
CRM 캠페인 성과 측정·실험 설계 워크북

목표·대상·관측 기간을 맞춰 다음 캠페인을 결정하는 작성 서식

도입 판단과 실행을 위한 IXC 실무 자료

2026.09 발행 · 한국어판 · PDF + Excel 작성 서식

이 자료의 활용

발송 반응과 업무 전환을 구분하고 비교 집단·관측 기간·데이터 누락을 기록해 결과를 해석합니다.

CRM 마케터·데이터 분석 담당자·캠페인 책임자

목차

01	클릭과 업무 완료를 다른 지표로 정의합니다	3
02	대상·배정 단위·기간을 실행 전에 정합니다	4
03	비교 집단이 받는 경험을 명시합니다	5
04	수치 예제는 계산과 해석을 함께 읽습니다	6
05	누락·지연·중복을 결과표 옆에 남깁니다	7
06	다음 실행은 관측과 판단을 나눠 적습니다	8

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 견적과 구분해 사용합니다.

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

클릭과 업무 완료를 다른 지표로 정의합니다

성과 지표는 고객이 하길 바라는 행동에서 시작합니다. 발송 요청부터 업무 완료까지 각 숫자를 어디서 얻는지 먼저 정합니다.

가상 예제 IXC-DEMO-01의 목표는 팀 초대를 수락한 사용자가 같은 작업 공간에서 공동 작업을 완료하는 것입니다. invitation_accepted를 시작 조건으로, shared_task_completed를 목표 이벤트로 사용합니다. 메시지 클릭과 공동 작업 완료는 각각 집계합니다. 예제 채널은 웹 푸시이고 사용자당 활성 초대는 하나입니다. campaign_id·user_id·workspace_id·invitation_id로 같은 업무를 연결합니다.

지표	집계 단위	데이터 원천
대상 배정	실험에 배정된 단위	배정 기록
메시지 반응	관측된 열람·클릭	채널 보고·이벤트
목표 완료	관측 기간 안의 최초 완료	업무 서버 이벤트
수신 거부·문의	상태 변경·관련 문의	채널 상태·운영 기록

분모를 먼저 고정합니다

클릭한 사람 중 완료율과 전체 배정 대상의 완료율은 다른 질문에 답합니다. 서로 다른 분모의 비율을 같은 성과 지표로 비교하지 않습니다.

대상·배정 단위·기간을 실행 전에 정합니다

같은 팀 구성원이 서로 영향을 주는 서비스라면 개인 단위 비교가 적절한지 검토합니다. 배정 단위와 분석 단위의 관계를 기록하고 그 관계에 맞춰 결과를 해석합니다.

실험 설계 기록

항목	작성 기준	실제 결정
가설·목표	바꿀 조건과 목표 행동	
대상·제외	진입 시점과 제외 조건	
배정·분석 단위	사용자 또는 작업 공간	
관측 기간	시작 기준·종료·지연 반영	
주 지표·부작용	완료율과 거부·중복 등	

신규 대상을 어느 기간에 배정할지와 각 대상의 관측 기간을 구분합니다. 예제에서 관측 기간을 수락 뒤 7일로 정했다면 마지막 날에 들어온 대상도 7일을 관측한 뒤 비교합니다. 7일은 작성 예제의 가정이며 서비스의 이용 주기에 따라 정합니다. 재진입 때 집단이 바뀌면 그 처리도 사전에 고정합니다.

비교 집단이 받는 경험을 명시합니다

비교 집단은 무엇을 받지 않고 무엇을 계속 받는지 정해야 합니다. 실험과 무관한 필수 안내까지 중단하지 않도록 캠페인 범위를 구분합니다.

구성	시험할 질문	주의할 해석
A/B 문구	같은 대상에 어떤 문구가 다른가?	문구 외 시점·조건에 차이 확인
안내/비안내	추가 안내가 목표 행동에 영향을 주나?	필수 안내와 다른 캠페인 노출 기록
전후 비교	변경 뒤 어떤 변화가 관측됐나?	계절·제품 변경·유입 차이 점검

OneSignal Journey의 Split Branch는 경로를 나누는 기능입니다. 재진입이나 여러 여정에 걸친 배정의 일관성은 실제 설정과 데이터에서 확인합니다. 공동 작업의 팀원끼리 영향을 주는 경우에는 작업 공간 단위 배정과 분석을 검토합니다. 필요한 배정 규칙을 제품 설정만으로 충족할 수 있는지도 확인합니다.

표본과 중단 조건

관측할 차이, 기존 변동, 배정 단위에 맞춰 표본과 기간을 정합니다. 보기 좋은 값이 나온 날 임의로 시험을 끝내지 않고, 운영 문제로 중단할 조건과 통계적 판단 기준을 구분합니다.

수치 예제는 계산과 해석을 함께 읽습니다

아래는 계산 연습용 합성 수치입니다. 집단의 크기·배정 방식·관측 완전성이 확인되어야 실제 캠페인의 결과로 해석할 수 있습니다.

연습용 항목	안내 집단	비교 집단
관측 완료 배정 단위	200	200
기간 내 목표 완료	54	42
목표 완료율	27%	21%
관측된 차이	6%p	기준 집단

$54 \div 200 = 27\%$, $42 \div 200 = 21\%$ 이며 차이는 6%p입니다. 이 계산은 관측된 비율 차이를 설명합니다. 무작위 배정의 유지, 팀 간 영향, 데이터 누락, 표본 불확실성 검토 없이 캠페인이 6%p의 개선을 만들었다고 결론 내리지 않습니다. 목표 행동이 매출이 아니라면 완료율을 매출이나 ROI로 바꾸지 않습니다.

값이 비어 있을 때

분모나 분자가 미입력이라면 결과도 미확인입니다. 완료 건수 0은 입력된 실제 값일 때 계산합니다. 분모가 0이거나 완료가 분모보다 크면 집계 범위를 다시 확인합니다.

누락·지연·중복을 결과표 옆에 남깁니다

측정 기준과 원천 데이터가 다르면 결과표의 숫자만 수정하지 않습니다. 어떤 집단의 관측이 왜 불완전한지 기록합니다.

집계·관측 기록

항목	안내 집단	비교 집단	근거·조건
배정 단위 수			
관측 완료 단위 수			
목표 완료 단위 수			
누락·중복·지연			

측정 규칙

대상	기준·확인 질문	결정·담당
완료 이벤트	같은 대상의 첫 완료인가?	
연결 키	사용자·작업 공간·초대가 일치하는가?	
수정·지연	언제 집계를 확정하고 고치는가?	

실제 분석에서는 사전에 정한 배정 대상과 분모를 유지합니다. 관측이 끝나지 않은 사람을 임의로 한쪽에서만 빼지 않습니다. 미완료 관측이 있으면 원인과 처리 방법을 표시하고, 결과 확정 전 동일한 관측 조건을 충족하는지 확인합니다.

다음 실행은 관측과 판단을 나눠 적습니다

결과 보고는 실제 관측, 해석에 필요한 조건, 다음 행동을 연결합니다. 결과가 좋았다는 평가보다 어떤 조건을 유지하거나 바꿀지 정합니다.

결과 해석·다음 실행

구분	기록할 내용	실제 기록
관측	지표·기간·집단별 값	
한계·추가 확인	누락·다른 노출·배정 문제	
결정	유지·변경·중단과 이유	
다음 실행	변수·담당·확인 시점	

완료율이 높아도 수신 거부나 중복 안내가 늘었다면 대상·시점·빈도를 함께 검토합니다. 차이가 작거나 불확실하면 관측을 더 할지, 가설을 바꿀지 결정합니다. 설정 버전과 결과표를 연결해 다음 캠페인에서 같은 조건을 재현할 수 있게 합니다.

IXC와 정할 운영 범위

목표 이벤트와 현재 보고서, 미확인 데이터 항목을 기준으로 이벤트 연동, 캠페인 실행, 결과 분석과 후속 운영을 논의합니다.



발행·이용 안내

현재 목표와 배정 방식, 보고서의 데이터 누락을 기준으로 계측·실험·분석·캠페인 운영의 다음 작업을 정합니다.

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/crm-campaign-measurement

참고 자료

OneSignal: Analytics overview

<https://documentation.onesignal.com/docs/en/analytics-overview>

OneSignal: Journey actions

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

OneSignal: Event-driven Journeys

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

IXC CRM 캠페인 운영

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