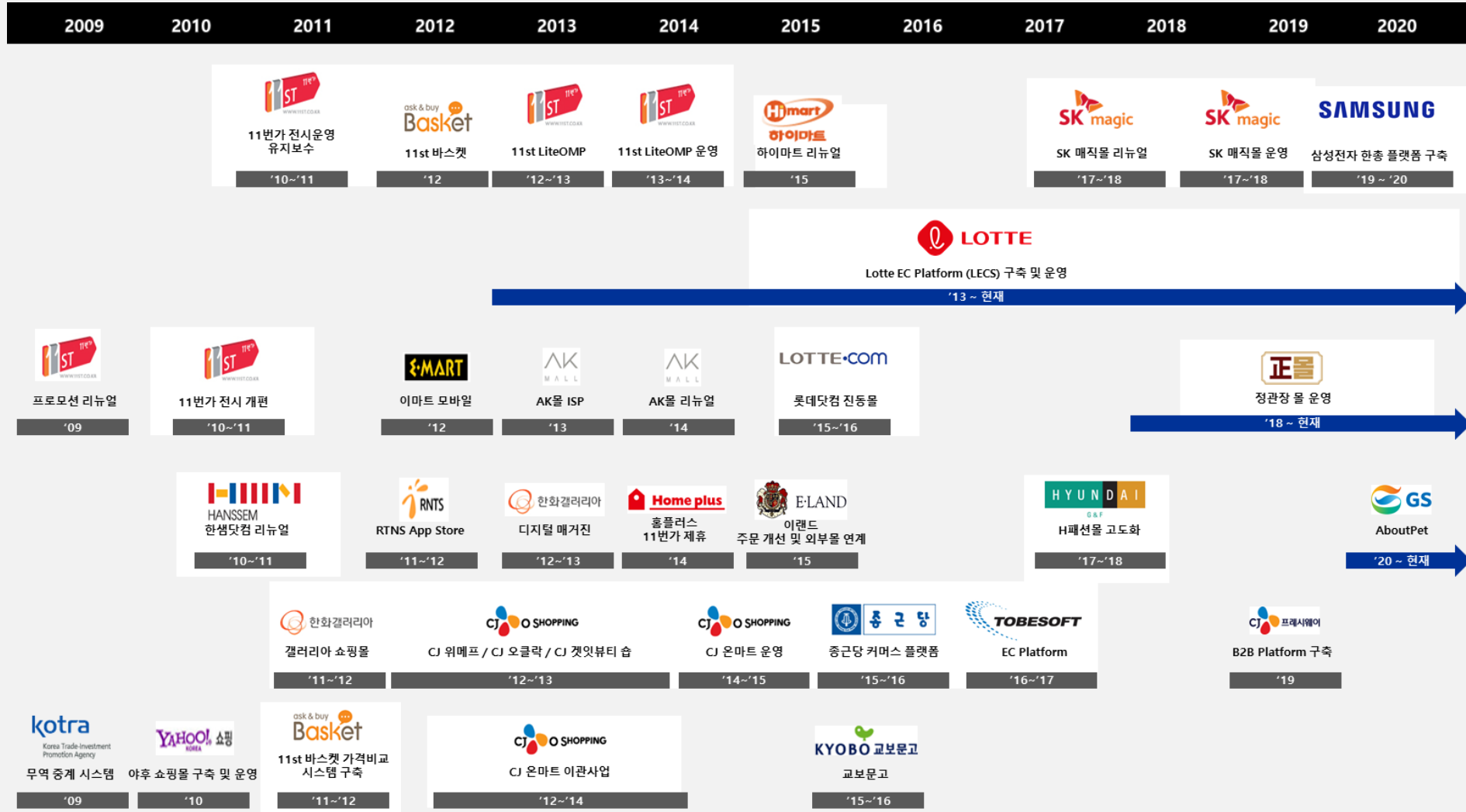
사례: 글로벌 삼성닷컴 전담 분석 센터 (삼성동 본사)



사용 Tools:
 Adobe Analytics, Google Analytics, Google Search Console, SEO Tools, Reusable, SimilarWeb을 혼합 사용



글로벌 닷컴 비즈니스와 최신 소비재 기업의 e커머스 구축/운영의 전문성 확보




서울 내 3개의 전담 고객 서비스 센터를 통해 700명 규모로 고객 서비스 제공

서비스 센터
위치

국내 센터 (4개 센터)

- **컨택센터**
 - 서초
 - 신도림
 - 가양
- * 일부 어카운트는 고객사 센터에서 운영되고 있음
- **디지털 마케팅**
 - 용산 DMC (Digital Marketing Center)



해외 센터 (11개 센터)



- 슬로바키아 브라티슬라바
- 불가리아 소피아 바르나
- 인도 방갈로
- 태국 방콕
- 브라질 상파울로
- 중국 대련 불산
- 한국 서울
- 필리핀 마닐라
- 인도네시아 자카르타
- 말레이시아 사이버자야

국내 센터 상세
(컨택센터)

서초 센터



- 450+ 석
- 글로벌 선도 스마트기기 제조사
- 글로벌 선도 소프트웨어 회사

신도림 센터



- 200+ 석
- 글로벌 선도 이커머스 회사
- 국내 선도 화장품 회사
- 글로벌 소셜 메세징 회사

가양 센터



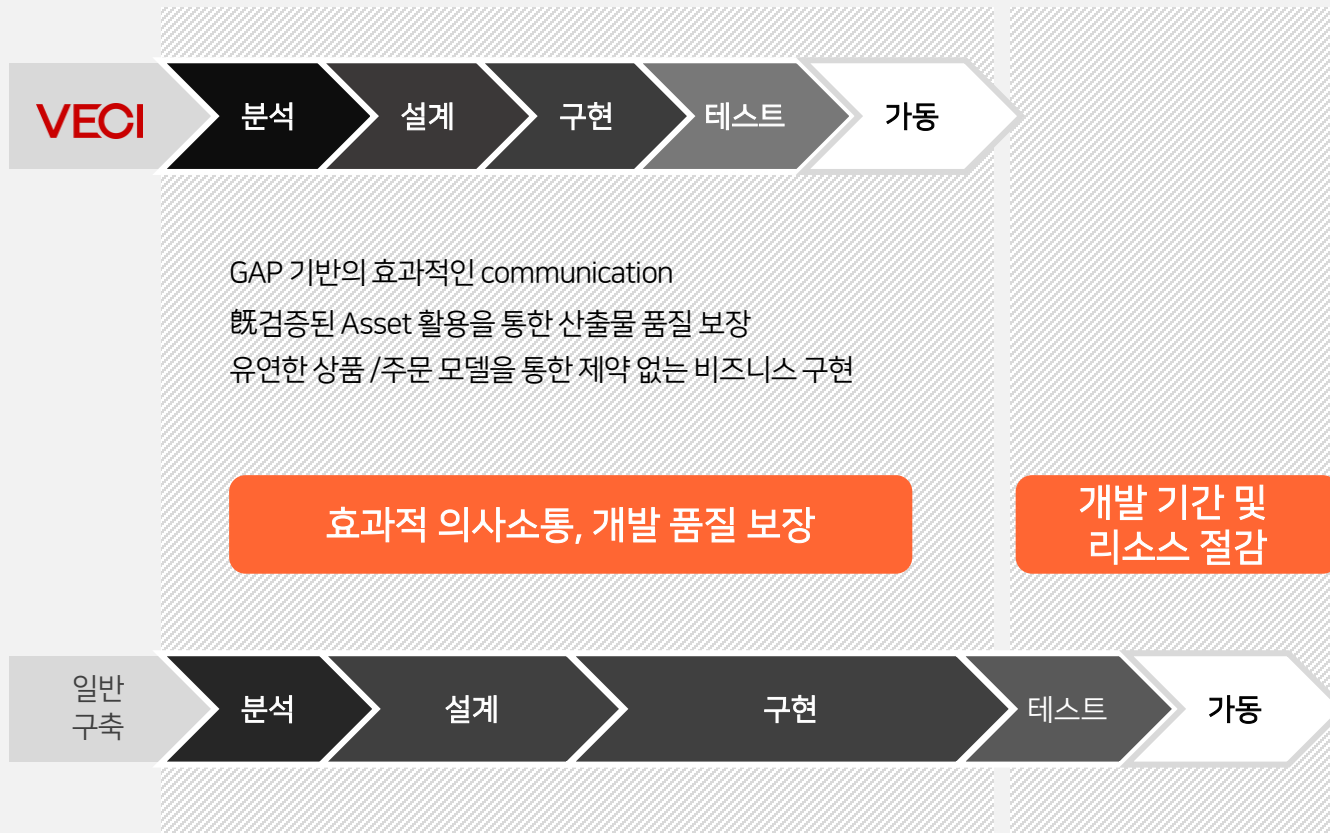
- 300+ 석
- 국내 선도 온라인 여행사
- 글로벌 선도 패션 의류 회사

디지털 마케팅/e커머스 서비스 ⑤ 고객센터서비스

구분	고객사	서비스 내용	기간
Contact Center	 dyson	한국어 CS 서비스 (서울)	2021 3Q Go-live
	 Qualson <small>QUESTION ALL THE THINGS</small>	영어 비디오 튜터링 서비스 및 CS 서비스 (마닐라)	2021 2Q Go-live
	 NIKE	한국어 CS 서비스 (서울)	2021 2Q Go-live
	 IBM	한국어 CS 서비스 (서울)	2020 ~ Current
	 Abbott	한국어 CS 서비스 (서울)	2020 ~ Current
	 AMOREPACIFIC CORPORATION	한국어 CS 서비스 (서울)	2020 ~ Current
	 Adobe	한국어 및 일본어 CS 서비스 (CS, TS, RET) / 한국어 인바운드 세일즈 서비스 (서울)	2020 ~ Current
	 H&M	한국어 CS 서비스 (서울)	2020 ~ Current
	 ABLEC&C <small>CREATION & COMMUNICATION</small>	에이블 및 계열사(3개사) CS 및 e-commerce CS 서비스 (서울)	2019 ~ Current
	 ebay	이베이 판매자 대상 Sales 아웃바운드 서비스 (서울)	2018 ~ Current
	Leading Internet-based Technology Company	한국어 개발자 지원 서비스 한국어 비디오 스트리밍 플랫폼 CS서비스 (한국어/일본어) (서울)	2019 ~ Current
	 TRIPLE	한국어 CS 서비스 (서울)	2019 ~ Current
	 HUROM	중국어 CS 서비스 (대련)	2016 ~ Current
	Leading Smart Device Company	한국어 CS 서비스 (서울)	2015 ~ Current
	 LINE	다국어 CS서비스 (마닐라)	2015 ~ Current
 KOREAN AIR	영어 CS서비스 및 Back office (발권, 환불 등) (말레이시아)	2012 ~ Current	
 SAMSUNG 삼성전자	다국어 모바일 App 대상 CS 서비스 (서울 및 글로벌 사이트)	2007 ~ Current	

10년간 다양한 성공사례를 통해 증명된 enterprise e커머스 구축 솔루션

밸류팩토리 e-Commerce 솔루션 배씨(VECI) 도입 장점



VECI 핵심 가치와 특화 요소

핵심 가치

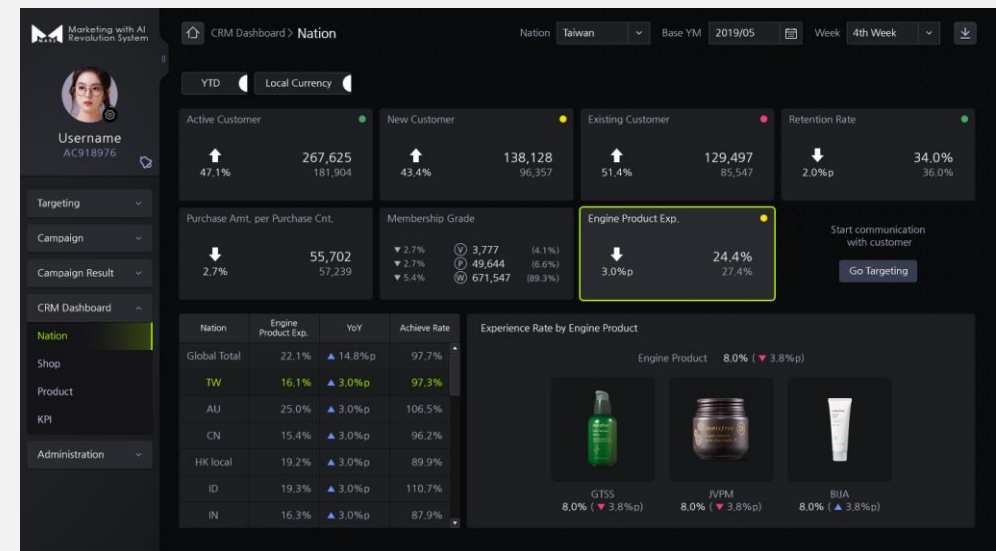
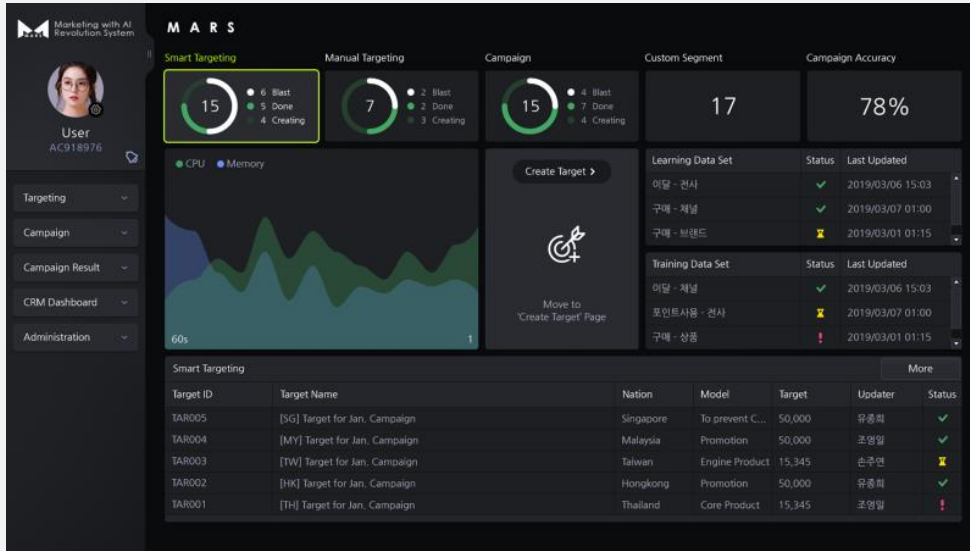
- 검증된 Enterprise Commerce Platform
- 오랜 Commerce Platform 운영 경험을 통한 운영 안정성 보장
- Platform Delivery 방법론 기반의 안정적 수행
- 비즈니스 요건 제약 없음

특화 요소

- 다양한 마케팅 기능
- 이벤트 템플릿
- 대기업 보안 규정 적용
- 라이선스 제약 없음 / Solution 비용 없음
- CMS
- Workflow
- 상품/전시 Preview

디지털 마케팅/e커머스 서비스 ⑥ Technology 솔루션: 마케팅 캠페인 최적화

AI 기반의 자동화된 캠페인 타겟팅, 상품추천, 실시간 마케팅 캠페인 서비스 솔루션



디지털 마케팅/e커머스 서비스 ⑥ Technology 솔루션: 디지털 분석 플랫폼
 웹/e커머스 상에서 고객 행동 패턴 모니터링 및 분석 솔루션

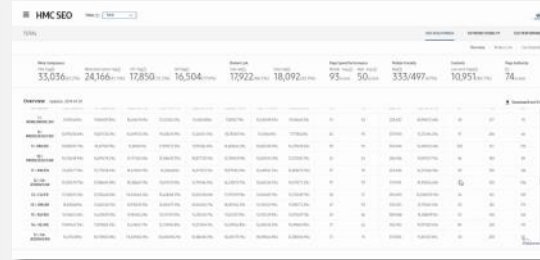
SEO 주요요소 모니터링 및 이슈 파악



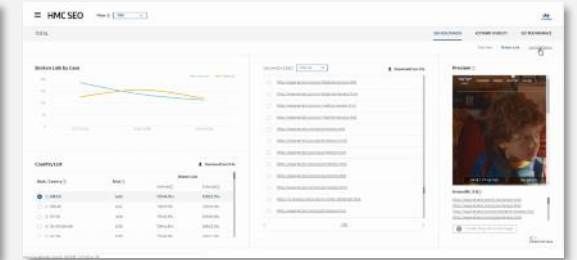
주요 SEO Traffic 확인 및 이슈 파악



SEO Healthiness 모니터링 및 이슈 파악



Broken Link 및 페이지 모니터링



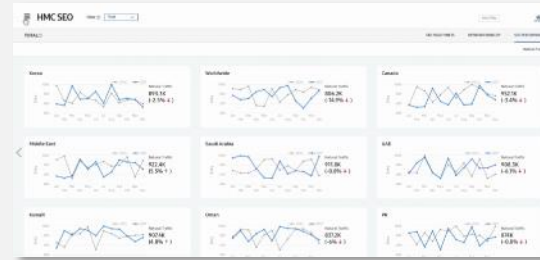
Cannibalization 이슈 모니터링



Keyword Visibility 모니터링



SEO Performance 전국가 모니터링



Website 모니터링



Thank you