

캠페인 발송 전 점검표·여정 운영 규칙

대상·메시지·제외·종료 조건을 확인하는 CRM 발송 승인 키트

도입 판단과 실행을 위한 IXC 실무 자료

2026.09 발행 · 한국어판 · PDF + Excel 작성 서식

이 자료의 활용

캠페인 발송 전에 대상과 메시지, 전환 측정과 중단 조건을 검증하고 재발송 판단까지 기록합니다.

CRM 마케터·캠페인 운영자·발송 승인 책임자

목차

01	보내려는 이유와 제외 대상을 먼저 정합니다	3
02	내용보다 실제 수신 결과를 검증합니다	4
03	발송 승인 워크시트	5
04	발송 뒤에는 전환과 피로도를 함께 봅니다	6

작성과 활용

PDF의 기준을 읽고 빈 작성란에 실제 조건과 미확인 항목을 적습니다. 같은 부문의 Excel에는 자료별 작성 시트가 있습니다. 작성 예시는 실제 고객 사례나 확정 건적과 구분해 사용합니다.

출처를 밝히면 사내 검토와 업무 수행에 인용·수정하여 사용할 수 있습니다. 최신 파일은 www.ixc.co.kr/assets에서 확인할 수 있습니다.

보내려는 이유와 제외 대상을 먼저 정합니다

발송 목적은 고객이 다음에 할 행동으로 적습니다. 수신 대상만 정하면 이미 행동을 마친 고객이나 다른 여정의 고객에게 같은 안내가 겹칠 수 있습니다.

캠페인마다 진입 조건과 제외 조건, 전환 행동, 종료 조건을 한 문장씩 적습니다. 대상 수는 직전 발송과 비교하되 데이터 갱신 지연과 조건 변경을 함께 확인합니다. 대상 수가 적정해 보여도 표본 사용자의 속성과 실제 행동을 대조해야 잘못된 조건을 찾을 수 있습니다. 수신 동의와 채널 구독 상태는 업무 데이터와 별도로 검증합니다.

항목	검토 질문	확인 증거
진입	어떤 행동·상태가 대상을 만듭니까?	조건식·대상 표본
제외	이미 완료·거부한 고객이 빠집니까?	제외 조건·음성 표본
전환	어떤 행동을 성공으로 셉니까?	이벤트 정의·측정 위치
종료	전환하거나 조건이 바뀌면 멈춥니까?	종료 규칙·재진입 시험

작성 예시

첫 구매 안내는 가입 완료 고객 중 구매를 마치지 않은 고객에게 보냅니다. 구매 완료 이벤트가 늦게 도착하는 경우를 시험하고 발송 직전 제외 조건을 어떻게 확인할지 정합니다.

내용보다 실제 수신 결과를 검증합니다

미리보기와 실제 단말의 결과는 다를 수 있습니다. 언어·앱 상태·사용자 데이터에 따라 달라지는 항목을 시험 대상으로 정합니다.

시험 대상	확인할 질문	통과 증거
치환 변수	값이 없거나 길 때 문장이 자연스럽습니까?	빈 값·긴 값의 수신 화면
링크·딥링크	로그인 전후에 올바른 화면으로 갑니까?	실제 이동·대체 경로
언어·시간	언어와 예약 시간대가 맞습니까?	언어별 화면·시각
채널 상태	거부·미구독 고객에게 어떻게 처리됩니까?	제외 결과·실패 기록
개인 정보	공유 화면에 민감한 값이 나타납니까?	잠금 화면·메시지 내용

테스트 수신자는 정상 데이터만 있는 운영자 계정으로 한정하지 않습니다. 신규·기존·전환 완료·수신 거부·변수 누락 조건을 대표하는 승인된 시험 계정을 준비합니다. 오류가 생기면 문구 수정인지 데이터 수정인지 구분하고 같은 조건으로 다시 시험합니다. 링크의 추적 값은 캠페인 식별에 필요한 항목과 맞춥니다.

여러 채널의 발송 상한

OneSignal의 Push frequency capping은 푸시 빈도를 제어합니다. 이메일과 외부 문자·알림톡까지 같은 상한이 자동 적용된다고 가정하지 않습니다. 채널별 규칙과 중계 서버의 제외·중복 방지 처리를 따로 확인합니다.

발송 승인 워크시트

최종 설정과 시험 결과가 맞는지 다른 검토자가 대조합니다. 승인 이후 대상·문구·시각이 바뀌면 바뀐 항목을 다시 확인합니다.

캠페인 발송 승인 기록

승인 질문	필요한 증거	확인 결과·위치	검토자·시각
대상·제외 조건이 맞습니까?	조건식·대상 수·표본		
실제 수신·링크가 정상입니까?	단말·변수·언어 시험		
여정과 빈도가 충돌하지 않습니까?	캠페인 달력·상한 규칙		
전환과 중단 기준이 정해졌습니까?	이벤트·중단 책임자		
예약한 최종 버전이 맞습니까?	캠페인 ID·설정 버전		

발송 상태는 READY, READY WITH CONDITIONS, HOLD로 기록합니다. 조건부 상태라면 발송 전에 해소해야 할 항목과 담당을 명확히 적습니다. 대상을 잘못 고를 가능성, 수신 거부 처리 누락, 잘못된 링크가 남아 있으면 HOLD로 두고 수정합니다. 승인 기록은 캠페인 ID와 연결해 다음 복제 발송에서 재사용합니다.

재발송을 바로 누르지 않습니다

응답 지연이나 실패가 보이면 실제 처리 상태와 발송 식별자를 먼저 확인합니다. 전체 재발송은 이미 받은 고객에게 중복 안내를 보낼 수 있으므로 재시도 대상과 중복 방지 기준을 정합니다.

발송 뒤에는 전환과 피로도를 함께 봅니다

발송 요청 수, 실제 도달, 클릭, 업무 전환은 서로 다른 지표입니다. 각 지표의 측정 위치와 기간을 정해야 캠페인을 공정하게 비교할 수 있습니다.

- 발송 직후 대상 수와 처리 상태, 오류, 링크 동작을 확인합니다. 이상 시 중단·수정 담당과 연락 경로를 사용합니다.
- 전환은 사전에 정한 이벤트와 관측 기간으로 셉니다. 이미 전환한 고객과 여러 채널에 노출된 고객의 집계 기준을 맞춥니다.
- 클릭 상승과 함께 수신 거부·불만·중복 노출을 확인합니다. 성과가 높아도 고객 피로도가 커지면 다음 실험에서 조건을 조정합니다.
- 가능한 경우 비교 집단과 무작위 배정으로 효과를 검토합니다. 단순 전후 변화만으로 캠페인의 기여를 단정하지 않습니다.

운영 보고에는 무엇을 보냈는지뿐 아니라 어떤 가설을 시험했고 다음 발송에서 무엇을 바꿀지 남깁니다. 변수는 한 번에 해석 가능한 범위로 바꾸고 결정 이유를 설정과 연결합니다. 담당자가 바뀌어도 같은 실험을 반복하거나 실패한 조건을 다시 적용하지 않도록 기록합니다.

IXC의 캠페인 운영

IXC는 고객사 OneSignal 계정에서 캠페인 기획과 달력, 발송 품질 검증, A/B 테스트와 성과 리포팅을 수행합니다. 발송 승인표를 기준으로 내부 검토자와 운영 담당의 역할을 정합니다.



발행·이용 안내

현재 캠페인과 대상 조건, 최근 발송 결과를 기준으로 발송 점검과 월간 운영 범위를 논의합니다.

아이엑스씨(주) · IXC

대표 남기철 | 사업자등록번호 109-86-56732

강원특별자치도 춘천시 후석로462번길 7

춘천ICT벤처센터 4층 408호

033-242-0210 | info@ixc.co.kr

www.ixc.co.kr

www.ixc.co.kr/services/crm-campaign-operations

www.ixc.co.kr/assets/campaign-send-checklist

참고 자료

OneSignal: Push overview

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/push>

OneSignal: Push frequency capping

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/frequency-capping>

OneSignal: Journey webhooks

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/journeys-webhook>

IXC CRM 캠페인 운영 대행

<https://www.ixc.co.kr/services/crm-campaign-operations>