

# Smart Work for a Smarter Planet



## SOA, 온라인 커머스와 소셜 네트 워킹을 통한 웹 확장

Speaker Name : 윤희성 차장  
E-Mail : hsyun@kr.ibm.com

**IMPACT**  
Korea 2009



# Agenda

- 전자 상거래 시장 변화
- SOA 기반 전자 상거래 솔루션 WebSphere Commerce
- WebSphere Commerce를 통한 Social Commerce 구축 방안



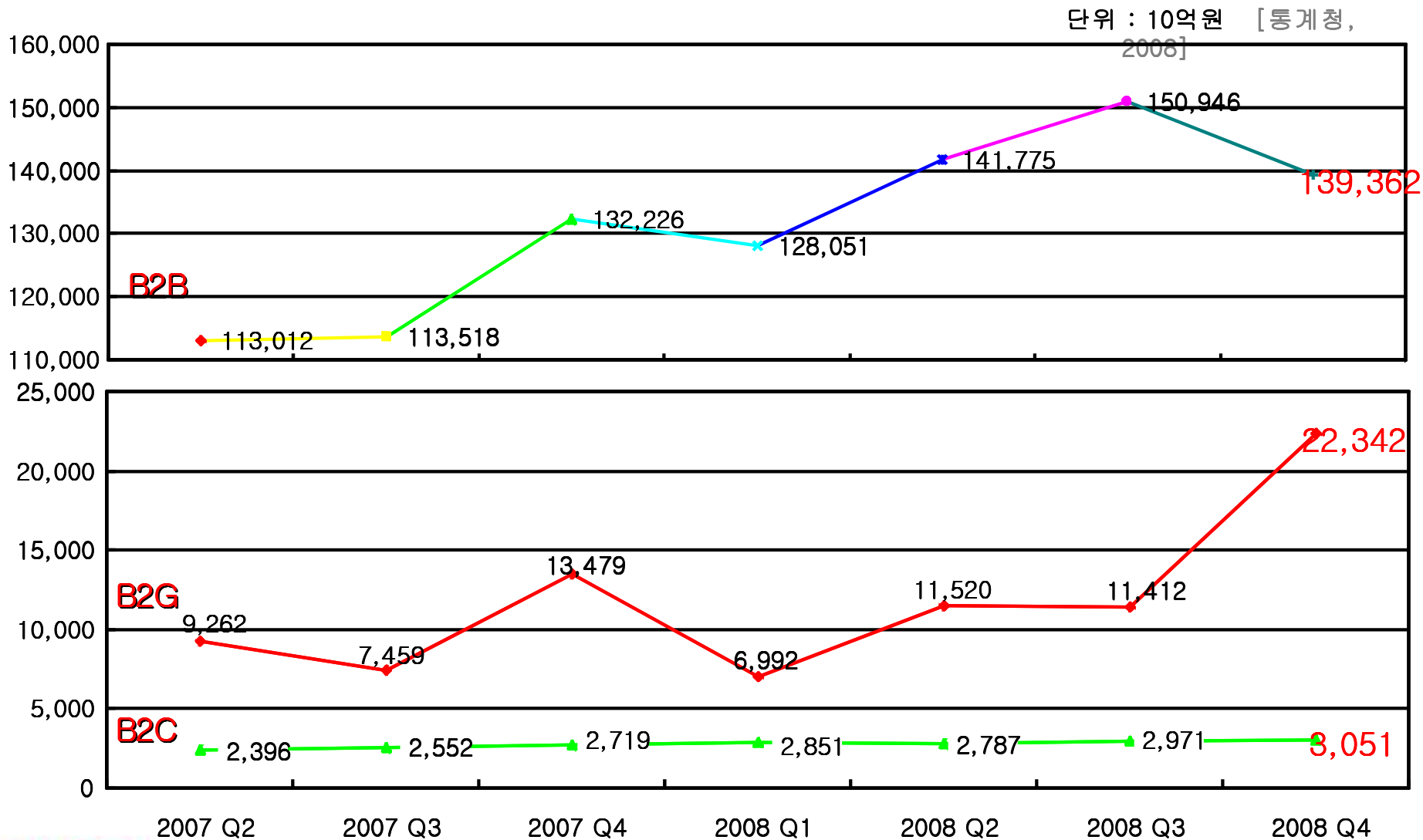
1990년

대부분의 사람들은 인터넷에 대해  
들어본 적도 없었지만  
세상은 빠르게 변화하고 있었습니다

2009년

오늘날 많은 사람들이 인터넷을  
사용하고 있으며  
세상은 훨씬 더 빠르게 변화하고 있습니다

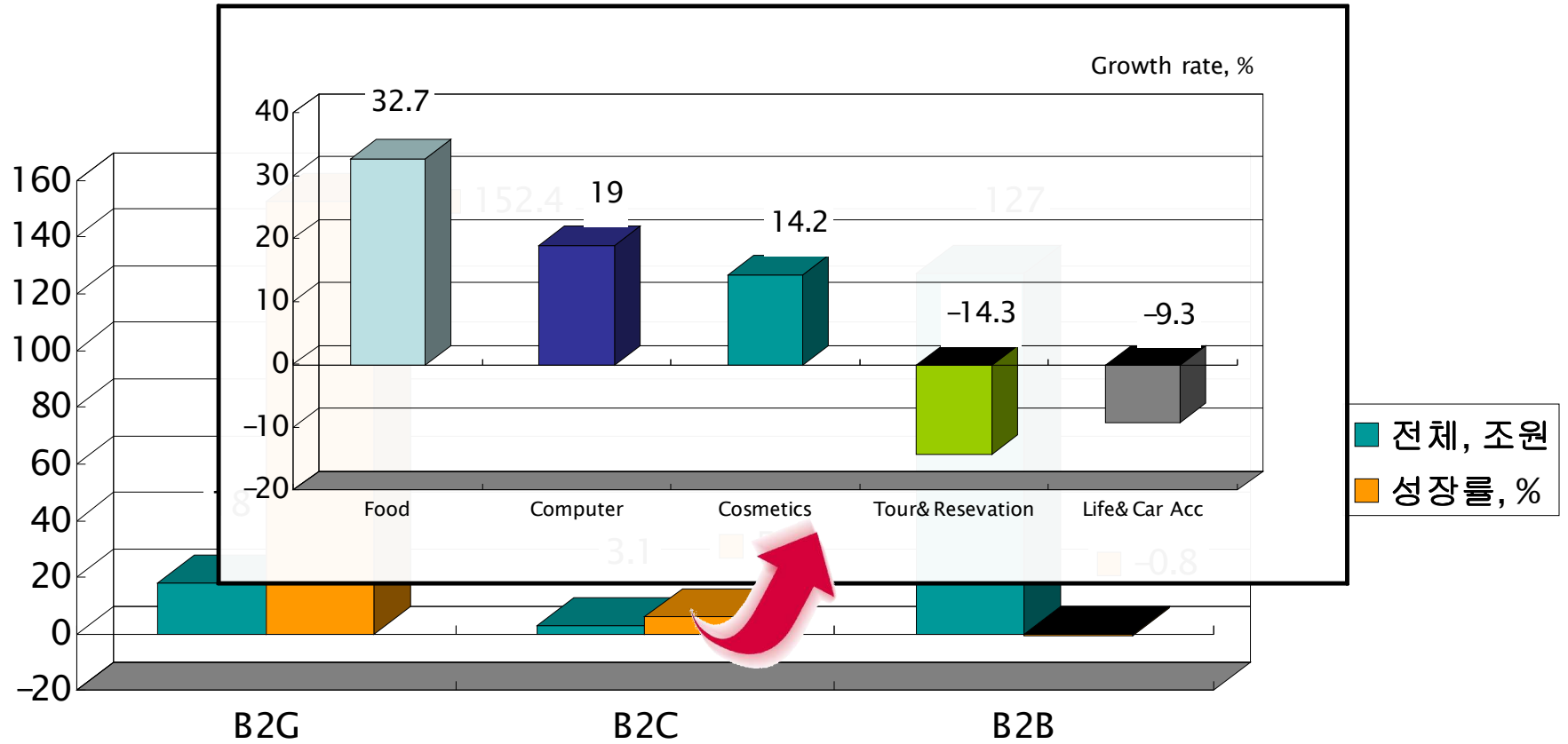
# 거래 주체별 전자상거래 규모 (2007' ~ 2008')





# 2009' Q1 전자상거래 규모

# 149조



[ 통계청, 2009 ]



# 운영 형식의 변화

1996: 정적인 카탈로그 중심 경험

2007: 동적인 고객 중심 경험

Gear and clothing for outdoor adventures  
**L.L. BEAN**  
*On-Line*  
PRODUCT GUIDE

Now you can shop for over 400 of our best L.L. Bean products on-line. Outstanding product photos, detailed product information—here for you.

**Clothing**  
Accessories, [Casual Clothing](#), [Fleece Clothing](#), [Footwear](#), [Outerwear](#)

**Home and Camp**  
[Indoor Furnishings](#), [Luggage and Travel](#), [Outdoor Furnishings](#)

**L.L. Kids**  
[Casual Clothing](#), [Fleece Clothing](#), [Footwear](#), [Toys and Games](#), [Outerwear](#), [Sporting Goods](#)

**Gift Certificate**  
For last minute shopping or hard-to-buy-for relatives

As always, all products are made in the USA. L.L. Bean's 100% commitment to quality.

**MAKE SHOPPING EASIER**  
Sign in on return visits to the site and pick up where you left off. There's never a need to start from scratch.



**L.L. Bean** Shopping Bag

Home Explore the Outdoors Customer Service My Account

A Summer Getaway  
in Your Own Backyard

DEPARTMENTS  
Men's  
Women's  
Kids  
Footwear  
Outdoor Gear & Apparel  
Luggage & Travel  
Home & Outdoor Living  
Gift Cards

ALSO FROM L.L. BEAN  
Socks  
Shop By Catalog  
Direct to Business  
Outdoor Delivery  
Schools

Click any item for details.

Narrow Your Selections  
Department: Men's  
Style:  Jacket  Coat  Parka  3-in-1  Vest  
Price Range: \$25 - \$400  
Insulation:  Warmest Insulation  Light Insulation  Uninsulated  
Water Protection:  Waterproof  Water Resistant  Untreated  
Fabric:  Nylon  Canvas  Leather/Textile  Denim/Corduroy  
Show Only Comfort-Rated Items®

Compare Styles  
Click and drag items (drag off to remove):  
1 2 3 4 5 6



# 고객의 변화

## 고객 행동 패턴의 진화

- 더 많은 정보를 갖추고, 더 큰 영향력을 가지며, 더 많은 것을 요구
- 전체 구매자의 3/4이 **평점**과 **리뷰**를 활용
- 89%의 구매자는 “**다른 소비자**”를 어느 정도 또는 전적으로 신뢰함
- 입소문은 신문 광고 대비 7배, 개인 선전 대비 5배, 라디오 광고보다 2배 효과적임

더욱 똑똑해지는



풍부한 정보로 무장

유연한 서비스를 요구하는



언제나, 어디서나, 어떤

충성도에 집중하는



애정 어린 관심



# 기업의 변화

## 변화에 대응하는 기업들

- 브랜드는 고객 중심 경험을 제공하되, 그것은 반드시 개별 고객 및 그들의 필요와 생활 양식에 맞는 서비스와 제품이어야 함
- 전략의 전환: '확보'에서 '유지'로
- 고객 중심 경영을 하는 조직만이 보다 나은 수입, 이익 및 자산 활용을 기대할 수 있음
- 시장 역학의 변화에 따라, 기업은 비즈니스 가치 제공 방식을 새롭게 정의해야 하는 상황임



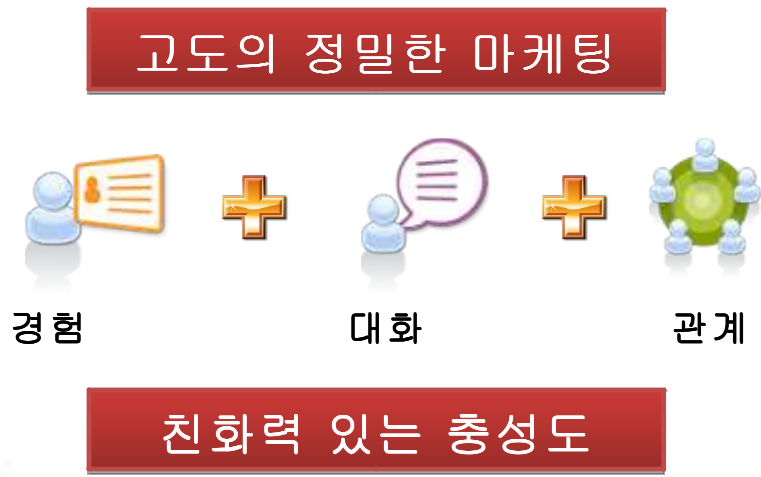




# 마케팅의 변화

성공적 브랜드 경험은 우연히 일어나는 것이 아니라 주의 깊게 설계되고 이행된 결과임

- 전략적 투자는 보다 **대상 지향적**이고 **개인 맞춤형**된 경험 제공에 초점을 둠
- **크로스 채널** 쇼핑 고객에 투자하라





이제 우리는?

더 이상 지금까지의 모습으로는 한계에 도달할 수밖에 없습니다.

이제는 다양한 고객 요구에 부합하기 위한  
효율적인 전략이 요구되는 시대입니다.

WEB 2.0      Web Service  
SOA      Social Commerce



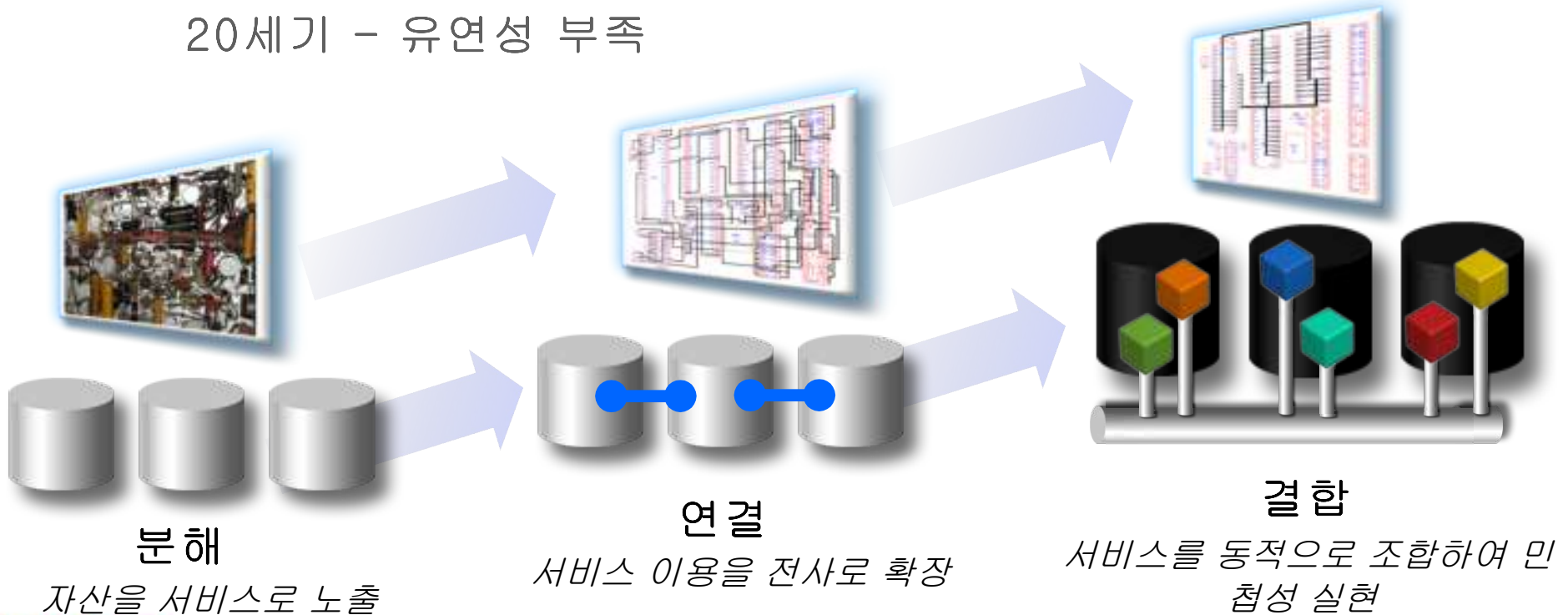
효율적인 전략을 실현하려면

현대의 비즈니스는

서비스 지향 아키텍처(SOA)를 기반으로 구축된  
유연한 기술 환경이 필요합니다

21세기 - 민첩성 극대화

20세기 - 유연성 부족





# SOA 기반의 IBM WebSphere Commerce

확장성, 성능, 유연성을 제공  
하여

다양한 시장 요구를 충족

원하는 시간에 원하는 장소에서 원하는

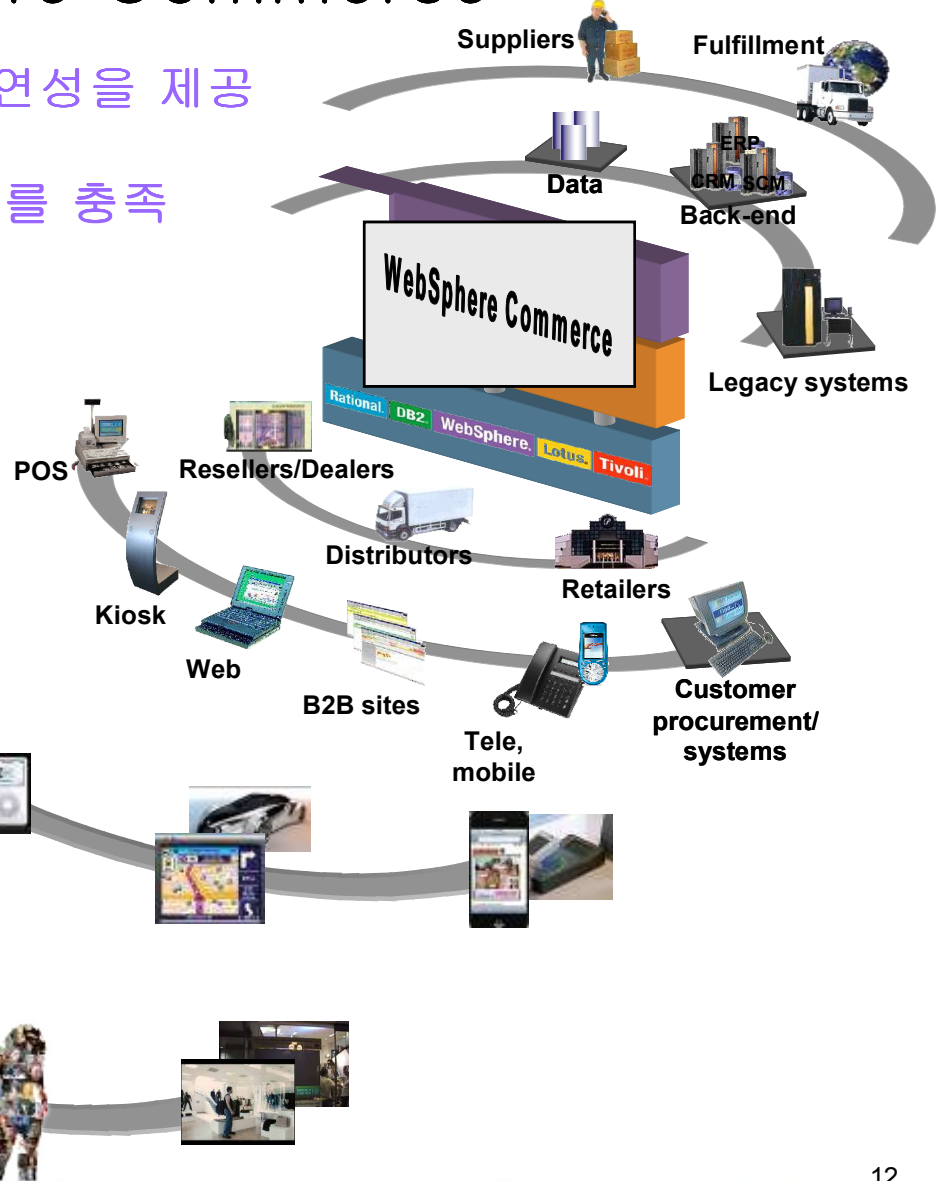
방법으로 비즈니스 채널 활용  
고객의 적극적 참여를

유도하고 상호 대화할  
수 있는 다양한 방법 제공

New Interaction  
Models



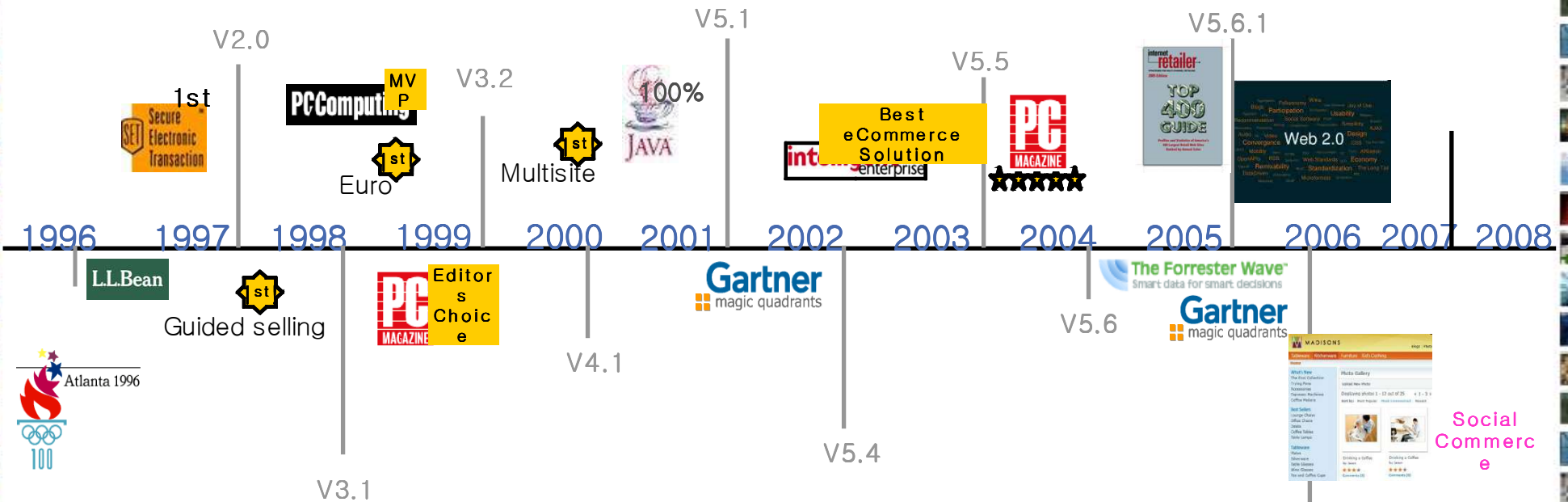
New Touch  
Points





# Why IBM WebSphere Commerce?

- 12년간의 경험을 통해 제품의 커스터마이징 및 확장성 강화
- 2,200개 이상의 Active Customers
- 매년 10억불 이상의 지속적인 투자
- 150개의 Business Partner Worldwide
- 전문가적 지식과 깊이 있는 기술력 바탕으로 광범위한 컨설팅 서비스 제공





# Next Generation Commerce by IBM

동적 인터페이스와 정밀한 마케팅으로 소비자 경험을 혁신

- Web2.0 인터페이스를 이용한 대화형 쇼핑
- 특정 브랜드를 전달할 수 있는 다양한 eXtended / Multinational 사이트
- 소셜 커머스 와 커뮤니티 참여
- 크로스 채널 쇼핑의 최적화



# Web2.0 인터페이스를 이용한 대화형 쇼핑

## Customer Centric Commerce

- Web2.0과 RIA(Rich Internet Applications) 기술을 이용한 대화형 쇼핑 환경 제공
- Starter store / Catalog store archives를 통한 손쉬운 구축
- AJAX 기반의 Web2.0 Store 기능 제공
- Web2.0 기반의 효율적이고 유용한 기능을 가진 UI 제공



# 다양한 eXtended / Multinational 사이트

단 하나의 플랫폼 위에서 하나의 애플리케이션과 카탈로그로 많은 “로컬 Store” 및 “다국적 Store”를 운영할 수 있습니다

.

- Multiple Unique Specialty Sites
- Multi-national Sites
- B2B eSites
- Multiple Web-enabled Touchpoint







# Social Commerce ?

- 고객들이 직접 참여토록 할 것
- 고객들이 다시 돌아와 오래 머물도록 할 것
- 고객들이 당신의 사이트에 대해 이야기하도록 할 것
- 고객들에게 검색하고 비교하고 그리고 결정한 후 구매할 수 있도록 모든 정보를 제공할 것
- 직접 참여한 고객들에게 충분한 보답을 제공할 것
- 고객이 당신의 사이트를 더 알릴 수 있도록 할 것

이러한 것들이 가능하도록 웹사이트를 리뉴얼할 것



# Why Social Commerce is important ?

오늘날 많은 구매자들은 바이럴 마케팅(이하 WOM, Word of Mouth)에 의존합니다.

- 응답자의 78%는 WOM이 구매를 결정하는 데 가장 중요한 정보라고 응답
- 연간 \$150,000 이상의 연봉을 받는 응답자 중 84%는 상품 리뷰에 의해 구매를 결정함
- 주부(어머니) 의 91%는 다른 주부의 추천이 구매의 결정짓는 데 아주 중요한 요소라고 생각함

[ AvenueA/RazorFish ]



# How to build Social Commerce ?

활동적인 참여 유도과 커뮤니티 활성화를 위한 IBM의 전략입니다.

Profiles



Ratings, Reviews, Ask & Answer

Communities



myFavorites & Tagging



Communication: Wikis, Forums, Blogs, Webfeeds



# Cross Channel Shopping

고객은 가장 편리한 방법으로 쇼핑하길 원합니다.



## Customer Interactions

Basic

Advanced

This technology thing is too much for me! I like to interact with a person!

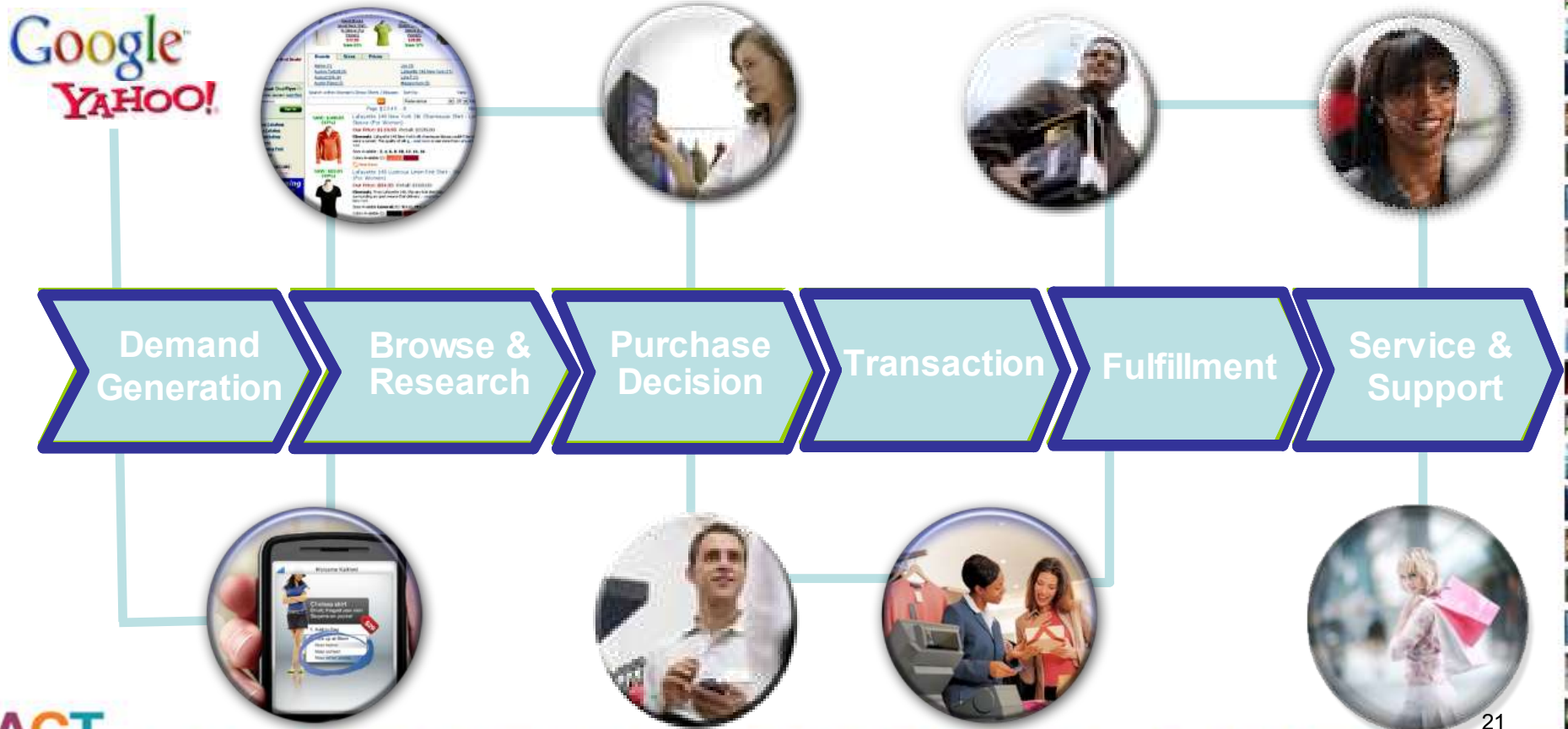
This new phone is way cool! It knows where I am and understands what I want



# Cross Channel Shopping

결과적으로 고객들은

“크로스 채널 기반의 소비자” 들입니다.





# Cross Channel 전략의 이점

## 조직의 관점

- 수익과 성장 기회의 증대
- 환경 변화에 보다 나은 응답성과 예민함을 제공
- 업무 프로세스, 기술 및 정보의 공유를 통한 업무상의 능률 및 효율성 배가

## 고객의 관점

- Business Intelligence를 통해 고객들에 대한 더 많은 정보 입수
- 보다 나은 대고객 서비스에 대한 고객 충성도 증대
- 브랜드 인식에 대해 향상시키거나 증대시킬 수 있는 기회 창출



# 오늘날 경직된 인프라는 Cross Channel Shopping 서비스의 큰 장애물

신용카드

POS

상점

고객관리



Customers



Contact Center



Suppliers

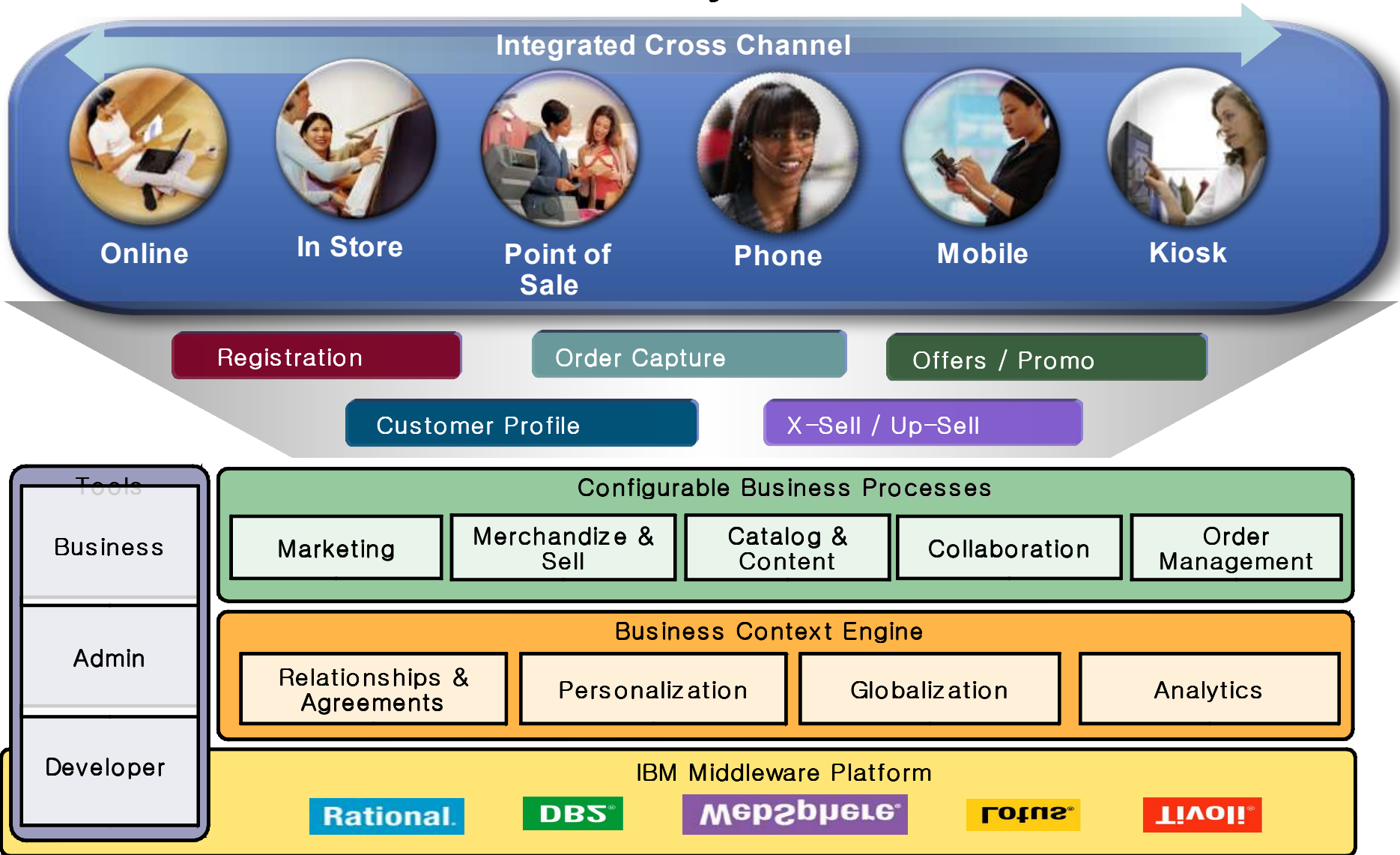


Regulators





# Cross Channel Platform by IBM

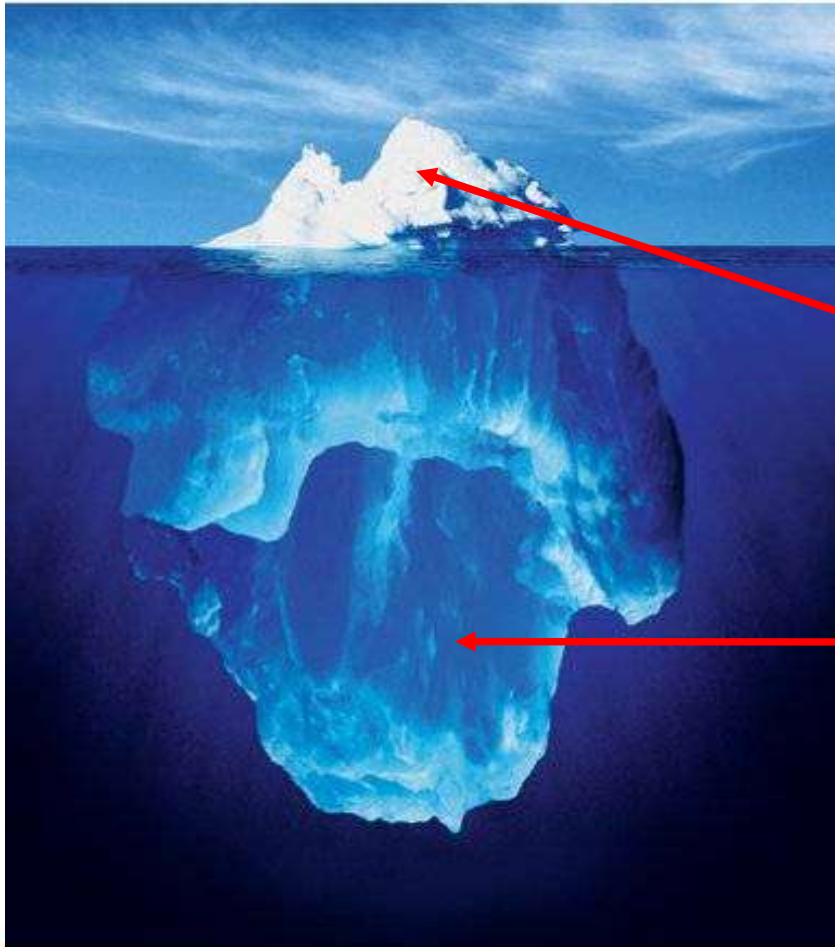






# Commerce의 복잡성

단지 빙산의 일각일 뿐.....



PRODUCT INFORMATION

Four Piece Double Old Fashioned Glass Set  
 A set that will fit their spirits. These handsome double old fashioned glasses feature our distinguished poster beaded medallion. And don't forget to have them engraved. Each glass measures 4 1/4" x 3 1/4".



\$29.95  
 \$14.99 Sale  
 Item: 953073

Quantity: 1

To PERSONALIZE & ADD TO CART

Our Gift Experts Recommend!

Four Piece Post Glass Set

상품과 가격 5%

복잡성 95%

- ✓ Personalization
- ✓ Discounts
- ✓ Recommendations
- ✓ Pricing



# Appendix

- Case Study
- Reference

# 1. Staples

온라인 고객을 위한 유연하고 성공적인 비즈니스를 보다 쉽게 만들어 줍니다.

## Challenge

- 소비자뿐만 아니라 계약을 바탕으로 많은 기업에 서비스 제공
- 비즈니스 고객은 자신의 지불시스템과 3rd Party 에서도 스피드와 편의성 요구

## Solution

- 특정계약가격과 배송일과 함께 8,000여개의 상품에 66,000이상의 기업이 액세스할 수 있는 B2B솔루션 StaplesLink.com 구축
- 온라인 상 주문/환불 가능, 구매프로세스 및 승인 제어

## 비즈니스 성과

- 66,000이상의 회사와 5백만 고객이 주문의 80%이상 StaplesLink.com에서 신청
- 비용절감 및 인력 효율적 활용
- 하나의 플랫폼 상에 있는 다양한 정책, 계약, 구매 지원 자동화

The screenshot displays the StaplesLink.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the StaplesLink.com logo and a search bar. Below the navigation bar, there are several menu categories: Office Supplies, Technology, Furniture, and Featured Items. The main content area is divided into sections for Office Supplies, Technology, and Furniture, each with a list of products. A 'Quick Order' form is highlighted with a red box, showing fields for 'Enter Item No.', 'Qty.' (set to 1), and 'Delivery Date', along with an 'Add' button. Below the form is a 'Shopping Lists' section with a 'View All Lists' dropdown and a 'Go' button. On the right side, a shopping cart summary is also highlighted with a red box, showing 'Items: 3', 'Subtotal: \$123.87', and a 'Ship To' field set to 'LINKTEST2'. The cart items are listed as '3M Post-it@', 'Flexgrip Ultra', and 'HP Laser Toner'. At the bottom of the page, there is a footer with contact information and a certification logo.

[http://www.staplescontract.com/stapleslinktour/tour\\_1\\_2.asp](http://www.staplescontract.com/stapleslinktour/tour_1_2.asp)

## 2. eFollett



하나의 인스턴스에서 기능을 공유하고 자율적으로 사용할 수 있는 수백개의 서점에게 서비스를 제공합니다

### Challenge

- 900여개의 캠퍼스에 있는 서점을 통합하고 관리하기 위해 시스템 재구성 필요
- 각 파트너사가 다르게 구성할 수 있으나 첫 상점화면은 중앙에서 관리

### Solution

- 하나의 인스턴스에서 수백개의 캠퍼스에 공동 서비스 되도록 동일한 인프라를 공유하는 eSites 구축
- 콘텐츠, 광고, 향상된 사용자 경험을 전달하기 위한 캠페인 및 마케팅 툴 보유

### 비즈니스 성과

- 북미 4백만여명 학생에게 서비스 제공
- 모든 파트너 사이트는 하나의 로그인과 체크아웃으로 이용 가능
- 크로스 판매 및 스페셜 상품으로 매출 증가
- 능률적인 소매프로세스(주문-이행)유지보수 비용 절감

STANFORD BOOKSTORE

Home | Textbooks | General Books | Apparel | Computer Products | Gift Cards | Gifts & Accessories | Special Categories | Supplies | Special Offers | eOptions | Cash For Books

Advanced Search

STUDENTS  
click here to order your cap, gown, announcements, and more

GET YOUR ACADEMIC DISCOUNT ON

efollett.com  
ONLINE. ON CAMPUS.

Find Your Bookstore  
California

Select Your Institution  
Select Your Institution

Stanford University  
Stanford University- Medical  
University Of California-Berkeley  
University Of La Verne  
University Of San Francisco

<http://www.efollett.com/>

# 3. Sony



전체적인 쇼핑 환경을 향상시키기 위해 고객에 중점을 둘 수 있는 개인화된 툴과 손쉬운 탐색을 제공합니다.

## Challenge

- 소비자와 직접적인 관계 세공
- 새로운 비즈니스 모델을 배치하거나 자체적인

내부 쇼핑몰 업그레이드가 필요

## Solution

- 여러가지 판매자 관점의 비즈니스 모델을 위한 플랫폼으로 WebSphere Commerce 제공(B2C, B2B, Partners)
- SAP 통합 - 카다로그, 구성원, 주문 관리

## 비즈니스 성과

- 모든 도메인과 비즈니스 모델들을 하나의 플랫폼에서 구현 가능
- 소니 어메리카를 위한 엔터프라이즈 솔루션
- “MyStyle”을 통해 개인화된 툴을 제공함으로써 고객 만족도 향상

The screenshot shows the Sony Style USA website interface. At the top, there's a navigation bar with 'SONY | sonystyle USA' and links for 'Locate a Sony Style Store', 'Support', and 'Order at 1-877-865-SONY (7669)'. Below this is a secondary navigation bar with 'Welcome to Sony Style', 'Register/Login', 'My Account', 'Wishlist', 'My Cart', and 'CHECKOUT'. A search bar is also present.

The main content area features a promotional banner: 'Extra Savings: Now through May 30. Save even more on Outlet computers and accessories, Walkman® MP3 players, radios, car audio and more.' Below the banner, there's a 'Shop by Product Category' section with four tiles: 'VAIO® Computers Outlet', 'Cameras & Camcorders Outlet', 'TV & Home Entertainment Outlet', and 'MP3 & Portable Electronics Outlet'. To the right, there's an 'Offers & Promotions' section with three items: 'Save an additional 10%' on VAIO® Outlet notebooks and desktops, 'Save an additional 20%' on VAIO® Outlet accessories, and 'Save an additional 25%' on all Outlet MP3 players, boomboxes, clock radios and car audio.

At the bottom, there's a 'Featured Outlet Products' section with three items: 'HTIS100/BSTOCK REFURBISHED - BRAVIA® Theater Micro System \$559.99', 'NWZA816BLK/BSTOCK REFURBISHED - 4GB Walkman® Video MP3 Player \$69.95', and 'KDL52XB6/BSTOCK REFURBISHED - 52" BRAVIA XBR6 LCD HD Television \$2,699.99'.



# 4. Borders.com

새로운 웹기술과 고객 친화적인 in-store 검색 시스템 도입을 통해 브랜드가치, 고객서비스가 향상됩니다.

## Challenge

- Multi-channel 통합 필요
- 제한된 고객관리 및 유연성 부족
- 백엔드 시스템과의 통합 유연성 필요
- 장기적인 비용정책과 새로운 시장판로 구축필요

## Solution

- 다수의 Retail Channel 통합(eSites)
- Multi-Channel(Online & Kiosk 등) 지원
- 새로운 in-store 검색 시스템과 통합
- 다국어 온라인 사이트 생성 및 전개 가능
- Sales Center 구축을 통해 카달로그, 주문관리, 판촉, 상품구성 역량 강화

## 비즈니스 성과

- 고객 서비스 향상
- In-Store 검색 및 쇼핑 강화
- 판매매출 증가
- 지속적인 산업확장을 위한 발판 마련(B2C뿐만 아니라 B2B 모델 지원)



http://www.borders.com/online/store/Home



# IBM WebSphere Commerce 고객들 : B2C





# IBM WebSphere Commerce 고객들 : B2B

## Manufacturing, Industrial and Distribution

## Electronics and High Tech

Logos for Manufacturing, Industrial and Distribution:

- SIGMA-ALDRICH
- PRAXAIR
- CHANGING INC.
- AVERY DENNISON
- Tandus
- SOURCE MEDICAL
- Kidde
- UNIVAR
- Milwaukee
- LAWSON PRODUCTS, INC.
- ThermoFisher SCIENTIFIC
- Interface FLOR
- Bristol-Myers Squibb Company
- Ergoline
- Pratt & Whitney (A United Technologies Company)
- STAPLES Link.com
- D-M-E
- Belco HEALTH
- Nilfisk ALTO
- Communications Data Services, Inc. (CDS)
- Bausch & Lomb
- Honeywell
- Carhartt

Logos for Electronics and High Tech:

- AVNET applied computing
- Panasonic
- SONY
- OMRON
- IBM
- Seagate
- ERICSSON

## Education

Logos for Education:

- FINDEL EDUCATION
- follett.com ONLINE. ON CAMPUS.
- LAKOTA LOCAL SCHOOLS

## Automotive

Logos for Automotive:

- JC Whitney EVERYTHING AUTOMOTIVE
- FREIGHTLINER, LLC
- Audi
- Interamerican Motor Corporation
- mazda

## Government

Logos for Government:

- Louisiana.gov (The official Web site of the State of Louisiana)
- OREGON.gov





Thank You!