

# 멀티 채널/티어 환경에서의 효과적인 고객 주문 대응 체계

김영순 차장

한국IBM 소프트웨어 그룹 인더스트리 솔루션

## Impact Korea 2011

Changing the Way Business and IT Leaders Work



**I. 소비자 및 유통 기업의 트렌드**

**II. 크로스 채널 Order Fulfillment Capability**

**III. IBM 솔루션 포트폴리오 및 사례 소개**



# 커머스 환경의 변화 - "Power has shifted to the customer."



## 기존 Commerce의 특징

---

- Retail Stores
- Products
- Advertising
- Gut Feeling
- Domestic



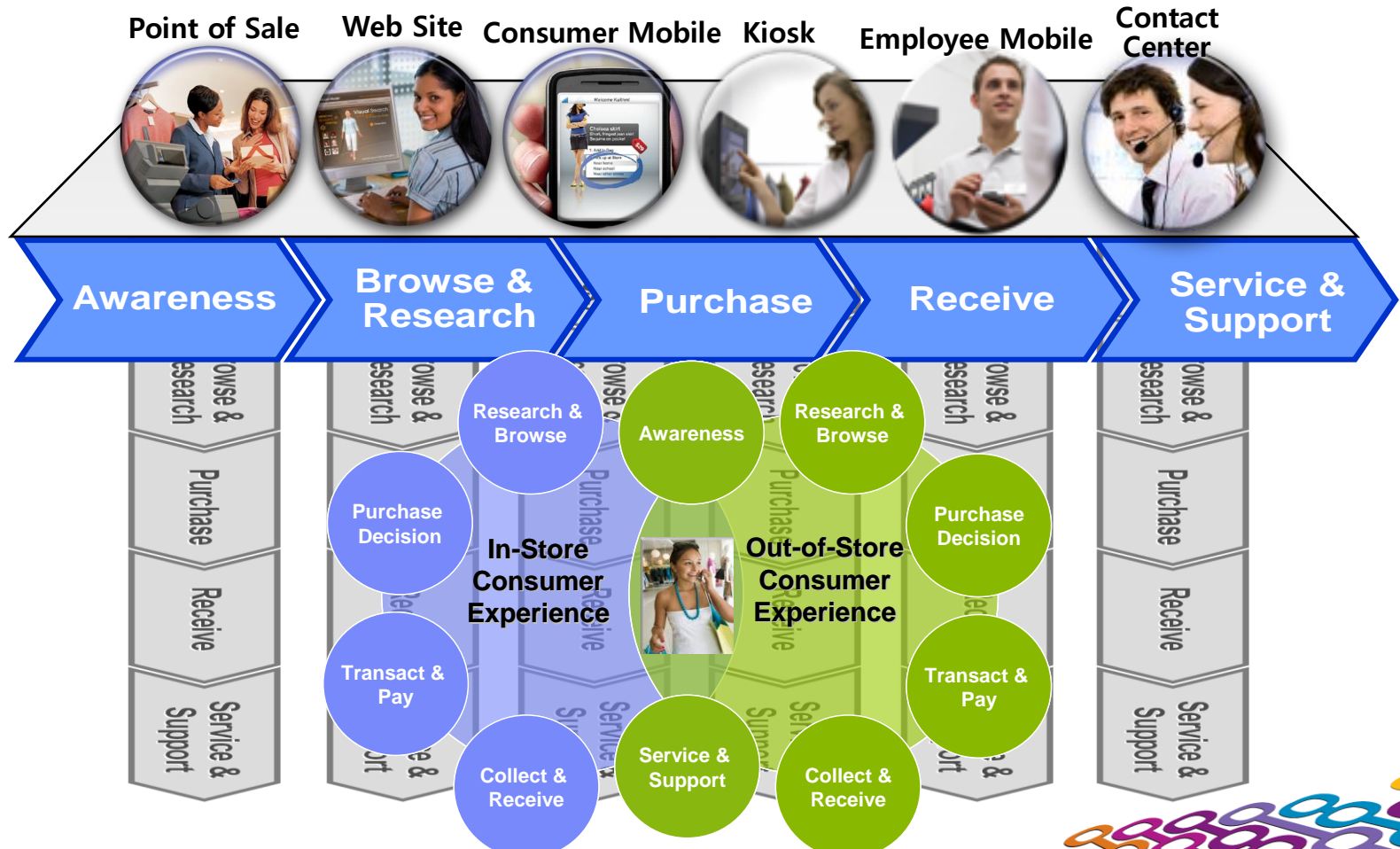
## Smarter Commerce 특징

---

- Multi-Channel Retails
- Lifetime Solutions / Services
- Conversation / Interaction
- Data / Insight
- Global



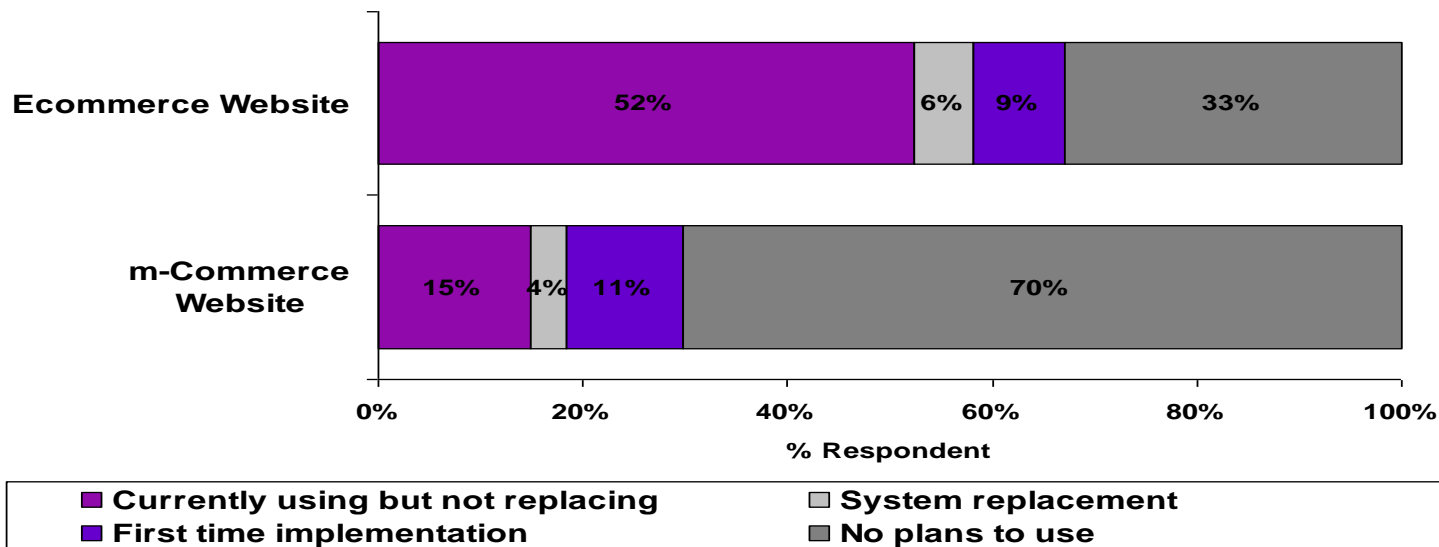
# 소비자의 Cross-Channel Shopping Pattern



# 글로벌 유통기업의 77%가 온라인 몰 운영 (2010년 기준)



현재 운영하거나, 향후 구축 계획 중인 기업

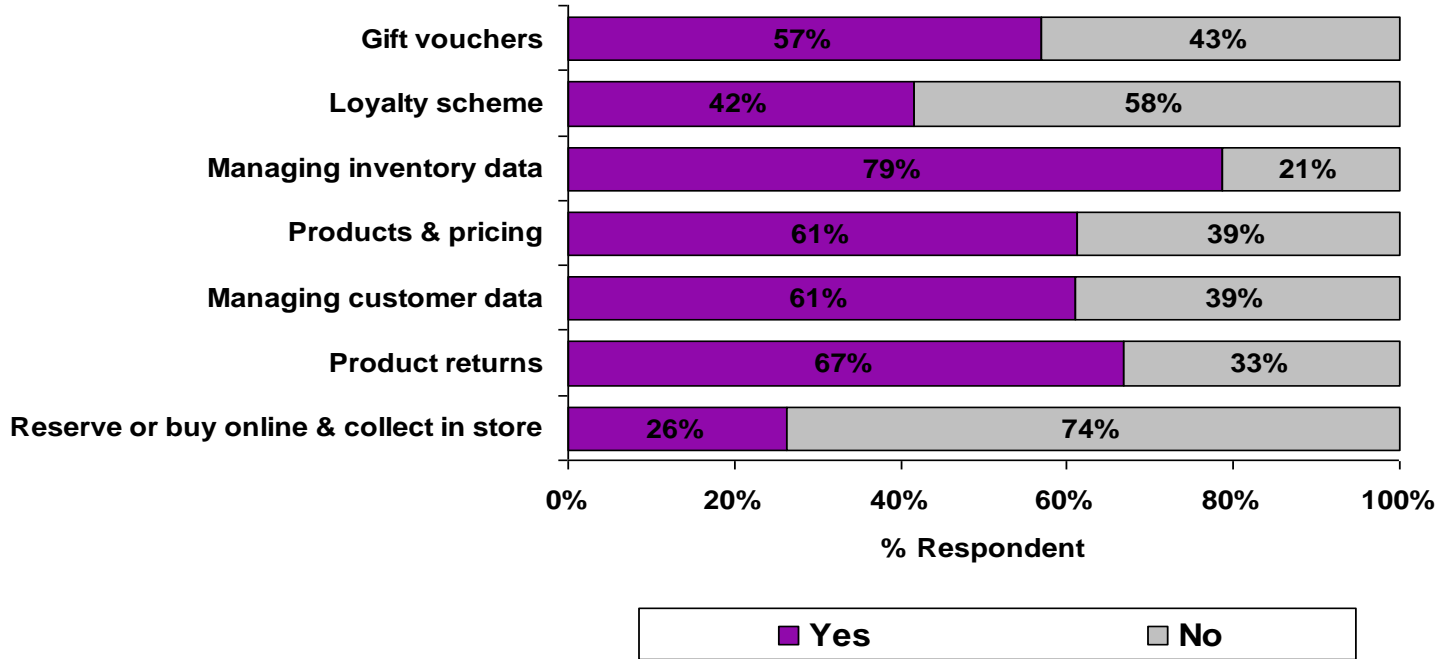


- 다수의 글로벌 유통기업들이 온라인 몰을 운영
- 30% 정도가 모바일 커머스 사이트 운영

N= 203, Source: Ovum Report: Retail Technology Enterprise Insights 2010



# 낮은 크로스 채널 운영 역량



▪ 많은 유통 기업들이 멀티 채널에 대한 운영(Operation)을 채널 별로 독립적으로 진행

N= 203

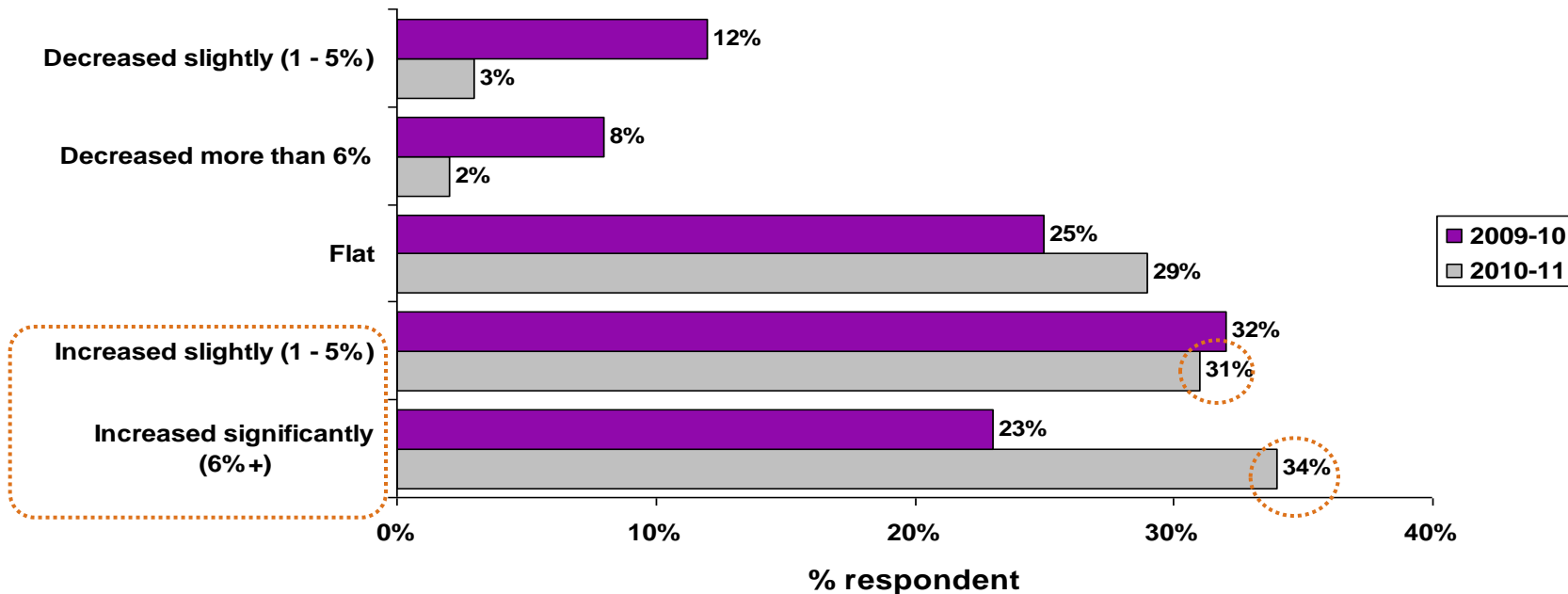
Source: Ovum Report: Retail Technology Enterprise Insights 2010



# 증가된 2010, 2011 IT 예산



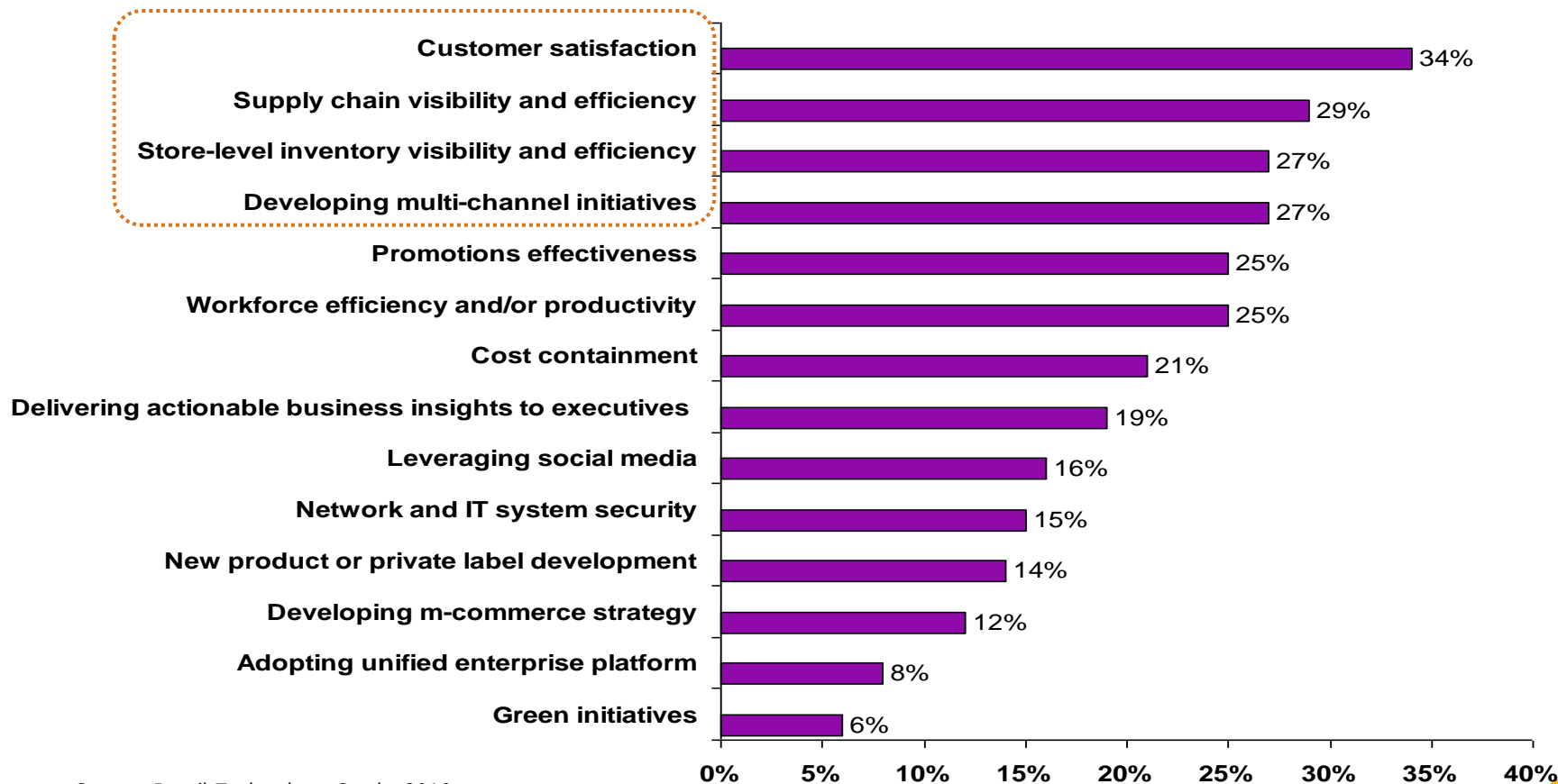
## IT 투자 예산



- 과거에 비해 IT 예산은 증가하고 있는 추세
- 65%의 응답자가 2011년에 IT 예산이 증가할 것으로 답변하였으며, 5%만이 축소될 것으로 답변



# 유통산업에서의 주요 실행 아이템

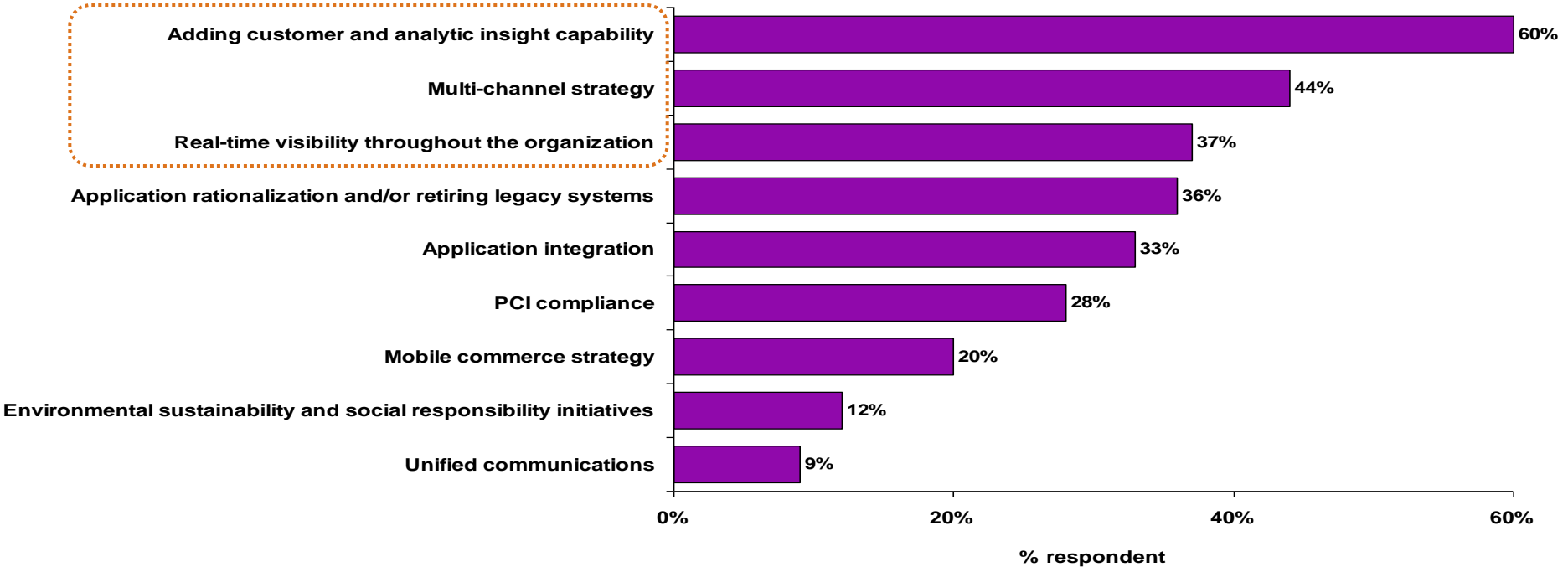


Source: Retail Technology Study, 2010





# 향후 3년간의 주요 도전과제

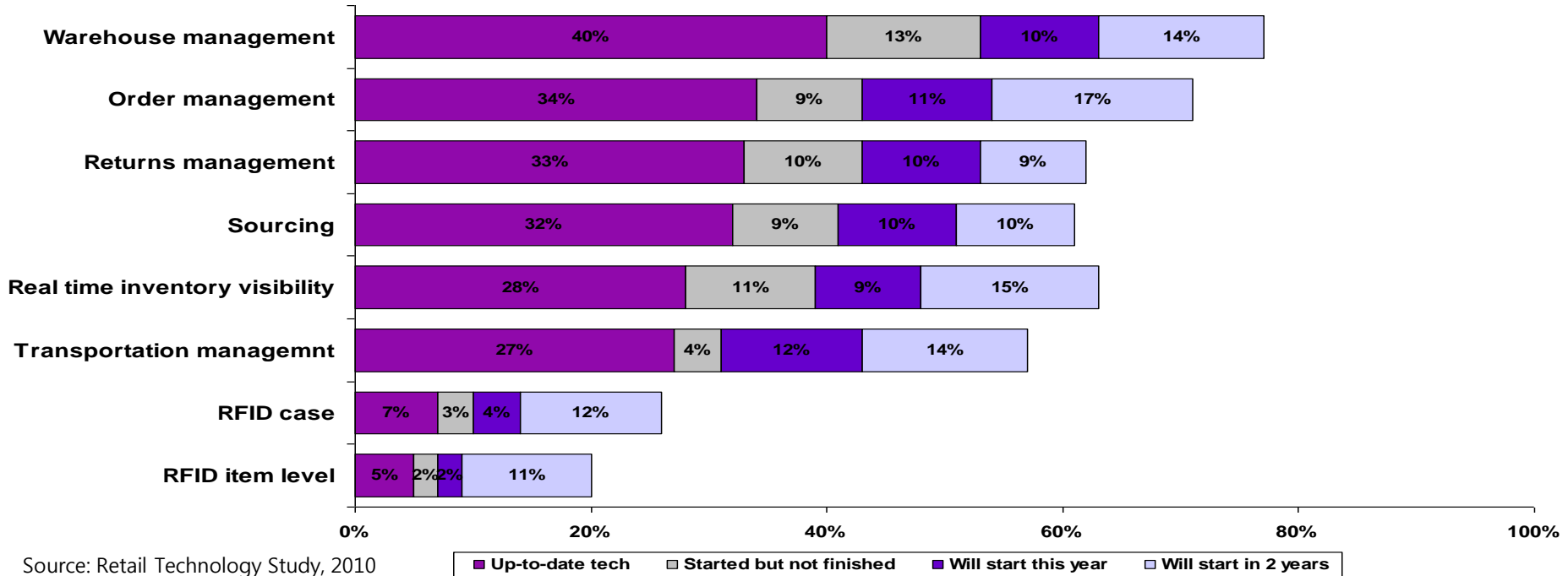


- 고객, 멀티 채널, 실시간 가시성은 유통산업에서의 가장 큰 위협요소
- 위 3개의 영역은 ROI가 타 영역에 비해 매우 높게 나오는 영역으로 평가

N= 203, Source: Ovum Report: Retail Technology Enterprise Insights 2010



# Order Fulfillment 영역에 대한 향후 2년 내의 투자 계획



- 다수 기업들이 Order Fulfillment에 대한 투자 계획을 가지고 있음
- 특히 창고 관리(Warehouse Management) 영역은 멀티/크로스 채널로부터 들어오는 주문을 처리하기 위해 많은 기업들이 재편성(Reorganization)를 계획하고 있음



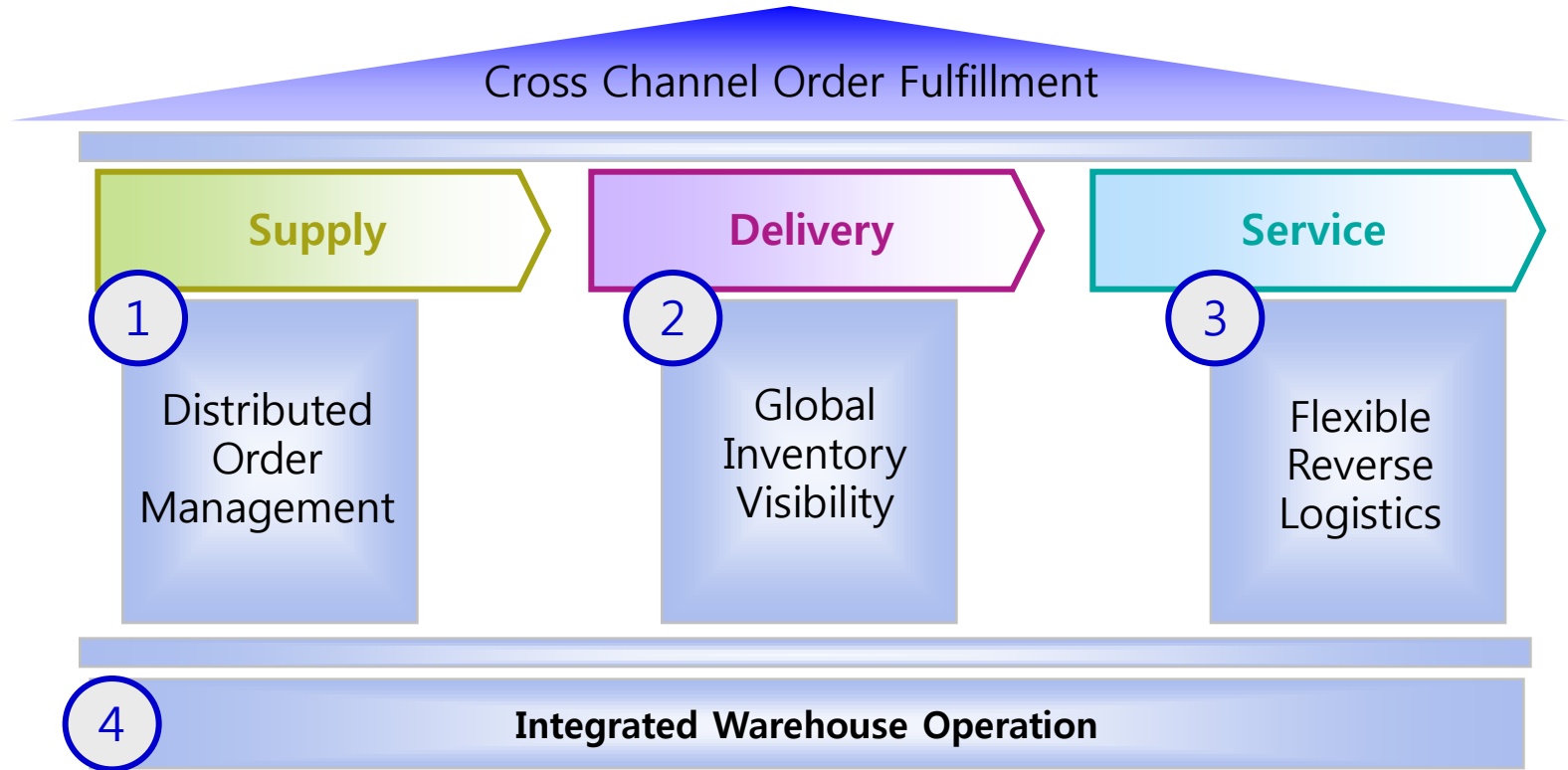
**I. 소비자 및 유통 기업의 트렌드**

**II. 크로스 채널 Order Fulfillment Capability**

**III. IBM 솔루션 포트폴리오 및 사례 소개**



# 크로스 채널 Order Fulfillment Capability



# 분산 주문 관리(Distributed Order Management )



## 1 글로벌, 다양한 업태, 채널로의 확장 가능

- 다양한 업태와 채널로의 확장이 가능해야 하며, 매장, 콜 센터, 웹, 모바일 등 다양한 업태, 채널로부터의 주문을 처리할 수 있어야 함
- ex. 매장(백화점/할인점/슈퍼 등), TV 홈쇼핑(콜 센터), 웹 (B2B, B2C ), 모바일 등

## 2 다 업태/채널 주문에 대한 단일 보기 제공

- 다양한 업태, 채널로부터 들어오는 다양한 고객의 주문을 통합적으로 관리할 수 있는 단일 주문 허브(Order Hub) 기능을 가져야 함

## 3 룰 기반 Intelligent Sourcing 및 Fulfillment

- 다양한 업태, 채널로부터 들어오는 주문에 대해 기업의 운영 전략(업태/채널/고객/상품 등)에 맞도록 동적, 룰 기반으로 상품을 Sourcing 및 실행

ex. Optimize by Date/Priority/Attribute/Customer, Drop ship/procure to order/ build to order,



# 글로벌 재고 가시성(Global Inventory Visibility)



## 1 Supply 및 Demand에 대한 통합적인 보기

- 보유 재고뿐만 아니라, 공급 네트워크 상에 존재하는 재고(Supplier/Partner 재고, 운송 중 재고, 반품 재고 등)와 고객 Demand를 통합적으로 파악할 수 있어야 함

## 2 실시간 ATP/CTP 제공 및 모니터링

- 고객 주문에 대해 실시간으로 ATP( Available-To-Promise )/ CTP( Capable -To- Promise )를 제공하고, 계획(Plan)에 따른 모니터링 및 예외 사항 처리가 가능

ex. Supplier 재고를 통한 ATP, 원자재 보유량을 감안한 CTP

## 3 부가 서비스까지도 고려한 스케줄링 및 모니터링

- 고객 주문 시점에, 배송, 설치, 추가적인 부가 서비스 등 서비스에 대한 스케줄링이 가능해야 함 (Resource Availability 및 Service Lead Time 고려)

ex. 에어컨 설치 서비스, 포장 서비스, 수리 서비스 등



# 유연한 물류 반송(Flexible Reverse Logistics)



## 1 유연한 리턴 프로세스 지원

- 비즈니스 상황, 상품 특성에 따른 다양한 리턴 프로세에 대한 지원  
ex. Return to Supplier/Destroy/Inspection...

## 2 크로스 채널 지원

- 온/오프라인에서의 크로스 채널 간의 이동 지원  
ex. 온라인 구매 및 오프라인 반품

## 3 패키지 상품 등에 대한 지원

- 주문의 Header/Line Item/Sub Item 등 다양한 레벨에 대한 리턴 프로세스 지원  
ex. 묶음 상품에서의 특정 상품 반품





# 통합 창고 운영(Integrated Warehouse Operation)

## 1 네트워크 기반 창고 관리

- 전체 운영 현황에 대한 파악 및 관리를 위해 다양한 창고, 점포 등을 네트워크 노드 관점에서 관리, 확장할 수 있어야 함
- ex. 인터페이스 없이 창고/점포의 각 상황을 실시간으로 관리

## 2 주문 관리의 매끄러운(Seamless) 통합

- 빠른 구축 및 안정적인 운영을 위해 주문 관리와 통합적인 연계가 가능해야 함
- ex. 주문 정보의 인터페이스

## 3 효율적인 리소스 및 공간 활용

- 늘어나는 볼륨을 효과적으로 처리하도록 효율적인 공간(Space)과 리소스 활용이 필요하며, 확장성(Scalability) 기능 보유
- ex. 최적의 공간 및 리소스 제안





- I. 소비자 및 유통 기업의 트렌드
- II. 크로스 채널 Order Fulfillment Capability
- III. IBM 솔루션 포트폴리오 및 사례 소개





# IBM Sterling Sell & Fulfill

## Cross-Channel 환경에서의 최적의 Order Fulfill Solution



<p><b>Best Breed 고객 주문 대응 솔루션</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소매, 석유화학, 물류, 통신 등 각 산업 별 대표 기업들의 사례를 보유한 고급(High End) 솔루션</li> </ul>
<p><b>통합 솔루션</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 효과적인 Order Fulfillment를 위한 주문/창고/운송 관리 기능을 모두 포함한 통합 고객 주문 대응체계 솔루션</li> </ul>
<p><b>멀티/크로스 채널 대응 가능</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백화점/할인매장/편의점 등의 다양한 업태와 웹/모바일/콜센터/매장(POS) 등의 다양한 채널을 지원하며, 다양한 업태/채널 고객 주문에 대한 매끄러운 대응 가능 (B2B, B2C)</li> </ul>
<p><b>엔드 투 엔드 공급 체인 관리</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자(Supplier), 파트너(Partner), 서비스 제공자(Service Provider) 등 공급 네트워크와의 연계 및 가시성 확보를 통해 고품질(High Quality)의 고객 주문 대응 가능</li> </ul>
<p><b>표준 기술 기반의 베스트 프랙티스</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 표준 기술 (Java) 기반의 솔루션</li> <li>• 컴포넌트 기반의 비즈니스 플랫폼으로 다양한 고객의 요건을 환경설정(Configuration)을 통해 신속하게 구축 가능</li> <li>• 고객 상황에 맞는 다양한 유연성 제공</li> </ul>



# Sterling Commerce 회사 소개



- 1975년도 설립
- 오하이오 주의 콜럼버스에 본사
- 전세계 2,500명의 직원 보유
- FORTUNE 500의 80%를 포함하여 전 세계 18,000 이상의 고객이 스텔링 커머스 솔루션 사용
- B2B 통합과 크로스 채널 솔루션 분야의 리더
  - Sterling Business Integration Suite
  - Sterling Selling and Fulfillment Suite
- 관리형 서비스(Managed Service)와 소프트웨어로서의 서비스(SaaS)가 가능하기 때문에 유연성 확보 가능
- 2010년도 통신업체 AT&T 사업부로 있는 '스텔링 커머스'를 IBM이 인수

**Sterling Commerce**  
An IBM Company



Executive 100

**SOFTWAREmag.com**  
Top 100 Largest Software Companies



Top 100 Logistics IT Provider

**Food Logistics**  
Top 100 Provider

MANAGING AUTOMATION PRESENTS THE  
**PM100 2010** AWARDS  
PM 100 by Managing Automation

**SUPPLYCHAINBRAIN**

100 Great Supply Chain Partners for 2009



# Sterling Commerce 제품군



## <Integration Solutions>

### IBM Sterling Business Integration Suite

#### IBM Sterling B2B Integration

- IBM Sterling Gentran
- IBM Sterling B2B Integration Services
- IBM Sterling B2B Collaboration Network
- IBM Sterling Community Manager
- IBM Sterling e-Invoicing
- IBM Sterling B2B Integrator

#### IBM Sterling Managed File Transfer

- IBM Sterling Connect:Direct
- IBM Sterling Connect:Enterprise
- IBM Sterling Connect:Express
- IBM Sterling Control Center
- IBM Sterling File Accelerator
- IBM Sterling File Gateway
- IBM Sterling Secure Proxy

## <Collaborative Applications>

### IBM Sterling Selling and Fulfillment Suite

#### IBM Sterling Multi-channel Selling

- IBM Sterling Catalog and Offer Management
- IBM Sterling Configure, Price, Quote
- IBM Sterling Order Management

#### IBM Sterling Multi-Channel Fulfillment

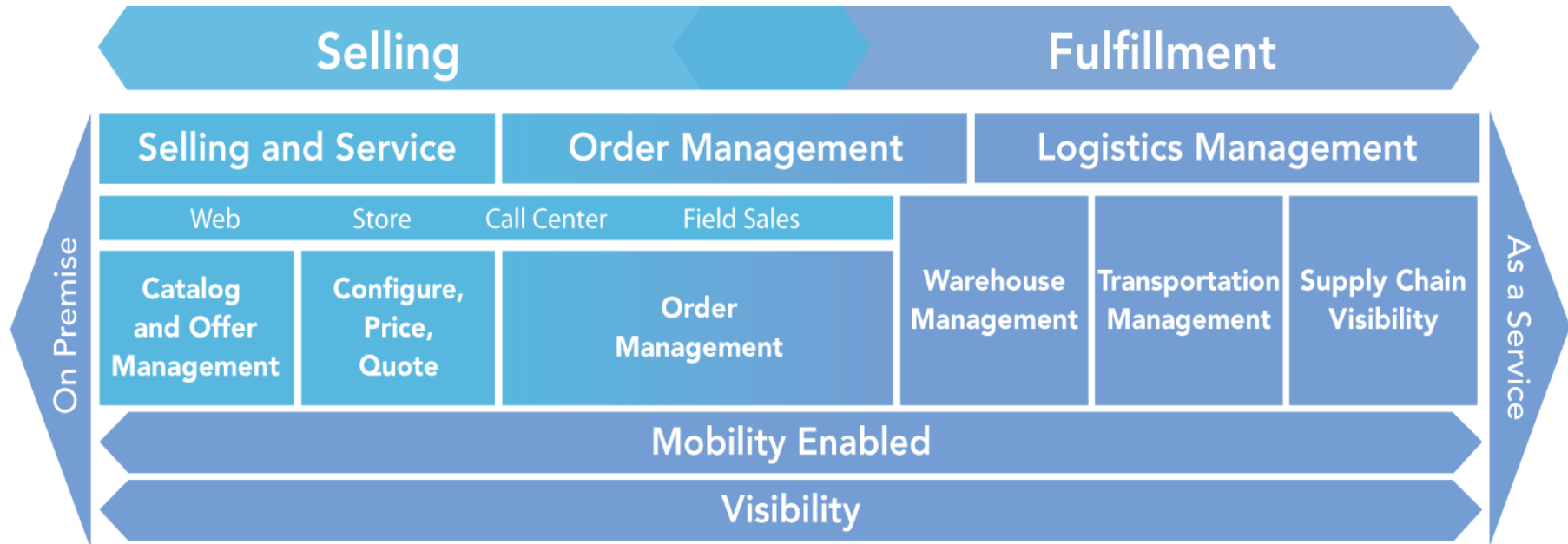
- IBM Sterling Order Management
- IBM Sterling Supply Chain Visibility
- IBM Sterling Transportation Management System
- IBM Sterling Warehouse Management System
- IBM Sterling Always In Stock

IBM Sterling Total Payments for Financial Services

IBM Sterling Mobile Application



# IBM Sterling Selling and Fulfillment Suite



# IBM Sterling Order Management



## Customer Channels



Call Center



Kiosk



eCommerce



Mobile



Retail

## Order Execution Hub

Enterprise Applications

Order Orchestration

Order Visibility

Order Monitoring

External Services

글로벌 가시성

이론의 권력?

Distribution Centers



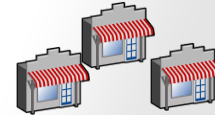
Service Capacity



Rule-Based



Store Network



## Fulfillment Network





# IBM Sterling Order Management - Principal

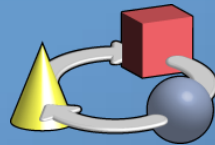
an Architecture for High Availability and Scalability of Mission Critical Solutions

- that provide Flexibility and Adaptability to agile business processes, and
- are deployable in Complex Multi-Enterprise Organizations



## Interoperability

- ✓ Native XML
- ✓ XML Mapping & Transformation
- ✓ Standards such as EDI, RosettaNet, SOAP



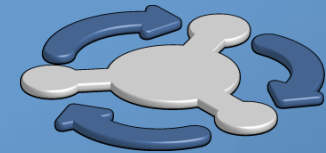
## Extensibility

- ✓ User Interface
- ✓ Business Logic
- ✓ Data Model
- ✓ Functional Component Independence



## Scalability

- ✓ Architected for high throughput
- ✓ N-tier, component-based architecture
- ✓ Leverages leading App Servers



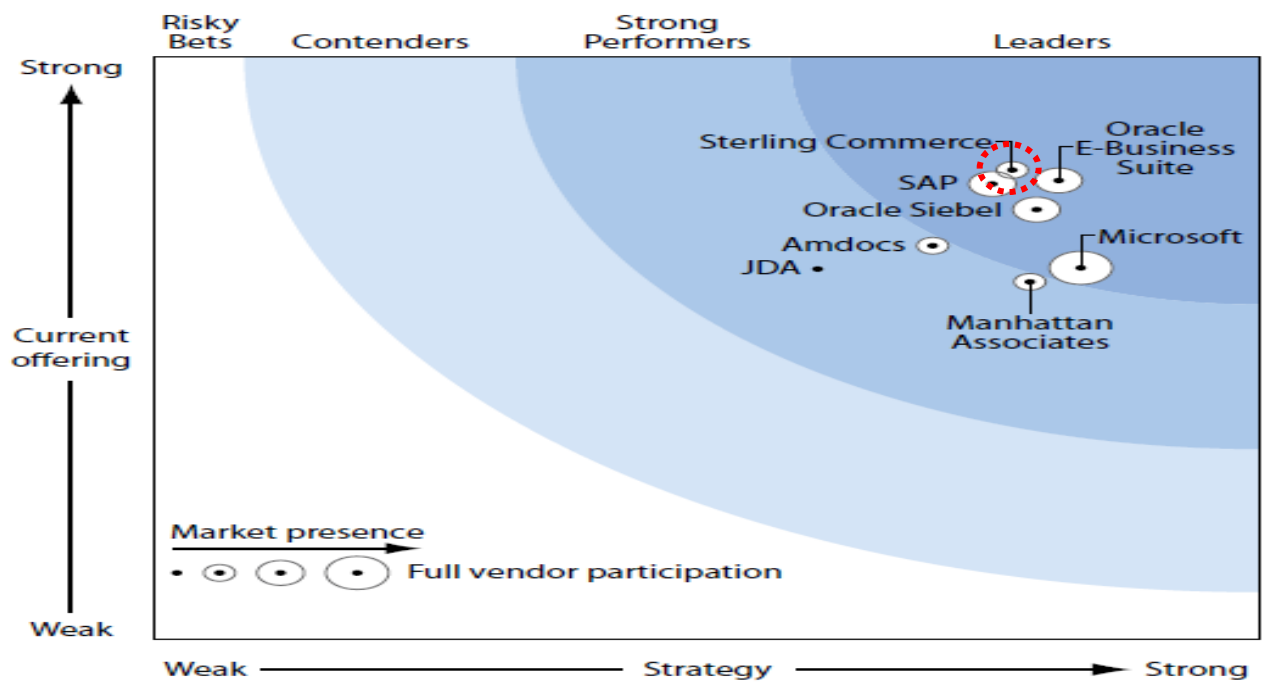
## Multi-enterprise

- ✓ Multi-tenant
- ✓ Extraprise Participant Models
- ✓ Participant Collaboration
- ✓ Internationalized



# 시장에서의 솔루션 평가

Forrester Wave™: Order Management Hubs, Q3 2010







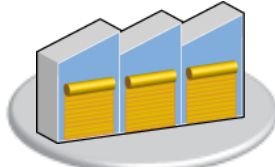
# IBM Sterling Warehouse Management

## Customer Direct Warehouse



- Outbound Focused
- High Volume Unit Picks
- Parcel Shipping

## Regional Dist. Centers Store Replenishment



- Large Footprints
- High Labor Cost
- High Throughput
- 7x 24 Ops
- Complexity With In& Outbound Process
- Heavy Utilization of Automation

## Strategic Spares Locations



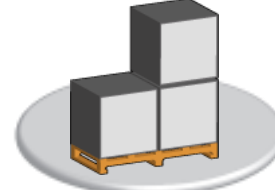
- Variable Footprints
- Small Labor Force
- Specialized Missions
- Lower Capital Investments
- VAS(Packing, Testing)

## Flow-Through Dist Centers



- Highly Automated
- Limited Storage
- Case & Pallet Focus

## Back-of-Store Stockrooms



- Small Footprints
- Receiving Centric
- Returns & RTV
- Customer Pick-Ups

## VAS Center Returns/Repair



- Light Manufacturing
- Repairs
- Return Disposition
- Return-to-Vendor Processes

## *Sterling WMS Advanced Functionality*





# Sterling OM > 해외 사례

Dist. And Logistics	Manufacturing	Retail	Communications / Media	Other
 ArchBrook Laguna    	         	   URBAN OUTFITTERS    DEBENHAMS           WILLIAMS-SONOMA  NORDSTROM	     	    



# Sterling WMS > 해외 사례





# IBM의 스마트 커머스 통합 접근 방법

"새로운 데이터 피드(예, 선반에서의 demand signal)와 고급 분석을 활용한 SCM 가시성 확보 및 최적화"

"고객과의 관계를 형성하고 심화하도록 지원"

"멀티 채널 환경에서의 소비자에게 최적의 구매 경험 제공"

"멀티 채널 지원 및 대시보드를 통한 시장/고객/경쟁 변화 모니터링"

## Source

- 공급망 모니터링 및 가시성
- 공급자 관리
- 물류 관리
- 재고 최적화

## Market

- 예측 분석
- 세분화
- 멀티 채널 캠페인 관리
- 마케팅 리소스 관리
- 고객 라이프사이클 분석

## Sell

- B2B / B2C 멀티 채널 커머스
- 주문처리, 물류 및 공급망 최적화
- 모바일 커머스
- 유통점 관리

## Service

- 데이터 통합 및 클린징
- 배송/서비스 스케줄링
- 셀프서비스 강화
- DSR (Demand Signal Repository)

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

### Sterling Commerce

- Warehouse Management
- Transportation Management
- Supply Chain Visibility
- Sterling Collaboration Network/B2B Services



### ILOG Supply Chain

- Product Optimization
- Inventory Optimization



### Unica

- Resource Mgmt
- Campaign Mgmt
- Marketing execution
- Performance
- Analysis



### Coremetrics

- Analytics
- Segmentation
- Reporting
- Search Optimization
- Mobile



### WebSphere Commerce

- Cross-Channel Order Capture, Cart and Catalog
- Customer-centric Shopping Experience
- B2C/B2B Storefronts
- Precision Marketing



### Retail Store Solutions

- Retail POS Solutions
- Self-Service Portal/Kiosk
- POS Applications

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

### Sterling Commerce

- Cross Channel Order Mgmt.
- Configuration, Pricing, Quoting
- Multi-vendor catalog
- Warehouse Management
- Transportation Management
- Supply Chain Visibility
- Sterling Collaboration Network/B2B Services



### ILOG Supply Chain

- Network Optimization
- Transportation Optimization

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

### Sterling Commerce

- Delivery & service Scheduling
- Reverse Logistics

### IBM Case Manager

- Case Design, Run-time, Analytics
- Collaboration
- Rules & Events





# 스마터 커머스 적용 사례

## 선진 제조 및 유통사들은 스마터 커머스를 통해 성장 및 수익 증대를 이루고 있으며, IBM을 파트너로 선택하고 있음



0.4M 상품 분석 통한  
재고 및 구색 최적화

GIORGIO ARMANI

본사 및 매장 업무 효율화 및  
Supply Chain Visibility 확보

L'OCCITANE  
EN PROVENCE

고객의 웹 행동 데이터 연계한  
세분화 및 온/오프 연계 마케팅  
오프라인 매장 고객 경험 온라인  
전달. 고객과의 밀착성 제고



crocs

다채널 오더 처리 및 재고 Visibility  
강화로 온라인 오더 획기적 증대



On/Off line 마케팅, 통합 오더  
Fulfillment를 통한 채널간  
시너지 극대화



최신 Digital Marketing 기법  
도입으로, Web 방문객 및  
전화를 획기적 증대



참여관찰 통한 차별화된 고객경험  
제공 (가변적 매장 VMD)



MD Life Cycle 통한 가격, 프로모션,  
할인행사 의사결정 최적화 시스템 도입



가격인하 최적화 시스템 도입으로,  
30%이상의 마진 성장

AMORE PACIFIC

최적 Offering, Test & Learn  
프로그램 운영으로 실질적 ROI 재고

ZARA

매장 정보/통찰력을 디자인 및 생산에  
반영→수요/취향 변화에 대응  
75개국 / 14개 언어로  
글로벌 e-Commerce 플랫폼 제공



웹, 모바일, 매장의 다양한 채널에 대한  
크로스 채널 Fulfillment를 구현하여  
고객에게 단일 브랜드로 다가감

TIFFANY & Co.

매장, 카탈로그, 온라인 등을  
통한 멀티 채널 리테일러로서  
글로벌 e-Commerce 추진  
→ 글로벌 확장의 핵심 성공요인



Fill Rate 증대, 이월 처리 감소  
효과 통한 고객 만족도 증대



장기적 파트너십 기반의 고객 통찰력  
활용을 통한 획기적 매출 증대, 사업  
영역 확대



각 Value Chain에서 Smarter Commerce를 실현한 기업들의 공통점은 기업이 확보한 고객 및 정보를 Insight로 활용하여 각 업무 단계의 차별화 전략으로 적용한 점임





감사합니다

