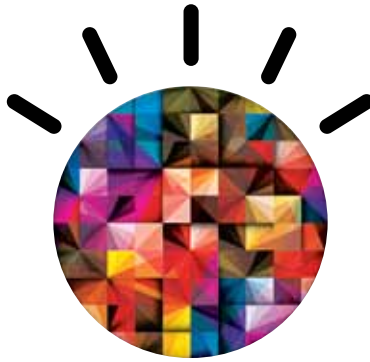




IBM

비즈니스 애널리틱스

고객 성공 사례집



Business Analytics



Contents

■	에너지 및 유틸리티	Bharti Infratel Limited	04
■	항공우주 및 방위 산업	세계적인 엔지니어링 재료 및 제품 제조업체	05
■	전자	한국의 건물 에너지 솔루션 회사	06
■	제조	미국 일류 철강 제조업체	07
		북미 일류 HVACR 공급업체	08
■	CPG	해태제과식품(주)	09
		일본의 글로벌 완구 제조업체	10
		Saudi Industrial Projects Co. (SIPCO)	11
■	금융	일본의 대형 상업 은행	12
		일본의 신용카드 회사	13
		미국의 특약 보험사	14
■	미디어 및 엔터테인먼트	북미의 케이블 TV 회사	15
		일본의 프로 야구단	16
■	유통	Sun World International	17
		Grupo Martins	18
		미국의 레스토랑 체인 및 식품 유통업체	19
		일본의 대형 유통 그룹	20
■	교육	Detroit Public Schools	21
		한국의 어느 대학	22
		호주의 일류 온라인 교육 기관	23
■	의료	LifeScan, Inc.	24
		Martin's Point Health Care	25
		Seton Healthcare	26
		한국의 대형 연구병원	27
		미국의 대형 의료 보험사	28
■	여행 및 교통	호주의 대형 선적항	29
		호주의 대형 유람선 여행사	30
		일본의 일류 항공사	31
		Entetsu Group	32
■	통신	미국의 일류 통신사업자	33
■	정부	암스테르담 관광 컨벤션 위원회	34
■	자산관리	AmicusHorizon Ltd.	35

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® 10
- IBM InfoSphere® DataStage®
- IBM DB2® 9
- IBM Power® 750 Express
- IBM AIX® 5

스마트폰이 지구 상의 가장 외딴곳까지 도달하는 데 기여할 수 있다면?

인도의 어느 중계탑 인프라 제공자는 34가지의 KPI를 모니터링할 수 있는 비즈니스 애널리틱스를 이용하여 고비용과 비효율 요인을 찾아내 자사의 통신 사업자 고객들에게 비용 절감의 혜택을 되돌려주고 있으며 가장 외딴곳까지 서비스를 확장하고 있습니다.

기회

중계탑 인프라 관리 및 유지보수 비용이 통신 서비스 사업자들의 운영 예산의 60~70%를 차지했던 적이 있습니다. 비용 부담을 절감함으로써 더 많은 지역으로의 서비스를 확충하기 위한 자금을 확보하기 위해 통신 사업자들은 수동 인프라를 타사에 매각하고 훨씬 더 저렴한 요율로 중계탑 공간을 재임대하고 있습니다. 하지만 저렴한 요율을 유지하려면, 이 수동 인프라 제공자들도 자사의 운영 비용을 낮게 유지해야 합니다. Bharti Infratel은 비즈니스 애널리틱스를 활용하여 비효율 요인을 찾아내고자 했지만, 16TB에 달하는 데이터가 점점 더 증가하면서 대량의 데이터를 원활하게 처리할 수 있는 솔루션이 필요했습니다.

효과

중계탑 인프라 비즈니스는 임대차 상황과 유사합니다. 중계탑을 임대하는 통신 서비스 사업자가 많을수록, 중계탑을 소유하고 유지하는 회사에 더 유리합니다. 하지만 중계탑이 없거나 드문드문 위치한 중계탑은 이러한 회사에 수익이 거의 또는 전혀 없고, 부담스런 에너지 및 유지보수 비용을 분담할 인력이 없다는 것을 의미합니다. Infratel은 인도 전역에 33,000개의 중계탑을 보유하고 있었지만, 비즈니스 애널리틱스 시스템이 회사 전반에 고립된 사일로 구조였기 때문에 전반적으로 임대율이 낮은 중계탑이 몇 개인지를 알 길이 없었습니다. 전사적인 비즈니스 애널리틱스 시스템을 새로이 구축한 이 회사는 임대 여유가 있는 중계탑이 몇 개인지에 대한 통찰력을 확보하여, 특별 마케팅 홍보에 중점을 두어야 할 대상과 임대를 원할 수 있는 현재 및 잠재 고객에 대한 아이디어를 영업 및 마케팅 팀에 제공하였습니다. 임대에 대한 통찰력이 제고되면서 이 회사는 수익이 증대되고 에너지 비용을 절감했으며, 통신 서비스 사업자들이 가장 절실한 지역에 서비스를 확충하거나 강화하는 데 도움을 주고 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 이전에는 전부 수동으로 측정되었던 KPI 모니터링의 74%를 자동화했습니다.
- Bharti Infratel이 경쟁사에 앞서있거나 뒤져있었던 특정 지역을 포함하여, 시장점유율에 대한 통찰력을 처음으로 확보하게 되었습니다.
- 모니터링을 통해 임대율이 낮은 중계탑을 감축하여, 임차당 에너지 비용을 절감하고 유휴 중계탑의 임대를 늘리는 영업 및 마케팅 기회를 제고할 수 있었습니다.
- 문제의 근본원인을 차단할 수 있게 되어, 악성 부채, 고객 이탈 및 기타 운영 위험을 절감했습니다.

“회사의 운영 전반에 대한 분석 통찰력을 확보하는 데 어려움이 있었습니다. 분석 시스템을 구축한 지금까지는 각 중계탑에 대한 개별 수치에서 험난한 지역 및 오지에 대한 가시성 제고를 포함한 비즈니스 전반을 아우르는 34개 분야에 대한 상세 KPI 데이터를 확보하고 있습니다.”

- Prashant Veer Singh,
Bharti Infratel의 CIO



세계적인 엔지니어링 재료 및 제품 제조업체

프로젝트 비용을 정확하게 예측하고 통제하여 장기적인 수익성을 확보할 수 있다면?

어느 대형 제조업체는 비즈니스 인텔리전스 및 예측 모델링을 통해 비용 및 변동 요인을 정확하게 예측하여, 가장 경쟁력 있는 제안을 결정하고 정부 계약에서의 수익성을 최적화하고 있습니다.

기회

이 엔지니어링 소재 및 제품 제조업체는 소구경 탄약에서 로켓 부스터에 이르는 다양한 제품을 미 정부에 공급하고 있습니다. 대다수 비즈니스가 기간이 수 년에 달하는 대규모 계약과 연관되어 있어 시간 경과에 따라 인건비, 자재비 및 기타 비용을 세밀하게 추적하여 총 계약 금액과 비교하는 것이 각 계약의 수익성을 산출하는 유일한 방법입니다. 수익성을 유지하기 위해 이 회사는 시간 경과에 따른 변동 및 비용을 신속하고 정확하게 예측할 수 있는 자동 보고 및 분석 솔루션이 필요했습니다.

효과


기간이 수 년에 달하는 대규모 정부 계약에 입찰하는 경우, 입찰 회사는 계약 기간 동안 자사의 수익을 유지해야 하는 어려움이 있습니다. 이 엔지니어링 재료 및 제품 제조업체는 새로운 수준의 예측 및 예산수립 정확도를 확보할 수 있는 정교한 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 이용하여, 정확하게 비용을 예측하고 각 계약 제안에 가장 경쟁력 있는 가격을 결정하고 있습니다. 부서원들은 최신 데이터를 예측 모델에 적용하여 수 분 내로 예측값을 생성하여, 미국 연방 정부 예산 지침에 준하는 가장 최신의 제안서를 제출하고 있습니다. 계약이 주주되면 부서 관리자 및 경영진은 이 솔루션의 예측 모델링과 what-if 시나리오를 이용하여 장기간 계약의 시간이 경과하면서 변동하는 인건비 및 자재비와 같은 데이터를 분석할 수 있습니다. 이 예측 분석으로 개별 부서 및 전사적인 옵션을 파악하여 계약 기간 동안 더 높은 수익을 유지할 수 있는 전략적인 의사결정을 내릴 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 계약 수익성 예측을 위한 재무 데이터 갱신에 소요되는 시간을 월간 2일 이상 단축하였습니다.
- 예측 모델링 및 what-if 시나리오 분석을 이용하여 계약 수익성 및 예산 예측의 정확도를 제고하였습니다.
- 재무 정보의 통제를 개선하여, Sarbanes-Oxley법과 기타 규제 준수 요구사항을 준수하면서 외부 감사를 간소화하였습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence
- IBM Cognos Controller
- IBM Cognos Planning
- IBM Cognos Business Viewpoint
- IBM Business Analytics Software Services
- IBM 비즈니스 파트너: ProRes Group



“비즈니스 애널리틱스 플랫폼은 이제 우리 회사의 필수적인 부분으로서 제안 가격을 신속하고 정확하게 책정하여 수익성을 확보할 수 있게 되었습니다.”

한국의 건물 에너지 솔루션 회사

솔루션 구성요소

- IBM® DB2®
- IBM® SPSS® Statistics Professional
- IBM® WebSphere® Application Server
- IBM® System x3650 M3
- IBM® Global Technology Services® – Integrated Technology Services
- IBM® Building Energy and Emissions

“우리는 분석 도구를 이용하여 건물 온도, 에너지 사용 및 기타 중요한 요인들을 사전에 모니터링 하여 고객들이 비용을 절감하고 에너지 효율적인 환경을 유지하는 데 도움을 줄 수 있습니다.”

거의 실시간으로 에너지 소비를 모니터링하여 조정할 수 있다면?

한 건물 에너지 솔루션 회사는 센서 기술과 온도 데이터의 지능형 분석을 결합하여 에너지 소비를 예측하고 고객이 에너지 소비를 최소화하는데 기여하고 있습니다.

기회

시장의 후발 업체는 학습 곡선이 짧습니다. 경쟁을 따라잡는 데 너무 많은 시간을 허비하면 후발 업체가 한층 더 하위권으로 처질 수 있습니다. 회사는 전속력으로 성공을 거둘 수 있는 여하한 방법을 이용하여 성공적으로 시장에 진출해야 하며 이럴 때 예측을 통한 통찰력이 도움이 될 수 있습니다. 어느 건물 관리 솔루션 비즈니스의 신생 업체는 자사 제품을 대부분 훨씬 오래 전에 이 분야에 진출한 경쟁사들과 차별화할 필요가 있었습니다. 이 회사는 에너지 소비를 통제하는 한층 스마트한 방식을 제공하고 자사 시설 고객들에게 적합한 조건을 설정하고자 했습니다.

효과

비용 절감 및 에너지 기준의 준수에 대한 부담이 가중되면서 에너지 절약 및 효율적인 냉난방이 기업에 극히 중요해졌습니다. 하지만 대다수 기업들은 환경을 고려하는 결과를 거둘 수 있는 노하우와 기술이 결여되어 있습니다. 한국의 이 건물 에너지 솔루션 회사는 온도 센서와 여타 측정 기기를 이용하여 건물의 에너지 데이터를 수집하는 에너지 절약 솔루션을 개발했습니다. 이 솔루션은 예측 분석을 이용하여 이 데이터를 일기 예보와 결합하고 여타 제어 요소를 채택하여 실시간으로 에너지 소비 패턴을 모니터링 하여 이상 징후가 발견되면 사전에 시설 관리자에게 경고합니다. 이 오퍼링은 여건에 따라 최적 설정 온도 및 시설 관리 프로파일을 제시합니다. 또한, 여러 제어 요소에 의거한 에너지 소비를 시뮬레이션하여 직원들이 정보에 입각하여 에너지 사용에 관한 의사 결정을 내리는 데 도움을 주고 있습니다. 이 솔루션으로 고객은 시설을 더 효율적으로 운영할 수 있을 뿐만 아니라, 이 회사는 새로 진출한 시장에서 유리한 위치를 차지하고 경쟁 우위를 확보할 수 있었습니다.

실제 비즈니스 성과

- 에너지 소비 패턴에 대한 거의 실시간의 통찰력을 가질 수 있게 되었습니다.
- 날씨, 건물 상태, 에너지 가격 등의 요인을 고려하여 적합한 에너지 소비 프로파일을 설정할 수 있게 되었습니다.
- 건물 관리자들이 사전에 에너지 사용 패턴을 모니터링 하고 예측하여 연중 환경을 의식하는 건물 관리 계획을 수립하는 데 도움이 됩니다.
- 이 회사가 바람직한 솔루션으로 유리한 위치에서 경쟁이 치열한 시장에 진출하는 데 기여하였습니다.



미국 일류 철강 제조업체

광범위한 경제 지표를 수요 예측에 활용하여 더 효율적이며 창의적으로 운영할 수 있다면?

미국의 일류 철강 제조업체는 강력한 예측 모델을 통해 아주 정확한 월간 수요 예측을 작성하여 고객 주문의 이력 패턴과 산업 및 크게는 경제 전반의 추세에서 매우 유용한 통찰력을 이끌어내고 있습니다.

기회

미국의 이 제조업체가 월별 수요를 예측하고자 했을 때, 그 관점은 맹점 투성이었습니다. 회사가 보유한 Oracle 공급망 시스템의 잘못된 구매 신호로 촉발된 50~90% 부정확한 월간 예측으로 인하여 재고 과잉, 지연 출하와 고비용이 유발되었습니다. 영업 및 운영 계획 프로세스를 개선하기 위해 회사는 향후 수요에 대한 가시성을 높일 필요가 있었습니다.

효과

철강 제조업체는 미국 경제를 이끌고 있는 두 가지 최대 산업인 자동차 산업 및 주택 산업에 직접적으로 연관되어 있습니다. 따라서 경제의 작은 변동도 철강 수요에 상당한 변화를 일으킬 수 있습니다. 하지만 수요 변화에 대한 대비는 숫자를 추측하는 게임이 될 수 있습니다. 하지만 이 철강 제조업체는 정교한 예측 분석을 통해 더 정확하게 향후 수요를 예측하고 있기 때문에 추측이 아니라 증거에 입각한 의사결정을 내릴 수 있습니다. 강력한 예측 모델은 자동차 판매고, 주택 건설 건수, 과거 철강 생산 수준, 실제 고객 주문, 직원 수, 소매 매출 등의 다양한 경제적 요인을 분석합니다. 회사는 이 모델로 매우 정확한 예측을 작성하고, 공급망 전반의 영업 및 운영 계획을 개선하여 적정량의 원자재 발주와 고객에게 적시 공급을 위한 적합한 재고 수준을 한층 용이하게 결정할 수 있게 되었습니다. 또한, 이 솔루션은 철강 제조업체가 관련성이 적은 경제적 변수의 의미를 파악하여 향후 수요의 방향에 대비하는 데 도움이 되는 유용한 장기적인 통찰력도 제공합니다.

실제 비즈니스 성과

- 강력한 예측 모델로 예측 오류를 90%에서 약 25%로 줄여, 73%의 개선 효과를 거두었습니다.
- 광범위한 경제적 요인을 예측 모델에 통합하여, 향후 철강 수요에 대한 한층 포괄적인 관점을 제공하고 있습니다.
- 재고 수준 및 비용을 절감하면서 생산성 향상 및 적시 납품을 개선하였습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® SPSS®
- IBM SPSS Services



“이 솔루션은 광범위한 경제적 상황에 대한 가시성을 제공하므로 산업 동향과 변동하는 고객 주문량을 상관시키는 데 유용합니다. 이 통찰력은 훨씬 더 정확한 예측을 제공하며, 이는 효율적인 영업 및 운영 계획에 매우 중요합니다.”

북미 일류 HVACR 공급업체

솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Modeler
- IBM SPSS Statistics
- IBM SPSS Collaboration and Deployment Services
- IBM SPSS Lab Services
- IBM SPSS Research and Development

전 세계의 건물에 설치되어 있는 난방기가 주요 데이터를 “본사로 전송” 하여 하자 보증 요구 처리에 도움을 줄 수 있다면?

어느 HVACR 공급업체는 고급 통계 분석 및 예측 모델링을 통해 하자 접수, 서비스 보고서 및 HVACR 장비에 내장된 센서의 데이터에서 패턴 및 이상을 검출하여 하자보증 요구 처리에 혁신을 기하고 있습니다.

기회

이 일류 냉난방공조(HVACR) 시스템 공급업체는 공인 서비스 딜러를 통해 이행되는 10년 보증 및 유지보수 서비스를 제공하고 있습니다. 하자보증 요구의 처리는 많은 일손이 필요하고 느렸으나, 이 회사는 사기 및 재정 손실에 취약했습니다. 하자보증 요구가 타당인지, 기만적인 행위인지, 부품 고장과 하자보증 요구량의 관점에서 예상되는 바에 대한 통찰력을 제고할 필요가 있었습니다.

효과

난방기가 동절기에 고장나면 소유자는 하자보증 요구를 하기 마련입니다. 그러나 공급업체가 그 요구가 타당한지를 어떻게 확인할 수 있을까요? 이 HVACR 공급업체는 정교한 통계 분석 기능을 갖춘 고급 보증 시스템을 이용하여 끊임없이 밀려드는 하자보증 요구의 근본적인 패턴을 파악하고 있습니다. 이 솔루션은 고객의 하자보증 요구, 딜러의 서비스 보고서, 고장 또는 성능 문제가 발생할 경우 “본사로 전송” 되는 HVACR 부품에 설치되어 있는 센서의 데이터를 취합합니다. 이 데이터 스트림을 분석하여 추이와 이상을 찾아낼 수 있는 매우 유용한 예측 모델을 생성하면 회사가 개개의 하자보증 요구를 검증하여 신속하게 처리하고, 리콜이 필요할 수 있는 불량품을 파악하며, 장비의 수명을 예측하고 기만 행위일 가능성이 있는 하자보증 요구를 식별할 수 있습니다. 일례로 특정 난로 코일이 5년 후에 고장 날 확률이 25%임을 분석을 통해 알 수 있으며, 예상 기간에 이 부품과 관련된 모든 하자보증 요구는 적절한 것으로 간주되어 그에 따라 신속히 처리될 것입니다. 반면에, 고장 패턴에 일치하지 않는 하자보증 요구는 일체의 지불이 이루어지기 전에 추가 조사 대상으로 분류될 것입니다.

실제 비즈니스 성과

- 하자 보증 요구 처리 시간을 20-30% 단축하여 내부 효율을 향상시키고 고객 만족도가 제고되었습니다.
- 지불 전에 기만적인 하자보증 요구를 파악할 수 있게 되어 재정 손실을 최소화하였습니다.
- 여러 보증 시스템을 유지하는 데 필요한 지원 직원들을 5-10% 감축하였으며, 중복 작업을 배제하고 비용을 절감하였습니다.

“10년 보증은 우리 회사의 중요한 약속이며, 정교한 분석을 통해 사기를 그다지 염려하지 않으면서 수익성과 고객의 편의 간에 적절한 균형을 취할 수 있게 되었습니다.”



해태제과식품(주)



급변하는 시장의 수요에 즉시 대처할 수 있는 민첩성을 갖춘다면?

해태제과는 매출 및 시장 데이터를 분석하고 변동을 거둬들이는 시장 수요를 거의 실시간으로 정확히 예측하여, 생산, 재고, 판매 간의 격차를 없애고 있습니다.

기회

간식류를 전문으로 하는 해태제과는 변동을 거둬들이는 고객 수요를 예측하기 어려웠기 때문에, 운영 비용이 증가하고 평판이 훼손될 수 있는 가능성에 늘 직면하고 있었습니다. 이 회사의 기존 시스템은 통합이 결여되어 있었고, 무엇보다도 비즈니스 인텔리전스 요소는 고객 수요 예측에 필요한 통찰력을 확보하는 데 저해 요인이었습니다.

효과

제품 수요 공급의 효율적인 관리는 일종의 균형 조정입니다. 재고 부족 또는 재고 과잉과 같은 불균형은 제조업체에 상당한 비용을 초래할 수 있습니다. 해태제과는 강력한 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 이용하여 시장 수요를 예측하고 생산을 매출량과 연계시키고 있습니다. 이 솔루션은 시장 및 제품 데이터를 통합하고 분석하므로, 회사는 시나리오를 예측하고 소비자 구매 행동의 패턴을 파악할 수 있습니다. 회사는 이러한 통찰력에 입각하여 특정 기간 중에 수요가 많은 제품과 매장 위치를 예측할 수 있습니다. 일례로 비정상적인 장기간의 혹서가 갑작스레 발생하여 아이스크림의 수요가 급증될 수 있습니다. 이 회사는 거의 실시간으로 데이터를 분석하고 개개의 매장 및 지역마다 필요로 하는 아이스크림 제품의 종류와 수량을 예측하여 제품 수요와 연관된 변화에 신속하게 대처할 수 있습니다. 해태제과는 현재 추가 비용 발생이나 제품 품질의 손상 없이 변화하는 고객 수요에 자사의 운영을 지속적으로 연계시킬 수 있는 민첩성을 갖추고 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 거의 실시간의 데이터 분석을 통해 판매 예측 정확도를 7% 향상시켰습니다.
- 정확한 제품 수요 예측을 통해 평균 재고 보유일을 3일로 감소하여 관련 비용을 절감했습니다.
- 생산 및 판매의 연계도가 27% 향상되었습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence



“새로운 비즈니스 인텔리전스 솔루션 덕분에 처음으로 고객 수요를 정확하게 예측하여 생산을 예상 판매량과 정확하게 연계시킬 수 있습니다. 그 결과, 과잉 재고를 줄이고 운영 비용을 절감할 수 있게 되었습니다.”

일본의 글로벌 완구 제조업체

솔루션 구성요소

- IBM® Global Business Services®
– Application Innovation Services
- IBM System x3550 M3
- IBM Cognos® Business Intelligence
- IBM Cognos TM1®
- IBM Netezza® 1000-3
- IBM 비즈니스 파트너 : Itochu Techno-Solutions Corp.
- Global Alliance Solution : Microsoft Windows Server

“이 솔루션은 향상된 통찰력을 이용하여 각각의 현지 시장에 가장 적합한 완구를 개발함으로써 단일 만능주의 방식을 지양하는 데 도움이 됩니다.”

완구 회사가 신규 시장에서 자사 완구가 어느 정도 판매될지를 예측하여 그 시장에 적합한 완구를 설계할 수 있다면?

일본의 이 완구 제조업체는 시장 데이터의 고급 분석을 통해 얻은 통찰력을 이용하여 신규 시장을 개척하고 있으며, 2015년까지 해외 매출 비율을 50%로 올리겠다는 목표 달성에 기여하고 있습니다.

기회

글로벌 비즈니스를 확대하고 있는 이 대형 완구 제조업체는 출산율 감소 및 문화적 차이에 기인하는 다양한 시장 상황과 같은 여러 문제에 직면해 있습니다. 신규 시장에 제품을 출시하고자 할 때 시장 동향과 서비스 요구사항을 정확하게 파악할 수 없다면, 그 노력은 수포로 돌아갈 것입니다. 그에 따른 과잉 재고는 사업을 망치게 될 것입니다. 이 회사는 신규 시장에 새로운 완구를 출시하여 글로벌로 비즈니스를 확대하면서 시장 실패의 위험을 피할 방안을 모색할 필요가 있었습니다.

효과

신규 시장에 제품을 출시하기 전에 기존의 시장 조사 및 마케팅 활동의 시행착오는 오랜 시간과 많은 비용이 소요될 수 있습니다. 이 완구 회사는 지역 및 글로벌 시장에 대한 가시성을 제고하여 자사의 확장 목표 달성에 기여할 수 있는 고급 데이터 관리 및 분석 솔루션을 구축하였습니다. 이 솔루션은 현지의 문화 및 사용자 특성과 더불어 지역적으로 세분화된 매출 정보를 분석하여 중요한 시장 차이점을 신속하게 파악하는 데 도움을 주고 있습니다. 일례로 이 회사의 장난감 자동차는 작동 부품과 장치가 있기 때문에 일본에서 고가임에도 불구하고 인기가 많습니다. 하지만 이러한 기능이 미국에서는 그다지 인기가 없기 때문에 고가라는 점이 미국 시장 출시의 장애물입니다. 제품이 팔리지 않을 것이나 신규 시장에 적응(예: 그 나라의 자동차 브랜드를 모방한 장난감 자동차)할 필요성이 있다는 것을 안다면, 경쟁이 심화되고 수요가 감소하는 시장 추세에도 불구하고 성공을 거두는 데 도움이 될 것입니다.

실제 비즈니스 성과

- 전년 대비 25% 매출 증대를 달성하여, 3억 불의 영업 이익을 거두고 2015년까지 해외 매출의 비율이 50%에 달할 것으로 예측됩니다.
- 단일 관점의 글로벌 관리 정보를 확보하여 자사의 세계화 노력에서 꾸준한 진전을 이루고 있습니다.
- 영업 및 구매 계획을 재무 실적 데이터와 연계시키고 그 정보 및 기획 관련 비즈니스 프로세스를 능률화하고 있습니다.



Saudi Industrial Projects Co. (SIPCO)



소다수 병에 주입되는 성분을 정확하게 측정할 수 있다면?

사우디아라비아의 보틀링 회사인 SIPCO는 정교한 비즈니스 애널리틱스를 이용하여 생산에서 영업 및 유통에 이르는 자사의 복잡한 운영을 모니터링하고 관리함으로써 비효율성을 거의 실시간으로 파악하여 신속한 의사결정을 내리고 있습니다.

기회

3개 제조 시설과 17개 유통 센터에서 6가지의 국제적인 음료 브랜드를 제조, 보틀링, 유통하는 일은 결코 쉽지 않습니다. 복잡한 대량 생산을 원활하게 유지하려면 사우디아라비아의 보틀링 회사인 SIPCO는 복잡한 물류망을 상세하게 이해해야 합니다. 하지만 데이터가 고립되어 있고, 수작업 보고가 이루어지며, 재고 및 생산에서 영업 및 서비스에 이르는 전반에 대한 가시성이 결여되어 있는 상황에서는 프로세스 상의 문제점을 파악할 통찰력이 없었으므로 문제 해결은 사후약방문이 될 수밖에 없었습니다.

효과

라벨에는 표시되어있지 않지만, 소다수 생산에 들어가는 성분은 수백 가지 또는 심지어 수천 가지에 달하며, 이 모두가 구매, 재고, 제조 및 보틀링에서 판매, 유통 및 서비스에 이르는 과정을 거칩니다. SIPCO는 정교한 비즈니스 애널리틱스를 이용하여 복잡한 성분을 모니터링하고 불균형을 시정하여, 작은 결함이 매출 및 비용에 큰 문제로 비화되는 것을 방지하고 있습니다. 스캐너는 창고의 재고 정보와 제조 라인의 생산량 데이터를 수집하여 거의 실시간으로 운영 현황을 제공합니다. 원료 주문이 제대로 이루어지지 않으면, SIPCO는 이를 즉시 시정하여 생산 및 주문 이행의 지연을 방지할 수 있습니다. 이 솔루션은 또한 영업 팀이 영업 방문 계획을 수립하고 제품 가용성을 주시하며 특정 고객을 대상으로 한 특별 판촉을 통해 매출을 증대시키는 데 도움이 됩니다. 어느 영업 팀의 실적이 저조할 경우, 관리자는 그 원인이 특정 유형의 고객이나 지역과 관련이 있는지 아니면 단순한 영업 생산성 문제인지를 정확히 찾아내어 문제를 즉시 해결할 수 있습니다. 또한, 이 솔루션은 예방 보전이 필요한 자판기를 식별하여, 많은 비용이 초래되는 고장을 미연에 방지하는 데 도움이 됩니다.

실제 비즈니스 성과

- 보고 및 분석을 통합하여, 생산 계획 주기를 8주에서 3주로 60% 이상 단축했습니다.
- 구매 및 재고에서 서비스 및 영업에 이르기까지, 거의 실시간의 KPI에 대한 통찰력으로 더 효율적이며 신속한 의사결정을 뒷받침하여 생산 및 매출을 증대하였습니다.
- 자판기 예방 보전의 효율을 기하여 비용을 절감하고, 재고 수준을 최적화하여 재고 부족과 재고 과잉을 방지하였습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence
- IBM Cognos 8 Business Intelligence Data Manager
- IBM Software Services
- IBM 비즈니스 파트너 : Infor



“음료 보틀링 및 유통에는 끊임없는 주의를 요합니다. 비즈니스 애널리틱스 솔루션은 조정과 시정에 필요한 가시성과 통제를 제공합니다. 이는 우리 비즈니스의 성공에 핵심 요소입니다.”

일본의 대형 상업 은행

솔루션 구성요소

- IBM® SPSS® Modeler Server
- IBM SPSS Services
- IBM System x3550
- IBM 비즈니스 파트너
: Teradata Japan, Ltd.

“마케팅은 더 이상 수수께끼가 아닙니다. 우리는 금융 상품 고객들이 어떤 상품을 원하며 여러 오퍼에 어떻게 반응할지를 예측할 수 있기 때문에, 매출을 확대할 가장 효과적이며 효율적인 방법을 모색할 수 있습니다.”

고객들의 재정적인 요구사항을 예측할 수 있다면?

일본의 어느 대형 상업 은행은 고객의 이용행태 분석을 통해 금융 상품 고객들이 구입할 가능성이 가장 높은 상품을 예측하여 적절한 오퍼로 특정 대상 마케팅 캠페인을 실시한 결과, 충성도가 제고되고 매출이 증대하였습니다.

기회

경기 불안의 와중에 고객 충성도 및 매출 제고에 목표를 둔 일본의 이 대형 상업 은행은 이벤트 기반 마케팅(EBM) 솔루션을 도입하였습니다. 하지만 이 시스템은 예측 분석, 보고 필터 및 기타 고급 기능이 결합되어 상당한 제약이 있었습니다. 이 은행은 특정 타겟 마케팅을 한층 뒷받침할 수 있는 강력하고 유연한 솔루션이 필요했습니다.

효과

소비자는 상업 은행 매출의 상당 부분을 차지하고 있습니다. 게다가 고객을 만족시키는 것이 더욱 어려워지고 있습니다. 일본의 이 대형 상업 은행은 고급 이용행태 분석을 통해 고객이 필요로 하는 상품, 필요로 하는 시기와 그 상품을 가장 효과적으로 판매하는 방법을 파악하여, 매출 잠재력의 미개척지를 열고 있습니다. 이 은행은 여러 채널에 대한 고객 행동을 분석하여, 고객이 결정을 내리는 방식의 패턴을 파악하고, 인구통계 및 생활 이벤트를 지출 습관 및 재정적인 요구사항에 연관시킬 수 있습니다. 은행은 이러한 통찰력을 이용하여 적절한 오퍼를, 적시에, 특정 타겟 고객에게 개별적으로 제시할 수 있습니다. 일례로 젊은 부부가 유아용 상품을 구입하려 할 경우, 이 솔루션은 부부가 조만간 아기를 낳을 개연성을 인식하여 종신보험 판매 가능성을 표시해 줍니다. 거듭되는 피드백 루프는 시장이 변할지라도 은행이 특정 타겟 마케팅 활동의 정확성과 실효성을 지속적으로 제고할 수 있게 합니다.

실제 비즈니스 성과

- 고객당 매출액 증가로, 8개월 후 100% ROI를 달성할 것으로 예상됩니다.
- 이벤트 기반 마케팅 주기가 3개월에서 단 1개월로 단축되어 속도 및 효율이 66% 향상되었습니다.
- 프로그래밍 전문지식의 필요성을 배제하여, 더 많은 직원들이 분석 및 보고서 작성을 수행할 수 있게 되었습니다.



일본의 신용카드 회사

신용카드 회사가 기존 거래 데이터에서 자사 고객에 대한 통찰력을 제고하여 마케팅 캠페인의 성공률을 높일 수 있다면?

일본의 이 신용카드 회사는 고객 세분화 및 고급 분석을 이용하여
과거 고객 활동에 의거한 특정 대상 오퍼를 개발하여,
오퍼에 대한 수락률을 높이며 수익을 제고하고 있습니다.

기회

현재 신용카드 고객들은 카드 상의 로고 선택에서 모바일 지불 옵션이나 보상 제도에 이르기까지 여느 때보다 더 다양한 옵션을 선택할 수 있습니다. 경쟁 우위를 유지할 필요가 있었던 일본의 이 신용카드 회사는 신규 고객을 확보하고 기존 고객에게 더욱 적당한 오퍼 및 서비스를 제공하기 위해 기존 고객 데이터를 분석함으로써 고객이 이용할 가능성이 가장 높고 카드 회사의 수익성 개선에 도움이 될 상품 및 서비스를 특정 대상 고객에게 제시할 수 있는 능력이 필요했습니다.

효과

신용카드 고객을 가입시키거나 보상 제도를 제공하는 단일 만능 방식의 마케팅 캠페인은 이미 과거의 일입니다. 일본의 이 신용카드 회사는 방대한 양의 고객 데이터를 매우 신속하게 분석할 수 있는 시스템 상에서 실행되는 고급 분석 솔루션을 구축하여 유용한 보상 제도와 오퍼를 특정 고객군에 제시할 수 있게 되었습니다. 일례로 해외 여행 패키지를 정기적으로 구입하는 고객들에게는 자사의 카드를 이용하여 패키지를 구입한 보상으로 카드 소지자에게 한정된 전문 여행 가이드나 관광 투어를 제공할 수 있습니다. 또한, 캠페인 우편물에 반응하지 않은 고객들에게 이를 상기시키는 우편물을 발송한다거나 웹 상에서 고객이 열람한 내용과 관련된 이메일을 발송하거나 다채널 프로모션과 연계된 이메일을 발송하는 등 고객의 행동에 의거한 여타 캠페인 관련 활동에 자동으로 착수하여 회사의 향후 수익을 창출할 수 있습니다.

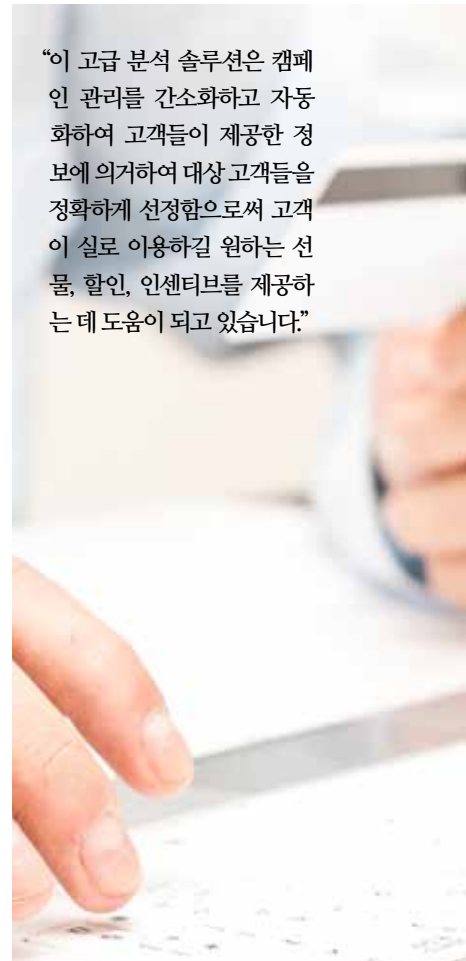
실제 비즈니스 성과

- 단 3년 내로 39%의 세전 수익 증대와 영업 이익의 매출액 이익률 13% 증대가 예상됩니다.
- 고객의 구매 데이터 및 브라우징 이력에 의거하여 각 고객에게 개인화된 오퍼를 제시하여 캠페인 응답률이 현저히 개선되고 있습니다.
- 카드 회사가 한층 적시에 마케팅 활동에 착수하고, 캠페인 반응에 대한 실시간 분석 결과에 따라 필요 시 진행 중인 캠페인을 변경할 수 있습니다.

솔루션 구성요소

- IBM Power 720 Express
: Power Systems running AIX 7
- IBM Cognos ReportNet : Cognos 8 BI
- IBM DB2 Workgroup
- IBM Netezza 1000
- IBM Unica Campaign
- IBM WebSphere Application Server
- IBM Global Business Services (GBS)
: GBS Strategy & Transformation
- IBM 비즈니스 파트너
: ITS - Systems Integrator

“이 고급 분석 솔루션은 캠페인 관리를 간소화하고 자동화하여 고객들이 제공한 정보에 의거하여 대상 고객들을 정확하게 선정함으로써 고객이 실로 이용하길 원하는 선물, 할인, 인센티브를 제공하는 데 도움이 되고 있습니다.”



미국의 특약 보험사

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® 8 Business Intelligence
- IBM SPSS® Modeler Premium
- IBM SPSS Decision Management for Claims
- IBM SPSS Collaboration and Deployment Services
- IBM Business Partner Microsoft Corporation - MapPoint

자동차 보험금 청구 사기를 적발할 수 있는 더 효율적이고 정확한 방법이 있다면?

어느 보험사는 수백 가지의 산업지표에 대하여 보험금 청구를 산정하는 예측 분석을 이용한 결과, 사기 조사 대상 청구건을 5배 이상 확인할 수 있게 되었고, 적법한 청구의 처리 기간이 단축되었으며 사기 관련 매출 손실이 현저히 줄었습니다.

기회

보고에 따르면, 자동차 특약 보험 시장의 전체 청구 중에서 20 ~ 25%가 어느 정도 사기에 해당한다고 합니다. 이 회사는 여러 가지 이유로 위험에 처할 수 있다고 간주되는 피보험자를 대상으로 자동차 특약 보험을 제공하는 주요 사업자입니다. 손해사정인들이 사기로 의심되는 수백 건의 청구를 검토했지만, 추가 조사 대상은 단 2%에 지나지 않았습니다. 주범은 지루하고 오랜 시간이 소요될 뿐만 아니라 숨겨진 한층 정교한 사기 사례를 파악할 수 없었던 수작업 검토 프로세스였습니다. 이 놀랄만한 통계를 고려할 때, 회사는 파악되지 않고 있는 손실 가능성이 훨씬 더 높다는 것을 알게 되었습니다.

효과

보고에 따르면, 자동차 보험 사기로 인해 48억 불에서 68억 불 추가적으로 지출되고 있다고 합니다. 사기 수법이 갈수록 점점 교묘해지면서, 범죄를 발견하는 것이 더욱 어려워지고 있습니다. 이 보험사는 고객 및 청구 데이터에 대하여 예측 분석과 일련의 복잡한 비즈니스 규칙을 적용하여 사기로 의심되는 청구를 가려내는 솔루션으로 범죄를 식별하기 시작했습니다. 사정인이 청구인 정보를 수집하여 입력하면, 이 솔루션은 자동으로 청구를 평가하기 시작하고, 비즈니스 규칙에 의거하여 1 ~ 500의 점수를 산정합니다. 일례로, 보험증서가 교부된 후 단 며칠 내에 접수된 청구에는 높은 점수가 부여됩니다. 또한, 이 솔루션은 어떤 보험 계약자가 동일한 전화번호를 사용하면서도 다른 이름으로 된 여러 건의 청구를 접수하는 경우와 같이, 사정인이 간과할 수 있는 숨은 지표를 찾아냅니다. 청구가 정해진 임계 값에 도달하거나 초과하는 경우에는, 저절로 추가 조사 대상으로 분류됩니다. 사기를 신속하고 효율적으로 파악할 수 있게 되면, 적법한 청구의 처리 기간을 단축할 수 있을 뿐만 아니라, 보험사가 위험이 적은 시장을 파악하여 사업을 확장하는 데에도 도움이 됩니다.

실제 비즈니스 성과

- 특별 조사 대상 청구 건수가 전체 청구의 2%에서 12%로 증가했습니다.
- 적법한 청구의 처리 기간을 단축하여, 고객 만족도가 제고되었습니다.
- 보다 효율적으로 지역별 위험을 평가하여 신규 시장을 개척하였습니다.

“이 지능적인 솔루션 덕분에 보험금 청구 처리 프로세스를 정비할 수 있었습니다. 이제 필수 조사를 요하는 청구를 파악할 수 있을 뿐만 아니라, 적법한 청구를 신속하게 처리할 수 있게 되었습니다.”



북미의 케이블 TV 회사

케이블 가입자의 DVR 스토리지를 클라우드에 둘 수 있다면?

클라우드 기반 DVR 서비스는 케이블 사업자의 운영 방식을 변화시키고, 시청 습관에 대한 통찰력을 제공하며, 소비자들의 TV 시청 경험에 대한 주도권을 강화하고 있습니다.

기회

이 나라의 약 60%에 달하는 인구가 케이블 TV에 가입해 있으며 그 중의 약 42%는 디지털 비디오 레코더(DVR)를 사용하여 자신에게 적합한 시청 환경을 갖추고 있습니다. DVR은 시청 습관에 변화를 가져왔지만, 고가의 장비 지원으로 인하여 케이블 사업자에게는 실적이 우수한 수입원이 아니었습니다. 이 북미 지역의 케이블 사업자는 가입자들에게 추가 녹화 용량을 제공하면서 운영 비용을 절감하길 원했습니다. 동시에, 시청 습관에 대한 통찰력을 활용하여 더 독특한 프로그램을 편성하고자 했습니다.

효과

DVR은 가입자의 TV 시청 방식에 변화를 가져왔지만, 지원 비용이 고가며 스토리지 용량이 한정되어 있습니다. 이 케이블 회사가 가입자들에게 제공한 동종 최초의 클라우드 기반DVR(DVR-in-the-cloud) 솔루션은 100시간 분량의 프로그램을 녹화할 수 있으며, 동시에 4개 채널을 녹화하고 가정 내의 여러 기기로 스트리밍 할 수 있습니다. 개별 시청 선호도를 인구통계 및 지리적 데이터와 결합하여 이 회사는 시청 습관에 대한 전혀 새로운 통찰력을 확보함으로써, 어떤 채널 및 채널 패키지를 가입자에게 제공할지를 한층 정보에 입각하여 결정할 수 있게 되었습니다. 또한, 가입자들의 기기 및 시청 습관에 기초하여 특정 대상을 겨냥한 광고 및 마케팅 메시지를 시청자들에게 스트리밍 할 수도 있습니다. 일례로, 대부분 스포츠 경기를 녹화하는 가입자는 PPV(pay-per-view) 권투 경기의 할인을 받을 수 있으며, 음악 채널을 주로 녹화하는 가입자는 PPV 콘서트의 할인을 받을 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 셋톱박스 설치 및 유지 비용을 50% 절감하여 연간 600만 불 이상에 달하는 비용을 절감하였습니다.
- DVR 서비스 향상을 통해 800만 불 이상에 달하는 신규 매출을 창출하였습니다.
- 광고 매출이 12% 증가했습니다.

솔루션 구성요소

- IBM System x®
- IBM iDataPlex®
- IBM SolidDB®
- IBM Tivoli®
- IBM xCAT®
- IBM Cognos®
- IBM Netezza®
- IBM SPSS®
- IBM 비즈니스 파트너 : Fabrix.TV



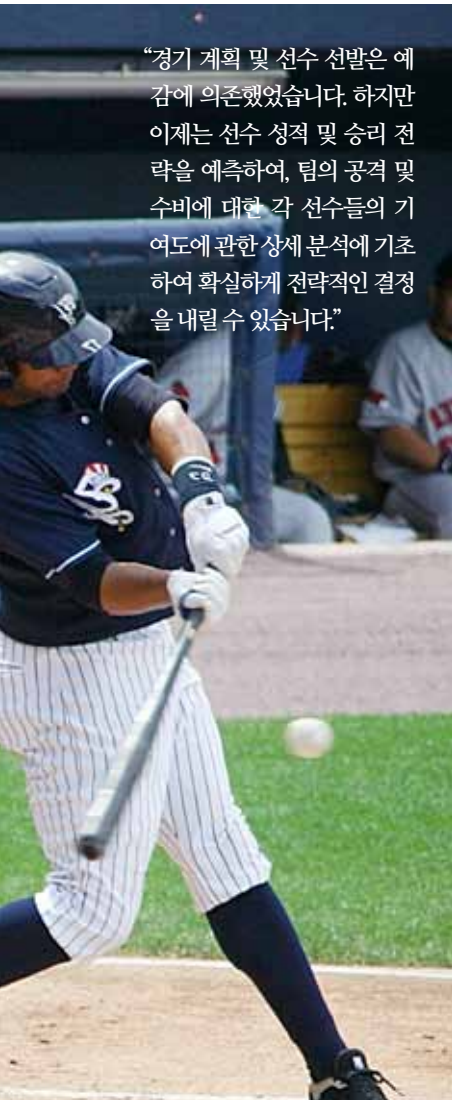
“클라우드 기반 DVR이 미디어, 엔터테인먼트, 광고를 변모시킬 것입니다. 가입자에게 편리할 뿐만 아니라 서비스 품질이 향상되니까요. 가입자에 대하여 훨씬 더 많은 정보를 가지게 될 것이므로 사실상 모든 가입자에게 개별화된 경험을 제공할 수 있게 될 것입니다.”

일본의 프로 야구단

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® 10
- IBM System x3550
- IBM DB2®
- IBM 비즈니스 파트너
: Cross Cat Co., Ltd.

“경기 계획 및 선수 선발은 예감에 의존했었습니다. 하지만 이제는 선수 성적 및 승리 전략을 예측하여, 팀의 공격 및 수비에 대한 각 선수들의 기여도에 관한 상세 분석에 기초하여 확실하게 전략적인 결정을 내릴 수 있습니다.”



선수의 성적을 예측하고 저평가된 기량을 다듬어 수익성을 제고할 수 있다면?

일본의 어느 프로 야구팀은 고급 데이터 분석을 이용하여 선수의 숨겨진 잠재력과 진정한 선수로서의 가치를 발굴함으로써 20%의 ROI 증가와 승률 향상을 기대하고 있습니다.

기회

경쟁력을 강화하기 위해 일본 한 프로 야구단은 코치, 스카우터 및 기록원의 추측에 의거하여 선수들을 평가하는 기존 방식에서 탈피하고자 했습니다. 이 팀의 운영진은 프로 야구단의 구성과 양성을 더 체계적이며 분석적인 접근방식으로 전환하길 원했습니다. 선수 및 구단에 관한 엄청난 양의 데이터를 분석할 수 있으며 선수 명단 작성과 선수들의 실제 가치, 승률을 높일 수 있는 경기 중 최상의 수비 및 공격 방식에 관한 통찰력을 제공하는 기술 솔루션이 필요했습니다.

효과

야구는 단지 기량만이 아니라 투자와 통계에 의해 좌우되는 경기입니다. 일반적으로 연봉 규모가 가장 큰 구단이 관례상 평가되는 기량의 통계적 평균이 가장 높은 “최고” 선수들을 확보하고 있습니다. 이 일본 프로 야구단의 경영진은 스타 선수의 확보 여부가 사실상 그 팀의 승패를 가름하지 않는다는 것을 깨달았습니다. 이 구단 운영진은 고급 분석을 이용하여 선수들의 성적을 예측하여 경쟁력 있는 선수 명단을 작성할 수 있었습니다. 정교한 통계적 데이터 분석을 통해 각 선수들의 숨은 재능을 발굴하고 장단점을 파악하는 데 필요한 새로운 통찰력을 확보하고 있습니다. 이 솔루션을 이용하면, 재능의 격차를 파악하여 경쟁력 있는 팀을 구성할 수 있습니다. 이 구단은 현재 일본의 다른 구단들이 평가할 수 없다고 여기는 자질을 평가할 수 있습니다. 따라서 동일한 선수 명단으로 더 많은 주자를 출루시켜 더 많은 점수를 올릴 수 있습니다. 일례로, 구단 운영진은 선수의 타격 실력을 평가할 때 타율만을 보는 것이 아니라 1루 또는 3루 방향 타구의 성공률과 같은 통찰력을 포함시킬 수 있습니다. 그렇게 세밀한 분석을 통해, 상대 팀의 약점을 노릴 수 있는 최상의 선수들로 선발 명단을 통계적으로 조정할 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 정량화된 기준에 의거하여 각 선수의 실제 가치를 파악함으로써, 선수 연봉 및 계약에 지출되는 예산에 대한 20%의 ROI 증가가 예상됩니다.
- 선수 성적 및 경기 전략을 분석하여 승률을 높였으며 8년 만에 처음으로 리그 최중우승을 차지했습니다.
- 다차원 데이터 분석에 기초한 효율적인 경기 전략을 통해 리그 우승을 차지하고 일본 시리즈 1위에 올랐습니다.





통찰력이 신규 작물의 새로운 기회를 정확하게 찾아내고 가장 수익성이 높은 방식으로 출시할 수 있다면?

어느 세계 최고의 특용 작물 재배 회사는 고급 분석을 이용하여 마케팅 계획을 수립하고 실험실 교배에서 수확에 이르는 운영 의사결정을 최적화하고 있습니다.

기회

기업농의 세계화가 늘어나면서 극심한 경쟁과 위험도 커짐에 따라 수익 실현을 더욱 어렵게 만들고 있습니다. 수익성을 극대화하기 위해 Sun World는 자사의 작물 재배와 일어나는 업무를 끊임없이 변화하는 시장의 기호에 맞출 필요가 있었습니다. 이는 경쟁 제품의 공급이 부족할 때 제품을 출시하고 풍부한 공급으로 시장이 넘쳐나 가격이 하락할 때 수확이 이루어지는 작물을 지양하는 것을 의미했습니다. 또한, 운영 측면에서도 Sun World는 용수 비용, 운송 비용, 특정 농법의 생산성과 같은 현장의 요인들을 고려하여 주요 의사결정을 최적화할 필요가 있었습니다.

효과

세계화로 인하여 기업농의 시장 위험이 커진 가운데 이 캘리포니아의 재배 회사는 데이터 중심의 통찰력을 활용하여 마케팅 계획을 수립하고 고급 분석을 이용하여 모든 운영 단계를 최적화함으로써 세계적인 리더로 부상했습니다. 이 회사의 경우, 건설하고도 가장 최신의 수치에 입각한 시장 및 운영 통찰력으로 경영진 의사결정권자들의 경험과 직관을 완벽하게 보완하고 있습니다. 이 회사는 시장 수요의 예측과 정교한 what-if 분석을 결합하여 적절한 조합의 특용 작물을 적시에 출시할 수 있습니다. 아울러 ERP 시스템의 상세 비용 및 수확 데이터를 이용하여 세류 관개를 어디에 적용할지를 더 효과적으로 판단할 수 있으므로 용수 사용 및 수확량을 최적화할 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 세류 관개 농법을 적소에 활용하여 수확 비용을 5% 절감하고 연료 사용을 20% 절감했으며 수확량을 50% 증대시켰습니다.
- 작물 전략의 한가지 요소를 데이터 중심으로 변경한 결과, 기준 면적당 수익률이 8배 증가했습니다.
- 보다 정확하고 세밀한 예측을 통해 마케팅 계획이 개선되었습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® DB2®
- IBM® Cognos® TM1®
- IBM® Power® Systems
- IBM 비즈니스 파트너 : Applied Analytix Inc.

“고급 분석에 의거하여 현명한 의사결정을 내릴 수 있으므로, 출시 시기가 다가올 때의 기회를 최대한 활용할 수 있습니다.”

- Steve Greenwood, 예산 및 보고 담당 이사



솔루션 구성요소

- IBM Cognos® 10 BI
- IBM Power® 780 server
- IBM System Storage® DS8800
- IBM Software Services
- IBM 비즈니스 파트너 : BRQ IT Services
- IBM 비즈니스 파트너 : Netpartners Consultoria e Sistemas Ltda

“이 분석 솔루션은 영업 및 마케팅 팀에 권한을 부여하고 수익을 증대시키면서 고객들이 변동이 심한 시장에서 번창할 수 있도록 지원하고 있습니다. 그 결과, 우리나라의 경제가 촉진되고 강화되었습니다.”

고객의 요구사항 및 성장 기회를 예측하여 매출을 증대시킬 수 있다면?

Grupo Martins는 정교한 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 통해 신속하고 정확하게 시장 수요를 예측하여, 매출을 17% 증대시키고 있습니다.

기회

이 브라질의 일류 도매 유통업체는 매출 증대 및 비즈니스 성장을 모색했습니다. 이 회사는 특히 영업 및 마케팅의 성과 관리를 개선하여 목표를 달성하고자 했습니다. 하지만 매월 13,000여 가지의 매우 다양한 소비재를 브라질 전역의 슈퍼마켓, 약국, 동물병원 물품 매장, 전자제품 매장 등 기타 소매점을 포함한 750,000여 고객들에게 판매 유통하고 있기 때문에 이는 엄청난 과제였습니다. 이 회사는 각 고객의 비즈니스 및 시장 추이에 대한 심층적인 통찰력을 자사 직원들에게 제공할 수 있는 솔루션이 필요했습니다.

효과

도매업체와 그 소매점은 공생 관계입니다. 이를 염두에 두고 있는 Grupo Martins는 정교한 비즈니스 인텔리전스(BI) 솔루션을 통해 비즈니스 성과를 정확하고 신속하게 예측하여 자사 고객의 비즈니스 성장을 사전에 지원하고 있습니다. 이 솔루션을 이용하면 식품에서 전자제품에 이르는 모든 시장의 고객 수요를 예측할 수 있습니다. 이 BI 솔루션은 매출 목표 대비 실적을 거의 실시간으로 생성하여 경영진에 제공하면서 개개의 대리점에 적합한 고객 및 시장 분석 정보를 2시간마다 회사의 5,000개 판매 대리점의 PDA로 전송합니다. 따라서 영업 및 마케팅 팀은 각 고객에 대한 성장 시나리오를 즉석에서 생성하여 고객의 목표와 더불어 회사의 판매 목표에 일치하는 개별적인 제안과 프로모션을 제시할 수 있습니다. 그 결과, 이 회사는 재고를 고객 수요에 더 적절하게 일치시킬 수도 있습니다. 아울러 어떤 가격에 판매되는 제품이 회사의 목표 수익 달성에 차질을 빚을 것으로 보이는 경우, 이 솔루션은 회사의 영업 및 마케팅 팀에 정보를 전송하여 그 전략을 공동으로 수정할 수 있게 합니다.

실제 비즈니스 성과

- 신속하고 정확한 예측 분석과 개별 매장 매출을 증대시키는 권장 판매 조치로 매출이 17% 증가했습니다.
- 고객 요구사항 및 교차 판매 기회를 정확하게 파악하여 전체 판매 매출이 14% 증가하고 판매 계약이 13% 증가했습니다.
- 자사 직원들이 BI 정보로 즉시 협력할 수 있게 되어 의사결정 과정이 단축되었습니다.



미국의 레스토랑 체인 및 식품 유통업체

고객의 외식 선호도에 기초한 지역 특성 메뉴를 개발하여 브랜드 충성도를 제고할 수 있다면?

어느 가족 친화적인 시골풍의 레스토랑 체인은 고객들의 외식 습관과 메뉴 선택에 관한 전혀 새로운 이해를 이용하여 시장 확대 및 미국 전역의 신규 체인점 개설을 지원하고 있습니다.

기회

체인점이 715개 이상으로 점점 늘어나고 있는 이 레스토랑 체인은 훌륭한 음식을 제공하기로 일각견이 있습니다. 하지만 기회는 변하기 마련이며, 식사 손님들이 메뉴에 반영되길 원하는 음식은 지역마다 차이가 있습니다. 이 회사의 비즈니스 분석가, 재고 관리자, 마케팅 팀은 손님들이 무엇을 원하는지에 대한 신뢰할 수 있는 정보가 필요했지만, 열악한 데이터 웨어하우스 성능 때문에 대량의 데이터를 신속하게 분석할 수 없었습니다. 이 체인은 고객 통찰력을 즉시 제공할 수 있는 분석 솔루션이 필요했습니다.

효과

가족적인 분위기의 레스토랑은 모든 가족이 자신의 기호에 적합한 식사를 선택할 수 있기 때문에 인기가 높습니다. 전국에 지점이 있는 이 레스토랑은 매장의 영수증, 재고 데이터, 고객 조사 및 기타 데이터 자료를 분석하여 기존의 제공 음식과 지역별로 선호하는 음식을 메뉴에 확실히 반영하고 있습니다. 7TB 이상에 달하는 데이터를 사용하여 매출 및 브랜드에 대한 고객 충성도를 제고할 수 있도록 매장 별로 적합한 조합의 메뉴를 개발하고 있습니다. 분석 성능이 향상되면서 분석가와 마케팅 팀은 비즈니스에 대한 전혀 새로운 관점을 확보하여, what-if 시나리오에 기초한 더 전략적인 계획을 수립할 수 있게 되었습니다. 일례로 일부 지역에서는 옥수수를 거칠게 빻은 콘그리트가 주요 조식 메뉴이지만, 다른 지역에서는 저지방 저칼로리 요리가 더 인기 있습니다. 어떤 메뉴가 가장 수익성과 인기가 높은지를 알면, 식사 손님들이 방문할 때마다 기꺼이 지출을 늘릴 것입니다.

실제 비즈니스 성과

- 데이터 양을 7TB에서 350GB로 줄여, 데이터 웨어하우스 성능을 향상시켰습니다.
- 주요 보고서 작성 시간을 18시간에서 1분 미만으로 99% 단축하였습니다.
- 고객 만족도 제고 및 상향 판매 덕분에 테이블당 매출이 증가할 것으로 예상됩니다.
- 손님에게 적합하게 조합된 메뉴 덕분에 신규 매장의 수익성 증대가 예상됩니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Netezza® 1000-6
- IBM Netezza 100
- IBM DB2®
- IBM Cognos® 8.4
- IBM Global Technology Services® – Integrated Technology Services
- IBM Training



“전국적인 체인으로서 우리는 모든 손님이 원할 것으로 예상되는 메뉴의 개발과 지역별 기호에 맞는 메뉴 개발에 균형을 취해야만 합니다. 이제는 어떤 메뉴가 잘 팔리고 그 이유가 무엇인지를 파악할 수 있게 되었습니다. 따라서, 고객들이 실로 원하는 바를 반영한 메뉴를 개발하고 있습니다.”

일본의 대형 유통 그룹

솔루션 구성요소

- IBM Cognos 10 BI
- IBM Netezza 1000
- IBM Global Services - Application Services (GBS-AIS) : GBS Application Innovation Services : Application Development
- IBM System x
- IBM 비즈니스 파트너 : ZEAL Corporation

제조업체/유통업체가 이미 보유하고 있는 내외부의 데이터에 의거하여 생산 및 판매 계획을 확실하게 수립할 수 있다면?

자체 상표 제품의 유통업체 겸 제조업체는 고급 분석을 통해 인기 상품을 더 신속하게 공급하고 판매가 부진한 제품을 줄이거나 매장에서 없애어 수익 증대 및 판매 비용 절감에 기여하고 있습니다.

기회

일본에서 자리를 확실히 잡은 대형 유통 체인인 이 그룹은 지난 50년 간 소비자 주도 환경의 심화, 기업간 경쟁, 공급업체의 압력, 신생 업체와의 경쟁 심화와 같은 유통 산업의 급격한 변화를 겪었습니다. 이러한 경쟁에 대처하기 위해 이 유통업체는 자체 상표 제품을 개발하는 제조업체/유통업체로 전략의 전환을 기하고 시장의 요구사항에 한층 부응할 수 있도록 자사 매장을 변모시키기 위한 노력에 착수했습니다. 이 전략을 효과적으로 이행하기 위해서는 그룹 전반의 정보에 대한 가시성을 제고하고, 실시간으로 다양한 세부 수준에서 정보를 분석하여 고객들이 원하는 제품을 생산, 판매할 수 있는 능력을 갖추고자 하였습니다.

효과

유통업체가 변화하는 소비자 수요에 얼마나 잘 대처하느냐에 따라 성패가 좌우되는 시장에서는, 고객이 원하는 바를 파악하여 고객이 기꺼이 지불할 수 있는 가격으로 제공하는 것이 기업의 장수와 수익성의 관건입니다. 그룹 전반에 통합 데이터 웨어하우스 및 고급 분석 솔루션을 구축한 이 그룹은 시장이 요구하는 제품이 무엇인지를 한 눈에 파악할 수 있게 되었습니다. 이 회사는 기존 제품의 매출 추이와 신제품의 매출 현황에 관한 상세 정보를 실시간으로 수집하여 분석할 수 있으므로, 과잉 주문 및 재고를 배제할 수 있었습니다. 이 솔루션은 여러 관점에서 과거, 현재 및 미래의 다각적이며 장기적인 분석을 신속하고 유연하게 처리하여, 이 회사가 경쟁 우위를 유지하는 데 도움이 되고 있습니다. 고급 분석으로 제조/유통업체 전략을 뒷받침하고 있는 이 유통업체는 이제 자체 생산으로 “인기” 제품의 공급을 늘려 한결같이 적시에 자사 매장에 제공함으로써 수익을 제고하고 판매 비용을 절감하면서 가격을 낮게 유지할 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 성과

- 회사의 2010/2011년 보고 기간에 비해 2016/2017년에는 수익이 156% 향상될 것으로 예상됩니다.
- 변화하는 파라미터에 의거한 보고서 작성 소요 시간이 75% 단축되었습니다.
- 방대한 양(650만 ~ 720만 건의 매출 영수증)의 표준 및 비표준 데이터의 복잡한 검색 및 분석에 대한 안정적인 고속 처리가 가능해졌습니다.



“경쟁 심화 및 한층 어려워진 시장 상황에도 불구하고 이 유통업체는 자사의 전반적인 비즈니스 전략을 매우 효과적으로 뒷받침하는 데이터 웨어하우스 및 고급 분석 솔루션 덕분에 향후 매출 및 매장 증가를 예상하고 있습니다.”



Detroit Public Schools



수 분 내로 정확한 답을 찾아내어 수백만 불의 운영 예산을 절감할 수 있다면?

Detroit Public Schools는 분석 및 자동화를 통해 점점 감소하고 변화하는 시 인구에 대응하여 복잡한 조직을 재편하여 2억 3100만 불의 운영 예산을 절감하고 있습니다.

기회

급격한 인구 증가를 처리하는 것이 다수 도시의 과제입니다. 하지만 시의 인구가 줄 경우에는 그 시와 대민 봉사 기관이 전혀 새로운 과제에 직면하게 됩니다. 미국의 어느 도시의 인구가 10년 간 25% 감소하게 되자 학제를 개편하여 더 비용 효과적인 방식으로 수가 감소된 학생들에게 교육을 제공할 필요가 있었습니다. 하지만 학제 개편 프로세스의 자동화, 현재 프로젝트에 대한 심층 데이터 분석과 향후 수용 능력의 예측을 지원할 더 견실한 분석 및 재무 계획 도구가 필요했습니다.

효과

도시의 인구에 변화가 일어나면, 학교도 마찬가지로 때로는 극히 단기간 내에 자금 재할당 및 직원 이동과 같은 변화가 있어야 합니다. 어느 대도시의 학제는 학교 폐쇄, 예산 재할당, 직원 이동 등을 통해 시의 인구 감소에 대처해야 했습니다. 그러나 수동 개편 및 예산편성 프로세스는 아주 오랜 시간이 소요되었으며, 결정이 이루어지기 전에는 그 영향을 평가할 수가 없었습니다. 하지만 학교의 새로운 분석 및 예산 계획은 솔루션을 구축하자 예산 편성 및 직원 이동이 수 일이 아닌 수 분 내로 이루어질 수 있었습니다. 학교의 인구통계, 등록, 예산, 예상 인구 변화와 더불어 급여 및 수당과 같은 교사 정보를 분석하여 이 기관은 시급한 의사결정을 내리기 위한 통찰력을 제고했을 뿐만 아니라 가능한 향후 결과에 관한 시나리오를 분석하여 더 나은 장기 계획을 수립할 수 있었습니다. 분석 및 자동화 덕분에 학제 개편이 순조롭게 진행되어 2억 불 이상의 운영 예산을 절감하고 시와 납세자들로부터 높은 점수를 받았습니다.

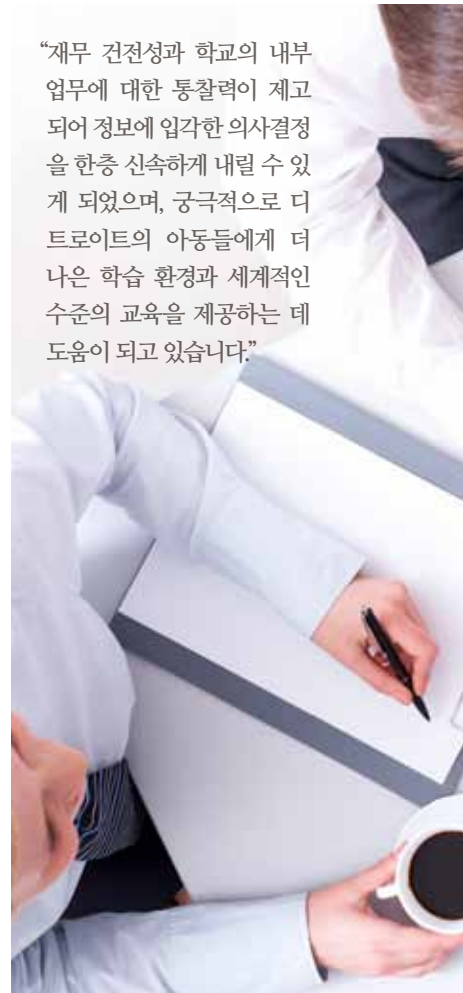
실제 비즈니스 성과

- 교육 기관이 2억 3100만 불의 운영 예산을 절감할 수 있었습니다.
- 직원 이동의 분석을 3일에서 15분으로 99% 단축하였습니다.
- 예산 프로세스의 여러 단계를 자동화하여 교장과 재무 팀의 업무 부담을 줄였습니다.
- 거의 실시간의 재무 데이터와 분석 능력 향상으로 조직에 대한 가시성이 제고되었으며, 재무 및 운영 의사결정을 개선할 수 있었습니다.

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® TM1
- IBM Business Partner – Blue Line Planning, Inc.

“재무 건전성과 학교의 내부 업무에 대한 통찰력이 제고 되어 정보에 입각한 의사결정을 한층 신속하게 내릴 수 있게 되었으며, 궁극적으로 디트로이트의 아동들에게 더 나은 학습 환경과 세계적인 수준의 교육을 제공하는 데 도움이 되고 있습니다.”



한국의 어느 대학

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence 10

자퇴생을 예측하여 예방할 수 있다면?

한국의 어느 대학은 정교한 통계 분석을 통해 학생들의 생활양식을 찾아내, 자퇴 위기에 처한 학생들을 파악하여 학적을 유지할 수 있게 서비스를 제공하고 있습니다.

기회

여타 교육 기관과 마찬가지로, 한국의 이 대학은 높은 입학률을 유지하면서 자퇴율을 최대한 낮추려 하고 있습니다. 하지만 자퇴생들이 처한 여건과 자퇴 이유에 대한 통찰력이 없이는 아무런 도움도 될 수 없었습니다. 이 대학은 자퇴 위기에 처한 학생들을 파악하여 사전에 그들의 학업을 지원할 수 있는 한층 정교한 통계 분석 도구가 필요했습니다.

효과

높은 중퇴율은 학생의 잠재력을 저하시키고 학교의 수익과 평판을 약화시키는 등 학생과 대학 모두에 바람직하지 않습니다. 하지만 자퇴 이유가 종종 예상 밖이거나 의도적이지 않은 경우에는 고학생들을 파악하는 것이 반드시 쉽지만은 않습니다. 한국의 이 대학은 강력한 통계 분석을 이용하여 자퇴를 예방하고 학생들의 학업 성적 향상에 도움을 주고 있습니다. 이 솔루션은 입학 및 등록에서 성적과 졸업에 이르기까지 학생들의 생활양식을 분석하여 학생들의 행동과 학업 성적의 패턴을 찾아내므로 대학은 자퇴생과 그 이유를 예측할 수 있습니다. 일례로 많은 과목의 수업 부담이 큰 신입생이나 전공 이외의 과목을 3가지 이상 수강 신청한 2학년생이 중퇴할 위험이 가장 높다는 것을 분석이 보여줄 수 있습니다. 이러한 심층적인 통찰력으로 이 대학은 사전에 학생들을 접촉하고, 적절한 과정 선택, 재정 지원 또는 기타 행정 편의에 중점을 둔 개별 계획을 수립하여 학적을 유지하도록 지원할 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 데이터 처리 및 분석 시간을 4일에서 1분 미만으로, 99% 단축하였습니다.
- 위기에 처한 학생들을 파악하여 대학이 사전에 학업 지원을 제공함으로써 자퇴율이 감소되었습니다.
- 교과과정, 교수진, 입학 및 재정의 실효성을 모니터링하고 이해할 수 있게 되었습니다.

“학생들이 학업, 재정 또는 개인적인 문제 등으로 학업을 중단할 상황에 처해 있을 경우, 스스로 상담을 위해 찾아오진 않습니다. 이제는 학교가 위기에 처한 학생들을 파악하여 부득이 자퇴하기 전에 지원할 수 있게 되었습니다.”



호주의 일류 온라인 교육 기관

교내 교육의 장점을 갖춘 온라인 교육의 유연성을 학생들에게 제공할 수 있다면?

호주의 한 일류 온라인 교육 기관은 학생들의 행동 및 경향을 심층 이해하여, 낙제 가능성이 있는 학생들을 예측하고 중도포기 및 낙제 과목을 미연에 방지하는 전략을 개발하고 있습니다.

기회

이 온라인 교육 기관의 경우, 중도포기 및 낙제 과목은 매출원과 그 명성에 직접적인 영향을 미칩니다. 낙제율을 최소화하기 위해서는 일부 학생들이 좋은 성적을 거두는 반면에 다른 학생들은 그러지 못한 이유와 과목이나 과정을 이수하지 못하거나 낙제할 위험에 처한 학생들을 도움 가장 적절한 방법을 심층 이해할 필요가 있었습니다. 또한, 학생들의 경향을 추적하고 학생 분류를 개선하여 새로운 교육 상품과 특정 대상 판매 캠페인을 개발하고자 했습니다. 이 기관은 거의 실시간으로 데이터를 분석하고 보고서 작성 소요 시간을 단축할 수 있는 솔루션이 필요했습니다.

효과

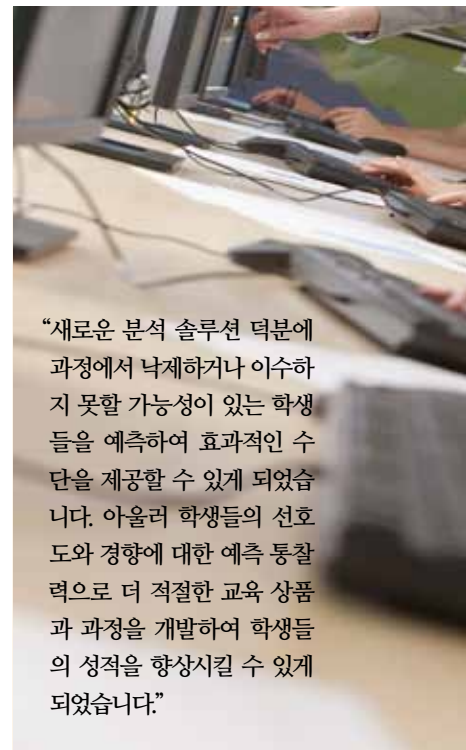
온라인 교육의 가상 환경은 유례없는 기회를 제공하고 있지만, 학생들이 고등 교육 과정에 입학 또는 재입학하거나 직업 교육 또는 직업 양성 과정을 추구하는 등의 이유로 과목이나 과정을 이수하지 못하고 낙제하는 경우 또한 많습니다. 학생들이 좋은 성적을 거둘 수 있도록 이 온라인 교육 기관은 정교한 비즈니스 애널리틱스 및 통계 모델링 솔루션에 투자하였습니다. 이 솔루션은 등록에서 과정 이수에 이르기까지 모든 학생들의 종합적인 면을 파악하여 행동 패턴을 보여줍니다. 이 기관은 과정 미이수 및 학생 감소 추세를 파악하고 위험에 처한 학생들을 식별할 수 있는 예측 모델을 개발할 수 있었습니다. 따라서 교직원들은 더 적합한 과정에 학생들을 배치하고, 온라인 개인지도나 시험 준비 지원을 제공하는 등 좋은 성적을 거둘 가능성을 제고하는 가장 적절한 서비스와 개입을 통해 사전 예방 조치를 취할 수 있습니다. 또한 이 기관은 학생들의 선호도와 경향에 대한 예측 통찰력으로 한층 경쟁력 있는 새로운 교육 상품을 개발하여, 적시에 적절한 학생들에게 제공할 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 중요한 비즈니스 의사결정을 뒷받침하는 보고서 작성 및 데이터 분석에 소요되는 시간이 수 주에서 수 분으로 99% 단축되었습니다.
- 위험에 처한 학생들을 파악하여 과정을 성공리에 이수하는 데 필요한 도구 및 서비스를 제공하여 학생들의 성적과 학생 유지율이 향상될 것으로 예상됩니다.
- 특정 타겟 판매 캠페인을 통해 과정 매출이 증대될 것으로 기대됩니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence
- IBM Cognos TM1®
- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Transformer
- IBM Cognos Report Studio
- IBM Cognos Analysis Studio
- IBM Cognos Query Studio
- IBM Cognos Active Report
- IBM Cognos Business Insight
- IBM Cognos Mobile
- IBM SPSS® Modeler
- IBM 비즈니스 파트너 : Certus Solutions



“새로운 분석 솔루션 덕분에 과정에서 낙제하거나 이수하지 못할 가능성이 있는 학생들을 예측하여 효과적인 수단을 제공할 수 있게 되었습니다. 아울러 학생들의 선호도와 경향에 대한 예측 통찰력으로 더 적절한 교육 상품과 과정을 개발하여 학생들의 성적을 향상시킬 수 있게 되었습니다.”

솔루션 구성요소

- IBM® SPSS® Statistics Base
- IBM SPSS Statistics Standard

품질 관리를 개선하여 고객의 삶의 질을 향상시킬 수 있다면?

어느 혈당 측정기 제조업체는 불량품을 더 신속하고 정확하게 찾아내고 제거하여 당뇨병 환자들의 위험을 줄이고 고품질의 제품만을 시장에 출시하고 있습니다.

기회

일상적인 혈당 측정은 전세계 수백만의 사람들이 더 건강하고 생산적인 삶을 영위하는데 도움이 됩니다. 이 글로벌 기업은 혈당 측정기의 안전과 사용 편의성을 개선해왔지만, 대량으로 생산되는 혈당 측정 스트립은 필연적으로 제품 품질의 차이를 가져올 수 밖에 없습니다. 이 회사는 제조 프로세스 전반의 이상을 신속하게 탐지하여 불량 측정기가 출하되는 것을 방지할 필요가 있었습니다.

효과

혈당의 정확한 모니터링은 당뇨 관리에 가장 중요한 조치 중의 하나입니다. 따라서 혈당 측정기의 정확도는 삶과 죽음의 문제가 될 수 있습니다. 이 제조업체는 매년 40억 개 이상의 혈당 측정 스트립을 생산하고 있으며, 이 스트립은 정확해야 하며 식단 변경 및 인슐린 주사를 그 측정 결과에 의존하는 전세계 수백만 명의 환자가 구입할 수 있는 적절한 가격이어야 합니다. 이 제조업체는 제조 프로세스 전반과 여러 시설 간의 20,000 개 데이터 포인트에 대한 신속한 분석을 통해 제품 품질에 대한 통찰력을 확보하여 불량 스트립의 수를 줄이고 자재 및 프로세스의 문제를 조기에 파악하고 있습니다. 정확한 데이터를 즉시 이용할 수 있게 된 제조 관리자들은 한층 정보에 입각한 의사결정을 내리고 있습니다. 불량 제품의 감소로 낭비가 줄고 더 많은 제품을 시장에 공급할 수 있게 되었으며, 이 분석을 통해 FDA 규정과 같은 규제 준수 요구사항과 감사에 효율적으로 대비할 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 합격품의 비율이 92%에서 97%로 증가했습니다.
- 제조 라인의 문제 파악에 소요되는 시간이 12시간 이하로 단축되었습니다.
- 제조 시설 간의 협업과 의사소통이 개선되어 제품 품질이 향상되었습니다.

“우리는 IBM SPSS 분석 소프트웨어를 이용하여 기획 및 데이터 준비에서 분석, 보고 및 확보된 통찰력의 배포에 이르는 전반적인 분석 프로세스의 문제를 해결하여 제조 과정 중의 의사결정에 활용하고 있습니다. 이 솔루션은 실로 LifeScan 제품 품질의 생명선입니다.”

— Scott Dickinson, LifeScan Scotland Ltd.의 품질시험실 관리자



의료 기관이 의료 비용을 절감하면서 생명을 구할 수 있다면?

Martin's Point Health Care는 분석 및 보고 기능을 현저히 강화하여 의사들이 위험에 처한 환자를 파악하여 예방치료를 제공할 수 있게 하면서 임상 성과를 개선하고 장기적인 의료 비용을 절감하고 있습니다.

기회

비영리 기관인 Martin's Point Health Care는 변화하는 여건과 수요 증가에 대하여 환자 치료의 질과 기관의 재정 건전성 간에 신중한 균형을 취해야 합니다. 이 기관은 의료 서비스를 향상시키고 비용을 억제하기 위해 신속하게 정보를 제공하여 재무 관리 및 운영 성과에 대한 주요 메트릭을 지원할 필요가 있었습니다. 하지만 기관의 이중 시스템 때문에 제 때에 데이터를 수집하고 분석하여 보고서를 작성할 수 없었습니다.

효과

비용이 상승하고 의술의 복잡도가 증가하면서 의료기관은 환자의 건강과 사업의 건전성을 유지할 혁신적인 방식을 모색해야만 합니다. Martin's Point Health Care는 정교한 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 이용하여 환자 치료의 질을 향상시키면서 비용을 억제하고 있습니다. 이 솔루션은 기관 내외부의 여러 시스템에서 데이터를 취합, 분석하고 단일 데이터 버전을 생성하여 임시 쿼리에 액세스 가능하게 만들고 비즈니스 및 임상 의사 결정을 위한 보고서를 신속하게 작성합니다. 환자 치료 시스템에 대하여 새로이 찾은 가시성으로 이 의료 기관은 향후 치료가 필요할 위험이 가장 높은 환자를 신속하게 파악하고 치료의 격차를 확인하여 환자들의 발병 예방에 필요한 후속 조치를 취하고 있습니다. 일례로 당뇨와 같은 만성 질환이 있는 환자가 특정 검사를 제 때에 받아야 하는 경우, 이 솔루션은 누락된 검사 일정을 계획할 것을 환자의 의사에게 경고합니다. 의사의 전자 의료 기록에서 검사 결과를 이용할 수 있게 되면, 이 결과를 환자의 전자 의료 기록과 진료 명세 상의 장기간의 정보와 결합하고 분석하여 현재 치료 요법의 실효성을 평가합니다.

실제 비즈니스 성과

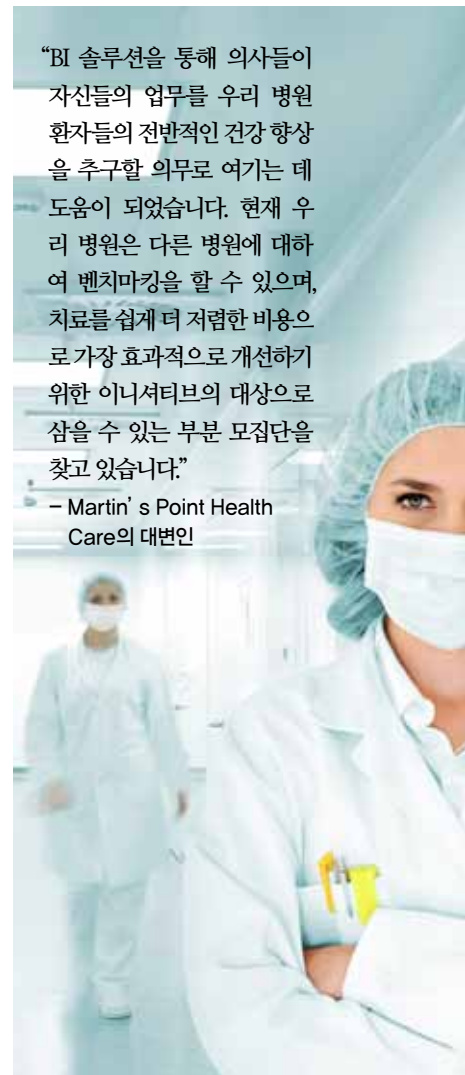
- 보고 시간을 현저하게 단축하여 100만 불 이상에 달하는 연간 1,000% ROI를 실현하였습니다.
- 보고서 작성 시간을 20% 단축하여 정보 전달을 2주에서 수 초로 현저히 단축했습니다.
- 분석 및 보고 기능을 강화하여 임상 결과를 개선하고 따라서 장기적인 비용을 절감하고 있습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence
- IBM® Cognos PowerPlay®
- IBM® Cognos TM1®

“BI 솔루션을 통해 의사들이 자신들의 업무를 우리 병원 환자들의 전반적인 건강 향상을 추구할 의무로 여기는 데 도움이 되었습니다. 현재 우리 병원은 다른 병원에 대하여 벤치마킹을 할 수 있으며, 치료를 쉽게 더 저렴한 비용으로 가장 효과적으로 개선하기 위한 이니셔티브의 대상으로 삼을 수 있는 부분 모집단을 찾고 있습니다.”

– Martin's Point Health Care의 대변인



솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® 10 Business Intelligence
- IBM® SPSS® Modeler Professional
- IBM® Content and Predictive Analytics for Healthcare
- IBM® JStart® Lab Services

강력한 예측 분석의 범위와 속도로 의사의 지혜를 강화할 수 있다면?

Seton Healthcare는 자연 언어 처리 기능을 갖춘 정교한 통계 분석을 도입하여 울혈성 심부전 환자의 진단 및 치료에 대한 유례없는 통찰력을 얻고 있습니다.

기회

미국 전역의 여타 의료 기관과 마찬가지로, Seton Healthcare는 높은 재입원율로 어려움을 겪고 있었습니다. 재입원율을 낮추면 비용 절감과 환자의 삶의 질을 향상시키는 데 크게 도움이 될 것입니다. 하지만, 그러기 위해서는 의사 소견서, 검사 결과, 초음파 심장 진단도, 환자 병력과 같이 활용되지 않은 방대한 비구조화 된 데이터를 찾아내고 이에 고급 분석을 적용해야 합니다.

효과

재입원은 환자에게 대단히 충격적이며 의료 시설에 많은 비용을 초래하며 미국의 환자 중에서 1/5이 예방할 수 있는 원인으로 재입원하고 있는 실정입니다. Seton Healthcare는 복잡한 예측 분석을 통해 고위험군의 울혈성 심부전(CHF) 환자를 파악하여 예방 치료를 실시함으로써 재입원을 방지하고 있습니다. 자연 언어 처리는 구조화된 데이터 및 비구조화 된 데이터를 모두 분석할 수 있으므로 액세스가 불가능했던 파일에 숨겨진 풍부한 통찰력을 확보할 기회를 제공합니다. 이 기관은 현재 환자 치료 및 결과의 통계적 패턴을 추적하여 때로는 수 년 간의 의료 기록에 묻혀 있는 모호한 상관관계를 밝혀 내어 진단 및 치료를 현저하게 향상시킬 수 있습니다. 일례로 의사는 흡연 환자가 일반적으로 개심 수술에서 회복되기까지 어느 정도의 기간이 소요될지, 어떤 약물 치료가 합병증을 유발할 가능성이 있는지, 치료 결과에 영향을 미칠 수 있는 생활양식이나 생활 여건과 같은 의외의 요인은 무엇인지 등을 알 수 있습니다. 이러한 위험 예측을 통해 이 의료 기관은 최적의 요법을 선택하고 조기에 개입하여 환자의 재입원을 예방하고 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 좌심실 구혈 지수(LVEF) 위험이 있는 환자의 검출률이 증가하여 100%의 정확도로 33배 더 찾아낼 수 있었습니다.
- 흡연의 위험 요인이 있는 환자의 검출률이 2배 이상 증가하여 보고 정확도가 65%에서 95%로 향상되었습니다.
- 이전에 비해 2배에 달하는 노숙 환자를 100%의 정확도로 확인할 수 있게 되었습니다.

“우리 병원은 재입원 가능성이 있는 환자를 예측하여, 많은 비용이 소요되며 예방할 수 있는 재입원을 줄이고 사망률을 감소시켜 궁극적으로 환자 자신의 삶의 질을 향상시킬 수 있습니다.”



한국의 대형 연구병원

의사가 병원을 찾는 모든 환자에 대하여 고도로 개별화된 데이터 중심의 치료 계획을 수립할 수 있다면?

한국의 어느 대형 연구병원은 임상 데이터 웨어하우징 및 분석 솔루션을 이용하여, 환자의 병력 및 유전적 요인에서 최신 의약품 발전에 이르는 모든 데이터의 분석에 기초하여 환자에게 더 효과적인 치료를 처방하고 있습니다.

기회

환자마다 병력, 유전적 기질, 연령 및 성별이 서로 다른 상황에서, 과연 모든 환자가 질병에 대한 동일한 치료를 받아야 하는 것일까요? 의사들은 데이터를 분석하여 각 환자 개개인에 적합한 치료를 결정할 시간이나 자원이 지극히 부족합니다. 한국의 어느 병원은 환자가 약물 반응이 있거나 일반적인 처방에 효과가 없다는 사실을 확인하고 치료 방법을 변경하느라 엄청난 시간을 허비하고 있다는 사실을 깨달았습니다. 이 병원은 시행착오를 줄이고 환자 정보를 더 신속하고 정확하게 수집하여 평가할 수 있는 방법을 채택하고자 했습니다.

효과

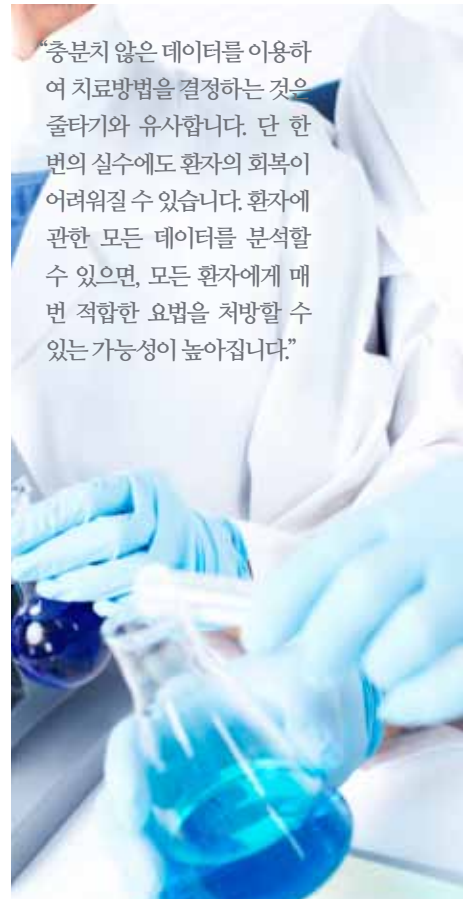
어떤 환자가 페니실린에 알레르기가 있거나 당뇨병 또는 이에 대한 가족 병력 또는 선천성 심장병이 있을 경우, 그 정보로 인해 여러 무관한 조건에 대하여 의사가 처방하는 요법이 변경될 수 있습니다. 한국의 어느 대형 병원은 의사가 언제든지 환자 정보를 바로 볼 수 있을 뿐만 아니라, 환자의 다양한 병력 요인을 참고하여 현재의 치료 옵션, 외부 연구 및 기타 데이터와 더불어 분석하여 각 개별 환자에 가장 적합한 요법을 파악할 수 있는 임상 데이터 웨어하우징 및 분석 솔루션을 구축하였습니다. 이 과정은 평균 5분 정도가 소요되며 진료 중에 이루어질 수 있습니다. 또한 이 시스템을 이용하면, 의사들이 환자의 모든 가용 데이터를 고려하여 향후 특정 질병이 발생할 가능성을 판단하고, 환자가 최악의 경우를 피하고 행복한 삶을 오래 영위하는 데 도움이 되는 예방 조치를 취할 수도 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 의사들이 환자 치료에 한층 개별적인 접근방식을 적용할 수 있게 되었습니다.
- 연구원과 임상자들이 더 효과적으로 임상 시험 결과 및 데이터를 분석하고 추적할 수 있게 되었습니다.
- 환자 대기 시간이 단축되고 문진 중에 의사들은 더 양질의 진료를 제공할 수 있게 되었습니다.
- 의사, 간호사 및 여타 병원 직원들이 한층 협력적으로 치료에 임할 수 있는 효과적인 커뮤니케이션 시스템을 구축하였습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Smart Analytics System 5170
- IBM WebSphere® Application Server
- IBM Lotus® Notes®
- IBM System x®
- IBM InfoSphere® DataStage®
- IBM Cognos® 10
- Linux
- IBM System Storage N3240



“충분치 않은 데이터를 이용하여 치료방법을 결정하는 것은 줄타기와 유사합니다. 단 한번의 실수에도 환자의 회복이 어려워질 수 있습니다. 환자에 관한 모든 데이터를 분석할 수 있으면, 모든 환자에게 매번 적합한 요법을 처방할 수 있는 가능성이 높아집니다.”

미국의 대형 의료 보험사

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® 10
- IBM Cognos TM1®
- IBM Netezza® 1000
- IBM WebSphere® Portal

연간 800,000불에 달하는 단체 고객의 의료비를 절감할 수 있다면?

미국의 어느 대형 보험사는 개별 회원들에게 일반적인 치료 비용이 가장 저렴하고 가까운 병원을 알려주는 모바일 애플리케이션을 개발하여 애플리케이션을 선보인 첫 해에 약 100만 불에 달하는 한 단체 고객의 비용을 절감하였습니다.

기회

1999년에서 2007년 사이에 미국의 의료 보험료가 114% 인상되어 소비자 및 고용주에게 재정적인 부담을 안겨주었습니다. 보험사들은 저렴한 비용으로 고품질의 의료 서비스를 제공해야 하는 부담을 여전히 안고 있습니다. 미국의 어느 보험사는 고성능 분석을 통해 일례로 MRI 진단 비용이 의료시설마다 많게는 1,000불까지 차이가 있다는 것을 파악하였습니다. 이 보험사는 고객들이 비용을 절감하고 고용주들이 자사의 단체 상품을 통해 보험 제공 비용을 절감할 수 있도록 가장 저렴한 의료시설을 고객에게 안내할 수 있는 방법을 원했습니다.

효과

치료를 받아야 할 경우, 비용이 가장 저렴한 병원과 가장 가까운 병원 중에 어디를 찾으십니까? 미국의 한 의료 보험사는 환자들이 위치 데이터를 이용하고 병원 간의 비교를 할 수 있는 경우, 현저한 비용 절감 효과를 거둘 수 있을 것이라는 가설을 세웠습니다. 이 보험사는 환자 및 의료시설 데이터를 이용하여 MRI 진단을 실시하는 모든 시설을 모바일 애플리케이션에 지도로 표시하였습니다. 환자들은 자신의 위치와 진단 항목을 입력하기만 하면, 의료 시설의 목록과 관련 정보를 얻을 수 있습니다. 이 보험사의 판단은 정확했으며, 약 100만 불에 달하는 비용을 절감할 수 있었습니다. 더욱이 이 액수는 한 의료 보험 단체 고객이 MRI에서만 절감한 비용입니다. 이 보험사는 독감 예방접종, EKG 시험 등과 같은 다른 치료에도 모바일 애플리케이션을 확대할 예정입니다. 절감된 비용은 환자들의 보험료를 낮추고 더 다양한 치료 옵션을 환자들에게 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 보험사의 시범 의료 단체 고객은 연간 800,000불 이상을 절감했으며, 향후 절감액은 수백만 불에 달할 것으로 추정됩니다.
- 보고 속도가 300% 향상되었습니다.
- 병원 대신에 더 비용 효과적인 독립 의료시설에서 치료를 받고자 하는 한 단체의 고객의 수가 57%에서 72%로 급증했습니다.
- 보험사는 단체 치료에 대한 보험료의 90%를 지출할 수 있게 되었습니다.

“모든 280만 가입자의 MRI 이용 패턴이 유사하다는 것을 고려해 볼 때, 이 애플리케이션은 단체 고객이 수백만 불을 절감할 수 있고 치료 중인 그 회원들의 의료 서비스를 개선할 수 있음을 의미합니다.”



호주의 대형 선적항

단 몇 시간 내에 컨테이너 선을 입항시켜 화물을 하역하고 선적하여 출항시킬 수 있다면?

호주의 어느 대형 항구는 비즈니스 애널리틱스를 이용하여 입출항 선박 및 화물에 관한 데이터를 거의 실시간으로 생성하고, 정박지 배정을 관리하며, 선박이 정박해 있는 동안의 수수료와 관세를 징수하여 더 효율적이며 수익성이 높은 항구를 운영할 수 있게 되었습니다.

기회

대형 선적항만큼 바쁘고 복잡한 곳은 어디에도 없습니다. 항만 당국은 신속한 운영을 유지해야 합니다. 단 하나의 지연이 선적 스케줄을 엉망으로 만들어 공급망의 무기한 지체를 유발할 수 있습니다. 호주의 어느 항구는 일간 예산 및 운영 보고서가 작성되는 즉시 이미 오래된 쓸모 없는 정보가 된다는 것을 알았습니다. 이 항구는 화물 목록의 가장 최신 정보를 운영 관리자에게 제공하여 선박이 정박해 있는 동안 청구액을 산출하여 수수료 징수할 수 있는 예산 및 분석 솔루션을 모색했습니다.

효과

폭풍우를 만났을 때만 항구가 필요한 것은 아닙니다. 호주 서부의 어느 대형 항구는 매일 외항을 통해 이루어지는 수출입 물량이 200% 증가했지만, 거의 실시간의 비즈니스 인텔리전스 및 보고 솔루션 덕분에 선박의 입출항을 원활하게 유지할 수 있었고 하역 및 선적에 필요한 인원과 물자를 예측할 수 있었습니다. 이로써 천연자원, 곡물, 가축, 자동차의 선적과 유람선의 정시 운항도 유지할 수 있었습니다. 거의 항상 최신인 화물 목록과 청구 정보를 확보하게 된 이 항구는 화물의 하역 및 선적, 수수료 및 관세 징수와 출항을 수 시간 내에 처리할 수 있게 되었습니다. 효율성 및 세수 징수의 개선과 더불어 정시 운영이 필요한 화물 고객들이 늘어나면서 이 항구는 구축 후 6개월 내로 이 새로운 솔루션의 투자비를 회수할 것으로 기대하고 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 구축 후 6개월 내에 100% ROI를 실현했습니다.
- 보고서 작성 소요 시간을 35분에서 2분으로, 94% 단축했습니다.
- 선박 정보에 관한 거의 실시간의 통찰력을 제공하여, 청구 및 출항이 수 시간 내에 이루어질 수 있게 되었습니다.
- 복잡하고 급변하는 상황에 신속하게 대처하여 불필요한 비용을 방지하고 신규 고객 확보의 가능성이 열렸습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® 10
- IBM Cognos 10 Mobile
- IBM InfoSphere® DataStage®
- IBM System x®
- IBM System z®



“현재 실시간 운영 분석의 목표에 한층 더 다가왔습니다. 선박의 하역 및 적재가 수 시간 내에 완료되고 출항 전에 해당 청구 및 조치가 이루어질 수 있으면, 모든 사람들이 편리해질 것입니다.”

호주의 대형 유람선 여행사

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® TM1
- IBM Cognos TM1 Executive Viewer
- IBM Cognos TM1 Web
- IBM 비즈니스 파트너 : Cortell Australia Pty Ltd

“예산수립, 예측, 재무 보고는 우리 비즈니스의 수많은 변수에 의존하고 있으며 그중의 다수가 우리의 통제를 벗어나 있습니다. 이 솔루션은 전체적인 상황과 세부 사항을 모든 각도에서 간편하게 분석하는 데 유용합니다.”



통찰력을 진로 유지에 도움이 되는 예측으로 전환할 수 있다면?

이 유람선 여행사는 가장 사소한 세부 문제에서 유람선 여행 중에 일정을 변경해야 할 경우의 수익성 유지와 같은 전면적인 문제에 이르는 운영의 모든 측면에 분석을 적용하면 재무 상황을 안정된 상태로 유지하는 데 도움이 된다는 것을 알게 되었습니다.

기회

유람선 여행 수요가 급증하는 호황을 누리고 있는 이 대형 유람선 여행사는 공급망 문제를 포함한 여러 문제에 직면하게 되었습니다. 경영진은 모든 프로세스 및 비즈니스 측면이 하나의 전체 통합된 시스템을 사용하는 것이 아니라 프로세스 스트림의 외부에서 작성되는 스프레드시트 기반의 분석에 의존하고 있었습니다. 이 회사는 자사 운영의 개별 요소를 지원하기에 충분히 유연하면서도 전사적으로 기능을 통합할 수 있는 관리 및 보고 플랫폼이 필요했습니다. 효율을 촉진하는 데 필요한 통찰력과 정확도를 발전시키고 자사의 모든 서비스 및 상품 오퍼링에 대한 분석을 제공하고자 했습니다.

효과

유람선 여행은 전세계에서 가장 급성장하는 휴가여행 형태 중의 하나이지만, 여행객들이 경쟁사가 아닌 자사의 유람선을 선택하는 데 도움이 되는 세부 사항에 대한 주의를 요합니다. 이 유람선 여행사는 일관성이 없는 스프레드시트 기반의 재무 관리를 모든 지출 및 수입 부문의 사소한 세부 사항까지 분석을 적용할 수 있는 포괄적인 솔루션으로 대체하였습니다. 이 회사는 이제 지엽적이고 거시적인 이벤트가 개개의 유람선 수준과 회사 전반에 대한 사실상 즉각적인 비용 및 매출 영향에 이르기까지 자사의 비즈니스 모델에 미치는 영향을 평가할 수 있습니다. 일례로 이 솔루션은 날씨, 정치적 요인이나 여타 바람직하지 않은 여건으로 인하여 여행 일정을 변경해야 할 경우, 경영진이 연료 공급, 선상 제품품, 수익성 등에 미칠 영향을 예측하는 데 도움이 되며 대체 경로 선정에도 도움이 됩니다. 승객 인구통계 보고에 기초한 새로운 뷰는 회사가 고객과 제공되는 다양한 서비스의 매력 정도에 대한 이해를 제고하여 지속적인 품질 개선의 근거를 제공하는 데 유용한 고객 행동 통찰력을 가져다 주었습니다. 서비스 수요를 충족하기 위해 드넓은 바다를 누비는 유람선이 늘고 있는 이 회사의 예측은 경쟁사보다 앞서 순항하는 데 도움이 될 것입니다.

실제 비즈니스 성과

- 예측 생성 시간을 3주에서 4일로 80% 이상 현저하게 단축하여 인원을 감축하면서 신뢰성을 상당히 개선할 수 있었습니다.
- 연료, 승선 매출, 항만 비용 등과 같은 입력 동인에 의거하여 간편한 대화식 수익성 동시 모델링이 가능하여 한층 시기 적절한 의사결정을 뒷받침합니다.
- 일정 변경이 필요할 경우, 경영진이 총 유람선 비용 및 개별 요소를 한 시간 이내에 산출 할 수 있습니다.



일본의 일류 항공사

고객이 선호하는 기내식으로 고객의 다음 여행지를 예측할 수 있다면?

일본의 어느 일류 항공사는 고급 통계 및 예측 분석을 이용하여 가장 유익한 고객들을 이해하고 고객이 선호하는 여행 방법, 이유, 시기 및 여행지를 예측하여 개인화된 추천을 제안하고 있습니다.

기회

2500만 명이 넘는 마일리지 제도 회원을 보유하고 있는 일본의 어느 일류 항공사는 자사 회원의 정보와 웹사이트 데이터를 이용하여 고객의 여행 및 구매 행동에 대한 심층적인 통찰력을 확보하고 일대일 온라인 마케팅 캠페인을 개발하고자 했습니다. 고객 데이터가 기하급수적으로 증가함에 따라 고객 프로파일의 포괄적인 단일 뷰를 확보하는 것이 거의 불가능해졌습니다. 이 회사는 여러 채널에 대하여 고객의 여행 및 구매 행동을 취합하여 분석하고 개인화된 캠페인을 개발하여 온라인 매출을 증대시킬 수 있는 능력이 필요했습니다.

효과

거의 모든 항공사가 로열티 또는 “상용 고객” 제도를 제공하고 있는 상황에서 지금의 소비자들은 표준 마일리지 보상만을 제공하는 브랜드에는 무관심하며 한층 개인화된 방식의 제도를 원하고 있습니다. 가장 유익한 고객을 파악하여 다시 찾을 더 많은 이유를 제공하기 위해 일본의 이 일류 항공사는 고급 통계 분석을 이용하여 자사 마일리지 제도 회원들에 대한 이해를 제고하고 있습니다. 이 솔루션은 웹사이트 및 제휴사의 POS 시스템과 같은 여러 채널에 대하여 회원 데이터를 체계적으로 통합하고 분석합니다. 단일 고객 뷰를 확보하게 된 이 항공사는 현재 주요 고객군과 그 프로파일 특성을 파악할 수 있습니다. 이 항공사는 새로운 통찰력으로 향후 여행 수요를 예측하여 개인화된 추천, 옵션, 패키지를 정확한 시기에 제안하여 고객의 의사결정에 영향을 미칠 수 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 예측 분석에 의거한 개인화된 온라인 마케팅을 통해 여행 서비스의 매출 수익이 전년 대비 1.6% 증가할 것으로 예상됩니다.
- 마일리지 제도 회원의 여행 수요와 선호도를 예측하여 교차 판매 및 상향 판매 기회가 늘어나고 있습니다.
- 사전 일대일 마케팅 캠페인을 통해 고객 충성도가 제고될 것으로 예상됩니다.

솔루션 구성요소

- IBM® SPSS® Modeler Desktop
- IBM® SPSS Modeler Server
- IBM® SPSS Statistics
- IBM® Software Services – SPSS Consulting Services

“우리는 현재 여러 채널에 걸쳐 점점 늘어나는 유용한 고객 데이터를 활용하여 고객에 대한 단일 뷰를 확보할 수 있습니다. 따라서 주요 상관 관계와 패턴을 파악하고 이 통찰력을 이용하여 정확하게 특정 대상 캠페인을 고안함으로써 단순 마일리지 보상 이상으로 마일리지 제도의 편익을 확대할 수 있습니다.”



솔루션 구성요소

- IBM® SPSS® Modeler Server
- IBM SPSS Services

“예측 분석과 고객 세분화를 통해 고객에 초점을 두으로써 고객의 요구사항에 부응하고 지역 내에서 한층 견실한 브랜드 이미지를 구축할 수 있게 되었습니다.”

450,000명 이상에 달하는 고객들의 생활양식과 지출 습관을 분석할 수 있다면?

일본의 지역 철도 및 소비자 브랜드인 Entetsu Group은 강력한 예측 분석을 통해 로열티 포인트 카드 회원들의 생활, 업무, 여가 활용 방식을 이해하고 이 통찰력을 특정 타겟 마케팅 캠페인에 활용하여 매출을 증대시키고 있습니다.

기회

철도 노선, 버스 및 택시 서비스, 백화점, 호텔, 슈퍼마켓 등을 운영하고 있는 Entetsu Group은 자사의 로열티 포인트 카드를 활용하여 경쟁력을 강화하면서 고객의 지갑 점유율을 확대하고자 했습니다. 450,000명의 회원들이 소지하고 있는 이 카드는 지역 주민들의 이용률이 절반 이상을 차지합니다. 하지만 수집된 모든 카드 이용 데이터에 대하여 기존의 보고 도구는 고객이 구입한 방법, 시기, 이유 등에 관한 의미 있는 통찰력을 신속하게 제공할 수 없었습니다. Entetsu Group은 방대한 양의 카드 이용 데이터에 숨어 있는 풍부한 통찰력을 보여줄 수 있는 강력한 비즈니스 애널리틱스 솔루션이 필요했습니다.

효과

고객이 전혀 원하지 않는 제품의 구입을 권유하느라 시간을 낭비할 필요가 있을까요? 강력한 분석 솔루션을 구축한 Entetsu Group은 고객의 과거 구매 이력을 보고 향후 구입 가능성이 있는 제품을 예측할 수 있으므로, 가장 큰 성과를 거둘 마케팅 캠페인에 주력할 수 있습니다. 이 솔루션은 제품 및 서비스, 매출액, 위치 및 시기를 포함한 구매 데이터를 분석하고 성별, 연령, 직업, 수입과 같은 개인 상세 데이터에 연관시켜 고객의 생활양식과 지출 습관을 종합적으로 파악할 수 있습니다. Entetsu Group은 이 분석을 통해 자사 고객을 분류하고 구매 가능성이 높은 제품 또는 서비스, 매출을 증대시킬 수 있는 마케팅 전략, 신용 거래를 제시하기에 적절한 시기 등을 파악할 수 있습니다. 일례로 이 그룹은 주문 제작 주택을 구입한 35~45세의 기혼 남성들이 자동차 구입 및 보험 가입 가능성이 가장 높으며, 리조트 호텔 추계 홍보 기간 중에 발송한 다이렉트 메일에 반응률이 높았다는 것을 알 수 있었습니다. 이 솔루션은 또한 회원을 탈퇴할 가능성이 높은 고객을 예측함으로써 고객 유지에도 도움이 됩니다.

실제 비즈니스 성과

- 카드 소지 회원이 늘면서 통합 매출이 12% 증가할 것으로 예상됩니다.
- 홍보 이메일 대상 명단이 2015년까지 25,000명에서 50,000명으로 100% 증가할 것으로 예상됩니다.
- 다양한 사업 부문 간의 시너지 효과를 통해 교차 판매 및 상향 판매 가능성이 제고되었습니다.



미국의 일류 통신사업자

가입자 이탈률을 66% 감소시킬 수 있다면?

미국의 어느 무선 통신사업자는 고객 데이터의 예측 모델링을 이용하여 수익액 불의 매출 증대를 기하고, 가입자 이탈률을 경쟁사보다 낮은 1% 미만으로 줄이고 있습니다.

기회

고객 마케팅에서 사후 고찰은 고객의 요구사항 및 습관에 대한 신뢰할 수 있는 지표입니다. 그러나 무선 통신 산업의 시장이 급변하면서 지금까지 회사가 얻은 것은 뒤늦은 깨달음 뿐입니다. 점점 고객이 지금 무엇을 원하는지 외에도 향후 어떻게 행동할 지를 아는 것이 요령이 되고 있습니다. 사후 약방문 격의 반사적인 마케팅 전략은 이제 예측 모델링에 밀려나고 있습니다. 미국의 한 무선 통신사업자는 고객 이탈이 최소한의 수익 유지에 타격을 주고 있다는 것을 알고 이탈 경향이 높은 고객을 대상으로 사전에 고객 지향을 심화할 수 있는 솔루션을 찾기 시작했습니다.

효과

고객 이탈을 줄이는 것이 거대 통신사에게 얼마나 가치가 있을까요? 70억 불 정도가 예측 분석 기능을 강화하여 기존 고객을 만족시킬 수 있는 정확한 방법을 파악한 미국의 한 무선 통신사업자가 한 해에 더 벌어들인 수익입니다. 구조화 및 비구조화 된 고객 데이터를 더 성공리에 마이닝하여 그 데이터를 40여 가지의 예측 모델에 제공함으로써 이 회사는 만족도, 업그레이드 경로, 고객과 회사에 득이 될 수 있는 가장 적절한 다음 조치와 같은 요인들을 더 정확하게 예측할 수 있습니다. 이 회사는 미래 및 이력 데이터를 검토하여 고객을 다른 경쟁사에 뺏기는 대신에 60% 더 많은 고객을 유지할 수 있었습니다.

실제 비즈니스 성과

- 고객 이탈률을 전국의 모든 무선 사업자 중에서 최저인 0.94%로 이전 대비 2/3를 감소시켰습니다.
- 회사 매출이 한 해에 70억 불로 10% 증가했습니다.
- 데이터에 대한 모델링 정확도가 12% 증가되었습니다.
- 90일 내에 고객 이탈에 대한 450여 가지의 변수를 평가할 수 있게 되었습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® SPSS® Collaboration and Deployment Services
- IBM® SPSS Data Collection
- IBM® SPSS Modeler
- IBM® SPSS Statistics

“강화된 예측 모델링은 소중한 고객을 유지하는 데 도움이 될 뿐만 아니라 회사의 수익성을 보존하고 강화하며 회사 목표와 연계시키는 방식의 비즈니스 운영에도 도움이 되고 있습니다.”



솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Modeler Desktop
- IBM SPSS Statistics

“관광객의 눈을 통해 시를 이해함으로써 특정 연령층에 적합한 마케팅 캠페인을 정확하게 실시할 수 있었습니다. 이는 유럽에서 가장 많이 찾는 도시 중의 하나인 우리의 지위를 유지하는 관건입니다.”



모든 방문객의 뒤를 따라가 관광 산업을 개선할 방법을 찾을 수 있다면?

암스테르담 관광 컨벤션 위원회(Amsterdam Tourism & Convention Board)는 정교한 분석을 이용하여 관광객의 행동 패턴을 찾아내고 그 통찰력을 활용하여 특정 대상 마케팅 캠페인을 개발하고 관광객의 경험을 개선하고 있습니다.

기회

이 유럽의 도시는 전 세계의 방문객을 유치하고 주요 컨퍼런스와 컨벤션을 개최하고 있습니다. 이 시의 관광 컨벤션 위원회는 여행객 유치, 시의 다수 관광지, 활동 및 컨벤션 시설을 홍보하는 마케팅 프로그램 실시에 중요한 역할을 맡고 있습니다. 그러나, 프로그램의 성공 여부를 판단하기란 쉽지 않았습니다. 이 위원회는 관광객들이 시를 답사하는 방식, 방문객이 몰려들거나 거의 찾지 않는 관광지, 군중들이 이동하는 방법, 관광객의 경험을 개선하여 더 많은 방문객을 유치하는 방법 등을 정교하게 분석할 필요가 있었습니다.

효과

특히 매년 720만 명 이상의 관광객이 찾는 완벽한 휴가 여행지를 설계하려면 수많은 조사와 계획이 필요합니다. 이 관광 컨벤션 위원회는 통계 분석을 이용하여 이 유럽 주요 도시의 명소를 관광객들이 방문하는 방법, 시기와 동기를 파악하고 있습니다. 이 위원회는 그러한 통찰력을 이용하여 특정 대상 마케팅 프로모션을 통해 관광객의 행동에 영향을 미치며 더 접근이 편리하며 즐거운 관광 경험을 고안하고 있습니다. 일례로 이 위원회는 교통 수단 이용 및 관광 명소 입장에 사용하는 시의 방문객 패스의 데이터를 조사하여 관광객들이 시를 답사하는 방식의 놀랄만한 시공간 패턴을 찾아냈습니다. 특정 박물관은 아침에 관광객이 몰리므로 군중을 더 고르게 분산시킬 수 있도록 시간이 정해진 오퍼를 제안합니다. 일부 관광지는 다른 명소와 결합된 형태로만 방문이 이루어지므로 패키지로 관광지를 홍보하는 것이 의미가 있습니다. 또한 혼자 다니는 젊은 배낭 여행객에 비해 가족 단위 여행객은 일련의 여러 명소를 방문한다는 점을 파악한 위원회는 다양한 연령층을 대상으로 홍보를 실시하고 있습니다. 이러한 프로파일링은 또한 위원회가 적극적으로 유망 컨벤션 계약을 찾아내어 입찰에 응하는 데 유용합니다. 이러한 조사와 계획은 성과를 거두고 있으며 이 도시는 유럽에서 방문객이 가장 많이 찾는 곳으로 남아 있습니다.

실제 비즈니스 성과

- 여러 연령층의 특정 여행 양식에 부응하는 홍보 캠페인을 실시하여 시의 카드 매출이 26% 증가했습니다.
- 방문 가능성이 가장 높은 여행객에 초점을 맞추어 호텔 예약이 14% 증가하였고 국제선 입국자 수가 7% 늘었습니다.
- 시의 회의장에 적합한 컨벤션을 더 적극적으로 발굴하고 입찰에 응하여 유치 건수가 17% 증가했습니다.



모든 잠재적 결과를 고려할 수 있는 시간과 도구를 통해 더 나은 투자 결정을 내릴 수 있다면?

AmicusHorizon은 정교한 분석을 이용하여 변화하는 여건에 신속하게 적응하고 확실한 증거로 투자 결정을 뒷받침할 수 있는 복잡한 시나리오 계획을 수립하고 있습니다.

기회

대규모의 자산 포트폴리오를 관리하며 유지하고 있는 AmicusHorizon은 자사의 재무 상태를 명확하게 파악하여 자산을 보호하고 효과적인 투자 결정을 내릴 필요가 있었습니다. 하지만 보고 프로세스가 느리고 유연성이 없으며 오류 발생이 잦았기 때문에 계약, 30년 유지보수 일정, 인수를 통해 취득한 연금 제도 망을 포함한 비즈니스 복잡도를 처리하기에 점점 부적절해졌습니다. 이 협회는 중요한 의사결정을 뒷받침하는 시나리오 계획 기능이 있는 정교한 분석 솔루션이 필요했습니다.

효과

주택 협회에는 가설이 넘쳐납니다. 폭풍우로 인해 여러 자산이 손상을 입는다면? 건축 자재 가격이 인상된다면? 계약을 체결하거나 놓친다면? AmicusHorizon은 고급 분석을 재무 계획에 응용하여 훨씬 빠르고 정확하게 이러한 가정의 질문에 답하고 있습니다. 이 비즈니스 애널리틱스 솔루션은 복잡한 인건비 예산 프로세스의 보고를 간소화하지만, 그것은 단지 시작에 불과합니다. 관리자들이 시나리오를 조사하여 여건 변화에 따른 움직임의 결과를 예측할 수 있으므로 비상사태 계획을 신속하게 수립하고 의사결정을 추측이 아닌 사실로 뒷받침할 수 있습니다. 일례로 이 협회는 모든 계약의 정확한 가치를 판단하고 계약의 범위를 확대하거나 축소할 경우 예산에 미치는 파급 효과를 예측할 수 있습니다. 또한 구조 무결성 및 기기 상태와 같은 주요 자산 특성에 관한 다차원 분석을 실시하고 업그레이드 및 보수 일정을 최적화하여 비용을 절감하거나 서비스 품질을 높일 수 있습니다. 이 주택 연합의 경우에는 “만약?”에 대한 해답을 아는 것이 적절한 투자 결정을 내리고 보유하고 있는 자산을 지키는 관건입니다.

실제 비즈니스 성과

- 재무 보고 프로세스를 간소화하여 인건비 예산수립 주기를 3주에서 7일로 50% 단축하였고, 시나리오 계획을 심층 분석할 수 있게 되었습니다.
- 예산 수립 기간의 업무 부하와 직원 요구사항을 줄여 한 명의 상근 직원을 다른 업무에 배치할 수 있었습니다.
- 협회의 30년 유지보수 주기에 대한 새로운 통찰력을 제공하여 한층 비용 효과적인 유지 보수가 가능해졌습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence V10.1
- IBM® Cognos TM1®
- IBM 비즈니스 파트너 : Enterprise BI

“우리는 여러 경제 여건의 시뮬레이션을 실시하여 잠재적 위험과 기회에 대비할 수 있습니다. 그 전에는 이러한 분석이 불가능했습니다. 가정을 검토할 수 있는 능력이 없었기 때문에 표준 예산수립에도 훨씬 더 많은 시간이 소요되었습니다.”

– Rowena Beard,
AmicusHorizon의 회계 감사





© Copyright IBM Corporation 2012

한국아이비엠주식회사

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
군인공제회관빌딩

TEL : (02) 3781-7500

www.ibm.com/kr

2012년 11월

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 비즈니스 애널리틱스 고객 성공 사례집

101NM32R