



© Copyright IBM Corporation 2012
 한국아이비엠주식회사
 (135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
 군인공제회관빌딩

TEL : (02) 3781-7800
www.ibm.com/kr

2012년 1월

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.



비즈니스 인텔리전스를 넘어
비즈니스 애널리틱스
 고객 성공 사례집

비즈니스
 애널리틱스
 고객 성공 사례집

KR1B501D



Contents

제조	Fiat Group Automobiles S.p.A	04
	대표적인 자동차 제조업체	05
	글로벌 고급차 제조업체	06
	전력 시스템 제조업체	07
항공우주 및 방위 산업	세계적인 항공우주 및 방위 산업체	08
	영국의 선두 항공업체	09
여행 및 운송	아시아의 대표적인 항공업체	10
	한국의 물류 기업	11
유통	글로벌 생활용품 기업	12
	한국의 다채널 유통업체	13
	대형 자동차 유통업체	14

통신	XO Communications	15
	대형 통신 서비스 제공업체	16
은행	First Tennessee Bank	17
보험	한국의 생명 보험업체	18
	프랑스의 보험업체	19
금융	Pioneer West Virginia Federal Credit Union	20
미디어 & 엔터테인먼트	The Cincinnati Zoo & Botanical Garden	21
컴퓨터 서비스	IBM 재무팀 (Treasury Department)	22
정부 기관	랭커스터 시 (City of Lancaster)	23
대학	McMaster 대학교	24
의료	Bangkok Hospital Group	25
	Blue Cross Blue Shield of Massachusetts	26



Fiat Group Automobiles S.p.A



솔루션 구성요소

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

고객 유지율을 대폭 향상시키고 마케팅 활동을 판매로 연결시킬 수 있다면 어떻게 될까요?

Fiat Group Automobiles은 정교한 분석 툴을 사용하여 고객 유지율을 높이고, 목표 대상인 잠재 고객을 실제 구매자로 전환시킬 수 있었습니다.

기회

Fiat는 판매율을 높이기 위해 개별 딜러들이 가용한 마케팅 예산을 최적화해 사용할 수 있도록 고객의 성향을 파악하고, Fiat 차량의 특별한 브랜드와 모델의 구매로 전환시켜야 했습니다. 또한 대리점과 수리점에서의 고객 경험에 대한 이해도를 더욱 높여야 했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

모든 산업, 특히 성숙한 산업에서는 고객의 행동을 예측하고 고객과의 관계를 향상시키는 것이 매출을 높이고 실적을 향상시키는데 절대적으로 필요합니다. Fiat가 도입한 솔루션은 6천 4백만 명 이상의 고객 및 6천 4백만 대 이상의 차량에 대한 정보를 처리하며, 딜러의 개별 시장에서 차량 구매 확률이 높은 신규 고객 및 재구매 고객을 겨냥한 데이터에 대해 고도로 정교한 통계적인 분석을 실행하고 있습니다. 딜러들은 이러한 통찰력을 활용하여 자신의 마케팅 프로그램을 재정립하고 판매 가능성을 진작시키고 있습니다. 도입 이후, 고객의 충성도는 7% 향상되었으며, 고객 응답률은 15~20% 개선되었습니다. 또한 대리점과 수리점에서의 고객 경험에 대한 설문 데이터 분석을 위해 통계를 사용하며, 그 결과를 필요한 개선 작업에 활용하기 위해 공유하고 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 마케팅 프로그램에 대한 고객 응답률 15~20% 향상
- 교체 시기에 도달한 고객이 Fiat의 다른 차량을 구매하게 되는 비율 54%로 증가 및 고객 충성도 7% 향상
- 대리점과 수리점에서의 고객 경험에 대한 이해도 개선
- 구매 가능성이 가장 높은 고객을 파악함으로써 딜러들이 마케팅 예산을 가장 효율적이며 효과적으로 할당할 수 있게 됨



“Fiat Group Automobiles은 이제 구매 의사가 가장 높은 고객이 누구인지, 그리고 어떤 브랜드를 구매할 지에 대해 딜러들에게 알려줄 수 있습니다. 목표를 설정할 수 있는 능력을 확보하는 것은 판매를 진작시키는 측면에서 판도를 바꿀 만큼 혁신적인 것입니다.”

유럽의 대표적인 자동차 제조업체

고객이 귀사의 웹 사이트에 방문할 때마다 고객의 드림카를 보여주고, 이를 통해 귀사의 딜러들의 판매까지 도울 수 있다면 어떻게 될까요?

이 유럽의 자동차 제조업체는 웹 사이트 방문객의 클릭이 실제 딜러의 판매로 이어지도록 전환하기 위해 예측 분석을 사용함으로써 양방향 온라인 판매의 규칙을 다시 쓰고 있습니다.

기회

이 자동차 제조업체는 자사의 웹 사이트가 딜러의 실제 판매에 큰 효과를 제공하지 못하며, 사이트에서의 고객과의 친밀이 부족하다는 문제점을 갖고 있었습니다. 이 제조업체는 보다 많은 트래픽을 유발하고 방문객과의 대화율을 높여주는 접근 방법을 통해 사이트를 다시 구축하고자 했습니다. 최고 품질의 라이브 데이터를 가진 양방향의 행동 기반형 신규 모델을 도입하기 위해 고객의 정보 및 방문객의 클릭 내역과 같은 구조화된 데이터뿐만 아니라, 딜러가 보내는 이메일을 포함한 구조화되지 않은 데이터를 분석할 수 있는 최첨단 마인딩 플랫폼을 원했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

친밀감은 온라인에서 새롭게 부각되고 있는 용어입니다. 아주 개인적인 수준에서 웹 사이트에 심취한 방문객은 동일한 제품을 다른 곳에서 찾아볼 가능성이 매우 낮습니다. 이 자동차 제조업체는 과거의 구매 행동과 그들이 표현한 취향을 비롯해 웹 사이트의 새로운 자동차 설정 툴을 토대로 티저 메시지를 통해 친밀한 온라인 경험을 제공하는 흥미롭고 반응이 높은 방문객 환경을 마련하는데 주력하고 있습니다. 이 솔루션의 핵심은 Personalization Engine으로, 예측 분석을 사용해 익명의 웹 사이트 방문객 또는 재방문객에게 적용될 수 있는 실시간 스코어링을 생성하고 있습니다. 익명의 사용자에 대한 스코어링은 티저를 통해 클릭했는지 여부를 포함한 세션 페이지 추적을 토대로 하고 있습니다. 등록된 사용자와 이전 고객들은 과거의 내역과 딜러가 제공한 피드백이 포함된 데이터를 토대로 스코어링되고 있습니다. 티저의 자동 선택을 이끄는 의사결정 모델은 웹 사이트에 직접 구현되었고, 끊임 없는 학습 과정을 거쳐 시간이 경과함에 따라 정확성은 더욱 높아지고 있으며, 추가적인 라이브 행동 데이터가 축적되고 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 기업의 전반적인 영업 프로세스에 대한 웹 사이트의 가치가 대폭 향상되어 예측 모델링을 통해 제품이 선택될 수 있도록 하며, 익명의 방문자들을 고객으로 전환시켜줌
- 사용자 및 기업 간의 친밀감 상승으로 충성도가 향상되고 자동차 구매율이 증가함
- 기업의 구조화된 데이터 및 구조화되지 않은 데이터 리소스에 잠재된 가치와 통찰력을 표면화함으로써 새로운 차량의 목표 고객을 정확하게 예측하고 설계할 수 있게 됨

솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Modeling
- IBM SPSS Decision Management
- IBM SPSS Collaboration and Deployment Services
- IBM SPSS Modeler Server

“우리는 웹 사이트 방문객들이 다음 차량을 선택하고 구매할 때의 여정을 안내해주는 새롭고 매우 즐거운 경험을 제공하기를 원합니다. 우리의 접근 방법이 친구들에게 권유하고 공유하기에 충분할 정도라면 ‘컨텐츠 푸시(push)’ 사이트에서 고객 중심적인 ‘풀(pull)’ 사이트로의 혁신을 달성하게 될 것입니다.”



글로벌 고급차 제조업체

솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Modeler
데이터 마이닝 & 텍스트 분석

제품 향상에 관한 정보를 판매된 이후에도 실시간으로 수집할 수 있다면 어떻게 될까요?

한 글로벌 고급차 제조업체는 차량 판매 후의 데이터를 실시간으로 수집함으로써 플릿(fleet)을 향상시키고, 비용을 절감하며, 고객 만족도를 높이고 있습니다.

기회

판매된 차량이 이후 어떤 성능을 보이는지에 대한 데이터 수집의 기존 프로세스는 매우 단편적이었습니다. 이러한 상황은 제품 설계에 있어 고객에 초점을 맞춘 개선 작업에 필요한 통찰력을 확보하는데 매우 어려웠습니다. 따라서 이 제조업체는 이러한 전략적 통찰력을 확보하는 효과적인 방안을 모색해야 했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

글로벌 자동차 시장에서 프리미엄급 부문은 매우 경쟁이 치열하며, 최고 수준의 품질을 유지하는 것이 관건입니다. 이 제조업체는 차량, 전세계 수리점 및 공장으로부터 실시간 데이터를 수집한 다음 구조화하고, 생산/프로세스 매트릭스 간의 관계를 파악하도록 분석하며, 품질에 영향을 미치는 요인을 밝혀내는 솔루션을 도입했습니다. 데이터는 이제 더 이상 격리되어 있지 않고 총체적으로 연관되어, 이전에는 불가능했던 통찰력을 확보할 수 있게 되었습니다. 이러한 통찰력은 각 채널에서 실행 가능한 인텔리전스로서 즉시 적용되어 설계를 개선시킬 수 있게 되었습니다. 그 결과, 예러움은 낮아졌고, 비용은 감소되었으며, 수리점의 고객 방문 비율도 줄어들게 되었습니다. 이에 따라 고객 만족도가 대폭 개선되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 반복적인 수리 감소
- 고객 만족도 향상
- 차량 생산 공정에 적용되는 완전히 새로운 통찰력 제공



“실행 가능한 데이터 및 분석을 실시간 제공함으로써, 우리의 분석 시스템은 프리미엄 자동차 제조업체로서의 지위를 유지하고 높이는 데 직접적인 도움을 주고 있습니다.”

전력 시스템 제조업체

솔루션 구성요소

- IBM Global Services
– Global Business Services
- IBM SPSS® Modeler
- IBM SPSS Training

고객에게 상품과 서비스에 대해 항상 경쟁력 있는 가격을 제공할 수 있다면 어떻게 될까요?

미국의 한 제조업체는 고객의 요구사항과 시장 상황을 반영해 상품 가격을 정하도록 예측 모델링 및 통계적인 분석을 사용함으로써 판매와 수익을 향상시키고 있습니다.

기회

상품과 서비스에 가격 태그를 부착하는 것은 어렵지 않지만, 적절하게 가격을 책정하는 것은 쉽지 않습니다. 너무 높은 가격은 고객을 멀어지게 하며, 너무 낮은 가격은 수익에 악영향을 줍니다. 이 제조업체는 제한적이며, 때로는 부정확한 데이터를 산출하는 수동적인 데이터 분석만을 사용하면서 오랫동안 가격 책정에 고심해 왔습니다. 더욱이 이 업체의 상품과 서비스는 고객 요구사항에 맞추도록 특별히 주문되어 역동적인 에너지 시장에서 끊임 없이 가격을 바꾸어야 했습니다. 이 업체는 가격을 정확하게 책정할 수 있는 보다 심도 있고 효율적인 방안이 필요했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

가치 기반의 가격 결정과 수익성을 동시에 달성하려면 어떻게 해야 할까요? 한 전력 시스템 제조업체는 수많은 파일의 고객과 상품, 시장 데이터를 분석하고 현재의 시장 상황과 고객 패턴을 비교해 판매 촉진을 위한 특징을 매치 시키는 수많은 시뮬레이션을 만들어내는 예측 모델링 소프트웨어를 도입했습니다. 이 새로운 시스템을 통해, 수동적인 방법에 비해 240배나 빠르게 분석할 수 있어 시장 변화에 따라 가격을 조정할 수 있게 되었습니다. 보다 통계적으로 제어된 가격 책정 방법을 통해 이 업체는 가격을 올리는 것이 아니라 상품 제공을 보다 효율적으로 하고 고객 가치와 요구사항에 따라 가격을 책정함으로써 판매와 수익성을 향상시킬 수 있게 되었습니다. 업체와 고객 모두에게 가격을 책정할 수 없는 효과를 안겨준 것입니다.

실제 비즈니스 결과

- 1년 이내 구매 ROI 100% 달성
- 이전보다 240배 더 빠르게 수많은 파일을 분석할 수 있게 되어 60시간에서 15분으로 분석 소요시간 감소
- 보다 정확한 제품 가격 책정을 통해 업체의 승률(win rate) 약 2% 향상
- 더욱 빨라진 데이터 분석을 통해 시장 상황에 따라 신속하게 가격 조정가능



“새로운 분석 기능을 통해 데이터를 새롭게 볼 수 있게 되었으며, 시장 동인에 민감하게 반응함으로써 고객에게 가격에 맞는 가치를 제공할 수 있게 되었습니다.”

– 한 전력 시스템 제조업체의 전략적인 가격 책정 관리자

세계적인 항공우주 및 방위 산업체

솔루션 구성요소

- IBM Global Business Services (GBS) : GBS Financial Management : Finance Transformation
- IBM Cognos 10, Cognos TM1
- IBM InfoSphere DataStage

향후 비즈니스에 큰 영향을 미치는 데이터에 손쉽게 접근하고 분석할 수 있다면 어떻게 될까요?

이 항공우주 및 방위 산업체는 의사 결정에 대한 통찰력 확보를 위해 금융 및 외부 데이터를 수집하고 분석하여 향후의 생산 개발에 적용할 수 있도록 하는 비즈니스 분석 솔루션을 도입했습니다.

기회

이 글로벌 업체는 전세계에 분포되어 있는 비즈니스를 지원하는 금융 지원 인력을 보유하고 있습니다. 이 기업의 금융 분석가들은 '수집'적 기질이 강해 의사 결정에 필요한 데이터를 찾고 분석할 수 있도록 수많은 소스로부터 '잘라내어 붙여 넣기' 작업을 끊임 없이 수행하고 있습니다. 이러한 시간이 많이 소모되는 프로세스는 주주에서 수개월이 걸리며, 데이터가 간과되는 일이 많았습니다. 단일한 전망, 계획, 분석 환경이 업체에 구축되어 있지 않았기 때문입니다. 이에 이 기업은 전세계 금융 프로세스의 효율성과 정확성, 협업을 높일 필요성에 직면하게 되었습니다.

더 똑똑하게 된 요인

전세계 국방 관련 고객들은 자신들의 계약 업체들이 "더욱 효과적이고, 더욱 똑똑하며, 더욱 저렴하고, 더욱 빠르게" 작업을 처리하길 원하고 있으며, 금융 기획 분야는 이러한 절감이 가장 빠르게 실현될 수 있는 대표적인 부문입니다. 이 기업은 진보된 비즈니스 분석 솔루션을 도입함으로써 금융 기획 시간을 수 개월 또는 주주에서 단 몇 시간으로 줄일 수 있게 되었고, 금융 데이터에 대한 향상된 통찰력도 확보할 수 있게 되었습니다. 이제 이 기업의 금융 분석가들은 조직 내부 또는 외부 어디에서든 현재 및 과거 데이터를 불러올 수 있고, 다차원적으로 자동 분석하며, "만일의 문제"에 대한 시나리오도 분석할 수 있습니다. 이를 통해 확보한 통찰력은 금융 기획 담당자와 경영진들에게 5~10년에 걸친 개발 및 생산 과정을 가진 상품에 대한 의사 결정을 내릴 수 있도록 함으로써 미래의 비즈니스 실적에 기여하도록 실행 가능한 정보를 제공합니다.

실제 비즈니스 결과

- 비용 절감 및 생산성 향상을 통해 매년 투자 대비 최대 10:1의 회수율 제공
- 실시간 모니터링으로 콜 센터 직원과 같은 운영상의 의사 결정자들이 데이터 리포트 변화에 대해 즉각적인 응답 가능
- 과거의 사업부 중심적 문화가 협업 중심으로 전환되어 사용자들은 사업 부서 및 기업 전체에 걸쳐 있는 정보의 저장 및 공유 가능

"장기적인 금융 계획이 이제 는 정확하고 자신감 있게 처리되고 있습니다."

영국의 선두 항공업체

기회

1900년대 초반에 첫 비행기가 이륙한 뒤부터 전세계 항공 운송 산업은 승객과 화물 운송 측면에서 일련의 경제 및 사회 정치적인 사건과 동향을 거치면서 진화해 왔습니다. 신뢰성과 안전, 편의성 차원에서 최고의 고객 경험을 제공하도록 변화를 수용하는 것이 이 기업의 최우선 과제입니다. 또한 이 기업은 1919년 스케줄을 기반으로 국제선 승객 서비스를 출범한 최초의 항공업체였으며, 1952년에 최초로 제트 서비스를 제공했고, 1976년에는 최초로 초음속 서비스를 출범했습니다. 이 기업의 선단은 2008년 3월말 기준 245대의 항공기로 구성되어 있어 유럽 최대의 선단 중 하나입니다. 에어버스건 혹은 보잉이건, 이 기업의 항공기는 세계 곳곳의 하늘과 공항을 누비고 있어 익숙하게 볼 수 있습니다.

회계 표준과 규제 환경의 변화는 복잡성이 추가됩니다. 노후한 프로세스는 복잡성 측면에서 개선될 필요가 있었습니다.

예를 들어, 금융 리포팅 그룹은 새로 유입되는 수치를 수신하기 위해 담당자를 배치해 각 리포트마다 마스터 파일을 지정해야 했습니다. 이러한 수치는 그룹 통합 온라인 분석 처리(OLAP) 데이터베이스에 축적되었습니다. 계정 준비를 위해 추가적인 정보가 분석팀에 의해 수집되었습니다.

매우 역동적인 마스터 문서를 통제하는 것은 기업이 수신하는 정보의 양이 방대하며 프로세스 동안 언제든 바뀔 수 있다는 점을 감안해볼 때 유지 및 관리하기가 쉽지 않았습니다. 하나의 대용량 마이크로소프트 엑셀 스프레드시트의 경우, 기업이 하루 동안 바뀐 점을 파악하고 수정하는데 많은 시간과 노력이 필요했습니다. 마이크로소프트 엑셀 소프트웨어의 제한된 협업과 버전 통제 기능을 통해서는 하루를 시작하고 마감하는 수 치만을 볼 수 있었습니다.

버전을 비교하는 작업은 결코 만만치 않았습니다. 또한 이 기업은 대형 기업이며, 대차대조표와 현금 흐름, 손익계산서가 규모 면에서 크게 증가하고 있었습니다. 예를 들어, 손익계산서 스프레드시트에는 750개의 행이 있었으며, 대차대조표에는 870개의 행이 있었습니다. 이러한 문서들은 최종적으로 약 4,500개의 행으로 이루어졌습니다.

이에 이 기업은 복잡성을 해결하기 위해 리포팅 프로세스를 개선할 수 있는 솔루션 도입을 추진했습니다.

실제 비즈니스 결과

- IBM Cognos Financial Statement Reporting (FSR) 소프트웨어는 BA가 외부 보고서 생성 프로세스에 대한 통제력을 강화하도록 해주었습니다. 연간 보고서 제작을 위해서 뿐 아니라, Cognos FSR 소프트웨어를 활용해 리더십 팀(Leadership Team)과 이사회(Board of Directors)를 위한 월간 경영 보고서인 비즈니스 성과 보고서(Business Performance Report)를 준비하고 있습니다.

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Financial Statement Reporting (FSR)



"IBM Cognos FSR과 같은 제품에 비견할 만한 것은 시장에 존재하지 않습니다. 견고함 그 자체입니다. 우리에게 필요한 통제 매커니즘에 가장 적합하다고 확신했습니다."



아시아의 대표적인 항공업체

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® 8 Business Intelligence
- IBM Cognos 8 TM1
- IBM System x®

궤도를 안내하고 난기류에 견디는 정교한 장비를 통해 파일럿이 비행기를 조정하는 것과 같이 기업을 운영할 수 있다면 어떻게 될까요?

아시아의 한 대형 항공업체는 강력한 비즈니스 분석 솔루션을 사용해 아시아 태평양 지역에서의 시장 점유 수익성을 높이고 있습니다.

기회

아시아 태평양 지역은 30억 명이 거주하고 있으며, 해외 여행에 대한 수요가 증가하고 있습니다. 이에 항공업체들은 시장 점유율 확보를 위해 분주한 움직임을 보이고 있습니다. 경쟁력 강화를 위해 이 대형 아시아 항공업체는 아시아 태평양 지역의 고객 요구사항과 비즈니스 성과에 대한 가시성을 높여야 했습니다. 부서별과 지역별로 격리된 정보는 영업과 마케팅 전략 추진 및 시장 확대를 위한 기회 발굴에 어려움을 초래했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

경제 위기와 급성장 속에서 항공업체들은 판단 실수가 용납되지 않습니다. 이 항공업체는 강력한 비즈니스 분석 솔루션을 도입함으로써 시장 동인을 파악하고 아시아의 시장 다변화를 위한 방안을 마련해 어디에 영업과 마케팅을 집중할 것인지 정확히 알 수 있게 되었습니다. 이 업체는 다차원적인 분석 기능을 통한 시뮬레이션을 통해 고객의 요구 사항과 선호도가 어떻게 바뀌고 있는지 파악하며 국가와 지역, 월, 시간, 연령, 성별, 좌석 등급과 캠페인 등 광범위한 변수를 적용하고 있습니다. 이러한 통찰력을 통해 시장 판도를 바꿀 만한 의사 결정을 내리고 있습니다. 터치 패널 모니터나 리클라이닝 시트(reclining seat), 발 마사지 기능(massaging foot rest)과 같이 승객의 선호도에 직접 대응할 수 있을 뿐만 아니라 고객의 계속되는 여행 수요와 선호에 따라 잠재적으로 수익성이 높은 고객을 목표로 설정할 수 있게 되었습니다. 또한 시뮬레이션 모델을 거쳐 인증된 다른 항공업체와의 제휴를 통해 공동 운항함으로써 도달 범위와 수익성을 높일 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 정확한 마켓 인텔리전스를 기반으로 한 영업 전략으로 국제선 매출 36% 향상 예상
- 통합된 운영 수익은 보다 타겟팅 되고 효율적인 영업 및 마케팅 프로그램에 따라 48% 증가 전망
- 2010년에서 2012년 사이 통합 운영 수익 5%에서 8.3%로 향상 예상

“경쟁적인 환경에서 성장 기회를 포착하는 것은 쉽지 않았습니다. 영업 전략에서부터 변화하는 소비자의 선호도에 이르기까지 모든 요인을 반영한 새로운 수준의 가시성이 필요했습니다.”



한국의 물류 기업

물류 관리를 간소화하고 저수익 운송 경로를 파악하며 수익성을 대폭 개선할 수 있는 비용 효과적인 대안을 제시할 수 있다면 어떻게 될까요?

한국의 한 물류 기업은 비즈니스 성과에 대한 통찰력을 확보하고, 문제가 있는 부분을 파악하며, 비효율적인 운송 경로를 수익 경로로 전환하기 위해 최첨단 분석을 사용하고 있습니다.

기회

이 기업은 아시아와 북미, 남미, 중동과 유럽 등 5개의 핵심 지역과 30개 국가에서의 비즈니스 및 재무적인 건전성에 대한 통찰력을 확보하기 위해 고심해왔습니다. 각 지역은 자체 분산 시스템을 통해 관리되어 전반적인 성과 데이터를 수집하기가 어려웠으며, 상세한 분석을 실행하는 것이 불가능했습니다. 더욱이 수동으로 회계를 처리해야 했기에 데이터에 대한 신뢰성도 보장할 수 없었습니다. 이 업체는 비용을 효율적으로 관리하고 각 지역과 경로에서의 수익을 위한 가시성 확보를 원했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

화물을 해외로 운송하기 위해서는 매우 복잡한 과정을 거쳐야 하기 때문에 도어 투 도어(door-to-door) 서비스를 위한 복잡한 운송 시스템 및 경로 네트워크가 요구됩니다. 이로 인해 수익성을 확보하기가 어려웠습니다. 새로운 솔루션은 월등한 분석 기능을 도입해 비즈니스 성과와 주요 5개 지역의 개별 운송 경로에 대해 심도 있는 통찰력을 확보하고 있습니다. 이 솔루션은 도어 투 도어 수입과 손실을 파악하는 프로세스를 단순화합니다. 수동 프로세스를 없애 비즈니스 관리 시스템을 통합할 수 있게 되었으며 데이터의 정확성과 적시성을 보장할 수 있게 되었습니다. 또한 비용이 증가할 경우 어디에서건 시스템에서 파악할 수 있어 비용 관리 능력도 대폭 개선되었습니다. 시뮬레이션을 통해 수익성에 영향을 끼치는 다양한 상황을 토대로 경로를 조정할 수 있게 되었으며, 합리적인 비용 효과적인 대안을 제공할 수 있게 되었습니다. 또한 이 솔루션은 외환의 위험성에 대한 영향도 분석하여 이를 고려한 시뮬레이션도 가능케 합니다.

실제 비즈니스 결과

- 2주에서 2일(86% 감소)로 지역별 수입 리포트 생성에 소요되는 시간 단축
- 글로벌 수입 분석에 필요한 직원 수 50% 절감
- 분석 가능한 섹션이 200% 증가해 업체의 국제 운송 부서에 대한 가시성 향상
- 운송 경로를 수동으로 조정 가능하며, 비용 효과적인 대안 제시 가능

솔루션 구성요소

- IBM Cognos®



“이제 우리는 모든 지역에서의 비즈니스에 대한 탁월한 가시성을 확보할 수 있게 되어 비즈니스를 효율화하고 비용을 절감할 수 있는 능력이 향상되었습니다.”

글로벌 생활용품 기업

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® Consumer Insight (CCI)

고객이 우리 제품에 대해 어떤 생각을 가지고 있는지 알 수 있다면 어떻게 될까요?

한 글로벌 생활용품 기업은 온라인 상에서 이루어지고 있는 자사 상품 및 경쟁사 상품에 대한 고객의 이야기를 모니터링 함으로써 재빠르게 고객 요구에 대응하고 비용 절감을 이룰 수 있습니다.

기회

이 기업은 소셜 미디어 전략과 마케팅 활동이 잘 연계되어 awareness 증진과 산업, 제품, 브랜드에 대한 인사이트를 확보하고 싶어했습니다. 또한 고객의 목소리를 듣고, 서비스 레벨을 개선하며, 온라인 상의 기업 평판에 대해 측정하고, 그 결과를 보고 싶어했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

이 기업은 직접 매출이 저조한 세제를 경쟁이 되고 있는 저가 제품과 비교해 보기로 하였고, 이를 통해 세제에 있어 자주 연관되는 검색어가 "향"이라는 것을 알게 되었습니다. 또한 경쟁제품은 이를 강조하고 있다는 사실을 알게 되었습니다. 이러한 결과를 바탕으로 이 기업은 가격을 수정하거나 할인 제품으로 브랜드를 포지셔닝 하는 것 대신 이를 활용한 마케팅 활동을 진행함으로써 백만 달러 이상의 비용을 절감할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 타겟 시장에 주로 영향을 미치는 사람들을 확인 가능
- 경쟁사/제품에 대해 모니터링 하고, 고객의 주요 관심사에 귀기울여 대응할 수 있음
- 여러 이해관계자들과의 다양한 오픈된 대화 채널 확보
- 커뮤니케이션 활동을 측정하고 글로벌하게 상호작용 가능



“연관어 검색이 탁월할 뿐 아니라 풍부한 분석 역량과 사용의 용이까지 갖춘 최고의 솔루션으로 고객을 쉽게 이해할 수 있었습니다.”

한국의 다채널 유통업체

통합 시스템을 통해 온라인 제품 오퍼링과 채널간 마케팅 캠페인을 개인화할 수 있다면 어떻게 될까요?

한국의 한 대표적인 유통업체는 견고한 비즈니스 분석과 마케팅을 결합하여 커뮤니케이션을 개인화하고 온라인 제안을 최적화하고 있습니다.

기회

이 유통업체의 온라인 쇼핑몰에서의 매출이 증가함에 따라 경영진은 고객에게 적절한 제품을 혼합해 제공하는 것이 쉽지 않음을 경험하게 되었습니다. 이메일과 쿠폰을 사용한 기존의 마케팅 방법은 창조적이지 못했으며 효율성도 떨어졌습니다. 이 업체는 고객 정보에 대한 실시간 업데이트에 적절히 대응할 수 있으며, 고객 관리 및 리포팅 시스템을 중앙화할 수 있는 방안을 원했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

고객들은 특히 온라인에서 까다로우며, 우유부단하고 완고한 성향을 보입니다. 하지만 이 온라인 유통업체는 고객 행동을 이해하기 위한 방법을 찾아냈으며 그 방법을 마케팅과 영업으로 변환시켰습니다. 고객의 구매 행동을 이해하고 예측하며 그 기반에서 행동하기 위해 정교한 분석과 마케팅 자동화를 도입했습니다. 예를 들어, 휴일 동안 남성 소비자들의 트래픽이 최고를 기록하지만 휴일을 제외하면 일반적으로 낮은 트래픽을 기록할 경우, 남성을 겨냥한 연간 캠페인을 가동할 경우의 잠재적인 결과를 모델링할 수 있습니다. 또는 젊은 쇼핑객들이 다른 어떤 연령층보다도 쇼핑 카트를 포기하는 경향이 많다면 그들을 다른 세션으로 안내할 수 있는 기회를 찾을 수 있습니다. 하지만 이 솔루션은 전략 그 이상을 제공합니다. 실시간 마케팅 자동화는 상호작용 내역을 토대로 각 쇼핑객들에게 맞춤형 콘텐츠를 제공합니다. 예를 들어, 6월에 해변용 모자를 쇼핑하는 여성에게는 선글라스나 가방, 샌들 등과 같은 해변용 액세서리를 추가로 제안하는 것이 효과적일 수 있습니다. 적합한 시간과 장소에 제공되는 이러한 제안은 쇼핑객들의 판매로 이어질 수 있으며 경우에 따라서는 구매량을 늘릴 수 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 경영진의 의사 결정을 위한 신뢰성 있고 종합적인 정보 제공
- 고도의 타겟 마케팅 캠페인 개발 가능
- 채널간 캠페인의 정확한 측정 제공
- 마케팅, 기획, 실행 자동화를 통해 효율성 향상

솔루션 구성요소

- IBM® Unica® Enterprise Marketing Management
- IBM Netezza® Data Warehouse
- IBM InfoSphere® Warehouse
- IBM InfoSphere DataStage®
- IBM Cognos®
- IBM SPSS® Modeler
- IBM AIX® 6 기반의 IBM POWER® 570



“고객에 대한 깊이 있는 이해를 기반으로 비즈니스 성과를 대폭 향상시키는 의사 결정이 가능해졌습니다.”

대형 자동차 유통업체

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® 10 BI
- IBM Cognos® BI Data Manager

8월 넷째주에 고객이 어떤 제품을 구매하게 될 지 예측하실 수 있습니까?

중국의 대형 유통업체는 피크 기간의 판매량을 예측하고, 재고를 보다 정확하게 유지하며, 고객 요구에 대응하기 위해 비즈니스 인텔리전스 소프트웨어를 사용하고 있습니다.

기회

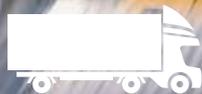
한 판매인이 다른 상점으로부터 상품이 선적될 것을 약속하지만, 재고가 없다는 사실을 알게 됩니다. 한 상점은 휴가 시즌이 되자 올해 가장 잘 팔리는 상품이 다 소진되어 버렸다는 것을 발견하게 됩니다. 이러한 사고는 재고 파악이 제대로 되지 않고, 수요 할당이 원활하게 이루어지지 않아 발생함으로써 판매에 악영향을 끼칩니다. 중국의 한 자동차 유통업체는 분산된 수많은 ERP 시스템과 수동적인 데이터 편집 프로세스로 인해 재고를 정확하게 파악하는 것이 불가능했습니다. 이 업체는 단기적으로 정보를 더욱 신속하게 제공하며, 향후 수요를 예측할 수 있는 솔루션을 원했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

미래를 어떻게 예측하고 계십니까? 과거를 통해 미래를 예견하십니까? 중국의 대형 자동차 유통업체는 고객 수요에 재고를 효율적으로 할당함으로써 피크 기간 동안 충분히 대비하길 원했습니다. 새로운 비즈니스 인텔리전스(BI) 시스템을 통해 이 업체는 대리점의 총 판매에서부터 특정 자동차 형태나 색상에 관한 데이터에 이르는 모든 정보를 포함해 지난 해의 동일한 피크 시간으로부터의 재고 기록과 영업을 토대로 예측 모델을 개발함으로써 올해 고객이 구매할 가능성이 높은 상품을 예측할 수 있게 되었습니다. 또한 새로운 BI 솔루션을 통해 재고 데이터에 대해 보다 정확히 파악할 수 있으며 경영진들은 비즈니스에 대한 실시간 가시성을 확보해 대리점의 성과와 재고 관리를 토대로 더 나은 의사 결정을 내릴 수 있게 되었습니다. 이 업체는 더욱 높은 수익성과 판매를 달성할 수 있게 되었으며 운영 투자도 효율화할 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 3일에서 단 몇 초(100% 차이) 내로 리포팅 시간 단축
- 수동 데이터 처리가 자동 통합으로 대체되어 보다 정확한 정보를 보장함으로써 데이터 정확도가 90%에서 100%로 향상
- 항상 접근 가능한 리포팅과 실시간으로 수치와 전망치를 확보함으로써 언제든지 사용자가 최신 수치에 접근가능
- 과거의 영업 데이터 및 재고 정보를 예측 모델로 통합하여 차량의 보다 정확한 구매와 할당 가능



“비즈니스 인텔리전스 플랫폼을 통해 정보에 신속하게 접근할 수 있게 되었으며, 또한 이러한 정보를 활용하여 고객 수요를 예측하고 그에 맞춰 재고를 할당할 수 있게 되었습니다.”

XO Communications



예측 분석이 고객의 이탈을 줄여준다면 어떻게 될까요?

고객 유지율을 개선하기 위해 미국의 한 통신업체는 예측 모델을 적용, 고객의 이탈을 예측하고 있습니다.

기회

XO Communications는 경쟁사로 전환할 가능성이 가장 높은 소규모 고객들이 누구인지 파악하길 원했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

위험 요인을 규명하기 위해서는 중요한 데이터에 대한 이해가 관건입니다. XO Communications는 90일 이내의 고객 이탈을 예측하기 위해 500개 이상의 변수를 평가하는 IBM SPSS 예측 분석 솔루션을 도입했습니다. 이를 통해 XO의 고객 인텔리전스(Customer Intelligence) 팀은 25개의 관련 변수에 가중치를 둔 정확한 탈퇴 예측 모델을 개발했습니다. 이러한 정보를 활용해 고객 서비스 관리자들은 위험성이 높은 고객에 대한 아웃바운드 콜을 사전에 우선적으로 수행할 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 매출 유지율 60% 향상
- 수백만 달러의 연간 매출 보전 실현
- 위험 관리에 필요한 고객 서비스 인력 절감

솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Statistics and Modeler

“고객 서비스관리자들이 고객에 대한 ‘건강 검진’에 해당되는 아웃바운드 콜을 사전에 우선적으로 실행함으로써 위험을 미리 파악할 수 있게 되었습니다. 우리에게 매우 성공적인 비즈니스 모델이 되었으며, 리소스를 보다 효율적으로 조직할 수 있게 되었습니다.”

- XO Communications의 고객 인텔리전스 담당 트레نت 테일러(Trent Taylor) 이사



대형 통신 서비스 제공업체

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® 8 Data Manager
- IBM Cognos® 8 Business Intelligence

지도를 보고 20개의 가장 고가의 기술 허브를 결정할 수 있다면 어떻게 될까요?

캐나다의 한 대형 통신업체는 비즈니스 인텔리전스와 매핑(mapping) 소프트웨어를 결합해 기술과 전력 소비, 장비 연혁, 그리고 그 밖의 중요한 매트릭스별로 방대한 기술 인프라를 볼 수 있게 되어 보다 효율적이며 수익형의 네트워크를 구축할 수 있게 되었습니다.

기회

오늘날의 통신업체들은 이제 더 이상 과거와 같지 않습니다. 통신 서비스 제공업체들은 음성 서비스와 무선, 인터넷 접속을 비롯해 현대의 기업들에게 필수적인 서비스를 지원하고 있습니다. 하지만 기술 허브의 대부분이 노후화되고 고가의 장비를 토대로 구축될 경우, 이러한 서비스를 어떻게 제공할까요? 캐나다의 한 통신업체는 다양한 수준의 기술적인 정교함을 갖춘 방대한 네트워크를 보유하고 있지만, 어떤 허브가 가장 많은 비용이 투입되고 그러한 비용을 어떻게 조절할지 난관에 봉착하게 되었습니다.

더 똑똑하게 된 요인

비용 데이터를 에너지 정보 및 통신 인프라의 모든 허브에 대해 그래픽 형태로 볼 수 있게 결합함으로써 이 업체는 어떤 허브에 가장 많은 비용이 투입되며 어떤 허브가 노후화되었고 교체가 필요한지 그리고 관련이 없는 비용에 자금을 낭비하고 있는 곳은 어디 인지를 보여주는 지도를 만들었습니다. 이 업체는 이러한 기능을 예측 모델링으로 확장해 전송과 같은 비용 지출을 위한 다양한 네트워크 옵션을 알아보았습니다. 이를 통해 가장 비용이 저렴한 대안을 선택할 수 있게 되었습니다. 3rd party 비용에 대한 통제를 강화하고 네트워크에 대해 더욱 효과적으로 볼 수 있게 됨으로써, 이 업체는 수백만 달러에 이르는 비용을 절감하고 대역폭 용량을 1,000배나 높이는 동시에 에너지를 절감할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 새롭고 보다 효율적인 장비를 통해 대역폭 용량 1,000배 증가
- 리포팅 및 분석에 소요되는 시간이 수주에서 수분으로 단축(99% 감소)
- 에너지와 운영, 3rd party 서비스 비용 측면에서 수백만 달러의 비용 절감 예상
- 비용 절감을 위한 최적의 지점이 어디인지를 결정할 수 있도록 비용 관리 팀이 "가상(what if)" 시나리오를 가동할 수 있게 됨



“데이터에 대한 접근이 향상되고 보다 강력한 비즈니스 분석을 통해 노후한 통신 허브를 혁신해 고객들에게 보다 양질의 서비스를 제공하며, 실적 향상에도 기여할 수 있게 되었습니다.”

First Tennessee Bank



예측 분석이 희소한 마케팅 리소스를 최적화할 수 있다면 어떻게 될까요?

오늘날의 은행들은 고객과 커뮤니케이션할 수 있는 방안이 다양화되어 있지만 어디에, 그리고 어떻게 마케팅 리소스를 수익 창출을 위해 집행해야 할 지 알아내는 것은 더욱 어려워지고 있습니다.

기회

금융 시장은 경쟁이 치열하며 전략적인 과제 개발에 직면해 있는데, 그 중 적지 않은 것이 마케팅 리소스를 어떻게 최적으로 집중하는가 하는 것입니다. 은행들은 그 어느 때보다 훨씬 다양한 서비스 포트폴리오를 다양한 채널을 통해 제공하고 있습니다. 이러한 동향은 훨씬 더 많은 경쟁력을 요구하는 동시에 마케팅 전략과 전술, 프로그램을 보다 복잡하게 구성하고 조절하도록 요구하고 있습니다. 마케팅에 대한 투자를 최적화하기 위해, 은행들은 효율성을 끊임 없이 측정해야 합니다.

더 똑똑하게 된 요인

First Tennessee Bank는 예측 분석을 통해 마케팅 투자를 최적화하기 위해 P&L 데이터와 세분화된 고객의 요구사항을 결합하여 자세하게 파악하고 있으며 최고의 ROI를 제공하는 프로그램에 집중하고 있습니다. First Tennessee의 모델은 끊임 없이 업데이트되는 고객 계정 정보를 토대로 하고 있어 서비스 소비 패턴과 선호도에 대한 변화를 탐지할 수 있습니다. 고객 세분화 프로필을 수익성 데이터와 결합함으로써 First Tennessee는 가장 매력적인 부문을 파악하고 목표를 설정할 수 있습니다. First Tennessee의 예측 분석은 실질적인 낮은 프로그램에서 최고 수준의 ROI로 마케팅 리소스를 이동시킬 수 있는 토대를 제공합니다.

실제 비즈니스 결과

- 보다 효율적으로 할당된 마케팅 리소스를 통해 600%의 투자 대비 수익 제공
- 가치가 높은 고객군에 대한 타겟팅을 통해 마케팅 응답률 3.1% 증가
- 가장 매력적인 고객군을 대상으로 타겟하여 특별한 상품을 제공할 수 있어 우편 발송 비용 20% 절감 및 인쇄 비용 17% 절감

솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Modeler
- IBM SPSS Statistics
- IBM Cognos® Customer Analytics

“우리의 목표는 ‘비용으로써의 마케팅’이라는 사고방식에서 마케팅이 진정한 수익 촉진 요소라는 사고방식으로 전환하는 것이었습니다.”

– 댄 마르크스(Dan Marks), 최고 마케팅 책임자



한국의 생명 보험업체

솔루션 구성요소

- IBM® Unica® Campaign
- IBM Cognos® 8 BI Analysis Studio
- IBM SPSS® Modeler Desktop
- IBM SPSS Modeler Server

보다 정확한 고객 타겟팅 및 캠페인 관리를 통해 수익성을 향상시키고 성장을 추진할 수 있다면 어떻게 될까요?

한국의 한 생명 보험업체는 보다 효율적이며 효과적인 상품 마케팅 캠페인을 개발하기 위해 예측 분석과 정교한 캠페인 관리 시스템을 결합함으로써 수익성을 대폭 향상시켰습니다.

기회

생명보험과 금융 상품을 백만 명 이상의 고객에게 제공하는 한국의 이 기업은 경쟁이 치열하게 이루어지고 있으며, 고객의 요구사항이 갈수록 다양화되고 있는 시장에서 영업 효율성을 강화하기 위한 방안을 강구했습니다. 이 업체의 기존 고객 관계 관리(CRM) 솔루션은 분석을 지원하지 않았으며, 마케팅 캠페인의 결과를 향상시키는데 필요한 정확한 타겟팅을 제공하지 못했고, 또한 금융 전문가들이 고객에게 제공하는 권고 사항과 의사 결정을 지원할 수 없었습니다.

더 똑똑하게 된 요인

성숙한 시장에서는 경쟁사들이 유사한 상품을 잇달아 내놓음으로써 기존 상품에서의 이윤이 급속히 감소하게 됩니다. 따라서 정확한 고객 타겟팅과 마케팅 인텔리전스가 그 어느 때보다 중요해졌습니다. 성장을 촉진하기 위해 이 보험업체는 6,000명의 금융 전문가들이 고객 세분화, 상품과 채널의 배제 및 배치를 포함한 캠페인의 로직을 전반적으로 관리할 수 있게 해주는 견고한 캠페인 관리 시스템을 도입했습니다. 이 시스템은 고객과 잠재적인 요구사항에 대한 통찰력을 제공하는 강력한 데이터 분석 기능과 기존 영업력 자동화를 지원하게 되었습니다. 이를 통해 업체의 전체 수익성을 개선하는 여러 예측 및 분석 기반의 모델을 개발할 수 있게 되었습니다. 캠페인은 보다 정확하게 목표 고객을 설정할 수 있으며 금융 전문가들은 이러한 모델을 근거로 하여 보다 자신있게 상품을 제안할 수 있게 되었습니다. 예를 들어, 상위 10%의 고객에 타겟팅된 캠페인을 전개할 경우 매월 3%에서 5%의 신규 계약이 추가되었는데 이는 시스템 도입 이전의 0.8%에 비해 대폭 향상된 것입니다.

실제 비즈니스 결과

- 매월 기존 고객의 신규 계약 수치가 매월 최소 300% 증가
- 금융 전문가들의 CRM 활용 비율 60% 이상 증가
- 금융 전문가들이 보다 자신감 있게 고객에게 상품을 제안할 수 있게 됨
- 상품 판매 동향만이 아니라, 영업 정보 및 고객 분석 정보에도 접근할 수 있어 금융 전문가들에게 훨씬 풍부한 리포트 생성 환경 제공

“고객이 무엇을 원하는지 훨씬 더 효과적으로 파악할 수 있게 되었으며 성장을 위해 어떤 고객을 대상으로 마케팅 캠페인을 전개할 지도 알게 되었습니다. 이에 따라 기업의 성장이 가속화되고 경쟁사를 압박할 수도 있게 되었습니다.”

프랑스의 보험업체

솔루션 구성요소

- IBM SPSS Statistics

경쟁사로 이동할 가능성이 높은 고객이 누구인지 알아내고 그들을 대상으로 충성도 캠페인을 전개할 수 있다면 어떻게 될까요?

프랑스의 한 보험업체는 고객의 지리적 요소와 사회적인 프로필, 예측 지표를 기준으로 영업 캠페인을 개선하기 위해 진보된 분석 솔루션을 사용하고 있습니다. 이를 통해 고객의 충성도와 유지율을 향상할 수 있게 되었습니다.

기회

이 보험업체는 하루에 15,000건의 보험금을 처리하고 있으며 월간 100,000개의 고객 파일을 다루며 연간 220만 건의 지불을 하고 있어 데이터 관리의 문제와 고객 인텔리전스 수집의 기회가 공존하고 있습니다. 고객 인텔리전스는 특히 보험 계약자의 첫 해, 즉 다른 보험업체들이 공격적인 마케팅을 통해 고객을 성공적으로 빼앗아갈 수 있는 해에 중요합니다. 이 업체는 대용량의 데이터를 분석하고 시기 적절하게 마이닝하며 고객 세분화에 반영될 수 있는 실행 가능한 인텔리전스를 확보함으로써 고객의 인구 통계학적인 정보를 사용해 충성도를 확보하고 새로운 멤버십을 독려하며 고객의 이탈을 최소화하는 방안을 모색해야 했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

보험 산업에서 고객을 유지하는데 있어서의 관건은 고객을 파악하는 것입니다. 이 보험업체는 고객과 고객의 포트폴리오, 업체와의 상호 작용과 관련된 대용량의 데이터를 진보된 비즈니스 분석 솔루션에 적용해 통계적인 분석을 실행하며 지점을 위한 세분화 연구를 수행하고 있습니다. 여기에서 확보된 통찰력은 자사의 마케팅에 활용되어 특정 지리적 요소나 연령과 같은 인구 통계학적 요소, 사회경제학적 요인, 그 밖의 위험 요인에 특화된 영업 캠페인을 보다 효율적으로 전개하는데 사용되고 있습니다. 솔루션의 예측 기능을 통해 이 보험업체는 경쟁사로 이동할 가능성이 높은 고객을 파악해 가장 효과적인 메시지를 가장 적절한 시기에 충성도 캠페인을 미리 출범하고 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 맞춤화된 마케팅 캠페인을 위해 사용되는 데이터 분석에 필요한 시간 98% 단축
- 외주 업체를 통하지 않고 내부 분석을 실행함으로써 고객 데이터 분석과 인구 통계학적 연구와 관련된 연간 비용 67,000달러(50,000유로) 절감
- 영업 캠페인을 특정 지역이나 고객 프로필에 따라 맞춤화할 수 있음



“신규 고객을 유치하고 기존 고객에 대한 충성도를 높이기 위한 가장 효과적인 방법에 대한 판단을 내리는데 있어서 실시간 인텔리전스를 사용해 고객을 상세하게 분석할 수 있게 되었습니다.”

Pioneer West Virginia Federal Credit Union



솔루션 구성요소

- IBM Cognos® TM1

여러분의 은행이 연체된 대출건수를 5개월 만에 75% 줄일 수 있다면 어떻게 될까요?

Pioneer West Virginia Federal Credit Union은 비즈니스 인텔리전스를 활용해 연체 위험성이 높은 대출을 사전에 파악함으로써 15,000명의 회원에 대한 비용을 절감할 수 있게 되었습니다.

기회

은행과 신용 조합들은 수익대비 비용 지표인 판관비율(cost-to-income ratio)을 낮게 유지하는 것이 재정적인 안정성을 유지하는데 관건입니다. 하지만 은행들은 수수료를 너무 높게 올려서는 안되며 새로운 프로모션을 끊임 없이 제시해야 하고 기존 고객의 만족도를 높이며 새로운 고객을 유치해야 합니다. Pioneer West Virginia Credit Union은 비용 절감과 고객 서비스 향상의 균형을 유지하기 위해 효율성과 민첩성, 가시성을 높여야 했습니다. 하지만 대부분 수동 작업으로 관리되는 시스템과 분석 역량의 부족은 운영 효율성과 재무 건전성을 저해했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

신용 조합은 협동 조합으로 회원들에게 가능한 가장 낮은 비용으로 최고 수준의 서비스를 제공하는 것이 첫 번째 책무입니다. 시의 적절하고 실행 가능한 정보가 없는 이러한 소규모 조직이 대형 은행과 경쟁하는 것은 거의 불가능합니다. 하지만 새로운 비즈니스 인텔리전스(BI) 솔루션을 통해 Pioneer West Virginia Credit Union은 의사 결정자들에게 실시간으로 데이터를 분석하여 전송할 수 있게 되었습니다. 위험이 높은 대출을 파악하고 사전에 대처함으로써 단 5개월 만에 연체 대출건수를 75% 줄일 수 있었습니다. 경영진들은 신속한 의사 결정을 위해 신용 조합의 재무 건전성에 대한 대시보드 정보를 매일 받고 있습니다. 분석가들과 준법 감시인(compliance officer)들은 거의 실시간으로 리포트를 만들어낼 수 있습니다. 시간과 비용을 절감해 이를 다시 절감된 가격과 향상된 제안을 회원들에게 제공함으로써 BI는 모든 사람들에게 충분한 혜택을 제공하고 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 단 5개월 만에 연체 대출 수가 거의 75% 줄어들어 고객들에게 더 많은 대출금 제공 가능
- 재무 데이터 수집 및 분석 시간이 4주에서 몇 시간 내로 감소하여 거의 100% 속도 개선
- 재무 건전성에 대해 7,500개의 다른 신용 조합과 나란히 분석할 수 있게 되어 합병 기회 탐색 가능
- 재무 건전성 개선, 인건비 감소, 절감된 비용을 회원들에게 제공 가능



“훌륭한 회계 및 재무 전문가들은 마이크로소프트 워드나 엑셀처럼 쉽게 이 툴을 사용할 수 있습니다. 하지만 결코 기능이 제한적이지 않습니다. 시간이 지나면 과거에는 결코 상상하지 못했던 일들을 할 수 있다는 것을 깨닫게 됩니다.”
- 댄 맥고웬(Dan McGowan), Pioneer West Virginia Federal Credit Union의 수석 부사장 겸 최고 재무 책임자

The Cincinnati Zoo & Botanical Garden



솔루션 구성요소

- IBM Cognos® 8 Business Intelligence

각각의 방문객이 동물원이나 공원에서 어떻게 시간을 보내는지 알 수 있다면, 그리고 이를 수익으로 전환할 수 있다면 어떻게 될까요?

미국의 한 동물원은 고객의 행동을 추적하고 보다 타겟팅된 유통 영업과 마케팅 프로그램을 통해 매출을 높이기 위해 비즈니스 분석 소프트웨어를 사용하고 있습니다.

기회

동물원은 즐거운 곳이지만 정부로부터 충분한 자금을 확보하고 운영을 위한 매출을 늘리기 위해서라면 정글과 같은 곳입니다. 미국에서 공공 보조금이 매우 낮은 동물원인 Cincinnati Zoo & Botanical Garden은 수익을 염두에 두고 운영되어야 했으며, 관람객을 늘리고 식음료와 유통 판매를 향상시켜야 했습니다. 하지만 이 동물원은 데이터가 몇몇 분산된 시스템에 보관되어 있으며 고객 정보가 제한적이어서 수익을 높이고 고객 경험을 개선하기 위한 계획을 수립하는데 어려움을 겪었습니다. 간단하게 적용가능하며 부가적이고 보다 실행 가능한 정보가 필요했습니다.

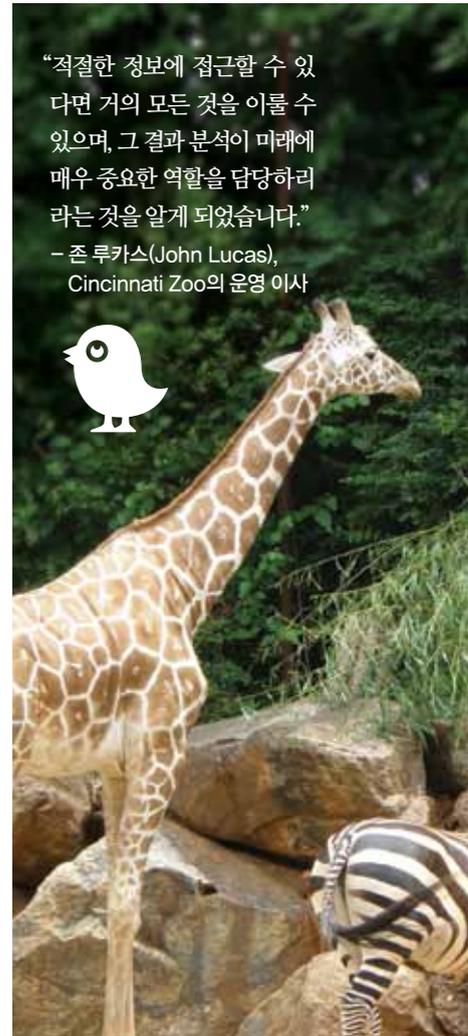
더 똑똑하게 된 요인

비회원들은 회원들에 비해 2배 이상의 많은 돈을 식음료와 유통 상품에 소비합니다. 아이스크림 판매는 여름의 경우 하루가 끝날 무렵 최고에 이릅니다. 6개월 동안 Cincinnati Zoo & Botanical Garden를 방문한 13,000명 이상의 관람객이 입장료 외에는 돈을 쓰지 않았습니다. 이것이 Cincinnati Zoo & Botanical Garden이 고객의 행동과 운영에 대한 통찰력을 확보하기 위해 비즈니스 인텔리전스 솔루션을 도입했을 때 얻은 정보 중 하나입니다. 이러한 정보는 보다 전략적으로 목표 고객 마케팅 세분화에 사용할 수 있으며, 덜 성공적인 매스 마케팅 캠페인을 보다 타겟 마케팅 캠페인으로 자금을 재배치할 수 있게 합니다. 통찰력은 신속하게 효력을 발휘했습니다. 이 동물원은 하루가 끝날 무렵 아이스크림 가판대를 추가로 몇 시간 더 열어둠으로써 아이스크림을 하루에 2,000달러 이상 판매하는 등 비즈니스 인텔리전스 도입한지 첫 해에 400%의 ROI를 달성했습니다.

실제 비즈니스 결과

- 도입 후 3개월 이내 100%의 ROI 달성, 첫 해 400% 이상의 ROI 달성
- 성공적이지 못한 프로모션 확인을 통해 연간 140,000달러 이상의 마케팅 투자 비용 절감
- 향상된 마케팅을 통해 1년 동안 동물원 관람객 50,000명 증가 예상
- 여름 시즌 동안 아이스크림 판매 일일 2,000달러 증가 및 식음료와 유통 상품 판매 35% 이상 증가에 기여

“적절한 정보에 접근할 수 있다면 거의 모든 것을 이룰 수 있으며, 그 결과 분석이 미래에 매우 중요한 역할을 담당하리라는 것을 알게 되었습니다.”
- 존 루카스(John Lucas), Cincinnati Zoo의 운영 이사



솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Financial Statement Reporting (FSR)

기회

오늘날 IBM 재무팀 잉여현금흐름을 더욱 높이고 재무 유연성과 자본 효율성을 보장하기 위한 방안을 지속적으로 모색하고 있습니다. 생산성을 끊임 없이 개선시키는 것 역시 우선사항이기 때문에 재무 프로세스를 향상시키고 통합하며 효율화하는 새로운 방법도 찾고 있습니다. 개선의 필요성이 있는 특정한 분야 중 하나는 월별 및 분기별 현금/채무 추적 및 리포팅 프로세스였습니다.

현금 관리와 예측, 재무 분석을 실행하는데 있어서 기존 프로세스는 수동 작업으로 이루어졌으며 매우 복잡했습니다. 전세계의 재무 전문가들과 지역 관리자, 기업 재무팀은 매일 조직 전체에 걸쳐 업데이트되고 이메일로 전송되는 스프레드시트에 의존했습니다. 매 시간 수치가 업데이트되어 여러 명의 분석가들이 동일한 정보를 수많은 보고서와 추적 문서에 재입력하느라 많은 시간을 보냈습니다.

이러한 프로세스로 인해 효율성 강화와 워크플로우 관리 개선의 필요성이 대두되었습니다. 보고서와 전망치가 가장 최근의 것이라는 것을 보장하기 위해 지역 관리자와 재무 본부(HQ) 직원은 수많은 이메일을 전송하고 지역 팀과 매일 여러 번 전화 통화를 해야 했으며, 중요한 기간에는 업무 시간 외에도 통화해야 했습니다. 이것이 회사의 전세계 현금에 대해 실시간의 가시성을 확보하는 유일한 방법이었으며 분열된 보고서와 추적 문서가 최신의 것이라는 것을 보장하는 유일한 방법이었습니다.

또 다른 문제는 사업 부서별로 다양한 시스템을 갖고 있었으며, 정보를 기록하고 보고하는데 있어 방법이 다양하다는 것이었습니다. 매일 전세계의 환율을 추적하고 관리하는데 있어서의 어려움이 대표적인 예입니다. 일관성을 추적하고 바로잡으며 유지하는 데에 너무나 많은 시간이 투입되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 여러 수동 작업과 실수가 발생하기 쉬운 프로세스를 없앴으로써 생산성 향상 달성
- 마이크로소프트 엑셀과 워드의 사용자 인터페이스를 활용함으로써 신속한 도입과 교육
- 분기별 현금 및 채무 데이터의 수집, 검토, 비준과 보고서 작성 자동화
- 전체 프로세스에 대한 통제 및 가시성 최적화
- 추가적인 프로세스와 보고서 자동화를 위한 2건의 추가 Cognos FSR 프로젝트 진행 중



솔루션 구성요소

- IBM SPSS® Modeling

기상학자들이 지역 날씨를 예측하는 것과 같은 방법으로 차량 절도범의 이동을 예측할 수 있다면 어떻게 될까요?

랭커스터 시는 매일 범죄를 예측하고 범죄의 원인을 밝혀내며, 범죄를 차단하기 위해 복잡한 통계 모델을 사용하고 있습니다.

기회

2000년부터 2010년 사이에 미국의 랭커스터 시의 인구는 30% 이상 증가했으며, 범죄율도 그에 따라 증가했습니다. 랭커스터 시는 범죄 행동의 원인을 밝혀내고, 범죄 발생시 가시성을 확보하며, 범죄에 보다 효과적으로 대처할 수 있는 방안을 마련하고자 했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

범죄자들은 예측 가능한 것을 원치 않습니다. 하지만 랭커스터 시는 범죄가 오후의 천둥번개를 동반한 폭우와 같이 예측 가능하다는 것을 발견하게 되었습니다. 랭커스터 시는 언제, 어디에서 범죄가 발생할 가능성이 높은지를 예측하기 위해 예측 분석을 활용함으로써 예상 지점에 더 많은 단속 인력을 집중하고 있습니다. 복잡한 통계 모델이 범죄 보고서와 체포 기록, 119 통화 자료의 데이터베이스에 적용되어 랭커스터 시 전역에서의 범죄 행위를 예측하는 컬러 코드의 그래픽 형태의 지도가 개발되었습니다. 이러한 월간 예측 자료는 범죄 예방 전략의 지침 역할을 하고 있습니다.

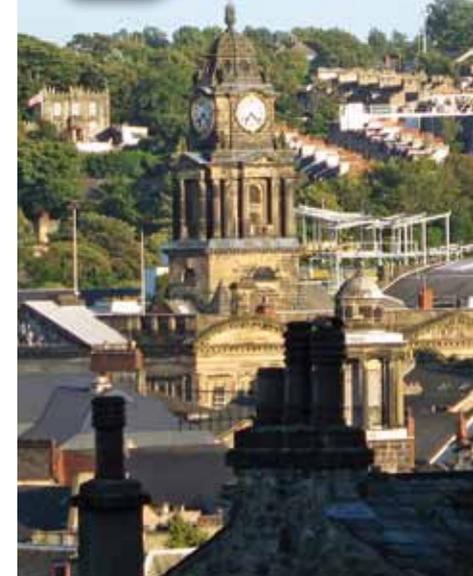
또한 랭커스터 시는 범죄의 특성에 대한 놀랍고 귀중한 통찰력을 확보했습니다. 예를 들어, 자산과 관련된 범죄의 상당 부분이 소유주들의 부주의에 의해 발생한다는 것이 분석을 통해 드러났습니다. 자동차 문을 잠그지 않거나 차고를 열어두는 것과 같이 부주의한 행동이 원인인 경우가 많았습니다. 이에 따라 랭커스터 시는 공공 교육 캠페인을 전개해 시민들이 주의를 기울이며 범죄 예방에 함께 나설 것을 독려했습니다. 이러한 범죄 통찰력이 없었다면 경찰관들은 보다 많은 리소스를 투입해야만 했을 것입니다.

실제 비즈니스 결과

- 가능성이 높은 범죄 행동에 대한 예측 통찰력을 제공함으로써 보다 효과적인 경찰력 배치 가능
- 직관적인 그래픽을 사용해 고위 경찰관에서부터 일선의 경찰관에 이르기까지 모든 사람들이 범죄 분석을 한눈에 볼 수 있음
- 현재 및 과거 범죄 데이터를 상세하게 분석해 범죄의 원인을 규명하고 범죄 예방 캠페인을 전개할 수 있게 됨

“기상학자들이 기온과 강우 패턴을 예측하기 위해 기상 데이터를 사용하는 것처럼 현재 및 과거의 범죄 데이터를 조합해 범죄의 시간과 위치를 예측하는데 적용하고 있습니다.”

- 선임 범죄 분석가



솔루션 구성요소

- IBM Cognos®
- IBM SPSS®
- IBM InfoSphere™
- IBM ILOG®
- IBM Deep Thunder
- IBM DB2®
- IBM Research

데이터 모델링을 활용해 에너지 효율을 대폭 높일 수 있다면 어떻게 될까요?

지역 건강 관리 교육 시설과 연계한 캐나다의 한 대학교는 정교한 분석을 통해 에너지 사용과 온실 가스 배출을 줄이는 FOAK (First-Of-A-Kind) 솔루션 개발함으로써 빌딩에서의 에너지 소비 패턴을 추적하고 예측하며 시뮬레이션하고 있습니다.

기회

선진국에서 빌딩은 에너지 소비의 40%를 차지하고 있습니다. 온타리오에 위치한 McMaster 대학교는 빌딩에서의 전통적인 에너지 분석을 넘어 에너지 사용을 줄이는 포괄적인 방법과 그 방법을 어떻게 실행에 옮길 수 있는 방안에 대해 알아내고자 했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

에너지 사용을 통제하는 것은 빌딩의 설비 비용을 제어하고 환경에 미치는 영향을 줄이는데 있어 중요합니다. 해밀턴 헬스 사이언스(Hamilton Health Sciences)와 협력하고 있는 McMaster 대학교는 다양한 센서와 에너지 소비 측정기, 다이내믹한 가격 책정 소스로부터 생성된 데이터를 예측 분석과 의사 결정 기술에 활용함으로써 과제에 대응하고 있으며, 기존 빌딩에 LEED® 표준을 지원하고 있습니다. 이제 McMaster 대학교와 해밀턴 헬스 사이언스는 수십 채의 빌딩에 대한 에너지 소비를 정확하게 평가, 추적, 시뮬레이션 및 최적화할 수 있습니다. 또한 장비 업그레이드, 온도 관리, 내후화(weatherization)와 같은 다양한 에너지 절감 전략의 영향을 예측하여 에너지 소비 및 온실 가스 배출 감소와 관련하여 더욱 스마트한 판단을 내릴 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 에너지 사용의 최적화 및 에너지 소비 스케줄링
- 에너지 절감 프로그램 및 행동의 영향을 평가하는 “what-if” 시나리오 실행 가능
- 대학과 병원의 탄소 배출 및 온실 가스 배출을 절감하는 기회 발굴

“이제 우리는 빌딩에서의 에너지 사용을 실시간으로 모니터링할 수 있을 뿐만 아니라, 사용 절감을 위한 최고의 방안도 결정할 수 있게 되어 에너지 비용을 낮추고 환경 친화적인 방법을 도입할 수 있게 되었습니다.”

- 토니 큐피도(Tony Cupido), McMaster 대학교 설비 담당

정보와 분석이 전세계 의료 관광 시장에서 병원의 경쟁력을 높여줄 수 있다면 어떻게 될까요?

보다 개인화된 관리와 미래의 잠재적 건강 위험 요인을 규명하고, 치료를 향상시키는 전자 의료 기록 네트워크를 병원이 도입할 경우, 외래 환자 담당 의사의 소견이 자세해지며 재방문 환자는 크게 증가합니다.

기회

Bangkok Hospital Group은 혁신적인 리더십을 통해 언제나 끊임 없이 환자의 치료를 개선하는데 중점을 둔 문화를 육성했습니다. 하지만 의료 관광 시장에서의 차별화와 포지셔닝을 강화하기 위해 관리자들은 월등한 의료 행위와 맞춤형, 환자의 경험을 만족시키기 위한 고도의 개인화된 치료를 결합한 새로운 전략을 채택했습니다. 전략의 핵심은 통합된 실시간 환자 및 의료 정보의 토대를 구축하는 것으로 환자와 교류하는 모든 지점에서 진단을 향상시키고 맞춤형의 치료를 제공하며, 잠재적 건강 위험 요인을 밝혀내는 것이었습니다.

더 똑똑하게 된 요인

대폭 절감된 비용과 대기 시간이 단축되는 의료 관광은 급격히 대중화되고 있습니다. 경쟁력을 높이고 차별화하기 위해 최고의 병원들은 최고 수준의 의료 품질을 제공할 뿐만 아니라 맞춤형 환자 경험과 같은 무형의 요인을 제공하는 데에도 탁월합니다.

Bangkok Hospital Group은 그러한 조직 중의 하나입니다. 전자 의료 기록 네트워크를 도입하고 예측 분석 기능의 비즈니스 애플리케이션을 구축함으로써, Bangkok Hospital Group은 등록 프로세스를 크게 효율화하고 입원 환자들의 치료를 향상했을 뿐만 아니라 잠재적으로 생명을 위협하는 요인들을 규명할 수 있는 능력도 갖출 수 있게 되었습니다. 예를 들어, 환자의 의료 내역을 하나의 기록으로 묶은 뒤에 암과 당뇨병, 고혈압과 같은 개인화된 위험 프로필을 만들게 됩니다. 위험의 임계 수준을 넘어선 환자들은 적절한 검사와 치료를 위해 전문의에게 의뢰를 받게 됩니다. 이러한 맞춤형의 예측 및 예방 행위를 통해 Bangkok Hospital Group은 의료 혁신과 환자의 만족도 향상을 주도할 수 있게 되었습니다.

실제 비즈니스 결과

- 보다 효율적이며 조율된 관리를 제공함으로써 일일 외래환자 소견서 볼륨 25% 증가
- 환자의 전반적인 경험이 개선됨으로써 반복되는 환자 업무가 거의 30% 증가
- 비즈니스 및 의료 시스템에 진보된 재무 모델링 툴을 사용함으로써 최적화된 의사 결정

솔루션 구성요소

- IBM Cognos® TM1
- IBM Power® 520 Express
- IBM Power 550 Express
- IBM AIX®

“37년 동안 병원을 운영해온 경험을 토대로 의료 분야에서 가장 적합하며 최신 의료 행위 및 기술을 도입함으로써 최고의 국제 표준에 부합하는 의료 서비스를 제공하는 데에 주력해왔습니다. IBM을 통해 우리는 그 어느 때보다 더욱 편리한 서비스와 더욱 빠르고 효과적인 치료 분석을 제공할 수 있게 되었습니다.”

- Chatree Duangnet 박사, Bangkok Hospital Medical Center의 CEO



Blue Cross Blue Shield of Massachusetts

솔루션 구성요소

- IBM® Cognos® Business Intelligence
- IBM Netezza® TwinFin™

건강관리 서비스의 품질을 적당한 가격으로 유지하고, 환자의 치료를 개선시킬 수 있다면 어떻게 될까요?

BCBS of Massachusetts는 건강관리 서비스와 혜택을 향상시키고, 관리 비용을 긴밀하게 통제하기 위해 분석 기능을 도입했습니다.

“이러한 형태의 통찰력은 의사와 병원들이 환자의 치료를 향상할 수 있도록 해줍니다.”



기회

약 3백만 명의 회원들에게 건강관리 서비스를 제공하는 BCBS Massachusetts는 운영 비용을 통제하는데 고심해왔습니다. 이 업체의 목표는 수신되는 보험료의 90% 가량을 회원들에게 의료 비용을 지불하는데 사용토록 하는 것이었습니다. 회원들의 요구사항을 적당한 가격에 제공하며, 경쟁력을 유지하기 위해서는 비즈니스의 모든 부문에 대한 비용과 위험성을 자세하게 파악해야 했습니다.

더 똑똑하게 된 요인

건강관리 서비스의 혁신을 추진함에 있어서, 비용 증가와 환자에 대한 우려가 높아짐에 따라 최고 수준의 서비스를 효과적이며 비용 효율적으로 제공하는 새로운 방안을 모색해야 했습니다. 이 강력한 분석 솔루션은 의료 및 회계 데이터에 대한 심도 있는 통찰력을 제공해주기 때문에 의료 및 재무상의 위험성을 파악하고, 운영상의 효율성을 강화하며, 전략적인 기회와 경쟁적인 이점을 발굴할 수 있습니다. 모든 부서의 사용자들은 건강 기록과 요구 이용 검토, 의료 손실률과 같은 정보를 분석할 수 있어 건강 관리 및 혜택 설계를 향상할 수 있는 기회에 대해 더 높은 가시성을 확보할 수 있습니다. 예를 들어, 현재 및 과거 데이터의 수집 및 분석을 통해 BCBS Massachusetts의 의료 담당자들은 질병 위험성이 높은 집단을 규명하고 위험성을 낮추기 위한 조치를 취하며 환자의 치료를 개선시킬 수 있습니다.

실제 비즈니스 결과

- 모든 보험료의 90%를 회원들에게 재투자할 수 있는 계획 수립 가능
- 복잡한 의료 정보 기록을 과거에 비해 300% 빠르게 생성할 수 있어 고객에게 더욱 효과적으로 서비스 제공 가능
- 비즈니스 인텔리전스 도입 후, 24개월 이내에 사용자 60% 증가
- 향후 2년간 비즈니스 인텔리전스 사용자 20~30% 증가 예상



Business Analytics는 기업이 비즈니스 결과를 보다 잘 이해하고 예측하며 달성할 수 있도록 지원합니다.