

CRM PREMIUM MANAGEMENT

COACH · DEFINE · AUTOMATE

문제는 사람이, 실행은 에이전트가. CRM 사수와 함께.

너드랩 CRM 프리미엄 매니지먼트 서비스 소개서.

CRM 사수의 코칭과 멘토링으로 시작합니다. 사람이 문제를 정의하면, CRM 전략 수립과 캠페인 액션은 에이전트가 자동으로 수행합니다.

CRM 툴은 있는데, 왜 재구매는 그대로 일까요?

QUESTION.01

왜 CRM 툴을 도입해도 재구매율은 그대로일까?

QUESTION.02

왜 CRM 담당자는 물어볼 사수 없이 혼자 헤맬까?

QUESTION.03

왜 메시지는 매주 보내는데 무엇이 통했는지는 모를까?

QUESTION.04

왜 잘된 캠페인이 다음 달 운영 방식으로 남지 않을까?

OBSERVATION RESULT

문제는 발송량이 아니라, 문제 정의와 실행 사이의 빈틈이었습니다.

CRM은 메시지를 더 보내는 일이 아니라, 어떤 고객의 어떤 문제를 풀지 정의하는 데서 시작합니다.

문제 정의에서 액션까지, 한 번에 플레이합니다.

사수는 방향을 잡고, 사람은 문제를 정의하고, 에이전트는 실행합니다. 너드랩은 이 세 가지가 함께 작동하도록 설계합니다.

01

COACH

사수가 방향을 잡습니다.

CRM 사수가 지표와 고객 여정을
함께 읽고 우선순위를 코칭합니다.

02

DEFINE

**사람이 문제를
정의합니다.**

어떤 고객의 어떤 행동을 바꿀지,
목표와 가설을 직접 정합니다.

03

AGENT

**에이전트가 전략과
액션을 수행합니다.**

세그먼트·메시지·쿠폰·발송을
에이전트가 자동으로 설계하고
실행합니다.

04

LEARNING

**결과가 다음 문제의
입력이 됩니다.**

성과와 실패를 기록해 다음 코칭과
캠페인에 반영합니다.

그래서 우리는 사수와 에이전트를 붙입니다.

LAB MODULE.01

CRM 사수 코칭·멘토링

CRM 사수가 담당자 옆에서 지표 읽는 법, 세그먼트 설계, 캠페인 회고를 정기 세션으로 코칭합니다.

LAB MODULE.02

문제 정의 워크숍

재구매·이탈·휴면 중 지금 풀어야 할 문제를 사람이 직접 정의합니다. 구매 데이터를 근거로 목표와 가설을 함께 세웁니다.

LAB MODULE.03

에이전트 전략 수립

정의된 문제를 입력받아 AI 에이전트가 세그먼트, 메시지, 쿠폰, 발송 타이밍까지 CRM 전략안을 설계합니다.

LAB MODULE.04

에이전트 자동 실행

승인된 전략은 에이전트가 너드보드 위에서 카카오톡·문자 캠페인 등록, A/B 테스트, 성과 리포트까지 자동으로 수행합니다.

PROBLEM DEFINED



AGENT STRATEGY



AUTO ACTION

에이전트가 움직이는 무대, 너드보드 CRM 기능

TARGET

누구에게

- 구매 데이터 기반 고객 세그먼트 설계·저장
- 상품별 재구매(리필) 주기 대상 추출
- 장바구니 이탈 고객 대상 추출
- 발송 전 대상 모수 프리뷰

ACTION

무엇을, 언제

- 카카오톡 메시지 캠페인
- 문자(SMS·LMS) 캠페인
- 예약 발송 캠페인
- 조건이 맞으면 자동으로 나가는 라이브 캠페인
- 카페24 쿠폰 생성·발급·연결

MEASURE

무엇이 통했나

- 메시지·쿠폰 A/B 테스트와 승자 확정
- 실발송 전 테스트 발송
- 주문금액·발송비용 기준 캠페인 ROAS
- 쿠폰 성과 추적
- 신규·재구매 매출과 ACOS 대시보드

AI CONNECTOR · MCP

이 모든 기능을 에이전트가 대화로 실행합니다.

너드보드 AI 커넥터(MCP)를 Claude 같은 AI 에이전트에 연결하면, 세그먼트 생성부터 쿠폰 설정, 캠페인 등록, A/B 테스트, 성과 조회까지 같은 기능을 에이전트가 직접 수행합니다.

대화로 요청하고, 실제 작업으로 확인합니다.

STEP 1

전략부터 함께

고객과 목적에 맞는 CRM 전략을 에이전트와 만듭니다. 무엇을, 누구에게 제안할지부터 시작합니다.

STEP 2

상품 이미지를 준비하고

캠페인에 사용할 상품 이미지를 추출해 메시지에 담을 준비를 합니다.

STEP 3

쿠폰 설정까지 이어서

쿠폰 생성과 조건 설정을 연결해, 반복해서 입력하던 실행 준비를 줄입니다.

STEP 4

다음 액션으로

대상과 혜택을 확인하고 실행으로 이어갑니다. 결과를 보고 다음 전략을 다듬습니다.

SAFETY GATE

에이전트는 사람이 승인한 범위 안에서만 움직입니다.

- 발송 전, 대상 모수를 프리뷰로 먼저 보여줍니다.
- 실등록 전에 검증 모드로 먼저 점검하고, 테스트 발송으로 실물을 확인합니다.
- 캠페인 실등록·수정과 A/B 승자 확정은 담당자의 명시적 지시가 있을 때만 진행합니다.
- 자동(라이브) 캠페인은 꺼진 상태로 만들어지고, 켜는 것은 담당자가 결정합니다.

상품마다 다른 재구매 타이밍을, 성과가 나는 CRM으로 설계합니다.

상품별 리필 주기와 장바구니 행동에 맞춰 메시지·쿠폰·발송 시점을 각각 커스터마이징했습니다. 단순 발송량이 아니라 주문금액과 발송비용으로 성과를 확인합니다. 맞춤 운영 시나리오 4개(재구매 3종 · 장바구니 1종).

LIVE CRM CAMPAIGN	TRIGGER	주문	발송비	ROAS
장바구니 상품 리마인드 A/B 테스트	이탈 3시간 후	353,000원	12,458원	2,834%
재구매 상품 리필 타이밍 · 그릴링 치즈	상품별 재구매 주기	521,500원	32,203원	1,619%
재구매 상품 리필 타이밍 · 저당 통밀빵	상품별 재구매 주기	262,600원	18,233원	1,440%
재구매 상품 리필 타이밍 · 김치치즈만두	상품별 재구매 주기	76,900원	23,843원	323%

하루 주문액

2,334.98만원

2026.08.08 매출 · 2026.08.10 13:00 캡처

하루 결제액

2,190.06만원

환불 0원

CRM 캠페인 최고 ROAS

2,834%

장바구니 리마인드 A/B

CRM 캠페인은 2026.08.04~05 생성 캠페인 · 브랜드 제공 대시보드 캡처 기준 · 운영 도입 전후의 인과효과를 뜻하지 않는 특정 브랜드·기간의 관측값이며 일반적인 성과를 보장하지 않습니다.

광고 이후의 매출까지, 함께 봅니다.

재구매 매출

137 → 272만원

09.02 → 09.04 · 약 1.99배

매출 대비 광고비 · ACOS

46.16 → 22.84%

09.02 → 09.04 · 23.32%p 감소

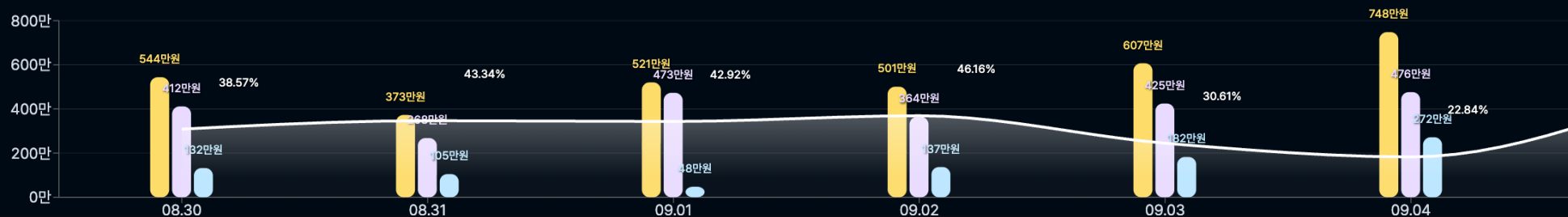
전체 매출

501 → 748만원

09.02 → 09.04 · 대시보드 관측값

출 현황

■ 매출 대비 광고비 (ACOS) ■ 전체 매출 ■ 신규 매출 ■ 재구매 매출



제공된 운영 대시보드의 09.02와 09.04 비교. 특정 날짜의 관측값으로, CRM·전환 API의 단독 기여나 인과적 성과 개선을 입증하지 않으며 일반적인 성과를 보장하지 않습니다.

CRM은 대량 발송보다 작은 레벨업으로 시작합니다.

1 · DIAGNOSE

현재 CRM을 진단

구매 데이터·세그먼트·발송 이력에서 가장 큰 재구매 병목을 찾습니다.

2 · MENTOR

사수와 문제를 정의

코칭 세션에서 이번 달에 풀 문제와 성공 기준을 한 문장으로 정합니다.

3 · AUTOMATE

에이전트가 실행

너드보드와 AI 커넥터 위에서 전략 수립부터 캠페인 등록·테스트까지 자동 수행합니다.

4 · LEVEL UP

회고하고 다시 개선

성과를 사수와 함께 회고해 다음 문제 정의가 더 빠르고 정확해지게 합니다.

WHO IS IT FOR

이런 팀에 적합합니다.

- CRM 툴은 도입했지만 물어볼 사수가 없어 담당자 혼자 운영하고 있는 팀
- 메시지는 꾸준히 보내는데 재구매율이 움직이지 않는 이커머스·D2C 브랜드

FINAL QUEST // START THE MISSION

우리 팀의 다음 CRM 미션을 시작할까요?

현재 CRM 운영을 진단하고, 사수와 함께 가장 먼저 풀어야 할 문제를 정의합니다.

ENTRY TICKET

30분 CRM 무료 진단

구매 데이터·세그먼트·발송 현황을 듣고, 바로 실행할 수 있는 첫 CRM 액션을 정리해드립니다.

상담 신청 · open.kakao.com/o/sOycJHge

서비스 안내 · nerdboard.kr/crm-agency