

## 비즈니스 민첩성 4배 향상 및 매출 20% 향상을 달성한 미용용품 판매업체

### 도전 과제

종이 서류를 이용하는 수작업 중심의 로열티 프로그램은 판매 기회를 효과적으로 활용하기에 너무 느리며, 매장 직원과 고객에게는 혼란을 가중시켰습니다.

### 솔루션

IBM WebSphere ILOG JRules BRMS 소프트웨어를 기반으로 제작된 새로운 로열티 프로그램은 행사 할인율 및 현재 로열티 점수를 자동으로 계산하고, 향후 구입할 만한 상품을 추천합니다. 현업 사용자들은 신속히 프로모션을 실시하여 비즈니스 기회를 효과적으로 이용할 수 있습니다.

### 기대 효과

- 유연성 있는 프로모션 시행 솔루션으로 비즈니스 민첩성 4배 향상
- 1년 동안 일부 영역에 대한 매출 20% 향상
- 프로모션 프로그램 관리 비용 절감
- 고객 쇼핑 경험 개선



세계 유수의 식물성 미용용품 판매업체 중 한 곳은 최상의 제품과 친절한 직원들에 둘러싸여 쇼핑할 수 있는 1,500개 매장을 보유하고 있습니다.

중상층 고객을 대상으로 하는 판매업체로서, 이 회사는 고객이 잘 훈련 받은 직원들을 통해 제품별 차이 및 최적의 사용법에 관한 상담을 받으면서 즐겁게 쇼핑할 수 있는 환경을 자사 매장에 조성하고자 했습니다.



## 경직된 로열티 프로그램으로 인한 매출 정체

시장에서 더욱 차별화를 기하고 고객과의 유대를 강화하기 위해, 이 회사는 구매 빈도가 높은 고객에게 할인 및 프로모션 혜택을 제공하는 로열티 프로그램을 운영하고 있습니다. 그러나 고객이 포인트를 얻기 위해서는 제품을 구매하면서 직원으로부터 종이 카드에 도장을 받아야 했습니다. 그리고 직원은 적용되는 할인 조건은 물론 기타 프로모션에 고객이 가져온 쿠폰까지 더해서 계산해야 했습니다.

이러한 방식은 혼란을 야기하고, 시간이 많이 소요되며, 계산 시 직원들이 인간 계산기 역할을 하느라 상담과 조언 서비스를 중단하도록 만들었습니다. 계산 과정에서 발생하는 시간적 지연은 회사 및 로열티 프로그램 모두에 대한 고객의 만족도에 악영향을 미쳤습니다.

따라서 캠페인을 2주 단위로 시행하고, POS(Point of Sales) 장비로 관리하였지만, 애초에 그러한 용도로 설계된 것이 아니었기 때문에 많은 비용과 인력이 요구되었습니다.

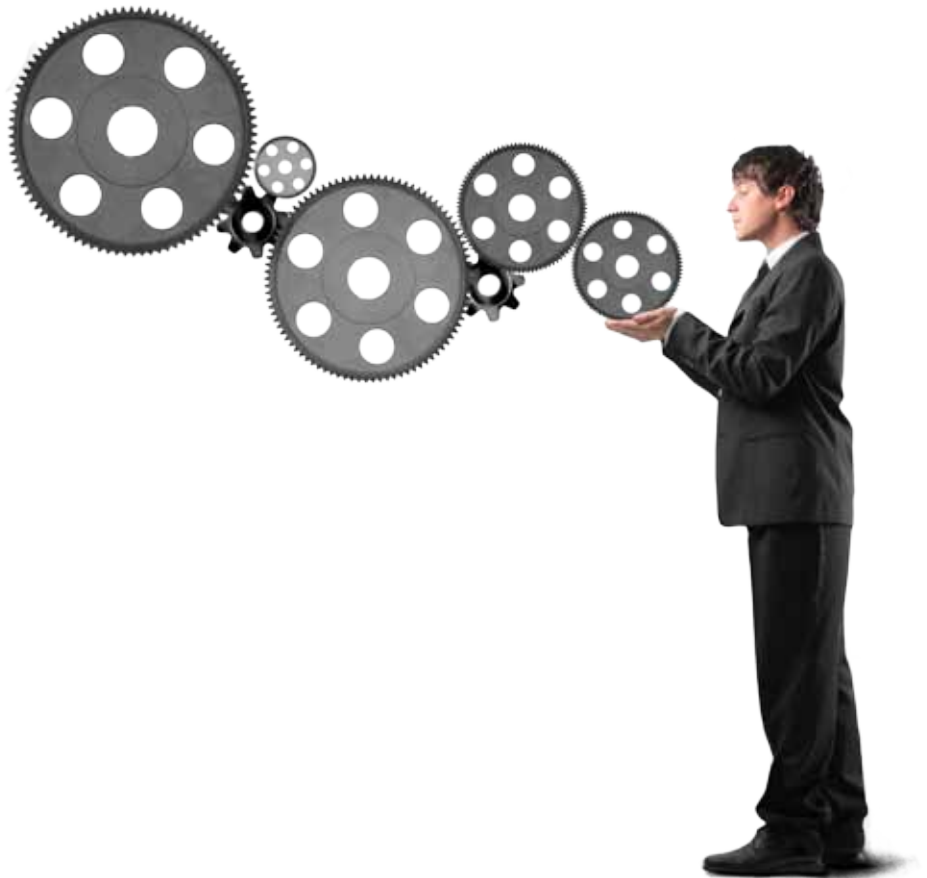




## 높은 오류율 및 교육 비용

또한 특정 지역에서 장마철 기간 중 셀프태닝(Self Tanning) 용품 세일을 진행하거나, 폭염 기간 중 자외선 차단제를 할인 판매하는 등의 표적화된 프로모션을 신속히 진행할 수 있는 유연성도 거의 없었습니다. 대부분의 경우 격월 단위 업데이트 일정에 따라 무엇인가를 변경하는데 4주나 걸렸으며, 일부 매장만 대상으로 프로모션을 진행할 수 있는 방법 또한 없었습니다. 특정 시장을 겨냥한 프로모션을 수행하려면 수작업적인 방법으로 일일이 가격 목록과 의사결정을 서류로 출력하여 직원들을 교육해야 했기 때문에 비용이 많이 들고 실수가 발생할 가능성도 높았습니다.

고객 만족도 향상에는 로열티 프로그램이 매우 중요한데, 비즈니스 민첩성의 결여로 인해 많은 기회를 잃고 있다는 것이 이 회사의 판단이었습니다. 따라서 이 회사는 IBM WebSphere ILOG JRules 기반의 의사결정 관리 시스템을 통해, 룰 중심적 접근 방식으로 의사결정을 관리하고, 로열티와 프로모션 프로그램의 유연성을 강화하는 방안을 검토하기 시작했습니다.



## 1년 만에 20% 매출 신장

이렇게 구성된 IBM 솔루션은 POS에 3가지 유형의 의사결정을 배합하는데, 직원이 고객의 새로운 마그네틱 로열티 카드를 시스템에 삽입하면 작동을 시작합니다. 그리고 선택한 상품을 스캔하면, 이 의사결정 관리 시스템이 공통의 저장소에 수록된 수천 개의 비즈니스 의사결정을 조회하면서, 구입 품목의 가격과 해당되는 프로모션 조건 및 쿠폰을 모두 적용한 최종 합산 가격을 자동으로 계산하여, 고객은 언제나 가능한 최저가를 적용 받게 됩니다. 또한 이 시스템은 로열티 프로그램 의사결정에 따라 고객에게 누적된 로열티 점수도 계산합니다. 일부 고객은 구매하는 제품에 따라 2배의 점수를 적용 받을 수도 있습니다.

마지막으로 이 시스템은 고객이 다음에 구매하면 좋을 만한 제품을 추천해줄 뿐만 아니라 해당 제품의 할인 쿠폰까지 출력해줍니다. 고객이 돌려 받은 카드 뒷면에는 전체 가격, 할인율, 지금까지 누적된 로열티 점수, 그리고 구매 추천 제품 등이 기재되어 있습니다. 다음 방문 시 고객이 이 카드를 사용하면 기존 내용은 삭제되고, 새로운 내용이 다시 인쇄됩니다.

이러한 자동 계산 기능은 모든 것을 해당 고객에게 맞춰 전적으로 개인화된 경험을 제공하는 한편, 판매 직원 입장에서는 어떤 프로모션 가격 또는 쿠폰이 적용되는지 판단하고 점수를 계산하는 등의 잡무 부담을 덜어줍니다. 고객들은 새로운 시스템에 매우 만족하고 있습니다. 최근 조사 결과에 따르면, 고객의 85%가 로열티 프로그램에 등록한 것으로 나타났습니다. 그리고 이 솔루션이 구현된 지역 기준으로 이 회사의 매출은 1년 만에 20% 증가했습니다. 이 회사는 이러한 결과에 너무나 만족한 나머지 구현 속도를 2배로 높여 이 시스템을 모든 매장에 구축하는 일정을 절반으로 앞당겼습니다.





## 비즈니스 민첩성 4배 향상

WebSphere ILOG JRules 솔루션은 기존의 POS 솔루션을 뛰어넘어, 다양한 유형의 비즈니스 의사결정을 결합하는 기능을 제공합니다. 현업 사용자들은 이 솔루션을 통해 프로모션 활동을 관리하고, 기존의 4분의 1도 안 되는 시간 안에 표적화된 프로모션 활동을 개시할 수 있습니다. 이 회사는 항상 300개 이상의 프로모션 프로그램을 운영하고 있으며, 2주마다 새로운 프로모션 프로그램을 50~200개씩 시작하고 있습니다. 임의의 고객을 응대하는 의사결정이 1,000개에 이르며, 공용 저장소를 통해 재사용되고 있습니다. 놀랍게도 별도의 IT 교육을 받지 않은 현업 사용자들은 격주 일정을 소화하면서 WebSphere ILOG Rule Team Server를 이용해 일주일 내에 새로운 프로모션 프로그램을 적용하여 사용하고 있습니다. 기존 환경에서는 4주씩이나 걸렸던 일입니다.

현업 사용자들은 자연어 및 비즈니스 용어를 사용해 의사결정을 정의하고 수정할 수 있습니다. 의사결정 테이블, 의사결정 트리 등 그래픽 형식으로 의사결정을 표현하는 것도 가능합니다. 현업 사용자들은 일부 매장을 묶거나, 특정 지역 매장을 겨냥해 프로모션 프로그램을 개발할 수 있습니다.

또한 WebSphere ILOG 솔루션은 이 회사의 비즈니스 인텔리전스 데이터 웨어하우스와 연동하여 결과의 분석에 따라 제품 프로모션을 예상할 수 있습니다. 예측 인텔리전스와 신속한 변경 이행 능력의 결합은 프로모션 캠페인의 점진적 개선을 더욱 촉진합니다.

## 프로모션 관리 비용 절감

현재 이 회사는 고객별 개인화 서비스 수준 및 비즈니스 민첩성을 더욱 높이면서 더 많은 정보를 관리할 수 있습니다. 게다가 특별한 기술 교육을 받지 않은 직원들도 시스템을 관리할 수 있기 때문에 IT 지원 비용을 절감하면서 이러한 모든 효과를 실현하고 있습니다. 교육 비용 역시 줄었는데 이것은 매장 직원들에게 프로모션 프로그램을 별도로 교육할 필요가 없어졌기 때문입니다. 과거에는 가격 목록표와 의사결정을 출력하거나 배포해서 이러한 과정을 관리해야 했습니다. 또한 온라인 구매 및 카탈로그 형태로 제공되는 개인별 프로모션에도 동일한 의사결정이 적용되므로 여러 판매 경로에서 정책의 일관성을 유지할 수 있습니다.

중상층 고객을 대상으로 하는 판매업체로서, 이 회사는 가격 정책을 통한 포지셔닝에 유의해야 합니다. 이제는 경영진이 회사의 모든 프로모션 활동 운영 상황을 쉽게 파악할 수 있게 되어 다양한 지역과 매장에서 회사 정책이 확실히 지켜지도록 할 수 있습니다.

가장 중요한 것은 매장 직원이 본연의 역할인 미용 상담 업무에 집중할 수 있다는 점입니다. 그것은 이러한 미용 관리용품 업체를 함께 지탱해주는 없어서는 안 될 인간적 유대 관계의 고리를 제공합니다. 또한 직원들은 프로모션 조건도 고객에게 쉽게 설명할 수 있습니다.



## IBM 솔루션을 선택해야 하는 이유

의사결정 기회가 많은 기업에서는 정책 담당자와 IT 담당자 사이의 긴밀한 협업이 필수적으로 요구됩니다. 그러나 변화의 속도가 점점 높아지고 자동화 범위가 확대됨에 따라 기존의 소프트웨어 애플리케이션으로는 관리자가 요구하는 유연성과 민첩성을 제공하지 못합니다.

IBM의 WODM(WebSphere Operational Decision Management)을 적용하게 되면, 높은 수준의 정확성과 개인화로 의사결정을 자동화하는 능력을 강화하여 비즈니스 시스템에 유연성을 제공하고 조직에 민첩성을 제공할 수 있습니다. 또한 IBM의 WODM은 비즈니스 룰의 작성과 전개, 유지관리에 참여하는 다양한 기업 및 기술 사용자들의 요구사항을 충족시키도록 설계된 통합 환경을 제공합니다.

### 추가 정보

IBM WODM에 대한 보다 자세한 정보는 IBM 영업대표, 마케팅 담당자 또는 IBM Business Partner에 문의하시거나, 아래를 방문해 주십시오.  
[www.ibm.com/software/kr/wodm](http://www.ibm.com/software/kr/wodm)

