

ISV

11

## 30%의 대폭적인 고객 전환 증가를 구현한 Léelo

**Léelo**  
PROCESS AS A SERVICE

### 도전 과제

보험사, 은행, 공공 서비스 기관 등은 제3자의 위험 평가 및 규정 준수 요건으로 인해 탄탄한 고객 관계 형성에 복잡한 과제가 발생하면서 신규 고객 영입에 어려움을 겪고 있습니다.

### 솔루션

Léelo는 WebSphere ILOG JRules 기반으로 PaaS(Process-as-a-Service) 솔루션을 제작하여, 수정과 맞춤형 구성이 가능한 의사결정 체계를 통해 영업 흐름의 모든 영역 파악이 가능합니다.

### 기대 효과

- 신규 고객 전환율 30% 증가
- 의사결정 변경 구현 속도 20배 증가 (1개월에서 몇 시간 수준으로)
- 15주 만에 솔루션 전체 구축 완료



2005년 스페인에 설립된 Léelo는 보험사, 은행, 공공서비스 업체의 잠재고객의 매출전환 관리를 지원하는 제품을 만들고 있습니다. 디지털 시대의 사업 환경은 기업에 풍부한 성장 기회를 제공합니다. 웹 기술 덕분에 대량 마케팅 캠페인, 특판, 신규 서비스 등을 즉시 이행 및 제공할 수 있으며, 스마트 데이터베이스를 이용하면 마치 바늘 끝처럼 정확하게 표적 마케팅 활동을 전개할 수 있습니다. 그러나 인터넷의 익명성은 여전히 문제를 안겨주고 있습니다.

지난 수십 년 동안 잠재 고객은 보험사 영업점을 직접 방문하여 궁금한 사항을 문의했지만, 이제는 웹에서 수천 가지 다양한 경로를 통해 보험 회사에 관해 알아볼 수 있습니다. 따라서 이러한 웹사이트 방문을 실제 보험 상품 판매로 전환하는 과제를 완수하기 위해서는 영업 흐름에 관해 과거 어느 때보다 더 영리하게 생각하고 판단할 줄 알아야 합니다. 제대로 한다면 방문객은 고객이 될 것이지만, 적절한 수단과 프로세스가 없다면 적절한 기능을 발휘하지 못할 것입니다.



“고객사의 프로세스를 단순화하여 고객의 변경 실행 능력을 높였으며, 더욱 향상된 경험을 제공하고 있습니다. 의사결정 관리 시스템으로 솔루션을 제작하여 이전에 몇 개월이 소요되던 코드 수정을 이제는 몇 시간 내에 처리할 수 있습니다. IBM WebSphere ILOG JRules 와 Léelo의 기술을 통해 고객은 의사결정을 핵심 애플리케이션 코드에서 분리하고, 바로 수정 작업을 진행할 수 있게 되었습니다.”

– Léelo CEO  
Sylvia Diaz-Montenegro

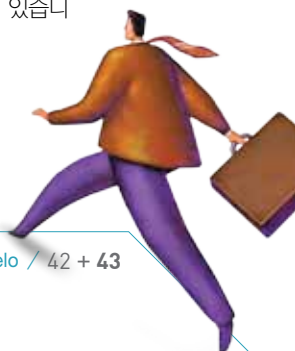


## 잠재 고객에서 실제 고객으로

고객 파악 의무(Know Your Customer) 규정에 따른 위험 및 규정 준수 점검의 수행과 자금 세탁 방지 규정 등은 기업에 고객 관리상의 난제를 제기합니다. “이러한 위험 평가 과정에서 발생하는 불편은 잠재 고객의 경험에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다. 실제로 매출 전환율에 큰 부담을 주고 있습니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.

이 위험 평가 과정에는 제3자가 관여하는 경우가 많기 때문에 고객 전환 과정의 관리는 일반적으로 은행, 보험사, 공공서비스 업체 등의 현황 정보 부족으로 인해 어려움을 겪어 왔습니다. 해당 과정의 각 단계를 효과적으로 조화하고 관리할 수 있는 툴 셋을 확보하는 것은 고객 관계 개선에 필수적입니다.

“이러한 영업 프로세스가 얼마나 많은 절차로 이루어져 있든, 우리는 이 프로세스를 기업의 필요에 맞춰 쉽게 파악하고 관리하며, 수정 가능하도록 만들 수 있습니다.” 라고 Diaz-Montenegro는 말했습니다.





## 의사결정 관리 시스템 기술 도입 효과

Léelo는 Origin이라는 PaaS(Process-as-a-Service) 솔루션을 통해 이 매출 전환 과정에 대한 기업의 현황 파악 및 통제력 강화를 지원하고 있습니다. BMRS와 실제 비즈니스 의사결정을 기반으로 제작된 Origin은 고객과 가장 바람직한 상호작용을 확보할 수 있는 의사결정 프로세스를 구축하기 때문에 비즈니스를 최적화할 수 있습니다.

제3자 위험 평가자를 고려하다 보면, 잠재 고객이 영업 프로세서의 어느 단계에 있는지 시야를 잃게 되어 새로운 사업을 놓치는 결과로 이어질 수 있습니다. BMRS는 제3자가 수행하던 자체적으로 수행하던, 프로세스를 효과적으로 관리하고, 더욱 사용자 친화적인 고객 경험을 창출하는 데 도움이 되는 의사결정을 작성할 수 있게 해줍니다.

“예를 들어, Léelo Origin을 캠페인 관리에 관한 업무적 판단에 활용할 수 있습니다. 연령에 따라 최선의 방법으로 다양한 잠재 고객에 접근할 수 있는 의사결정을 지정하는 것입니다. 25~50세 사이라면 SMS 메시지를 이용하고, 50세 이상은 이메일을 이용할 수 있겠습니다. 그리고 65세 이상이라면 전화를 이용해 잠재 고객이 더 편안한 느낌이 들도록 할 수 있을 것입니다. 그러나 의사결정은 변경되거나 수정되기 마련입니다. 따라서 마케팅 팀이 다시 와서 40세 이상에게는 마케팅 전화를 이용해야 한다고 말할 경우, 그 요구를 반영해 의사결정을 변경할 수 있습니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.

## 비즈니스 의사결정 속도의 대폭적 향상

Léelo가 제공하는 소프트웨어 서비스의 핵심에는 BMRS가 있기 때문에, 프로세스 운용 과정에서 정보가 더 늘어남에 따라 고객이 의사결정 체계를 수정할 수 있습니다. “고객이 수행하는 모든 일은 의사결정입니다. 이러한 모든 의사결정을 룰 형태로 지정할 수 있으며, 그 모든 룰을 의사결정 관리 시스템 내부에 집중할 수 있습니다. 우리의 사업 명제는 우리에게 귀사의 영업 흐름을 맡기면, 훨씬 더 효과적으로 처리해 드린다는 것입니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.

의사결정 관리 시스템 안에서 수정과 교체가 가능한 의사결정을 만들어 Origin 웹 인터페이스를 통해 그 의사결정 관리 시스템을 고객에게 제공함으로써, 기업은 자체 프로세스의 수정에 걸리는 시간을 크게 줄이면서 고객의 생산성을 극대화하고, 현업 부서와 IT 부서 간의 협력을 강화할 수 있습니다.

“의사결정 관리 시스템과 Léelo의 기술은 고객이 사업적 결정을 핵심 애플리케이션 코드에서 분리하고, 사업적 용어로 수정 작업을 진행할 수 있도록 하고 있습니다. 고객사의 프로세스를 단순화하여 고객의 변경 실행 능력을 높였으며, 더욱 향상된 경험을 제공하고 있습니다. JRules BRMS로 솔루션을 제작했기 때문에 변경에 몇 개월씩 걸리던 코드를 이제는 몇 시간 내에 수정할 수 있습니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.



## 매출 전환율 30% 향상

고객의 경험을 구성하는 프로세스를 더욱 정확히 볼 수 있게 된 기업은 당연히 개선을 통해 매출 전환율을 높여야 하게 됩니다. 의사결정 논리를 더욱 정밀하고 세밀하게 정의할 수 있으므로, 프로세스를 완전히 재설계할 필요 없이 더욱 신속하게 수정할 수 있습니다. 그 결과 더 정확하고 적절한 정보를 토대로 고객과의 상호작용이 이루어집니다.

“영업 흐름을 파악할 수 있는 수단이 없으면, 잠재 고객의 상황을 제대로 알 수 없습니다. 웹사이트 분석에서 잠재 고객을 확인하더라도, 다음 순간 어디로 갔는지 알 수 없게 될 것입니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.

ING Direct, Zurich Connect, Check Your Car 등의 Léelo 솔루션을 사용하는 기업은 전과 달리 영업 및 인증 프로세스에 대한 파악 능력을 지속적으로 높여 왔습니다. “우리 고객들의 매출 전환율 향상 효과는 보통 30%에 이릅니다.” 라고 Diaz-Montenegro는 말했습니다.



## 15주 내 구현 완료

또한 Léelo는 솔루션을 서비스 형태로 제공하기 때문에 초기 구축 시간도 크게 단축할 수 있습니다. “고객사에 직접 구축하지 않기 때문에 시스템 통합 작업이 필요하지 않습니다. 우리는 자사 플랫폼을 갖고 고객에게 새로운 잠재 고객을 추적할 때 어떤 데이터를 어떤 인터페이스를 통해 조회하고자 하는지 물어볼 뿐입니다.” 라고 Diaz-Montenegro는 설명했습니다.

그리고 Léelo는 고객의 요구에 맞춰 의사결정 관리 시스템을 수정합니다. “우리는 고객과 함께, 거래 프로세스의 모습을 지정합니다. 모든 것을 의사결정 관리 시스템을 기반으로 제작했기 때문에 비즈니스 의사결정을 매우 신속하게 수정할 수 있습니다. 15주 내에 구현을 완료할 수 있는데, IT의 관점에서 매우 우수한 속도입니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.

## IBM과의 협력을 통한 R&D 부담 감소 및 출시 기간 단축

Léelo가 PaaS 사업을 유럽 전역으로 확대하는 과정에서 의사결정 관리 시스템은 지속적으로 그 효율 향상에 기여하고 있습니다. “우리는 항상 Léelo에 의사결정 관리 시스템을 사용해 왔습니다. 의사결정 관리 시스템이 없었다면 변경과 조정이 가능하고 관리가 쉬운 시스템을 처음부터 직접 새로 만들어야 했을 것이고, 여러 해가 소요되었을 것입니다.” Diaz-Montenegro의 설명입니다.

의사결정 관리 시스템을 토대로 서비스를 구축함으로써 Léelo는 연구 및 개발 비용을 절약할 수 있게 되었을 뿐만 아니라, 자사 상품을 더욱 신속히 출시하고, 고객 매출 전환 솔루션의 공급이라는 핵심 사업에 더욱 집중할 수 있게 되었습니다. “IBM의 기술이 없었다면 지금처럼 우수한 서비스를 고객에게 제공하지 못했을 것입니다. 의사결정 관리 시스템은 우리 회사 가치 명제의 핵심을 이루고 있습니다.” Diaz-Montenegro의 결론입니다.

