



Socialbiz

INSTAGRAM Marketing Solution

01. Background

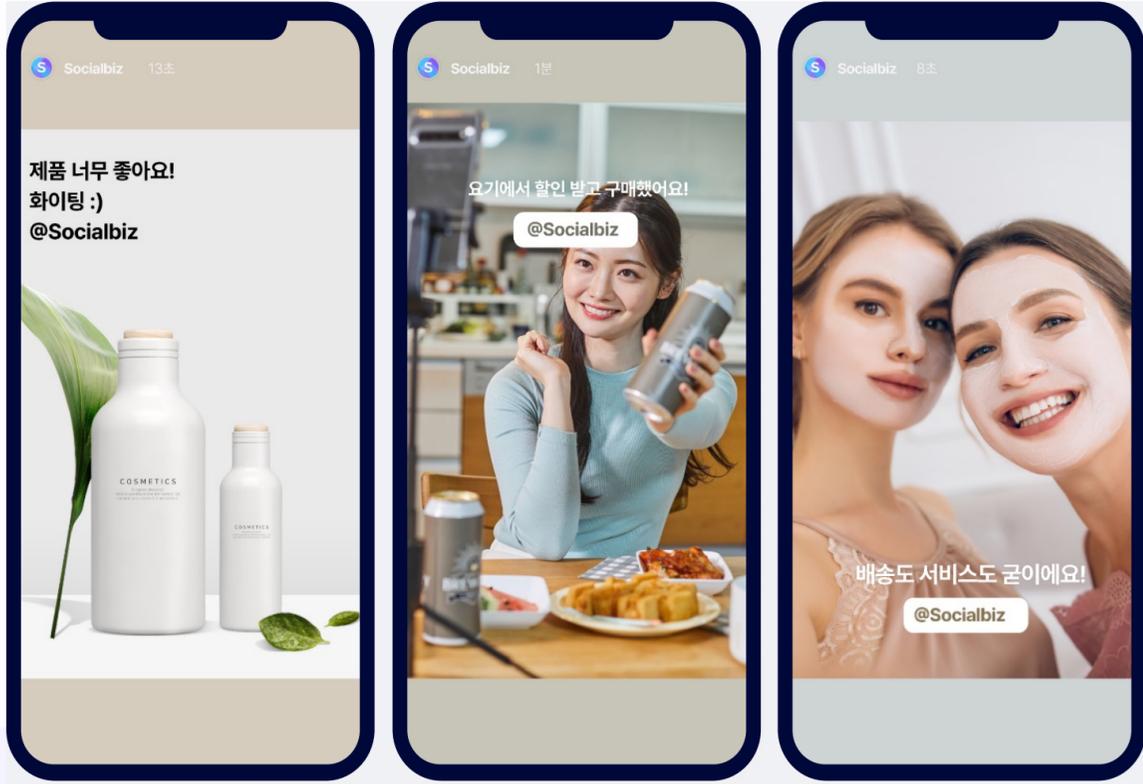
DM을 통한 다양한 비즈니스 기회 창출

DM을 통해 다양한 비즈니스 기회가 발견될 수 있는 커뮤니케이션이 형성되고 있지만, 수많은 DM과 스토리 멘션, 댓글 등 고객의 반응에 모두 응답을 하는 것은 매우 어렵습니다.

이번 스토리에 올라온 립 어디꺼가요?

8월에 하는 공구 아이템은 어떤 제품인가요?
또 구매하고싶어요 :)

혹시 지난번 올려주셨던 강아지 간식을
대량으로 구매하고 싶은데요!
혹시 링크 전달주실 수 있을까요?



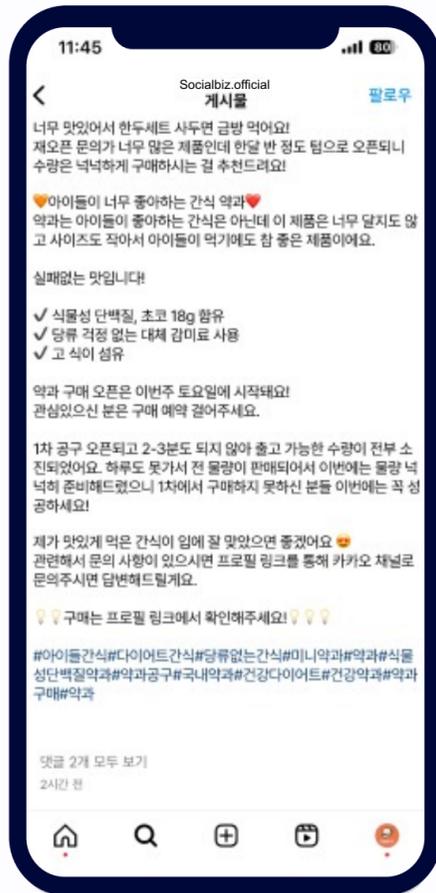
매일 매일 쏟아지는 수많은 DM

응답하지 못하는 스토리멘션

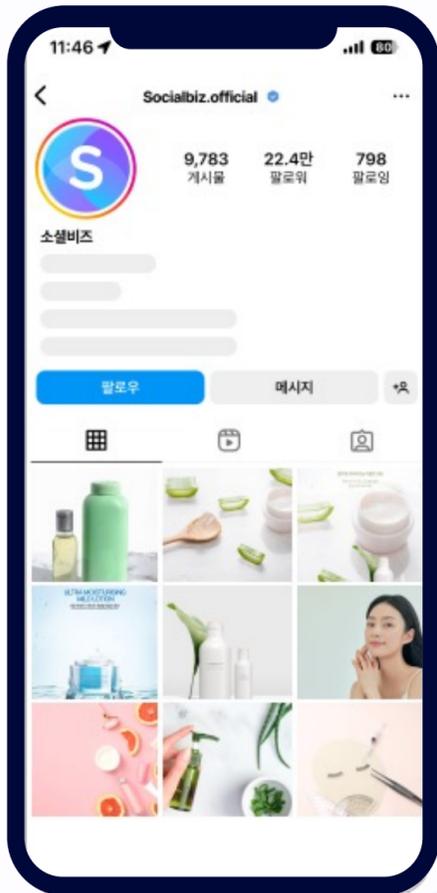
01. Background

DM을 통한 다양한 비즈니스 기회 창출

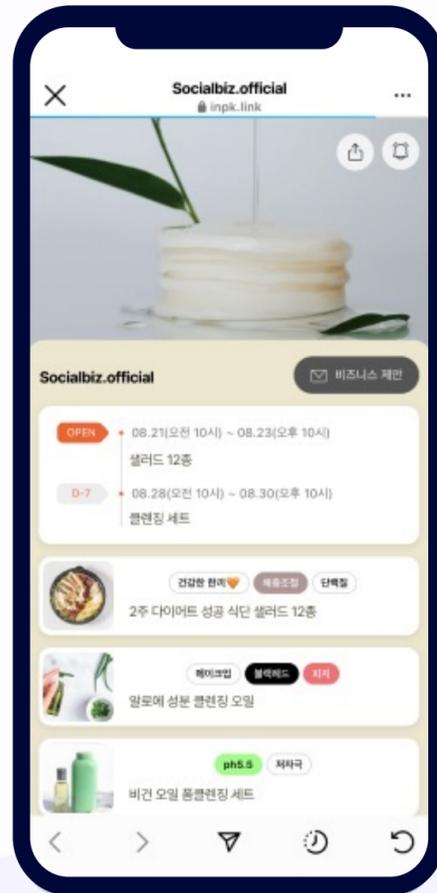
이러한 원인으로 인스타그램 내 '프로필 링크' 연결 사이트를 활용해 외부링크를 통해 판매를 유도하고 있지만 여정이 길고 불편합니다.



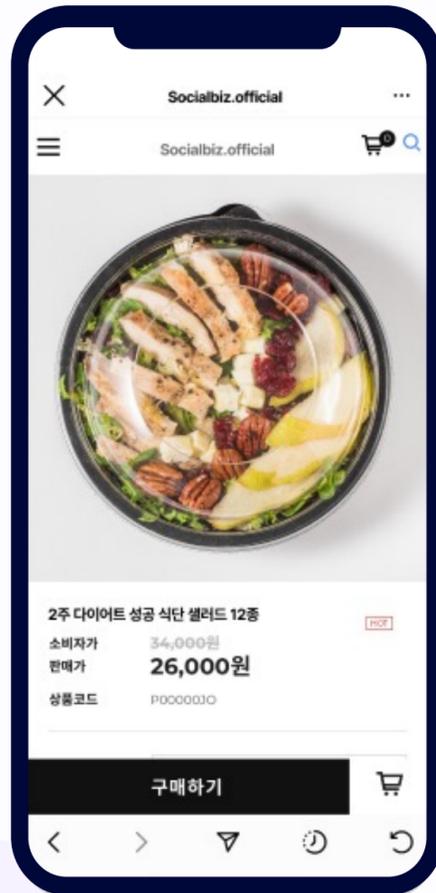
1. 게시글 구경



2. 프로필 방문



3. 링크 연결 사이트



4. 판매 사이트

홍보 상품의 판매까지 복잡한 고객 여정

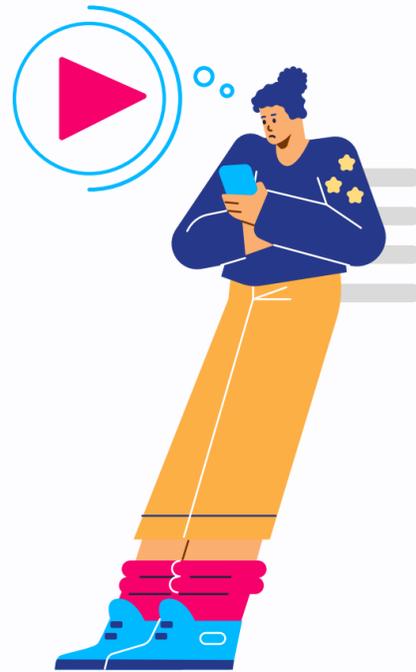
02. Problem Statement

이러한 문제들로 인해 회사에 각종 손실이 발생합니다.

인플루언서 마케팅의 불가피한 Loss



응답 지연으로 인한
구매 전환 실패



복잡한 여정으로
고객의 중도 이탈



비싼 인플루언서 시간의
기회비용 상실

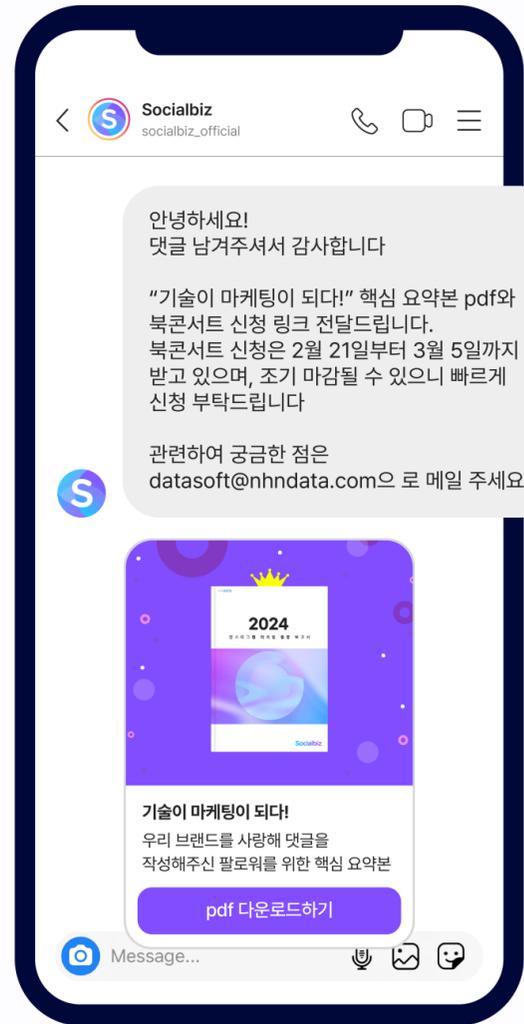
Socialbiz

Socialbiz 는 인스타그램 마케팅 & 고객관리 자동화 솔루션으로 새로운 방식으로 고객과 소통하고 고객 관리 리소스를 최소화하는 것을 돕습니다.

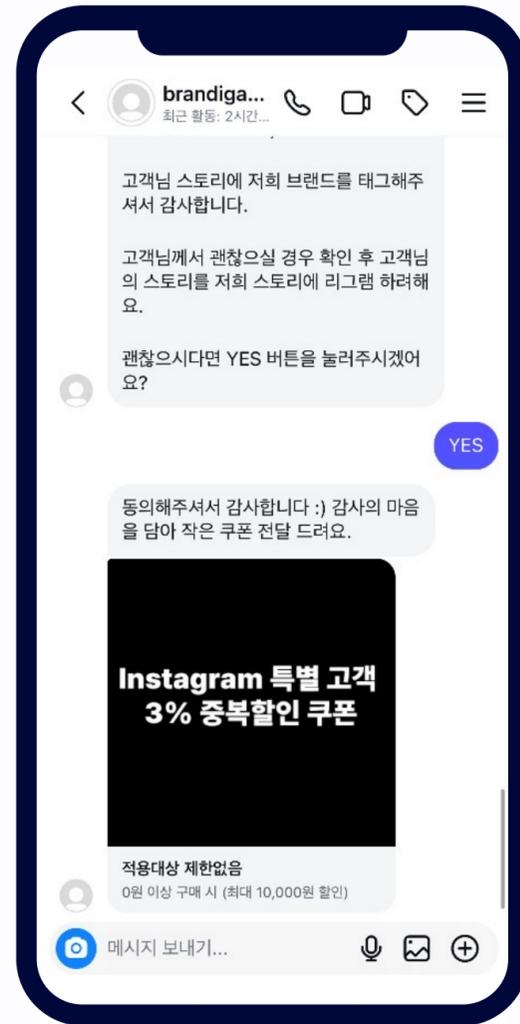
마케팅 자동화

상품 정보 및 고객 응대 자동화

상품 판매



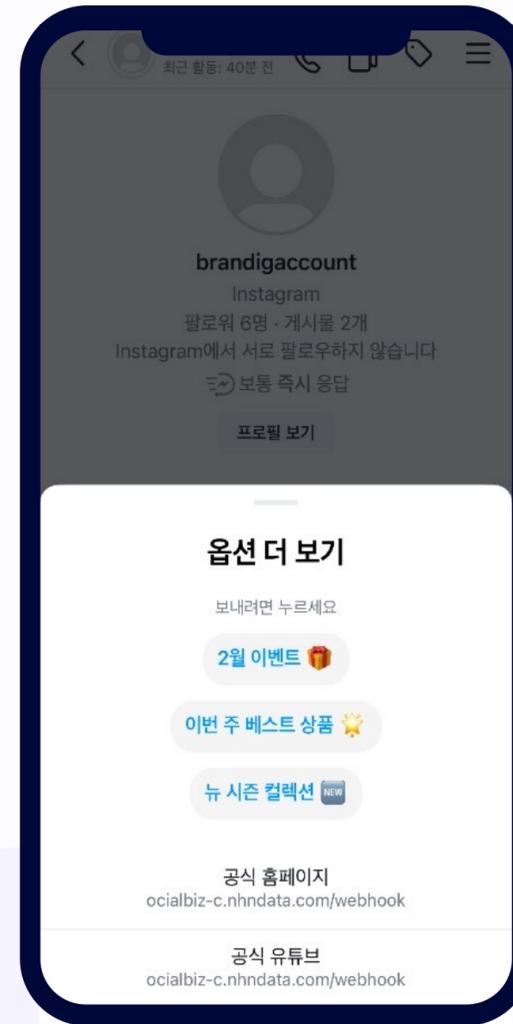
게시물/릴스 자동 댓글, 자동 답장



스토리 멘션 자동 답장



첫 DM 자동 답장



메시지 메뉴



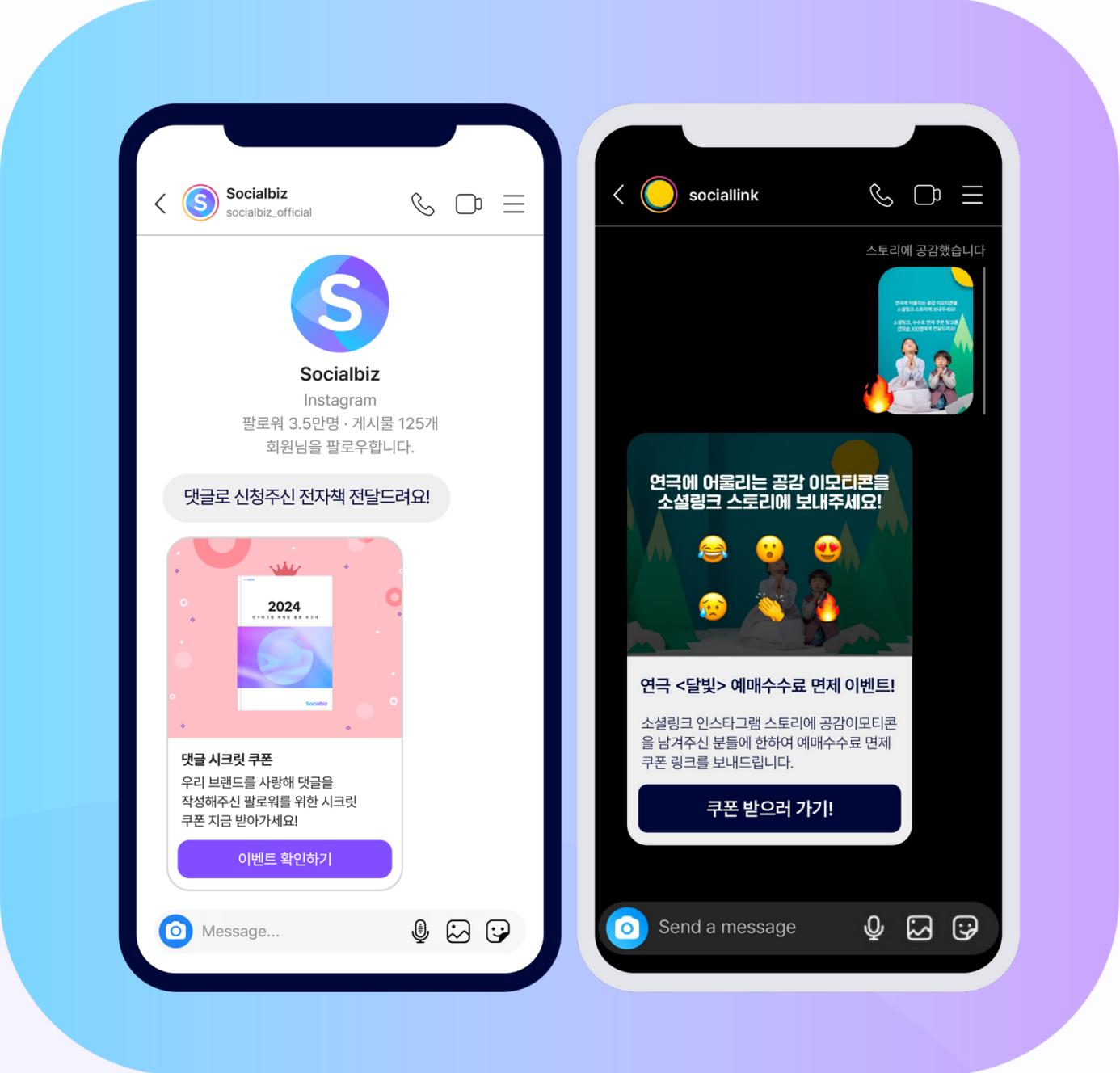
자주 묻는 질문

03. Socialbiz 주요 기능

게시물 / 릴스 댓글 DM 자동답장

유저 반응에 맞춰 바로 답장하세요

게시물과 릴스에 댓글을 남긴 유저에게만 보내는 정보가 있다면? 유저들은 콘텐츠에 반응을 보일 수 밖에 없어요. 유저와의 소통이 늘어나면 노출 알고리즘도 자연스럽게 개선돼요.



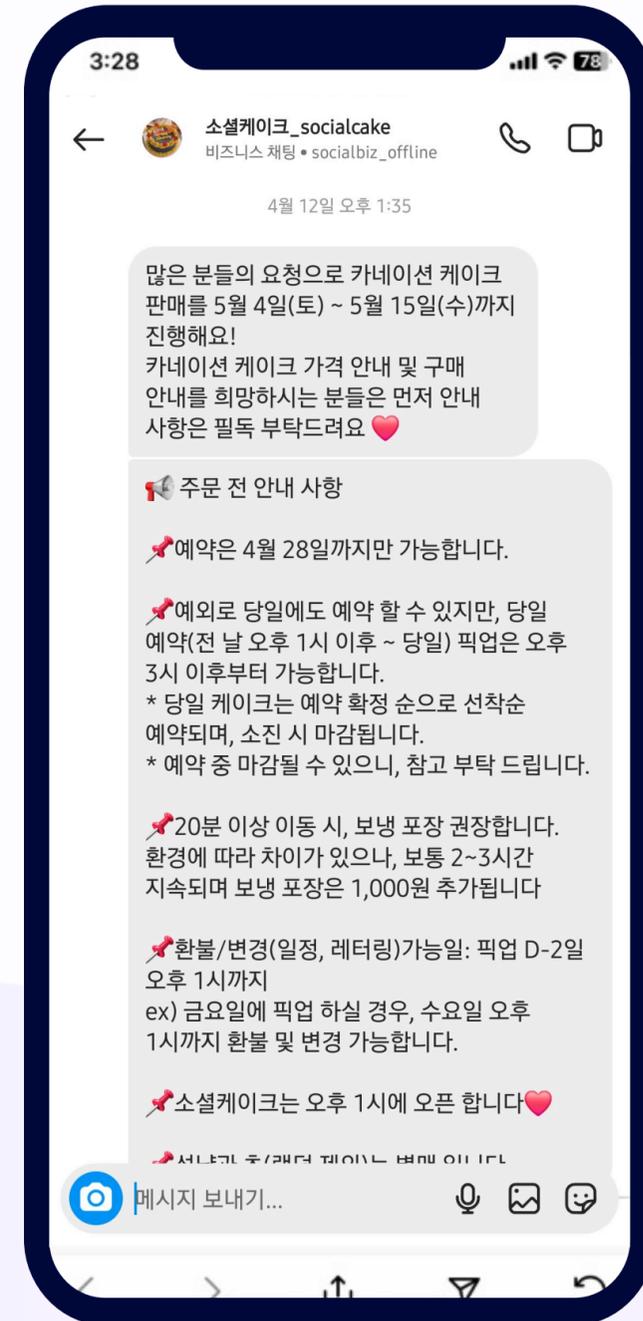
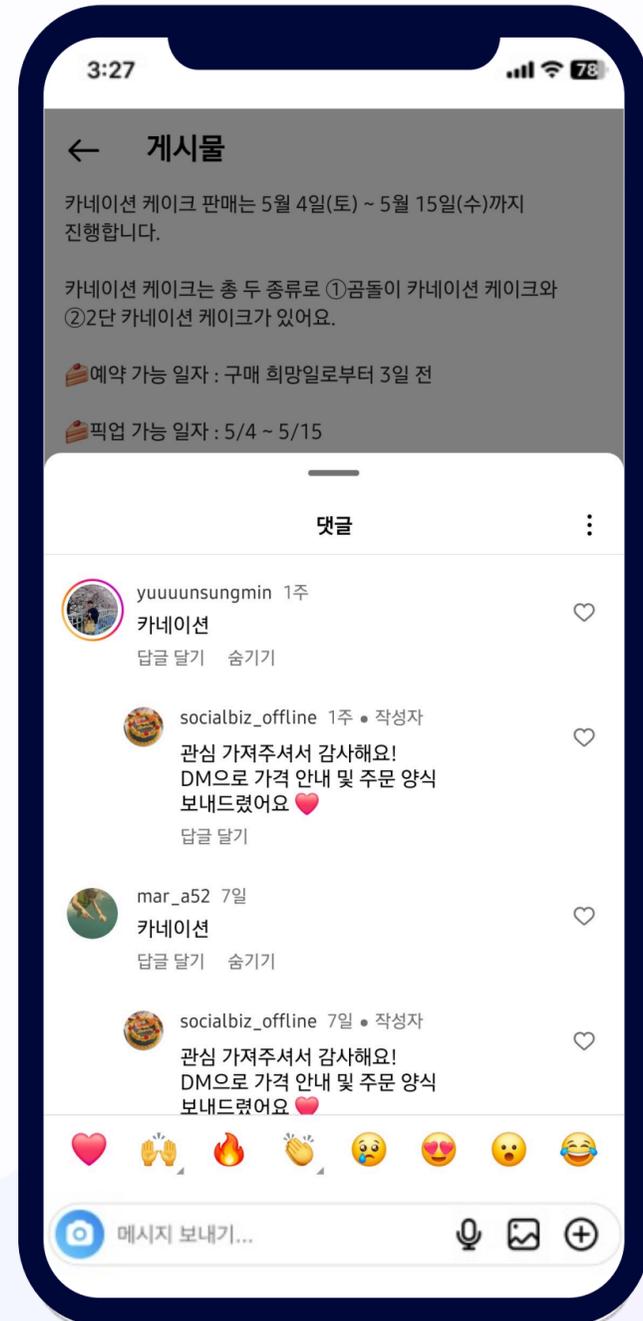
03. Socialbiz 주요 기능

게시물 / 릴스 댓글 DM 자동답장

고객이 릴스 / 게시물에 댓글을 달면

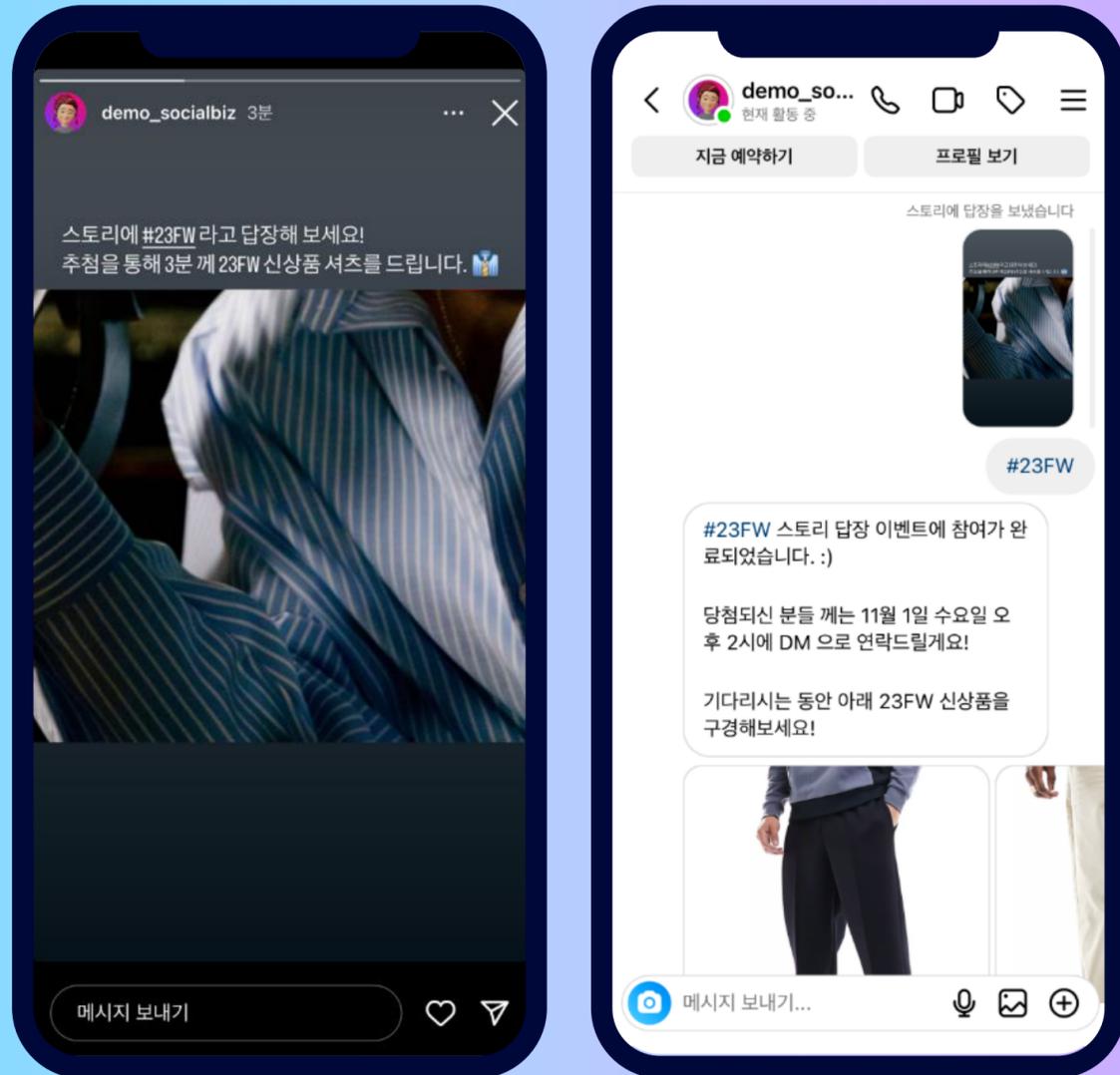
자동 대댓글로 DM 확인 안내

DM으로 상세 정보 제공



03. Socialbiz 주요 기능

스토리 답장



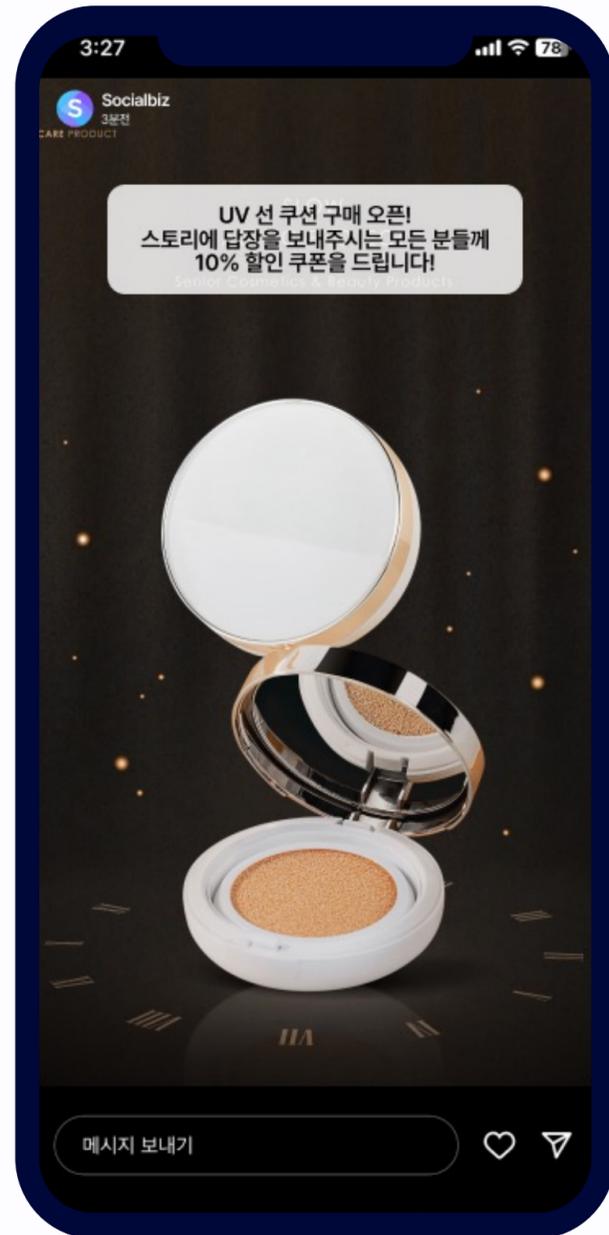
고객이 우리 스토리에 답장할 때, 자동으로 응답해요

고객은 우리 브랜드와 작게나마 소통하고 싶을 때 우리 스토리에 답장을 합니다. 이때 아무런 응대를 하지 않고 계시다면 감사 메시지를 보내 보세요. 또, 우리 스토리에 관심을 보이는 고객에게 관련 상품을 홍보하는 메시지를 보내거나, 스토리 답장을 활용한 이벤트를 진행할 수 있습니다.

03. Socialbiz 주요 기능

스토리 답장

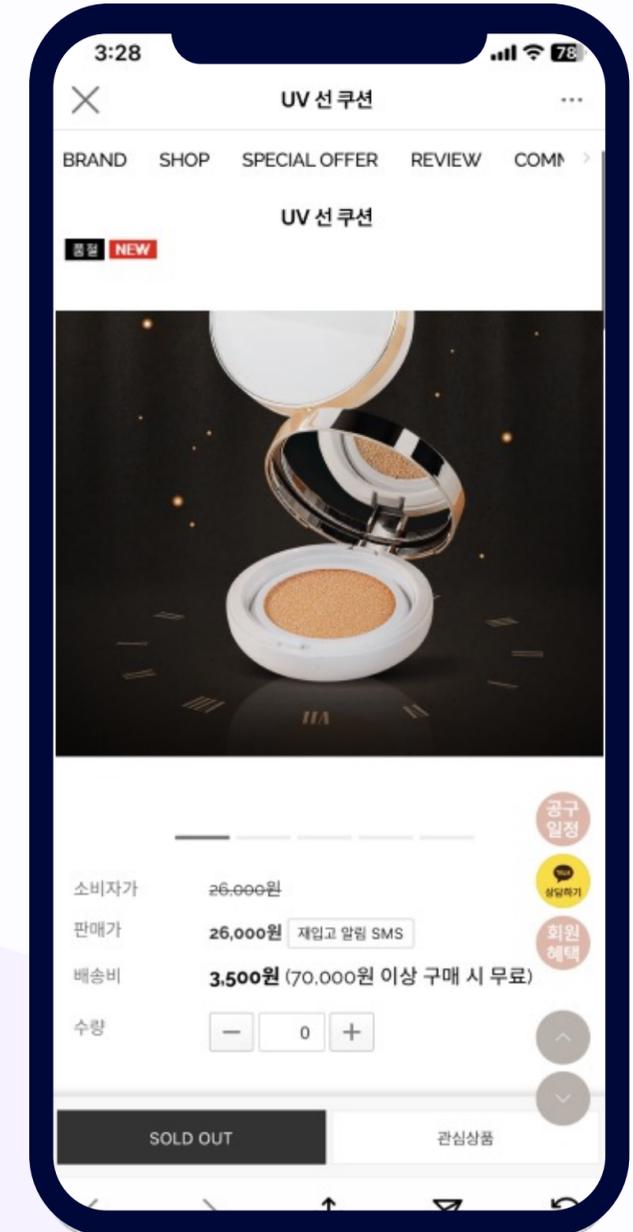
고객이 브랜드 스토리에 답장



고객과 1:1 DM 으로 쿠폰, 상품 정보 전달



브랜드 사이트 유입

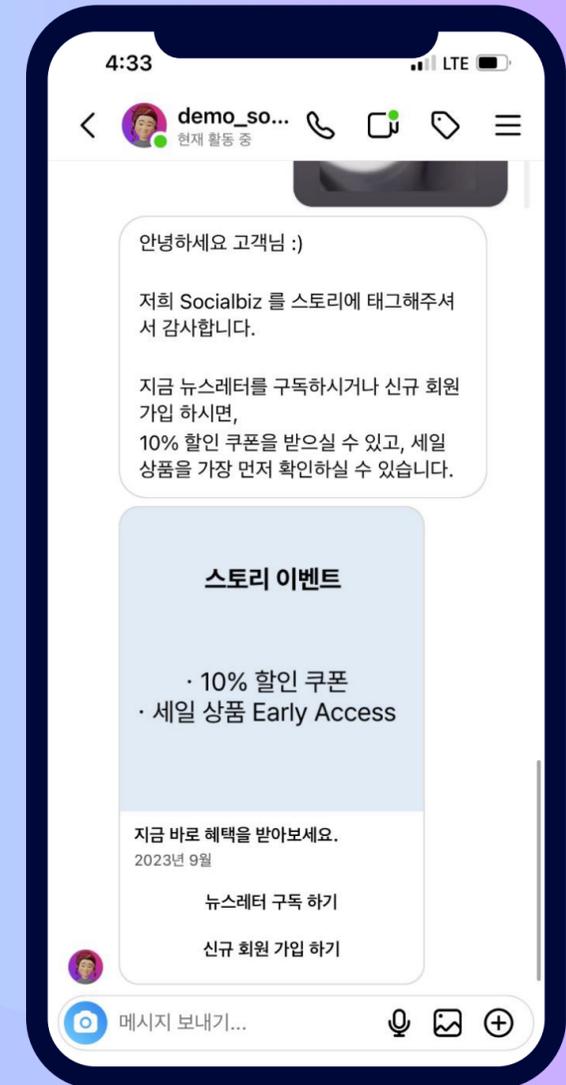
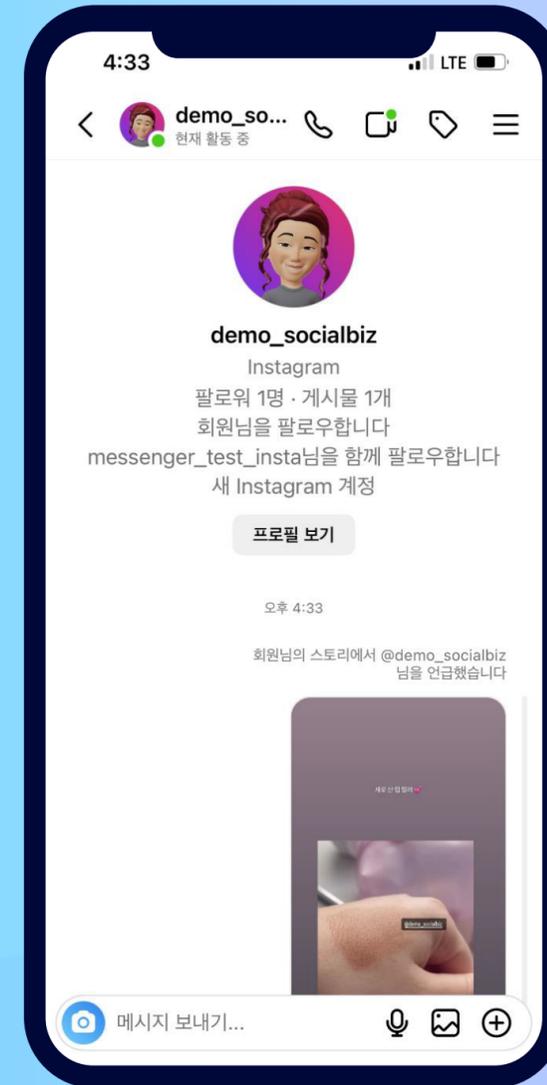


03. Socialbiz 주요 기능

스토리 멘션 답장

고객의 스토리 멘션, 자동으로 응답해요

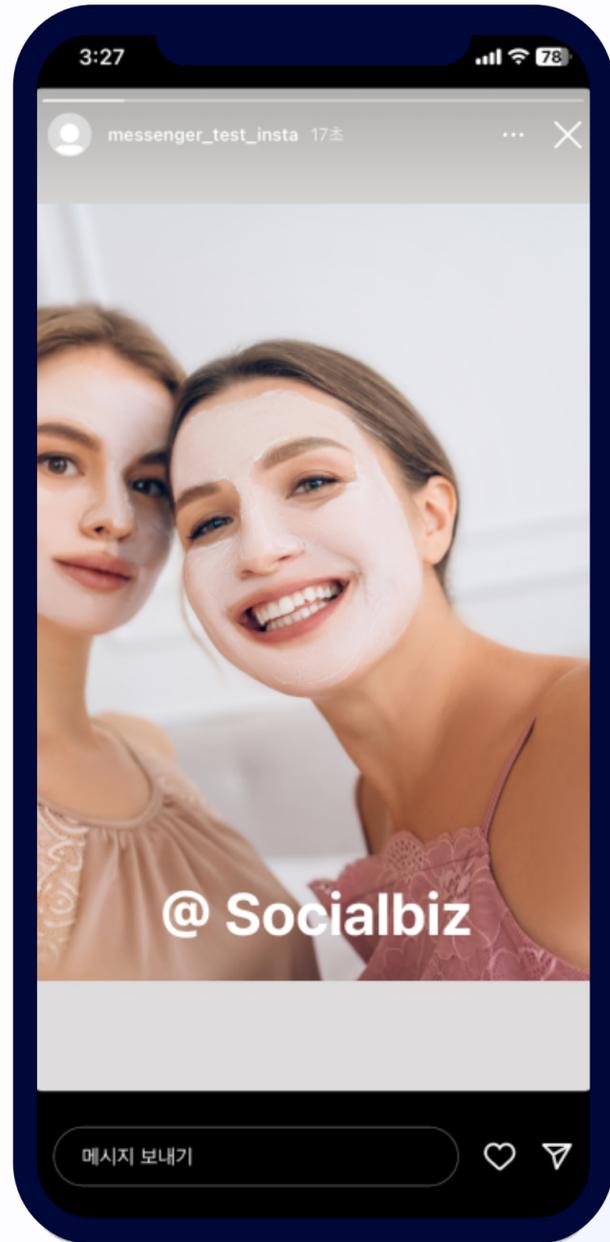
우리 브랜드를 스토리에 태그한 고객에게 감사 메시지를 보내거나, 구매 후기 이벤트를 진행하는 등 고객과의 인터랙션도 더 쉽게 할 수 있어요.



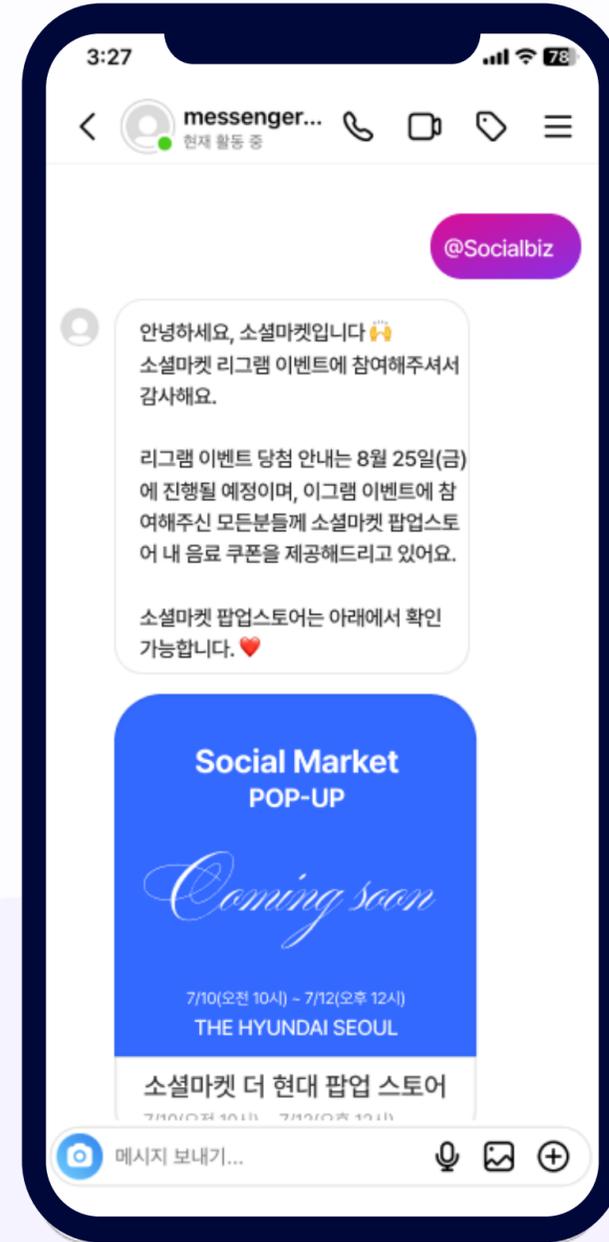
03. Socialbiz 주요 기능

스토리 멘션 답장

고객이 본인 스토리에 브랜드 계정 멘션/태그



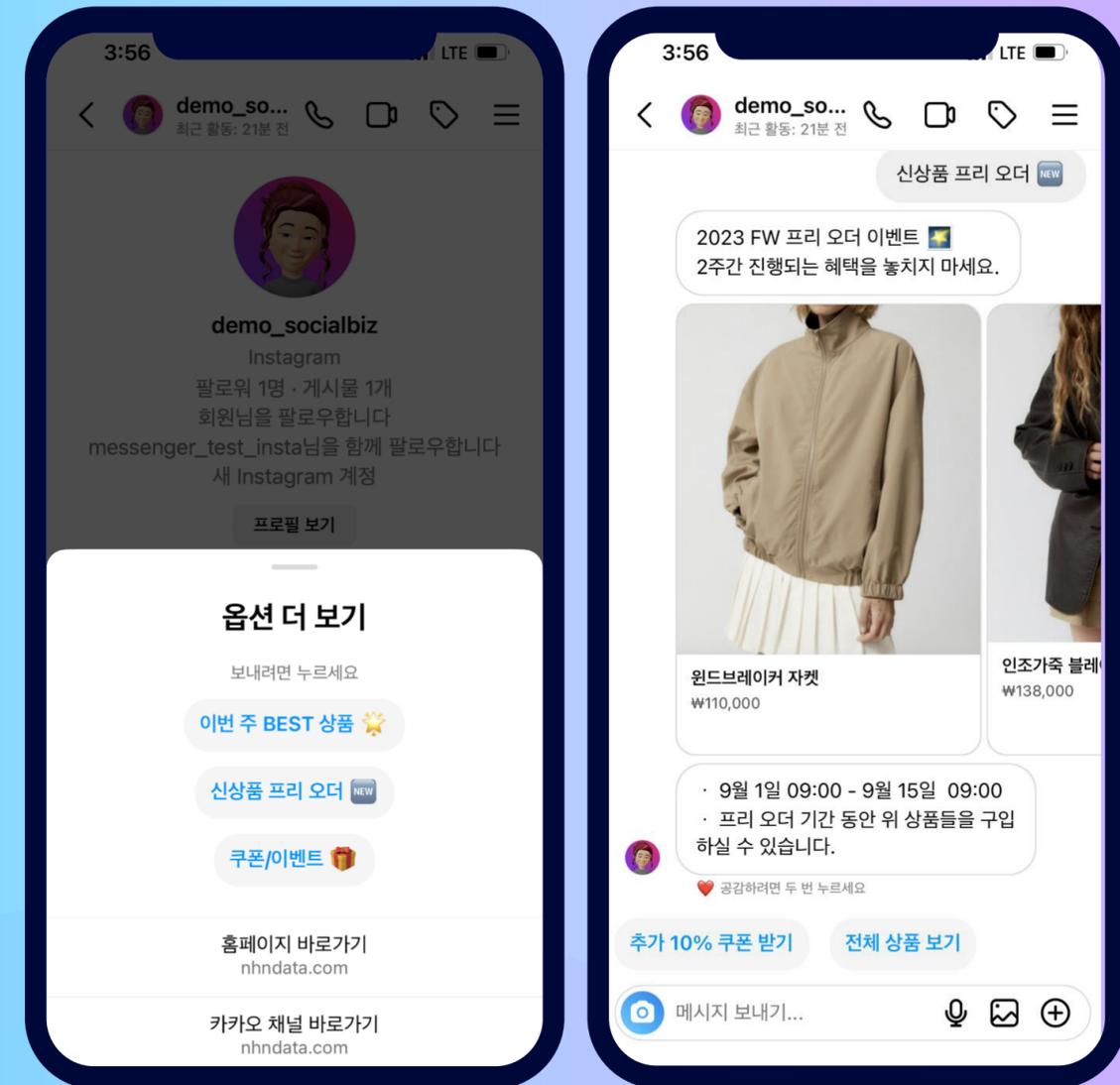
고객에게 1:1 DM 으로 감사 메시지 전달



인스타그램과 자사 채널을 매끄럽게 연결하세요

자사몰이나 상품 페이지로 이동 안되는 인스타그램 운영도, 부차적인 링크트리 활용도 이제 그만.

카카오톡 채널 하단의 채팅방 메뉴와 비슷하게, 인스타그램 DM 안에서 자사몰 또는 상품의 바로가기 링크를 채팅창 메뉴로 제공하여 중간 채널 없이 고객을 원하는 페이지로 연결하고 상품 및 이벤트를 홍보할 수 있습니다.



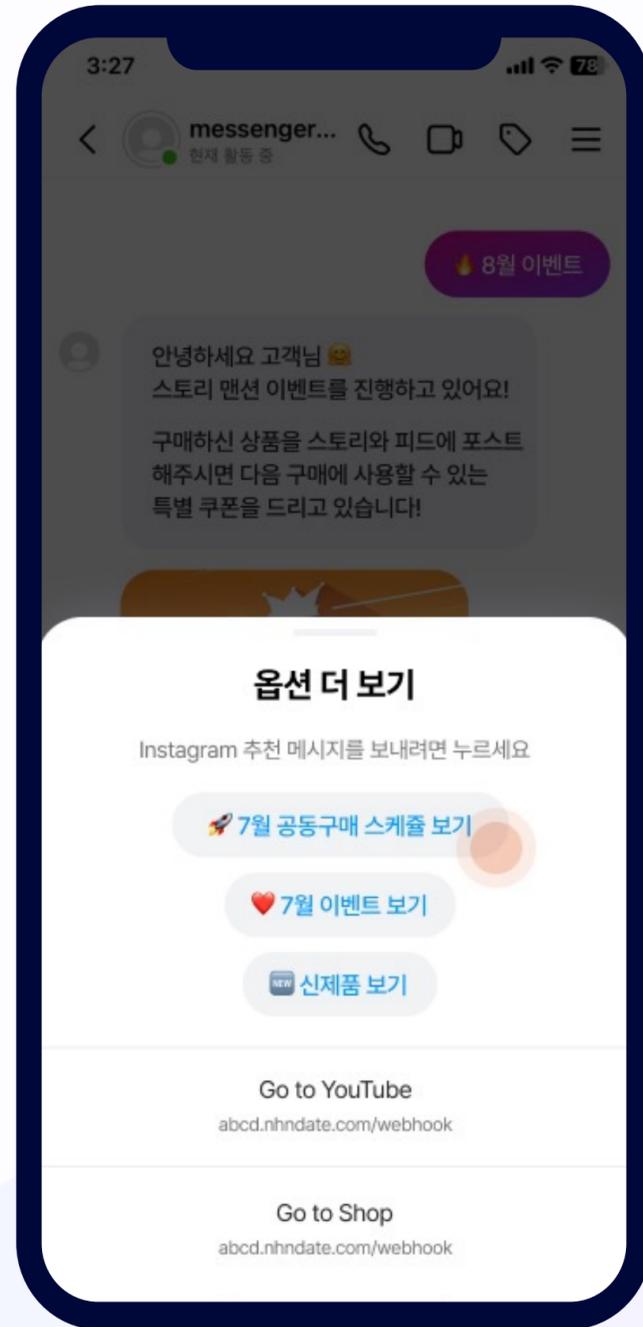
03. Socialbiz 주요 기능

메시지 메뉴

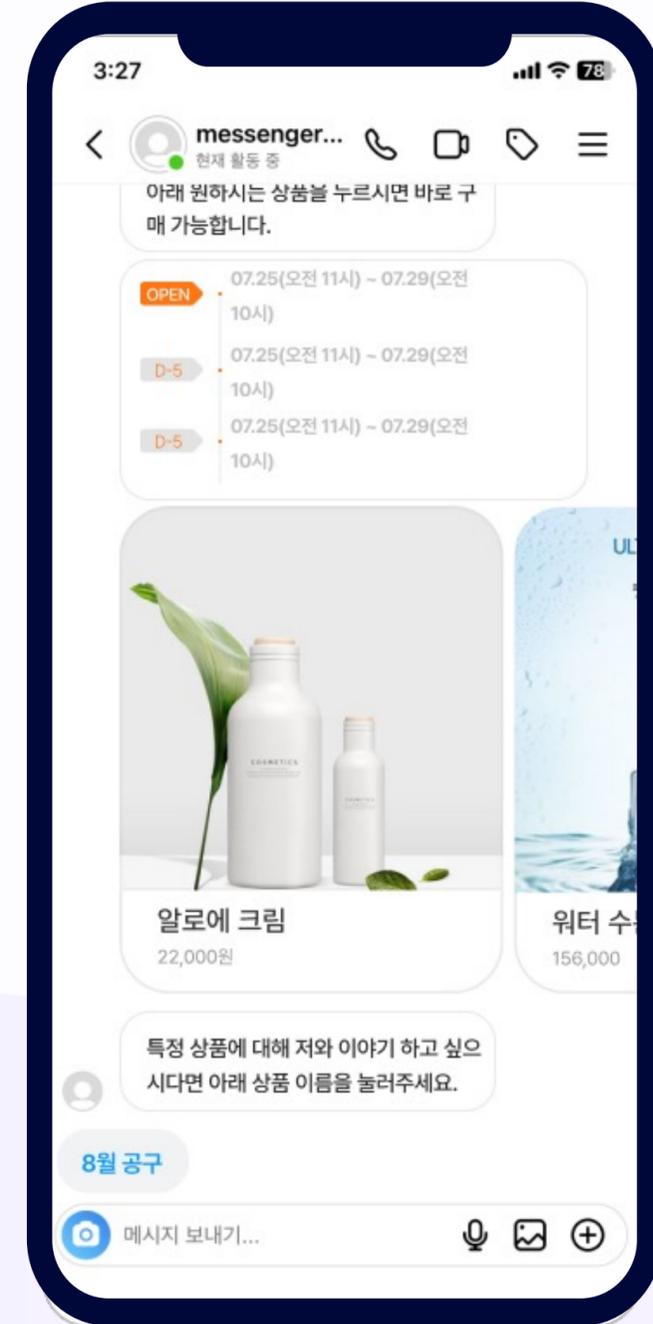
DM 화면 내 메시지 메뉴 노출 (햄버거 버튼)



고객에게 정보 제공

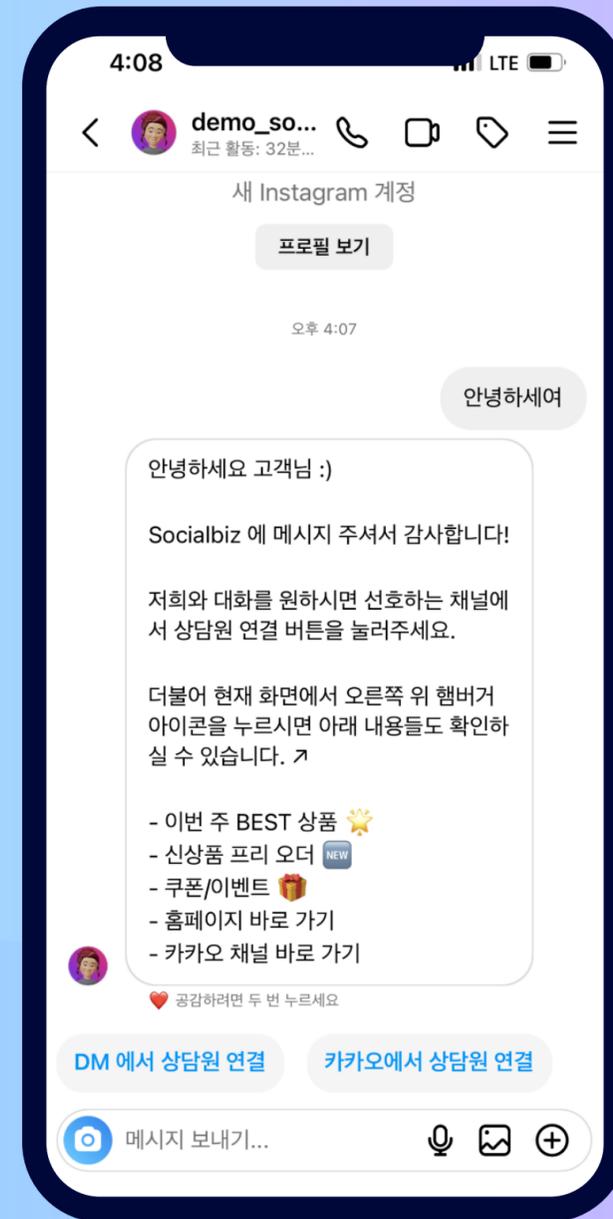


브랜드 사이트 유입



고객과의 첫 만남, 친절하게 응답해요

고객은 우리에게 DM을 남기고 빠른 답변을 기대합니다. 고객에게 실시간 응대가 어렵다면, 자동 답장 메시지를 설정해보세요. DM을 남긴 고객의 응대가 누락되지 않도록 해 고객의 서비스 만족도를 높이고 DM 유입 고객을 이벤트나 상품 홍보 등 원하는 시나리오로 유도할 수 있습니다.



03. Socialbiz 주요 기능

DM 자동 답장

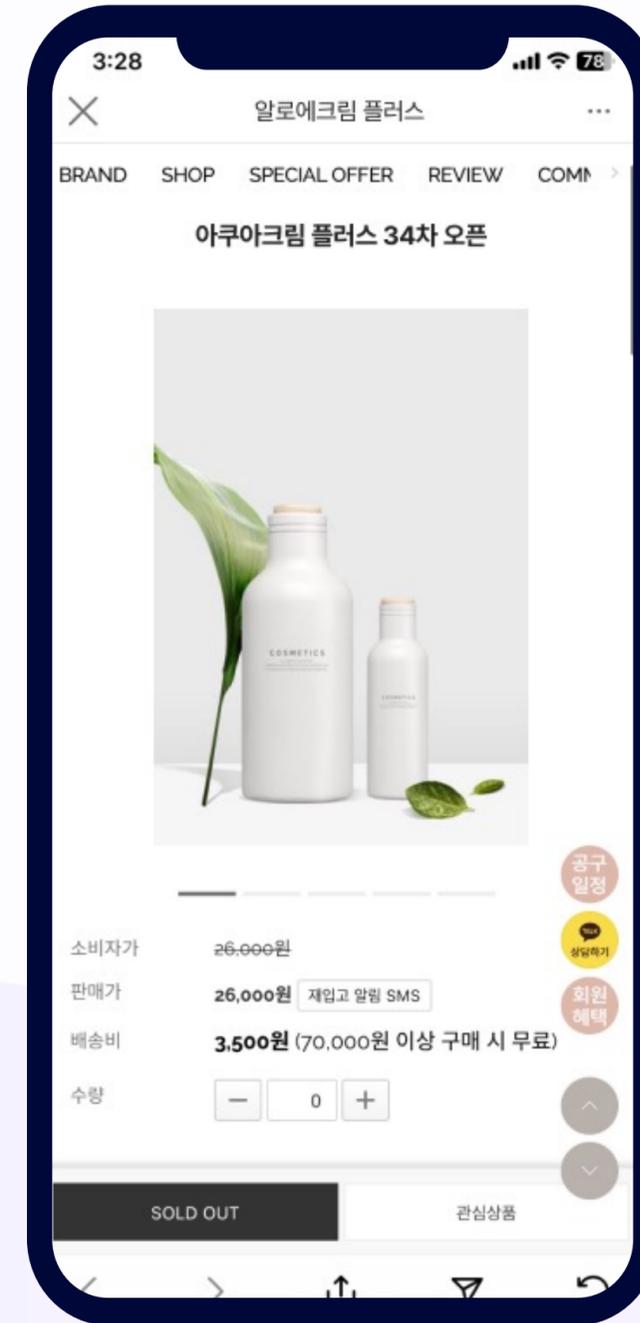
고객이 메시지를 보냈을 때 자동 답장



자동 답장을 통한 대화 진행 및 정보 제공

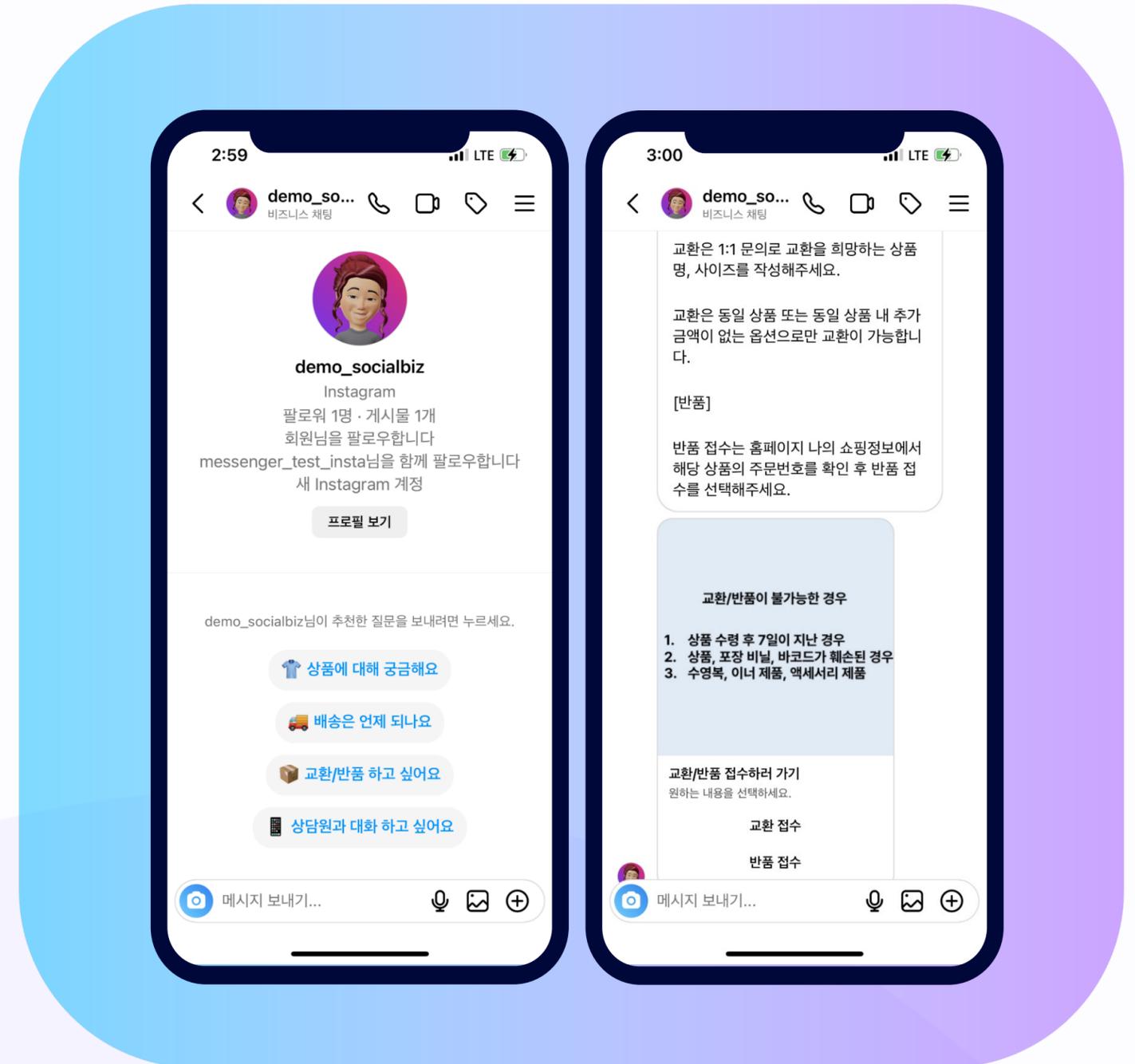


브랜드 사이트 유입



자주 묻는 질문, 미리 보여주세요

고객은 우리와 대화하고 싶을 때 DM창에 들어옵니다. 이때 텅 빈 화면 대신 고객이 자주하는 질문이나, 홍보가 필요한 내용을 대화 첫 시작의 주제로 만들 수 있어요. 더 이상 같은 답변을 반복하며 응답할 필요 없어요.



04. Socialbiz 특징점

상세기능 1. 업종별 템플릿 제공

인스타그램 자동화가 처음이라도 쉽게 자동화를 시작할 수 있도록 자동화 기능별, 업종별 미리 작성해 놓은 메시지를 활용하실 수 있습니다.

The screenshot displays the Socialbiz dashboard for an Instagram account named 'socialbiz_kr'. The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains navigation options such as '대시보드(beta)', '추천 템플릿', '메시지 설정', '자주 묻는 질문', 'DM 자동 답장', '메시지 메뉴', '스토리 멘션 답장', '스토리 답장', '게시물 댓글 답장', '문의메시지', '고객센터', '서비스 문의하기', '이용 가이드', '페이지관리', '결제', '멤버관리', and '서비스 연결 해제'. The main content area features a '추천 템플릿' section with a sub-header '추천 템플릿 ?' and a description: 'Socialbiz가 추천하는 템플릿으로 쉽게 메신저 자동화를 시작해보세요.' Below this, there is a call to action '가이드 보러가기'. The dashboard is populated with several template cards, each with a title, a brief description, and a sample message. The templates include: 'Ice Breakers' (자주 묻는 질문) with a sample message '배송은 얼마나 걸리나요?'; 'Default Reply' (DM 자동 답장) with '무엇을 도와드릴까요?'; 'Persistent Menu' (메시지 메뉴) with '제품 구매 바로가기'; 'Story Mention' (스토리 멘션 답장) with '저를 멘션해주셨네요!'; 'Story Reply' (스토리 답장) with '스토리 답장 감사합니다!'; and 'Comment Reply' (게시물 댓글 답장) with 'COMING SOON'.

04. Socialbiz 특징점

인스타그램 자동화가 처음이라도 쉽게 자동화를 시작할 수 있도록
자동화 기능별, 업종별 미리 작성해 놓은 메시지를 활용하실 수 있습니다.

상세기능 1. 업종별 템플릿 제공

The screenshot displays the Socialbiz web interface. At the top, there's a navigation bar with the Socialbiz logo and a dropdown menu showing 'instagram socialbiz_kr'. On the left, a dark sidebar contains various menu items like '대시보드(beta)', '추천 템플릿', '메시지 설정', '자주 묻는 질문', 'DM 자동 답장', '메시지 메뉴', '스토리 랜선 답장', '스토리 답장', '게시물 댓글 답장', '메시지 관리', '문의메시지', '고객센터', '서비스 문의하기', '이용 가이드', '페이지관리', '결제', '멤버관리', and '서비스 연결 해제'. The main content area is titled '추천 템플릿 > 자주 묻는 질문' and includes a sub-header '자주 묻는 질문 템플릿은 최대 4개까지 선택할 수 있습니다. 선택하신 템플릿은 편집화면에서 자유롭게 수정할 수 있습니다.' Below this, there's a '템플릿 선택' section with filters for '전체', '기본', '온라인 쇼핑물', '오프라인 매장', '레스토랑', '교육', '의료', '인플루언서', and '기타'. The '기본' filter is selected. A list of templates follows, each with a title, description, and '미리보기' and '선택' buttons. The templates are: 1. '문의사항 접수하기' (Basic), 2. '매장 운영시간 안내하기' (Offline Store, Restaurant), 3. '매장 위치 안내하기' (Offline Store, Restaurant), 4. '지점 별 매장 정보 안내하기' (Offline Store, Restaurant), 5. '채용 안내 자동화하기' (Offline Store, Restaurant), 6. '단체 예약 안내하기' (Restaurant), and 7. '주차 시설 이용 안내하기' (Offline Store, Restaurant). On the right, a mobile app preview shows the 'socialbiz_kr' profile page with a message bubble that says '주차가 가능한가요?' and a response: '매장에 주차장이 없어 근처 유료 및 무료 공영 주차장을 이용해주셔야 합니다. 근처 유료 및 무료 공영 주차장의 위치와 요금 등 자세한 안내는 하단 버튼을 통해 확인해주세요.' At the bottom of the app preview, there are buttons for '유료 공영주차장 안내' and '무료 공영주차장 안내', and a '메시지 보내기...' input field.

04. Socialbiz 특징점

상세기능 2. 한 눈에 보는 대시보드

소셜비즈에서 발송하는 자동 메시지의 발송수와 클릭수를 자동화 기능 레벨 > 캠페인 레벨 > 메시지 레벨로 상세하게 확인하여 인스타그램 자동화와 이를 통한 고객 경험을 최적화해 나갈 수 있습니다.

전체 메시지 발송 현황

시간별 보기 23.09.01

메시지 발송수 528 ▲3.5%

고객수 469 ▼2.1%

캐리셀 반응 분석

남성 여름용 블루 와이셔츠

고급 프리미엄 원단의 여름용 남성 반팔 와이셔츠 착용감이 뛰어나 인기가 많은 제품이에요!

122 117

캐리셀 버튼 분석

- 제품 코디 구경하기 109 102
- 할인받고 똑똑하게 구매하기 99 91
- 비슷한 상품 더 추천해주세요. 103 94

빈티지 코튼 데일리 셔츠

데일리로 코디하기 좋은 심플 루즈핏 코튼 셔츠 기본 스타일의 캐주얼, 청장 어디에나 어울리는 셔츠예요!

102 99

캐리셀 버튼 분석

- 제품 코디 구경하기 97 88
- 비슷한 상품 더 추천해주세요. 76 71

클래식 블랙 와이셔츠

다림질이 필요없는 린넨 소재의 군더더기 없는 클래식 블랙 셔츠 소재가 트렌드에서 편하게 입기 좋아 추천해요!

31 29

텍스트 버튼 반응 분석

고객의 텍스트 버튼 반응과 대화 진행율을 확인해보세요.

대화 진행률 77%

텍스트 버튼 클릭수 52 / 메시지 발송수 67

* 소재를 수정하여 텍스트 버튼을 추가/삭제하신 경우, 메시지 발송 수는 수정 이전을 포함한 전체 발송수로 집계됩니다.

- 궁금한 점이 있어요! 반응율 17% 9 8
- 다른 컬러는 없나요? 반응율 30% 16 14
- 관리 방법 알려주세요! 반응율 25% 13 13
- 할인 혜택은 없나요? 반응율 26% 14 14

페이지 방문 분석

고객이 방문한 페이지를 확인해보세요.

순위	URL	방문수	방문 고객수
1	https://www.socialbiz.com/eventpageeventpaventpaven...	7,542	7,542
2	https://www.socialbiz.com/eventpageeventpaventpaven...	7,542	7,542
3	https://www.socialbiz.com/eventpageeventpaventpaven...	7,542	7,542
4	https://www.socialbiz.com/eventpageeventpaventpaven...	7,542	7,542
5	https://www.socialbiz.com/eventpageeventpaventpaven...	7,542	7,542

오늘 메시지 유형별 발송 현황

아래 메시지 유형별 카드를 선택하시면 더 자세한 데이터를 확인할 수 있어요!

자주 묻는 질문

97 ▲1.3%

87 ▲0.7%

DM 자동 답장

105 ▲0.5%

99 ▼0.5%

메시지 메뉴

119 ▲1.2%

101 ▼1.4%

스토리 멘션 답장

86 ▼1.2%

79 ▼0.5%

스토리 답장

121 ▲1.3%

103 ▼0.4%

05. Socialbiz 고객 사례



티켓예매 서비스
'티켓링크'

스토리 답장 이벤트를 진행해보니
고객분들이 쉽게 참여하실 수 있어서인지
이전보다 이벤트 참여율이 증가했어요.



포인트/결제/금융 서비스
'PAYCO'

인스타그램 팔로워 분들을 페이코의 포인트카드나
포인트몰 등 다양한 서비스로 안내하고 있어요.

신규 서비스라 K-pop 팬덤을 대상으로
다양한 이벤트를 진행하고 있는데,
고객분들이 저희 계정을 스토리에 태그 하셨을때
이벤트 참여 완료 메시지를 자동으로 보내고 있어요.



박스 투표 서비스
'박스페이보릿'



글로벌 웹툰 플랫폼
'포켓코믹스'

글로벌 고객 분들이 자주 묻는 질문을 자동화 DM으로
응대해서, CS에 드는 리소스가 크게 감소했습니다.



SNS 마케팅 전문가 그룹
'DRM Contents Lab'

광고주가 원하는 DM을 자동 보내기
설정할 수 있어 근무시간이 아니어도
놓치는 DM이 없어서 굉장히 편리했습니다.



호텔
'안테룸'

서울의 호텔은 외국인 관광객 손님의 비중이 높는데요.
안테룸은 소셜비즈 기능인 '자주 묻는 질문'에서 언어별
안내를 할 수 있어 좋았어요.

독서 관련 교육 자료를 요청하신 분들에게 일일이
답장하지 않아도, 소셜비즈 자동화 답장으로 자료
DM이 발송되어 매우 편리해요.



작가/독서 모임/강사
'책사언니'



릴타강사·브랜딩 코치
'긍정필터'

해외 솔루션과 비교해도 경쟁력 있는 솔루션이에요.
가이드도 잘 나와 있어서 사용하기에 쉬웠어요.

Thank you