피트니스

17

실시간 교육 데이터 자동화를 실현한 Athletes' Performance

Athletes PERFORMANCE

도전 과제

개인별 특화 상품을 보다 폭넓은 피트니스 시장으로 확대하기 위해서는 스프레드시트에 저장된 전문 지식, 행동 과학, 피트니스, 영양학, 물리요법 등 여러 분야 주요 전문가들의 집단적 지식을 비용 효율적인 방법으로 체계화해야 합니다.

솔루션

주요 피트니스 상품을 개발하면서 IBM WebSphere ILOG JRules를 통해 솔루션을 구축하였고, 훈련 및 영양학 관련 논리를 활용하여 각 이용 고객에 맞춰 개인별 피트니스 프로그램을 구성할 수 있게 되었습니다.

기대효과

- 기존 고객 유지율이 92%로 대폭 상승했습니다.
- 운동능력전문가(Performance Specialist) 1명으로 16명의 고객들을 관리할 수 있습니다.
- 수십 년 동안 쌓인 경험의 활용 범위와 대상이 더욱 확대되었습니다.

Athletes' Performance는 일반인은 물론 선수 및 전문 체육인의 체력 향상 트레이닝, 영양, 물리요법 등에 대한 독특하고 통합적인 접근 방식을 개척한 기업으로, 애리조나와 캘리포니아, 플로리다, 텍사스 등 4개 지역에 트레이닝 시설을 운용하고 있으며, 다양한 출장 서비스도 제공하고 있습니다.

"올림픽 대표 선수와 전문 체육인들은 우리의 철저한 트레이닝 프로그램을 찾습니다. 또한 우리의 피트니스 상품인 Core Performance는 웹사이트와 Core Performance 트레이닝 시설, 그리고 기업 피트니스 프로그램을 통해 검증된 트레이닝 프로그램을 제공합니다."라고 Athletes' Performance의 CTO인 Jon Zerden이 설명했습니다.

"피트니스 프로그램의 대부분의 자동화를 수행한다는 것은 운동 선수 및 주요 기업 모두를 위한 피트니스/영양학 통합 프로그램의 리더로 우리의 입지를 끊임없이 개선할 수 있음을 의미합니다."

– Jon Zerden,
Athletes' Performance社 CTO

데이터 확장성을 통해 새로운 시장 개척

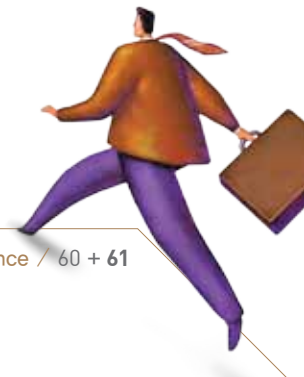
그러나 전문 트레이닝 프로그램을 일반 소비자 시장에 보급하는 데에는 2가지 장애가 있었습니다. Athletes' Performance의 경영진은 트레이닝의 질이 극히 우수하다는 평판은 손상시키지 않으면서 프로그램의 보급 범위를 더 넓은 층으로 확대해야 했습니다.

"경쟁이 치열한 새로운 시장에 진입하기 위해서는 확장성이 필수입니다. 일반 소비자 시장에서 경쟁하려면 우리 회사가 보유한 전문적 수준의 훈련 과정 대부분을 자동화하여 휴대 기기와 웹 기기, 그리고 쌍방향 센서가 장착된 운동 장비 등을 통해 더 많은 고객과 접촉할 수 있어야 했습니다." 라고 Zerden은 설명했습니다.

의사결정 관리 시스템의 의사결정 기반 캡처 및 자동화 기능

이 회사가 보유한 100명이 넘는 전문가의 지식을 자동으로 캡처(Capture)하는 방법을 찾는 것은, Zerden과 그의 팀에게 처음에는 엄두가 나지 않는 과제였습니다. 또한, 캡처된 트레이너 정보는 개별 소비자에 맞춘 실제 상담 정보로 변환되어야 하는데, 그 작업에는 많은 시간이 소요되고, 오류의 발생 가능성이 많으며, 맞춤화도 까다로웠습니다.

"우리는 트레이닝 시스템에 인텔리전스를 중단 없이 실시간으로 구현하려면 의사결정 기반 접근 방식이 필요하다는 결론에 도달했습니다." 라고 Zerden은 설명했습니다. 이러한 판단에 따라, Athletes' Performance의 IT 팀은 운동 및 식이요법 권장 지침과 같은 운동 지도를 자동화하는 동시에, 특정 트레이닝 상황과 사용자 특성에 맞는 결정을 자동적으로 실시간 적용할 수 있게 하는 IBM WebSphere ILOG JRules BRMS를 구축하기로 결정했습니다.
"의사결정 관리 시스템은 운동 지도를 최대한 자동화할 수 있는 능력과 장거리 출장 지도를 위한 융통성을 모두 보유한 유일한 솔루션이었습니다." 라고 Zerden은 말했습니다.



솔루션 구성요소

- IBM WebSphere ILOG JRules

다수의 채널을 통해 트레이닝 방법 제공

의사결정 솔루션의 구축은 고객들이 운동과 관련된 모든 권고사항을 운동 장비의 터치스크린은 물론, 휴대기기와 웹 브라우저를 통해서도 이용할 수 있도록 하는데 도움이 되었습니다. Zerden에 따르면 이러한 구축은 회사 피트니스 전문가들의 집단적 지식과 경험을 포함하는 36,000개의 운동 의사결정을 수많은 Excel 스프레드시트에서 가져와 의사결정 솔루션에 탑재함으로써 실현되었습니다.

이 회사의 IT팀은 비용 효율적인 오픈소스 툴을 이용하는 SOA/REST 아키텍처에 의사결정 솔루션을 구현함으로써 특수한 의사결정 관리 시스템을 신속히 구축할 수 있었습니다. 개별 고객의 정보가 매일의 평가와 설문을 통해 수집되어 이 회사의 Core Performance 트레이닝 방법론을 토대로 구성된 맞춤형 프로그램에 입력됩니다. 그러면 CPPE(Core Performance Prescription Engine)가 운동 속도, 스케줄 변화, 부상, 전체적 건강 상태 등을 감안한 실시간 수정을 통해 트레이닝 방법을 처방합니다.

Zerden에 따르면, 이 솔루션은 또한 피트니스 직원이 트레이닝 정보를 세분화하는데 도움이 됩니다. "피트니스 프로그램의 대부분을 자동화한다는 것은 운동 선수 및 주요 기업 모두를 위한 피트니스/영양학 통합 프로그램의 리더로 우리의 입지를 끊임없이 개선할 수 있음을 의미합니다. 이제 IT 분석가 단 1명의 도움으로, 전문 트레이너들로 구성된 Performance Innovation 팀은 변경 사항을 시스템에 입력할 수 있으며, 이러한 업데이트는 전세계 고객에게 즉시 전달됩니다." 라고 Zerden은 설명했습니다.

입증 자료의 증가를 통한 시장 점유율 확대

의사결정 관리 시스템을 토대로 구축된 이 회사의 CPPE는 현재 세계 최초의 지능형 시스템으로서, 일관되고 최적화된 피트니스 프로그램을 전세계에 실시간으로 공급하고 있습니다. CPPE는 현재 약 36,000개의 트레이닝 의사결정을 호스팅하여 일반 고객용 트레이닝 프로그램의 맞춤형 구성에 활용하고 있으며, 건강 향상 효과의 입증을 통해 시장 점유율 확대에 일조하고 있습니다.

확고한 브랜드 구축을 지원하는 거버넌스

또한 의사결정 관리 시스템은 Athletes' Performance 브랜드 구축에 핵심이 되는 회사 시설 전체의 서비스와 트레이닝의 일관성 확보에도 도움이 되었습니다. "의사결정 관리 시스템은 여러 시설들 사이에서 또는 다양한 유형의 트레이닝 프로그램들 사이에서 각 환경의 일관성을 유지할 수 있는 유일한 선택이었습니다. 이 솔루션은 확고한 거버넌스 프로세스를 구축하여 고객의 운동 장소와 관계 없이, 심지어 우리 시설 내부가 아닌 다른 곳에서 휴대기기를 이용하는 경우에도 똑같이 엄격한 트레이닝 의사결정을 적용할 수 있도록 합니다." 라고 Zerden은 설명했습니다.

"의사결정 관리 시스템은 기업 고객에게 자사 서비스를 더 효과적으로 홍보하는데 큰 도움이 되고 있습니다. 현재 우리는 트레이닝이 트리글리세리드 및 기타 혈액 지표에 미치는 긍정적 영향에 관한 데이터 자료를 효과적으로 수집할 수 있으며, 이는 우리 프로그램의 직원 건강 증진 효과를 각인시키는 탄탄한 근거가 되고 있습니다."

– Zerden

새로운 서비스 역량 강화를 통한 고객 유지율 증가

의사결정 관리 시스템의 채택은 이 회사의 매우 정교한 서비스 상품 구성을 성공적으로 조정하여 경쟁력 있는 가격으로 제공함으로써 아마추어 체육인과 기업 고객의 확보 및 증가에 큰 도움이 되었다는 것이 Zerden의 설명입니다.

"일반적인 헬스클럽의 고객 유지율은 연간 60% 수준을 맴돌고 있습니다. 즉 보통의 경쟁사들은 매년 기존 고객의 40%가 이탈하고 있다는 뜻입니다. 의사결정 솔루션 덕분에 우리는 피트니스 지도 과정을 자동화하여 운동능력전문가(Performance Specialist) 1명이 최대 16명의 고객에게 매우 비용 효율적인 방법으로 피트니스 지도를 제공할 수 있습니다. 결과적으로 우리의 연간 회원 유지율은 92%에 이르고 있습니다. 즉 고객 감소율이 8%에 불과한데 이는 일반 개인 소비자를 대상으로 하는 다른 기업들에 비해 보기 드문 고객 만족도입니다." 라고 Zerden은 말했습니다.

의사결정 관리 시스템의 데이터 분석 능력이 제시하는 미래 전망

Zerden의 팀은 지속적으로 의사결정 관리 시스템을 통해 중요한 트레이닝 정보를 캡처하고 전달할 수 있는 새로운 방법을 모색하고 있습니다. "현재 우리가 다루는 데이터 요소에는 생체학적 운동 패턴 데이터가 포함되어 있는데, 우리의 프로그램이 보험료와 직원 결근율을 어떻게 줄여주는지 설명할 때 그 데이터를 효과적으로 활용할 수 있습니다. 이와 같은 정보는 장기적으로 우리의 트레이닝 상품을 확대하는데 도움이 될 것입니다. 또한 우리가 수집한 자료가 건강 및 피트니스 관련 연구 분야에 도움이 될 것으로 믿습니다. 우리가 볼 때, 우리의 새로운 데이터 마이닝 역량은 그 진정한 가능성을 이제 처음으로 드러내기 시작한 것 같습니다." 라고 Zerden은 설명했습니다.

추가 정보

Athletes' Performance에 대한 보다 자세한 내용은 다음을 참고하시기 바랍니다.

www.athletesperformance.com
www.coreperformance.com