



- 허브스팟(Hubspot)을 어떻게 활용해야 하는가? 인바운드 마케팅 (Inbound) 마케팅 활용백서





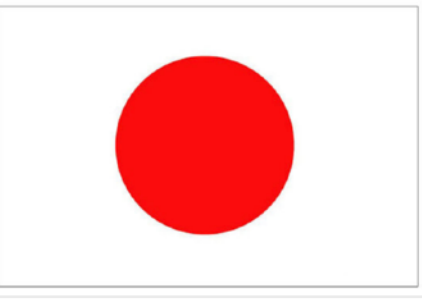
Table of Contents

1. Overview
2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?
3. 왜 허브스팟을 사용해야 하는가?
4. 허브스팟 솔루션의 구조
5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들
 - 마케팅 허브(Marketing hub)
 - 세일즈 허브(Sales Hub)
6. 허브스팟을 성공적으로 도입하기 위한 도입전략
 - 목적 및 진단
 - CMS
 - SEO & Media Mix
 - CRM
 - Workflow
 - Report
7. 허브스팟을 고려하고 있다면?



1. Overview

마케팅 자동화(Marketing Automation)가 성공적으로 안착하는 나라의 공통점은?

 미국	 영국	 호주	 독일	 일본
세계 최대의 마케팅 자동화 시장	B2B 기업들 사이에서 마케팅 자동화가 널리 채택	마케팅 자동화 시장이 급성장하고 있는 국가	제조 및 엔지니어링 분야에서 B2B 기업 중심의 활용이 높음	보수적인 기업문화 환경에도 마케팅 자동화가 잘 안착되었음

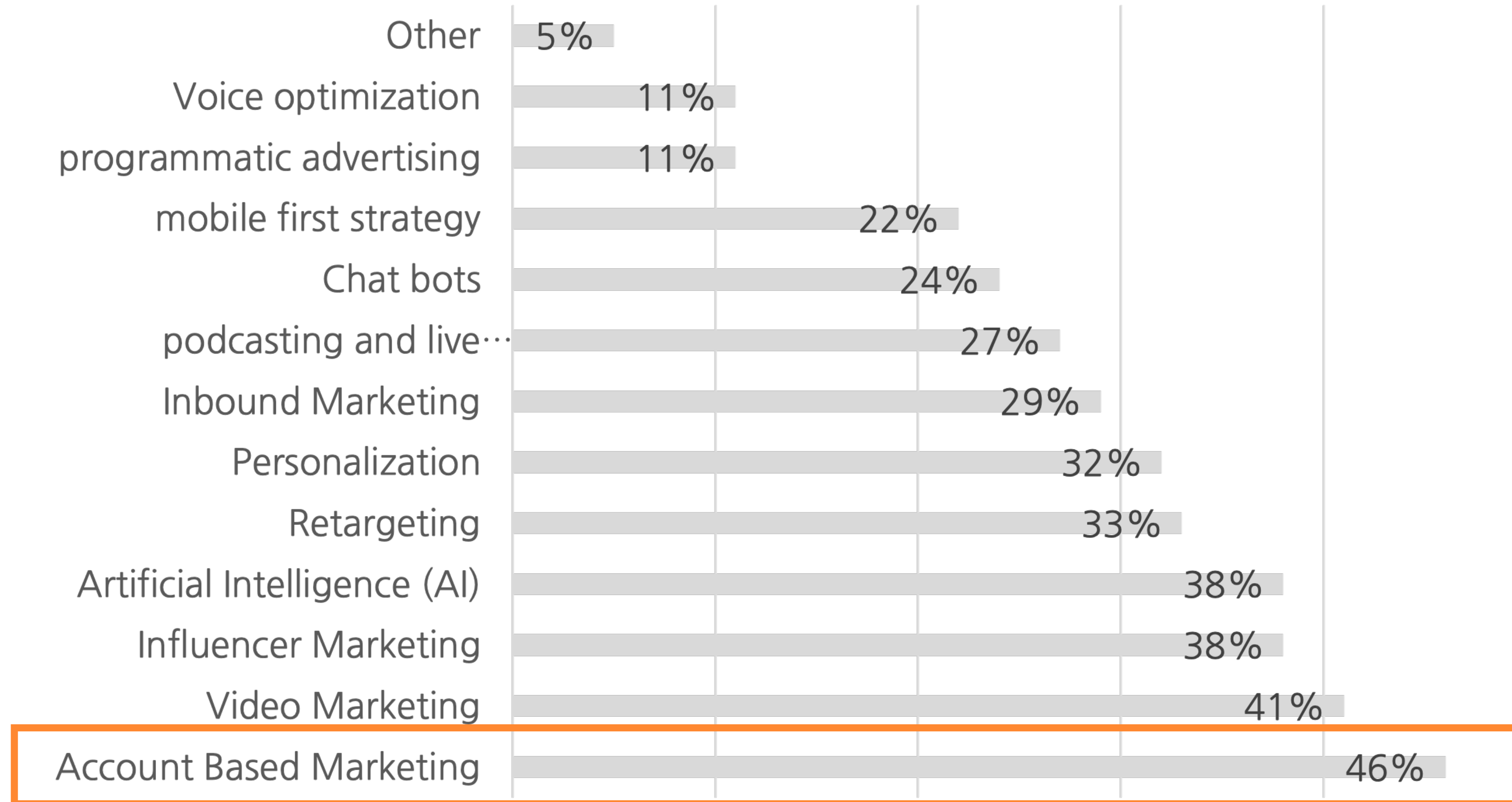
- ✓ 제조업과 서비스업이 발전된 국가
- ✓ 출산율이 낮고 인건비가 높게 책정된 국가
- ✓ 대면, 비대면 혼용 업무 방식을 활용하고 있는 국가



앞으로 대한민국도 지금 보다 더,
마케팅 자동화 시장이 활성화 될 것입니다.

2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?

B2B 마케팅 담당자가 선호하는 마케팅 전략은 무엇일까?



[자료출처] Sagefrog Marketing Group (2021년)

2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?

왜, 허브스팟을 사용해야 하는가? ‘지금은 CRM과 고객 데이터의 전성시대’

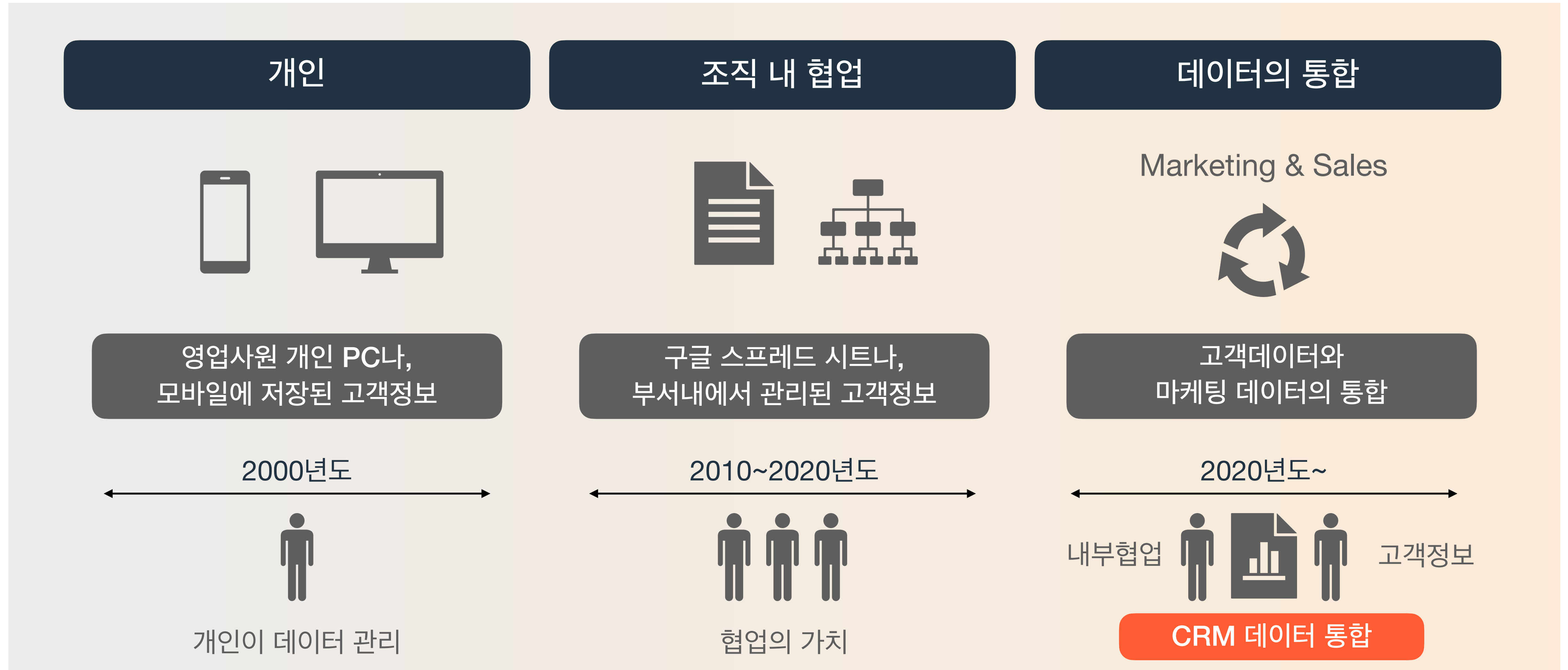
디지털 마케팅 패러다임의 변화



2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?

영업관리를 위한 소프트웨어(SFA, Sales Force Automation)는 어떻게 진화하고 있는가?

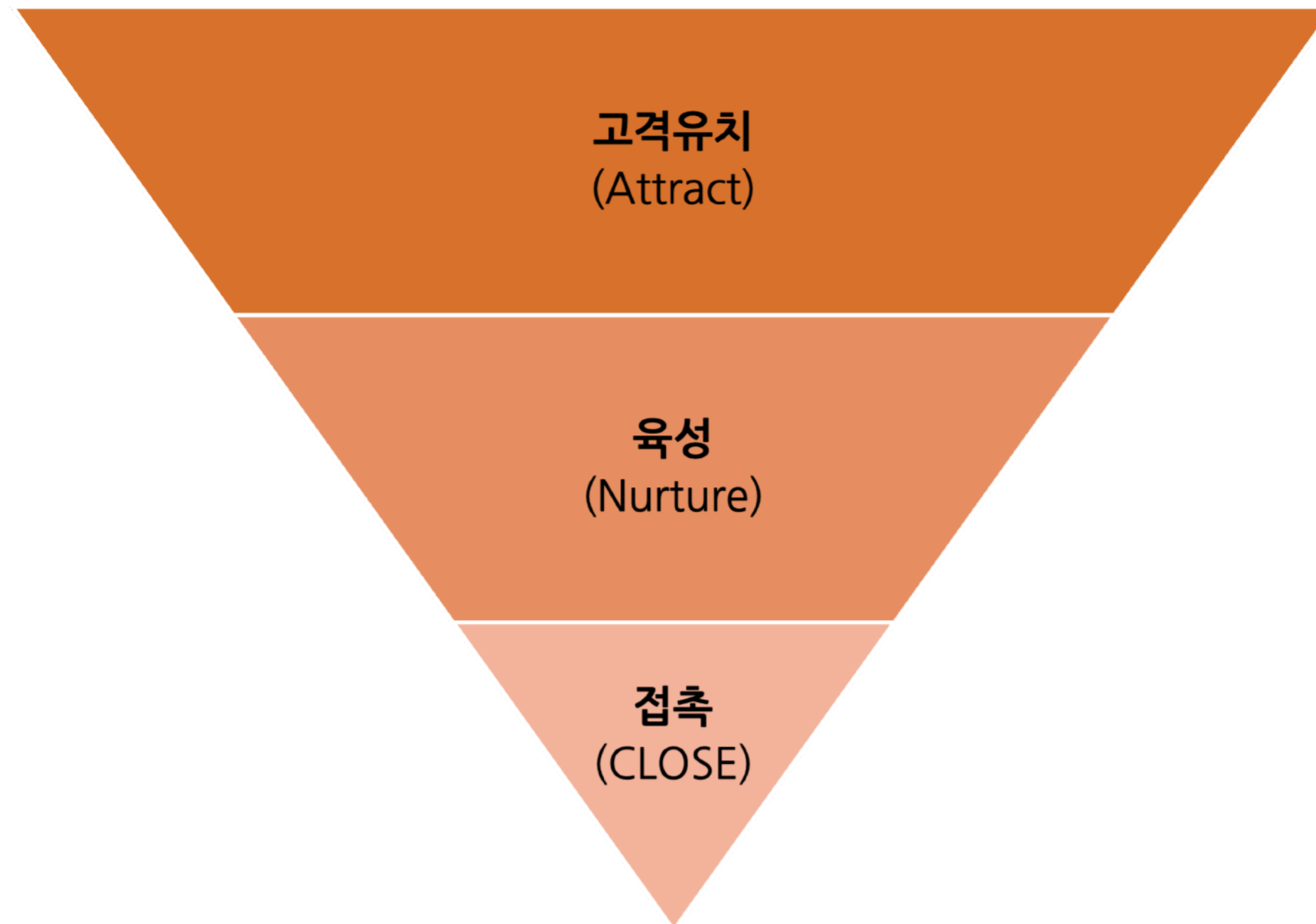
영업관리를 위한 기업 인프라의 변화



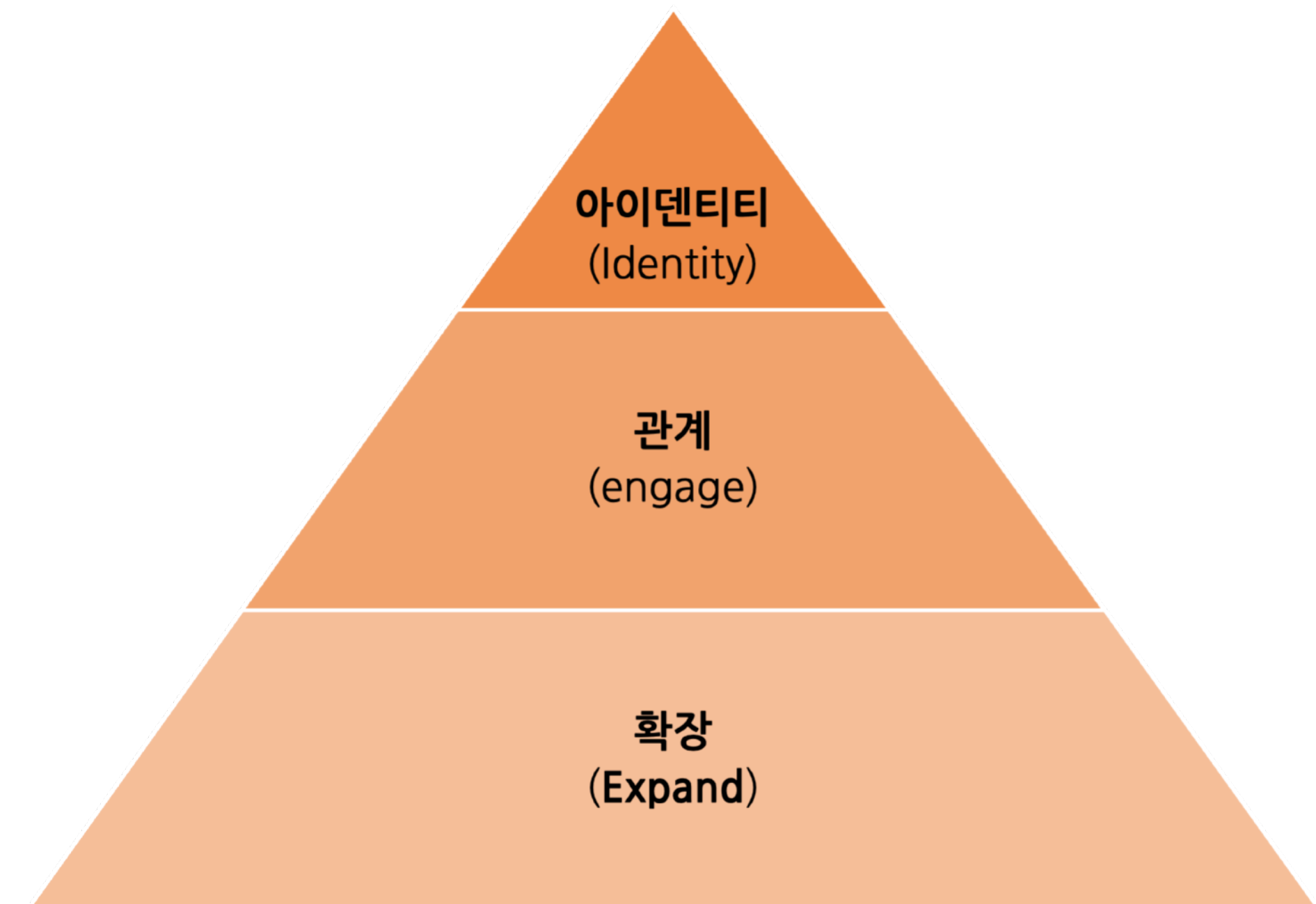
2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?

'양적인 성장'보다는 '양질의 잠재고객(Lead)'의 확보가 더 중요한 시대

Traditional Marketing



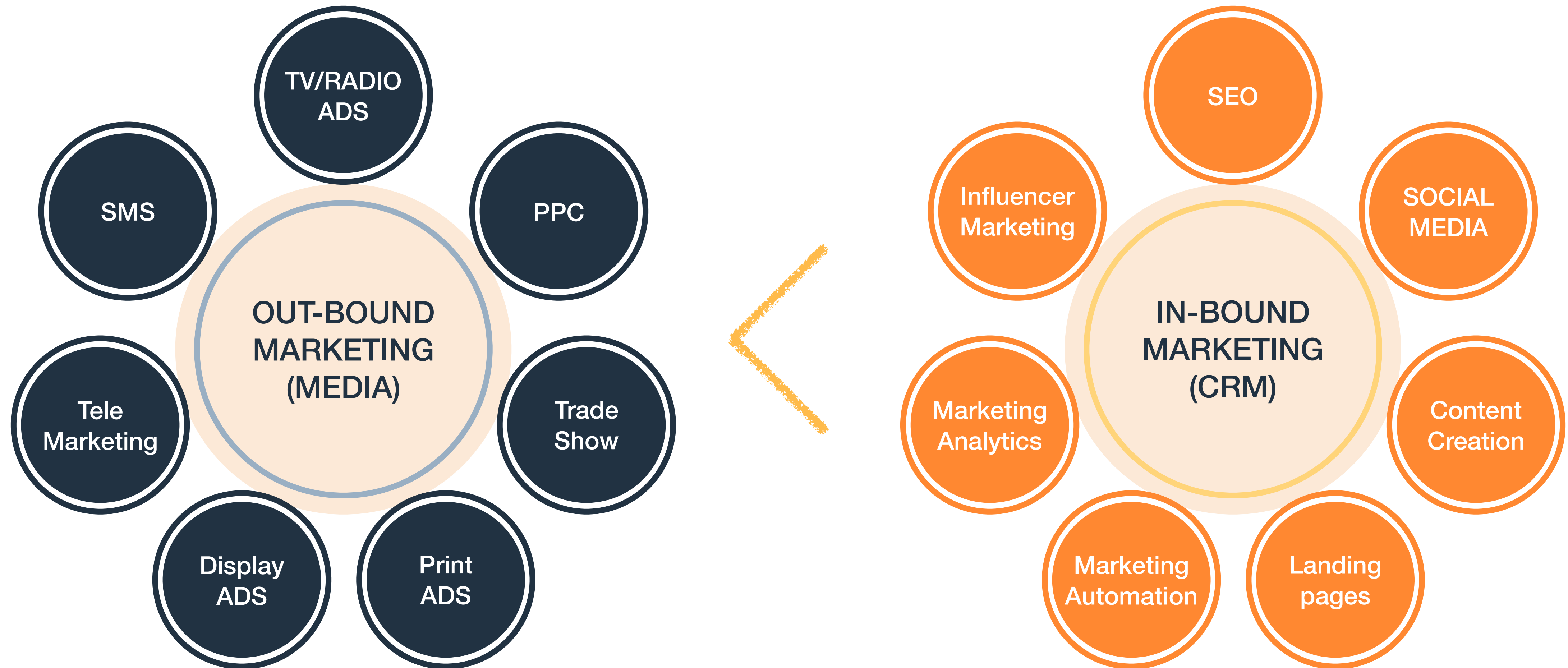
Account Based Marketing



2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?

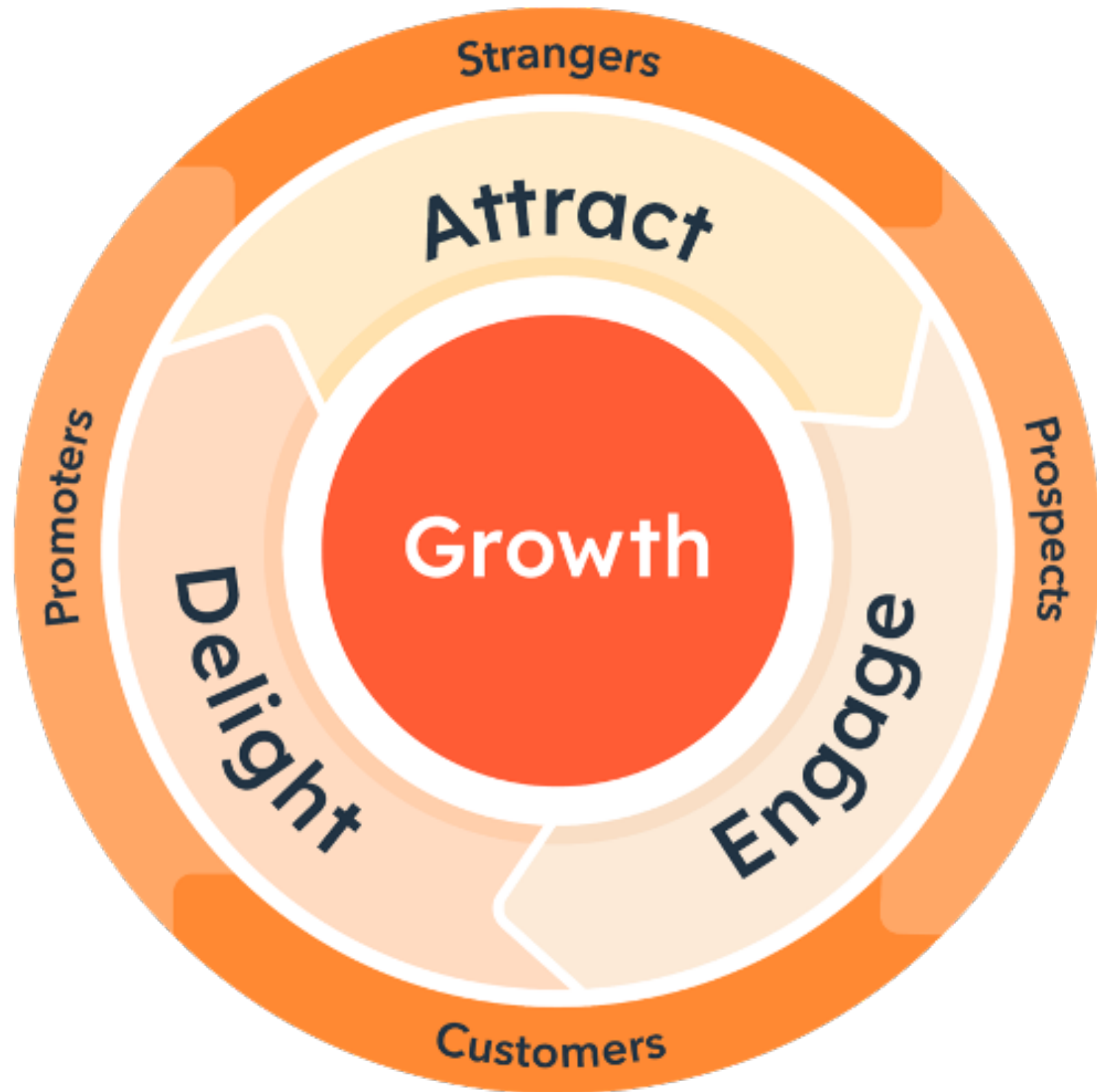
비즈니스 의사결정자의 80%는 유료광고보다 블로그와 기사 등의 콘텐츠에서 정보를 얻고 있습니다.
제대로된 ‘인바운드 마케팅’은 ‘아웃바운드 마케팅’보다 10배 이상 높은 리드전환의 성과를 얻고 있습니다.

[자료출처] invespcro ‘How Effective is Inbound Marketing – Statistics and Trends’



2. B2B마케팅은 어떻게 흘러가고 있는가?

허브스팟(Hubspot)이 추구하는 마케팅은? 'The Flywheel'



1. 만약 광고를 집행한다면?

아웃 바운드 마케팅 < 인바운드 마케팅

2. 가장 중요한 고객의 순위는?

신규고객 < 기존고객 < 충성고객

‘진짜 중요한 고객을 선별해야 하는 작업’

리드 스코어링(Lead Scoring)을 어떻게 할 것인가?

3. 왜 허브스팟을 사용해야 하는가?

허브스팟을 사용하지 않고 마케팅을 진행할 때 필요한 소프트웨어들

CMS



Form



이메일 마케팅 및 메시지



BLOG



미디어 통합관리



데이터분석



CRM



마케팅 자동화 및 워크플로우



데이터 시각화



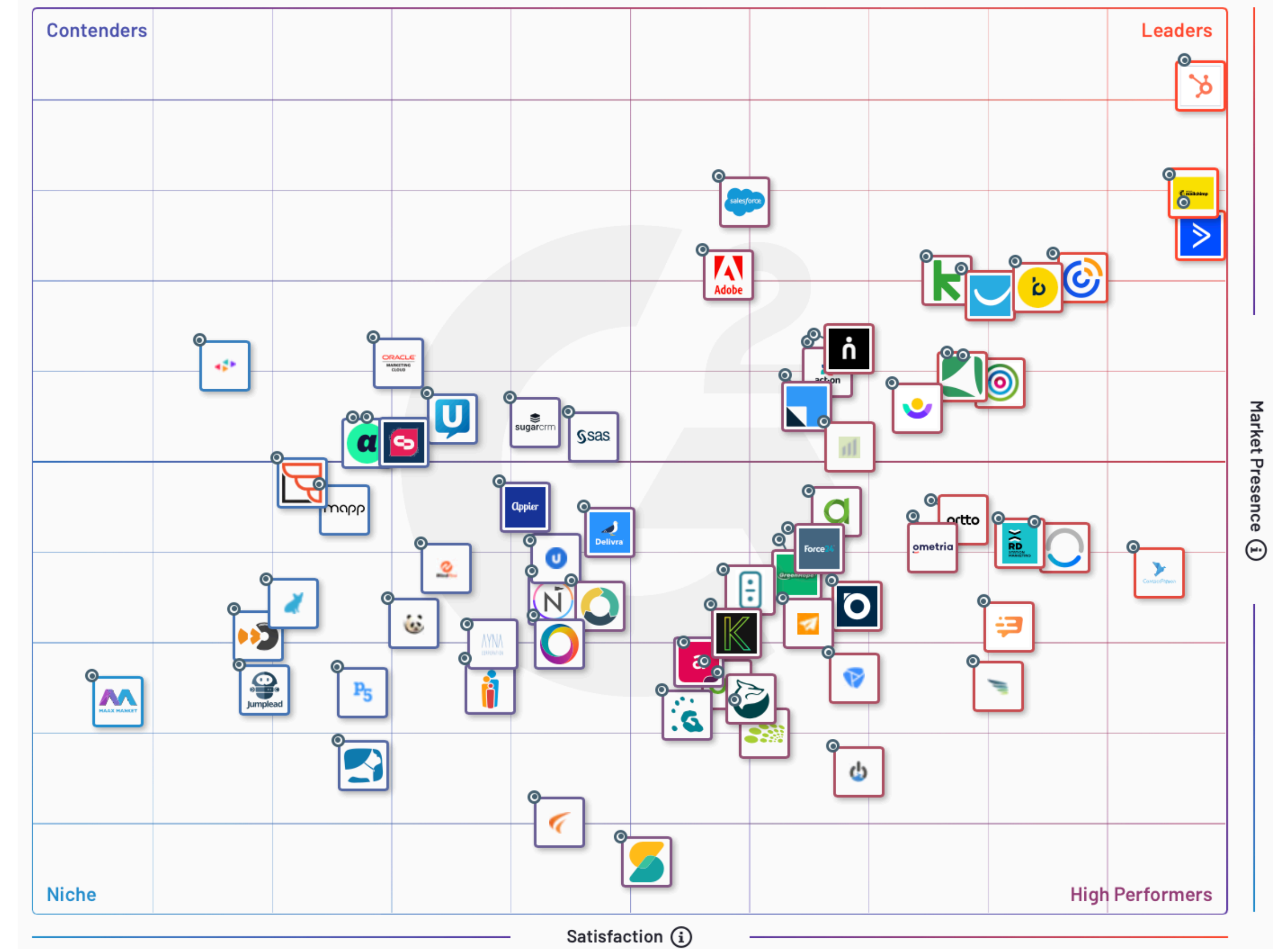
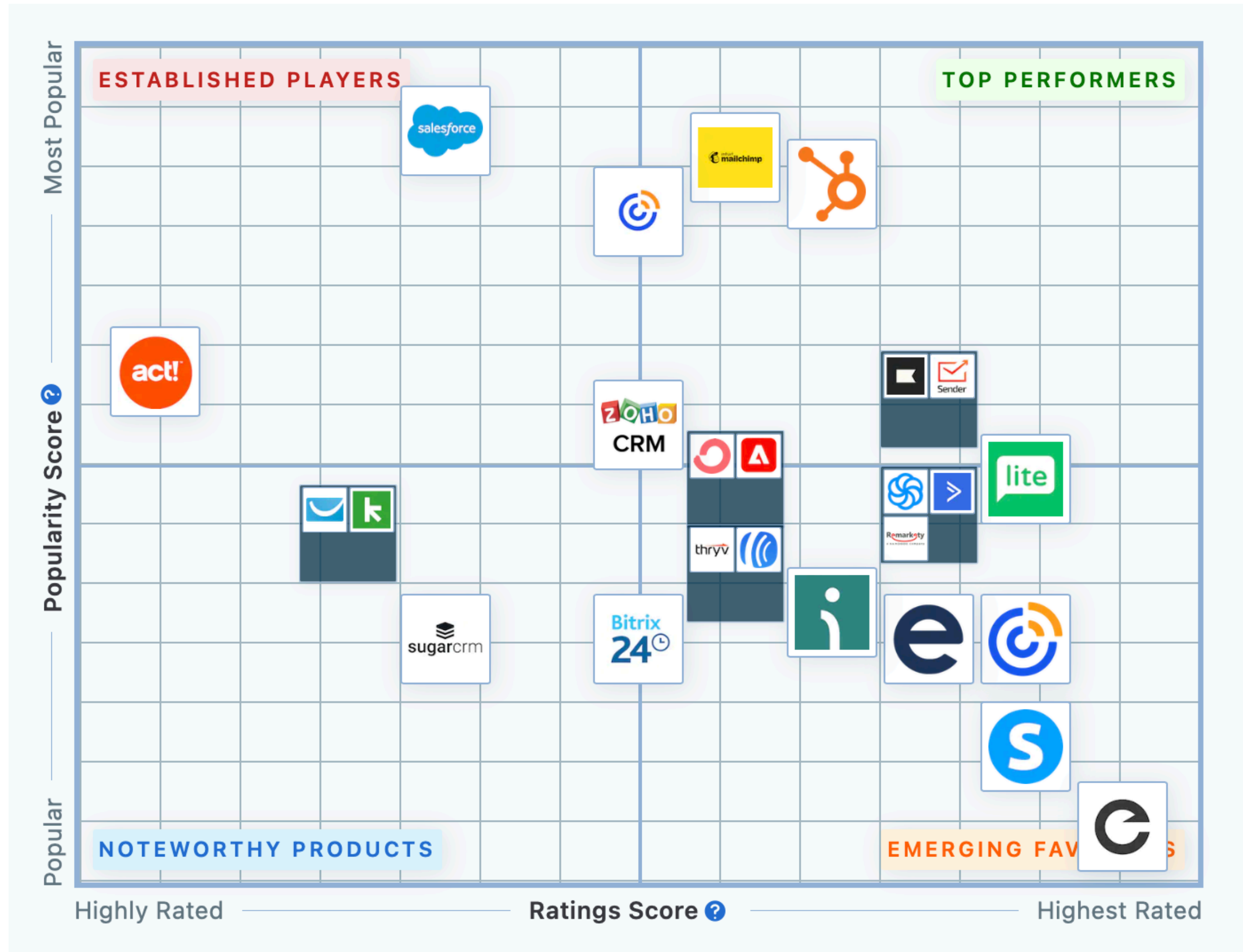
4. 허브스팟 솔루션의 구조

허브스팟은 지금의 마케팅 트렌드에 맞는 인바운드(In-bound) 마케팅과 영업자동화(SFA, Sales Force Automation) 등 B2B 마케팅에 꼭 필요한 기능을 담은 솔루션입니다.



3. 왜 허브스팟을 사용해야 하는가?

허브스팟은 글로벌 소프트웨어 리뷰사이트인 '캡테라(Capterra)'와 'G2'에서 모두 높은 평가를 받고 있습니다.

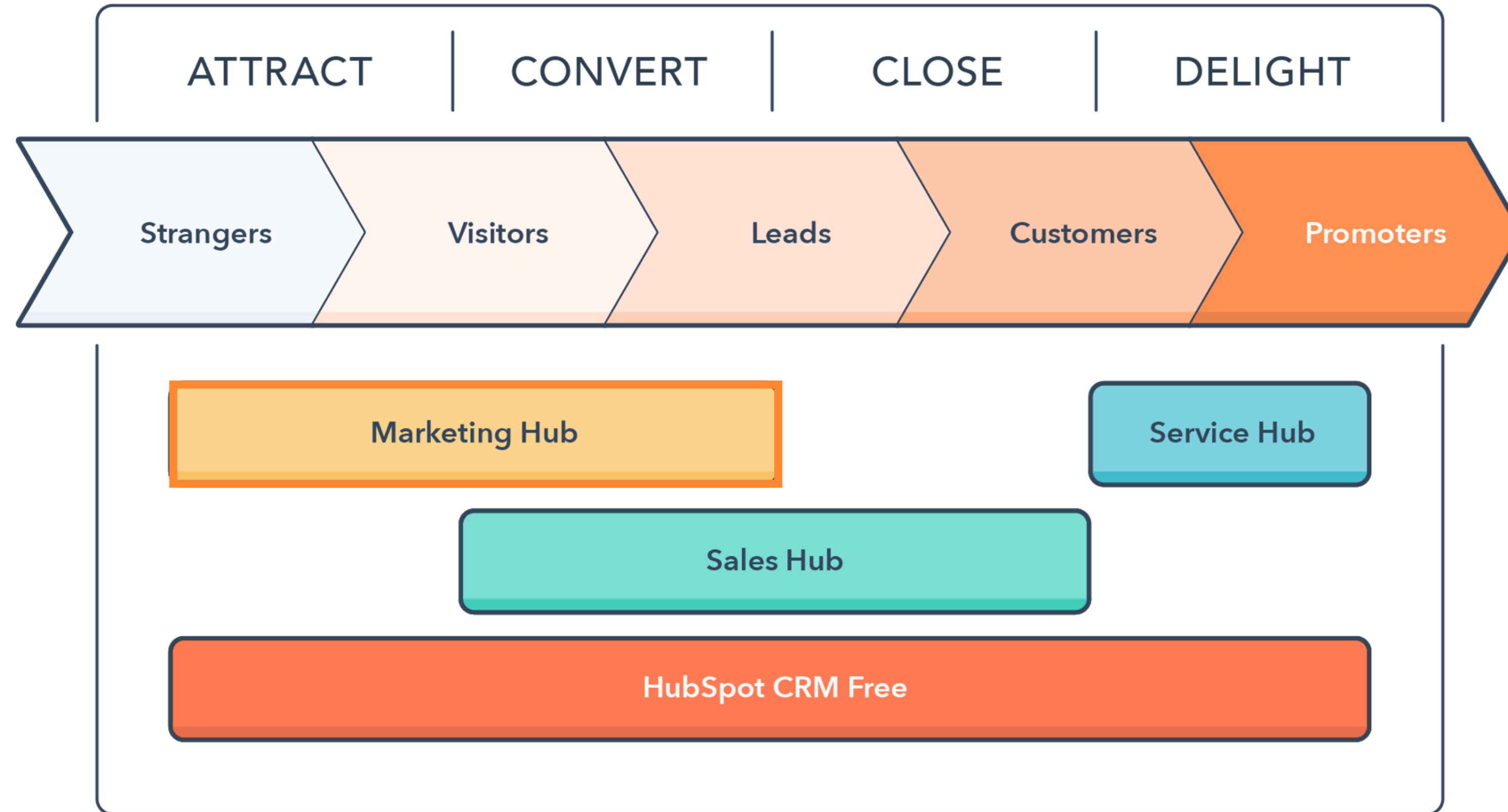


[자료출처] Marketing Automation Software Shortlist, 2022
<https://www.capterra.com/marketing-automation-software/shortlist/>

[자료출처] G2 Grid® for Marketing Automation, 2023
[https://www.g2.com/categories/marketing-automation?utf8=√&selected_view=grid&segment=all&attributes\[1\]=1#grid](https://www.g2.com/categories/marketing-automation?utf8=√&selected_view=grid&segment=all&attributes[1]=1#grid)

4. 허브스팟 솔루션의 구조

허브스팟 마케팅 자동화 솔루션은 잠재고객 생성부터 최종계약까지 각 단계에 맞는 다양한 프로세스를 구축하실 수 있습니다.



[자료출처] What Is Hubspot and What Can I Do with It? / Simplestrat,2023

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named 김보경 (Kim Bo-gyeong). The contact's email is m3company.bk@gmail.com and the contact owner is Kim Young Joon. The interface is divided into several sections:

- Contact Profile:** Includes contact details, communication subscriptions (Email), and website activity statistics (66 Site Visits, 354 Pages Viewed).
- Activities:** A central panel showing a list of activities for April 2023, including page views of HubSpot Korea and CI Marketing.
- Companies:** A sidebar showing associated companies, including Marketingmm (marketingmm.co.kr).
- Deals, Shared deals, Tickets, Payments, Attachments:** Various sections for tracking business opportunities and customer requests.

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[프로퍼티의 종류]

Group *

Web analytics history

Search

Contact activity

Contact information

Conversion information

Deal information

Email information

Facebook Ads properties

[프로퍼티의 세부항목]

<input type="checkbox"/>	NAME	GROUP	CREATED BY
<input type="checkbox"/>	개인정보 수집동의 Single checkbox	Contact information	BK KIM
<input type="checkbox"/>	수신정보 선택동의 Multiple checkboxes	Contact information	BK KIM
<input type="checkbox"/>	Annual Revenue Single-line text	Contact information	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Average Pageviews Number	Web analytics history	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Became a Customer Date Date picker	Contact information	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Became a Lead Date Date picker	Contact information	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Became a Marketing Qualified Lead Date Date picker	Contact information	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Became a Sales Qualified Lead Date Date picker	Contact information	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Became a Subscriber Date Date picker	Contact information	HubSpot
<input type="checkbox"/>	Became an Evangelist Date Date picker	Contact information	HubSpot

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[고객을 식별 할 수 있는 데이터 관리]

<input type="checkbox"/>	NAME ↕	GROUP ↕	CREATED BY ↕	USED IN ↕
<input type="checkbox"/>	Email Single-line text	Contact information	HubSpot	24
<input type="checkbox"/>	Email Confirmed Single checkbox	Contact information	HubSpot	0
<input type="checkbox"/>	Email Domain Single-line text	Contact information	HubSpot	0
<input type="checkbox"/>	Fax Number Phone number	Contact information	HubSpot	0
<input type="checkbox"/>	First Name Single-line text	Contact information	HubSpot	11
<input type="checkbox"/>	Industry Single-line text	Contact information	HubSpot	1
<input type="checkbox"/>	Job Title Single-line text	Contact information	HubSpot	5
<input type="checkbox"/>	Last Modified Date Date picker	Contact information	HubSpot	0
<input type="checkbox"/>	Last Name Single-line text	Contact information	HubSpot	18
<input type="checkbox"/>	Last sequence ended date Date picker	Contact information	HubSpot	0

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[고객과의 이메일 히스토리 관리]

The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named 'cimsales@cigrou...'. The main focus is the 'Activities' tab, which shows a list of activities. A specific email activity is highlighted with an orange border. The email activity details include the sender's name and profile picture, and the email content area is currently blank. The interface also shows various filters and options for viewing activities, such as 'Filter activity (30/30)' and 'All users'. On the right side, there are sections for 'Companies (1)', 'Deals (0)', 'Shared deals (0)', 'Tickets (0)', 'Payments (0)', and 'Attachments'. The 'Attachments' section shows a file named '씨아이비즈 사업자등록증...' (137kb). The HubSpot logo and 'Partner SOLUTIONS PARTNER PROGRAM' badge are visible at the bottom of the interface.

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[웹행동 히스토리]

The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named 김보경 (Kim Young Joon). The left sidebar shows contact information including email (m3company.bk@gmail.com), phone number, contact owner (Kim Young Joon), and lifecycle stage (Lead). The main content area is titled "[웹행동 히스토리]" and shows a list of activities under the "Activities" tab. The activities are filtered by "Filter activity (30/30)" and "All users". The activities list shows several "Page view" events on April 2, 2023, at 7:01 PM GMT+9, where 김보경 viewed HubSpot Korea - 허브스팟 공식 온보딩 파트너 'm3company' and one other page. The right sidebar shows associated companies (Marketingmm), deals (0), shared deals (0), tickets (0), payments (0), and attachments.

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[챗봇 대화기록]

The screenshot displays the HubSpot CRM interface. On the left, there is a list of conversations with columns for status (Open/Closed), date, and contact name. The main area shows a detailed view of a chatbot conversation. The chatbot, identified as 'HubBot', is shown in a blue bubble, and the user, 'owen@hubspot.com', is shown in a white bubble. The chatbot's messages include a greeting, a question about the user's status, and a response indicating the user is a 'Prospect'. The chatbot also provides a link to a meeting and a message about a team member being in touch soon. The interface includes a 'Send' button and a 'Help' button.

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[견적서 등의 영업기록]

The screenshot displays the HubSpot CRM interface for a contact named 김보경. The left sidebar shows contact information, including email (m3company.bk@gmail.com) and phone number. The main area shows the 'Activities' tab with a search bar and a filter set to 'Filter activity (30/30)'. The activity timeline for April 2023 includes several 'Page view' events, such as 'Viewed 수강생 이벤트 페이지' and 'Viewed Home'. A sidebar on the right, highlighted with an orange border, shows 'Shared deals (0)', 'Tickets (0)', and 'Payments (0)'. An arrow points from this sidebar to a sample quote on the right.

HubSpot

Sample quote

Sample company

address, address2
San Francisco, California 90000
country

HubSpot

12345 Address Lane
hs_sender_company_address2
Cambridge, MA 02112
United States

First Recipient

firstrecipient@hubspot.com
12354678981

Prepared by: Firstname Lastname

Marketing
hubspot@hubspot.com
+11231453214

Second Recipient

secondrecipient@hubspot.com
12354678982

Reference: 20200101-00000001
Quote created: January 1, 2020
Quote expires: December 31, 2020

Due now \$1,601.87

PRODUCTS & SERVICES	QUANTITY	PRICE
First sample line item	1	\$750.00 after 25% discount
Second sample line item	1	\$52.50 / month after 50% discount for 1 year
SUBTOTALS		

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[개인화 마케팅을 위한 고객 리스트 관리]

Lists

All lists (21)

Unused lists (13)

Recently deleted (2)

All lists

Folders

Search lists



Filter by: All creators All types All objects

<input type="checkbox"/>	NAME	SIZE	TYPE	OBJECT	LAST UPDATED (GMT+9)
<input type="checkbox"/>	[씨아이마케팅] 기타 상담문의	0	Static	Contact	Mar 27, 2023 5:02 PM
<input type="checkbox"/>	[허브스팟코리아] 허브스팟 상담문의	0	Static	Contact	Mar 27, 2023 5:01 PM
<input type="checkbox"/>	[씨아이마케팅] B2C 마케팅 문의	1	Static	Contact	Mar 27, 2023 4:24 PM
<input type="checkbox"/>	[씨아이마케팅] B2B 마케팅 문의	12	Static	Contact	Mar 27, 2023 4:24 PM
<input type="checkbox"/>	[마름모연구소] 도서 이벤트 Static	31	Static	Contact	Feb 16, 2023 2:04 PM
<input type="checkbox"/>	[마름모연구소] 홈페이지 상담문의 리스트 Static	3	Static	Contact	Feb 16, 2023 2:03 PM

1. 개인화 마케팅을 위한 별도의 고객 리스트

2. 고객의 중요도에 따른 리스트 분류

5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

HubSpot? HubSpot is a CRM Platform.

CRM 플랫폼

속성 (Property)

고객 식별정보

이메일 히스토리

웹행동 히스토리

챗봇 대화기록

영업기록

고객 리스트 분리

문자 및 카카오톡

[문자 및 카카오톡 등의 메시지 전달]

The screenshot displays a HubSpot workflow editor for a contact named '마름모연구소 - 상담문의 workflow'. The workflow consists of three main steps: 1. 'Add to static list' (Action: Add to list [마름모연구소] 홈페이지 상담문의 리스트 Static), 2. 'Set property value' (Action: Set contact property Contact owner to BK KIM), and 3. 'Send email' (Action: 상담문의 완료 자동발송 메일 (2022. 02. 13) 0% click rate). A 'Choose an action' dropdown menu is open, showing a list of integrations: Zenvia Templates, Zonka Feedback, Zoom, Zuper | FSM for HubSpot, inwink, sendSMS, seven SMS & text2speech calls, spread.chat, and touchSMS. An orange arrow points from the 'Zoom' option in the dropdown to a callout box on the right.

1. 외부 솔루션 연동을 통한 메시지 발송 (카카오톡, SMS 등의 문자 메시지)

2. 줌 'Zoom' 등의 다양한 업무툴 연동가능

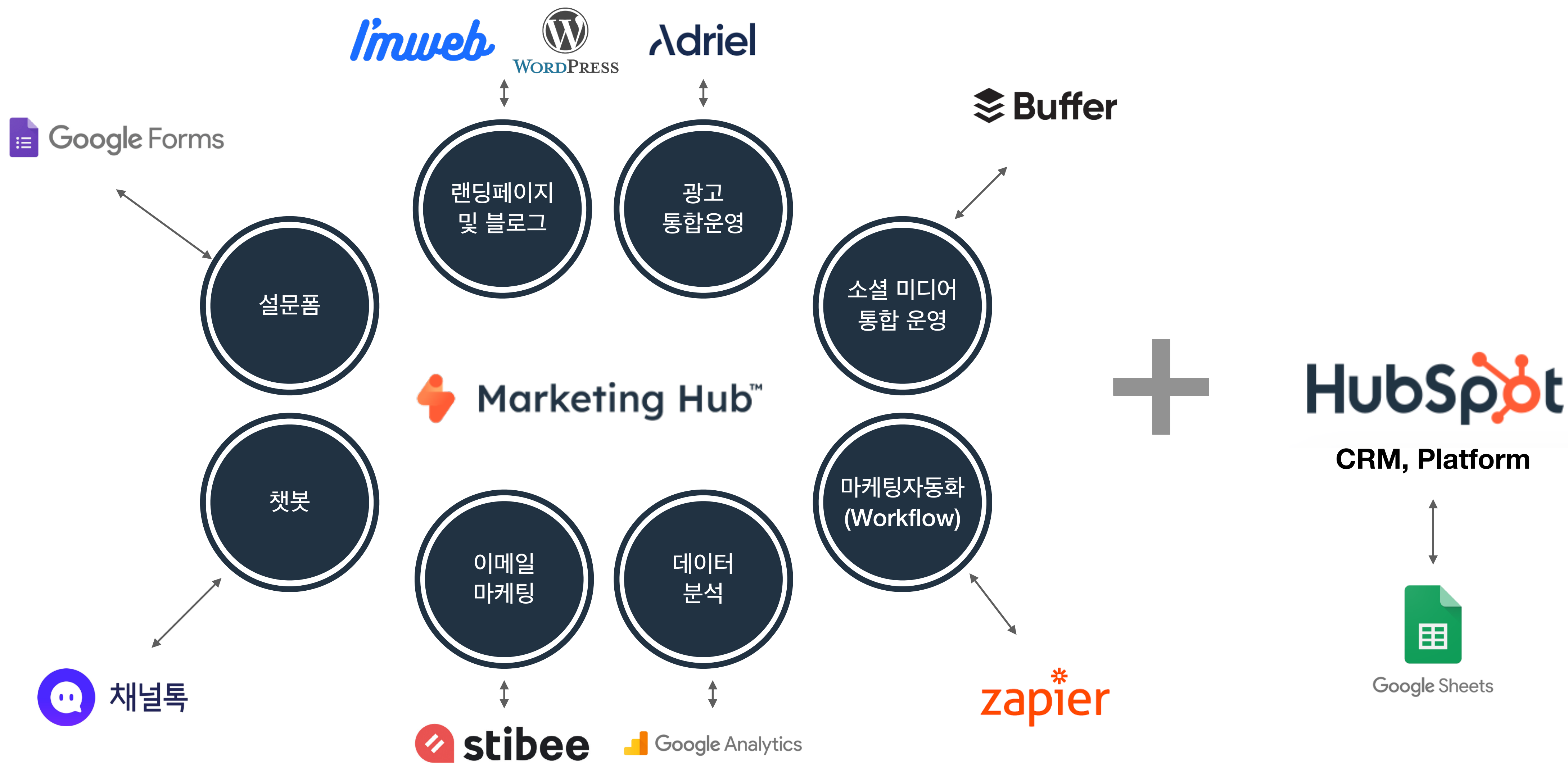
5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

‘허브스팟’을 사용하시면 마케팅과 관련된 다양한 기능들을 통합해서 관리 하실 수 있습니다.



5. 허브스팟에서 효과적으로 사용 할 수 있는 기능들

허브스팟을 활용하지 않는다면 시장내에 있는 다양한 소프트웨어들을 조합해서 사용해야 하기 때문에 업무의 효율이 떨어집니다.



6. 허브스팟을 성공적으로 도입하기 위한 도입전략

- 마케팅 자동화의 도입목적과 전략

‘마케팅과 관련된 작업’의 생산성 증가
‘업무 성과측정과 관련된 작업’의 생산성 증가

업무 생산성
(Business productivity)

고객데이터 통합
(CRM + Date integration)

잠재고객 선별 (Lead Nurturing)

마케팅 자동화 (Marketing Automation)

개인화 마케팅 (Personalization Marketing)

업무 프로세스
(Workflow)

업무협업
(Collaboration)

마케팅팀원 vs 마케팅팀 매니저

마케팅부서 vs 영업부서의 업무협업

영업 및 마케팅부서 vs 임원 및 CEO

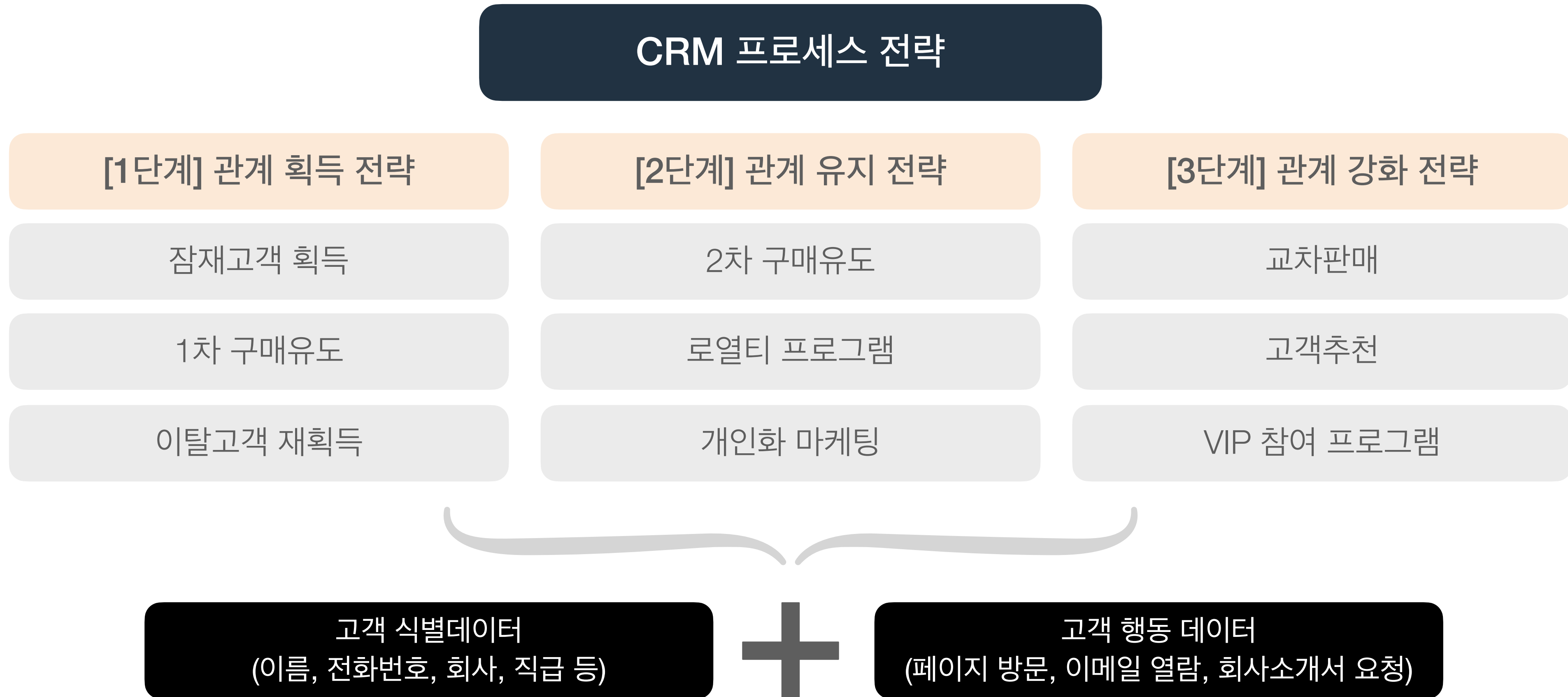
6. 허브스팟을 성공적으로 도입하기 위한 도입전략

- CMS (Content Management System)를 활용한 거점채널 구축 및 콘텐츠 마케팅 (SEO)



6. 허브스팟을 성공적으로 도입하기 위한 도입전략

- 잠재고객 관리를 위한 CRM 프로세스 구축



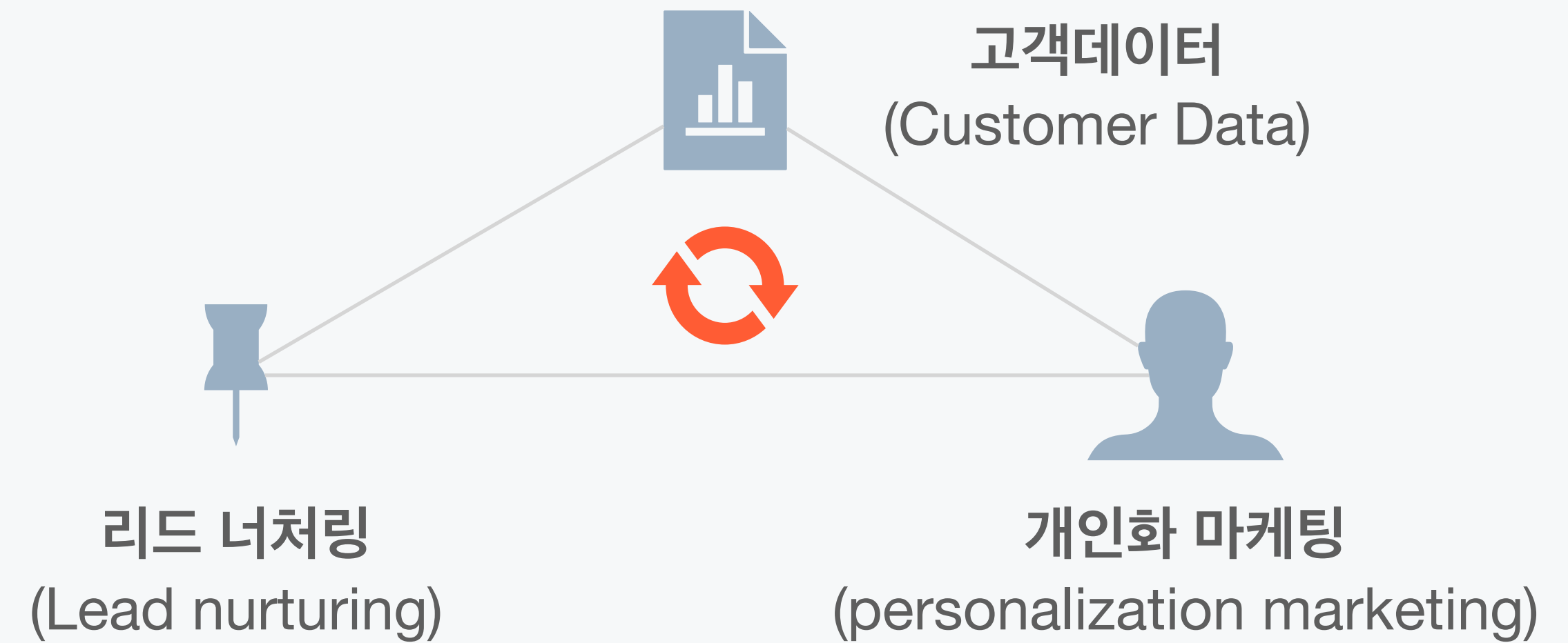
6. 허브스팟을 성공적으로 도입하기 위한 도입전략

- Workflow (특정 조건에 맞는 워크플로우 구현을 통한 업무 자동화)

워크플로우(Workflow) 구현 예시



워크플로우를 통해 구현 할 수 있는 것들



1. 상담문의 접수 후 고객의 니즈에 따른 리스트 분류

2. 영업기회의 분석에 따른 고객 리스트 분류

3. 특정조건(Trigger)에 따른 개인화 마케팅

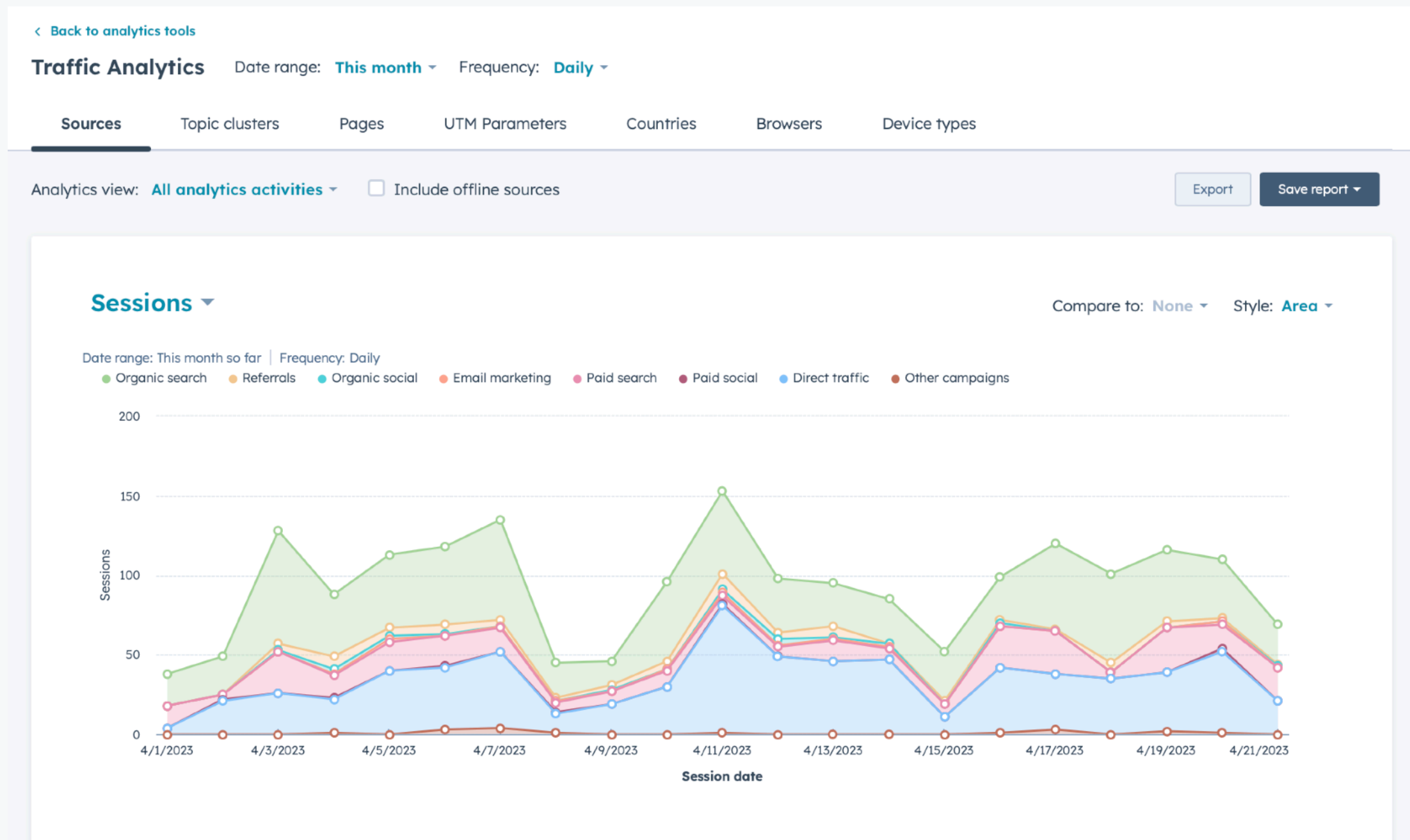
영업
자동화

6. 허브스팟을 성공적으로 도입하기 위한 도입전략

- Report

레포트 분석을 통하여 허브스팟 내에서 발행하는 다양한 활동(Activity)들을 분석 할 수 있습니다.
(고객 트래픽 분석, 고객 행동분석, 영업 실적분석 등 다양한 기능활용 가능)

Traffic Analytics



Date range: This month so far

<input checked="" type="checkbox"/>	SOURCE	SESSIONS	SESSION TO CONTACT RATE	NEW CONTACTS	CONTACT TO CUSTOMER RATE	CUSTOMERS	BOUNCE RATE	SESSION LENGTH
<input checked="" type="checkbox"/>	Organic search	815	1.84%	15	0%	-	49.57%	2.8 minutes
<input checked="" type="checkbox"/>	Direct traffic	713	4.77%	34	0%	-	47.55%	6.6 minutes
<input checked="" type="checkbox"/>	Paid search	293	2.73%	8	0%	-	82.25%	38 seconds
<input checked="" type="checkbox"/>	Referrals	76	2.63%	2	0%	-	39.47%	5.3 minutes
<input checked="" type="checkbox"/>	Organic social	20	0%	-	0%	-	60%	4.7 minutes
<input checked="" type="checkbox"/>	Other campaigns	17	0%	-	0%	-	41.18%	139 seconds
<input checked="" type="checkbox"/>	Email marketing	13	0%	-	0%	-	30.77%	4.3 minutes
<input checked="" type="checkbox"/>	Paid social	7	57.14%	4	0%	-	100%	-
	Report Total	1,954	3.22%	63	0%	0	53.43%	3.9 minutes

7. 허브스팟을 고려하고 있다면?

허브스팟을 도입하고자 하는 고객들을 위한 가이드라인

1. 나에게 필요한 솔루션 찾기

허브스팟은 마케팅허브, 세일즈허브, CMS허브, 서비스허브 등 총 4가지 솔루션으로 분리되어 있습니다. 현재 상황에서 어떤 솔루션이 필요한지 명확한 진단이 필요합니다.

2. 마케팅 허브 도입을 고려하고 있다면?

마케팅 자동화는 어느정도 마케팅이 원활하게 운영되고 있는 상황에서 도입 했을 때 성과를 얻을 수 있습니다. 다만, CRM과 같은 고객관리시스템은 마케팅 초기부터 빠르게 도입하는 것이 도움이 됩니다.

3. 마케팅 자동화는 회사의 기틀을 구축하는 업무입니다.

마케팅의 기초 업무를 구축하는 일이기 때문에 기획을 하고 시스템을 구축하는데 시간이 많이 소요됩니다. 또, 마케팅의 상황에 맞게 유연하게 대처해야 하기 때문에 온보딩을 통하여 툴을 조작하는 학습을 병행해야 합니다.

4. 마케팅 자동화를 통하여 구현하고 싶은 목적이 명확해야 합니다.

허브스팟은 다양한 기능을 구현 할 수 있는 소프트웨어의 집합체이기 때문에 구현 할 수 있는 기능과 범위가 넓습니다. 마케팅 자동화를 통하여 궁극적으로 이루고자 하는 목적을 명확히 했을 때 큰 성과를 얻을 수 있습니다.

Thanks.

마름모연구소 대표강사 / 김보경 (BK, KIM)

bk@marketingmm.co.kr

010-2251-6901

