



© Copyright IBM Corporation 2014
 한국아이비엠주식회사
 (135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
 군인공제회관빌딩

TEL : (02) 3781-7500
www.ibm.com/kr

2014년 7월

Printed in Korea
 All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com은 미국 및/또는 다른 국가에서 IBM Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 상기 및 기타 IBM 상표로 등록된 용어가 본 문서에 처음 나올 때 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 표시되었을 경우, 이러한 기호는 본 문서가 출판된 시점에 IBM이 소유한 미국 등록 상표이거나 관습법에 의해 인정되는 상표임을 나타냅니다. 해당 상표는 미국 외의 다른 국가에서도 등록 상표이거나 관습법적인 상표일 수 있습니다. IBM의 최신 상표 목록은 ibm.com/legal/copytrade.shtml 웹 페이지의 "저작권 및 상표 정보" 부분에서 확인할 수 있습니다.

기타 다른 회사, 제품 및 서비스 이름은 다른 회사의 상표 또는 서비스 표시일 수 있습니다.

이 문서에는 IBM 제품과 서비스를 참조한 경우에도 IBM이 비즈니스를 수행하고 있는 모든 국가에서 해당 제품과 서비스를 제공함을 의미하는 것은 아닙니다.



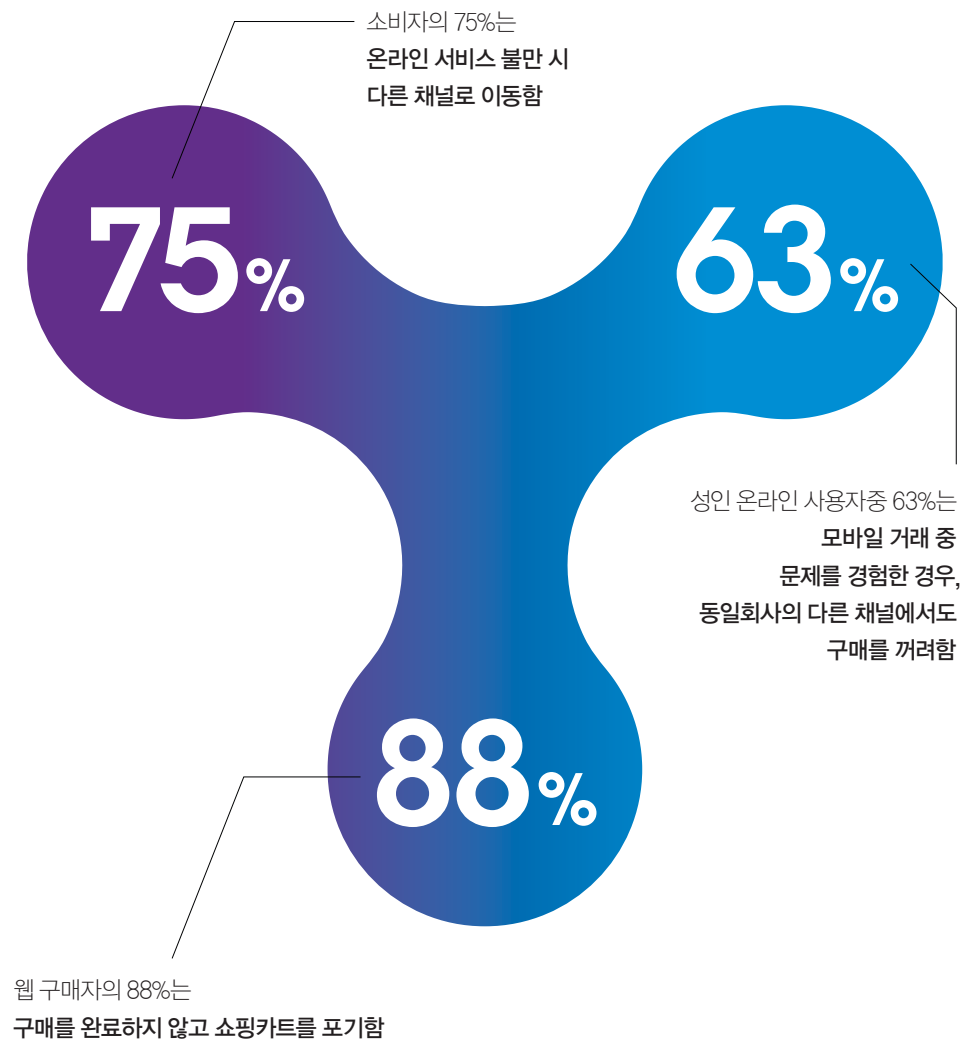
IBM Tealeaf Solution

고객의 디지털 경험 관리





고객은 최고의 온라인 쇼핑 경험을 요구



고객의 온라인 경험 관리 최적화는 핵심 사항

e-commerce m-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • 구매 장애 요인 제거 • 구매 전환률의 극대화 • 고객의 입장에서 상점 분석 • 모바일의 채택/전환을 촉진
마케팅	<ul style="list-style-type: none"> • 구매 전환 향상 • 브랜드 이미지와 비즈니스 목적 강화 • 사용자 환경을 이해
고객서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 첫 번째 접촉에서 고객 이슈를 해결 • 콜 처리시간 단축 • 부정적 고객 서비스 경험을 최소화





지금까지의 웹 분석은 정량적 분석에 그쳤습니다

웹 분석

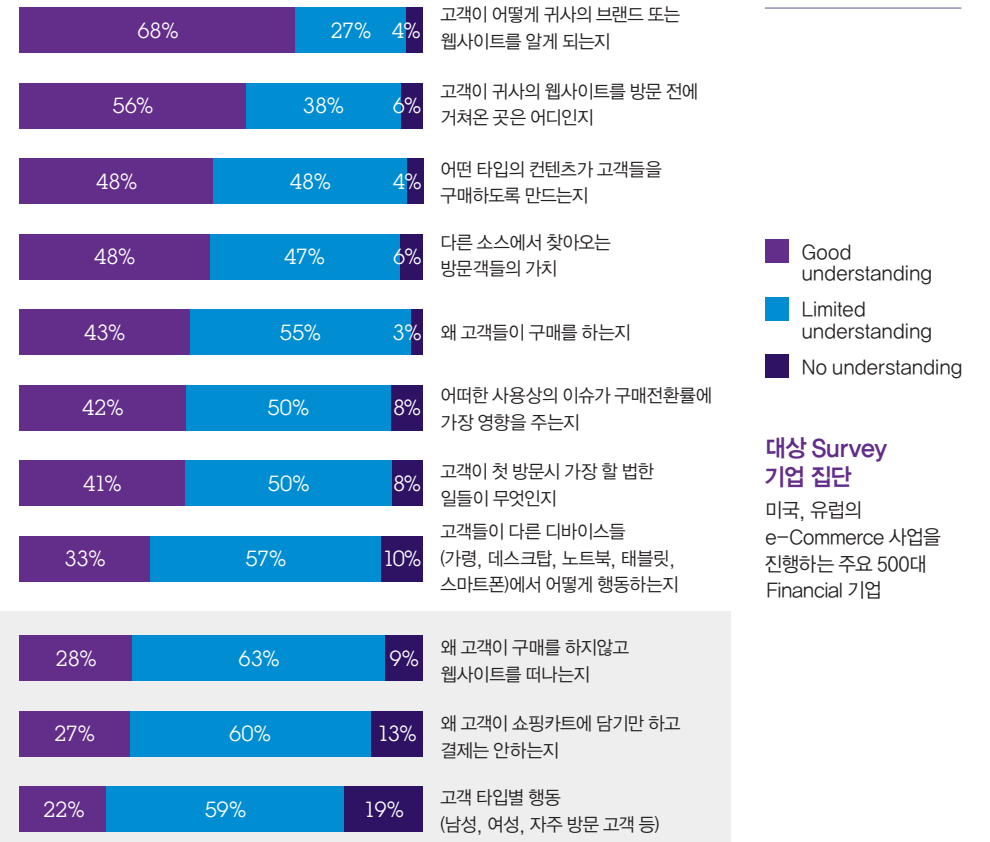
“What, Where, and How”



기존 웹 분석 기법은 웹사이트와 모바일의 사용자 접근과 상호작용을 분석하여 다음을 제공합니다.

- 구매 깔대기(Funnels)
- 실시간 매출 데이터 지표
- 고객 유입 경로
- 전환율 비교표

“왜” 고객이 구매를 포기하고 떠나는지 아시나요?



출처: "Reducing Customer Struggle 2013," Finding from E-Consultancy's Customer Experience Survey, June/2013





IBM Tealeaf는 정성적인 분석을 합니다

정성적 디지털 분석

“Why”



IBM Tealeaf solutions은 개별 고객의 상호작용을 포착, 재연, 그리고 분석하여 다음을 제공합니다.

- “페이지 내”의 문맥 정보 (실제 고객의 동적인 화면 상호작용)
- 개별적인 사용자 화면 상호작용
- 고객이 받은 실제 에러 메시지
- 문제에 노출된 개별 고객 정보

정량 분석 vs 정성 분석?



애널리틱스/APM들은 결과에 대해 보여줄 수 있습니다

VS

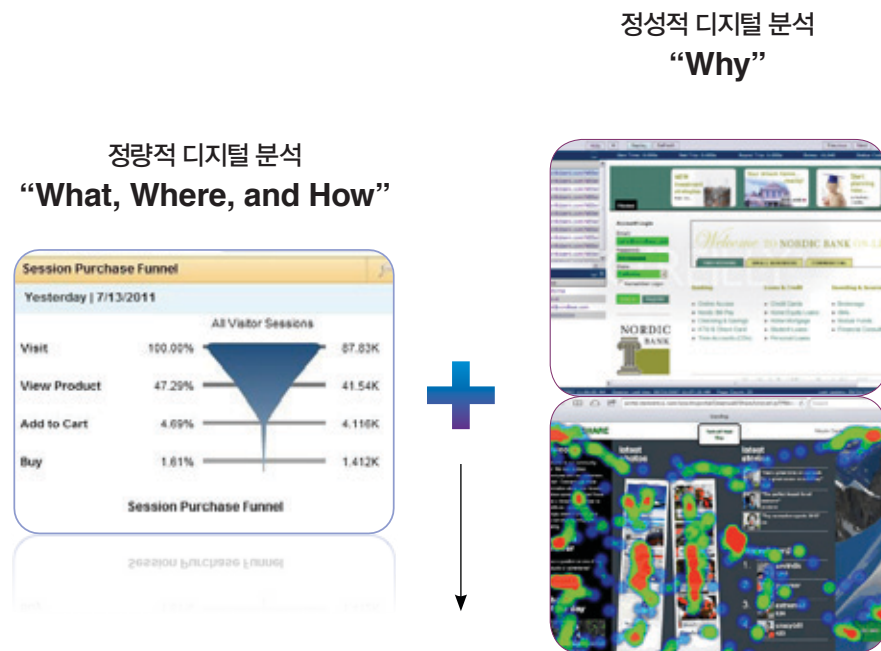


IBM Tealeaf는 그 이유에 대해 알려드립니다





기존의 정량적인 웹분석 결과와
IBM Tealeaf를 통한 정성적인 분석 결과를 통해
고객의 경험을 최적화 할 수 있습니다



**최적화된
고객 경험 분석**

고객 경험 분석에 대한 독창적 접근법



귀사의 고객을 경험하십시오

- 실시간
고객 경험
캡처
- 장애 발견
- 매출액
영향 분석
- 고객 경험
재생(replay)
- 고객 및
매출액 회복



Tealeaf를 한마디로 표현하면 캠코더입니다.

“우리 쇼핑몰 고객의 움직임을
캠코더처럼 직접 촬영하고
재생할 수는 없을까?”

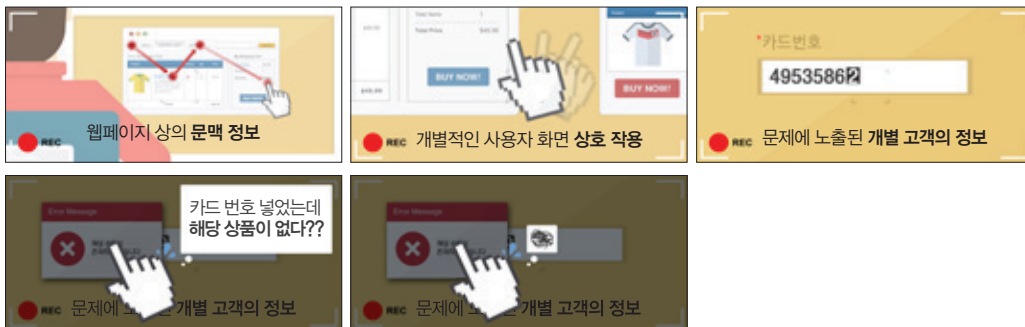
- 각각의 고객
- 각각의 인터랙션
- 모든 순간



분석 솔루션이나 APM들은 **결과**에 대해 말해줄 수 있습니다.



IBM Tealeaf 솔루션은 개별 고객의 디지털 상호작용을 포착, 재연, 그리고 분석하여
해당하는 **결과**의 **이유**를 알려드립니다.



고객이 왜 구매를 포기하고 떠났는지
IBM Tealeaf 솔루션으로 그 이유를 확인할 수 있습니다.

온라인상 남긴 흔적 '디지털 발자국' 활용한 타깃 마케팅 확산

여성에게 면도크림 추천... 어, 어떻게 알았지?

황태호 기자 taeho@donga.com

회사원 K 씨(32·여)는 얼마 전 프랑스 화장품 회사 록시땅(L'occitane)으로부터 남성용 면도 크림과 면도 후 비르는 수분 크림이 소개된 광고 e메일을 받았다. 남성용 제품을 구매했지만 아버지에게 면도용 화장품을 선물하려는 계획을 가지고 있었기 때문이다.

여성에게 '면도크림' 광고 비결은 '디지털 분석'

록시땅이 여성인 K 씨의 남성용 화장품에 대한 수요를 정확히 파악하고 맞춤형 광고를 보낼 수 있었던 비결은 정보기술(IT)이다. 최근 도입한 디지털 마케팅 최적화 솔루션이 활용됐다. 이 솔루션을 이용하면 소비자의 홈페이지 유입 경로와 고객의 속성, 구매 패턴, 소셜네트워크서비스(SNS) 등을 자동으로 분석해 맞춤형 마케팅 활동을 할 수 있다. K 씨가 e메일을 받게 된 것은 그가 남긴 디지털 기록들 중 어딘가에 남성용 화장품 구매 의지를 내비쳤고, 디지털 마케팅 솔루션이 이를 포착했기 때문이다. K 씨가 록시땅 홈페이지에 회원으로 가입한 뒤 관련 제품을 검색해 알기 쉬운 기록을 남긴 것은 아니다. 한국IBM 관계자는 “꼭 해당 기업의 홈페이지 회원이 아니더라도 SNS의 기업용 광고 페이지로 접속하면 맞춤형 광고를 보낼 수 있는 근거가 된다”고 설명했다. 록시땅의 경우 솔루션 도입 후 구매 전환율(온라인 사이트 방문자 중 구매로 이어지는 비중)이 17배 늘었다.

글로벌 IT 기업, 디지털 분석 업체 잇따라 M&A

e메일이나 홈페이지 방문 기록뿐만 아니라 페이스북, 트위터 등 SNS 활동이 늘어나면서 디지털 발자국이라고 할 수 있는 개인들의 온라인 활동 정보들이 넘쳐나고 있다. 망달아 이를 잘 캐어서 맞춤형 마케팅에 활용하려는 기업들의 수요가 커졌다. 글로벌 IT 기업들은 디지털 마케팅 시장을

공략하기 위해 잇따른 인수합병(M&A)으로 디지털 발자국 분석 기술을 흡수하고 있다. IBM이 10일 한국 시장에 출시한 디지털 경험 관리·분석 솔루션 '리리프(Leaf)'는 2010년 인수한 '리리프 테크놀로지'의 기술이 기반이 됐다. 이 외에도 IBM은 온라인 행동분석 전문 업체 '코어메트릭스', 소비자 성향 분석 기술을 보유한 '유니카' 등 관련 업체들을 잇달아 인수해 자사의 새로운 서비스로 탈바꿈시켜 내놓고 있다.

기업용 소프트웨어(SW) 업체 오라클 역시 디지털 마케팅 서비스에 힘을 쏟고 있다. 올해 2월 인수한 맞춤형 마케팅 전문 기업 '블루카이'를 비롯해 '레스폰시스', '엘로프' 등을 줄줄이 사들였다. 이 기술들은 '오라클 마케팅 클라우드'라는 서비스에 통합돼 기업에 제공된다. 포토샵 프로그램으로 유명한 어도비도 '어도비 애널리틱스'라는 디지털 마케팅 솔루션을 판매하고 있다. 시장조사업체 콘스텔레이션은 “디지털 마케팅 솔루션이 IT 업계의 새로운 격전지로 떠오를 것”으로 내다봤다.

인터넷 기업 '무분별한 정보 수집' 우려

맞춤형 디지털 마케팅 서비스는 기업용 소프트웨어 업체뿐만 아니라 구글, 페이스북 등 인터넷 기업에도 비중 높은 수익사업이다. 특히 이들은 검색 기록이나 접속한 사이트 정보와 같은 방대한 디지털 발자국 정보를 보유하고 있으면서 이를 온라인 광고 플랫폼 운영에 적극 활용한다. 이를 테면 구글은 사용자의 검색 기록이나 주고받은 e메일까지 분석해 맞춤형 광고를 내보낸다. 페이스북은 사용자가 입력한 개인정보뿐만 아니라 친구들의 정보, 페이스북에 접속한 상태에서 다른 웹사이트를 방문한 기록까지 수집한다. 사용자 동의를 기반으로 하는 기업용 소프트웨어와 달리 인터넷 기업은 일부러 거부하지 않으면 사용자가 정보 제공에 동의한 것으로 보는 '옵트 아웃' 방식으로 정보를

모은다. 이 때문에 개인정보 침해 논란이 지속적으로 벌어진다. IT업계 관계자는 “구글이나 페이스북이 수집하는 정보들이 사생활을 현저히 침해할 우려가 높다”며 “의도치 않게 제공되는 자신의 정보에 대해 유의할 필요가 있다”고 말했다.



Tealeaf 활용분야



사기예방/방지

Tealeaf의 'digital receipts' 이 사기와의 전쟁에서 도움을 줌

문제점

- 보험사기는 영국보험산업의 매년 \$7.7bn비용을 수반하는 심각한 문제
- KFI의 사기전담팀은 콜센터의 전화녹취를 통해 사기예방에 대응
- 하지만 웹사이트는 대안이 없었음

솔루션

- Tealeaf는 사용자의 모든 세션을 캡처('digital receipt')하고 이러한 전체적인 감사 자료는 결정적 역할
- 사고에 연관된 고객이 경찰에 KFI에 의해 보험 적용됨을 거짓 증언 내용에 대하여, 사기 전담팀이 Tealeaf기록에 근거하여 반박 대응 자료 제시로 활용

Tealeaf 도입효과

- KFI는 Tealeaf를 활용하여 여러 사기사건을 해결하여 시간과 비용을 절약함
- 사기전담팀은 Tealeaf내에 능동적 대응을 위하여 이상징후에 대한 즉각적 조사가 가능하도록 알람 설정



콜 센터 지원 (Cross/Up Outbound Call)

아웃바운드 영업 팀의 실적이 전체 매출의 20%



문제점

- Tealeaf 인바운드 세일즈 팀에 도움이 되었으나 회사는 주도적인 구매전환과 예약 향상을 원함

솔루션

- Gold Medal은 6명의 인바운드 담당자를 예약 시 애로를 겪는 고객을 돕는 역할로 전환

Tealeaf 도입효과

- Tealeaf로 무장한 이 소규모팀(6명)은, 전환율을 두배로 올려 30%, 전체 매출의 20%를 달성함

VISA Maestro MasterCard American Express VISA Electron

Card Type*

Card Number*

Cardholder Name*

Valid From

Valid To*

Security No.*

Issue No. (Solo cards only)

Payment Summary

Your basket will expire in 9 minutes

Flight - Outbound 1299 26 May 2011
 London Heathrow, UK (LHR) to
 Singapore Changi, Singapore (SIN)

Flight - Inbound 2395 25 Jun 2011
 Singapore Changi, Singapore (SIN) to
 London Heathrow, UK (LHR)

Airline Failure Protection £3.49

Published Fare - Service Fee £0.00
Passengers: 1 Adult(s)

Flight Price **£1,281.02**
 Handling Fee: **£0.00**
Total Price £1,281.02

Web/Mobile 개발 지원 (Time to Market)

\$1 million의 매출 손실 방지 휴대폰 매출 전년 대비 28% 신장



문제점

- 데스크탑 및 모바일 웹사이트에 대한 실질적인 재설계 시행
- 구매 전환율 향상을 위해 노력

솔루션

- 모바일 사용자의 특성에 따라 디자인 결정에 정보 제공
- 웹사이트 재 오픈 전 이슈에 대한 식별, 분석, 해결에 도움

Tealeaf 도입효과

- 단 한번의 베타 시험 기간 중 \$1 million의 손실을 초래한 "Family Plan" 추가에서 나타난 이슈 해결
- 휴대폰 매출 전년 대비 28%신장에 도움이 된 sprint.com상의 이슈와 장애물 제거에 Tealeaf사용

Super Special Family Plan

Unlimited Minutes **\$189⁹⁹/mo^{**}**

Unlimited Evenings & Weekends

IT 운영 지원 (에러 발견/조치)

빠른 시간 내에 애플리케이션 이슈 해결, IT 자원 절약



문제점

- 지속적으로 발생하는 애플리케이션 및 사용자 오류는 IT 내부 자원을 항상 부족하게 만들었음
- 이슈를 진단 할 방법을 모름

솔루션

- 고객 세션에 실시간 접근과 문제의 중요도 진단 능력은 사이트 문제 해결의 우선 순위 지정을 가능하게 함

Tealeaf 도입효과

- 시간 단축이 어려운 응용 프로그램 지원의 소비 시간 단축. 현재는 10-15분 정도 소요 됨
- 전체 매출의 20%를 달성함



고객 사례 연구로 본 솔루션 도입효과





- 구매 전환율 3.5% 이상 증가
- 보다 나은 웹사이트 경험으로 고객 유지율 1% 이상 개선
- 보다 나은 고객 경험으로 평균 주문 금액 0.5% 이상 증대
- 웹사이트 문제 해결 및 재현과 관련된 IT 및 개발 비용 60% 이상 감소
- 웹사이트 구축 혹은 불필요한 구축 방지와 관련된 IT 및 개발 비용 10% 이상 감소




Source:

FORRESTER



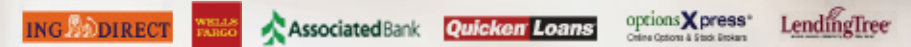
최고의 Online 기업들이 Tealeaf를 활용하고 계십니다

-  Top 100대 online 소매 기업 중 44개 사
-  Top 10대 online 소매 기업 중 7개 사
-  Top 10대 은행 중 8개 사
-  북미 12대 보험사의 9개 사

-  12대 여행 포털의 10개 사
-  미국 항공사의 50%
-  북미 주요 무선 통신 업체의 대부분

Financial Services

• Including 7 of the 10 Largest U.S. Banks



Retail

• Including 1/3 of all Internet Retailers > \$100M



Travel

• Including 25% of the leading Travel Providers & Portals



Insurance

• Including more than 40 P&C Insurance Companies



More E-business Leaders

• Telco, Pharma, Utilities, etc. with B2C & B2B Sites



지금 바로 IBM과 함께 시작하십시오

- IBM Tealeaf 웹 페이지 방문: <http://www.ibm.com/tealeaf>
- 자세히 보기: http://www.youtube.com/results?search_query=ibm+tealeaf
twitter.com/tealeaf
- 가까운 IBM 영업대표 또는 비즈니스 파트너와 상담을 통해 적절한 다음 단계를 확인합니다.

