

Welcome to IBM Smarter Commerce

Accelerator for Building a customer-centric business

2011/03/03

IBM Global Business Services

Hyunjong Chung



DID YOU
KNOW



Years to reach 50 million users



38 Years



13 Years



4 Years



3 Years

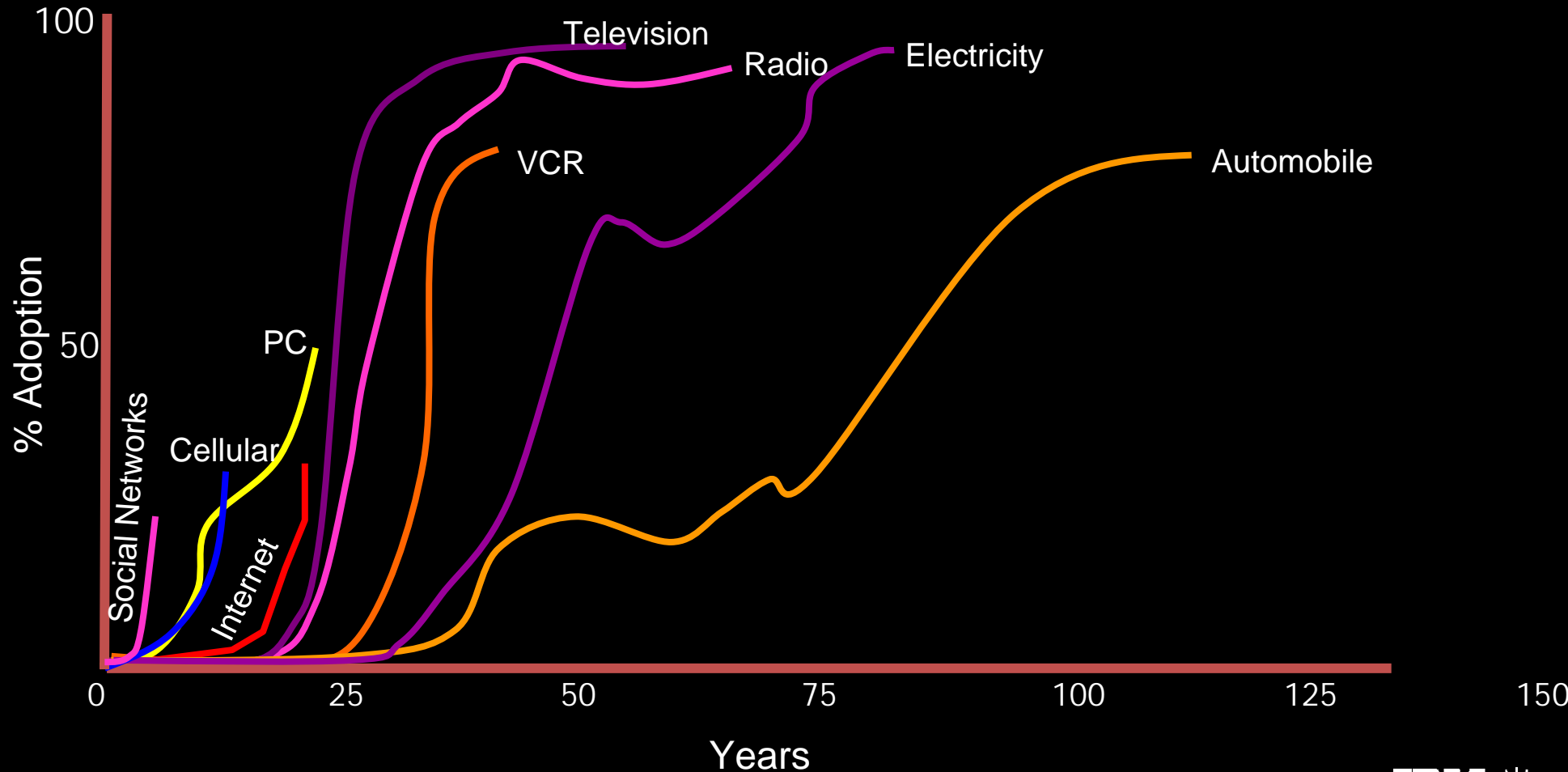
100
Years to reach ~~50~~ million users



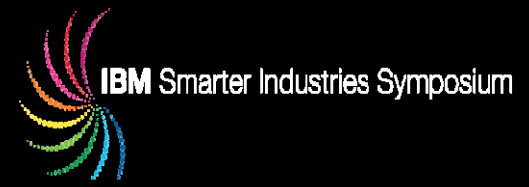
facebook

9 Months

새로운 기술의 출현과 적용사이클은 점점 더 단축되고 있습니다.



오늘날의 기업들은 많은 변화에 직면해 있습니다



지금 세상의 모습은 10년 전과
매우 다릅니다...

24시간의 동영상

유튜브에 1분마다
업로드 되는 양

307조원

B2C 전자상거래 규모, 2010년

100%의 모든 기업

예상치가 아닌 수요에 맞춰
생산하기를 원하는 기업



4,300조 원

B2B 전자상거래 규모, 2010년

세계인의 75%

기업이 광고를 통해 진실을
이야기하지 않는다고 생각하는
사람의 비율

930억 달러

재고 부족으로 인한
매출 손실





온라인 구매자의 **77%**는 상품
구매시 다른 사람의 리뷰나
Rating을 참고합니다

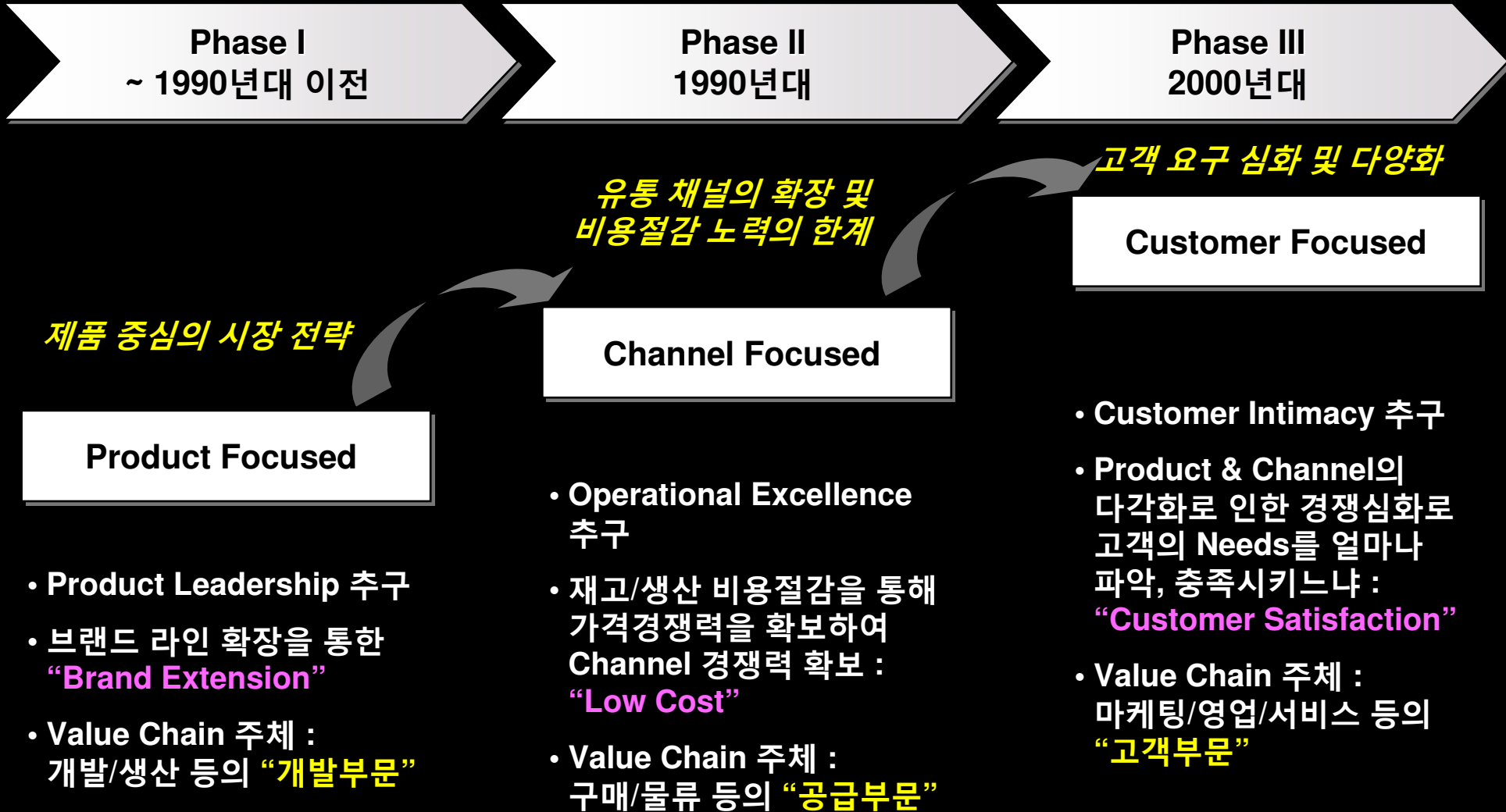
89%의 구매자는 다른 사람의
의견을 전적으로 혹은 부분적으로
신뢰합니다.



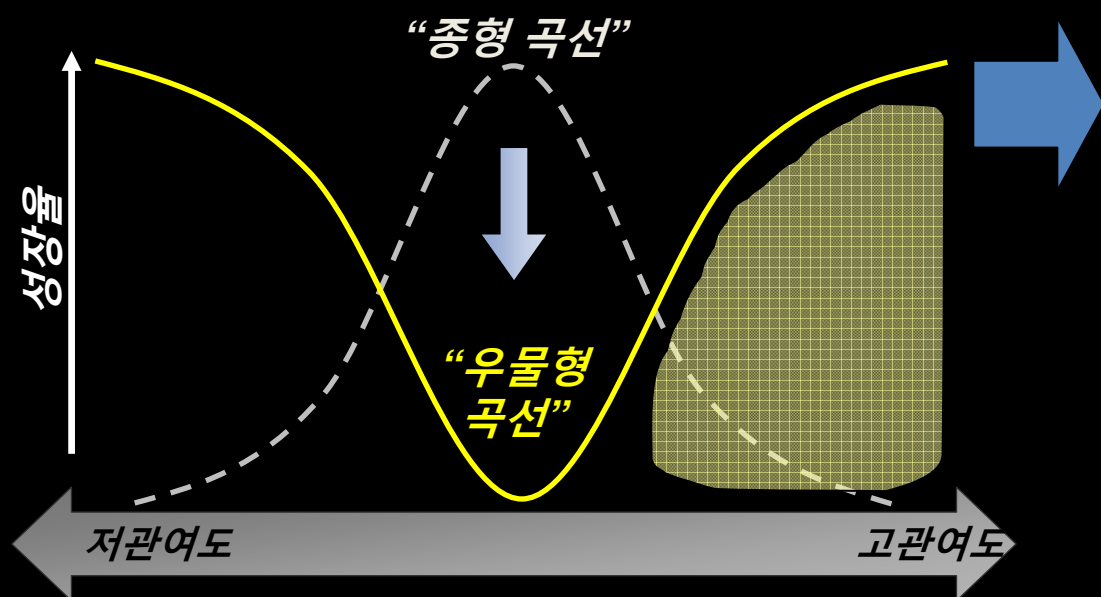
So, what does it all mean?



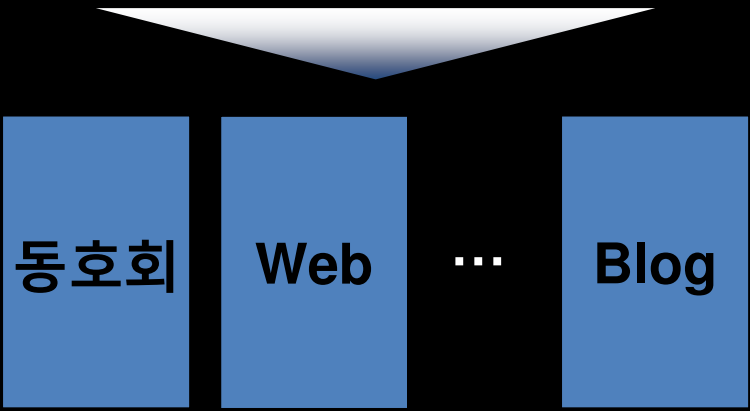
Paradigm Shift



Phase IV : Current



- 개인적 관심에 의한 소비 영역
- Early Adaptor
- 2세를 위한 소비

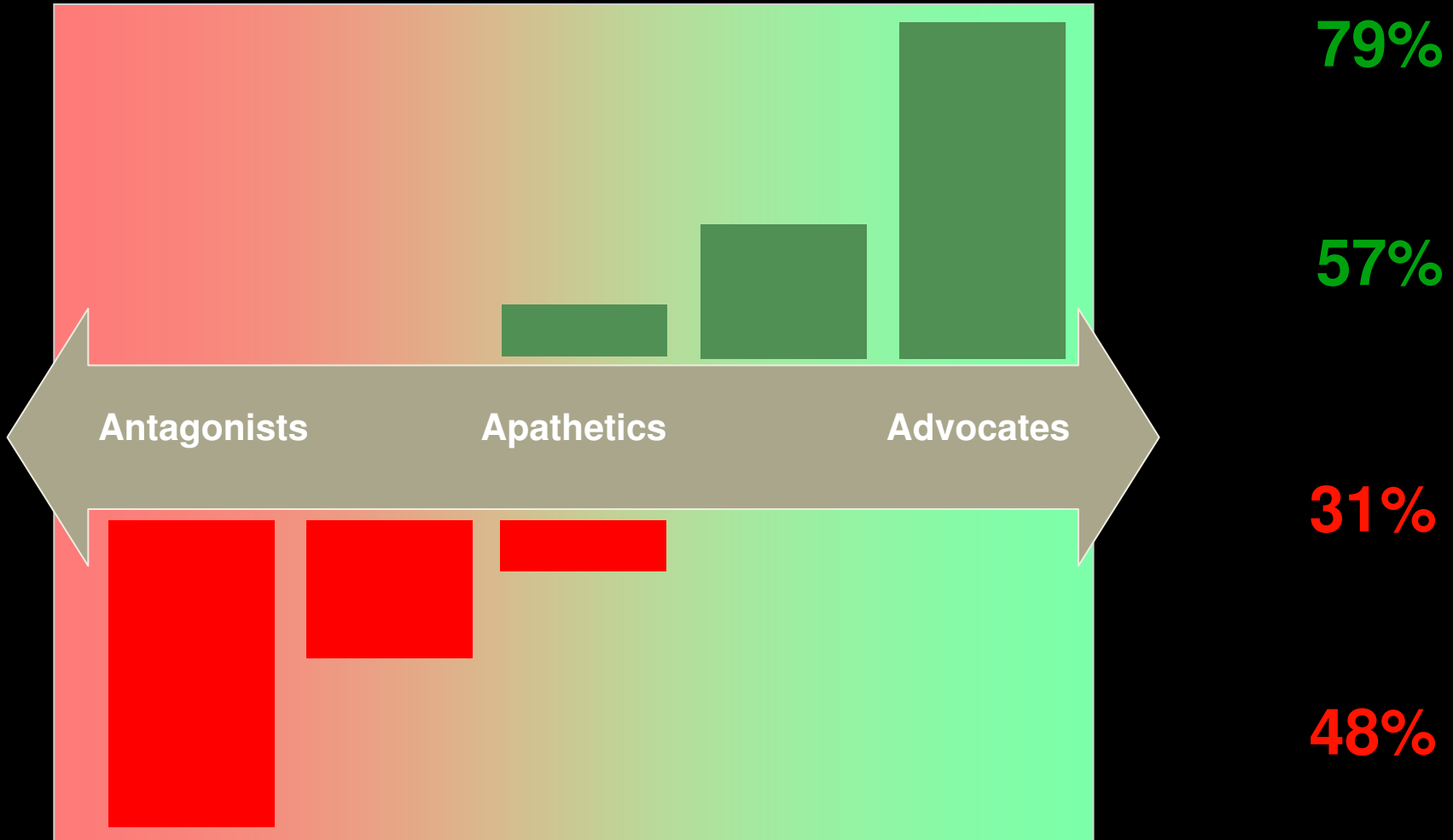


Social Commerce

	Mass & Price		Middle		Value & Special	
백화점	Kohl's	12.6%	Dillard's	-1.8%	Neiman Marcus	8.3%
FS	McDonalds	7.1%	IHOP	3.66%	McCormic & Schmick's	12.8%

[참고] Advocates vs. Antagonists

Customer Attitude



고객의 새로운 소비 행태

스마트 (Treasure Hunter)

- 고객의 가격 및 품질에 관한 풍부한 정보 보유
- 최고 가치 상품 구입을 위해 지속적 정보 탐색

감성 (Arty Generation)

- 가격/기능은 물론 경험과 감성이 핵심 구매결정요인임
- 상품에 예술이 결합된 아트 디자인 선호

주체적/능동적 (Cresumer)

- 자기만족을 위해 참여하고 의사 표현하는 수준이 높아짐
- 제품 개발 등 경영활동에 적극적으로 개입

편리 지향 (Malling)

- 간편하고 쉽게 채널에 접근하여 소비함
- 쇼핑과 여가 활동을 한꺼번에 즐김

자기 표현 (Micro-media 소비)

- 대중에 자신을 드러내고자 하는 욕구 증가
- 인터넷 상에서 UCC 등 미디어의 자발적인 제작/공유

Customer Insight Practices

전사 관점의 통합된 고객 관리

고객의 니즈에 대한 종합적 센싱

마케팅 전략과 영업실행의 연계가 가능한 고객분석 체계

고객 Insight 정보의 전사적 공유 체계

고객 중심의 Cross-Functional 업무 수행 및 Feedback 체계 정립

고객과의 모든 접점에 Single View 제공

At IBM, we call it Smarter Commerce



IBM Smarter Industries Symposium
03 Mar 2011

접근방식 : 비즈니스
운영에서 **고객중심**의
전략적 접근을 의미

개선영역 : 오퍼링의
Buying, 마케팅, Selling
과 서비스를 개선

기대효과 : **수익성**
증대와 보다 나은
기회, 새로운
수입원을 제공

범위 : 보다 나은
결과를 위한 **전체 밸류**
체인의 동기화



단계 : 커머스
사이클의 **모든**
단계에서 효율성
제고 및 기회 포착

Smarter Commerce can help transform every phase of the commerce cycle



IBM Smarter Industries Symposium
03 Mar 2011

"적절한 제품,
적절한 장소,
적절한 시기,
적절한 가격"

Buy

시장 수요에
대응하여 제품과 서비스를
제공하기 위해 필요한 소싱
및 조달

Market

여러 채널에
걸친 집중적인 접촉을
통한
매출 증대

"모든 고객 교류
채널에 걸친
브랜드의
일관성과
브랜드 체험
개선"

Insights and Analytics



Service

신뢰성 높은 서비스를 통한
고객 평생 가치 제고

"만족도와
충성도가
높은 반복
구매 고객"

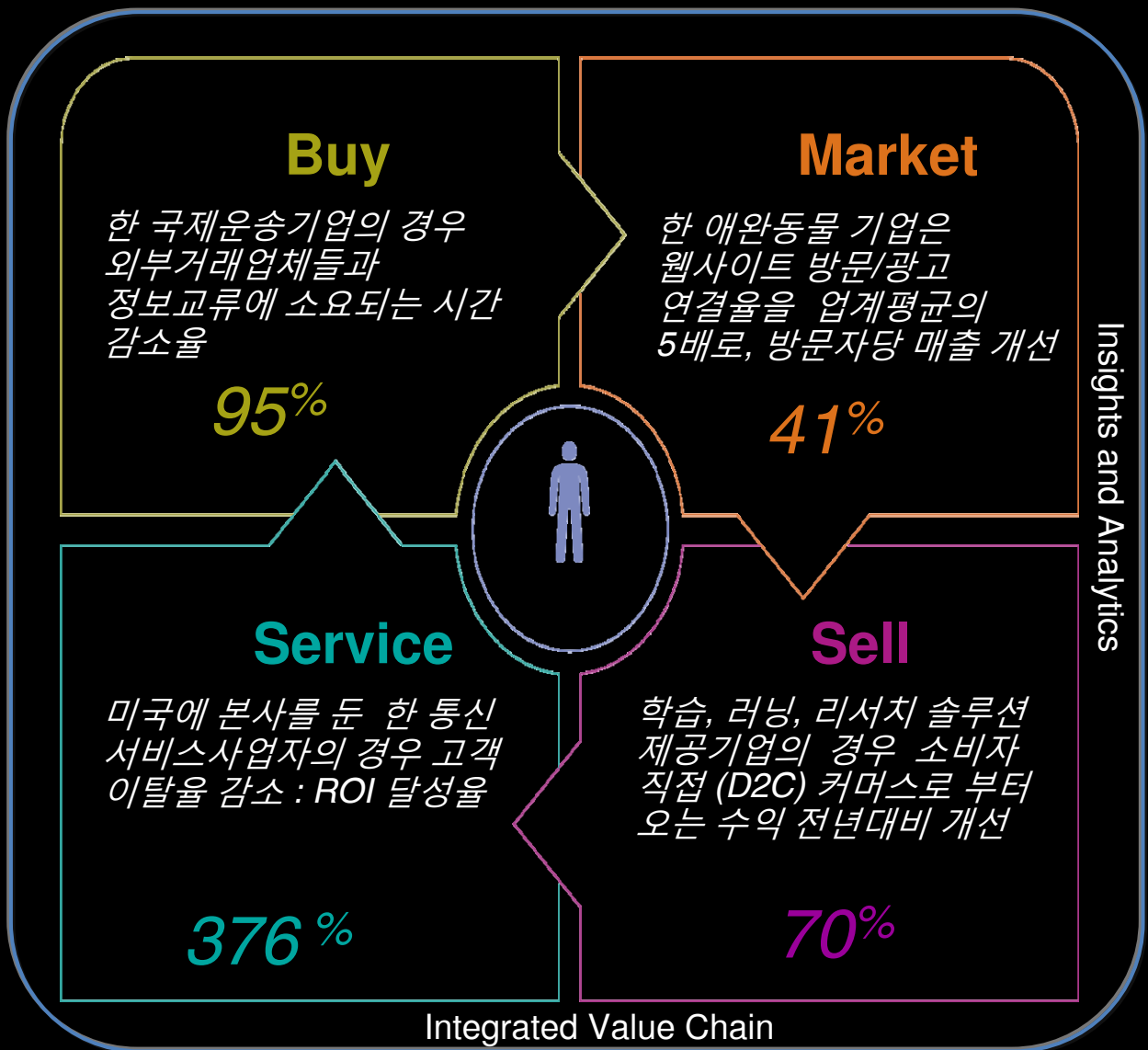
Sell

여러 채널에 걸쳐
제품과 서비스를
동일하게 판매하여
수익 제고

"효율적이고
비용이 낮은
주문
현금화(order
to cash)
프로세스와
매출 개선"

Integrated Value Chain





Business Outcomes

고객들의 업계 및 역할에 기반한 요구사항들에 맞추어 예측 가능한 비즈니스 성과를 가능케하여 성장과 수익성 증대를 제공합니다



Value Chain Strategy and Services

Supply Chain Management

Market & Customer Management

Innovation & Business Value

Core Business Solutions

Core Business Processes

BUY

고객의 요구사항에
부합하는 제품과
서비스를 제공하기 위한
상품 및 자재에 대한
조달과 구매

MARKET

수요 창출을 위해
복수의 채널에 일관된
메시지를 개발하고 전달

SELL

매출 증대를 위해 전
채널에 걸친 제품과
서비스의 영업과 주문
처리

SERVICE

고객과 관련된 모든
채널에서의 서비스를
통한 반복 구매 유도 및
고객당
생애가치(Lifetime Value)
증대

Advanced Analytics

Store Analytics
Purchase Analytics

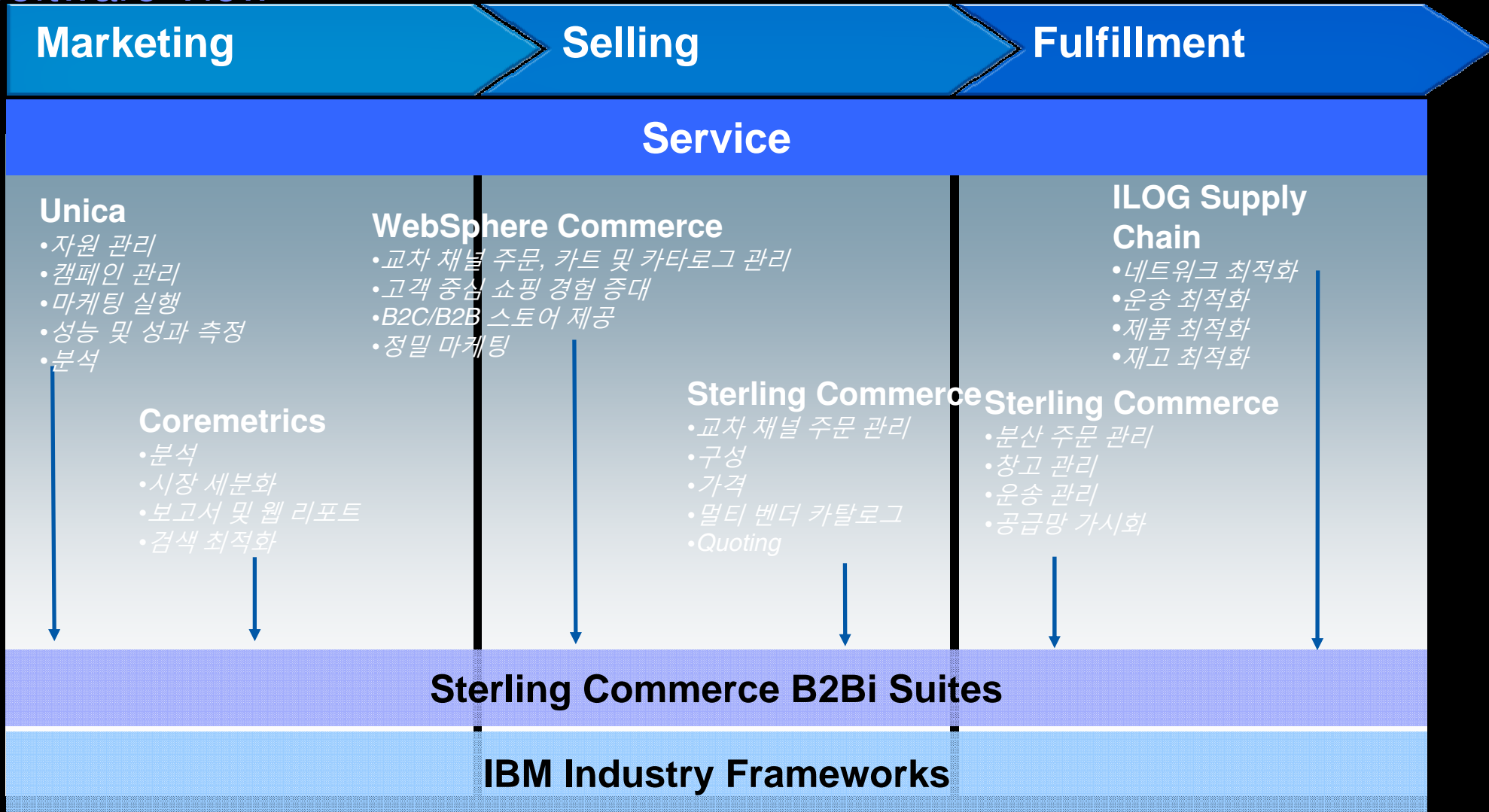
Consumer Loyalty
Predictive & Prescriptive

Shopper
Sentiment
Master Data Management

Workload Optimized Systems

Full Scope Offering from Opportunity to Fulfillment

Software View



What is unique about IBM's Smarter Commerce

Comprehensive

- buy-side/sell-side에 걸쳐 전체 커머스 라이프사이클을 포괄
- 소프트웨어, 컨설팅 /통합 서비스, 인프라를 패키지화

Outcome Driven

- 산업별 특화된, 비즈니스 성과의 실현
- 커머스 라이프사이클의 모든 측면에서 강력한 최적화 역량을 제공



Integrated

- 긴밀히 통합된 상품과 역량을 통해 산업특성에 맞는 솔루션 오퍼링을 제공
- 모든 채널에 걸쳐 고객 행동을 트래킹하기 위한 강력한 통합 애널리틱스

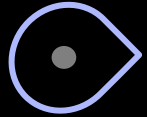
Flexible

- On-premise, as-a-service, 호스트 및 하이브리드 모델 등의 다양한 구축 모델
- 빠른적용개시 및 기존 투자의 활용을 지원하는 모듈단위의 오퍼링들

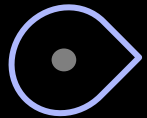
Only IBM can help you overcome these challenges and deliver smarter commerce



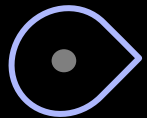
IBM Smarter Industries Symposium
03 Mar 2011



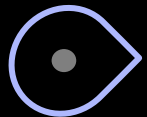
IBM은 빠르게 변화하는 디지털 세계에서 고객들과 협력사들을 위해 창출하는 가치를 증대시킬 수 있습니다.



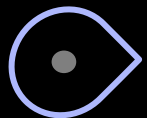
비즈니스 통찰력과 실행력의 개선에 있어 세계 2,000개 이상의 탑 브랜드 들이 IBM에 의존하고 있습니다



IBM은 20개 이상의 산업에서의 전문성을 기반으로 Business Needs에 대응 가능하도록 맞춤형 솔루션을 개발해 드릴 수 있습니다



IBM은 보다 스마트한 커머스 접근방식을 개발하는데 25억 달러 이상의 투자를 하였습니다.



IBM은 기존의 기술과 투자를 활용할 수 있도록 도와드릴 수 있습니다..



New Smarter Commerce practice

Global Business Services는 새로운 practice를 가지고 커머스와 관련한 컨설팅 및 솔루션 역량을 확장하고 있습니다.



Business Analytics & Optimization 의 확장

IBM의 커머스 부문 역량은 약 140억 달러 이상을 투자해 이루어진 애널리틱스 전문 기업들의 인수로 부터 옵니다. BAO에만 고객, 마케팅 및 세일즈 애널리틱스에 걸쳐 업계 전문지식을 보유한 8000명 이상의 전담 비즈니스 컨설턴트를 보유하고 있습니다.



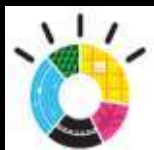
IBM Research를 통한 혁신

3000명 이상의 연구진들로 구성되어 있는 IBM Research에서는 비즈니스 밸류를 제공하기 위해 고객들과의 공동 연구를 포함, customer insight, 재무 관리, 소셜 비즈니스, SCM등의 영역에 걸쳐 연구개발활동이 진행되고 있습니다.



Enabling our Ecosystem

IBM의 새로운 일원이 된 비즈니스 파트너, 신규 직원 및 컨설턴트들의 양성을 위해 IBM Smarter Commerce University가 운영되고 있습니다.

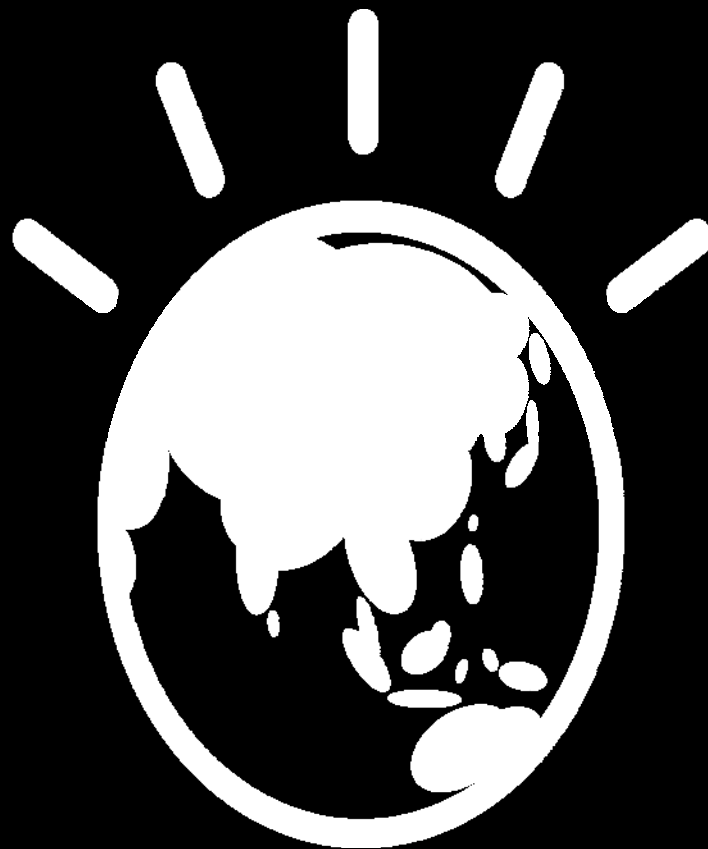


Smarter Computing의 활용

전세계 각각 25,000명이 넘는 하드웨어와 소프트웨어 개발자들을 보유하고 있는 IBM은 기업들이 커머스 어플리케이션을 기본으로 확보되는 높은 transactional/실시간 비즈니스 통찰력을 관리하는 것을 돕기위해 Workload Optimized Systems에 투자하고 있습니다.



IBM Smarter Industries Symposium
03 Mar 2011



Let's build a smarter planet