

통신

12



캠페인 관리의 유연성과 민첩성을 향상시킨 EMT



도전 과제

고객을 더욱 효과적으로 공략하기 위해 EMT는 정교한 비즈니스 의사결정에 따라 작동하는 멀티채널 마케팅 캠페인을 운영하고 있습니다. 그런데 이러한 의사결정의 수립 및 수정은 매우 복잡하여 내부와 외부 개발팀에 큰 업무 부담을 야기하고 있습니다.

솔루션

EMT는 IBM 비즈니스 파트너인 Webmedia와 협력, IBM WebSphere ILOG JRules를 활용하여 비즈니스 의사결정을 보다 간단히 관리하는 방법을 마련했습니다.

기대 효과

- 업무 지원 인력들이 프로그래밍을 전혀 모르더라도 캠페인 및 서비스의 활용 방식과 목표 고객을 지정하는 의사결정을 작성할 수 있습니다.
- 따라서 IT 부서는 의사결정 프로그래밍에 투입되는 시간을 줄이고, 보다 전략적인 프로젝트에 집중할 수 있습니다.
- 간단한 의사결정 변경은 표준 월 단위 개발 및 테스트 주기에 얽매이지 않고 2일 내에 처리할 수 있습니다. 따라서 새로운 캠페인과 서비스를 더 신속히 시작할 수 있습니다.



탈린(Tallinn) 시에 위치한 EMT는 에스토니아의 선도 이동통신 사업자로서, 네트워크 인프라를 직접 소유 및 운영하면서 서비스와 솔루션을 개발하고, 이를 에스토니아 국내 및 국제 시장에 판매하고 있습니다. 이 회사는 에스토니아 전역에 80개 이상의 판매점과 지점을 보유하고 있으며, 500명의 직원이 있습니다.

EMT의 성공 원인은 수많은 채널을 활용하여 기존 고객과 잠재 고객에게 특판 및 판촉 정보를 전달하는 정교한 마케팅 방식에서 찾을 수 있습니다. “실제 판매점, 온라인 매장, 로그인에 필요한 셀프서비스 웹사이트, 고객 서비스팀과의 통화, 통화 요금 청구서상의 안내문 등 고객이 어떤 접촉 방식을 선호하든 우리는 고객에게 제시되는 조건의 통일을 기할 수 있습니다. 여러 채널을 통해 이러한 제안을 전달하는 이 시스템은 정교하고 복합적인 비즈니스 의사결정을 활용하여 어떤 고객에게 어떤 마케팅 내용이 표시되어야 하는지를 스스로 판단할 수 있습니다. 예를 들어 기업 고객과 개인 소비자에게 제시되는 할인율을 각각 구분할 수 있는 것입니다. 따라서 언제든지 임의적 시점에서 15개 이상의 캠페인이 EMT 채널을 통해 동시에 전달될 수 있습니다.” EMT 개발팀의 프로젝트 매니저 Alar Jõeste의 설명입니다.



IT와 친숙하지 않은 일반 직원들의 역량 강화

새로운 캠페인을 수행하기 위해서는 새로운 비즈니스 의사결정을 만들거나 기존 의사결정을 수정해야 하는 경우가 많습니다. 의사결정이 Java 코드로 작성되어 있으므로 마케팅 부서에서는 새로운 캠페인을 개시할 때마다 반드시 IT 부서에 변경 요청서를 제출해야 합니다. “비즈니스 룰 저장소가 여러 개로 나누어져 있어 코드 수정은 물론이고, 맞는 코드를 찾는 것조차 어려웠습니다. 소소한 변경에도 상당한 개발 작업이 소요되어 IT 부서가 보다 전략적인 프로젝트에 집중하는데 지장을 줄 수 있었습니다. 더욱이 이러한 변경 요청이 매월 개발 주기의 일부가 되면서 새로운 의사결정을 테스트 후 내보내는데 최대 한 달까지 소요되기도 하여 마케팅 부서는 최근 동향에 신속히 대응하기가 어려웠습니다.” Alar Jõeste의 설명입니다.

EMT는 비즈니스 의사결정을 더욱 효율적으로 관리할 수 있는 방법을 찾기 시작했습니다. 모든 의사결정을 단일 저장소에 집중시키고, 소소한 변경은 개발에 대한 큰 부담 없이 보다 쉽게 구현할 수 있기를 원했습니다. “솔루션을 찾기 시작할 당시 우리가 필요로 하는 기능을 갖춘 제품은 시장에 단 하나인 IBM WebSphere ILOG JRules뿐이었습니다. 이 제품은 Java로 작성된 비즈니스 의사결정을 더 간단한 언어로 변환해 주기 때문에 IT를 잘 모르는 직원도 룰을 수정할 수 있습니다. 이러한 특징은 마케팅 부서에서 직접 캠페인 대상을 정의할 수 있도록 함으로써 IT 부서의 작업 부담을 줄여주었기 때문에 우리는 이를 매우 큰 장점으로 평가했습니다.” Alar Jõeste의 설명입니다.





“IBM WebSphere ILOG JRules는 마케팅 및 영업 프로세스의 효율성 향상에 크게 기여하고 있습니다. 이를 통해 캠페인과 상품을 시장에 더 신속히 전개할 수 있으며, IT팀의 작업 부담과 외부 IT 공급자에 대한 의존도를 감소시킬 수 있습니다.”

- Tiit Tammiste, EMT社 CIO

성공을 위한 제휴

EMT는 오랜 기간 IT 파트너로 함께 일해 온 Webmedia와의 협력을 통해 WebSphere ILOG JRules 솔루션을 구현했습니다. 솔루션의 초기 설계 및 개발에 약 4개월이 걸렸으며, 현재도 개발과 확장이 진행 중입니다. “Webmedia는 가장 가까운 파트너 중 하나로 여러 해 동안 우리 회사의 IT 지원 및 개발 업무에 도움을 주었습니다. Webmedia는 우리 사업의 논리와 업무 방식을 이해하고 있으며, 따라서 진정으로 우리의 필요에 부합하는 솔루션을 공급할 수 있었습니다. WebSphere ILOG는 개발 작업 부담을 줄여줍니다. 이로 인해 역설적으로, Webmedia이 도움을 받을 필요성이 전보다 줄었습니다. 그럼에도 불구하고 Webmedia가 이 솔루션을 채택한 것은 이들이 우리의 이익을 최우선으로 생각한다는 것을 의미합니다.” Alar Jöeste의 설명입니다.

IBM WebSphere ILOG Rule Team Server는 현업 사용자들이 비즈니스 룰을 쉽게 정의, 저장 및 편집할 수 있는 웹 기반 인터페이스를 제공하며, Rule Execution Server는 이를 실제 운영 환경에 안전하게 전개합니다. 개발자들을 위해 Rule Studio는 더 정교한 Eclipse 기반의 개발 환경을 제공합니다. 이 환경에서는 룰과 Java 코드 사이를 쉽게 전환할 수 있습니다.

“복잡한 의사결정 변경은 여전히 사내 개발팀이든 Webmedia 개발팀이든 개발 인력들이 처리해야 합니다. 그러나 일반적으로 표준적인 캠페인은 개발팀에 크게 의지하지 않고, 현업 지원 부서에서 직접 관리할 수 있습니다. 따라서 현재는 며칠 내에 캠페인을 구성하고 테스트하여 실행하는 것이 가능합니다. 월 단위 릴리스 일정에 따라야 했던 때보다 훨씬 빨라진 것입니다.” Alar Jöeste의 설명입니다.

효율과 민첩성

이 솔루션은 IT와 마케팅 부서에 도움이 될 뿐만 아니라, 매장에서 고객에게 더 나은 판매 조건을 제시하는 데에도 도움이 됩니다. 이전에는 매장 직원이 캠페인 목록을 모두 읽어본 후 각 고객에게 가장 적합한 조건이 어느 것인지 일일이 판단해야 했지만, 이제는 이 솔루션이 고객의 연령대와 전화 사용량, 직업 및 기타 요소를 토대로 각기 최적의 판매 조건을 계산할 수 있습니다. 따라서 직원은 설득력 있는 판매 조건을 보다 쉽게 제시할 수 있으며, 이는 영업 성과에 도움이 됩니다.

“마케팅 캠페인뿐 아니라, 상품 패키지 및 서비스 판매를 관장하는 비즈니스 의사결정의 관리에도 WebSphere 솔루션을 사용하고 있습니다. 여기에는 복잡한 요소가 많기 때문에 일관된 비즈니스 룰의 적용은 중요한 의사결정을 보다 쉽게 내릴 수 있도록 도와줍니다.” Alar Jöeste의 설명입니다.



EMT의 CIO인 Tiit Tammiste는 다음과 같은 결론을 내렸습니다. “IBM WebSphere ILOG JRules는 마케팅 및 영업 프로세스의 효율성 향상에 크게 기여하고 있으며, 캠페인과 상품을 시장에 더 신속히 전개하고, IT팀의 작업 부담과 외부 IT 공급자에 대한 의존도를 줄이는데 도움이 되고 있습니다. 그 효과를 구체적으로 수치화하기는 어렵지만, 항상 변동하는 시장 상황에 더 신속히 대응할 수 있다는 사실은 비용 절감과 에스토니아 통신 분야에서의 경쟁 우위 확보에 도움이 될 것으로 확신합니다.”

추가 정보

Webmedia의 제품과 서비스 및 솔루션에 대한 자세한 내용은 webmedia.ee에서 확인할 수 있습니다.

